

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 オンライン調査編

【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。

これまではセンター利用時に用紙に記入する形でアンケートを行っていましたが、本年度からは Web の申し込みフォームでもアンケートを受け付けることにいたしました。この「オンライン調査編」は、この Web アンケートのみの集計です。

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

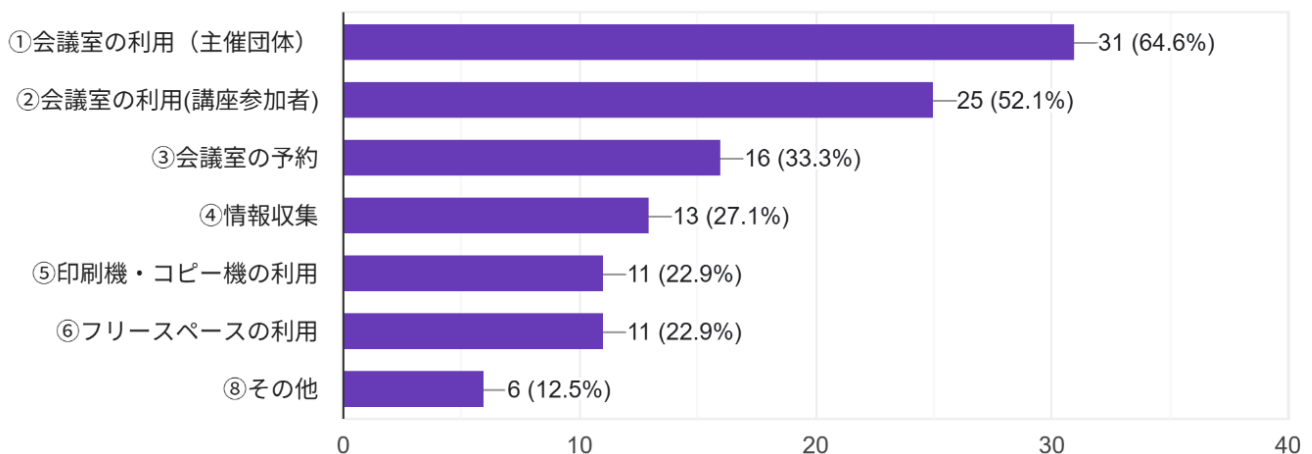
2 調査回答数：52

3 調査対象：市民活動支援センター登録団体に 345 通のメールで依頼

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

48 件の回答



Q1 の⑧その他の自由記入

- ・いろいろ相談にのっていただけ助かっています。
- ・NPO 法人の運営についての相談
- ・NPO 法人化する時に色々手順等お伺い
- ・講座参加ではないが、打ち合わせ（話し合い）
- ・チラシ配架依頼
- ・一般社団法人の定款作成の際にアドバイスをいただきました。

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。

- ・駅前で予約もしやすく使いやすいなと思っています。
- ・とても綺麗に管理されており、いつも気持ちよく利用させていただいております。
- ・とてもオープンマインドで利用者の立場に立ってくれるので使いやすいです。
- ・会議室は無料で借りられるのに余裕を持って予約できる、また、印刷機やコピー機が併設されていることは、大変助かります。
- ・会議室の利用などはとても便利で助かります。
- ・こういう場がもっと欲しい

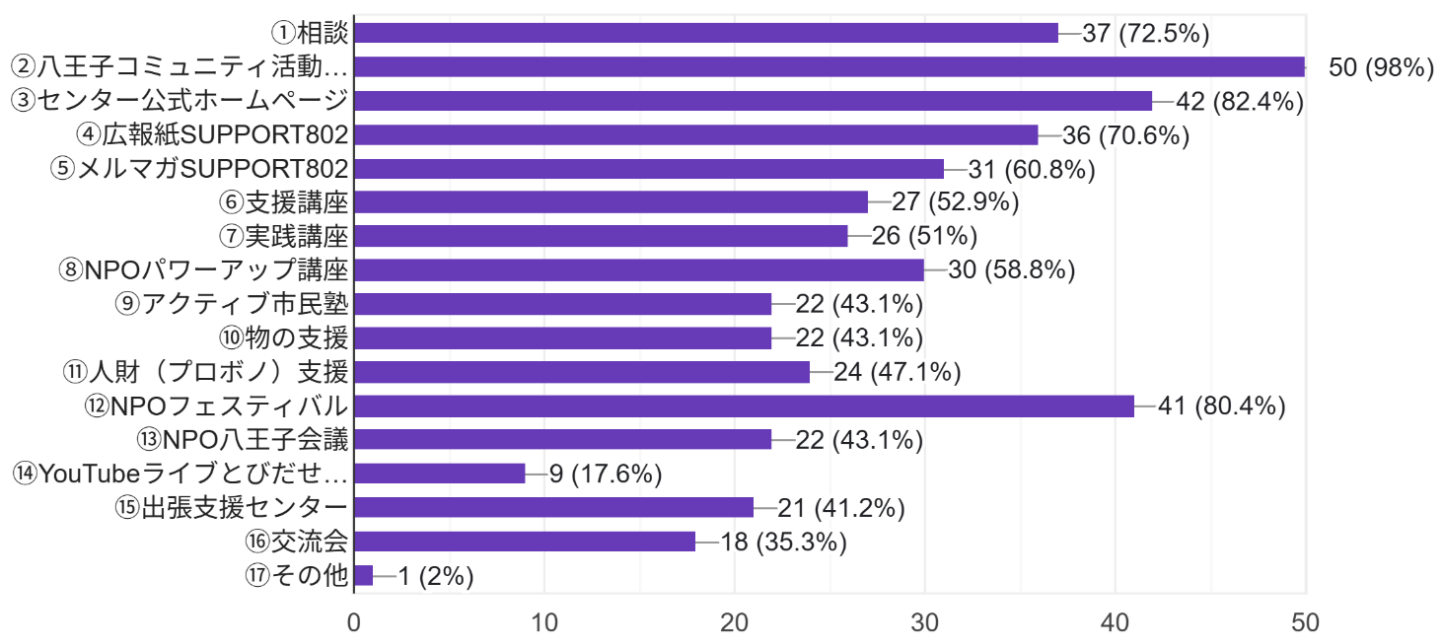
- ・情報収集や、会議室、講座など団体運営をするにあたって様々な支援を受けることができとても良い
- ・空室情報が Web で確認できるので使いやすい。また会議室が Web 予約できるようになって便利。
- ・担当者の対応に関して大変満足しています。
- ・飲食ができるスペースがあると良い

コメント 主な来館目的としては、会議室の利用やチラシの配架依頼、団体運営に関する多角的な支援が挙げられます。特に会議室については、予約システムがオンライン化されたことで利便性が向上し、空室情報の確認から予約までがスムーズに行える点が評価されています。また、駅前という好立地でありながら、無料で清潔な施設を利用できることへの感謝も多く、印刷機やコピー機などの付帯設備を含めた総合的な利便性が、団体の活動継続を支える大きな要因となっているようです。

相談機能においては、NPO 法人の設立手順や一般社団法人の定款作成といった専門的なアドバイスを求める声が目立ちます。スタッフの対応はオープンマインドで、利用者の立場に立った丁寧かつフレンドリーな接客が、相談しやすい環境を醸成しています。一方で、今後の要望として、飲食スペースの設置や、透明性を高めるための予約状況の公開を求める声も上がっています。総じて、現状の支援体制を高く維持しつつ、さらなる居心地の良さや情報公開が期待される結果となりました。

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)

51 件の回答

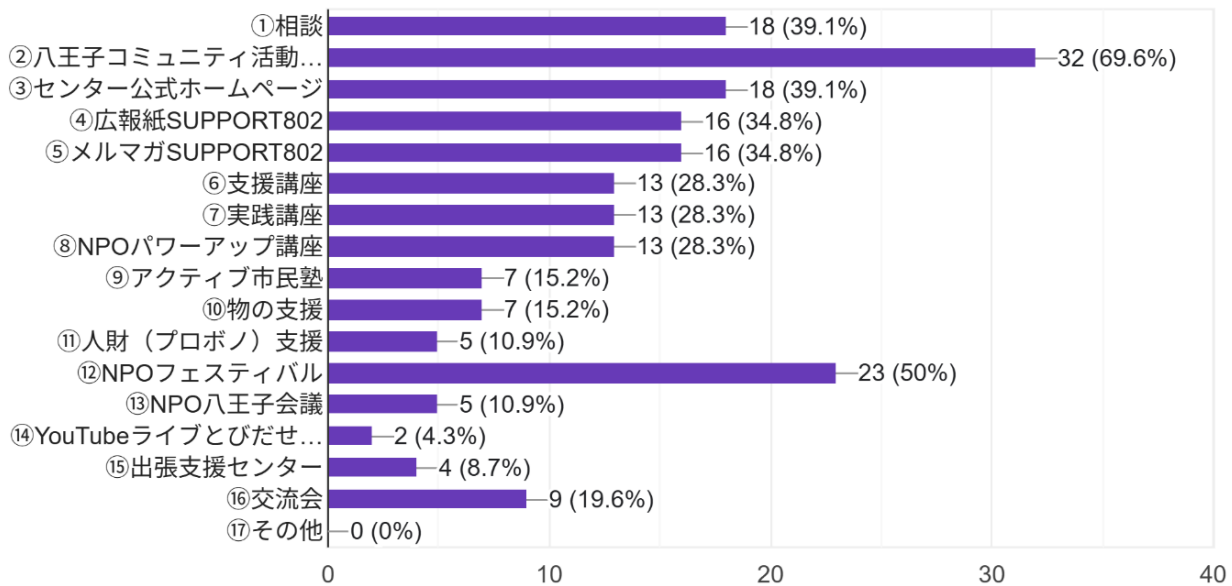


Q2 の⑰その他の自由記入

- ・はちコミねっとを利用しています。他の組織からの問い合わせがあり、活動が広がりました。
- ・地域デビューパーティー

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）

46 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。

- ・会場をお借りする以外は利用はない。
- ・物の支援があることはしなかった。
- ・使いたい物、使わなくなった物など交流支援もあると有り難いです。
- ・ボランティア活動に関わる質問に丁寧に対応して頂き、助かりました。グループを登録したばかりなので、今後のグループ活動に有用と考えています。
- ・⑥⑩はとても有用でした
- ・案内のチラシが分かりやすく、綺麗で感心しています。
- ・様々な活動があることがわかりやすい
- ・⑩、⑪は活動を継続するにあたり非常に助けられ感謝しております。
- ・他団体との繋がりができることはとても良い
- ・アクティブ市民塾では講師として登壇しましたが大変親切に対応していただき感謝しております。
- ・有意義な活動について情報発信し、活動仲間を増やしてほしい。

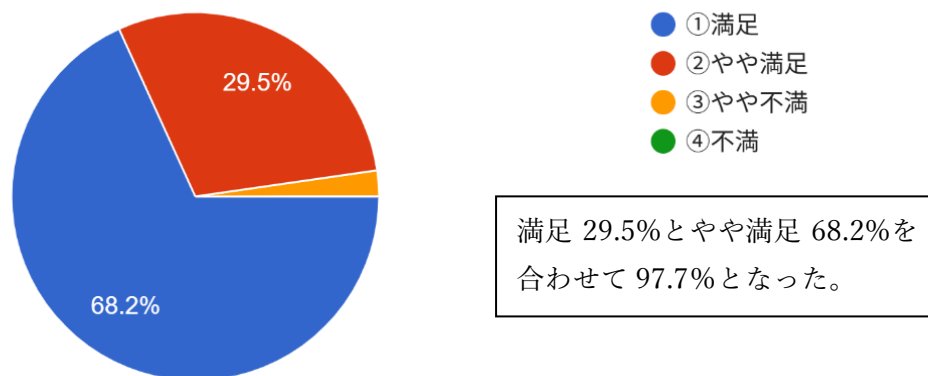
コメント 多くの利用者が会議室の利用を主軸としつつも、センターが提供する多様な支援メニューに対して高い関心と期待を寄せていることが分かりました。

具体的な利用状況については、会場の借用以外に接点がない層が存在する一方で、活動に関する相談や、特定の支援メニュー（活動継続に向けた具体的なサポート等）を通じて、活動の維持・発展に役立てている団体も多く見受けられます。特に「アクティブ市民塾」や、グループ登録直後の丁寧な相談対応など、スタッフの寄り添うような支援体制への感謝が目立ちます。また、情報発信面では、配布されているチラシの分かりやすさやデザインの質を高く評価する声があり、活動内容が可視化されることで「有意義な取り組みである」との理解が深まっています。

今後の展望としては、活動仲間を増やすためのさらなる発信力強化や、他団体とのネットワーク構築への期待が寄せられています。加えて、物品支援の仕組みがまだ十分に認知されていない現状や、不用品の譲渡・交流といった新たな支援形態を望む声も上がっており、既存の支援制度の周知徹底と、利用者のニーズに即した柔軟なマッチング機能の拡充が、今後の更なる満足度向上に繋がると考えられます。

Q3.事務所、フリースペースについて

44 件の回答



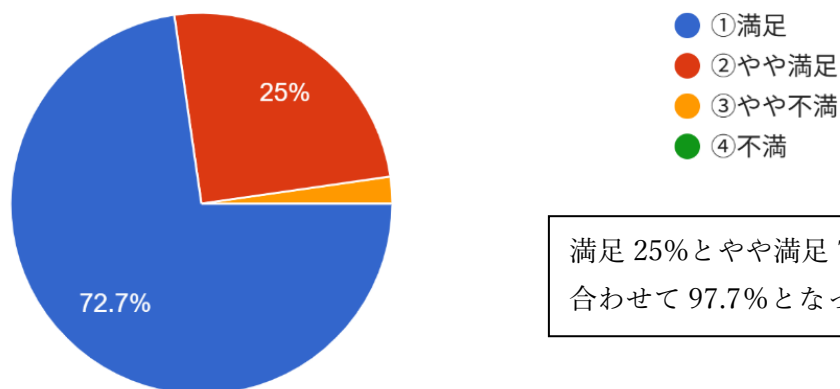
Q3 の具体的なご意見をお聞かせください。

- ・もう少し広いといいと思う。部屋数が少ないと、利用しづらい。
- ・飲み物など簡単な飲食を許可して欲しい
- ・いつも笑顔で迎えてくださりありがたいです。
- ・それほど広くないスペースを効率的に活用していると思います。
- ・オープンな作りなので、相談等で声を掛けやすいです。
- ・ちょっとしたカジュアルな打合せには、フリースペースは最適です。
- ・いつも清潔で、使いやすいです。フリースペースは会議の後等に使用させて頂いていますが、心良く使わせてもらい嬉しいです。
- ・こういう公営の無料スペースはもっと欲しい。八王子の市内の駅ごとに近いところがあるとありがたいと思います。
- ・皆さん親切です
- ・チラシなど情報が見やすく展示してあり、かつ、過ごしやすい雰囲気で良いと思います。
- ・折り機など自前で用意するのは難しいので、利用させていただき助かりました。
- ・椅子やテーブルを増やしてほしい。
- ・具体的な活用法がわかってなかった。

コメント 事務所とフリースペースについては、限られた広さを効率的に活用している点や、オープンな造りによりスタッフに声を掛けやすい雰囲気が高く評価されています。清潔感があり、カジュアルな打ち合わせや会議後の交流に適しているとの声が多く、チラシ等の情報が見やすく整理されている点も好評です。スタッフの親切な対応、折り機などの備品利用に対しても感謝の意見が寄せられています。一方で、さらなる利便性向上への課題も示唆されています。具体的には、スペースや部屋数の不足、椅子・テーブルの増設を望む声に加え、現在は制限されている簡易的な飲食の許可を求める要望が目立ちます。また、具体的な活用方法が分からないといった意見や、市内の他の駅前にも同様の拠点を求める声も上がっており、運用の柔軟化や機能の周知、拠点の拡充が今後の期待として挙げられています。

Q4.会議室について、当てはまるものをお選びください

44 件の回答



満足 25%とやや満足 72.7%を
合わせて 97.7%となった。

Q4 の具体的なご意見をお聞かせください

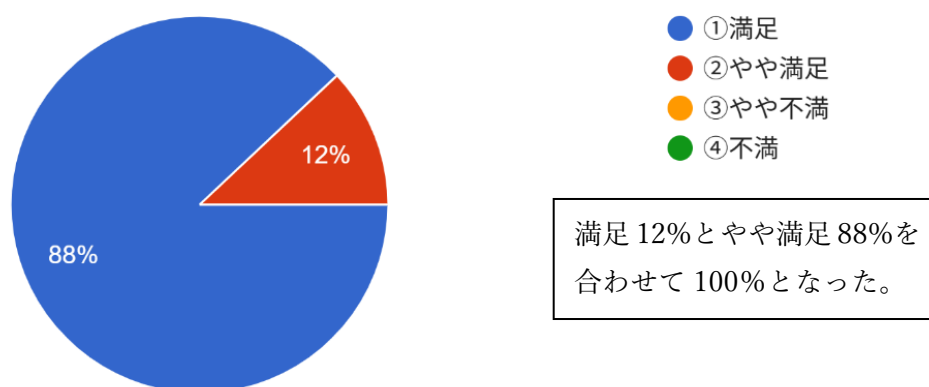
- ・ 10 名前後の利用なので満足しています。
- ・ オンラインも併用で会議した時に、オンラインが上手くつながらなかったことがある。
- ・ 会議室が綺麗で使いやすくて良かったです。
- ・ 交流スペースのディスプレイが小さい。エアコン、照明を部屋ごとに利用者が調節できないことが少し残念です。
- ・ 活性化スペースは、スクリーン使用時に少し狭く感じます。
- ・ 会議室広さ、利用時間が適切
- ・ いつも綺麗で、気持ち良く使用しています。
- ・ 椅子、机など配置が変えられて使いやすい
- ・ たまに室温が寒すぎる、暑すぎる時があった
- ・ プロジェクターなど必要な設備があったので満足です。

コメント 会議室の利用については、10 名前後の規模において「適切な広さで使い勝手が良い」と概ね高い満足度を得ています。施設の清潔感や、机・椅子の配置を自由に変更できる点、プロジェクター等の設備が整っている利便性が評価されており、多くの利用者が気持ちよく利用できていると回答しています。

一方で、環境調整や ICT 設備に関する改善要望も寄せられました。具体的には、エアコンや照明を各部屋で個別に微調整できない点や、季節によって室温の偏りがあることへの不満が見られます。また、オンライン会議時の接続の不安定さ、交流スペースのディスプレイの小ささ、スクリーン使用時の手狭さといった、設備運用面での整備を記す意見もありました。

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

50 件の回答



Q5 の具体的なご意見をお聞かせください

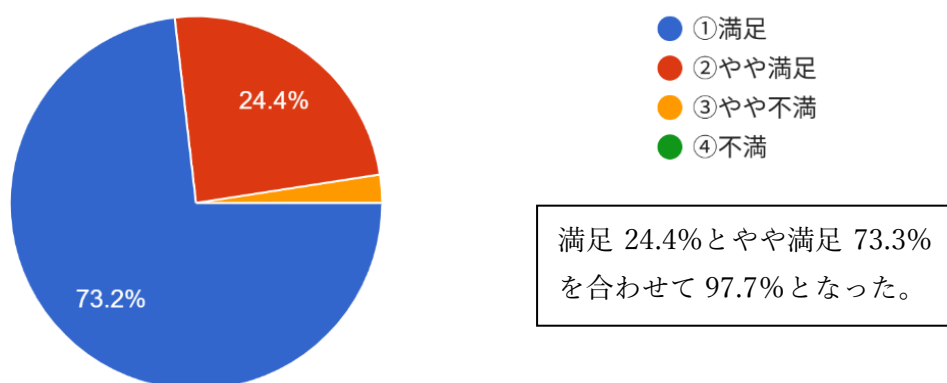
- ・いつも親切に対応していただきありがとうございます。
- ・相談に即座に応じていただいています
- ・以前は、会議の5分前でないと会議室に入れない時もありましたが、最近は空いていれば10分前に入れ、スタッフの方の対応が優しく感じます。
- ・いつも優しい笑顔と寄り添う姿があり、こちらでも安心して話することができます。

コメント オンライン調査の回答者ではありますが、対面的なセンターでのスタッフの接客や電話対応について、利用者から信頼と満足を得ていることが分かります。多くの回答者が、スタッフの「親切で丁寧な対応」や「親身になって相談に乗ってくれる姿勢」に感謝しており、常に笑顔で寄り添う姿が利用者の安心感に繋がっています。

また、窓口での即座な対応に加え、会議室への入室時間の柔軟な運用など、状況に応じた配慮に対しても好意的な意見が寄せられました。スタッフ一人ひとりの対応が、施設全体の親しみやすい雰囲気を作り出しており、利用者にとって気軽に質問や相談ができる、心強い支援体制として評価されているようです。

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

41 件の回答



Q6 の具体的なご意見をお聞かせください

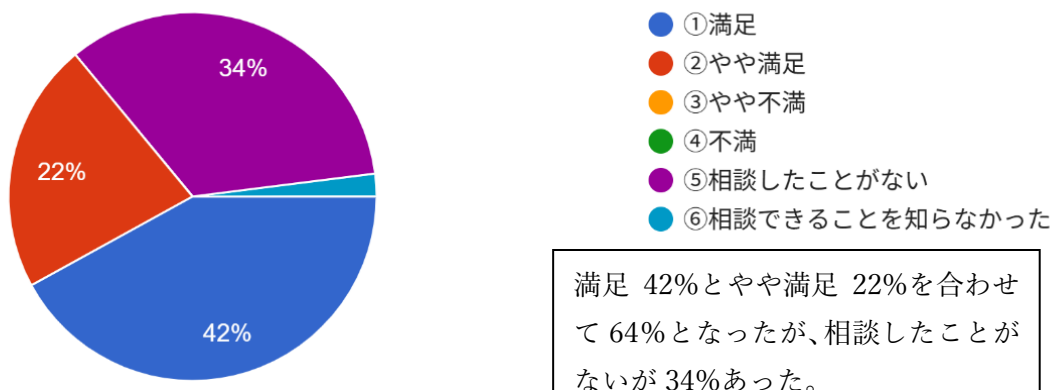
- ・パソコン講習なので延長コードとモニターを満足しています
- ・どのような機材が借りられるのか今一つわかっていない。
- ・もう少し簡単な手続きであれば利用しやすい
- ・満足しています
- ・借りたことがないのでわからない
- ・色々利用できそうなので、今後、使わせて頂きます。
- ・機材の使用方法がわからない時は親切に教えていただきました。
- ・貸し出し品一覧がホームページなどでわかると良い

コメント 機材の貸し出しについては、実際に利用した方から、パソコン講習での延長コードやモニターの活用、使用方法が不明な際のスタッフによる親切なレクチャーなど、具体的な支援内容を高く評価する声が寄せられています。手続きや機材そのものについても、概ね満足しているとの回答が得られました。

一方で、利用経験のない層を中心に、どのような機材が借りられるのか把握できていないという現状も浮き彫りとなりました。具体的には、より簡易的な手続きを求める意見、今後の利用を検討しているという声が挙がっています。今後は、既存の丁寧なサポートを維持しつつ、機材リストの可視化や広報を強化することで、利便性のさらなる向上が期待されます。

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

50 件の回答



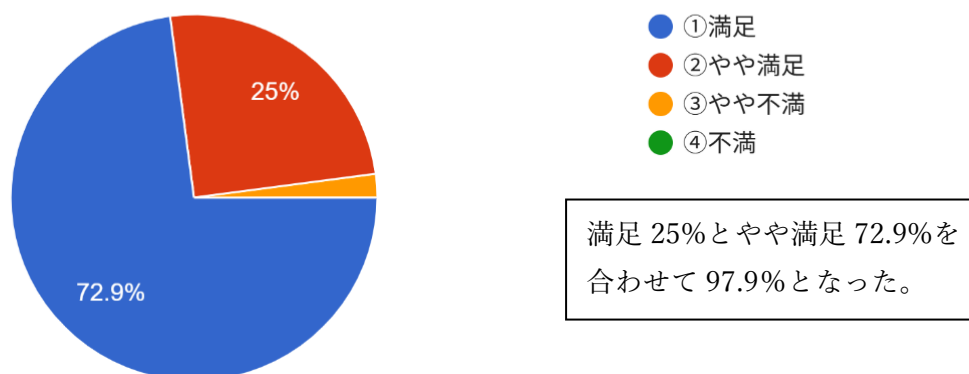
Q7 の具体的なご意見をお聞かせください

- ・いつも丁寧に説明していただきありがとうございます。
- ・ボランティア保険について、すぐに回答頂けて助かりました。
- ・はちコミネットの操作で、分からないことがあり、質問しました。丁寧な回答でした。
- ・相談したことはないが、相談できる安心感がある
- ・団体と団体の協働活動のつなぎ役になると良い
- ・団体設立や定款作成について詳しくご説明いただき、アドバイスいただきました。
- ・オンラインで質問に答えていただけるシステムがあると良い

コメント 市民活動や NPO に関する相談対応については、スタッフによる丁寧な説明や迅速な回答に対し、多くの利用者から高い信頼が寄せられています。具体的には、団体設立や定款作成といった専門的なアドバイスから、ボランティア保険の確認、「はちコミネット」の操作方法といった実務的な質問まで、幅広く的確にサポートしている点が評価されています。また、実際に相談したことがない層からも「いざという時に相談できる安心感がある」との声があります。

今後の要望としては、オンラインで質問できるシステムの導入による利便性向上や、団体同士をつなぐ「協働のコーディネーター」としての役割を期待する声が挙がっており、既存の支援を軸としたさらなる機能拡張が求められています。

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
48 件の回答



Q8 の具体的なご意見をお聞かせください

- ・ビデオ制作を楽しんでいる団体です。広さ・機器利用十分です。
- ・会議室の利用時間を 9 時からにしてほしい。
- ・困り事や相談にのっていただいているので満足しています
- ・適宜、活動のサポートをしていただき、感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・利用し始めたばかりですが、今後の活動で色々と相談ができそうと感じました。
- ・さまざまな取り組みや工夫がされていて、常にアップグレードしていると思います。利用者として感謝。
- ・駅から近く便利な立地です。荷物の搬入等に指定の駐車場があると、もっと便利です。
- ・無料で会議室をお借りできるのはとてもありがたいです。
- ・月曜に利用できるようにしてほしい。隔月にする等々検討をお願いいたします。

コメント 全般的な満足度に関する調査の結果、市民活動を多角的に支える拠点として、利用者から高い信頼を得ていることが分かりました。特に、ビデオ制作や会議などの活動において、無料で提供される会議室や機材が十分に役立っている点、そしてスタッフによる的確なサポート体制が継続的な活動の支えになっている点に多くの感謝が寄せられています。新規利用者からも「今後も色々と相談できそうだ」という期待の声があり、センターが掲げる支援の姿勢が着実に浸透している様子が伺えます。また、社会の変化に合わせた取り組みのアップデートを評価する意見もあり、運営全般に対して好意的な受け止めがなされています。

一方で、さらなる利便性向上に向けた具体的な要望も提示されました。運用面では、現在より早い開館時間や、休館日である月曜日の開館など、利用時間の拡大を望む声が目立ちます。アクセス面においては、駅から近い立地は好評なものの、重い荷物を運搬する際の利便性を高めるために「指定駐車場の確保」を求める指摘がありました。今後は、これら運営時間や付帯設備の課題を検討しつつ、現状の質の高い相談支援を維持していくことが、一層の満足度向上に繋がると考えられます。

当センター全般に対するご意見・ご要望 自由記述

・地域の活動や団体に出向き、何か困っていることがないかを聞き取り調査して欲しい。そうすれば上手くいっている活動も知ることができる。相談に来るのを待っているだけでは駄目。相談に来た時に、その事ならば上手く解決した団体がありますとすぐに答えて、すぐ解決できるようにならないといけない。また、地域がどんどん弱っていることを感じる。子供会も解散するところが少しずつ出て来る。PTAは未加入者が増え、活動もどんどん減らしている。町会は加入率が減り、活動もどんどん減らしている。老人会も加入者が減っている。今後、地域の担い手がどうなるか心配です。

- ・会員相互の交流の場を増やしてほしい。
- ・各種取り組みがあるようなので、もっと活用したいと思います。
- ・遅い時間までご苦労様です。
- ・なかなか日々の活動の中で余裕がなく、様々なご支援、サービスをたまにしか利用できませんが、必要な時は頼ることができるという安心感があるのでとても頼もしいです。
- ・登録団体以外の一般市民も入りやすい場所、見つけやすい場所、立ち寄りやすい場所にあると良い。
- ・広く市内の施設が一元管理出来て、利用者が一つ一つの施設に聞かずに空きがわかると更に良いです。
- ・月曜の利用ができるようにして欲しい、隔月にする等々検討お願いいたします。

コメント 八王子市市民活動支援センター全般に対する意見・要望をまとめると、現状の支援体制への信頼を基盤としつつも、より能動的なアウトリーチ活動や地域課題への深い関与を求める期待が寄せられています。利用者からは、多忙な活動の中でも「いざという時に頼れる場所がある」という安心感が心強いとの評価がある一方で、センター側から積極的に地域や団体へ出向き、困りごとの聞き取りや成功事例の収集を行うべきだという踏み込んだ提言がありました。特に、地域組織の弱体化に対する危惧が強く、団体同士を結びつけて問題を即座に解決できるような、高度なマッチング機能の強化が望まれています。

また、利便性の向上については、会員相互の交流機会の創出や、月曜日の開館検討、市内施設の一元的な空き状況確認システムの導入など、運用の柔軟化を求める声が挙がっています。さらに、登録団体以外の一般市民にとっても、より見つけやすく「ふらっと立ち寄りやすい」オープンな場所づくりを期待する意見も見られました。今後は、待ちの姿勢だけでなく、地域の担い手不足という深刻な課題に寄り添いながら、市民活動のハブとしての機能をさらに拡張していくことが求められています。

以上