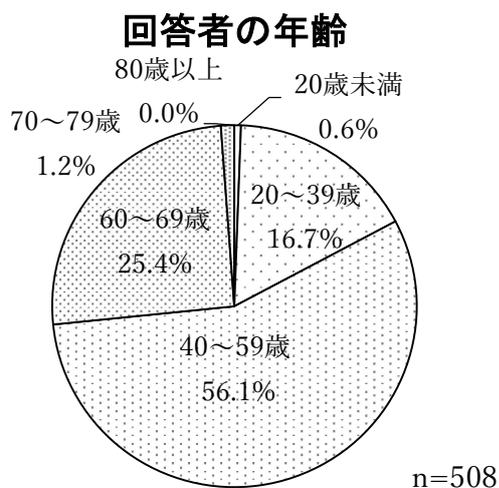


利用者アンケートの集計結果

- 1 調査期間 令和5年11月1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 508枚
- 5 集計結果 (n : 各設問の回答数)

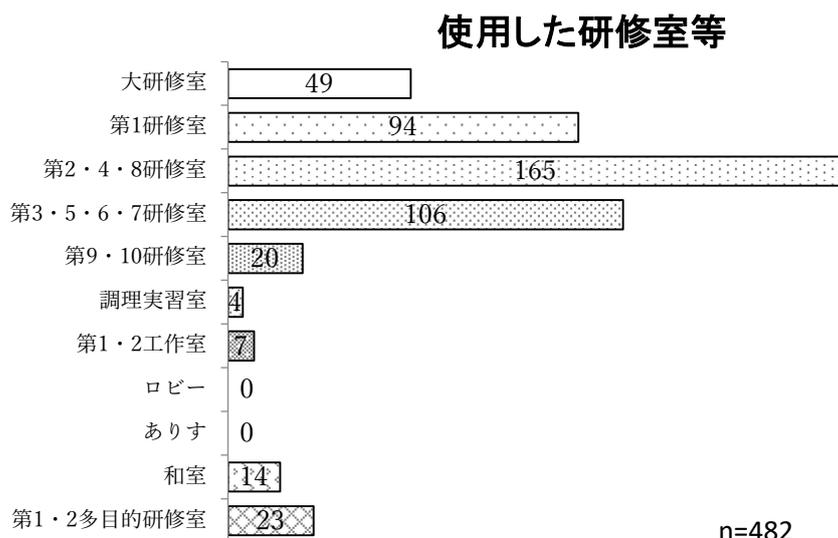
問1 回答者の年齢

| | | |
|--------|-----|-------|
| 20歳未満 | 3 | 0.6% |
| 20～39歳 | 85 | 16.7% |
| 40～59歳 | 285 | 56.1% |
| 60～69歳 | 129 | 25.4% |
| 70～79歳 | 6 | 1.2% |
| 80歳以上 | 0 | 0.0% |
| 計 | 508 | |



問2 本日使用した研修室等

| | |
|-------------|-----|
| 大研修室 | 49 |
| 第1研修室 | 94 |
| 第2・4・8研修室 | 165 |
| 第3・5・6・7研修室 | 106 |
| 第9・10研修室 | 20 |
| 調理実習室 | 4 |
| 第1・2工作室 | 7 |
| ロビー | 0 |
| ありす | 0 |
| 和室 | 14 |
| 第1・2多目的研修室 | 23 |
| 計 | 482 |

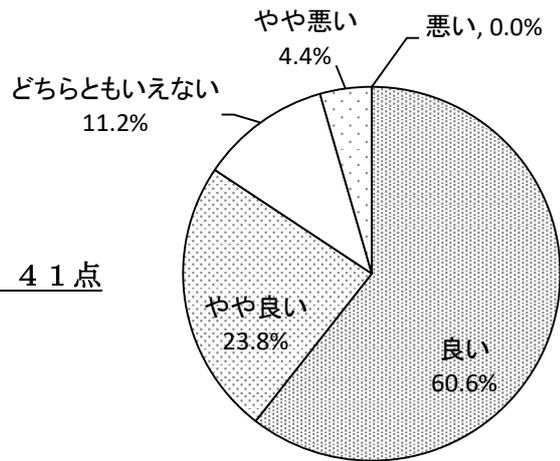


問3 館内の案内表示

| | | |
|---------------|-----|-------|
| 良い(5点) | 308 | 60.6% |
| やや良い(4点) | 121 | 23.8% |
| どちらともいえない(3点) | 57 | 11.2% |
| やや悪い(2点) | 22 | 4.4% |
| 悪い(1点) | 0 | 0.0% |
| 計 | 508 | |

平均ポイント $2,239 / 508 = 4.41$ 点

館内の案内表示



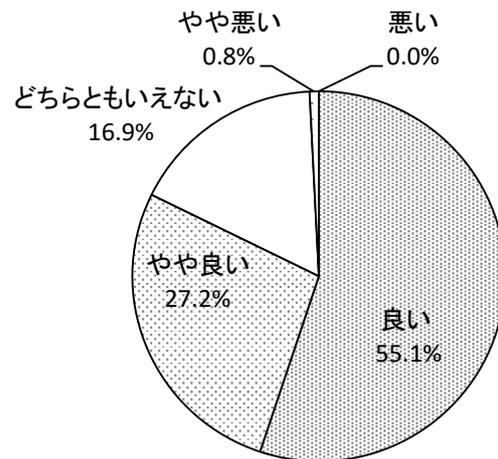
n=508

問4 ポスター・チラシ等の配置

| | | |
|---------------|-----|-------|
| 良い(5点) | 280 | 55.1% |
| やや良い(4点) | 138 | 27.2% |
| どちらともいえない(3点) | 86 | 16.9% |
| やや悪い(2点) | 4 | 0.8% |
| 悪い(1点) | 0 | 0.0% |
| 計 | 508 | |

平均ポイント $2,218 / 508 = 4.37$ 点

ポスター・チラシ等の配置



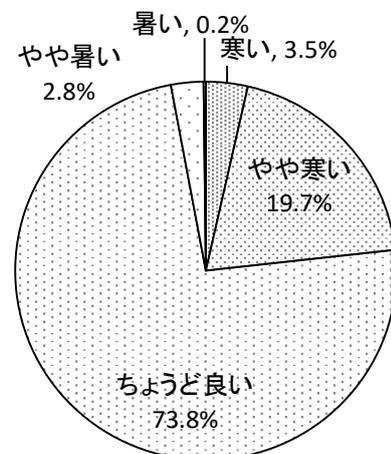
n=508

問5 研修室の温度(暖房)

| | | |
|------------|-----|-------|
| 寒い(2点) | 18 | 3.5% |
| やや寒い(4点) | 100 | 19.7% |
| ちょうど良い(5点) | 375 | 73.8% |
| やや暑い(3点) | 14 | 2.8% |
| 暑い(1点) | 1 | 0.2% |
| 計 | 508 | |

平均ポイント $2,354 / 508 = 4.63$ 点

研修室の温度(暖房)



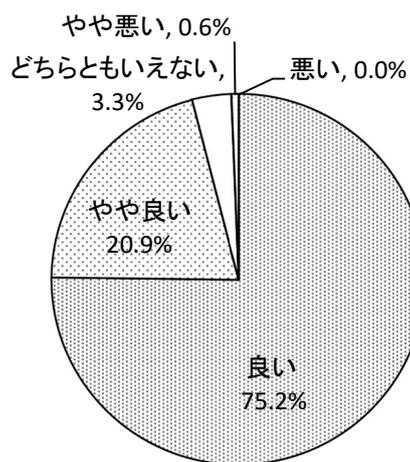
n=508

問6 館内の清掃状況

| | | |
|---------------|-----|-------|
| 良い(5点) | 382 | 75.2% |
| やや良い(4点) | 106 | 20.9% |
| どちらともいえない(3点) | 17 | 3.3% |
| やや悪い(2点) | 3 | 0.6% |
| 悪い(1点) | 0 | 0.0% |
| 計 | 508 | |

平均ポイント $2,391 / 508 = 4.71$ 点

館内の清掃状況



n=508

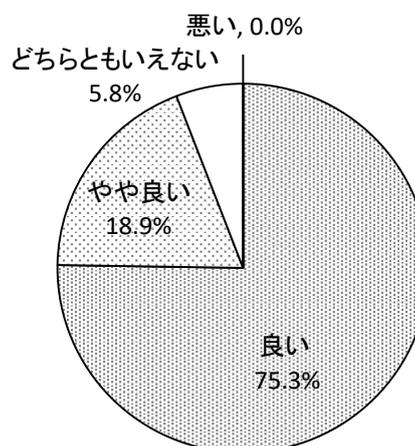
問7 窓口の対応

| | | |
|---------------|-----|-------|
| 良い(5点) | 219 | 75.3% |
| やや良い(4点) | 55 | 18.9% |
| どちらともいえない(3点) | 17 | 5.8% |
| やや悪い(2点) | 0 | 0.0% |
| 悪い(1点) | 0 | 0.0% |
| 計 | 291 | |

※ 回答未記入 217

平均ポイント $1,366 / 291 = 4.69$ 点

窓口の対応



n=291

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：5点 ②やや良い：4点 ③どちらともいえない：3点
④やや悪い：2点 ⑤悪い：1点

| 回答 | 問3 | 問4 | 問7 | 計 |
|------------|-----|-----|-----|------|
| ①良い | 308 | 280 | 219 | 807 |
| ②やや良い | 121 | 138 | 55 | 314 |
| ③どちらともいえない | 57 | 86 | 17 | 160 |
| ④やや悪い | 22 | 4 | 0 | 26 |
| ⑤悪い | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 合計 | | | 1307 |

満足度 $(807 \times 5 + 314 \times 4 + 160 \times 3 + 26 \times 2 + 0 \times 1) / 1307 = 4.46$ 点

(2) 維持業務の満足度

問5 (暖房)、問6 (清掃状況)、各回答に次の得点を付与し、その平均点を求めた。

問5 ①寒い：2点 ②やや寒い：4点 ③ちょうど良い：5点
④やや暑い：3点 ⑤暑い：1点

問6 ①良い：5点 ②やや良い：4点 ③どちらともいえない：3点
④やや悪い：2点 ⑤悪い：1点

| 回答 | 問5 | 回答 | 問6 |
|---------|-----|------------|-----|
| ①寒い | 18 | ①良い | 382 |
| ②やや寒い | 100 | ②やや良い | 106 |
| ③ちょうど良い | 375 | ③どちらともいえない | 17 |
| ④やや暑い | 14 | ④やや悪い | 3 |
| ⑤暑い | 1 | ⑤悪い | 0 |
| 合計 | 508 | 合計 | 508 |

$$\text{満足度} = \frac{\{18 \times 2 + 100 \times 4 + 375 \times 5 + 14 \times 3 + 1 \times 1\} + \{382 \times 5 + 106 \times 4 + 17 \times 3 + 3 \times 2 + 0 \times 1\}}{508 + 508} = 4.67 \text{点}$$