令和２年度 ユニコムプラザさがみはら 利用者満足度調査結果

実施期間：2021年1月4日（月）～3月31日（水） うち休館期間1月13日（水）～3月21日（日）除く　１９日間	
場所　　：ユニコムプラザさがみはら施設内	調査対象：　施設利用者742人（ランダム）
調査方法：　無記名 にて回収	回収数　：　742件

■設問1

設問1-①　性別			
1	男性	374	50.40%
2	女性	350	47.17%
3	無回答・無効回答	18	2.43%
	計	742	100.00%

<平成３１年度>

性別			
1	男性	399	39.62%
2	女性	554	55.01%
3	無回答	54	5.36%
	計	1007	100.00%

設問1-②　年齢			
1	１０代	26	3.50%
2	２０代	69	9.30%
3	３０代	63	8.49%
4	４０代	106	14.29%
5	５０代	110	14.82%
6	６０代	148	19.95%
7	７０代	149	20.08%
8	８０代	29	3.91%
9	９０代	6	0.81%
10	無回答・無効回答	36	4.85%
	計	742	100.00%

年齢			
1	１０代	26	2.58%
2	２０代	66	6.55%
3	３０代	55	5.46%
4	４０代	96	9.53%
5	５０代	136	13.51%
6	６０代	210	20.85%
7	７０代	255	25.32%
8	８０代	61	6.06%
9	９０代	2	0.20%
10	無回答・無効回答	100	9.93%
	計	1,007	100.00%

<コメント>

40代～70代が中心であることは前年度と変わりないが、10代～20代の利用も増加している。ユニコム自主事業の「学生スタートアップ事業」が浸透してきたためと思われる。また、30代の利用も増加している。

設問1-③ お住まいはどちらですか？			
1	緑区	19	2.56%
2	中央区	40	5.39%
3	南区	285	38.41%
4	市外	370	49.87%
5	記入なし	28	3.77%
6	無効回答	0	0.00%
	計	742	100.00%
備考	市外：横浜市、川崎市、町田市、厚木市、秦野市、藤沢市、茅ヶ崎市、平塚市、鎌倉市、小田原市、大和市、座間市、綾瀬市、海老名市、横須賀市、愛川町、埼玉県、千葉県、山梨県、静岡県、東京都な		

<平成３１年度>

お住まいはどちらですか？			
1	緑区	42	4.17%
2	中央区	76	7.55%
3	南区	424	42.11%
4	市外	424	42.11%
5	記入なし	33	3.28%
6	無効回答	8	0.79%
	計	1,007	100.00%
備考	市外：横浜市、川崎市、町田市、厚木市、秦野市、藤沢市、茅ヶ崎市、平塚市、鎌倉市、小田原市、大和市、座間市、綾瀬市、海老名市、横須賀市、愛川町、埼玉県、東京都など		

<コメント>

市外の利用者が南区はもとより、相模原市全体の合計を上回った。小田急線の要衝である相模大野駅から近いことが要因の一つであると考えられる。この立地条件を活かし、講座やイベントをPRし利用者をさらに増やしていきたい。

設問1-④ ご職業			
1	自営業	47	6.33%
2	会社員	235	31.67%
3	公務員	15	2.02%
4	ﾊﾟｰﾄ・ｱﾙﾊﾞｲﾄ	84	11.32%
5	大学生・専門学校	45	6.06%
6	中学・高校生	17	2.29%
7	主夫・主婦	118	15.90%
8	無職	95	12.80%
9	その他	43	5.80%
10	無回答・無効回答	43	5.80%
	計	742	100.00%
備考	その他：音楽家、教員、団体職員、文筆業、大学院生 ボランティア活動　他		

<平成３１年度>　職業　調査なし

<コメント>

会社員の利用が一番多かった。次に多いのが主夫・主婦や無職の利用で、こちらはサークル活動などと考えられる。学生スタートアップ事業を充実させるなどして、大学生、専門学校生の利用をさらに増やしていきたい。

■設問2

設問2-①　知ったきっかけ　(複数回答)			
1	相模原市広報	60	8.09%
2	ユニコムのホームページ	90	12.13%
3	友人・知人	223	30.05%
4	イベント会場だった	172	23.18%
5	ＳＮＳ	4	0.54%
6	その他	149	20.08%
7	無回答	49	6.60%
	計	747	100.67%

<平成３１年度>

知ったきっかけ　(複数回答)			
1	相模原市広報	137	13.60%
2	ユニコムのホームページ	105	10.43%
3	友人・知人	354	35.15%
4	イベント会場だった	206	20.46%
5	ＳＮＳ	8	0.79%
6	その他	149	14.80%
7	無回答	76	7.55%
8	計	1,035	102.78%

<コメント>

前年度と同様に「友人・知人の紹介」、次に当施設でのイベント参加での認知度が高い。「その他」も多く、既に周知も進んでいて以前からこの施設を知っている利用者も多いと考えられる。

設問2-②　利用目的			
1	地域活動	68	9.16%
2	趣味の活動	232	31.27%
3	催しの会場だった	52	7.01%
4	仕事	236	31.81%
5	大学のサークル・ゼミ	15	2.02%
5	その他	125	16.85%
6	無回答	25	3.37%
	計	753	101.48%

<平成３１年度>

利用目的　(複数回答)			
1	地域活動	101	10.03%
2	趣味の活動	385	38.23%
3	催しの会場だった	158	15.69%
4	仕事	171	16.98%
5	その他	161	15.99%
6	無回答	67	6.65%
	計	1,043	103.57%

<コメント>

「仕事」での利用が増えたのは、コロナの影響でWEB会議等での利用も増えたためと考えられる。依然として「趣味の活動」も多い。今年度から選択肢に「大学のサークル・ゼミ」を加えたが、コロナの影響もあり、利用は少なかった。

設問2-③　利用頻度			
1	はじめて	73	9.84%
2	ほぼ毎日	11	1.48%
3	週に1、２回程度	66	8.89%
4	月に1、２回程度	328	44.20%
5	年に１回程度	232	31.27%
6	無回答	32	4.31%
	計	742	100.00%

<平成３１年度>

利用頻度			
1	はじめて	83	8.24%
2	ほぼ毎日	13	1.29%
3	週に1、２回程度	61	6.06%
4	月に1、２回程度	547	54.32%
5	年に１回程度	244	24.23%
6	無回答	62	6.16%
	計	1,010	100.30%

<コメント>

前年に引き続き、「週に1,2回」「月に1,2回」「年に1回」という回答が8割を占めており、継続的な利用者多い。「はじめて」という回答もさらに増えている。ユニコム事業のＰＲが功を奏している。今後もＳＮＳ、ホームページを活用してユニコムの施設、事業のＰＲを強化していく。

■設問3

設問3-①　（ア）　利用のしやすさ				満足度
1	満足	499	68.36%	94.52%
2	やや満足	191	26.16%	
3	やや不満足	8	1.10%	1.64%
4	不満足	4	0.55%	
5	わからない	28	3.84%	
99	無回答・無効回答	12		
	計	742		

N=730

<平成３１年度>

利用のしやすさ				満足度
1	満足	701	75.05%	97.00%
2	やや満足	205	21.95%	
3	やや不満足	24	2.57%	3.00%
4	不満足	4	0.43%	
5	わからない	17		
99	無回答・無効回答	56		
	計	1,007		

N=934

<コメント>

「満足」と「やや満足」が約95%を占めた。(わからない・無回答を除く）。希望の部屋がとれない、机や椅子が足りない（定員半分の利用によるもの）など、コロナ禍ならではの不満が多く見られた。

設問3-②（イ）　設備や備品について				満足度
1	満足	482	67.22%	93.03%
2	やや満足	185	25.80%	
3	やや不満足	11	1.53%	2.09%
4	不満足	4	0.56%	
5	わからない	35	4.88%	
99	無回答	25		
	計	742		

N=717

<平成３１年度>

設備や備品について				満足度
1	満足	657	72.92%	96.89%
2	やや満足	216	23.97%	
3	やや不満足	23	2.55%	3.11%
4	不満足	5	0.55%	
5	わからない	26		
99	無回答	80		
	計	1,007		

N=901

<コメント>

「満足」と「やや満足」で約93%を占める。設備はメンテナンスを行い、修理不能な機材は新しいものに買い換えている。

設問3-③　（ウ）　職員の利用者への接し方				満足度
1	満足	500	69.83%	92.18%
2	やや満足	160	22.35%	
3	やや不満足	9	1.26%	1.40%
4	不満足	1	0.14%	
5	わからない	46	6.42%	
99	無回答	26		
	計	742		

N=716

<平成３１年度>

職員の利用者への接し方				満足度
1	満足	662	73.64%	97.89%
2	やや満足	218	24.25%	
3	やや不満足	17	1.89%	2.11%
4	不満足	2	0.22%	
5	わからない	36		
99	無回答	72		
	計	1,007		

N=899

<コメント>

「満足」と「やや満足」で約92%を占めた。「親切」「丁寧」といった意見を今年度も多くいただいている。引き続き、ユニコムで開催される講座、近隣のイベントなど、予約以外の問い合わせにもスムーズに答えられるようにし職員のスキルアップに努めていきたい。

■設問4

設問4-① 当施設で実施している講座・イベントについて （ア） オーサーズカフェ				満足度
1	満足	42	50.00%	96.43%
2	やや満足	39	46.43%	
3	やや不満足	3	3.57%	3.57%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	467		
99	無回答	191		
	計	742		

N=84

<平成３１年度>

オーサーズカフェ				満足度
1	満足	98	72.06%	97.79%
2	やや満足	35	25.74%	
3	やや不満足	3	2.21%	2.21%
4	不満足	0	0.00%	
5	わからない	93		
99	無回答	778		
	計	1,007		

N=136

<コメント>

「満足」と「やや満足」が96%と、前年度よりは少なかった。コロナの影響で、開催できない時期が多かったことも関係していると思われる。

設問4-② 当施設で実施している講座・イベントについて （イ） 市民・大学交流会				満足度
1	満足	34	50.75%	98.51%
2	やや満足	32	47.76%	
3	やや不満足	1	1.49%	1.49%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	481		
6	無回答	194		
	計	742		

N=67

<平成３１年度>

市民・大学交流会				満足度
1	満足	52	65.00%	93.75%
2	やや満足	23	28.75%	
3	やや不満足	5	6.25%	6.25%
4	不満足	0	0.00%	
5	わからない	96		
6	無回答	831		
	計	1,007		

N=80

<コメント>

コロナの影響で中止になった会もあったが、「満足」「やや満足」の合計は98.5%と前年度より５%近くアップしている。参加者の興味をひくような内容が功を奏したと思われる。

設問4-③ 当施設で実施している講座・イベントについて （ウ） さがみはら地域づくり大学				満足度
1	満足	32	50.79%	96.83%
2	やや満足	29	46.03%	
3	やや不満足	2	3.17%	3.17%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	481		
99	無回答	198		
	計	742		

N=63

<平成３１年度>　2020/1/4～２/２９　５７日間　1,007件

さがみはら地域づくり大学				満足度
1	満足	30	58.82%	96.08%
2	やや満足	19	37.25%	
3	やや不満足	1	1.96%	3.92%
4	不満足	1	1.96%	
5	わからない	101		
99	無回答	855		
	計	1,007		

N=51

<コメント>

コロナの影響で開講が9月にずれ込んだが、アンケート結果に影響はなかった。今後に向けて見直しを図っており、さらに満足度のアップに努める。

設問4-④ 当施設で実施している講座・イベントについて （エ） まちづくりフェスタ				満足度
1	満足	39	47.56%	92.68%
2	やや満足	37	45.12%	
3	やや不満足	6	7.32%	7.32%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	465		
99	無回答	195		
	計	742		

N=82

<平成３１年度>

まちづくりフェスタ				満足度
1	満足	32	60.38%	94.34%
2	やや満足	18	33.96%	
3	やや不満足	3	5.66%	5.66%
4	不満足	0	0.00%	
5	わからない	99		
99	無回答	855		
	計	1,007		

N=53

<コメント>

今年度は、コロナの影響により、1ヶ月間の展示での開催となったが、「満足」と「やや満足」で約93%を占めた。長期間にわたって展示していたため、多くの人の目にとまった効果があったと思われる。

設問4-⑤ 当施設で実施している講座・イベントについて （オ） まちづくりモデル事業				満足度
1	満足	38	59.38%	96.88%
2	やや満足	24	37.50%	
3	やや不満足	1	1.56%	3.13%
4	不満足	1	1.56%	
5	参加したことがない	481		
99	無回答	197		
	計	742		

N=64

<平成３１年度>

まちづくりモデル事業				満足度
1	満足	24	68.57%	94.29%
2	やや満足	9	25.71%	
3	やや不満足	2	5.71%	5.71%
4	不満足	0	0.00%	
5	わからない	101		
99	無回答	871		
	計	1,007		

N=35

<コメント>

コロナの影響で中止になったり、調理系に至っては満足な活動は出来なかったが、「満足」と「やや満足」で約97%を占めた。団体数は10に増えている。

設問4-⑥ 当施設で実施している講座・イベントに参加されたことのある方におたずねします。 （カ） 橋渡し・相談事業				満足度
1	満足	30	50.85%	94.92%
2	やや満足	26	44.07%	
3	やや不満足	2	3.39%	5.08%
4	不満足	1	1.69%	
5	参加したことがない	483		
99	無回答	200		
	計	742		

N=59

<平成３１年度>

設問4-⑥ 当施設で実施している講座・イベントに参加されたことのある方におたずねします。 （カ） 橋渡し・相談事業				満足度
1	満足	21	67.74%	93.55%
2	やや満足	8	25.81%	
3	やや不満足	2	6.45%	6.45%
4	不満足	0	0.00%	
5	わからない	101		
99	無回答	875		
	計	1,007		

N=31

<コメント>

「満足」と「やや満足」で約９５%を占める。今後も、施設利用者から橋渡し候補を選定し、大学との連携テーマをアドバイスしていく。また、団体登録者の活動から橋渡しへのランクアップ活動を支援する。

■設問5

設問５ユニコムプラザさがみはらの総合的な満足度について				満足度
1	満足	425	66.30%	98.75%
2	やや満足	208	32.45%	
3	やや不満足	8	1.25%	1.25%
4	不満足	0	0.00%	
5	わからない	55		
99	無回答	46		
	計	742		

N=641

<平成３１年度>

ユニコムプラザさがみはらの総合的な満足度について				満足度
1	満足	552	69.70%	98.74%
2	やや満足	230	29.04%	
3	やや不満足	8	1.01%	1.26%
4	不満足	2	0.25%	
5	わからない	19		
99	無回答	196		
	計	1,007		

N=792

<コメント>

「満足」と「やや満足」で100%を占める。今後も満足度の向上に向けて努力していきたい。

以下、意見・要望

※設問3　「やや不満足」「不満足」をつけた方の理由（原文のまま）

対象設問	理由
ア	9:00justにならないと入れない点。
ア	うるさい人がたまにいる
ア	希望の部屋をとれないことが多い
ア	九くつ（対応、設備）・・・窮屈？
ア	高校生でも個室を使えるようにしてほしいから。
ア	コロナ禍以降、センターが閉館になることも多く、また感染への懸念ありほとんどオフィスを使用できていません。
ア	市営駐車場が値段が高い
ア	手続きが大変＝手間だから
ア	人数の制限が厳しい
ア	部屋の名前がもっと大きな文字だとありがたいです。
ア、イ	コロナ禍では、お部屋が取れなく大変です
ア、イ、ウ	ア）イ）市民会館などに比べて利用料が高い。セミナールーム１と２はマイクを使うととなりの部屋の音が聞こえ集中できない。
ア、イ、ウ	若干、不案内（高齢者に対し）
ア、イ、ウ	駐車場からのルートがわかりにくい
ア、イ、ウ	駐車場のサービスがほしい（会場利用した人に3時間無料にしてもらえてら助かります。）
ア、イ、ウ	場所が駅前にありよい立地ですが、看板などの掲示物がわかりにくいです。
イ	加湿器を設備してください
イ	空調を自由に調節できると助かります。
イ	室の換気が気になる。また、調理室の鍋が大きすぎて使いづらい。
イ	すわる席が少ない
イ	体温計が一度ではかれていない
イ	調理室の鍋が大きすぎて洗いにくい。調理実習にちょうどいい大きさの鍋がほしい。ざるが大中小でそろえてほしい。
イ	調理室のなべやききが調理台のサイズにつかいやすいサイズにしてほしい
イ	ファブラボのようなモノづくりの設備機器や環境を整えてほしい
イ	プロジェクタなど打ち合わせに必要な備品が常備されているとよい
イ	もう少し机を増やしてほしい
イ	もう少し机を増やしてほしい(窓側)
イ、ウ	会場費が他に比べ高値と思います（市の施設）
イ、ウ	洋式トイレで温水が出ない、便座つめたい。
ウ	感じの悪い人がいたから。
ウ	職員さんに声かけていただき部屋へ行きやすかったです。
ウ	対応が冷たい

※設問４　講座・イベントを、どのように充実させてほしいですか（原文のまま）

意見
PRを一段としていただきたいです
今のままで十分充実していると思います。
今のままで良いと思います。
オンライン授業をしてほしい
開催が土曜日以外もあったら（土曜日は仕事がある）
感染症対策をよりしっかり行い、住民の生活に華を増やして欲しい
子供が集中して学べる環境づくり
コロナかの中でいろいろと大変でしょうが駅から近いので大変利用しやすいです。
自宅待機中の現役大学生たちも気軽に参加し、視野を広げられるような場が生まれるとよいと思う
情報収集来訪の折に分かる宣伝物の掲示もしくは配置をお願いします。
すみません。利用した事がありません。
大学の講義もオンライン化しているので、センターの講座やイベントもオンライン配信等への対応が期待されます。
特になし
文化歴史に関する講座を充実してほしい
保育付きのセミナーを増やしてほしいです。
魅力的な内容
もう少し参加しやすいようにしてほしい
若い世代がもっと交流できるイベントがあればいいと思います
我々のサークルは同好の士の集まりのため殆ど交流をして居ませんが若い人達にも理解していただきたいとは思います。
参加したことがないので答えようがない
参加した事がないのでわかりません
参加していません
さんかしていません。
参加しないでわからない
参加なし
イベントに参加したことがありません。

※設問5　ユニコムプラザさがみはらへの意見・要望（原文のまま）

意見
～17：00までのわくと18：00までのわくの間があいていたら使いたい。
10分前にあけてほしいです。
18：00から予約しているけど、17：00からあいてたらそのわくも活用させてほしいです。
2021年度もよろしくお願いいたします。
8:30～開場希望
MR1・2の机の配列について現在の縦2列配置を四列にして各机の間隔をあけて通路を確保してほしい。
いすをもう少し低くしてほしいです。
いつもありがとうございます。対応がしんせつです。
いつもありがとうございます。時折、学生集団(小～高校生)が騒いでそう音を感じるほど。止めるよう注意していただければ幸いです。
いつも気持ちよく利用させていただきありがとうございます。
いつもキレイな状態でお借りでき、ありがとうございます。また、ぜひ、お借りしたいです。受付の皆様も親切でありがたいです。
いつもご丁寧な対応をありがとうございます。
いつも大変お世話になっております。コロナ禍の苦境が続くなか、オフィスの賃料が値上げされることは利用者にとって大変ダメージが大きいです。また大学がオンライン化に向かうなか、時代の変化に併せたセンターのあり方を期待いたします。
いつも窓がわの方の机といすを使わせてもらっているのですが、一番はじ（奥）だけライトがないのでつけてほしいです。あと暗くなってからすぐ頭上のライトをつけてもらいたいなと思います。でも職員さんがたはやさしくて、いごこちのいい場所なので、今後も使わせてもらいます！
いつも明確なご指導ありがとうございます
いつも利用させていただき、感謝しています。
今の時期は来館もできるだけ避けたいので特に要望などはありません。いつも清潔に保たれているのが安心です。
駅近で使いやすく助かりました。
駅や駐車場から近く助かっています
お世話になっております。優しい対応ありがとうございます。
お部屋を借りる条件がむずかしいです。いつも借りている方は簡単ですが、とびいりとか新入ではなかなか・・・
オンラインテレビ会議アプリを使って参加したいイベントがあったが、Wi-Fiが使えて声が入ってこない個室環境を安価で借りられ助かりました。家では家族が邪魔をしてくるので。また利用したいと思います。
会議室の申し込み方法を改善してほしい。３か月前、６か月前の申し込み時に５回／月までとするのはよいが、それが過ぎたら制限をなくしてほしい。
外国人との交流の機会がほしい
会場での食事を自由にしてほしい
回数制限をなくして欲しいです。
回数を置く使用したいです。
加湿器を設置してください
活動状況を知るチャンスが少ないので活動報告をどこで知ることができるか目立ったところに広報していただけるとよいなと思います。
頑張ってください。
奇麗で落ち着きのあるロビーがすばらしいです。職員の方も丁寧な対応をしてくださって感謝しています。
きれいでした。
きれいな施設で満足です
緊急事態宣言期間中、ユニコムは施設利用を中止しましたが同じ市の他の施設は貸し出しが可能でした。市の通達にのっとるというのであれば、検討してほしいと思いました。
緊急事態宣言をうけて、閉館されていますが、以前のような活動ができるようになりましたら、たくさんの方々の交流の場として、活気あふれる施設に戻れるように希望いたします。
この施設を知らない市民や地域の方々が多いと思われます。何か話題作りをしていただいてSNSでバズることが認知の向上につながると思います。
これまでの利用頻度が多くないため、起債するほどの要望内容は不明

コロナ禍の昨今、体温チェック器具の不具合が気になりました。
コロナ禍にも関わらず会場を貸して下さりありがとうございます。
こんな立派な施設があることを知らなかった
シェアードオフィス宛に届いた小荷物を一時お預かりいただき、連絡していただければ助かります（すぐに取りにまいります）
時間制限の終期(催促)が早すぎる
施設内で軽食を食べれるようになるととても助かります。
事前の連絡により予定・計画が立てやすい
市民相談などお願いしたい
市民の使い易さの継続的な改善と公報にもっと力を入れて欲しい
充実した施設、リーズナブルな使用料ありがとうございます
紹介ブースへの来訪者がもう少し増えると、ありがたいです。
使用料の値上がりは残念
職員の皆様の応対も丁寧でありがたく利用させて頂いています。
職員の皆様のサポートが素晴らしいと思います(他の施設と比べて）いつもどうもありがとうございます。
職員の皆様の対応が丁寧で温かく、館内清掃も行き届いているため大変利用しやすい施設です。施設利用にあたっての相談等にも親切に対応していただき感謝しております。
食事もできるスペースがあるとありがたい
スタッフの皆さんがご親切で気持ちよく利用させていただいています
設問４（オ）は今期は事業が実施出来ませんでした。前期までの評価は満足です。一日も早く新型コロナウイルスの終息を願っています。
対応が良いと思います。
大学広報スペースの利用はあるのか気になる
楽しい話し合いでした。
駐車場の利用料がいつも易くならないかと思ってます。
抽選申込が１日の9:00～10:00の電話というのはアナログ的。公民館予約のようにネットでできるようにして欲しい。電話もつながりにくいため。
調理室の利用区分が使いづらい。午前（９時～１３時）午後（１３時～１７時）夜間（１７時～２１時）にしてほしい
調理室を使用したイベント等に参加していきたい。広く一般市民が気軽に足を運べる雰囲気がとてもよい
月に使用できる回数を増やしてほしい
机がもう少し多めにほしいです。（すぐ満席になってしまう）
年寄りなので参加する講座・イベント等ありませんがロビーでいつもくつろがせてもらっています。ありがとうございます。
友達とおしゃべりするときなどに利用しています。ありがとうございます
フリースペースを増やしてほしい
プロジェクターを持ち込んだ時の台が欲しいです
部屋の利用状況を聞くよりボードとかで知れたら感染予防を少しでも減らせるのではと個人的に思いました
ボーノ内テナントのチラシやパンフレットが置けたら嬉しいと思います。
本日（1/8）教室が大変寒かったです！！
まちづくりモデル事業の次のステップの事業（例：まちづくり事業）を構想いただきたいです
用事がないと入れない感じがある。気軽に立ち寄れると展示も見やすい
料理教室、パソコン教室などスキルアップの場を提供して欲しい。図書館を併設して欲しい。（藤沢小田急のように）
利用料が思う少し低額だと良いと思う
若い人材を増やしてほしい
高校生でも個室を利用できるよう変えてほしい
ありがとうございました！

ありがとうございました。
特にないです。
特になし
特になし
特になし
特になし
特になし
特になし、OK!!