

## 令和4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：2023年1月4日（水）～2月28日（火） 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775人（ランダム）
調査方法：無記名にて回収	回収数：775件

### ■設問1

設問1-① 性別			
1	男性	318	41.03%
2	女性	438	56.52%
3	その他	1	0.13%
4	無回答・無効回答	18	2.32%
計		775	100.00%

<令和3年度>

性別			
1	男性	333	45.62%
2	女性	388	53.15%
3	無回答	9	1.23%
計		730	100.00%

設問1-② 年齢			
1	10代	6	0.77%
2	20代	45	5.81%
3	30代	45	5.81%
4	40代	71	9.16%
5	50代	83	10.71%
6	60代	115	14.84%
7	70代	164	21.16%
8	80代	56	7.23%
9	90代	6	0.77%
10	無回答・無効回答	184	23.74%
計		775	100.00%

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%

<コメント>

学生との関りは定着しつつあるとはいえ、各世代の割合は昨年度と大差ない。課題である夜間の利用が増えれば、若い世代も多くなるのではないかとと思われる。

設問1-③ お住まいはどちらですか？			
1	緑区	31	4.00%
2	中央区	51	6.58%
3	南区	272	35.10%
4	市外	389	50.19%
5	記入なし	28	3.61%
6	無効回答	4	0.52%
計		775	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、横浜市、横須賀市、茅ヶ崎市、藤沢市、三浦市、寒川町、愛川町、開成町、二宮町、葉山町、東京都、埼玉県、千葉県、茨城県、静岡県、愛知県、奈良県、大阪府など		

<令和3年度>

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、埼玉県、千葉県、茨城県、大阪府、東京都など		

<コメント>

市外と市内の利用者の割合がほぼ半々ではあるが、市外の利用者が若干増えている。小田急線の要衝である相模大野駅から近いと思われる。

設問1-④ ご職業			
1	自営業	58	7.48%
2	会社員	182	23.48%
3	公務員	53	6.84%
4	パート・アルバイト	73	9.42%
5	大学生・専門学校	13	1.68%
6	中学・高校生	4	0.52%
7	主夫・主婦	162	20.90%
8	無職	161	20.77%
9	その他	35	4.52%
10	無回答・無効回答	34	4.39%
	計	775	100.00%
備考	その他：医療職、学習塾講師、教員、介護士、介護施設職員、保育士、学校ボランティア、学校司書、税理士、団体職員 アクセサリー作家、他		

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		

<コメント>

会社員の利用が減少している。コロナ禍以降、WEB会議での利用が増えているためと思われる。また、学生利用が年々減っている。若い人が参加したくなるような催しを企画し、この世代を呼び込みたい。

■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	68	8.77%
2	ユニコムホームページ	94	12.13%
3	友人・知人	265	34.19%
4	イベント会場だった	211	27.23%
5	SNS	4	0.52%
6	その他	112	14.45%
7	無回答	37	4.77%
	計	791	102.06%

<令和3年度>

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%

<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	88	12.05%
2	趣味の活動	293	40.14%
3	催しの会場だった	102	13.97%
4	仕事	150	20.55%
5	大学のサークル・ゼミ	7	0.96%
5	その他	114	15.62%
6	無回答	42	5.75%
	計	796	109.04%

<令和3年度>

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%

<コメント>

依然として「趣味の活動」が最多である。「地域活動」が減っているが、コロナ禍前よりは増えている。「催しの会場」が増えた。

設問2-③ 利用頻度			
1	はじめて	122	15.74%
2	ほぼ毎日	1	0.13%
3	週に1、2回程度	61	7.87%
4	月に1、2回程度	368	47.48%
5	年に1回程度	191	24.65%
6	無回答・無効回答	32	4.13%
	計	775	100.00%

<令和3年度>

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%

<コメント>

「はじめて」の利用がさらに増えているが、「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、継続的な利用者も多い。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	517	68.30%	94.85%
2	やや満足	201	26.55%	
3	やや不満足	18	2.38%	3.30%
4	不満足	7	0.92%	
5	わからない	14	1.85%	
99	無回答・無効回答	18		
	計	775		

N=757

<令和3年度>

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

<コメント>

「満足」と「やや満足」が約95%を占めた。(無回答を除く)。コマ間の入れ替え時間が設定されていないことによる案内遅れ、節電対策による寒さなどが不満理由として挙げられている。利用料が高いという意見は、セミナールームなど大きい部屋の利用者のものと思われる。

設問3-② (イ) 設備や備品について				満足度
1	満足	501	66.71%	93.21%
2	やや満足	199	26.50%	
3	やや不満足	19	2.53%	4.13%
4	不満足	12	1.60%	
5	わからない	20	2.66%	
99	無回答	24		
	計	775		

N=751

<令和3年度>

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

<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	516	69.08%	91.43%
2	やや満足	167	22.36%	
3	やや不満足	18	2.41%	2.95%
4	不満足	4	0.54%	
5	わからない	42	5.62%	
99	無回答	28		
	計	775		

N=747

<令和3年度>

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

<コメント>

「満足」と「やや満足」で約91%を占めたが、「不満足」が2%増加している。予約システムの変更により、申請時に時間がかかってしまうことがあるので、処理能力のスキルアップが必要である。

■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	60	52.63%	99.12%
2	やや満足	53	46.49%	
3	やや不満足	1	0.88%	0.88%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	469		
99	無回答	192		
	計	775		

<コメント>

N=114

「満足」と「やや満足」が99%を占めた。認知度も高く、定着している講座である。今後も多彩な内容を企画し、施設を知っていただく機会としたい。

<令和3年度>

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		

N=104

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/ユニコムセミナー				満足度
1	満足	62	58.49%	99.06%
2	やや満足	43	40.57%	
3	やや不満足	1	0.94%	0.94%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	469		
6	無回答	200		
	計	775		

<コメント>

N=106

満足度は99%であった。3回開催したが、たいへん好評でいずれも定員を上回る申し込みがあった。

<令和3年度>

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		

N=90

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	39	45.35%	98.84%
2	やや満足	46	53.49%	
3	やや不満足	1	1.16%	1.16%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	476		
99	無回答	213		
	計	775		

<コメント>

N=86

今年度も約99%と高い満足度であった。内容を見直し、集客に力を入れたため、参加人数は大幅に増加している。

<令和3年度>

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		

N=84

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	52	53.61%	97.94%
2	やや満足	43	44.33%	
3	やや不満足	2	2.06%	2.06%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	468		
99	無回答	210		
	計	775		

<コメント>

N=97

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98%と、高い満足度を得られた。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。

<令和3年度>

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		

N=95

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	45	50.56%	98.88%
2	やや満足	43	48.31%	
3	やや不満足	1	1.12%	1.12%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	473		
99	無回答	213		
	計	775		

<コメント>

N=89

「満足」と「やや満足」で約99%を占めている。主催者が熱心であり、参加者に定着した事業となっている。

<令和3年度>

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		

N=95

設問4-⑥ 当施設で実施している講座・イベントについて (カ) 橋渡し・相談事業				満足度
1	満足	38	48.10%	97.47%
2	やや満足	39	49.37%	
3	やや不満足	2	2.53%	2.53%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	480		
99	無回答	216		
	計	775		

<コメント>

N=79

「満足」と「やや満足」で約98%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。また、シェアードオフィス、まちづくりモデル事業など、さまざまな事業から橋渡しにつなげていく。

<令和3年度>

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		

N=80

■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	383	58.83%	97.85%
2	やや満足	254	39.02%	
3	やや不満足	12	1.84%	2.15%
4	不満足	2	0.31%	
5	わからない	45		
99	無回答	79		
	計	775		

<コメント>

N=651

「満足」と「やや満足」で98%となった。改善できるところは工夫し、今後もより良い施設を目指していきたい。

<令和3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	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		

N=633

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 満足やや満足の方の意見も含む）

対象設問	理由
ア	申し込みの時、電話連絡が大変なことがあります。
ア	時間単位の利用時間が非常にタイト
ア	一回の予約で使用当日に支払いにして欲しいです。半年前の予約でも変更すると20%支払うのは、どうか。
ア	使用料他市と比べて高いです。支払いの仕方もとても不合理。
ア	ビルの入り口が分かりづらい。利用しやすさ（トイレ）会議室前にトイレがあり便利ですが、3座しか無くトイレ待ちが廊下に並ぶ事になりました。少し恥ずかしいです。利用会場がひろいのですがトイレが少ない。
ア	どこから入るのか、はじめて来たので少しわかりにくかった。
ア	キャンセル料が即発生するのを少し猶予が欲しいです。
ア、イ	席の設営変えがめんどろ、画面があまりに近さい。
ア、イ	会場のみなのでよく分からず、すいません。
ア、イ、ウ	不満はありません
ア、イ、ウ	清潔で使いやすい。
ア、イ、ウ	管理不足（冷暖房）
ア、イ、ウ	節電過剰
ア、ウ	コロナでクローズ時の対応→返金等（相殺不可）市の意向というばかり。
ア、ウ	駐輪場が遠い
イ	コピー機が使いづらい
イ	エアコンが効いていない
イ	温度コントロールがなかなかうまく出来ない
イ	イスが使いづらい
イ	トイレ便座冷たい
イ	喫煙所がないと、隠れて吸う人が増える
イ	Wifiのつながりが少し悪かったです。
イ	備品のイスを座りやすいイスにして欲しい。この部屋しか使用できないのがおかしい
イ	検温器がいつも反応しない
イ	椅子が長時間座るには堅くて小さめで疲れます。クッション性が欲しい。
イ	机を掃除するだけで1時間ほどかかりました。そのため予定がずれてしまいました。もう少しきれいな状態にしてほしいと思います。あと、とても寒いです（施設全体が）
イ	共用部分が寒いです。
イ	トイレをふやしてほしい
イ	まちがえがある
イ	案内用の立てかんばんを借用したい
イ	美術展示の際、ライティングが良くない。
イ、ウ	椅子が立派過ぎて重いです。駅に近くて助かります。ありがとうございます。コピー機が使いにくくなりましたね。お世話になってます。
イ、ウ	何度も顔を合わせているはずなのに、挨拶がそっけない。不十分。
イ、ウ	女子トイレもう少しほしい。話してない。
イ、ウ	空調関係？コロナ禍のテーブルふき布が少ない。
ウ	職員の事務能力が低い。予約書類に時間がかかる。間違いがある。
ウ	利用毎、毎回5分前に鍵を開けてくれる様に受付に行くのが不便。15分前に入口通る時に声かけすれば自動的に部屋に来てほしい
ウ	何度拭いても汚れが出てくる。また、二酸化炭素濃度が1000を越えており換気がとても悪い。
ウ	人より入場への案内が異なること。退室の際も感じの良い接し方の方もいればそうでない方もいる。
ウ	特に良好、すばらしい！！対応

※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

あじさい大学を使用していたのですが、市の負担があると有難いです。

ずいぶん前にどれか参加しましたが、よかったです。 いろいろなブースがみられてよかったです。2019年

ライン等でイベントを教えていただきたい、連絡が欲しい

各団体の交流も試してもおもしろいかもしれないです

韓国語講座

具体的な効果（市民へのアウトカム）が得られるように取組んで欲しい

今まで通り講座で使用させていただきたい

参加したことはないですが掲示物は興味深く拝見しました

子ども関係

市民大学をやってほしい

時折おとずれては情報を見たりしているのですが参加に至ってないので

読み聞かせがもっとあると嬉しい

南区ではイベントできる施設がユニコムだけ。もっといろんなイベントしてほしい

※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
10分前に開場してもらいたい
3Fへ上がる前に表示があるとわかりやすいです。迷ってしまいました。
9時利用の際9時から入れてほしい
HPがわかりづらい（予約等の時間表記）
ミーティングルーム等小さい部屋でのZOOM環境を充実させてほしい
WEBの施設予約の空き状況のページがわかりづらい。WEBから予約したい。
Wifiが少しつながりにくい時間がありました。
ありがとうございました。今後も利用したいと思います。
いつもきちんと管理されていて職員の方の対応もていねいで、大変利用しやすく、ありがたいです。
イベントのある時利用してみたい
ギャラリーがいろいろ楽しくて月2回来所するのが楽しみです。
コストパフォーマンス良好
このアンケート2回目ですが内容がちがうのでしょうか。
コピー機の使用が複雑で分かりにくい
ゴミ箱を設置していただくと助かります。
これからも地域のためにがんばって下さい!!
トイレのハンドドライヤーを復活させてください。 トイレの便座をあたたかくして下さい。
ビル下にコンビニなどあり、便利でした。
一般の人が入っていいのか…入口が入りにくい気がします。用がないと立ちよれない感じ。
駅からすぐ雨にもぬれず来ることが出来るのは助かります。
駅からのアクセスの良さ!!
駅からユニコムプラザに来る間が、わかりにくいです。もう少し案内版を増やすとかして頂けると助かります。
駅近で落ち着いた雰囲気がいいです。
会場利用料が高い。
学びの場をなるべく作ってください。
気持ちよく利用させて頂いてます
急な備品の借用に対応して下さり、ありがとうございました。
空調や清掃状況良かったです。駅から近く利用しやすいです。
交通の便、施設の清潔さなど大変良い。
交通の便が良く、講座の企画運営に、とても良い所だと思います。ボランティア団体への利用料割引があると助かります。
広い部屋でマーカーを太いものを用意して欲しい
今後、メールやラインでやりとりしたいと思っております。
今後、学生と市民との対面式な交流会を開催して欲しい
今後も源氏物語講座続けて欲しいです。
今日はとても面白かったです。イベントのあるときは利用してみたいと思います。
仕事で使わせていただいています。いつもありがとうございます。
施設の「予約状況のWEBページがみづらい。予約をWEBでできるとさらに便利だと思います。
施設の利用料が電子マネーでもお支払いできたら助かります。
施設予約がインターネットでできるようになると便利だと思います
紙ベースが多いと思います。
時間があったら再度見学したい
室温コントロールがなかなかうまく出来ない
若い世代の方々の活動内容、参加したくなる内容
若い方や子育て中の方々の活動参加できる内容の充実、計画など希望
終了時の電話のベルについて、音量を低くするかオルゴールのような静かな音量が希望です。
初めて利用しまだあまりよく知らないのこれから知っていきたい
心よく使用させていただけて満足しております。ありがとうございます。
設備が充実しています。
設問1の「主夫・主婦」/1-①の「その他」はおかしい
掃除してほしい。
相模原市民は1人100円か200円の利用または市の補助金で無料にして！
対面講座を増やしてほしいです。
抽選で当たらないのは困ります。
駐車場代を利用者にサービスしてほしい
冬期トイレ冷たすぎる。暖房入れてほしい。

入口の検温器の不具合が改善されていないのが気になります。
部屋の表記が分かりにくいです。
本日は利用させて頂き、ありがとうございました。町田製菓の作品がすごく素敵でした。
明るいし入りやすく親しみやすく立地も良いので利用させて頂いています。
有料で良いから設営変えのサービスがほしい
セミナールーム以外の部屋でもZOOMで室内のマイク音を相手側に流したい
予約して2週間の内に支払いが発生する事が大変。当日支払だと助かる
予約方法をすべてオンラインにしていれば助かります。
利用しやすいので喜んでます。
利用日当日の使用備品など宅急便での受け取りをしていただけたら有難いと思う。 オープンスペースでセミナーを開催されていることは良いと思うが「セミナー中お静かに」はルームを利用していて私達は騒いでいるわけではないのにと意見を何度か聞いてます。