

# 令和5年度 仙台市市民活動サポートセンター 窓口サービス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

NPO法人せんだい・みやぎNPOセンター

## 概要

実施期間:2024年2月15日(木)~3月15日(金)

対 象:来館者、貸室・ブース・ロッカー・レターケース利用団体

方 法:①貸室・ブース・ロッカー・レターケース利用団体に回答用のWEBフォームをメール送信

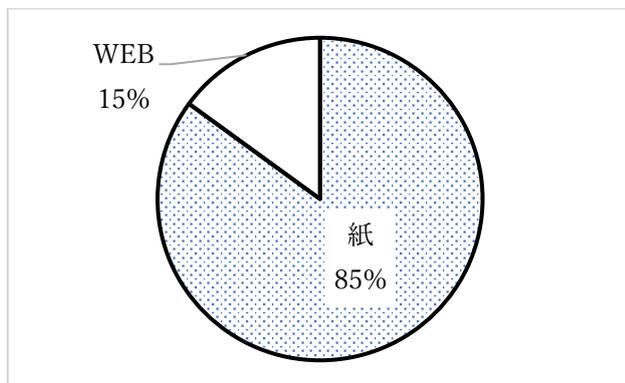
②館内で回答用紙の配布及びWEB回答用のQRコード掲示

回収数:87件

## (総括)

今年度は昨年度の100件と比較して87件と回答件数が減少した。

調査方法はこれまでと同様にGoogleフォームによるWEBでの回答を併用し、利用者が答えやすい方を選んでもらった。内訳としては、WEBが13件(昨年度30件)、紙が74件(昨年度70件)となっている。



▲アンケート回答方法 結果

今年度は窓口でアンケート用紙を手渡しすることが多かったことから紙での回答が多かったと考えられる。

## (窓口サービスについて)

窓口サービスで受ける印象を9項目に分け、それぞれについて、満足・まあまあ満足・やや不満・不満の4段階で評価していただいた。同時に窓口サービスについての感想や改善への提案について回答をもらった。

質問内容は下記の通り。

- ① 職員のあいさつ・声かけ
- ② 職員の言葉づかい
- ③ 説明のわかりやすさ(声の大きさ含む)・丁寧さ
- ④ 職員の身だしなみ
- ⑤ 手続きにかかった時間(スピード)
- ⑥ 案内表示(見つけやすさ・大きさ)
- ⑦ 書類の書きやすさ(字の大きさ・わかりやすさ)
- ⑧ 窓口のきれいさ(整理整頓・清潔さ)
- ⑨ プライバシーへの配慮

(回答内容について)

全ての項目において「満足」「まあまあ満足」の合計が最低でも97%あり、仙台市市民活動サポートセンターのサービスについては概ね満足いただけていると考えられる。

一方で「不満」「やや不満」の回答は最多でも4%程であり、昨年度と比較しても割合が減少している。

「満足」と「まあまあ満足」は昨年度の段階で95%を超えており、今年度もそれぞれの項目で維持することができている。

「①職員のあいさつ・声かけ」や「②職員の言葉づかい」「④職員の身だしなみ」「⑧窓口のきれいさ」などの接遇に関する項目はスタッフの日ごろの

努力や姿勢が反映されていると考えられるため、こういった結果は励みにもなる。

ほとんどの項目において「不満」「やや不満」の回答は減少しているが、「③説明のわかりやすさ・丁寧さ」については昨年度の2%から4%に増加した。

「⑦書類の書きやすさ」については昨年度の5%から1%へと大きく減少している。今年度はロッカー・レターケースの申込書類の様式の改定を行ったことも要因のひとつとして考えられる。

「不満」「やや不満」の回答がなかった項目としては「④職員の身だしなみ」「⑧窓口のきれいさ」の2点。これを維持し他の項目もより良い評価となるように、今後も取り組んでいきたい。

(自由記述について)

今回の自由記述の内容を分類し以下のように整理した。

大分類	小分類	件数
ポジティブ	接遇	10件
	環境	8件
	うち市民活動の場として	2件
	設備	1件
	感謝	11件
ネガティブ	接遇	5件
	手続き	3件
	市民活動の場として	3件
	案内・表示	2件
	設備	2件
	他利用者に対して	1件
要望	手続き	5件
	うち申込関連	3件
	備品	3件
	サービス	2件

※意見の種類を1件としてカウントを行っている。また小分類に共通する内容もそれぞれ1件としてカウントを行った。

ポジティブな意見としては、主に接遇の場面で丁寧な対応について感謝の声が多く寄せられている。次に多いものとしては当センターが活動をする上で快適であったり、拠点として便利であったりといった市民活動を行う上で大きな役割を果たしているという声が聞かれた。また「いつもありがとうございます」といった感謝の声も多数記載されていた。

ネガティブな意見としては対応や説明がスタッフによって異なるといった接遇に関するものや、入りづらいという意見、市民活動へのサポートとして何をやっているかわかりづらいといった市民活動の場に対しての不満の声があげられている。

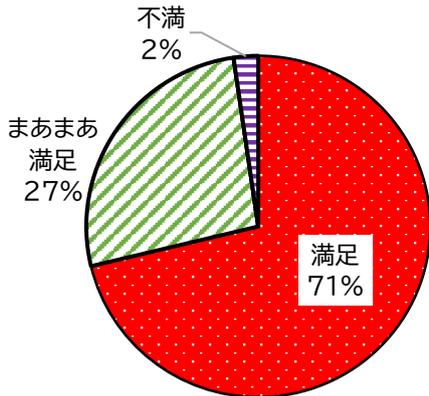
要望の中では、例年に引き続き貸室の申し込み手続きをオンラインでできないか、という声が寄せられている。その他に貸出備品の要望も寄せられた。改善可能な点については検討し対応していく。

(各回答結果について)

① 職員のあいさつ・声かけ

平均:3.67

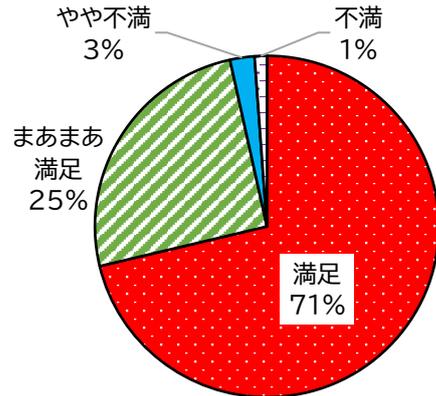
回答内容	件数	構成比
満足	62件	71%
まあまあ満足	23件	26%
やや不満	0件	0%
不満	2件	2%



③ 説明のわかりやすさ(声の大きさを含む)・丁寧さ

平均:3.67

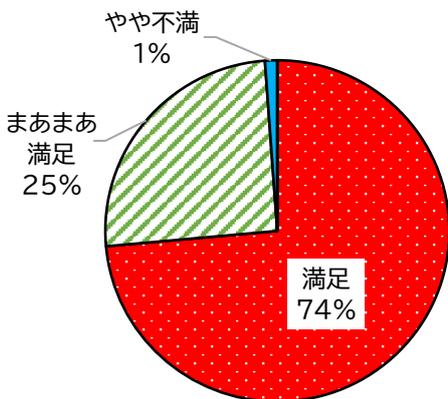
回答内容	件数	構成比
満足	62件	71%
まあまあ満足	22件	25%
やや不満	2件	3%
不満	1件	1%



② 職員の言葉づかい

平均:3.72

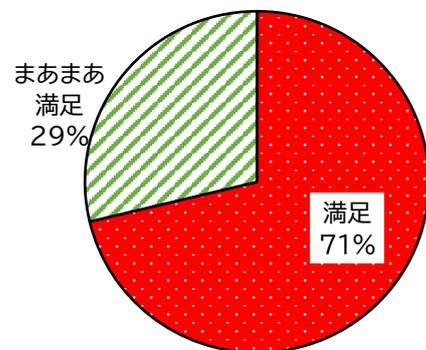
回答内容	件数	構成比
満足	64件	74%
まあまあ満足	22件	25%
やや不満	1件	1%
不満	0件	0%



④ 職員の身だしなみ

平均:3.71

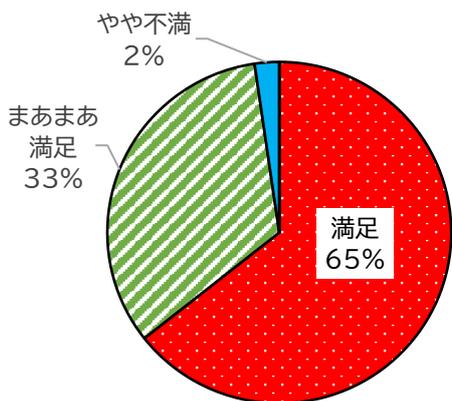
回答内容	件数	構成比
満足	62件	71%
まあまあ満足	25件	29%
やや不満	0件	0%
不満	0件	0%



⑤ 手続きにかかった時間(スピード)

平均:3.62

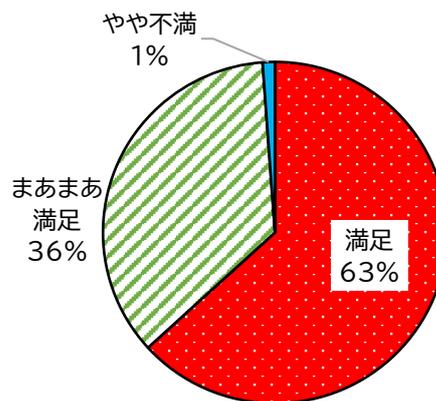
回答内容	件数	構成比
満足	56件	64%
まあまあ満足	29件	33%
やや不満	2件	2%
不満	0件	0%



⑦ 書類の書きやすさ(字の大きさ・分かりやすさ)

平均:3.62

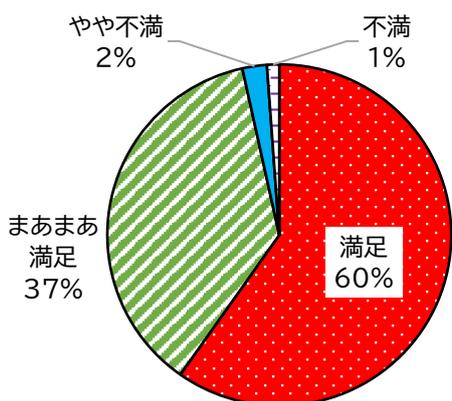
回答内容	件数	構成比
満足	55件	63%
まあまあ満足	31件	36%
やや不満	1件	1%
不満	0件	0%



⑥ 案内表示(見つけやすさ・大きさ)

平均:3.62

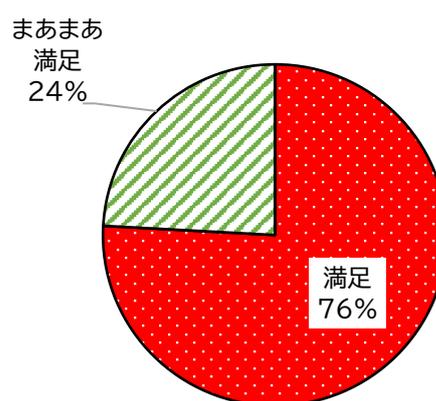
回答内容	件数	構成比
満足	52件	60%
まあまあ満足	32件	37%
やや不満	2件	2%
不満	1件	1%



⑧ 窓口のきれいさ(整理整頓・清潔さ)

平均:3.76

回答内容	件数	構成比
満足	66件	76%
まあまあ満足	21件	24%
やや不満	0件	0%
不満	0件	0%



⑨ プライバシーへの配慮

平均:3.69

回答内容	件数	構成比
満足	62件	71%
まあまあ満足	24件	28%
やや不満	0件	0%
不満	1件	1%

