

事業報告書添付資料

利用者アンケート 集計結果

アンケート提出者205人

調査期間29年2月20日～4月20日

回答者の性別・年齢等 (占有率=数/回答数 とした)

○ 性別

・市民活動センター利用者の65%弱が女性

	男	女	回答数	無回答
数	72	130	202	3
占有率%	35.6	64.4	100.0	

○ 年齢

・60代以上で概ね70% 高齢化が進んでいる

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答数	無回答
数	1	0	9	19	26	74	57	186	19
占有率%	0	0	4.8	10.2	14.0	39.8	31.2	100.0	

○ 1ヶ月で約何回使用するのか?

・相加平均値は1.96回

・市民活動センターの年間利用者数は約20,000人なので、現在の固定した利用者は830人程度と推定できる。

	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回	回答数	無回答
数	48	43	20	15	2	1	0	1	0	1	131	74
占有率%	38.6	32.8	15.3	11.5	1.5	0.1	0	0.1	0	0.1	100.0	

○ 居住地は?

	龍ヶ崎	牛久	つくば	取手	利根町	河内	回答数	無回答
数	179	10	8	5	2	1	205	0
占有率%	87.3	4.9	3.9	2.4	1.0	0.5	100.0	

市外の利用者は市内の世話人に誘われて利用していると思われるが 全体では1割弱

アンケートの結果

1. 市民活動センターを何で知りましたか？

・知り合い・口コミで約6割 リゅうほ一で3割

	りゅうほ一	知り合いか ら聞いて	ひびき (広報紙)	口コミ	ホーム ページ	その他	回答数	無回答
数	61	102	7	24	5	6	205	0
占有率%	31.7	47.9	3.4	11.7	2.4	2.9	100.0	

2. 受付についてスタッフの対応は的確ですか？

・利用者から満足・やや満足で約93%の評価をいただいている。不満は0

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	回答数	無回答
数	159	22	16	0	0	197	8
占有率%	80.7	11.2	8.1	0	0	100.0	

3. 市民活動センターの利用について

やや不満は2名で具体的には以下の通り

・高齢者を対象にした体操のため、1階から2階へのマットの持ち運びが心配。

「対応策」 2階でのマット一時保管を提案する。元気体操と推定します。

・WIFIを使えるようにしてもらいたい

「対応策」 WIFI利用は可能(パソコン40台まで利用可能)なので

事実を調査し対処する。

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	回答数	無回答
数	139	36	22	2	0	199	6
占有率%	70.0	18.1	11.1	1.0	0	100.0	

4. 利用者の意見を聞いて反映させる取組みをしていると思いますか？

・概ね75%の利用者に取組み姿勢を評価していただいている。

	している	やや している	どちらとも いえない	やや していない	してい ない	回答数	無回答
数	99	48	48	0	0	195	10
占有率%	50.8	24.6	24.6	0	0	100.0	

5. 利用者へ情報提供が適切になされていると思いますか？

- ・ 思う、やや思うで70%以上の利用者を確保している。
- ・ やや思うの回答に具体性がないので、適切な対応策の立案は困難なため本件は現状を静観する。

	思う	やや 思う	どちらとも いえない	やや 思わない	思わない	回答数	無回答
数	97	53	52	2	0	204	1
占有率%	47.5	26.0	25.5	1.0	0	100.0	

6. 市民活動センター利用に満足度の向上に努力していると思いますか？

- ・ 思う、やや思うで85%弱の利用者が満足度の向上活動を評価している。

	思う	やや 思う	どちらとも いえない	やや 思わない	思わない	回答数	無回答
数	114	51	30	1	0	196	9
占有率%	58.2	26.0	15.3	0.5	0	100.0	

7. 利用されている部屋は使用しやすいですか

- 利用しやすい、ややしやすいで95%弱の利用者が満足度の向上活動を評価している。
- 改善要望は以下のとおりです。
 - ・ 大会議室に移動式のテーブルが置いてあるが運動する場合とても動きづらいので、できれば収納場所を作ってほしいです。

「対応策」

- ・ 移動式テーブルはロックを外せば簡単に移動できるので利用者とその旨を説明する。
(健康体操の利用者と推定)]
- ・ コンピューター室電気(照明)をつけるとプロジェクターがみにくい。
消灯すると暗くなる。スクリーンのそばの天井灯を消すか検討願いたい

「対応策」

- ・ この要望は利用責任者に対するものと推定します。
(パソコン教室の生徒さんが市の主催教室と誤解しているものと判断します。)
- ・ 市民活動センターでは利用室内の(パソコン教室)運営については利用者自らでお願いしていることを、利用責任者に説明します。

	しやすい	やや しやすい	どちらとも いえない	やや しにくい	しにくい	回答数	無回答
数	111	41	9	1	0	162	43
占有率%	68.5	25.3	5.6	0.6	0	100.0	

8. これからも市民活動センターを利用したいと思いますか？

- ・「他の施設の予約がとれないときに利用したい」は市民活動センター貸室の予約受付開始が
コミセンより1ヶ月早いことに起因していると推定します。
- ・利用しない については具体的記載がなかったため、静観する。

	毎回 利用したい	できるだけ 利用したい	他の施設の予 約がとれない ときに利用	利用しな い	回答数	無回答
数	103	63	3	2	171	34
占有率%	60.2	36.8	1.8	1.2	100.0	

9. 下記のセミナー・事業などで知っているものを○で囲んでください。

- ・講座等の知名度はチラシ掲示の影響が大きい。活動が活発なものが 知名度が多いわけではない。

順位	名称	○の数
1	市民活動フェア	49
2	絵画教室	35
3	木工教室	28
4	健康セミナー	21
5	親子で星空観察	19
6	笑いヨガ	19
7	子育てセミナー	18
8	野鳥観察講座	19
9	竹工芸教室	14
10	市民活動応援市	12
11	おしゃべりサロン	11
12	小貝川ウオーキング	11
13	パンフルート製作	11
14	親子で米づくり体験教室	9
15	デッサン教室	9
16	親子でボランティア	9
17	NPO法人設立セミナー	8
18	助成金セミナー	5
19	龍ヶ崎史跡講座	3
20	バードピア	3
21	相談事業	3
22	ビオトープ	3
23	シニアボランティア啓発	2

10. 新しく開設して欲しいものがあれば記入ください。

「市民活動センター講座開設の基本的考え方」

市民活動センターでは登録会員等による教室等がすでに開設し活動されている。

新たな講座開設には既存講座の紹介を優先し、現在講座開設されていない分野について新たな開設を検討したい。

「対応策」

○は開設されている。

- 子供のプログラミング教室
- 太極拳
- 油絵教室

以下は個別対応する

- ・囲碁、将棋講座 ⇒駅前コムハウスを紹介する。
- ・パソコン教室 ⇒茨城県南生活者ネット又は駅前コムハウスを紹介する。
- ・茶道教室 ⇒市民活動センターに調理施設がないため、コミセンを紹介する。
- ・フリーのパソコンを新しく増台して欲しい ⇒新パソコンが設置されたのでPRする。
- ・サークル活動をしていない人でも気軽に参加できるような催しを検討して頂きたい
⇒具体的提案でないため静観する。

11. 広報誌「ひびき」を見ていますか

- ・ひびきの愛読者は約25%と認識できる。
- ・この数値が一般的な通念なのか？ 別途調査したい。
- ・市民活動センターとしては①カラー化②1日発行③持ち帰りコーナー増設を開始したので当面はそれらの効果を見守りたい。
- ・印象に残った記事は①センター長の意見 ②ホームページの紹介 があった。

	見ている	あまり見ていない	ほとんど見ていない	知らない	回答数	無回答
数	44	50	46	37	177	28
占有率%	24.9	28.2	25.5	21.4	100.0	

12. ホームページを利用していますか？

- ・利用している愛好者は15%程度
- ・利用者の高齢化、Windows アプリのサービス期間短縮によるパソコン保有者の減少が要因と思われるが、予約情報の公開等、安価で協力的な広報力を有する手段なので引き続き運用を継続する。
スマホ対応のホームページ切り替えも導入検討する。

	利用している	ほとんど利用していない	利用していない	知らない	回答数	無回答
数	15	58	73	29	175	30
占有率%	8.5	33.1	41.7	16.7	100.0	

13. 個人情報について

13-1 センターに登録している非公開の個人情報の取扱いで不安を感じたことがありますか？

ややある、あるが4名あった。

アンケート回答内容が「不安」の領域にあり、具体的回答が得られなかったので静観する。

○センターの個人情報管理の考え方

- ・活動センターのパソコンは市のサーバーに接続されていないので、市保有情報がセンターパソコンから流失することは考えにくい。
 - ・もともと市民活動団体情報は公開情報を提出願っている。一部に公開不可の紙情報（☎番号）があるがこれらはネット及びパソコンに入力されていない。
 - ・紙情報は鍵付キャビネットに保管・管理されている。
 - ・来館者利用パソコンについても、身分証明確認とUSBのウイルスチェック、利用可能とする専用のUSB使用でシステム運用している。
- さらに第3者閲覧制限を備えているため、不正操作は考えにくい。

	ない	ややない	どちらとも いえない	ややある	ある	回答数	無回答
数	104	10	47	2	2	165	40
占有率%	63.0	6.0	28.6	1.2	1.2	100.0	

13-2 心配だとお答えした人にお聞きします。どのようなところが不安でしょうか？

- ・必要な時だけ見ている
- ・そのような状況に接していない
- ・管理が充分であるか不安
- ・管理方法が解らない
- ・知らないところから個人情報がながれてくる

14. 市民活動センター利用にあたり活動センター・スタッフは親切ですか

- ・親切でない、やや親切でないは0だった。

	すごく親切	やや親切	どちらとも いえない	やや親切 でない	親切で ない	回答数	無回答
数	105	49	18	0	0	171	34
占有率%	61.4	28.7	10.5	0	0	100.0	

具体的な事例があれば記入ください。

- ・松の会の先生がすごく褒めていました。
- ・いろいろな話し問い合わせに明るく、すぐ反応してくれる。

15. 市民活動センター利用にあたり活動センター・スタッフは丁寧ですか

・親切でない、やや親切でないは0だった。

	すごく親切	やや親切	どちらとも いけない	やや親切 でない	親切で ない	回答数	無回答
数	104	46	17	0	0	167	38
占有率%	62.3	27.5	10.2	0	0	100.0	

16. 最後に市民活動センター利用にあたりご意見ご希望なんでも思っていることをお願いします。

今後の利用に生かしたいと思います。

「以下に全文を報告します。」 本件については精査し実現可能なものから順次改善を進めたい。

・いつも気持ち良く使わせていただいております。ありがとうございます。

○高齢者特に足の筋力が低下ある人は階段の昇降時荷物を持っているとき、転倒しないか心配です。

・プールをビオトープか釣り堀にできないか（こどもが遊べるように）

・活気あふれるセンターの存在が私達利用者の宝です。今後ともどうぞヨロシクお願いします。

・30代、40代若い世代の関心度向上。

・多方面に市民の幸福を寄与して頂きたい。

・PCのWIFIの接続環境をよりよくして欲しい。

・末永くよろしく御願います。

・パソコンの台数をふやしてほしい。

・3か月前からの予約・月曜日の利用など

・幼稚園の行事の練習や作業場所があり大変助かります。

・とても利用しやすいし、感じも最高です。

・WIFIの接続を安定させてほしい。

・現在の状態で満足していますので、この状況を続けて下さい。

○プロジェクターなどの備品は公共用なので、グレードの高いものをお願いします。

・いつも親切に応待してくださり、気持ち良く利用しています。ありがとうございます。

・いつも快く使用させて頂きありがとうございます。

・以前の運営（活動）より格段の差で良くなっている。

・使いたい時希望通りに利用させていただき感謝しています。

・活動センターを知らない人が多くいるのもっと知らせて利用してもらったほうが良いと思う。

○利用された方は後片付けをきちんとしましょう。

・今のように利用しやすい状況を継続して欲しい。

・夜間の使用時にスタッフの方が残って下さる事がこころ強いです。

○予約の申し込み用紙が書きづらい。以前の方がよかった。

○教室の予約が月初めに2ヶ月後の教室を1ヶ月分まとめて申し込みできたらいいです。

・ピアノ設置

・ゴミ箱を用意して欲しい

・いつもリラックスして利用できます。