

# 令和5年度（2023年）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、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：令和5年（2023年）年11月17日～12月15日

2.調査回答数：280

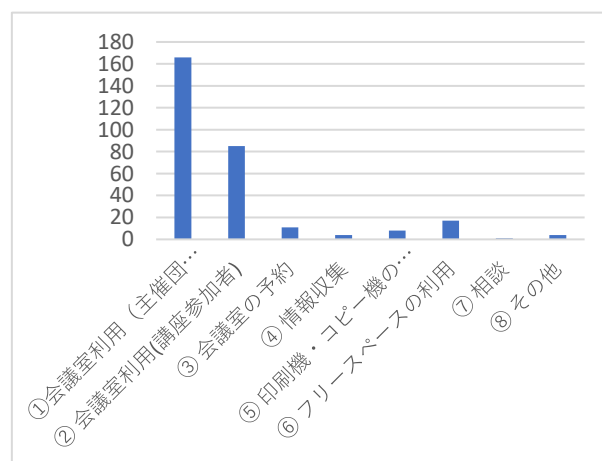
前年度（令和4年度）210 前々年度（令和3年度）104（3年間で増加傾向にある）

3.調査対象者：市民活動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（複数回答可）

	数量	率
①会議室利用（主催団体）	166	56.1%
② 会議室利用(講座参加者)	85	28.7%
③ 会議室の予約	11	3.7%
④ 情報収集	4	1.4%
⑤ 印刷機・コピー機の利用	8	2.7%
⑥ フリースペースの利用	17	5.7%
⑦ 相談	1	0.3%
⑧ その他	4	1.4%
合計	296	



主催者団体（団体のメンバー）としての会議室利用が56.1%、講座等の参加者が28.7%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84.8%となった。

<取り組みについて、ご意見>

I T 関連を中高年層に指導援助をお願いします

無料で利用できるのはありがたい

清潔で明るい利用しやすい

駅近でフリースペースのあることはうれしいかぎりです

大変有意義に利用させてもらって感謝しています

ボランティアしているので、とてもありがたいです

主催者の講義には満足です。親切です。

いつも適切なアドバイスありがとうございます

サービス向上を意識した取り組み素晴らしいと思います！

はちコミネットの入力方法を丁寧に教えていただきました

無料の会議室でありがたいです

もっと増えてほしい

インターネットが利用できてよい。場所がよい。

とても感謝してます。駅近、明るい、静かで、はかどります。

活動するのに施設はありがたい存在だと感謝致しております

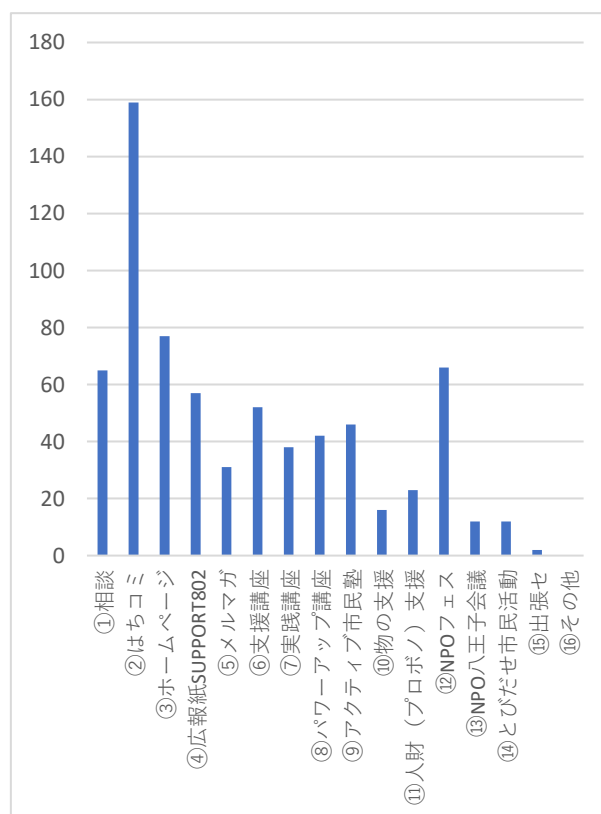
支援センターの方々親切で、とても有難いと思っています。ありがとうございます。

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)

	数量	率
①相談	65	9.3%
②はちコミ	159	22.8%
③ホームページ	77	11.0%
④広報紙SUPPORT802	57	8.2%
⑤メルマガ	31	4.4%
⑥支援講座	52	7.4%
⑦実践講座	38	5.4%
⑧パワーアップ講座	42	6.0%
⑨アクティブ市民塾	46	6.6%
⑩物の支援	16	2.3%
⑪人財（プロボノ）支援	23	3.3%
⑫NPOフェス	66	9.5%
⑬NPO八王子会議	12	1.7%
⑭とびだせ市民活動	12	1.7%
⑮出張セ	2	0.3%
⑯その他	0	0.0%

合計 698



上位3までが、はちコミねっと22.8%、ホームページ11.0%となり、アンケート対象者のうち来館者が84.8%（上記設問）であることであるので、そのある程度の市民が来所にあたってはちコミねっとやホームページを閲覧していることが推測できる、

#### <当センター取り組みについて、ご意見>

積極的に指導ガイダンス、援助をしていると思います

市民全体へはなかなか知られていない

会議室を利用するまでセンターがあることを知りませんでした

NPOフェスは毎年利用しています

調べる時HPが助かります。ただ、分かりずらいです。調べにくい

FBへの投稿楽しみです

幅広く凄いです！

元気なスタッフが来た人を元気にしてる

素晴らしい取り組みだと思います。駅前でありがたいです。

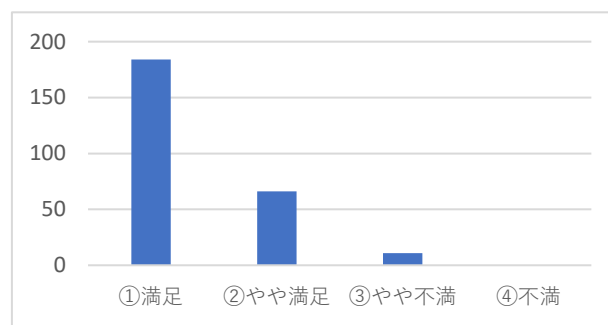
多彩な方面での支援、応援を知り、事務局の方々の仕事、それに伴うご努力に感謝いたします。

意見というより、このままの状態ですら十分感謝しています。

知らないことの方が多かったです

### Q3. 事務所、フリースペースについて

	数量	率
①満足	184	70.5%
②やや満足	66	25.3%
③やや不満	11	4.2%
④不満	0	0.0%
合計	261	



「満足」と「やや満足」を合わせて95.8%であった。多くの市民が満足と答えている。意見として広さに関する希望があった。

#### <具体的なご意見>

トイレもきれいで感謝しています

飲食ができなくなった。紹介パンフの置き場所がわかりやすくなった

全体的な問題としてスペースがもう少し広いとよい

明るくひろい

室内が寒かった

入り易い、使い易い環境からはほど遠い

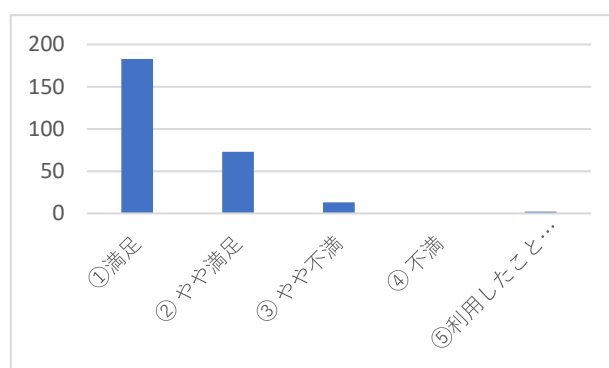
少しせまい

明るく利用しやすい。備品等が揃っていて、使いやすいと思います。無料なのでたすかります。

フリースペースが少し広くとれるとうれしいです

#### Q4. 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	183	67.5%
② やや満足	73	26.9%
③ やや不満	13	4.8%
④ 不満	0	0.0%
⑤利用したことがない	2	0.7%
合計	271	



「満足」と「やや満足」を合わせて94.4%となり、好評であることがうかがえる。ここでも広さに関する意見があった。また予約の仕組みについての意見もあった。

#### <具体的なご意見>

予約がとれず、日程の変更がある

きれいです

いつもきれいな状態で使用させていただきありがとうございます

液晶ディスプレイが設置されてよかった

明るくてよい

広さ椅子数設備等満足しています

このようなスペースがたくさんあるといい

会の継続に助かっております

スペースがもう少し広いとよい

かつて冷暖房がきかなくて困りました

形状が不定形で狭い

ネット環境が不十分

窓の開閉やエアコンの調整が利用者に認められていない。一々職員の手をわずらわせるのに気が引ける

ホワイトボードのペンがいつもインク不足でよく書けない

せまい

会議室のHP予約ができるようなので期待したい

いつも清潔である

利用しやすく快適

Zoomの設定したときにつながりにくい

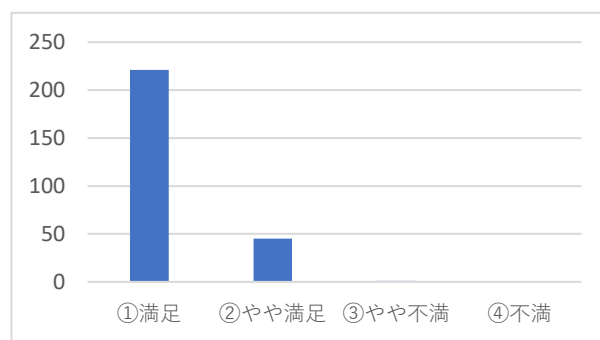
冷暖房が完備されている（寒すぎず、暑すぎず、たすかります）

椅子がかたい

静かで集中できる

### 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	221	82.8%
②やや満足	45	16.9%
③やや不満	1	0.4%
④不満	0	0.0%
合計	267	



「満足」と「やや満足」を合わせて99.7%となり、前年度99.5%に引き続き、多くの来所者が満足と答えている。自由意見としては、「丁寧」、「親切」という言葉ば散見されスタッフの運営姿勢が好評かを得ている結果だと思われる。

#### <具体的なご意見>

いつも丁寧に應對していただきありがとうございます

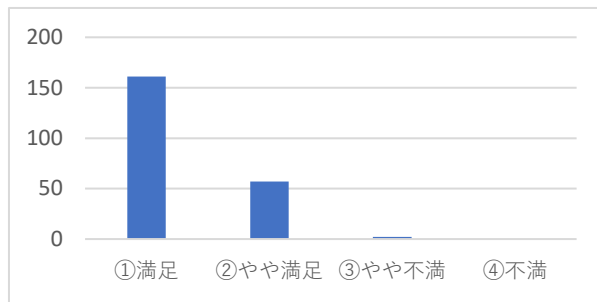
明るく対応してくれて気持ちがいい

申し込みが厳格で電話でしかできないこと メールなどでできるとうれしいです

以前より明るい雰囲気になりました

## 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	161	73.2%
②やや満足	57	25.9%
③やや不満	2	0.9%
④不満	0	0.0%
合計	220	



「満足」と「やや満足」を合わせて99.1%となったが、ホワイトボードのペンのインクについて良い悪いの意見が1件ずつあった。

### <具体的なお意見>

マグネットが弱い 張り付かない

利用したことがありません

CDをかける機材がない

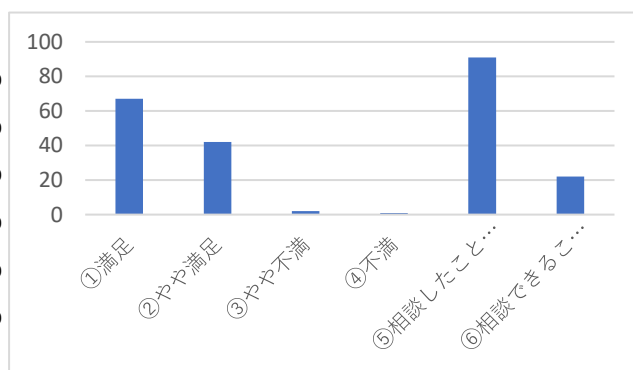
ホワイトボードのペンが書けない時がある

ホワイトボードのペンがいつも問題なく書けるのはありがたい←よく他のところではインクが乾いていることも…

どのような機材があるかわかりやすくしてほしい

## 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	67	29.8%
②やや満足	42	18.7%
③やや不満	2	0.9%
④不満	1	0.4%
⑤相談したことがない	91	40.4%
⑥相談できることを知らなかった	22	9.8%
合計	225	



「相談したことがない」、「相談できることを知らなかった」を合わせると50.2%となり、相談目的ではなく会議室利用を市民が多いことがうかがえる。

### <具体的なお意見>

大変役に立ってありがたいです

今のところ相談ごとはない

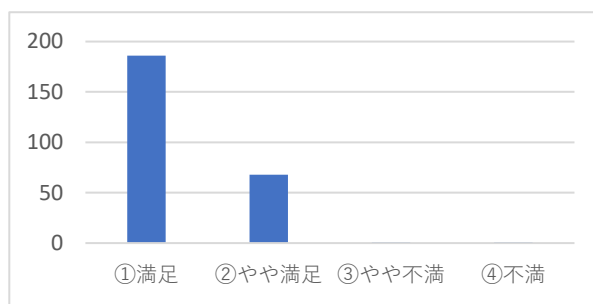
分かりやすく教えてもらっている

はちコミネットをもっと広く知ってもらえると活用頻度も向上するかも

細かなことにも相談にのって頂きコロナの時に会としていろいろ活動についてアドバイスいただきました

## Q8. 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	186	72.7%
②やや満足	68	26.6%
③やや不満	1	0.4%
④不満	1	0.4%
合計	256	



「満足」と「やや満足」を合わせて99.3%となり、前年度同様に99%以上の満足度となった。「無料」という言葉が散見され、無料が満足度につながっていると思われる。

### <具体的なご意見>

会議室の清潔さや雰囲気は大変よい

職員さんが利用者の要望に応える姿勢が見えて心強し。

ほぼ予約ができて助かってます

大変満足しています。ありがとうございます。今後ともよろしく申し上げます

駅近で立地条件は最高です。ありがたく利用させていただいております

室内温度調節がむずかしい

いつも親切に対応していただき満足しております

駅から近く無料で使えるので研修会参加を広くよびかけやすい

窓口で対応される職員の方々がすばらしい

駐輪場がない

スペースも余裕があり利用しやすい

無料で使用できるので大変助かってます。また駅から近いのもうれしいです。

受付の方もとても感じがよくありがたく思います。

コピー使用時にコインになったことが大変不自由になりました。

## Q9.新型コロナウイルス感染症対策に関連して当センター全般に対する ご意見・ご要望

自由意見からは、5類移行後の、これまでの対策についておおむね評価されていて、継続を希望する声が散見される。

5類になったのでインフルと同じでよいです

十分な配慮ありがとうございます

よく衛生管理されています

これから冬に入り色々な感染症の流行が予測されるので対策を継続していただきたいです。空気清浄機の利用を推奨してもらえると

換気が一番大切。マスク、消毒用品は必要と思います

十分な対策をしていると思います

充分だと思います

もう消毒はいいのでは？

終了しているので特になくても良い

入り口の発熱確認は今後も続けて置いてください

政府の考え方からも個人での対応が不可欠

5類移行後の対応で良いと思う

消毒セットはとていい

とてもきちんとしていただいたと思います。安心でした。現在も机の除菌などですが気を付けて帰ります。

もう感染対策は不要と思います

全面的に満足

対策をしっかりされていると思う

5類になったとしても、やはりマスク等々が必要かなーとも思っています。

コロナの真ただ中から今に至るまでのセンタースタッフの方々のご苦勞を思います。良く乗り切りました。神経質にならず、的確な対応でした。数々感謝いたしております。

対策完備良好。

今は落ち着きましたが、様々な対応がとられていて安心して利用させて頂きました。

消毒や検温もあり安心できる



## Q10.当センター全般に対するご意見・ご要望

おおむね高評価の意見が多い。予約についての意見がいくつかあった。センター内での飲み物等の販売の希望もあった。

存在をより広く知らしめるよう、ローカルメディアなどに取材してもらったり、ニュース等でひろめたらよいと思います

八王子市行政サービスは多摩地域でも問題とくに市民の集まる場所が少ない。市民の活動には当支援センターの役割大きいと思います。

気持ちよく利用させていただき感謝しております

予約がなかなか出来ずちょっと残念、後は満足しております

予約をとるのがむずかしいです

自転車置き場があると便利です

職員の対応もとても良いと思いました。

定期の申し込みをしている人は次回の申し込みを使用した日に可能になるとうれしいです

このままでよい！

フリースペースがある事を知らなかった。どんな時に使用させてもらえるのでしょうか。時間等もっと公報等でPRしてくだされば助かります。グループの打ち合わせ等で使ってもよいのでしょうか。

いつも色々相談にのっていただいて、本当にありがとうございます。会議室も利用させていただいて、活動を続けられるのもそのおかげです。本当に支えていただいています。

いろいろな取り組みをしていることがわかったので、機会があれば参加したいと思います。

中がキレイで良かったです。

飲み物を買えるようになってほしい

飲み物のマシーンがあると良いかも。(有料でも)

これからも利用していきたいと思います。よろしく願いいたします。

朗読・読書等々、静かな雰囲気です。NPOフェスティバル出演の際は楽しかったですー感謝を込めて

職員は良心的で部屋の使い方がよい

10時開催で10時開館というのに少々驚きました。会場準備される団体の方は大変だと思います。

フリースペースにコーヒーやカフェラテ等紙コップ(小サイズ)の自販機があるといいね

いつも気持ちのいい対応、感謝しております。

いつも使用でき、会の運営に役立っており、今後ともよろしくお願い申し上げます。