

令和3年度第2回施設利用者アンケート 集計レポート

1. 実施期間

・令和4年2月20日(日)～3月18日(金)

2. 対象者

・施設利用者(来館者)

3. 実施方法

・前項の対象者に、受付にてアンケートへの記入を依頼して回収しました。

4. 調査内容

・末尾添付「施設利用者アンケート」の通り。

5. 回答者数

・209名

6. その他

レポート中の「前回」は令和3年度第1回施設利用者アンケート。

令和4年3月
春日部市市民活動センター
ぽぽら春日部

アンケート結果ダイジェスト

【全 体】

- ・まん延防止重点措置区域解除後、1日当たりの来場者が少しずつ増加傾向にあり209名のみなさんにご協力いただきました。

【回答者のプロフィール】

- ・交流・ミーティングスペースの利用制限が続いているため、10代の回答はゼロとなっています。

【回答者の困りごと】

- ・会員数の減少と高齢化
- ・コロナ対応に関する回答が多い。

【利用頻度の傾向】

- ・月1回の利用が減少し週一回の利用が増加している。
- まん延防止重点措置区域解除後、活動が徐々に増えていることがうかがえます。

【施設への満足度】

- ・施設への満足度は、「満足」「やや満足」の合計が4期連続97%と高い評価でした。

【職員への満足度】

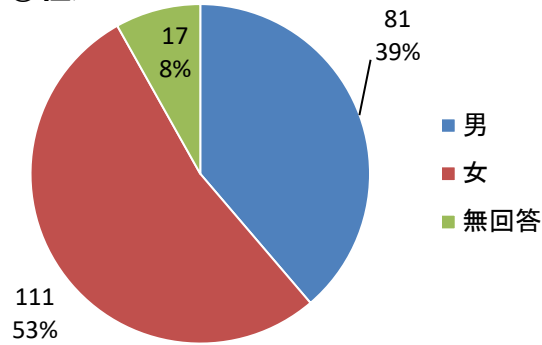
- ・職員への満足度は、「満足」「やや満足」の合計が92%と過去最高の前回より3ポイントマイナスになりました。心地よい施設をめざし職員一同利用者満足度の高い施設運営をめざします。

【事業・講座への満足度】

- ・事業・講座への満足度は、「満足」「やや満足」の合計が56%→66%と10ポイント増加。ホームページ、フェイスブックやツイッターでの情報発信の効果があらわれている。

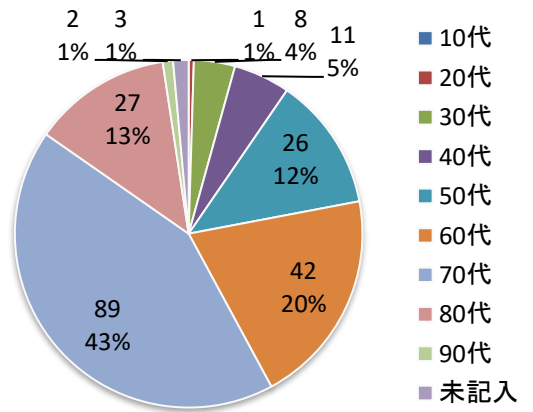
1.回答者プロフィール

①性別



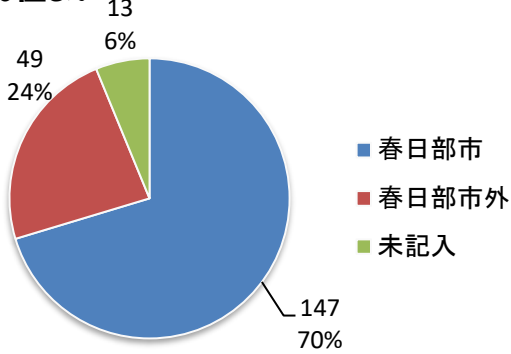
▶前回：男43%→39%
女53%→53%

②年齢



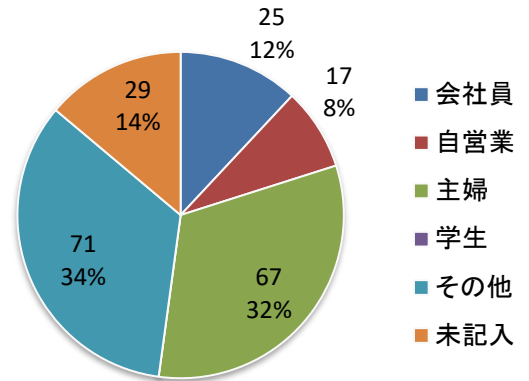
▶登録団体以外の利用不可のため、
10代の回答無し

③お住まい



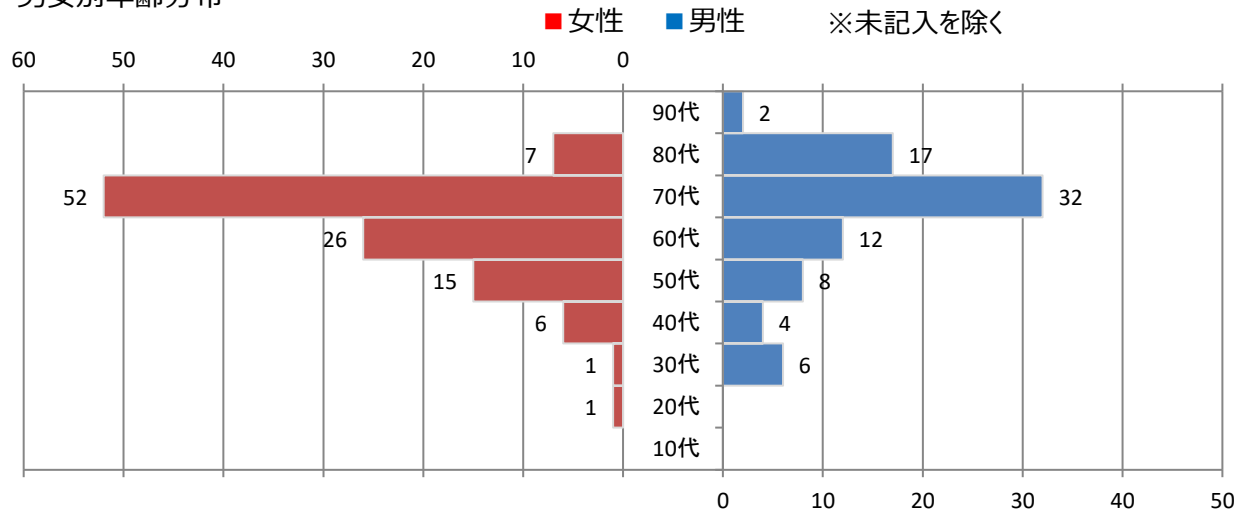
▶春日部市民が70%
(前回比：70%→70% 変わらず)

④ご職業



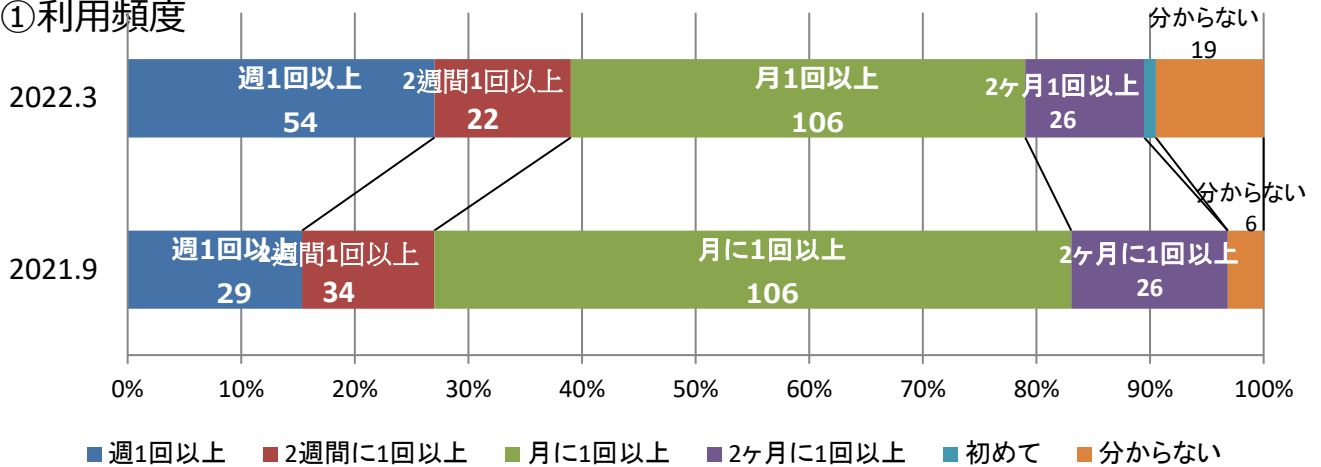
▶会社員の方が10%→12%微増
コロナの影響で学生が0%

・男女別年齢分布

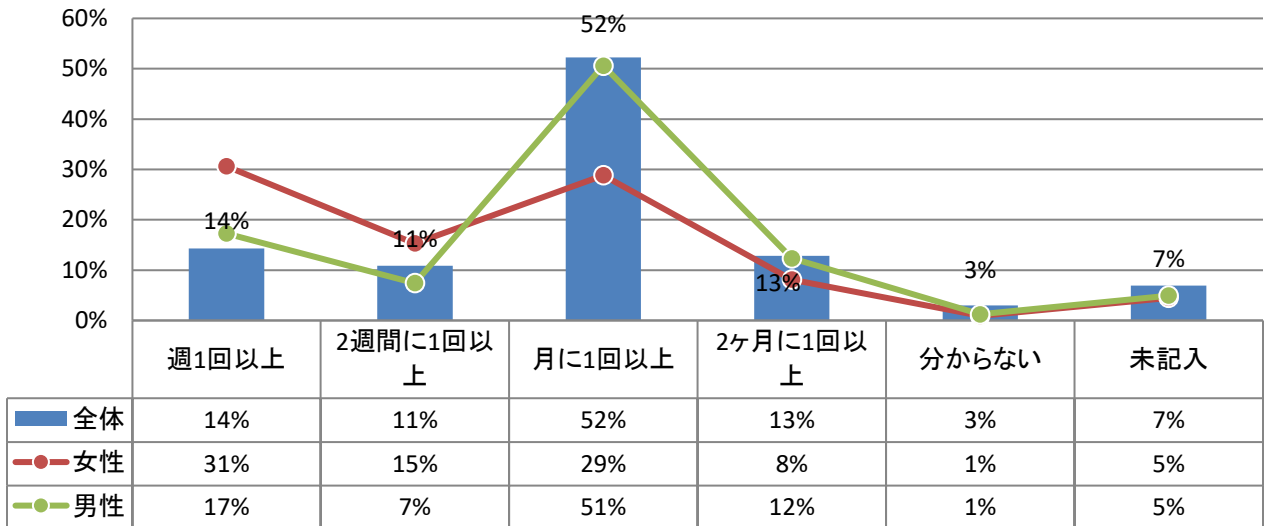


2.利用状況

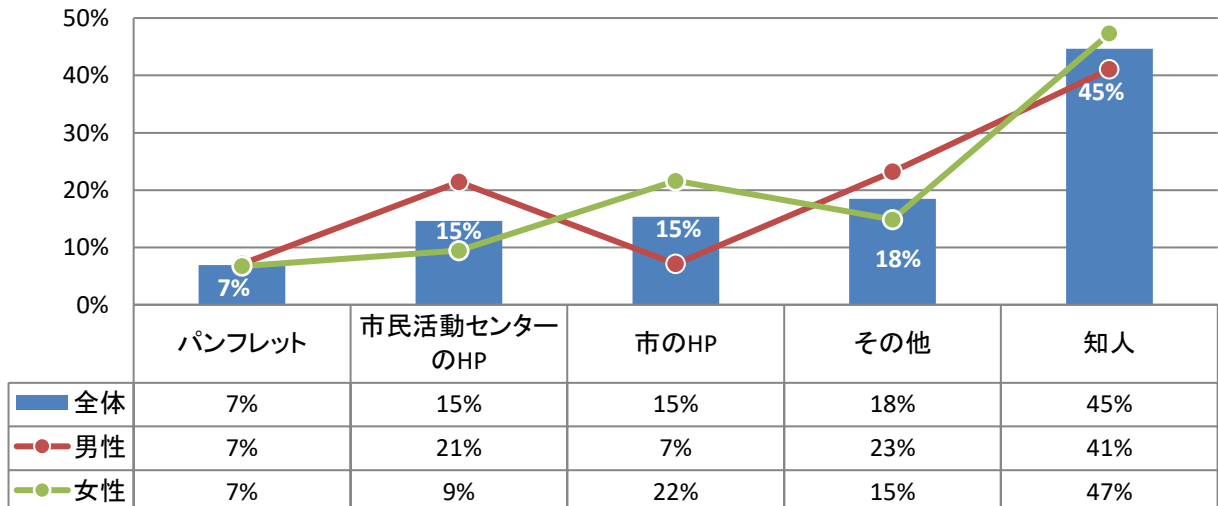
①利用頻度



▶週1回以上が増加（14%→26%） 月1回以上が減少（52%→38%）



②施設を知ったきっかけ

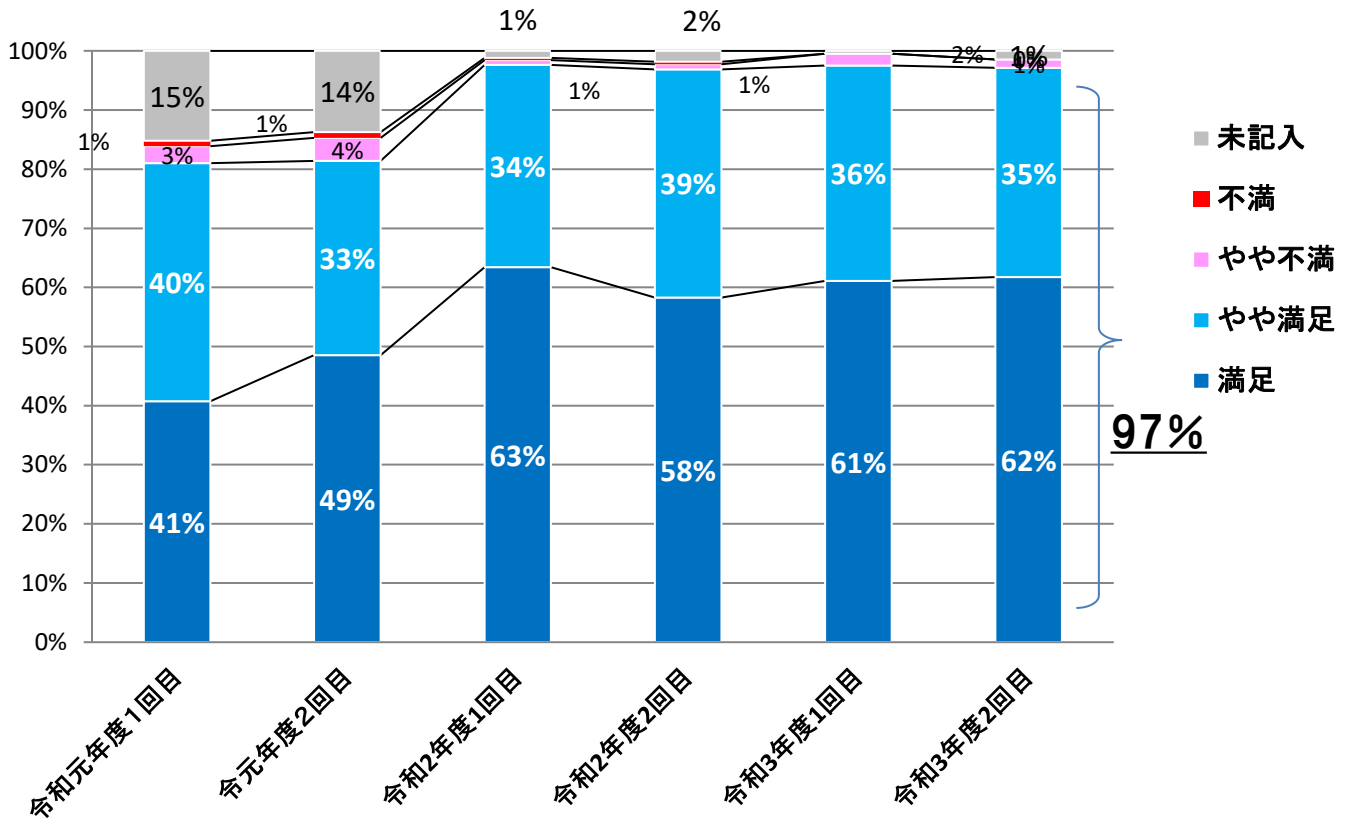


▶知人からの口コミが増加 33%→ 45%
市民活動センターHP 19%→15% 市のHP 22%→15% 減少

3.利用満足度について

①施設に関する満足度

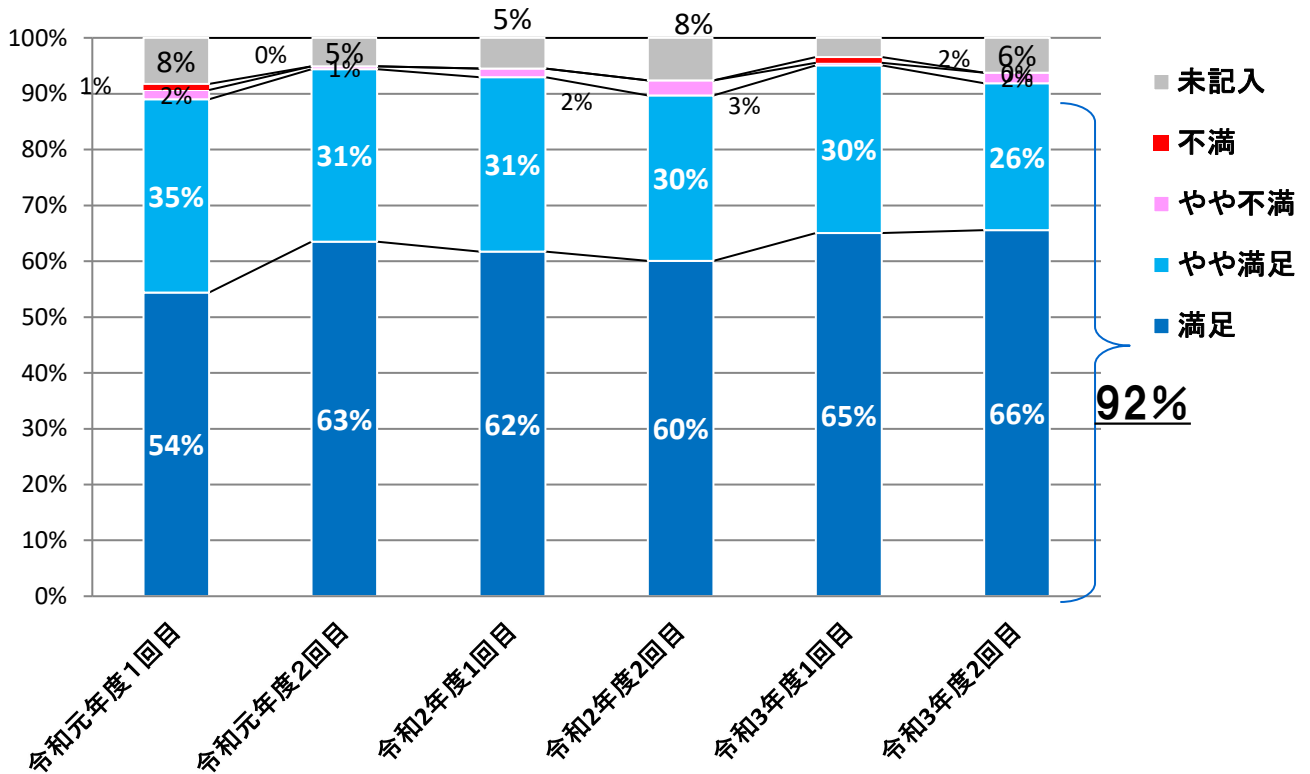
・満足+やや満足で97% (アンケート4回連続)



	令和元年度 1回目	令和元年度 2回目	令和2年度 1回目	令和2年度 2回目	令和3年度 1回目	令和3年度 2回目
満足	86	99	163	130	124	129
やや満足	85	67	88	86	74	74
やや不満	6	8	2	2	4	3
不満	2	2	1	1	0	0
未記入	32	28	3	4	1	3
合計	211	204	257	223	203	209

②職員に関する満足度

・満足 + やや満足 92% (アンケート4回連続)
 満足は1ポイント増

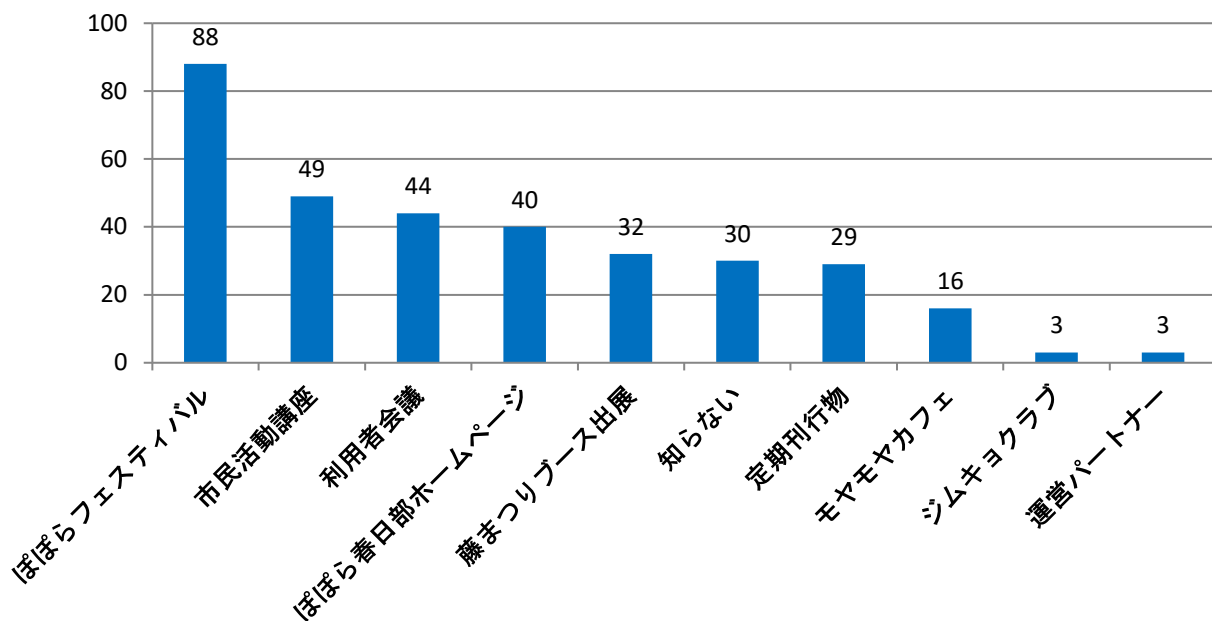


	令和元年度 1回目	令和元年度 2回目	令和2年度 1回目	令和2年度 2回目	令和3年度 1回目	令和3年度 2回目
満足	99	113	158	134	132	137
やや満足	63	55	80	66	61	55
やや不満	3	1	4	6	1	4
不満	2	0	0	0	2	0
未記入	15	9	14	17	7	13
合計	182	178	256	223	203	209

4. 事業や講座に関して

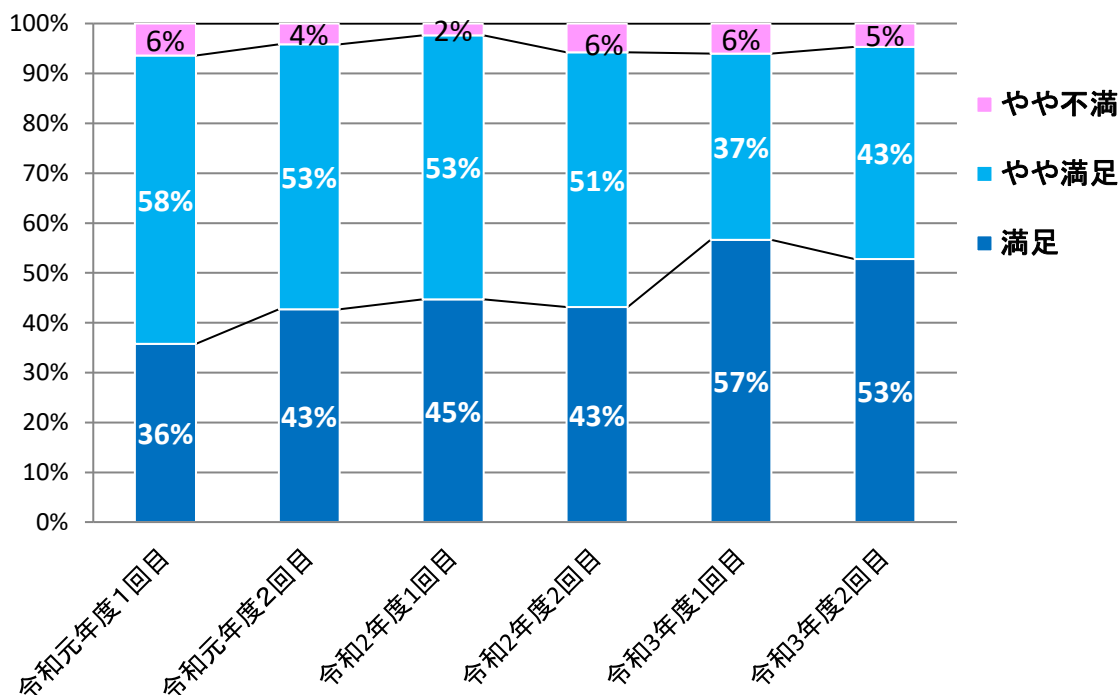
① 認知度 ※ 209名・複数回答

・ぼぼらフェスティバルでも40%強の低い認知度、広報活動等に注力



② 満足度 ※ 未記入回答を省く

・満足度は高い値で推移



5. コロナ禍における団体活動の状況や今後の見通し

- ・集いが少なくなりました。
- ・コロナと共存できる範囲で活動を続けたい。
- ・状況にもよりますが、基本的には活動を継続してすすめていくつもりです。おそらく徐々に制限は解除されると思いますので、これからもよろしくお願いいたします。
- ・3回注射（ワクチン接種）し、良くなると思う。
- ・コロナと共存できる範囲で活動を続けたい。
- ・収束するまで活動を控えめにする予定。
- ・縮小傾向で実施している。
- ・通常と変わらず。
- ・zoomなどオンラインを交えての活動になりました。
- ・WEB活動が主。

6. その他、ご意見等自由記入

① Goodコメント

- ・いつも丁寧に接していただき感謝しています。
- ・事務所スタッフさん、清掃スタッフの方、1階受付嬢、皆さん親切でオアシスのようです。
- ・わかりやすく説明していただけること。
- ・親切です。
- ・丁寧に話しやすく助かります。
- ・今後もよろしくお願いいたします。
- ・いつも利用させていただいてありがとうございます。
- ・プロジェクターや延長コードなどの相談もとても丁寧に対応頂きました。
- ・大満足です。
- ・トイレピカピカ パチパチ
- ・清潔で、エコで、安全安心。申し分ないです。
- ・静か、清潔で集会に集中できる。
- ・予約が取りやすい。
- ・いろいろな活動成果を拝見できて勉強になります。
- ・大変お世話になり、感謝しております。

② Badコメント／ご要望

⇒ ※センターからのコメント

< 1.職員に関して>

- ・印刷機をお借りした時、説明をしてくれた方が不親切でした。
- ・事務的
⇒大変申し訳御座いませんでした。
この様にご指摘を頂きました事を真摯に受け止め、改めて職員一同一層丁寧な対応を心がけます。何か御座いましたら都度ご指摘ください。

< 2.利用料金・運用などに関して>

- ・もう少し使用料金がお安くなると嬉しいです。
- ・部屋の使用料が高すぎる。予約のキャンセルが出来ない。
- ・コロナ禍における制限により、会議室の定員の1/2となっていますが、利用料金は従来そのままになっていることに疑問を呈します。
- ・展示会場の費用が高いので活用できない。
⇒料金に関しては、春日部市の条例で定められておりますのでご理解ください。
コロナ禍での予約キャンセルに関しては柔軟に対応しております。職員にご相談ください。
作品展示等の場合、月間イベントとして交流・ミーティングスペースを利用できる可能性もありますのでご相談ください。
- ・開会時間30分前の開場を希望したい！
⇒1時間単位の貸し出しが基本となっており、原則として、お借り頂いた時間内で準備から片付けまでお願いしております。ご理解とご協力をお願い致します。
但し、ご利用前、お部屋が空いている場合には柔軟に対応させていただきますのでご相談ください。
- ・平日企画が多い/時間や案件が合わないので、参加の可能性がない。
⇒平日のイベント、土日のイベントある程度バランスを考えて企画しておりますのでご了承ください。

< 3.設備に関して>

- ・6階会議室もWifiが繋がればさらに使いやすくなると思う。
- ・天吊りプロジェクターが有ると良い
- ・椅子が座りづらい
 - ⇒設備投資につきましては、指定管理者の収支状況や市の施策を鑑み、必要に応じて検討致します。
- ・間仕切りのドアの開け方が慣れないと難しい
 - ⇒今後、スライディングウォールの開閉時には、職員が立ち会う事と致しました。
- ・部屋が寒い
 - ⇒ご利用前に暖房を入れ、温まったお部屋をご利用して頂けるように対応しておりますが、外気温が極端に低い場合など、お部屋が温まりにくい場合も御座いますのでご了承ください。
- ・和室会議室は現代にそぐわない。
 - ⇒会議以外、色々な用途に対応できる様に設計されておりますのでご理解ください。
- ・駐車場がない。
 - ⇒公共交通機関でご利用いただく前提で設計されておりますのでご理解ください。
大きな荷物等の搬出入については、ご相談ください。

< 4.その他>

- ・アンケートで、性別、年齢、職業等を聞く必要が有るのでしょうか？
 - ⇒必要最低限の質問とする様に変更を検討致します。
- ・駐車場（ミラーが）ないと不便です。自転車、歩行者が通るとき見にくいので怖いです。
 - ⇒駐車場の出入り口の事でしょうか？建物全体の管理者へご要望を伝え、安全性の向上に努めます。

令和3年度下期 施設利用者アンケート

市民活動センターでは、より良いサービスをご提供するために、皆様の率直なご意見をお伺いしております。お寄せいただいたご意見はできる限りセンター運営に反映させていただきますので、ご協力くださいますようお願いいたします。 【ご記入時間 約3分】

<あなたのプロフィールについて>

- 性別： 男性 ・ 女性 ・ 無回答
- 年齢： 10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70代 ・ 80代
- ご職業： 会社員 ・ 自営業 ・ 主婦 ・ 学生 ・ その他
- お住まい：春日部市 ・ 春日部市外（ ）市町村

<あなたの所属する団体について>

- 所属団体： あり ・ なし ・ 分からない
- センターへの団体登録の有無： 登録済 ・ 未登録 ・ 分からない
(団体の活動分野)

*以下の番号から選択しご記入ください。(複数選択可)

- 1. 福祉・助け合い 2. 子育て・ファミリーサポート 3. 保健・健康・医療 4. 社会教育・生涯学習・生きがい
- 5. まちづくり・住環境 6. 学術・文化・芸術・スポーツ 7. 自然・環境・生き物共生
- 8. 災害救援・援助・防災 9. 国際交流・多文化共生 10. 情報・インターネット 11. 地域経済の活性化・コミュニティビジネス
- 12. 自治会・地域活動 13. その他 ()

- 設立からの経過年数： () 年

- 団体の困りごと： あり *お困りの内容を記入してください。

↳

なし

- 他団体との協力・連携：あり *協力・連携した団体名や活動内容を記入してください。

↳

なし

<市民活動センターの利用状況について>

- 利用施設：会議室 ・ 交流・ミーティングスペース ・ 印刷室 ・ キッズルーム
共同事務室 ・ 情報ファイルコーナー ・ その他 ()

- 利用目的：市民活動 ・ その他 ()

- 1回の利用時間：約 () 時間

- 主な利用曜日：() 曜日 ・ () 曜日 ・ 曜日は固定していない

- 利用頻度：

・週1回以上 ・2週間に1回以上 ・月に1回以上 ・2ヶ月に1回以上 ・初めて ・分からない

- 施設を知ったきっかけ：市のホームページ ・ 市民活動センターのホームページ
パンフレット ・ 知人 ・ その他 ()

裏面にもご回答ください

<市民活動センターの利用満足度について>

- 施設に関する満足度（清潔度・快適性・安全性・施設の総合満足度）：

満足 ・ やや満足 ・ やや不満 ・ 不満

（自由記入欄）

- 施設職員に関する満足度（挨拶・言葉使い・対応など）：

満足 ・ やや満足 ・ やや不満 ・ 不満

（自由記入欄）

- センターが実施している事業や講座について知っているものに☑をお願いします。

- ぽぽらフェスティバル 藤まつりブース出展 ジムキョクラブ
 市民活動講座（オンライン会議・HP 作り・チラシ作り・ 広報の仕方など）
 モヤモヤカフェ 運営パートナー ぽぽら春日部ホームページ
 利用者会議 定期刊行物（ぽぽらだより） 知らない

- センターが実施している事業や講座に関する満足度（事業内容・曜日・時間など）

満足 ・ やや満足 ・ やや不満 ・ 不満 ・ 分からない

（自由記入欄）

- コロナ禍における団体活動の状況や今後の活動見通しをお書きください。

- その他市民活動センターに関するご意見を自由にお書きください

以上

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

お困りのことがありましたら、ぜひセンター事務室までご相談ください。

ご記入日 令和4年 月 日