

# 令和5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5年8月15日(火)～9月18日(月)

## 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

292名 (来館者:39名 Web:53名)

## 6. その他

レポート中の「前回」は令和4年度第2回施設利用者アンケート。

**令和5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】

- ・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、今回もPCやスマートフォンを利用して広く回答を募りました。
- ・交流ミーティングスペースの利用制限が解除されている為、登録団体以外の利用者にもアンケートの協力依頼を行いました。

## 【回答者のプロフィール】

- ・学生の交流・ミーティングスペース利用が多く、今回10代の回答が10%になりました。  
(前回アンケートで10代の回答者は0名)

## 【利用頻度】

- ・月1回程度のご利用が5割を占めました。

## 【施設への満足度】

- ・「満足」「やや満足」の合計が95%、前回同様高い満足度をいただきました。
- ・綺麗で、設備が整っているなど、満足してご利用いただいている方が多かったです。
- ・ネット環境の整備をご要望されるコメントが多くいただきました。
- ・設備に関して「やや不満」が7件あり。いずれも空調(エアコン)と照明に起因するものであります。

## 【職員への満足度】

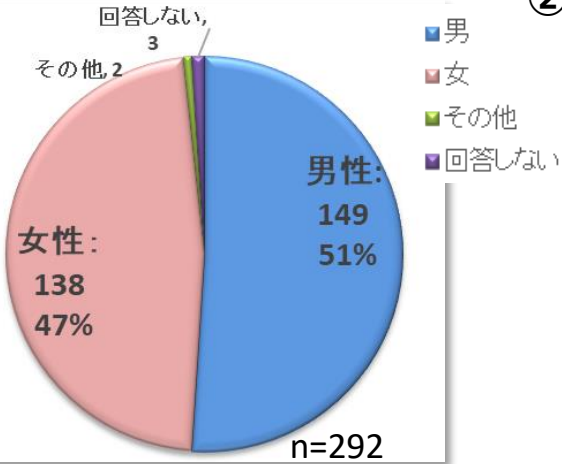
- ・「満足」「やや満足」の合計が92%と前回同様でした。  
接点がないので評価できないとの理由で未記入が5.9% →7%へ増加しました。  
登録団体以外の方の回答、10代の回答に未記入が多い傾向にありました。  
未記入を除く満足度は 99.6%でした。
- ・たくさんの感謝やお褒めの言葉をいただきました。
- ・引き続き、積極的に明るい挨拶、丁寧な対応などに努めてまいります。

## 【事業・講座への満足度】

- ・前回同様、Web回答者の講座認知度が高かったです。
- ・事業・講座に関して「知っているものが無い」と「未回答(空欄)」で30%と高い割合をしめている状況でした。  
引き続き、イベントや講座が認知され、より良いものとなるよう改善に努めてまいります。

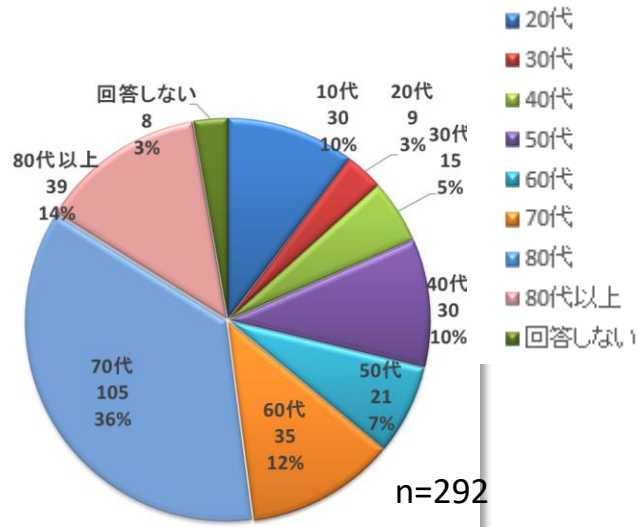
# 1.回答者プロフィール

## ①性別

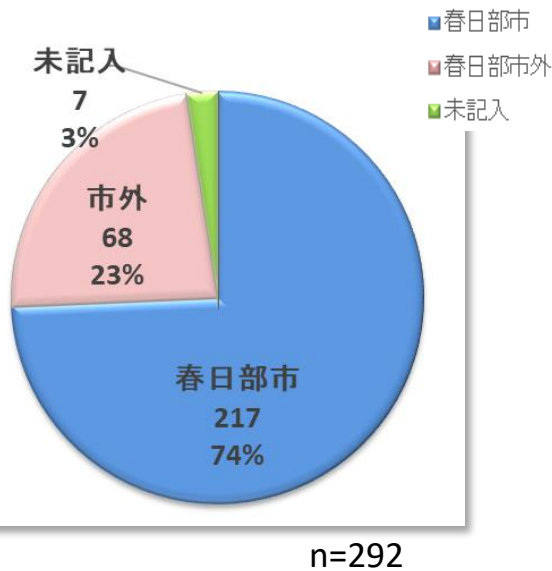


▶前回：男42%→51%  
女57%→47%

## ②年齢

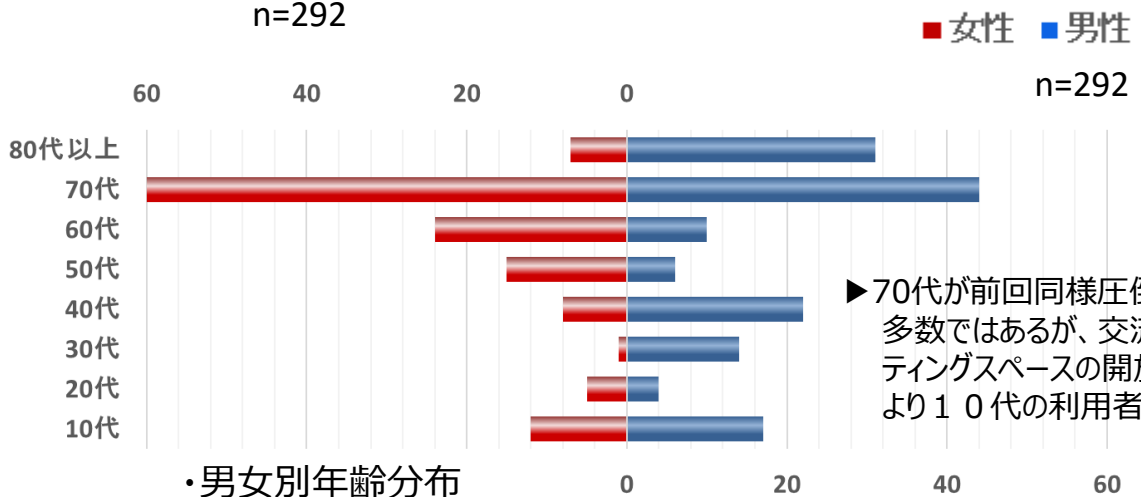


▶登録団体以外の利用も可能になり  
10代（学生）0%→10%に増



▶春日部市民が74 %  
(前回比：76%→74 %)

春日部市以外の利用上位  
さいたま市：9  
越谷市：9  
宮代町：6  
加須市：5



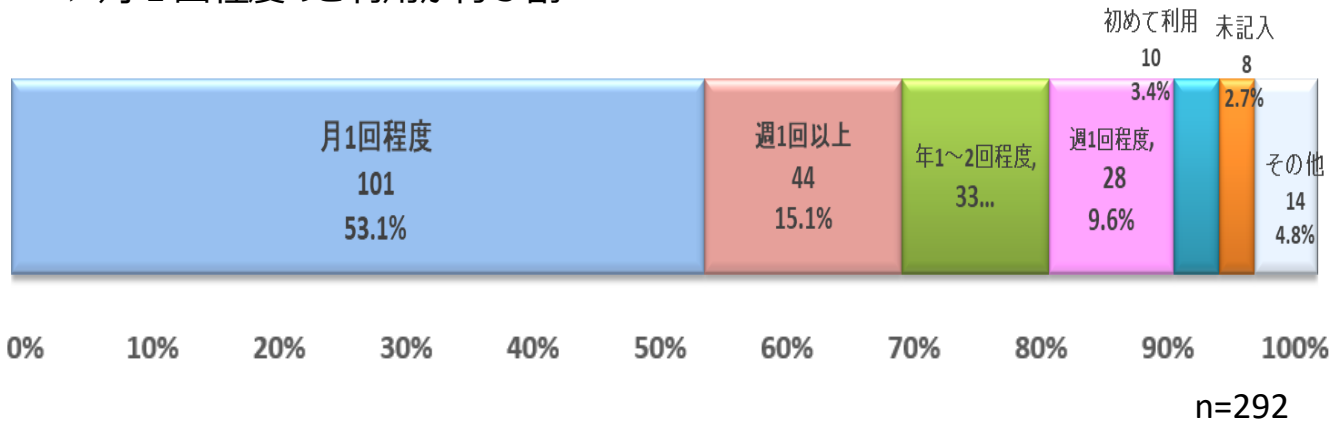
▶70代が前回同様圧倒的  
多数ではあるが、交流ミー  
ティングスペースの開放に  
より10代の利用者が増加

・男女別年齢分布

## 2.利用状況

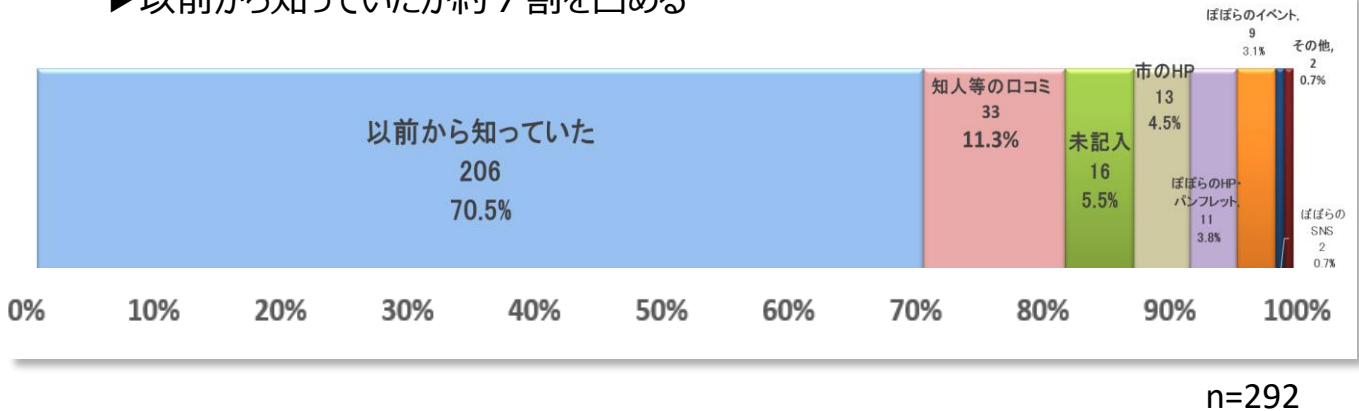
### ①利用頻度

▶月1回程度のご利用が約5割



### ②施設を知ったきっかけ (複数回答)

▶以前から知っていたが約7割を占める

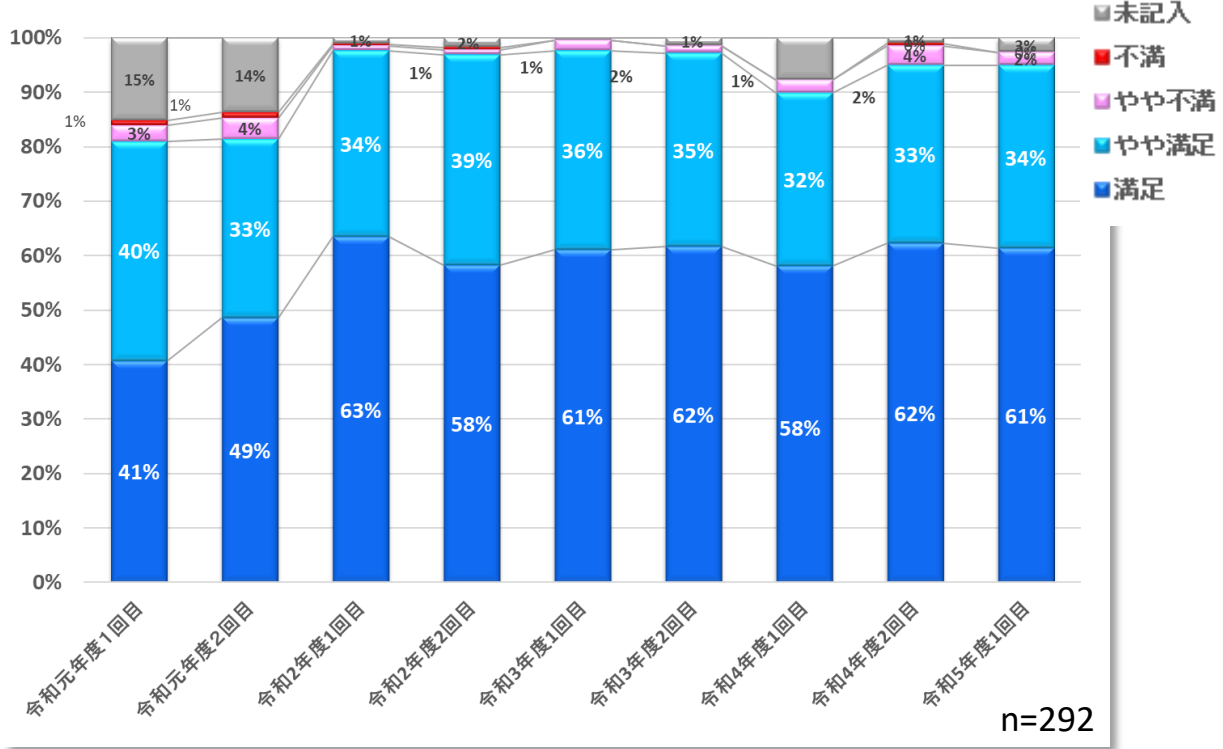


以前から知っていた : 60% ⇒ 70%  
口コミ : 16% ⇒ 11.3%  
ぼぼらのイベント : 7.9% ⇒ 3.1%

# 3.利用満足度について

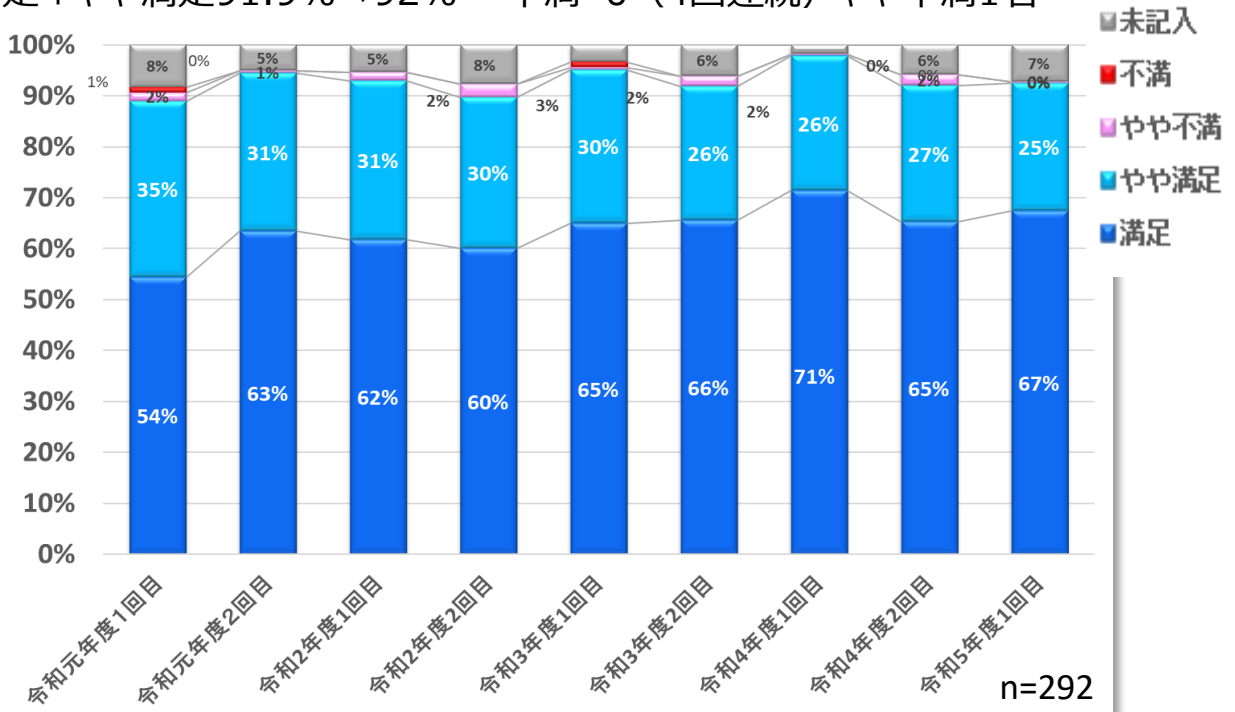
## ①施設に関する満足度

▶満足+やや満足 95% (アンケート7回連続) 不満 0名



## ②職員に関する満足度

▶満足+やや満足91.9%⇒92% 不満 0 (4回連続) やや不満1名



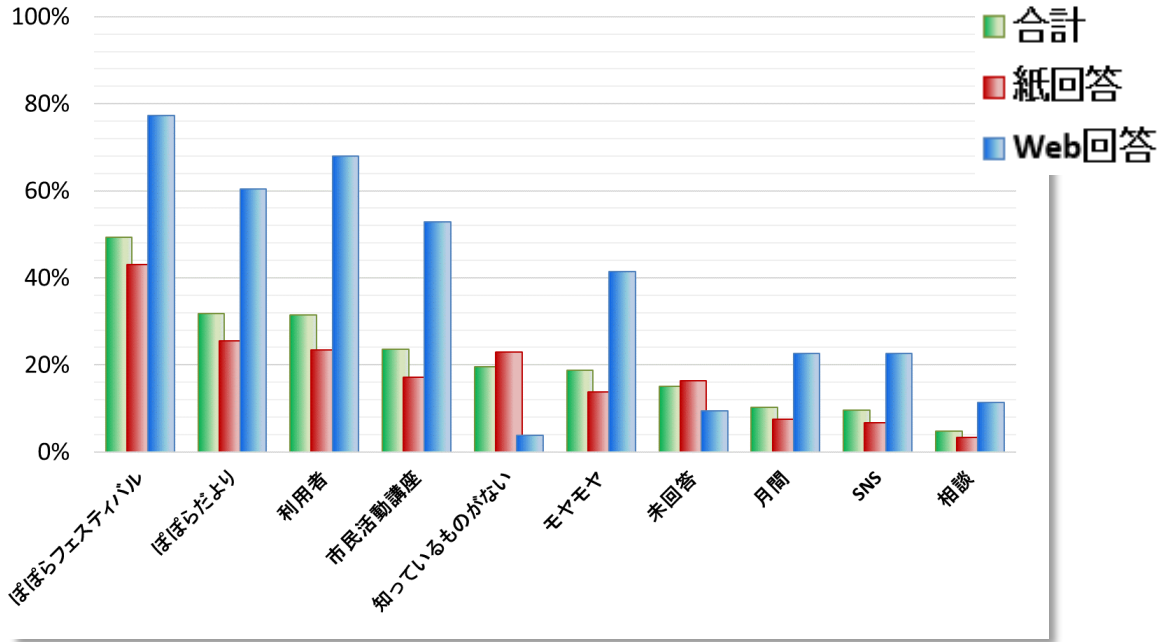
\* 登録団体以外の回答者に未記入が多い傾向

# 4. 事業や講座に関して

## ① 認知度

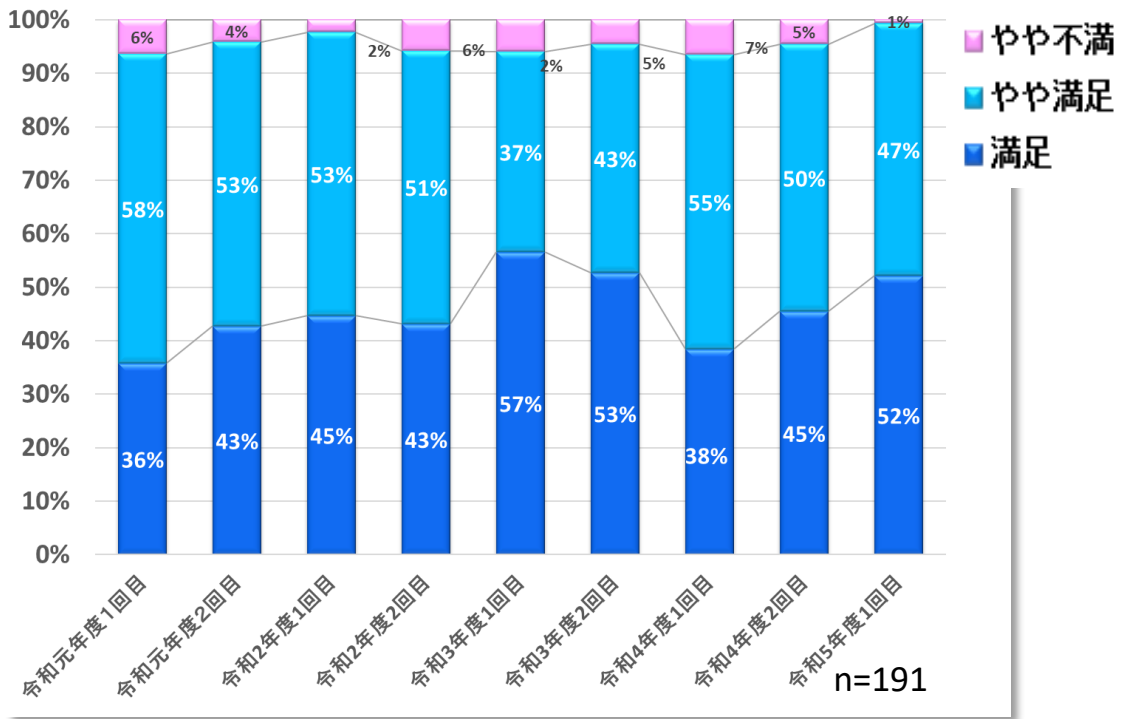
合計292名の回答 ※重複回答有り

- ▶ Web回答者はすべての講座認知度が紙回答より高い
- ▶ 登録団体以外の回答に未記入・知っているものが多い



## ② 満足度

▶ 前回比 満足+やや満足 95% → 99% 4ポイントUP



※未回答・知っているものがない (101件) を省く

## 6.その他、ご意見等自由記入

### ① Goodコメント

大変温かいお言葉をいただきありがとうございます。今後も利用者様が満足いただける様、引き続き運営していきたいと思ます。

いつも親切な対応でとても気持ちよく利用しています。親切・丁寧（同様26件）
清潔な空間で人数スペースも適度な環境でよかった（同様14件）
立地条件も良く、とても設備が整っていて使用しやすい（同様8件）
いろいろな機材が借りられハイブリット会議ができ助かる（同様3件）
何時もこちらの要望に的確に答えてくださり感謝しています（同様3件）
いつでも声をかけやすい雰囲気がとても良い
新HPに関して大変お世話になりました。
ミライロIDと団体名を認識していただき、スムーズに対応していただけるので助かっております。
受付前の折り紙アート素晴らしいです。
長尺印刷のサポートをしていただき助かった
何時もこちらの要望に的確に答えてくださり感謝しています。
有益な事業等をおこなってくださり、当団体もさらにやる気が出てきます
有意義な事業や講座で有難く思います。
一言で大満足です。
よく対応頂いており、特に意見等はありません。高く評価しております。
トイレがいつもきれいでうれしいです。
バルーンアートのお花すてきです！
事前に会議室の冷房を入れておいていただき有難かったです。

## ② ご意見／ご要望

### ⇒ ※センターからのコメント

#### < 1.職員に関して >

ご意見／ご要望	センターからのコメント
受付カウンターまで来ているのに、知らんぷりしている職員がいた。	改めて事務室にいる職員に、事務作業よりも接客最優先を徹底します。お客様の目線を感じられるようコロナ対策の亚克力板の撤去、事務室内のレイアウト変更も検討いたします。
相談者に対する対応が、紋切り型はよくありません。 なんの相談にきているのか、相手に沿い話を聞いて欲しい。	お客様の話を傾聴し、お気持ちに寄り添った接遇を行うよう職員に徹底します。その場ですぐに解決できない相談も他の職員やアドバイザー等に相談し、粘り強く解決できるようOJTを行うとともに、施設の設定目的や市民活動に対する理解を深める研修を実施し、職員全体のスキルアップを図ります。

#### < 2.運用や利用料金などに関して >

ご意見／ご要望	センターからのコメント
施設使用料が高すぎる 駐車場がもう少し安いとうれしい コピー代・印刷代が高い、値下げしてください	貴重なご意見として承りました。ぼぼら春日部の施設利用料金は市の条例、駐車場の利用料金は県の条例で定められており、すぐに対応することは難しい面もありますが、継続して検討してまいります。

#### < 3.事業や講座に関して >

ご意見／ご要望	センターからのコメント
主催のネットワーク関連のは内容が簡単すぎる。 もっと上級コースも欲しい。	参加対象者を考えて企画しておりますが、より多くの方が満足できる講座の企画に努めます。
講座内容が少し難しく参加しにくい。 分かりやすく、誰でも簡単に参加できる議題をお願いします。	



## < 4 .施設や設備に関して>

ご意見／ご要望	センターからのコメント
<ul style="list-style-type: none"> <li>・交流スペースの温度や湿度がいつも高いため、気候に合わせてもう少し冷房を効かせて頂けると幸いです</li> <li>・クーラー15.5度にしてもすごく暑いです</li> <li>・冷房を強めて欲しい (同様6件)</li> </ul>	<p>外気温の上昇に合わせ、利用前に冷房を入れるなどして適正な室温を保つよう努めてまいります。</p>
<p>どこでもネットワークが使用できるとよい。 6階会議室でWi-Fiが使えるとよい。 全館Wi-Fiが使える様にして貰いたい。(同様4件)</p>	<p>経年劣化を起こしている機器については適宜修繕を行うとともに、優先順位をつけて新規機器の導入を検討します。 Wi-Fi等の新規設備投資につきましては執行可能な予算額や市の施策を鑑みて必要に応じて検討いたします。</p>
<p>スピーカー内蔵のプロジェクターを用意して欲しい。 DVDプレーヤーも設置してほしい。</p>	
<p>丁合機のホチキス止めの不具合が二度あった。</p>	
<p>交流ミーティングスペースの照明・照度がたりない。(同様3件)</p>	<p>交流ミーティングスペースの天井ライトに不具合が生じており、修繕対応を行ってまいります。また、補助的な照明器具を導入することも検討しています。</p>
<p>飲食(軽食)が可能な場所があるとよい。</p>	<p>今後の検討項目と致します。</p>
<p>外から見て市民活動センターの建物だと、わからないのでいつまでも市民に認知されていない。これらの件は開所当初から何度も多くの団体から指摘されてきたが、県の建物だから無理と一蹴されてきた。</p>	<p>ふれあいキューブは市民活動センター固有の建物ではないため、建物全体としてどのようなデザインやブランディングが適切なのかを利用者の皆様とともに考えてまいります。ぼぼら春日部の認知度向上については利用者会議等でも議論しておりますので、ぜひご参加いただき利用者の皆様とよりよい方法を検討してまいります。</p>
<p>印刷室の機器など使う度に理解できなくて、わかりやすいマニュアルがほしい。</p>	<p>マニュアルは印刷室にご用意しておりますが、操作方法で不明な点がありましたら職員にお気軽にお声かけください。</p>
<p>会場のプラカードとかなく、どこでやっているのかわかりませんでした。</p>	<p>会議室利用者(催事主催者)の意向を踏まえ、可能な限りわかりやすい表示ができるよう努めてまいります。</p>
<p>PC持参して打ち合わせ時にプロジェクターが借りられると有難いです。</p>	<p>台数に限りがありますが、無料でプロジェクターを貸し出しております(要予約)ので、お気軽にお申し付けください。</p>

## 令和5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 ぼぼら春日部のホームページからパソコンで入力  
<https://kasukabe.genki365.net> 「ぼぼら春日部」で検索



### <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

**<市民活動センターの利用満足度について教えてください>**

■ 施設設備に関する満足度（清潔度・快適性・安全性など）

満足 やや満足 やや不満 不満

（ご意見等を自由にお書きください）

■ 施設職員に関する満足度（受付や電話対応、接客態度など）

満足 やや満足 やや不満 不満

（ご意見等を自由にお書きください）

■ センターが実施している事業や講座などについて知っているものを教えてください。（複数回答可）

- ほほらフェスティバル モヤモヤカフェ 利用者会議 月間イベント
- 市民活動講座（HP活用講座・ボードゲームで課題解決・動画作成講座・広報の仕方など）
- 広報誌『ほほらだより』 アドバイザーによる相談事業
- SNS（Facebook・Twitter等） その他（ ）
- 知っているものが無い

■ 上記センターが実施している事業や講座に参加した事がある方、利用した事がある方にお聞きます。  
事業や講座などに満足していますか。

満足 やや満足 やや不満 不満

（ご意見等を自由にお書きください）

■ その他市民活動センターに関するご意見やご要望をご自由にお書きください

アンケートにご協力いただきありがとうございます◎

【アンケートの集計結果について】

アンケートの集計結果につきましては、当センターホームページ上で掲載する予定です。