

小平市民活動支援センターあすぴあ利用評価調査 2024 年度報告

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の業務および事業の 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施設やサービスの利用評価をアンケートにより収集する。

(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

調査対象	あすぴあ利用登録団体 128 団体 2024 年 12 月末現在
調査時期	2025 年 1 月 15 日(火)~31 日(金)
調査方法	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
調査項目	1.団体の基本属性 2.利用登録制度の評価について 3.会議室・印刷室の利用評価について 4.あすぴあ通信の評価について 5. あすぴあメルマガの評価について 6.相談窓口の利用評価について 7.職員対応の評価について
回収	18団体(回収率14%)
集計	単純集計

2024 年 7 月末に元気村施設内の空調設備が故障し、あすぴあ会議室や交流スペースを快適に利用できる環境になく、会議室などの利用件数は減少した。団体がセンターから足が遠のいたことが、2024 年度の回収数に影響を及ぼしたと考えられる。

2. 調査結果

(1) 団体の属性

回答を得た利用登録18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、以下の結果となる。

団体の9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く、次いであすびあ会議室となり、その他を含め、活動団体は身近になどところで利用できる施設を選んでいると伺える(図2、表2)。

活動人数は1人~5人と6人~10人が多く、10人以下の規模で活動する団体が7割を超える(図3)。

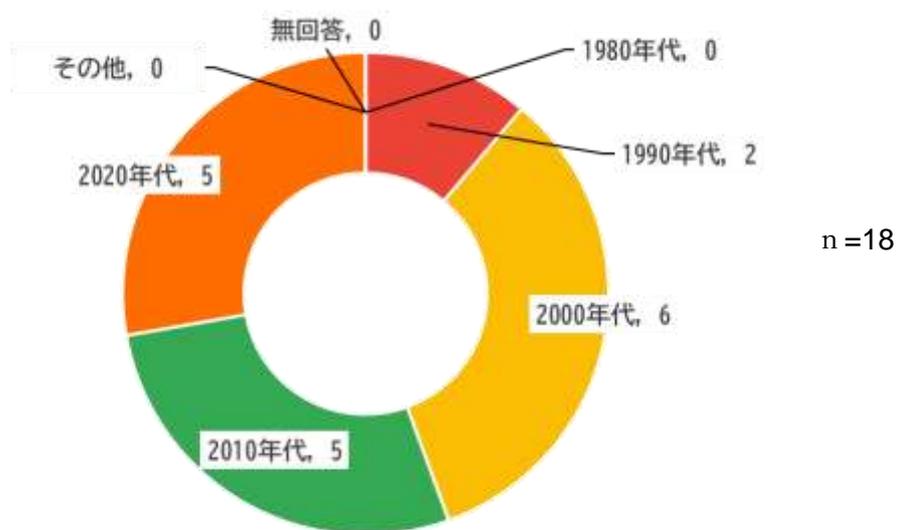


図1 団体の発足年代

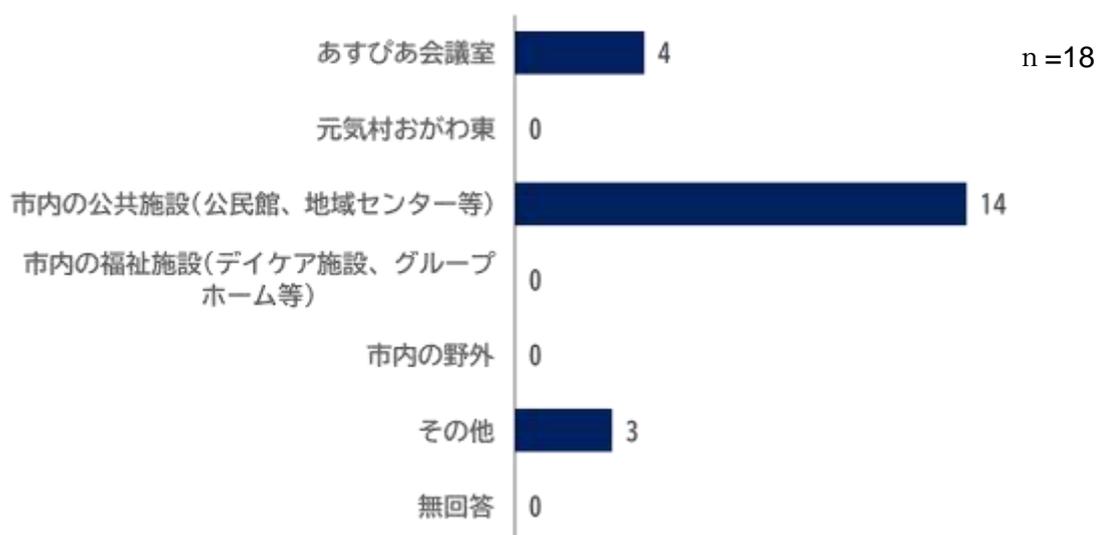


図2 団体の主な活動場所

表2 その他の活動場所

- ケアタウン小平
- 法人事務所、国分寺市内公共施設
- 地域交流コミュニティテラス「ビレッジグリーン」

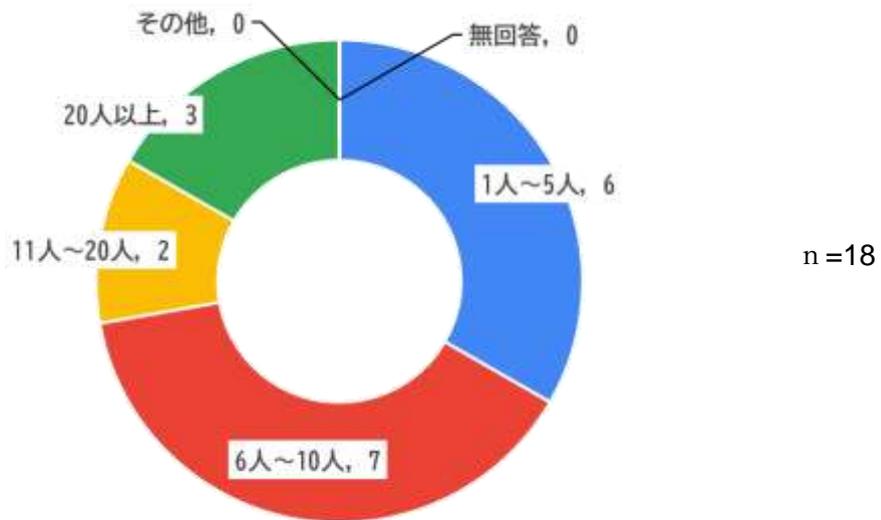


図3 団体活動に関わる人数

(2) あすぴあの利用登録の評価

団体がセンターの施設やサービスを利用するには、団体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「以前から登録している」9 団体、「さまざまな市民活動情報を知りたいので」8 団体、「会議室を使いたい」5 団体と続く。

登録理由の市民活動情報を知りたいに加えて、あすぴあ通信とメルマガ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主な理由になっている団体があると解釈できる。

会議室を使いたいのほか、「Wi-Fi が使える」「会議室を予約しやすい」「保管庫が使える」など施設利用に関連する理由も挙げられている。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ネット環境が整っている利便性の高い場所となり、そのことが利用登録する理由になっていると言える。

また、「会議室を予約しやすい」理由では、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、上で挙げた複数の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。

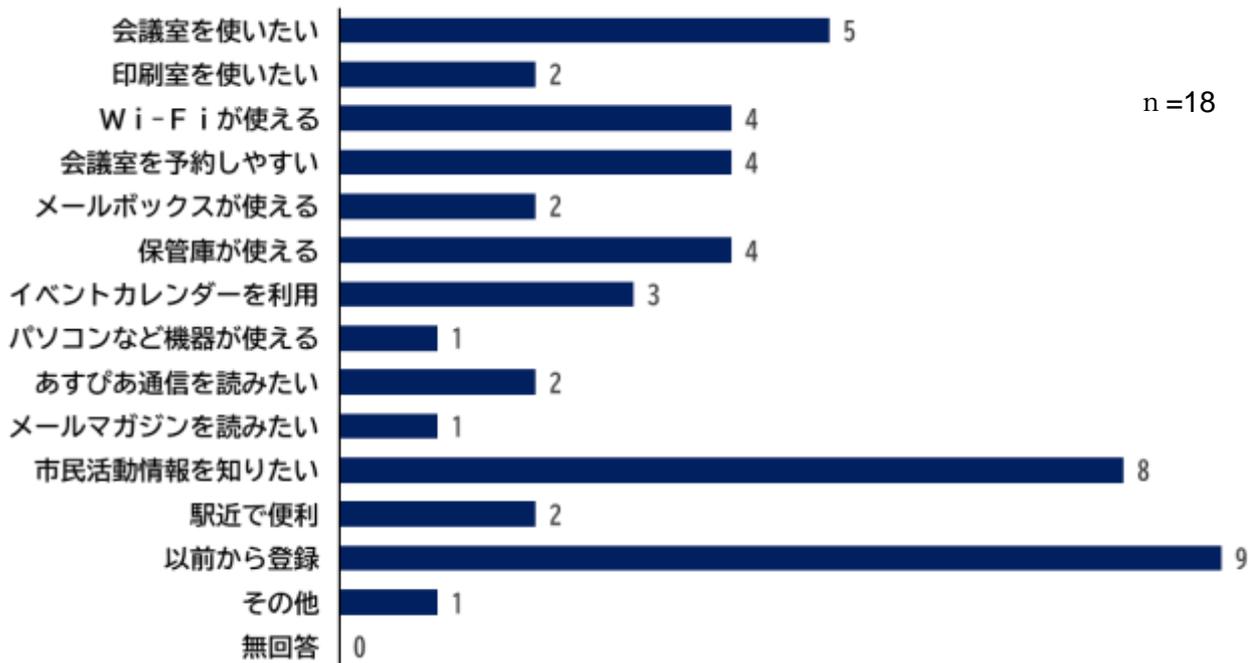


図 4 利用登録する理由

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 8 割近くになる。その評価の理由を見ると、情報が取得できることや施設利用の便益などが肯定的な評価の主な理由になっている。

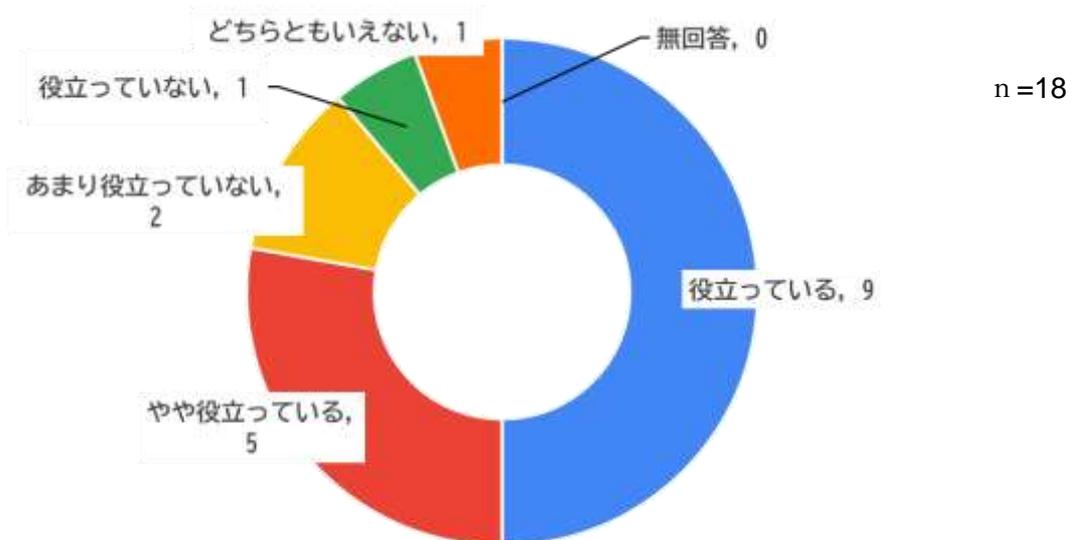


図 5 利用登録の評価

表3 利用登録の評価理由

評価	理由
役に立っている やや役に立っている	<ul style="list-style-type: none"> • いろいろな情報をいただけるので。 • 保管庫が使えるので荷物を毎回運ばなくて済む。 • サークル活動を広く周知できる。 • 会議室が利用しやすく、資材保管ができる。 • 市内全体の情報を得られる。NPO 法人の法改正などの情報を得られる。 • 会議室を定期利用できるとともに、元気村まつりの参加など、地域の方との交流もできる。 • 右も左もわからず、頼る人もいないので、そういう存在があることが心の支えにもなっている。 • チラシの印刷と用紙の保管ができること。 • ネットワークの構築。 • 助成金の情報などがわかる。活動のヒントを教えてもらっている。
役に立っていない あまり役に立っていない	<ul style="list-style-type: none"> • 元気村まつり以外での接点がない。 • 利用する機会が少ないから。
どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> • あすぴあ情報誌の提供。

(3) 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、「利用していない」が9団体である。利用している団体では、「月1回ほど」4団体、「月2回ほど」2団体、「その間に2～3回ほど」2団体となる。

会議室や印刷室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」を挙げ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)。

一方、会議室や印刷室を利用した団体には、利用登録の理由に「会議室を使いたい」「印刷室を使いたい」「Wi-Fiが使える」「会議室を予約しやすい」を挙げる団体が多く含まれている。利用登録の理由が、そのまま会議室や印刷室の利用へ直結していると言える(表5)。

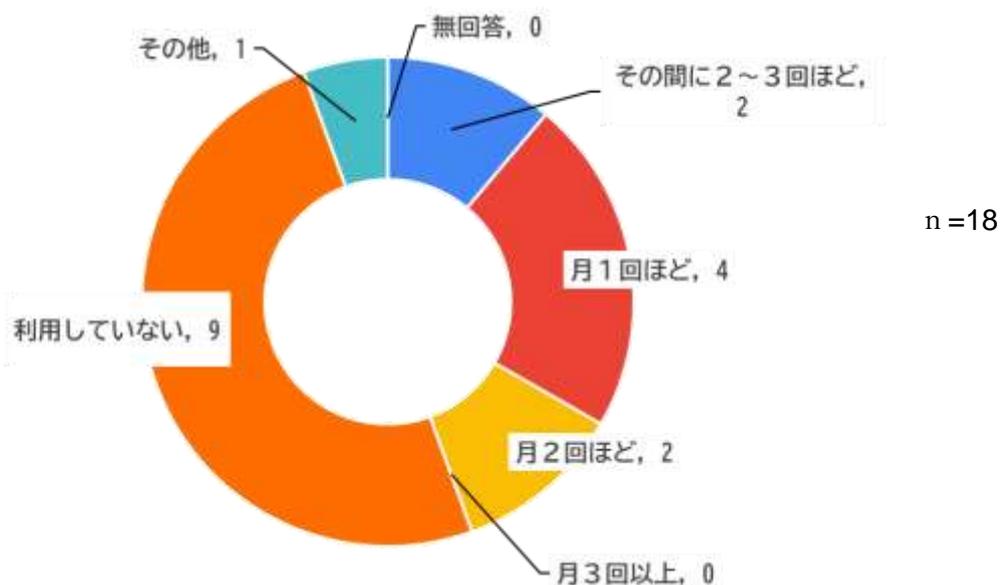


図6 会議室や印刷室の利用

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(8 団体)
会議室や印刷室を利用していない(9 団体)	5

表5 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で(5 団体)	印刷室を使いたいので(2 団体)	Wi-Fi が使える(4 団体)	会議室を予約しやすいので(4 団体)
会議室や印刷室を利用している(8 団体)	5	2	4	4

②会議室の利用評価

会議室利用の満足状況を見ると、「満足」と「やや満足」を合わせて5 団体が、満足としている。その理由を見ると、Wi-Fi 環境や使い勝手の良さが挙げられる。

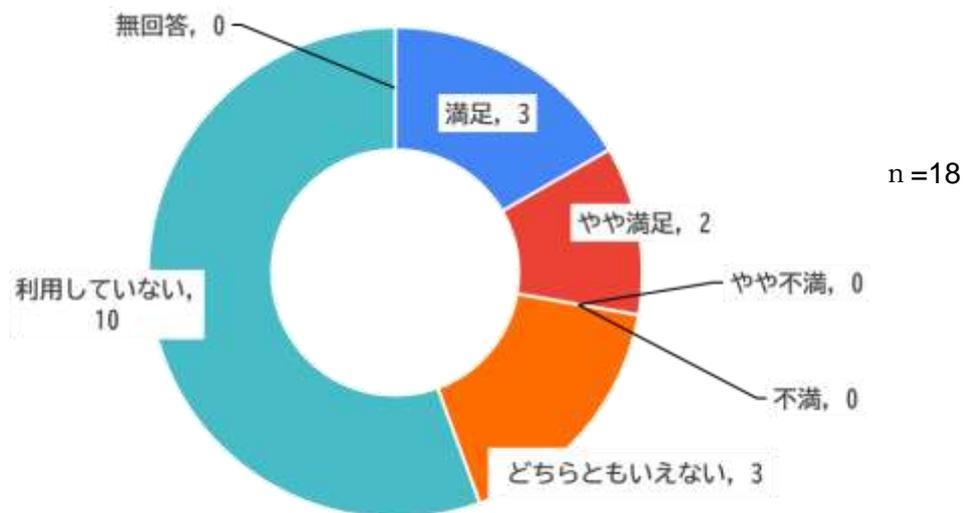


図 7 会議室の利用満足

表 6 会議室の利用評価の理由

- Wi-Fi やプロジェクターが利用できる。
- Wi-Fi が使える。予約しやすい。
- 使い勝手はとてもよいです。(やや)になった問題点は、ごみが持ち帰りの点です。他地域から小平のために活動しにきている者としては、有料でかまわないので、ごみを現地に置いて帰れると助かります。現状では、大きなごみ袋を、電車に乗せて1時間以上持ち帰っています。ご検討いただけると嬉しいです。

③印刷室の利用評価

印刷利用の満足状況を見ると、「満足」と「やや満足」を合わせて 3 団体が、満足としている。その理由を見ると、二色刷り、折り機、低価格が挙げられる。

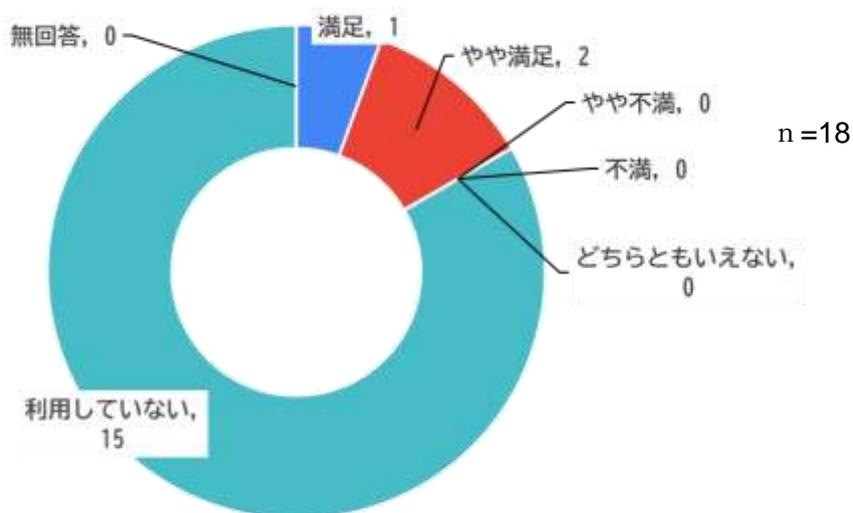


図 8 印刷室の利用満足

表 7 印刷室の利用評価の理由

- 2色刷りができる。折り機がある。
- 2色刷りの印刷を安い金額でできる。

(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11団体で6割となる。

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)。

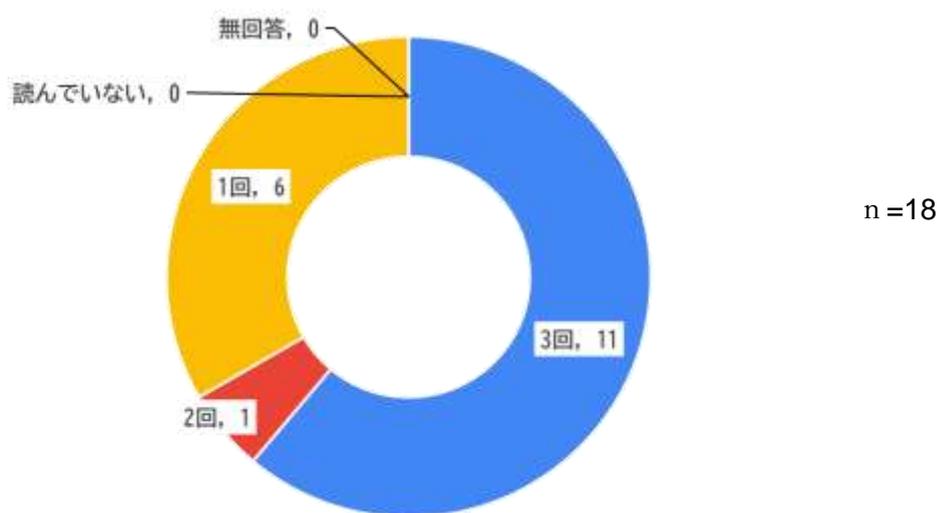


図 9 あすぴあ通信の利用

表 8 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(2 団体)	さまざまな市民活動情報を 知りたいので(8 団体)
毎回読んでいる(11 団体)	2	7

②あすぴあ通信の評価

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」3 団体、「やや役立っている」9 団体で、6 割を超える団体が肯定的に評価している。

評価の理由を見ると、肯定的に評価する団体では、あすぴあ通信の情報価値を認めているのが判る。否定的に評価する団体は、情報の新鮮さと、会員が読めていない団体内の問題が理由となっている。

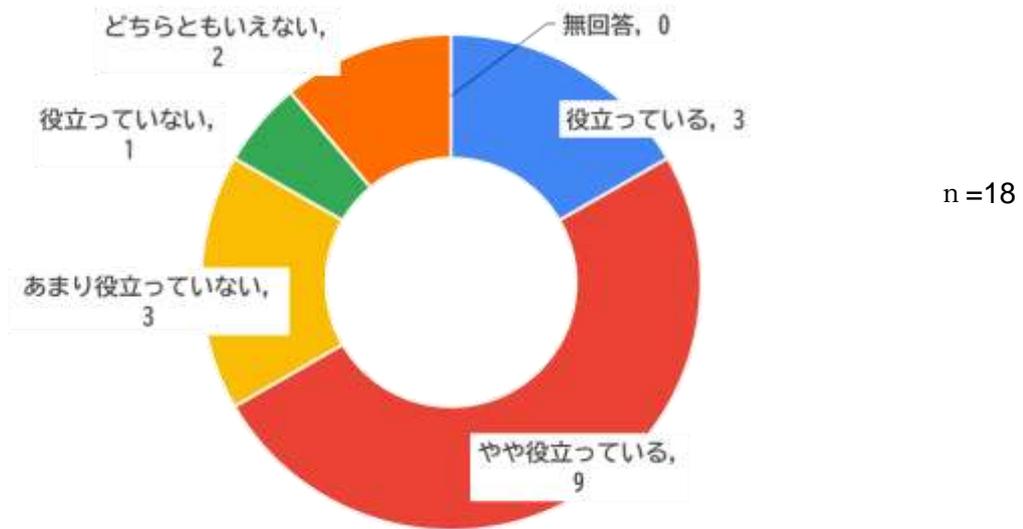


図 10 あすぴあ通信の評価

表 9 あすぴあ通信の評価理由

評価	理由
役に立っている やや役に立っている	<ul style="list-style-type: none"> 地域の活動団体のことを知ることができる。 他グループの状況を知ること。 あすぴあのイベント情報や他団体の活動が参考になる。 他団体の活動がわかる。 普段関わることのない他の団体の様子などを知ることができるから。利用していない事でも「こんなことをしている」ということを知ることによって、センター自体もいろいろな人に支えられていることを知ることができる。 団体の情報。 活動団体の情報が入手できる。
役に立っていない あまり役に立っていない	<ul style="list-style-type: none"> 新しい情報ではないから。 会員が読める環境になっていない。
どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> 即役立つ情報は特にない。他団体を知るには楽しいが。 なかなか、ゆっくりと読む余裕がないので、しっかりと読めていない。

(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」11 団体、「たまに読む」7 団体となる。

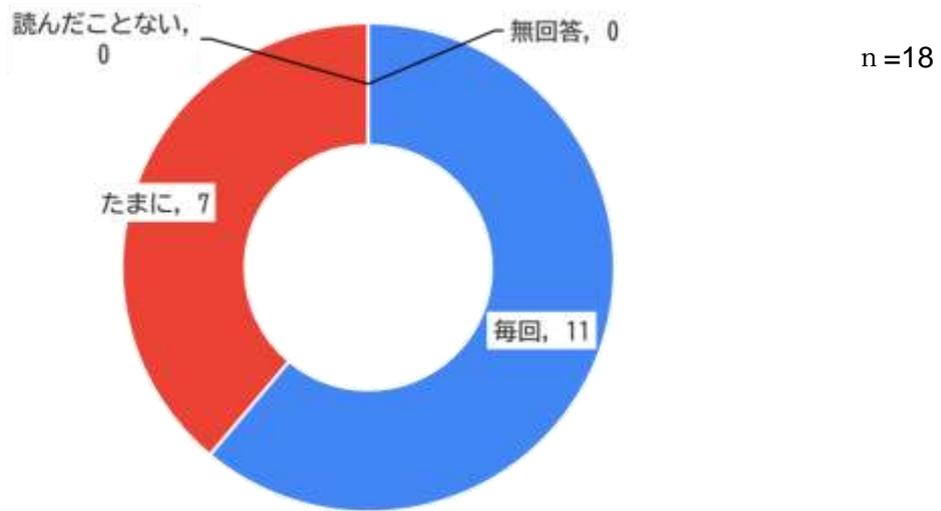


図 10 あすびあメルマガの利用

②あすびあメルマガの評価

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」5 団体、「やや役立っている」6 団体で、6 割の団体が肯定的に評価している。

評価の理由を見ると、肯定的に評価する団体では、あすびあメルマガで必要な情報を得られていることが主な理由となる。否定的に評価する団体は、情報価値が低いのが理由となっている。

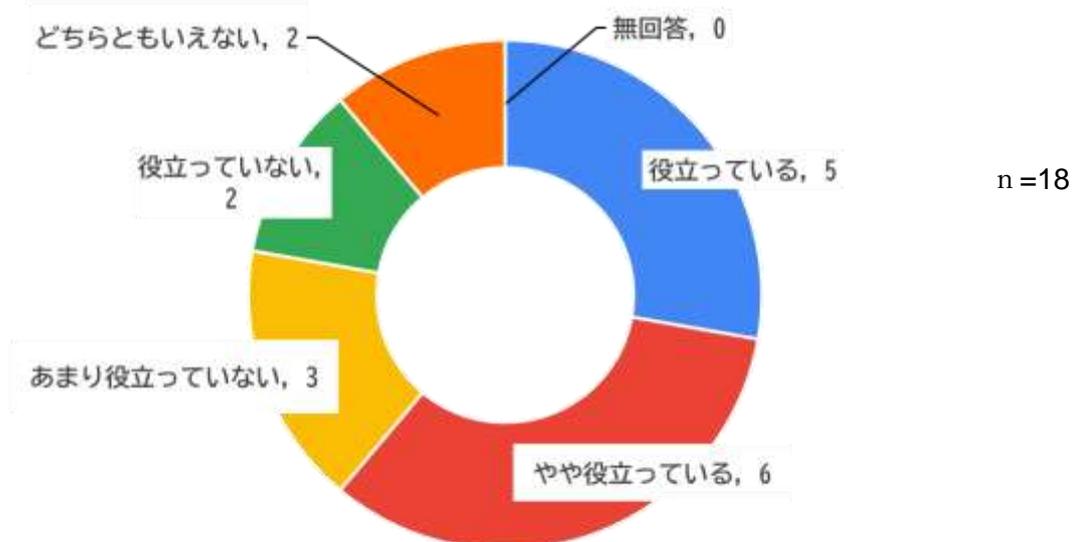


図 11 あすびあメルマガの評価

表 10 あすぴあメネマガの評価理由

評価	理由
役に立っている やや役に立っている	<ul style="list-style-type: none"> その情報が有効であったことは少ないが、情報を知る機会として役立つ。 あすぴあの情報を団体会員へ知らせている。 イベント申し込み漏れがなくなる。 他団体の活動や、あすぴあの活動予定などについて知ることができる。 普段インターネットで情報収集することが多いので、メールなど電子媒体で情報提供いただけるのは助かる。 必要な情報が得られる。 情報収集が出来る。
役に立っていない あまり役に立っていない	<ul style="list-style-type: none"> サークル活動にあまり関連のない情報が多い。 会員が読める環境になっていない。
どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> 即役立つ情報はあまりない。 時間と気持ちに余裕のある時しか読めていない。

(9) あすぴあの相談窓口の利用

①利用状況

4月から12月の間における相談窓口の利用状況を複数回答で見ると、「利用していない」14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」3団体、「資金調達などの相談利用」1団体なる。

相談業務は、市民活動支援事業の土台となる業務である。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、センターの相談業務が団体へ知られていないのか、見ていく必要がある。

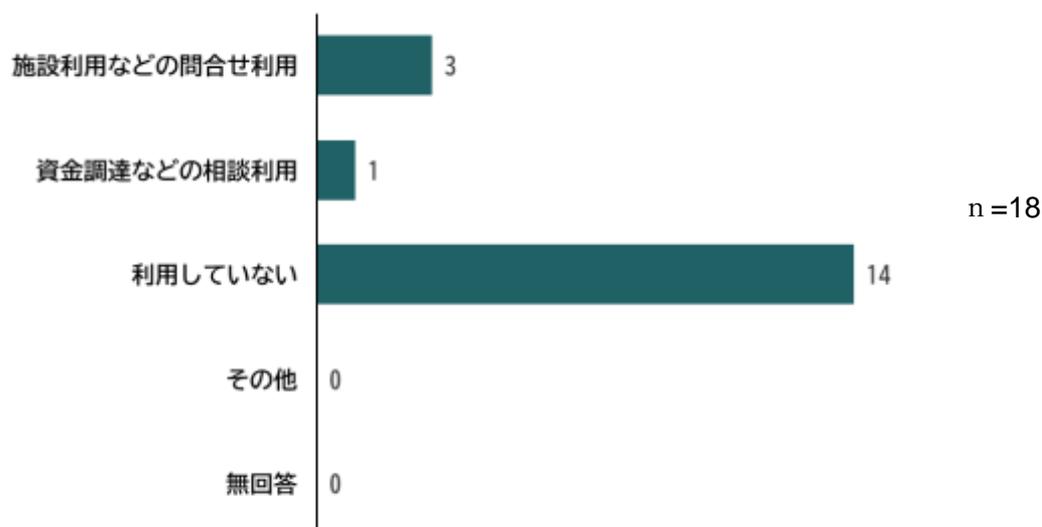


図 12 相談窓口の利用

②相談窓口の利用評価

相談窓口の利用評価を見ると、窓口利用した団体すべてが「満足」であり、好評である。その理由は、親切、丁寧な対応で、必要な情報が得られたことによる。

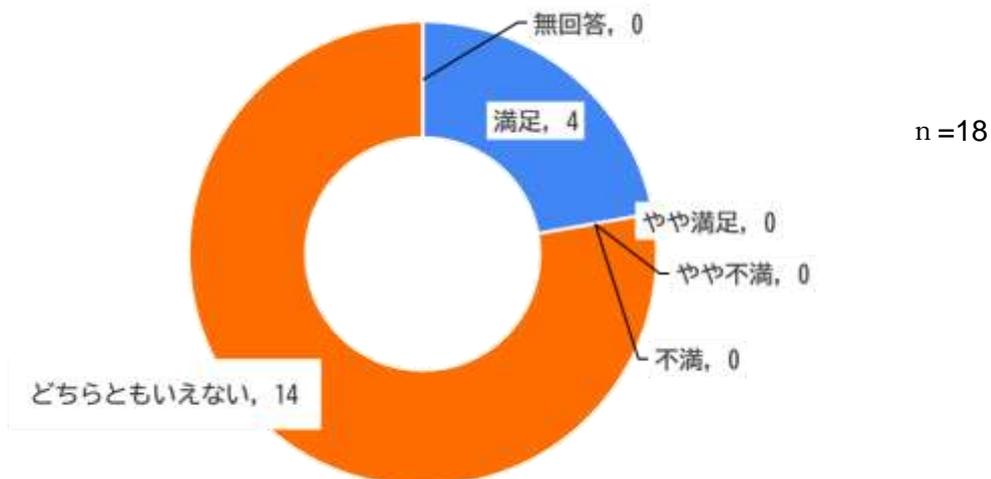


図 13 相談窓口の評価

(10) あすぴあ職員の窓口や電話での対応評価

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対応している。その対応の評価を見ると、「満足」11団体、「やや満足」4団体となり、好評である。

その理由を見ると、丁寧で親切な対応の一言に尽きる。それは窓口や電話対応の基本となるが、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連絡した事案などがある。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。

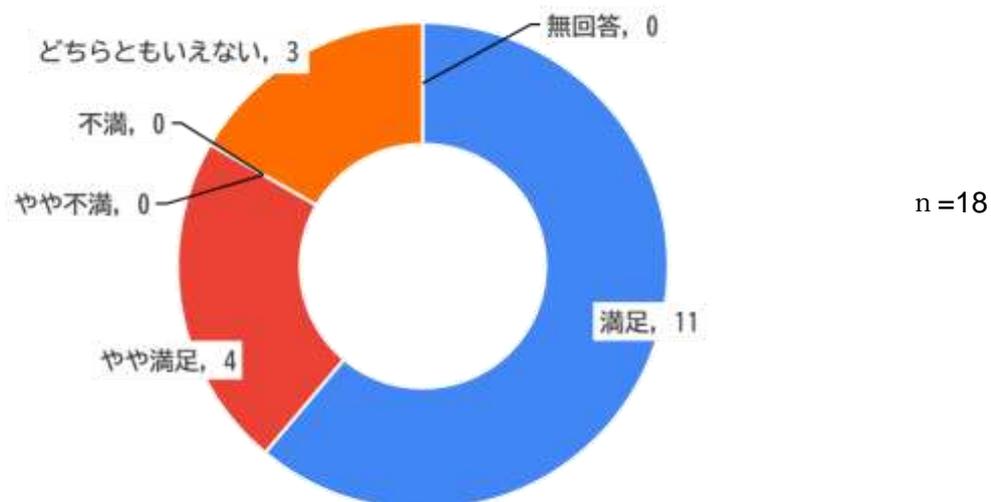


図 14 窓口や電話の対応評価

表 11 職員対応の評価理由

評価	理由
役に立っている やや役に立っている	<ul style="list-style-type: none"> • 窓口や電話で丁寧に対応していただいている。 • 的確に対応いただいている。 • 必要な機材などをすぐに用意してもらえる。 • いつも丁寧にご対応ありがとうございます。 • いつも親切に対応いただき助かっております。 • いつも丁寧に対応してもらっているから。 • メール対応が丁重で迅速。 • 対応が良い。
役に立っていない あまり役に立っていない	(理由が記載されていません)
どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> • 顔が見えない。

2024 年度 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：2025 年 1 月 15 日（水）～1 月 30 日（木）

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 | 4 市内の福祉施設(デイケア施設、グループホームなど) |
| 2 元気村おがわ東の会議室や多目的ホールなど | 5 市内の雑木林、玉川上水など野外 |
| 3 市内の公共施設(公民館、地域センターなど) | 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 | 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 | 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. あすぴあの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 5-1. その理由はなんですか。ご記入ください。

問6. 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。〈○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6-1. 会議室を利用した団体へお尋ねします。利用の満足度はいかがですか。〈○は1つ〉

- | | | |
|--------|--------|-------------|
| 1 満足 | 3 やや不満 | 5 どちらともいえない |
| 2 やや満足 | 4 不満 | 6 利用していない |

問6-2. その理由はなんですか。ご記入ください。

--

問6-3. 印刷室を利用した団体へお尋ねします。利用の満足度はいかがですか。〈○は1つ〉

- | | | |
|--------|--------|-------------|
| 1 満足 | 3 やや不満 | 5 どちらともいえない |
| 2 やや満足 | 4 不満 | 6 利用していない |

問6-4. その理由はなんですか。ご記入ください。

--

問7. 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。〈○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7-1. あすぴあ通信を読んだ団体へお尋ねします。掲載記事は活動に役立ちますか。

〈○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7-2. その理由はなんですか。ご記入ください。

--

問8. 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。〈○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8-1. あすぴあメルマガを読んでいる団体へお尋ねします。その情報は活動に役立ちますか。〈○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8-2. その理由はなんですか。ご記入ください。

--

問9. 4月から12月までに、あすぴあの相談窓口を利用しましたか。〈○はいくつでも〉

- | | |
|---------------------|-----------|
| 1 施設利用や情報などの問合せで利用 | 3 利用していない |
| 2 活動方法や資金調達などの相談で利用 | 4 その他() |

問9-1. 相談窓口を利用した団体へお尋ねします。満足度はいかがですか。〈○は1つ〉

- | | | | | |
|------|--------|--------|------|-------------|
| 1 満足 | 2 やや満足 | 3 やや不満 | 4 不満 | 5 どちらともいえない |
|------|--------|--------|------|-------------|

問9-2. その理由はなんですか。ご記入ください。

--

問10. あすぴあ職員の窓口や電話での対応はいかがですか。〈○は1つ〉

- | | | | | |
|------|--------|--------|------|-------------|
| 1 満足 | 2 やや満足 | 3 やや不満 | 4 不満 | 5 どちらともいえない |
|------|--------|--------|------|-------------|

問10-2. その理由はなんですか。ご記入ください。

--

問11. あすぴあについてお気づきの点や事業へのご意見などがありましたらご記入ください。

--