

平成30年（2018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13回目となります。

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います。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調査を期初に行い、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 30年（2018年）6月 1 日～6月 26 日
2. 調査回答数：303 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80%近くを会議室利用が占めています。全体の半数以上が主催団体当事者として会議室を利用、講座やイベントの参加者として利用している方は、その半分程度でした。
- ・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、フリースペースの利用、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、印刷物を広げ作業することもできるため、印刷コピーだけに来館される方がいらっしゃいます。
- ・フリースペースは、少人数の打ち合わせなど気軽に利用されています。
- ・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18名の方が来館しました。相談内容はスタッフ間で常に共有し、相談スキルのレベルアップに努めています。

Q2. 知っているセンターの取り組み

- ・「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、講座等は、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、他市からの視察を受けるなど、活発に活動しています。

Q3. リニューアルについて

今年度の目標でもある「センターのPR」から、センターをPRし、認知してもらい、そして利用してもらうために、使いやすいセンターを目指すということで、以前から利用者からの要望があったセンターのリニューアルを実現しました。利用者には、なるべく迷惑がかからない時期を選び、5月の連休最終日にスタッフ全員で行いました。

- ・調査結果には、以前を知らないという方を含み、「満足・ほぼ満足」が89%でした。以前を知っている方たちからは、ほとんどの方が満足という結果になりました。
- ・自由記述欄にも、フリースペースが「明るくなった」「広くなった」「快適」という声が寄せられています。

Q4. 会議室について

- ・93%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、他市の施設と比べ、部屋が小さい、狭い、印刷機などの音がうるさいなどという施設設備に関する意見もありました。特に椅子に関する苦情が毎年目立ちます。椅子が座りにくい、固い、倒れやすいなどの声が高齢者を中心に寄せられています。利用される際、不便がないよう常に整備を心がけます。
- ・夏場の空調について、暑いという声がありました。座る位置によって、エアコンが効きやすい場所と効かない場所があり、利用者からの暑い、寒いの要望に、小まめに応えることで対応しています。

Q5. スタッフ対応について

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、「親切な対応で好感」「親切に対応していただいている」「感謝している」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えます。

Q6. 相談対応について

- ・相談をしたことのない方を除き、相談された方の満足度は98%と、高い評価を頂きました。
- ・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、全体の約1割程度に留まっ

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。

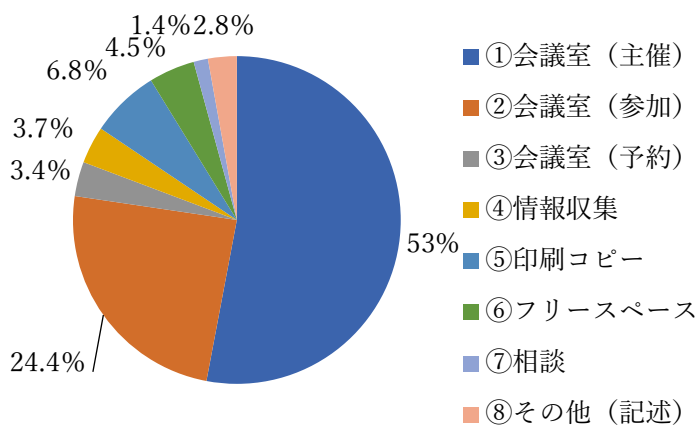
Q7. 全体的な満足度

- 今年も 97.5%の方から、満足、やや満足と評価されました。昨年度と比べると、1%下がっていますが、引き続き高い評価をいただきました。
- 1名の方から、不満という評価を頂きました。どの様な点に不満を持たれているのか、調査結果からは推測できませんでした。そうしたマイナスの声も気軽に伝えて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えます。
- センター内であれば、PC とプロジェクターの貸し出し、wifi を使うことは可能ですが、「PC とプロジェクターがあるといい」「wifi が入っていると良い」という声があり、せっかくのサービスが利用者に充分伝わっていないことがわかりました。分かりやすい掲示等を心掛けていきます。
- 希望として、誘導チャイムが欲しい、二色印刷機がほしいなどの声がありました。

<2018年度（H30）アンケート結果>

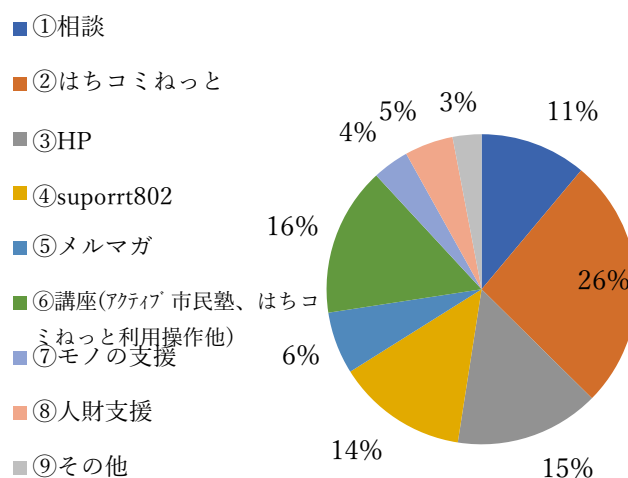
Q1 来館目的

1.目的	数		比率
①会議室(主催)	187	人	53.0%
②会議室(参加)	86	人	24.4%
③会議室(予約)	12	人	3.4%
④情報収集	13	人	3.7%
⑤印刷コピー	24	人	6.8%
⑥フリースペース	16	人	4.5%
⑦相談	5	人	1.4%
⑧その他(記述)	10	人	2.8%
合計	353	人	100.0%



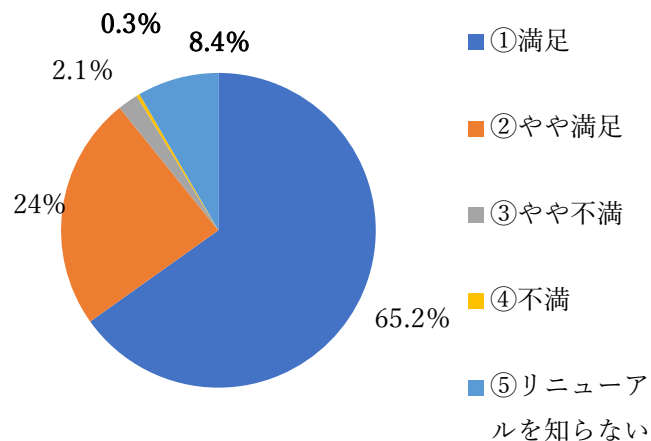
Q2 知っているセンターの取り組み

2.知っている取り組み	数		比率
①相談	70	人	11.1%
②はちコミねっと	166	人	26.3%
③HP	95	人	15.1%
④suporrt802	86	人	13.6%
⑤メルマガ	41	人	6.5%
⑥講座(アクティブ市民塾、はちコミねっと利用操作他)	98	人	15.5%
⑦モノの支援	24	人	3.8%
⑧人財支援	32	人	5.1%
⑨その他	19	人	3.0%
合計	631	人	100.0%



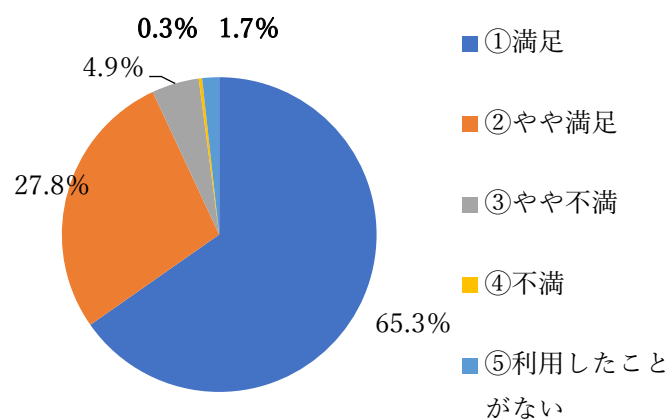
Q3 リニューアルについて

3.フロアのリニューアル	数	比率
①満足	187 人	65.2%
②やや満足	69 人	24.0%
③やや不満	6 人	2.1%
④不満	1 人	0.3%
⑤リニューアルを知らない	24 人	8.4%
合計	287 人	100.0%



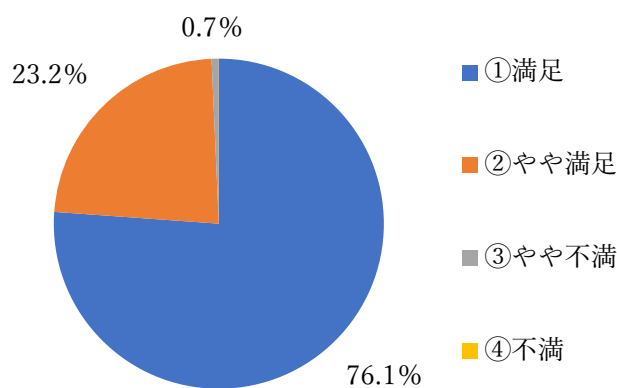
Q4 会議室について

4.会議室について	数	比率
①満足	188 人	65.3%
②やや満足	80 人	27.8%
③やや不満	14 人	4.9%
④不満	1 人	0.3%
⑤利用したことがない	5 人	1.7%
合計	288 人	100%



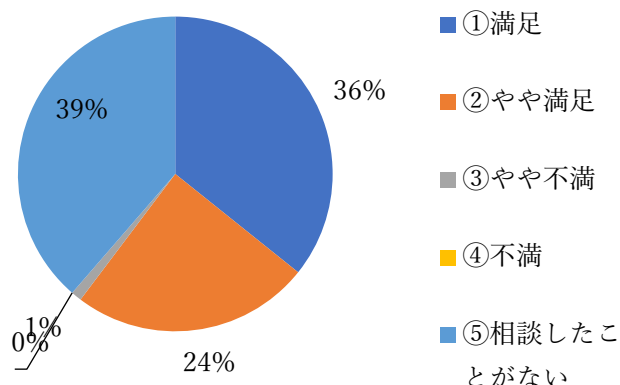
Q5 スタッフの対応について

5.スタッフの対応について	数	比率	前回
①満足	217 人	76.1%	74.9%
②やや満足	66 人	23.2%	23.9%
③やや不満	2 人	0.7%	0.8%
④不満	0 人	0.0%	0.4%
合計	285 人	100%	100.0%



Q6 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	99 人	35.8%	32.2%
②やや満足	68 人	24.5%	25.3%
③やや不満	3 人	1.1%	3.3%
④不満	0 人	0.0%	0.0%
⑤相談したことがない	107 人	38.6%	39.2%
合計	277 人	100.0%	100.0%



Q7 全体的な満足度

7.全般的な満足度	数	比率	前回
①満足	205 人	71.5%	66.8%
②やや満足	75 人	26.1%	31.7%
③やや不満	6 人	2.1%	1.5%
④不満	1 人	0.3%	0.0%
合計	287 人	100.0%	100.0%

