

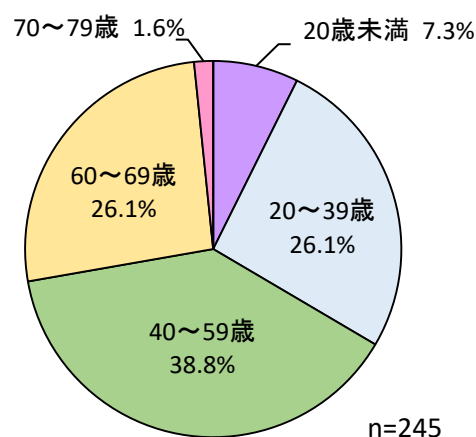
利用者アンケートの集計結果

- 1 調査期間 令和元年11月11日～12月14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 245枚
- 5 集計結果（n：各設問の回答数）

（1）回答者の属性

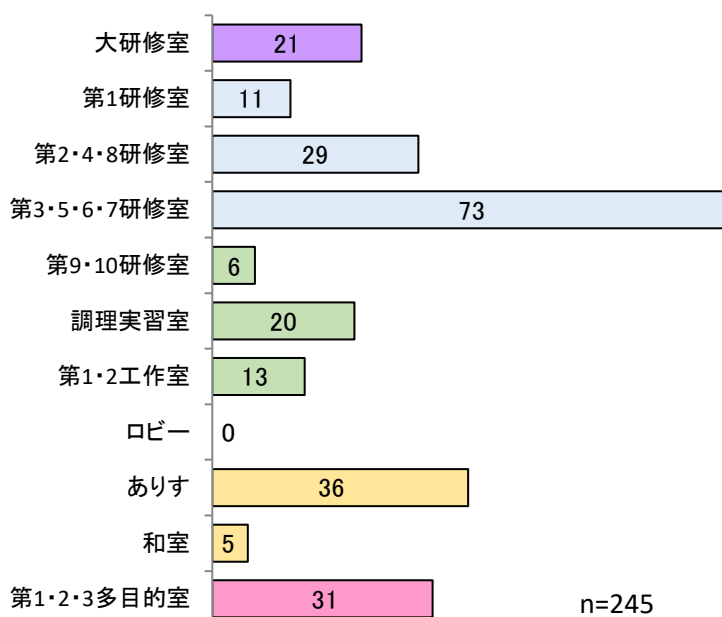
問1 回答者の年齢

年齢	回答数	割合
20歳未満	18	7.3%
20～39歳	64	26.1%
40～59歳	95	38.8%
60～69歳	64	26.1%
70～79歳	4	1.6%
80歳以上	0	0.0%
計	245	



問2 本日使用した研修室

研修室	回答数
大研修室	21
第1研修室	11
第2・4・8研修室	29
第3・5・6・7研修室	73
第9・10研修室	6
調理実習室	20
第1・2工作室	13
ロビー	0
ありす	36
和室	5
第1・2・3多目的室	31
計	245

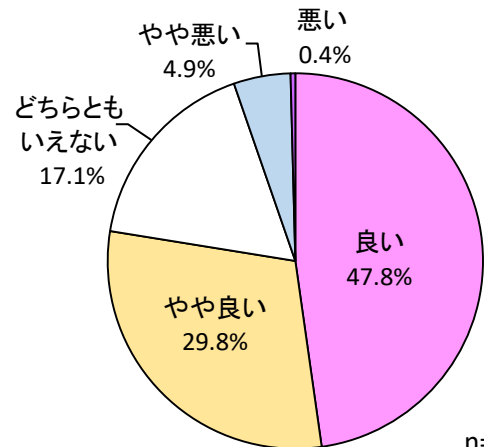


(2) 回答者の評価

※平均ポイント:各選択肢のポイントを回答数で加重平均した値

問3 館内の案内表示

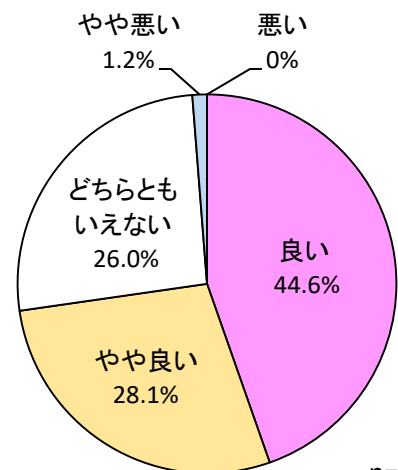
回答選択肢 (ポイント)	回答数	割合
①良い (5点)	117	47.8%
②やや良い (4点)	73	29.8%
③どちらともいえない (3点)	42	17.1%
④やや悪い (2点)	12	4.9%
⑤悪い (1点)	1	0.4%
計	245	



平均ポイント 4.2点

問4 ポスター・チラシ等の配置

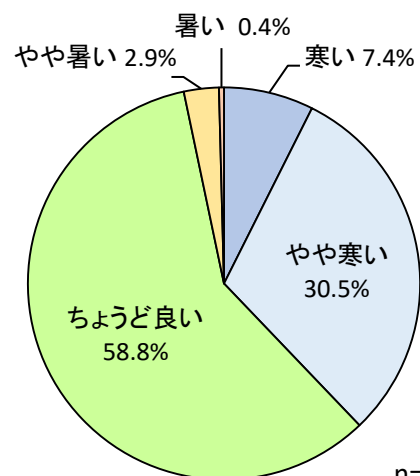
回答選択肢 (ポイント)	回答数	割合
①良い (5点)	108	44.6%
②やや良い (4点)	68	28.1%
③どちらともいえない (3点)	63	26.0%
④やや悪い (2点)	3	1.2%
⑤悪い (1点)	0	0%
計	242	



平均ポイント 4.2点

問5 研修室の温度 (暖房期間)

回答選択肢 (ポイント)	回答数	割合
①寒い (2点)	18	7.4%
②やや寒い (4点)	74	30.5%
③ちょうど良い (5点)	143	58.8%
④やや暑い (3点)	7	2.9%
⑤暑い (1点)	1	0.4%
計	243	

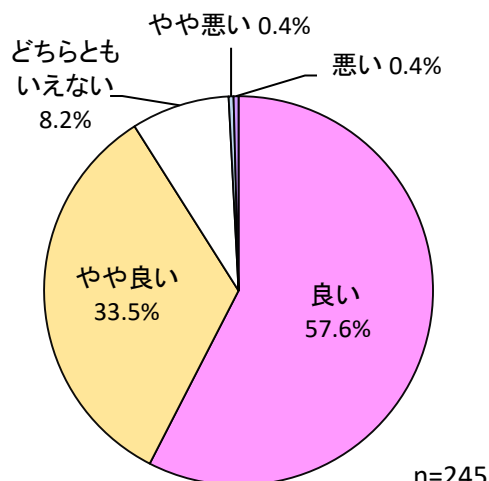


平均ポイント 4.4点

問6 館内の清掃状況

回答選択肢 (ポイント)	回答数	割合
①良い (5点)	141	57.6%
②やや良い (4点)	82	33.5%
③どちらともいえない (3点)	20	8.2%
④やや悪い (2点)	1	0.4%
⑤悪い (1点)	1	0.4%
計	245	

平均ポイント 4.5点

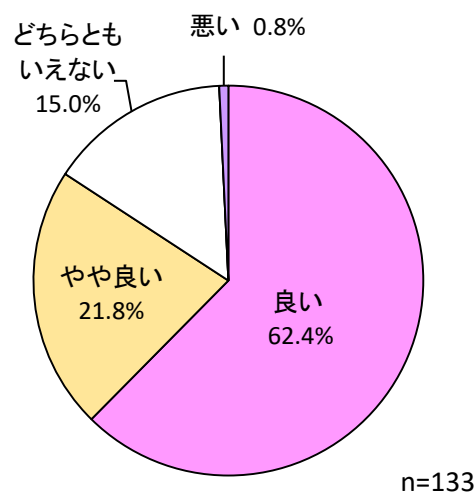


問7 窓口の対応

回答選択肢 (ポイント)	回答数	割合
①良い (5点)	83	62.4%
②やや良い (4点)	29	21.8%
③どちらともいえない (3点)	20	15.0%
④やや悪い (2点)	0	0.0%
⑤悪い (1点)	1	0.8%
	※133	

※⑥分からない 111 を除いて集計

平均ポイント 4.5点



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、回答した選択肢に次のポイントを付与し、その平均点を求めた。

回答選択肢	ポイント A	問3	問4	問7	小計 B	A × B
①良い	5点	117	108	83	308	1,540
②やや良い	4点	73	68	29	170	680
③どちらともいえない	3点	42	63	20	125	375
④やや悪い	2点	12	3	0	15	30
⑤悪い	1点	1	0	1	2	2
					620	2,627

満足度 $2,627 / 620 = 4.24$ 点

(2) 維持業務の満足度

問5 (温度管理)、問6 (清掃) で、回答した選択肢に次のポイントを付与し、その平均点を求めた。

回答選択肢	ポイント A	問5 B	A × B	回答選択肢	ポイント A	問6 B	A × B
①寒い	2点	18	36	①良い	5点	141	705
②やや寒い	4点	74	296	②やや良い	4点	82	328
③ちょうど良い	5点	143	715	③どちらともいえない	3点	20	60
④やや暑い	3点	7	21	④やや悪い	2点	1	2
⑤熱い	1点	1	1	⑤悪い	1点	1	1
	計	243	1,069		計	245	1,096

$$\text{満足度} = (1,069 + 1,096) \div (243 + 245) = \underline{4.44} \text{点}$$