

豊中市市民ホール  
令和元年度（2019 年度）  
施設利用アンケート集計

令和 2 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31年4月～令和2年2月

○回答総数：382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、各項目毎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

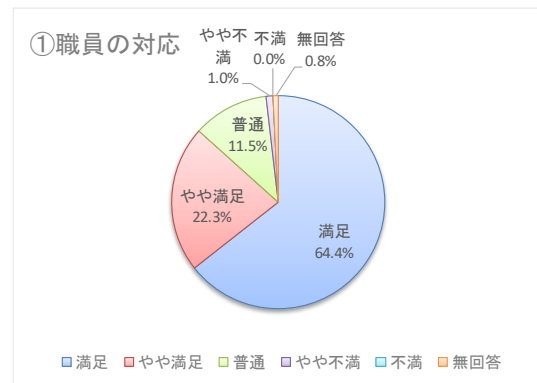
（2）⑧および⑨の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

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。

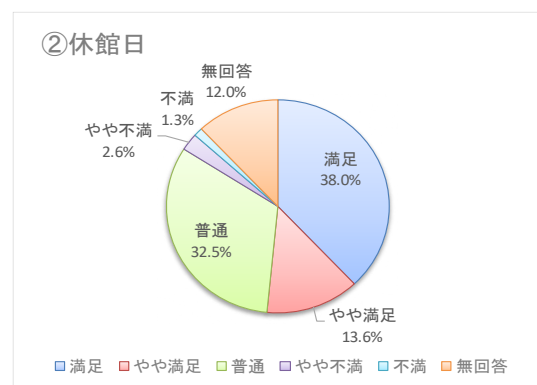
## ■回答数と全体比率

### (1) 施設利用満足度

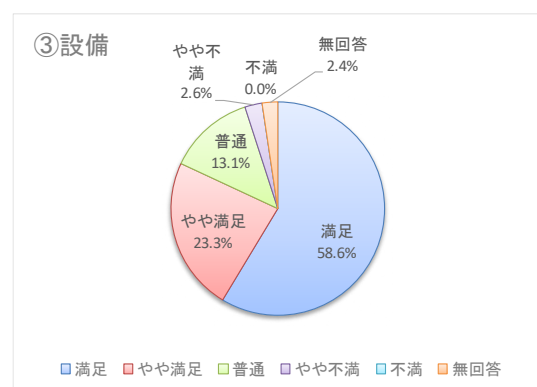
| ①職員の対応 | 回答数 | 比率    |
|--------|-----|-------|
| 満足     | 246 | 64.4% |
| やや満足   | 85  | 22.3% |
| 普通     | 44  | 11.5% |
| やや不満   | 4   | 1.0%  |
| 不満     | 0   | 0.0%  |
| 無回答    | 3   | 0.8%  |
| 合計     | 382 | 100%  |



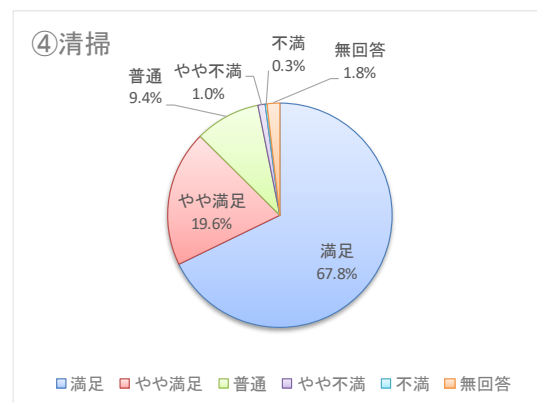
| ②休館日について | 回答数 | 比率    |
|----------|-----|-------|
| 満足       | 145 | 38.0% |
| やや満足     | 52  | 13.6% |
| 普通       | 124 | 32.5% |
| やや不満     | 10  | 2.6%  |
| 不満       | 5   | 1.3%  |
| 無回答      | 46  | 12.0% |
| 合計       | 382 | 100%  |



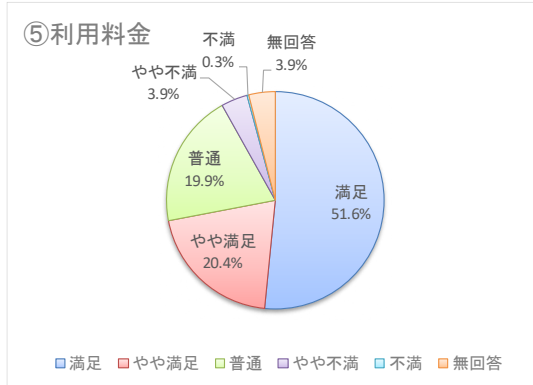
| ③ホール内設備 | 回答数 | 比率    |
|---------|-----|-------|
| 満足      | 224 | 58.6% |
| やや満足    | 89  | 23.3% |
| 普通      | 50  | 13.1% |
| やや不満    | 10  | 2.6%  |
| 不満      | 0   | 0.0%  |
| 無回答     | 9   | 2.4%  |
| 合計      | 382 | 100%  |



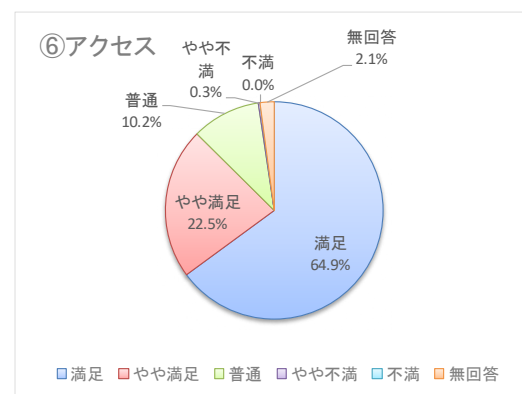
| ④清掃状況 | 回答数 | 比率    |
|-------|-----|-------|
| 満足    | 259 | 67.8% |
| やや満足  | 75  | 19.6% |
| 普通    | 36  | 9.4%  |
| やや不満  | 4   | 1.0%  |
| 不満    | 1   | 0.3%  |
| 無回答   | 7   | 1.8%  |
| 合計    | 382 | 100%  |



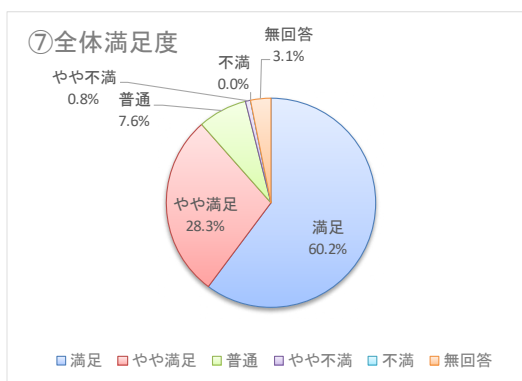
| ⑤利用料金 | 回答数 | 比率    |
|-------|-----|-------|
| 満足    | 197 | 51.6% |
| やや満足  | 78  | 20.4% |
| 普通    | 76  | 19.9% |
| やや不満  | 15  | 3.9%  |
| 不満    | 1   | 0.3%  |
| 無回答   | 15  | 3.9%  |
| 合計    | 382 | 100%  |



| ⑥アクセス | 回答数 | 比率    |
|-------|-----|-------|
| 満足    | 248 | 64.9% |
| やや満足  | 86  | 22.5% |
| 普通    | 39  | 10.2% |
| やや不満  | 1   | 0.3%  |
| 不満    | 0   | 0.0%  |
| 無回答   | 8   | 2.1%  |
| 合計    | 382 | 100%  |

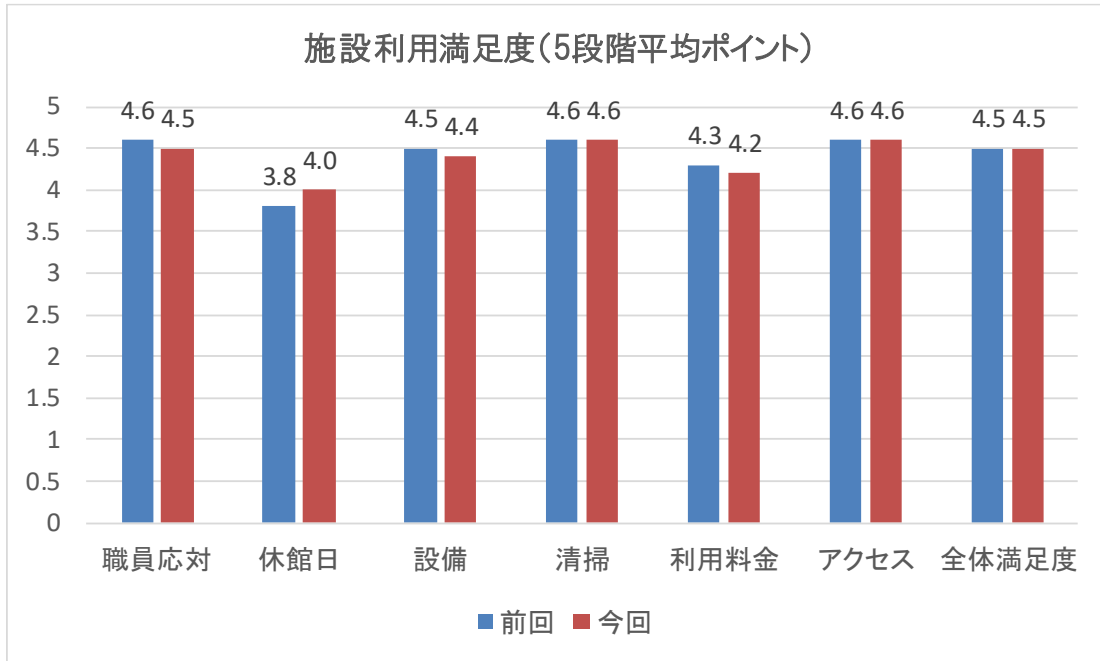


| ⑦全体満足度 | 回答数 | 比率    |
|--------|-----|-------|
| 満足     | 230 | 60.2% |
| やや満足   | 108 | 28.3% |
| 普通     | 29  | 7.6%  |
| やや不満   | 3   | 0.8%  |
| 不満     | 0   | 0.0%  |
| 無回答    | 12  | 3.1%  |
| 合計     | 382 | 100%  |



## ■ 5段階評価による平均ポイント算出

(※無回答は除く)



応対・サービス

設備・清掃

料金・アクセス 全体

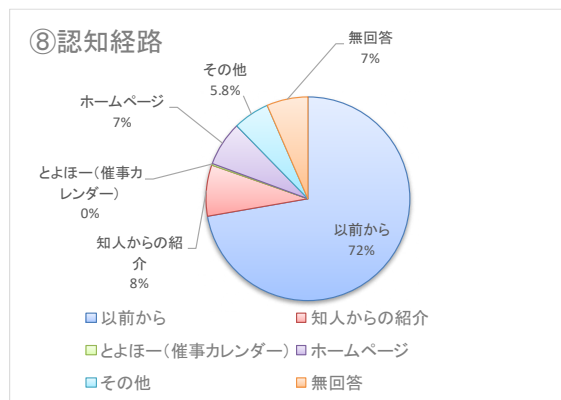
- ・ 職員の応対に対する評価は、4.5 ポイント（前年度 4.6P）と評価が高かった。「満足」「やや満足」を含める 86.6%（前年度 85.1%）の利用者が評価している結果となった。「やや不満」「不満」と評価する利用者は 1.0%と前年度（1.7%）に引き続き低下した。接遇面でのサービスレベル向上を図った成果が表れている。
- ・ 休館日（毎週月曜）に対する評価は、4.0 ポイント（前回 3.8P）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 84.1%（前年度 85.9%）の利用者が評価している結果となり、概ね利用者ニーズと合致していると考えられる。
- ・ 利用施設の設備に対する評価は、4.4 ポイント（前年度 4.5P）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 95.0%（前回 92.8%）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」と評価する利用者が 2.6%（前年度 3.1%）あり、引き続き利用者ニーズの把握に努めるとともに、快適な施設環境の提供に取り組んでいく。
- ・ 施設の清掃、手入れに対する評価は、前年度と変わらず 4.6 ポイントと総じて評価が高かった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 96.8%（前回 94.9%）の利用者が適正と評価している結果となり、適正なサービス提供ができている。
- ・ 利用料金に対する評価は、前年度と変わらず 4.2 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 91.9%（前年度 91.7%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね利用者ニーズと合致した適正な料金設定であると考えられる。
- ・ アクセス施設に対する評価は、4.6 ポイント（前回 4.6P）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 4.5P）と総じて評価が高かった。「満足」「やや満足」を含めると 88.5%（前回 85.1%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正な施設サービス水準が確保できていると考える。一方、職員応対の項目と同様に「やや不満」と評価する利用者が 0.8%（前年 1.7%）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

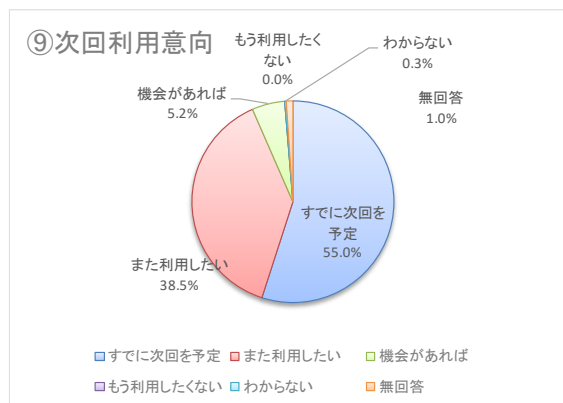
### (2) 施設の認知・今後の利用意向

| ⑧認知経緯         | 回答数 | 比率    |
|---------------|-----|-------|
| 以前から          | 276 | 72.3% |
| 知人からの紹介       | 31  | 8.1%  |
| とよほー(催事カレンダー) | 1   | 0.3%  |
| ホームページ        | 27  | 7.1%  |
| その他           | 22  | 5.8%  |
| 無回答           | 25  | 6.5%  |
| 合計            | 382 | 100%  |



・施設の認知経緯は、以前からの利用者が約 72.3%を占め、文芸センターおよびアクアホール（または旧市民会館）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、今後と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  | 210 | 55.0% |
| また利用したい   | 147 | 38.5% |
| 機会があれば    | 20  | 5.2%  |
| もう利用したくない | 0   | 0.0%  |
| わからない     | 1   | 0.3%  |
| 無回答       | 4   | 1.0%  |
| 合計        | 382 | 100%  |



・次回利用に関する意向については、約 93.5%（前回 85.5%）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確保と施設稼働率の維持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・設備について】

- ・トイレの数が少ない。
- ・ドアストッパー止めが甘くて大変でした。ドアが重くてお客様が困られていました。
- ・部屋の臭いが気になる。
- ・アクア文化ホールのお手洗い様式改築をぜひ！
- ・多目的室のコンセントが少ない。
- ・トイレの座面に蓋が欲しい。楽屋を増やして欲しい。
- ・電波が悪いのが残念ですが、美しい会館を使わせていただき満足しております。
- ・トイレ和式が多いので、洋式を増やしてほしいです。
- ・小楽屋3のエアコンがかび臭かった。
- ・トイレの数が少ないように思います。
- ・所々にゴミが落ちており、もう少しキレイにしてほしい！
- ・授乳室がトイレと一緒にっており、それを気にされている方がいました。
- ・中ホール内に授乳室専用のスペースがあっても良いかと思いました。
- ・現在下部の鍵の位置を中央部にさせていただきたい。
- ・ピアノの音がこもっている。ピアノの音が回って聞こえ、音程がわかりにくい。

【運営・サービス面について】

- ・多目的室のカギの開け閉めが面倒くさいです。
- ・搬入経路がいつも不思議に思うので、今回は展示室横を使用できてよかった。
- ・小ホールを豊中市民優先で貸して欲しい！
- ・公演の前売券を事務所で取り扱いしてほしいと、お客様から要望がありました。
- ・練習室1の楽屋側に紙をはさめるようになっていいるとありがたいです。
- ・多目的室のテーブルが汚れていた。
- ・今回パソコンのプロジェクター接続について、連絡不足だった。
- ・客席での保護者観覧を許可してほしい。
- ・部屋も広く静かで読書会、ミーティングに最適な場で有難く思っています。
- ・ミーティングルームは大変使いやすく、ありがたいです。
- ・大変きれいで使いやすいです。
- ・暖房しか使えないので少し暑いです。
- ・急に都合がつかなくなったときの振替ができればいいなと思います。
- ・休館日をなくしてほしい。
- ・火曜日が休みになっているが火曜日に繰り下げないでもらえると嬉しいです。
- ・お天気や季節によって、お部屋内のおいや虫の発生が気になることがあります。
- ・予約の手順がもっとシンプルになるといいなと思います。
- ・練習室3にもキーボード程度でいいので鍵盤楽器があればうれしいです。
- ・ピアノの調律よろしく願いいたします。
- ・キャンセル等に関して厳しすぎるかも。
- ・踊っていて滑りやすくなるので鍵と一緒にモップも貸していただきたいです。
- ・ホームページで予約できるようにしてほしい。
- ・自転車置き場の灰皿なくしてほしい。
- ・実質は50分であるならば、50分いくらと書いた方がわかりやすいと思います。
- ・加湿器ありがとうございました。
- ・入金を振込可にしてほしい。
- ・予約電話の際、空室の検索をもっとサクサクしてもらえたらな、と思います。

- ・館内がとてもきれいで気持ちよかったです。
- ・何回も名前、住所、電話番号を書かされる。
- ・アクア音、練が防音でないため断られることがある。
- ・和室の机がほしい。
- ・練習室・ミーティングルーム等でのプロジェクターが欲しい。
- ・休館日をまたいでの継続使用可を検討してください。
- ・練習室1と3の場所がわかりにくい。平面図を鍵と一緒に渡してほしいです。
- ・3週間前の打ち合わせから変更した点についての打ち合わせで、不安点がありました。
- ・冷蔵庫は床置きでなくて、台の上にある方がいい。
- ・ハンガーが少ない。
- ・衣装かけのラックがドレスをかけることができるくらい、高いものだと助かります。
- ・いろいろ対応ありがとうございました。卓上マイクスタンドの高さ、ナゾです。
- ・衣装をかけるハンガーをあと5本追加してください。

#### 【職員の対応・接遇について】

- ・本日も入り口の警備の方の態度が悪く、非常に残念です。
- ・臨機応変に対応していただいてありがとうございました。
- ・融通きかせてください。
- ・名札をつけていないスタッフがいて関係者でない場合不安に感じるがありました。
- ・次年度は吹田メisiaターに戻りますが、また利用させていただきたいと思っています。
- ・コロナのご対応で大変な中にも関わらず親切に助けていただいて感謝しております。
- ・舞台の方がとてもご親切で大変楽しく催しをできました。ありがとうございます。
- ・大変お世話になりました。

以上

## 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31年4月～令和2年2月

○回答総数：146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、各項目毎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

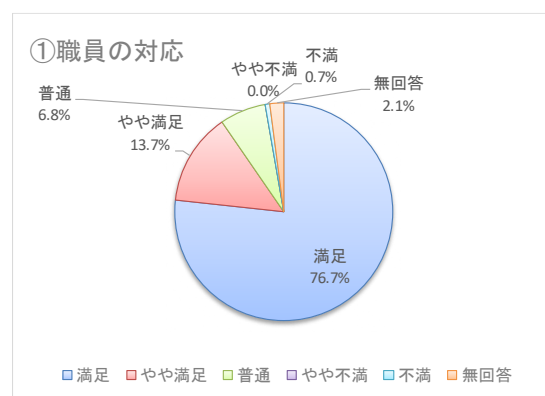
（2）⑦および⑧の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

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。

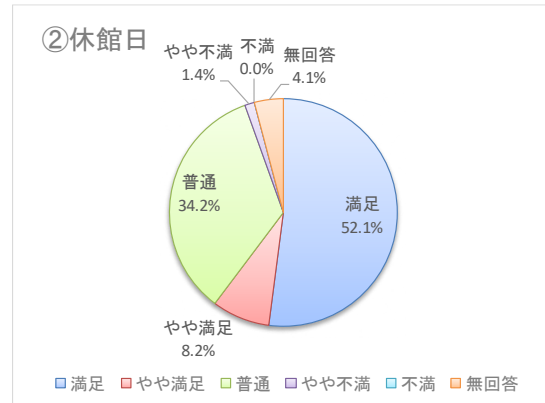
## ■回答数と全体比率

### (1) 施設利用満足度

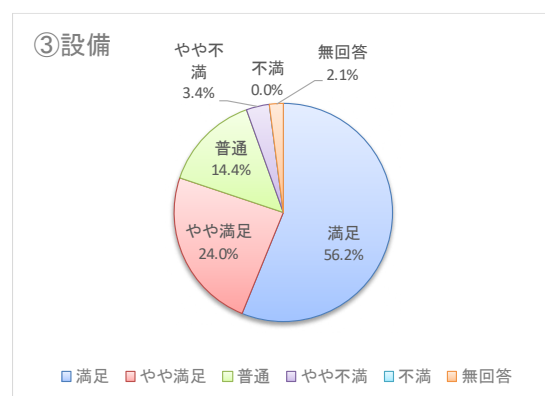
| ①職員の対応 | 回答数 | 比率    |
|--------|-----|-------|
| 満足     | 112 | 76.7% |
| やや満足   | 20  | 13.7% |
| 普通     | 10  | 6.8%  |
| やや不満   | 0   | 0.0%  |
| 不満     | 1   | 0.7%  |
| 無回答    | 3   | 2.1%  |
| 合計     | 146 | 100%  |



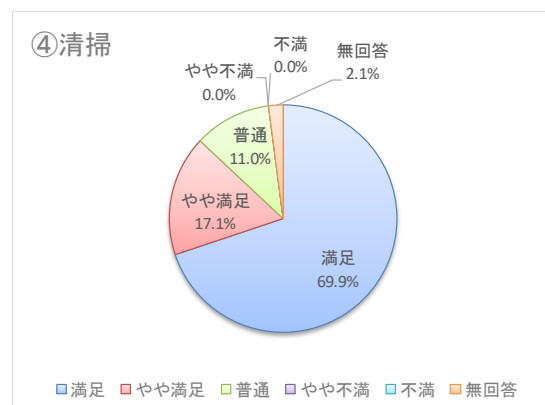
| ②休館日について | 回答数 | 比率    |
|----------|-----|-------|
| 満足       | 76  | 52.1% |
| やや満足     | 12  | 8.2%  |
| 普通       | 50  | 34.2% |
| やや不満     | 2   | 1.4%  |
| 不満       | 0   | 0.0%  |
| 無回答      | 6   | 4.1%  |
| 合計       | 146 | 100%  |



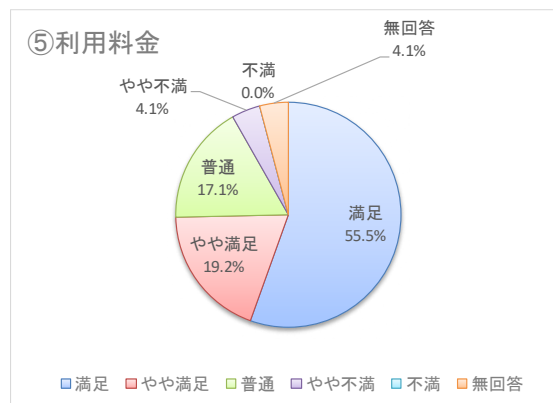
| ③ホール内設備 | 回答数 | 比率    |
|---------|-----|-------|
| 満足      | 82  | 56.2% |
| やや満足    | 35  | 24.0% |
| 普通      | 21  | 14.4% |
| やや不満    | 5   | 3.4%  |
| 不満      | 0   | 0.0%  |
| 無回答     | 3   | 2.1%  |
| 合計      | 146 | 100%  |



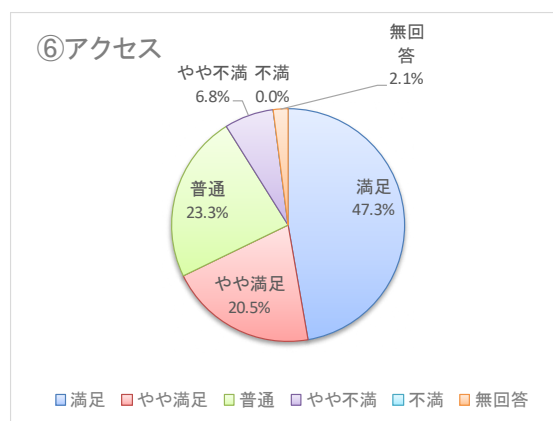
| ④清掃状況 | 回答数 | 比率    |
|-------|-----|-------|
| 満足    | 102 | 69.9% |
| やや満足  | 25  | 17.1% |
| 普通    | 16  | 11.0% |
| やや不満  | 0   | 0.0%  |
| 不満    | 0   | 0.0%  |
| 無回答   | 3   | 2.1%  |
| 合計    | 146 | 100%  |



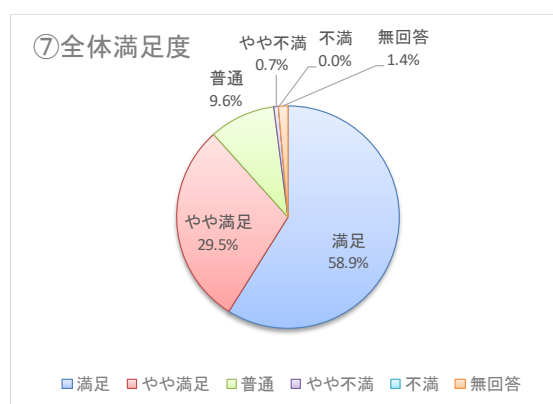
| ⑤利用料金 | 回答数 | 比率    |
|-------|-----|-------|
| 満足    | 81  | 55.5% |
| やや満足  | 28  | 19.2% |
| 普通    | 25  | 17.1% |
| やや不満  | 6   | 4.1%  |
| 不満    | 0   | 0.0%  |
| 無回答   | 6   | 4.1%  |
| 合計    | 146 | 100%  |



| ⑥アクセス | 回答数 | 比率    |
|-------|-----|-------|
| 満足    | 69  | 47.3% |
| やや満足  | 30  | 20.5% |
| 普通    | 34  | 23.3% |
| やや不満  | 10  | 6.8%  |
| 不満    | 0   | 0.0%  |
| 無回答   | 3   | 2.1%  |
| 合計    | 146 | 100%  |

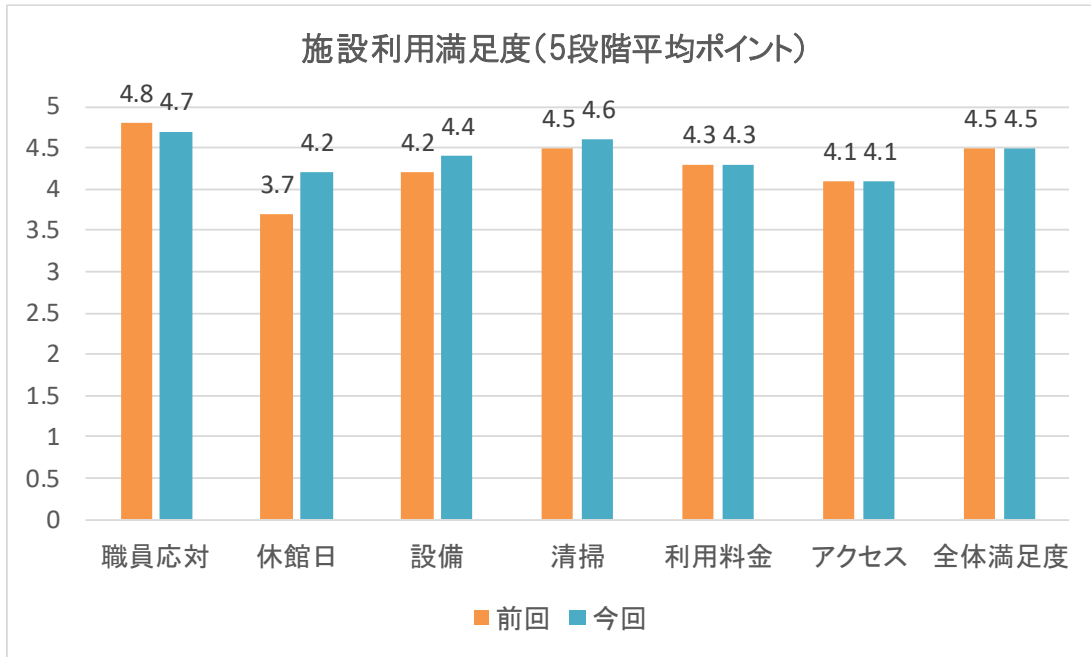


| ⑦全体満足度 | 回答数 | 比率    |
|--------|-----|-------|
| 満足     | 86  | 58.9% |
| やや満足   | 43  | 29.5% |
| 普通     | 14  | 9.6%  |
| やや不満   | 1   | 0.7%  |
| 不満     | 0   | 0.0%  |
| 無回答    | 2   | 1.4%  |
| 合計     | 146 | 100%  |



## ■ 5段階評価による平均ポイント算出

(※無回答は除く)



### 応対・サービス

### 設備・清掃

### 料金・アクセス 全体

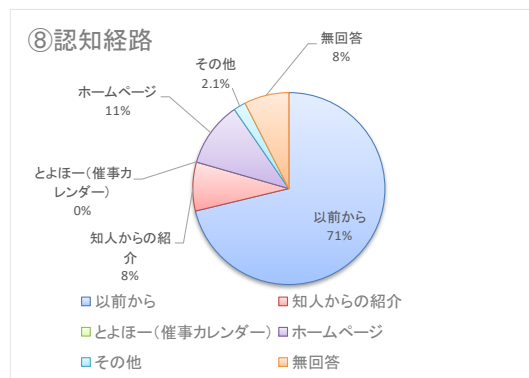
- ・ 職員の応対に対する評価は、4.7 ポイントと、前年度（4.8 ポイント）と同様の高い評価を得た。「満足」「やや満足」を含めると 90.4%（前回 96.4%）の利用者が評価している結果となった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 97.2%（前回 100%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正なサービス提供が行えていると考えられる。
- ・ 休館日（毎週火曜）に対する評価は、3.7 ポイント（前回 4.2P）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 94.5%（前回 90%）の利用者が評価している結果となり、概ね利用者ニーズと合致していると考えられる。
- ・ 利用施設の設備に対する評価は、4.4 ポイント（前回 4.2P）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 94.6%（前回 95.5%）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、4.6 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 91.8%（前回 98.2%）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（4.6 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」に「普通」を含めると 98.0%（前回 92.8%）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

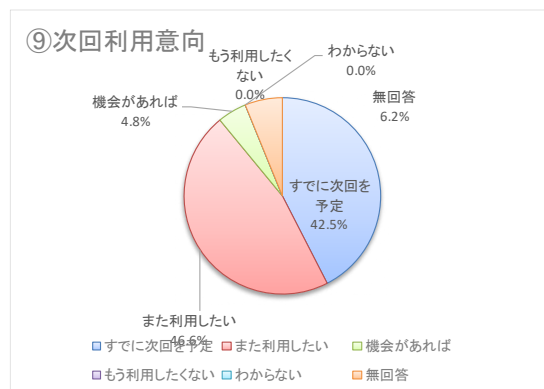
### (2) 施設の認知・今後の利用意向

| ⑧認知経緯         | 回答数 | 比率    |
|---------------|-----|-------|
| 以前から          | 104 | 71.2% |
| 知人からの紹介       | 12  | 8.2%  |
| とよほー(催事カレンダー) | 0   | 0.0%  |
| ホームページ        | 16  | 11.0% |
| その他           | 3   | 2.1%  |
| 無回答           | 11  | 7.5%  |
| 合計            | 146 | 100%  |



・施設の認知経緯は、以前からの利用者が約 71.2%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  | 62  | 42.5% |
| また利用したい   | 68  | 46.6% |
| 機会があれば    | 7   | 4.8%  |
| もう利用したくない | 0   | 0.0%  |
| わからない     | 0   | 0.0%  |
| 無回答       | 9   | 6.2%  |
| 合計        | 146 | 100%  |



・次回利用に関する意向については、約 89.1%（前回 80.0%）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。「利用したくない」の回答がない点、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確保と施設稼働率の維持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・サービス等について】

- ・お手洗いが楽屋にないので不便。子供は和式ができないので洋式が良い。
- ・予約金の支払いが振り込みになり、以前よりもとても楽になりました。
- ・9時開館だとスタートまでの時間がタイト。他施設では8時45分開館である。
- ・ホワイエのテレビの音量があがると良いなと思いました。
- ・トイレの洋式を増やしてほしい。

### 【職員の対応・接遇について】

- ・年々、音響・照明・舞台が丁寧で豊かになり、助かります。
- ・ステージ関係の打合せも事細かにお時間をとって説明頂きありがとうございました。
- ・舞台の方がいつも親切で気持ちよく利用させていただいています。
- ・ケガされた方のご対応などさまざまありがとうございました。
- ・メールで大変助けて頂きました。ありがとうございました。
- ・駐車的位置を変更するにあたり警備員の高圧的な言葉つかい、会場にいるスタッフの喋り方など、今日初めて、不愉快な思いをした。
- ・いつもありがとうございます。次回も宜しくお願い致します。

以上