

令和2年度多賀城市市民活動サポートセンター
利用者アンケート実施報告書



令和3年3月

多賀城市市民活動サポートセンター

目 次

I 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の内容	1
3. 調査の実施期間	1
4. 調査の対象	1
5. 調査の方法	1
6. アンケート用紙の配付数及び回収数・回収率	2
7. アンケート用紙	3
II 調査の結果	5
1. T S Cの利用者について	5
(1) 性 別	
(2) 年 代	
(3) 居住地	
(4) 所 属	
2. T S Cの利用頻度について	8
(含 初来館の目的)	
3. T S Cを利用しやすいと感じている点について	9
(含 T S C利用理由に関する自由意見)	
4. スタッフの対応・館内施設について	10
5. T S Cの設備・サービスについて	11
(1) 活動や学びの場	
(2) 情報の収集・発信	
(3) 多様な人たちが集まる場	
6. T S Cを利用して変化したことや得た効果について	14
7. 新型コロナウイルスの感染拡大による活動への影響について	15
8. T S Cに関する意見・感想、センター内の設備について気づいたことなど	16
III 全体総括	18
1. 多賀城市市民活動サポートセンターの利用状況や評価について	18
2. アンケートについて	19
3. 総論	20

I 調査の概要

1. 調査の目的

この調査は、利用者からご意見ご感想を伺い、多賀城市市民活動サポートセンター（以下、TSC）のソフト・ハード両面における機能とサービスの向上に活用するため、また今後の市民活動支援の参考にするために実施するものである。

2. 調査の内容

- (1) 施設利用者の属性と利用傾向（アンケート設問1～3）
- (2) TSCの窓口対応や施設機能の満足度（アンケート設問4）
- (3) 提供しているサービスの満足度（アンケート設問5）
- (4) TSCの存在意義や利用効果（アンケート設問6）
- (5) 新型コロナウイルスによる活動への影響（アンケート設問7）
- (6) 自由記述による、施設管理や市民活動支援へのご意見・ご要望など（アンケート設問8）

○内容の詳細は、本報告書3～4ページの「多賀城市市民活動サポートセンター 利用者アンケート」を参照のこと。

○(1)～(4)、(6)の項目については、多くが過去5年間の内容に準じている。これは、結果の経年変化などを捉えるとともに、利用者に対するスタッフの窓口対応や提供しているサービスの満足度の変化を確認するためでもある。また(5)は、新型コロナウイルスの感染拡大を受けて、今年度初めて項目に追加した。

3. 調査の実施期間

令和2年11月1日（日）～11月21日（土）（休館日を除いた開館日 18日間）

○平成30年度より、アンケートの開始時期を11月と定めて実施しており、令和2年度で3年目となる。これはアンケートの設問項目である自由意見の回答の精査をより早期に行い、実行可能なご意見・ご要望に関して速やかな対応を図り、また次年度の施設運営や事業実施に反映するためである。

4. 調査の対象

- 実施期間内におけるTSC来館者
- オンラインによる回答が可能な、過去1年以内のTSC来館者およびTSCのホームページや「tag」の閲覧、館外でのTSCイベントに参加した利用者

5. 調査の方法

- (1) 窓口で配付するアンケート用紙への回答

主に貸室・フリースペース・印刷機の利用者にアンケート用紙を配付し、記入の上窓口へ提出するか、回収ボックスに投函してもらった。同一人物の複数回回答をできるだけ防止するために、貸室利用団体の一覧表を作成し1団体1回のみ配付とした。また、特に団体の代表者のみを対象とはせず、団体主催のイベントに参加した方々からの回答についても有効とした。

- (2) オンラインでのアンケートへの回答

主に、この1年以内のTSCへの来館者・機能利用者で、実施期間内にTSCに来館しない・できない利用者を対象とする。TSCホームページ・ブログ・Twitterなどで周知を行い、アンケートフォーム（Google フォームを使用）への入力を依頼した。

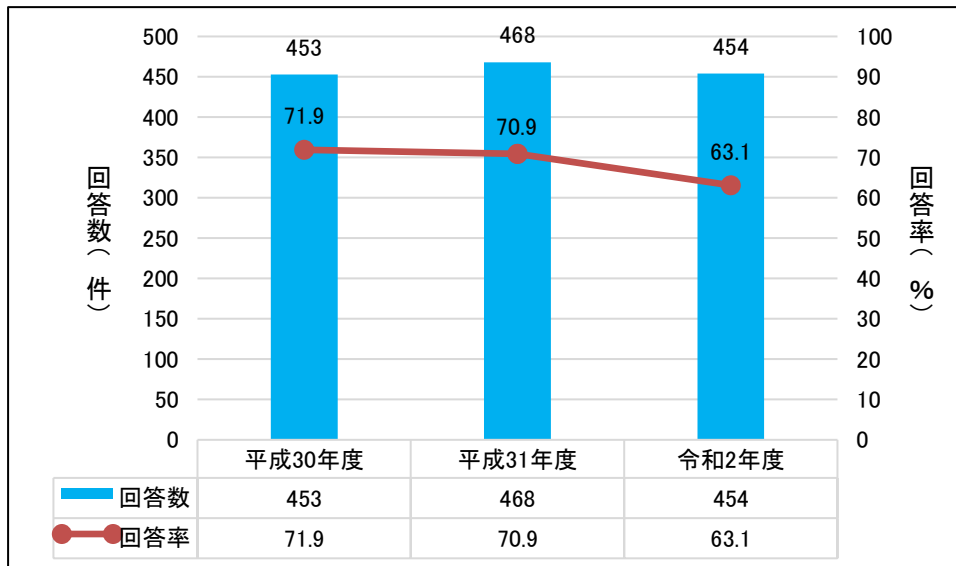
6. アンケート用紙の配付数及び回収数・回収率

(1) 窓口でのアンケート用紙の配付・回収

○配付数：720件（配付団体数：52団体） 回答数：454件 回答率：63.1%

○前年度の配付数と回答数・率及び、新型コロナウイルスの影響による今年度利用者数の減を念頭に、今年度の配付と回答に関する目標を500件配付、350件以上の回答（回答率70%）とした。アンケート実施期間中の利用人数が予想より多く、その結果アンケート用紙の配付枚数も増加し、回答数も目標を上回るとともに、ほぼ前年度並みの回答を得ることができた。

【参考】ここ3年間のアンケート用紙による回答数・回答率の推移



(2) オンラインでの回答

○回答数：3件

○新型コロナウイルスの影響から、今年度初めて実施した。回答数については50件の回答を目標とした（TSCホームページ・ブログ・Twitter閲覧者数の5%程度で設定）が、目標に達することができなかった。この理由として、後述するとおりTSCの利用者は年代の高い方々の利用が多く、オンラインでの回答に難しさを感じていたことも一因ではないかと考えられる。

(3) 総計

○回答数：457件

○（1）と（2）の合計件数の目標（400件）は達成することができた。

7. アンケート用紙

整理番号 No. _____

多賀城市市民活動サポートセンター 利用者アンケート

当センターは、NPO・市民活動団体、町内会・子ども会、生涯学習団体・サークルなど、地域づくりを行っている、これから行おうとしている個人や団体を応援する施設です。

※市民活動とは＝営利を目的とせず、社会的な課題解決に向け、市民が自発的・自主的に行う活動です。

(1) ご自身について

※あてはまるものに☑をしてください(各1つだけ)

①性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性	<input type="checkbox"/> ほか		
②年代	<input type="checkbox"/> 10代以下	<input type="checkbox"/> 20代	<input type="checkbox"/> 30代	<input type="checkbox"/> 40代	<input type="checkbox"/> 50代
	<input type="checkbox"/> 50代	<input type="checkbox"/> 60代	<input type="checkbox"/> 70代	<input type="checkbox"/> 80代以上	
③お住まい	<input type="checkbox"/> 多賀城市	<input type="checkbox"/> 塩釜市	<input type="checkbox"/> 七ヶ浜町	<input type="checkbox"/> 利府町	<input type="checkbox"/> 松島町
	<input type="checkbox"/> 仙台市宮城野区		<input type="checkbox"/> 仙台市(宮城野区以外)		<input type="checkbox"/> その他()
④所属	<input type="checkbox"/> NPO・市民活動団体		<input type="checkbox"/> 町内会・子ども会		
	<input type="checkbox"/> 生涯学習団体・サークル		<input type="checkbox"/> 行政	<input type="checkbox"/> 企業	<input type="checkbox"/> 個人
	<input type="checkbox"/> その他()				

(2) 当センターの利用頻度について

※あてはまるものに☑をしてください(1つだけ)

- 週1回以上 月に1~3回 年に数回
 初めて(来館の目的:)

(3) 当センターを利用しやすいと感じている点について

※あてはまるものに☑をしてください(いくつでも)

- 自宅から近い メンバーが集まりやすい
 駐車場が広い 会議室・和室の料金が安い
 チラシなど地域情報が充実している ブース・ロッカー・レターケースが使える
 印刷機・紙折り機がある 平日夜間(21:30)まで開館している
 地域づくりの相談ができる その他()

(4) スタッフの対応・館内施設について

※あてはまるものに☑をしてください(各1つのみ)		良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
スタッフの対応	あいさつ・言葉づかい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	説明のわかりやすさ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	身だしなみ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
館内施設	案内表示のわかりやすさ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	館内の整理整頓・清潔さ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	新型コロナウイルス感染対策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【※裏面のご記入もお願いいたします】

(5) 当センターの設備・サービスについて

※あてはまるものに☑をしてください
(各1つだけ)

		利用した					利用 なし
		満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満	
活動や 学びの場	貸室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	交流サロン (2・3階エレベーター前)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報の 収集・発信	印刷機・コピー機	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	子ラシラック (1階ロビー)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	たがさぼ文庫 (貸出図書)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	当センターのホームページ・ブログ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	当センターの情報誌「tag」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	展示スペース (2・3階交流サロン)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
多様な人たち が集まる場	授乳室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ゆずりあい駐車場 (車いす使用者優先区画)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(6) 当センターを利用して変化したこと・得た効果について

※あてはまるものに☑をしてください (いくつでも)

- 活動のための拠点が確保できた
- 当センターが実施する講座やイベントに参加して、活動のスキルやノウハウが得られた
- 団体の会員数やメンバーが増えた
- 他のNPOやサークル、行政、企業など、人とのつながりができた
- NPO、地域づくり活動、ボランティアに関する情報が収集しやすくなった
- スタッフに相談することで、活動の悩みや課題を解決できた
- 新たにNPOやサークルなど、団体を立ち上げることができた
- 特に変化・効果はない
- その他 ()

(7) 新型コロナウイルスの感染拡大による活動への影響について

今年度
新たに
設けた
質問

- ①新型コロナウイルスの感染拡大によって、活動に影響はありましたか。
- 影響があった 影響はなかった (これまで通り活動している)
- ②①の質問で「影響があった」を選んだ方は、その内容としてあてはまるものに☑をしてください。
(いくつでも)
- 活動の機会の減少 団体のメンバーの減少 団体の活動の休止
 - 活動場所が使えなかった 団体の収入の減少 主催イベント・講座の参加者の減少
 - 団体の運営がうまくいかなくなった 活動の機会の増加
 - 活動方法を改善・工夫した オンラインツール (ウェブ会議システムなど) の活用が進んだ
 - 団体の活動を再考するきっかけとなった その他 ()

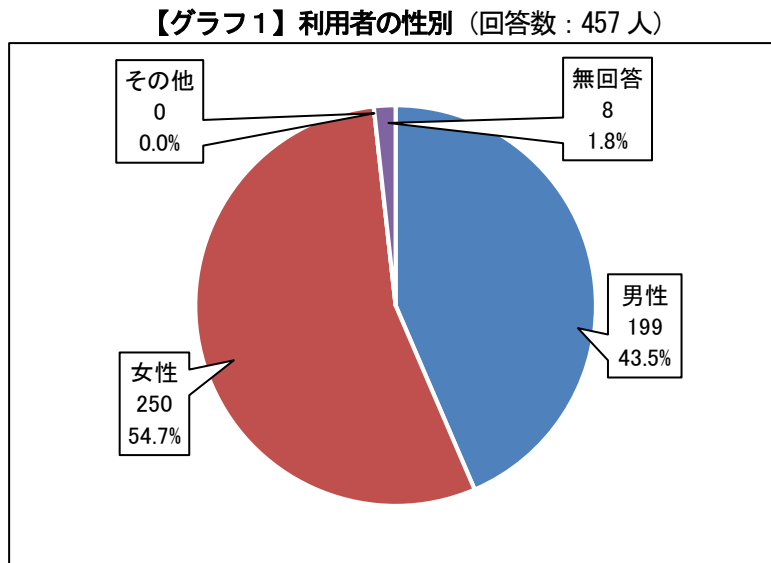
(8) 当センターに関するご意見・ご感想、センター内の設備について、気づいた点などをご記入ください。(自由記述)

ご協力ありがとうございました。お答えいただいた内容は、今後、当センターの業務内容の向上や市民活動支援にかかる事業開発の参考として活用いたします。

II 調査の結果

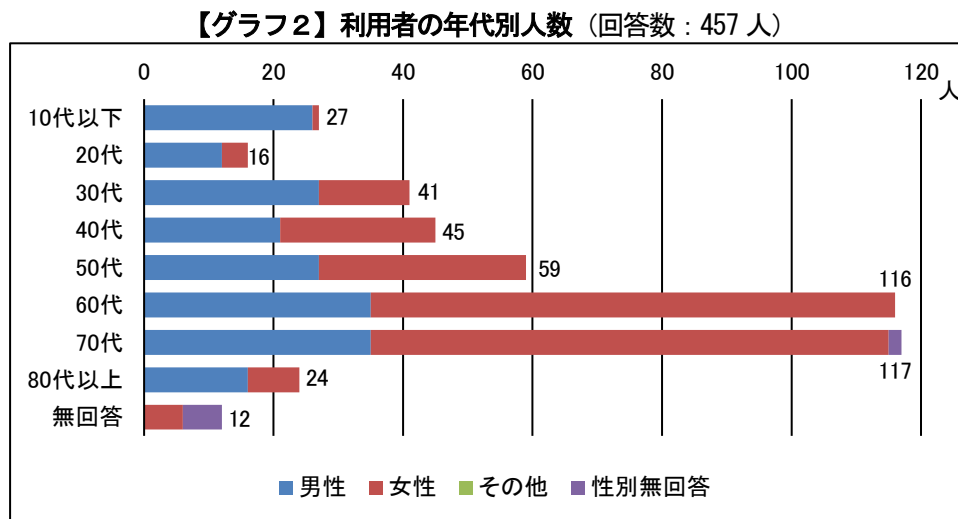
1. TSCの利用者について

(1) 性別



利用者は女性54.7%、男性43.5%となり、今年度も女性の割合が高くなっている。しかし、平成30年度からの経過を見ると、女性が平成30年度72.3%→平成31年度61.3%→今年度54.3%と割合が減少しているのに対し、男性は平成30年度25.9%→平成31年度37.8%→今年度43.5%と増加しており、男女の割合の差も小さくなってきている。

(2) 年代

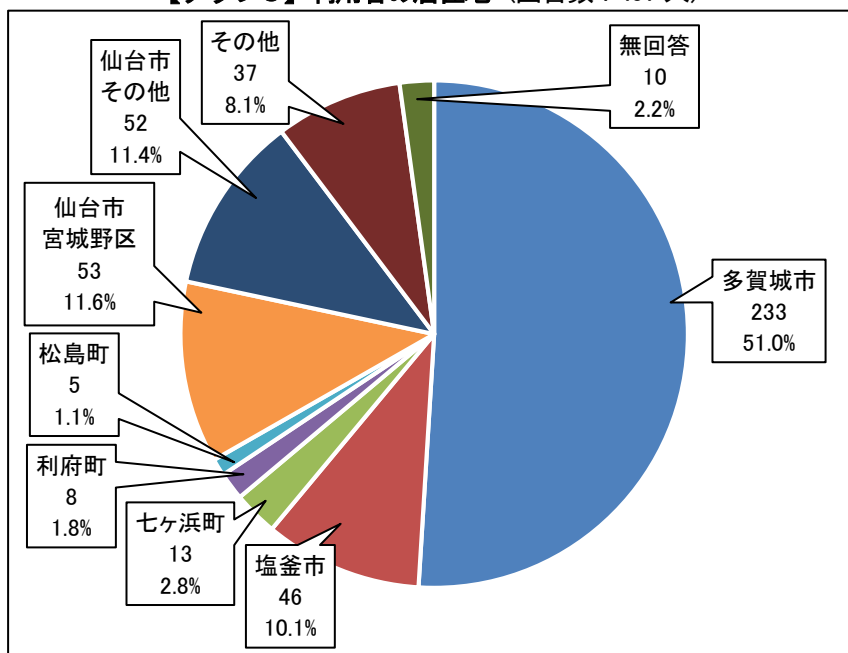


今年度、年代についてはこれまでの「20代以下」を「10代以下」「20代」に、「70代以上」を「70代」「80代以上」に分離した。

年代別にみると、60代、70代的人数が多く、この2つの年代で全体のほぼ半数を占めている。また、女性は60代、70代ではそれぞれ約3分の2を占めているが、他の年代では男女比が拮抗していたり、男性の方が多い年代もある。なお、10代以下的人数に関しては、貸室利用団体が開催したイベントに小中学生の男性が多く参加していたことが影響している。

(3) 居住地

【グラフ3】 利用者の居住地 (回答数 : 457 人)



利用者の居住地は多賀城市が51.0%とほぼ半数となっており、塩釜市・七ヶ浜町・利府町・松島町を含めた二市三町では全体の約3分の2を占めている。また、多賀城市に隣接する仙台市宮城野区を中心に仙台市居住者の利用も増加してきている。

なお「その他」の回答で、具体的な市町名の記載があったものの集計結果は下記の通りである。

【宮城県内】 (21 人)

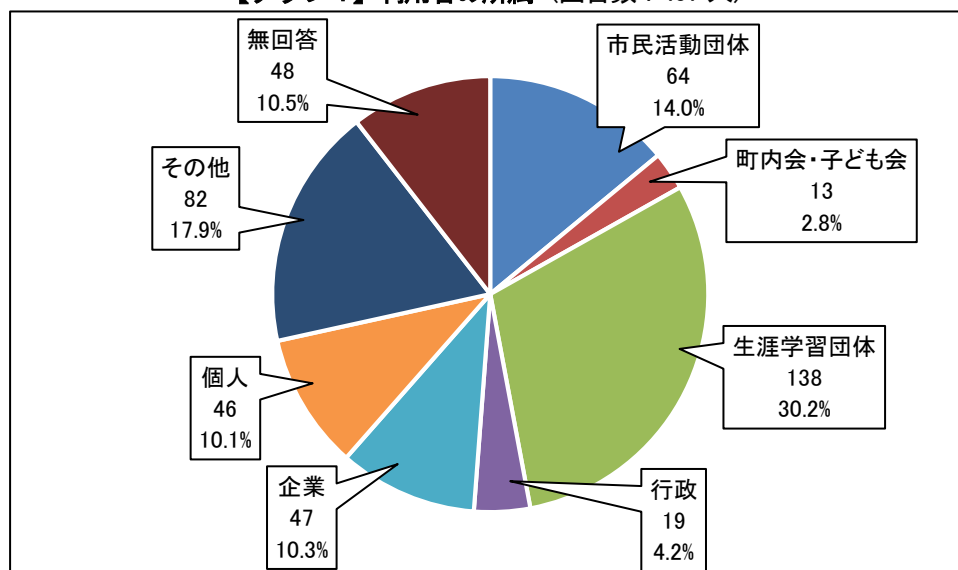
- ・石巻市 : 5 人 ・大崎市 4 人 ・名取市 : 3 人 ・柴田町 : 2 人
- ・岩沼市、栗原市、白石市、登米市、東松島市、大河原町、美里町 : 各 1 人

【県外】 (8 人)

- ・山形県天童市 : 3 人 ・山形県山形市 : 2 人
- ・岩手県奥州市、福島県喜多方市、福島県南相馬市 : 各 1 人

(4) 所属

【グラフ4】 利用者の所属 (回答数 : 457 人)



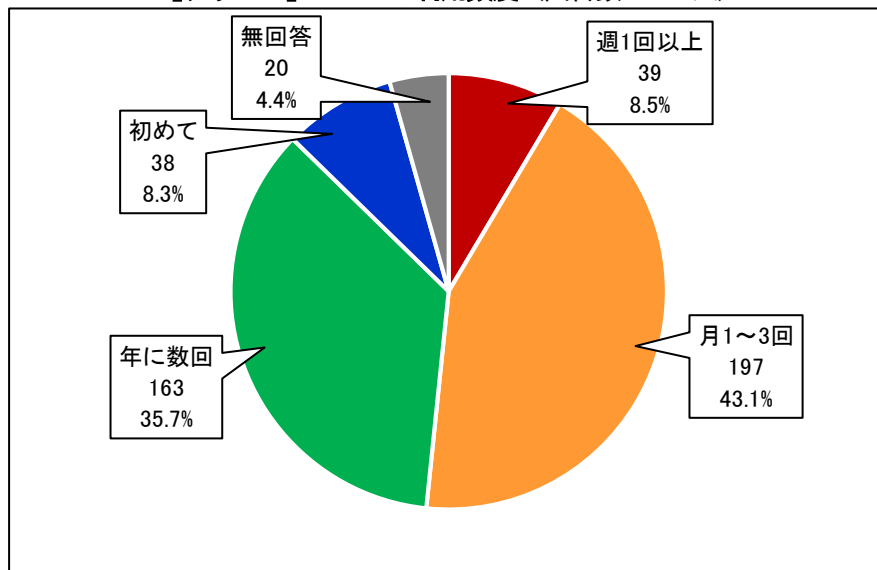
利用者の所属は、生涯学習団体・サークルが30.2%と例年同様最多を占め、次いでNPO・市民活動団体14.0%、企業10.3%、個人10.1%の順となっている。しかし生涯学習団体・サークルの割合は平成30年度47.9%→平成31年度34.4%→今年度30.2%と減少してきており、逆にNPO・市民活動団体の割合は平成30年度4.9%→平成31年度7.3%→今年度14.0%と増加してきている。また、前年度17.1%を占めた企業は、今年度は再び減少している。

<分析>

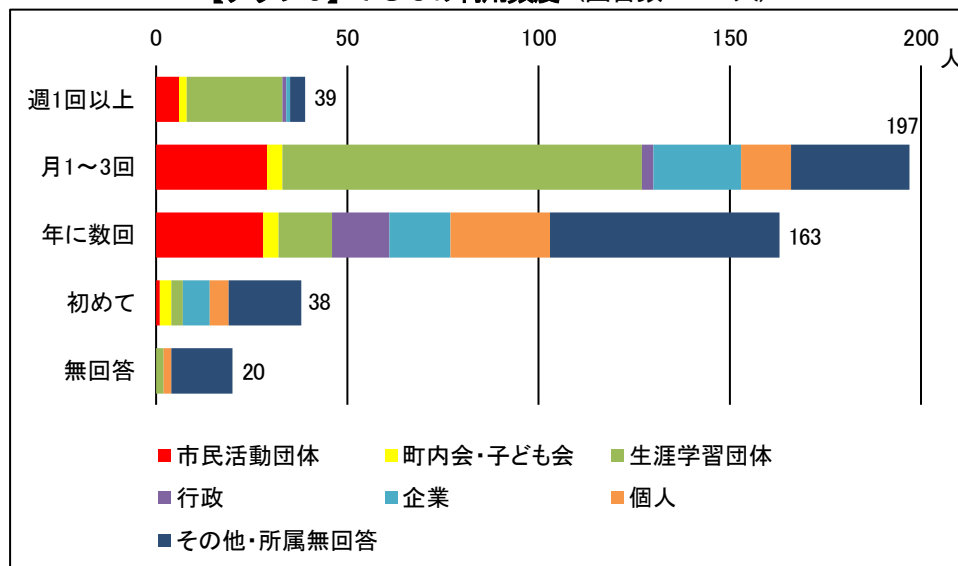
- ・70代の利用が最も多い結果となった。その理由として、生涯学習団体・サークルの活動での利用だけでなく、市民活動団体・NPOや町内会の活動に関わっている人が他の年代と比較しても多いことが挙げられる。
- ・10代の人数増加については前述の通りであるが、20代に関してはこれまで同様少人数となっている。過去には大学生のまちづくり団体の利用などもあったが、現在はそうした学生団体の利用は見られないことが影響していると考えられる。
- ・全体では女性の利用人数の方が多いが、ここ2年間で男性の利用者数が増加している。今年度の所属別で最も人数の多い生涯学習団体・サークルを性別で見ると男性31人、女性103人となっており、この差はほぼ全体の男女差と一致している。また、男性は生涯学習団体・サークル以外では女性より人数が多い傾向が出ている。なお、10代以下の男性の人数が多かったのも増加の一因ではあるが、イベント参加の利用者が多いことから、今年度ならではの傾向と推定される。
- ・利用者の所属では生涯学習団体・サークルが最多だが、割合は減ってきている。理由として、団体の活動に参加している人の減少やTSCを利用するNPO・市民活動団体の増加、また今年度に関しては新型コロナウイルスの影響による活動回数の減少や活動休止も一因であると考えられる。
- ・多賀城市在住者の利用率が最も多いが、他の市町在住者の利用も増加していることからTSCが地域を越えた交流の拠点となっていると考えられる。ただしここ数年、多賀城市在住者の利用が50%前半にとどまっており、このことは今後とも注視していく必要がある。なおTSCに来館された多賀城市在住の方から「初めて来た」「TSCの存在を知らなかった」という声をいただくこともあり、多賀城市在住者の利用を促す余地はまだあると思われる。

2. TSCの利用頻度について

【グラフ5】TSCの利用頻度（回答数：457人）



【グラフ6】TSCの利用頻度（回答数：457人）



「初来館」と回答した方の主な来館目的は以下のとおりである。

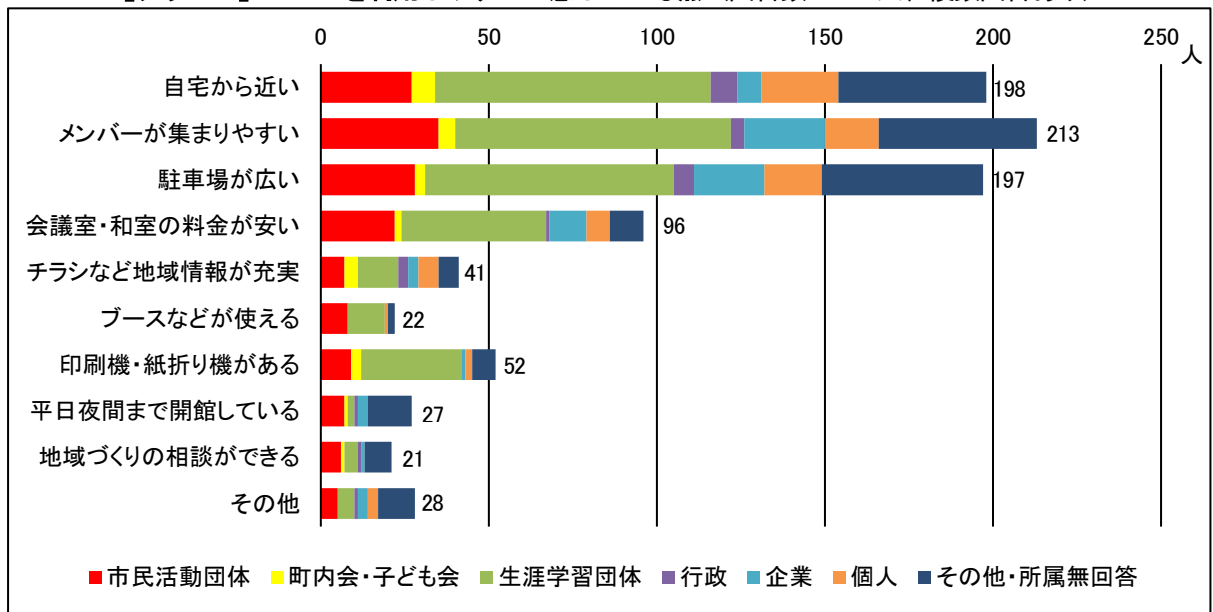
- ・勉強会・研修会：11人
- ・NPO主催のイベント：6人
- ・TSC主催の講座：2人

<分析>

- ・「月1~3回」の回答が最も多く、次いで「年に数回」となっている。この2項目はともに前年度よりも割合が増えており（「月1~3回」前年度41.5%→今年度43.1%、「年に数回」前年度29.5%→今年度35.7%）、その分「週1回以上」は減少している（前年度12.7%→今年度8.5%）。この理由として、定期的にTSCを利用する団体が新型コロナウイルスの影響で活動回数を減らしていたこと、また単発のイベントでの利用が多い時期でもあることからその参加者の利用が多かったことが考えられる。
- ・「初めての来館」は、前年度と比べると減少している（前年度16.3%→今年度8.3%）。
- ・所属との関係で見ると、生涯学習団体・サークルが「週1回以上」「月1~3回」の多くを占めているのに対し、NPO・市民活動団体や企業、個人が「月1~3回」「年数回」で多くなっており、減少傾向にあるとはいえ生涯学習団体・サークルの方が定期的にTSCを利用していることがうかがえる。

3. TSCを利用しやすいと感じている点について

【グラフ7】 TSCを利用しやすいと感じている点（回答数：408人、複数回答あり）



「その他」として記載された主な内容は以下のとおりである。

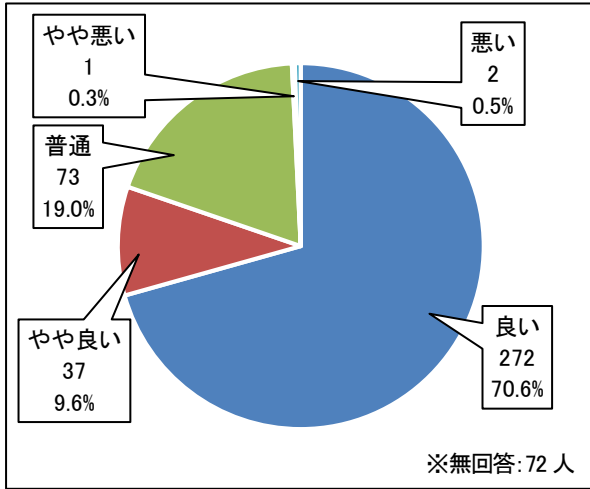
- ・駅から近い、職場から近い、きれい・清潔感がある：各2人
- ・居心地が良い、会社から利用を薦められた、Wi-Fiが使える：各1人

<分析>

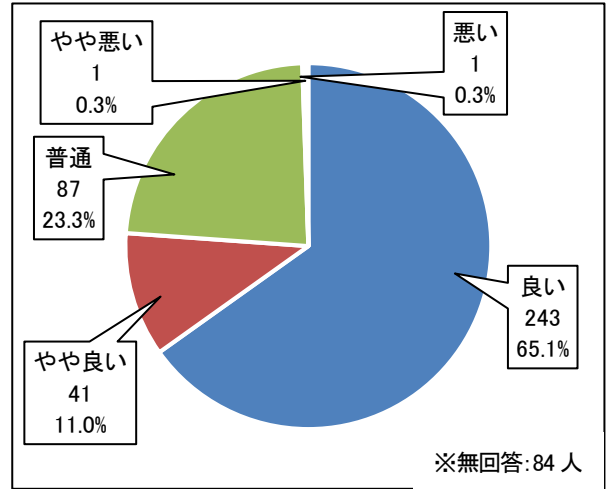
- ・「メンバーが集まりやすい」「自宅から近い」「駐車場が広い」のTSCの立地面に関する3つの項目が、他の項目を引き離して多くなっている。回答数の合計では、前年度と順番は変わっている（前年度は「駐車場が広い」「自宅から近い」「メンバーが集まりやすい」の順）が、この傾向はこれまでとさほど変わりはない。これらのことから、TSCが自動車の利用を含めて集まりやすい場所にあり、その結果交流の拠点となっていると考えられる。
- ・所属との関係で見ると、生涯学習団体・サークルが上記の3項目に加えて「会議室・和室の料金が安い」でも大きな割合を占めている。また、「印刷機・紙折り機がある」の割合が高いのは、団体での利用に加えて団体のメンバーが町内会の役員も務めているケースが多いことと関連があると思われる。
- ・NPO・市民活動団体においては上記の傾向に加えて、事務用ブースなどの拠点機能や、平日夜間まで開館していること、また相談機能を挙げる割合が比較的高くなっている。

4. スタッフの対応・館内施設について

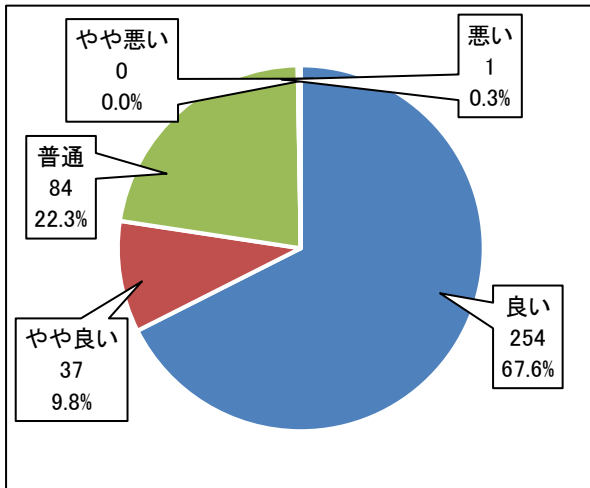
【グラフ8】 スタッフの対応／
あいさつ・言葉づかい (回答数：385人)



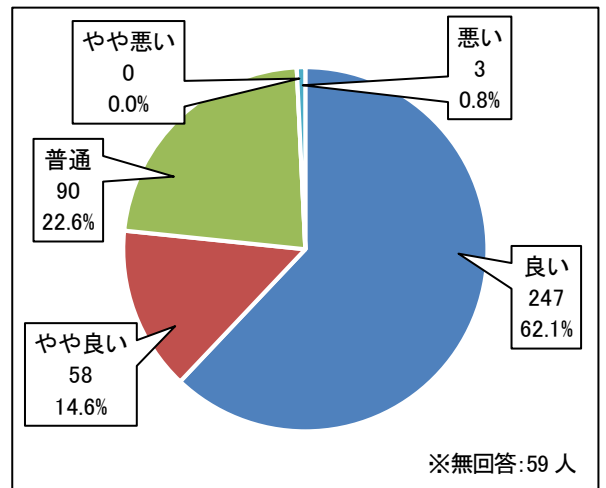
【グラフ9】 スタッフの対応／
説明のわかりやすさ (回答数：373人)



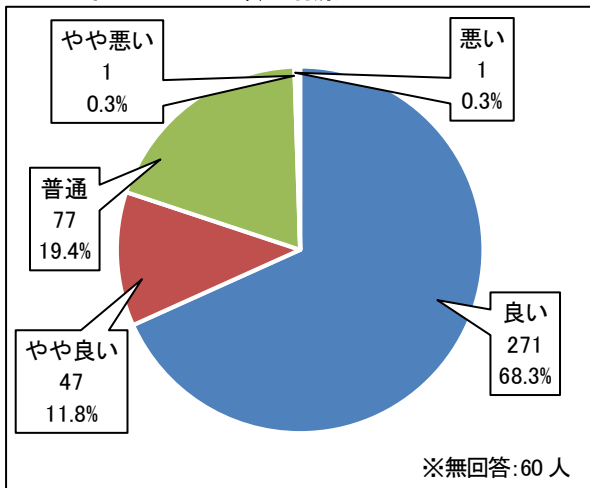
【グラフ10】 スタッフの対応／身だしなみ
(回答数：376人)



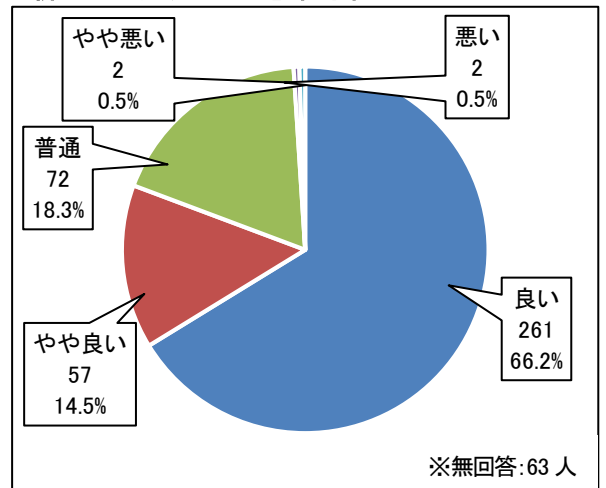
【グラフ11】 館内施設／案内表示のわかりやすさ
(回答数：398人)



【グラフ12】 館内施設／
館内の整理整頓・清潔さ (回答数：397人)



【グラフ13】 館内施設／
新型コロナウイルス感染対策 (回答数：394人)



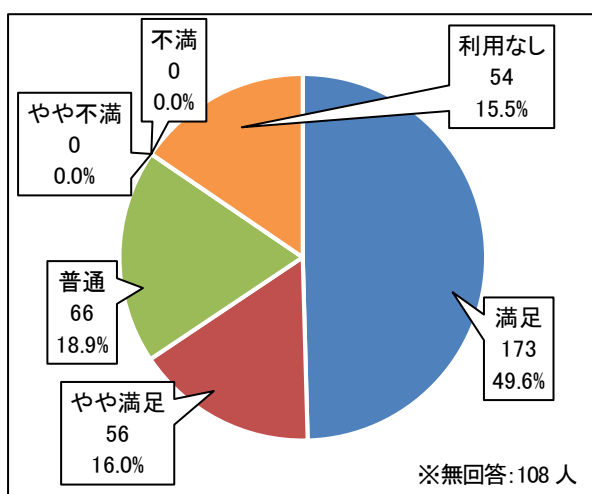
<分析>

- ・どの項目とも「良い」「やや良い」を合わせた割合が8割前後を占めている。前年度よりもわずかに割合は低くなっているものの、これまで同様スタッフ対応・館内の整備ともに高い評価を得ることができた。
- ・逆に、6つの設問を合計して「やや悪い」が5件、「悪い」が10件あり、前年度より設問がひとつ増えたことを差し引いても回答数は多くなっている（前年度は計8件、設問平均で1.6件。今年度は計15件、設問平均で2.5件）。今後の業務においても、利用者の誰もが気持ちよく利用できるようなスタッフの対応や館内整備を意識していきたいと考える。
- ・また、それぞれの設問に対して平均して約6分の1が「無回答」となっている。特に「スタッフの対応」で無回答の人数が多くなっているが、これは会議室を利用する団体で利用受付や料金の支払いを担当する方以外は直接会議室に入り、利用後そのまま退館するなどしてスタッフに接する機会が少ないことも一因と考えられる。

5. TSCの設備・サービスについて

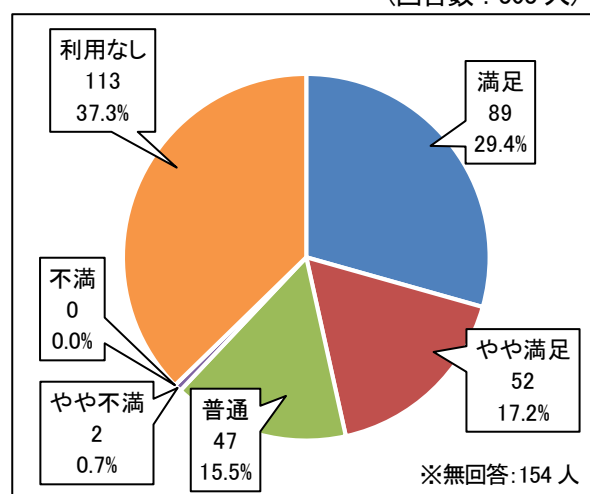
(1) 活動や学びの場

【グラフ14】満足度／貸室（回答数：349人）



【グラフ15】満足度／交流サロン

(回答数：303人)

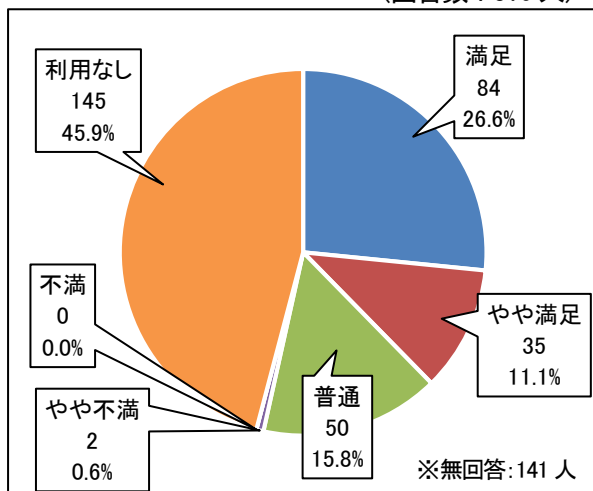


貸室では、「満足」「やや満足」を合わせて全体の約3分の2を占めており、この傾向はこれまでと変わっていない。交流サロンに関しては、「満足」「やや満足」を合わせて約半数に達しているものの、「利用なし」が最も多い回答になっている。これは、新型コロナウイルスの影響により、フリースペースの利用に制限がかかり、前年度までのように自由に利用できなかったことも一因として考えられる。

(2) 情報の収集・発信

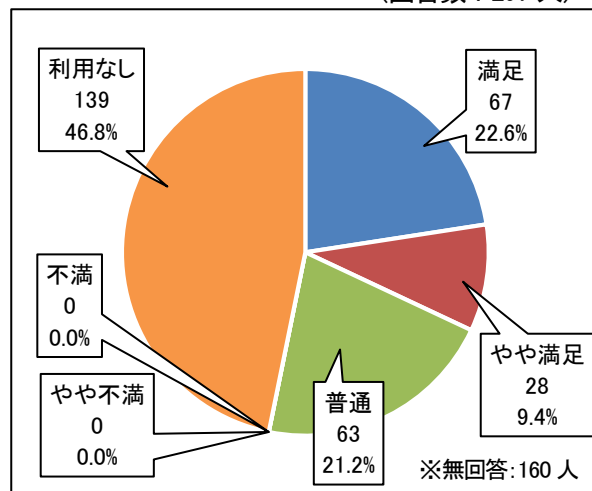
【グラフ16】 満足度／印刷機・コピー機

(回答数：316人)



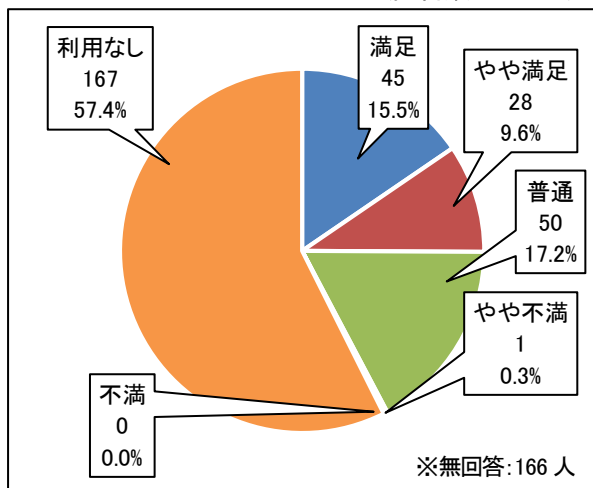
【グラフ17】 満足度／チラシラック

(回答数：297人)



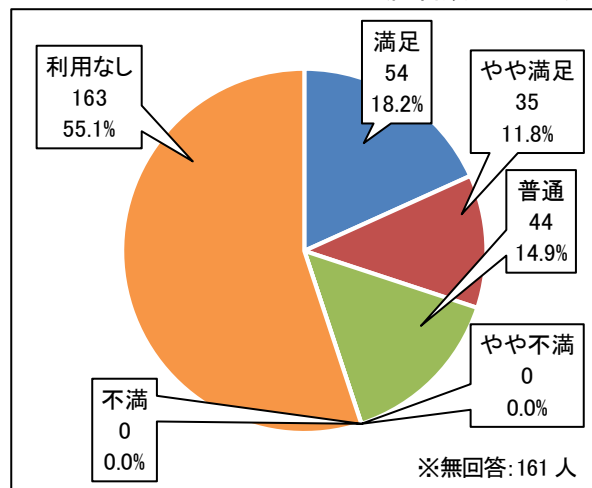
【グラフ18】 満足度／たがさぼ文庫

(回答数：291人)



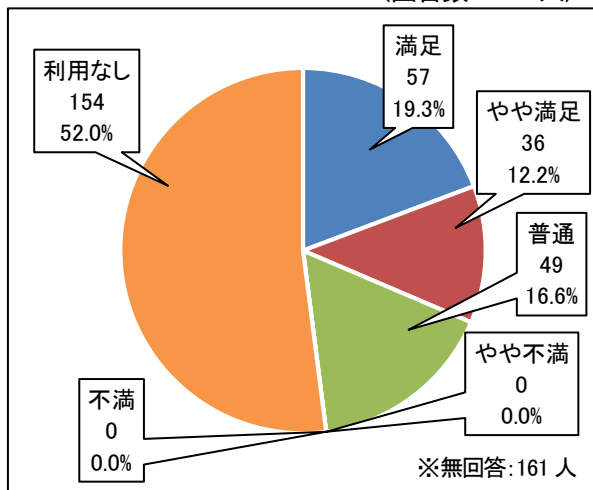
【グラフ19】 満足度／ホームページ・ブログ

(回答数：296人)



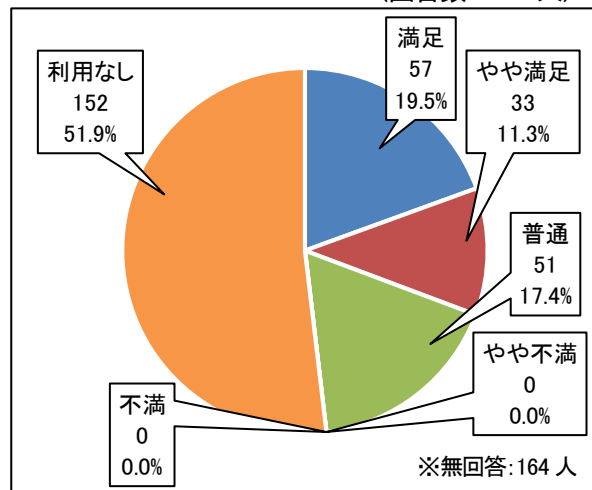
【グラフ20】 満足度／情報誌「tag」

(回答数：296人)



【グラフ21】 満足度／展示スペース

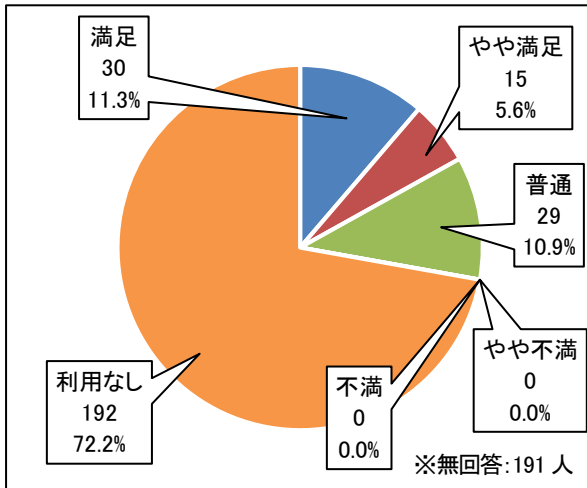
(回答数：293人)



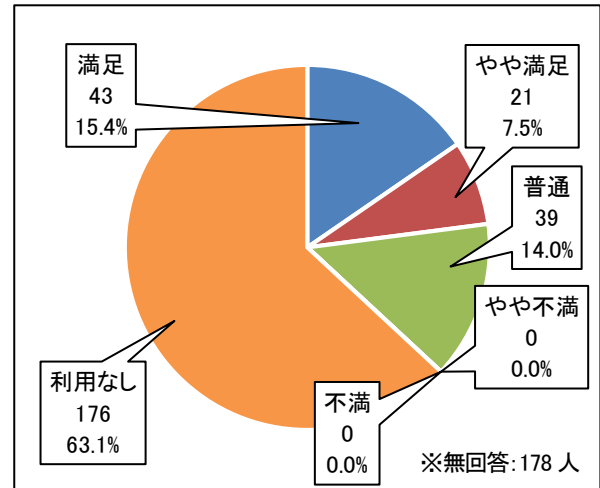
どの設問も、回答数のおおむね3分の1が「満足」「やや満足」となっている。ただ、「利用なし」がどの設問も半数程度を占めており、選択肢の中には最も多い回答となっている。

(3) 多様な人たちが集まる場

【グラフ22】満足度／授乳室 (回答数：266人)



【グラフ23】満足度／ゆずりあい駐車場 (回答数：279人)



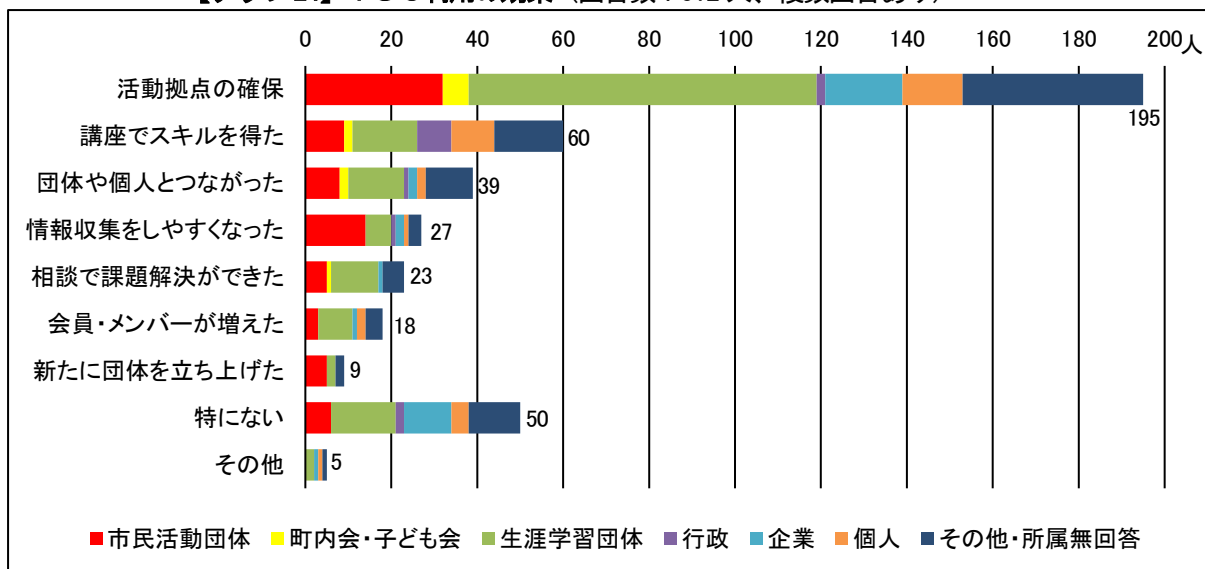
利用対象が限定されるからか、両設問ともに「利用なし」が多くを占めている。

<分析>

- ・前年度まで設問に入っていた「ロッカー」「レターケース」を今年度より除いた。利用団体が限られることと、本アンケートとは別に利用報告書を提出いただいております、その際に評価を聞けるためである。
- ・今年度の10の設問を回答数の多い順番に並べると、①貸室、②印刷機・コピー機、③交流サロン、④チラシラック、⑤ホームページ・ブログ、情報誌「tag」（同数）、⑦展示スペース、⑧たがさぼ文庫、⑨ゆずりあい駐車場、⑩授乳室、となっている。回答数の多い上位4項目については、年度により順番に入れ替わりはあるものの過去の傾向と比べて変化はない。
- ・貸室に関しては、回答の半数が「満足」となっており、「やや満足」と合わせると約3分の2を占めている。また、交流サロンも「満足」「やや満足」の合計が半数近くまで達しており、「利用なし」の回答を上回っている。
- ・今年度は、10の設問を合計して「不満足」の回答は0件であったが、「やや不満足」は交流サロンで2件、印刷機・コピー機で2件、たがさぼ文庫で1件あった。交流サロンについては、今年度は新型コロナウイルスの影響でこれまでのような自由な利用ができなかったことが理由であると考えられる。
- ・ここ数年の回答と比較すると、どの設問でも「利用なし」の割合が高くなっている。最も少ない貸室でも約6分の1、半数前後の項目が多くなっており、最も多いのは授乳室の約7割であった。授乳室やゆずりあい駐車場は利用対象者が限定されるため割合が高くなると考えられるが、他の項目についてはTSC館内の掲示・案内を充実させるとともに、外部に向けても周知を行ってきている。これまで以上に周知の方法を工夫し、利用につなげていきたい。
- ・また今年度の特徴として、無回答も多くなっている。最も少ない貸室（108人）でも全体回答数の約4分の1、他の設問でも平均して3~4割を占めている。この理由として考えられることは、①利用していないので回答できない（「利用なし」回答の代わりとして）、②名称だけではどんな機能が分からず回答できない、③時間がなく書けなかった（この設問はアンケート用紙の裏面にある）などである。上記のTSC機能・サービスの周知の充実はもちろんだが、より利用者の意見・感想を取り入れやすくするためにアンケートの方法も工夫の必要があると考える。

6. TSCを利用して変化したことや得た効果について

【グラフ24】 TSC利用の効果（回答数：312人、複数回答あり）



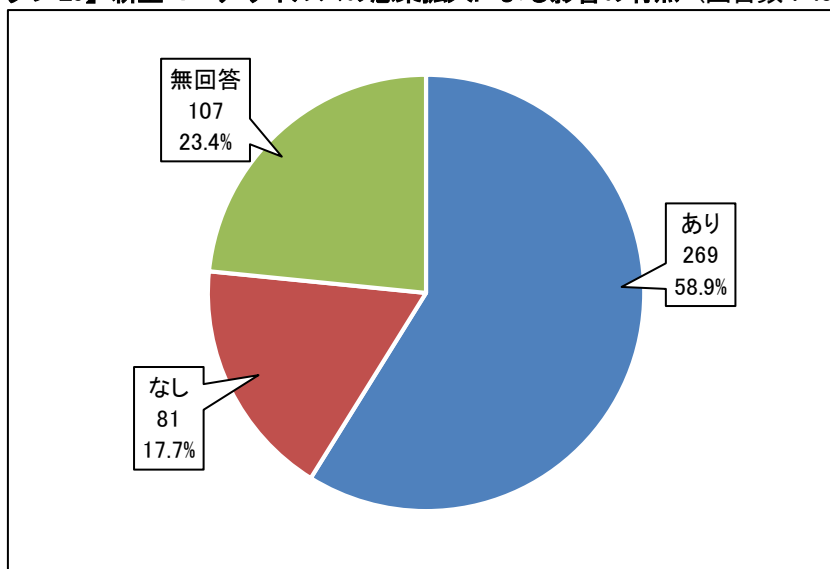
「その他」の回答に関連した詳細な記述は、特になかった。

<分析>

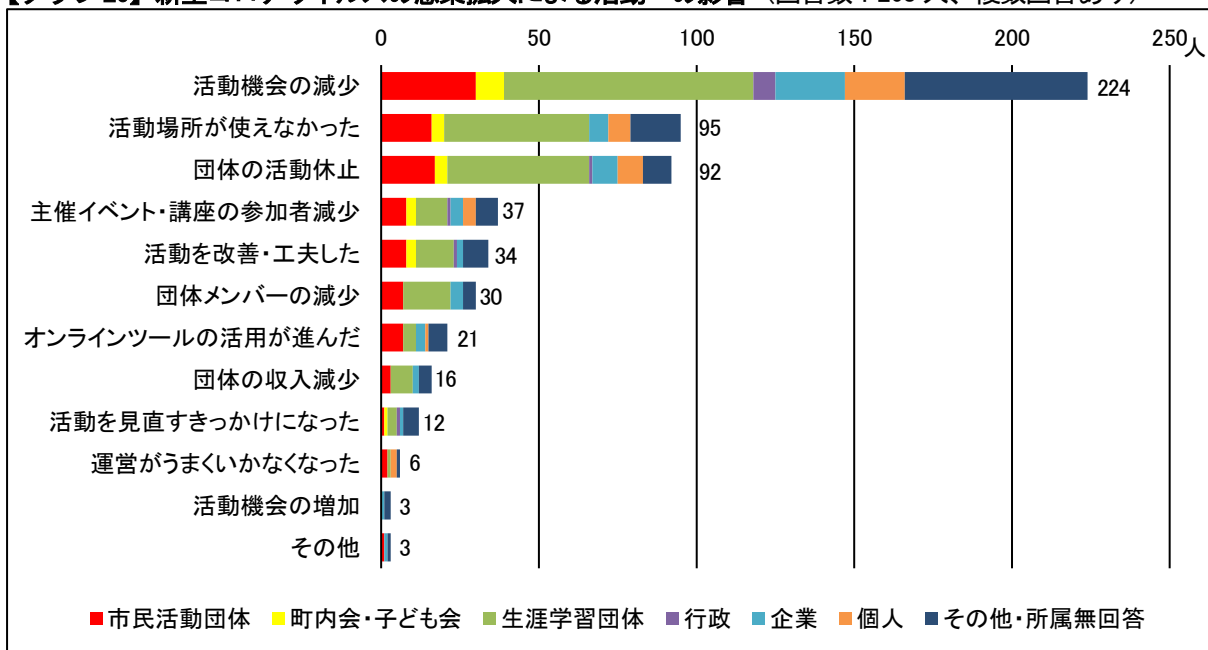
- 全体では、「活動拠点の確保」が最も多く（62.5%）、また利用者の所属別にみてもそれぞれ最も多い値となっている（行政を除く）。前年度（154人／37.8%）と比較しても人数・割合とも大幅に増加しており、新型コロナウイルスの影響によるTSCの臨時休館期間を経て活動の「場」の必要性を再確認できたのも一因と推定される。
- ついで、「講座でスキルを得た」（19.2%）「特にない」（16.0%）「団体や個人とつながった」（12.5%）が続いている。「活動拠点の確保」を含めたこの4項目は、ここ数年間多くの回答を得ている項目であり、前年度は順番も同じであった。ただ、前年度との比較でみると、「講座でスキルを得た」が人数・割合とも減少している（前年度99人／24.3%）に対し、「特にない」（前年度38人／9.3%）「団体や個人とつながった」（36人／8.8%）は、人数・割合とも増加している。
- 「講座でスキルを得た」の減少に関しては、新型コロナウイルスの影響でアンケート調査の時期（11月）までTSC講座があまり実施できなかったことが大きな理由と考える。
- また回答数が下位の項目に関しても、前年度より割合は増加している（「情報収集しやすくなった」4.9%→8.7%、「相談で課題解決ができた」6.6%→7.4%、「会員・メンバーが増えた」4.7%→5.8%、「新たに団体を立ち上げた」1.0%→2.9%）。件数こそ少ないが、さまざまなサービスの提供や相談対応などを積み重ねてきた結果と考える。
- 「特にない」に関しては、以前の調査では回答が10%を超える年度もあったが、それと比べても顕著な増加になった。ここ数年の傾向として、この数値はだいぶ低くなっており、「何らかの効果を得られた」方が多くなってきていたようである。
- なお所属別にみると、生涯学習団体・サークルは、「活動拠点の確保」以外ほどの項目へもほぼ同程度の回答数があった。NPO・市民活動団体は、「活動拠点の確保」に続いて「情報収集しやすくなった」「団体や個人とつながった」が続いている。

7. 新型コロナウイルスの感染拡大による活動への影響について

【グラフ 25】 新型コロナウイルスの感染拡大による影響の有無（回答数：457 人）



【グラフ 26】 新型コロナウイルスの感染拡大による活動への影響（回答数：268 人、複数回答あり）



「その他」の回答に関連した詳細な記述は、特になかった。

<分析>

- ・【グラフ 25】で「影響あり」と回答した 269 人のうち、268 人から影響の内容について回答があった。最も多かったのは「活動機会の減少」であり、所属別それぞれでも最も多い回答であった。ついで「活動場所が使えなかった」「団体の活動休止」「主催イベント・講座の参加者減少」が続いている。これら 4 項目はリンクしており、TSC を含めた活動場所が使えないことで、活動機会の減少や休止につながり、またイベントや講座の機会が減少することで参加者も減少したと考えられる。
- ・また、マイナスの影響だけでなく、「活動を改善・工夫した」「オンラインツールの活用が進んだ」などこの機会に新たなチャレンジした団体も一定数あった。

8. TSCに関する意見・感想、センター内の設備について気づいたことなど（自由記述）

TSCに対する総合的なご意見・ご感想のほか、期待や要望などが寄せられた。記述の内容のほか、いただいたご提言・ご意見について、回答も含めてまとめた。

・自由記述回答数：38件（アンケート回答のうち8.3%）

※参考：前年度の自由記述回答数：44件（アンケート回答のうち9.4%）

・以下、○：感想、肯定的ご意見 ●：要望、提案、ご不便を感じていること
★：その他ご意見など

（1）施設・設備について（11件）

①設備全般について

○室内での活動はとても落ち着いてできました。

●トイレが狭く少ない。和式はやめてほしい。

→ご不便をおかけしております。各階にあるトイレが狭い場合は、1階にある多機能型の「ひろびろトイレ」をご利用ください。また、ご要望はTSCを担当する地域コミュニティ課に伝え、検討いたします。

②館内の案内や表示について

○掲示物の展示がすばらしいです。参考にさせていただきます！！

③備品について

●ごみ箱が欲しい。たくさん捨てる訳ではないがちょっとしたコーナーにあるとよいのでは？

→ご不便をおかけいたしました。TSCでは、会議室など利用で出たごみ類はお持ち帰りいただくよう、ご協力をお願いしております。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

●丁合機（ちょうあいき）も置いてほしい。

→ニーズを把握した上で、地域コミュニティ課に伝え、検討いたします。

④Wi-Fiについて

●Wi-Fi環境を整備してください！インターネットの勉強がしやすくなります。

●Wi-Fiを全館で利用可能にしてほしい。

→昨年10月より、TSC全館でWi-Fiが利用可能になりました。利用方法は、会議室などの掲示をご覧ください。窓口にお問い合わせください。

⑤施設利用料金について

●施設使用料としての暖房費、冷房費が高いのではないのでしょうか。

●部屋の冷暖房費用が高すぎて、なるべく使用しない（冷暖房を）でガマンをしている。

●人数が少なくなると、集金する金額が高くなるのでその点気になります。

→いただいたご意見は、地域コミュニティ課に伝えて検討いたします。なお、使用料につきましては、TSC建物の管理・維持にかかる費用と、税負担などの比率を熟慮し決定されております。ご理解をいただければ幸いです。

⑥駐車場について

●駐車場の照明が少なく、見えづらいので増やしてほしい。

→ご不便をおかけいたしました。ご要望はTSCを担当する地域コミュニティ課に伝え、検討いたします。

（2）機能・サービスについて（8件）

①スタッフ対応について

○職員方の明るい対応がうれしい。

○スタッフの方が、とてもいいねいです。

○たがさぼが協力してくれているから町内会活動ができています。感謝しています。

★センター内のスタッフが変りすぎに感ずる。

●新人の方の研修をして頂きたい。

→新加入のスタッフに関しましては約1ヵ月間の実地研修を行うとともに、その後も他スタッフのフォローを受けつつ業務にあたっておりますので、ご理解いただけますと幸いです。また、新加入スタッフに限らず、随時スタッフ研修などを行い窓口対応や相談対応などのスキルアップを行っております。

②TSC主催の講座・イベントについて

○語り合える場を頂けて嬉しく思いました。

○スタッフの司会進行がとても上手です。

●ここ数年、イベントの告知が遅いように感じています。面白そうだな、と思っても、すでに仕事や私用と重なっていることが多いです。せめて、1か月半前には告知をお願いします。

→TSCのイベントや講座に関心を持っていただきありがとうございます。TSCとしましても、企画の立案や告知を早く進めることでより多くの方にご参加いただけたと考えておりますので、計画的に業務にあたりたいと思います。

(3) 施設管理について (7件)

①清掃・新型コロナウイルス感染対策について

○いつもきれいなお部屋で気持ちいいです。ありがとうございます。

○いつもきれいにありがとうございます。

○いつもきれいに清掃されており、気持ちいいです。障害のある方が一生懸命お掃除している姿がすばらしいです。あいさつも元気にしております。

○いつもきれいにそうじして頂いて有がとうございます

○いつも全体がきれいできれいで有難うございます

○いつも利用していますが、館内もきれいで素晴らしいです。コロナ対策含め頑張ってください。

○いつもお世話様です。特に今年はコロナの影響で施設のスタッフの方々にはいろいろと対策を工夫していただき、何とか活動が出来たことに感謝しております。

→清掃に関するご感想ありがとうございます。清掃担当の皆さんにもお伝えしたいと思います。

(4) その他ご提言、ご意見・ご感想 (12件)

○ありがとうございました。

○いつも御世話様です

○いつもお世話になってます！

○いつもお世話になっております。

○今は以前のように活動できて感謝しています。これからも気を付けて活動したいと思います。よろしくをお願いします。

○これからも利用させていただきます。

○施設再開ありがとうございます。

○特に問題ありません。

○毎回の利用ありがとうございます。

★利用する機会が限られているせいか、細かい点までよく知らず、特にありません。

★大変申し訳ありませんが、小生、行事に参加しているだけなのであまり良い回答はできません。よろしく御願ひ致します。

●備品の共有の仕方を考えて欲しい。会場の使用回数が多い場合、持ち込みの備品等を預かる場所があれば助かります。

→公共の場として、個々の所有物のお預かりはできないことになっております。ご理解いただけますと幸いです。

Ⅲ 全体総括

1. アンケートから伺える、多賀城市民活動サポートセンターの利用状況や評価について

(1) 利用者の傾向について

- ・過去の結果と同様に性別では女性、年代は60代以上、居住地は多賀城、所属は生涯学習団体・サークルが利用者の多くを占めている傾向である。アンケートの実施時期を変更してから3回目の実施であったことから、アンケート実施時期による利用者傾向への大きな影響はないと思われる。その要因はやはり、所属の中で最も多い生涯学習団体・サークルのメンバー構成が、上記の傾向通りになっているためと考えられる。
- ・所属に着目してみると、生涯学習団体・サークルの割合が2年前（平成30年度）は40%台であったが、今年度は30.2%と10%以上減少している。その分、NPO・市民活動団体が人数・割合ともに増加し、今年度は2番目に多くなっている。なお、平成30年度は生涯学習団体・サークルの次に高い割合は個人、昨年度は企業であった。

(2) 窓口対応に関する利用者の印象

- ・窓口での接遇については、昨年度ほどではないが「良い」と「やや良い」を合わせた回答率が8割前後という評価を得ることができた。自由記述の中にも「スタッフがていねい」「明るい」などのコメントをいただくことができた。その反面、前年度と比べて「悪い」「やや悪い」の件数は増加している。窓口接遇の改善を続けるなかでより良い部分は磨かれた一方、磨けていない部分が悪い意味で際立ってしまったなどの原因が考えられる。今回の「やや悪い」や「悪い」の評価件数を減少できるよう、引き続き接遇の研鑽に努めていきたい。

(3) 提供しているサービスの満足度と充足について

- ・これまで同様、すべての項目で「満足」～「不満」の5つの選択肢の間では「満足」「やや満足」の割合が高くなっており、回答のあった範囲内ではサービスや機能の内容に関して肯定的に感じることがうかがえる。
- ・ただ、前年度までは貸室、交流サロン、印刷機・コピー機、チラシラックの4項目で「満足」の割合が「利用なし」よりも高かったが、今年度は貸室以外のすべてで「利用なし」の割合が最も高くなっている。また全体として、「やや不満」「不満」の回答はほとんどないものの、「満足」「やや満足」よりも「利用なし」及び無回答の割合が多くなっている。結果の分析でも理由を推定したが、サービス・機能について分かった上での「利用なし」（あるいは無回答）なのか、あるいは分からない・使いづらいから「利用なし」（あるいは無回答）なのか。これら「サイレント層」の意見・感想を取り入れやすくする工夫が必要であると考えられる。
- ・「授乳室」や「ゆずりあい駐車場」については、平成30年度から追加した項目である。実際の利用は特定の状況にある方になるため、回答内容としては「利用なし」が多くなることは予測できたことである。しかし、本項目は公共施設として誰でも利用でき、また、利用しやすい環境であることを、アンケートを通して知っていただく機会と位置付けてもおり、実際利用しない方も「このような機能があることは良いことだ」として「満足」を選択した人が多いと考えられる。

(4) 自由記述について

- ・前年度は44件であったが、今年度は38件と前年度から微減した。内容については「感想や肯定的ご意見」と「要望や提案、不便に感じていること」とも前回よりも減った。その割合は、前年度とほぼ変わっていない。
- ・いただいたご意見としてはハード面についてのことが多く、その内容は、これまでもご意見をいただき改善に取り組んできた駐車場に関係することや、新たに必要と考える備品のこと、また使用料のことや団体が持ち込んで使用する物品に関するものも出てきている。ご意見やご要望に関しては真摯に対応し、来館される皆さんが気持ちよくご利用いただけるよう努めていきたい。
- ・また、アンケート実施時点で全館に設置済みだったWi-Fiのことも要望として出ており、設備を整えていくとともに周知方法の改善の必要を感じた。
- ・市民活動支援に関するご意見として、町内会活動へのアドバイスの的確さや、TSC主催の講座・イベントでのスタッフの進行のうまさなどが挙がっていた。また、TSC主催イベントの告知の遅さについてご意見もあった。これらについても、より多くの方が参加できるよう、そして日々の活動に生かしていただけるよう、さらに経験を積み内容を精査していきたいと思う。

2. アンケートについて

(1) アンケートの様式

比較分析を行うため、現在のアンケートの様式は平成28年度から継続している。また、平成30年度から実施の時期を11月開始に変更し、アンケート項目についても施設の現状を踏まえ、TSCの設備・サービスに「授乳室」や「ゆずりあい駐車場」の追加を継続している。なお今年度は新型コロナウイルスの感染拡大により、TSCの臨時休館や各団体の活動への影響も大きかったことから、新たに新型コロナウイルスの影響に関する設問を追加した。このことから、設問数は前年度の7問から8問になったが、文字を大きく、かつ行間をできるだけ広めに取るなど、アンケートの見やすさ向上への取り組みは継続している。

また結果の分析でも一部触れたが、今年度は設問に対する「無回答」の割合が全体的に多くなった。以前より設問数を絞ったり、用紙のサイズをコンパクトにするなどの対策を取ってきたが、利用者からは現状でも「設問数が多い」「分かりづらい」などととらえられている可能性もある。今後、より多くの方に回答をいただくための方策を再度検討する必要があると考える。

(2) 回答件数について

アンケートの回答数については過去4年分を挙げると、平成28年度453件、平成29年度604件、平成30年度453件、平成31年度468件、今年度（令和2年度）457件であった。11月実施に変更した3年間を見てみると、3月実施から変えたことによる回答件数の変化はあまり大きくないと考えられる。

今年度に関しては、新型コロナウイルスによる影響のため来館者数が前年度に比べて少なく、そのため回答件数もだいぶ減少すると予想していた。しかし、アンケート期間である11月の来館数が前月より増加したこと、また利用者のご協力もあり、前年度並みの回答を得ることができた。

(3) 今後について

11月を含めた秋は、定期的に利用のある団体のほかに、TSCや各団体主催のイベント・講座も多くあることから、さまざまな方々からのご意見をいただきやすい。そのため、今後も11月の実施を続け、回答数やその傾向を見つつ、利用者の意見を反映しやすいアンケートの実施時期を探っていきたい。

また、今年度はオンラインでのアンケート（Googleフォーム）も導入した。結果としては3件と目標には全く届かなかったが、PCやスマートフォンで気軽に回答できること、設定によっては無回答の減少につながられること、集計が簡易であることなど、長所も分かってきた。次年度の導入は現時点で未定だが、導入の場合は「周知の工夫」が課題であることが分かった。

3. 総論

- ・アンケート時期を変更して実施して3回目となる今回、回答数や利用者の属性をはじめ、ほとんどの回答内容に大幅な違いはなかったが、利用者の所属の割合やT S Cを利用しての変化・効果などの項目で少しずつではあるが傾向が変わってきている点もある。このような変化を見極めながら、多賀城市の市民活動・連携の推進や、市民のT S C活用などにさらにつなげられればと考える。
- ・今年度は全体で457件からの回答をいただいた。これは過去2年と比べてもほぼ同程度である（平成30年度453件、平成31年度＝前年度468件）。しかし、設問ごとの回答数では、過去2年と比較して「無回答」が増加し、その分データとして有効な回答数が減少して設問によって利用者の意思がどこまで反映されているか疑問のあるものも出てきていると感じる。より利用者の意見・感想を取り入れ、今後のT S Cの運営に生かすために、アンケートの方法や調査内容についても工夫の必要があると考える。