

平成 25 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 26 年 3 月 1 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	133 件

総括

平成 25 年度での利用者アンケート調査では、例年にない多くの回答数を得て、利用者からの高い評価とともに期待される施設として認識が高まっていることを伺い知る事が出来ました。また、回答数が前年度の 2 倍以上の件数を集計しているため単純な前年度との件数比較等できませんが、精度の高い調査結果を得ることができました。

この度の回答を寄せていただいた利用者は、施設利用の 5 年～10 年以上の長期利用者の方からの回答が多く寄せられていました。特に月 1～3 回の利用者が全体の過半数を超え、継続して活動を行っている利用者からの回答が反映していると思われます。そのためか、相対的に施設ハード面での満足度が高い一方、情報発信や収集といったソフト面での認知度が低めで講座や相談などの事業、協働や交流における周知向上が検討課題と思われます。

特筆すべきは、スタッフへの評価を伝える回答が例年になく多かった点でした。受付窓口での貸室受付業務以外での相談や、問い合わせ対応の充実がその背景にあるように思われます。今後予定される講座等の事業では、より高いレベルでの開催を検討しなければならないように思われます。

指定管理者接遇面評価項目：

- ① 全体では、前年度同様に窓口サービスに関して高評価(3 点満点中 2.8～2.6 点、)で、満足を得ていただいています。接遇面は中でも高評価(2.8 点、良い評価 109～107 名)でした。
- ② 前年度に比して、「フロアの印象 (レイアウト、整理整頓など)」は、より高評価(2.6 →2.7)を得ています。受付の視認性改善としてのラック等の配置工夫が評価されたものと思われます。
- ③ 評価は高いものの「案内表示のわかりやすさ (目的地への行きやすさ)」「貸室申込など…手続きのわかりやすさ」(評価点 2.6、良い評価 74/73 名)が相対的に今後の課題と思われます。

利用者特性項目：

- ① 10 年以上利用をいただいている利用者(28.2%)に次 1 年以上 3 年未満の利用者(22.1%)が多く、3.11 震災以降に利用が増えたことを物語っています。また、利用の頻度も月 1～3 回がほとんど(56.3%)といった状況で、継続的に利用されていることが伺えます。
- ② 利用の目的では、「打合せ」(30.6%)「事務作業」(19.4%)が最も多いですが、「イベントの開催、参加」(21.9%)や「情報の収集、発信」(20.1%)での利用も多くいただいています。
- ③ 「相談」(3.2%)での利用は少なく、ソフト面での充実と併せて利用者への訴求が必要と

思われます。

施設サービス評価項目：

- ① サービスの満足度では、利用度の低い「市民活動シアター」(3.5)及び「相談」(3.7)を除くと、施設利用サービスに関しては、全て 5 点満点中 4 点以上の評価を頂いています。「相談」関連の評価点は相対的に低いですが、不満・大変不満との回答はありません。
- ② センターの情報入手先では、センターの広報誌（ぱれっと）からの入手が前年度 41.5% と一番の入手先でしたが、今年度は大幅に下がり 18.1%に留まりました。
- ③ 「センターからの郵送、FAX によるご案内」が 10.5%と「市政だより」10.5%と同値となり前年(5.7%)より大きく伸ばしました。
- ④ センターへの評価では、前年度とほぼ変わらず立地条件(27.4%)やフリースペースの設置(18.2%)、使用料の安さ(17.0%)が非常に評価されています。前年度と大きな違いは、前年度(7 件)ほぼなかった「職員の対応」への評価が 24 件あり、窓口スタッフの接遇向上が際立って評価されています。

施設利用の効用に関する項目：

- ① 利用者特性もあって「活動拠点」(31.9%)として「継続的な活動」(35.4%)をセンターで行い、センターでの「情報収集」(7.7%)「情報発信」(5.8%)にて、「ボランティア」(4.2%)や「イベント参加者」(3.8%)が増えたと感じていることが伺えます。しかし、利用者特性にもあるように「相談」(0.4%)等での効用を感じる機会はないようです。
- ② 利用者のセンターへの要望としては、活動の場の充実(36.3%)はもとより、幅広く情報の収集・提供(29.5%)や講座・交流会の開催(25.0%)などを希望されています。しかし、認知度が低いのか「相談」(9.5%)への要望は少ないようです。

アンケート集計詳細

■指定管理者接遇面評価項目

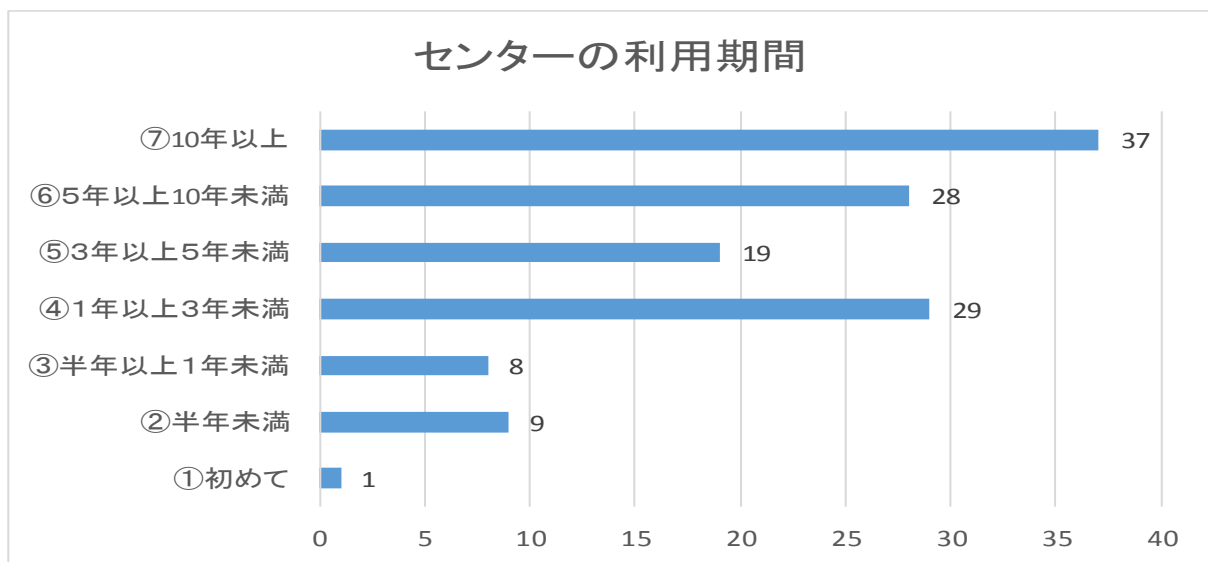
1 窓口サービスについて (3段階評価)

(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25年度	
No.	質問項目	良い	普通	悪い	平均点
1	あいさつ・職員からの声かけ	109	21	2	2.8
2	言葉づかい	106	27	0	2.8
3	応対時の印象(感じの良さ, 親切さなど)	107	25	1	2.8
4	身だしなみ	99	33	1	2.7
5	説明のわかりやすさ(声のボリューム等も含めて)	95	35	1	2.7
6	案内表示のわかりやすさ(目的地への行きやすさ)	74	54	2	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	73	54	2	2.6
8	フロアの印象(レイアウト・整理整頓など)	89	41	2	2.7

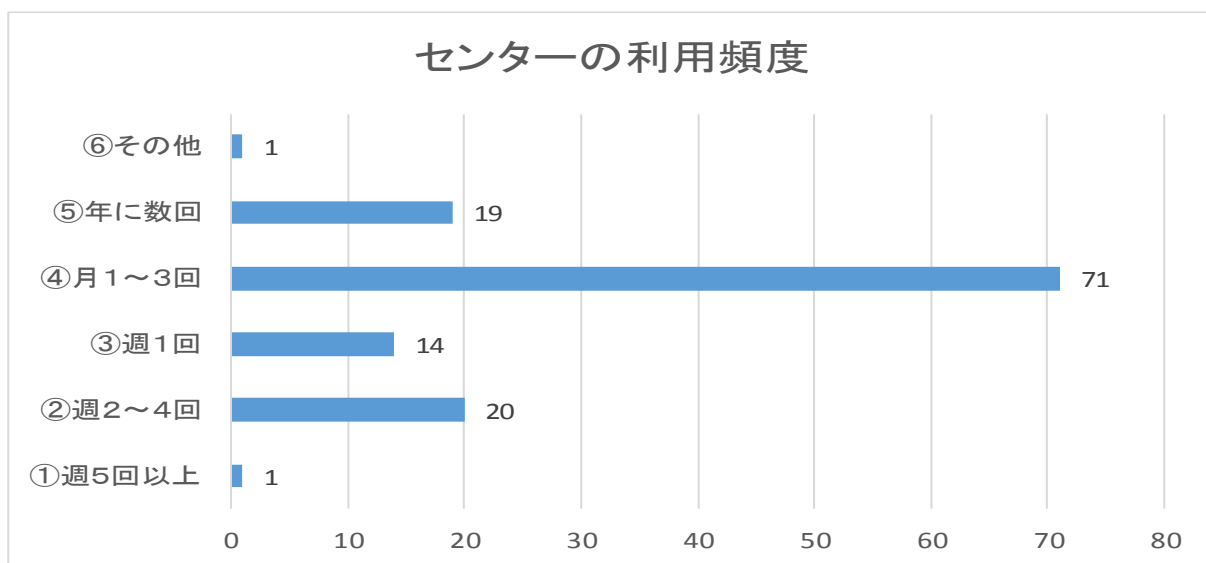
■利用者特性項目

2 センターの利用状況,満足度などについて

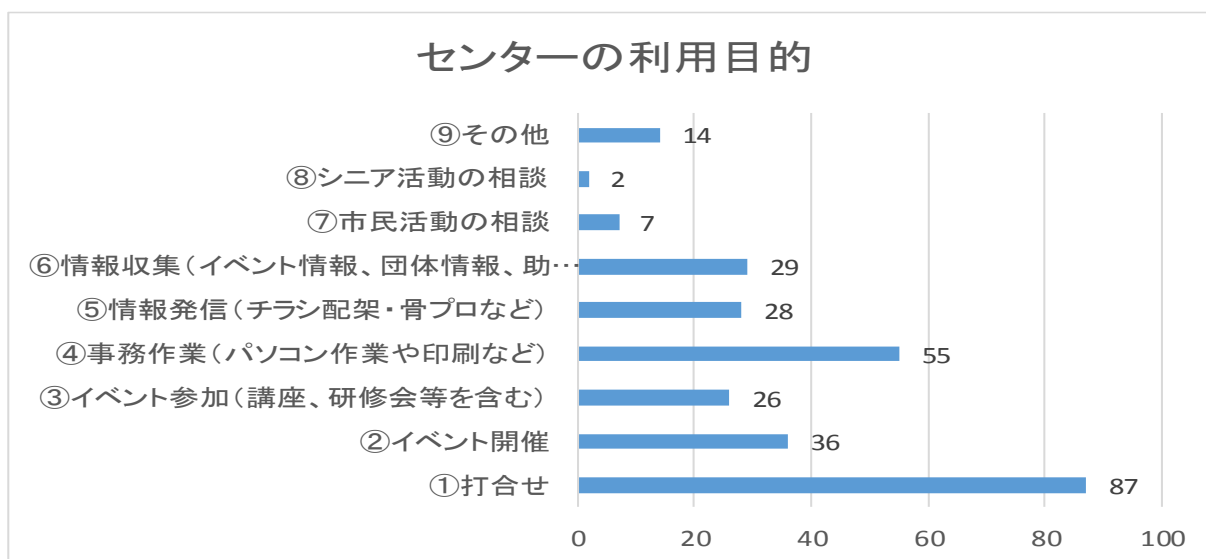
(1) センターを利用し始めてどれくらいになりますか。(○はひとつ)		割合	順位
①初めて	1	0.8%	7
②半年未満	9	6.9%	5
③半年以上1年未満	8	6.1%	6
④1年以上3年未満	29	22.1%	2
⑤3年以上5年未満	19	14.5%	4
⑥5年以上10年未満	28	21.4%	3
⑦10年以上	37	28.2%	1



(2) どれくらいの頻度で利用していますか。(○はひとつ)		割合	順位
①週5回以上	1	0.8%	5
②週2~4回	20	15.9%	2
③週1回	14	11.1%	4
④月1~3回	71	56.3%	1
⑤年に数回	19	15.1%	5
⑥その他	1	0.8%	5



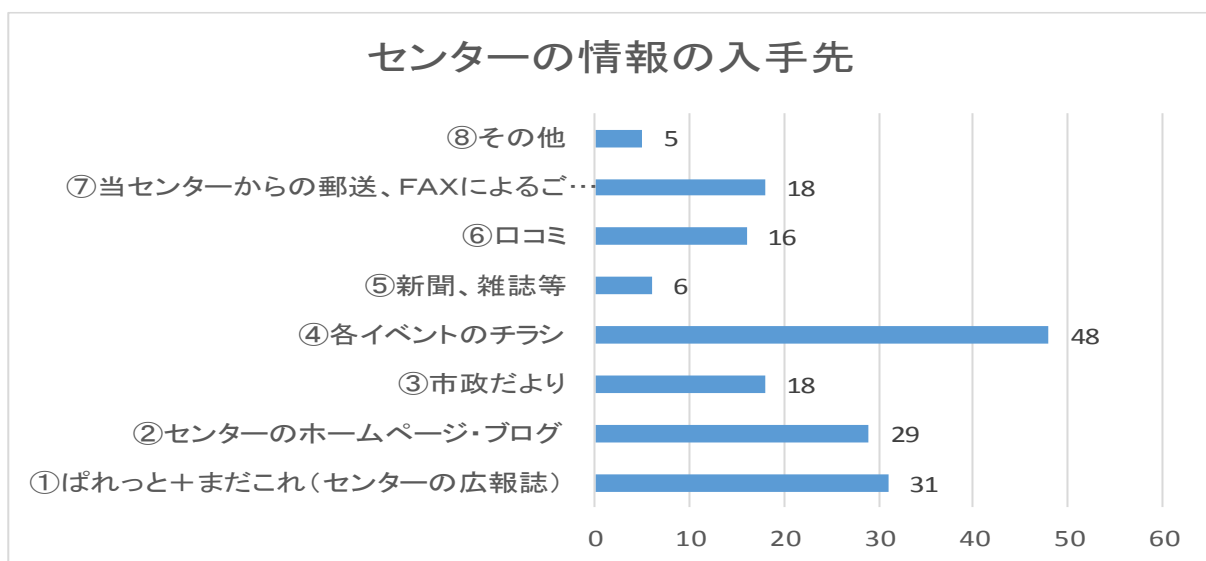
③どのような目的でセンターを利用していますか。(〇はいくつでも)	人数	割合	順位
①打合せ	87	30.6%	1
②イベント開催	36	12.7%	3
③イベント参加(講座、研修会等を含む)	26	9.2%	6
④事務作業(パソコン作業や印刷など)	55	19.4%	2
⑤情報発信(チラシ配架・骨プロなど)	28	9.9%	5
⑥情報収集(イベント情報、団体情報、助成金情報など)	29	10.2%	4
⑦市民活動の相談	7	2.5%	8
⑧シニア活動の相談	2	0.7%	9
⑨その他	14	4.9%	7



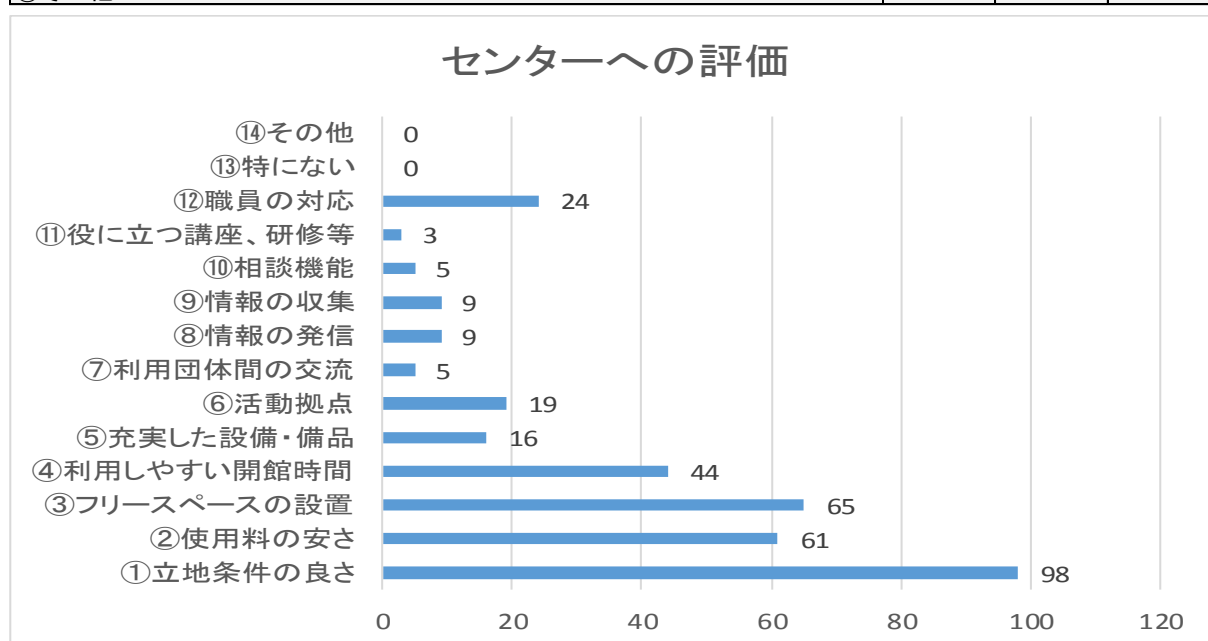
■施設サービス評価項目

(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25年度 平均点
No.	利用しているサービス	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	
1	事務用ブース	2	12	7	0	0	3.8
2	ロッカー	21	35	10	1	0	4.1
3	レターケース	16	32	15	0	0	4.0
4	貸室	18	43	12	2	0	4.0
5	市民活動シアター	2	6	6	0	1	3.5
6	フリースペース(交流サロン)	36	33	10	1	1	4.3
7	パソコン(インターネット)	13	8	6	1	0	4.2
8	パソコン(作業用)	11	6	9	1	0	4.0
9	情報収集(チラシ、ニュースレターなど)	11	25	13	1	0	3.9
10	情報発信(チラシ、ニュースレターなど)	11	19	13	0	0	4.0
11	骨プロ	14	17	9	1	0	4.1
12	復興支援情報サポセンかわら版	5	12	4	0	0	4.0
13	印刷機、コピー機、紙折機	21	30	16	2	0	4.0
14	図書の貸出・閲覧	4	6	9	0	0	3.7
15	市民活動お役立ち情報	5	6	8	0	0	3.8
16	市民活動の相談	3	5	7	0	0	3.7
17	シニア活動の相談	3	3	6	0	0	3.8
18	センターのホームページ、ブログ	8	9	8	0	0	4.0
19	その他	0	0	0	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。(〇はいくつ)	割合	順位	
①ぱれっと+まだこれ(センターの広報誌)	31	18.1%	2
②センターのホームページ・ブログ	29	17.0%	3
③市政だより	18	10.5%	4
④各イベントのチラシ	48	28.1%	1
⑤新聞、雑誌等	6	3.5%	7
⑥口コミ	16	9.4%	6
⑦当センターからの郵送、FAXによるご案内	18	10.5%	4
⑧その他	5	0.9%	8

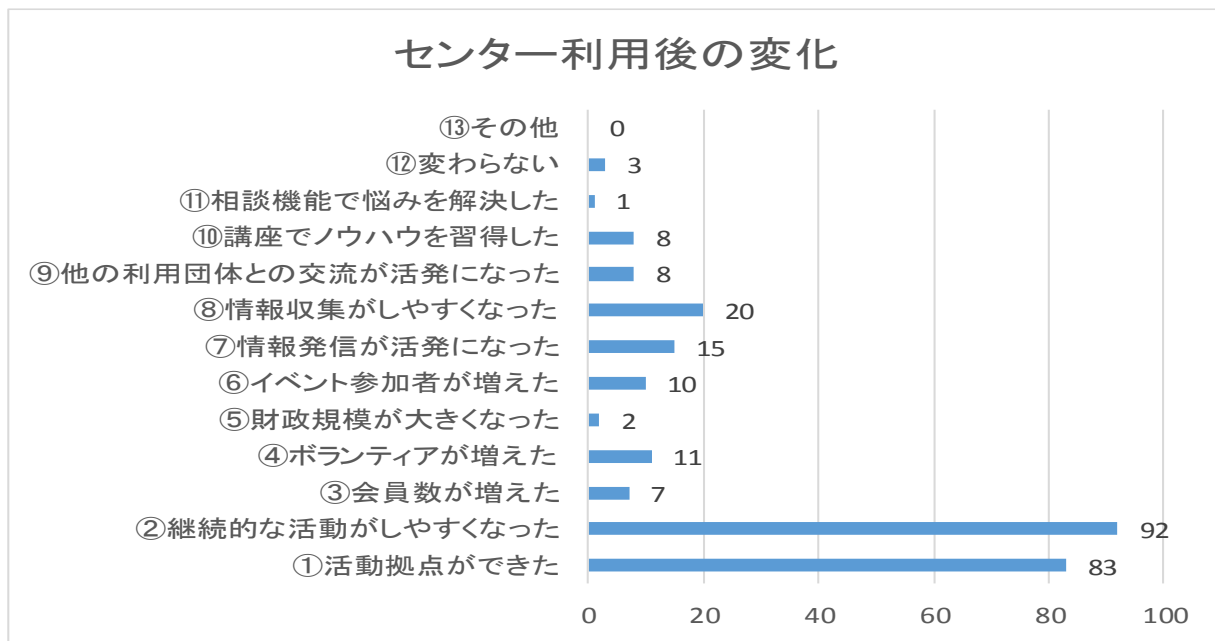


(6)センターのどのような点が評価できますか。(〇は3つまで)		割合	順位
①立地条件の良さ	98	27.4%	1
②使用料の安さ	61	17.0%	3
③フリースペースの設置	65	18.2%	2
④利用しやすい開館時間	44	12.3%	4
⑤充実した設備・備品	16	4.5%	7
⑥活動拠点	19	5.3%	6
⑦利用団体間の交流	5	1.4%	10
⑧情報の発信	9	2.5%	8
⑨情報の収集	9	2.5%	8
⑩相談機能	5	1.4%	10
⑪役に立つ講座、研修等	3	0.8%	12
⑫職員の対応	24	6.7%	5
⑬特にない	0	0.0%	13
⑭その他	0	0.0%	13



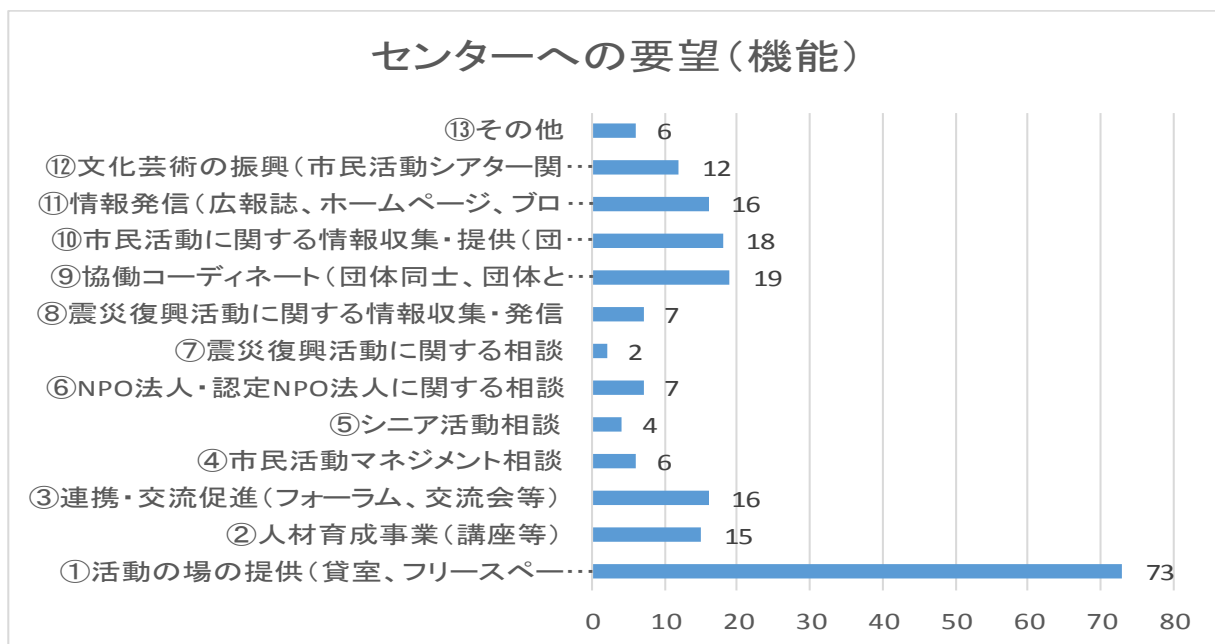
■施設利用の効用に関する項目

(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。(〇はいくつでも)		割合	順位
①活動拠点ができた	83	31.9%	2
②継続的な活動がしやすくなった	92	35.4%	1
③会員数が増えた	7	2.7%	9
④ボランティアが増えた	11	4.2%	5
⑤財政規模が大きくなった	2	0.8%	11
⑥イベント参加者が増えた	10	3.8%	6
⑦情報発信が活発になった	15	5.8%	4
⑧情報収集がしやすくなった	20	7.7%	3
⑨他の利用団体との交流が活発になった	8	3.1%	7
⑩講座でノウハウを習得した	8	3.1%	7
⑪相談機能で悩みを解決した	1	0.4%	12
⑫変わらない	3	1.2%	10
⑬その他	0	0.0%	13



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。（○）

機能	人数	割合	順位
①活動の場の提供（貸室、フリースペース、設備等の充実）	73	36.3%	1
②人材育成事業（講座等）	15	7.5%	6
③連携・交流促進（フォーラム、交流会等）	16	8.0%	4
④市民活動マネジメント相談	6	3.0%	10
⑤シニア活動相談	4	2.0%	12
⑥NPO法人・認定NPO法人に関する相談	7	3.5%	8
⑦震災復興活動に関する相談	2	1.0%	13
⑧震災復興活動に関する情報収集・発信	7	3.5%	8
⑨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）	19	9.5%	2
⑩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）	18	9.0%	3
⑪情報発信（広報誌、ホームページ、ブログなど）	16	8.0%	4
⑫文化芸術の振興（市民活動シアター関連事業）	12	6.0%	7
⑬その他	6	3.0%	10



■フリーアンサー項目

(2)窓口サービスについての「感想」「改善への提案」

「感想」…注意

- ①受付に日が当たる時間が最悪 場所を変えるべき
- ②身だしなみの悪い人がいる清潔感がないボサボサ
- ③頼みたいのに無視してしゃべったりパソコンをしている人がいる。

受付がまぶしくてひどいときがありました。

応対時の印象ですが、担当者によって変わる様です。均一化して頂ける様お願いします。

いつもありがとうございます。職員間で、利用団体の情報共有を少ししていただけると助かります。(特に新規スタッフと。同じことを何回か聞かれるので)

職員間の無駄話が目に余る特に夜

職員の方によって使用の際の説明が違っていたりするので、統一していただければ幸いです。

特にありませんが、言葉づかいや対応時の印象につきましては、ゆっくりの人、高齢の人、障害を持つ人など利用者はさまざまなので、あせらないでやさしく対応していただければと思います。

フリースペースを借りようとしたら、対応したスタッフからの話が、いやな気分になる内容だった。詳しい内容は、覚えていないが、登録団体の名前ぐらいは覚えてほしい。

もっと笑顔を

「感想」…感謝

いつもありがとうございます

いつもお世話になっています。いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。気持ちがいいです。

いつも声をかけていただきありがとうございます。

いつもご苦労様です。

いつもご親切な対応をして頂き感謝しています

いつも親切な対応と、適切なご指導をいただき感謝しております。

いつも親切に対応して下さり、ありがとうございます。

いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。感じのいい方ばかりで、安心してやりとりさせてもらっています。

いつも丁寧に対応してくださりありがとうございます。

いつも優しくて大好きです！

お世話になりました!!当日にプロジェクターの申込をしたのにもかかわらず快適に使わせて頂きました。

予定をオーバーして終了してしまい、申し訳ありませんでした。それにもかかわらず丁寧に対応していただき感謝しています。ありがとうございました。

気軽に何でも相談しやすい雰囲気でもとても良いです。

最初利用していた頃はちょっと冷たく感じられましたが、最近は良い感じだと思います。(クールに)(年配の方々)

職員の方の対応がとても素晴らしかったです。

親切

対応にやさしさがある

丁寧に教えていただき有難うございました。はじめて来たので場所等不安でしたが迷うことなく目的地までいけました。

わからないときお聞きすると、ていねいに教えて頂きます、ありがとうございます。

電話をした際の対応が、とても感じがよかったです。

とてもスタッフの方の感じが良く、貸室の予約もコンピューター化され、わかりやすくなりました。とても良いと思います。

パソコン上での業務になったので、早くて正確で良いと思う

印刷、パソコンなどすぐにしかも丁寧に教えていただき有難いです。

いつも親切ていねいに対応していただいております。他の公共機関もみならって欲しいと感じます。

満足しています。

満足してます

特にありません。いつも手軽に使わせていただいております。

特に気になる点はありません。いつもお世話になってます。

特にないです

特にないです。

特になし

「改善への提案」

5F 交流サロンに無線 LAN を希望します。又、各会議室でもインターネットが出来るように無線 LAN の整備をお願いします。

案内表示で階段と研修室の No.と見まちがえる事がおおいので、もっとわかりやすくできるとありがたいです。

貸室申込の際、予約票と領収書が別用紙に 2 枚出力されるため、領収書のみ綴る場合、いつの予約分かわからなくなって困ります。(2 枚を同時保管しない自分が悪いのですが…)なので、1 枚にさせていただくか、2 枚それぞれに予約日、申込日、会議室 No を入れてくださると、バラバラになってもわかりやすくなります。

自販機が欲しい。お願いします。5F に自販機を下さい。

何のサービスがあるかを机の上にかいておくとかよさそうだなと思うことがあります。例えば、郵便局の天井につけているような「郵便」「貯金」「保険」みたいに「会議室予約」「5F のスペースの予約」「相談」とかそういったものを机の上にとておくだけではじめてでも声をかけやすそうだなと思います。

パソコン使用時のプリントアウト枚数制限を 5 枚からもう少し多目にして欲しい。10 枚にできないものでしょうか。NPO プラザでは 20 枚迄可です。

いつもお忙しい中をにこやかに応対して下さい感謝しております。会報の発送、料金の関係でクロネコヤマトにたのみ、領収証後日ということで届けてくれましたがそういうものは扱わないと窓口で断られたという件がありましたが現金とは違うので受け取っていただきたいし、レターケースも借りているのでそこを利用してほしい。この件はすでに申し上げそのように扱っていただいています、今後のこともあるので現金は扱わないに改めてください。よろしく

書くことが多いので、簡単に。

市民活動サポートセンターに関する「意見」「感想」

「意見」…情報、交流

5F 交流ブースを普段利用させていただいております。ありがとうございます。ただ、「交流」というものの他団体と活動するのはなかなか機会がありません。交流会や各団体紹介記事の掲示など行っていたらと他団体の見える化がはかられ、交流化が活発化すると思います。

NPO 組織の立ち上げを行いました。2~3回、サポートセンターの職員の方にご相談に乗っていただき、大変参考になり、感謝申し上げます。団体マッチングの会にも参加させていただき、他団体の方々のプレゼンを聞かせていただき、同じ市民活動を推進する仲間の方々と、交流でき、名刺交換によって今後の連携の見通しをつけることもでき、心強く感じることができました。これからも、新しく出発する NPO 組織の人々が、交流でき、直接話し合い、学びあえる場づくりと、団体相互のコミュニケーションの機会づくりをお願いいたします。

あまり活発とはいえない私どもの活動を継続してサポートしていただけています。大変ありがたいです。だから頑張っていこうと思えます。家でだけの活動だと、もうとうにやめてしまっていたかもしれません。今後、サポートセンター自体をより広く宣伝されるといいと思います。とてもいい立地なのに、意外と知られていないと感じます。私どものフリーペーパーもメディアテークだとすぐなくなるものが、サポートセンター内ラックでは長く残ります。同じように告知していますし、メディアテークに行ける人ならば、サポートセンターも行ってチェックできるだろう、と思うのですが。

労務無料個別相談会に参加いたしました。日常業務の労務管理や就業規則の見直しや改善が必要と考えていた件について相談することができ、大変たすかりました。直接、行政に電話しづらいこともあったため、個別相談会を企画していただき参考になりました。今後も労務管理研修会や個別相談会など継続的に実施していただけると健全な労務管理ならびに担当者の資質向上にもつながると思います。！ぜひ、次回もお願いいたします。本日はお世話様でした。

「意見」…設備

ロッカー、貸室、フリースペース、印刷機など、費用も安く使い易くて助かっています。近ごろ、利用者が増えて貸室の予約が以前より難しくなってきました。広い部屋がもう一つあると良いのですが。

いつも、利用させていただきありがとうございます。もし、出来ましたら、以下の件前向きに検討していただけると有難いです。「中から大の会議室が足りない。」「印刷機の精度を上げてほしい。」「こういったアンケートを、メール添付で送ってほしい。(パソコンで打つことも想定して欲しい。)」回答が遅くなった上に要望で申し訳ありません。よろしくお願いします。

いつもお世話になっております。サポセンさんがあるおかげで街中で安心して遅くまで活動ができるようになりました。特にロッカーのおかげで重い紙類の荷物を置いておけるので助かっています。会議室のキャンセルがたしか 1 週間前まで？なのが少しキャンセルする側にもキャンセル待ちしている方にも不利益になっている気がします。あいている(当日キャンセル)のに使えない場合があるのではないかなとおもうのですが…。でもキャンセルするのはよくないので、そうならないよう計画はたてるようにしています。いちばんの困り事は会議室でネットにつなげないことです。持ち込み PC をテザリングでつなぐのですが、どうもつながりがよくなく、当団体は会議で動画等をみることもあるので、Wifi(orLAN ケーブル)がつかえるとたとえ有料でもうれしいです。(1 回 100 円とか)今後ともよろしくお願いします。

無線 LAN をすべての部屋にお願いします。

仙台市の駐車場が使用できるのに、サポセンは市民活動目的できても駐車場が利用できないのか。1 台でも良いので駐車スペースがほしい。

無理だとは思いますが、駐車場があれば良いのですが…。

パソコンや印刷室の作業スペースやいすを増やしてほしい。セミナーホールの利用料を下げしてほしい。限られた予算でやっているのだから福祉プラザのように障害者団体に対してもっと安くしてほしい。NPO 法人を立ち上げたいので、相談したい。資金の調達のために募金箱をおかせてほしい。職員(スタッフ)の方々は親切で暖かく対応してくださるので感謝しています。ありがとうございます。また、貸室や交流サロン、化粧室がいつもきれいにされていて清掃スタッフの方にお礼を申し上げます。これからも末永くよろしくお願いします。

パソコンにつないであるプリンターの件：調子が悪く、故障が多い、使えなくなったときの対応に不満です。そのことを市役所推進課に話したらプリンターはサービスなので～スミマセン他の施設のを使うように言われました。どういう意味でしょうか？☆解答を求めます。他にもこのような機材があるのでしょうか教えてほしいです。

「意見」…対応

レターケースの利用について 郵便物を受取らびにケースへ仕訳をしていただきありがとうございます。大変便利に利用させていただいています。できれば、郵便物が届いた日がいつかなのかかわかるのもっと良いのでは？と感じています。たとえば、仕訳時に日付のデータ印を押していただくだけで良いのですが…。ご検討をお願いします。※郵便局の消印も見えない時が多いので…。

今までと同じでなくて良いのではないのでしょうか 前向きに進化してほしい 一番町とともっと仲良くしたらどうでしょう。

・貸室について

- ①電話予約受付も 9 時からにしてほしい。事情ありなかなか窓口まで行けないこと多いため。
- ②イベントでチラシつくる関係もあり、予約は半年前からしてほしい。
- ③申し込み手続きに 1 週間以内に行くのは難しいことが多く、1 ヶ月以内として欲しい。
- ④カギ貸出を 20 分前にしてほしい。
- ⑤キャンセルの使用料振替は、もっと柔軟にしてほしい。たとえばコンスタントに利用している団体であれば半年後まで可能に。

・活動報告は、年1度にしてほしい。(4月)

・ロッカー・レターケースの更新は、年一度にし、使用料も一年分納入(4月)

し、手続きを簡素化してほしい。

・プロジェクターをもっと備えてほしい。

・骨プロのチラシは、必要に応じて追加できるようにしてほしい。

「感想」

サポートセンターを利用させていただき感謝しています。もっと早くから、私たちの団体も利用できることを知っていれば…後悔しています。自分たちで知ろうとしなかったことが一番の問題ですが、私たちの団体も使える、とか、登録していなくても使える…など、知らないままでした。偶然、他の団体の方との打ち合わせで利用しサポートセンターのことを知りました。これからもよろしく願いいたします。

長いことお世話になっています。私達の様な会の内容ですと、他人に聞かれたくない身体の悩み等を話すので静かで個室でないとなかなかうまくいきませんが、サポートセンターのお部屋をお借りする事ができて本当に助かっています。何人もの人が、当団体で情報を得て、手術や治療をして元気になっています。これからも少ない会員数ですがニーズがある限り地道に活動していこうと思っています。今後ともよろしく願いいたします。

高齢者である私たちにとって、市民活動にとりくむ拠点として活用できる施設があることは、大変有難いことだと感謝しております。また、職員の皆様方の誠実な対応に感服いたしております。今後ともよろしく願い申し上げます。

一定の事務所を持たないボランティア団体にとって自由に活動(作業を含む)できるスペースがあり、印刷関係や、パソコン、インターネット関係設備が整っていることは最大の魅力です。使用させていただける時間が長いことも、助かります。サポートセンターの運営は大変なことと思いますが、仙台市として、ボランティア活動のやりやすい場所としての意義を今後も堅持していただきたいと思います。今後ともよろしく願いいたします。

ロッカーの使用とともに会報発行の際印刷機を利用させていただいております。特に事務所を持つわけではない私たちのような団体にとっては、サポートセンターは大変役立つ存在です。また、フリースペースがあることは大変たすかります。これからもよろしく願いします。

幅広い情報・活動のチラシが置いてあり、たくさんの団体、活動があることがわかりました。前よりジャンル別のチラシが見やすくなりました。

いつも交流サロンを無料で使用させて頂き、大変助かっています。今後とも継続して利用できるようお願いいたします。

いつもお世話になっております。ミーティングスペースや、ロッカーの使用、他団体との交流接点の増加などなど、サポセンさんの提供して下さる機会のおかげで、普段のびのびと活動できております。ありがとうございます・今後とも弊団体をよろしく願いいたします！

いつもお世話になってます。今後も色々相談対応宜しく願いします。

すべて、対応ができていると思います。感謝しております。

仙台市民活動サポートセンターの職員の方々には、限られた設備状況のなかで、いつも利用者の立場を考慮され、よくサポートしてくださっていると感じております。感謝申し上げます。

スタッフが親しみを持ってとても良い対応をしていただけていると感じます。

大学生にとっては利用しやすい場所です。ありがとうございます。

チラシの作成、チームのルール作りなどで親身になって相談に乗ってくださいました。

いつも快適に利用させていただいております。ありがとうございます。今後ともよろしく願いします。

いつも利用させてもらっています。ありがとうございます。

現状に満足しています。

よく成長発展しました。

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による偏向性を各項目で検証すると「利用頻度」と「利用目的」に若干の相違性が認められます。他の項目では、顕著な偏向性は認められませんでした。

利用期間が浅いうちは、「打ち合わせ」利用にて週 1～4 回といった頻繁に利用いただいておりますが、利用期間が長くなるにつれて利用頻度は月 1 回程度になるものの、利用の目的は多様になってきます。

利用期間 3 年未満の利用者割合が 35.9%となる現状から「打ち合わせ」以外の情報の収集・発信などソフト面での利用をいただけるように検討を要する必要があるように思われる。

利用頻度に関する項目：

3 年以上の継続利用者の 60%以上では、月 1～3 回の頻度で利用していますが、3 年未満の利用者の 40%では、週 1 若しくは週 2～4 回利用する利用者も多く、施設利用のリピート率（継続来館）がかなり高くなっています。

利用目的に関する項目：

利用期間が長くなるにつれて「打合せ」以外の多目的に利用される傾向になっています。

情報の入手先に関する項目：

利用期間別による情報収集方法に傾向的な偏りは見出せません。各利用期間で「チラシ」からの情報入手が主であることが見てとれます。

センターの評価に関する項目：

利用期間別によるセンターへの評価に傾向的な偏りは見出せません。全体に立地条件や使用料といった施設ハード面での評価が主な評価となっています。

利用で変化したことに関する項目：

利用期間別による偏向性はみられません。各利用期間で「活動拠点」「活動の継続」にセンターが寄与していることが顕著です。

充実して欲しい機能に関する項目：

利用期間別による要望に偏向性は見られません。全体に施設設備面での充実を多く要望していますが、講座、相談、情報といったソフト面での要望もトータル的に希望されている。