

令和3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4年1月4日（火）～2月28日（月）の56日間

2 アンケート回収数

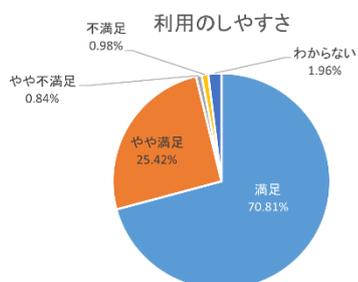
合計730件（昨年度は742件）

3 設置場所・回収方法

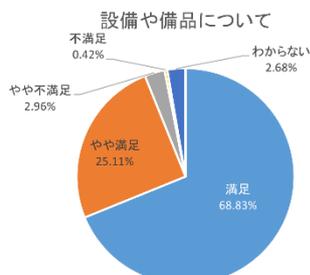
各部屋及び窓口にアンケート用紙を設置し、利用終了後にスタッフが回収。

4 調査結果 別紙のとおり

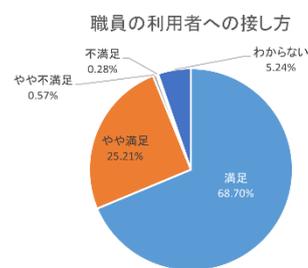
■設問3



満足度：96.23%

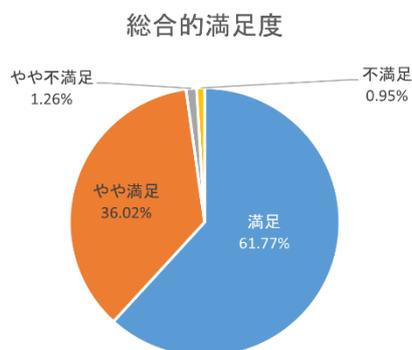


満足度：93.94%



満足度：93.91%

■設問6



満足度：97.79%

5 アンケート回答者の傾向

- ・男女比率は、前年度から再逆転し、女性の割合が上回った。
- ・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）
- ・今年度も、市外と市内の利用者の割合がほぼ半々であった
- ・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」が多い。

- ・利用目的では、地域活動が増えた。
- ・利用の頻度は、月 1、2 回程度が半数近くを占め、次いで多いのが年 1 回程度だった。
- ・利用のしやすさ、設備や備品、職員の接し方は、いずれも満足度が 93%を超えた。
- ・当施設で実施している講座などの事業については、いずれも満足度が約 99%と、前年度よりも上がった。
- ・総合的な満足度は、97.79%であった。
- ・個別の意見では、ネット予約や、Wi-Fi の強化を望む声が寄せられた。

6 総括

今回の調査は、設問 3 に関しては、「わからない」を分母に入れて割合を出した。(設問 4 の「参加したことがない」は分母に入れなかった)今年度も、満足度は 9 割を超える結果となった。

事業内容の満足度を問う設問では、代表される 5 つの事業について、いずれも満足度は 10 割近くとなった。

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

～オンラインによる利用者満足度調査報告（ご参考）～

1 実施期間

令和 4 年 2 月 20 日（火）～2 月 28 日（月）の 9 日間

2 アンケート回収数

合計 48 件

3 調査方法

2 月 20 日と 27 日の 2 度に亘り LINE 登録者に配布。Google フォームにリンクを貼り回答。

4 調査結果

- ・オンラインの方が若年層の回答者が多かった。(40 代～60 代 紙ベースは 40% オンラインは 75%)
- ・総合満足度は 98%で、こちらも高い数字が得られた。
- ・他の項目の満足度も全て 90%を超え（オーサーズカフェ、市民・大学交流会、地域づくり大学、まちづくりフェスタは 100%）、紙ベースとほぼ同様の結果であった。
- ・今後は、より多くの人に回答してもらうよう努め、信憑性を高めていきたい。
- ・手書きのアンケートに比べて記入時間やタイミングが自由に選べるため、屈託ないご意見がいただける一方、偏見的な意見も寄せられ、オンライン特有の問題点が浮き彫りとなった。従って、これまで通りにそのまま公開するには課題がある。