

令和3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：2022年1月4日（火）～2月28日（月） 56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730人（ランダム）
調査方法：無記名にて回収	回収数：730件

■設問1

設問1-① 性別			
1	男性	333	45.62%
2	女性	388	53.15%
3	無回答・無効回答	9	1.23%
計		730	100.00%

<令和2年度>

性別			
1	男性	374	50.40%
2	女性	350	47.17%
3	無回答	18	2.43%
計		742	100.00%

設問1-② 年齢			
1	10代	5	0.68%
2	20代	34	4.66%
3	30代	43	5.89%
4	40代	78	10.68%
5	50代	103	14.11%
6	60代	116	15.89%
7	70代	151	20.68%
8	80代	30	4.11%
9	90代	2	0.27%
10	無回答・無効回答	168	23.01%
計		730	100.00%

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%

<コメント>

ロビーにある学生ブースの利用や、地域活動スタートアップ事業の取り組み、展示、橋渡しなど学生との関わりは増えているが、前年度より、10代～30代の若い世代の割合が減っている。来年度は、学生のへのアンケート協力をさらに促していきたい。

設問1-③ お住まいはどちらですか？			
1	緑区	23	3.15%
2	中央区	63	8.63%
3	南区	279	38.22%
4	市外	346	47.40%
5	記入なし	18	2.47%
6	無効回答	1	0.14%
計		730	100.00%
備考	市外：厚木市、綾瀬市、伊勢原市、海老名市、小田原市、座間市、川崎市、鎌倉市、秦野市、平塚市、南足柄市、大和市、湯河原町、横浜市、横須賀市、寒川町、		

<令和2年度>

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、東京都など		

<コメント>

今年度も、市外と市内の利用者の割合がほぼ半々であった。今後も、小田急線の要衝である相模大野駅から近いという立地条件を活かし、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	63	8.63%
2	会社員	248	33.97%
3	公務員	31	4.25%
4	パート・アルバイト	65	8.90%
5	大学生・専門学校	18	2.47%
6	中学・高校生	4	0.55%
7	主夫・主婦	142	19.45%
8	無職	98	13.42%
9	その他	34	4.66%
10	無回答・無効回答	27	3.70%
	計	730	100.00%
備考	その他：医療職、学習塾講師、教員、警備員、サービス業、飲食業、市非常勤職員、写真家、社労士、スクールカウンセラー、大学院生、団体職員 他		

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	パート・アルバイト	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		

<コメント>

一番多いのが会社員、続いて多いのが主夫・主婦や無職の利用と前年度と同様の構成となっている。大学生、専門学校生の利用は減少してしまっているので、PRに努めていきたい。

■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	71	9.73%
2	ユニコムのホームページ	95	13.01%
3	友人・知人	244	33.42%
4	イベント会場だった	191	26.16%
5	SNS	1	0.14%
6	その他	103	14.11%
7	無回答	44	6.03%
	計	749	102.60%

<令和2年度>

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%

<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（複数回答）			
1	地域活動	129	17.67%
2	趣味の活動	247	33.84%
3	催しの会場だった	61	8.36%
4	仕事	168	23.01%
5	大学のサークル・ゼミ	6	0.82%
5	その他	106	14.52%
6	無回答	35	4.79%
	計	752	103.01%

<令和2年度>

利用目的（複数回答）			
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%

<コメント>

依然として「趣味の活動」が1番多いが、ユニコムが掲げる本来の利用目的である「地域活動」での利用が増えた。昨年度からの新項目「大学のサークル・ゼミ」での利用は、今年度も少なかった。

設問2-③ 利用頻度			
1	はじめて	105	14.38%
2	ほぼ毎日	1	0.14%
3	週に1、2回程度	37	5.07%
4	月に1、2回程度	295	40.41%
5	年に1回程度	263	36.03%
6	無回答	29	3.97%
	計	730	100.00%

<令和2年度>

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%

<コメント>

「はじめて」の利用がさらに増えている。「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、継続的な利用者は多い。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	507	70.81%	96.23%
2	やや満足	182	25.42%	
3	やや不満足	6	0.84%	1.82%
4	不満足	7	0.98%	
5	わからない	14	1.96%	
99	無回答・無効回答	14		
	計	730		

N=716

<令和2年度>

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

<コメント>

「満足」と「やや満足」が約96%を占めた。(無回答を除く)。WEB会議等の利用が増えているため、ネット環境の充実を望む声が多く見られた。

設問3-② (イ) 設備や備品について				満足度
1	満足	488	68.83%	93.94%
2	やや満足	178	25.11%	
3	やや不満足	21	2.96%	3.39%
4	不満足	3	0.42%	
5	わからない	19	2.68%	
99	無回答	21		
	計	730		

N=709

<令和2年度>

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

<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	485	68.70%	93.91%
2	やや満足	178	25.21%	
3	やや不満足	4	0.57%	0.85%
4	不満足	2	0.28%	
5	わからない	37	5.24%	
99	無回答	24		
	計	730		

N=706

<令和2年度>

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

<コメント>

「満足」と「やや満足」で約93%を占めた。施設の利用規則は守りつつ、利用者目線も忘れずに接することを心がけていきたい。

■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) オーサースカフェ				満足度
1	満足	70	67.31%	99.04%
2	やや満足	33	31.73%	
3	やや不満足	1	0.96%	0.96%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	425		
99	無回答	201		
	計	730		

<コメント>

N=104

「満足」と「やや満足」が99%を占めた。予約不要、無料で参加できること、多岐にわたる内容などが、高い満足度につながっていると思われる。

<令和2年度>

オーサースカフェ				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

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	57	63.33%	97.78%
2	やや満足	31	34.44%	
3	やや不満足	2	2.22%	2.22%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	436		
6	無回答	203		
7	複数回答	1		
	計	730		

<コメント>

N=90

前年度同様、高い満足度となっている。中止になった講座もあったが、開催された講座は全て定員を割ることはなかった。

<令和2年度>

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

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	59	70.24%	98.81%
2	やや満足	24	28.57%	
3	やや不満足	1	1.19%	1.19%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	436		
99	無回答	210		
	計	730		

<コメント>

N=84

前年度に比べ「満足」「やや満足」の合計が約2%アップした。内容はもちろん、集客にも力を入れていきたい。

<令和2年度>

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

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	64	67.37%	98.95%
2	やや満足	30	31.58%	
3	やや不満足	1	1.05%	1.05%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	431		
99	無回答	204		
	計	730		

<コメント>

N=95

今年度も、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99%と、さらに満足度はアップした。長期間多くの人の目にとまったことによる効果があったと思われる。

<令和2年度>

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

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	68	71.58%	98.95%
2	やや満足	26	27.37%	
3	やや不満足	1	1.05%	1.05%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	432		
99	無回答	203		
	計	730		

<コメント>

N=95

「満足」と「やや満足」で約99%を占め、前年度より約2%アップしている。調理系の事業はコロナの影響を受けたが、前年度から継続して行っている事業も多く、参加者に定着してきている。

<令和2年度>

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

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	54	67.50%	98.75%
2	やや満足	25	31.25%	
3	やや不満足	1	1.25%	1.25%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	442		
99	無回答	208		
	計	730		

<コメント>

N=80

「満足」と「やや満足」で約99%を占めた。今後も、施設利用者からの橋渡し候補の選定、大学との連携テーマのアドバイスを強化していく。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。

<令和2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	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

■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	391	61.77%	97.79%
2	やや満足	228	36.02%	
3	やや不満足	8	1.26%	2.21%
4	不満足	6	0.95%	
5	わからない	25		
99	無回答	72		
	計	730		

<コメント>

N=633

「満足」と「やや満足」で98%となった。このアンケートで得られた要望を参考に、今後もより良い施設を目指していきたい。

<令和2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	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

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
イ	コピー機の性能が以前に比べて格段に悪くなった
ウ	職員の方の態度が上から目線でいやな気がした
イ	入口体温測定器の不具合
イ	体温を計るのに苦労する
-	なかなか取れないときがある
イ	Wifiの強度 Zoom等でのミーティングが途切れず行える程度の強度がほしい
イ	便座クリーナーがない
イ	空調の利きが弱い
イ・ウ	親切、キレイ
イ	部屋の中のネット環境をもう少し良くして欲しい
ア・ウ	申し込み時、時間がかかる、記入多い、紙が多くはんざつ、予約形態を簡素化すべき
イ	当日のセミナーや花屋さんの配達など、宅急便の荷物など、当日分は預かっていただけたらと思います。
ア	場所がわかりずらいみたいです。
ア	料金が高くなって大変です。
イ	西日の部屋の温度調整
ア	場所がわかりずらい。
イ	寒い・・・
イ	機材があわない。
イ	ドコモの電波がもっと強くなるとありがたいです。
-	ネット予約できると良いと思う。
イ	モニターが小さい。
イ	備品のセッティングが難しい。
ア・イ・ウ	利用者最優先の目線でできてるかな？と。
イ	音を出すCD等が使える部屋があると、もっと活動が充実したものになるのですが。
ア	入口の会場が一目でわからない。急ぐ時困る。
イ	Wifiが弱くて使えなかったため。他はよかったです！
ア	利用料が高い！
ア	終了時間等のアナウンス。利用時間の区分設定。
ア	部屋をせめて5分前に開錠してほしい。
ア・イ・ウ	部屋の鍵5分前には開けてほしい。
イ	Wifiが安定しない、ミーティングルームでは実用できない。
-	サービス精神が少ない。お役所仕事？
ウ	事務がはん雑
イ	テーブルはイスの数が少なかったため、ソーシャルディスタンスが保てなかった。
ア	ウクレレ練習には広い割に出来るスペースせまい。
ア	領収証、受付、予約が複雑。
イ	ネット、wifiがつながりにくい。
イ	ネット環境。携帯の充電器の貸し出し。
ウ	対応が人によって冷たい。
イ	Wifiの環境が良くないです。
ア	終了時間に厳しすぎる。

※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

工作室にてモノづくりをして居ます。道具が色ありとてもいい場所だとおもいました。

防音（隣の部屋の音声が大きかった）

④のフェスタ大学が学んでいて、実社会へどの様な対応が④できるか？各大学の得意分野で紹介してほしい。

分かりやすいように行うことで視野が広がると思います。

積極的な提案事業

講師の質

参加してないので、評価できない。

良くわかりません。

参加したことがないので分かりません。

夜間の講座を増やしてほしい。

身近な内容のイベントが多くあればよいと思います。

※設問6 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
始めて利用しましたが快適でスタッフさんも親切でよかったです
とても使いやすかったです
女子トイレの便座にヒーターを入れてください。お願いします
ミーティング4だけ少し高い、小人数利用でまよう
良い
ネットで予約が出来るようにしてほしい
実習室2を定期的に利用しています。実習機材が多いため、利用の棚をお借りしたいと思います。商用で利用していますが、上段の棚だけでも使用したいです。未使用のものが多いのでできれば 有難いです。
駅から近くて利用しやすい。きれいで新しい。
今後もお願いいたします。
いつもありがとうございます。
ちょっと寒かったです。講義中。
展示物がやたら多くて疲れる。ギャラリー専門施設ではないと思う。大学の予備施設のようだ。
月の初日に会場予約の電話をするが、なかなかつながらないので、9:00~10:00ではなく、9:00~11:00にしていただけると嬉しいです。
スペースの利用のしかた 無駄？
いつもありがとうございます。
特になし
特になし
特になし
横浜の身近な場所に同じような施設が欲しい。
特になし
きれいで使いやすい施設だと思います。
いつもきれいで、気持ちが良いです。
使用料金が高い。とても良くしていただいています。ありがとうございます。
スタッフの方々、施設設備すべて感じ良く、ありがたく使用させて頂いています。
利用車に駐車場の割引サービスがほしい。
特になし
なし
特になし
特になし
朝9時から使用の場合、9時少し前には会場に入れる様にしてほしい。
トイレの便座を暖かくしてシートもしくは消毒液を置いて欲しい。
駅直結で利用しやすい。利用料安くて助かります。
領収書を小さくして下さい。
大学と地域を結ぶコーディネーター役？に感謝と、今後の期待をしております。
いつも有難うございます。
入口の検温の測定が不明確。入場者にも良く分かるものにしてほしい。
駅からのアクセスがいいので、利用させていただいています。22:00前に退出させられるのは事務的でいやだなと思いました。

<p>抽選の申し込みをホームページからできるようにしてほしい。</p>
<p>隣の部屋の声仕切り板ごしにすぐきこえるのをなんとかして欲しいです。</p>
<p>特にありません。</p>
<p>支払方法が、当日支払だと利用しやすい。</p>
<p>女子美の作品展示には心癒されます。</p>
<p>アンケート回収BOXを設けてほしい。回収BOXが無い場合、アンケート回収のタイミングでどのグループが書いたものかが分かるため匿名性が保たれないため。</p>
<p>アンケートの匿名性がない。(出入りに回収箱を置く等すれば、匿名性を確保できると思われる。</p>
<p>市民へのサービスとして、開かれた公共施設を広いスペースで提供していることに敬意を表します。</p>
<p>空教室情報</p>
<p>職員の方が礼儀正しくて気持ちがなごみます。</p>
<p>通りすがりの人でも入りやすいそんな場所があってほしいと思います。</p>
<p>駅に近く便利</p>
<p>相模大野駅直近なのでとても便が良い。</p>
<p>特になし</p>
<p>ネット予約可能になるとうれしいです。</p>
<p>いつもサークル活動でお世話になっております。特に不満はありませんが、ホームページの施設空況から仮予約までTelや直接でなくネット(ホームページ上)でできると更に便利だなと思います。特によく利用している団体はIDとパスなどで管理できれば。(参加されている方より)</p>
<p>ホワイトボードのマーカーが細いタイプなので、太いタイプを置いてほしい。コピー機が少なくなって不便。</p>
<p>Wifiの速度が遅いため、改善希望です。</p>
<p>いつも快適に使用させていただいて、どうもありがとうございます。皆様のおかげで俳句を学ばせてもらって、脳を活性化させています。</p>
<p>コロナ収束後にイベント盛大をお願いします。</p>
<p>いつも丁寧に明るく対応してくださるスタッフのみなさんに感謝です。ありがとうございます。</p>
<p>Wifiが弱い。</p>
<p>便利</p>
<p>もっとハートフルにお願いしたい。相模原市民なので・・・</p>
<p>ワクチンパスポートの条件は差別になるのでやめて頂きたいです。ワクチンを受けられない人の尊厳を尊重したユニコムプラザさんであってほしいです。</p>
<p>にもつが置いておけるような棚を使えるようにしてほしいです。</p>
<p>スクール利用(駐車場など)させていただいています。利用しやすいです。いつもありがとうございます。毎回の荷物が多いのでロッカーや置き場があると嬉しい。スクールで来てみて他にも楽しいことをされていることに気がつきました。</p>
<p>荷物を置かせていただく戸棚等お借り出来たら毎回来る時の持ち物が少なくて助かります。</p>
<p>エリカフラワースクールの備品を置かせてほしいです。いつもありがとうございます。</p>
<p>予約方法(ネットでの申込みができるように)</p>
<p>Wifiがほしい。</p>
<p>いつもお世話になります。もう少し安い場所代を求めて。</p>
<p>利用料が高いので実習室2が使えれば良いと思います。</p>
<p>利用料を負担に感じております。実習室2が使えれば良いと思います。</p>
<p>利用料が高い。他に安い部屋はないでしょうか？</p>
<p>利用料が高い。他に安い部屋はありませんか？</p>
<p>実習室2を使いたい。使用料が安い方が良さから。</p>
<p>利用料金がもう少し安いと良いです。</p>
<p>ウクレレ練習には広すぎる。それほど大音量でないので少し小さい部屋を！</p>
<p>利用料金が安くなるとよいです。(実習室1にしてほしいです。)</p>

利用料金がやや高いと思います。
料金は安くして下さい。
地域活動のためのとても素晴らしい施設だと思います。さすが相模原市です。
いつもありがとうございます。
ビーズ手芸は部屋が汚れることはありません。針の管理はしっかりやりますので、ミーティングルームでできるようになったらうれしいです。
特にありません。
いつもみなさんおつかれさまです。
便座が冷たいのはコロナ対策ですか？とても寒いのであたためて下さい。
マルチスペースの1ブース利用を再開していただけるとうれしいです。
清潔で利用しやすく職員の皆様が丁寧で行き届いている。有難うございます。
開室は5分前にして欲しい。
借りている時間よりせめて5, 6分前にあけていただけたらと思います。
アンケートの匿名性が確保されていない
気持ちよく利用させていただいております。ありがとうございます。
隣の町田市民にも広報してほしい
なし
いつもありがとうございます。
特にありません。いつも利用させていただきありがとうございます。
利用時間帯について、9:00~11:00を利用していますが会場が9:00なので実際に部屋の利用は9:10位になり終了10分前位部屋の片付け消毒をすると計20分ほどになります。実質の利用が1時間40分ですが、このことについてはどのように考えていられますか？
本当に言う事は何も無く、大変満足です。ありがとうございました。