

令和3年度多賀城市市民活動サポートセンター
利用者アンケート実施報告書



令和4年3月

多賀城市市民活動サポートセンター

目 次

I 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の内容	1
3. 調査の実施期間	1
4. 調査の対象	1
5. 調査の方法	1
6. アンケート用紙の配付数及び回収数・回収率	2
7. アンケート用紙	3
II 調査の結果	5
1. T S Cの利用者について	5
(1) 性 別	
(2) 年 代	
(3) 居住地	
(4) 所 属	
2. T S Cの利用目的について	8
3. T S Cの利用頻度について	9
4. T S Cを利用する理由について	10
5. スタッフの対応・館内施設について	11
6. T S Cの設備・サービスについて	13
(1) 活動や学びの場	
(2) 情報の収集・発信	
(3) T S Cのサービス	
(4) 多様な人たちが集まる場	
(5) 気づいたこと	
7. T S Cを利用して変化したことや得た効果について	17
8. 新型コロナウイルス感染症の影響によるT S C利用における変化について	18
9. T S Cに関する意見・感想、センター内の設備について気づいたことなど	19
III 全体総括	20
1. 多賀城市市民活動サポートセンターの利用状況や評価について	20
2. アンケートについて	21
3. 総論	21

I 調査の概要

1. 調査の目的

この調査は、利用者からご意見やご感想を伺い、それを元に多賀城市市民活動サポートセンター（以下、TSC）の機能とサービスの向上に活用するために実施するものである。

2. 調査の内容

- (1) 施設利用者の属性と利用傾向（アンケート設問1～4）
- (2) TSCの窓口対応や施設機能の満足度（アンケート設問5）
- (3) 提供しているサービスの満足度（アンケート設問6）
- (4) TSCの存在意義や利用効果（アンケート設問7）
- (5) 新型コロナウイルス感染症の影響によるTSC利用における変化（アンケート設問8・自由記述）
- (6) 施設管理や市民活動支援へのご意見・ご要望など（アンケート設問9・自由記述）

○内容の詳細は、本報告書3～4ページの「多賀城市市民活動サポートセンター 利用者アンケート」を参照のこと。

3. 調査の実施期間

令和3年11月1日（月）～11月21日（日）（休館日を除いた開館日 18日間）

○平成30年度より、アンケートの開始時期を11月と定めて実施しており、今年度で4年目となる。

これはアンケートの設問項目である自由意見の回答の精査をより早期に行い、実行可能なご意見・ご要望に関して速やかな対応を図り、また次年度の施設運営や事業実施に反映するためである。

4. 調査の対象

- (1) 実施期間内における貸室・フリースペース・印刷機の利用者およびTSC主催講座参加者
- (2) 事務用ブース・ロッカー・レターケースの利用団体および相談者
- (3) オンラインによる回答が可能な、過去1年以内のTSC来館者およびソフト機能（ホームページやtagの閲覧、オンラインを含めたTSC外でのTSCイベントに参加など）の利用者

5. 調査の方法

- (1) 窓口で配付するアンケート用紙への回答

主に貸室・フリースペース・印刷機の利用者にアンケート用紙を配付し、記入の上で窓口へ提出するか、回収ボックスに投函してもらった。特に団体の代表者のみを対象とはせず、団体主催のイベントへの参加者からの回答についても有効とした。

- (2) オンラインでのアンケートへの回答

主に、この1年以内でのTSCへの来館者・機能利用者で、実施期間内にTSCに来館しない・できない利用者を対象とし、TSCホームページ・ブログ・Twitterなどで周知を行い、アンケートフォーム（Google フォームを使用）への入力を依頼した。

※事務用ブース・ロッカー・レターケース利用団体および相談者には、個別にメール等で協力を依頼

6. アンケート用紙の配付数及び回収数・回収率

- (1) 窓口でのアンケート用紙の配付・回収

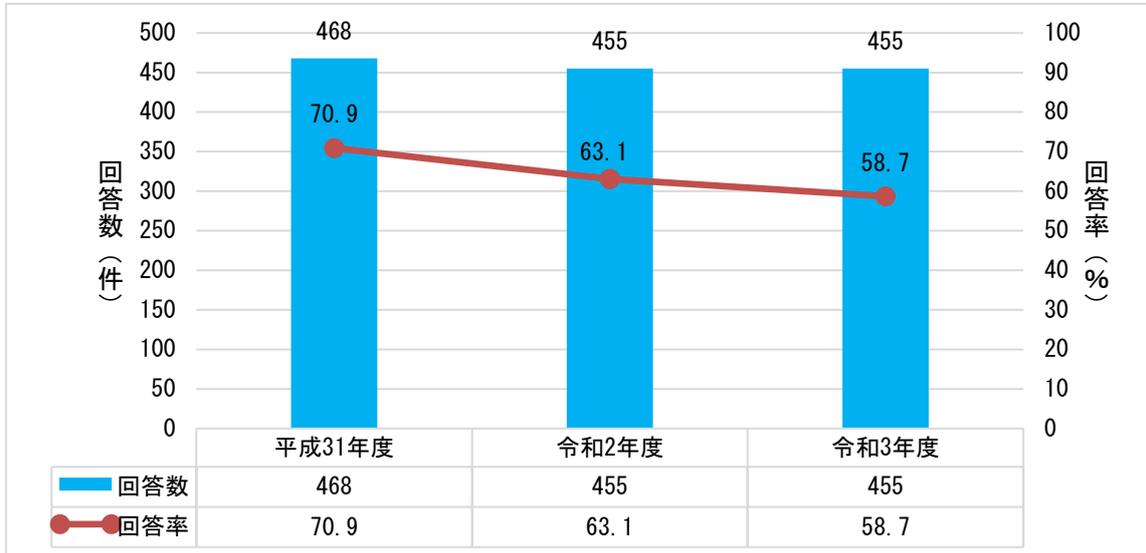
○配付数：775枚（配付団体数：66団体） 回答数：455枚 回答率：58.7%

○アンケート回収目標：300 枚

(アンケート実施期間中の貸室利用予定団体と事務用ブース・ロッカー・レターケースの利用団体は60 団体。1 団体あたり5 通の回収を目標として算出)

アンケート実施期間中、すべての貸室利用団体にアンケート用紙を配付することができた。結果、アンケート配付枚数も増加し、回答数も目標を上回るとともに、ほぼ前年度並みの回答を得ることができた。

【参考】過去3年間のアンケート用紙による回答数・回答率の推移



(2) オンラインでの回答

○回答数：3 件

- ・新型コロナウイルス感染症の影響から、令和2年度より実施。今年度のアンケート実施期間中の回答数は0 件であった。この理由として、後述するとおりT S Cの利用者は年代の高い方々の利用が多く、オンラインでの回答に難しさを感じていたことも一因ではないかと考えられる。
- ・アンケート実施期間中に来館がなかった事務用ブース・ロッカー・レターケース利用団体および相談者にメールで協力を依頼し、オンラインでの回答をお願いした。結果、3 件の回答を得ることができた。

(3) 総計

○回答数：458 件

7. アンケート用紙

整理番号 No. _____

多賀城市市民活動サポートセンター 利用者アンケート

(1) ご自身について

※あてはまるものに☑をしてください(各1つだけ)

①性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性	<input type="checkbox"/> ほか		
②年代	<input type="checkbox"/> 10代以下	<input type="checkbox"/> 20代	<input type="checkbox"/> 30代	<input type="checkbox"/> 40代	
	<input type="checkbox"/> 50代	<input type="checkbox"/> 60代	<input type="checkbox"/> 70代	<input type="checkbox"/> 80代以上	
③お住まい	<input type="checkbox"/> 多賀城市	<input type="checkbox"/> 塩釜市	<input type="checkbox"/> 七ヶ浜町	<input type="checkbox"/> 利府町	<input type="checkbox"/> 松島町
	<input type="checkbox"/> 仙台市宮城野区		<input type="checkbox"/> 仙台市(宮城野区以外)		<input type="checkbox"/> その他()
④所属	<input type="checkbox"/> NPO・市民活動団体		<input type="checkbox"/> 町内会・子ども会		<input type="checkbox"/> 生涯学習団体・サークル
	<input type="checkbox"/> 行政	<input type="checkbox"/> 企業	<input type="checkbox"/> 個人	<input type="checkbox"/> その他()	

(2) 当センターの利用目的について

※あてはまるものに☑をしてください(いくつでも)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 当センター主催のイベント等に参加 | <input type="checkbox"/> 当センターを利用して会議・研修会等を開催 |
| <input type="checkbox"/> 印刷機・コピー機の利用 | <input type="checkbox"/> 事務用ブース・ロッカー・レターケースの利用 |
| <input type="checkbox"/> パソコンの利用 | <input type="checkbox"/> 当センターのホームページ・ブログ・Twitterの閲覧 |
| <input type="checkbox"/> 市民活動等に関する情報収集・発信 | <input type="checkbox"/> 当センターの情報誌「tag」の閲覧 |
| <input type="checkbox"/> 市民活動等に関する相談 | <input type="checkbox"/> その他() |

(3) 当センターの利用頻度について ※来館以外の利用(例:ホームページの閲覧)を含む

※あてはまるものに☑をしてください(1つだけ)

- 週1回以上 月に1~3回 年に数回 その他()

(4) 当センターを利用する理由について

※あてはまるものに☑をしてください(いくつでも)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 立地条件が良く集まりやすい | <input type="checkbox"/> 貸室の料金が安い |
| <input type="checkbox"/> 駐車場が広い | <input type="checkbox"/> 事務用ブース・ロッカー・レターケースが使える |
| <input type="checkbox"/> 印刷機・紙折り機がある | <input type="checkbox"/> 平日夜間(21:30)まで開館している |
| <input type="checkbox"/> チラシが充実している | <input type="checkbox"/> 無料で利用できるフリースペースがある |
| <input type="checkbox"/> 活動に関する相談ができる | <input type="checkbox"/> 活動に関する情報を得ることができる |
| <input type="checkbox"/> 他団体と交流することができる | <input type="checkbox"/> 当センター主催の講座を受けることができる |
| <input type="checkbox"/> 団体の情報を発信することができる | <input type="checkbox"/> その他() |

(5) I スタッフの対応・館内施設について

※あてはまるものに☑をしてください(各項目1つのみ)		良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
スタッフの対応	あいさつ・言葉づかい	<input type="checkbox"/>				
	説明のわかりやすさ	<input type="checkbox"/>				
	身だしなみ	<input type="checkbox"/>				
館内施設	案内表示のわかりやすさ	<input type="checkbox"/>				
	館内の整理整頓・清潔さ	<input type="checkbox"/>				
	新型コロナウイルス感染対策	<input type="checkbox"/>				

(5) II 上記のスタッフの対応・館内施設について、ご意見やお気づきの点(自由記述)

【※裏面のご記入もお願いいたします】

(6) I 当センターの設備・サービスについて

※あてはまるものに☑をしてください
(各項目1つのみ)

	利用した					利用 なし	初めて 知った
	満足	やや 満足	普通	やや 不満	不満		
貸室	<input type="checkbox"/>						
フリースペース(2・3階交流サロン)	<input type="checkbox"/>						
事務用ブース・ロッカー・レターケース	<input type="checkbox"/>						
印刷機・コピー機	<input type="checkbox"/>						
パソコン	<input type="checkbox"/>						
チラシラック(1階コピー)	<input type="checkbox"/>						
たがさぼ文庫(貸出図書)	<input type="checkbox"/>						
当センターのホームページ・ブログ・Twitter	<input type="checkbox"/>						
当センターの情報誌「tag」	<input type="checkbox"/>						
市民活動等に関する相談	<input type="checkbox"/>						
当センター主催イベント・講座	<input type="checkbox"/>						
授乳室	<input type="checkbox"/>						
ゆずりあい駐車場(車いす使用者優先区画)	<input type="checkbox"/>						

(6) II 上記の当センターの設備・サービスについて、ご意見やお気づきの点(自由記述)

(7) 当センターを利用して変化したこと・得た効果について

※あてはまるものに☑をしてください(いくつでも)

- 活動のための拠点が確保できた
- 当センターが実施する講座やイベントに参加して、活動のスキルやノウハウが得られた
- 団体の会員数やメンバーが増えた
- 他のNPOやサークル、行政、企業など、人とのつながりができた
- NPO、地域づくり活動、ボランティアに関する情報が収集しやすくなった
- スタッフに相談することで、活動の悩みや課題を解決できた
- 新たにNPOやサークルなど、団体を立ち上げることができた
- 市民活動について理解が深まった
- 特に変化・効果はない
- その他()

(8) 新型コロナウイルス感染症の影響による当センター利用における変化(自由記述)

※具体的に教えてください(例:オンライン会議が増え、Wi-Fiが利用できて便利だった)

(9) その他、当センターに関するご意見・ご感想・お気づきの点(自由記述)

ご協力ありがとうございました。お答えいただいた内容は、今後、当センターの業務内容の向上や市民活動支援にかかる事業開発の参考として活用いたします。

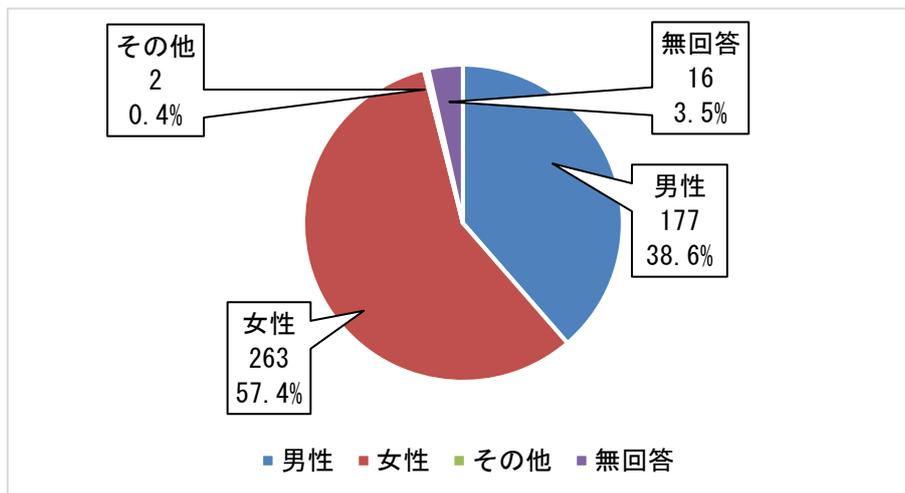
※「(2) 当センターの利用目的について」は、今年度新たに設けた質問・設問である。

II 調査の結果

1. TSCの利用者について

(1) 性別

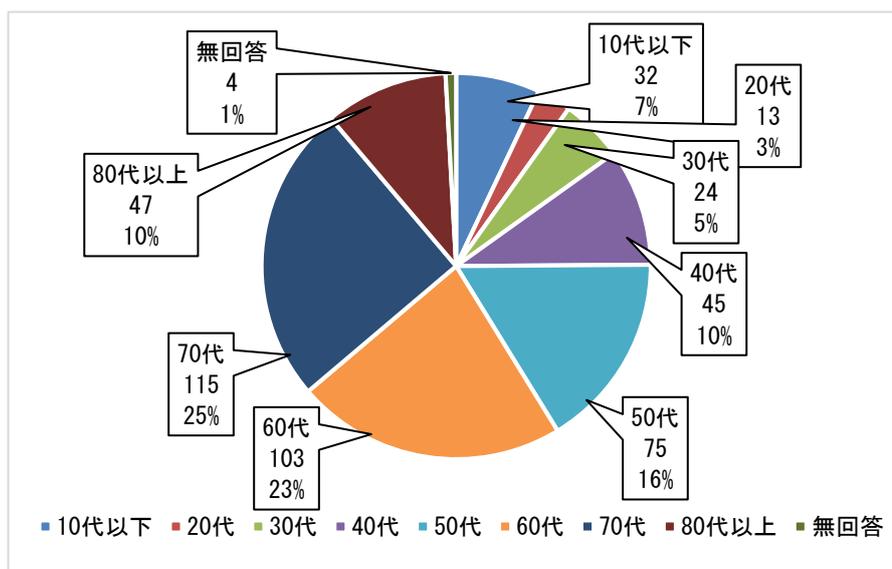
【グラフ1】利用者の性別（回答数：458件）



例年同様、今年度も女性の割合が高くなっている。平成30年度からの経過を見ると、ここ数年は、女性の割合が平成30年度72.3%→平成31年度61.3%→前年度54.3%と減少、男性の割合が平成30年度25.9%→平成31年度37.8%→前年度43.5%と増加、それに伴い男女の割合の差は縮小傾向にあり、前年度はその差は10%程度まで縮まっていた。しかし今年度は、女性の利用者が増加、男性の利用者が減少したことにより、その割合の差は再び18.8%まで開く結果となった。

(2) 年代

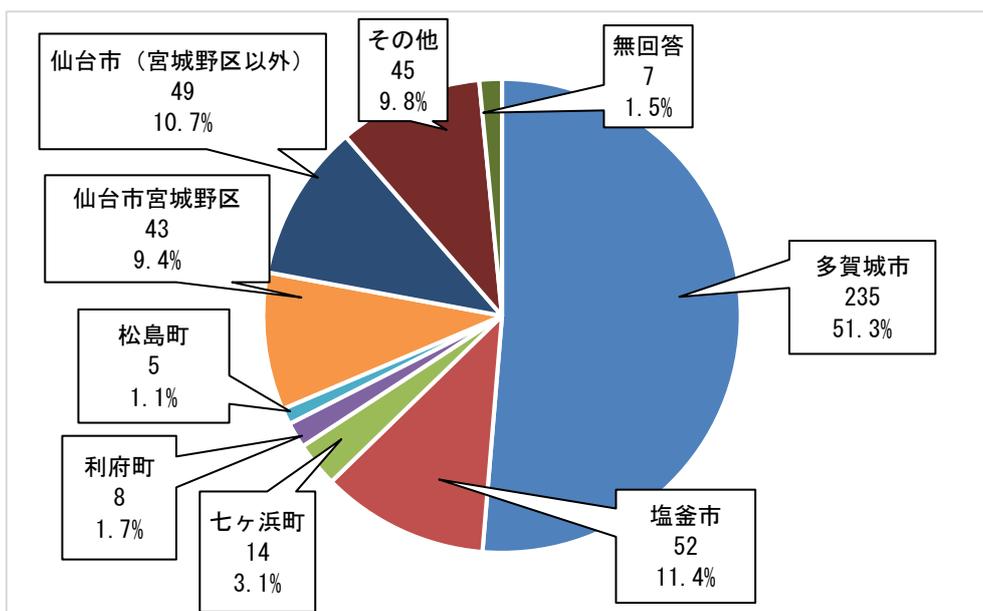
【グラフ2】利用者の年代別人数（回答数：458件）



年代別にみると、60代、70代の人数が多く、60代以上の利用者で全体の半数以上を占めている。

(3) 居住地

【グラフ3】 利用者の居住地（回答数：458件）



利用者の居住地は、多賀城市が51.3%とほぼ半数となっており、塩釜市・七ヶ浜町・利府町・松島町を含めた二市三町は全体の7割近くを占めている。また、多賀城市に隣接する仙台市宮城野区を中心に仙台市居住者の利用も多い。

なお「その他」の回答で、具体的な記載があったものの集計結果は下記の通りである。県外の利用は、アンケート実施期間中に貸室利用団体が開催したイベント（将棋）の参加者だと想定される。

【宮城県内】(21人)

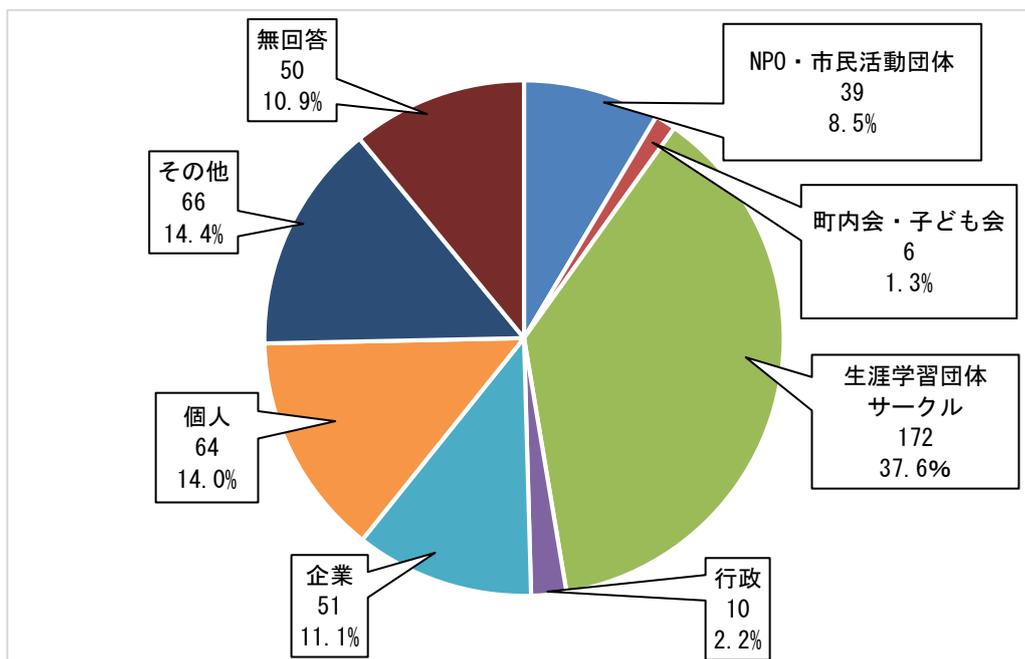
- ・石巻市：8人 ・富谷市：4人 ・名取市：3人 ・大崎市：2人 ・柴田町：2人
- ・気仙沼市：2人 ・大和町：2人 ・岩沼市、白石市、亶理町、加美町：各1人

【県外】(8人)

- ・山形県山形市：3人 ・山形県天童市：2人 ・岩手県盛岡市：2人 ・岩手県一関市：2人
- ・岩手県山田町：1人

(4) 所属

【グラフ4】 利用者の所属 (回答数 : 458 件)



利用者の所属は、生涯学習団体・サークルが37.6%と例年同様最多を占め、次いで個人14.0%、企業11.1%、NPO・市民活動団体8.5%の順となっている。ここ数年は、平成30年度47.9%→平成31年度34.4%→前年度30.2%と減少傾向にあった生涯学習団体・サークルの割合は、今年度は再び増加している。また、平成30年度4.9%→平成31年度7.3%→前年度14.0%と増加傾向にあったNPO・市民活動団体の割合は、個人や企業よりも減少しているという結果となった。

なお「その他」の回答で、具体的な記載があった主な内容は下記の通りである。

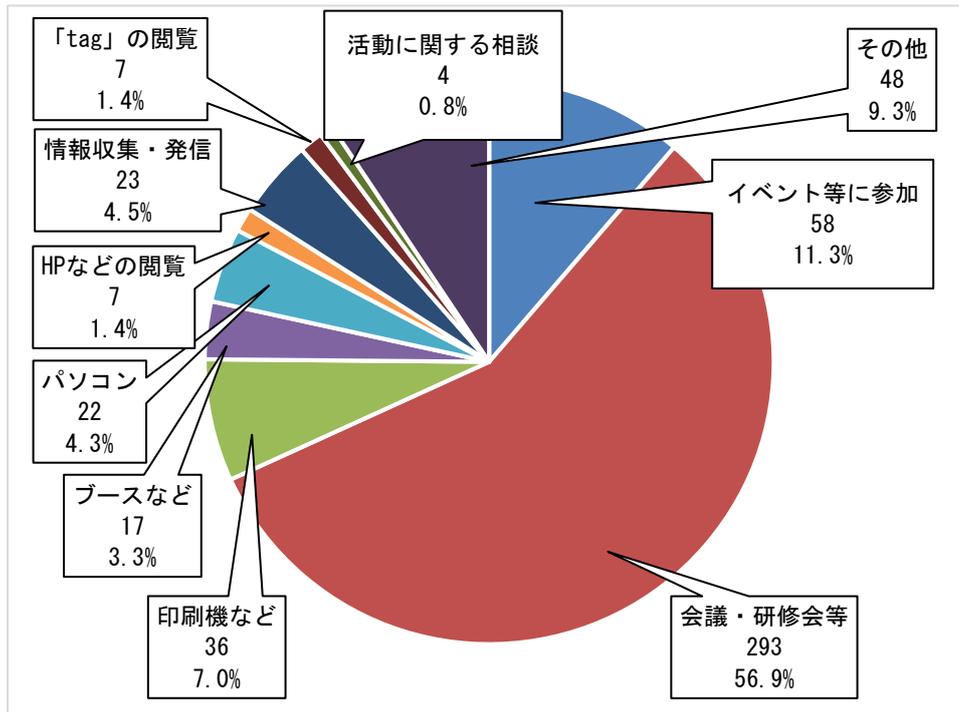
・学校：9人 ・行政書士会：9人 ・民生児童委員会：6人 ・鍼灸師会：2人

<分析>

- ・年代は70代の利用が多い。こちらは、生涯学習団体への参加は70代が多くを占めている(回答のうち35.8%の61件が70代)ことが理由に挙げられ、TSCが高齢者サークルの生きがいがづくりの拠点になっていると考えられる。また、アンケート実施期間中に貸室利用団体が開催したイベント(生け花)に小中学生が多く参加していたことから10代の人数も増加、世代を超えた交流も行われていることがわかる。
- ・多賀城市在住者の利用率が最も多いが、他の市町在住者の利用も増加していることから、TSCが地域を越えた交流の拠点となっていると考えられる。
- ・利用者の所属では、生涯学習団体・サークルの割合が最多であり、前年度と比べても増加している。新型コロナウイルス感染症の影響で自粛していた活動を、徐々に再開している団体が増えていることが推定される。逆にNPO・市民活動団体は、当事者同士の対話型の活動が実施しづらいなど、新型コロナウイルス感染症の影響が依然として続いていることが、利用が減少している理由としてあげられる。オンラインを活用している団体が増えていることも想定される。

2. TSCの利用目的について

【グラフ5】TSCの利用目的（回答数：515件）



今年度より新たに設けた設問である。

利用の目的は、貸室の利用（当センターを利用して会議・研修会等を開催）が58.8%と半数以上を占めた。

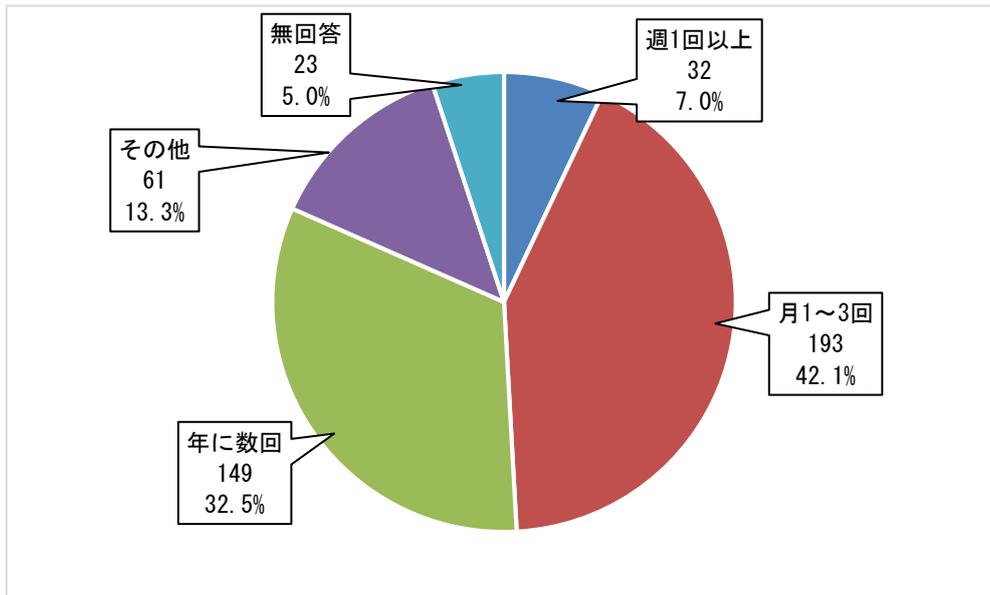
なお、「その他」の回答のうち、具体的に記載されたものはなかった。

<分析>

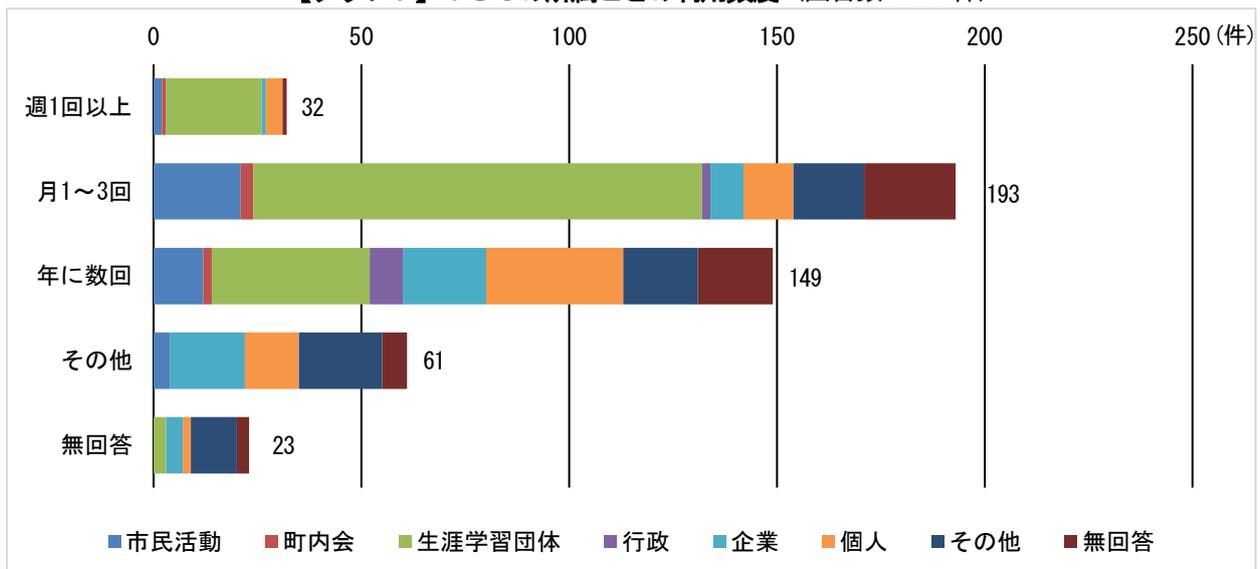
- 貸室の利用が半数以上の割合を占めている。この設問は複数回答可のため、割合では56.9%だが、293件という回答は回答者数の64.0%にのぼる。これは、貸室利用団体を中心にアンケートを配付したため、想定できた結果ではあるが、「TSCの設備・サービスについて」の設問でも後述するように、利用頻度および認知度が低いことが数字に表れている設備やサービスがあるので、それらの周知・利用促進を図るための工夫の必要性を感じる。

3. TSCの利用頻度について

【グラフ6】 TSCの利用頻度 (回答数 : 458 件)



【グラフ7】 TSCの所属ごとの利用頻度 (回答数 : 458 件)



「その他」の回答で、具体的な記載があった主な内容は下記の通りである。

- ・初めて : 24 人
- ・参加するイベントが開催された時のみ : 5 人

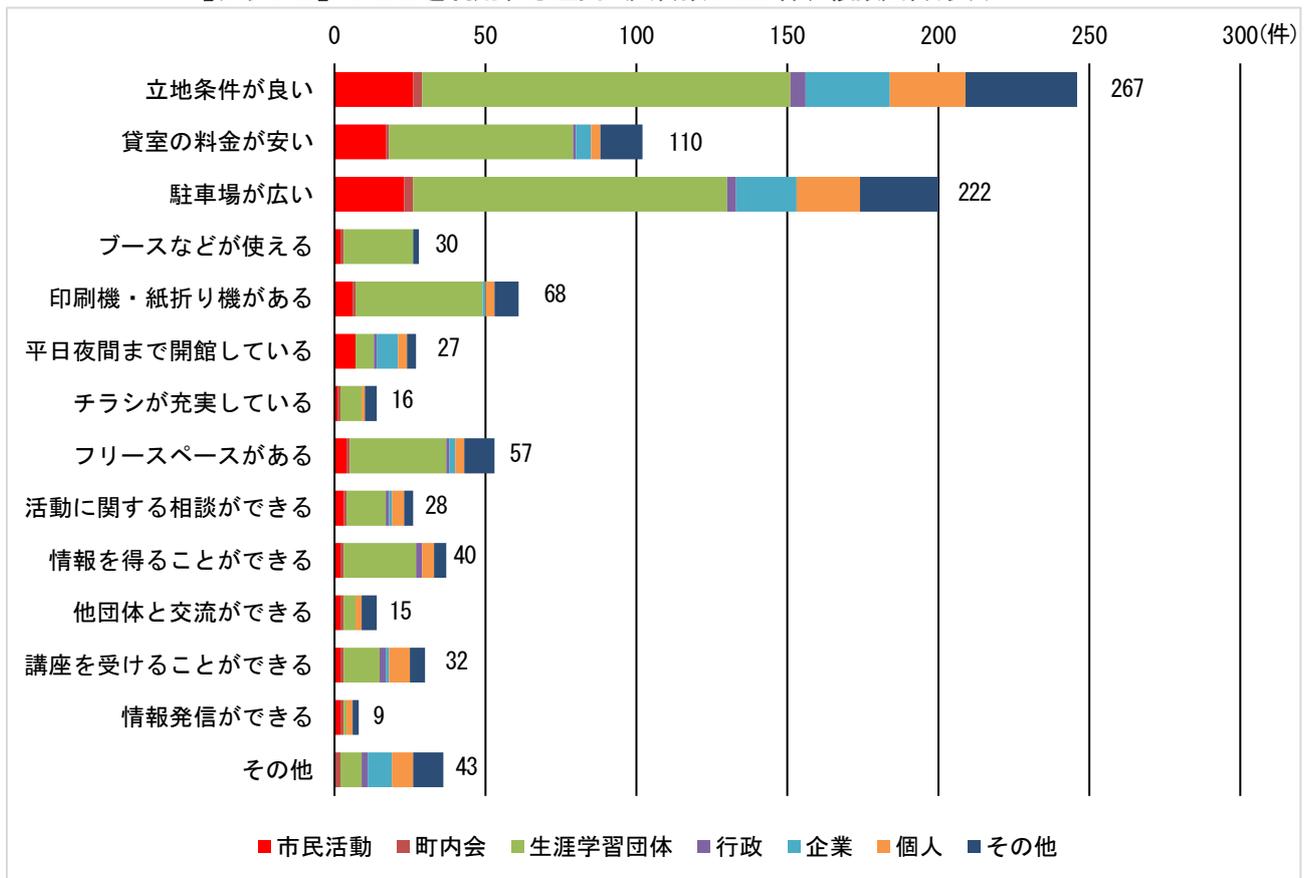
昨年度までの「週1回以上」「月1~3回」「年に数回」「初めて」という4つの項目に当てはまらない方の傾向を知るため、今年度は「初めて」という項目の代わりに「その他」という項目を設けた。

<分析>

- ・「月1~3回」の回答が最も多い。その中では、生涯学習団体の割合が多く、貸室を定期的に利用してサークルや教室を行っている団体が多いことがうかがえる。次いで「年に数回」が多いが、アンケート期間は単発のイベントが多く行われる時期でもあることから、その参加者が多かったことが考えられる。このように、イベント等の参加で定期的に利用する方も一定数存在している。

4. TSCを利用する理由について

【グラフ8】 TSCを利用する理由（回答数：964件、複数回答あり）



「その他」の回答で、具体的な記載があった主な内容は下記の通りである。

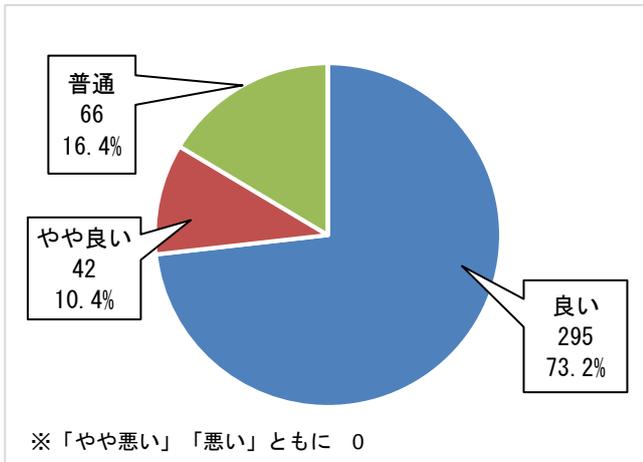
- ・参加するイベントが会議室で開催されたから：14件
- ・Wi-Fiが使える：1件

<分析>

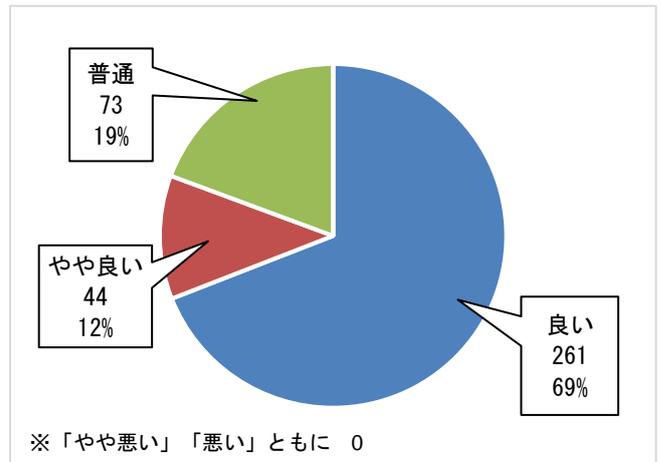
- ・「立地条件が良い」「駐車場が広い」のTSCの立地に関する項目が、それぞれ2割以上の割合を占め、他の項目を引き離して多くなっている。TSCが集まりやすい場所にあり、交流の拠点となっていると考えられる。
- ・所属との関係で見ると、生涯学習団体が上記2項目に加え、「貸室料金が安い」の項目も大きな割合を占めている。「印刷機・紙折り機がある」「フリースペースがある」でも割合が高く、団体の運営・活動のために、貸室以外にもさまざまな機能をご利用いただいていることがうかがえる。続いて「情報を得ることができる」という方も一定数おり、情報を得るために来館している利用者もいることがわかる。

5. スタッフの対応・館内施設について

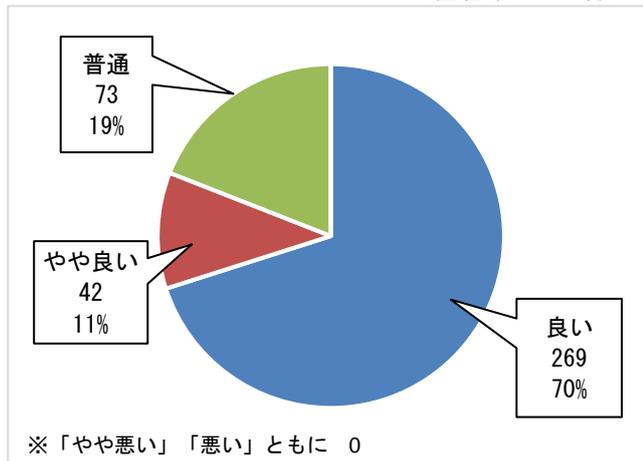
【グラフ9】 スタッフの対応／あいさつ・言葉づかい
(回答数：403件)



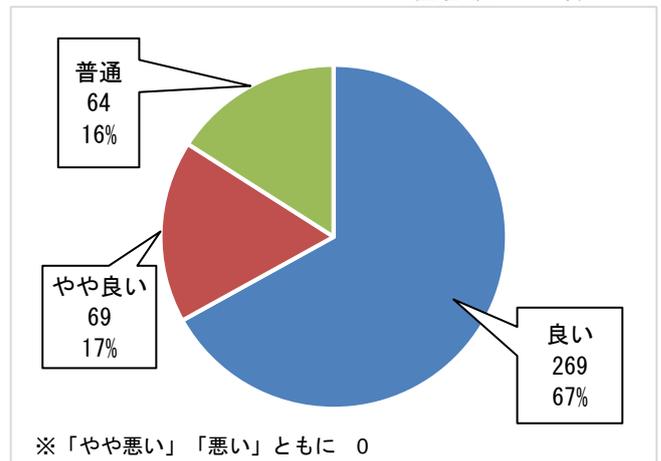
【グラフ10】 スタッフの対応／説明のわかりやすさ
(回答数：378件)



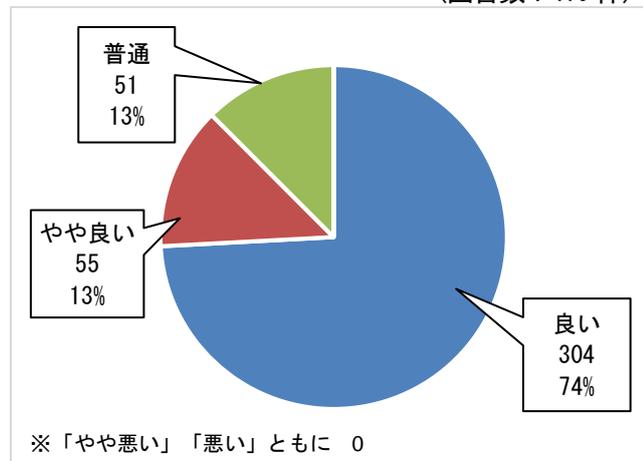
【グラフ11】 スタッフの対応／身だしなみ
(回答数：384件)



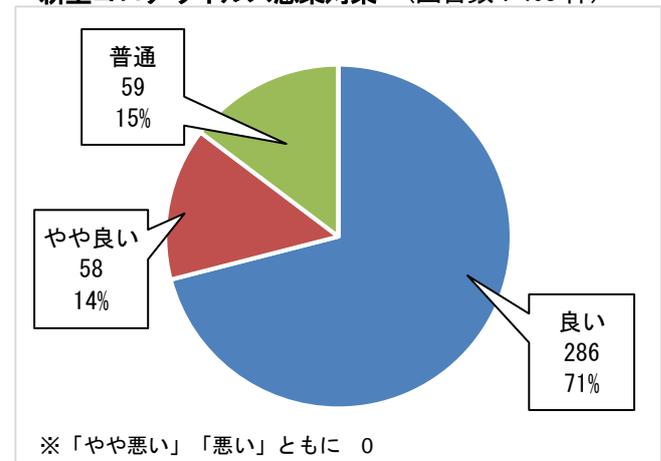
【グラフ12】 館内施設／案内表示のわかりやすさ
(回答数：402件)



【グラフ13】 館内施設／館内の整理整頓・清潔さ
(回答数：410件)



【グラフ14】 館内施設／
新型コロナウイルス感染対策 (回答数：403件)



(1) スタッフの対応・館内施設について気づいたことなど（自由記述）

今年度より、スタッフの対応・館内施設について、個別に自由記述欄を設けた。記述の内容のほか、いただいたご提言・ご意見について、回答も含めてまとめた。

- ・スタッフについての自由記述回答数：9件
- ・施設についての自由記述回答数：11件
- ・以下、○：感想、肯定的ご意見 ●：要望、提案、ご不便を感じていること
★：その他ご意見など

①スタッフの対応について（9件）

- スタッフのみなさんには、いつもあたたかい目で子供達を見ていただき、ありがたいと思っています。
- 明るい対応がありがたい。
- いつも急をお願いしても快く対応していただきありがとうございます。
- 大変、良いです。
- スタッフの対応は、親切です。
- ★スタッフと話をしたことがない。
- 一部スタッフさんの衣服から漂う「香り」が強く、具合が悪くなり、大変不快な思いを抱く時があります。香り付き洗剤や柔軟仕上げ剤は使用を止めるべきです。
- スタッフの方の香りが以前より気になるようになりました…出来るだけ香り付き洗剤など控えて下さると助かります。
- 利用者のみなさんが安心できるよう無香料をお願いします。
→ご利用の際にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。本件につきましてはスタッフ間で共有し、注意を喚起します。今後も、利用者の皆さまが安心・安全に利用していただける環境がつかれるよう取り組んでまいります。

②施設・設備について（11件）

- 少ない利用回数ですが、いつも気持ちよく利用しています。
- キレイに整頓されている。
- きれいで整理されているので良いと思います。
- トイレがいつもきれいです。
- 清掃がよくされていて気持ちよく利用できた。
- 玄関など清掃している方々があいさつしてくれたり、ていねいに清掃していて良かったです！
→清掃に関するご感想ありがとうございます。清掃担当の皆さんにもお伝えしたいと思います。
- 101教室のイスがガタガタして利用しづらいです。
- 101のイスがガタガタです。
- イスが破れている。備品が古い。
→ご不便をおかけいたしました。101会議室のイスの交換が完了いたしました。
- コロナ予防対策の消毒液が臭い
- 消毒用スプレーの設置が少ないです。コロナ対策の。どこを移動しても心配なくスプレーが使えるとうれしいです。
→市にご寄付いただいた手指消毒用のハンドジェルの設置を完了いたしました。より一層の感染対策を講じて参ります。

<分析>

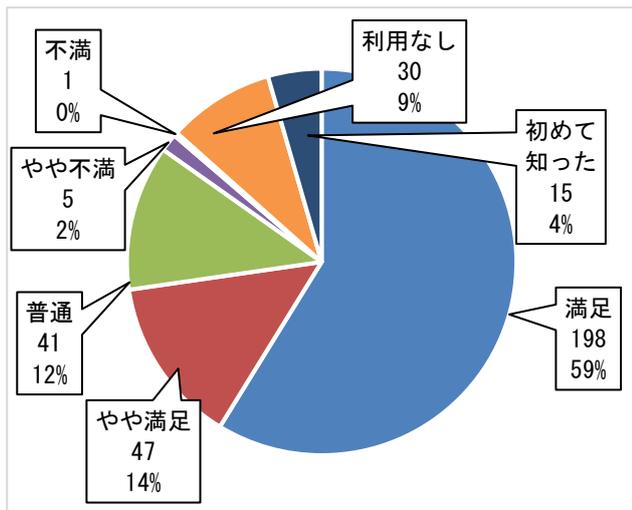
- ・どの項目とも「良い」「やや良い」を合わせた割合が8割を超えており、いずれも前年度より割合が高く、これまで同様にスタッフ対応・館内設備ともに高い評価を得ることができた。また、今年度は「やや悪い」「悪い」の回答をなくすことができた（前年度「やや悪い」5件、「悪い」10件）。ミーティング等でスタッフの意識づけを行ったほか、窓口周辺の表示を見直したことが功を奏したと考えられる。

6. TSCの設備・サービスについて

(1) 活動や学びの場の満足度

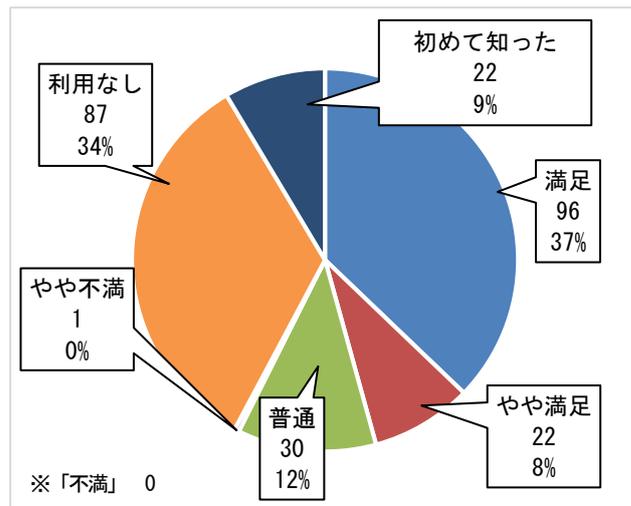
【グラフ15】満足度／貸室

(回答数：337件)



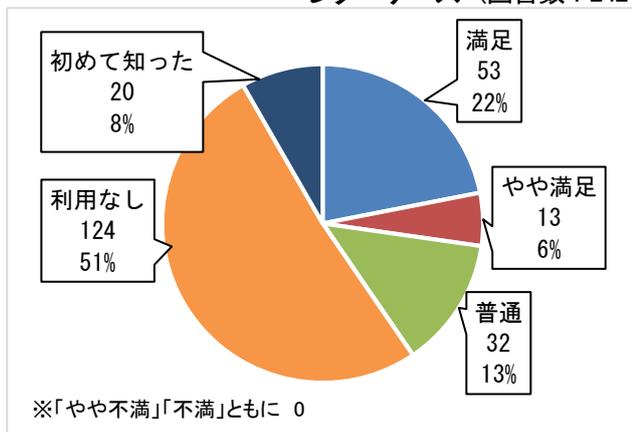
【グラフ16】満足度／フリースペース

(回答数：258件)



【グラフ17】満足度／事務用ブース・ロッカー・

レターケース (回答数：242件)



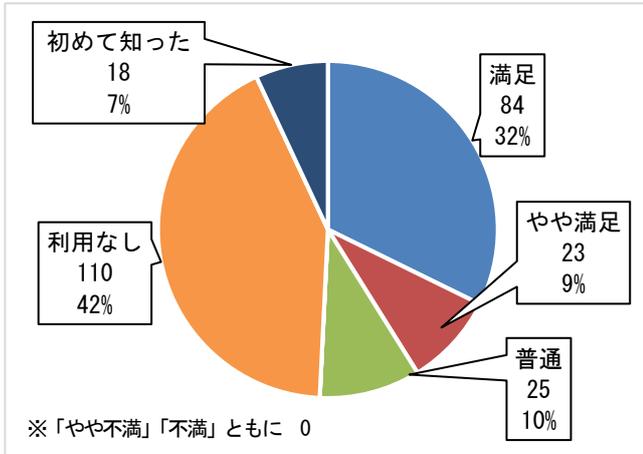
貸室では、「満足」「やや満足」を合わせて全体の7割以上を占めており、この傾向はこれまでと変わっていない。フリースペースに関しては、「満足」の割合が前年度の29.4%から37.2%に増加した。これは、前年度に比べ、新型コロナウイルス感染症の影響による利用制限が緩和されたことも要因の一つと考えられる。事務用ブース・ロッカー・レターケースに関しては、入居団体のみ利用に限定されているため「利用なし」が半数を占めている。

周知度を測ると同時に、アンケートを通して設備やサービスを知っていただくため、また、「知らないから回答できない」という状況をなくし、無回答を削減するため、今年度より「初めて知った」という項目を設けた。

(2) 情報の収集・発信の満足度

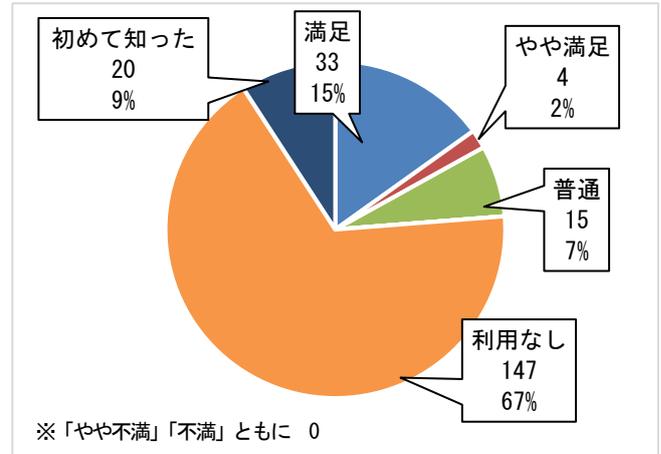
【グラフ18】 満足度/印刷機・コピー機

(回答数: 260 件)



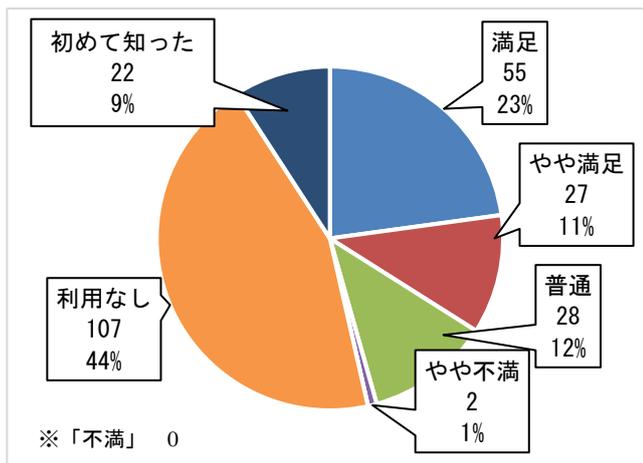
【グラフ19】 満足度/パソコン

(回答数: 219 件)



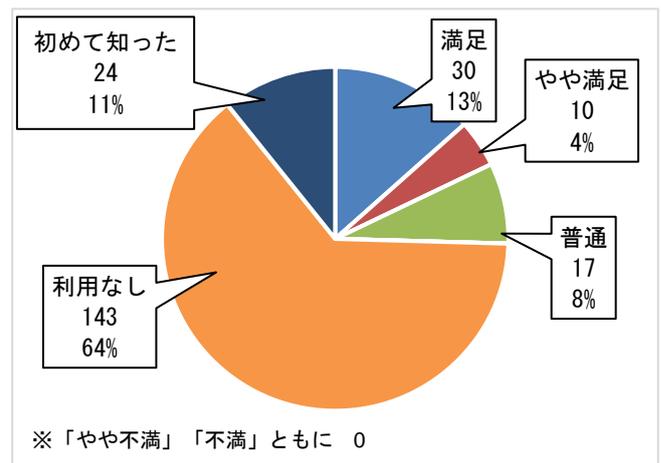
【グラフ20】 満足度/チラシラック

(回答数: 241 件)

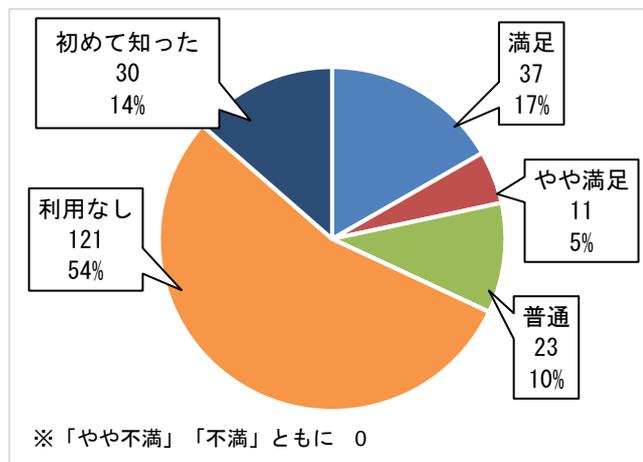


【グラフ21】 満足度/たがさぼ文庫

(回答数: 224 件)

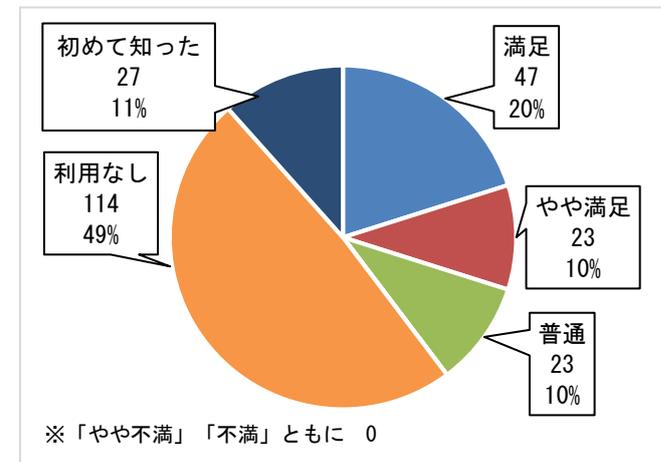


【グラフ22】 満足度/ホームページ・ブログ・Twitter (回答数: 222 件)



【グラフ23】 満足度/情報誌「tag」 (回答数: 234 件)

(回答数: 234 件)

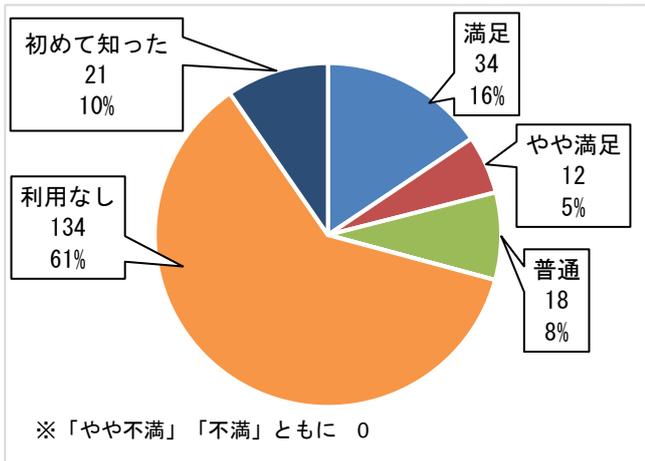


チラシラックのみ、「やや不満」(2件、0.8%)の回答があったが、それ以外は、「やや不満」「不満」の回答はなく、おおむね好意的な意見をいただいている。しかし、「利用なし」がどの設問も半数近くを占め、「初めて知った」を含むと7割を超える数字となる設問もあり、利用頻度および認知度は低いことがわかる。

(3) TSCのサービスの満足度

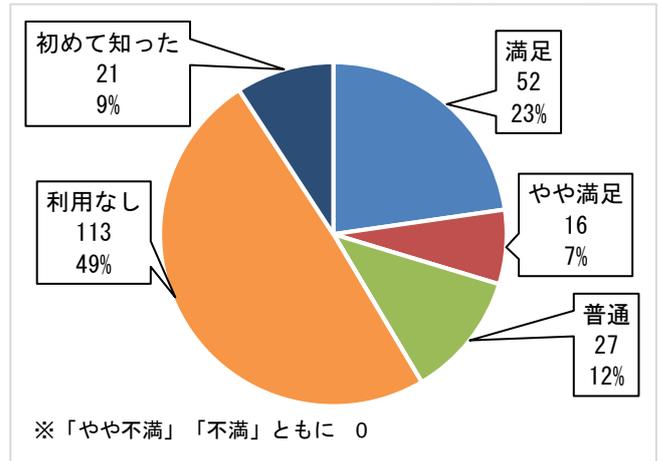
【グラフ24】満足度／市民活動等に関する相談

(回答数：219件)



【グラフ25】満足度／当センター主催イベント

(回答数：229件)

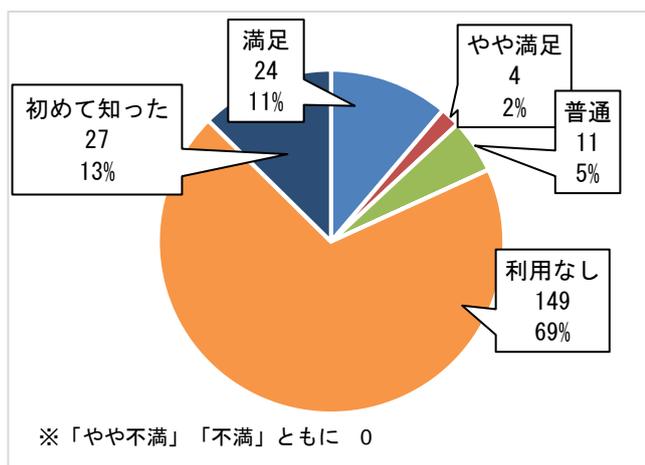


「やや不満」「不満」の回答はなく、情報の収集・発信と同様、おおむね好意的な意見をいただいているが、「利用なし」が半数近くを占め、利用者全体における相談者や主催イベントへの参加者は少ないことがわかる。

(4) 多様な人たちが集まる場の満足度

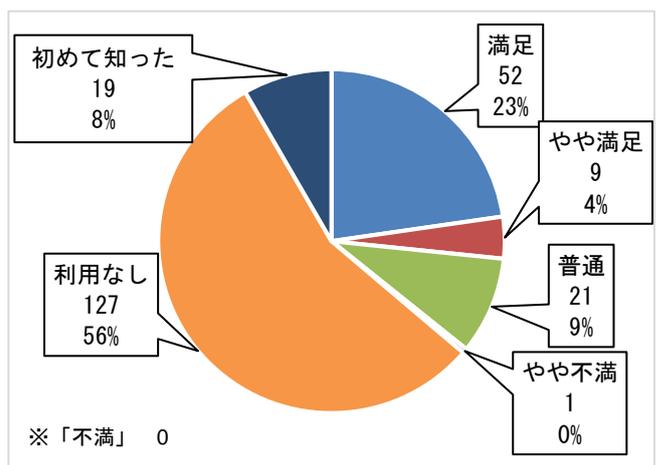
【グラフ26】満足度／授乳室

(回答数：215件)



【グラフ27】満足度／ゆずりあい駐車場

(回答数：229件)



利用対象が限定されるため、両設問ともに「利用なし」が多くを占めている。

(5) T S C の設備・サービスについて気づいたことなど（自由記述）

今年度より、T S C の設備・サービスについて、個別に自由記述欄を設けた。記述の内容のほか、いただいたご提言・ご意見について、回答も含めてまとめた。

- ・自由記述回答数：11 件
- ・以下、○：感想、肯定的ご意見 ●：要望、提案、ご不便を感じていること
- ★：その他ご意見など

○(設備が)揃っており、利用しやすい。

○会議室は使いやすいです。

○きれいで整理されているので良いと思います。

○全てにおいて素晴らしいと思います。

○少ない利用回数ですが、いつも気持ちよく利用しています。

★フリースペースを利用してみたいです。

★何を聞きたいアンケートかわかりにくい。

●利用料金が高い。

→いただいたご意見は、地域コミュニティ課に伝えて検討いたします。なお、使用料につきましては、T S C 建物の管理・維持にかかる費用と、市負担と利用者負担などの比率を熟慮し決定されております。ご理解をいただければ幸いです。

●駐車場がせまい。

→ご不便をおかけいたしました。T S C の駐車場は上下水道部・史遊館・職業相談室との共用で、曜日や時間帯により混雑する場合がございます。誠に恐縮ですが、このような状況へのご理解を賜りたく存じます。なお、満車の際は、市役所西側駐車場、多賀城駅南立体駐車場への駐車をお願い申し上げます（窓口に駐車券をお持ちいただければ2時間まで無料となります）。

●カラーコピーがほしい。

→現状は近隣のコンビニエンスストアなどをご利用いただいております。ニーズを把握した上で、地域コミュニティ課に伝え、検討いたします。

●講座を開いてほしい。サポートセンターの主旨とは違うかもしれないが…。

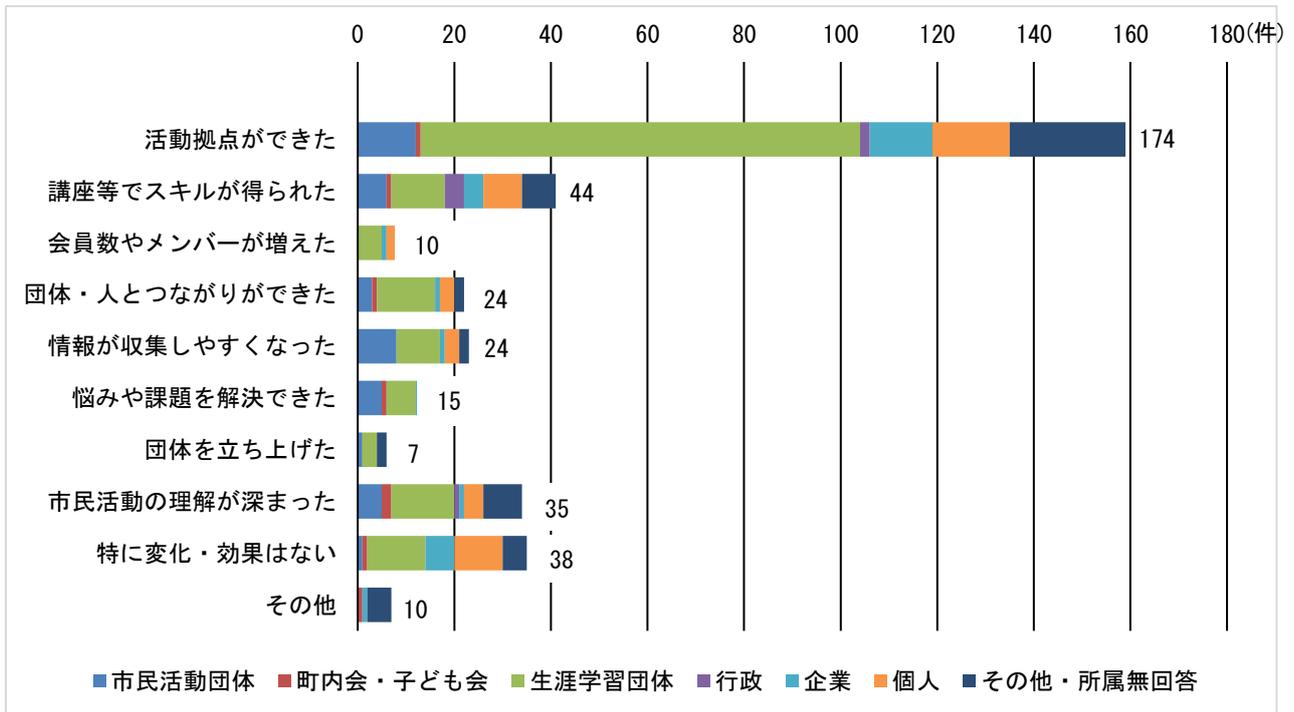
→どのような講座でしょうか。当センターでも市民活動に関するさまざまな講座も行っております。詳しくはスタッフへお尋ねください。また、何か始めたい方のお手伝いもしておりますので、ご相談いただければと思います。

<分析>

- ・貸室に関しては、回答の6割が「満足」となっており、「やや満足」と合わせると7割を占め、おおむね快適にご利用いただけていることがうかがえる。しかし、「やや不満」が5件、「不満」が1件あり、自由記述で「貸室の備品が古い」「利用料金が高い」といった意見が上がっていることも一因と考えられる。
- ・他の設問に比べ、無回答が多くなっているのが特徴である。最も少ない「貸室」でも回答件数の約7割（121件）、最も多い「授乳室」となると半数以上（243件）が無回答となっている。
- ・「たがさぼ文庫」以外すべて、前年度より「利用なし」の割合が増えている。前述のとおり「初めて知った」という項目を追加したため、回答が分散したと思われるが、それを考慮しても「利用なし」と「初めて知った」を合わせた回答は、「貸室」以外、前年度の「利用なし」と比べ、割合は高くなっている（前年度比115.8%。今年度から増えた設問は除外）。これまで以上に周知の方法を工夫し、利用につなげていきたい。

7. TSCを利用して変化したことや得た効果について

【グラフ28】 TSC利用の効果（回答数：381件、複数回答あり）



今年度より、「市民活動に対する理解が深まった」という項目を設けた。変化や効果があったという回答の中では3番目（35件、9.2%）に多い割合となった。なお、「その他」の回答に関連した詳細な記述は、特になかった。

<分析>

- ・全体では「活動拠点の確保」が最も多く（45.7%）、利用者の所属別にみてもそれぞれ最も多い値となっている。前年度（195件、42.7%）と比較すると、人数・割合ともに増加しており、前年度ほど新型コロナウイルス感染症の影響を受けずに活動を行うことができたことで、活動の「場」の必要性を実感した団体が多かったものと思われる。
- ・ついで、「講座でスキルを得られた」（11.5%）、「特に変化・効果はない」（10.0%）、「市民活動に対する理解が深まった」（9.2%）、「団体や人とのつながりができた」（6.3%）、「情報が収集しやすくなった」（6.3%）が続いている。「活動の拠点の確保」を含めたこの5項目（新たに設けた「市民活動に対する理解が深まった」を除く）は、ここ数年間多くの回答を得ている項目であり、前年度は順番も同じであった。
- ・「講座でスキルを得られた」「団体や人とのつながりができた」に関しては、割合が減少しており、新型コロナウイルス感染症対策として、TSC主催講座をオンライン開催や人数制限を行っての開催などが大きな理由と考える。
- ・「特に変化・効果がない」に関しては、前年度の16%から10%までに減り、「何らかの効果を得られた」という方が多くなった。

8. 新型コロナウイルス感染症の影響によるTSC利用における変化について（自由記述）

前年度より、新型コロナウイルス感染症の影響についての設問を設けている。今年度は、TSCの利用における変化について自由記述で伺った。

- ・自由記述回答数：28件

○Wi-Fiの利用

- ・Wi-Fiが利用できることは大変ありがたいです。
- ・Wi-Fiが利用できるようになってとてもいい。
- ・Wi-Fi利用できるようになり大変便利になりました。
- ・オンライン会議が増え、Wi-Fiが利用できて便利だった。
- ・Wi-Fiが利用できサークルの活動が活発になった。
- ・Wi-Fi使えることを初めて知りました。
- ・Wi-Fiは、うれしいです。
- ・Wi-Fiが利用できるようになって良かった。

○活動の減少・休止

- ・なかなか集まれなくなった。
- ・コロナのため、しばらく休会しておりました。
- ・例年より回数が減った。
- ・会場利用回数が減った。
- ・社内ルールにより、会議・会合の自粛指示の為、利用不可でした。
- ・会議等をなるべく行わないようにしていた。活動も中止になるケースが多かった。

○参加者・会員数の減少

- ・参加者が少なくなった。
- ・会員数の減少。

○活動の場の確保

- ・ひさしぶりにあつまりました。
- ・コロナのため利用をひかえてましたが、再開できて、うれしいです。
- ・利用できて大変助かった。

○感染対策

- ・感染の状況に応じて対処して下さりありがたいです。
- ・消毒が徹底していて安心して使える。

○設備

- ・食器の利用を再開していただけると助かります。

○その他

- ・みんながお互いに気をつけるようになった。
- ・通常の活動に早く戻ってほしい!!と願ってました。

○変化なし

- ・大きな変化なし
- ・私共は変化ありませんでした
- ・なし
- ・特になし

9. T S Cに関する意見・感想、センター内の設備について気づいたことなど（自由記述）

T S Cに対する総合的なご意見・ご感想を自由記述で伺った。記述の内容のほか、いただいたご提言・ご意見について、回答も含めてまとめた。

- ・自由記述回答数：20 件
- ・以下、○：感想、肯定的ご意見 ●：要望、提案、ご不便を感じていること
★：その他ご意見など

○いつもお世話になっております。現在、団体を立ち上げ活動ができている状況は、たがサポという場所とスタッフの方々の出会いと応援が大きなきっかけの一つとなっていると思っております。本当にありがとうございます。今後も応援を頂けたら嬉しいです。何卒よろしく願いいたします。

○いつもアドバイスをありがとうございます。

○お世話になっています。ありがとうございます。

○利用しやすい印象。

○大変利用しやすい、便利。

○引き続き時々利用したいと思います。

○利用しやすい。

○いつも利用させて頂きありがたいです。皆さん親切です。掃除もきれいにいき届いています。

○いつも急な利用ですが、心よく対応頂きありがとうございます。

○清潔感があって部屋がとてもきれいでした。

○和室が落ち着きました。

○おちつきました。かがみがあってべんりでした。

○桜、キャンパス etc 眺めがいいです。

○環境がとても良いです。

●多賀城市在住でも職場が仙台市等だと、時間的に余裕がない為いろいろなセミナー・サービスが使えない。

→毎週水曜日（水曜日が祝日の場合はその翌日）のみ休館となりますが、平日と土曜は 21：30 まで、日曜・祝日は 17：00 まで開館しております。また、講座も様々な曜日・時間帯に開催しております。ご都合のよいタイミングでご利用いただければ幸いです。

●20 年以上にわたって利用してまいりましたが、会員数の減少と、貸室代や冷暖房使用料のアップで運営が行きづまっています。特に冷暖房費を安くして頂きたいのですが。

→いただいたご意見は、地域コミュニティ課に伝えて検討いたします。なお、使用料につきましては、T S C 建物の管理・維持にかかる費用と、税負担などの比率を熟慮し決定されております。ご理解をいただければ幸いです。

●寒かった。

→会議室は、有料となりますが、暖房をお使いいただくことが可能です。ご使用をご検討ください。事務用ブース、印刷作業室、3F フリースペース、授乳室は自由に暖房をお使いいただけます。その他、館内につきましては窓口にお申し付けください。

●エレベーターが 2 つあると良い。（無理ですね） 休憩コーナーがもっと広いとよい。（無理ですね）

- ご要望は、地域コミュニティ課に伝えて検討いたします。
- 仙台市から来ましたが、大きい看板がなくてわかりにくいです。
 - 当センターの場所についての道路標示、看板等につきましては、地域コミュニティ課に伝え、スムーズにご来館いただけるよう、対応を検討いたします。
- 掃除の方が、使用中の部屋のドアに用具をぶつけている状態が続きました。
 - ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。清掃担当へ伝え、改善いたします。

Ⅲ 全体総括

1. アンケートから伺える、多賀城市市民活動サポートセンターの利用状況や評価について

(1) 利用者の傾向について

- ・過去の結果と同様に性別では女性、年代は60代以上、居住地は多賀城、所属は生涯学習団体・サークルが利用者の多くを占めている。
- ・所属に着目してみると、ここ数年、減少傾向にあった生涯学習団体・サークルが人数・割合ともに増加、増加傾向にあったNPO・市民活動団体が人数・割合ともに減少している。これは、NPO・市民活動団体が、新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって、当事者同士の茶話会や相談会といった対話型の活動が難しい状況が続いていることが影響していると考えられる。

(2) 窓口対応に関する利用者の印象

- ・窓口での接遇については、「良い」と「やや良い」を合わせた回答率はすべて8割を超え、「やや悪い」と「悪い」という評価はなかった。自由記述の中にも「明るい」「親切」などのコメントをいただくことができた。より質の高い対応ができるよう、引き続き接遇の研鑽に努めていきたい。

(3) 提供しているサービスの満足度と充足について

- ・「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5つの選択肢の中では、すべての項目で「満足」「やや満足」の割合が高くなっており、回答のあった範囲内では、サービスや機能の内容を肯定的に感じていることがうかがえる。
- ・貸室とフリースペース以外のすべてで「利用なし」の割合が最も高くなっており、とくに情報の収集や発信を目的とした機能では半数近くを占めている。貸室を利用する目的で来館された方に、場の提供以外の機能を活用していただく工夫の必要性を感じる。また、サービス・機能について知っている上での「利用なし」なのか、あるいは分からない・使いづらいから「利用なし」なのか、利用者の意見・感想を取り入れやすくする工夫も必要であると考えられる。
- ・「授乳室」や「ゆずりあい駐車場」については、平成30年度から追加した項目である。実際の利用は特定の状況にある方になるため、回答内容としては「利用なし」が多くなることは予測できたことである。しかし、公共施設として誰でも利用できること、利用しやすい環境であることを把握した上で、実際利用しない方も「このような機能があること」に価値を見出し、「満足」を選択した人が多いと考えられる。

(4) 自由記述について

- ・今年度は、「スタッフの対応・館内施設について」「TSCの設備・サービスについて」の設問で、それぞれの回答欄の直後に自由記述欄を設けた。そのため、それぞれの設問に沿った詳細な回答を集めることができたと感じる。この2つの設問と、アンケートの最後に設けた総合的なご意見やご感想を募る「TSCに関する意見・感想、センター内の設備について」を合わせると、全部で51件の回答があり、前年度の38件から大幅に増やすことができた。
- ・ハード面についてのご意見が多く、その内容は、これまでもご意見をいただき改善に取り組んできた駐車場に関係することや、備品のこと、使用料のことなど、多岐にわたっている。ご意見やご要望に関し

では真摯に対応し、来館される皆さんが気持ちよくご利用いただけるよう努めていきたい。

2. アンケートについて

(1) アンケートの様式

比較分析を行うため、現在のアンケートの様式は平成28年度から継続、また、平成30年度からは実施の時期を11月上旬の18日間としている。今年度は、「何のためのアンケートなのか」を熟考した結果、新たな設問や詳細を伺うための自由記述欄を増やすなど、アンケート内容の一部見直しを図った。より多様な回答が得られた一方、設問数が前年度の8問から9問に増え、利用者に「回答に時間がかかりそう」「わかりづらい」といった印象を与えてしまった可能性がある。実際、自由記述で「何を聞きたいアンケートなのかがわかりにくい」という回答があったほか、設問に対する「無回答」が発生する一因にもなっていると考えられる。今後、より多くの方に回答をいただくための方策の再検討が必要である。

(2) 回答件数について

アンケートの回答数については過去5年分を挙げると、平成28年度453件、平成29年度604件、平成30年度453件、平成31年度468件、前年度457件、今年度458件であった。11月実施に変更した4年間をしてみると、3月実施から変えたことによる回答件数の変化はあまり大きくないと考えられる。

今年度に関しては、前年度同様、新型コロナウイルス感染症の影響はなく、アンケート実施期間中に貸室を利用した団体すべてにアンケート用紙を配付することができたこともあり、例年並みの回答を得ることができた。

(3) 今後について

11月を含めた秋は、定期的に利用のある団体のほかに、TSCや各団体主催のイベント・講座も多くあることから、さまざまな方々からのご意見をいただきやすい。そのため、今後も11月の実施を続け、回答数やその傾向を見つつ、利用者の意見を反映しやすいアンケートの実施時期を探っていきたい。

また、前年度に続き、今年度もオンラインアンケート（Google フォーム）を導入した。PCやスマートフォンで気軽に回答できること、設定によっては無回答の減少につながられることなど、利点は多いが、今年度のアンケート期間中の回答はなく、全く生かされてい没有在が現状である。今後も導入するのであれば、オンラインへ誘導するための工夫が必要である。

3. 総論

- アンケート時期を変更して実施して4回目となる今回、回答数や利用者の属性をはじめ、ほとんどの回答内容に大幅な違いはなかった。継続してアンケートを行い、データを可視化することで、微細な変化を把握することが可能になっており、このような変化を見極めながら、多賀城市の市民活動・連携の推進や、市民のTSC活用などにさらにつながられればと考える。
- 今年度は全体で458件からの回答をいただいた。これは過去3年と比べてもほぼ同程度である（平成30年度453件、平成31年度468件、令和2年度457件）。しかし、設問によっては「無回答」の割合が増加している傾向があり、その分データとして有効な回答数が減少し、利用者の意思が測りかねる結果となっている箇所も出てきていると感じる。より利用者の意見・感想を取り入れ、今後のTSCの運営に生かすために、アンケートの方法や調査内容についても工夫の必要性を感じる。