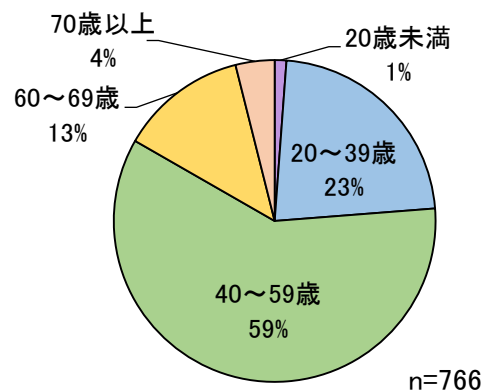


平成30年度 利用者アンケートの集計結果

- 1 調査期間 平成30年11月4日～11月30日
- 2 調査対象 青森県総合社会教育センターの研修室等の利用者
- 3 調査方法 各研修室及びロビー等の利用者へアンケート用紙を配布し回収した。
- 4 回収数 766枚
- 5 集計結果（n：各設問の回答数）

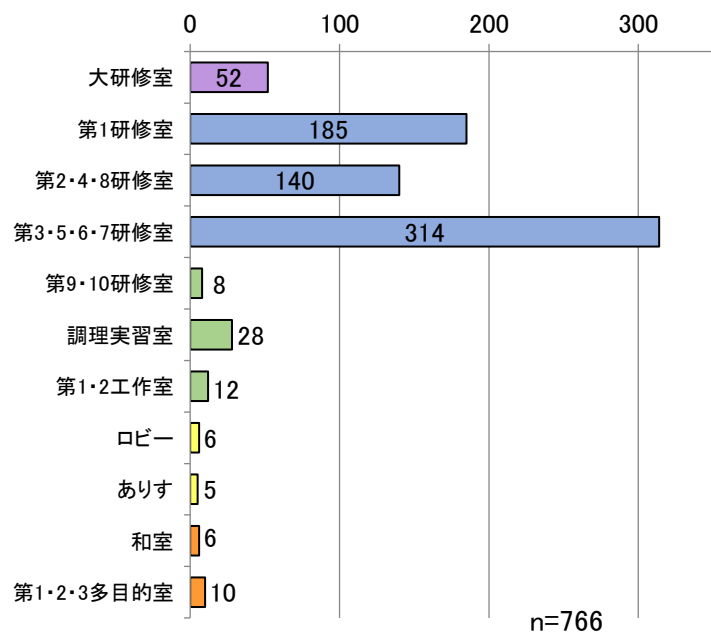
問1 回答者の年齢

20歳未満	9	1%
20～39歳	173	23%
40～59歳	456	59%
60～69歳	98	13%
70歳以上	30	4%
計	766	



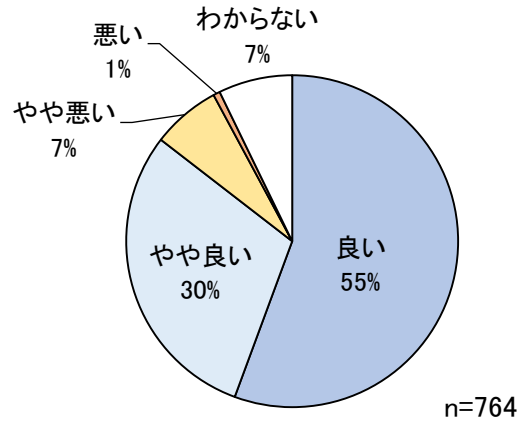
問2 本日使用した研修室

大研修室	52
第1研修室	185
第2・4・8研修室	140
第3・5・6・7研修室	314
第9・10研修室	8
調理実習室	28
第1・2工作室	12
ロビー	6
ありす	5
和室	6
第1・2・3多目的室	10
計	766



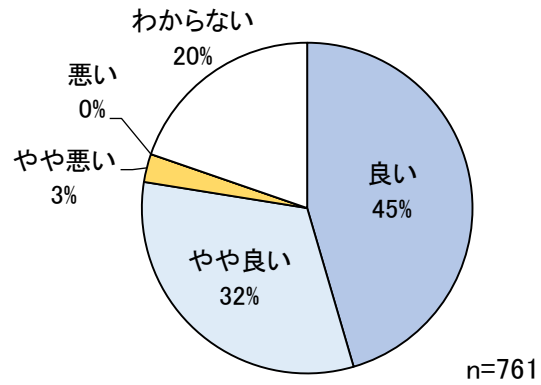
問3 館内の案内表示

良い	425	55%
やや良い	228	30%
やや悪い	51	7%
悪い	5	1%
わからない	55	7%
計	764	



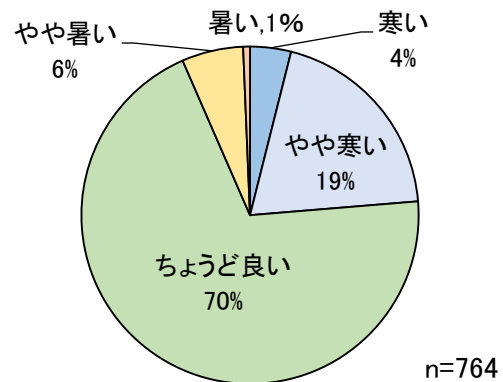
問4 ポスター・チラシ等の配置

良い	346	45%
やや良い	244	32%
やや悪い	21	3%
悪い	0	0%
わからない	150	20%
	761	



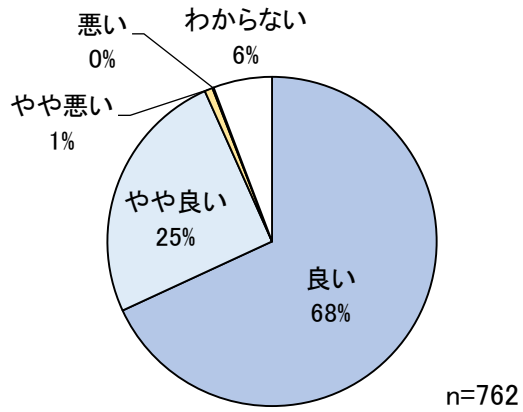
問5 研修室の温度（暖房）

寒い	30	4%
やや寒い	151	19%
ちょうど良い	533	70%
やや暑い	45	6%
暑い	5	1%
計	764	



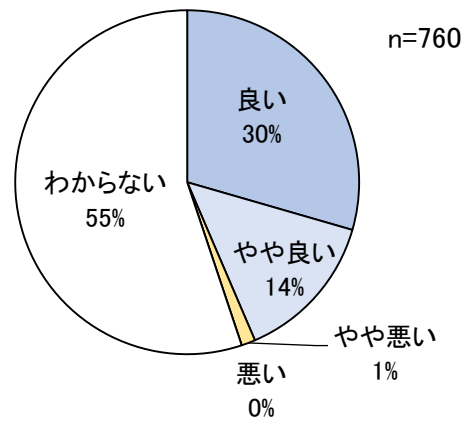
問6 館内の清掃状況

良い	519	68%
やや良い	192	25%
やや悪い	6	1%
悪い	1	0%
わからない	44	6%
計	762	



問7 窓口の対応

良い	224	30%
やや良い	107	14%
やや悪い	10	1%
悪い	0	0%
わからない	419	55%
	760	



6 利用者満足度の算出

(1) 貸室業務の満足度

問3（館内表示）、問4（掲示物）、問7（窓口対応）で、各回答に次の得点を付与し、その平均点を求めた。

①良い：4点 ②やや良い：3点 ③やや悪い：2点 ④悪い：1点

回答	問3	問4	問7	計
①良い	425	346	224	995
②やや良い	228	244	107	579
③やや悪い	51	21	10	82
④悪い	5	0	0	5
			合計	1661

$$\text{満足度} = (995 \times 4 + 579 \times 3 + 82 \times 2 + 5 \times 1) \div 1661 = \underline{3.54}$$

(2) 施設維持業務の満足度

問6（清掃状況）の各回答に次の得点を付与し、その平均点を求めた。

①良い：4点 ②やや良い：3点 ③やや悪い：2点 ④悪い：1点

回答	問6
①良い	519
②やや良い	192
③やや悪い	6
④悪い	1
合計	718

$$\text{満足度} = (519 \times 4 + 192 \times 3 + 6 \times 2 + 1 \times 1) \div 718 = \underline{3.71}$$

※ ①良い、②やや良い、③やや悪い、④悪い の回答数が同じであった場合の平均点は2.50となる。