

令和3年度（2021年度）
豊中市市民ホール等
施設利用アンケート集計

令和4年5月

豊中市市民ホール等指定管理者

JCD・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

文化芸術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、貸館主催者（諸室及びホール・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：令和3年4月～令和4年3月

○回答総数：215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センター全体満足度について

※回答項目は「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階

（2）施設の認知・次回利用意向

⑧センターの情報認知経緯について

※回答項目は「以前から」「知人からの紹介」「とよほ～」

「ホームページ」「その他」より選択

⑨次回利用意向について

※回答項目は「すでに次回を予定」「また利用したい」「機会があれば」

「もう利用したくない」「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」 … 2

・「不満」 … 1

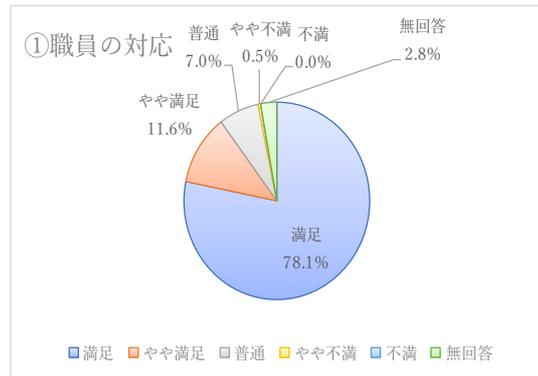
（2）⑧および⑨の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

なお、いずれの質問項目も無回答の数を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させていない。

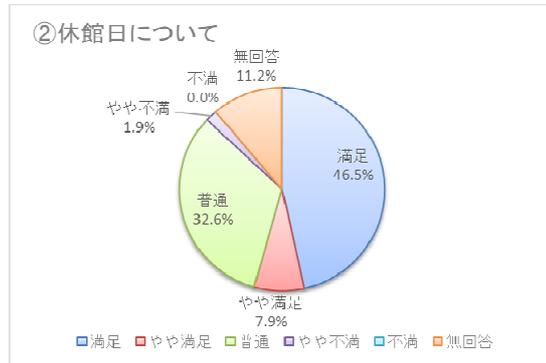
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

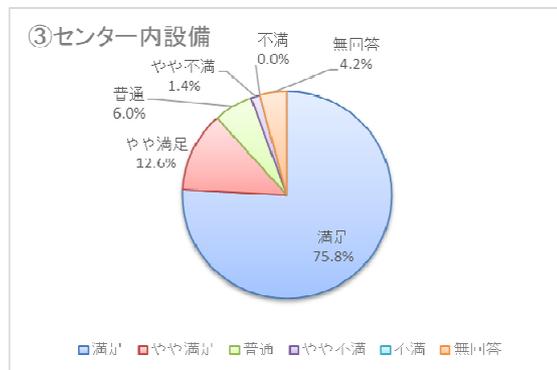
①職員の対応	回答数	比率
満足	168	78.1%
やや満足	25	11.6%
普通	15	7.0%
やや不満	1	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	6	2.8%
合計	215	100%



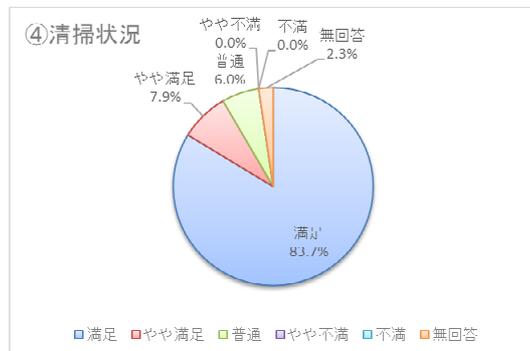
②休館日について	回答数	比率
満足	100	46.5%
やや満足	17	7.9%
普通	70	32.6%
やや不満	4	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	24	11.2%
合計	215	100%



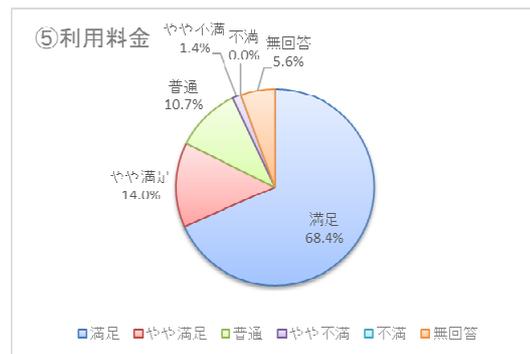
③センター内設備	回答数	比率
満足	163	75.8%
やや満足	27	12.6%
普通	13	6.0%
やや不満	3	1.4%
不満	0	0.0%
無回答	9	4.2%
合計	215	100%



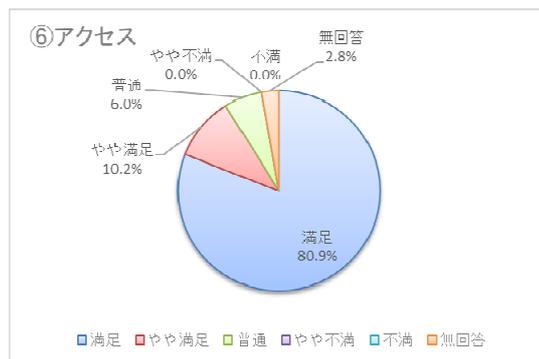
④清掃状況	回答数	比率
満足	180	83.7%
やや満足	17	7.9%
普通	13	6.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	2.3%
合計	215	100%



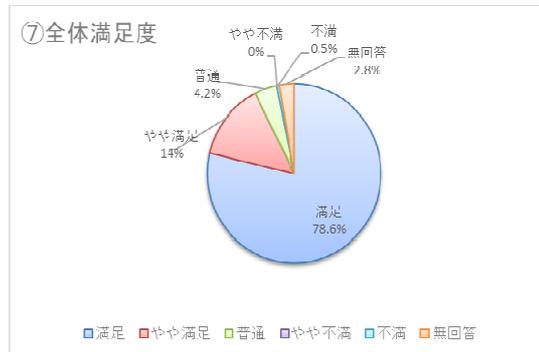
⑤利用料金	回答数	比率
満足	147	68.4%
やや満足	30	14.0%
普通	23	10.7%
やや不満	3	1.4%
不満	0	0.0%
無回答	12	5.6%
合計	215	100%



⑥アクセス	回答数	比率
満足	174	80.9%
やや満足	22	10.2%
普通	13	6.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	6	2.8%
合計	215	100%

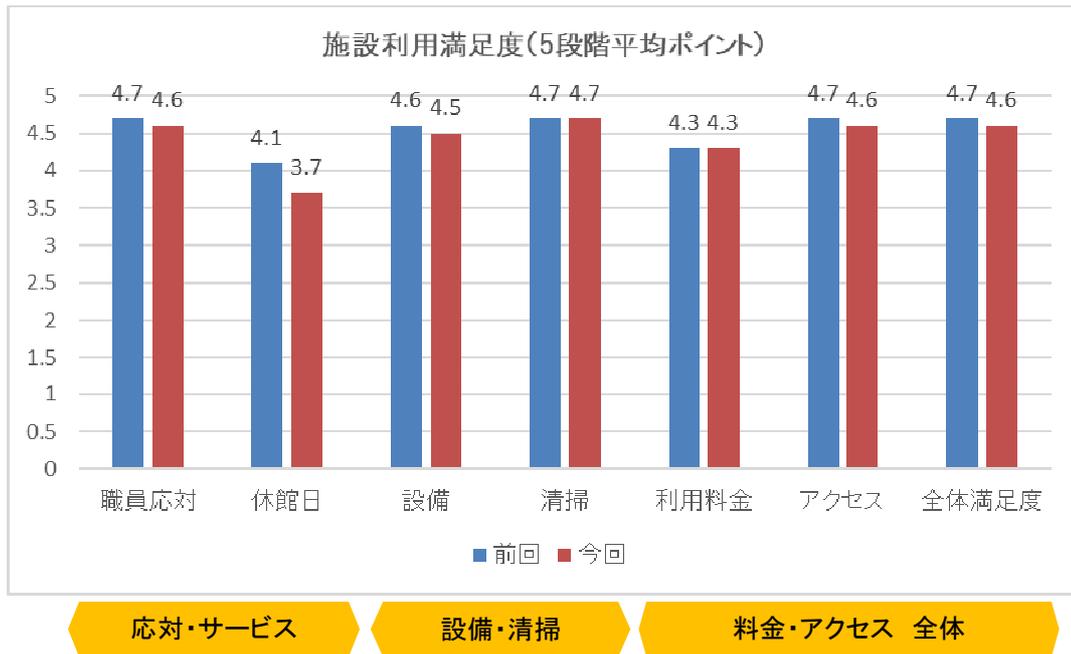


⑦全体満足度	回答数	比率
満足	169	78.6%
やや満足	30	14.0%
普通	9	4.2%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.5%
無回答	6	2.8%
合計	215	100%



■ 5段階評価による平均ポイント算出

(※無回答は除く)



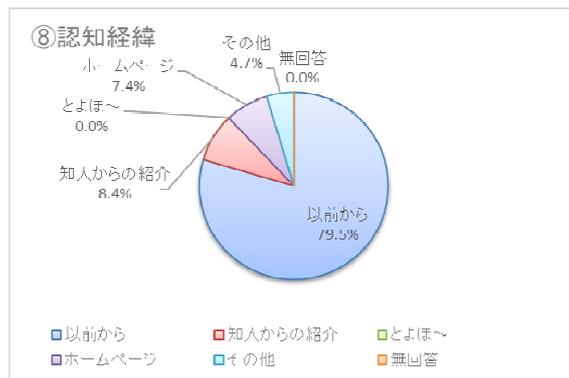
- ・ 職員の応対に対する評価は、4.6ポイント（前年度 4.7ポイント）と評価が高かった。「満足」「やや満足」を含める 89.7%（前年度 90.2%）の利用者が評価している結果となった。
「満足」「やや満足」「普通」を含めると 96.7%（無回答 2.8%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正なサービス提供が行えていると考えられる。
- ・ 休館日（毎週月曜）に対する評価は、3.7ポイント（前回 4.1ポイント）と「普通」の割合が多く占める（32.6%）平均的な評価結果となった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 87.0%（前年度 85.9%）の利用者が評価している結果となり、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、4.5ポイント（前年度 4.6ポイント）と評価が高かった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 94.4%（前回 95.3%）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 4.7ポイント）と評価が高かった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 97.7%（前回 98.1%）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ます。
- ・ 利用料金に対する評価は、4.3ポイント（前回 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 93.0%（前年度 93.4%）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。
- ・ 施設へのアクセスに対する評価は、4.6ポイント（前回 4.7ポイント）と総じて評価が高かった。
- ・ 施設全体に対する評価は、4.6ポイント（前回 4.7ポイント）と総じて評価が高かった。「満足」「やや満足」を含めると 92.6%（前回 89.2%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正なサービス提供が行えていると考えられる。

※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させていない。

(2) 施設の認知・次回利用意向

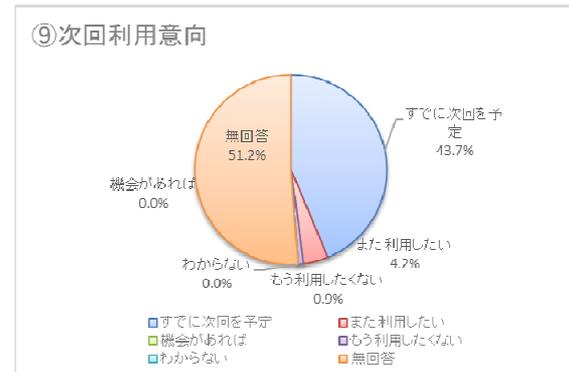
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	171	79.5%
知人からの紹介	18	8.4%
とよほ～	0	0.0%
ホームページ	16	7.4%
その他	10	4.7%
無回答	0	0.0%
合計	215	100%



・施設の認知経緯は、「以前から」の利用者が約79.5%を占め、文芸センター及びアクアホール（または旧市民会館）を継続的に利用している利用者及び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及び団体も一定数あり、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	94	43.7%
また利用したい	9	4.2%
機会があれば	0	0.0%
もう利用したくない	2	0.9%
わからない	0	0.0%
無回答	110	51.2%
合計	215	100%



・次回利用に関する意向については、無回答の比率が51.2%（前回5.2%）最も多い比率となった。また約47.9%（前回93.0%）が「すでに次回を予定」「また利用したい」と回答した。無回答を除いた場合であれば、「すでに次回を予定」「また利用したい」が全体の98%と施設全体への満足度評価から、今後の継続利用者による施設稼働率の維持が期待できると考える。

(3) その他ホールへのご意見ご要望等（自由筆記形式）

【施設・設備について】

- ・扉のストッパーが止まりにくい。扱いづらい。
- ・多目的室の、イス、テーブルの置き場所に困る。
- ・素晴らしいピアノでした。また弾かせてもらいたいです。
- ・小ホールでも楽屋がもう1つあればよい。
- ・長机がたたみにくい。使い方が分かりにくい。
- ・照明のジー（音）が気になりました。対応素晴らしい。ありがとうございました。

【運営・サービス面について】

- ・公立中学校が使うには高すぎますのでもう少し、安くなれば。
- ・着席禁止マーク。確認する前に座面を倒すと、そのまま落下してわからない場合があるので改善が必要。
- ・プロジェクター、スクリーンを多目的室以外でも早めに予約できるようにしていただきたい。
- ・いつもありがとうございます。仕方ないですが、昨年からホール抽選日に火曜が多くて休めない曜日なので、くじ引きに来られないです。
- ・担当の方の勤務関係もあり、うまく連絡が取れませんでした。
- ・客席に白髪が何本かついていたので気になりました。
- ・今回も、お世話になりました。有難うございました。
- ・初めてのことで勘違い、思い違いも多々ありご迷惑おかけして申し訳ありませんでした。すばらしい音響の中で子ども達の笑顔が見られ、職員一同、喜んでおります。来年度もよろしく願いいたします。

【職員の対応・接遇について】

- ・皆様とてもていねいで、とてもやりやすかったです。感謝しています。
- ・守衛さんの言い方が気になります。
- ・舞台裏の方がとてもとても良かった！！
- ・説明も親切で助かります。
- ・今年も本当にありがとうございました。舞台スタッフの方々にも感謝です。来年もどうぞよろしく願い申し上げます。

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、貸館主催者（ホール・会議室）
- 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：令和3年4月～令和4年3月
- 回答総数：162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文化ホールの清掃状況について
- ⑤文化ホール施設利用料金について
- ⑥文化ホールのアクセスについて
- ⑦文化ホール全体満足度について

※回答項目は「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階

（2）施設の認知・次回利用意向

- ⑧文化ホールの情報認知経緯について

※回答項目は「以前から」「知人からの紹介」「アペリティブ（情報紙）」「ホームページ」「その他」より選択

- ⑨次回利用意向について

※回答項目は「すでに次回を予定」「また利用したい」「機会があれば」「もう利用したくない」「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」 … 2
- ・「不満」 … 1

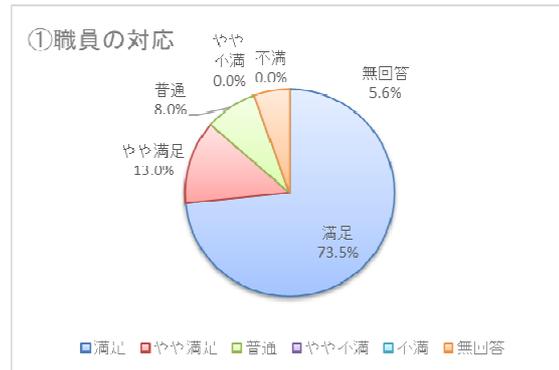
（2）⑧および⑨の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

なお、いずれの質問項目も無回答の数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させていない。

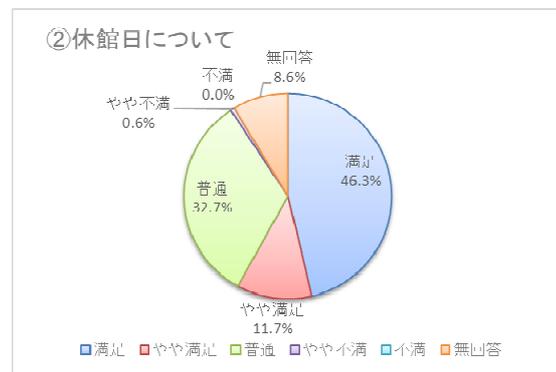
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

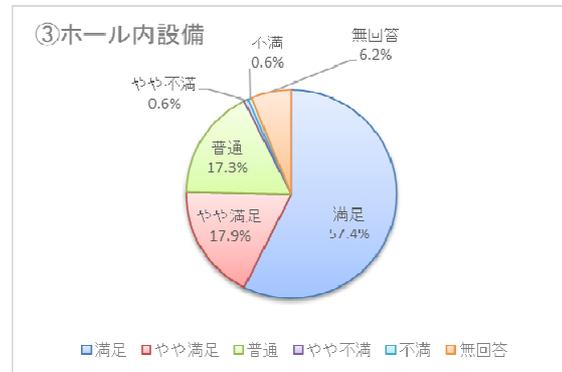
①職員の対応	回答数	比率
満足	119	73.5%
やや満足	21	13.0%
普通	13	8.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	9	5.6%
合計	162	100%



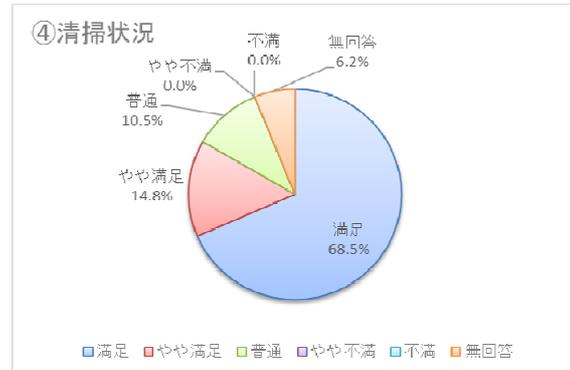
②休館日について	回答数	比率
満足	75	46.3%
やや満足	19	11.7%
普通	53	32.7%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
無回答	14	8.6%
合計	162	100%



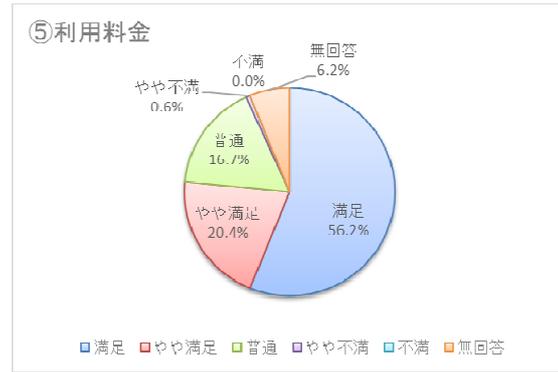
③ホール内設備	回答数	比率
満足	93	57.4%
やや満足	29	17.9%
普通	28	17.3%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
無回答	10	6.2%
合計	162	100%



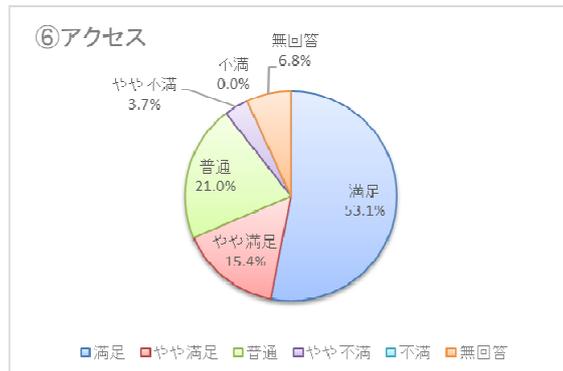
④清掃状況	回答数	比率
満足	111	68.5%
やや満足	24	14.8%
普通	17	10.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	10	6.2%
合計	162	100%



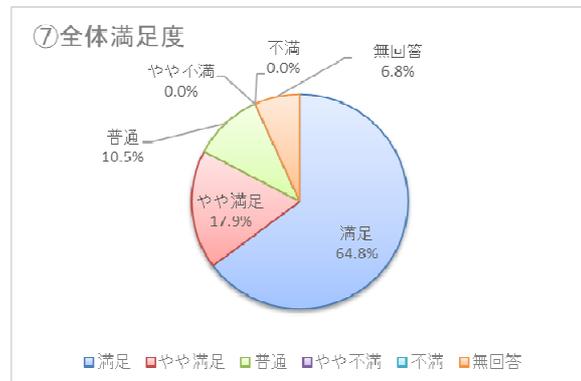
⑤利用料金	回答数	比率
満足	91	56.2%
やや満足	33	20.4%
普通	27	16.7%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
無回答	10	6.2%
合計	162	100%



⑥アクセス	回答数	比率
満足	86	53.1%
やや満足	25	15.4%
普通	34	21.0%
やや不満	6	3.7%
不満	0	0.0%
無回答	11	6.8%
合計	162	100%

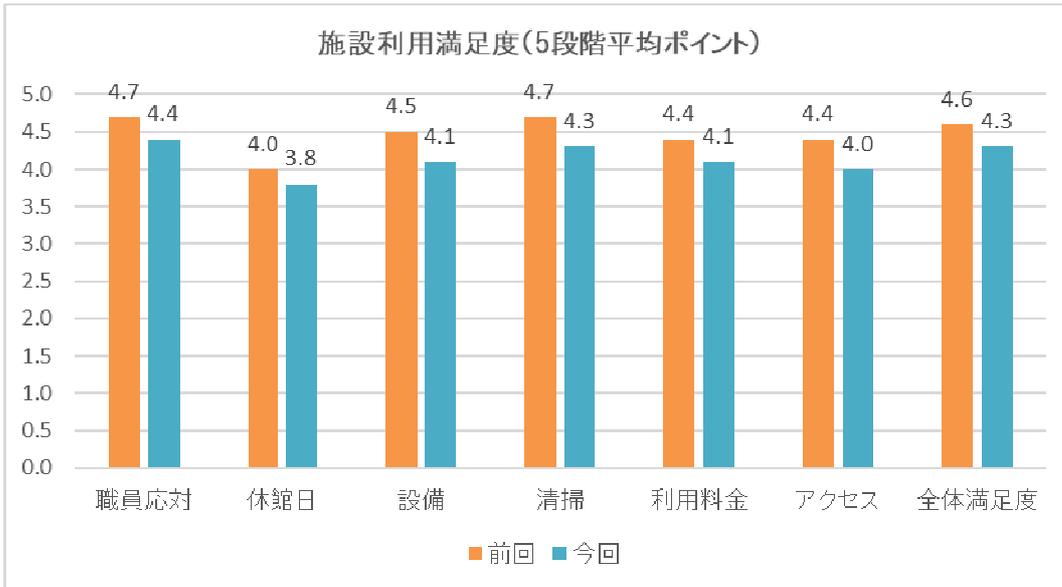


⑦全体満足度	回答数	比率
満足	105	64.8%
やや満足	29	17.9%
普通	17	10.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	11	6.8%
合計	162	100%



■ 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

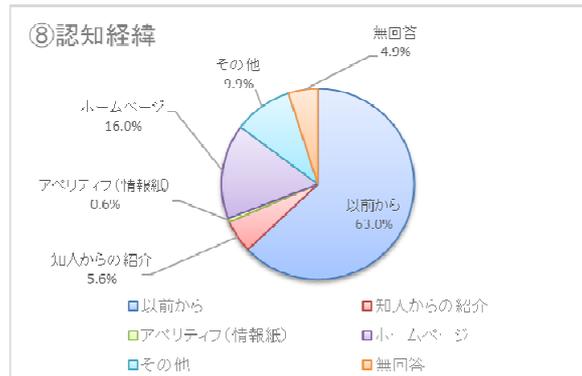
- ・職員の応対に対する評価は、4.4ポイントと（前回4.7ポイント）一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると94.4%（前回92.6%）の利用者が適正と評価している結果（無回答を除けば100%）となり、「やや不満」「不満」の回答がない点からも、概ね適正なサービス提供が行えていると考えられる。
- ・休館日（毎週火曜）に対する評価は、3.8ポイント（前回4.0ポイント）と「普通」の割合（32.7%）が多い平均的な評価であった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると90.7%（前回88.2%）の利用者が評価している結果となり、概ね利用者ニーズと合致していると考えられる。
- ・利用施設の設備に対する評価は、4.1ポイント（前回4.5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92.6%（前回90.3%）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、4.3ポイント（前回4.7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93.8%（前回92.5%）の利用者が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4.1ポイント（前回4.4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93.2%（前回91.4%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正な料金設定と考えられる。
- ・施設へのアクセスに対する評価は、4.0ポイント（前回4.4ポイント）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、4.3ポイント（前回4.6ポイント）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」に「普通」を含めると93.2%（前回92.5%）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に反映させていない。

(2) 施設の認知・次回利用意向

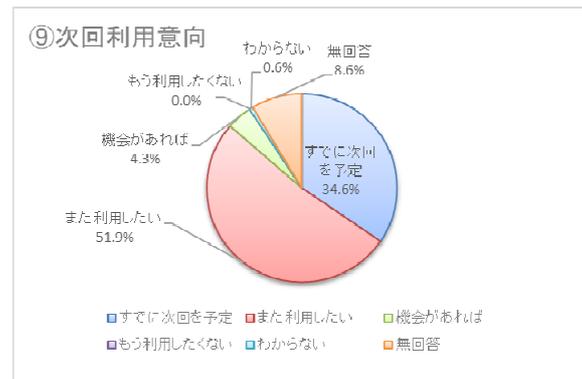
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	102	63.0%
知人からの紹介	9	5.6%
アプリティブ(情報紙)	1	0.6%
ホームページ	26	16.0%
その他	16	9.9%
無回答	8	4.9%
合計	162	100%



・施設の認知経緯は、「以前から」の利用者が約63.0%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及び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及び団体も一定数あり、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	56	34.6%
また利用したい	84	51.9%
機会があれば	7	4.3%
もう利用したくない	0	0.0%
わからない	1	0.6%
無回答	14	8.6%
合計	162	100%



・次回利用に関する意向については、約86.5%（前回84.9%）の利用者、団体が「すでに次回を予定」「また利用したい」と回答した。「もう利用したくない」の回答がない点、施設全体への満足度評価からも、今後の継続利用者による施設稼働率の維持が期待できると考える。

(3) その他ホールへのご意見ご要望等（自由筆記形式）

【施設・設備・サービス等について】

- ・利用しやすく助かりました。
- ・ピアノが素晴らしいです。
- ・豊中市立の学校はもう少し料金を検討してもらえると嬉しいです。
- ・女性からの要望でトイレを洋式にしてほしい。
- ・洋式のトイレにして欲しいです。最近の子どもは和式のトイレの使用が難しい。

【職員の対応・接遇について】

- ・とても親切に対応していただきありがとうございました。
- ・いつもですが、今回は特に色々とお手伝いいただきありがとうございました。
- ・当日のスタッフの方が良いので他ではなくここを利用したいと毎回思います。
- ・親身に相談に乗っていただき、丁寧に対応をしていただき、ありがとうございました。
- ・スタッフの方もとても親切で心強かったです。お世話になりました。
- ・このコロナ禍で、対応して下さい、誠にありがとうございました！！
- ・左も右も分からない第1回の演奏会、多大なるご迷惑をおかけしました。とても親切な対応をありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します。
- ・舞台さんもとても親切でいつも助かっています。ありがとうございました。
- ・大変お世話になりました。いい思い出ができありがとうございました。

③伝統芸能館施設利用アンケート

伝統芸能館の施設利用者、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、貸館主催者（ホール）
- 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：令和3年4月～令和4年3月
- 回答総数：39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伝統芸能館の休館日について
 - ③伝統芸能館の設備について
 - ④伝統芸能館内の清掃について
 - ⑤伝統芸能館の施設利用料金について
 - ⑥伝統芸能館のアクセスについて
 - ⑦伝統芸能館全体満足度について
 - ※回答項目は「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階

 - (2) 施設の認知・次回利用意向
 - ⑧伝統芸能館の情報認知経緯について
 - ※回答項目は「以前から」「知人からの紹介」「アペリティフ（情報紙）」「ホームページ」「その他」より選択
 - ⑨次回利用意向について
 - ※回答項目は「すでに次回を予定」「また利用したい」「機会があれば」「もう利用したくない」「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」 … 2
 - ・「不満」 … 1

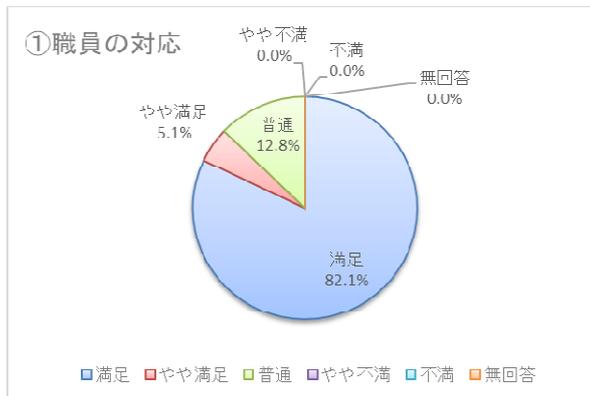
- (2) ⑧および⑨の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

なお、いずれの質問項目も無回答の数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させていない。

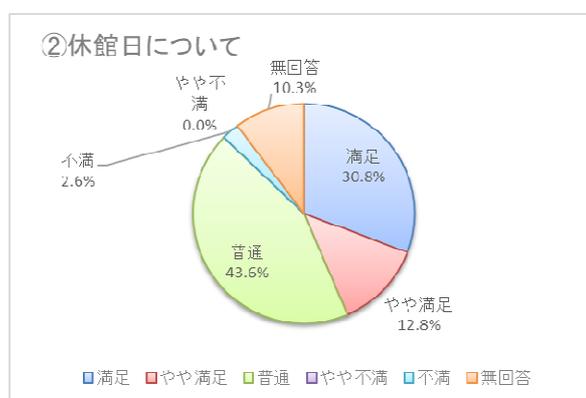
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

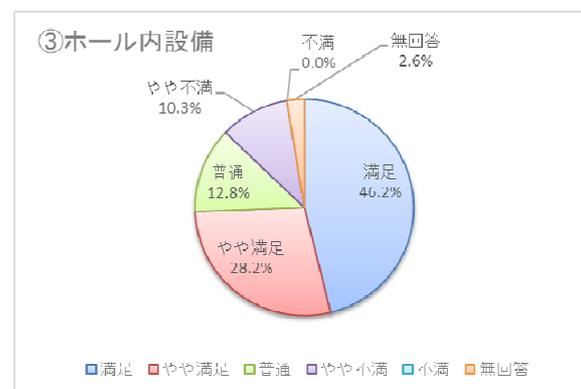
①職員の対応	回答数	比率
満足	32	82.1%
やや満足	2	5.1%
普通	5	12.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	39	100%



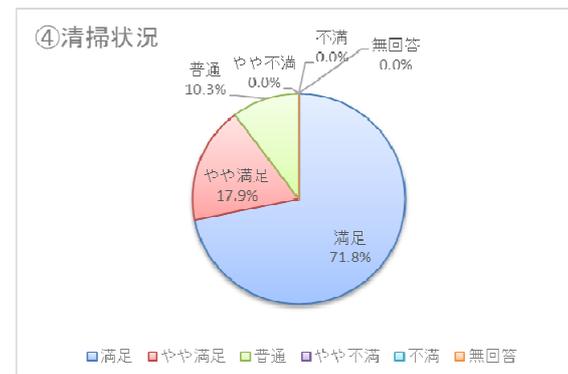
②休館日について	回答数	比率
満足	12	30.8%
やや満足	5	12.8%
普通	17	43.6%
やや不満	0	0.0%
不満	1	2.6%
無回答	4	10.3%
合計	39	100%



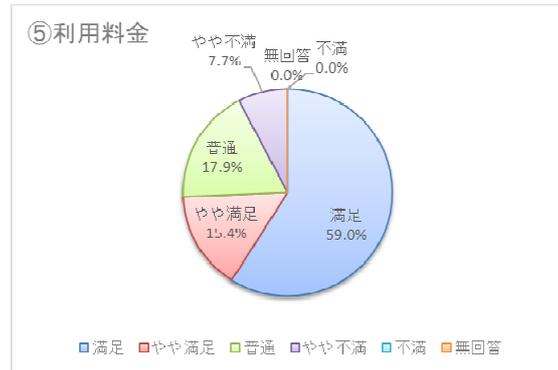
③ホール内設備	回答数	比率
満足	18	46.2%
やや満足	11	28.2%
普通	5	12.8%
やや不満	4	10.3%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.6%
合計	39	100%



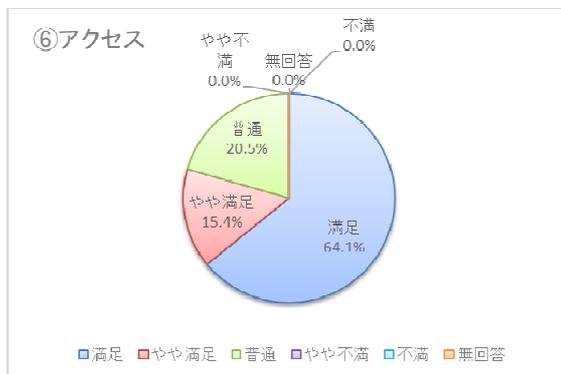
④清掃状況	回答数	比率
満足	28	71.8%
やや満足	7	17.9%
普通	4	10.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	39	100%



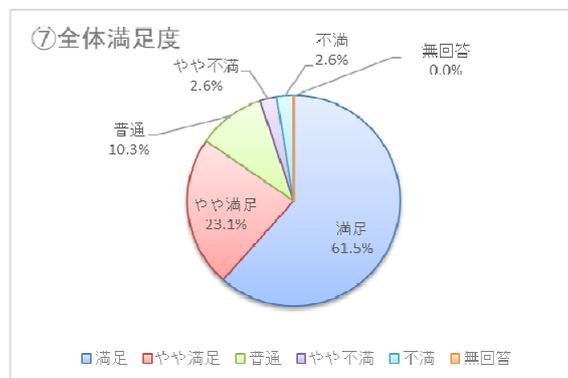
⑤利用料金	回答数	比率
満足	23	59.0%
やや満足	6	15.4%
普通	7	17.9%
やや不満	3	7.7%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	39	100%



⑥アクセス	回答数	比率
満足	25	64.1%
やや満足	6	15.4%
普通	8	20.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	39	100%

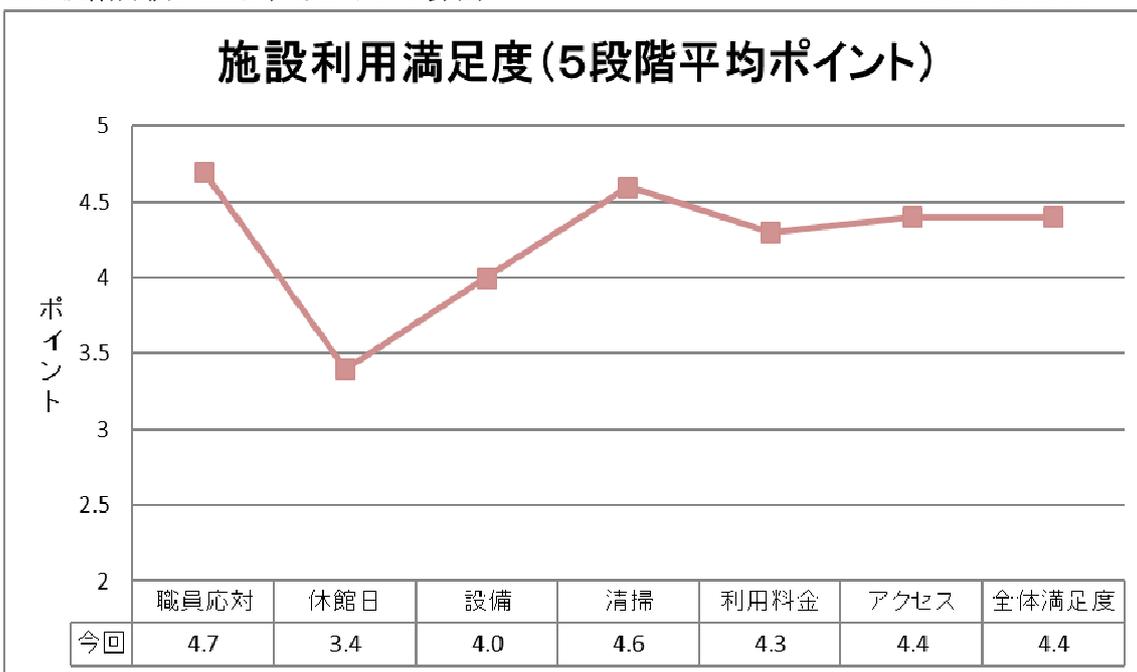


⑦全体満足度	回答数	比率
満足	24	61.5%
やや満足	9	23.1%
普通	4	10.3%
やや不満	1	2.6%
不満	1	2.6%
無回答	0	0.0%
合計	39	100%



■ 5段階評価による平均ポイント算出

(※無回答は除く)



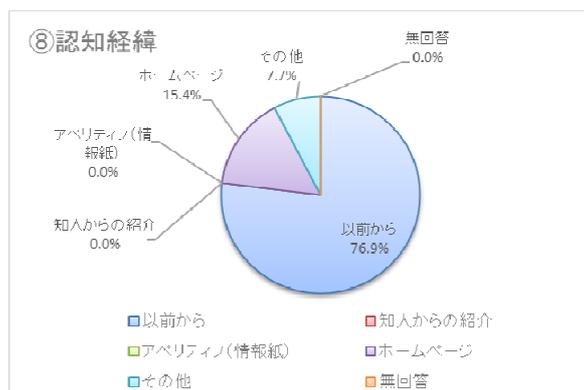
対応・サービス
設備・清掃
料金・アクセス 全体

- ・ 職員の対応に対する評価は、4.7ポイントと評価が高かった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると100.0%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、適正なサービス提供が行えていると考えられる。
- ・ 休館日に対する評価は、3.4ポイントと「普通」の割合(43.6%)が多い平均的な評価であった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると87.2%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、4.0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87.2%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。
- ・ 施設の清掃に対する評価は、4.6ポイントと評価が高かった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると100.0%の利用者が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ポイントと一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると92.3%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と考えられる。
- ・ 施設へのアクセスに対する評価は、4.4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100.0%の利用者が評価している結果となり、アクセスに関する利便性の高さが評価されていると考えられる。
- ・ 施設全体に対する評価は、4.4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94.9%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。令和3年度から受託した伝統芸能館だが、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させていない。

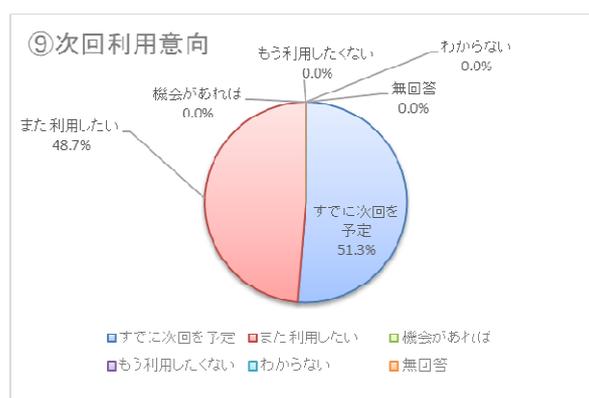
(2) 施設の認知・次回利用意向

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	30	76.9%
知人からの紹介	0	0.0%
アプリティブ(情報紙)	0	0.0%
ホームページ	6	15.4%
その他	3	7.7%
無回答	0	0.0%
合計	39	100%



・施設の認知経緯は、「以前から」の利用者が約76.9%を占め、伝統芸能館を継続的に利用している利用者及び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及び団体も一定数あり、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	20	51.3%
また利用したい	19	48.7%
機会があれば	0	0.0%
もう利用したくない	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	39	100%



・次回利用意向については、100%の利用者及び団体が「すでに次回を予定」「また利用したい」と回答し、非常に高い評価である。今後の継続利用者による施設稼働率の維持が期待できると考える。

(3) その他ホールへのご意見ご要望等（自由筆記形式）

【施設・設備・サービス等について】

- ・コロナ対策の換気もしっかりしていて安心して使用できました。
- ・客席の椅子が重たくて出し入れがしんどい。舞台両袖の照明が暗い。舞台上がる時の階段手すりしてほしい危ないです。
- ・ホールと廊下が靴でも可ならもっと使いやすいと思います。
- ・舞台横の操作盤不良。照明・音響が高い。
- ・とても使いやすくいいホールでぜひ利用したいがせめて3ヵ月以上前から予約できるようにならないとプロの方をお呼びしての会は不可能に近い。すでにいつもの常連さんがおられるようで入るスキもない。
- ・ユニットステージをもう一台購入して、舞台間口全体を張り出しできるようにしてほしい。
- ・落語の高座用のユニットステージと階段があると、とても便利だと思います。
- ・とても雰囲気のある施設で、伝統芸能にぴったりで自分たちで照明・音響が操作できるのは、とても喜ばしく使いやすいです。いつもありがとうございます。

【職員の対応・接遇について】

- ・スタッフの皆さんが親切丁寧でいつも助かっています。ありがとうございます。
- ・親切なご対応、感謝します！
- ・いつも心地よく使わせていただきありがとうございます。スタッフの皆様には感謝申し上げます。

④市民ギャラリー施設利用アンケート

市民ギャラリーの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：貸館主催者
- 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：令和4年1月～令和4年3月
- 回答総数：10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市民ギャラリーの休館日について
 - ③市民ギャラリーの設備について
 - ④市民ギャラリーの清掃について
 - ⑤市民ギャラリーの利用料金について
 - ⑥市民ギャラリーへのアクセスについて
 - ⑦市民ギャラリー全体満足度について
 - ※回答項目は「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階
 - (2) 施設の認知・次回利用意向
 - ⑧市民ギャラリーの情報認知経緯について
 - ※回答項目は「以前から」「知人からの紹介」「とよほ～」
「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「すでに次回を予定」「また利用したい」「機会があれば」
「もう利用したくない」「わからない」
 - (3) その他ギャラリー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」 … 2
 - ・「不満」 … 1

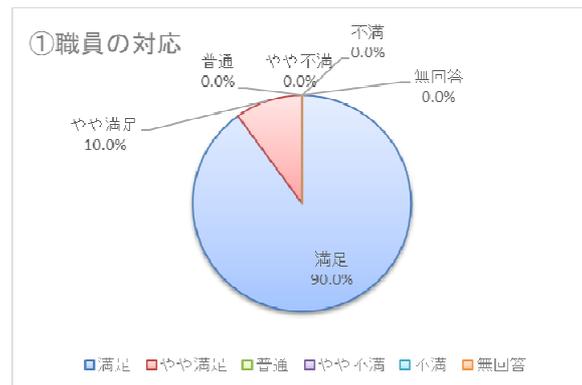
- (2) ⑧および⑨の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

なお、いずれの質問項目も無回答の数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させていない。

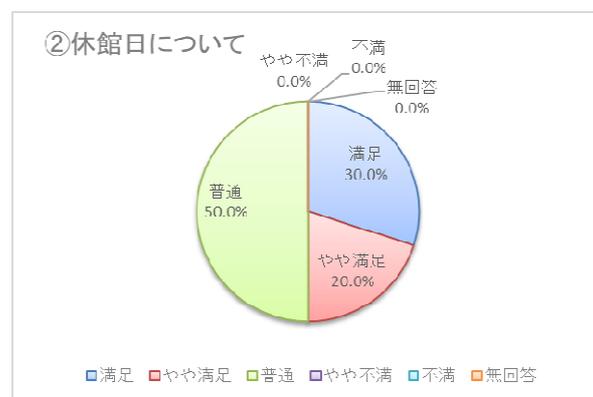
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

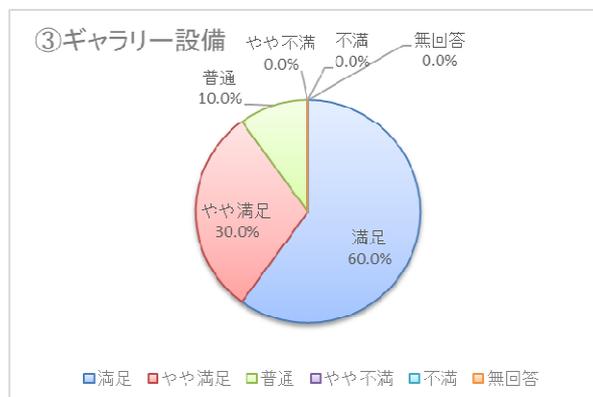
①職員の対応	回答数	比率
満足	9	90.0%
やや満足	1	10.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	10	100%



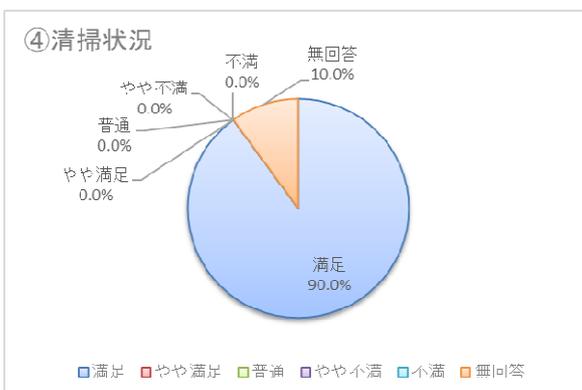
②休館日について	回答数	比率
満足	3	30.0%
やや満足	2	20.0%
普通	5	50.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	10	100%



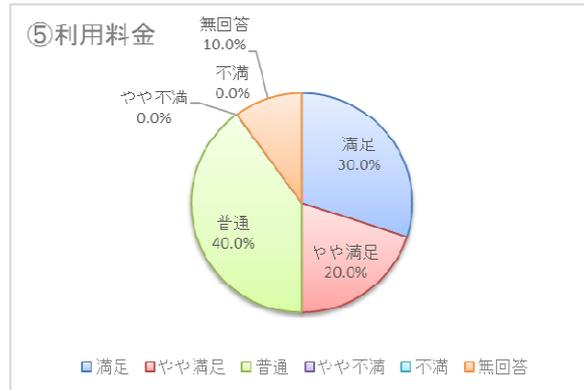
③ギャラリー設備	回答数	比率
満足	6	60.0%
やや満足	3	30.0%
普通	1	10.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	10	100%



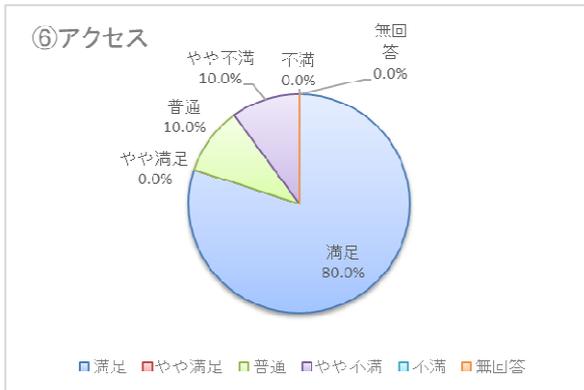
④清掃状況	回答数	比率
満足	9	90.0%
やや満足	0	0.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	10.0%
合計	10	100%



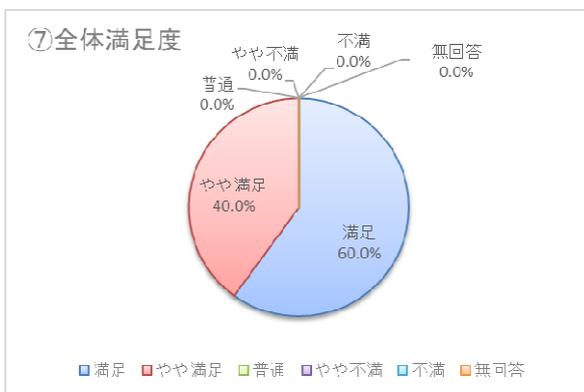
⑤利用料金	回答数	比率
満足	3	30.0%
やや満足	2	20.0%
普通	4	40.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	10.0%
合計	10	100%



⑥アクセス	回答数	比率
満足	8	80.0%
やや満足	0	0.0%
普通	1	10.0%
やや不満	1	10.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	10	100%

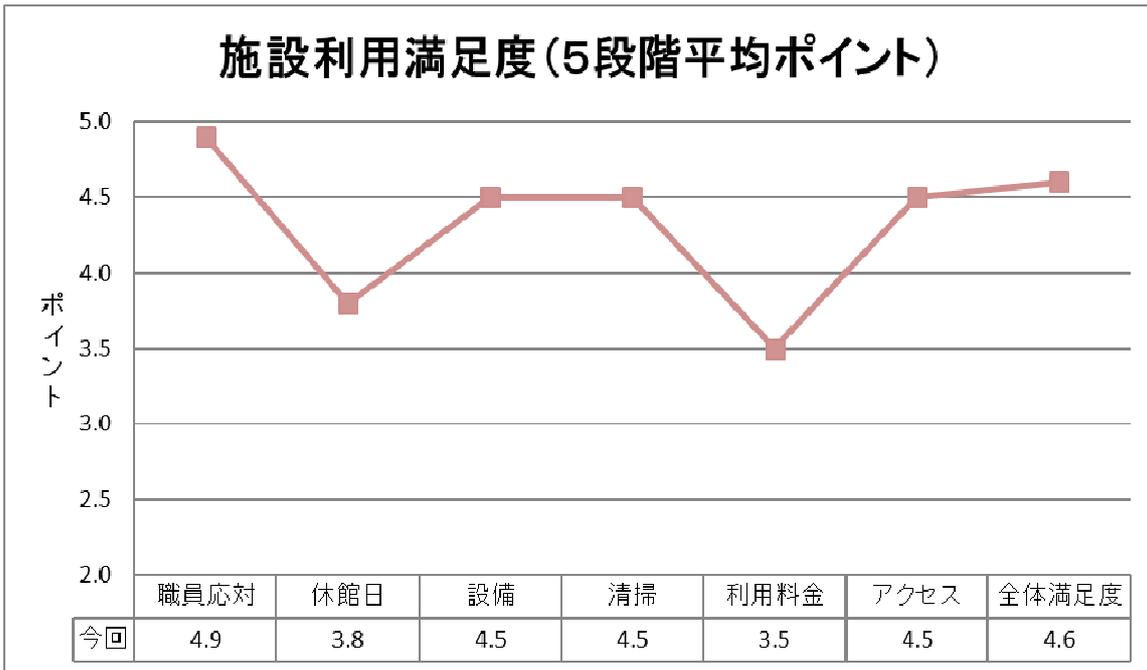


⑦全体満足度	回答数	比率
満足	6	60.0%
やや満足	4	40.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	10	100%



■ 5段階評価による平均ポイント算出

(※無回答は除く)



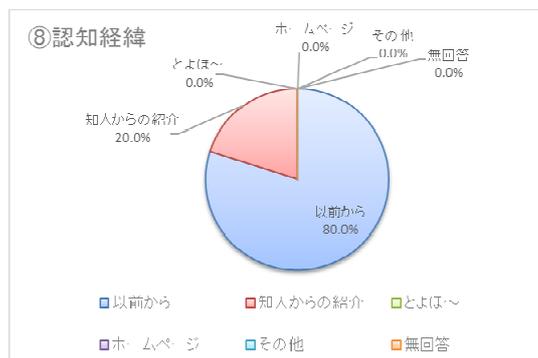
対応・サービス
設備・清掃
料金・アクセス 全体

- ・職員の対応に対する評価は、4.9ポイントと非常に評価が高かった。「満足」「やや満足」で100.0%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、適正なサービス提供が行えていると考えられる。
- ・休館日に対する評価は、3.8ポイントと「普通」の割合(50.0%)が多い平均的な評価であった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると100.0%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ポイントと一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると100.0%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、4.5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100.0%の利用者が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3.5ポイントと「普通」の割合(40.0%)が多い平均的な評価であった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると100.0%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。
- ・施設へのアクセスに対する評価は、4.5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100.0%の利用者が評価している結果となり、アクセスに関する利便性の高さが評価されていると考えられる。
- ・施設全体に対する評価は、4.6ポイントと評価が高かった。「満足」「やや満足」に「普通」を含めると100.0%の利用者が適正と評価している結果となり、適正な施設サービス水準が確保できていると考える。市民ギャラリーは伝統芸能館同様に令和3年度から受託した施設だが、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させていない。

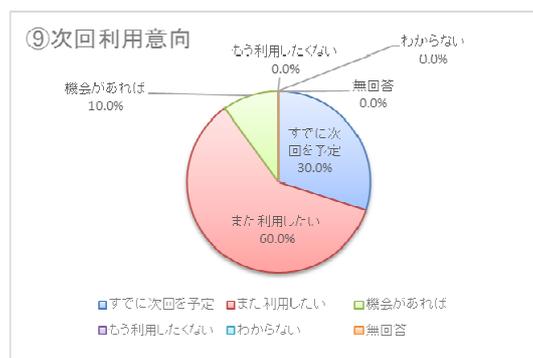
(2) 施設の認知・次回利用意向

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	8	80.0%
知人からの紹介	2	20.0%
とよほ～	0	0.0%
ホームページ	0	0.0%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	10	100%



・施設の認知経緯は、以前からの利用者が 80.0%と高い割合を占め、市民ギャラリーを継続的に利用している利用者及び団体のニーズが一定数あると把握できる。また、知人からの紹介が 20.0%と、情報誌等の広報ではなく口コミで利用する団体もある。今後は市民ギャラリーの広報力を強化し新規利用者獲得を図っていきたい。

⑨次回利用意向	回答数	比率
すでに次回を予定	3	30.0%
また利用したい	6	60.0%
機会があれば	1	10.0%
もう利用したくない	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	10	100%



・次回利用意向については、90.0%の利用者及び団体が「すでに次回を予定」「また利用したい」と回答し、高い評価である。今後の継続利用者による施設稼働率の維持が期待できると考える。

(3) その他ギャラリーへのご意見ご要望等 (自由筆記形式)

【施設・設備・サービス等について】

- ・コロナ禍でのイベント開催ですが、来場者の感染予防対策の打ち合わせが必要かと思えます。
- ・立地と人に知られているという利点をもっと活用して、おもしろい企画をすこし長いスパンでやってもらえると、もっともっと良い方向になっていくと思う。
- ・利用者の控室があれば良いと思えます。

【職員の対応・接遇について】

- ・毎年本作品展の制作・運営に当たってとても尽力頂き感謝しております。事務職員の方々が一番の作品展ファンであることがなにより有難いです。
- ・照明のお気づかいなどお気遣いをありがとうございました。

以上