

真岡市市民活動推進センター

令和4年度利用者アンケート 報告書

1. 目的

このアンケートは、真岡市市民活動推進センターで活動する利用者がどのような意見を持っているかを明らかにし、今後のセンター運営および広報活動の参考にすることを目的に実施した。また、本年度は二宮移転後の利用状況や施設の拡充希望、センターの情報入手手段についても調査項目とした。

2. 実施期間

令和5年3月8日（火）～令和5年3月31日（金）

3. 調査対象

真岡市市民活動推進センターに登録する団体の代表 217 名、および登録個人 106 名

4. 調査方法

- ・登録団体および個人宛てに郵送発送
- ・返信用封筒による郵送、アンケートフォーム、窓口にて回収

5. 回収状況

アンケートの回収状況は下記の通り。

	団体	個人
回収数	71 票	13 票
（うちネット回答）	（13 票）	（0 票）
有効回収率	32.7%	12.2%

6. 結果概要

今回のアンケートでは、登録団体の代表者 217 名、登録個人 106 名について調査した。

【団体】

アンケート実施時、活動中の団体は 81.7%と昨年度（73.1%）を上回った。新型コロナウイルスの影響により活動休止中の団体は 8.5%であった。活動内容を工夫し、活動を再開している様子が見えてきた。

サービス、スタッフおよび全体への満足度では、すべてにおいて「満足」「どちらかといえば満足」が 90%以上を占めている。ただし、施設については 80%となっており、「利用しやすい場所にあるとよい、2F の奥では…」 「遠い」「以前のスポーツ交流館に戻してほしい」といった意見が出ていた。

全体の満足度に対する意見として、スタッフの対応にお褒めの言葉を多数頂いている。反面、場所が分かりにくい、利用する機会がない、という意見も多かった。

自由意見では、応援の言葉や、意見など幅広くいただいている。活動場所の拡充を希望する声などがあつた。

充実してほしい内容としては、「作業場所 (37 件)」「活動拠点 31 件)」が上位にあり、「各種講座や研修などの人材育成 (23 件)」「ボラ・NPO に関する情報提供 (20 件)」「インターネットを利用した情報提供 (14 件)」が続いた。

二宮移転後の利用状況については、「コピー・印刷 (51 件)」「ミーティングルーム (38 件)」の利用が多く、次いで「ロッカー・メールボックス (27 件)」「交流コーナー (18 件)」「チラシ掲示・配布 (17 件)」が多く利用された。具体的な内容には、利用していないなどの意見も挙げられた。

拡充してほしいカテゴリについては、「コピー・印刷 (18 件)」「ミーティングルーム (16 件)」が特に多く、「交流コーナー (9 件)」「作業コーナー (9 件)」と続いた。具体的な意見では、会議室の増設、講座やイベントの拡充を希望する声も多かった。

コラボレからの情報を得る手段については、「センターからの発送物」が 67 件と圧倒的に多かった。次点は「weekly news (9 件)」となり、オンラインはあまり浸透していないようだった。

コラボレからの情報を得やすい手段についても「センターからの発送物 (56 件)」「weekly news (29 件)」が多く、次いで「ウェブサイト (14 件)」「LINE (13 件)」「センター事務所 (13 件)」となった。利用者は高年齢層が多いが、HP の閲覧や LINE の活用はできるという方が増えてきているのかもしれない。

【個人】

アンケート実施時、活動中の個人は 61.5%で昨年の 47.1%よりも増加している。新型コロナの影響により活動休止中は 7.7%と大幅に減少した。

サービス、スタッフおよび全体への満足度では、すべてにおいて「満足」「どちらかといえば満足」が8割以上を占めていた。ただし、施設については60%となっている。

充実してほしい内容としては、「活動拠点（8件）」「人材育成（5件）」などとなった。自由意見には、「（施設を）使っていない」などの意見がみられた。以上を踏まえ、概ね登録団体と同様の結果が見られた

二宮移転後の利用状況については、「交流コーナー（7件）」「ミーティングルーム（5件）」「コピー・印刷（5件）」と続いた。具体的な意見では、利用できていない、施設面で一工夫、等が挙げられた。

拡充してほしいカテゴリについては、「交流コーナー（4件）」「ひろばでの展示（2件）」「ゲスト用PC（2件）」と続いた。その他意見には各種講習・講演などが挙げられた。

コラボレからの情報を得る手段については「センターからの発送物」が10件と多かった。次点は「weekly news（4件）」となり、団体と同様の結果となった。

コラボレからの情報を得やすい手段についても「センターからの発送物（10件）」「weekly news（7件）」が多く、次いで「FMもおか（3件）」となった。
※個人については回収率が1割強と低かったため、参考資料として扱います。

7. 総括

団体の回収数は71件、回収率は32.7%と3割は維持できた。インターネットでの回答は13件と、昨年（4件）より増加した。個人に関しては、昨年より4件減の13件と、回収数が伸びなかった。また本年度も返信用封筒によるアンケート回収を実施したが、回収率は伸び悩んだ。

本年は、定例の質問（問1～2）に加え、二宮移転後の利用状況や施設の拡充希望、情報入手手段についての設問を加えている。また、今回は現在の活動状況の設問に「登録廃止希望」の選択肢をつけ、特別にアンケートを廃止届として利用できるようにした。その結果、団体2件・個人2件の計4件の届けがあった。

内容については、現在の活動状況で活動の再開が増えている様子を受け取れたのは大変喜ばしく思う。問1～2については概ね例年通りのようだが、場所が遠い・場所が少ないといった施設に関する意見を今回は特に多くいただいたように感じる。施設の利用状況なども忌憚なき意見をいただけたと思う。また、情報発信手段としてアナログが受け取る利用者にとって最適であることが明確となり、今後デジタル化を推進するにあたっては、様々な課題があると感じた。

今回のアンケートで施設の在り方を考えるうえでの有用な意見を収集することができた。回収率の課題については引き続き検討する必要があるが、次年度以降、報告書の提出などと併せ実施しながら改善していきたい。

8. 別添資料

- ・アンケート集計結果
- ・アンケート原本