

令和4年（2022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。

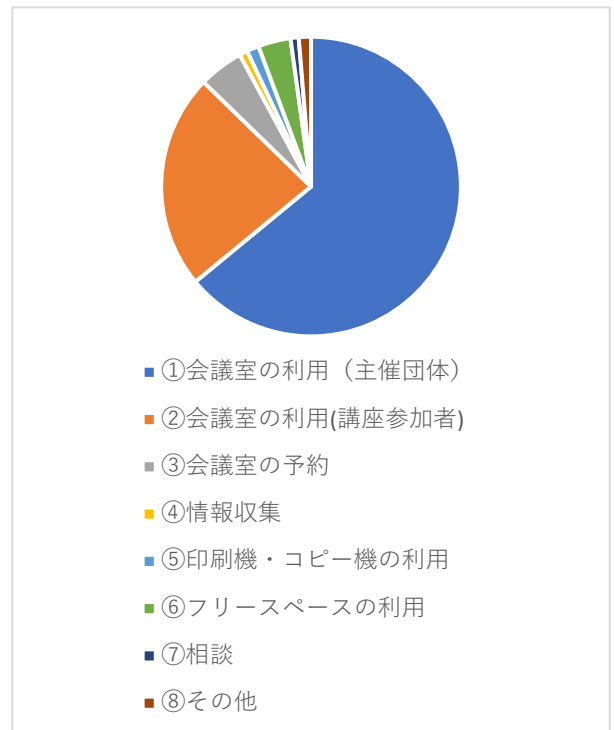
本年度も、一昨年から引き続き新型コロナウイルス感染症の流行と対策もあり、市民活動団体の活動についての影響も見受けられましたが、このような中でも多くの利用者からの調査の協力をいただき、コロナ関連対策についてのご意見もいただきました。当センターとしては、これらの声を運営の参考意見として役立てていきたいと考えています。

調査概要

- 1.調査期間：2023（令和5年）年2月2日～3月10日
- 2.調査回答数：210（前年度104）
- 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（複数回答有）

	数量	率
①会議室の利用（主催団体）	146	64.0%
②会議室の利用(講座参加者)	53	23.2%
③会議室の予約	11	4.8%
④情報収集	2	0.9%
⑤印刷機・コピー機の利用	3	1.3%
⑥フリースペースの利用	8	3.5%
⑦相談	2	0.9%
⑧その他	3	1.3%
合計	228	



来館目的の自由記入欄

- ・利用登録
- ・子ども達の学習支援で利用している。
- ・ボランティアサークルの研修に使わせてもらっています。

※これらの取り組みについて、ご意見をお聞かせください。

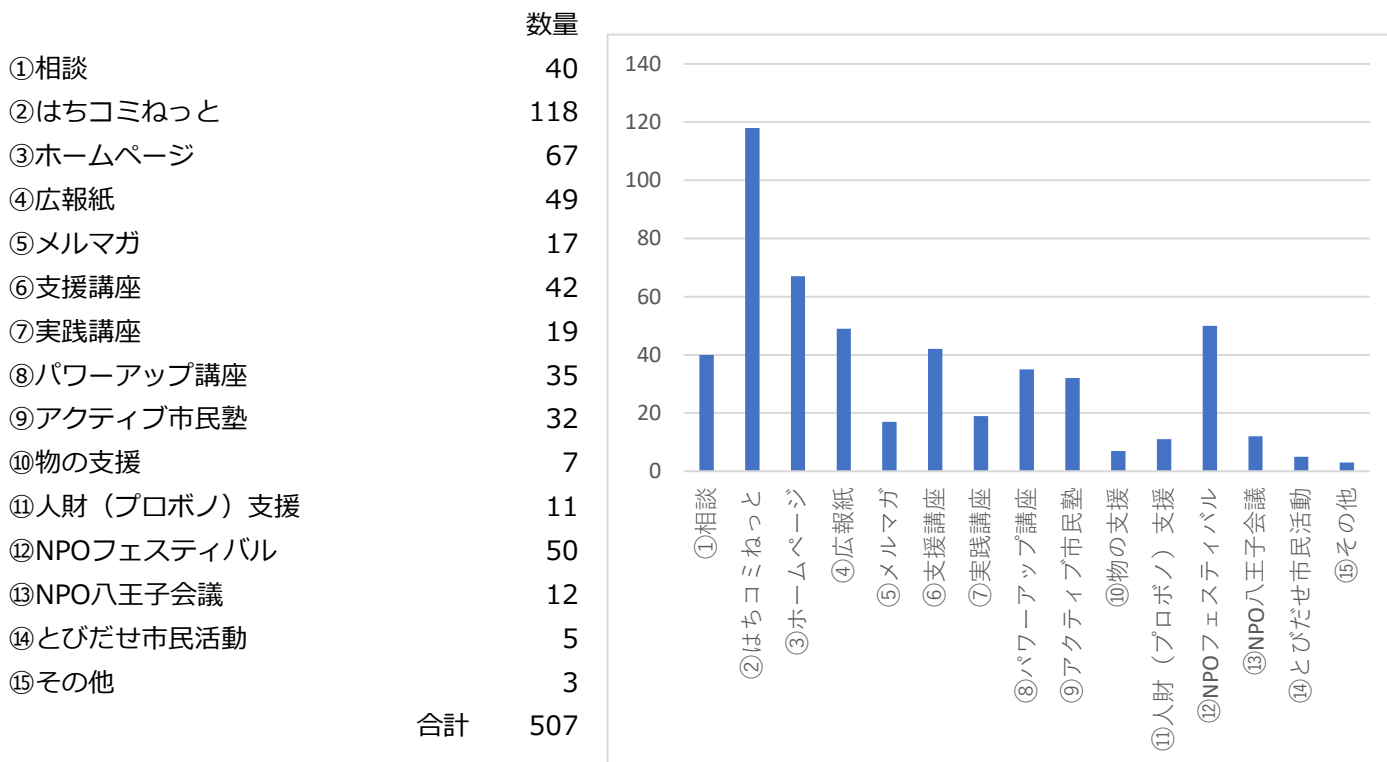
- ・初回のご説明をわかりやすく説明していただけました。
- ・とても親切、丁寧に対応していただいております。
- ・なかなか集まれる場所がないので助かっています。
- ・今まで全然知りませんでした。こんないいところがある。
- ・インターネットでの申込みも可能になればありがたいと思います。
- ・知らなかった
- ・使わせていただいております。
- ・無料で使えることが一番良い

- ・今回初めてセンターを知りました。
- ・ありがたいです。
- ・交流会の継続
- ・これからも毎月会議と勉強会があるので使用させていただけるの大変ありがたいです。
- ・利便性がとても良い場所で大変ありがたく思っています。
- ・素晴らしいことだと思います。
- ・いつもありがとうございます
- ・満足しています
- ・満足
- ・とても便利でありがたく利用させていただきます
- ・会議室が利用しやすいのでありがたいです
- ・活用させていただいてありがたいです
- ・無料なので利用しやすい

主催者団体（団体のメンバー）としての会議室利用が64%、講座等の参加者が23.2%となり、合わせると会議室利用の目的で来所してアンケートを回答した市民の割合が87.2%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）



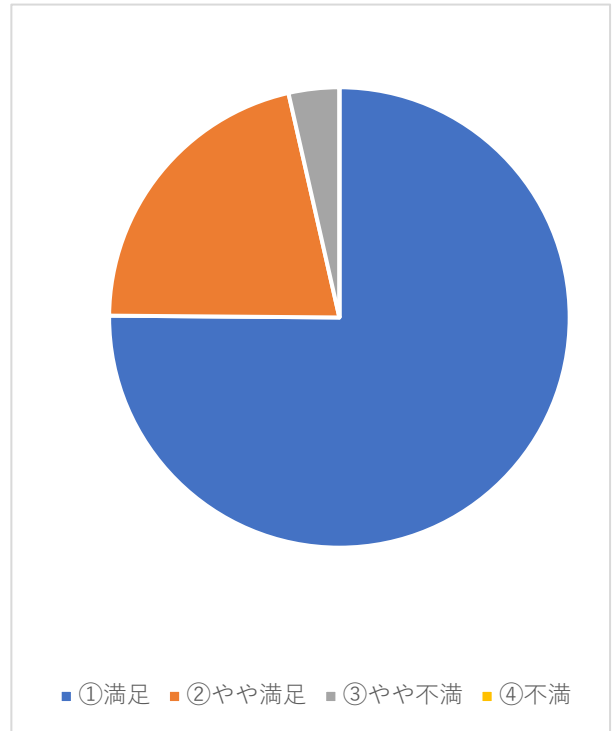
※これらの取り組みについて、ご意見をお聞かせください。

- ・母が志民塾を利用してとても生き生きとしてきたのを見ています、この様な機会がもてて良かった。
- ・参加してみたいとは思っているのですが……。
- ・おじゃまするまで活動内容を知りませんでした。
- ・市民活動支援の立場から非常に有効だと思います。
- ・活発な活動をされていると思います。

アンケート対象者が来館者であるが全体210のうち118（56%）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、ホームページと広報紙を知っている回答はそれぞれ67、49あり、当センターの広報活動のある程度認識していると思われる。なおNPOフェスに関しては23.8%の認知度であった。

Q 3.事務所、フリースペースについて

	数量	率
①満足	148	75.1%
②やや満足	42	21.3%
③やや不満	7	3.6%
④不満	0	0.0%
合計	197	



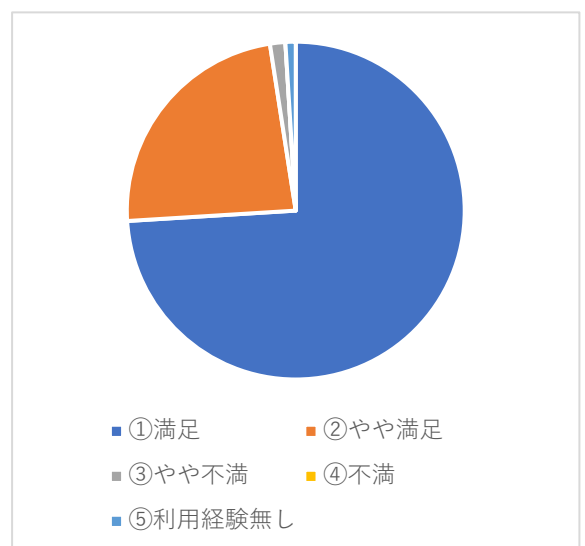
※具体的なご意見をお聞かせください。

- ・本日は10時前に開場していただきありがとうございました。10時前はダメな時がありましたので。
- ・自動販売機があると助かります。
- ・八王子市民に広く知られていない。
- ・少し狭い
- ・パーティションが欲しい。もう少し広さがあれば。
- ・もう少し広ければ
- ・みなさんととても親切
- ・パソコンの接続端子がやや古く差し込みにくい
- ・フリースペースはパーティションがあればもっと良い
- ・もう少し広ければ

「満足」と「やや満足」を合わせて96.4%であった。意見として広さに関する指摘が4件あった。

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	151	74.0%
②やや満足	48	23.5%
③やや不満	3	1.5%
④不満	0	0.0%
⑤利用経験無し	2	1.0%
合計	204	



※具体的なご意見をお聞かせください

- ・冷暖房設備等など、また明度も十分で感謝です。
- ・明るくて最後の消毒用の用具もあり助かりました。
- ・親切
- ・少し狭い感じ
- ・もう少し予約が簡単にしていただけると嬉しい。
- ・無料というのでびっくり。広くてきれいで机等もそろっていてとてもありがたいです。
- ・狭いところが残念。

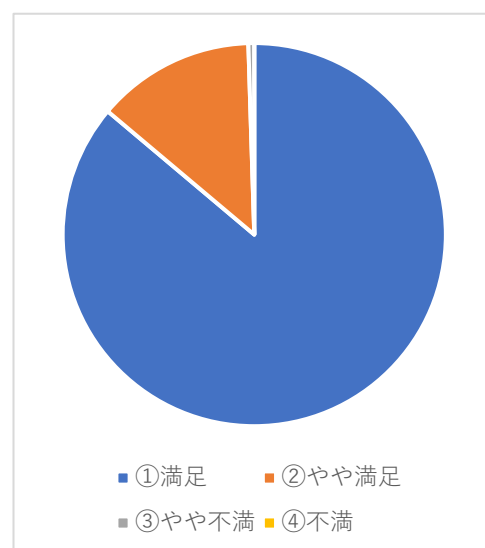
- ・無料でありがたいです。
- ・少し狭い 部屋数が少ない
- ・もう少し広いとよい
- ・ネット環境が悪い
- ・各団体の使用にはちょうど良い広さ静けさ
- ・もう少し広い部屋がひとつあればよい
- ・もう少し会議室があったら
- ・大きい鏡が欲しいです
- ・もう1枚大きい鏡がほしいです
- ・暑いとき寒い時あり部屋の音頭の調節をお願いしたい
- ・もう少し広いとよい

「満足」と「やや満足」を合わせて97.5%であり、好評であることがうかがえる。また、より広い会議室を希望する意見が6件、ちょうど良い広さ、あるいは広いと感じる意見が2件あった。

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	174	86.1%
②やや満足	27	13.4%
③やや不満	1	0.5%
④不満	0	0.0%
合計	202	



※具体的なお意見をお聞かせください。

- ・とても丁寧に説明をして下さり講座等も案内していただきました。
- ・ケーブル等いつも貸してくださりありがとうございます。
- ・大変よくして頂いております。感謝いたしております。
- ・大変に丁寧に應對していただき、感謝でございます。安心いたしております。
- ・会場申込時に電話の接続時切れてしまい、かけると通話中となり手間が大変でした。
- ・親切に應對していただいております、
- ・ほど良い。でもすごくフレンドリー。良い意味で。しっかり案内してもらえるし。
- ・たいへん親切
- ・わからない。
- ・大変親切でありがたい。
- ・電話の対応がとても丁寧に好感がもてます
- ・親切です
- ・とても対応は良い。柔軟性をもって対応してくれている。

申込などをしたことがないのでスタッフの方との接点がありません

「満足」と「やや満足」を合わせて99.5%であり、多くの来所者が満足と答えています。また自由意見では、「丁寧」、「親切」という言葉がそれぞれ3個、4個あり、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。

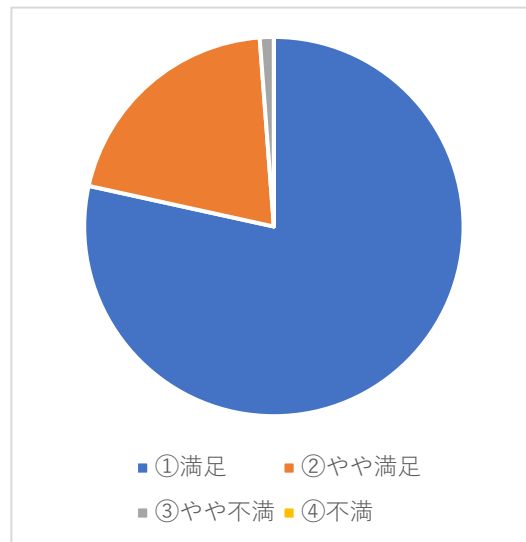
Q 6.会議室利用時の際の貸し出し機材について

当てはまるものをお選びください

	数量	率
①満足	131	78.4%
②やや満足	34	20.4%
③やや不満	2	1.2%
④不満	0	0.0%
合計	167	

※具体的なご意見をお聞かせください。

- ・利用したことがありません。
- ・借りていません。
- ・わからない
- ・プロジェクター
- ・要望に応じて対応
- ・機材無し
- ・まだよくわかりません。スクリーンや白板やTV画面もあって充実していそうな印象。
あつ、あるんだと見てわかるのがいいですね。
- ・未だ使ってませんのでコメントできません。
- ・まだよくわからない。
- ・わからず
- ・貸し出し機材のリストを掲示しておく次回利用時に便利。
- ・姿見（鏡）がもう1枚あるとありがたいです
- ・姿見がもうひとつほしい
- ・WiFiの無線接続をお願いしたい。



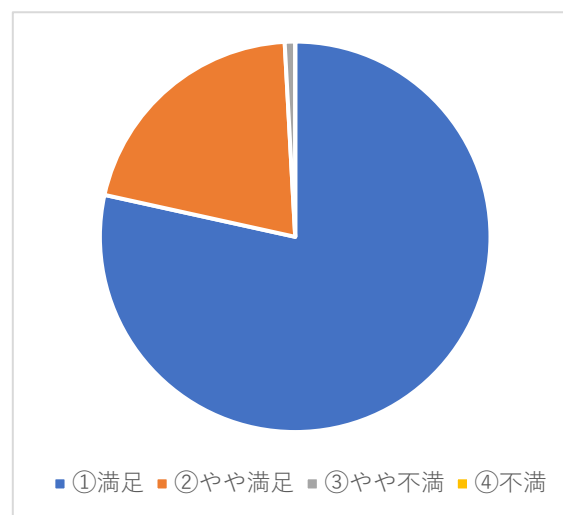
「満足」と「やや満足」を合わせて98.8%であるが、自由意見では利用していない立場での感想がいくつかあった。

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	91	49.7%
②やや満足	24	13.1%
③やや不満	1	0.5%
④不満	0	0.0%
⑤相談経験無し	53	29.0%
⑥相談を知らない	14	7.7%
合計	183	

※具体的なご意見をお聞かせください。

- ・わからない。
- ・むしろ相談ができることを外に対してPRすれば良いと思う

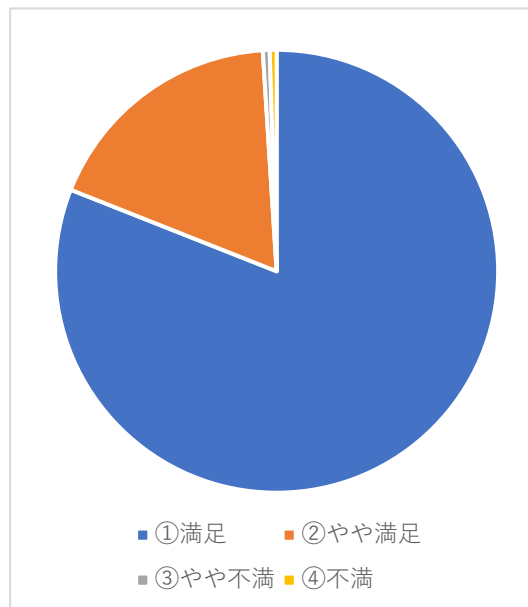


回答者の中で「相談経験無し」あるいは「相談を知らない」を合わせると36.7%となった。

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	162	81.0%
②やや満足	36	18.0%
③やや不満	1	0.5%
④不満	1	0.5%
合計	200	



※具体的なご意見をお聞かせください。

- ・ 使用料が無料なところがよい。
- ・ もう少し部屋が多く利用がもっと自由にできるといい
- ・ 駅の近くで市民の活動を支援してくれる施設はすごく貴重な場所です。
- ・ 広くて明るくて静かで大変満足しました。
- ・ いろんな会で使わせていただき、駅に近く無料は助かります利用の条件などがよくわからない。
- ・ 始めてですがとても使いやすくご親切で雰囲気よかったです。
- ・ 個室になっているので使いやすいです。
- ・ 様々なサポートを提供してくれるので考えが広がりありがたいと思います。
- ・ スタッフの皆様の対応がちゃんとしていてありがたいです。
- ・ 親切にさせていただいております
- ・ 駅から近い
- ・ 会議室無料はありがたい。
- ・ 無料でお借りできて本当にありがたいです
- ・ いつもお世話にも待って便利に利用させていただいています
- ・ いつも気持ちよく使わせていただいております

「満足」と「やや満足」を合わせて99%であり、ほぼ全員から満足であるという回答を得た。自由意見では無料という言葉4件あった。

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。

- ・ とても丁寧に対策されている為、安心感がある。
- ・ 特にありません。
- ・ 今までで良い。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 高齢利用者も多いので従前と同じレベルの対策を当面続けた方が良いと思います。
- ・ 丁寧な対策ありがとうございます。
- ・ いつも気持ちよく利用させていただいています。
- ・ 感染対策がしっかりされていて安心して利用できます。
- ・ よいと思います。

- ・今のままで満足です。
- ・体温検査は不要
- ・特に無し
- ・良好
- ・貴センターの指示に不満はありません。
- ・受付でコロナ感染対策をやっている。
- ・今までの対応ご苦労様でした。気を許さず注意しましょう。
- ・きちんとなさっていると思います。
- ・よろしいと思います。
- ・不明
- ・今の感じで良いと思う。
- ・アクリル板の支えが弱い。
- ・検温と消毒ができてよいと思います。
- ・しっかりとやっけていてよいと思う。
- ・体温測定が一度で測れずに難しい。
- ・充分できている。
- ・部屋の換気等を対策されていると思います。
- ・感染防止対策がよくとられていて安心
- ・対策は良いと思います。
- ・とても適切な対策をとっていただきました。
- ・適切な対処でした
- ・大変良くやっていただいたと思います。ありがとうございます。
- ・今の対応で良いと思います。
- ・いつもありがとうございます
- ・アクリル板のついたてが撤去された現在の状態で満足しています
- ・よくコントロールしておられると思う
- ・もう普通でいいのではないか？
- ・満足しています
- ・検温ついたてなど十分の対応だと思います
- ・よくやっけてくださっている
- ・アクリル板が無くなってスッキリした
- ・特に問題無し
- ・現状のままで良いと思います

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。

- ・部屋の予約をネットでできるようにして抽選にして欲しい
- ・長きにわたり努力されておられるスタッフの方々に感謝いたします。男性の方、女性の方皆様のおだやかで確かなおはたらきぶりを拝見してスタッフの方々相互の和の尊さを思います。スタッフの方々に感謝いたします。
- ・いつもお心にかけていただき事細かに応じていただきまして皆様ひとりひとりの方々お礼申し上げます。
- ・会議室の予約が1回ずつしかできないのが少し面倒だが無料なので仕方ないと思います。
- ・始めて利用させていただきました。この先何度かお世話になる予定です。
- ・こんな素晴らしい部屋をお借りでき幸運です、これからもずっとよろしく願います。
- ・継続的に使いたいときにはJUST2か月前でなくても予約申し込みしていただけるとありがたいです。

- ・つい日取りを忘れてセンターからお電話をいただきありがとうございました。
- ・いつも快く使用させていただいてありがとうございます。
- ・以前にコーヒーが飲めたのですが設置は保健所の許可が必要なのでしょうか？
- ・支援応接など全般的に非常に良好と思います。
- ・初心者団体にもやさしくとてもありがたいです。もっと早く知りたかったです、もっと知られると競争率が上がって利用が難しくなってしまうのでしょうか……。
- ・何もわからないのに色々気軽に教えてくださり感謝してます。
- ・満足。
- ・無料で場所を提供して頂けて大変助かっております、いつもありがとうございます。
- ・自転車置き場って……。あるといいな。
- ・スタッフの方の対応が親切でよかった。
- ・無料で使えるのがありがたい。
- ・気持ちよい対応ありがとうございます。挨拶が元気で気持ちが良いです。
- ・駅に近いので集合しやすく便利に使用させていただいております。ありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。ご親切に対応くださり感謝しております。
- ・いつも勉強会の場所をお借り出来てありがたいです。
- ・今後よろしく願います

付記 テキストマイニングによる分析

自由意見をテキストマイニングして可視化したところ、以下のようなワードクラウドとなった。
大きなフォントはポジティブなワードが多く、回答者が好意的な意見を記述したことがうかがえる。

