

# サポートセンター利用についてのアンケート集計結果

2023年 1月11日～2月22日

アンケート回収	101
---------	-----

## ◆年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	未回答
2	1	2	10	20	24	36	6	0
2%	1%	2%	10%	20%	24%	36%	6%	0%

## ◆利用頻度を教えてください

週1回程度	月1回程度	半年に1回程度	1年に1回程度	その他	未回答
4	67	11	2	16	1
4%	66%	11%	2%	16%	1%

### ★ その他の回答

- 初めて (3)                       月に2～3回程度 (6)     1年に1回 (1)  
 1年に数回 (6)

## ◆サポートセンターの利用目的は何ですか。(複数回答可)

会議室利用	フリースペース利用	印刷機・コピー機等利用	相談	掲示板の閲覧	資料の収集	その他	未回答
91	7	21	1	1	2	3	3
90%	7%	21%	1%	1%	2%	3%	3%

## ◆サポートセンターを利用しやすい時間帯を教えてください(複数回答可)

平日の午前	平日の午後	平日の18:00以降	土曜日の午前	土曜日の午後	これ以外の時間	未回答
25	54	26	18	13	2	4
25%	53%	26%	18%	13%	2%	4%

### ★ これ以外の時間

- 日曜日

## ◆サポートセンターがあつて良かったと思えますか。またそれはどのような事でしょうか。

良かったと思う	96	95%
特に思わない	0	0%
分からない	2	2%
未回答	3	3%

### ★ 良かったと思う方の理由

[印刷機や紙折り機、その他貸出備品など]

- 低料金で印刷ができる(4)  
 プロジェクターが安価に借りられる  
 印刷機など手軽に借りることができる(2)  
 折りやソートのできる機械もあつてさらに便利になった

[会議室]

- 会議室の利用がしやすい(7)
- 無料で会議室が利用できる(20)
- 貸室をしているところが少ないので助かる(3)
- 話し合いの場として最良の場(4)
- 同じフロアに印刷機等もあって便利
- 他に借りやすい場所が少ない
- 利用するのにちょうどいい広さ(2)

[料金]

- Wi-Fi が無料で使用できる
- 市役所の駐車料金が割引になる(2)

[利便性]

- 市内中心部で交通アクセスも良い (16)
- 好適な場所で時間帯も使いやすい (2)
- 夜間も開いている
- 土曜日に利用できる
- 自由に気軽に使わせてもらえて便利
- 周辺に駐車場が多い

[その他]

- コロナの中で広い場所がないので大変良かった
- 居場所ができた
- 公共施設の中にあるので安心感がある
- 職員の方がとても親切 (3)
- スタッフが困った時に助けてくれる
- 気持ち良く利用できる
- 定期的に利用できる
- もう少し近ければ、もっと利用したい
- イベントのチラシの設置に協力してくれる
- いろんな活動の情報をHPで見参考になっている
- 市民の活動が主体である
- ずいぶん助かっている
- 市民の活動を支えてくれる安心感
- 新聞やチラシを閲覧できる
- 集中しやすい

★ 分からないと思う方の理由

- なし

◆サポートセンターにあったら良いなと思う物品や機能などを教えてください。

★ ないもの

- 駐車場(3)/市役所よりもっと近くの無料駐車場
- カラー印刷機
- カラーの拡大コピー機
- ホッチキスどめまでできるコピー機
- 荷物の収納スペース・専用ボックス
- インターネット予約
- 土曜日の夜間利用
- マイク (2)
- コーヒー(ドトール等)の自販機
- ソファ、接遇セット等のある部屋づくり
- オンライン配信機材(スイッチャーなどの高度な配信対応と貸し出し) (2)

★ あるもの

- 印刷機
- Wi-Fi
- プロジェクター
- パソコン (2)
- ビデオ
- DVD機材
- ちょっとお茶が飲める場所
- プリント用紙 (忘れたとき購入できるように)

◆サポートセンターの職員の対応はいかがですか。またその理由をお聞かせください。

良い	84	83%
普通	14	14%
悪い	0	0%
未回答	3	3%

★ 良いと思う方の理由

- 感じが良い (5)
- 親しみやすさがある
- 親切 (10)
- 気持ち良く対応してくれる (3)
- いつも丁寧に対応してくれる (9)
- いつも挨拶してくれる (5)
- 笑顔で対応してくれる (2)
- 静かに対応してくれる
- 質問しやすい
- 電話の対応が明朗で優しい
- 適度に放置してくれる
- いつも事務所に誰か居る
- フレキシブルに対応してくれる
- 会場設営をしてくれる (5)
- 初めて利用した時の説明がわかりやすかった、丁寧 (2)
- 印刷機のインクの取替や紙づまりに素早く対応してもらえる (2)
- 以前は冷たいと思う時があったが、現在は非常に良い
- 電話での依頼や無謀な相談にも快く対応し、且つ解決してくれる
- 何度質問しても丁寧に対応してくれる (2)
- 困った時、すぐに対応してくれる
- 悪いところがない

★ 普通と思う方の理由

- 接点がなく分からない

◆サポートセンターが開催する各種講座や催しなどに参加したことがありますか。それはどんな内容でしたか。

ある	13	13%
ない	70	69%
分からない	9	9%
未回答	9	9%

★ あると答えた方の内容

- トークcafé (4)
- 随分前に開催されたファシリテーターの講座 (だったと思う)
- 参加したことはあると思うが思い出せない
- 多くてあまりよく覚えていない(最近は特になし)
- 残留孤児問題
- 寄付の教室

◆サポートセンターはNPO高知市民会議が指定管理事業者として管理運営していますが、ご存知でしたか。

知っていた	52	51%
知らなかった	39	39%
未回答	8	8%

◆ 2020年10月から、サポートセンター内のWi-Fi環境（時間無制限）が整備されました。利用されたことはありますか？

ある	23	23%
ない	46	46%
知らなかった	25	25%
未回答	7	7%

◆サポートセンターのホームページ(2021年11月リニューアル)についてご意見ください

使いやすい	14	14%
使いづらい	1	1%
利用したことがない	74	73%
未回答	12	12%

◆上記回答の理由をお聞かせください。

★ 使いやすい理由

- 不便に思わないから
- よくできている
- シンプルでわかりやすい
- 会議室の空き状況が確認できて便利(2)
- フォントやイラストがおしゃれ
- 開所曜日や時間、問合せ先が分かりやすく明記されている
- イベントなどが見やすくなった
- スマホ対応もされていて、自分の調べたい項目に辿りつきやすい

★ 使いづらい理由

- 電話連絡で済んでいる

★ 利用したことが無い理由

- 知らなかった(7)
- 知らなかった。今後ホームページをしてみる(4)
- リニューアル後は利用したことがない
- ホームページを見る環境がない(2)
- Wi-Fiやホームページなどよく分からない
- アナログなので
- 見る必要性がなかった(3)
- 時間がないので
- 会議室の予約は担当者がしてくれるので(2)
- そもそもHPの所在について周知していないのではないのか？でないとHPの所在を知らないのは仕方ないのでは

★ 意見

新しい情報は、ホームページよりも手軽なSNS等にアップして欲しい

◆その他、サポートセンターに関してのご意見・ご提案等をご自由にお書きください。

★ 提案

- 料金が発生しても良いので、平日夜間の会議室の利用可能回数を増やして欲しい。1ヵ月4回まで等、月ごとに回数を設けて欲しい
- 県外や多くのお客様にも気持ち良く利用・活用してもらえるような工夫を。全面的なリニューアルをして、最新のテクノを備えるよう強く提案する
- 2Fだけでも近代的に改善し改築してもらいたい
- 印刷室の照明を会議室と切り離して点灯できるようになればいいな

★ 意見

- 毎月会議室を利用させてもらったりと助かっている。今後も継続して欲しい (2)
- いつもありがとうございます (3)
- 今後ともよろしく願います (3)
- ご苦労様です。頑張ってください
- いつも気持ちよく利用させていただいています
- いつもキッチンと片づいていて気持ちが良い
- 市民が活動しやすい環境を整備するという本質的なサポートがありがたい
- 高知市内で、便利よく行ける場所は数えるくらいしかないので、大変ありがたい
- コロナ禍で職員の皆様は大変ですが、居場所(会場)を利用し続けられるようにして頂ければ幸いです
- 会場の消毒がなされているか等が気になります
- サポートセンターのことを他県(愛媛、兵庫など)の知人に話したら、羨ましがられました  
このまま存続することを願っています
- 拡大コピー機は直らないんですか？
- 電気代が上がっていますが、大丈夫ですか？(LEDにしませんか？)