

利用しやすいNPOセンターを目指して、利用者の声を今後の運営に活かします

## 利用者アンケートの結果報告

清水NPO・ボランティア市民センター  
2005.8.1

清水NPO・ボランティア市民センターでは、5月の1ヶ月間、来館者に「利用者アンケート」をお願いしました。その結果、67名の来館者からアンケートの回答を寄せていただきました。このアンケートでは、センターの使い勝手、民間委託されてからの運営について、更に今後の新しいセンターについてのご意見などお聞きしました。

ここに、アンケートの結果を報告すると共に、利用者の声から、改善すべき点も報告いたします。

現在当センターへの来館目的は、会議が一番多く42%、ついで、講座や教室です。更に、印刷機やパソコンを使う目的でみえる人、市民活動の相談や視察などの人もいます。

来館方法は、39%が自家用車です。自転車も多いです。新しいセンターへのご意見でも、**駐車場がある所、例えば清水区役所 無料駐車場がある所 交通の便がよい所**、などの意見が多数寄せられ、駐車場・駐輪場の確保が必要ながわかります。

オープンスペース・大会議室・サロンが使いやすいかの質問に、使い良い19%、普通51%ですが、寄せられた意見の中には、

**音が気になる、迷惑を掛けてないか心配 複数の団体の声が聞こえて困る 部屋ごとに、音が聞こえないようにしてほしい**、などの意見がありました。自由に使えるオープンスペースの良さでもありますが、混んだ時は複数の声も重なり、きちんと仕切った部屋の要望があるようです。

2004年10月よりオープンスペース清水ネットに運営が委託されて以降、受付など運営で感じたことは、

**明るい雰囲気が良い 受付は臨機応変で、とても良い 挨拶があつてよい 事務処理など適切にご指導いただいて感謝など、概ね好評のようです。**

また、センターの情報誌「パートナー」を読んでいない方が58%、公開講座について知らない方が63%などの数字は、センターの広報活動を再考する機会となりました。「パートナー」は市内の登録された市民団体や利用団体などに送付されていますが、団体の代表者に送るのみです。今回のアンケートは、来館者全員にお願いしたので、代表者以外の方には、センターの事業などが十分知らせていない現状が明らかになりました。

その後、センターでは、利用される団体の方に、その場で配布していただけるように、パートナーや講座の案内ちらしを参加人数分渡すようにするなど、改善に努めています。

その他、当センターの夜間入口がわかりにくいという指摘もありました。講座などで初めて来館する方にはわかりにくいので、正面玄関や夜間入口に、大きな案内を貼るなど致します。

今後とも、利用者の皆様と一緒に、利用しやすいNPOセンターを目指して運営してまいりますので、どうぞよろしくお願い致します。

## アンケートのお願い

今後のNPOボランティア・市民センターの運営の参考とするため、以下のアンケートにご協力をお願いいたします。 \*該当するものを で囲んでください。

あなたのことについて教えてください。

所属団体：  
\_\_\_\_\_

性別： 男 女 市民活動歴：年 本日のご利用時間帯：午前 午後 夜間

本日のご来館方法：徒歩 自転車 バイク バス 鉄道 自家用車 その他

自宅からセンターの所用時間：15分以内 30分以内 1時間以内 1時間以上

本日のご来館目的：会議 講座・教室等 印刷 パソコン 相談 その他

あなたが当センターの利用を希望する日・時間をお聞かせください(いくつでも)。

平日の午前 平日の午後 平日の夜間 土曜日の午前 土曜日の午後

土曜日の夜間 祝休日の午前 祝休日の午後 祝休日の夜間

当センターを利用した感想をお聞かせください。

リーフレットは？ \_\_\_\_\_ わかりやすい 普通 わかりにくい

(理由 \_\_\_\_\_ )

オープンスペース・大会議室・サロンは使い易いですか？

\_\_\_\_\_ 良い 普通 悪い

(理由 \_\_\_\_\_ )

印刷・作業スペースは？ \_\_\_\_\_ 良い 普通 悪い

(理由 \_\_\_\_\_ )

パソコンコーナーは？ \_\_\_\_\_ 良い 普通 悪い

(理由 \_\_\_\_\_ )

清水NPO・ボランティア市民センターは、2004年10月よりオープンスペース清水ネットが静岡市より運営を委託されています。市民団体に運営を委託すると、どう変わったのか、感じていることを率直にお答えください。

運営が昨年10月より清水ネットに委託されたことをご存知ですか？

\_\_\_\_\_ 知っている 知らない

センターの機関紙、パートナーを読んだことがありますか？

\_\_\_\_\_ いつも読んでいる 読んだことがある 無い

読んだことがある方はご意見・感想をお書きください。

利用団体連絡会議を開催していることを知っていますか

\_\_\_\_\_ 参加したことがある 知っているが参加したことはない 知らない

公開講座を開催していることを知っていますか。

\_\_\_\_\_ 参加したことがある 知っているが参加したことはない 知らない

参加したかたは、感想・ご意見をお書きください。また、今後どのような講座を希望するか、テーマや内容をお書きください。

その他、受付など運営で感じたことをお書きください。

NPOセンターは、再開発で来年の3月末(半年くらい延びる可能性あり)で閉鎖となります。市では次のセンターを準備しています。どんな施設が良いか、ご意見をお書きください(どんな場所、どんな施設が良いか、開設時間など、なんでも)。

## 利用者アンケートの結果から 利用者の声を今後の運営に活かします

### 「その他、受付など運営で感じたことをお書き下さい。」の設問には

とても感じが良く、感謝しています。(類似回答3件) 明るい雰囲気で、良いと思います。(類似回答5件) とても対応が良くなったと思います。今までよりも、静かな環境になった。 ネット参加の皆様方が、親切で明るく対応され、好感を持っている1年と言わず今後も続けて欲しい。 夜間の入り口分り難い。 受付は、臨機応変で、大変良い。 挨拶があって、とても良い。 事務処理など、適切に指導頂いて、感謝してます。 入り口が分り難いと思いましたが、その理由が解りましたが、やはり解りやすく、明るい所が、いいと思います。

「次の NPO センターは、再開発で来年3月末(半年位延びる可能性あり)で、閉鎖となります。市では次のセンターを準備しています。どんな施設が良いか、ご意見を」の問いに

会議室が、手軽に使えること 印刷施設が、充実していることパソコンコーナーの充実。 駐車場ある場所、田んぼや畑や芝生がない場所(除草剤、殺虫剤で、体不良が起こるため)。 誰でも安く、無料で使える所が欲しい、個人的相談事が出来る、小さな区切りの場所がほしい。場所ときには、中心部に近くて、駐車場のある所がいい。(例えば区役所) 無料駐車場がある所例えば清水区役所等。(同様意見 他 5 名) 交通の便が良い所がいい。(同様意見 他 16 名) 場所は、今の所が集まり安くて良いと思います。 交通の便が良いこと 特に夜間の帰宅に、不便な場所は困ります、駐車場を確保してほしい。講演会も開ける会議室が欲しい様式トイレがあれば良い。 駐車場がある事、職員がパソコンなどを、一寸教えてくれると良い印刷機は、用紙が近くにあれば良い。各 NPO 団体の、PR コーナーが広くあれば良い市内で、徒歩で(公共交通機関)で行ける場所。 地域に広がって、誰でもが、使い易い、交流の場にしてほしい。 交通アクセスの良い場所、開設時間は、夜9時ごろまでは開けてほしい。 今の場所から、あまり遠くないほうがよい。 鉄道、バスの駅が、近いこと、駐車場あること、会議室が大・中・小あること。 清水駅に近い所。(同様の意見 他 5 名) 駅の近くで、利用し易い場所にしてほしい開設時間は、今ぐらいでいい。気持ちよく使える雰囲気がいい。 駐車場と9~21 時閉館が備わればいいね。 会議出来る個室、オープンスペース、印刷室、サロン(談話室)休憩室、団体だけでなく、個人での活動にも、利用出来るようにしてほしい。 利用団体の自主講座に参加したが、気軽に参加出来る場所になってほしい。 一般市民が、今まで同様に利用出来るようにしてほしい。 開設時間を幅広くしてほしい、駅の近くか、校外ならば、駐車場がほしい。 市の中央部 公民館 9:00~21:00

集計表

アンケート項目	内容詳細	人数	比率
性別	男性	26	38.8%
	女性	41	61.2%

活動歴	1年未満	4	5.9%
	1年以上3年未満	7	10.5%
	3年以上5年未満	4	5.9%
	5年以上	19	28.4%
	不明	33	49.3%

利用時間	午前	9	13.4%
	午後	28	41.8%
	夜間	30	44.8%
	不明	-	

来館方法	徒歩	6	8.9%
	自転車	15	22.4%
	バイク	6	8.9%
	バス	3	4.5%
	電車	9	13.4%
	自家用車	26	38.9%
	その他	2	3.0%

所要時間	15分以内	33	49.3%
	30分以内	20	29.8%
	1時間以内	9	13.4%
	1時間以上	5	7.5%

来館目的	会議	28	41.8%
	講座	11	16.4%
	教室	11	16.4%
	印刷	6	8.9%
	パソコン	3	4.5%
	相談	3	4.5%
	その他	5	7.5%

利用希望時間 (複数回答)	平日の午前	5	4.6%
	平日の午後	23	21.1%
	平日の夜間	28	25.7%
	土曜の午前	6	5.5%
	土曜の午後	11	10.1%
	土曜の夜間	5	4.6%

アンケート項目 内容詳細 人数 比率

利用した感想			
リーフレット	分り易い	14	20.9%
	普通	28	41.8%
	分り難い	1	1.5%
	不明	24	35.8%
オープンスペース / 大会議室 / サロン	使い良い	13	19.4%
	普通	34	50.7%
	使い難い	4	6.0%
	不明	16	23.9%
印刷作業スペース	使い安い	16	23.9%
	普通	22	32.8%
	使い難い	2	3.0%
	不明	27	40.3%
パソコン	使い易い	5	7.5%
	普通	20	29.8%
	使い難い	1	1.5%
	不明	41	61.2%

運営は清水ネットに委託	知っている	32	47.8%
	知らない	35	52.2%

情報誌パートナーについて	何時も読んでいる	5	7.5%
	読んだことがある	23	34.3%
	読んだ事がない	39	58.2%

利用者団体会議への参加	参加している	9	13.4%
	知るが参加した事なし	18	26.9%
	知らない	40	59.7%

公開講座への参加	参加したことがある	10	14.9%
	参加したことがない	15	22.4%
	知らない	42	62.7%

日・祝午前	8	7.3%
日・祝午後	9	8.2%
日・祝夜間	3	2.8%
不明	11	10.1%