

令和2年（2020年）度利用者満足度調査報告書

【はじめに】

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、施設利用者の率直な声と評価を把握する手段として、「利用者満足度調査」を平成18年（2006年）から毎年行い、今回で15回目となります。今年度は、新型コロナウイルス感染症の流行により、市民活動団体の活動の休止や減少、緊急事態宣言を受けセンターの閉館。6月9日からの再開以降は会議室の利用の制限やフリースペースの使用中止など、大きく影響がありました。

調査から得る利用者の声は、サービスを提供する上で貴重な源泉です。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、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するなど対応してまいります。

- 1.調査期間：2020（令和2）年11月1日～11月30日
- 2.調査回答数：180件
- 3.調査対象者：支援センター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：

Q1. 来館目的について

- ・会議室の利用者から回答いただくことが多いため、来館目的の90%近くを会議室利用が占めています。
- ・会議室利用以外の来館目的としては、印刷コピー機等備品の利用、情報収集、相談と多様な目的で利用されています。
- ・印刷コピーは、使用方法が分からない方にはスタッフがサポートしているため、印刷コピーだけに来館される方がいらっしゃいます。
- ・全体の比率からは高くはありませんが、情報収集や相談を目的に、月9名の方が来館しました。相談内容はスタッフ間で共有しています。

Q2. 知っているセンターの取り組み（複数回答）

- ・「はちコミねっと」の取り組みは、来館された方の1/4の方が知っているという回答、「はちコミねっと」が、登録団体にとって身近なものになってきていることが伺えました。センターの登録団体に向けて、「はちコミねっと」の操作講習会を毎月開催し、操作に関する質問に個別に対応するなど、スタッフのきめ細かいサポートが要因の一つになっているようです。
- ・相談、ホームページ、広報紙、メルマガ等は、少しずつですが認知度が上がっています。
- ・「もの」の支援や人財支援は、認知度は他に比べると高くはありませんが、支援団体からは、高い評価をいただいています。「もの」の支援は、企業などから寄付いただいた物品を、多くの団体が活用しています。人財支援は、まだ実績数は少ないものの、今後の団体支援の可能性を広げるものとして、活発に活動しています。

Q3. 事務所、フリースペースについて

- ・満足が全体の65%を占めています。やや満足と合わせると94%となっています。駅に至近距離であることと無料であることが高い満足度につながっています。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響で人数や利用時間等の制限があること、フリースペースの利用中止に伴い、使用時の制限を不満に思う声も挙がっています。

Q4. 会議室について

- ・91%の方から満足の評価を頂きました。
- ・無料で使用できることに関する評価が高く、交通の便も良いことも評価につながりました。
- ・自由記述意見の中には、明るくて、きれいにされているので気持ちよく使用しているという声がある一方で、部屋が狭い、窓が開かない、換気が不安などという施設設備に関する意見もありました。利用される際、不便がないよう常に整備を心がけます。
- ・今現在、センターでは新型コロナウイルス感染症の対策により、会議室の清掃消毒をスタッフが行っているため、利用時間の変更を行っております。センターでの使用制限の取り組みに対して、今のまま対策を続けて欲しいという声がある一方で、使用時間を戻してほしいという声も挙がっています。

Q5. スタッフの対応について

98%と、ほぼ満足という評価をいただきました。自由記述欄には、「満足しております」「親切に対応していただいている」など、多くの嬉しい声をいただきました。こうした声を励みに、スタッフ一同引き続き誠意ある対応を心がけていきたいと思っております。

Q6. 市民活動に関する相談対応について

- ・来館者の4割近い方が、昨年に続き相談を経験したことがない方々でした。
設問2の「知っている取り組み」でも、相談を知っているという方が、全体の12%程度に留まっていることから、相談業務が知られていないことがわかります。まずは、相談業務を行っていることを知っていただくよう工夫していきます。
- ・相談された方からは、「細やかに説明して下さり助かります」「とても丁寧に色々な提案をして下さって助かります」という声も聞かれました。

Q7. 全体的な満足度

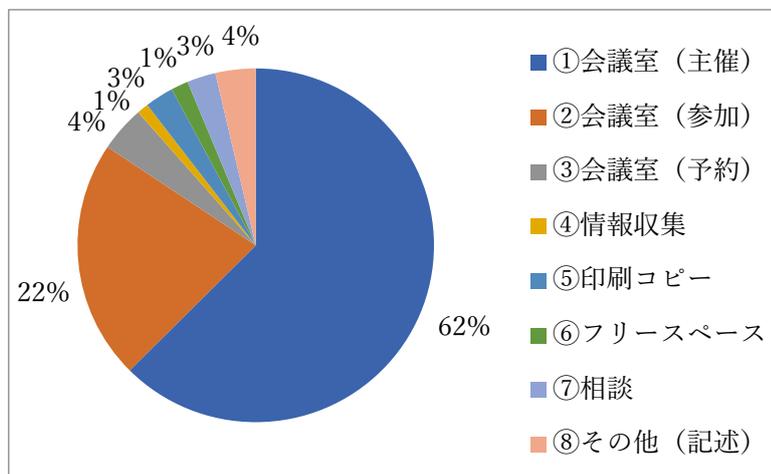
- ・今年も98.2%の方から、満足、やや満足と評価されました。昨年に引き続き高い評価をいただきました。
- ・センターの存在は他の団体を知るチャンスにもなっているようで、横の連携づくりのきっかけづくりになっています。これからも、気軽に利用いただけるセンターを目指し、センター運営に活かしていきたいと思っております。

<2020（令和2）年度アンケート結果>

1. 来館目的

(複数回答有)

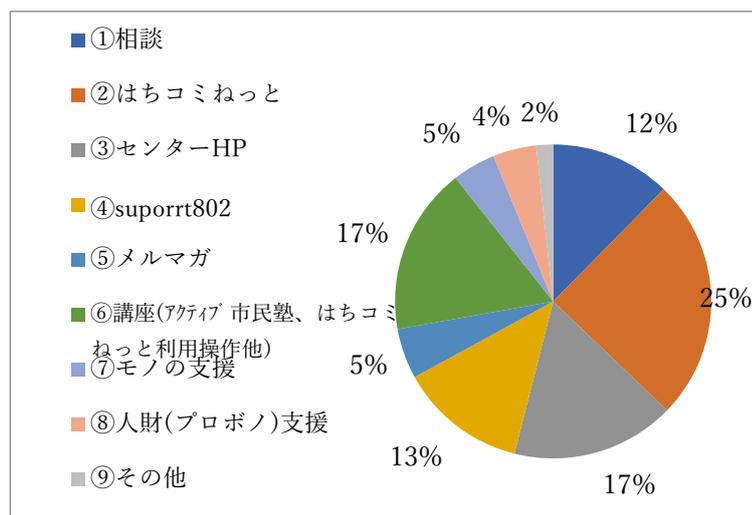
1.目的	数		比率
①会議室(主催)	120	人	62.5%
②会議室(参加)	42	人	21.9%
③会議室(予約)	8	人	4.2%
④情報収集	2	人	1.0%
⑤印刷コピー	5	人	2.6%
⑥フリースペース	3	人	1.6%
⑦相談	5	人	2.6%
⑧その他	7	人	3.6%
合計	192	人	100.0%



2. 知っているセンターの取り組み

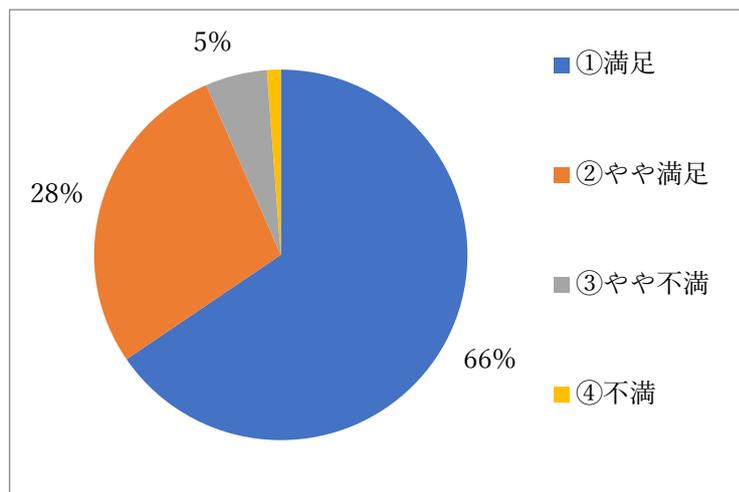
(複数回答有)

2.知っている取り組み	数		比率
①相談	50	人	12.3%
②はちコミねっと	101	人	24.9%
③センターHP	68	人	16.7%
④suporrt802	53	人	13.1%
⑤メルマガ	21	人	5.2%
⑥講座(アクティブ市民塾、はちコミねっと利用操作他)	70	人	17.2%
⑦モノの支援	18	人	4.4%
⑧人財(プロボノ)支援	18	人	4.4%
⑨その他	7	人	1.7%
合計	406	人	100.0%



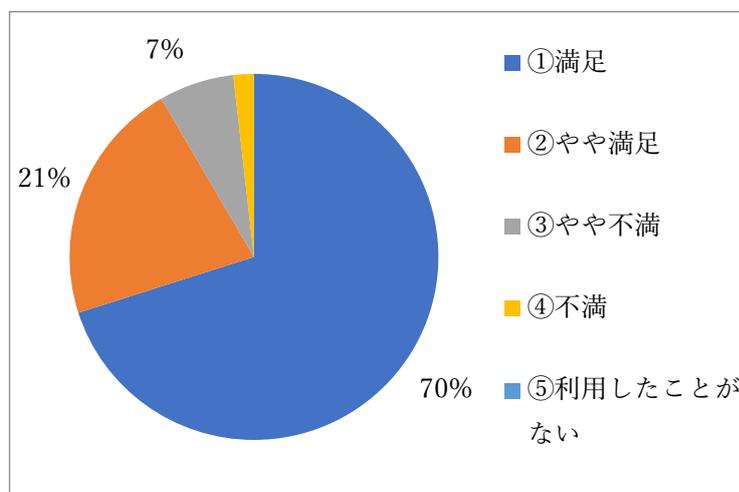
3. 事務所、フリースペースについて

3.フロアのリニューアル	数	比率
①満足	110 人	65.5%
②やや満足	47 人	28.0%
③やや不満	9 人	5.4%
④不満	2 人	1.2%
合計	168 人	100.0%



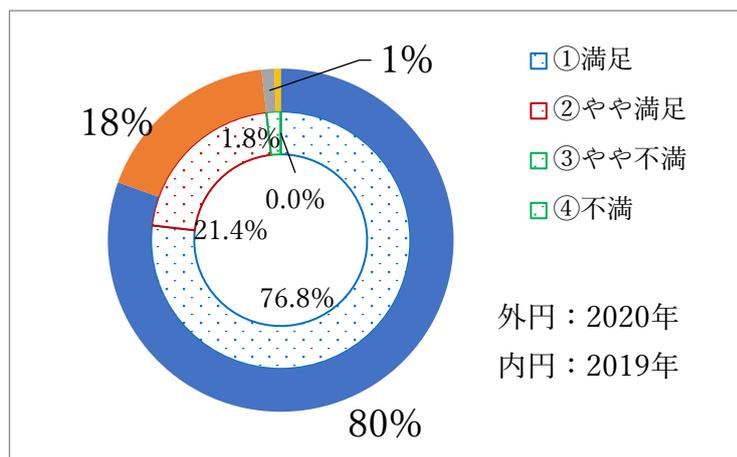
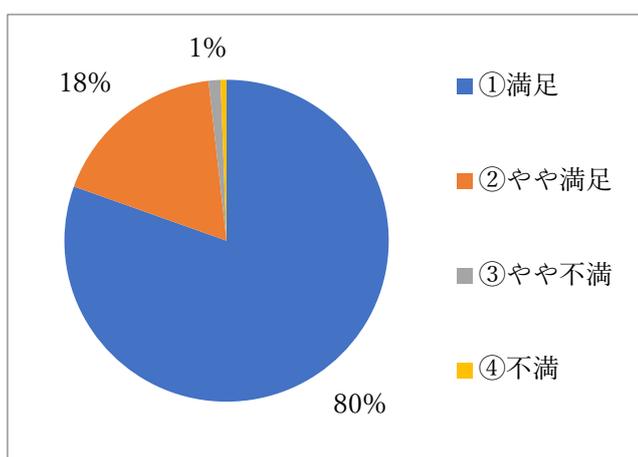
4. 会議室について

4.会議室について	数	比率
①満足	117 人	69.6%
②やや満足	36 人	21.4%
③やや不満	11 人	6.5%
④不満	3 人	1.8%
⑤利用したことがない	0 人	0.0%
合計	167 人	99.4%



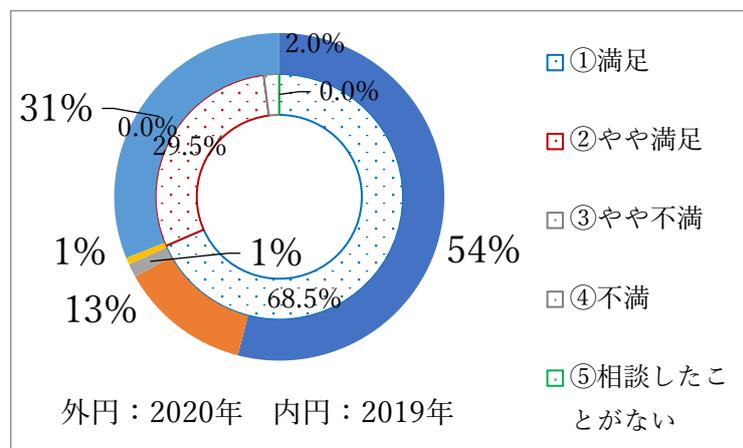
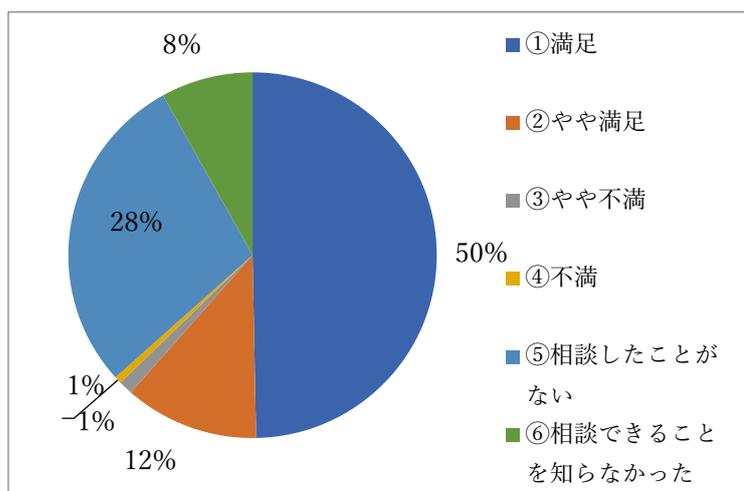
5. スタッフの対応について

5.スタッフの対応について	数	比率	前回
①満足	136 人	81.0%	75.0%
②やや満足	30 人	17.9%	20.9%
③やや不満	2 人	1.2%	1.7%
④不満	1 人	0.6%	0.0%
合計	169 人	100.6%	97.6%



6. 相談対応について

6.相談対応について	数	比率	前回
①満足	80 人	49.7%	32.8%
②やや満足	19 人	11.8%	21.6%
③やや不満	2 人	1.2%	1.6%
④不満	1 人	0.6%	0.0%
⑤相談したことがない	46 人	28.6%	44.0%
⑥相談できることを知らなかった	13 人	8.1%	-
合計	161 人	100.0%	100.0%



7. 全体的な満足度

7.全般的な満足度	数	比率	前回
①満足	125 人	74.4%	68.5%
②やや満足	40 人	23.8%	29.5%
③やや不満	3 人	1.8%	2.0%
④不満	0 人	0.0%	0.0%
合計	168 人	100.0%	100.0%

