

令和5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：2024年1月4日（木）～ 3月3日（日） 60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520人（ランダム）
調査方法： 無記名にて回収	回収数： 520件

■設問1

設問1-① 性別			
1	男性	247	47.50%
2	女性	263	50.58%
3	その他	3	0.58%
4	無回答・無効回答	7	1.35%
計		520	100.00%

<令和4年度>

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%

設問1-② 年齢			
1	10代	15	2.88%
2	20代	36	6.92%
3	30代	30	5.77%
4	40代	62	11.92%
5	50代	70	13.46%
6	60代	79	15.19%
7	70代	78	15.00%
8	80代	18	3.46%
9	90代	0	0.00%
10	無回答・無効回答	132	25.38%
計		520	100.00%

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%

<コメント>

10代～80代と幅広い層に利用されているが、学生を中心とした若い世代をもっと呼び込む工夫をしていきたい。

設問1-③ お住まいはどちらですか？			
1	緑区	14	2.69%
2	中央区	35	6.73%
3	南区	151	29.04%
4	市外	298	57.31%
5	記入なし	11	2.12%
6	無効回答	11	2.12%
計		520	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、大和市、横浜市、横須賀市、茅ヶ崎市、藤沢市、中郡 東京都、埼玉県、千葉県、山梨県、静岡県、兵庫県など		

<令和4年度>

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		

<コメント>

年々市外の割合が増えている。小田急線の要衝である相模大野駅から近いので、広範囲の地域にPRし、知名度をさらに上げていきたい。

設問1-④ ご職業			
1	自営業	59	11.35%
2	会社員	186	35.77%
3	公務員	18	3.46%
4	パート・アルバイト	39	7.50%
5	大学生・専門学校	5	0.96%
6	中学・高校生	14	2.69%
7	主夫・主婦	76	14.62%
8	無職	64	12.31%
9	その他	23	4.42%
10	無回答・無効回答	36	6.92%
	計	520	100.00%
備考	その他：派遣、法人役員、フリーランス、画家、ファッションデザイナー、学校非常勤講師、大学職員、大学OB、団体職員、小学生 他		

<コメント>

営業・会社員の割合が約半数を占めている。学生の利用がまだまだ少ないので、彼ら呼び込む工夫をしていきたい。

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		

■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	36	6.69%
2	ユニコムホームページ	70	13.01%
3	友人・知人	142	26.39%
4	イベント会場だった	170	31.60%
5	SNS	4	0.74%
6	その他	90	16.73%
7	無回答	26	4.83%
	計	538	100.00%

<コメント>

初めて「イベント会場だった」が「友人・知人の紹介」を上回った。ユニコムを知らない人が依然として多いので、認知度の向上が課題となっている。

<令和4年度>

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4年度>

設問2-② 利用目的（複数回答）			
1	地域活動	52	9.44%
2	趣味の活動	169	30.67%
3	催しの会場だった	81	14.70%
4	仕事	112	20.33%
5	大学のサークル・ゼミ	7	1.27%
5	その他	98	17.79%
6	無回答	32	5.81%
	計	551	100.00%

<コメント>

依然として「趣味の活動」が1番多いが、「地域活動」の利用が前年度より減ってしまった。「地域活動」はもとより、今後は学生の利用も増やしていきたい。

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%

設問2-③ 利用頻度			
1	はじめて	122	23.46%
2	ほぼ毎日	4	0.77%
3	週に1、2回程度	38	7.31%
4	月に1、2回程度	186	35.77%
5	年に1回程度	141	27.12%
6	無回答・無効回答	29	5.58%
	計	520	100.00%

<令和4年度>

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%

<コメント>

継続的な利用者も多いが、若干「はじめて」の割合が増えている。まだまだ認知度も低いので、ユニコムを知ってもらおう工夫をしていく。

■設問3

設問3-① (ア) 利用のしやすさ				満足度
1	満足	375	73.67%	94.30%
2	やや満足	105	20.63%	
3	やや不満足	13	2.55%	2.95%
4	不満足	2	0.39%	
5	わからない	14	2.75%	
99	無回答・無効回答	11		
	計	520		

N=509

<令和4年度>

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

<コメント>

「満足」と「やや満足」が約94%を占めた。(無回答を除く)。コマ間のインターバル時間が設定されていないことにより、時間きっかりに案内できないことに対する不満もあった。

設問3-② (イ) 設備や備品について				満足度
1	満足	367	72.96%	93.24%
2	やや満足	102	20.28%	
3	やや不満足	11	2.19%	2.58%
4	不満足	2	0.40%	
5	わからない	21	4.17%	
99	無回答	17		
	計	520		

N=503

<令和4年度>

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

<コメント>

「満足」と「やや満足」で約93%を占める。開所から10年以上経過しているため、故障する機材も多くなっているが都度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	364	72.37%	91.25%
2	やや満足	95	18.89%	
3	やや不満足	6	1.19%	1.39%
4	不満足	1	0.20%	
5	わからない	37	7.36%	
99	無回答	17		
	計	520		

N=503

<令和4年度>

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

<コメント>

「満足」と「やや満足」で約91%を占めた。今後も利用者目線の接客を心掛け、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) オーサースカフェ				満足度
1	満足	40	72.73%	98.18%
2	やや満足	14	25.45%	
3	やや不満足	1	1.82%	1.82%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	325		
99	無回答	140		
	計	520		

N=55

<コメント>

「満足」と「やや満足」が98%を占めた。認知度も高く、定着している講座である。今後も多彩な内容で利用者のニーズに答えていきたい。

<令和4年度>

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		

N=114

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	40	67.80%	100.00%
2	やや満足	19	32.20%	
3	やや不満足	0	0.00%	0.00%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	325		
6	無回答	136		
	計	520		

N=59

<コメント>

満足度は100%であった。令和5年度は4回開催し、いずれも好評を博した。

<令和4年度>

市民・大学交流会				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		

N=106

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	31	70.45%	97.73%
2	やや満足	12	27.27%	
3	やや不満足	1	2.27%	2.27%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	333		
99	無回答	143		
	計	520		

N=44

<コメント>

97%を超える高い満足度を得られた。前年度に続き多くの人に参加いただき、定着した講座となっている。

<令和4年度>

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		

N=86

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	28	60.87%	97.83%
2	やや満足	17	36.96%	
3	やや不満足	1	2.17%	2.17%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	330		
99	無回答	144		
	計	520		

N=46

<コメント>

1ヶ月間の館内展示と1日のイベントを行った。「満足」と「やや満足」で約98%と、高い満足度を得られた。ユニコム周知のきっかけにもなるので、令和6年度充実した内容を企画していきたい。

<令和4年度>

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		

N=97

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	23	65.71%	97.14%
2	やや満足	11	31.43%	
3	やや不満足	1	2.86%	2.86%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	337		
99	無回答	148		
	計	520		

N=35

<コメント>

「満足」と「やや満足」で約97%を占めている。モデル事業として活動を終了する団体の今後の運営方法は課題である。

<令和4年度>

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		

N=89

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	21	63.64%	93.94%
2	やや満足	10	30.30%	
3	やや不満足	2	6.06%	6.06%
4	不満足	0	0.00%	
5	参加したことがない	339		
99	無回答	148		
	計	520		

N=33

<コメント>

「満足」と「やや満足」で約94%を占めた。令和6年度も引き続き、橋渡し機能を意識した事業に取り組んでいく。

<令和4年度>

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		

N=79

■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	283	66.43%	98.12%
2	やや満足	135	31.69%	
3	やや不満足	6	1.41%	1.88%
4	不満足	2	0.47%	
5	わからない	32		
99	無回答	62		
	計	520		

N=426

<コメント>

「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4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	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		

N=651

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（抜粋）

対象設問	理由
ア	利用した時に駐車場の割引きがあるといいですね。
ア	部屋料が少々高い
ア	隣の部屋が聞こえて来る
ア	ネットで予約ができない。利用料の前払い（当日支払いができないおののでしょうか）
ア,イ	便座が冷たい、エアータオルが使えない、会場費が高い
ア,イ	換気が悪い
ア,イ,ウ	2時間毎の区切りが選べるとよい
ア,ウ	時間は5～10分早めの入室を！
イ	コンセントがもう少し多いと助かります。
イ	コピー機の性能がよくない（速度遅い）
イ	広い会場の場合、モニターを増やすか天吊りモニターがありがたい。
イ	お手洗いが少なく感じました。近りんのお手洗いもどこにあるか案内板などあるといいなと思いました。
ウ	時間が厳しい（空いていても使わせてもらえない）
ウ	事務処理をもっと簡略化して下さい。（書類が多い）

※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（抜粋）

意見

自治体や大学とのコラボレーションによる活動をユニコムの先導により、もっと増やしてほしい！！

(ア) カフェ利用したとき、カレーがおいしかったけど、ゆっくりできなかったのが不満 (イ) 何をやっているのかわからないのが不満
時間を長く

相模原市民の割引があるとありがたいです。(講座)

種類を増やしてほしい

宣伝、広報が不足では

健康促進

存在を初めて知ったので、もっとSNSで積極的に発信して宣伝したほうが良いかと思いました。

スポーツ系のイベント(市外の人でも参加できるもの)

タイトルと自分の思いとが一致せず残念でした内容としてもう少し詳しく表示してほしい。

※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
(温度や湿度等) 過ごしやすい会議室で集中して講義を受けられました。ありがとうございました。
6ヶ月前の予約→3ヶ月前ぐらいだと予定たてやすい
アクセスが良く施設も充実しているたえ（下のフロアの飲食店など）利用しやすいです。
いつもお世話になり有難うございます。職員の皆様の応対も丁寧で気持ちよく利用させていただいております。
入り口がわかりにくい
駅からのアクセスがとても良い。
オーサズカフェは質疑があった方がいい
お世話になりました。イスの汚れが目につきます。
お手洗いの空調があまり効いていないのか夏暑く、冬寒いことが多いです。スタッフの方にはいつも気持ち良く接して頂き ありがとうございます。
空調整備をもう少しよくした方がいい。
相模大野は久しぶりに来ました。東海道線沿いに住んでいるためです。とても駅まわりが充実していてびっくりしました。飲食店や施設がたくさんあるので、またゆっくり来たいと思います。
様々な事業をされているので参加してみたいと思います
シェアードオフィスをもっと気軽に利用できるような仕組みにしてほしい
施設利用の料金の現金払いのみは昭和すぎます。電子決済とは言いませんが、振込みくらいできますようにしていただけると大変助かります。
使用時間の単位を2h単位にしてほしい！！
使用料がリーズナブルで設備環境も整っている
ただ資料を置くだけのレンタルスペースにスタッフはいらないと思いました
抽選利用について、電話のつながりが悪いことがあり、何か改善策はないものかと思います。
初めて訪れとてもキレイで充実したサポートがあると思いました。が、大和市民や町田市民は利用してOKなのかかわからずOKならアピールしていただけたら利用者増えると思います。
本日の様なイベントはどこで入手すれば良いのでしょうか。ここまで来ないとわからないのでしょうか。イベントによって興味が有れば受けてみたいですね。
毎年「さくらカフェ」を受講しています。今後も継続開催してください。
ミーティングルームを使用できることに関しては大満足ですが、その他の活動は何が行われているの情報が入ってこないため、総合的にはやや満足にしました。