

令和4年度第1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8月1日(月)～8月31日(水)

2. 対象者

・施設利用者(来館者)+Web

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。
・登録団体に、一斉メールにてWeb上アンケートの依頼

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

・来館者206名 Web 52名

6. その他

レポート中の「前回」は令和3年度第2回施設利用者アンケート。

令和4年9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】

- ・従来通り、期間中センター利用者にアンケート用紙を配布してアンケートを実施すると共に、今回はPCやスマートフォンを利用して、Web上からも回答が可能な仕組みとして広く回答を募りました。

【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、基本的に回答者は登録団体に所属している方々です。

【利用頻度】

- ・月1回程度利用の回答が最多でした。

【施設への満足度】

- ・「満足」「やや満足」の合計が4期連続97%と高い評価でした。
- ・綺麗で、清掃が行き届いているなど、満足してご利用いただいている方が大多数です。
- ・6階にWi-Fiをご要望されるコメントが毎回数件あります。

【職員への満足度】

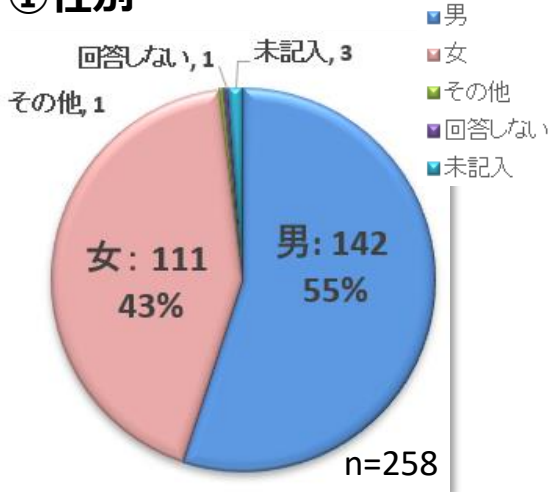
- ・「満足」「やや満足」の合計が97%と前回より5ポイントプラスでした。
たくさんの方々からの率直なご意見、あたたかい言葉は大変励みになります。
今後も、よりよい対応を継続してまいります。

【事業・講座への満足度】

- ・事業や講座に関する質問について、約半数の方が「知っているものがない」や「無回答」でした。

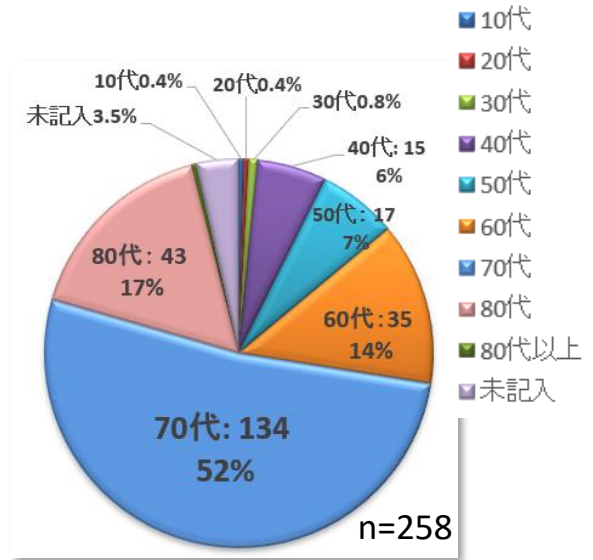
1.回答者プロフィール

①性別

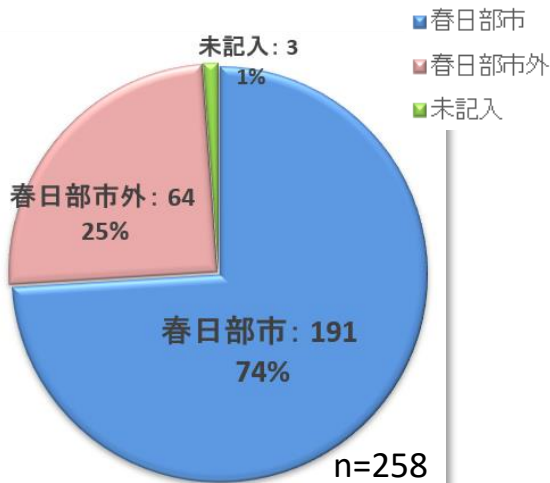


▶前回：男39%→55%
女53%→43%

②年齢



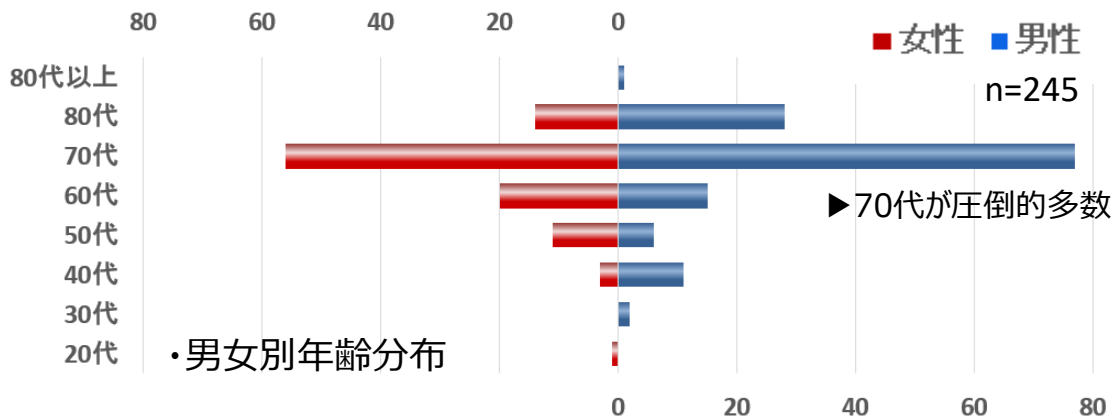
▶70代で半数以上を占める
登録団体以外の利用不可のため、
10代（学生）回答は1件のみ



▶春日部市民が75%
(前回比：70%→75%)

春日部市以外の利用上位

越谷市 : 10
さいたま市 : 6
杉戸町 : 4
久喜市 : 3
宮代町 : 3

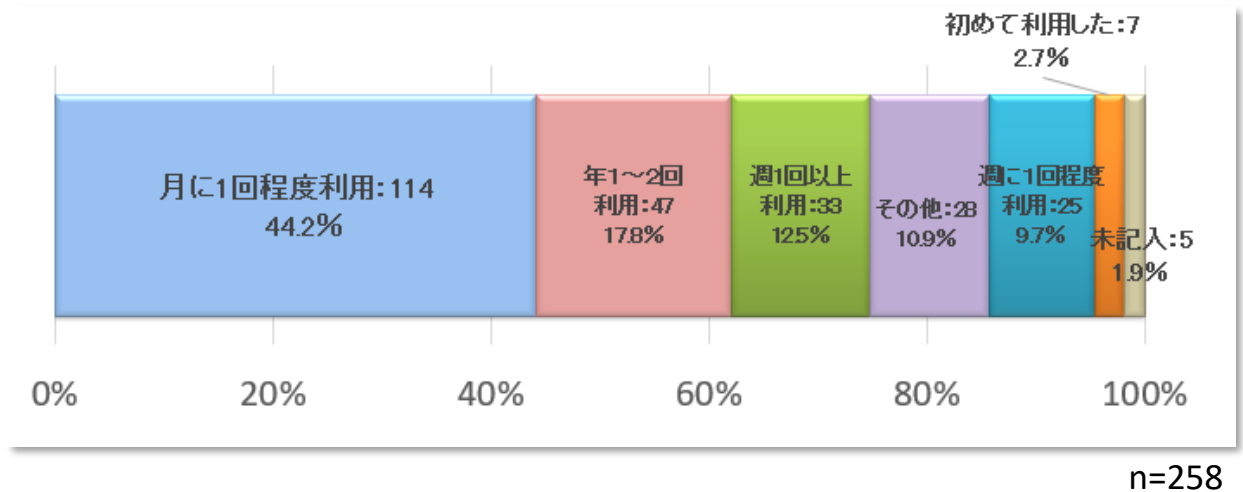


・男女別年齢分布

2.利用状況

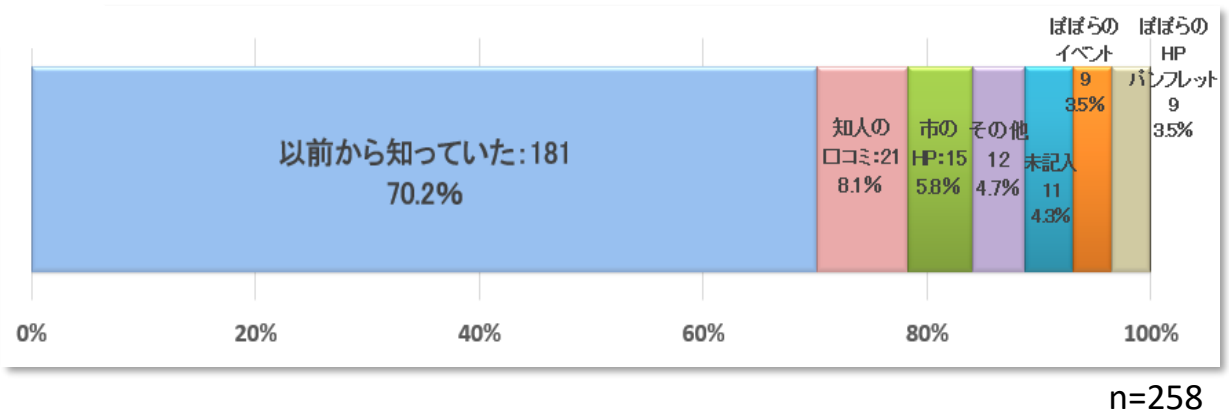
①利用頻度

▶月1回程度のご利用が半数近く



②施設を知ったきっかけ

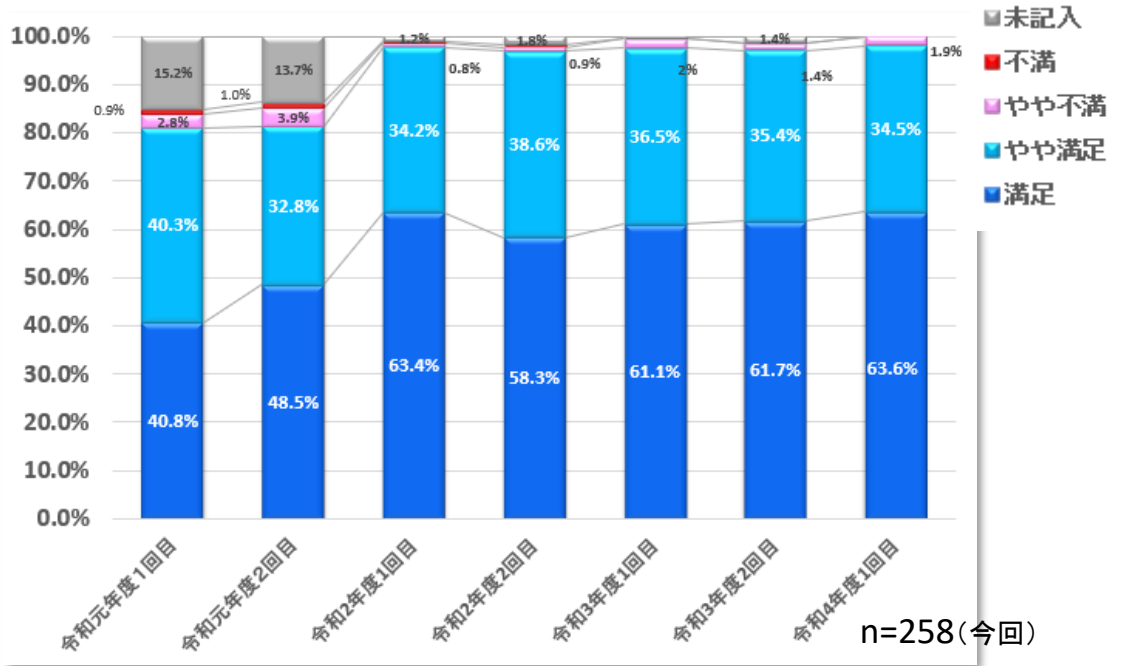
▶以前から知っていたが約70%を占める



3.利用満足度について

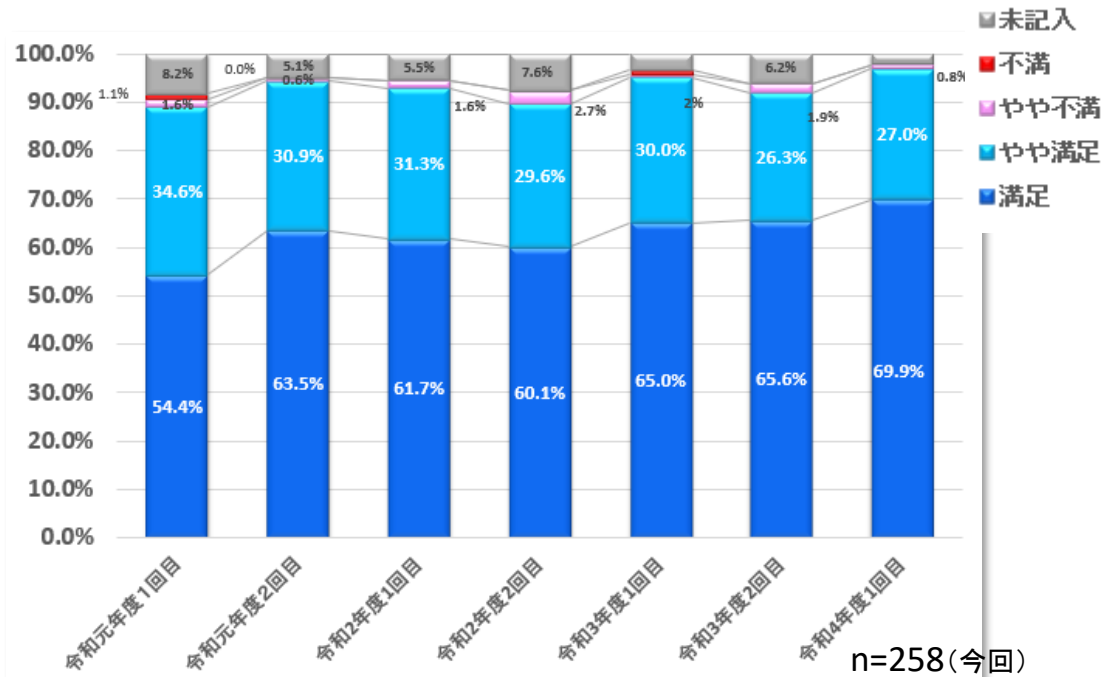
①施設に関する満足度

▶満足+やや満足 97% (アンケート5回連続) 不満 0% (3回連続)



②職員に関する満足度

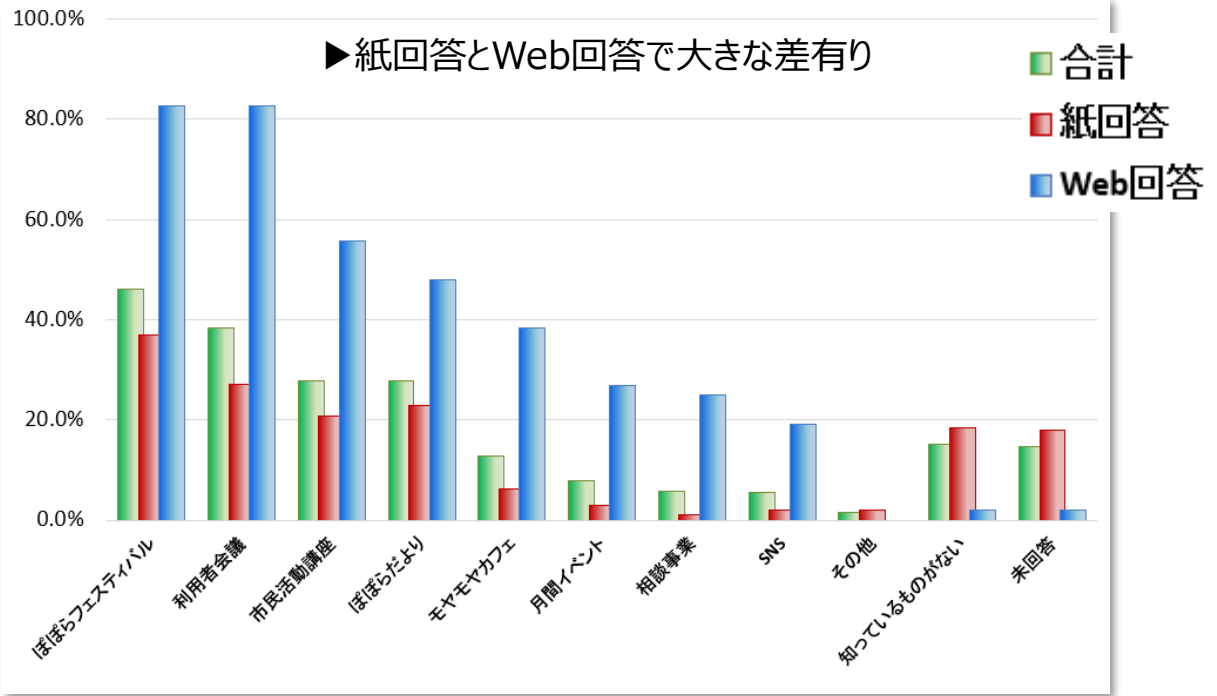
▶満足+やや満足 97% (過去最高) 不満 0% (2回連続)



4. 事業や講座に関して

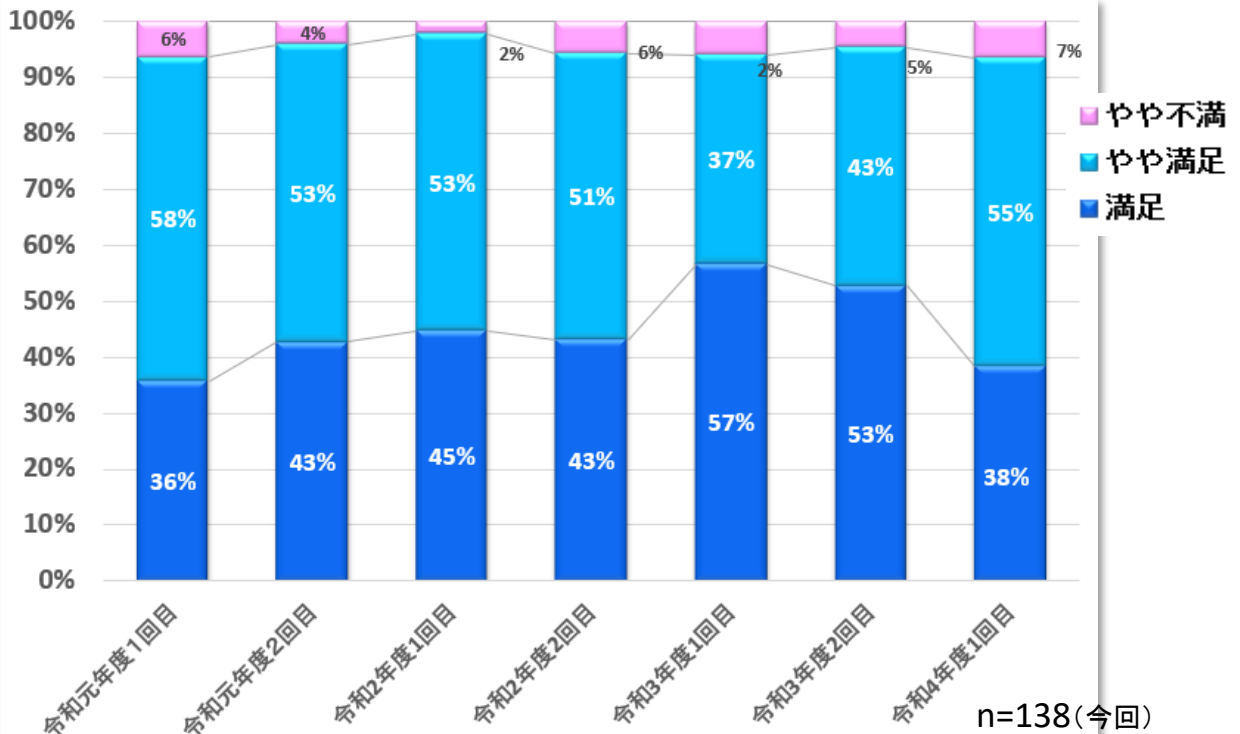
① 認知度

紙アンケート回答206名/Webアンケート回答52名
合計258名の回答 ※重複回答可



② 満足度

▶ 前回比3ポイントダウン 満足+やや満足93%



※未回答・知っているものがないを省く

6.その他、ご意見等自由記入

① Goodコメント

印刷室(運営パートナー) が丁寧に説明してくれます。
とても素敵な公共施設です。使わせていただいていることみ感謝しています。ありがとう。
難しいこともこちらの理解不足で何度も同じことをお伺いしても優しく対応してくれてありがたいです。
職員の皆様の対応にととても満足しています。というより感謝しています。 (親切/丁寧 他24件)
要望等について、積極的に対応しようとする姿勢を堅持してほしい。
入館するとき受付を通ります。いつも気持ちの良い挨拶をありがとうございます。
コロナ禍の折、グループで安心して活動できる場を提供していただき感謝します。
初期の目的はほぼ達成しているかと思います。 新たな展開と充実を期待しています。
低額なお金で会議室をお借りできることに感謝申し上げます。
休日無しの運営や市民活動へのご理解など、感謝に堪えません。 今後もよろしく願います。
他の市民団体と交流できるのは、とても温かくうれしいことだった。 僕自身も市民活動を始めてよかったと思う。

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>

コメント／ご要望	センターからのコメント
夜使わせてもらうことが多いのですが、職員の方がいらっしゃらず、時間がかかった事がありました。	今後、必ず1名は事務所に残る事を徹底いたします。
春日部市との連絡役としての機能をもっと発揮して欲しい。	市民活動センターでは「ひろめる・ささえる・つなげる・はたらく」のテーマのもと、市民活動を支援する事業を推進しています。その中で必要なものについては、春日部市と積極的に連携していきたいと思います。
要望等について、積極的に対応しようとする姿勢を堅持してほしい。	具体的にどの様な点をご指摘頂いたものか、わかりかねる部分がありますが、その様に感じられた利用者様がいらっしゃった事を真摯に受けとめて、対応してまいります。
利用者の立場に立った対応が、かなり不十分と感じる。自分たちの管理をしっかりやることに注意が払われていて、その分、使い勝手が悪い。	

<2.運用や利用料金などに関して>

コメント／ご要望	センターからのコメント
空いている貸事務所を短期でも貸し出すようにするなど、市の収入になるよう考えてみてはどうか。	貸事務所の貸し出しについては、春日部市市民活動センター条例等に規定があり、貸出期間についても定まっているため自由に貸し出しが出来かねます。
コロナ対策について日々難しい舵取りを強いられていると思いますが、1/2F交流スペースの封鎖や4Fスペース利用制限など、やや安全側よりに倒されているかのような印象があります。	利用制限に関しましては、国や県の方針を考慮したうえで、他の公共施設等とも連携して検討しております。10/1より会議室の定員半数制限に関しては解除されました。
登録団体以外の一般の人にもスペースが空いている時交流スペースを使用させて下さい。	
障害者が利用の場合、障害者が活動するにも、介助者や付き添いが必要で、どうしても健常者の数の方が多くなる場合がある。利用料はその点を考慮してもらえると助かります。	春日部市市民活動センター条例施行規則により、障害者のみで使用する場合、または障害者団体が使用する場合については使用料を免除または減額することとなっています。使用料の減免申請がされていないようでしたら、お手数ですが窓口でお手続きをお願いします。
折角、ぼぼらと言う場所があるなら、そこでいつものコミュニティーが存在するくらいのイベントを企画して欲しい。	
市民活動センターと視聴覚センターが、共催できるような講座なども検討してもらいたい。	利用者の方々に満足いただけるイベント、喜んでいただける企画を常に考えておりますが、まだまだ不十分な所があり申し訳御座いません。より満足度の高い講座等を提供できるよう努めてまいります。
高齢者のためのイベントを行ってほしい。	
1回限りの講座ではなく、ある程度、継続性のある講座を実施してほしい。	

<3.設備に関して>

コメント/ご要望	センターからのコメント
Wi-Fiの利用できるフロアを4階だけでなく6階も可能にしてほしい。	設備投資につきましては、今後必要に応じて検討してまいります。交流ミーティングスペースの電球は、一部交換済みです。
Wi-Fiが弱いと思う。	
Wi-Fi関連の同様コメント（8件）	
サーキュレーターで空気を回してほしい。	
印刷室のPC、プロジェクター、スクリーン等の機材が古い。	
交流ミーティングスペースの照明がもう少し明るいが良い。	
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.設備に関して>

コメント/ご要望	センターからのコメント
アンケートの結果を公表してください。	前回（令和3年度第2回アンケート）より、ホームページと館内に結果を掲示しております。ご確認頂ければと思います。
ぽぼらフェスティバル等、もっとPRして認知度を上げて欲しい。	チラシやポスターの配架、カードの配布、広報かすかべやFacebook、Twitterなどを活用して認知度の向上に引き続き務めてまいります。 ぽぼらフェスティバルでの説明員に関してですが、今年は配置可能となりましたので、是非ご参加下さい。
ぽぼらフェスティバルの展示に参加したが、参観して下さる方が少ないと感じる。自分たちの展示についての説明や案内をする人を置いてはどうでしょう。	
1階のスペースをもっと借りられやすくてできないのかご検討願います。	1階はふれあいキューブの管理になりますので、3階の運営事務室にご相談下さい。具体的に借りにくい状況等が御座いましたら、ぽぼらの職員にもご相談下さい。
どうしてこのアンケートに性別を書く必要があるんですか？	前日も同様のコメントを頂き検討した結果、今回職業の質問は削除致しました。しかし、年齢・性別に関しましては統計データとして今後の施策検討などにかつようしていく意味からも現時点では必要との判断となりましたのでご理解下さい。解答選択肢として「回答しない」を追加致しました。
駐車場を出るとき、木があるため自転車や歩行者が見えにくく危ないので、ミラーをつけていただきたいです。	ふれあいキューブの管理者にご意見として伝えました。
モヤモヤカフェで有料のカウンセラーの宣伝になっている場面があり不適切と感じた。	宣伝の様に感じさせてしまった部分が有りましたら申し訳御座いませんでした。そのような事の無い様に注意してまいります。

令和4年度 上期 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、ご利用者様のご意見をお伺いしております。ご協力くださいますようお願いいたします。

【回答方法】

- ① 回答用紙を使用
本用紙をセンター事務室宛又は FAX で回答（048-734-1605）
- ② 右の QR コードから回答
- ③ ぼぼら春日部の HP（下記 URL）からパソコンで入力
< <http://kasukabe.genki365.net/> >



<あなたのプロフィールについて教えてください>

- 性別： 男性 女性 その他 回答しない
- 年齢：10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80歳以上
回答しない
- お住まい：春日部市・春日部市外（ ）市町村
- あなたは、ぼぼら春日部に団体登録している市民活動団体に所属していますか。
所属している（団体名： ）
所属していない

<市民活動センターの利用状況について教えてください>

- 主に利用される施設や機能は何ですか。
会議室 交流・ミーティングスペース 印刷室 共同事務室
ホームページ Facebook や Twitter など SNS
その他（ ）
- 利用頻度はどのくらいですか。
週1回以上 週1回程度 月1回程度 年1～2回程度
初めて利用 その他（ ）
- 施設を知ったきっかけは何でしょうか。
以前から知っていた 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
市民活動センターのイベント 知人等の口コミ
市民活動センターの SNS（Facebook・Twitter 等）
その他（ ）

裏面もご回答ください

