

平成 27 年度 仙台市市民活動サポートセンター 利用者アンケート集計結果

仙台市市民活動サポートセンター 指定管理者
特定非営利活動法人 せんだい・みやぎ NPO センター

調査概要

実施期間	平成 27 年 2 月 11 日～3 月 31 日
対象	館内利用者及びロッカー・レターケース・事務用ブース利用団体
配布方法	館内設置・回収、利用団体郵送・回収
回収数	235 件

総括

平成 27 年度のアンケート回収数は、前 26 年度（153 件）と比較して 153%増の 235 件の回答数となり、年々センターへの関心と期待が高まってきていることが伺える。また、回収数が増えたことで、前回より多くの利用者の声を聞くことができた。

平成 27 年度は平成 26 年度同様に窓口サービスで受ける印象については 3 点満点中平均 2.7 点を維持し、施設利用満足度は平成 26 年度 5 点満点中 4.0 点より平成 27 年度 5 点満点中 4.2 点とやや上がり、前回同様高評価を得た。

また、センターの利用目的では、情報発信・収集や相談での利用よりも、打合わせやイベント会場としての利用が高まっている傾向が見られた。センターで開催されるイベント情報の入手先では、「ロコミ」が前年度から 4.4 ポイント上がり今年度 11.7%、「センターのホームページ・ブログ」も前年度から 5.9 ポイント上がり 21.5%となったことから、ロコミやブログ等の SNS から情報を得ている利用者が増えていると推察される。

センターへの評価は「立地条件の良さ」や「フリースペースの設置」が昨年同様高評価だったが、「利用団体間の交流」が 2.5 倍増加しており、活動における団体間の協働が見られた。利用後の変化では、施設を利用したことで「会員数が増えた」が昨年度より 2.5 倍増えており、施設を活動拠点として利用することで、安定した活動を継続的に行える環境が会員数増につながったと考えられる。平成 27 年度の「充実した設備・備品」は昨年より 3.2 ポイント増の 6.6%（回答数 39 名）となり、昨年度より無線 LAN の全館設置やロッカーの配置・新台設置など設備・環境の充実を図ってきたことがここにきて一定の評価を得ているように思われた。

今後充実して欲しいセンターの機能（事業・サービス）では前年度と変わらず「場の提供（設備の充実）」（40.6%）に要望が集中していた。「震災復興活動に関する相談」が昨年度 0.5%から今年度は 2.6%に大幅に増加しており、東日本大震災から 5 年目の節目を迎えたことも影響していると推測される。

また、平成 27 年度は「連携・交流促進（フォーラム、交流会等）」が 9.7%（回答数 30 名）、「協働コーディネート（団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等）」が 9.0%

(回答数 28 名) と前年より増加傾向にあり、他団体との連携・協働に興味がある利用者が増えていると推測される。

さらに、平成 27 年度は新たに無線 LAN サービスと 1 階レイアウト変更に関するアンケート項目を追加した。

館内で無線 LAN が使用できることに関して「とても便利だと思う」(89.9%、回答数 159 名)、「簡単にすぐ接続できた」(76.8%、回答数 126 名) と高評価を得た。交流スペースや研修室利用者が打合せや作業で、ノート PC やスマートフォンを利用している姿をよく目にする。今後、無線 LAN 利用者はさらに増えると思われる。

1 階レイアウト変更の入館時の視認性について「とても判りやすくなったと思う」が 35.8% (回答数 73 名)、情報閲覧の利便性について「簡単にすぐ情報を入手できた」が 41.3% (回答数 74 名)、ロビーの快適性についての「くつろぎやすさ」は 36.7% (回答数 69 名) にとどまり、「特に変わったとは感じていない」と回答している人がそれぞれ 1 / 4 おり、情報閲覧の利便性の向上やロビーの快適性が改善されたとの高評価のものさらなる改善が必要だと思われる。

平成 27 年度で大きく様相が変わったのは、センターを利用して「3 年以上～10 年以上」(43.3%、100 名) の利用者が昨年度に比べて 17.6 ポイント減り、逆に「初めて～3 年未満」(56.7%、131 名) の利用者が 17.5 ポイント増えていることから、新たに活動をはじめた比較的若い人の利用が増えていると推測される。利用頻度では、「週 5 回以上」(3.3%、7 名) の利用者が昨年度から 2.6 ポイント増、「週 1 回」(16.2%、34 名) も 3.6 ポイント増え、「年に数回」(13.8%、29 団体) が前回より 7.2 ポイント減少していることから、定期的に利用する人が増えていることが伺え、施設が市民活動やボランティア活動の拠点として認知されてきたと思われる。

指定管理者接遇面評価項目：

- ① 平成 26 年度と平成 27 年度も窓口サービスに関する総合評価は 3 点満点中総合平均点 2.7 点を引き続き維持しているが、「あいさつ・職員からの声がけ」「言葉づかい」「応対時の印象 (感じの良さ、親切さなど)」は平成 26 年 2.8%より 0.1 ポイント下がった。窓口や館内での利用者対応に関するサービスの改善が必要だと思われる。
- ② 平成 26 年度では「悪い」評価をした人が 2 名を超えた項目は「貸室申込など申請書の書き方や手続のわかりやすさ」で 5 名の「悪い」のみだったが、平成 27 年度は「悪い」が「あいさつ・職員からの声がけ」で 5 名、「応対時の印象 (感じの良さ、親切さなど)」で 4 名の 2 項目に増えた。しかし、昨年度評価が悪かった「貸室申込など申請書の書き方や手続のわかりやすさ」については、今年度は 1 名に減少し、利用者へのスタッフがわかりやすく説明していることが改善につながったと思われる。
- ③ 「案内表示のわかりやすさ (目的地への行きやすさ)」「フロアの印象 (レイアウト・整理整頓) など」は平成 26 年度と平成 27 年度では同評価でそれぞれ 3 点満点中 2.6 点、2.7 点であった。1 階窓口のレイアウト変更を行い、改善をしているものの、直接的に数値にはあらわれていない。

利用者特性項目：

- ① 「1年以上3年未満」が 25.1% (58名)、「半年以上1年未満」が 17.3% (40名)と多く、「5年以上10年未満」17.3% (40名)、「10年以上」14.3% (33名)と続き、1年～3年程度継続して利用している人が増えてきていることが伺える。逆に3年以上～10年以上継続的に利用している団体は平成 26 年度に比べて 17.6 ポイント減っていることが分かった。長年活動している団体内の会員の高齢化や世代交代の人材不足等の問題が考えられる。
- ② 利用頻度では、月 1～3 回が 44.8% (94名) ですが、週 2～4 回 20.0% (42名)、週 1 回 16.2% (34名)、週 5 回以上 3.3% (7名) で、週に必ず利用している人が 39.5% (83名) となり、平成 26 年の 32.9% (47名) より 6.6 ポイント増と定期利用者がさらに増えた。
- ③ 利用の目的では、「打合せ・会議」が 41.0% (169名) で最も多く、「イベント関連」19.2% (79名)、「事務作業」22.3% (92名) と施設ハード面での利用が主な利用となっている。「情報発信・収集」13.9% (57名)「相談」0.7% (3名) とソフト面での利用は、昨年度の「情報発信・収集」18.8% (37名)「相談」2.6% (8名) よりさらに低い値を示した。Web 上で情報発信・収集する利用者が増えており、施設における情報発信の工夫や気軽に相談コーナーが利用できる環境づくりが必要だと思われる。

施設サービス評価項目：

- ① センターの提供しているサービスへの満足度では、5 点満点中総合平均点 4.2 点と満足をしている。最も評価が高かったのは、「フリースペース (交流サロン)」144 名回答中、大変満足、満足回答 125 名で、フリースペースの利用者満足度が高い結果を示した。また、貸室では 108 名回答中、87 名が大変満足、満足と回答しており、スペースサービスへの評価が昨年度同様に高い値を示した。
- ② 平成 26 年度導入の無線 LAN については、平成 27 年度の利用満足度は「無線 LAN (交流サロン)」117 名回答中、大変満足、満足回答 108 名。「無線 LAN (研修室・シアター)」でも 61 名回答中、大変満足、満足回答 50 名の高評価だった。施設内で無線 LAN を利用している団体が多い。
- ③ 無線 LAN の利用状況では、回答者のほぼ全員が「便利」であると回答し、接続に関するストレスも感じていない。接続機器では、ノート PC が 57.7% (回答者 127 名)、スマートフォン 31.4% (回答者 69 名) とスマートフォンでの利用も多く、事務作業のほか情報収集ツールとしての活用が多いと思われる。
- ④ フリースペースに次いで回答数の多い「印刷機、コピー機、紙折機」では、112 名回答中、92 名が大変満足、満足と回答おり、不満が 0 名で利用満足度は高い。
- ⑤ センターで開催される情報入手先では、平成 26 年度で 24.0% (46 名) あった「ぱれっと」からの入手が平成 27 年度 22.7% (56 名) とやや下がったが、「センターのホームページ・ブログ」「ロコミ」が前回 15.6% (30 名)、11.5% (22 名) より、それぞれ 5.9 ポイント、4.4 ポイント上がった。ロコミやブログ等の SNS から情報を得ている利用者が増えていると推察される。
- ⑥ センターへの評価では、平成 26 年度同様に最も評価が高いのは、「立地条件の良さ」28.6% (回答数 168 名) であった。平成 27 年度で評価を高めたのは、「フリースペースの設置」

20.4%（回答数 120 名）、「使用料の安さ」13.1%（回答数 77 名）であった。センターのフリースペースや貸室を活動の拠点として利用したいとの要望の高まりを感じる。

- ⑦ 1F レイアウト変更による利便性改善については、相対的には高評価と思われるが、特段の改善効果はないように思われる。今後のさらなる改善への取り組みの必要性を感じる。

施設利用の効用に関する項目：

- ① 平成 27 年度でも前年度（平成 26 年度）同様に「活動拠点ができた」33.0%（回答数 137 名）、「継続的な活動がしやすくなった」32.0%（回答数 133 名）と「場の提供」による効用を評価している。続いて「情報発信が活発になった」8.0%（回答数 33 名）「情報収集がしやすくなった」7.5%（回答数 31 名）が伸ばしている。前年度と比較して平成 27 年度は「会員数が増えた」が 2.5 ポイント増えており、センターを活動拠点として利用し、情報発信をすることで、会員数の増加につながった可能性がある。
- ② 各項目で貸室やフリースペースの評価が最も高い中、センターへの要望（機能）で「活動の場の提供（貸室、フリースペース、設備等の充実）」が 40.6%（回答数 126 名）と最も高く、設備等充実の機能面での向上を示唆しているものと思われる。平成 27 年度は「連携・交流促進（フォーラム、交流会等）」が 9.7%（回答数 30 名）、「協働コーディネート（団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等）」が 9.0%（回答数 28 名）が前年より増加傾向にあり、他団体との連携・協働の機会が増えていることが伺える。

アンケート集計詳細

■ 指定管理者接遇面評価項目

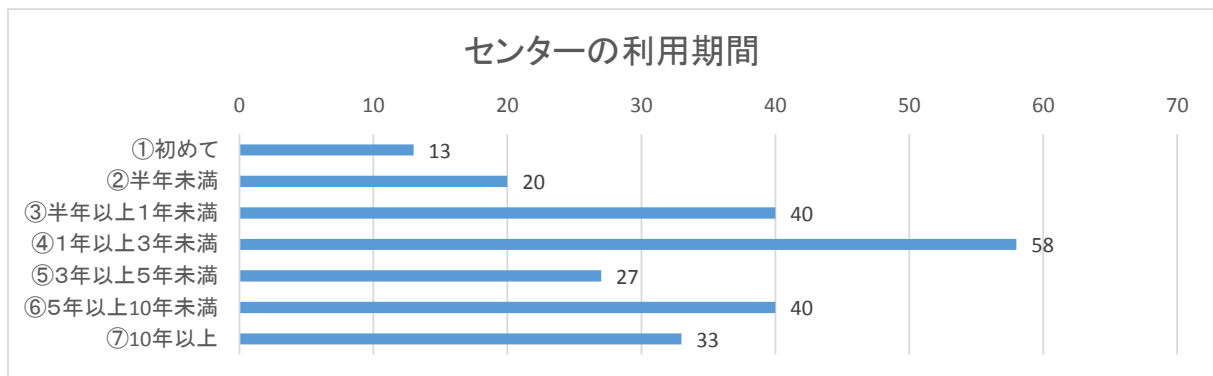
1 窓口サービスについて (3 段階評価)

(1) 窓口サービスで受ける印象について、当てはまるものに○をつけてください。					平成27年度	平成26年度	
No.	質問項目	回答数	良い	普通	悪い	平均点	平均点
1	あいさつ・職員からの声かけ	232	173	54	5	2.7	2.8
2	言葉づかい	231	174	55	2	2.7	2.8
3	応対時の印象(感じの良さ, 親切さなど)	230	174	52	4	2.7	2.8
4	身だしなみ	228	165	63	0	2.7	2.7
5	説明のわかりやすさ(声のボリューム等も含めて)	228	156	70	2	2.7	2.7
6	案内表示のわかりやすさ(目的地への行きやすさ)	231	149	81	1	2.6	2.6
7	貸室申込など申請書の書き方や手続のわかりやすさ	228	147	79	2	2.6	2.6
8	フロアの印象(レイアウト・整理整頓など)	230	164	64	2	2.7	2.7

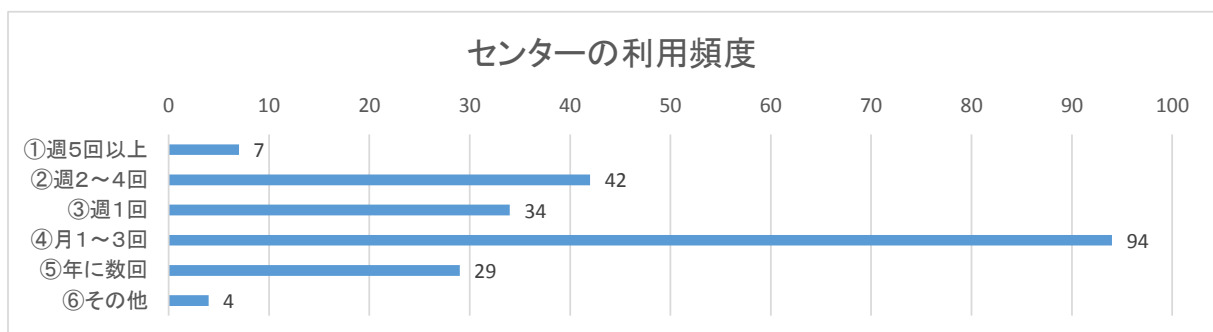
■ 利用者特性項目

2 センターの利用状況,満足度などについて

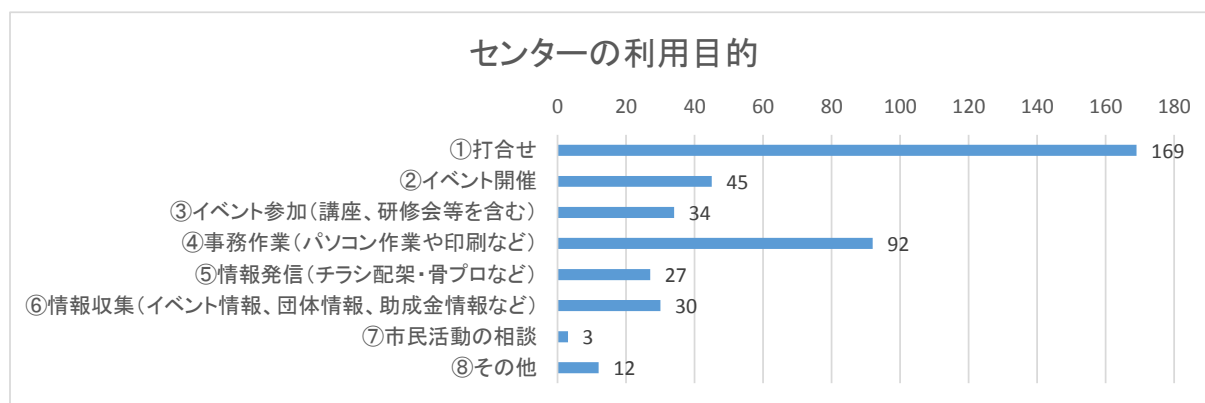
(1) センターを利用し始めてどれくらいになりますか。	回答数	割合	順位	26年度
①初めて	13	5.6%	7	3.5%
②半年未満	20	8.7%	6	3.5%
③半年以上1年未満	40	17.3%	2	9.1%
④1年以上3年未満	58	25.1%	1	23.1%
⑤3年以上5年未満	27	11.7%	5	20.3%
⑥5年以上10年未満	40	17.3%	2	22.4%
⑦10年以上	33	14.3%	4	18.2%



(2) どれくらいの頻度で利用していますか。	回答数	割合	順位	26年度
①週5回以上	7	3.3%	5	0.7%
②週2~4回	42	20.0%	2	19.6%
③週1回	34	16.2%	3	12.6%
④月1~3回	94	44.8%	1	44.8%
⑤年に数回	29	13.8%	4	21.0%
⑥その他	4	1.9%	6	1.4%



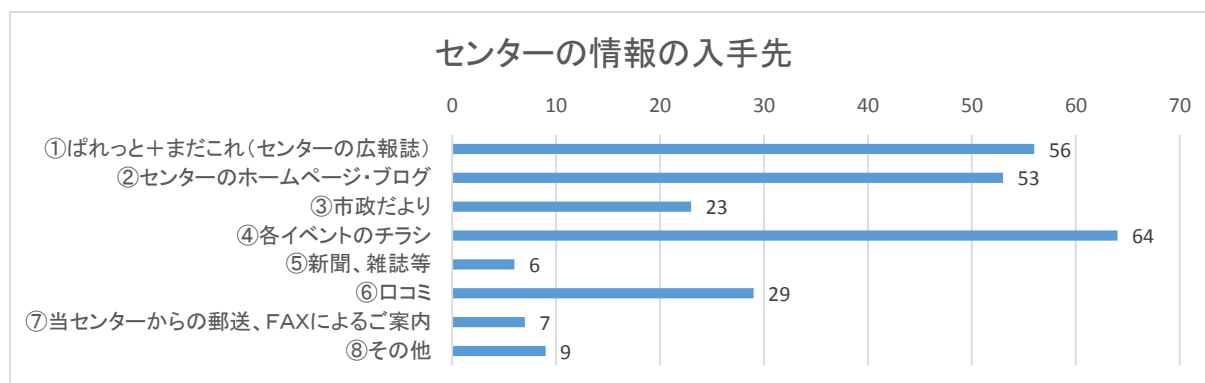
(3)どのような目的でセンターを利用していますか。	回答数	割合	順位	26年度
①打合せ	169	41.0%	1	34.7%
②イベント開催	45	10.9%	3	10.9%
③イベント参加(講座、研修会等を含む)	34	8.3%	4	7.9%
④事務作業(パソコン作業や印刷など)	92	22.3%	2	20.5%
⑤情報発信(チラシ配架・骨プロなど)	27	6.6%	6	9.2%
⑥情報収集(イベント情報、団体情報、助成金情報など)	30	7.3%	5	9.6%
⑦市民活動の相談	3	0.7%	8	2.6%
⑧その他	12	2.9%	7	3.3%



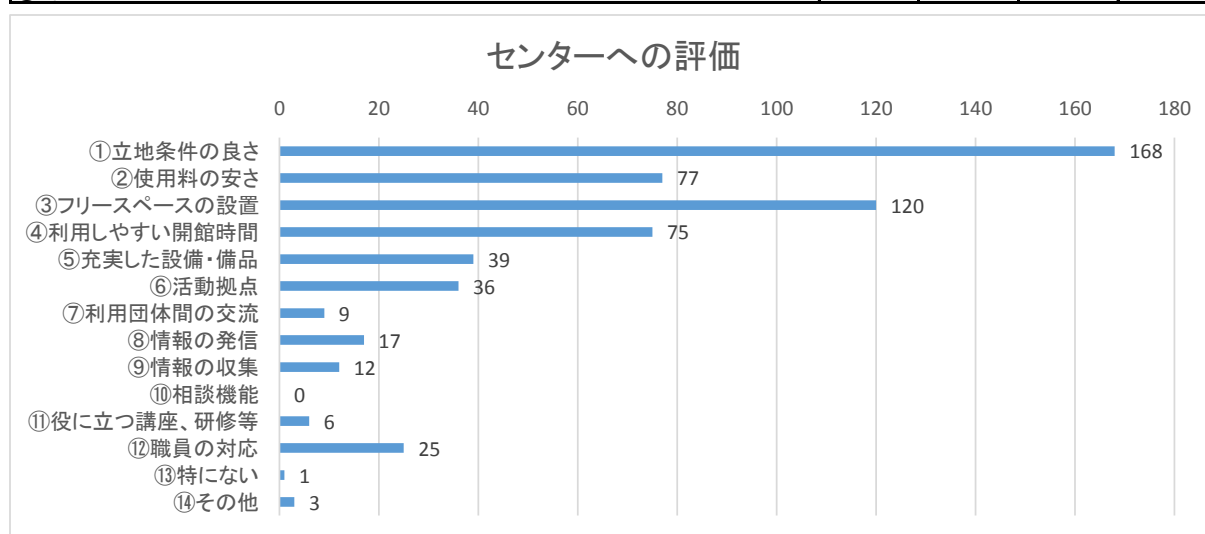
■施設サービス評価項目

(4)利用しているサービスの満足度をお聞かせください。							平成27年度	平成26年度	
No.	利用しているサービス	回答数	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	平均点	平均点
1	事務用ブース	48	15	18	13	2	0	4.0	4.1
2	ロッカー	105	40	48	14	3	0	4.2	4.2
3	レターケース	79	28	29	20	2	0	4.1	4.2
4	貸室	108	49	38	19	2	0	4.2	4.0
5	市民活動シアター	45	14	14	15	2	0	3.9	3.9
6	フリースペース(交流サロン)	144	79	46	18	1	0	4.4	4.1
7	パソコン(インターネット)	70	43	15	12	0	0	4.4	4.1
8	パソコン(作業用)	62	32	13	15	2	0	4.2	4.1
9	無線LAN(交流サロン)	117	85	23	7	2	0	4.6	4.4
10	無線LAN(研修室/シアター)	61	40	10	10	0	1	4.4	3.9
11	無線LAN(事務用ブース)	47	26	9	12	0	0	4.3	4.1
12	情報収集(チラシ、ニュースレターなど)	52	18	16	18	0	0	4.0	3.8
13	情報発信(チラシ、ニュースレターなど)	51	19	15	17	0	0	4.0	3.9
14	骨プロ	77	32	19	25	1	0	4.1	4.4
15	ばれっと(サポセンニュースレター)	47	16	12	19	0	0	3.9	3.9
16	印刷機、コピー機、紙折機	112	55	37	18	2	0	4.3	4.1
17	図書の貸出・閲覧	45	19	8	18	0	0	4.0	3.7
18	市民活動お役立ち情報	47	20	11	16	0	0	4.1	3.9
19	市民活動の相談	41	14	7	20	0	0	3.9	3.9
20	助成金の相談	41	14	6	21	0	0	3.8	3.8
21	センターのホームページ、ブログ	48	16	10	21	1	0	3.9	4.0
22	その他	4	0	2	2	0	0		

(5)センターで開催されるイベント情報等をどのように入手していますか。	回答数	割合	順位	26年度
①ばれっと+まだこれ(センターの広報誌)	56	22.7%	2	24.0%
②センターのホームページ・ブログ	53	21.5%	3	15.6%
③市政だより	23	9.3%	5	11.5%
④各イベントのチラシ	64	25.9%	1	26.0%
⑤新聞、雑誌等	6	2.4%	8	4.7%
⑥口コミ	29	11.7%	4	7.3%
⑦当センターからの郵送、FAXによるご案内	7	2.8%	7	6.8%
⑧その他	9	1.0%	6	1.3%



(6)センターのどのような点が評価できますか。	回答数	割合	順位	26年度
①立地条件の良さ	168	28.6%	1	30.6%
②使用料の安さ	77	13.1%	3	16.0%
③フリースペースの設置	120	20.4%	2	17.4%
④利用しやすい開館時間	75	12.8%	4	11.0%
⑤充実した設備・備品	39	6.6%	5	3.4%
⑥活動拠点	36	6.1%	6	6.5%
⑦利用団体間の交流	9	1.5%	10	0.6%
⑧情報の発信	17	2.9%	8	2.5%
⑨情報の収集	12	2.0%	9	4.5%
⑩相談機能	0	0.0%	14	1.4%
⑪役に立つ講座、研修等	6	1.0%	11	1.4%
⑫職員の対応	25	4.3%	7	4.2%
⑬特にない	1	0.2%	13	0.3%
⑭その他	3	0.5%	12	0.3%



①館内で無線LANが使えると便利だと思いませんか？	回答数	割合	順位
(ア)とても便利だと思う。	159	89.8%	1
(イ)まあ便利である。	16	9.0%	2
(ウ)特に便利とは感じない。	2	1.1%	3

②無線LAN接続は問題なくできましたか？	回答数	割合	順位
(ア)簡単にすぐ接続ができた。	126	76.8%	1
(イ)少し時間がかかったが接続できた。	31	18.9%	2
(ウ)接続に時間がかかった。	5	3.0%	3
(エ)かなり、接続まで手間取った。	2	1.2%	4

③無線LANをお使いになった機器は何ですか？			
	回答数	割合	順位
(ア)ノートPC	127	57.7%	1
(イ)タブレットPC(ipadなど)	24	10.9%	3
(ウ)スマートフォン(iPhoneなど)	69	31.4%	2
(エ)その他(PSP、NintendoDS、iPodtouchなど)	0	0.0%	4

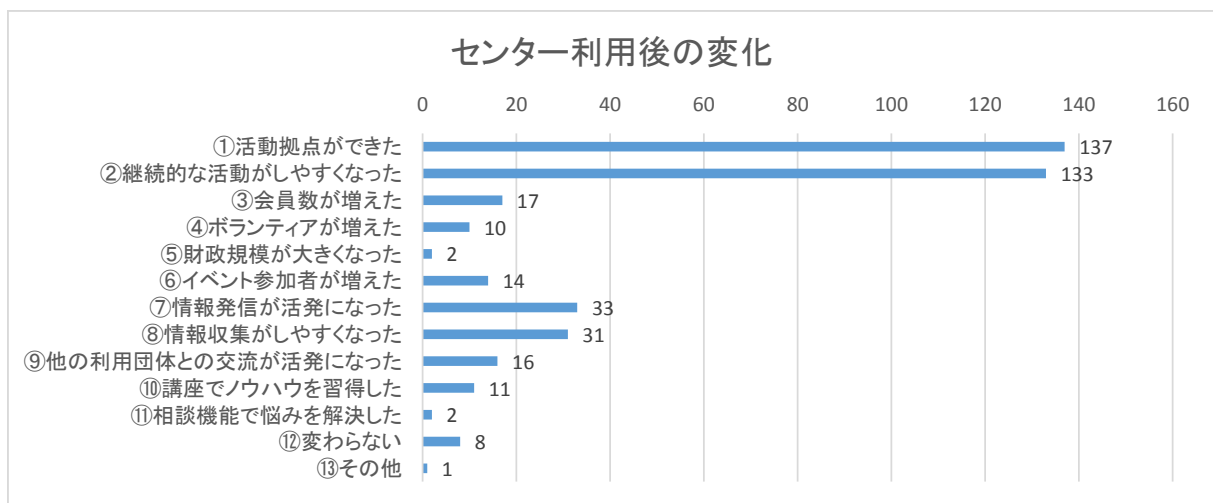
①入館時の視認性について			
	回答数	割合	順位
(ア)とても判りやすくなったと思う。	73	35.8%	2
(イ)まあ良くなったと思う。	80	39.2%	1
(ウ)特に変わったとは感じない。	51	25.0%	3

②情報閲覧の利便性について			
	回答数	割合	順位
(ア)簡単にすぐ情報を入手できた。	74	41.3%	1
(イ)少し時間がかかったが情報入手できた。	54	30.2%	2
(ウ)かなり、情報入手まで手間取った。	3	1.7%	4
(エ)特に変わったとは感じていない。	48	26.8%	3

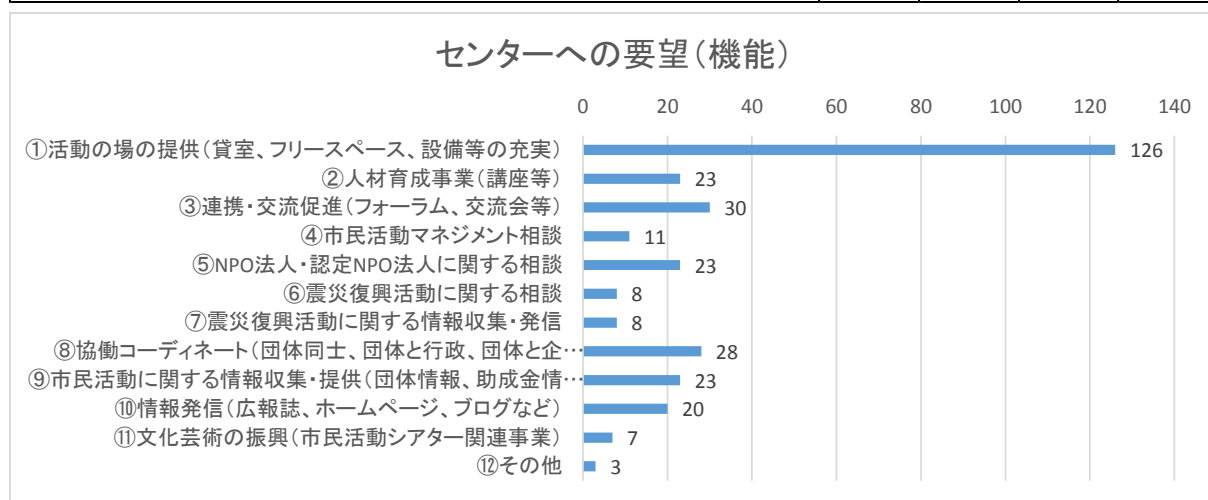
③ロビーの快適性について			
	回答数	割合	順位
(ア)とてもくつろぎやすくなったと思う。	69	36.7%	2
(イ)まあ良くなったと思う。	78	41.5%	1
(ウ)特に変わったとは感じない。	41	21.8%	3

■施設利用の効用に関する項目

(7)センターを利用することで、どのような変化がありましたか。				
	回答数	割合	順位	26年度
①活動拠点ができた	137	33.0%	1	32.7%
②継続的な活動がしやすくなった	133	32.0%	2	33.1%
③会員数が増えた	17	4.1%	5	1.6%
④ボランティアが増えた	10	2.4%	9	2.7%
⑤財政規模が大きくなった	2	0.5%	11	0.8%
⑥イベント参加者が増えた	14	3.4%	7	4.3%
⑦情報発信が活発になった	33	8.0%	3	6.6%
⑧情報収集がしやすくなった	31	7.5%	4	8.9%
⑨他の利用団体との交流が活発になった	16	3.9%	6	4.3%
⑩講座でノウハウを習得した	11	2.7%	8	2.7%
⑪相談機能で悩みを解決した	2	0.5%	11	0.4%
⑫変わらない	8	1.9%	10	1.9%
⑬その他	1	0.2%	13	0.0%



⑧ 今後充実して欲しいセンターの機能（事業・サービス）をお聞かせください。	回答数	割合	順位	26年度
①活動の場の提供(貸室、フリースペース、設備等の充実)	126	40.6%	1	37.1%
②人材育成事業(講座等)	23	7.4%	4	8.4%
③連携・交流促進(フォーラム、交流会等)	30	9.7%	2	8.9%
④市民活動マネジメント相談	11	3.5%	8	3.5%
⑤NPO法人・認定NPO法人に関する相談	23	7.4%	4	1.5%
⑥震災復興活動に関する相談	8	2.6%	9	0.5%
⑦震災復興活動に関する情報収集・発信	8	2.6%	9	4.0%
⑧協働コーディネート(団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等)	28	9.0%	3	7.4%
⑨市民活動に関する情報収集・提供(団体情報、助成金情報など)	23	7.4%	4	7.9%
⑩情報発信(広報誌、ホームページ、ブログなど)	20	6.5%	7	11.4%
⑪文化芸術の振興(市民活動シアター関連事業)	7	2.3%	11	5.9%
⑫その他	3	1.0%	12	2.0%



■フリーアンサー項目

(2)窓口サービスについての「改善への提案」	
「改善への提案」	
貸し部屋の予約とインターネット上&電話でできるとうれしい	
部屋の予約をするときの用紙をあらかじめいただけるとよいと思いました。窓口（受付の）で記入するのは時間のムダと思います。	
日本の伝統文化の本などおいてほしい。	
「感想」…注意	
以前予約の電話を入れ、担当者から「一度切ってまた連絡する」といわれ、待っていましたが何の音沙汰がございませんでした。こちらから連絡すると別の人が対応し会って時間をとってくれたのですが、その本人から何もなく、後日会っても何もありませんでした。なんか対応に残念で悲しく思いました。	
1Fのチラシを見て帰りたいだけの時は声がけなどされない方が良いので1F窓口の方は今まで通り、受け身の受付が良いと思います。グイグイ来られない方が行きやすいです。	
職員・スタッフがあまりに変わり過ぎて接点が持ちにくく感じる場合があります。	
感じの良い人、親切な人がいる反面、あいさつもしない、対応の悪い人もいる。	
特に不愉快なことはありませんが、少し、暗い感じがします。	
とにかく対応が悪すぎる。(人がいる) 市長の手紙で文句を言おうかと考えている。	
おじいさんが意味不明 かんじわるい女性	
事務的	
プロジェクターの借用手続きを後日（窓口に来て直接申し込みし、PCでも予定を入れてもらった）行ったが、当日申し込みされていないとの話をされた。上記の話をして、借用できたが、他にも貸し出しされていたら大問題となるころだった。原因を究明して、今後にかしてほしい。	
対応時の印象で、また利用したいかを決めるときもあるので、今後も今まで同様感じ良くして頂けると良いと思います。	
感じが悪い時、不親切だなと思うことがあります。人柄だと思いますが。監視するような目つきの人も気になります。杓子定規なところもあり、もっとフレキシブルな対応を望みます。	
「感想」…感謝	
毎回あいさつをしていただけてうれしいです。	
祝日も利用でき大変助かっております。職員の皆様大変お世話になりいつもありがとうございます。	
他の行政機関の窓口より、とても明るい対応で気持ちがよく使わせていただいております。	
いつもフレンドリーにわかりやすく対応していただいております。ありがとうございます。	
いつも丁寧に対応いただいております。	

いつも明るく、優しく、対応して頂いて感謝しています。
とても丁寧で好感の持てるご対応です。すてきです。ありがとうございます。
いつも丁寧なご対応ありがとうございます。
笑顔や明るい声でご対応いただくととてもありがたいです。
いつも笑顔で毎回接してくれて、特にわからないときちんとおしえてくれて助かります。スタッフ一同に感謝！！
いつもあいさつして下さい、丁寧に案内して下さるのでとても利用しやすいです。
特に若いスタッフの方がいつも元気で親切な対応をして下さり、こちらが元気になります。
特にありません。
機器の利用とかについてわからないことがあっても気軽に対応していただけるので大変良いと思います。
すごく丁寧に対応して下さい、いつも助かっています。どうぞ、これからもよろしくおねがいいたします。
いつも親切にしてくださいありがとうございます。
印象大変良く好感がもてます。
いつも利用しています。ありがとうございます。
いつも親切に対応していただき、利用しやすく感謝しております。今後ともよろしくお願ひ致します。
よかったです
毎日、入館の度に良くして頂いています。
いつも使わせてもらって親切でよいと思います。
いつも良くしていただいて満足しております。
親切でした
わかりません。
いつもお世話になっています。最近レイアウトも変えて大変よくなりました。みなさんの努力に感謝します。
良かったです。
Good
特にありません。
とても良い対応をして下さって心地よいです。
いつもお世話になっております。
雰囲気がよかった。
すごく癒されました。落ちつける空間という印象ですね。
混雑している際の対応をどうにかして欲しいです。臨時でデスク対応をふやすなど出来ないでしょうか

とても親切丁寧迅速に対応して頂き本当に心から感謝申し上げます。
とても親切で丁寧な方とあまりそうでなく、少しこわい感じの方もいらっしゃると思いました。
特にありません。
特になし
特に問題なく。対応いただき、ありがたく思います。3人程窓口にいらっしゃいますが、入り口近くへいきますが、どなたでも同じなのでしょう
頑張ってください。
特にありません。
特になし
いつもありがとうございます。
ありません。
いつも大変に親切な対応をいただいています。必要かもしれない情報提供していただき、いつも感動しています。他の施設も見習うべく、スタッフです。
1F の雰囲気明るくなりました。職員さんのあいさつも、フレンドリーで好感が持てます。
いつもいろいろな方面で大変お世話になりました。とてもいい勉強になりました。心から感謝致します。これからも、どうぞよろしくお願いいたします。
皆様身だしなみも良く、言葉遣い特に退館もご挨拶いただき、気分良く利用させていただいております。友人の口コミで来るようになりましたが、機会あるごとに PR しております。

市民活動サポートセンターに関する「意見」「感想」

「意見」…情報、相談

いつも改善されていて使いやすいです。これからもよろしくお願いします。

サポセンがこのような立地の良い場所にあり、かつ比較的開館時間が遅いために大変重宝しています。いつも良いサービス提供ありがとうございます。よりよい仙台や東北が良くなるためには、サポセンがさらに開かれ、立場や業種を超えた交流が生まれる場になる必要もあると思います。

「意見」…設備

1F が明るくなって、とても雰囲気がいいなあーと思います。

電気コンセント設置場所を増やしていただけませんか。お願いいたします。是非！！
地の利が良く、会員の集まりがよい。引継拠点としてのブースを継続して利用させてほしい。

5階の交流サロンが使いにくいです。10名ほどで集まる場合は、テーブルが離れますが・・・もう少し自由度があってもいいのではと思っています。

5F の交流スペースですが、コンセントはどの席にいても利用できるようにしていただきたいです。また、使用団体間での交流や、人材育成などがあまり感じられないのが残念だと感じています。サポセンはたくさん素晴らしい活動をしている団体が利用しているのですから、お互いに交流する機会があれば、お互いの活動の活発化、ひいては仙台の活性化に繋がるのではな

いかと思います。
第一印象としては、ロビーを使っていいようには感じられない。駐輪設備をなんとか設置できませんか、2 時間までは 0 円のような・・・。
よく使わせてもらっています。5F の交流スペース、デスクは重宝しています。コンセントが増えると利便性が増すと思います。今後ともよろしく願いいたします。
・書籍貸し出しサービスはとても良いと思いました。・1F スペースは、視界（目が届きやすい）ので、かえって留まりにくいと思われるので、植栽など低い目かくしをつくると座る人もふえるかもしれない。（高い天井のスペースを活かして）
安心して留められる駐車場があれば嬉しいです。3/22 日本ハイウェイサービスさんに 2100 円の自転車保管手数料をとられました。市民サポセンの目の前に自転車の置ける場所が確保されることを望みます。
いつもとても親切に対応していただいております。窓口では有りませんが、エレベータ内の表示がもっと大きく、わかりやすいともっと良いと思います。乗ってから行き先階がわからなくなることもあるため。
5 階の交流サロンが使いにくいです。もっと自由に使いたい！
いつも大変お世話になっております。たまにフリースペースで大きな声で打ち合わせをしている団体がありますが、さりげなく注意していただけるとありがたいです。
いつもお世話になっております。交流スペースにあるテーブル全てにコンセントがあると便利になると思います。
値上げしないでほしい。シアターの使用料を下げしてほしい。
5 F で作業のため、一つのテーブルでは間に合わない時、後方のテーブルを使用することになるのですが、照明が暗くて困っています。前方のテーブル使用も可能にしてほしい。
交流サロンのコンセントを増やしていただきたいです。
電気コンセント設置場所を増やしていただいただけませんか。お願いいたします。是非！！
・書籍貸し出しサービスはとても良いと思いました。・1F スペースは、視界（目が届きやすい）ので、かえって留まりにくいと思われるので、植栽など低い目かくしをつくると座る人もふえるかもしれない。（高い天井のスペースを活かして）
展示スペースを復活させて欲しい。
バランスボールを 3 F 研修室でやらせていただきたいです。運動できる耐震構造で建てかえられますか？
ロビーで飲食ができれば尚良い
サービス内容について目立つところに表示が欲しい。サポートセンター自体の周知に注力して欲しい。
無料や格安で利用できる拠点をなるスペースを提供していただきありがとうございます。ここがないとおそらく運営できない団体は多いと思います。30 代くらいの男性・女性の職員さんたちがどんなときも笑顔で丁寧に接してくださるのが印象的です。5 F 交流サロンは交流サロン

<p>という名前なのだから、もっと気楽に他団体と交流できる環境になればいいなと思います。そのためには、各団体がまずどんなことで困っているのかを調査して、どんなことなら、それぞれの団体が他の団体の手伝いができそうか調べてみたり、各団体をまきこんで、交流会（たとえば月 1 でも年 1 でも）ひらいたり、職員さんが間に入って「あの団体はこういう団体ですよ」と話したりして、自分たちで話を始められる環境になると楽しく他団体と仲良くなれて情報交換もしやすくなりそうです。長々と失礼しました。</p>
<p>「意見」…受付、対応</p>
<p>図書の数を増やして欲しいです。</p>
<p>情報閲覧に関して、日付順がよい。</p>
<p>書類を簡素化して欲しい（年 2 回の書類返答多い）</p>
<p>もうちょっとわかりやすい説明をお願いします。えらそうで、予約するのが怖い。</p>
<p>もっとこの場所でいてほしいですね。知ってる人しか知らない。</p>
<p>いつもありがとうございます。大変使いやすく、職員スタッフの皆さんもとても親切で、心地よく活用させていただいています。これからも先進的な取り組みで仙台の市民活動をけん引していただきますようお願い致します。</p>
<p>規則を守るあまり、融通性がなくなったりするのは淋しい。又、ぜいたくなお願いかも知れないけど、皆、明るくすみよい地域を作るためにボランティアとして働いているのだから、役所仕事のようにならないような雰囲気があるとうれしいのですが。</p>
<p>交流サロン、いつも助かっております。研修室やホールの予約にネット利用での対応をお願いします。</p>
<p>「感想」…注意</p>
<p>アンケートが長すぎる。</p>
<p>場所はよいが、人がどんどん質が低下しているように思う。事業もおもしろいものが少なくなっている。</p>
<p>「感想」…感謝</p>
<p>ありがとうございました。</p>
<p>いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。</p>
<p>活動をさせて頂く上で、会場をお借りでき大変ありがたく思っています、ありがとうございます。高齢者が多いので、設備等に分からないことばかりですが、いつも丁寧に対応下さりありがとうございます。今後よろしくお願ひいたします。</p>
<p>いつもお世話になってます。昨年 10 月から利用するようになりましたが、立地もよく従業員のみなさんがとても親切でいいと思います。</p>
<p>相変わらず使いやすいままで。ありがとうございます。</p>
<p>いつも使わせていただけてすごく助かってます。ありがとうございます。</p>
<p>便利に利用しています。現在、特に意見はありません。皆さんの努力に感謝します。</p>
<p>いつも快適に利用させていただいております。引き続き活用させていただきます。</p>
<p>いつもありがとうございます。</p>
<p>いつもお世話になってます。ありがとうございます。</p>

<p>公衆無線 LAN を利用する機会が、多いですがアクセスが判りやすく、感度も良く利用しやすいので、よろしく願い致します。</p>
<p>ホールは明るくなっただけでなく、スタッフの感じが良く空気の「気」も良く、やる気、元気が出る。ありがとうございます。皆様に感謝！！</p>
<p>いつもお世話になっております。今後ともよろしく願い致します。</p>
<p>いつもありがとうございます。活動がゆっくりとしかできないのですが、長い目で見て支援いただいていると感じます。ありがたいです。</p>
<p>仙台市のまん中に位置し、親切なスタッフの方々がいて、フリースペースや充実した設備があり、イベント会場などの使用料もリーズナブルな「仙台市市民活動サポートセンター」は仙台市民のさまざまな活動の意欲と実現を現実的に支援してくれる。市民活動をする上で大変貢献度の高い、有意義な施設だと思います。今後ともますます充実され、これからも私たちの活動をずっとサポートしてくださるパートナーとして長く存続していただきたいと思います。</p>
<p>いろいろお世話になりました。ありがとうございました。</p>
<p>ありがとうございました。</p>
<p>みなさんととても親切に対応していただいて、感謝しています</p>
<p>ロッカーの使用とともに印刷機なども年数回は利用させてもらっています。特に事務所を持たない団体にとってサポートセンターは大変役立つ存在です。また、気軽に利用できるフリースペースがあることも、打ち合わせや事務作業を行う上で大変助かっています。今後もよろしくお願いしたいと思います。</p>
<p>何か困ったことがあってもスタッフの方が親身に対応して下さり、いつも感謝しております。</p>
<p>いつも気持ちよく利用させていただいており、心から感謝いたします。</p>
<p>初めて講座に出たが、解りやすかった 感謝!!</p>
<p>入口の日付順のチラシ掲示はとても良い（他はない）</p>
<p>利用者のマナーも良く、清掃・整頓もいきとどいき、快適に利用させていただいております。立地条件が大変良く利用しやすいです。</p>

利用期間別集計結果

利用期間別の集計総括

センターの利用期間別のクロス集計を俯瞰するとほぼ 3 年を境に利用内容が変化してくるようである。利用期間＝活動期間との見方もできることから、開始から 3 年間は、活動の拠点として「場」の利用を主にしているが、3 年を過ぎると「情報」の発信・収集の拠点として活用している傾向がみられる。利用者の「相談」については、利用期間半年～3 年未満では法人に関する相談の割合が多く、3 年以上になると市民活動のマネジメントに関する「相談」へ移行している。

また、利用期間が短い利用者は「連携・交流」の要望が高く、利用期間が長い利用者は「協働」に対する要望が高い値を示した。初めて来館した利用者が活動の拠点として継続的に活動ができ、さらに活動に必要な情報の収集や情報発信ができ、随時相談ができるようなサービスを提供できる体制を構築していく必要があると思われる。

利用者の「相談」は利用者が利用期間の違いによりセンターの利用や要望に多少の違いが見られますので、今後のセンターとしてのサポートに全体を捉えた施策に加えターゲットを絞った施策の展開などきめ細かなサポートも考慮が必要と思われる。

利用頻度に関する項目：

センターの利用期間が、5 年未満程度の利用者では、ほぼ週 2～4 回以上は利用しており、月 1 回～3 回利用団体では半年～3 年未満と 3 年～10 年以上では後者の割合が多い。活動が軌道にのっている活動年数が長い利用団体ほど利用頻度は少なく、活動年数が短く新しい団体ほど利用頻度が高く、活動が活発化している傾向がみられた。

利用目的に関する項目：

利用目的では利用期間にかかわらず「打合せ」の利用が最も多く、次いで利用期間半年～10 年以上で「事務作業（パソコン作業や印刷など）」が多い。

注目すべきは「イベント参加」「イベント開催」には、センター利用が初めての利用者が多く、センター自主事業への参加やセンターを会場としたイベントの開催に関心を示す層が増えたと推測される。

情報の入手先に関する項目：

利用期間 3 年以上の利用者は、「ぱれっと、まだこれ（センターの広報誌）」「新聞、雑誌等」といった広報誌等印刷媒体から情報の入手している場合が多く。利用期間が初めての利用者は、「センターのホームページやブログ」「ロコミ」といった情報通信媒体より入手する機会も多い傾向がみられた。

センターの評価に関する項目：

利用期間にかかわらず、立地条件、使用料の安さ、フリースペースといったハードサービス面への評価が高い。まだ活動期間が短い半年未満では情報収集を積極的に行い、活動期間が長くな

るにつれて情報を発信する側になる傾向がみられる。活動期間が 1 年を超えると職員の対応といったソフトサービス面での評価の割合が高くなって来る。

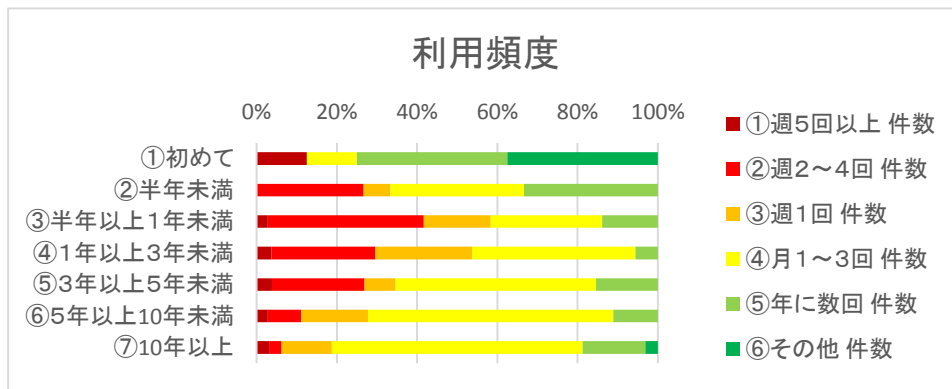
利用で変化したことに関する項目：

利用期間 1 年を超えると「活動拠点ができた」「継続的な活動がしやすくなった」が過半数を占める。センターを定期的に長く利用するにつれて情報の収集や情報の発信をすることで、イベント参加者増につながっていることが伺える。

充実して欲しい機能に関する項目：

全体的には「場の提供」に関する要望が 30%以上と高い。利用期間 3 年未満は連携・交流促進を求めている傾向がみられる。利用期間 3 年以上になると団体同士、団体と行政、団体と企業のような協働コーディネートを要望する割合が増え、相談は利用期間半年から 3 年未満が多い。

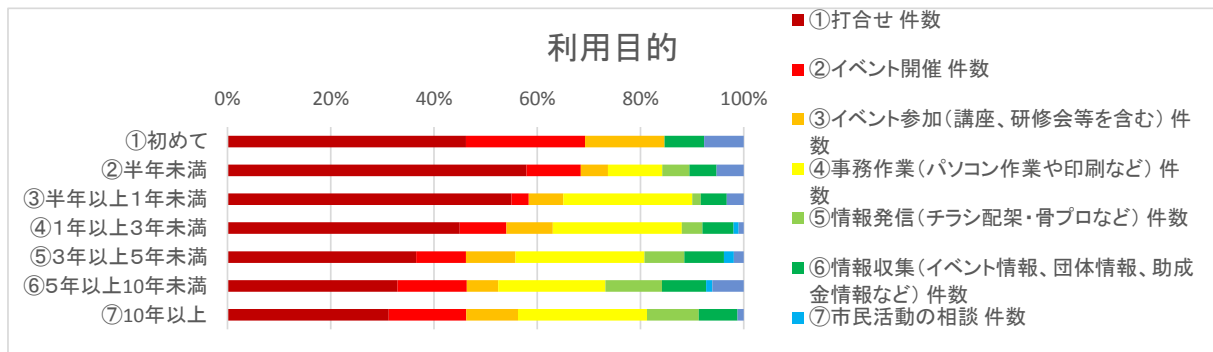
(1)利用期間	(2)利用頻度											
	①週5回以上		②週2～4回		③週1回		④月1～3回		⑤年に数回		⑥その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①初めて	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	3	23.1%	3	23.1%
②半年未満	0	0.0%	4	20.0%	1	5.0%	5	25.0%	5	25.0%	0	0.0%
③半年以上1年未満	1	2.5%	14	35.0%	6	15.0%	10	25.0%	5	12.5%	0	0.0%
④1年以上3年未満	2	3.4%	14	24.1%	13	22.4%	22	37.9%	3	5.2%	0	0.0%
⑤3年以上5年未満	1	3.7%	6	22.2%	2	7.4%	13	48.1%	4	14.8%	0	0.0%
⑥5年以上10年未満	1	2.5%	3	7.5%	6	15.0%	22	55.0%	4	10.0%	0	0.0%
⑦10年以上	1	3.0%	1	3.0%	4	12.1%	20	60.6%	5	15.2%	1	3.0%



(1)利用期間	(3)利用目的											
	①打合せ		②イベント開催		③イベント参加 (講座、研修会等を含む)		④事務作業 (パソコン作業や印刷など)		⑤情報発信 (チラシ配架・骨プロなど)		⑥情報収集 (イベント情報、団体情報、助成金情報)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①初めて	6	46.2%	3	23.1%	2	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
②半年未満	11	57.9%	2	10.5%	1	5.3%	2	10.5%	1	5.3%	1	5.3%
③半年以上1年未満	33	55.0%	2	3.3%	4	6.7%	15	25.0%	1	1.7%	3	5.0%
④1年以上3年未満	45	45.0%	9	9.0%	9	9.0%	25	25.0%	4	4.0%	6	6.0%
⑤3年以上5年未満	19	36.5%	5	9.6%	5	9.6%	13	25.0%	4	7.7%	4	7.7%
⑥5年以上10年未満	27	32.9%	11	13.4%	5	6.1%	17	20.7%	9	11.0%	7	8.5%
⑦10年以上	25	31.3%	12	15.0%	8	10.0%	20	25.0%	8	10.0%	6	7.5%

平成 27 年度 仙台市市民活動サポートセンター 利用者アンケート集計結果

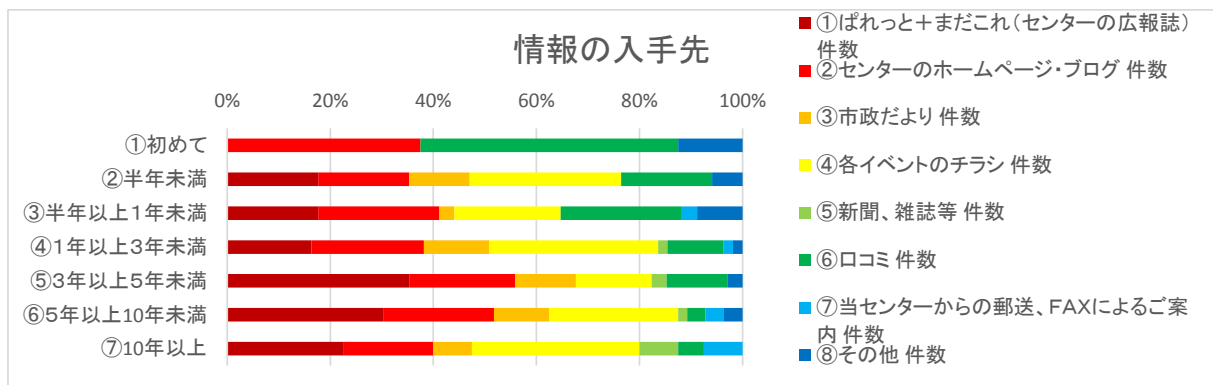
⑦市民活動の相談		⑧その他	
件数	割合	件数	割合
0	0.0%	1	7.7%
0	0.0%	1	5.3%
0	0.0%	2	3.3%
1	1.0%	1	1.0%
1	1.9%	1	1.9%
1	1.2%	5	6.1%
0	0.0%	1	1.3%



(1) 利用期間 (5) センターで開催されるイベント情報等の入手先。

	①ぱれっと+まだこれ(センターの広報誌)		②センターのホームページ・ブログ		③市政だより		④各イベントのチラシ		⑤新聞、雑誌等		⑥口コミ	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①初めて	0	0.0%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	50.0%
②半年未満	3	17.6%	3	17.6%	2	11.8%	5	29.4%	0	0.0%	3	17.6%
③半年以上1年未満	6	17.1%	8	22.9%	1	2.9%	7	20.0%	0	0.0%	8	22.9%
④1年以上3年未満	9	16.1%	12	21.4%	7	12.5%	18	32.1%	1	1.8%	6	10.7%
⑤3年以上5年未満	12	35.3%	7	20.6%	4	11.8%	5	14.7%	1	2.9%	4	11.8%
⑥5年以上10年未満	17	29.3%	12	20.7%	6	10.3%	14	24.1%	1	1.7%	2	3.4%
⑦10年以上	9	20.9%	7	16.3%	3	7.0%	13	30.2%	3	7.0%	2	4.7%

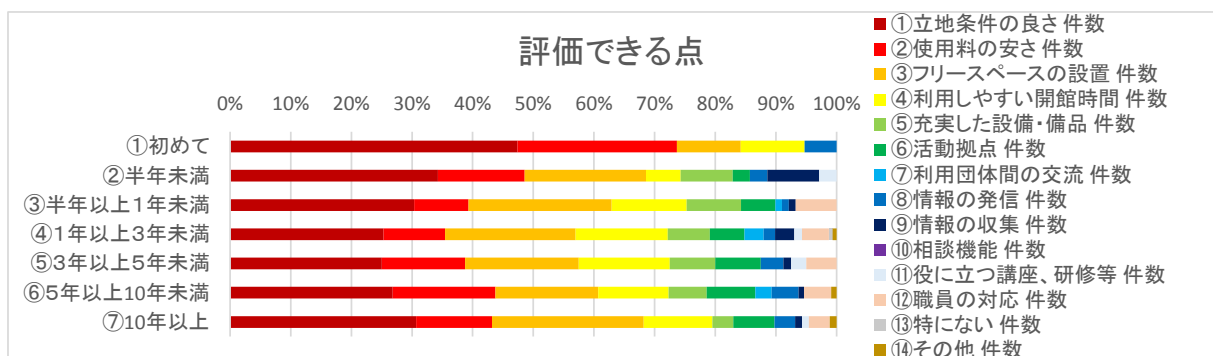
⑦当センターからの郵送、FAXによるご案内		⑧その他	
件数	割合	件数	割合
0	0.0%	1	12.5%
0	0.0%	1	5.9%
1	2.9%	3	8.6%
1	1.8%	1	1.8%
0	0.0%	1	2.9%
2	3.4%	2	3.4%
3	7.0%	0	0.0%



平成 27 年度 仙台市市民活動サポートセンター 利用者アンケート集計結果

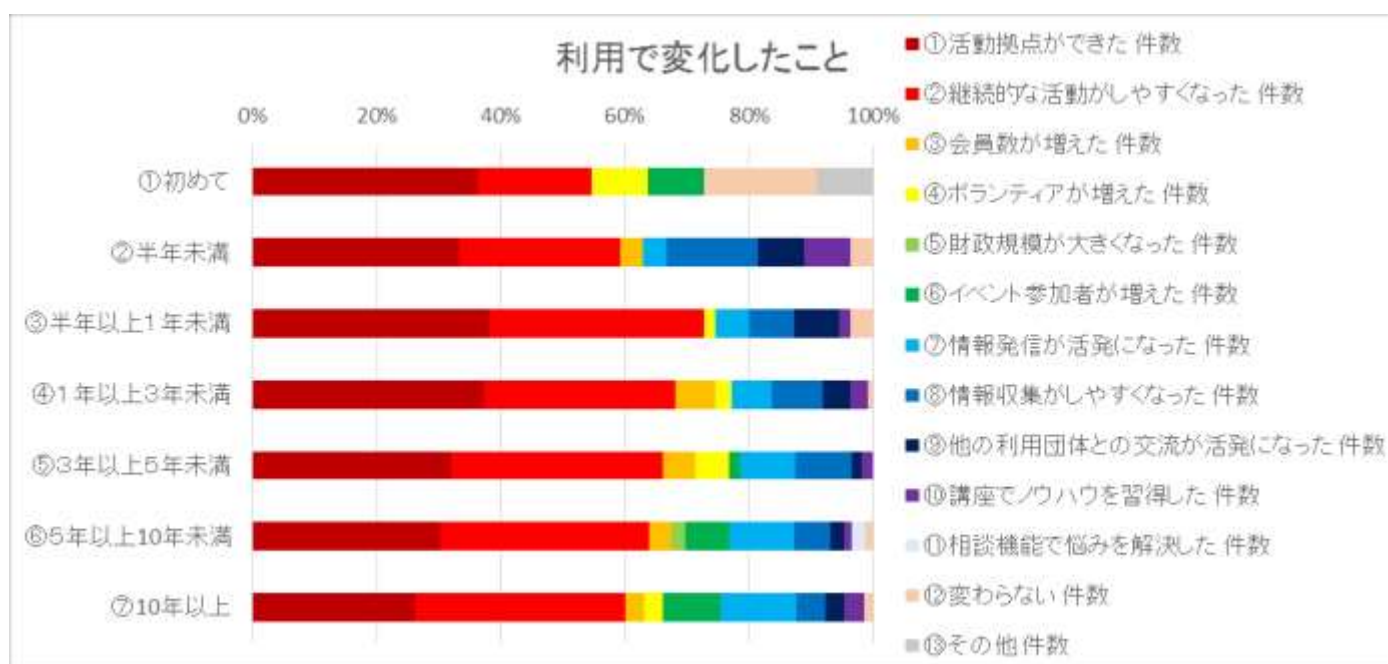
(1)利用期間	(6)センターの評価できる点。											
	①立地条件の良さ		②使用料の安さ		③フリースペースの設置		④利用しやすい開館時間		⑤充実した設備・備品		⑥活動拠点	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①初めて	9	47.4%	5	26.3%	2	10.5%	2	10.5%	0	0.0%	0	0.0%
②半年未満	12	34.3%	5	14.3%	7	20.0%	2	5.7%	3	8.6%	1	2.9%
③半年以上1年未満	27	30.3%	8	9.0%	21	23.6%	11	12.4%	8	9.0%	5	5.6%
④1年以上3年未満	40	25.3%	16	10.1%	34	21.5%	24	15.2%	11	7.0%	9	5.7%
⑤3年以上5年未満	20	25.0%	11	13.8%	15	18.8%	12	15.0%	6	7.5%	6	7.5%
⑥5年以上10年未満	30	26.8%	19	17.0%	19	17.0%	13	11.6%	7	6.3%	9	8.0%
⑦10年以上	27	30.7%	11	12.5%	22	25.0%	10	11.4%	3	3.4%	6	6.8%

⑦利用団体間の交流		⑧情報の発信		⑨情報の収集		⑩相談機能		⑪役に立つ講座、研修等		⑫職員の対応		⑬特にない		⑭その他	
件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
0	0.0%	1	2.9%	3	8.6%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	1.1%	1	1.1%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	6	6.7%	0	0.0%	0	0.0%
5	3.2%	3	1.9%	5	3.2%	0	0.0%	2	1.3%	7	4.4%	1	0.6%	1	0.6%
0	0.0%	3	3.8%	1	1.3%	0	0.0%	2	2.5%	4	5.0%	0	0.0%	0	0.0%
3	2.7%	5	4.5%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	5	4.5%	0	0.0%	1	0.9%
0	0.0%	3	3.4%	1	1.1%	0	0.0%	1	1.1%	3	3.4%	0	0.0%	1	1.1%



(1)利用期間	(7)センターを利用することで変化したこと。											
	①活動拠点ができた		②継続的な活動がしやすくなった		③会員数が増えた		④ボランティアが増えた		⑤財政規模が大きくなった		⑥イベント参加者が増えた	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①初めて	4	36.4%	2	18.2%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	1	9.1%
②半年未満	9	33.3%	7	25.9%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
③半年以上1年未満	21	38.2%	19	34.5%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%
④1年以上3年未満	41	37.3%	34	30.9%	7	6.4%	3	2.7%	0	0.0%	0	0.0%
⑤3年以上5年未満	18	32.1%	19	33.9%	3	5.4%	3	5.4%	0	0.0%	1	1.8%
⑥5年以上10年未満	26	30.2%	29	33.7%	3	3.5%	0	0.0%	2	2.3%	6	7.0%
⑦10年以上	17	26.2%	22	33.8%	2	3.1%	2	3.1%	0	0.0%	6	9.2%

⑦情報発信が活発になった		⑧情報収集がしやすくなった		⑨他の利用団体との交流が活発になった		⑩講座でノウハウを習得した		⑪相談機能で悩みを解決した		⑫変わらない		⑬その他	
件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	1	9.1%
1	3.7%	4	14.8%	2	7.4%	2	7.4%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%
3	5.5%	4	7.3%	4	7.3%	1	1.8%	0	0.0%	2	3.6%	0	0.0%
7	6.4%	9	8.2%	5	4.5%	3	2.7%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%
5	8.9%	5	8.9%	1	1.8%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9	10.5%	5	5.8%	2	2.3%	1	1.2%	2	2.3%	1	1.2%	0	0.0%
8	12.3%	3	4.6%	2	3.1%	2	3.1%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%



(1)利用期間	(8)今後充実して欲しいセンターの機能（事業・サービス）。											
	①活動の場の提供(貸室、フリースペース、設備等)		②人材育成事業(講座等)		③連携・交流促進(フォーラム、交流会等)		④市民活動マネジメント相談		⑤NPO法人・認定NPO法人に関する相談		⑥震災復興活動に関する相談	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①初めて	5	55.6%	0	0.0%	2	22.2%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
②半年未満	7	30.4%	1	4.3%	3	13.0%	1	4.3%	5	21.7%	2	8.7%
③半年以上1年未満	24	45.3%	4	7.5%	6	11.3%	1	1.9%	4	7.5%	4	7.5%
④1年以上3年未満	35	43.2%	6	7.4%	4	4.9%	1	1.2%	9	11.1%	1	1.2%
⑤3年以上5年未満	16	38.1%	4	9.5%	4	9.5%	2	4.8%	0	0.0%	1	2.4%
⑥5年以上10年未満	18	34.0%	5	9.4%	8	15.1%	3	5.7%	3	5.7%	0	0.0%
⑦10年以上	20	46.5%	3	7.0%	1	2.3%	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%

⑦震災復興活動に関する情報収集・発信		⑧協働コーディネート(団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等)		⑨市民活動に関する情報収集・提供(団体情報、助成金情報など)		⑩情報発信(広報誌、ホームページ、ブログなど)		⑪文化芸術の振興(市民活動シアター関連事業)		⑫その他	
件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%
2	3.8%	3	5.7%	3	5.7%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.9%
3	3.7%	6	7.4%	5	6.2%	8	9.9%	2	2.5%	1	1.2%
3	7.1%	5	11.9%	4	9.5%	2	4.8%	1	2.4%	0	0.0%
0	0.0%	7	13.2%	7	13.2%	0	0.0%	2	3.8%	0	0.0%
0	0.0%	4	9.3%	4	9.3%	6	14.0%	2	4.7%	1	2.3%

