

令和3年（2021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）から毎年行っております。

本年度は、昨年から引き続き新型コロナウイルス感染症の流行の影響により、市民活動団体の活動の休止や減少が見受けられました。

このような中でも多くの利用者からの調査の協力をいただきましたが、これらの声を、センターの運営の参考意見として役立てていきたいと考えています。

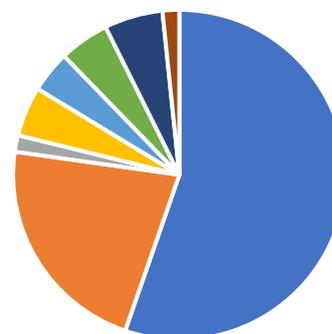
調査概要

- 1.調査期間：2022（令和4）年1月26日～3月11日
- 2.調査回答数：104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

Q1.来館目的をお聞かせください

	数量	率
①会議室の利用（主催団体）	68	65.4%
②会議室の利用(講座参加者)	27	26.0%
③会議室の予約	2	1.9%
④情報収集	6	5.8%
⑤印刷機・コピー機の利用	5	4.8%
⑥フリースペースの利用	6	5.8%
⑦相談	7	6.7%
⑧その他	2	1.9%

- ・来館目的の自由記入欄
- ・志民塾グループ打合せ
- ・利用登録
- ・句会
- ・会議室を毎月利用させていただきて
- ・大変ありがたく思っております。
- ・俳句会



- ①会議室の利用（主催団体）
- ②会議室の利用(講座参加者)
- ③会議室の予約
- ④情報収集
- ⑤印刷機・コピー機の利用
- ⑥フリースペースの利用
- ⑦相談
- ⑧その他

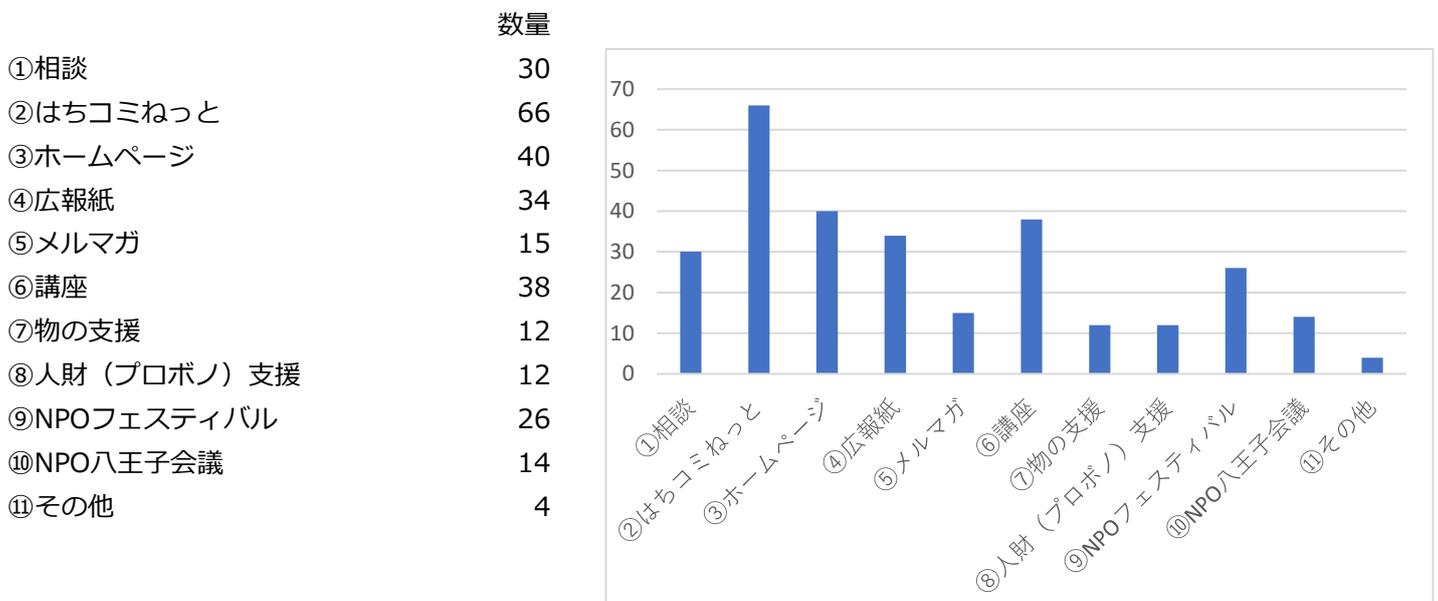
※これらの取り組みについて、ご意見をお聞かせください。

- ・スマホを使ってのZOOM視聴の操作を教えていただきたく来館。丁寧に教えていただき大変助かりました。
- ・喫茶店では落ち着いておはなしできなさそうでしたので静かで落ち着いておはなしできました。
- ・世界が広がります
- ・志民塾は素晴らしい活動なのでもっと有意義に使わせてもらいます
- ・良い部屋を無料で提供していただき大変ありがたく思います
- ・月1回の勉強会で大変助かっています。
- ・会の活動が進められてありがたい。
- ・いつも助かってます、会報やチラシの印刷で。

- ・いつも利用させていただきありがとうございます。
- ・とても感謝しています。
- ・静かで交通の便もよくありがとうございます
- ・お世話になってます
- ・いつも使わせていただきありがとうございます。
- ・コロナに負けず継続開催したい

65. 4%の回答者が会議室の利用と答え、そのうち主催団体（団体のメンバー）としての利用となった。また、団体が主催する講座等の参加者としての来館も26%となり、合わせると9割が会議室利用者となった。

Q2.当センターの取り組みについて知っているものに○をつけてください。 (複数回答可)



※これらの取り組みについて、ご意見をお聞かせください。

- ・たいへん役にたっている
- ・ボラセン紹介
- ・活用させていただきます！
- ・志民塾
- ・知りませんでした。
- ・なかなか参加する余裕がなくすみません。
- ・参加したい。

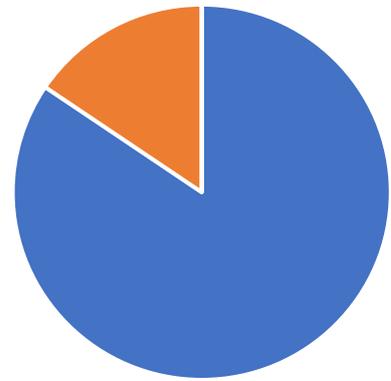
アンケート対象者が来館者であるが全体104のうち66（63.4%）がはちコミねっとを知っているという結果が出たことは知名度が向上していると評価できる。
また、講座の認知度も3割以上あった。

Q 3.事務所、フリースペースについて

	数量	率
①満足	87	83.7%
②やや満足	16	15.4%
③やや不満	0	0.0%
④不満	0	0.0%

※具体的なご意見をお聞かせください。

- ・広くて使いやすい
- ・はいりやすい
- ・観葉植物がたくさん置いてあって気分がやわらぐ
- ・交通の便もよくいつもきれいにして頂きありがとうございます。
- ・人数制限があり20人ほどの会議に使用できない



■ ①満足 ■ ②やや満足 ■ ③やや不満 ■ ④不満

「満足」と「やや満足」を合わせて99.1%であるが、他の項目は0%のため、回答者全員が好評であることがうかがえる。

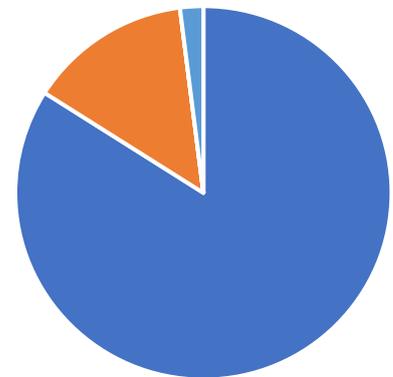
またフリースペースでのさまざまな展示等が好印象に寄与したとも考えられる。

Q 4.会議室について、当てはまるものをお選びください

	数量	率
①満足	84	80.8%
②やや満足	14	13.5%
③やや不満	0	0.0%
④不満	0	0.0%
⑤利用経験無し	2	1.9%

※具体的なご意見をお聞かせください

- ・少し狭い
- ・広いしHDMIもあるしステキです。
Wifiのスピードがもう少し早いとうれしいです。



■ ①満足 ■ ②やや満足
■ ③やや不満 ■ ④不満
■ ⑤利用経験無し

「満足」と「やや満足」を合わせて99.1%であるが、他の項目は0%のため、回答者全員が「満足」または「やや満足」と答えたことになり、好評であることがうかがえる。またこうした印象はフリースペースでのさまざまな展示等が寄与したとも考えられる。

Q5. スタッフの電話や接客などの対応について

当てはまるものをお選びください

	数量	率
①満足	92	88.5%
②やや満足	6	5.8%
③やや不満	0	0.0%
④不満	0	0.0%



■ ①満足 ■ ②やや満足 ■ ③やや不満 ■ ④不満

※具体的なご意見をお聞かせください。

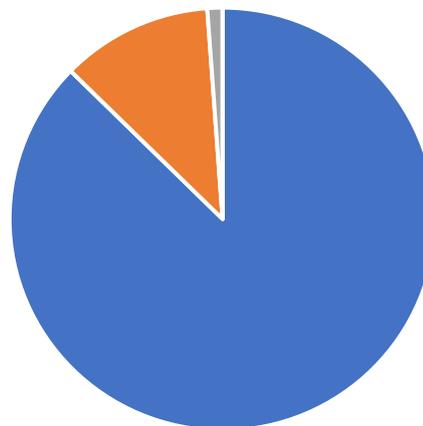
- ・ありがたい
- ・わからないことを時間をとって大変丁寧に教えていただき
- ・ありがとうございました。
- ・とても親切に対応して下さり、ありがたく思っております。
- ・いつもニコニコ、フットワークの軽さも魅力です。
- ・気持ちよい対応
- ・いつも明るい笑顔すてきです。
- ・利用しているいくつかの市の施設の中で最も明るく感じの良い対応をして下さる。
- ・とても親切にありがとうございます。
- ・いつも明るく対応いただきありがとうございます。
- ・いつもお世話様です。
- ・良く対応していただいている

こちらが無回答を除く全回答者が「満足」あるいは「やや満足」と答え、そのうちのほとんどが満足と答えています。また自由意見も好評が多いことはスタッフの運営姿勢が好評価を得ている結果だと思われる。

Q6. 会議室利用時の際の貸し出し機材について

当てはまるものをお選びください

	数量	率
①満足	76	73.1%
②やや満足	10	9.6%
③やや不満	1	1.0%
④不満	0	0.0%



■ ①満足 ■ ②やや満足 ■ ③やや不満 ■ ④不満

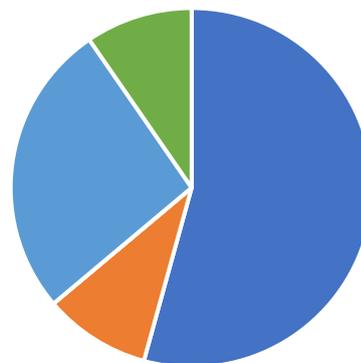
※具体的なご意見をお聞かせください。

- ・借りてない
- ・不使用
- ・わからない。
- ・使用したことがない
- ・利用なし
- ・パソコン、プロジェクター利用が出来ない点

「満足」と「やや満足」の回答が高いが、直接的に利用していない回答者は無回答となったと思われる。

Q 7.市民活動やNPOに関する相談対応について、当てはまるものをお選びください

	数量	率
①満足	51	49.0%
②やや満足	9	8.7%
③やや不満	0	0.0%
④不満	0	0.0%
⑤相談経験無し	25	24.0%
⑥相談を知らない	9	8.7%



※具体的なご意見をお聞かせください。

- ・あまり期待しない
- ・さまざまな事に詳しく対応してくれる事を知らない人が多い。
- ・もう少しPRして欲しい
- ・色々ご相談させて頂き感謝しております。
- ・いろいろ指導していただけて良い。
- ・まだ参加の段階です
- ・相談したい具体的なことが現在まで特にない

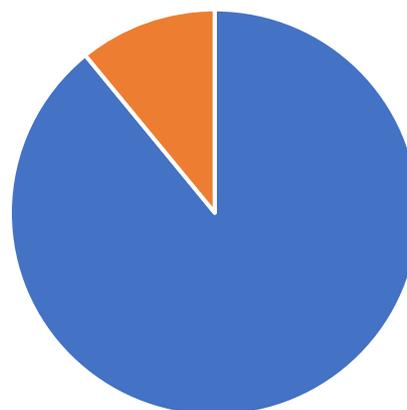
- ①満足
- ②やや満足
- ③やや不満
- ④不満
- ⑤相談経験無し
- ⑥相談を知らない

回答者の中で「相談経験無し」あるいは「相談を知らない」を合わせると32.7%となった。

Q 8.当センターを利用した全般的な満足度について

当てはまるものをお選びください。

	数量	率
①満足	90	86.5%
②やや満足	11	10.6%
③やや不満	0	0.0%
④不満	0	0.0%



※具体的なご意見をお聞かせください。

- ・良くやっている
- ・ありがたい
- ・いつもありがとうございます。
- ・気持ちよく使わせていただきました。

- ①満足
- ②やや満足
- ③やや不満
- ④不満

回答者の中で「相談経験無し」あるいは「相談を知らない」を合わせると32.7%となった。

Q 9.新型コロナウイルス感染症対策に関連して、当センターへご意見をお聞かせください。

- ・しっかり対応できていると思いました。
- ・現在の社会的弱者（病気・障害・高齢・貧困他）が社会や地域の中で安心してくつろいだり活動している組織や場所を広く知らせてほしい。
- ・今回、面談の場所を貸していただき、誠にありがとうございます。地域の活動について
- ・コロナ対策を考えていただき満足です。
- ・ファンを回して下さったり、換気に留意いただきありがたかったです。
- ・センターも必要ですが、一人一人ご注意が必要です。
- ・オンラインの環境がすばらしい。

- ・お互いに頑張りましょう。
- ・手や机の消毒、パネルの設置、熱を測るなど、感染症対策は万全だと思います。
- ・すばらしいと思います。これからも続けていただきたい。
- ・十分でしょうねえ。
- ・充分によい
- ・今のメンバーさんは対応が良い。感じよくなった。
- ・対策はよくされていると思う
- ・手の消毒、検温、使用後の消毒etc。整備されている。
- ・アクリル板等ついたてを立ててくださりありがたく思っています。
- ・アクリル板等、ソーシャルディスタンスもしっかりとられていると思う。
- ・いつもご配慮ありがとうございます。
- ・アクリル板も用意した頂き、満足しています。
- ・充分に対策行われて良い
- ・充分対策してます
- ・しっかりされている
- ・徹底され安心して使用させていただいています。
- ・対策の徹底
- ・なんの問題もない
- ・換気、三密等対策をありがとうございます。
- ・人数制限が緩和されると良い
- ・良いと思う
- ・充分に対策が取られていると思う

Q10.当センター全般に対するご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書きください。

- ・いつも丁寧に教えて下さってありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・親切に対応いただきありがとうございます。
- ・出来る事をやりましょう。
- ・お世話になりました。
- ・ちょっとお茶できるとうれしい（持ち込みで）
- ・スタッフの対応もいいし、無料で利用でき満足しています。
- ・まだ2回目の利用のため、意見を申し上げることができません。おそれいます。
- ・いつも丁寧にいただきありがとうございます。皆様にお手数かけますがどうぞよろしくお願い致します。
- ・いつも利用させていただき感謝もうしあげます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます
- ・月1回利用させていただき有難うございます
- ・職員の方がいつも感じが良くてありがたいです。
- ・コロナ禍でも安全対策をとり、市民我々に会報していただきありがとうございます
- ・コロナの影響で市民活動が少なくなっていることが残念です。いつも利用させていただき感謝しています。
- ・コーヒーコーナーがなくなったのですが、復活は難しいですかね。

以上