

小平市民活動支援センターあすぴあ利用評価調査報告

2024年3月

目次

1. 調査概要.....	- 1 -
(1) 調査目的.....	- 1 -
(2) 実施.....	- 1 -
2. 調査結果.....	- 2 -
(1) 団体の属性.....	- 2 -
(2) あすぴあの利用登録の評価.....	- 3 -
(3) 市民参加の認知.....	- 5 -
(4) 会議室および印刷室の利用.....	- 6 -
(5) あすぴあ通信の利用.....	- 8 -
(6) あすぴあメルマガの利用.....	- 9 -
(7) 市民活動ガイドブック「むすぶ」の利用.....	- 10 -
(8) こだいら人財の森の利用.....	- 11 -
(9) あすぴあの相談窓口の利用.....	- 12 -
(10) あすぴあ職員の窓口や電話での対応評価.....	- 13 -
(11) その他.....	- 13 -
【資料】小平市民活動支援センターあすぴあの利用に関するお尋ね.....	- 15 -

1. 調査概要

(1) 調査目的

小平市民活動支援センターあすぴあで実施する指定管理事業のPDCAマネジメントサイクルに反映するため、利用登録団体を対象にしたアンケートにより利用評価を得る。

(2) 実施

アンケートは、下表に示す内容で実施した。

表1 実施概要

実施者	NPO 法人小平市民活動ネットワーク
対象	あすぴあ利用登録のうちメールあり126団体(2023年12月末現在)
時期	2024年1月16日(火)～28日(日)
方法	利用登録団体へ調査協力依頼をメール一斉配信 団体による Google フォーム入力 締め切り前の備忘案内メール 1 回あり
項目	①団体の基本属性 ②利用登録制度の評価と手続きについて ③市民参加による事業運営について ④会議室・印刷室の利用評価について ⑤あすぴあ通信の評価について ⑥あすぴあメルマガの評価について ⑦市民活動ガイドブック「むすぶ」の評価について ⑧こだいら人財の森の利用評価について ⑨相談窓口の利用評価について ⑩職員対応の評価について
回収	47団体(回収率37%)
集計	単純集計(回答コンファームなし)

2. 調査結果

(1) 団体の属性

回答を得た利用登録 47 団体の発足年代、主な活動場所、ふだんの活動人数については、以下の結果である。

団体の 8 割近くが 2000 年以降に発足しており、1998 年の NPO 法(特定非営利活動促進法)の施行を契機に法人や任意を問わず市民活動団体が全国的に増えた傾向と重なる(図 1)。

主な活動場所(複数回答)を見ると、市の公共施設が最も多いが、それに加えてあすぴあ会議室、元気村おがわ東の会議室等、市内の福祉施設などもあり、その他の具体的な活動場所も含めて、市内に2つ以上の活動場所を持っている様子がうかがえる(図 2、表 2)。

活動人数は 6 人～10 人が最も多く、次いで 11 人～20 人となる。1 人～5 人の団体を合わせて見ると、10 人以下の規模で活動する団体が 5 割を超える(図 3)。

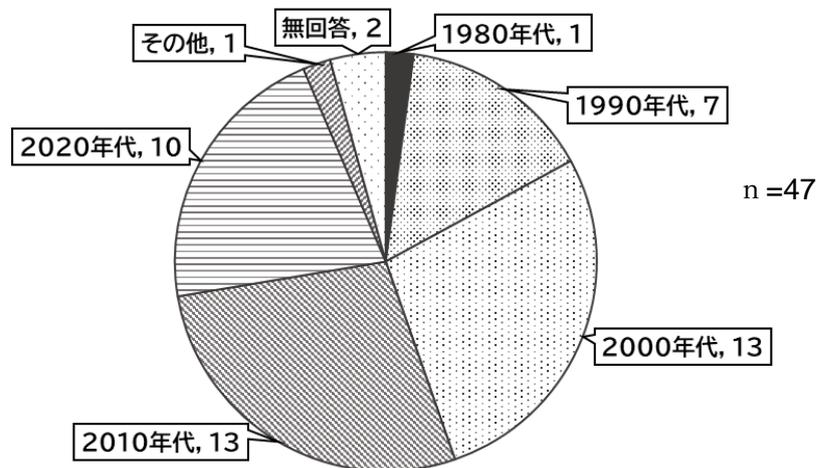


図 1 団体の発足年代

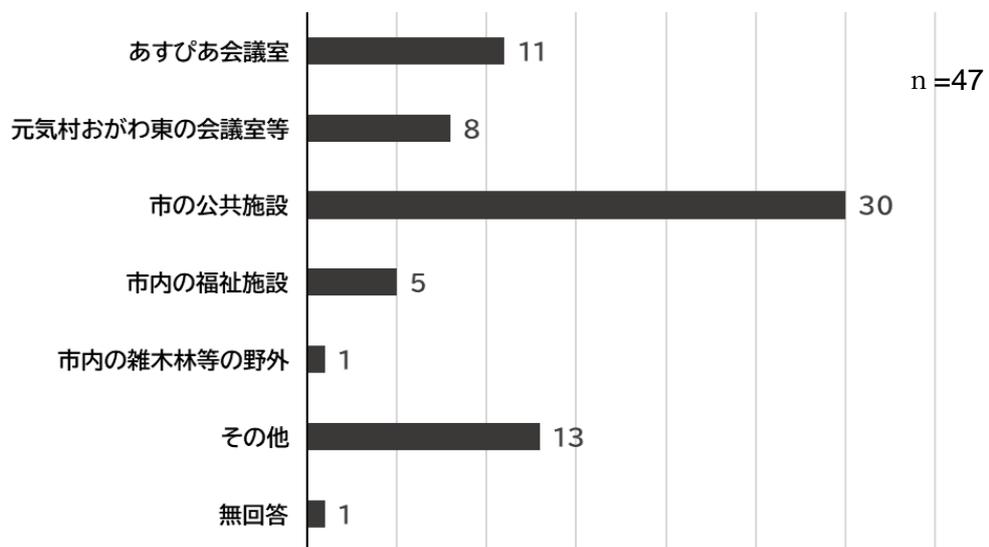


図 2 団体の主な活動場所(複数回答)

表2 その他の活動場所

・ ことばのアトリエ	・ 市内小学校、都立特別支援学校
・ 中央公園	・ 市内の法人事務所
・ きつねっばら公園子どもキャンプ場	・ 訪問介護の利用者宅
・ ケアタウン小平	・ 団体本部(市外)
・ 賃貸の部屋	

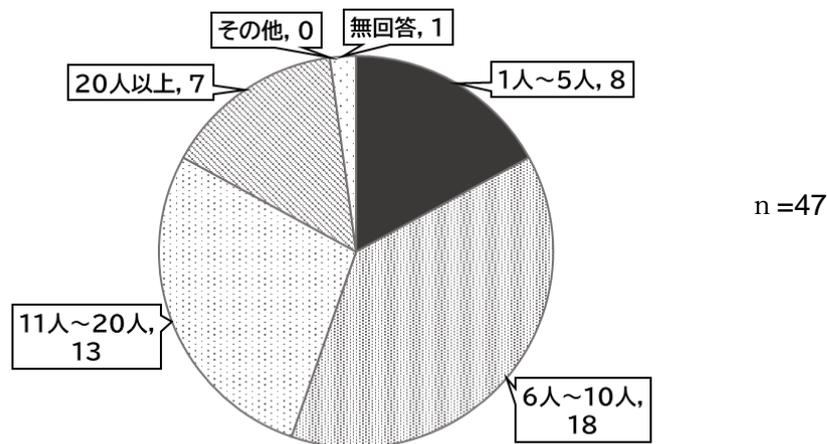


図3 団体活動に関わる人数

(2) あすぴあの利用登録の評価

団体があすぴあの施設やサービスを利用するには、登録する必要がある。そのことについて、登録の理由、登録したことの評価、登録期間の認知、変更届の認知を尋ねた。

①利用登録の理由

利用登録する理由は、複数回答で「さまざまな市民活動情報を知りたいので」28 団体が最も多く、次いで「以前から登録している」「会議室を使いたい」が続く。

登録理由の第一位に挙がっている市民活動情報を知りたい理由のほか、あすぴあ通信の利用も理由に挙がる。そのことから、情報の取得が利用登録する第一義的な理由になっている団体があると解釈できる。

会議室利用に関連する「Wi-Fi が使える」「パソコン・プロジェクターなどの機材が使える」理由は、あすぴあの売りである。会議室をよく利用している団体は、ICT 関連の団体が多く、それらの団体にとってあすぴあ会議室は利便性の高い場所になっていると言える。

また、「会議室を予約しやすい」理由について見ると、あすぴあ会議室を利用する団体を実績ベースで見ると、月に 10 団体前後で固定されており、競争率は高くない。よく利用する常連団体にとって、あすぴあ会議室は公民館に比べて比較的予約が取りやすい状況が、「会議室を予約しやすい」理由になっていると推察できる。

「以前から登録している」は、受動的な理由とも言えるが、上で挙げた理由により登録を止める積極的な事由がない裏返しとも解釈できる。

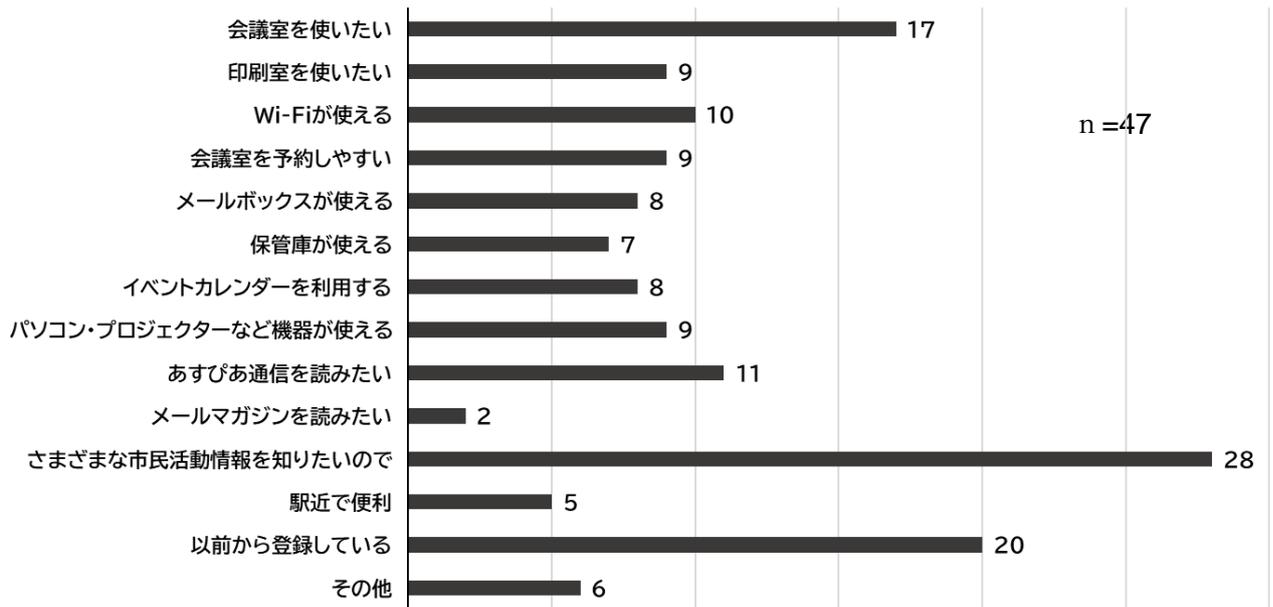


図 4 利用登録する理由

②利用登録の評価

利用登録したことの評価を見ると、「活動に役立っている」と「やや役立っている」を合わせて 7 割を超えている。情報取得や会議室利用などの理由による利用登録が、その団体の活動に貢献していると言える。

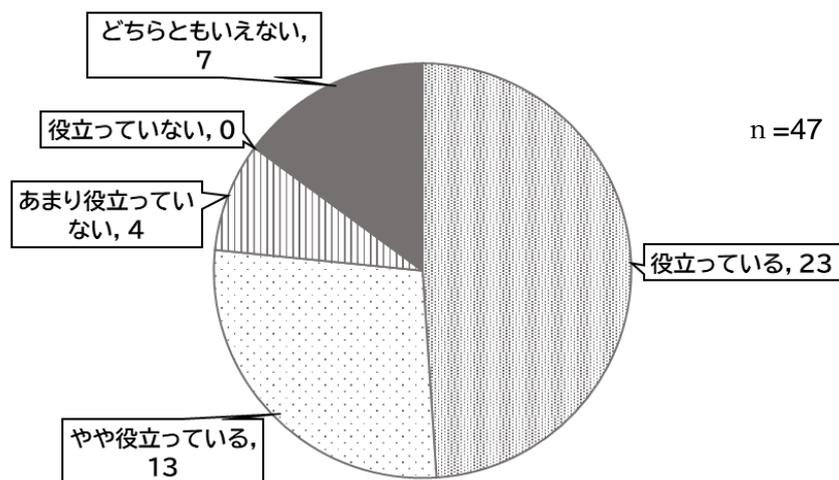


図 5 利用登録の評価

③利用登録の有効期間と変更届の認知

利用登録の有効期間が、登録した年度から 3 年間ということを知っている団体は 24 団体、知らない団体が 23 団体と半々である。

登録手続きの際に、団体へ手引書を渡しながらか説明しているが、有効期間を忘れていた団体が半数いる状況は問題である。登録が失効すると利用登録の理由で見たような便益を団体が得られなくなり、団体の活動に影響してくると懸念する。3年ごとの更新手続きは団体の利益に関わるものの認識を定着させることが重要である。

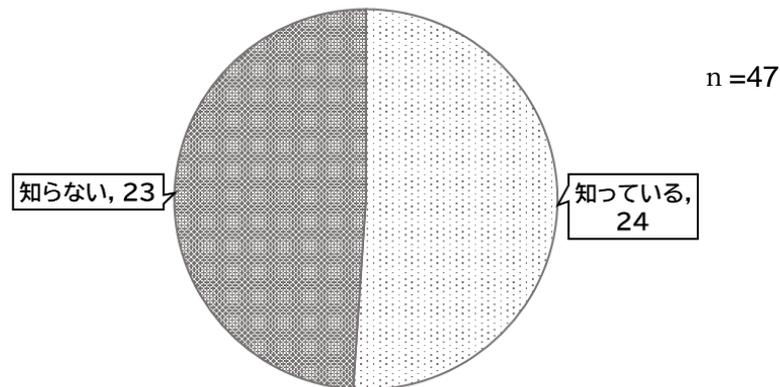


図6 利用登録の有効期間の認知

一方で、団体の名称、代表者、連絡者が変わった場合、変更届を提出することを知っている団体は40団体となり、その点については周知がいきわたっている。ただし、知らない団体が少数おり、利用登録を適切に運用するうえで周知を徹底させる必要がある。

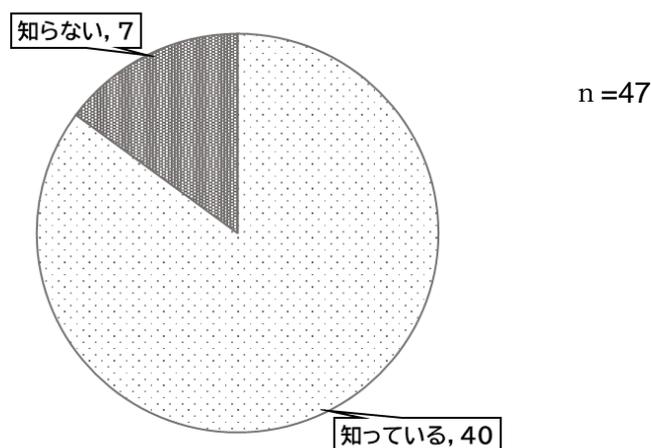


図7 変更届の認知

(3) 市民参加の認知

あすぴあの指定管理事業では、市民活動パワーアップ講座、あすぴあ通信、元気村まつり、活動団体のデジタル化など、市民活動支援をイベント部会、広報部会、フェスタ部会、デジタル部会の4部会で年間計画により実施している。その最大の特色は、市民が市民の活動を支える理念の下、市民が部会員としてボランティアで企画運営している点にある。

そのことを「よく知っている」36団体、「聞いたことがある」10団体、「知らない」1団体である。

8割近い団体が、市民活動支援を市民参加で実施していることを認知しているが、利用登録団体ならば、その認知率が100%となるように周知することが大切である。

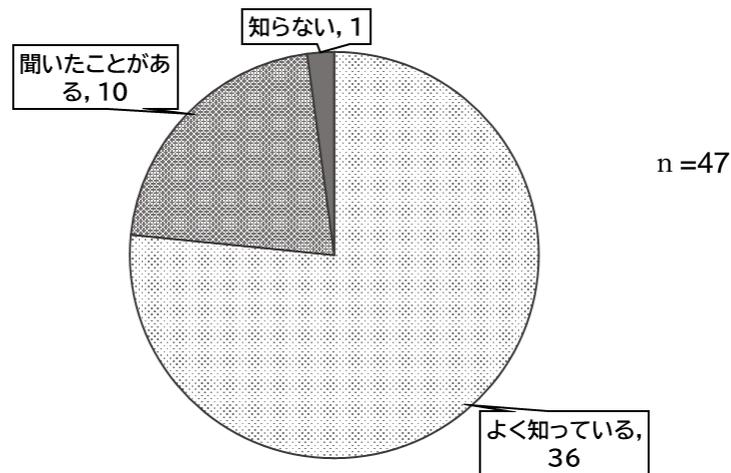


図8 市民参加の認知

(4) 会議室および印刷室の利用

①利用状況

会議室や印刷室の4月から12月までの利用状況を見ると、「その間に2～3回ほど」9団体、「月1回ほど」7団体、「月3回以上」4団体で、合わせて20団体が利用している。

会議室や印刷室を利用する団体は、利用登録の理由に、会議室や印刷室を使いたい、Wi-Fiが使える、会議室が予約しやすい、パソコン等の機器を使いたいを挙げている団体が殆どで、利用登録の理由が利用状況につながっていると認められる(表3)。

一方、「利用していない」が26団体となる。施設を利用していない団体には、利用登録の理由に「さまざまな市民活動情報を知りたい」「あすぴあ通信を読みたい」を挙げている団体が多く含まれており、施設利用よりも情報取得を主としていることが、利用状況に表れていると言える(表4)。

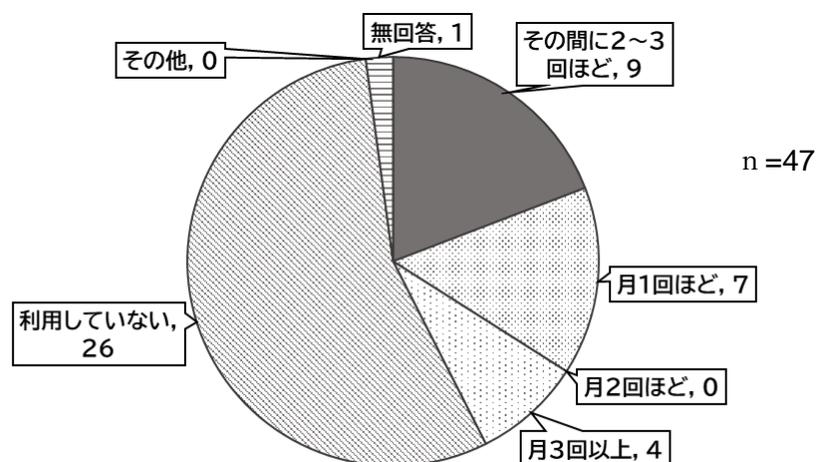


図9 会議室や印刷室の利用

表 3 会議室等の利用と登録理由(施設関連)

	会議室を使 いたいの ので (17 団体)	印刷室を使 いたいの ので (9 団体)	Wi-Fiが使え るので (10 団体)	会議室を予 約しやすい ので(9 団体)	機器が使える ので (9 団体)
会議室や印刷 室を利用してい る(20 団体)	13 件	6 件	10 件	8 件	6 件

表 4 会議室等の利用と登録理由(情報関連)

	さまざまな市民活動 情報を知りたい ので (28 団体)	あすびあ通信を読 みたいので (11 団体)
会議室や印刷室を利用 していない(26 団体)	19 件	9 件

4 月から 12 月の 9 か月間で 2～3 回の利用を「ライトユーザー」、月 1 回～2 回を「ミドルユーザー」、月 3 回以上(8 回上限)を「ヘビーユーザー」と区分すると、会議室の利用実績(12 月末時点)では、「ライトユーザー」11 団体、「ミドルユーザー」15 団体、「ヘビーユーザー」3 団体である。会議室の利用は、団体の活動量や形態に影響されるので、3 区分ごとにその点を分析し、需要の伸びしろがあるかどうかを検討する問題意識が大切だと考える。

②利用評価

会議室や印刷室の利用にかかる満足状況を見ると、会議室では「満足」と「やや満足」を合わせて 18 団体、印刷室では「満足」と「やや満足」を合わせて 9 団体が、満足としている。

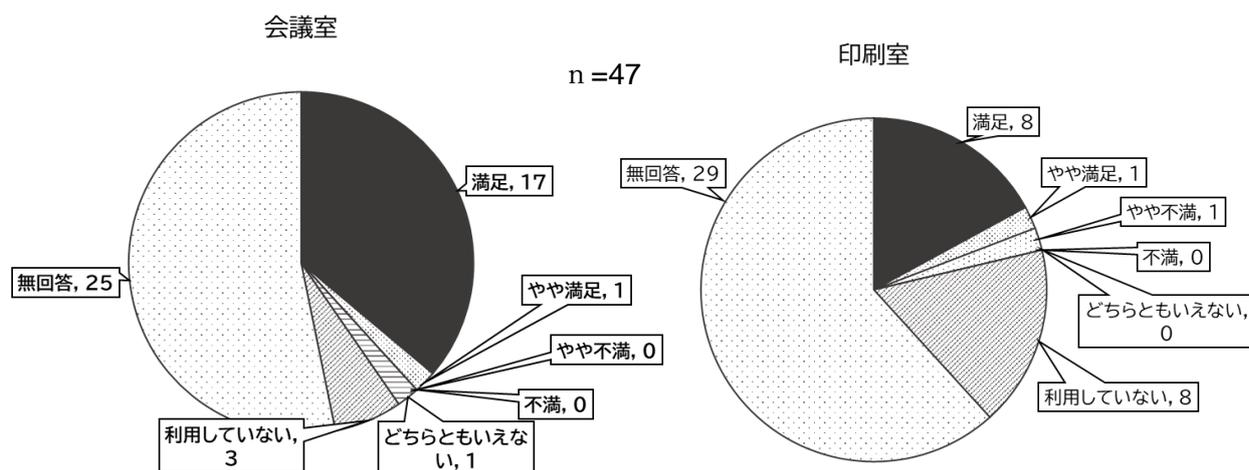


図 10 会議室や印刷室の利用満足

会議室の利用に満足している団体における利用登録の理由を見ると、「Wi-Fi が使える」「パソコン等の機器が使える」が殆どであるところから、それらが満足の要因になっていると推察できる(表 5)。

表 5 会議室の利用満足と登録理由

	Wi-Fiが使えるので (10 団体)	機器が使えるので (9 団体)
満足(18 団体)	10 件	7 件

(5) あすぴあ通信の利用

①利用状況

あすぴあ通信(A4判4頁)は、今年度6月末、9月末、12月末の3回発行し、利用登録団体へ送付している。それを「3回とも読んでいる」が37団体で、8割近い団体が毎回あすぴあ通信を読んでいる。

その団体における利用登録の理由を見ると、「あすぴあ通信を読みたいので」や「さまざまな市民活動情報を知りたいので」を挙げている団体となり、それらの理由があすぴあ通信の利用状況に反映されていると言える(表6)。

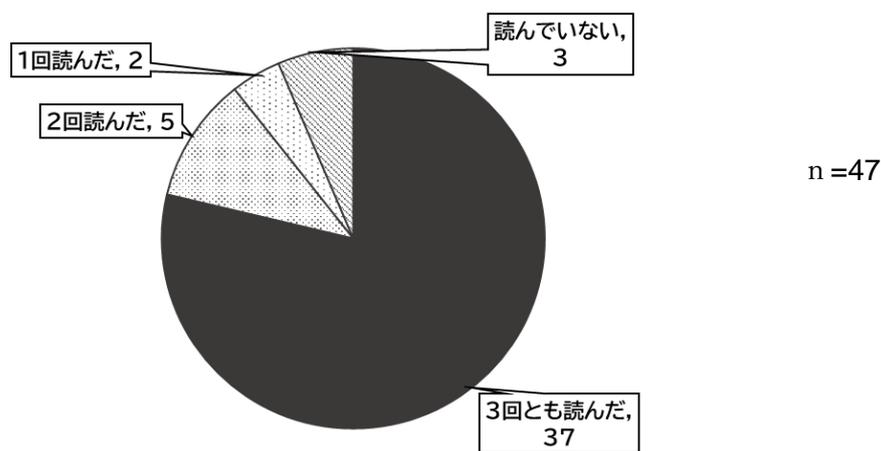


図 11 あすぴあ通信の利用

表 6 あすぴあ通信の利用と登録理由

	あすぴあ通信を読みたい ので(11 団体)	さまざまな市民活動情報 を知りたいので(28 団体)
毎回読んでいる(37 団体)	10 件	24 件

②利用評価

あすぴあ通信を読んでいる44団体に対して、あすぴあ通信の情報が役立っているかの評価を見ると、「役立っている」15団体、「やや役立っている」20団体で、8割の団体が肯定的に評価している。

あすぴあ通信の掲載情報が団体に役立っている点は判ったが、今後のあすぴあ通信の在り方を考えるうえで、団体にとって役立つ情報は何かを検討し、「やや役立っている」評価が「役立っている」評価に変わっていく情報提供に努めることが大切である。

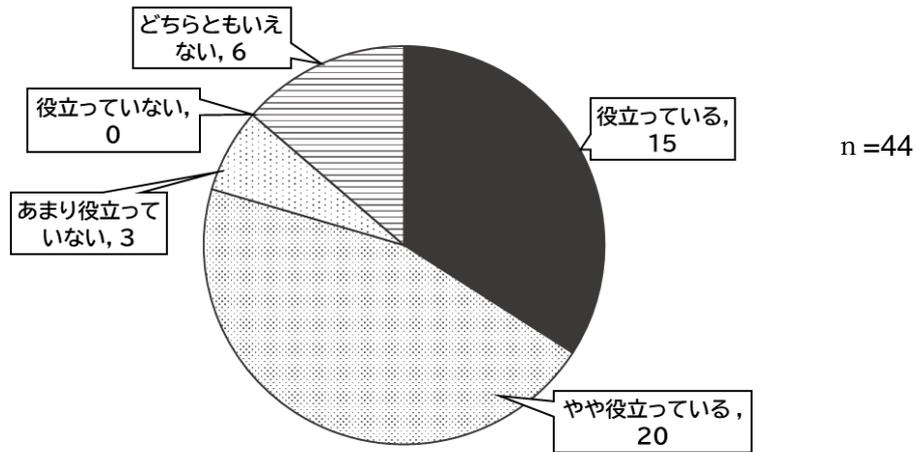


図 12 あすぴあ通信の評価

(6) あすぴあメルマガの利用

①利用状況

毎月末に利用登録団体宛にあすぴあメルマガを配信している。それを「毎回読んでいる」20 団体、「たまに読む」25 団体となり、ほとんどの団体がメルマガを読んでいる。

利用登録の理由で「さまざまな市民活動情報を知りたいので」を挙げている団体が、メルマガを読んでいることが判る(表 7)。

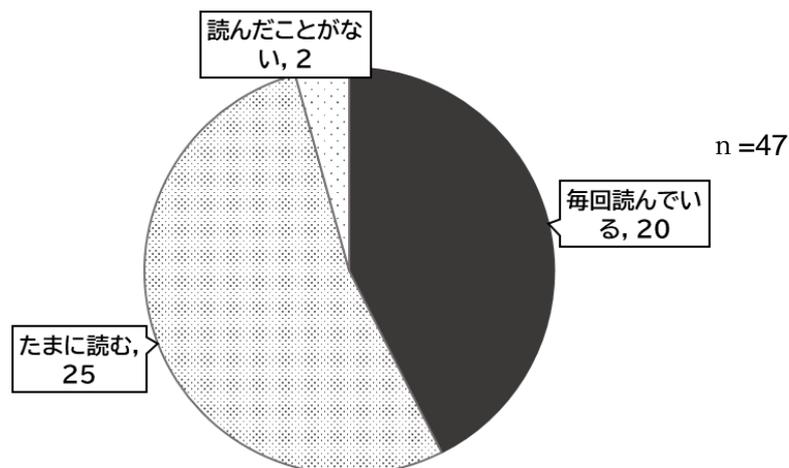


図 13 あすぴあメルマガの利用

表 7 あすぴあメルマガの利用と登録理由

	さまざまな市民活動情報を知りたいので(28 団体)
読んでいる(45 団体)	27 件

②利用評価

あすぴあメルマガを読んでいる 45 団体に対して、メルマガ情報が役立っているかの評価を見ると、「役立っている」10 団体、「やや役立っている」20 団体で、6 割を超える団体が肯定的に評価している。

毎月発行のメルマガが団体に役立つ情報となっている点は判ったが、今後のメルマガの在り方を考えるうえで、団体にとって役立つ情報は何かを検討し、「やや役立っている」評価が「役立っている」評価に変わっていく情報提供に努めることが大切である。

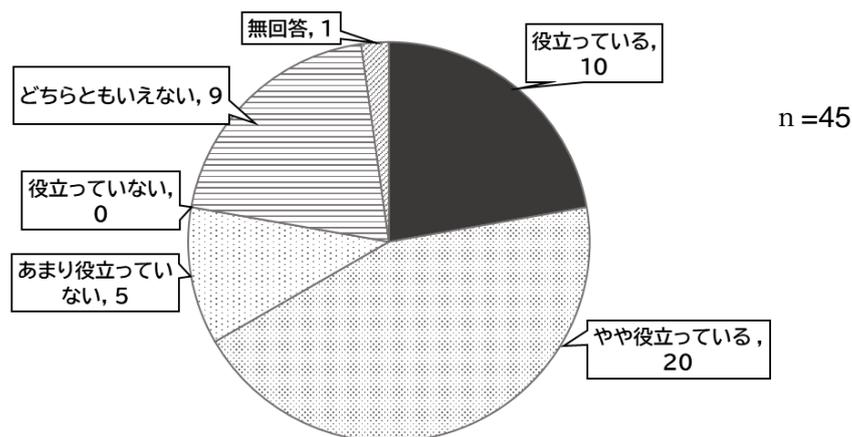


図 14 あすぴあメルマガの評価

(7) 市民活動ガイドブック「むすぶ」の利用

市内の活動団体を掲載した市民活動ガイドブック「むすぶ」について、それを利用した市民の問合せやボランティア希望の状況を見ると、「ある」が 14 団体、「ない」が 23 団体となる。また、「むすぶ」に掲載していないが 4 団体、「わからない」が 5 団体となる。

「むすぶ」は、市民が活動団体を知るきっかけを提供する媒体として、市内の公共施設はじめ各所に配布している。その「むすぶ」の市民利用を促す策を講じることが課題である。

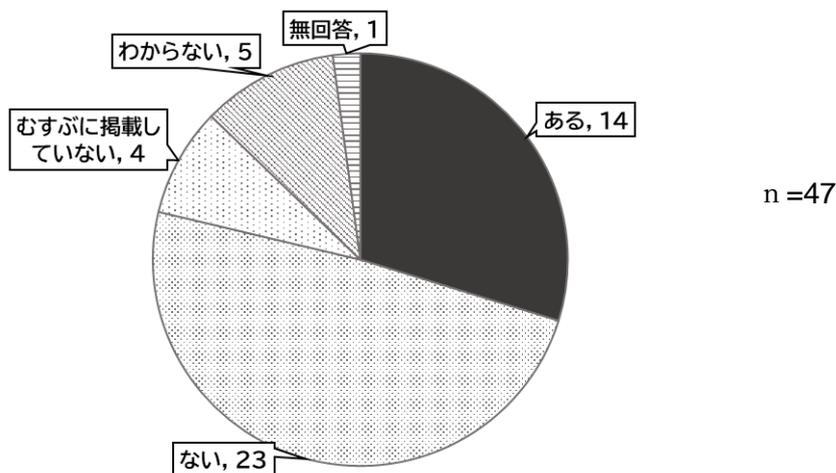


図 15 むすぶの利用

(8) こだいら人財の森の利用

①利用状況

人財の森のページをあすびあウェブサイトトップページに掲示しているが、4月から12月の間におけるその利用状況を複数回答で見ると、「利用していない」34団体、「こだいら人財の森を知らない」3団体である。

一方、人財の森のページを利用している10団体は、マッチング状況や個人登録情報の閲覧、イベントカレンダー利用、団体登録で利用している。

人財の森のページ利用が少ないのは、人材の森事業の活性化に関わってくる話だと考える。ページ利用が少ないのは、その需要がそもそも低いのか、ページの使い勝手に問題があって利用されていないのか、その点を把握する必要がある。

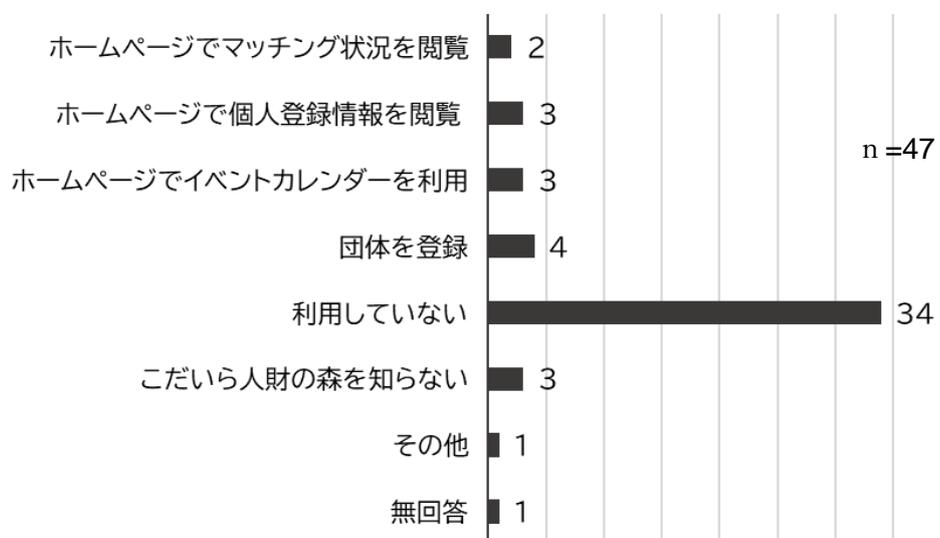


図 16 人財の森ページの利用

②利用評価

人財の森ページを利用している10団体について、その評価を見ると、図17のとおりである。

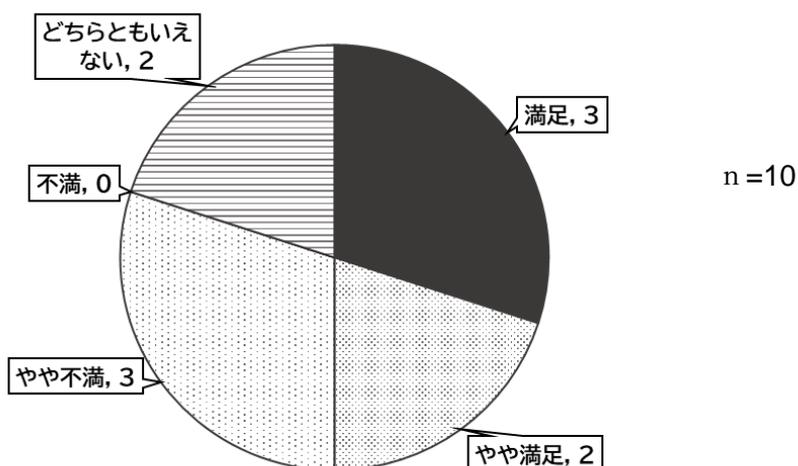


図 17 人財の森ページの評価

(9) あすぴあの相談窓口の利用

①利用状況

職員が活動団体の相談に応じる体制となっているが、4月から12月の間におけるその利用状況を複数回答で見ると、「利用していない」34団体で、利用している場合は、「施設利用や情報などの問合せで利用」10団体となる。

一般的に中間支援における相談業務は、情報発信や講座をはじめとしたさまざまな支援事業の基本となる業務である。その相談利用が少ないのは、そもそも相談需要が少ないのか、あすぴあの相談業務が団体へ知られていないのか、理由を把握することが大切である。

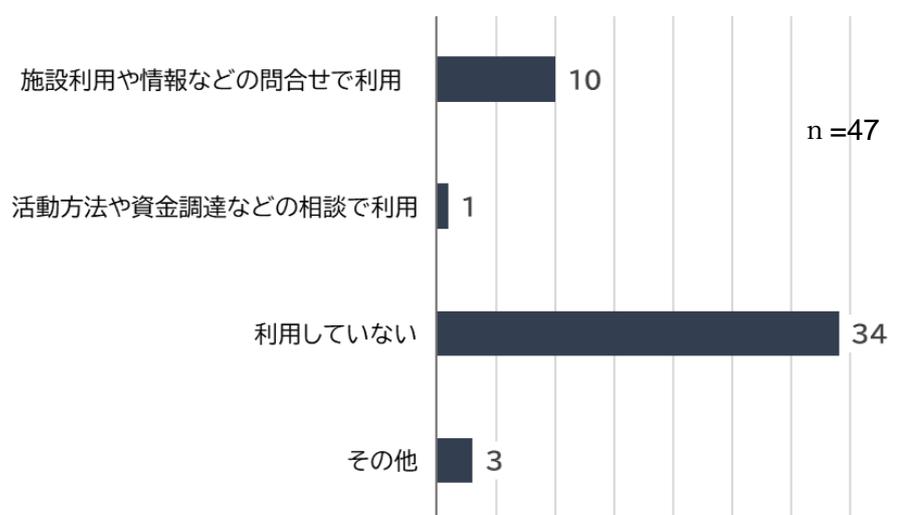


図 18 相談窓口の利用

②利用評価

相談窓口を利用した13団体について、その評価を見ると、「満足」10団体であり、概ね好評である。問合せが主な利用であるが、評価の結果から団体の問合せに応じていると言える。

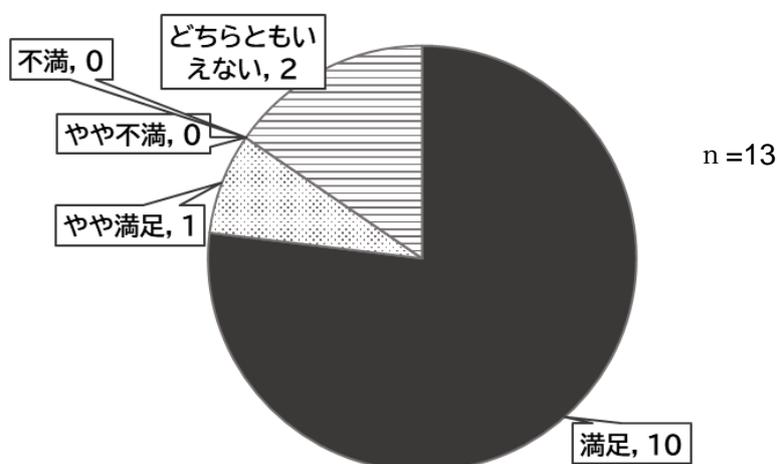


図 19 相談窓口の評価

(10) あすぴあ職員の窓口や電話での応対評価

あすぴあでは9時から17時までの間、日勤職員が会議室の問合せや利用申込、主催イベントの問合せなどに窓口や電話で応対している。その応対の評価を見ると、「満足」28団体、「やや満足」9団体となり、おおむね好評である。

窓口や電話を利用する人は、団体もあれば個人もある。窓口や電話の内容は、会議室利用やイベント申込など目的が明らかな事案、どこへ照会すれば判らない曖昧な状態でとりあえずあすぴあへ来たような事案などがある。先の相談業務も含めて、そうした事案に対して職員が適切に応じられる能力や知識を持つことが、満足評価を維持もしくは高めるうえで大切である。

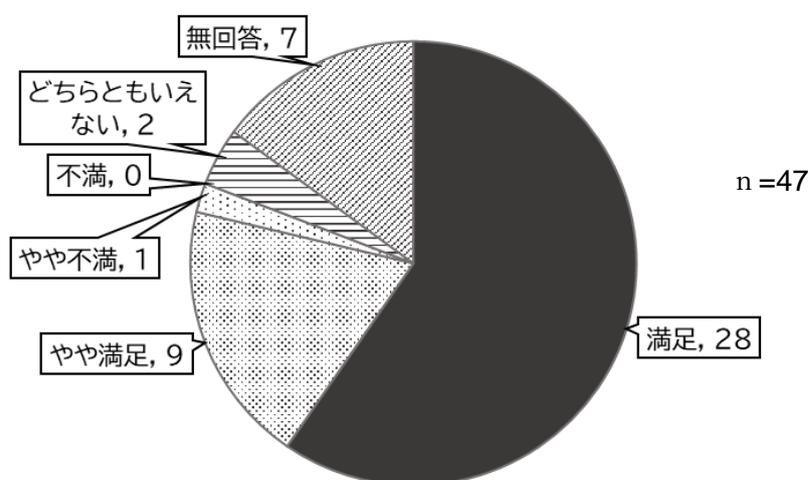


図 20 窓口や電話の応対評価

(11) その他

主な自由記述を以下に記す。

表 8 主な自由記述

- パワーアップ講座など面白い視点の講座があるので、楽しみにしています。
- 月例活動は中央公民館なので利用はしてませんが、元気村祭り含めて参加。
- ボランティア参加を期待するのですが、集まりません。
- 人材の森には関心あるのですが、登録できておらず
- 運営する方の年齢が高いこと。また運営の人件費が安いことも課題だと思います。
- 各団体の発表会を定期的に行われてはいかがでしょうか。特に新規登録団体。
- 小学生にも大人と同じような対応をしてくれるので、子どもたちの意識が高まりました。
- あすぴあ記載のイベント参加回答に、電話にて連絡をとるが、電話ではなくメールにても返信下されれば出欠が確認出来る。
- 男女共同参画の視点も持って、これからも事業運営を続けてください。

- 準備期間から関わり、インターネット環境が整い、印刷室も充実。職員の対応も細やかで、気持ちよく利用できています。この環境が小川の移転先に継続されることを切に望みます。
- アクティブな活動姿勢に好感があります。
- 主な活動がボランティアベースの活動とは知りませんでした。会議室の予約や利用もしやすく、元気村まつり参加は有意義でした。

【資料】

小平市民活動支援センターあすぴあの利用に関するお尋ね

実査期間：2024年1月17日（水）～1月31日（水）

Google フォーム用

問1. 団体が発足したのは、いつですか。〈○は1つ〉

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1 1980年代 | 3 2000年代 | 5 2020年代 |
| 2 1990年代 | 4 2010年代 | 6 その他() |

問2. 団体の主な活動場所(地域)は、どこですか。〈○はいくつでも〉

- | | | |
|----------------|-----------|-------------------|
| 1 あすぴあ会議室 | 3 市の公共施設 | 5 市内の雑木林・玉川上水など野外 |
| 2 元気村おがわ東の会議室等 | 4 市内の福祉施設 | 6 その他() |

問3. 団体の活動に普段から関わっている人は、何人ですか。〈○は1つ〉

- | | | |
|-----------|------------|----------|
| 1 1人から5人 | 3 11人から20人 | 5 その他() |
| 2 6人から10人 | 4 20人以上 | |

問4. あすぴあへ利用登録している理由は何ですか。〈○はいくつでも〉

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| 1 会議室を使いたいので | 8 パソコン・プロジェクターなど機器が使えるので |
| 2 印刷室を使いたいので | 9 あすぴあ通信を読みたいので |
| 3 Wi-Fiが使えるので | 10 メールマガジンを読みたいので |
| 4 会議室を予約しやすいので | 11 さまざまな市民活動情報を知りたいので |
| 5 メールボックスが使えるので | 12 駅近で便利だから |
| 6 保管庫が使えるので | 13 以前から登録しているので |
| 7 イベントカレンダーを利用するので | 14 その他() |

問5. あすぴあへ利用登録は貴団体の活動に役立っていますか。〈○は1つ〉

- | | | |
|------------|--------------|-------------|
| 1 役立っている | 3 あまり役立っていない | 5 どちらともいえない |
| 2 やや役立っている | 4 役立っていない | |

問6. あすぴあの利用登録は、登録年度から3年間の有効期間があるのを知っていますか。〈○は1つ〉

- | | |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

問7. 利用登録団体の名称、代表者、連絡者が変わった場合、変更届を提出するのを知っていますか。

〈〇は1つ〉

1 知っている 2 知らない

問8. あすぴあの事業(パワーアップ講座、あすぴあ通信、元気村まつりなど)は、市民がボランティアで企画運営していますが、そのことを知っていましたか。〈〇は1つ〉

1 よく知っている 2 聞いたことがある 3 知らない

問9. 4月から12月までにあすぴあの会議室や印刷室を利用しましたか。〈〇は1つ〉

1 その間に2～3回ほど 3 月2回ほど 5 利用していない
2 月1回ほど 4 月3回以上 6 その他()

問9-1. 会議室や印刷室を利用した団体にお尋ねします。利用の満足度はいかがですか。

〈〇はそれぞれ1つ〉

	満足	やや満足	やや不満	不満	どちらとも いえない	利用してい ない
会議室	1	2	3	4	5	6
印刷室	1	2	3	4	5	6

問10. あすぴあ通信を4月から3回発行しましたが、読みましたか。〈〇は1つ〉

1 3回とも読んでいる 3 1回読んだ
2 2回読んだ 4 読んでいない

問10-1. あすぴあ通信を読んだ団体にお尋ねします。掲載記事は活動に役立ちますか。

〈〇は1つ〉

1 役立っている 3 あまり役立っていない 5 どちらともいえない
2 やや役立っている 4 役立っていない

問11. あすぴあメルマガを毎月末に配信していますが、読んだことがありますか。〈〇は1つ〉

1 毎回読んでいる 2 たまに読む 3 読んだことがない

問11-1. あすぴあメルマガを読んでいる団体にお尋ねします。その情報は活動に役立ちますか。〈〇は1つ〉

1 役立っている 3 あまり役立っていない 5 どちらともいえない
2 やや役立っている 4 役立っていない

