

平成30年度 広瀬文化センター利用に関するアンケート調査結果

調査票配布期間 : 平成31年2月13日に郵送

対象者 : 平成30年4月1日～平成30年12月末まで文化センター施設を利用した団体及び個人 ※昨年度アンケートを送付した団体及び個人を除く

調査票回収期間 : 平成31年2月14日から平成31年2月28日到着分まで

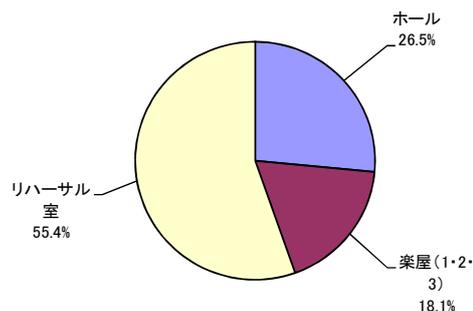
調査方法 : 無記名選択(複数回答可)及び記述方式

調査票配布数 : 135部 調査票回収数 : 57部 (回収率42.2%)

1. お客様が今回ご利用するに当たり、会場を選んだときのことについて教えてください。

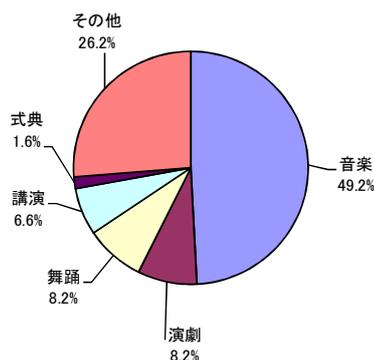
(1) 今回ご利用いただいた施設は、どの施設でしょうか。(複数回答)

| 項目 | 数 |
|-----------|----|
| ホール | 22 |
| 楽屋(1・2・3) | 15 |
| リハーサル室 | 46 |
| 合計回答数 | 83 |



(2) 今回のご利用は、どういった内容でしたか。(複数回答)

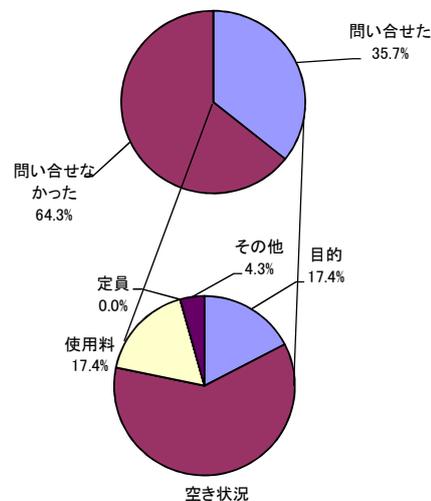
| 項目 | 数 |
|-------|----|
| 音楽 | 30 |
| 演劇 | 5 |
| 舞踊 | 5 |
| 講演 | 4 |
| 式典 | 1 |
| その他 | 16 |
| 合計回答数 | 61 |



※ その他 展示会、ダンス練習、太極拳、武道など

(3) 当センターにご決定される前に、当センターについて事前にお問合せ頂いたことはございますか。また、それはどんなことについてですか。(複数回答)

| 項目 | 数 |
|-----------|----|
| 問い合わせた | 20 |
| 問い合わせなかった | 36 |
| 合計回答数 | 56 |

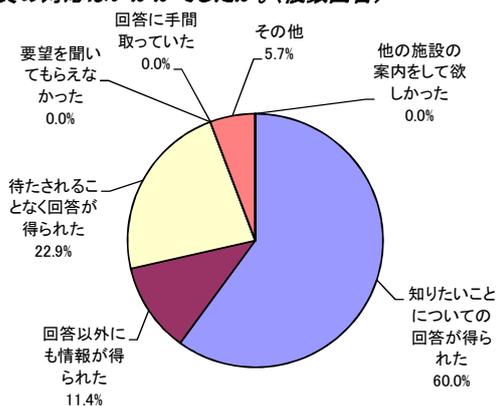


※ 目的 楽器練習にあたっての搬入、屋食会場、楽器の使用、テレビ中継

※ その他 ピアノ使用にあたっての事前に手続きが必要かどうか。

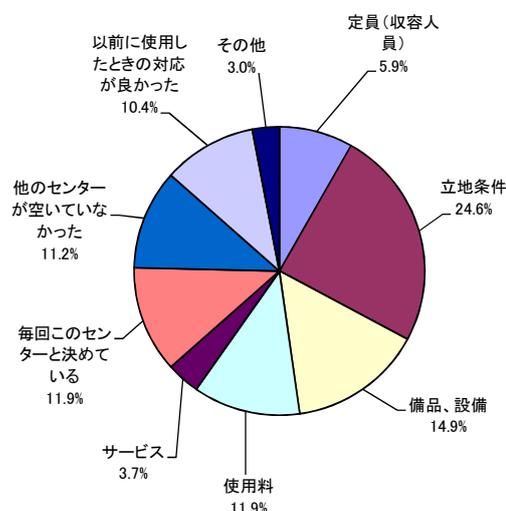
(4) (3)でお問い合わせされた際、職員の対応はいかがでしたか。(複数回答)

| 項目 | 数 |
|--------------------|----|
| 知りたいことについての回答が得られた | 21 |
| 回答以外にも情報が得られた | 4 |
| 待たされることなく回答が得られた | 8 |
| 要望を聞いてもらえなかった | 0 |
| 回答に手間取っていた | 0 |
| その他 | 2 |
| 他の施設の案内をして欲しかった | 0 |
| 合計回答数 | 35 |



(5) 当センターにご決定された理由をお聞かせください。(複数回答)

| 項目 | 数 |
|-------------------|-----|
| 定員(収容人員) | 11 |
| 立地条件 | 33 |
| 備品、設備 | 20 |
| 使用料 | 16 |
| サービス | 5 |
| 毎回このセンターと決めている | 16 |
| 他のセンターが空いていなかった | 15 |
| 以前に使用したときの対応が良かった | 14 |
| その他 | 4 |
| 合計回答数 | 134 |



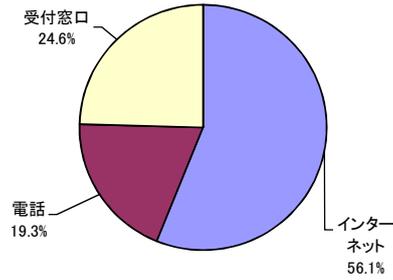
※その他

- ・市民センターがとれなかったから
- ・コンクールの実施ホールだから
- ・駐車場が広く使いやすい。職員の対応もよい。
- ・駐車場が広い。

2. お客様が当センターの使用申込みをされたときのことについて教えてください。

(1) センターの予約(申し込み)は何でなさいましたか。

| 項目 | 数 |
|---------|----|
| インターネット | 32 |
| 電話 | 11 |
| 受付窓口 | 14 |
| 合計回答数 | 57 |

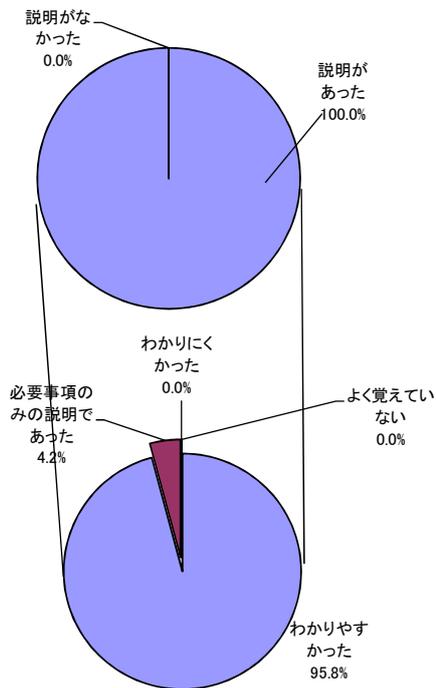


(2) (1)で「電話」「受付窓口」とご回答のお客様にお伺いします。職員の使用申込みの手続きについての説明はいかがでしたか。

| 項目 | 数 |
|---------|----|
| 説明があった | 24 |
| 説明がなかった | 0 |
| 合計回答数 | 24 |

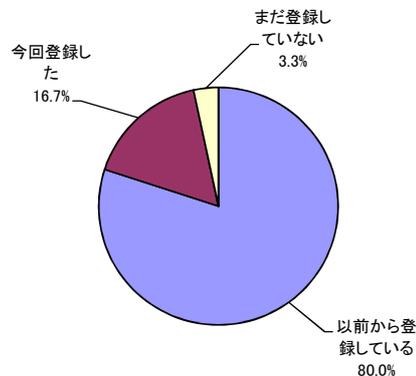
| 項目 | 数 |
|---------------|----|
| わかりやすかった | 23 |
| 必要事項のみの説明であった | 1 |
| わかりにくかった | 0 |
| よく覚えていない | 0 |
| 合計回答数 | 24 |

| 項目 | 数 |
|----------------------|---|
| いつも利用しているので説明を求めなかった | 0 |
| 必要であったのに説明されなかった | 0 |
| 合計回答数 | 0 |



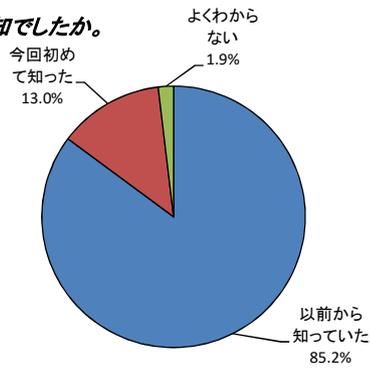
(3) (1)で「電話」「受付窓口」とご回答のお客様にお伺いします。市民利用施設予約システムに利用者登録されていますか。

| 項目 | 数 |
|------------|----|
| 以前から登録している | 24 |
| 今回登録した | 5 |
| まだ登録していない | 1 |
| 合計回答数 | 30 |



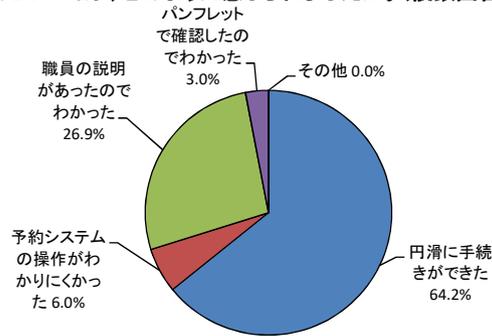
(4) 当センターの使用申込みの手順はご存知でしたか。

| 項目 | 数 |
|-----------|----|
| 以前から知っていた | 46 |
| 今回初めて知った | 7 |
| よくわからない | 1 |
| 合計回答数 | 54 |



(5) 当センターの使用申込み手順については、どのように感じられましたか。(複数回答)

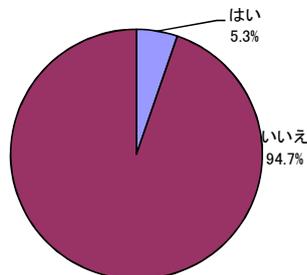
| 項目 | 数 |
|--------------------|----|
| 円滑に手続きができた | 43 |
| 予約システムの操作がわかりにくかった | 4 |
| 職員の説明があつたのでわかった | 18 |
| パンフレットで確認したのでわかった | 2 |
| その他 | 0 |
| 合計回答数 | 67 |



3. 利用当日のことについてお教えてください。

(1) 当日、ご利用いただくにあたり、不安な点やわかりにくい点はございましたか。

| 項目 | 数 |
|-------|----|
| はい | 3 |
| いいえ | 54 |
| 合計回答数 | 57 |

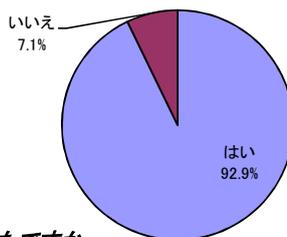


「はい」の方は、どのような点が使いにくかったですか。

- ・(リハ室)場所がわからず戸惑った。
 - ・(リハ室)イス等の使用が1h毎ですが、ずっと同じ数を使用しない時、申告が面倒。
- ※無回答1件

(2) 施設は使いやすかったですか。

| 項目 | 数 |
|-------|----|
| はい | 52 |
| いいえ | 4 |
| 合計回答数 | 56 |

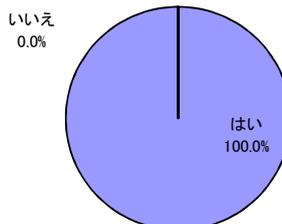


「いいえ」の方は、どのような点が使いにくかったですか。

- ・(リハ室)楽器搬入の際正面の階段が大変。スロープは距離が長すぎる。
- ・(リハ室)スピーカーの使い方が判らず使いませんでした。
- ・(リハ室)機器の使い方が判りませんでした。
- ・(リハ室)楽器搬入の際、ドアが固定できるとよい。

(3) また利用したいと思いましたが。

| 項目 | 数 |
|-------|----|
| はい | 57 |
| いいえ | 0 |
| 合計回答数 | 57 |



現在の運営で「ここが良くなったらもっと利用したい」という点があれば教えてください。

- ・ホワイエにモニターを置かせてくれる点はよいが楽屋が少ないのが難点です。2Fを借りることもありますがメイク、衣装をつけたまま一般に見えるところを通らなければならない。
- ・3歳児が和式のトイレに慣れておらず、洋式であるとより使いやすい。
- ・(願わくば)荷物の搬入高口がもう少し広いこと、段差がないこと。
- ・(リハ室)会場が狭いので多人数は無理。個人レッスンで使いたい。
- ・(リハ室)備品利用の金額がはっきりしないので精算は使用後に統一したほうがよいのでは。
- ・(リハ室)PAやドラムセット等の設備があればもっと良い。

(4)「こんなサービスがあったらよい」というアイデアがあれば教えてください。

- ・利用案内の冊子に、必要なことが網羅されているので助かっている。冊子にするのであれば頁数を増やしてよいので文字を少し大きくしたり、項目ごとに整理するなどしてさらに読みやすくすると良いと思う。
- ・別にこのままでいいと思います。
- ・テレビなどの機器を新しくしてほしい。
- ・特にありません。今のままで十分です。
- ・市民センターで楽器の練習をしたいが「制限あり」の記載がある所は予約するのをためらいます。どのように制限があるのか、実際は使えないのか分かりません。電話で問い合わせるべきですか。
- ・荷物が多い時(または天候が悪い時)、駐車場からセンターまで何回か往復するので台車のサービスがあると嬉しいです。あるのかもしれませんがわからないので、「台車サービス致します」等受付に書いてあるとかネットの施設案内に掲載されていると良いな…と思います。
- ・モニターのもっと大きいものがあるとありがたいなと思います。
- ・練習の合間に飲食できる小部屋があるといいと思います。ロビーや二階でできるのですが、来館する人の目が気になります。
- ・リハ室の設備でドラムセット、PA、アンプ、キーボード等があると音楽練習がしやすくなると思います。楽器搬入が大変なので。

(5)当日のご利用について、何かお気づきの点がございましたらお気軽にご記入下さい。

- ・スタッフの皆様に変な良きいただき感謝です。
- ・利用当日、職員の皆様が親切に対応してくださり感動を覚え、特に細々とした沢山の荷物の運搬にも配慮していただきました。行事が無事終了しご厚意に深謝しております。
- ・困ることはなかった。また利用させていただきたい。
- ・親切に対応していただきました。感謝申し上げます。
- ・たまに床がほこりっぽいなと思います。
- ・建物の入り口の階段にスロープがあると助かります。
- ・対応が丁寧で、また機会があれば利用したいです。
- ・職員の対応はすごく親切で素晴らしいと思いました。。

4. その他、センターについて日ごろからお考えの点やお気付の点がございましたら、

ご自由にご記入下さい。

- ・駐車場の案内は示されているが、具体的に何台まで可能なか明示できると安心である。観客としていくときは、ほとんど支所の駐車場を利用させてもらっているが、いつも使えるとは限らないので不安に感じる時もある。
- ・とても気持ちよく利用することができて助かりました。
- ・皆さんとても感じが良いのでまたつかわせていただきたいと思います。
- ・ホール利用者が1階の日の当たるテーブルイスがある所を使うと、少し勉強するところがない時大変だなと少し感じました。私だけではなく、テスト前のとときかに利用していた方もおっしゃっていました。
- ・本申込で記入後に用紙が間違っていたことが2回ほどありました。かなり時間をくうので最初の確認を丁寧に行うことができるとありがたいです。
- ・リハ室のグランドピアノを音楽の発表会で使用する際、個人の時もあるので、「個人のご利用？」ときかれたことがあった。
- ・特にありませんが、いつも気持ちよく使用させていただきありがとうございます。
- ・予約時から親身に対応していただき、当日もサポートしていただきありがとうございます。
- ・職員の皆様はとても親切。面倒がらずわかりやすくお話していただき頭が下がります。
- ・文化センターの行事が一般にもっと知られる広報は？
- ・リハーサル室は防音の状態も良く使用しやすいです。もう少しピアノの状態が良いといいのですが。
- ・日頃から親身になってご対応していただけていますので大変早く利用させていただいています。
- ・誰でも気軽に利用できる運営を今後もきたいしています。
- ・ダンス練習の際、他のセンターも利用したことがありますが、広瀬が一番使いやすく窓口の方の対応も親切でとても助かっています。音響設備も増設され、コードも備え付けで本当に嬉しかったです。
- ・広瀬に限らず、予約システムだと利用したい日の二ヶ月前に抽選で決まるため予定が立てにくい。市の施設はほぼ予約システムのためどこに連絡しても同様に言われる。早めに決定できると助かる。
- ・いつもコンクール前の一番集中しなければならぬ最後の練習に使っています。とてもよい環境の中練習させていただき感謝しています。
- ・感謝しております。これからもよろしく願っています。
- ・ネットに、ホール分だけでもよいので〇年〇月〇日分の予約が可能です。と、一目でわかるように毎日更新があると便利なのですが。
- ・入場を待つお客様が悪天候の時にもう少ししのぎやすくなるとよいですね。玄関ホールの半分は図書館や市民センターの分なので列をつくれませんから、どうしても外で待っていただくことになり、何とかならないかなあ…と考えているところです。
- ・日頃より施設使用にあたりお心遣いいただきありがとうございます。
- ・設備が以前より充実して、また利用したいと思いました。
- ・学生時代から毎年お世話になっています。これからもよろしく願います。
- ・毎年利用させていただいています。丁寧な対応に感謝申し上げます。
- ・いつも勉強を行うために2階の休憩所を使用しています。温度も最適で常にありがたみをもって使わせていただいております。しかし、一点ほど気になることがあります。それは他の団体利用の方々が、騒がしいということです。もちろんここには公共の場ですので使用禁止にしてほしいということではありません。せめて団体利用者が使用する部屋のドアを閉めていただきたいと思います。声がけや注意、また職員がお気づきの際はドアを閉めていただけると幸いです。
- ・部屋の予約はいつも電話でさせていただいておりますが、電話での対応がとてもよく、安心でき、利用日にはドアに名称を貼っていただいているのを見ると「よ～し頑張るぞ」と、心地よい思いがします。
- ・窓口を通る時も職員の皆さんが気づかれ、温かい笑顔で挨拶されます。嬉しい限りです。
- ・不明な点はいつでも優しく教えていただいています。利用料金も利用しやすい、リピートできる設定であり、助かっています。今現在不満はないです。