

令和7年度八王子市市民活動支援センター利用者満足度調査報告 センター来所時調査編

【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7年（2025年）年11月1日～令和7年12月3日

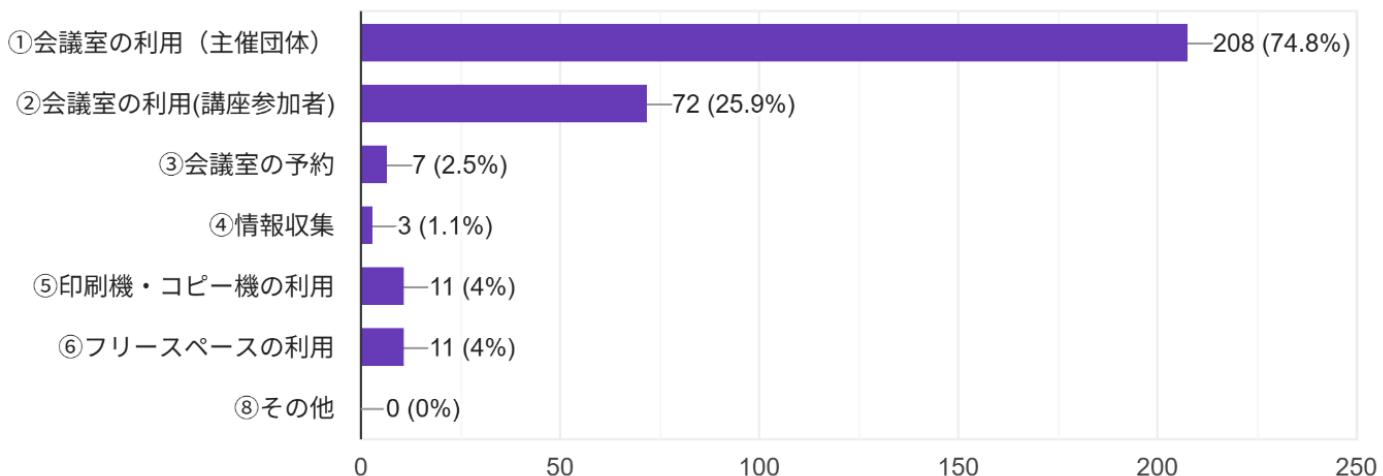
2 調査回答数：280

3 調査対象：市民活動支援センター会議室利用者全員に依頼

4 調査結果の公表：ホームページにて公表

Q1. 来館したことがある場合、来館目的をお聞かせください

278件の回答



Q1の⑧他の自由記入

- ・とても活気があります たいへん助かります
- ・快適に利用できた
- ・とても使いやすいです

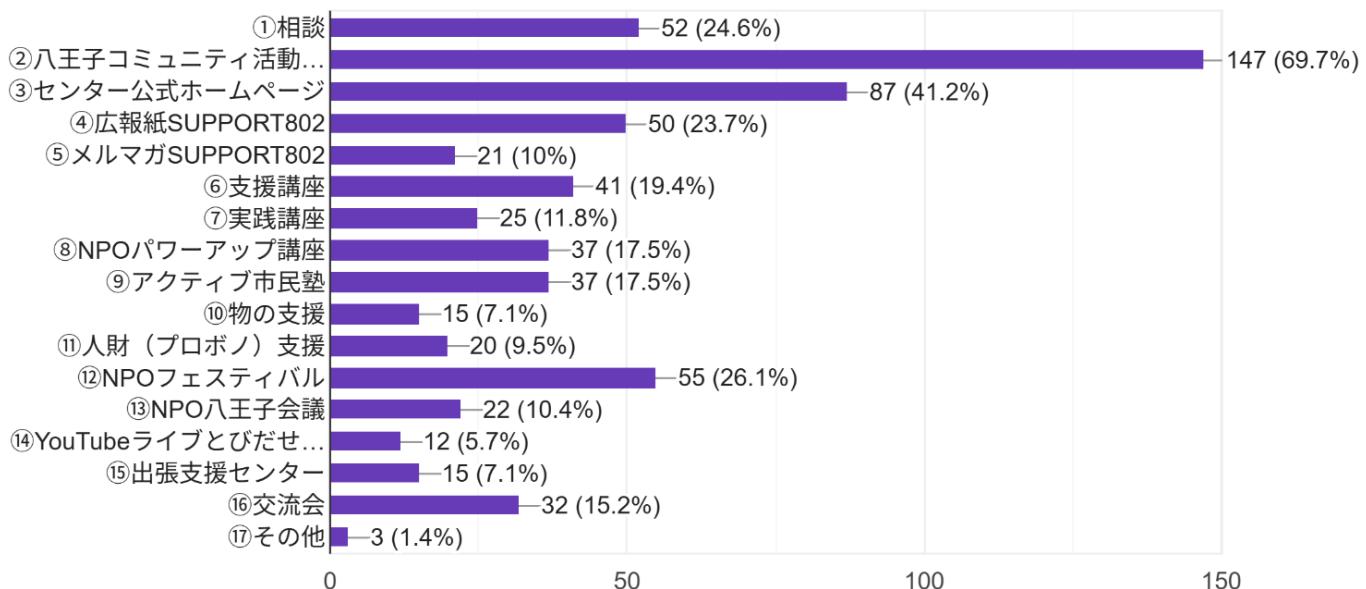
Q1のこれらの取り組みについて、ご意見をお聞かせください。

- ・無料なので非常にありがたい
- ・駅近での会場にとても利用しやすく有難いです
- ・こちらで事務処理まで完結できるのでとても便利
- ・「すばらしい」の一言です
- ・とても便利で貴重な場所として利用させていただいている

コメント センターを利用する団体の来所者個人それぞれにアンケートを依頼したので、やはり会議室利用（主催団体、講座参加者）の目的が圧倒的に多いです。自由記述についても好印象の回答が多いです。

Q2.当センターの取り組みについて知っているものをチェックしてください。(複数回答可)

211 件の回答

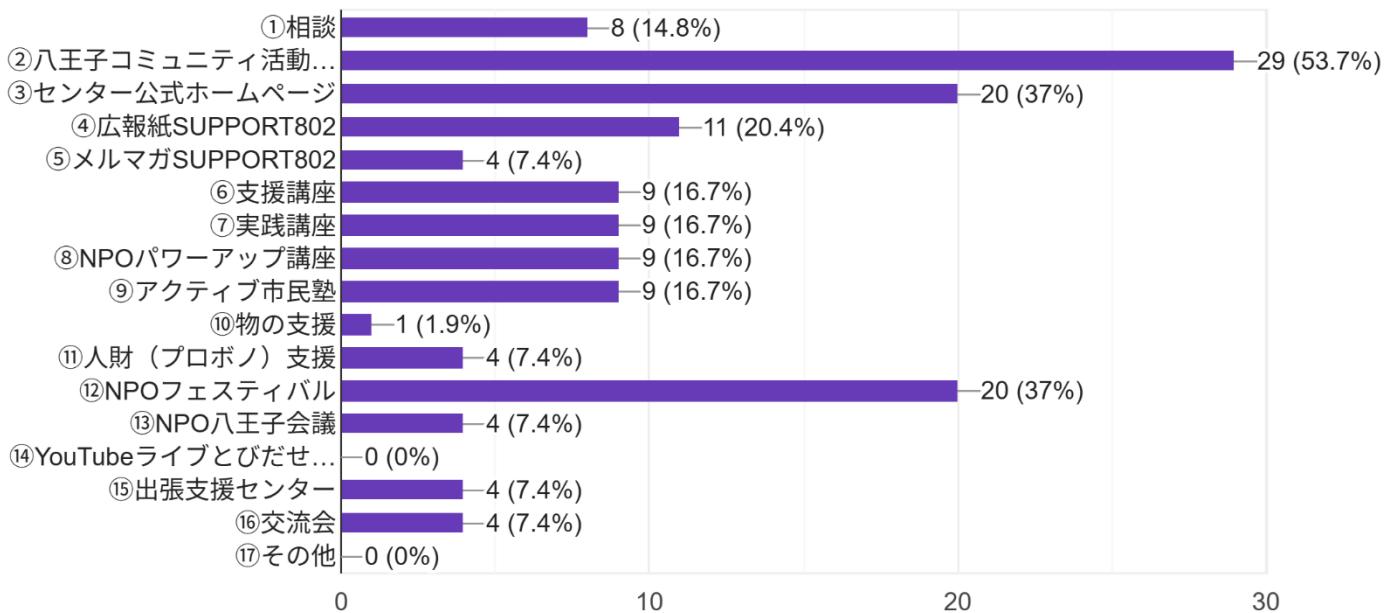


⑰その他の自由記入

- 今までこの施設についてあまり知りませんでした
- WEB 予約できるのがありがたい

Q2の取り組みについて、利用したことのあるものをチェックしてください。(複数回答可)

54 件の回答



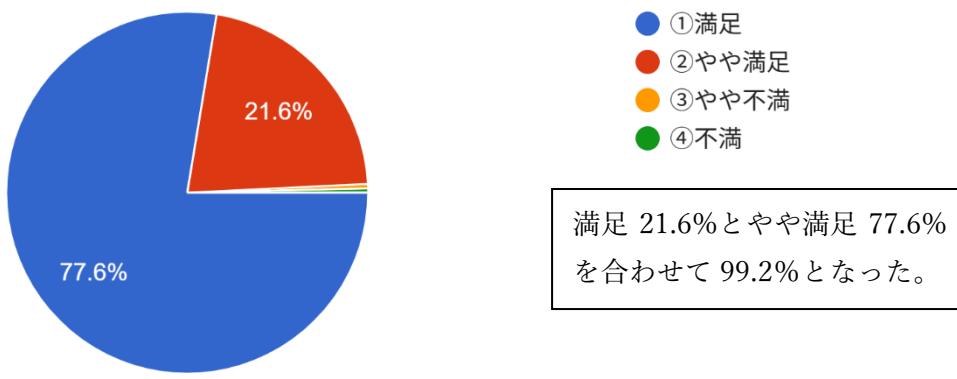
Q2 の取り組みを利用してお気づきの点や感想をご記入ください。

- 知り合いも参加していました 楽しく過ごさせていただきました
- 市民に広く知らせられ仲間に入っていただけでみんな大喜び
- ホームページは見やすくわかりやすいです
- NPO の交流や宣伝ができるよいと思います
- ネットの効果は大きいと感じます
- 所属グループの活動状況の広報的役割を担っていただいていると感じています

コメント 取り組みについて知っているもの、利用したものとしては②の八王子コミュニティ活動応援サイト「はちコミねっと」を選んだ市民が圧倒的に多かったです。次いで③ホームページと⑫NPO フェスティバルが多く、センターとして手間暇をかけているものがやはり知名度が高くなることがうかがえます。

Q3.事務所、フリースペースについて

259 件の回答



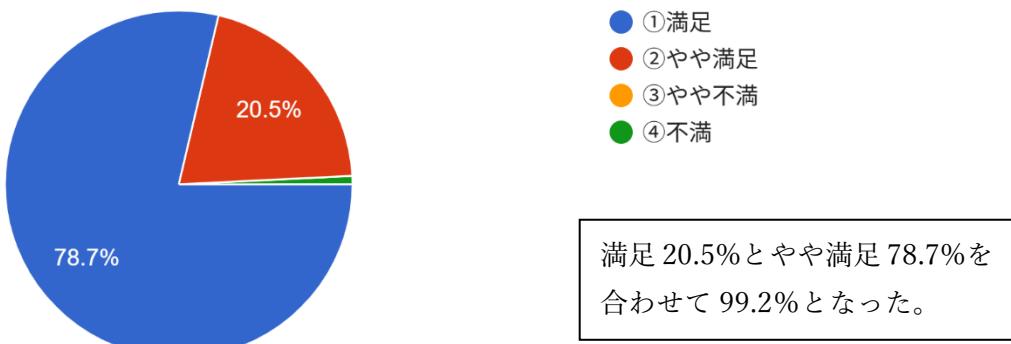
Q3 の具体的なご意見をお聞かせください。

- ・打ち合わせに利用
- ・いつも清潔にされているので気持ちよく利用できます
- ・他の活動がよくわかる
- ・読書や待ち時間にもスタッフが快く対応していただきました
- ・早めに来てすわっていられないことがある
- ・判断できるほど利用していない

コメント 打ち合わせに利用したり、会議室利用の待ち時間として利用したりしています。スペースに限りがあり、せまく座れないと感じた市民もいるようです。ただし、ほぼすべての市民が満足とやや満足であり、満足度は高かったです。

Q4.会議室について、当てはまるものをお選びください

258 件の回答



Q4 の具体的なご意見をお聞かせください

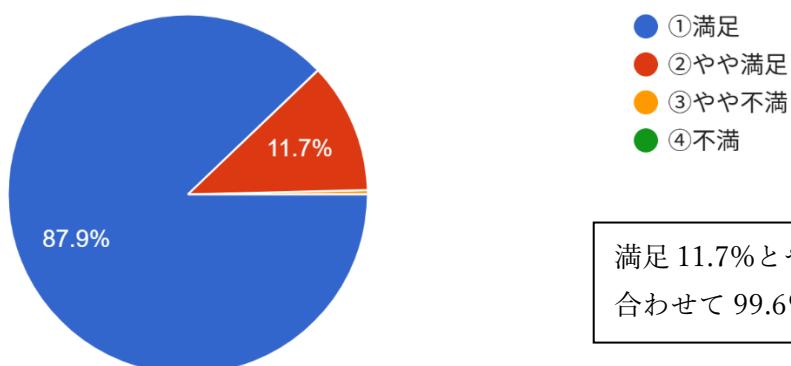
- ・部屋がつながっていると広く利用できたのですが限られた人数になってしまいます
- ・利用の際、少人数の会議のため満足しております
- ・インクの出ないマーカーが多かった（改善済でしたらすみません）
- ・無料で便利な場所が使ってありがとうございます
- ・もう少し広いと良い
- ・エアコンをはじめとして快適に利用させていただき感謝です
- ・これだけきれいで設備のととのった施設を借りられてありがとうございます
- ・WIFI の接続不安定
- ・変形で使用しにくい
- ・声がもれる
- ・きれいに片付いていて使いやすいです
- ・メンバーが8名程度ですのでスペースとしては充分です
- ・ポットの貸し出しが助かります
- ・せまい
- ・交通の便がよい場所でたすかる
- ・会議室の机の上に消しゴムのカスやその他のゴミがあり、使用後キレイにしてから次に貸してないなと思ってイヤだった
- ・会員18名のためちょうどよい大きさ。
- ・参加人数が多いためか声を出す内容については不都合を感じる時もあった
- ・判断できるほど利用していない
- ・椅子が固い
- ・夏の冷房が効きにくい

コメント 全体として、立地の良さや無料で充実した設備（空調・ポット等）が利用できる点、施設が清潔に保たれている点に多くの感謝の声が寄せられました。少人数での利用においては「十分な広さで快適」と概ね高い満足度を得ています。

一方で、改善を求める声も複数挙がっています。ハード面では、Wi-Fi の不安定さや大人数利用時のスペース不足、変形した部屋の使いにくさ、防音性の低さが指摘されました。

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

264件の回答



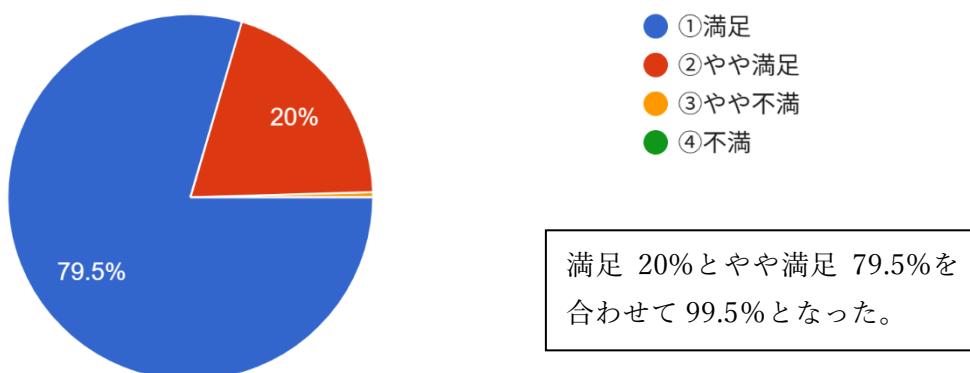
Q5 の具体的なご意見をお聞かせください

- ・親切、丁寧
- ・挨拶がすてき
- ・ていねいに応対していただいている
- ・応対など感謝申しております
- ・いつも感じがよいです
- ・皆さん親切な対応で感謝します。ただ、もう少し融通をきかせていただければベストです。よって「やや満足」としました。
- ・お気遣いに感謝しております

コメント　スタッフの対応については、全体として高い満足度を得ていることが分かりました。多くの利用者から「親切・丁寧」「対応が優しい」といった感謝の声が寄せられており、特に「挨拶が素敵」「いつも感じが良い」といった、スタッフの前向きな姿勢が施設の好印象につながっていると思われます。一方で、接客の質を高く評価しつつも、「もう少し融通を利かせてほしい」という運用面での柔軟性を求める指摘も一部で見られました。電話対応については総じて、現状の丁寧な案内や気配りを維持しつつ、状況に応じたサービス提供が加わることで、さらなる満足度の向上が期待できる結果となりました。

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

220 件の回答



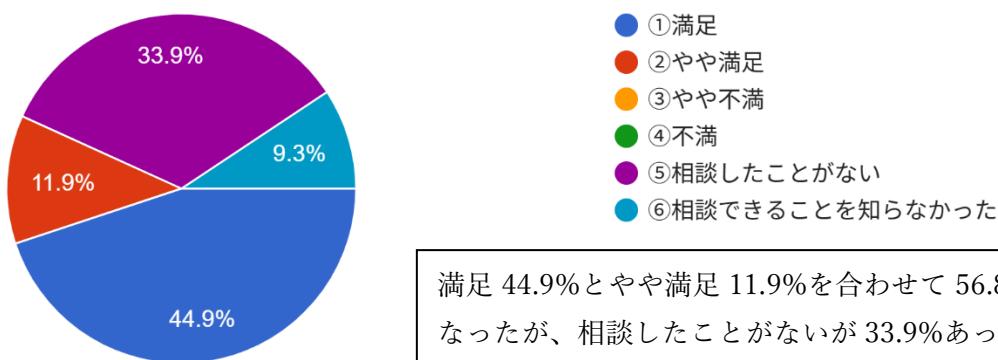
Q6 の具体的なご意見をお聞かせください

- ・Wifi 利用が可能になればよいと思います
- ・机椅子が満足
- ・最新の機材もあってオンライン会議も対応していてすばらしいです
- ・wifi が使えてうれしい
- ・ビデオデッキの使い方がわかりやすいともっと良いかも
- ・TypeC と HDMI をつなぐ変換アダプタが欲しいです。
- ・ロッカーの利用は感謝しております
- ・機材を借りたことがない

コメント 機材・設備面については、「Wi-Fi が利用できて嬉しい」「最新機材が揃っておりオンライン会議にも対応している」といった、ICT 環境の充実を評価する声が寄せられました。また、机や椅子、ロッカーの利用に対しても感謝の意見が出ており、利便性を感じていただいているようです。
技術的サポートとして「ビデオデッキの使い方の分かりやすさ」を求める声がありました。

Q7.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

236 件の回答



Q7 の具体的なご意見をお聞かせください

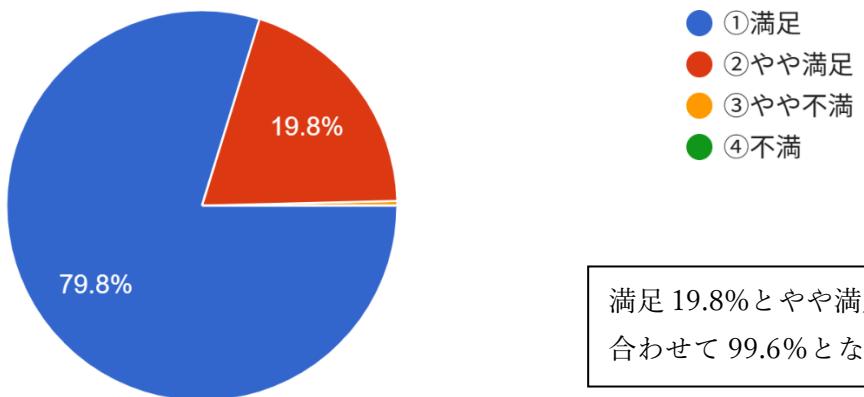
- ・周知不足、利用不足の感あり
- ・いつもていねいな応対がうれしいです
- ・大変でしが暇を持て余しているシニア市民活動参画を促すと良いと思います。
- ・いつも助けていただきありがとうございます
- ・設置のパンフレットを見ていますが窓口に相談します。

コメント 相談対応については、利用者から「いつも丁寧な応対で嬉しい」「大変助かっている」といった感謝と信頼の声が寄せられており、窓口サービスの質は高く評価されています。館内のパンフレットを見て「今後窓口に相談したい」と考える層も存在し、情報発信が相談のきっかけ作りとして機能している様子が伺えます。

一方で、今後の課題として「周知・利用不足」を指摘する声もあり、センターの機能がまだ十分に浸透しきっていない現状が浮き彫りとなりました。今後は、既存の丁寧な対応を維持しつつ、未利用者層への積極的なアプローチを試みたいと考えています。

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

257 件の回答



Q8 の具体的なご意見をお聞かせください

- ・無料だからよい
- ・冷房が強すぎるときがあり寒かった
- ・自転車置き場がない
- ・集まりやすい立地で会員にとってありがたい場所です
- ・はじめてこの場所を知った
- ・いつ伺っても適格な対処していただき感謝申します。
- ・いつまでも現在の形で利用できるスペースであってほしいです
- ・いつもきれいな施設を使わせていただけて感謝しています
- ・運営費の少ない団体なので無料で使用させていただいているので
- ・最終的な結論がでていないこともありますがかなりの点で助けていただいている
- ・2時間制限で会議の終了時間帯があわただしい時がある

コメント 全般的な満足度に関する調査の結果、当センターは市民活動を継続するための貴重な拠点として、利用者から相応な支持を得ていることが分かりました。特に、運営費の限られた団体にとって「無料」で施設を利用できる点では支えとなっており、立地の良さや施設の清潔感と相まって、会員が集まりやすい環境であると感謝の声が寄せられています。また、スタッフによる的確なサポートについても、問題が完全に解決に至らない場合であっても「かなりの点で助けられている」と信頼されており、現在の支援体制が維持されることを望む切実な意見が目立ちました。

一方で、より快適で円滑な利用に向けた具体的な改善点も浮き彫りとなっています。環境面では、季節によって冷暖房の空調管理への不満や、自転車置き場がないことが指摘されました。運用面においては、2時間という利用制限が会議の進行上あわただしいと感じる層が存在しており、時間の枠組みに対する柔軟性を求める声があります。さらに、今回初めて場所を知ったという回答も見られ、認知度向上に向けた広報活動の余地があることも示唆されました。

当センター全般に対するご意見・ご要望、自由記入

- ・市内で市民活動ができる場所を確保しつづけてほしい
- ・自主的な活動を支援していただけるこのような場はとてもたいせつと思う
- ・プロジェクトの使用法などにつき丁寧に教えていただきました
- ・とても良い施設だと思います
- ・駅近くで便利に使わせていただきました
- ・とても親身に対応してくださり感謝しています
- ・これまで通りスペースの利用が続くよう願っています
- ・市民活動を本当に温かく支援していただき、無くてはならないセンターです。
- ・無料で使えるところはなかなかない すばらしいもっと増やしてほしい
- ・いつもたいへんお世話様です。不自由を感じることなく、毎回利用することができます。センター長様はじめ皆々様スタッフの方々のていねいな対応に感謝しております。
- ・トイレをもっと増やして欲しい
- ・こういう自由に使えるスペースを各駅くらいにほしい 八王子 60 万人都市なのにここだけでは少ないと思う。いろいろ工夫して発信もしてくださってありがとうございます
- ・最近こちらが慣れてきたこともありセンターの使い勝手がよくなってきた感じがします（4年ほど前と比べて）
- ・食事 OK のスペースがあると良いです
- ・無料で地の利の良い場を使わせてもらってありがとうございます。
- ・一般の人はこのセンターの存在をまったく知らないですね。前にいた会員の方が定年後のおかえりなさいの会（？）のメンバーで知りました。会場利用だけですが本当に助かります。
- ・無料のセンターを増やしていただきたいです
- ・当センターのように研修等に使える施設をもっと作ってください
- ・NPO フェスティバル毎年チラシ確認するが自分の興味とつながるもの八王子にはなさそうだったり、どこも会員や会費を集めたい印象があり、フェスに参加したことが一度もない
- ・いつも丁寧な対応に感謝です。
- ・センターの存在や活動については私も含め周知されていないように思います
- ・交通機関に近いので満足している
- ・市の中心地に気軽に使えるスペースがあることで仕事⇒私生活にとどまらない豊かな市民生活が送られていると感じています。月に1回ですがもっと活用させていただきたいと思っています

コメント 全体として、「立地の良さ」や「施設の清潔感」、そして運営費の限られた団体にとって「無料で利用できる点」が評価されています。スタッフの的確な対応への感謝や、「今後も現在の形で存続してほしい」という切実な要望も寄せられており、市民活動の拠点として不可欠な存在となっていると思われます。

一方で、さらなる改善点として以下の具体的な意見が挙げされました。

利用ルールとして「2時間制限では会議の終了時があわただしい」という運用面への要望。

設備・環境として「自転車置き場がない」という不便さや、時期による「冷房の強すぎ」による寒さ。

認知度として「初めて場所を知った」という声もあり、広報面での課題も示唆されています。

総じて満足度は高いものの、より柔軟な運用や環境整備が、今後の利便性向上への課題と言えます。

以上