

令和4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5年3月

多賀城市市民活動サポートセンター

# 目 次

<b>I 調査の概要</b>	<b>1</b>
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	1
7. アンケート用紙	3
<b>II 調査の結果</b>	<b>3</b>
1. T S Cの利用者について	3
(1) 性 別	
(2) 年 代	
(3) 居住地	
(4) 所 属	
2. T S Cの利用目的について	6
3. T S Cの利用頻度について	11
4. T S Cを利用する理由について	12
5. スタッフの対応・館内施設について	14
6. スタッフの対応・館内施設について気づいたことなど	16
7. T S Cを利用して変化したことや得た効果について	17
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	19
9. 市内の他施設の利用について	19
<b>III 全体総括</b>	<b>20</b>
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	20
2. アンケートについて	20
3. 総論	21
<b>IV アンケート用紙</b>	<b>22</b>

# I 調査の概要

## 1. 調査の目的

この調査は、利用者からご意見やご感想を伺い、それを元に多賀城市市民活動サポートセンター（以下、TSC）の機能とサービスの向上に活用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（アンケート設問1）
- (2) 利用傾向・提供しているサービスの満足度（アンケート設問2～4）
- (3) TSCの窓口対応や施設機能の満足度（アンケート設問5・6）
- (4) TSCの存在意義や利用効果（アンケート設問7）
- (5) 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）
- (6) TSC以外の活動場所について（アンケート設問9）

○内容の詳細は、本報告書22～23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。

○(2)の提供しているサービスの満足度について、詳細な満足度を測るため、今年度より、利用目的と満足度を同じ設問とし、利用したことがあるものとそれに対する満足度を伺うものへと変更した。

## 3. 調査の実施期間

令和4年11月1日（火）～11月21日（月）（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、今年度で5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

- (1) 実施期間内における貸室・フリースペース・印刷機の利用者およびTSC主催講座参加者
- (2) 事務用ブース・ロッカー・レターケースの利用団体
- (3) オンラインによる回答が可能な、過去1年以内のTSC来館者およびソフト機能（ホームページやtagの閲覧、オンラインを含めたTSC外でのTSCイベントに参加など）の利用者

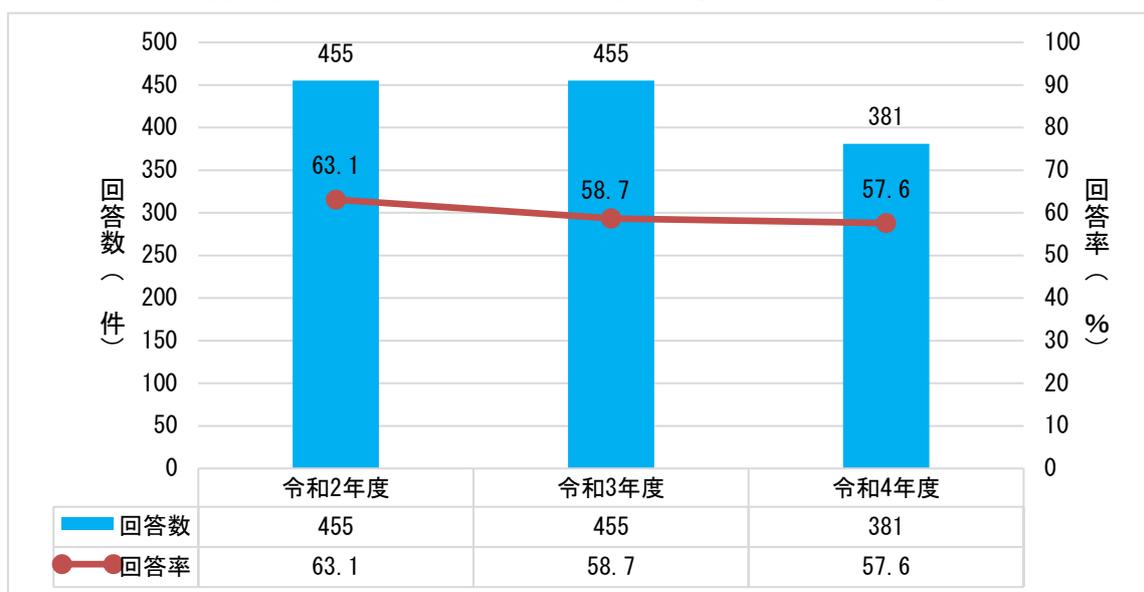
## 5. 調査の方法

- (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、記入の上で窓口へ提出するか、回収ボックスに投函してもらった。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への参加者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年以内での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し、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。  
※事務用ブース・ロッカー・レターケース利用団体には、個別にメール等で協力を依頼

## 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：661枚 回答数：381枚 回答率：57.6%

【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感染症の影響から、令和2年度より実施。今年度のアンケート実施期間中の回答数は0件であった。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。
- ・アンケート実施期間中に来館がなかった事務用ブース・ロッカー・レターケース利用団体にメールで協力を依頼し、オンラインでの回答をお願いした。結果、3件の回答を得ることができた。

(3) 総計

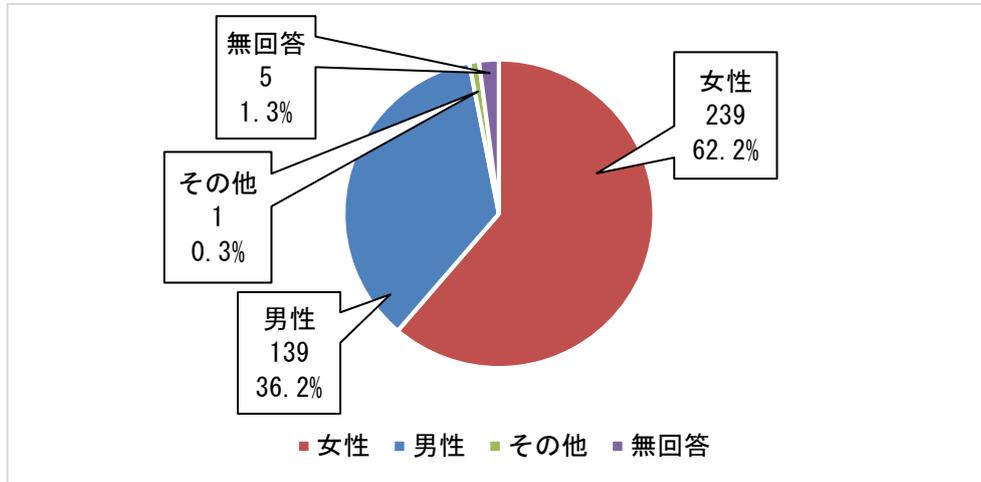
○回答数：384件

## II 調査の結果

### 1. TSCの利用者について

#### (1) 性別

【グラフ】 利用者の性別 (回答数 : 384 件)



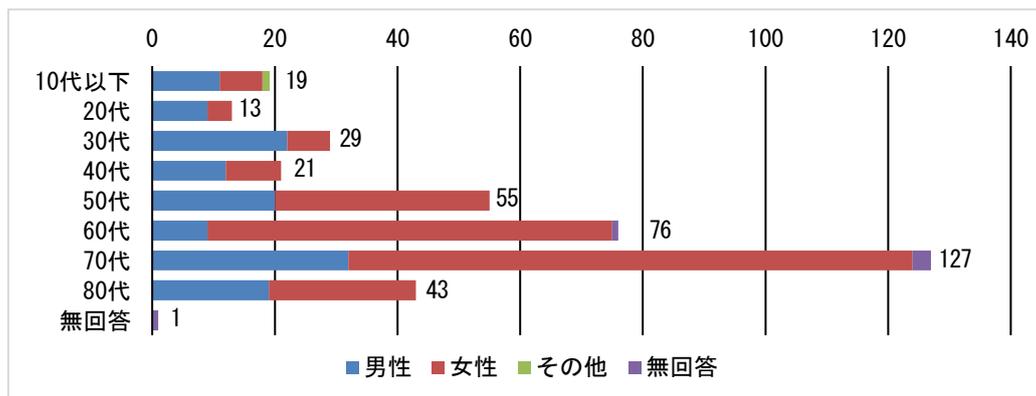
(回答数 : 384 件)

	回答数	割合
女性	239	62.2%
男性	139	36.2%
その他	1	0.3%
無回答	5	1.3%
合計	384	100%

例年同様、今年度も女性の割合が高くなっている。

#### (2) 年代

【グラフ】 利用者の年代別人数 (回答数 : 384 件)



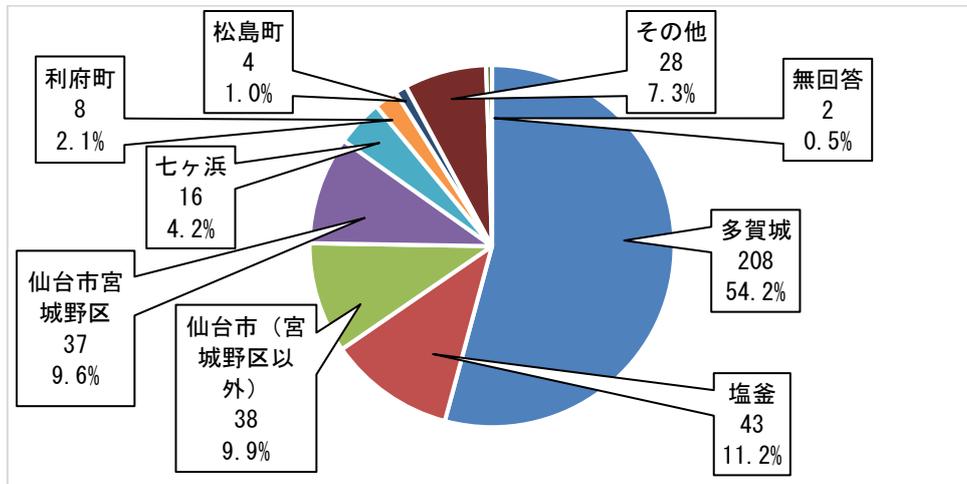
(回答数 : 384 件)

	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答
合計	19	13	29	21	55	76	127	43	1

年代別にみると、60代、70代の人数が多く、60代以上の利用者で全体の64.1%を占めている。とくに70代の割合は、昨年度の25.1%から33.1%まで増加している。

### (3) 居住地

【グラフ】 利用者の居住地（回答数：384件）



(回答数：384件)

	回答数	割合
多賀城	208	54.2%
塩釜	43	11.2%
仙台市(宮城野区以外)	38	9.9%
仙台市宮城野区	37	9.6%
七ヶ浜	16	4.2%
利府	8	2.1%
松島	4	1.0%
その他	28	7.3%
無回答	2	0.5%

利用者の居住地は、多賀城市が54.2%と半数以上となっており、塩釜市・七ヶ浜町・利府町・松島町を含めた二市三町は全体の72.6%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多い。

「その他」の回答で、具体的な記載があったものの集計結果は下記の通りである。県外の利用者がいるのは、アンケート実施期間中、県内外の参加者が多いイベント（将棋）を開催した貸室利用団体があったことが影響していると思われる。

【宮城県内】16人

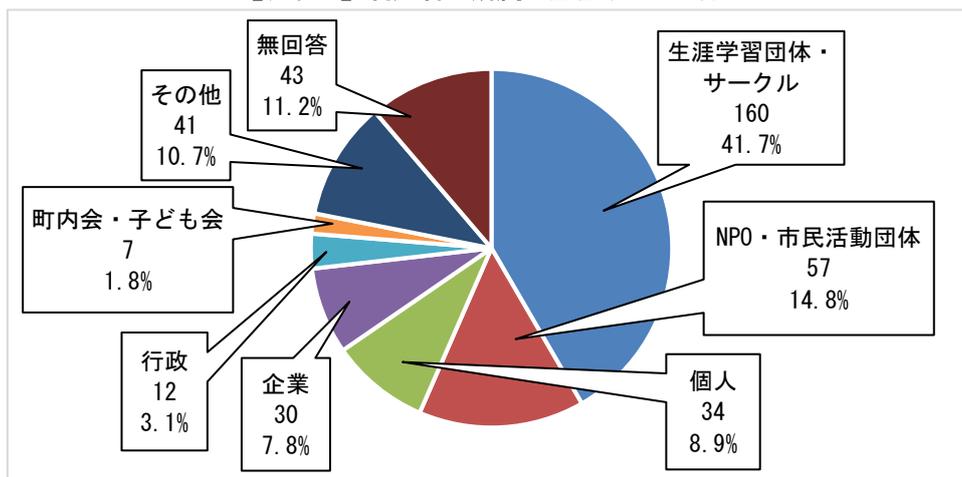
- ・石巻市、登米市、大崎市、名取市：各2人
- ・柴田町、気仙沼市、亶理町、富谷市、大郷町、白石市、岩沼市、東松島町：各1人

【県外】4人

- ・山形県、福島県：各2人

#### (4) 所属

【グラフ】 利用者の所属（回答数：384件）



(回答数：384件)

	回答数	割合
生涯学習団体・サークル	160	41.7%
NPO・市民活動団体	57	14.8%
個人	34	8.9%
企業	30	7.8%
行政	12	3.1%
町内会・子ども会	7	1.8%
その他	41	10.7%
無回答	43	11.2%

利用者の所属は、生涯学習団体・サークルが41.7%と例年同様最多を占め、次いでNPO・市民活動団体14.8%、個人8.9%、企業7.8%の順となっている。生涯学習団体・サークルの割合は、平成30年度(47.9%)から令和2年度(30.2%)までは年々減少していたが、前年度(37.6%)より再び増加傾向にある。また、NPO・市民活動団体の割合は、平成30年度(4.9%)から令和2年度(14.0%)までは増加していたが、前年度は8.5%まで減少、今年度は再び14.8%まで増加している。

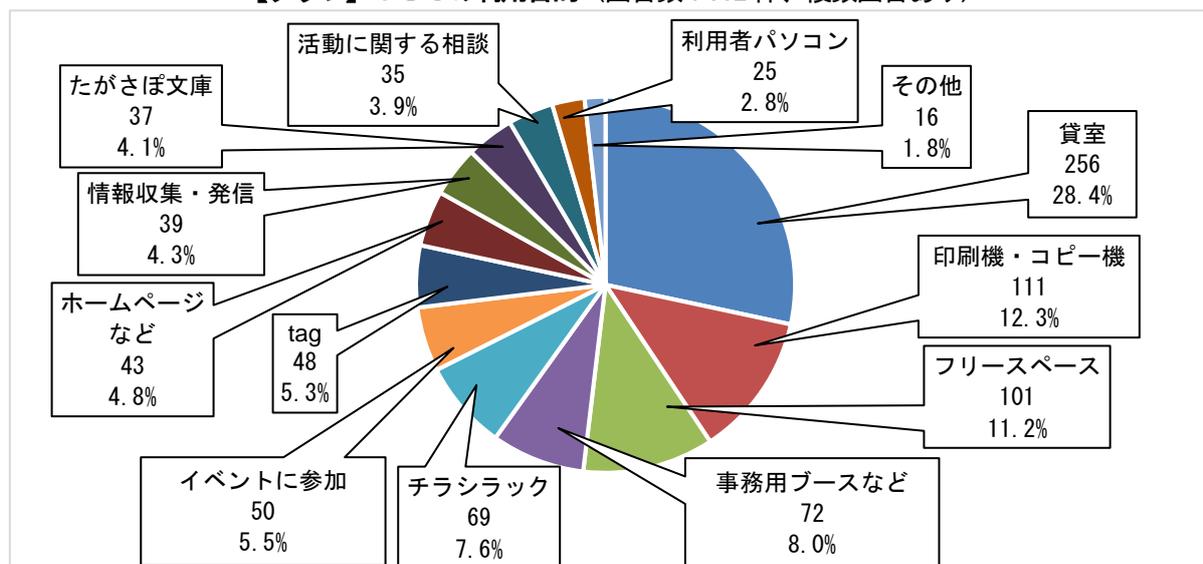
#### <分析>

- 年代は50代以降の利用が多い。特に60代～70代の利用者が多く、全体の50%以上を占めている。利用者の41.7%が生涯学習団体であり、生涯学習団体の92.5%（148人）が50代以降であることが理由に挙げられ、高齢者サークルの生きがいづくりの拠点としてTSCを利用していただけていると考えられる。
- 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。また、市域にとらわれず活動する市民活動の特性も現れていると考えられる。
- 利用者の所属では、生涯学習団体・サークルの割合が最多であり、前年度と比べても増加している（37.6%→41.7%）。また、NPO・市民活動団体の利用も増加した（8.5%→14.8%）。いずれも新型コロナウイルス感染症の影響で自粛していた活動を、徐々に再開している団体が増えていることが推定される。

## 2. TSCの利用目的について

### (1) 利用目的

【グラフ】TSCの利用目的（回答数：902件、複数回答あり）



(回答数：902件、複数回答あり)

	回答数	割合
貸室	256	28.4%
印刷機・コピー機	111	12.3%
リーススペース	101	11.2%
事務用ブース・ロッカー・レターケース	72	8.0%
チラシラック(1階ロビー)	69	7.6%
当センター主催のイベント・講座に参加	50	5.5%
当センターの情報誌「tag」	48	5.3%
当センターのホームページ・ブログ・Twitter	43	4.8%
市民活動等に関する情報収集・発信	39	4.3%
たがさぼ文庫(貸出図書)	37	4.1%
市民活動等に関する相談	35	3.9%
利用者パソコン	25	2.8%
その他	16	1.8%

今年度より、「利用したことのあるもの」とそれに対する満足度の回答へと変更した（前年度までは、利用者アンケートを設備やサービスを知っていただく機会と位置付け、「利用したことがない」「初めて知った」という項目を含めた満足度の設問と利用目的の設問を別に設けていた）。

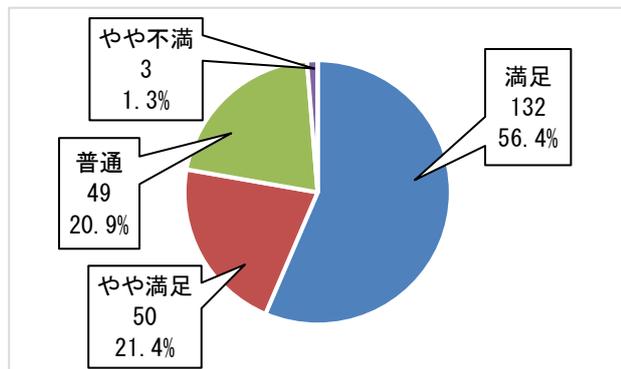
#### <分析>

- ・貸室の利用が一番多く、アンケート回答者の66.6%が利用している結果となり、前年度（63.9%）と比べてもその割合が増えている。
- ・印刷機・コピー機（前年度36人→111人）、事務用ブース・ロッカー・レターケース（前年度17人→72人）、当センターの情報誌「tag」（前年度7人→48人）の利用者が大幅に増えている。これは、貸室利用団体、事務用ブース・ロッカー・レターケース利用団体、印刷機利用者を中心にアンケートを配付したため、想定できた結果である。

## (2) 満足度

満足度／貸室 (回答数：234人)

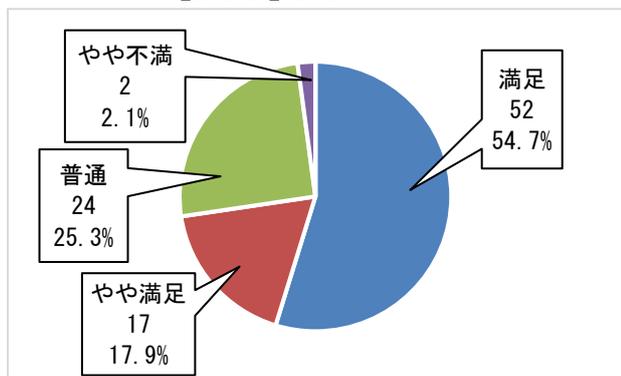
【グラフ】貸室



	回答数	割合
満足	132	56.4%
やや満足	50	21.4%
普通	49	20.9%
やや不満	3	1.3%
不満	0	0.0%

満足度／フリースペース (回答数：95人)

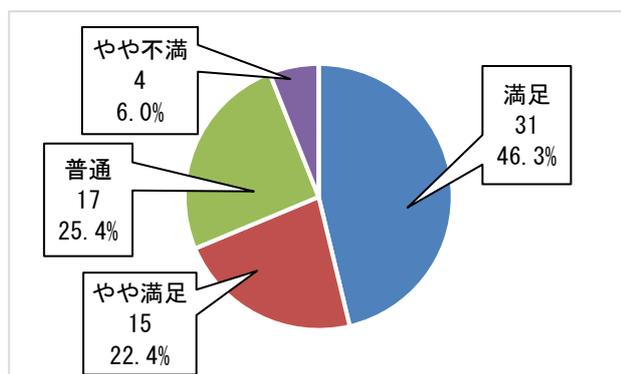
【グラフ】フリースペース



	回答数	割合
満足	52	54.7%
やや満足	17	17.9%
普通	24	25.3%
やや不満	2	2.1%
不満	0	0.0%

満足度／事務用ブース・ロッカー・レターケース (回答数：67人)

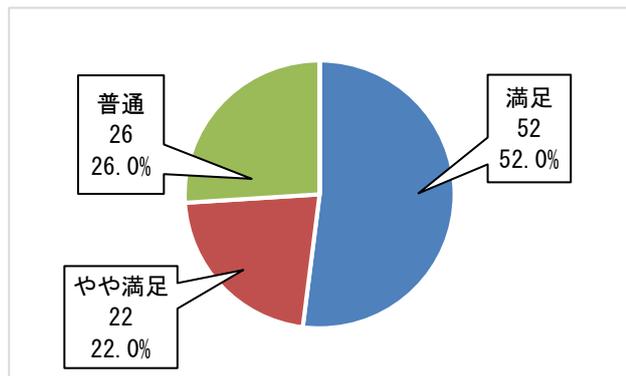
【グラフ】事務用ブース・ロッカー・レターケース



	回答数	割合
満足	31	46.3%
やや満足	15	22.4%
普通	17	25.4%
やや不満	4	6.0%
不満	0	0.0%

満足度／印刷機・コピー機（回答数：100人）

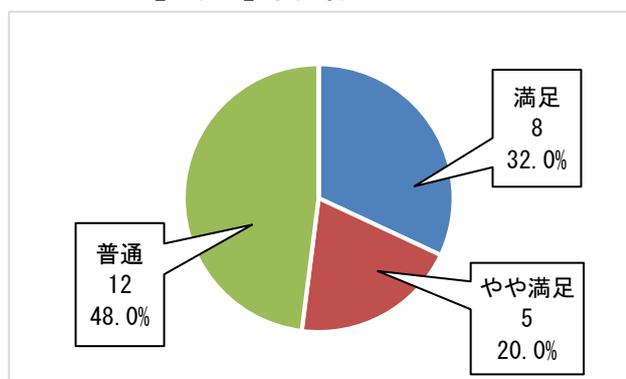
【グラフ】印刷機・コピー機



	回答数	割合
満足	52	52.0%
やや満足	22	22.0%
普通	26	26.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

満足度／利用者パソコン（回答数：25人）

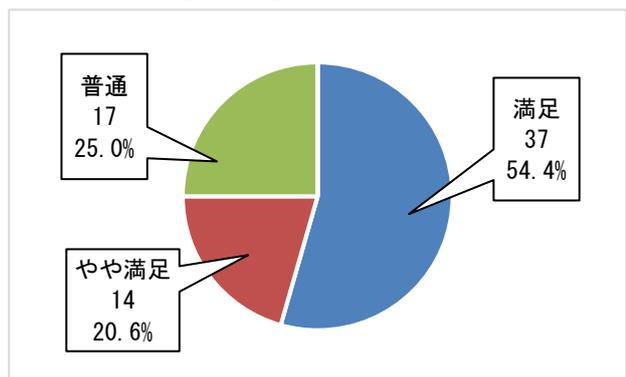
【グラフ】利用者パソコン



	回答数	割合
満足	8	32.0%
やや満足	5	20.0%
普通	12	48.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

満足度／チラシラック（回答数：68人）

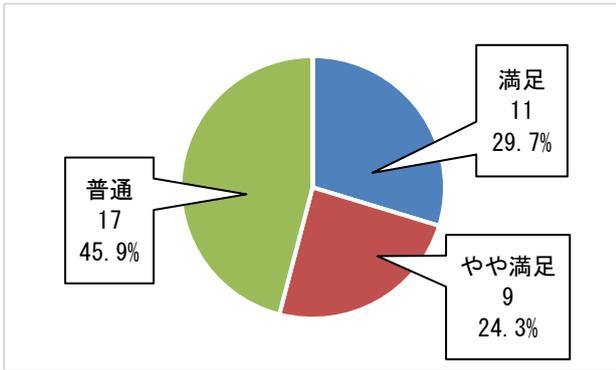
【グラフ】チラシラック



	回答数	割合
満足	37	54.4%
やや満足	14	20.6%
普通	17	25.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

満足度／たがさぼ文庫（回答数：37人）

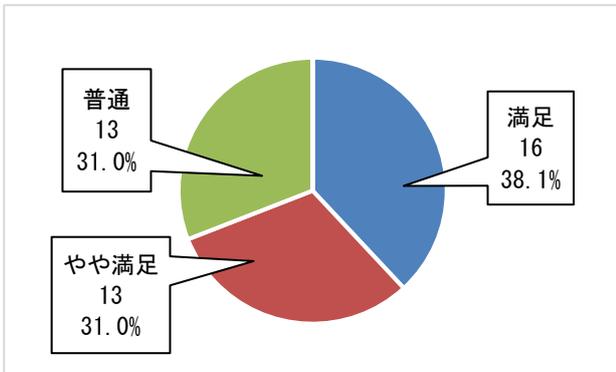
【グラフ】たがさぼ文庫



	回答数	割合
満足	11	29.7%
やや満足	9	24.3%
普通	17	45.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

満足度／ホームページ・ブログ・Twitter（回答数：42人）

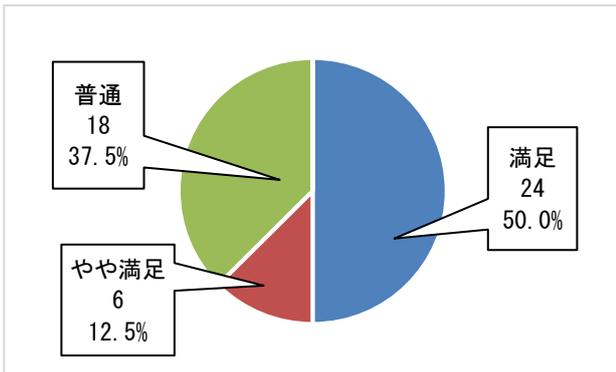
【グラフ】ホームページ・ブログ・Twitter



	回答数	割合
満足	16	38.1%
やや満足	13	31.0%
普通	13	31.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

満足度／情報誌「tag」（回答数：48人）

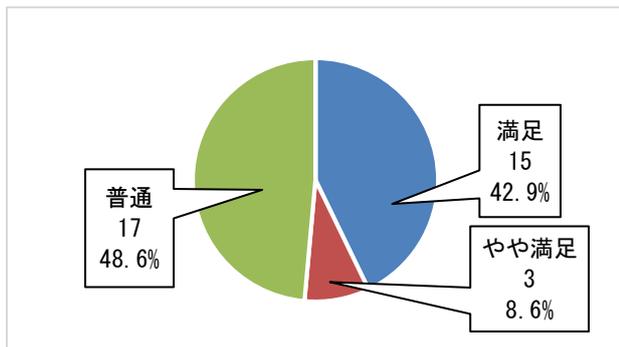
【グラフ】情報誌「tag」



	回答数	割合
満足	24	50.0%
やや満足	6	12.5%
普通	18	37.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

満足度／市民活動等に関する相談（回答数：35人）

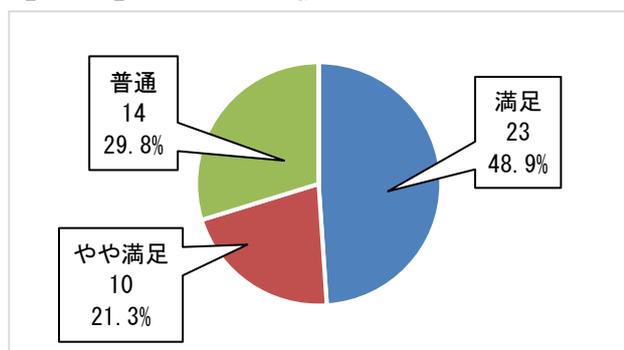
【グラフ】市民活動等に関する相談



	回答数	割合
満足	15	42.9%
やや満足	3	8.6%
普通	17	48.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

満足度／当センター主催イベント（回答数：247人）

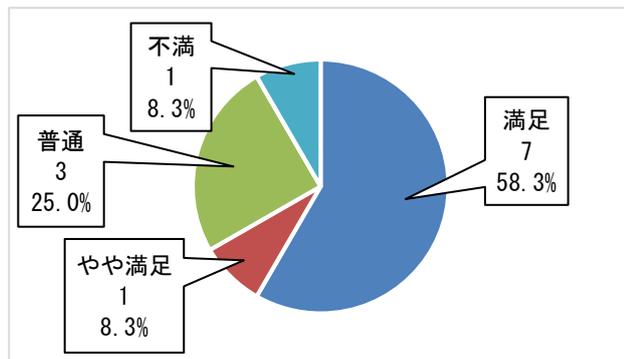
【グラフ】当センター主催イベント



	回答数	割合
満足	23	48.9%
やや満足	10	21.3%
普通	14	29.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

満足度／その他（回答数：12人）

【グラフ】その他



	回答数	割合
満足	7	58.3%
やや満足	1	8.3%
普通	3	25.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	8.3%

「その他」の回答で、具体的な記載があった主な内容は下記の通りである。

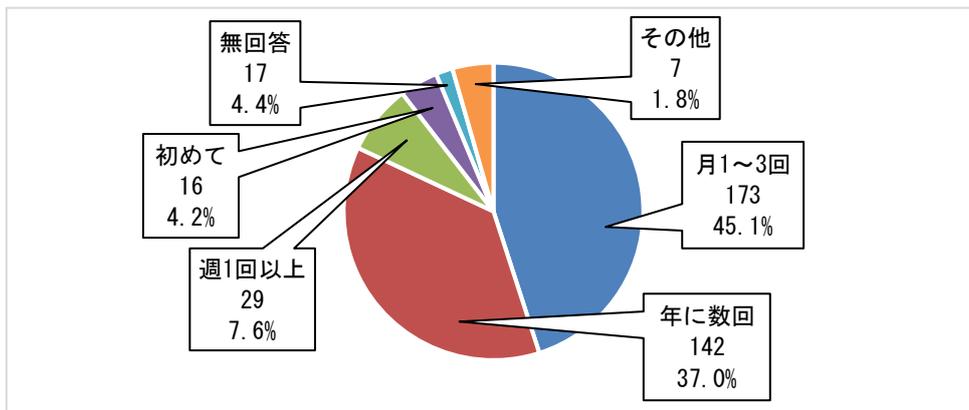
- ・Wi-fi/満足：1人
- ・駐車場/不満：1人

<分析>

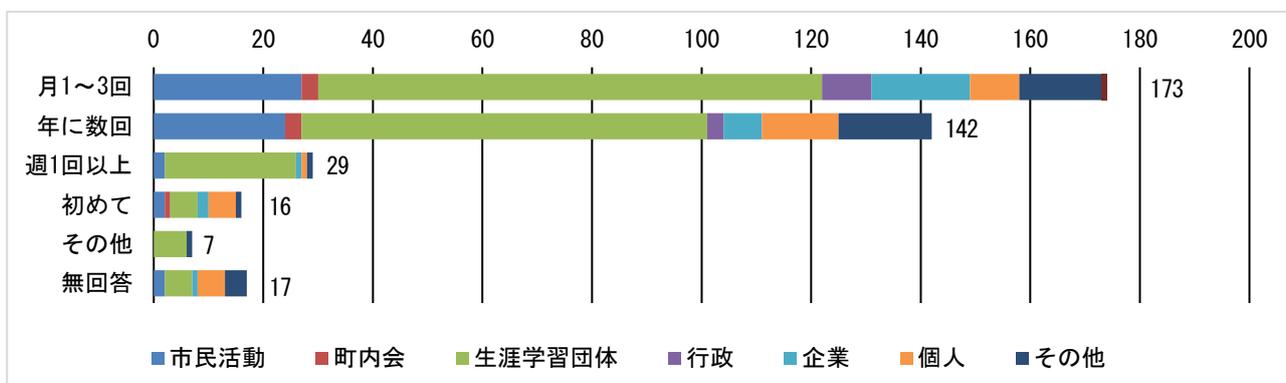
- ・貸室に関しては、回答の56.4%が「満足」となっており、「やや満足」と合わせると8割近くを占め、おおむね快適にご利用いただけていることがうかがえる。しかし、「やや不満」が3件あり、自由記述で「和室に椅子を置いて欲しい」「冷暖房代が高い」といった意見が上がっていることも一因と考えられる。
- ・唯一「不満」という回答があったのが、「その他」で記載があった駐車場である。自由記述で「夜間の照明が暗い」といった意見があり、利用者の安全のためにも改善の必要性を感じる。

### 3. TSCの利用頻度について

【グラフ】TSCの利用頻度（回答数：384件）



【グラフ】TSCの利用頻度（利用者の所属別）（回答数：384件）



（回答数：384件）

	回答数	割合
月1~3回	173	45.1%
年に数回	142	37.0%
週1回以上	29	7.6%
初めて	16	4.2%
その他	7	1.8%
無回答	17	4.4%

「その他」の回答のうち、具体的に記載されたものはなかった。

また、今年度は、TSCをどのくらいの期間利用しているかについて、個別に自由記述欄を設けた。全部で69件の回答が寄せられた。内容は下記の通りである。

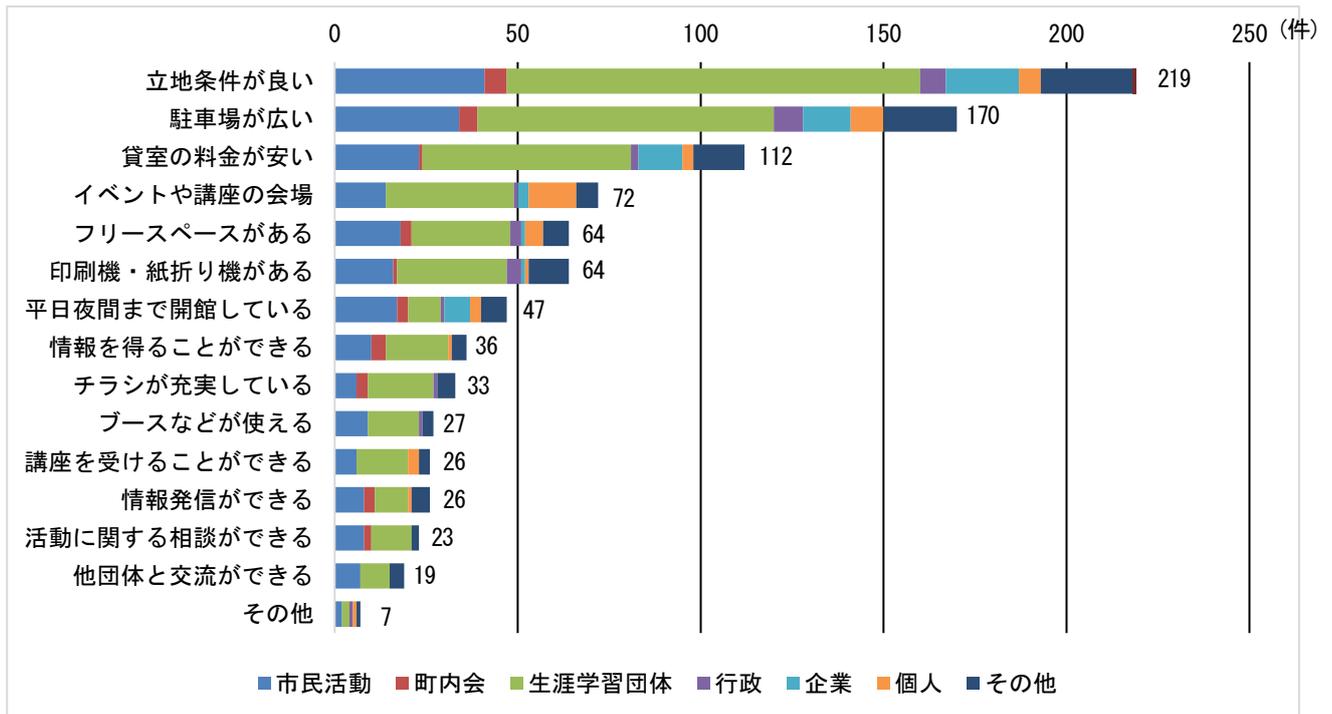
- 【1年以内】3人
- 【1年~5年】20人
- 【5年~10年】23人
- 【10年~14年】23人

<分析>

・「月1～3回」の回答が最も多い。その中では、生涯学習団体の割合が多く、貸室を定期的に利用してサークルや教室を行っている団体が多いことがうかがえる。次いで「年に数回」が多いが、アンケート期間は単発のイベントが多く行われる時期でもあることから、その参加者が多かったことが考えられる。このように、イベント等の参加で定期的に利用する方も一定数存在している。

4. TSCを利用する理由について

【グラフ】 TSCを利用する理由（回答数：944件、複数回答あり）



(回答数：944件、複数回答あり)

	市民活動	町内会	生涯学習団体	行政	企業	個人	その他	合計
立地条件が良い	41	6	113	7	20	6	25	218
駐車場が広い	34	5	81	8	13	9	20	170
貸室の料金が安い	23	1	57	2	12	3	14	112
イベントや講座の会場	14	0	35	1	3	13	6	72
フリースペースがある	18	3	27	3	1	5	7	64
印刷機・紙折り機がある	16	1	30	4	1	1	11	64
平日夜間まで開館している	17	3	9	1	7	3	7	47
情報を得ることができる	10	4	17	0	0	1	4	36
チラシが充実している	6	3	18	1	0	0	5	33
ブースなどが使える	9	0	14	1	0	0	3	27
講座を受けることができる	6	0	14	0	0	3	3	26
情報発信ができる	8	3	9	0	0	1	5	26
活動に関する相談ができる	8	2	11	0	0	0	2	23
他団体と交流ができる	7	0	8	0	0	0	4	19
その他	2	0	2	1	0	1	1	7
合計	219	31	445	29	57	46	117	944

「その他」の回答のうち、具体的に記載されたものはなかった。

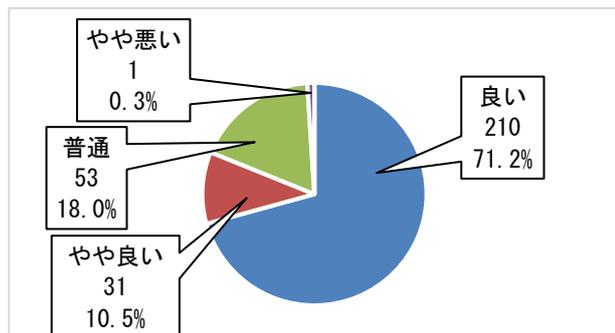
#### <分析>

- ・「立地条件が良い」「駐車場が広い」というTSCの立地に関する項目を合わせると40%以上を占め、他の項目を引き離して多くなっている。TSCが集まりやすい場所にあり、交流の拠点となっていると考えられる。
- ・生涯学習団体は、上記2項目に加え「貸室料金が安い」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」「フリースペースがある」でも割合が高く、団体の運営・活動のために、貸室以外にもさまざまな機能をご利用いただいていることがうかがえる。

## 5. スタッフの対応・館内施設について

スタッフの対応／あいさつ・言葉づかい (回答数 : 295 人)

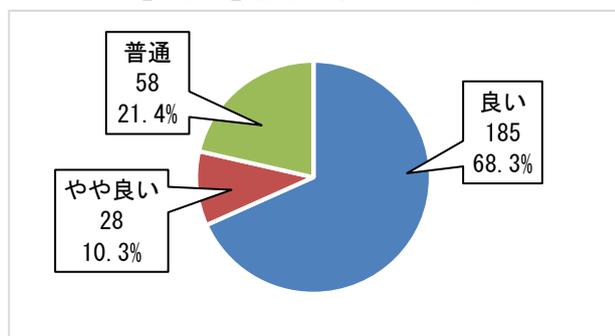
【グラフ】 あいさつ・言葉づかい



	回答数	割合
良い	210	71.2%
やや良い	31	10.5%
普通	53	18.0%
やや悪い	1	0.3%
悪い	0	0.0%

スタッフの対応／説明のわかりやすさ (回答数 : 271 人)

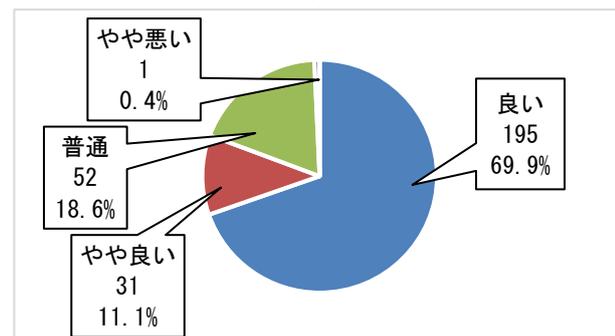
【グラフ】 説明のわかりやすさ



	回答数	割合
良い	185	68.3%
やや良い	28	10.3%
普通	58	21.4%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%

スタッフの対応／身だしなみ (回答数 : 279 人)

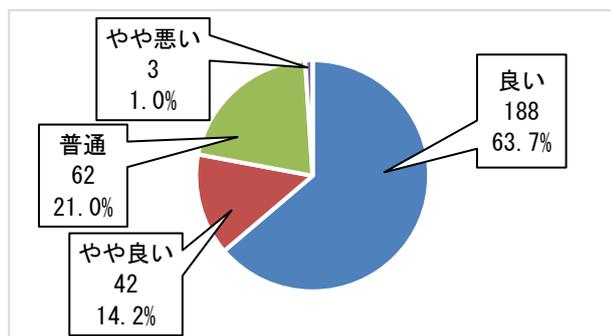
【グラフ】 身だしなみ



	回答数	割合
良い	195	69.9%
やや良い	31	11.1%
普通	52	18.6%
やや悪い	1	0.4%
悪い	0	0.0%

館内施設／案内表示のわかりやすさ (回答数：295人)

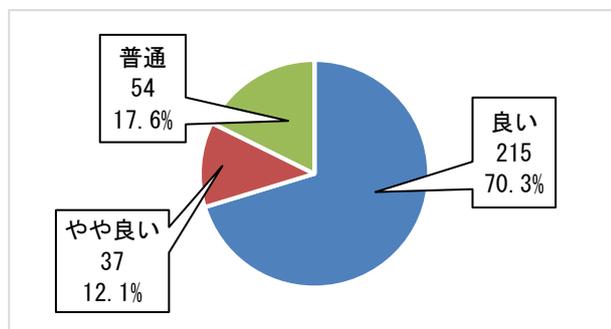
【グラフ】案内表示のわかりやすさ



	回答数	割合
良い	188	63.7%
やや良い	42	14.2%
普通	62	21.0%
やや悪い	3	1.0%
悪い	0	0.0%

館内施設／館内の整理整頓・清潔さ (回答数：306人)

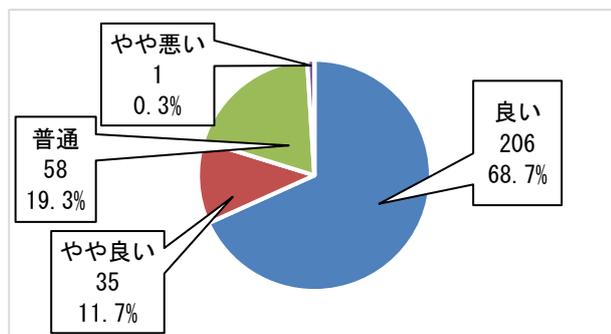
【グラフ】館内の整理整頓・清潔さ



	回答数	割合
良い	215	70.3%
やや良い	37	12.1%
普通	54	17.6%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%

館内施設／新型コロナウイルス対策 (回答数：300人)

【グラフ】新型コロナウイルス対策



	回答数	割合
良い	206	68.7%
やや良い	35	11.7%
普通	58	19.3%
やや悪い	1	0.3%
悪い	0	0.0%

## 6. スタッフの対応・館内施設について気づいたことなど（自由記述）

前年度より、スタッフの対応・館内施設について、個別に自由記述欄を設けている。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。

- ・スタッフについての自由記述回答数：15件
  - ・施設についての自由記述回答数：14件
- ：感想、肯定的ご意見　●：要望、提案、ご不便を感じていること

### ①スタッフの対応について（15件）

- スタッフの対応は良いと思います。
- いつもありがとうございます！
- いつも笑顔で対応していただきありがとうございます！！
- スタッフの方の対応はとっても良いです。
- いつもありがとうございます。丁寧にご指導いただき助かりました。
- スタッフの方々の対応が良く、いつも気持ちよく使わせていただいています。
- 窓口の方も清掃の方も丁寧な対応、お仕事をしている印象です。
- いつもありがとうございます。
- いつもありがたいと思っております。
- 皆さん、とても感じが良く、いつも来ることが楽しみです。
- スタッフの対応を含めて、心配りに、気持ちよく利用させて頂いています。
- 対応が親切で利用しやすい。
- いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。
- いつも細やかに相談にのって頂いています。
- いつ行ってもスタッフの皆さんの雰囲気がとてもよく、親切丁寧な対応なので安心して何でも話したくなる。

### ②施設・設備について（14件）

- 整理整頓が行き届いている。
- トイレがいつもきれいで、ありがとうございます。
- 室温がちょうどよかった。
- 毎月の定例会でお世話になっております。Wi-fi 環境や、大会議室もあり、市内では貴重な施設と思います。今後も、利用させていただきます。
- 館内は清潔で明るい装飾が心地よく快適に使わせていただいています。
- 施設もいつ行ってもキレイで衛生的なのでいつも気持ちよく利用できる。
- フリースペースがある事がとてもありがたいです。
- 駐車場が広いので助かります。
- 和室にもイスを設置していただきたい。正座が出来ない方が増えております。  
→ご不便をおかけしております。ご要望は、地域コミュニティ課に伝えて検討いたします。イスのある会議室が満室の際は、近隣施設もご利用いただければ幸いです。
- 受付のイスの隣に台をおいて頂くと荷物が置け助かります  
→ご意見ありがとうございます。荷物も置けるようイスを増やし改善いたしました。
- 玄関の車いすが置いてあるところにクモの巣が…！！入ってすぐにたまたま目にしました！  
→ご利用の際にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。清掃を行いました。今後も継続してまいります。

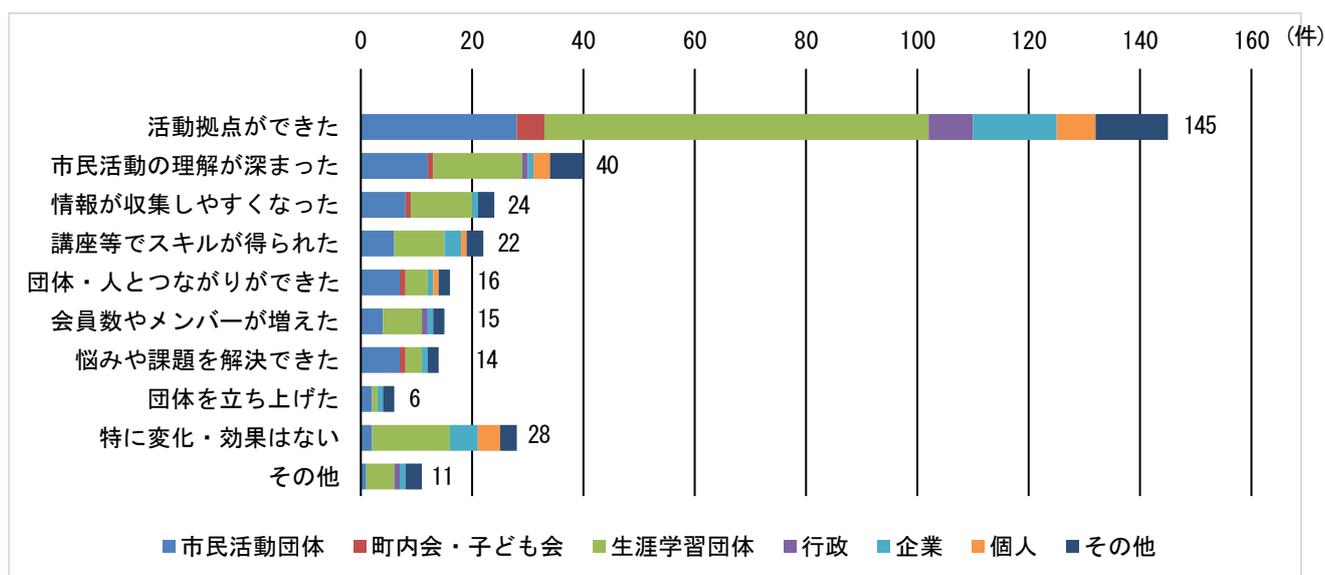
- 照明はLED電球に交換した方がよい。(明るさ、電気代)  
→貴重なご意見ありがとうございます。地域コミュニティ課に伝えて検討いたします。また、照明やエアコンなど、可能な範囲での節電に努めてまいります。
- 大会議室が利用される日は他の教室のプロジェクターが低レベル(写りが極めて悪い)の物しか利用出来ず、パソコンの授業が非常にやりにくい。  
→ご不便をおかけして申し訳ありません。代替品の用意など、地域コミュニティ課に伝えて検討いたします。
- 和室のテーブルの足のフェルトをもう少し厚くしてもらえると、畳が痛まなくていいと思う。  
→貴重なご意見ありがとうございます。備品を購入し、貼りかえました。
- 夜間利用時駐車場の照明が暗く、歩きづらい。  
→ご不便をおかけして申し訳ありません。照明の増設など、地域コミュニティ課に伝えて検討いたします。

<分析>

- ・どの項目とも「良い」「やや良い」を合わせた割合が8割近くを占めている。これまで同様にスタッフ対応・館内設備ともに高い評価を得ることができた。

7. TSCを利用して変化したことや得た効果について

【グラフ】TSC利用の効果(回答数:321件、複数回答あり)



(回答数：321件、複数回答あり)

	市民活動	町内会	生涯学習団体	行政	企業	個人	その他	合計
活動拠点ができた	28	5	69	8	15	7	13	145
市民活動の理解が深まった	12	1	16	1	1	3	6	40
情報が収集しやすくなった	8	1	11	0	1	0	3	24
講座等でスキルが得られた	6	0	9	0	3	1	3	22
団体・人となりができた	7	1	4	0	1	1	2	16
会員数やメンバーが増えた	4	0	7	1	1	0	2	15
悩みや課題を解決できた	7	1	3	0	1	0	2	14
団体を立ち上げた	2	0	1	0	1	0	2	6
特に変化・効果はない	2	0	14	0	5	4	3	28
その他	1	0	5	1	1	0	3	11
合計	77	9	139	11	30	16	39	321

前年度より、「市民活動に対する理解が深まった」という項目を設けている。変化や効果があったという回答の中では「活動拠点ができた」という回答に次ぐ2番目（40件、12.5%）に多い割合となっている。

「その他」の回答で、具体的な記載があった主な内容は下記の通りである。

- ・楽しい、多賀城について知ることができた：各1人

#### <分析>

- ・全体では「活動拠点の確保」が45.2%と最も多く、利用者の所属別にみてもそれぞれ最も多い値となり、TSCを活動の「場」として活用している団体が多い。ついで、「市民活動に対する理解が深まった」が12.5%と多く、前年度（9.2%）から大幅に増えている。
- ・「特に変化・効果がない」に関しては、前年度の10%から8.7%までに減り、「何らかの効果を得られた」と感じている方が多くなってきていたようである。

## 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・ご感想を自由記述で伺った。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：6件

○：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

○何事にもよく気を配っている。

○いつも気軽に利用させていただきありがとうございます。

○いつも大変お世話になり、ありがとうございます。

●チラシ等で、講習がある日をもっと大々的に教えて欲しいです。

→貴重なご意見ありがとうございます。講座開催のご連絡を差し上げることも可能です。詳しくはスタッフにお尋ねください。あわせてチラシラックもご活用いただければ幸いです。

●利用料金は安くありがたいですが、冷暖房費の利用金額が高く、冷暖房を我慢して利用している。

●冷暖房が別料金なのが不満。

→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。

## 9. 市内の他施設の利用について

（回答数：243件、複数回答あり）

	市民活動	町内会	生涯学習	行政	企業	個人	その他	合計
市民会館	9	36	47	2	1	0	0	95
中央公民館	7	29	29	0	1	0	0	66
山王地区公民館	2	6	10	1	0	0	1	20
大代地区公民館	1	7	6	1	0	0	0	15
STEP	0	6	3	0	0	0	0	9
総合体育館	2	12	11	0	0	0	0	25
その他	3	4	4	1	0	0	0	12

今年度より、TSC以外に活動で利用している市内施設について、利用状況を把握するために新たに設けた設問である。

「その他」の回答で、具体的な記載があった主な内容は下記の通りである。

- ・中央公園多目的グラウンド：3人    ・多賀城市市民プール：2人
- ・多賀城市立図書館、八幡公民館、沖公民館、高橋地区生活センター、ロジューマンコミュニティセンター：各1人

### 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。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、NPO・市民活動団体の利用が大幅に増加している。これは、新型コロナウイルス感染症の影響で自粛していた活動を、感染防止に配慮しながら再開している団体が増えているものと考えられる。

##### (2) 利用目的について

- ・利用が多かったのは、貸室、印刷機・コピー機、フリースペース。逆に利用が少なかったのは、利用者パソコン、市民活動等に関する相談。貸室や印刷機を利用する目的で来館された方に、場の提供以外の機能を活用していただく工夫の必要性を感じる。

##### (3) 提供しているサービスの満足度について

- ・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ていることがうかがえる。

##### (4) 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、「良い」と「やや良い」を合わせた回答率はほとんどの設問で8割を超えた（「スタッフの対応/説明のわかりやすさ」のみ78.6%）。自由記述の中にも「親切」「丁寧」などのコメントをいただくことができた。より質の高い対応ができるよう努めていきたい。

##### (5) 自由記述について

- ・今年度は、「スタッフの対応・館内施設・設備について」の設問で、回答欄の直後に自由記述欄を設けた。そのため、設問に沿った詳細な回答を集めることができたと感じる。この設問と、総合的なご意見やご感想を募る「TSCに関する意見・感想、センター内の設備について」を合わせると、全部で39件となった（前年から12件減）。内容の内訳は、「感想や肯定的ご意見」が26件（前年から4件減）、「要望や提案、ご不便を感じていること」が9件（前年から8件減）、「その他ご意見など」が3件（前年から1件減）となっている。
- ・ハード面についてのご意見が多く、その内容は、これまでも改善に取り組んできた駐車場に関係することや、備品のこと、使用料のことなど、多岐にわたっている。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。

#### 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、また、平成30年度からは実施時期を11月上旬の18日間としている。今年度は、利用の傾向に特化した内容に変更し、アンケートの最後に設けたTSC以外に活動で利用している市内施設についての設問を除くと、設問数が前年度から1問減り、「回答に時間がかかりそう」「わかりづらい」といった印象を軽減できたのではないかと考える。

## (2) 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ていきたい。
- ・今年度もオンラインアンケート（Google フォーム）を導入した。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など利点は多いため、オンラインへ誘導するための工夫をしながら今後も活用していきたい。

## 3. 総論

- ・アンケート時期を変更して実施して5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。継続してアンケートを行い、データを可視化することで、微細な変化を把握することが可能になっており、このような変化を見極めながら、さらなるTSCの活用につなげられればと考える。

## IV 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

#### (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"/> 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) 当センターの利用について ※来館以外の利用 (例: ブログの閲覧) を含む

※利用したことのあるものに☐をしてください (いくつでも)

※利用したことのあるものについて、満足度を教えてください (1つだけ)

利用あり	利用項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
<input type="checkbox"/>	貸室	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	フリースペース	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	事務用ブース・ロッカー・レターケース	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	印刷機・コピー機	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	利用者用パソコン	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	チラシラック (1階ロビー)	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	たがさば文庫 (貸出図書)	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	当センターのホームページ・ブログ・Twitter	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	当センターの情報誌「tag」	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	市民活動等に関する相談	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	市民活動等に関する情報収集・発信	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	当センター主催のイベント等に参加	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	その他 ( )	<input type="checkbox"/>				

#### (3) 当センターの利用頻度について ※来館以外の利用 (例: ブログの閲覧) を含む

※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  その他 ( )

※利用期間を教えてください (例: 約1年3か月)

( )

#### (4) 当センターを利用する理由について

※あてはまるものに☐をしてください (いくつでも)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 立地条件が良く集まりやすい    | <input type="checkbox"/> 貸室の料金が安い               |
| <input type="checkbox"/> 駐車場が広い           | <input type="checkbox"/> 事務用ブース・ロッカー・レターケースが使える |
| <input type="checkbox"/> 印刷機・紙折り機がある      | <input type="checkbox"/> 平日夜間 (21:30) まで開館している  |
| <input type="checkbox"/> チラシが充実している       | <input type="checkbox"/> 無料で利用できるフリースペースがある     |
| <input type="checkbox"/> 活動に関する相談ができる     | <input type="checkbox"/> 活動に関する情報を得ることができる      |
| <input type="checkbox"/> 他団体と交流することができる   | <input type="checkbox"/> 当センター主催の講座を受けることができる   |
| <input type="checkbox"/> 団体の情報を発信することができる | <input type="checkbox"/> イベントや講座の会場になっているため     |
| <input type="checkbox"/> その他 ( )          |   |

【※裏面のご記入もお願いいたします】

### (5) 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(各項目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"/>				
	説明のわかりやすさ	<input type="checkbox"/>				
	身だしなみ	<input type="checkbox"/>				
館内施設	案内表示のわかりやすさ	<input type="checkbox"/>				
	館内の整理整頓・清潔さ	<input type="checkbox"/>				
	新型コロナウイルス感染対策	<input type="checkbox"/>				

### (6) スタッフの対応・館内施設・設備について、ご意見やお気づきの点(自由記述)

### (7) 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
- 市民活動について理解が深まった
- 特に変化・効果はない
- その他 ( )

### (8) その他、当センターに関するご意見・ご感想・お気づきの点(自由記述)

### (9) 当センター以外に活動で利用している市内施設について

※あてはまるものに☑をしてください(いくつでも)

- 市民会館
- 山王地区公民館
- さんみらい多賀城イベントプラザ
- その他 ( )
- 中央公民館
- 大代地区公民館
- 総合体育館

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。