

豊中市市民ホール
平成30年度（2018年度）
施設利用アンケート集計

令和元年5月

豊中市市民ホール指定管理者

JTB・日本センチュリー・日本管財・大阪共立グループ

①文化芸術センター施設利用アンケート

文芸センターの施設利用者、貸館主催者を対象に、施設利用についての満足度調査を行った。

○対象者：施設利用者（諸室およびホール・展示室・多目的室）

○調査方法：施設利用受付時にアンケート用紙と鉛筆を配布

○調査期間：平成30年5月～平成31年3月

○回答総数：529件

○調査項目：

（1）施設利用満足度

①事務所職員の対応について

②センターの休館日について

③センター内の設備について

④センター内の清掃について

⑤センターの施設利用料金について

⑥センターのアクセスについて

⑦センター全体への満足度について

※回答項目は「満足」「やや満足」「普通」「やや不満足」「不満足」の5段階

（2）施設の認知・今後の利用意向

⑧センターの情報認知経路について

※回答項目は「以前より継続」「知人の紹介」「とよほ～（催事カレンダー）」
「ホームページ」「その他」より選択

⑨今後の利用意向について

※回答項目は「次回利用あり」「また利用したい」「機会があれば考えてもよい」
「利用しない」「わからない」

（3）その他ホールへのご意見ご要望等（自由筆記形式）

○集計・評価方法

（1）①②③④⑤⑥⑦の評価については、各項目の回答数と全体比率を示し、各項目の総数により以下のように5段階評価を行い、項目毎の平均ポイントを算出した。

- ・「満足」 … 5
- ・「やや満足」 … 4
- ・「普通」 … 3
- ・「やや不満足」 … 2
- ・「不満足」 … 1

（2）⑧および⑨の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

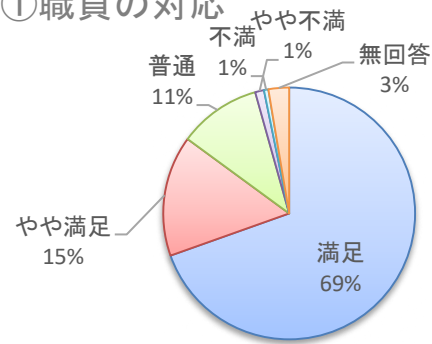
なお、いずれの質問項目も若干数の無回答を含め全体比率に反映させているが、5段階評価による平均ポイントの算出時には反映していない。

■回答数と全体比率

(1) 施設利用満足

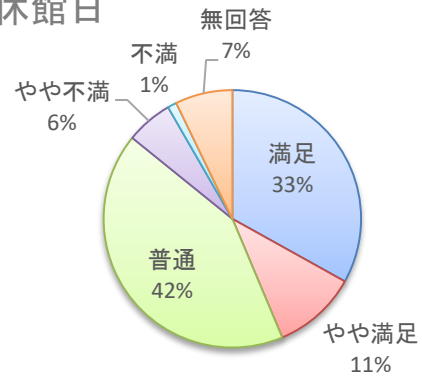
①職員の対応	回答数	比率
満足	368	69.6%
やや満足	82	15.5%
普通	56	10.6%
やや不満	6	1.1%
不満	3	0.6%
無回答	14	2.6%
合計	529	100%

①職員の対応



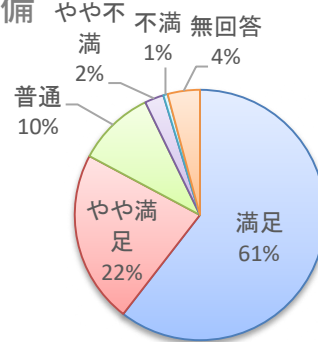
②休館日について	回答数	比率
満足	175	33.1%
やや満足	56	10.6%
普通	223	42.2%
やや不満	31	5.9%
不満	6	1.1%
無回答	38	7.2%
合計	529	100%

②休館日



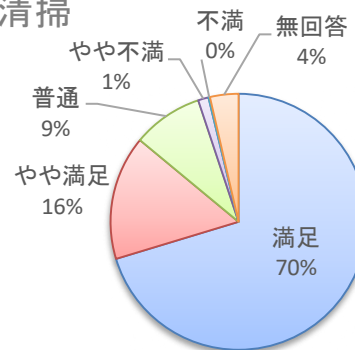
③ホール内設備	回答数	比率
満足	320	60.5%
やや満足	118	22.3%
普通	53	10.0%
やや不満	13	2.5%
不満	3	0.6%
無回答	22	4.2%
合計	529	100%

③設備

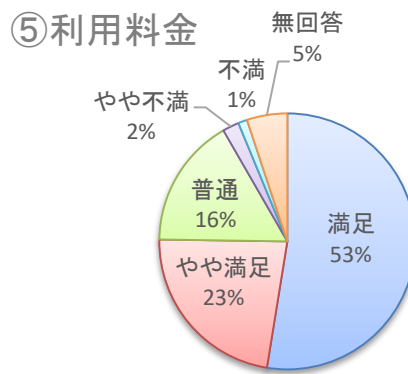


④清掃状況	回答数	比率
満足	372	70.3%
やや満足	83	15.7%
普通	47	8.9%
やや不満	7	1.3%
不満	1	0.2%
無回答	19	3.6%
合計	529	100%

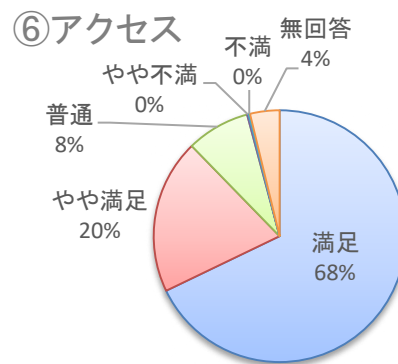
④清掃



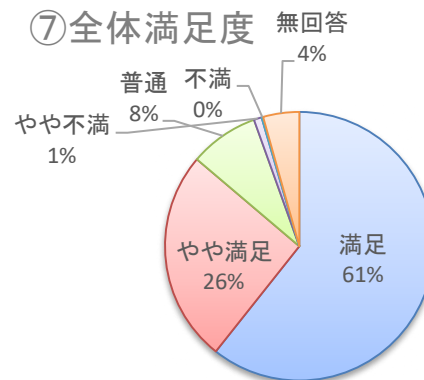
⑤利用料金	回答数	比率
満足	278	52.6%
やや満足	120	22.7%
普通	87	16.4%
やや不満	11	2.1%
不満	6	1.1%
無回答	27	5.1%
合計	529	100%



⑥アクセス	回答数	比率
満足	359	67.9%
やや満足	105	19.8%
普通	43	8.1%
やや不満	1	0.2%
不満	1	0.2%
無回答	20	3.8%
合計	529	100%

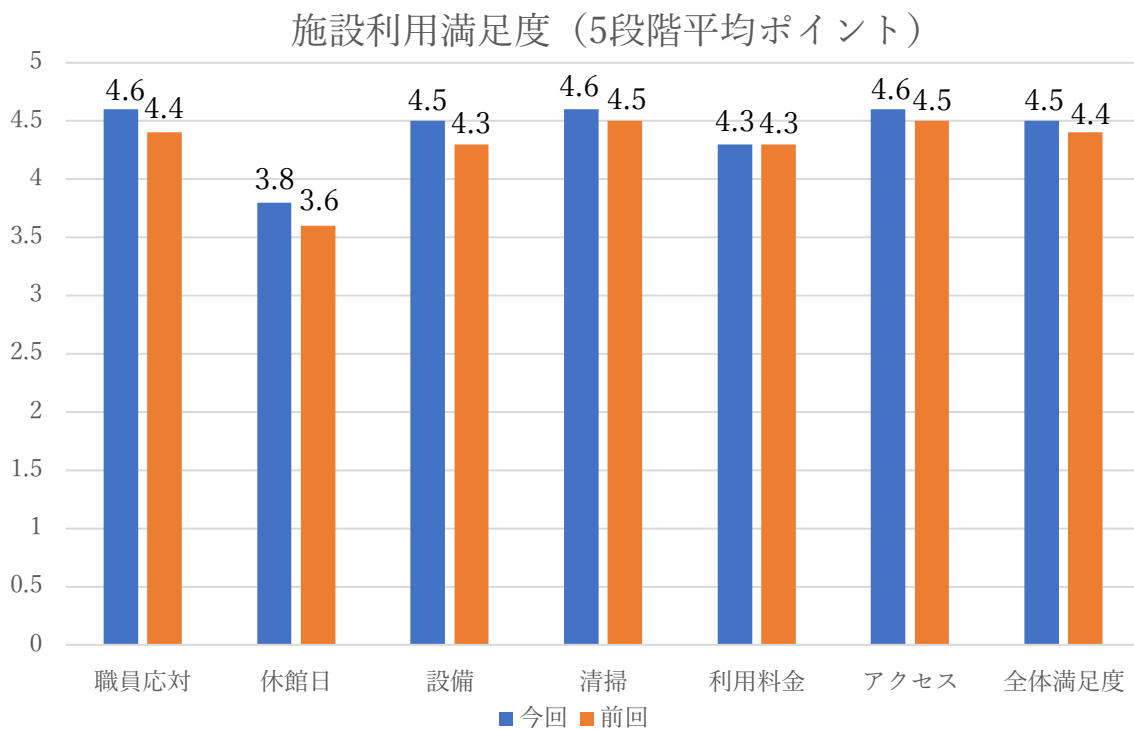


⑦全体満足度	回答数	比率
満足	321	60.7%
やや満足	135	25.5%
普通	44	8.3%
やや不満	5	0.9%
不満	1	0.2%
無回答	23	4.3%
合計	529	100%



■ 5段階評価による平均ポイント算出

(※無回答は除く)



対応・サービス

設備・清掃

料金・アクセス 全体

- ・職員の対応に対する評価は、4.6ポイント（前年度4.4P）と評価が高かった。「満足」「やや満足」を含める85.1%（前年度84.3%）の利用者が評価している結果となった。一方「やや不満」「不満」と評価する利用者は1.7%と前年度（2.3%）よりも低下した、職員が接遇面でのサービスレベル向上を図った成果が表れている。
- ・休館日（毎週月曜）に対する評価は、3.8ポイント（前回3.6P）と「普通」が多く占める（42.2%）平均的な評価結果となった（前年度「普通」41.0%）。「満足」「やや満足」「普通」を含めると85.9%（前年度88.0%）の利用者が評価している結果となり、概ね利用者ニーズと合致していると考えられる。
- ・利用施設の設備に対する評価は、4.5ポイント（前年度4.3P）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると92.8%（前回%）の利用者が評価している結果となり、概ね利用者のニーズを満たし、利用目的と合致していると考えられる。一方で「やや不満」「不満」と評価する利用者が3.1%（前年度5.0%）あり、引き続き利用者ニーズの把握に努めていく必要がある。小ホールピアノ不具合のような貸館利用中に突発的に発生した不具合も多くあり、引き続き設備維持管理に注力していく必要がある。
- ・施設の清掃、手入れに対する評価は、4.6ポイント（前回4.5P）と総じて評価が高かった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると94.9%（前回98.4%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正なサービス提供が達成できている。
- ・利用料金に対する評価は、前年度と変わらず4.3ポイントと一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると91.7%（前年度95.8%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正な料金設定により利用者ニーズと合致していると考えられる。
- ・アクセス施設に対する評価は、4.6ポイント（前回4.5P）と総じて評価が高かった。
- ・施設全体に対する評価は、4.5ポイント（前回4.4P）と総じて評価が高かった。「満足」

「やや満足」を含めると 85.1%（前回 87.5%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正な施設サービス水準が確保できていると考える。一方、職員対応の項目と同様に「やや不満」「不満」と評価する利用者が 1.7%（前年 2.6%）あり、引き続きサービスレベルの向上を図っていく必要がある。

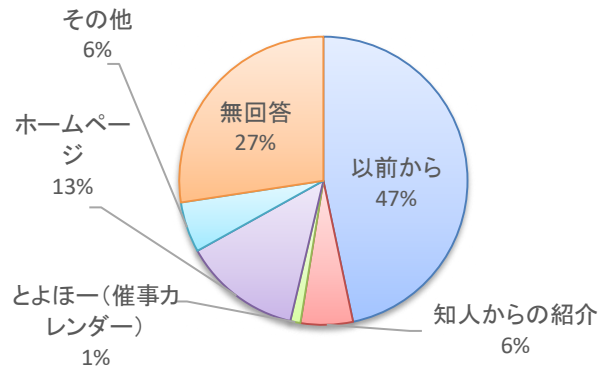
※なお、「無回答」は 5 段階評価による平均ポイントの算出、全体比率に反映していない。

■回答数と全体比率

(2) 施設の認知・今後の利用意向

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	247	46.7%
知人からの紹介	31	5.9%
とよほー（催事カレンダー）	6	1.1%
ホームページ	70	13.2%
その他	30	5.7%
無回答	145	27.4%
合計	529	100%

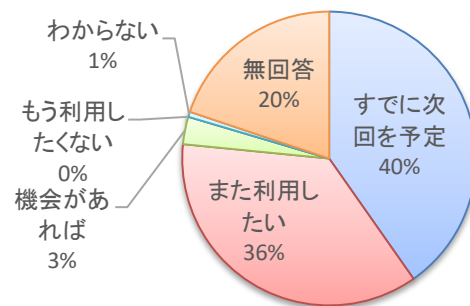
⑧認知経路



・施設の認知経緯は、以前からの利用者が約 46.7%を占め、旧市民会館時代から継続的に施設を利用している利用者、団体のニーズが一定数存在すると把握できる。また、ホームページで施設情報を認知した利用者、団体も比較的多く、今後もインターネットを通じた情報発信の強化をさらに図っていきたい。

⑨次回利用意向	回答数	比率
すでに次回を予定	213	40.3%
また利用したい	192	36.3%
機会があれば	16	3.0%
もう利用したくない	0	0.0%
わからない	3	0.6%
無回答	105	19.8%
合計	529	100%

⑨次回利用意向



・次回利用に関する意向については、約 76.6%の利用者、団体が「すでに次回も利用予定」「また利用したい」と回答した。施設全体への満足度評価からも、今後の継続利用によるリピーターの増加と施設稼働率の維持増加が期待できると考える。

■自由筆記での利用者の意見・要望等（※一部抜粋、同種意見は省略）

【施設・設備等について】

- ・演奏会への来場者に親子が多いので、親子ルームの定員が少なかった。全体としては使いやすかった。音響も素晴らしく大変良かったです。
- ・楽屋への入り口がわかりにくかった。
- ・トイレが少ない。パウダールーム必要(多目的室)
- ・飲み物の自動販売機があると嬉しい（小ホール）
- ・大ホール入った上のガラスの汚れが気になった。
- ・客席に花吹雪のような紙切れが何か所かに落ちていた。
- ・外の扉を開けたとき、内側の扉の音がするのが気になる。
- ・複数校が集まって練習するとき、客席の見学を料金なしで許して頂けると大変嬉しく思います。
- ・アクア文化ホールのトイレを洋式にしてほしい。会場に来ていただく方が高齢になってきているので和式はつらい。
- ・トイレの場所がわかりにくい。特に男性トイレと多目的トイレを間違える人が多い（小ホール）
- ・エアコンの調整を事務局に依頼しなければならない 個々でできれば・・・お手洗いの場所がわかりにくい（表示もあまりないので・・・）（展示室）
- ・トイレの数が少なく思います。人数が集まるホールの割には少なく思いました。
- ・完全防音と聞いたのに太鼓が使用できないのは大変困ります。
- ・ピアノの調律が狂っています。"
- ・和室のいったところ付近が滑りやすく危ない
- ・練習室 1,2 のエアコンが使いづらい。（風が強く音も大きい）
- ・ピアノのある部屋がもっとあればよいと思う。重なって取れないとき苦しい。
- ・アクア音楽室、練習室の天井吸音ボードが塗装により効果を失っている。機会があれば、ボードの張替えを希望します。
- ・タバコ臭がありました。Wi-Fi 環境がないのが残念です。
- ・水道、お湯が出たらよいと思います。（手を洗う時冷えるので）
- ・ピアノが古い型の為アシストペダルがズレて弾きづらい。

【運営・施設サービス等について】

- ・ゴミを出して帰れるといいです。出演者がゴミを持って電車に乗らなければいけないので。
- ・開場までの準備の時間がもう少しあるとうれしいです。
- ・客席が寒いと文句を言われて帰られた方もみえたと受付から聞きました。
- ・利用のしおりの文字が多いので図で分かりやすくしていただけたらと思います。
- ・ピアノ使用料と使用時間について、もう少し柔軟にしていきたい。12時～13時の扱いはなんとかしていただけないか。
- ・リハーサル利用の際、客席も使用できるようにしてほしい。
- ・展示室の椅子を増やしてほしい。
- ・前売り券を会場で扱ってほしい。
- ・日曜日にすでに市の行事が入っていることが多いので困る。
- ・レストラン、自販機、エレベーター等、館内の設備案内がわかりにくい。
- ・豊中市内を中心に活動しているので利用しやすい。
- ・Web 上で施設予約・決済ができればさらに便利です。いつも皆様ありがとうございます。

- ・冬場も冷房を使えるようにしてほしいです
- ・住所が市外でも安く借りることができるとうれしい。
- ・時間、日にちの変更をもっと簡易的に便利に対応していただけるととても助かります。
- ・施設使用の振替が1回しかできなく、又、同じ時間帯のみという事で、空いていればしていただきたいと思います。
- ・日時、使用施設の変更について、以前は前日か当日可能だったが、今は1週間前になった。できれば3日前まで可能だとありがたいです。
- ・施設の使用時間の徹底もしくは、インターバルを設けてほしい。空調コントロールを柔軟にしてほしい。

【職員の応対・接遇について】

- ・練習室・音楽室の利用時間の説明が不十分で大変困りました。
- ・とても親切な対応をしてくださりうれしかったです(プロジェクターのことや椅子の手配etc.)。本当にお世話になりありがとうございました。
- ・職員の皆様もご親切で、ご対応にとっても感謝しております。
- ・大変お世話になりありがとうございました！スタッフの方に親切にいただき、感謝です。施設も素晴らしかったです。
- ・本当に気もちよく演奏できました。お客さまも大変よろこんでいただきました。ホールの方です！！ありがとうございました！！
- ・舞台スタッフの方々をはじめ、職員の皆様丁寧に対応して頂きました。1日中対応して頂き、ありがとうございました。できれば、各ホールへの案内をもっと分かりやすく、安く表示して頂けたらと思います。
- ・いつも有難うございます。
- ・職員の方も舞台さん方も大変丁寧に接してくださるので大変気持ち良いです。休日ではない月曜が年に数回でも貸館して頂けるのが希望です。
- ・初めてのホールで色々ご迷惑をおかけしましたが、リハーサルと本番両日とも丁寧に対応いただきありがとうございました。
- ・沢山打ち合わせ以降メールにて追加質問させていただきましたが、丁寧に対応してくださり誠にありがとうございました。本番もよろしく願いいたします。

②ローズ文化ホール施設利用アンケート

ローズ文化ホールの施設利用者、貸館主催者を対象に、施設利用についての満足度調査を行った。

○対象者：施設利用者（諸室およびホール・展示室・多目的室）

○調査方法：施設利用受付時にアンケート用紙と鉛筆を配布

○調査期間：平成30年4月～平成31年3月

○回答総数：165件（ホール・会議室利用者）

○調査項目：

（1）施設利用満足度

①事務所職員の対応について

②文化ホールの休館日について

③文化ホールの設備について

④文化ホール施設利用料金について

⑤文化ホールのアクセスについて

⑥文化ホール全体への満足度について

※回答項目は「満足」「やや満足」「普通」「やや不満足」「不満足」の5段階

（2）施設の認知・今後の利用意向

⑦文化ホールの情報認知経路について

※回答項目は「以前より継続」「知人の紹介」「とよほ～（催事カレンダー）」
「ホームページ」「その他」より選択

⑧今後の利用意向について

※回答項目は「次回利用あり」「また利用したい」「機会があれば考えてもよい」
「利用しない」「わからない」

（3）その他ホールへのご意見ご要望等（自由筆記形式）

○集計・評価方法

（1）①②③④⑤⑥の評価については、各項目の回答数と全体比率を示し、各項目の総数により以下のように5段階評価を行い、項目毎の平均ポイントを算出した。

- ・「満足」 … 5
- ・「やや満足」 … 4
- ・「普通」 … 3
- ・「やや不満足」 … 2
- ・「不満足」 … 1

（2）⑦および⑧の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

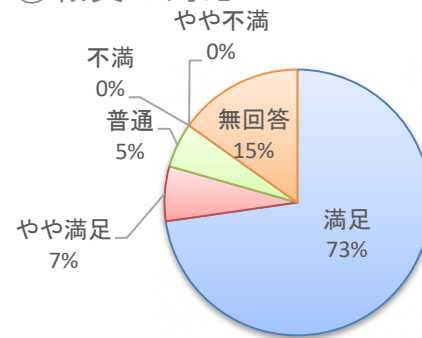
なお、いずれの質問項目も若干数の無回答を含め全体比率に反映させているが、5段階評価による平均ポイントの算出時には反映していない。

■回答数と全体比率

(1) 施設利用満足度

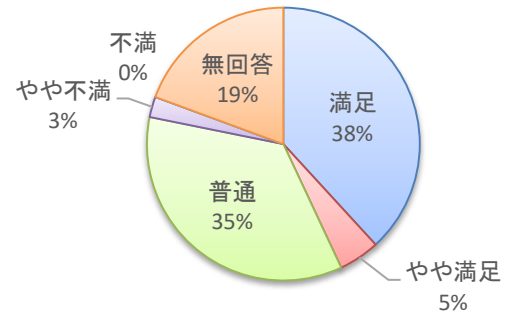
①職員の対応	回答数	比率
満足	120	72.7%
やや満足	11	6.7%
普通	9	5.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	25	15.2%
合計	165	100%

①職員の対応



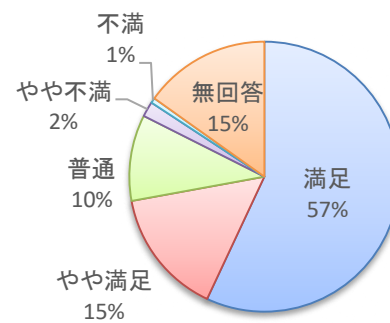
②休館日について	回答数	比率
満足	63	38.2%
やや満足	8	4.8%
普通	58	35.2%
やや不満	4	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	32	19.4%
合計	165	100%

②休館日



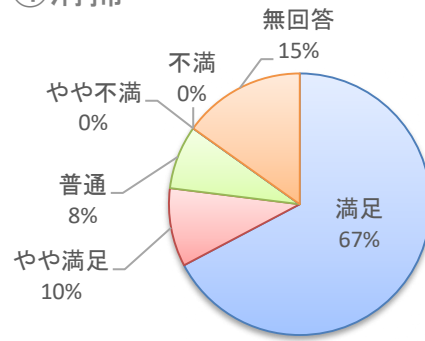
③ホール内設備	回答数	比率
満足	94	57.0%
やや満足	25	15.2%
普通	17	10.3%
やや不満	3	1.8%
不満	1	0.6%
無回答	25	15.2%
合計	165	100%

③設備



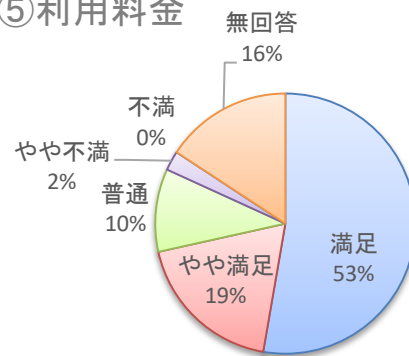
④清掃状況	回答数	比率
満足	111	67.3%
やや満足	16	9.7%
普通	13	7.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	25	15.2%
合計	165	100%

④清掃



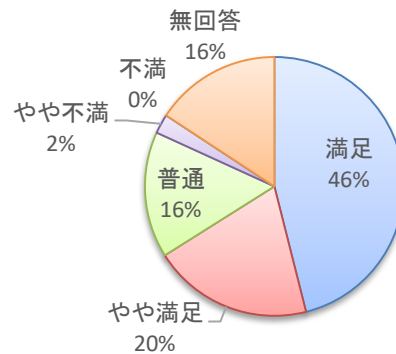
⑤利用料金	回答数	比率
満足	87	52.7%
やや満足	31	18.8%
普通	17	10.3%
やや不満	4	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	26	15.8%
合計	165	100%

⑤利用料金



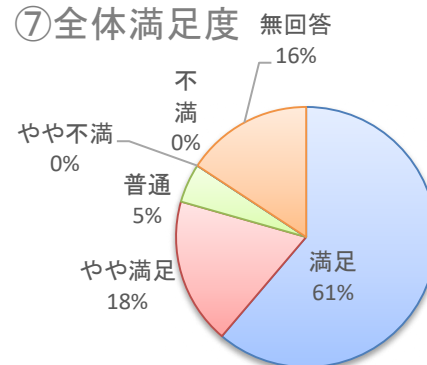
⑥アクセス	回答数	比率
満足	76	46.1%
やや満足	33	20.0%
普通	26	15.8%
やや不満	4	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	26	15.8%
合計	165	100%

⑥アクセス



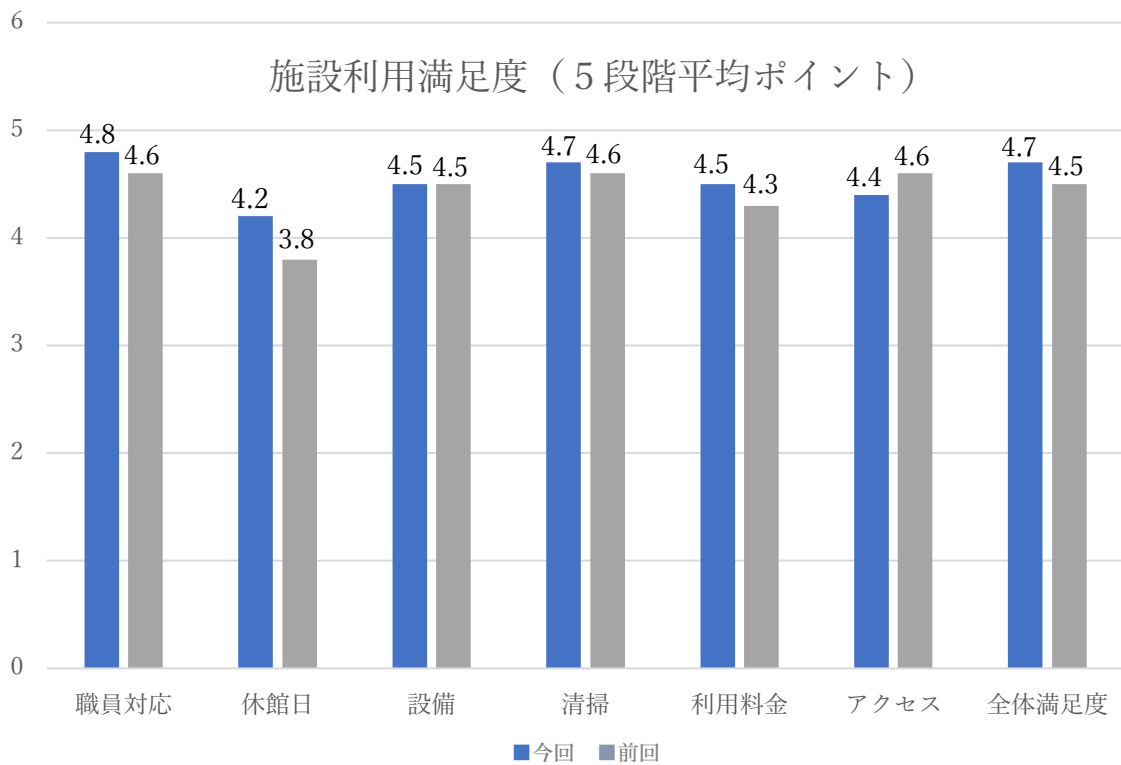
⑦全体満足度	回答数	比率
満足	101	61.2%
やや満足	30	18.2%
普通	8	4.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	26	15.8%
合計	165	100%

⑦全体満足度



■ 5段階評価による平均ポイント算出

(※無回答は除く)



対応・サービス

設備・清掃

料金・アクセス 全体

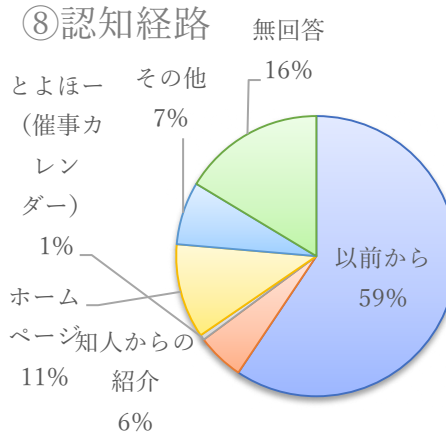
- ・職員の対応に対する評価は、4.8ポイントと、前年度（4.6ポイント）をさらに上回る評価を得ることができた。「満足」「やや満足」を含めると96.4%（前回88.2%）の利用者が評価している結果となった。「満足」「やや満足」「普通」を含めるとすべての利用者が適正と評価している結果となり、「やや不満」「不満」の回答がない点からも概ね適正なサービス提供が行えていると考えられる。
- ・休館日（毎週火曜）に対する評価は、4.2ポイント（前回3.7P）と「普通」が多く占める（47.1%）平均的な評価結果となった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると90.0%（前回86.3%）の利用者が評価している結果となり、概ね利用者ニーズと合致していると考えられる。
- ・利用施設の設備に対する評価は、4.4ポイント（前回3.8P）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると95.5%（前回94.1%）の利用者が評価している結果となり、概ね利用者のニーズを満たし、利用目的と合致していると考えられる。
- ・施設の清掃、手入れに対する評価は、4.7ポイント（前回4.5P）と総じて評価が高かった。「満足」「やや満足」「普通」を含めるとすべての利用者が適正と評価している結果となり、「やや不満」「不満」の回答がない点からも、概ね適正なサービス提供が行えていると考えられる。
- ・利用料金に対する評価は4.3ポイント（前回4.3P）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると98.2%（前回94.1%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正な料金設定により利用者ニーズと合致していると考えられる。
- ・アクセス施設に対する評価は、4.1ポイント（前回4.1P）と一定の評価があったが、文芸センター（4.5ポイント）と比べると若干低い評価結果となった。
- ・施設全体に対する評価は、4.5ポイント（前回4.5P）と総じて評価が高かった。「満足」

「やや満足」普通を含めると 92.8%（前回 92.2%）の利用者が適正と評価している結果となり、「やや不満」「不満」の回答がない点からも、概ね適正な施設サービス水準が確保できていると考える。引き続きサービスレベルの維持向上に努めていきたい。
 ※なお、「無回答」は5段階評価による平均ポイントの算出、全体比率に反映していない。

■回答数と全体比率

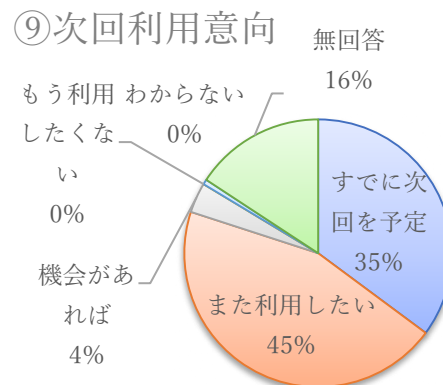
（2）施設の認知・今後の利用意向

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	98	59.4%
知人からの紹介	9	5.5%
とよほー（催事カレンダー）	1	0.6%
ホームページ	18	10.9%
その他	12	7.3%
無回答	27	16.4%
合計	165	100%



・施設の認知経緯は、以前からの利用者が約 60%を占め、ローズ文化ホールを継続的に利用している利用者、団体のニーズが一定数あると把握できる。また、ホームページで施設情報を認知した利用者、団体も一定数あり、今後もインターネットを通じた情報発信の強化をさらに図っていきたい。

⑨次回利用意向	回答数	比率
すでに次回を予定	58	35.2%
また利用したい	74	44.8%
機会があれば	6	3.6%
もう利用したくない	0	0.0%
わからない	1	0.6%
無回答	26	15.8%
合計	165	100%



・次回利用に関する意向については、約 80%の利用者、団体が「すでに次回も利用予定」「また利用したい」と回答し、前年度（68%）より飛躍的に上昇した。事業報告書でも利用率の上昇が明らかになっており、今後も継続利用によるリピーターの増加と施設稼働率の維持増加が期待できると考える。

■自由筆記での利用者の意見・要望等

【施設・設備等について】

- ・皆様いつもいねいに対応していただき、心地よいホールです。
- ・感じの良いスタッフさんでした。お世話になりありがとうございました。
- ・洋式トイレを増やしてほしい。
- ・開館時間が早まれば有難い。

【その他ご意見・ご要望など】

- ・楽屋で音出しができるようにしてほしい。
- ・いったん予約してしまうと、キャンセル料金が発生する点を考慮してほしい。

以上