

I アンケートについて

施設の利用方法、環境、スタッフ、全体に関することなど14項目を「満足度」と「大切さ（重要度）」を4つの選択肢から選ぶ質問となっています。項目ごとにあてはまる番号に○印をつけてもらいました。

(例)

回 答 項 目	大切さ（重要度）				満足度			
	大切	やや大切	やや大切ではない	大切ではない	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設のPR（情報発信）	4	3	2	1	4	3	2	1

II 集計表について

集計表は項目ごとに①評価点数、②満足度、大切さ（重要度）ごとの割合を表としてまとめています。本調査は回答者の「お住まい（広域圏内・圏外）」を軸に集計しました。

(例)

項目		① 評価点数 *100点 満点	② 満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切ではない	不満/ 大切ではない
①施設のPR（情報発信）						
全 体	満足度	86.18	64.5%	30.9%	3.9%	0.7%
	重要度	89.64	72.6%	25.5%	0.6%	1.3%
（広域圏内）	満足度	82.59	57.4%	35.3%	5.9%	1.4%
	重要度	91.38	74.7%	25.3%	0.0%	0.0%
（広域圏外）	満足度	86.84	61.3%	38.7%	0.0%	0.0%
	重要度	87.28	65.6%	31.3%	3.1%	0.0%

①は100点満点で、満足度が86.18点、大切さ（重要度）が89.64点であることを示しています。

この評価点数の点数が高いほど満足度・大切さ（重要度）が高いことになります

②は満足と答えた人が回答者全体の64.5%、大切（重要）と答えた人が72.6%いることを示しています。

III 評価点数の計算方法

満足/大切=100点

やや満足/やや大切=66.6点

やや不満/やや大切ではない=33.3点

不満/大切ではない=0点 とする

上記の点数と各選択肢を選んだ人数に乗じて点数化し、その平均値を評価点数としています。

集計表 「あなたのお住まい（広域圏内・圏外）」との関係

項目		評価点数 ＊100点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
①施設のPR（情報発信）						
全 体	満足度	86.18	64.5%	30.9%	3.9%	0.7%
	重要度	89.64	72.6%	25.5%	0.6%	1.3%
（広域圏内）	満足度	82.59	57.4%	35.3%	5.9%	1.4%
	重要度	91.38	74.7%	25.3%	0.0%	0.0%
（広域圏外）	満足度	86.84	61.3%	38.7%	0.0%	0.0%
	重要度	87.28	65.6%	31.3%	3.1%	0.0%

項目		評価点数 ＊100点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
②利用手続きの容易さ						
全 体	満足度	85.36	69.1%	21.7%	5.9%	3.3%
	重要度	92.08	79.9%	18.2%	0.6%	1.3%
（広域圏内）	満足度	80.65	57.4%	30.9%	8.8%	2.9%
	重要度	93.10	79.7%	20.3%	0.0%	0.0%
（広域圏外）	満足度	88.80	80.0%	13.4%	0.0%	6.6%
	重要度	89.06	71.0%	25.8%	3.2%	0.0%

項目		評価点数 ＊100点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
③利用できる曜日						
全 体	満足度	91.47	82.5%	11.7%	3.9%	1.9%
	重要度	94.30	85.6%	12.4%	0.7%	1.3%
（広域圏内）	満足度	90.81	77.1%	18.6%	4.3%	0.0%
	重要度	95.09	87.0%	11.6%	1.4%	0.0%
（広域圏外）	満足度	92.42	87.1%	6.5%	3.2%	3.2%
	重要度	94.52	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 *100 点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
④利用できる時間						
全 体	満足度	86.79	68.9%	24.5%	5.3%	1.3%
	重要度	95.76	88.8%	10.5%	0.0%	0.7%
(広域圏内)	満足度	84.09	61.8%	29.4%	8.8%	0.0%
	重要度	95.53	89.8%	8.8%	0.0%	1.4%
(広域圏外)	満足度	84.74	64.6%	29.0%	3.2%	3.2%
	重要度	95.61	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 *100 点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑤施設への来やすさ						
全 体	満足度	88.23	72.3%	21.9%	4.5%	1.3%
	重要度	95.16	87.7%	11.1%	0.6%	0.6%
(広域圏内)	満足度	93.20	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	重要度	94.12	85.5%	13.1%	0.0%	1.4%
(広域圏外)	満足度	78.26	54.8%	29.1%	12.9%	3.2%
	重要度	94.55	87.1%	9.7%	3.2%	0.0%

項目		評価点数 *100 点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑥施設の利用のしやすさ						
全 体	満足度	90.99	77.3%	18.8%	3.9%	0.0%
	重要度	96.28	89.7%	9.7%	0.6%	0.0%
(広域圏内)	満足度	87.44	70.0%	22.9%	7.1%	0.0%
	重要度	95.16	87.2%	11.4%	1.4%	0.0%
(広域圏外)	満足度	94.55	87.1%	9.7%	3.2%	0.0%
	重要度	97.81	93.5%	6.5%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 *100点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑦館内のわかりやすさ						
全 体	満足度	89.54	75.5%	18.1%	6.4%	0.0%
	重要度	94.49	84.5%	14.9%	0.6%	0.0%
(広域圏内)	満足度	86.49	68.6%	22.9%	8.5%	0.0%
	重要度	94.09	82.6%	17.4%	0.0%	0.0%
(広域圏外)	満足度	92.39	84.0%	9.6%	6.4%	0.0%
	重要度	95.61	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 *100点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑧スタッフの対応の親切さ						
全 体	満足度	93.42	84.5%	12.3%	2.6%	0.6%
	重要度	97.56	92.8%	7.2%	0.0%	0.0%
(広域圏内)	満足度	95.14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	重要度	97.54	92.8%	7.2%	0.0%	0.0%
(広域圏外)	満足度	93.27	86.7%	10.0%	0.0%	3.3%
	重要度	96.60	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 *100点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑨スタッフの説明のわかりやすさ						
全 体	満足度	92.47	80.4%	17.6%	1.3%	0.7%
	重要度	95.81	87.7%	12.3%	0.0%	0.0%
(広域圏内)	満足度	91.13	73.9%	26.1%	0.0%	0.0%
	重要度	95.07	85.5%	14.5%	0.0%	0.0%
(広域圏外)	満足度	93.48	87.1%	9.7%	0.0%	3.2%
	重要度	97.81	93.5%	6.5%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 *100 点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑩備え付けられている 器具・備品の種類						
全 体	満足度	88.92	70.6%	26.1%	3.3%	0.0%
	重要度	93.78	82.3%	17.0%	0.7%	0.0%
(広域圏内)	満足度	85.97	64.3%	30.0%	5.7%	0.0%
	重要度	92.62	79.8%	18.8%	1.4%	0.0%
(広域圏外)	満足度	89.06	71.0%	25.8%	3.2%	0.0%
	重要度	96.71	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 *100 点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑪備え付けられている 器具・備品の数						
全 体	満足度	89.14	71.8%	25.0%	2.6%	0.6%
	重要度	93.08	80.9%	18.4%	0.0%	0.7%
(広域圏内)	満足度	87.11	66.2%	29.6%	4.2%	0.0%
	重要度	92.42	80.7%	17.9%	0.0%	1.4%
(広域圏外)	満足度	86.90	67.7%	29.1%	0.0%	3.2%
	重要度	95.61	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 *100 点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑫器具・備品の清潔さ						
全 体	満足度	90.61	76.8%	19.4%	3.2%	0.6%
	重要度	96.90	91.5%	7.8%	0.7%	0.0%
(広域圏内)	満足度	88.39	70.0%	27.2%	1.4%	1.4%
	重要度	94.51	85.3%	13.3%	1.4%	0.0%
(広域圏外)	満足度	89.10	74.2%	19.4%	6.4%	0.0%
	重要度	100.0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 ＊100点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑬利用料金						
全 体	満足度	91.46	81.9%	13.6%	1.9%	2.6%
	重要度	93.81	85.0%	13.0%	0.7%	1.3%
(広域圏内)	満足度	94.20	85.7%	12.9%	0.0%	1.4%
	重要度	95.50	86.8%	13.2%	0.0%	0.0%
(広域圏外)	満足度	87.63	73.4%	20.0%	3.3%	3.3%
	重要度	94.52	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%

項目		評価点数 ＊100点 満点	満足/大切	やや満足/ やや大切	やや不満/ やや大切で はない	不満/ 大切では ない
⑭施設を利用した全般的な満足度						
全 体	満足度	92.64	83.3%	12.8%	2.6%	1.3%
	重要度	96.43	90.1%	9.2%	0.7%	0.0%
(広域圏内)	満足度	91.41	77.5%	19.7%	2.8%	0.0%
	重要度	96.00	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%
(広域圏外)	満足度	94.61	93.6%	0.0%	3.2%	3.2%
	重要度	95.61	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%