

平成 31 年度 相模原市立・大学交流センター（ユニコムプラザさがみはら）
利用者満足度調査報告

1 実施期間

令和 2 年 1 月 4 日（土）～令和 2 年 2 月 29 日（土）57 日間（昨年度は 15 日間）

2 アンケート回収数

合計 1,007 件（昨年度は 309 件）

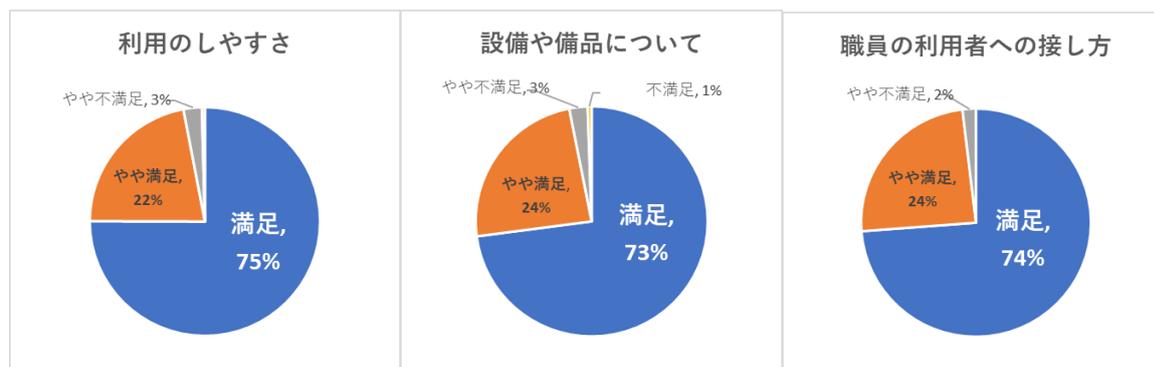
3 設置場所・回収方法

各部屋及び窓口にアンケート用紙を設置し、利用終了後に施設の入口横に設置した回収箱または窓口にて回収。

4 調査結果

別紙のとおり。

■設問 3

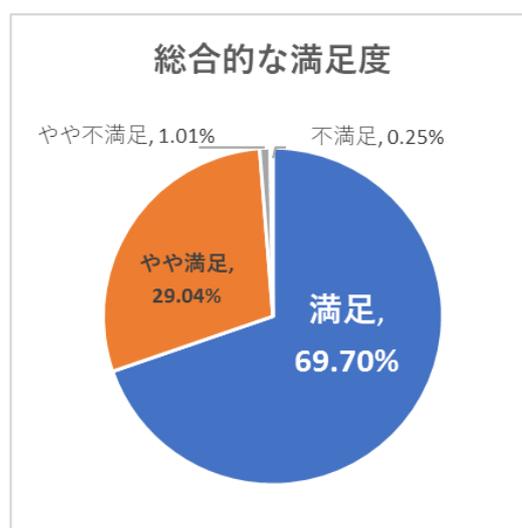


満足度：97%

満足度：97%

満足度：98%

■設問 5



満足度：98.74%

5 アンケート回答者の傾向

- ・男女比率は、やや女性の割合が多い。(例年と同じ)
- ・利用者の年齢は、10代～90代と幅広い。中心は40代～70代となっている。(例年と同じ)
- ・南区からの利用が一番多かったが、市外からの利用も多かった。(例年と同じ)
- ・ユニコムプラザさがみはらを知ったきっかけは、「友人・知人の紹介」「イベント会場だった」が多く、利用目的は、地域活動・趣味・催し・仕事と多様であることを再確認した。
- ・利用の頻度は、月1、2回程度が半数を占める。
- ・利用のしやすさ、設備や備品、職員の接し方は、満足度が97～98%であった。
- ・当施設で実施している講座などの事業については、満足度が94～97%であった。
- ・総合的な満足度は、98.74%であった。
- ・個別の意見では、部屋利用の開始時間と終了時間の運用変更、定員の緩和などについて要望が多く寄せられた。また、インターネットを活用した施設利用申し込みへの希望があった。

6 総括

今回の調査は、指定管理者選考委員会からの指摘を受けて、以下2点を改善して実施した。

- ・達成目標が高すぎるのではないか。

目標値90%は高くないと考えるが、集計方法では「わからない」を分母に含んでおり、的確な満足度ではなかったため、今回から、「わからない」、「無回答・無効回答」を分母に含めないことにした。その結果8割程度であった満足度は9割を超える結果となった。

- ・施設利用だけでなく、事業系の評価も必要ではないか。

事業の単に認知度を問う設問から、事業内容の満足度を問う設問に変更した。代表される5つの事業について、いずれも満足度は9割を超える結果となった。

満足度は総じて高かったことから、施設運営についてある程度理解されていると解釈する。

また、施設の設置趣旨についても定着してきているものとする。

以上