

平成 29 年度 仙台市市民活動サポートセンター 利用者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
特定非営利活動法人 せんだい・みやぎ NPO センター

調査概要

実施期間	平成 30 年 2 月 19 日～3 月 31 日
対象	館内利用者及びロッカー・レターケース・事務用ブース利用団体
配布方法	館内設置・回収、利用団体郵送・回収
回収数	265 件

総括

29 年度のアンケート回収数は 265 件と、28 年度（297 件）の 9 割ほどの件数を回収した。26 年度（153 件）から順調に増やしていた回答件数だが 28 年度より▲32 件少ない。しかし、27 年度（235 件）より 30 件多く、機能強化による改装完了を待って実施したことでの実施期間短縮や改装による影響が考えられ、利用者のセンターへの関心・期待の変化とはいえない。回収状況は高水準を維持しているため、利用者の意見・ニーズの把握は十分とれた結果となった。

回答をいただいた利用者の特性では、29 年度のセンターの利用期間では、「半年未満」10.4%（27 名）が 28 年度より 5.2point 増、「1 年以上 3 年未満」26.2%（68 名）4.6point 増、「3 年以上 5 年未満」15.0%（39 名）3.4point 増で 1 年～5 年程度利用期間がある利用者が増えた。「5 年以上 10 年未満」10.8%（28 名）が 28 年度より▲8.1point 減、「10 年以上」21.9%（57 名）▲3.1point 減となり利用者の 5 年前に新規から継続して現在も継続利用している利用者が多くなり、10 年以上継続していた利用者が少なくなっている。

利用頻度では、28 年度と変化なく、「月 1～3 回」35.5%（回答数 87 名）「年に数回」24.9%（回答数 61 名）「週 2～4 回」23.3%（回答数 57 名）「週 1 回」15.1%（回答数 37 名）「週 5 回以上」1.2%（回答数 3 名）であった。貸室、交流サロンの利用状況からは特定の団体利用者による定期利用が目につくが、幅広く利用者に活用いただいている状況となっている。

センターへの評価は、全体としては施設改装の印象も含め高評価を得ているが、スタッフへの評価や情報・相談等のソフト面での支援に、より高い期待が寄せられた結果、厳しい評価となっているところもある。

29 年度の窓口サービスで受ける印象については、3 点満点中平均 2.63 点であったが、28 年度は 2.65 点で前年度を下回った。しかし、平成 30 年 2 月からの改装により、1 階・5 階フロアの印象が明るくなったとの声を多くいただいているので、その反映と考えられる。残念ながらそれ以外の質問項目については評価点を落としており、スタッフの受

付窓口サービスへの改善期待へつながった結果と思われる。

29 年度のセンターの利用目的は、28 年度と同様に「打合せ」での利用が最も多く、29 年度は 45.2%、28 年度と比較して割合で 6.3point 増加し、「事務作業」は 20.0%で「打合せ」に次いで多く、28 年度よりも 1.9point 割合で増加した。「イベント開催」では、9.5%で 28 年度より ▲1.8point 減、「イベント参加」8.7%は、28 年度より ▲2.8point 下げた。センター開催のイベントや講座への関心やセンター会場の講習会・研修会が低調であったものと思われるが、団体運営に係わる活動の割合が増えている。センター主催のイベント・講座では、他の質問結果とも鑑みて検討すべき課題があるように思われる。また、「市民活動の相談」は 2.2%と 28 年度と同様に最も低く、「情報発信」5.5%、「情報収集」5.1%は、28 年度より ▲2.2point 減、▲2.1point 減でそれぞれ低下し、利用目的でのソフトサービスへの関心が低迷している。センター運営の大きな課題である。

29 年度のセンターへの評価では、28 年度同様に「立地条件の良さ」30.7%（回答者 183 名）が高評価であったが、28 年度より ▲2.9point 減であった。「フリースペースの設置」20.8%（回答者 124 名）が、28 年度より 3.8point 増加し、「使用料の安さ」15.6%（回答者 93 名）が続いた。平成 30 年 2 月からの機能強化に伴い、フリースペースの改装が行われたことが要因と思われる。

29 年度の今後充実して欲しいセンターの機能（事業・サービス）では、「活動の場の提供（貸室、フリースペース、設備等の充実）」41.8%（回答者 132 名）、「情報発信（広報誌、ホームページ、ブログなど）」10.1%（回答者 32 名）、「人材育成事業（講座等）」7.0%（回答者 22 名）、「市民活動に関する情報収集・提供（団体情報、助成金情報など）」6.3%（回答者 20 名）、「連携・交流促進（フォーラム、交流会等）」6.0%（回答者 19 名）と、12 項目の質問全て 28 年度と同順位の結果となった。割合の変化もほとんどなかった。その中で、「震災復興活動に関する情報収集・発信」は前年度よりも 3.2point 増となり、東日本大震災から 7 年が経過した現在も関心が薄れることはないと感じさせる。

センターの施設設備等のご意見ご感想について、1 階フロア、5 階交流サロン、研修室 3 を平成 30 年 2 月に改装したことについての評価を伺った。

改装した 1 階フロアについてどのように感じているかでは、「満足」48.0%（回答者 98 名）、「大いに満足」33.3%（回答者 68 名）、「どちらでもない」15.2%（回答者 31 名）、「やや不満」3.4%（回答者 7 名）、「大いに不満」とした人はいなかった。

改装した 5 階交流サロンについてどのように感じているかでは、「満足」45.6%（回答者 89 名）、「大いに満足」37.9%（回答者 74 名）、「どちらでもない」14.4%（回答者 28 名）、「やや不満」2.1%（回答者 4 名）、「大いに不満」とした人はいなかった。

改装した研修室 3 についてどのように感じているかでは、「満足」34.7%（回答者 34 名）、「大いに満足」31.6%（回答者 31 名）、「どちらでもない」19.4%（回答者 19 名）、「やや不満」12.2%（回答者 12 名）、「大いに不満」2.0%（回答者 2 名）であった。

改装の印象はきわめて良好のようであるが、研修室 3 の評価「不満」と感じている人がおり、その理由を詳しく見ると、機能面が原因になっていることから、運営でのサポートが必要と思われる。

指定管理者接遇面評価項目：

- ① 29 年度は窓口サービスに関する総合評価は 3 点満点中総合平均点 2.63 点となり、28 年度の 2.65 点より、0.02 点下がったものの「良い」評価が全体をしめている。「言葉づかい」「応対時の印象（感じの良さ、親切さなど）」「身だしなみ」「説明のわかりやすさ（声のボリューム等も含めて）」「貸室申込など申請書の書き方や手続のわかりやすさ」といったスタッフの接遇面や業務での評価が 28 年度より下がり、例年の低下傾向に歯止めがかからない。施設関連の「案内表示のわかりやすさ（目的地への行きやすさ）」は下がるが、「フロアの印象（レイアウト・整理整頓など）」は、28 年度より 0.05 ポイント評価が向上した。総評としては良好でも接遇面での課題は残る。
- ② 28 年度で「悪い」評価をした人が「貸室申込など申請書の書き方や手続のわかりやすさ」回答者 8 名に上り、「あいさつ・職員からの声がけ」回答者 4 名、「説明のわかりやすさ（声のボリューム等も含めて）」回答者 4 名と続く。「応対時の印象（感じの良さ、親切さなど）」回答者 3 名もあり、スタッフの研修強化など改善を図っていく必要がある。

利用者特性項目：

- ① センターの利用期間に関しては、29 年度は様相が変わった。29 年度「1 年以上 3 年未満」26.2%（28 年度 21.6%）、29 年度「10 年以上」21.9%（28 年度 25.0%）、29 年度「3 年以上 5 年未満」15.0%（28 年度 11.6%）となり、28 年度より「半年未満」が 10.4%で 28 年度の 5.1%を 5.3point 上げた。続いて「1 年以上 3 年未満」（26.2%）4.6point、「1 年以上 3 年未満」（26.2%）4.6point、「3 年以上 5 年未満」（15.0%）3.4point と 1 年～5 年の継続利用している団体が増えている。
- ② 29 年度「5 年以上 10 年未満」10.8%（28 名）・「10 年以上」21.9%（回答者 57 名）で 28 年度双方で 43.8%（回答者 128 名）が 32.7%（回答者 85 名）となり、▲11.1point（▲43 名）減った。長期的継続利用者が減った要因が判明しないが団体の構成メンバーの高齢化も考えられるのではないかとも思われる。
- ③ 利用頻度では、29 年度で「週 2～4 回」が延ばし 27 年度 12.6%であったのを 23.3%とし、10.7point 増やした。他は、ほぼ同割合で大きな変化は見られない。週 1～5 回以上で週に必ず利用している人が 39.6%（回答者 97 名）で 28 年度の 39.5%（回答者 83 名）と変化はなく定期利用が維持されている。「年に数回」は、29 年度 24.9%（回答者 61 名）で 28 年度 26.2%（回答者 75 名）と▲1.3point（▲14 名）減少しており、長期継続利用者の減少と関連があるようにも思える。

施設サービス評価項目：

- ① 利用の目的では、28 年度（「打合せ」が 38.9%（回答者 227 名）同様 29 年度も「打合せ」45.2%（回答者 223 名）が最も多かった。次いで、「事務作業（パソコン作業や印

刷など」20.1%（回答者 99 名）が多く、双方で 65.3%を占める。「イベント開催」9.5%（回答者 47 名）「イベント参加（講座、研修会等を含む）」8.7%（回答者 43 名）と双方で 18.2%（回答者 90 名）で 28 年度 22.8%（回答者 133 名）より▲4.6point（▲43 名）減少し、「情報発信（チラシ配架・骨プロなど）」5.5%（回答者 27 名）「情報収集（イベント情報、団体情報、助成金情報など）」5.1%（回答者 25 名）双方で 10.6%（回答者 52 名）が 28 年度 14.0%（回答者 82 名）より▲3.4point（▲30 名）減少した。ハード面での施設サービス利用が大半を占め、ソフト面での利用が減少している傾向が顕著になった。「市民活動の相談」は最下位で利用者への認知がされていない。

- ② センターの提供している各種サービスへの満足度では、29 年度は 5 点満点中総合平均点 4.02 点と 28 年度の 3.93 点より、0.09 点高い値を示し、27 年度（4.13 点）には達していないが総体的に向上している。「市民活動シアター」（3.85 点）、「助成金の相談」（3.52 点）のみ評価点を下げており、「助成金の相談」では、28 年度 3.74 点より▲0.23 点下げて、今後の課題となっている。評価点が最も高かったのは「無線 LAN（交流サロン）」4.54 点、次いで「フリースペース(交流サロン)」4.32 点と交流サロンの利便性や改装の評価を反映したものである。また、28 年度評価より評価を向上させたのは、「センターの HP、ブログ」3.92 点、（28 年度 3.57 点）0.36 点増、「当センター事業への参加」3.72 点、（28 年度 3.38 点）0.34 点増で、センターの 29 年度の施策に評価が高まった。回答数でも「フリースペース(交流サロン)」152 名、「貸室」128 名、「印刷機、コピー機、紙折機」108 名、「ロッカー」106 名と場の提供や施設サービスへの関心と評価が高い。評価は向上しているものの「情報収集（チラシ、ニューズレターなど）」4.00 点・55 名「情報発信(チラシ、ニューズレターなど)」4.02 点・51 名といった情報への関心をさらに向上させる検討も必要と考える。
- ③ センターの情報の入手先では、29 年度「各イベントのチラシ」（26.0%）が、28 年度（23.1%）より 2.9point 増やして最も多くなった。28 年度最も多かった「ぱれっと（センターの広報誌）」23.3%は、29 年度 20.5%と▲2.8point 落ちた。しかし、「センターのホームページ・ブログ」21.3%とで上位 3 件は安定維持している。28 年度で「市政だより」13.5%が伸ばしていたが、29 年度は、11.4%と例年並みになった。団体への訴求策として e-mail による事業案内広報をチラシとクロスして行った効果が反映された結果かと思われる。「新聞、雑誌等」（4.3%）、「ロコミ」（7.9%）は効果が薄い。
- ④ センターへの評価では、29 年度も例年同様に最も評価が高いのは、「立地条件の良さ」30.7%（回答数 183 名）であった。29 年度で評価を高めたのは、「フリースペースの設置」20.8%（回答数 124 名）で、28 年度 17.1%と比べて 3.7point 増えた。最も評価を落としたのは、「使用料の安さ」15.6%（回答数 93 名）で、28 年度で評価を伸ばしたが、29 年度は、平成 28 年 10 月の料金改定での他施設との比較も落ち着き、料金への関心が薄らいだ。
- ⑤ 改装した 1 階フロアの評価では、回答数 204 名中「大いに満足」33.3%（回答数 68 名）、「満足」48.0%（回答数 98 名）で、満足している割合は、81.3%（回答数 116 名）に上り、評価は高い。
- ⑥ 改装した 5 階交流サロンの評価では、回答数 195 名中「大いに満足」37.9%（回答数 74 名）、「満足」45.6%（回答数 89 名）で、満足している割合は、83.5%（回答数 163

名) に上り、評価は高い。

- ⑦ 改装した研修室 3 の評価では、回答数 98 名中「大いに満足」31.6% (回答数 31 名)、「満足」34.7% (回答数 34 名) で、満足している割合は、66.3% (回答数 65 名) で良好な評価となった。
- ⑧ 改装に対する評価は、かなり高い評価をいただいているが、改装直後にアンケートを実施したため、見た目での印象に左右される部分も多いと思われ、使用時の利便性等への評価は、次年度にて考察したい。

施設利用の効用に関する項目：

- ① 施設利用後の変化では、29 年度も例年同様の傾向で、「継続的な活動がしやすくなった」36.2% (回答数 144 名)、「活動拠点ができた」34.7% (回答数 138 名) が最も多く、次いで「情報収集がしやすくなった」7.5% (回答数 30 名)「情報発信が活発になった」5.0% (回答数 20 名) となるが、場の提供による活動の変化が突出していて情報の収集・発信への変化は少ない。また、他の「会員数が増えた」「ボランティアが増えた」など人材の確保や「イベント参加者が増えた」「講座でノウハウを習得した」などの催事活動、「財政規模が大きくなった」「他の利用団体との交流が活発になった」「相談機能で悩みを解決した」などの連携活動へはつながっていない。
- ② 今後充実してほしいセンターの機能（事業・サービス）では、前年との変化はなく、「活動の場の提供（貸室、フリースペース、設備等の充実）」が 41.8% (回答数 132 名) と突出して多い。
- ③ 利用者の場の提供への関心・期待に応え続けることと改めてセンターの情報発信・提供機能や相談機能の利用者への訴求を図っていくことが必要と思われる。

アンケート集計詳細

■ 指定管理者接遇面評価項目

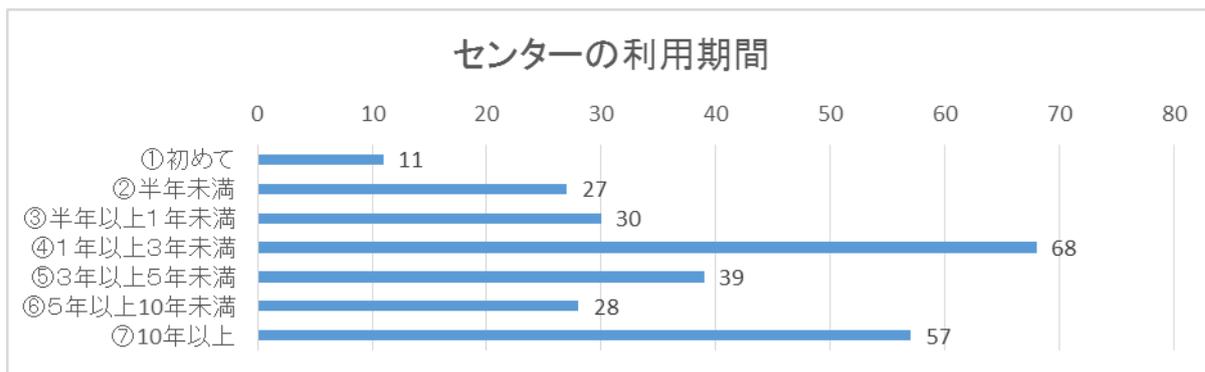
1 窓口サービスについて (3 段階評価)

1 窓口サービスについて								
(1) 窓口サービスで受ける印象について、当てはまるものに○をつけてください。								
No.	質問項目	回答数	良い	普通	悪い	平成29年度 平均点	平成28年度 平均点	
			3	2	1			
1	あいさつ・職員からの声かけ	259	180	75	4	2.68	2.69	
2	言葉づかい	260	180	78	2	2.68	2.73	
3	応対時の印象(感じの良さ、親切さなど)	259	182	74	3	2.69	2.71	
4	身だしなみ	259	167	92	0	2.64	2.66	
5	説明のわかりやすさ(声のボリューム等も含めて)	255	153	98	4	2.58	2.62	
6	案内表示のわかりやすさ(目的地への行きやすさ)	258	146	110	2	2.56	2.59	
7	貸室申込など申請書の書き方や手続のわかりやすさ	255	140	107	8	2.52	2.54	
8	フロアの印象(レイアウト・整理整頓など)	257	179	76	2	2.69	2.64	
総合平均点						2.63	2.65	

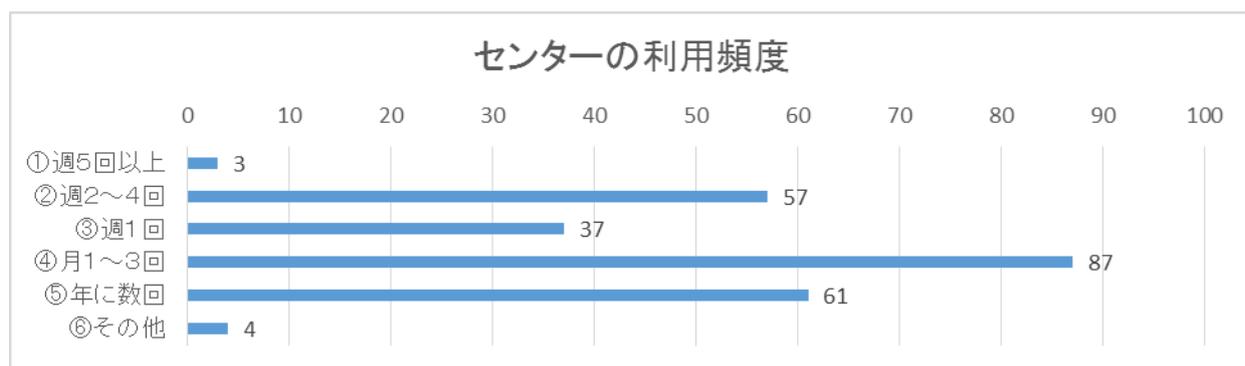
■利用者特性項目

2 センターの利用状況,満足度などについて

2 センターの利用状況、満足度などについて (1)センターを利用し始めてどれくらいになりますか。	平成29年度			平成28年度
	回答数	割合	順位	割合
①初めて	11	4.2%	7	6.8%
②半年未満	27	10.4%	6	5.1%
③半年以上1年未満	30	11.5%	4	11.0%
④1年以上3年未満	68	26.2%	1	21.6%
⑤3年以上5年未満	39	15.0%	3	11.6%
⑥5年以上10年未満	28	10.8%	5	18.8%
⑦10年以上	57	21.9%	2	25.0%

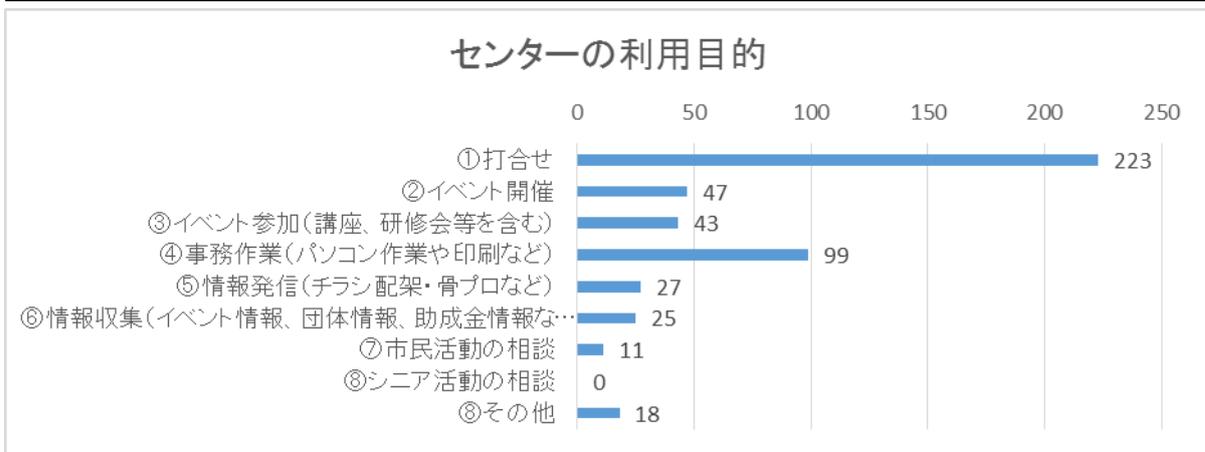


(2)どれくらいの頻度で利用していますか。	平成29年度			平成28年度
	回答数	割合	順位	割合
①週5回以上	3	1.2%	6	1.7%
②週2～4回	57	23.3%	3	12.6%
③週1回	37	15.1%	4	15.0%
④月1～3回	87	35.5%	1	43.0%
⑤年に数回	61	24.9%	2	26.2%
⑥その他	4	1.6%	5	0.01%



■施設サービス評価項目

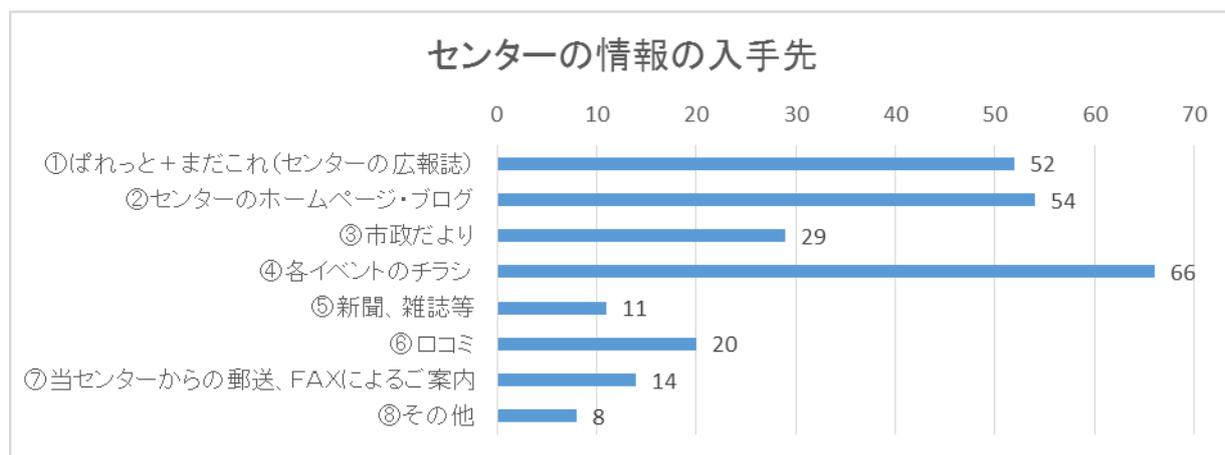
(3)どのような目的でセンターを利用していますか。	平成29年度			平成28年度
	回答数	割合	順位	割合
①打合せ	223	45.2%	1	38.9%
②イベント開催	47	9.5%	3	11.3%
③イベント参加(講座、研修会等を含む)	43	8.7%	4	11.5%
④事務作業(パソコン作業や印刷など)	99	20.1%	2	18.2%
⑤情報発信(チラシ配架・骨プロなど)	27	5.5%	5	7.7%
⑥情報収集(イベント情報、団体情報、助成金情報など)	25	5.1%	6	6.3%
⑦市民活動の相談	11	2.2%	8	2.2%
⑧シニア活動の相談	0	0.0%	9	0.0%
⑧その他	18	3.7%	7	3.8%



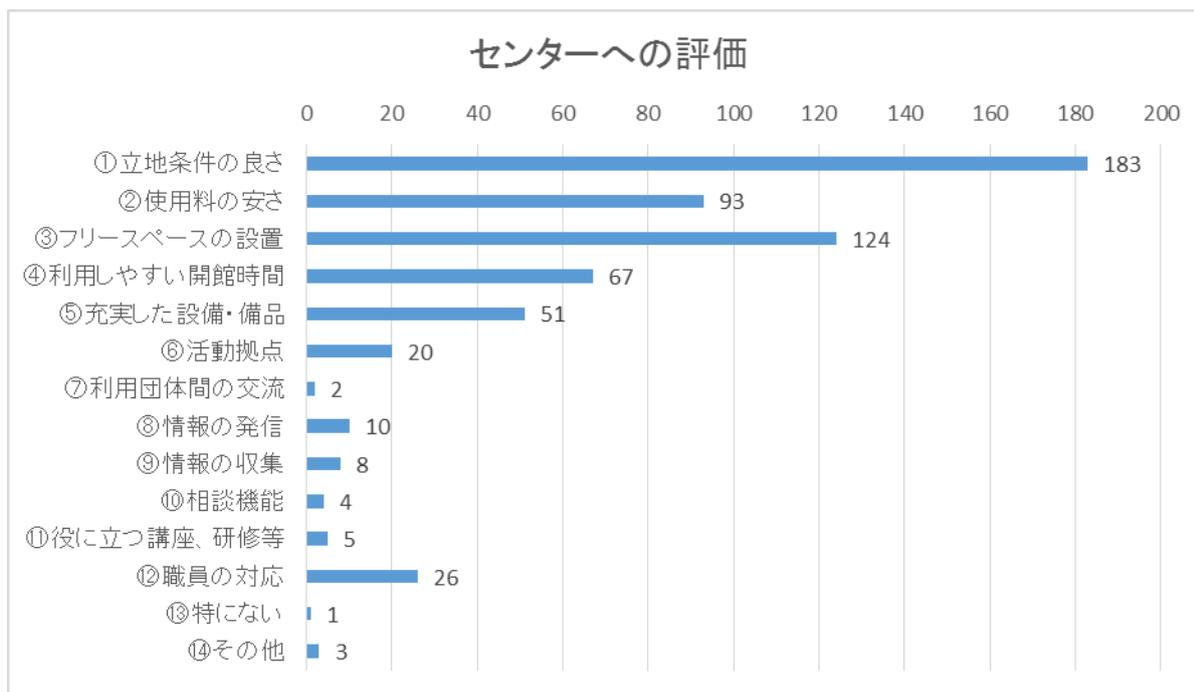
2 センターの利用状況、満足度などについて
(4)利用しているサービスの満足度をお聞かせください。

No.	利用しているサービス	回答数	満足度					平成29年度	平成28年度	
			大変満足	満足	普通	不満	大変不満	平均点	平均点	
1	事務用ブース	60	5	19	27	13	1	0	4.07	3.83
2	ロッカー	106	41	46	18	1	0	4.20	4.01	
3	レターケース	78	24	32	21	1	0	4.01	3.90	
4	貸室	128	44	55	25	4	0	4.09	4.06	
5	市民活動シアター	48	14	14	19	1	0	3.85	3.89	
6	フリースペース(交流サロン)	152	69	65	16	1	1	4.32	4.16	
7	パソコン(インターネット)	68	34	22	11	1	0	4.31	4.31	
8	パソコン(作業用)	62	30	17	14	1	0	4.23	4.19	
9	無線LAN(交流サロン)	100	64	28	7	0	1	4.54	4.49	
10	無線LAN(研修室/シアター)	48	24	16	8	0	0	4.33	4.28	
11	無線LAN(事務用ブース)	34	14	13	7	0	0	4.21	3.97	
12	情報収集(チラシ、ニュースレターなど)	55	15	26	13	1	0	4.00	3.92	
13	情報発信(チラシ、ニュースレターなど)	51	16	20	15	0	0	4.02	3.87	
14	骨プロ	54	17	23	14	0	0	4.06	4.04	
15	ぱれっと(サポセンニュースレター)	48	12	17	18	1	0	3.83	3.82	
16	印刷機、コピー機、紙折機	108	32	54	19	3	0	4.06	4.02	
17	図書の貸出・閲覧	38	8	12	16	0	2	3.63	3.55	
18	市民活動お役立ち情報	45	9	20	15	1	0	3.82	3.74	
19	市民活動の相談	33	6	15	11	1	0	3.79	3.68	
20	助成金の相談	31	4	10	15	2	0	3.52	3.74	
21	センターのHP、ブログ	39	9	18	12	0	0	3.92	3.57	
22	当センター事業への参加	36	8	11	16	1	0	3.72	3.38	
23	その他	0	0	0	0	0	0			
総合平均点							4.02	3.93		

(5)センターで開催されるイベント情報等をどのように入手していますか。	平成29年度			平成28年度
	回答数	割合	順位	割合
①ぱれっと+まだこれ(センターの広報誌)	52	20.5%	3	23.3%
②センターのホームページ・ブログ	54	21.3%	2	19.6%
③市政だより	29	11.4%	4	13.5%
④各イベントのチラシ	66	26.0%	1	23.1%
⑤新聞、雑誌等	11	4.3%	7	4.6%
⑥口コミ	20	7.9%	5	7.5%
⑦当センターからの郵送、FAXによるご案内	14	5.5%	6	5.2%
⑧その他	8	3.1%	8	0.9%



(6)センターのどのような点が評価できますか。	平成29年度			平成28年度
	回答数	割合	順位	割合
①立地条件の良さ	183	30.7%	1	33.6%
②使用料の安さ	93	15.6%	3	19.7%
③フリースペースの設置	124	20.8%	2	17.1%
④利用しやすい開館時間	67	11.2%	4	11.9%
⑤充実した設備・備品	51	8.5%	5	4.8%
⑥活動拠点	20	3.4%	7	4.2%
⑦利用団体間の交流	2	0.3%	13	0.6%
⑧情報の発信	10	1.7%	8	1.4%
⑨情報の収集	8	1.3%	9	1.4%
⑩相談機能	4	0.7%	11	0.4%
⑪役に立つ講座、研修等	5	0.8%	10	1.3%
⑫職員の対応	26	4.4%	6	3.4%
⑬特にない	1	0.2%	14	0.0%
⑭その他	3	0.5%	12	0.4%



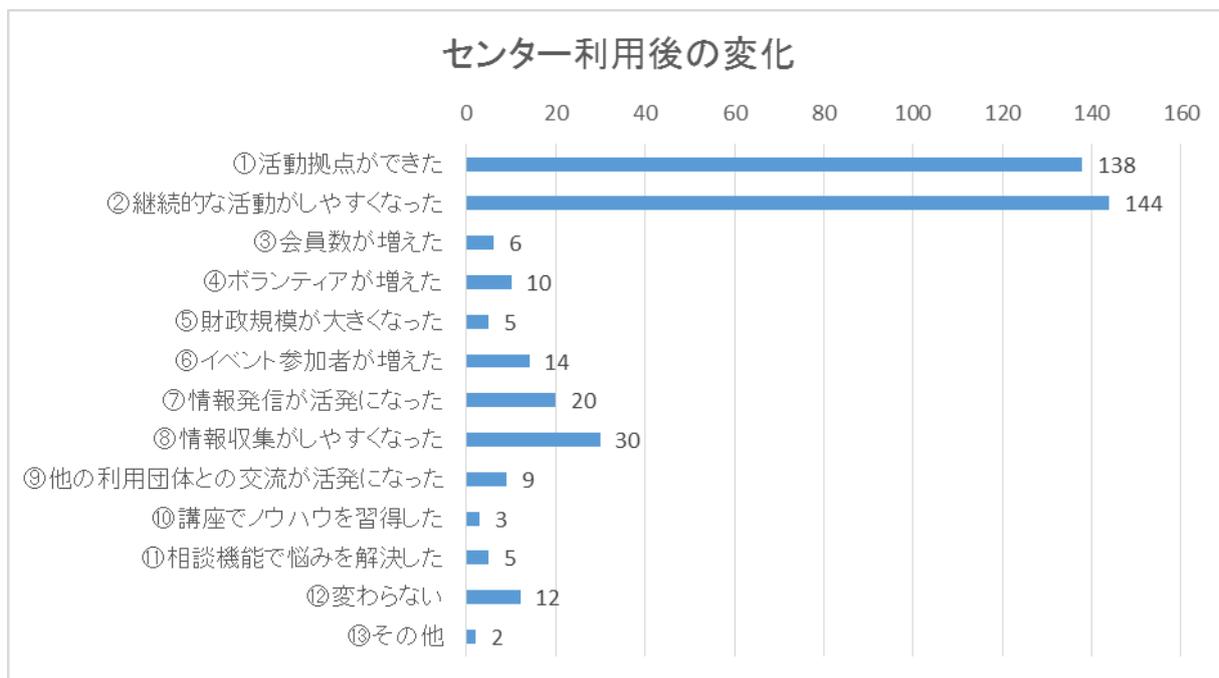
センターの施設設備等のご意見ご感想について		平成29年度		
(1)1階フロア及び5階交流サロンを平成30年2月に改装しております。ご感想についてお伺いします。		回答数	割合	順位
①改装した1階フロアについてどのように感じですか。(○をつけてください)				
大いに満足		68	33.3%	2
満足		98	48.0%	1
どちらでもない		31	15.2%	3
やや不満		7	3.4%	4
大いに不満		0	0.0%	5

センターの施設設備等のご意見ご感想について		平成28年度		
(1)1階フロア及び5階交流サロンを平成30年2月に改装しております。ご感想についてお伺いします。		回答数	割合	順位
②改装した5階交流サロンについてどのように感じですか。(○をつけてください)				
大いに満足		74	37.9%	2
満足		89	45.6%	1
どちらでもない		28	14.4%	3
やや不満		4	2.1%	4
大いに不満		0	0.0%	5

改装研修室3のご意見ご感想について		平成29年度		
(1)研修室3を平成30年3月に改装しております。ご感想についてお伺いします。		回答数	割合	順位
①改装した研修室3についてどのように感じですか。(○をつけてください)				
大いに満足		31	31.6%	2
満足		34	34.7%	1
どちらでもない		19	19.4%	3
やや不満		12	12.2%	4
大いに不満		2	2.0%	5

■施設利用の効用に関する項目

(7)センターを利用することで、どのような変化がありましたか。	平成29年度			平成28年度
	回答数	割合	順位	割合
①活動拠点ができた	138	34.7%	2	34.6%
②継続的な活動がしやすくなった	144	36.2%	1	36.0%
③会員数が増えた	6	1.5%	9	2.5%
④ボランティアが増えた	10	2.5%	7	1.6%
⑤財政規模が大きくなった	5	1.3%	10	0.8%
⑥イベント参加者が増えた	14	3.5%	5	3.1%
⑦情報発信が活発になった	20	5.0%	4	5.5%
⑧情報収集がしやすくなった	30	7.5%	3	7.2%
⑨他の利用団体との交流が活発になった	9	2.3%	8	2.7%
⑩講座でノウハウを習得した	3	0.8%	12	2.0%
⑪相談機能で悩みを解決した	5	1.3%	10	1.0%
⑫変わらない	12	3.0%	6	2.5%
⑬その他	2	0.5%	13	0.6%



(8)今後充実して欲しいセンターの機能(事業・サービス)をお聞かせください。	平成29年度			平成28年度
	回答数	割合	順位	割合
①活動の場の提供(貸室、フリースペース、設備等の充実)	132	41.8%	1	41.8%
②人材育成事業(講座等)	22	7.0%	3	7.4%
③連携・交流促進(フォーラム、交流会等)	19	6.0%	5	8.7%
④市民活動マネジメント相談	12	3.8%	10	3.2%
⑤シニア活動相談	0	0.0%	13	0.0%
⑤NPO法人・認定NPO法人に関する相談	17	5.4%	7	3.7%
⑥震災復興活動に関する相談	7	2.2%	11	1.0%
⑦震災復興活動に関する情報収集・発信	15	4.7%	8	1.5%
⑧協働コーディネート(団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等)	18	5.7%	6	6.4%
⑨市民活動に関する情報収集・提供(団体情報、助成金情報など)	20	6.3%	4	7.2%
⑩情報発信(広報誌、ホームページ、ブログなど)	32	10.1%	2	9.4%
⑪文化芸術の振興(市民活動シアター関連事業)	15	4.7%	8	5.9%
⑫その他	7	2.2%	11	3.7%

