

2019 年度 あすぴあ利用者アンケート結果

2020 年 3 月

あすぴあ利用者アンケートを下記の通り実施しました。アンケート用紙は本資料の最後に載せています。

- 【実施期間】 2020 年 1 月 18 日～31 日の 2 週間
- 【実施方法】
- ・あすぴあ登録団体にメール送信
 - ・あすぴあ会議室の利用団体に配布
 - ・メルマガなどの個人登録者やあすぴあ運営サポート委員にメール送信
 - ・交流スペースにアンケート配置
 - ・元気村館内施設にアンケート配布
 - ・Google アンケートフォーム など。
- 【回収枚数】 85 枚（紙回答 66 枚、Google アンケートフォーム 19 枚）

集 計 結 果

《アンケート分析のねらい》

利用者の利用頻度を「初めて」と「初めて以外」に大別し、それぞれについて「利用項目」と「施設の満足度」を把握することによって、事業の達成度を測ると共に課題を発見し、次年度さらに充実させるための方策につなげます。具体的には、

- ① 「初めての利用者」×「利用項目」「施設の満足度」から、初めての利用者の開拓策および継続策の検討につなげます。
- ② 「初めて以外の利用者」×「利用項目」「施設の満足度」から、計画達成度と更なる充実策の検討につなげます。

◆ **性別** : 女 45 人、男 37 人、不明 3 人

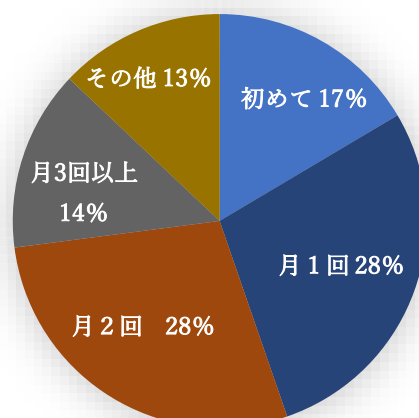
◆ **居住地** : 市内 60 人、市外 23 人、不明 2 人

◆ **利用頻度と年齢構成**


(単位：人)

利用頻度	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代	不明
初めて 14 人	1	2	2	2	2	2	1	2
月 1 回 24 人		1	3	4	4	10	2	
月 2 回 24 人			3	1	6	11	3	
月 3 回以上 12 人			1	2	5	3	1	
その他 11 人			1	3	3	3		1
合計 85 人	1	3	10	12	20	29	7	3

利用頻度




◆ 初めての利用者と利用項目

 多数の利用項目 (単位：人)

初めての利用者 14人						
機材	印刷機 1	コピー機 1	プロジェクター 1	ラミネーター 1	紙折機 0	マイク&アンプ 0
施設	交流スペース 1	会議室 0	ドリンク 0			
情報	チラシ 2	掲示物 2	各種資料 2	図書 1	行政情報 0	助成金情報 0
発行物	あすびあ通信 5	むすぶ 4				
Web	ホームページ 3	メルマガ 1	Facebook 0			
イベント	講座 3	交流サロン 1	元気村まつり 1			
相談	問合せ 1	相談 1	仲介 1			
その他	休憩・食事 2	打合せ 1	その他 0			
人財の森	知っている 4 (サイト閲覧 0 説明会参加 3)			知らない 5		

- ・初めての利用者は施設利用というよりも「あすびあ通信」や「むすぶ」等の発行物、Web（ホームページ）、イベント（講座）、チラシなどの情報を求めていることがわかります。ということは、例えば、せっかく足を運んで講座に参加してくれた人を交流スペースに誘導することも必要でしょう。
- ・また、初めての人があすびあに注目するきっかけが「情報」ということは、その層へのリーチ方法を考えた場合、今までとは違った切り口の学習会や交流会の企画、広報物の配布先の新規開拓、さらには、気になった人が次にホームページで確認することを考えると、ホームページの充実やまめな更新などの必要性が考えられます。
- ・人財の森に関しては、初めての方についても比較的認知度が高いことは意外でした。地域デビューパーティー、体験講座等の広報の成果と思われます。

◆ 初めて以外利用者と利用項目

 多数の利用項目 (単位：人)

初めて以外利用者 71人						
機材	印刷機 15	コピー機 14	プロジェクター 11	紙折機 5	ラミネーター 2	マイク&アンプ 2
施設	会議室 45	ドリンク 27	交流スペース 26			
情報	チラシ 33	掲示物 11	各種資料 7	図書 5	行政情報 3	助成金情報 1
発行物	あすびあ通信 41	むすぶ 21				
Web	ホームページ 23	メルマガ 11	Facebook 3			
イベント	元気村まつり 30	講座 16	交流サロン 12			
相談	問合せ 9	相談 7	仲介 2			
その他	打合せ 29	休憩・食事 19	その他 3			
人財の森	知っている 34 (サイト閲覧 16 説明会参加 4)			知らない 23		

- ・初めて以外利用者は会議室の利用が圧倒的に多く、また交流スペースは会議室使用の後に立ち寄って休んでいかれる方や、元気村館内の他施設の職員や利用者の利用などが見られます。
- ・情報系では、「あすびあ通信」や「むすぶ」等の発行物がすっかりお馴染みとなり、ホームページも比較的良好にチェックされていることがわかります。また、イベントでは「元気村まつり」の認知度が高いことがわかります。
- ・人財の森に関しては、約半数が事業を知っていて、さらにその内の半数がサイトも見たことがあるようですが、一方、知らない人がまだ3割もいるので、まだまだ周知努力をする必要があります。
- ・ホームページ、メルマガ等で情報を得ている人も多く、今後は、特にメルマガ、Facebookなど直接に情報を提供する対象を増やしていくことも大切です。

◆ 利用頻度と施設の満足度

(単位：人)

利用頻度	項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	不明
初めて 14	A 施設の利用方法	4	2	5			3
	B 施設の使いやすさ	2	5	4			3
	C 開館日・利用時間の設定	2	3	4			5
	D スタッフの対応	5	3	2	1		3
	E 利用目的の達成度	3	3	4			4
	F 全体の満足度	4	3	4			3
初めて以外 月1回 24 月2回 24 月3回以上 12 その他 11	A 施設の利用方法	34	15	16			6
	B 施設の使いやすさ	30	14	19	2	1	5
	C 開館日・利用時間の設定	33	16	12	1	1	8
	D スタッフの対応	46	10	8	1	0	6
	E 利用目的の達成度	32	17	16	1	0	5
	F 全体の満足度	36	10	16	3	1	5

初めての人に「普通」と回答した人が多いのは、他との比較ができないためとも思いますが、今後「満足」「やや満足」の回答が増えるには、さまざまな工夫が求められます。来慣れている人にとっては当たり前のことや、何度か来所しているうちにわかっていくことでも、初めての人にとってはどうしていいかわからないという不安があります。そこで、たとえば、交流スペースのどこに何があるかがわかる案内表示とか、「〇〇の情報が 있습니다よ」「ここでは休憩できます」「職員にお気軽にお尋ねください」等、次の行動を促すような掲示物、また職員や関係者からの声かけなどが有効と思われます。

初めて以外の人「満足」が多いのは、慣れているので現状に満足しているとも言えます。

◆ 施設の満足度の具体的記述

項目	満足度	具体的記述 ()内は利用頻度
A 施設の利用方法	満足 満足 やや満足	飲み物お菓子助かります (月3回以上) 来る曜日は空いているので (月3回以上) 比較的利用希望に応じて貰える (月2回)
B 施設の使いやすさ	満足 やや満足 普通	来る曜日は空いているので (月3回以上) 比較的利用希望に応じて貰える (月2回) 自宅から遠いので (月1回)
C 開館日・利用時間の設定	満足 やや不満 不満	来る曜日は空いているので (月3回以上) 使えない時があるので残念 (月2回) 夜10時までの開館希望 (月1回)
D スタッフの対応	満足 満足 満足	いつも親切に対応して下さって感謝しています (月2回) 機材の利用など親切に対応 (月2回) とても良いです (月3回以上)
E 利用目的の達成度	やや満足	抽選の為使用できないことがある (月2回)
F 全体の満足度	満足 やや不満	オープンで良いと思います (月3回以上) ネットの利用をもっと便利に (月1回)

施設の満足度の具体的記述で寄せられた満足度の高いコメントは職員には大変励みになりますが、その一方で、少数ですが不満を感じている人もおり、どこに不満を感じているかを調べて、今後改善する必要があります。

◆ ご意見・ご要望への回答

	ご意見・ご要望 () 内は利用頻度	回答
1	ネットの利用をもっと便利に (月1回)	昨年度の利用者アンケートおよび利用者懇談会でご要望が複数ありましたので、今年度当初に会議室にも Wi-Fi ルーターを設置しました。それ以降は「とても便利になった」と好評です。
2	ラジカセ借りたかったけどこわれていました。(月2回)	カセット部分が壊れてしまい、ご迷惑をおかけしました。ただ、近年はカセット利用者が激減し、センターとして新たに購入する予定は今のところございません。
3	他サークル(あすぴあ未登録)のイベント時の昼食の時に入らせて頂きました。少し入りづらい印象があります。(初めて)	わざわざご利用いただき、ありがとうございます。今後は、少しでも入りやすい雰囲気作りに努めてまいります。
4	今はもう慣れたが、初めて入る時に何となくよそよそしくて敷居の高さを感じた。スタッフからのさりげない声掛けなど初めて訪れた人がホッとできるような雰囲気づくりを心掛けてほしい。(月1回)	スタッフが積極的に挨拶したり BGM を流すなど、いらして下さった方が少しでも居心地よく過ごせるよう配慮していますが、今後も一層気を配ってまいります。
5	ラミネータの使用が1回5枚までですが、A3で12枚必要だったため使用しませんでした。自分でラミネータを購入しました。(月2回)	続けて枚数多く使用すると加熱するため、枚数制限を設けておりましたもので、ご不便をお掛けしてしまい申し訳ございませんでした。間をあけて使用すると大丈夫ですので、枚数制限はなくなりました。
6	あすぴあ会議室のイスに「あすぴあ」のシールが貼ってありますが、はがれているイスもある(不明)	剥がれやすい目印でしたので、黄色いテープに変えました。
7	夜10時までの開館希望(月1回)	夜の開館時間は、あすぴあの施行条例で決っているため、変更は難しいと思います。
8	Net予約できるようにしたい(月1回)	小平市の公共施設予約システムから予約できるのですが、現在はそのようになっておらずご不便をおかけしております。
9	会議室の予約をインターネット対応にしてほしい(月1回)	
10	飲み物の値段が安くなるとよい、ちょっと高め?(月2回)	ドリンクコーナーの飲み物はほぼ利益無しの価格設定で提供しておりますのでご理解ください。
11	エアコン、特に夏場の冷房機能アップ。(月2回)	昨年夏も数回点検清掃してもらいました。
12	駐車場がもっと広い方がよいと思う(不明)	駐車場は元気村全体のことですので、あすぴあではどうにもしようがありません。あしからずご了承ください。
13	健康管理のため血圧計が交流スペースにあると便利です。(月1回)	確かにあるといいですね。ただ、あすぴあとしての備品の優先順位としては高くなりませんのでご希望に沿いかねます。
14	あすぴあの周知活動をもう少ししていただけたらいいです。今一つ活用方法がわかりません(年2回)	まだまだあすぴあが知られていないと感じることがありますので、活用方法も含めて周知活動には一層力を入れていきます。
15	小平市以外の団体でも利用できますか?(月1回)	登録団体の要件(小平も含めた地域で活動している等)にあえば可能です。

◆ ご感想など

() 内は利用頻度

- ・いつも気持ちよく使わせていただき感謝しています。さらに人が集まりにぎわいが出るといいなと思います (月 2 回)
- ・休憩室がとても良い (展示・テーブル・イス、飲物) (月 2 回)
- ・あすぴあ会議室に無線 LAN ルーターが常設されたのでとても便利になりました (月 3 回以上)
- ・いつもていねいに接して頂き気もちよく使わせて頂いてます (月 2 回)
- ・交流室を提供して下さりありがたく思っています (月 3 回以上)
- ・職員の対応も明るく親切な対応で頑張っている (月 3 回以上)
- ・wifi は大助かり (月 2 回)
- ・年に 2 回くらいファミリーサポートセンターの提供会員養成講座の方達の昼食会場として使用させていただいた (年 2 回)
- ・人財の森を利用させていただきました (初めて)
- ・住んでいる所からアクセスしづらいためあまり利用してなくて、答えづらいです (年 2 回)
- ・まだ利用してないのでわかりません。上水南町に住んでいるので遠く感じる (月 1 回)

貴重なご意見・ご要望をありがとうございました。

令和元年度（2019年度）小平市民活動支援センターあすぴあ 利用者アンケート
 〈期間：2020年1月18日～31日〉

いつも当センターをご利用いただきましてありがとうございます。

今後のセンターの運営に活かしてまいりますので、下記アンケートにご協力をお願い致します。

◆質問ごとに当てはまるものを○で囲んで下さい。

◆集計結果は統計的に処理し、センターの広報紙やホームページ等で使わせていただくことがあります。

1. 利用回数は？ 初めて 月1回 月2回 月3回以上

2. 何を利用しましたか？〈複数回答可〉

機材では…①印刷機 ②コピー機 ③紙折機 ④ラミネーター ⑤プロジェクター ⑥マイク&アンプ

施設では…①会議室 ②交流スペース ③ドリンクコーナー

情報では…①チラシ ②掲示物 ③図書 ④各種資料 ⑤助成金・補助金情報 ⑥行政情報

発行物では…①あすぴあ通信 ②市民活動団体データ集『むすぶ』

Webでは…①ホームページ ②メールマガジン ③フェイスブック

イベントでは…①パワーアップ講座・講演会 ②交流サロン ③元気村まつり

相談など…①相談 ②問い合わせ ③コーディネート・仲介

その他…①打合せで利用 ②食事・休憩で利用 ③その他（ ）

*新しくスタートした事業〈こだいら人財の森〉はご存知ですか？ ①はい ②いいえ

①「はい」の方へ… サイトを見た（市民活動団体一覧、イベントカレンダー） 説明会に参加

3. 全体的な施設の満足度はいかがですか？

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	具体的に
A	施設の利用方法	5	4	3	2	1	
B	施設の使いやすさ	5	4	3	2	1	
C	施設の開館日・利用時間の設定	5	4	3	2	1	
D	スタッフの対応	5	4	3	2	1	
E	利用目的の達成度	5	4	3	2	1	
F	全体の満足度	5	4	3	2	1	

4. その他、センターについてお気づきの点や各事業へのご意見などがありましたらご記入ください。
 書ききれない場合は裏面もご利用ください。

★あなたについてお尋ねします。

性別：（ ） お住まい：市内、 市外 年代：（ ）代