

令和2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：2021年1月18日（月）～2月28日（日）

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：貸室・ブース・ロッカー・レターケース利用団体に回答用紙及びWEB回答用のQRコード郵送、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：114

総括

昨年度までは個人で回答してもらう「利用者アンケート」と団体として回答してもらう「利用団体アンケート」の2種類を実施していたが、質問項目に重複が見られ「個人で答えるのか団体に答えるのか迷う」という声があったため、内容の見直しを行った。

その結果、「利用者アンケート」は、あくまで個人として回答してもらう内容を扱うこととし、質問項目は仙台市で行う「窓口サービスアンケート」と同一とした。施設改修などを行った場合のみ、意見や感想を聞く項目を追加することを考えている。

「利用団体アンケート」は、ブース・ロッカー・レターケース利用団体が定期的に提出している「活動報告書」の分析を行うことで代替することとした。

また、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で来館を控えたり、団体の活動そのものも縮小されている場合があると予想されたため、WEBでの回答ができるようにした。そのため、今年度はアンケートにWEB回答についての質問を追加した。

回答数は例年約250件（過去3年間実績より）だったが、今年度は114件にとどまった。やはり、新型コロナウイルス感染症のため来館

及び利用を控えていることが影響したと考えられる。

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段階で当てはまるものを回答してもらった。9項目は、下記の通り。

- ① 職員のあいさつ・声がけ
- 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

すべての項目において「満足・まあまあ満足」の合計が90～98%を占めており、おおむね満足いただけているようである。

その中で気になるのは、「満足」が50%にとどまった「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、分かりやすさ）」である。特に「⑤手続きにかかった時間（スピード）」は「やや不満・不満」の合計が10%と、他項目の2～3倍となっており、大きな課題である。手続きの工数や作業スピードなど、業務内容を検証し改善を図りたい。

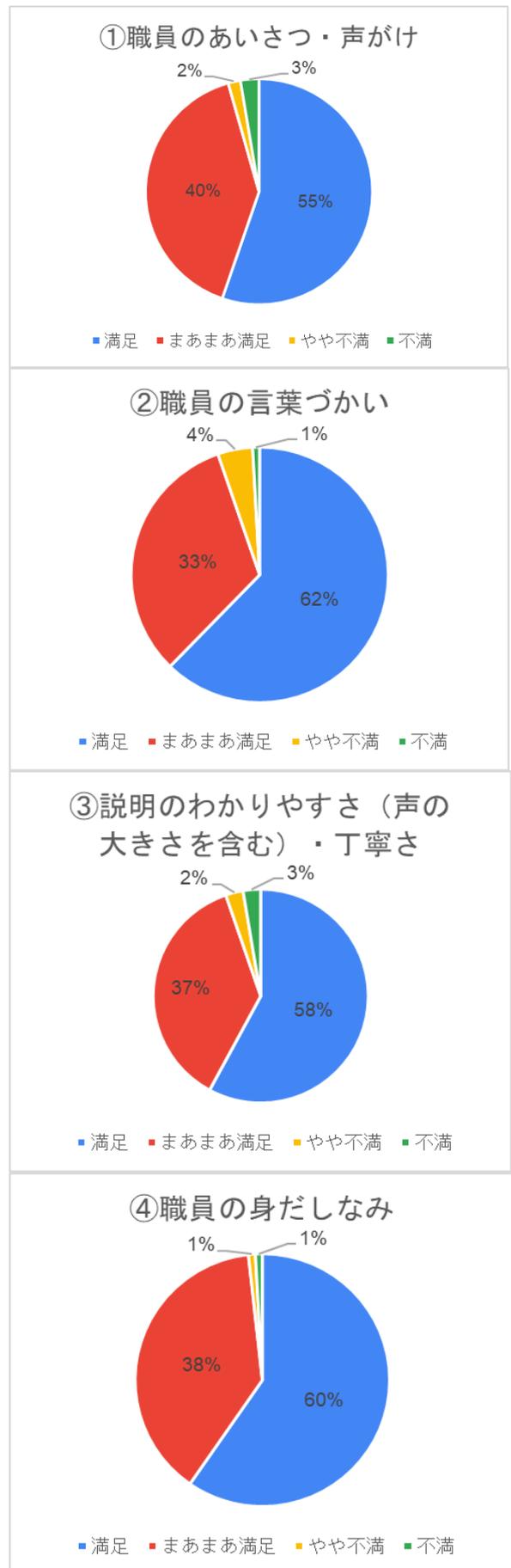
一方、「⑧窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）」「⑨プライバシーへの配慮」は「満足」が65%を超え、「やや不満・不満」の合計が3%と低めであることから、満足度の高い項目であったといえる。整理整頓され、掃除の行き届いた清潔な窓口は、COVID-19の感染拡大防止の観点からも維持していきたいものである。また、多様な市民が利用する公共施設として、プライバシーへの配慮は力を入れてきた点である。引き続き安心して利用していただけるよう、スタッフ内で研鑽を積んでいきたい。

アンケートの回答方法について

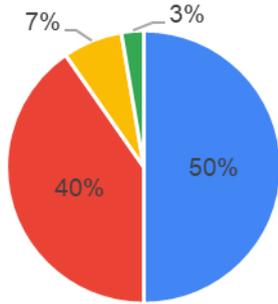
今年度は初めてWEBでの回答も可能としたので、従来通り紙での回答が良いのか、それともWEBでの回答が良いのか、今後の参考も含め回答のしやすさについて質問した。

結果はWEBが少々上回るものの、半々といったところであった。次年度以降も紙とWEBの2通りの回答方法を採用し、答えやすいほうを選んでもらうようにしたいと考えている。

ところで、「回答しやすさ」とは別に、実際に紙で提出された回答数は62であった。貸室やブース、ロッカー・レターケース利用団体には回答用紙を郵送していたため、QRコード等でアクセスするよりそのまま紙で回答するほうが手軽であったと推測され、状況によってはWEB回答が手軽とは言えないこともあるとわかった。次年度以降は、館内の利用者に配布するのは紙を主力にし、利用団体への案内はメールを活用するなど、工夫していきたい。

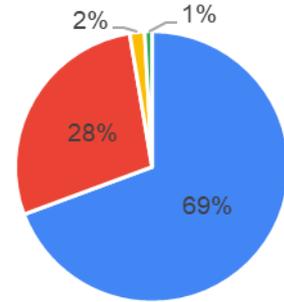


⑤手続きにかかった時間（スピード）



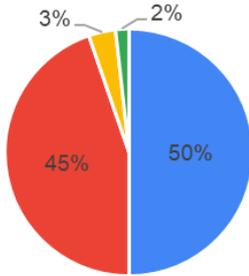
■ 満足 ■ まあまあ満足 ■ やや不満 ■ 不満

⑧窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）



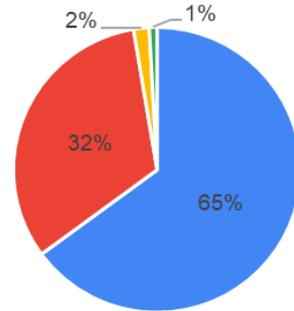
■ 満足 ■ まあまあ満足 ■ やや不満 ■ 不満

⑥案内表示（見つけやすさ、大きさ）



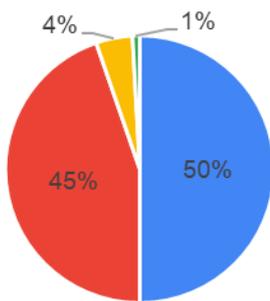
■ 満足 ■ まあまあ満足 ■ やや不満 ■ 不満

⑨プライバシーへの配慮



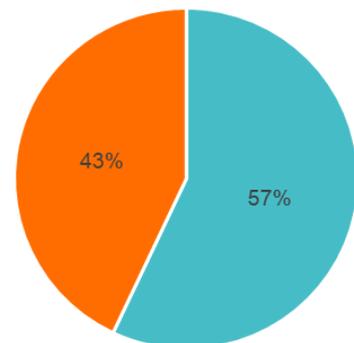
■ 満足 ■ まあまあ満足 ■ やや不満 ■ 不満

⑦書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）



■ 満足 ■ まあまあ満足 ■ やや不満 ■ 不満

WEBと紙、どちらが回答しやすいか



■ WEB ■ 紙