

令和6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:2025年2月15日(土)~3月15日(土)

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:①貸室・ブース・ロッカー・レターケース利用団体に回答用のWEBフォームをメール送信

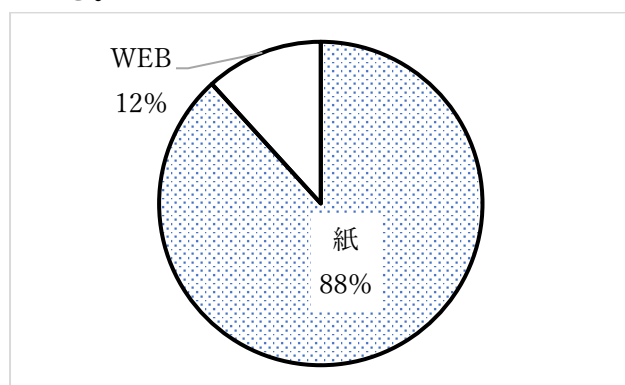
②館内で回答用紙の配布及びWEB回答用のQRコード掲示

回収数:172件

(総括)

今年度は昨年度の87件と比較して172件と回答件数が大幅に増加した。

調査方法はこれまでと同様にGoogleフォームによるWEBでの回答を併用し、利用者が答えやすい方を選んでもらった。内訳としては、WEBが20件(昨年度12件)、紙が152件(昨年度74件)となっている。



▲アンケート回答方法 結果

今年度のアンケートの回答数が大幅に増加した理由としては、窓口でアンケート用紙を積極的に手渡ししたことが要因として考えられる。

(質問項目について)

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段階で評価していただいた。同時に窓口サービスについての感想や改善への提案について回答をもらった。

質問内容は下記の通り。

- 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

(回答内容について)

全ての質問項目において「満足」または「まあまあ満足」と回答した割合は95%を超えている。このことから仙台市市民活動サポートセンターの窓口サービスが概ね満足いただけていることがわかる。

しかしながら多くの質問項目において前年度と比較して「満足」と回答した割合がわずかに減少し、「まあまあ満足」と回答した割合はわずかに増加していることから対応について取り組んでいきたい。

「不満」または「やや不満」と回答した割合の合計は、昨年度は多くても4%だったが、今年度は3%と抑える事ができている。しかしながら各項目においては「⑤手続きにかかった時間」「⑦書類の書きやすさ」「⑧窓口のきれいさ」の3項目については「不満」「やや不満」という回答がわずかに増えた。

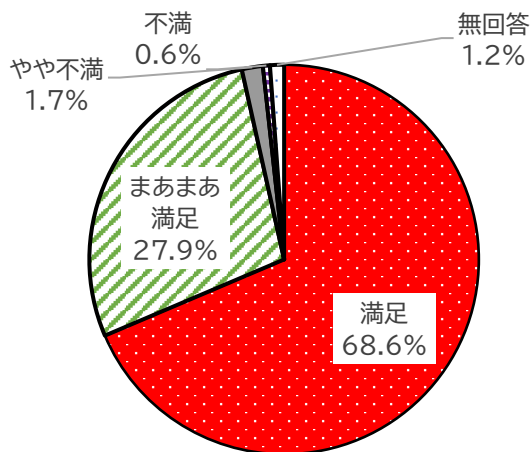
「不満」「やや不満」の回答が0件となっていたのは昨年度では「④職員の身だしなみ」と「⑧窓口のきれいさ」の2項目であったが、今年度は「④職員の身だしなみ」のみとなった。

またこれまでのアンケート調査では「無回答」は見られなかったが、紙での一部の回答にチェックを付けず「無回答」となっているものもみられた。

(各回答結果について)

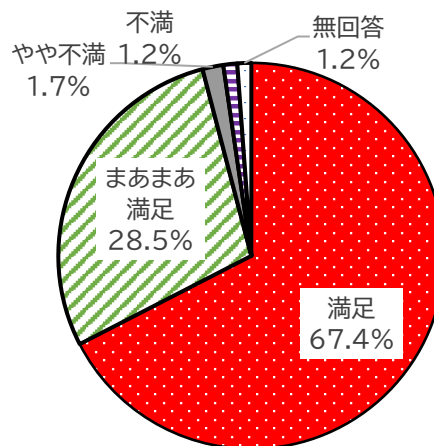
① 職員のあいさつ・声がけ

回答内容	件数
満足	118 件
まあまあ満足	48 件
やや不満	3 件
不満	1 件
無回答	2 件



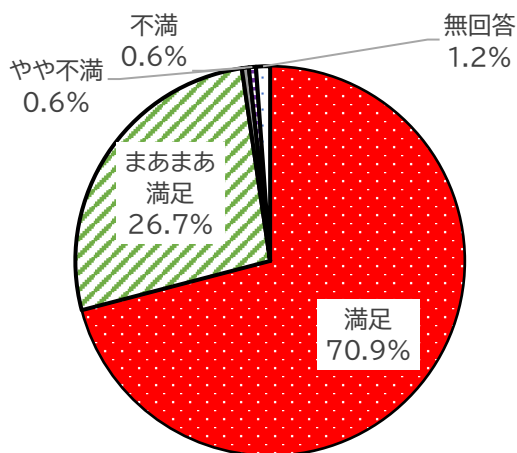
③ 説明のわかりやすさ(声の大きさを含む)・丁寧さ

回答内容	件数
満足	116 件
まあまあ満足	49 件
やや不満	3 件
不満	2 件
無回答	2 件



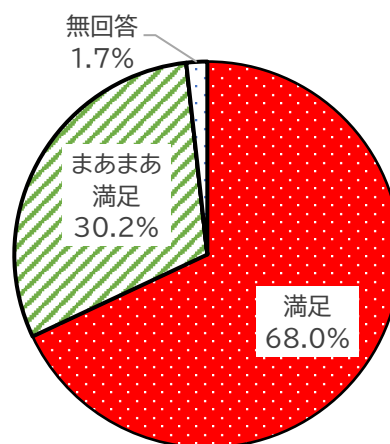
② 職員の言葉づかい

回答内容	件数
満足	122 件
まあまあ満足	46 件
やや不満	1 件
不満	1 件
無回答	2 件



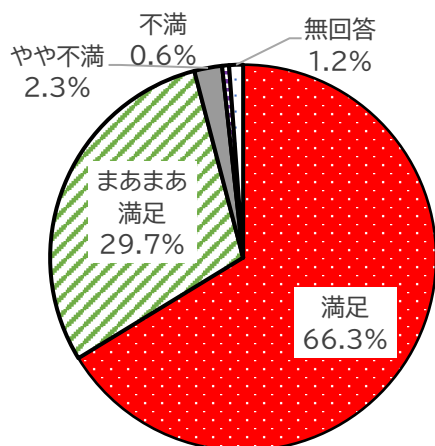
④ 職員の身だしなみ

回答内容	件数
満足	117 件
まあまあ満足	52 件
やや不満	0 件
不満	0 件
無回答	3 件



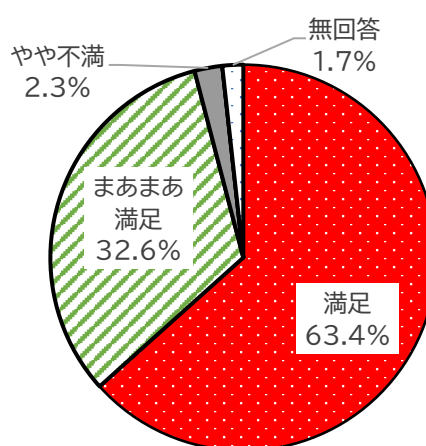
⑤ 手続きにかかった時間(スピード)

回答内容	件数
満足	114 件
まあまあ満足	51 件
やや不満	4 件
不満	1 件
無回答	2 件



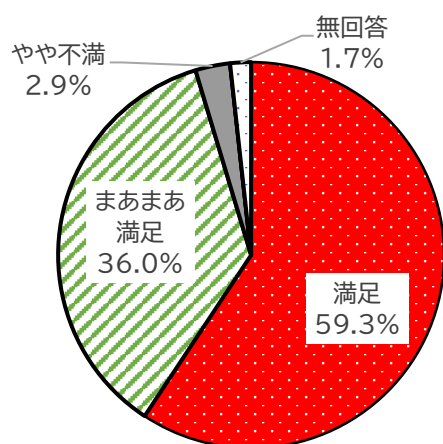
⑦ 書類の書きやすさ(字の大きさ・分かりやすさ)

回答内容	件数
満足	109 件
まあまあ満足	56 件
やや不満	4 件
不満	0 件
無回答	3 件



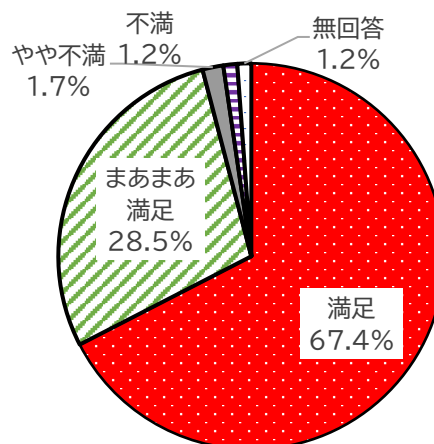
⑥ 案内表示(見つけやすさ・大きさ)

回答内容	件数
満足	102 件
まあまあ満足	62 件
やや不満	5 件
不満	0 件
無回答	3 件



⑧ 窓口のきれいさ(整理整頓・清潔さ)

回答内容	件数
満足	122 件
まあまあ満足	46 件
やや不満	1 件
不満	0 件
無回答	3 件



⑨ プライバシーへの配慮

回答内容	件数
満足	114 件
まあまあ満足	51 件
やや不満	1 件
不満	0 件
無回答	6 件

