

平成29年度市民満足度調査報告書

平成29年度支援センター施設利用者に対するアンケート調査結果

【はじめに】

NPO さぼーと 802（八王子市市民活動支援センター）は公益的な市民活動を志す市民や多くの市民活動団体に多様な支援を提供するサービス事業を行っております。当センターでは、利用者の率直な声と評価を把握する手段として、「市民満足度調査」を平成18年から毎年行い、今回で12回目となりました。

満足度調査から得る利用者の声は、そのサービスを提供するうえで貴重な源泉であります。センター運営に有効に反映するために、評価の客観性を高めるべく、出来るだけ多くのサンプルを回収し、質問事項は、定型的質問事項に加え、新たな視点からの質問事項等を工夫するなど、毎年見直しを行っております。結果として得た要望や評価は、スタッフ全員で共有し、改善やサービス向上に反映させ、経費節減努力とともに、大きな予算を伴う事項や規則改正を伴うものについては市に要望書、協議書等を提出するなどして対応しています。

今年度は、例年年度末に行ってきた満足度調査を期中に行い、利用者の声になるべく迅速に対応できるようにいたしました。これからも満足度調査の結果を支援センターのサービス向上とスタッフのレベルアップのために有効活用してまいります。

1. 調査期間：平成29年10月1日～10月24日
2. 調査回答数：295件
3. 調査対象者：会議室を利用する団体に個人毎に無記名でアンケート依頼
4. 調査結果の公表：ホームページにて公表
5. アンケート回答結果より：

会議室について

- ・会議室利用団体は、定期的に利用している団体が多く、頻度としては、月1回利用している団体が全体の半数を占めています。また月2回から3回以上利用し、センターを主な活動場所としているだろう団体が約20%ありました。初めて会議室を利用された団体は8%でした。より多くの団体に活用いただけるよう、引き続きセンターを知っていただく取り組みをしてまいります。
- ・「当センターで利用したことがあるもの」の設問でも、会議室やサポハチガーデンの利用が多く、活動場所へのニーズの高さが伺えます。利用者から「立地の良さ」を評価する声や、感謝の声がいくつかみられました。その反面、会議室が狭い、仕切りが可動式で、ワークショップなどができるスペースがあると良い、大きな声が出せないなどの声もありましたが、会議室の利用について、概ねの方が満足されています。

備品について

- ・「利用したことがある備品」では、使用頻度にばらつきはあるものの、様々な備品を皆さんが活用されていました。特にプロジェクターは、多くの団体が活用しています。椅子が倒れやすい、椅子が硬いなどの指摘が昨年に続きありました。利用される際、不便がないよう常に整備を心がけます。

当センターの支援活動で知っているもの

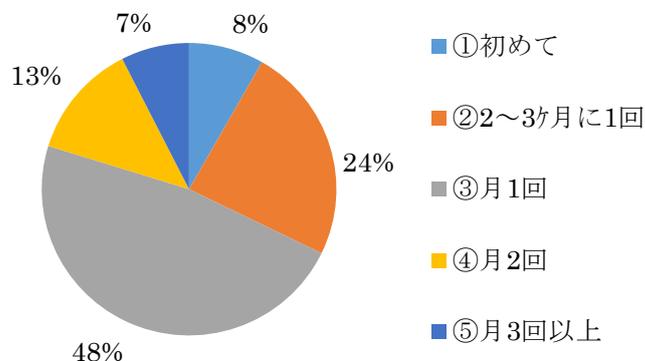
- ・支援活動の認知では、八王子コミュニティ活動応援サイト「はちコミねっと」が一番多く、担当者のきめ細かいサポートが、認知に繋がりました。講座、広報紙、ホームページの認知度も安定しています。物の支援や人財の支援も、少しずつですが認知度が上がり始めています。

全体の満足度

- ・スタッフに対して、コーディネート力を期待する声もあり、今後のスタッフの課題として受け止めたいと思います。「スタッフの対応」と「全般的な満足度」については、引き続き満足、やや満足を併せて99%に近い高評価をいただきました。結果に慢心することなく、利用者に寄り添い、市民活動の支援につながる対応を心がけていきたいと思っています。

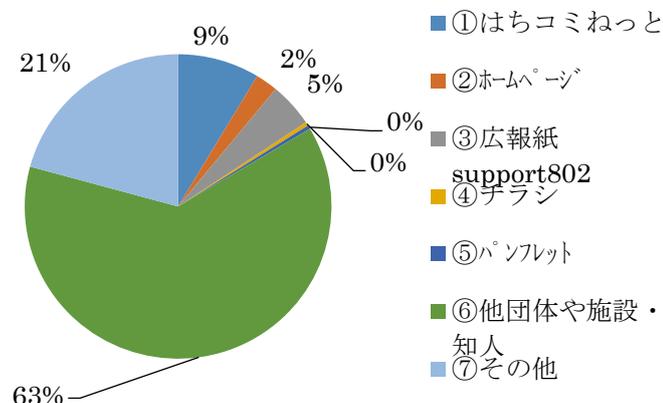
1. センターの月平均利用回数

1.月平均利用回数	数	比率
①初めて	22 人	8.2%
②2～3ヶ月に1回	64 人	24.0%
③月1回	127 人	47.6%
④月2回	34 人	12.7%
⑤月3回以上	20 人	7.5%
合 計	267 人	100.0%



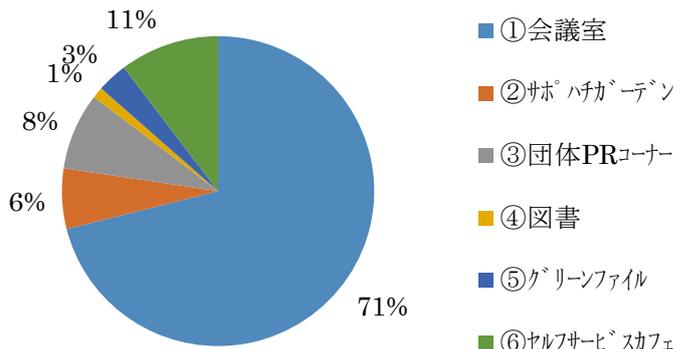
2. センターは何で知りましたか

2.利用した設備	数	比率
①はちコミねっと	22 人	8.6%
②ホームページ	6 人	2.4%
③広報紙 support802	12 人	4.7%
④チラシ	1 人	0.4%
⑤パンフレット	1 人	0.4%
⑥他団体や施設・知人	160 人	62.7%
⑦その他	53 人	20.78%
合 計	255 人	100.00%



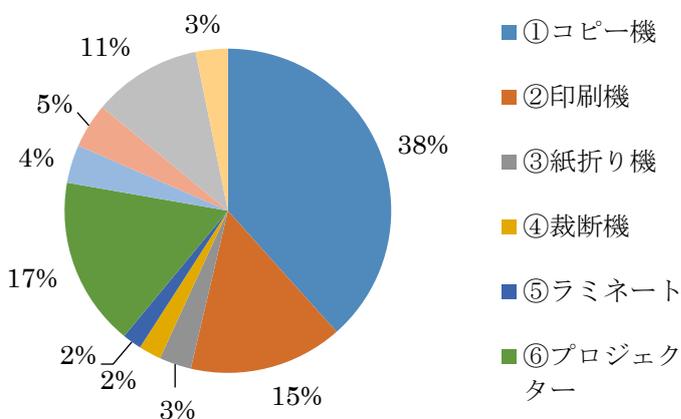
3. 利用したことがあるもの（複数回答有）

3.利用情報入手先	数	比率
①会議室	248 人	71.1%
②サポハチガーデン	22 人	6.3%
③団体 PR コーナー	28 人	8.0%
④図書	4 人	1.1%
⑤グリーンファイル	11 人	3.2%
⑥セルフサービスカフェ	36 人	10.3%
合計	349 人	100.0%



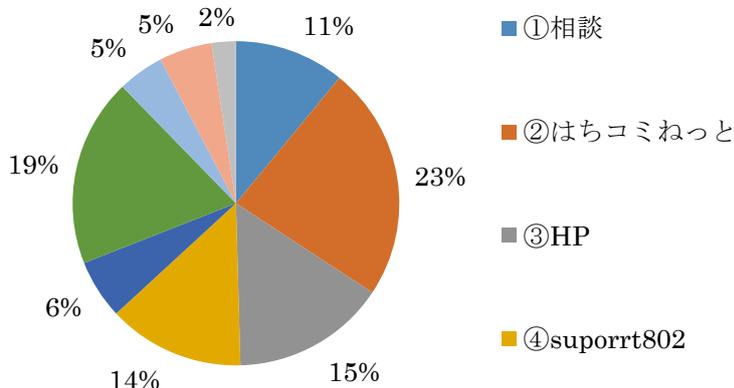
4. 利用したことがある備品（複数回答有）

4. 利用したことがある備品	数	比率
①コピー機	121 人	38.4%
②印刷機	48 人	15.2%
③紙折り機	10 人	3.2%
④裁断機	7 人	2.2%
⑤ラミネート	6 人	1.9%
⑥プロジェクター	53 人	16.8%
⑦貸出用ノート PC	12 人	3.8%
⑧デスクトップ PC	14 人	4.4%
⑨TV(会議室)	34 人	10.8%
⑩TV(フリースペース)	10 人	3.2%
合計	315 人	100.0%



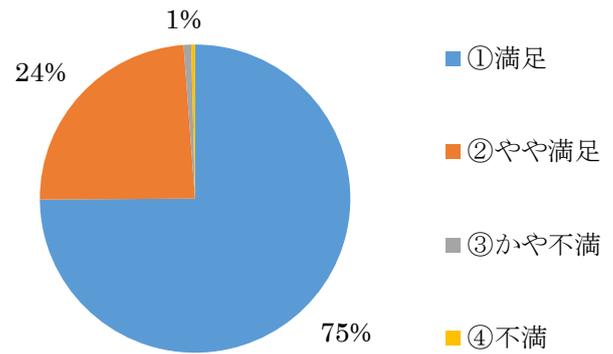
5. 当センターの支援活動で知っているもの（複数回答有）

5.支援活動の認知度	数	比率
①相談	50 人	10.9%
②はちコミねっと	107 人	23.4%
③HP	70 人	15.3%
④suporrt802	62 人	13.5%
⑤メルマガ	27 人	5.9%
⑥講座(アクティブ市民塾、はちコミねっと利用操作講習他)	86 人	18.8%
⑦モノの支援	21 人	4.6%
⑧人財支援	24 人	5.2%
⑨その他	11 人	2.4%
合計	458 人	100.0%



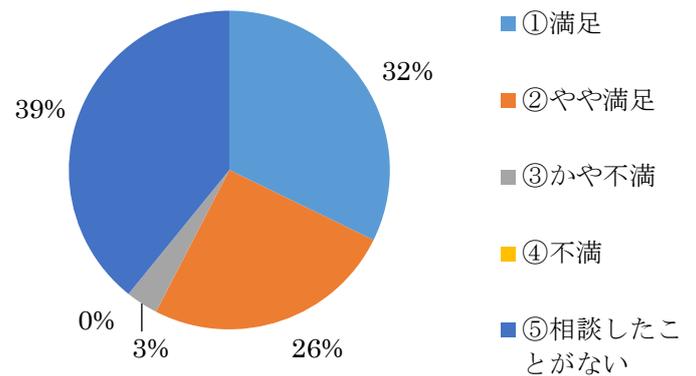
6. スタッフの対応について

6.スタッフの対応	数	比率
①満足	191 人	74.9%
②やや満足	61 人	23.9%
③かや不満	2 人	0.8%
④不満	1 人	0.4%
合計	255 人	100.0%



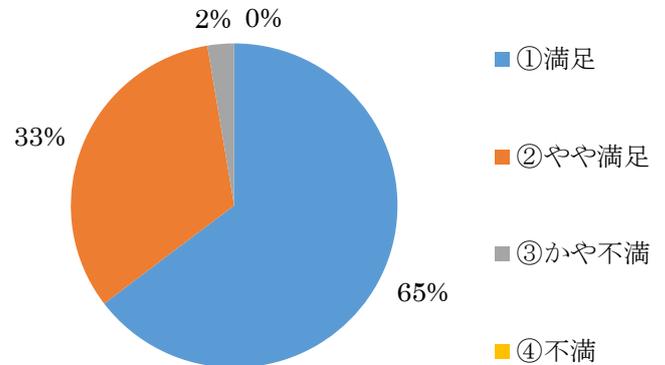
7. 相談に対する説明・内容

7-1.相談に対する説明・内容	数	比率
①満足	79 人	32.2%
②やや満足	62 人	25.3%
③かや不満	8 人	3.3%
④不満	0 人	0.0%
⑤相談したことがない	96 人	39.2%
合計	245 人	100.0%



8. 会議室(照明・広さ)について

7-2.会議室の使いやすさ	数	比率
①満足	172 人	64.7%
②やや満足	87 人	32.7%
③かや不満	7 人	2.6%
④不満	0 人	0.0%
合計	266 人	100.0%



9. 全般的な満足度

7-4.全般的な満足度	数	比率
①満足	177 人	66.8%
②やや満足	84 人	31.7%
③かや不満	4 人	1.5%
④不満	0 人	0.0%
合計	265 人	100.00%

