

令和 4 年度（2022 年度）
豊中市市民ホール等
施設利用アンケート集計

令和 5 年（2023 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4年4月～令和5年3月

○回答総数：456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」「情報誌（アペリティフ）」
「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

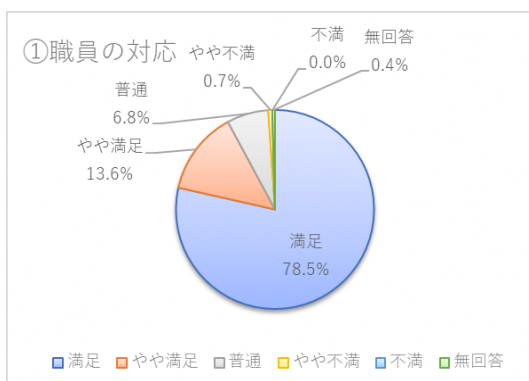
（２）⑧および⑨の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

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。

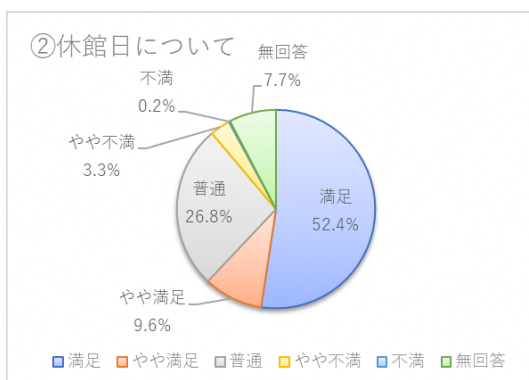
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

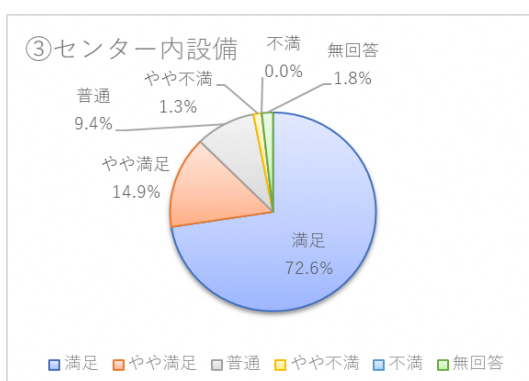
①事務所職員の対応	回答数	比率
満足	358	78.5%
やや満足	62	13.6%
普通	31	6.8%
やや不満	3	0.7%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.4%
合計	456	100%



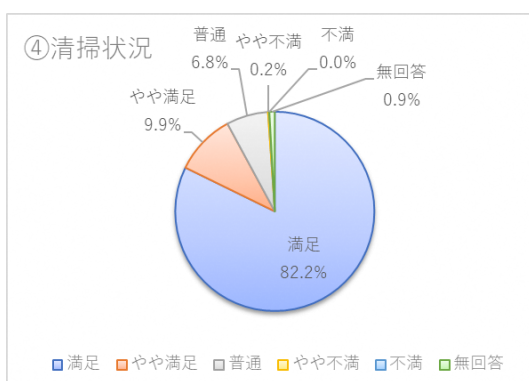
②センターの休館日	回答数	比率
満足	239	52.4%
やや満足	44	9.6%
普通	122	26.8%
やや不満	15	3.3%
不満	1	0.2%
無回答	35	7.7%
合計	456	100%



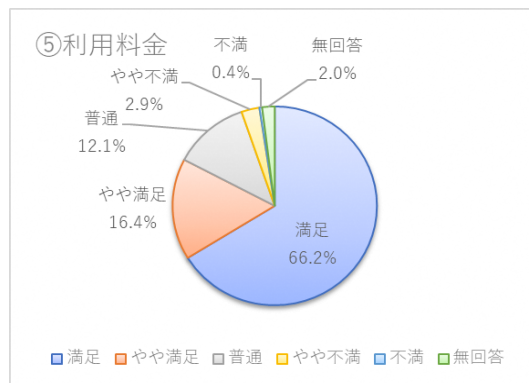
③センター内の設備	回答数	比率
満足	331	72.6%
やや満足	68	14.9%
普通	43	9.4%
やや不満	6	1.3%
不満	0	0.0%
無回答	8	1.8%
合計	456	100%



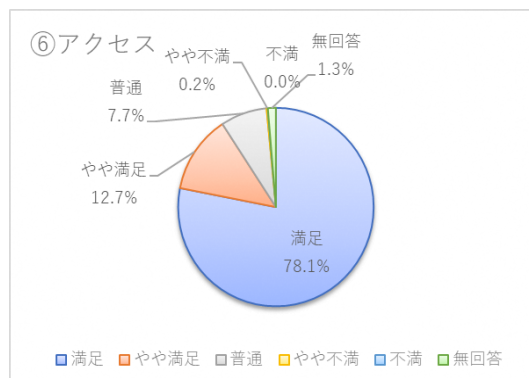
④センター内の清掃	回答数	比率
満足	375	82.2%
やや満足	45	9.9%
普通	31	6.8%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
無回答	4	0.9%
合計	456	100%



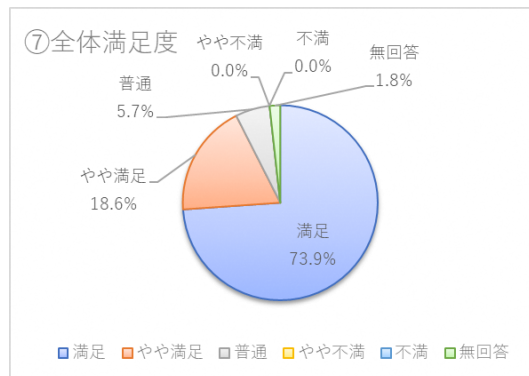
⑤センターの利用料金	回答数	比率
満足	302	66.2%
やや満足	75	16.4%
普通	55	12.1%
やや不満	13	2.9%
不満	2	0.4%
無回答	9	2.0%
合計	456	100%



⑥センターへのアクセス	回答数	比率
満足	356	78.1%
やや満足	58	12.7%
普通	35	7.7%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
無回答	6	1.3%
合計	456	100%

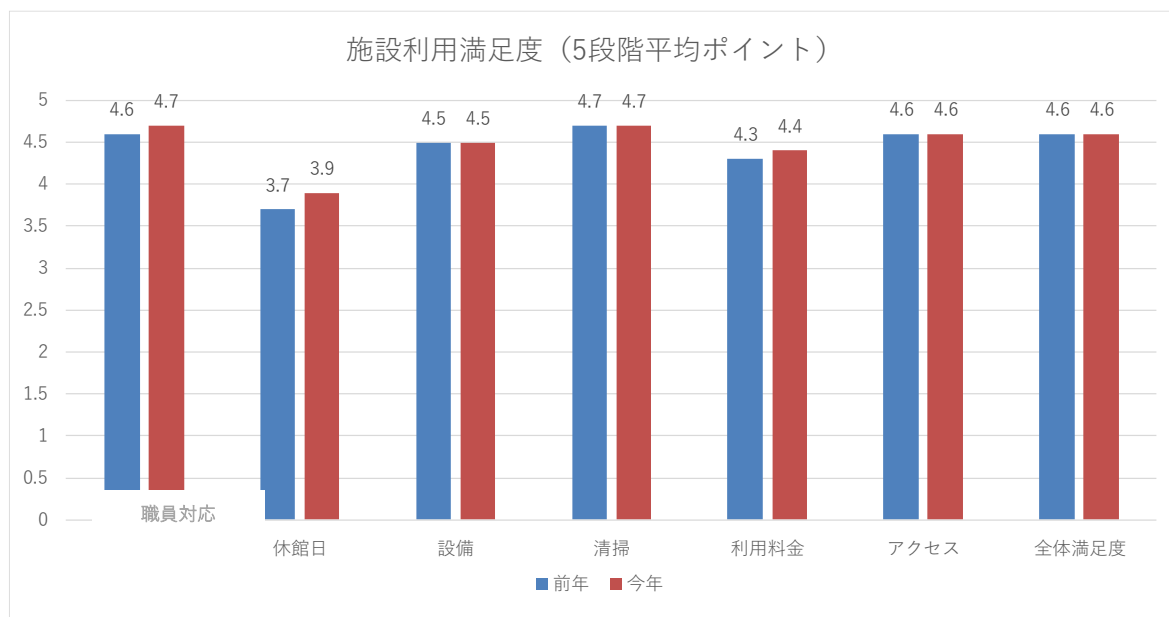


⑦センター全体満足度	回答数	比率
満足	337	73.9%
やや満足	85	18.6%
普通	26	5.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	8	1.8%
合計	456	100%



■ 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

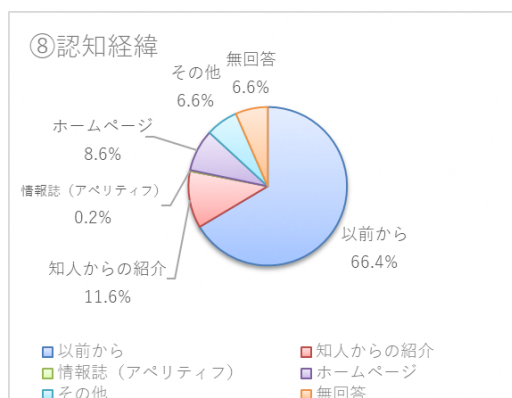
料金・アクセス 全体

- ・職員の対応に対する評価は、4.7 ポイント（前年度 4.6 ポイント）と評価が高かった。「満足」「やや満足」を含める 92.1%（前年度 89.7%）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 98.9%（無回答 0.4%）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、3.9 ポイント（前回 3.7 ポイント）となった。「普通」の割合が多く占める（26.8%）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 88.8%（前年度 87.0%）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 4.5 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 96.9%（前回 94.4%）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 98.9%（前回 97.7%）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、4.4 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 94.7%（前年度 93.0%）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 4.6 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 4.6 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 98.2%（前回 92.6%）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。

2) 施設の認知・次回利用意向

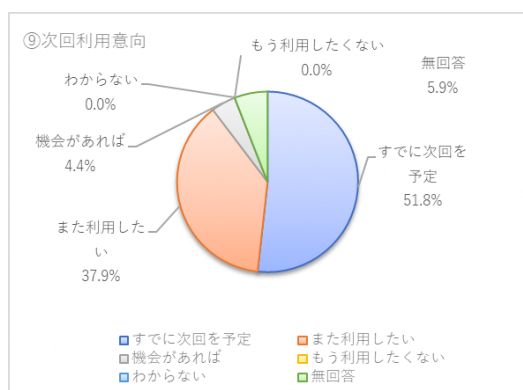
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	303	66.4%
知人からの紹介	53	11.6%
情報誌（アベリティブ）	1	0.2%
ホームページ	39	8.6%
その他	30	6.6%
無回答	30	6.6%
合計	456	100%



・施設の認知経緯は、「以前から」の利用者が約 66.4%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	236	51.8%
また利用したい	173	37.9%
機会があれば	20	4.4%
もう利用したくない	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	27	5.9%
合計	456	100%



・次回利用に関する意向については、「すでに次回を予定」が 51.8%、「また利用したい」が 37.9%であり、合わせて 89.7%の利用者が次の利用を前向きに考えているととることができる。

(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】

- ・リニューアルしてトイレ等がすごく使いやすくなりました。幕・ついたて等の舞台備品リストが写真付きであるといいと思います。
- ・中ホール楽屋でアップの音出しできないのは非常に不便。
- ・トイレがとてもきれいになってホールも明るく素敵になってコンサート意欲がわきます。
- ・楽屋3のモニターの音が出ていなかったのでもよろしくお願いします。

【運営・サービス面について】

- ・プロジェクター・スクリーンを他の部屋でも早めに予約できるようにして頂きたいです。
- ・音楽室のホワイトボード、文字が消えてなかった。（前使用者）
- ・ミーティングルームでも事前予約でプロジェクター・スクリーンをお借りできるとありがたいです。
- ・仕方ないことだけれど、昨今、今年と一日の抽選日がどうしても休めない。火曜日が多くてめげました（笑）。
- ・雨天の搬入方法を考えていただければと思います。
- ・ありがとうございました。アイロン今度は借りられますように。
- ・空調（もう少し温度上げてほしいとの要望あった）
- ・利用時間より前に車をとめさせて頂けるようになり、助かっています。いつもありがとうございます。
- ・2日間ありがとうございました。急な変更が多くてすみません。対応ありがとうございました。
- ・館内の空調が効きすぎて寒かった。
- ・関東とシステムが違うので照明スタッフ関連のやり取りがわかりづらかった
- ・緊急で色々と変更にご対応いただきありがとうございました。

【職員の対応・接遇について】

- ・あくまでも他館との相对比较です。更なるクオリティ向上を宜しくお願い致します。
- ・いつも気持ちよく使わせていただいております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・当日掲示物（大阪府からのコロナ対策書類）を忘れたのですが、対応していただき（予備の書類をもらいました）ありがとうございました。
- ・打合せから当日までごていねいな対応をいただき誠にありがとうございました！おかげさまで全ての人々が安心して参加することができました。コロナ禍で大変な日々が続くと思いますが、どうぞお体ご自愛くださいませ。
- ・音響、スタッフの方の対応もていねいでありありがとうございました。次回もよろしくお願い致します。問い合わせで1回違うことを案内されたことは改善いただけると幸いです。

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4年4月～令和5年3月

○回答総数：216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ホールの休館日について

③ホール内の設備について

④ホール内の清掃について

⑤ホールの利用料金について

⑥ホールのアクセスについて

⑦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」「情報誌（アペリティフ）」
「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

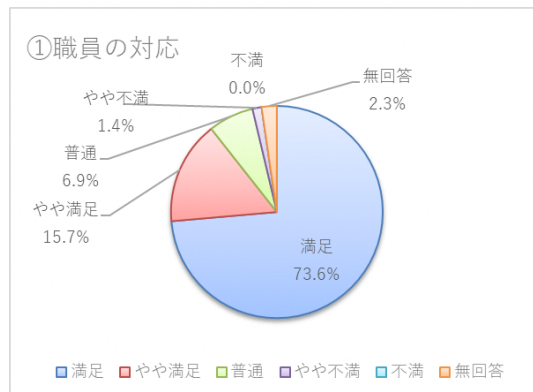
（２）⑧および⑨の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

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。

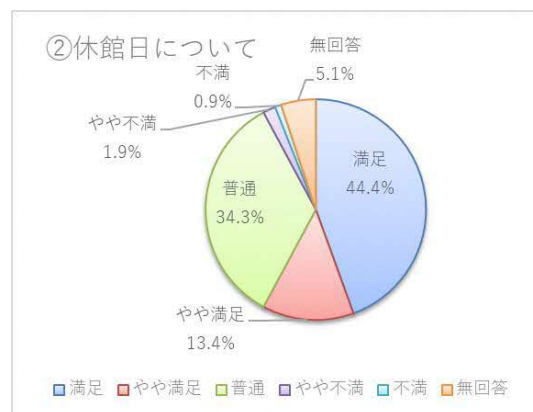
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

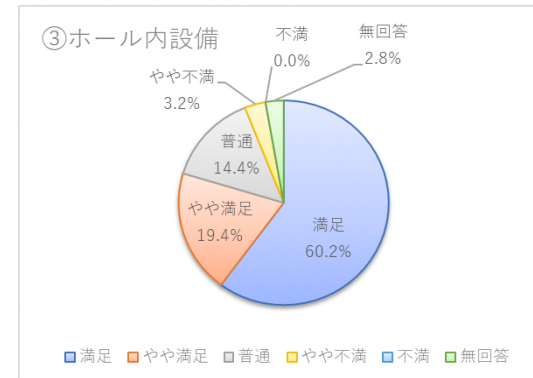
①事務所職員の対応	回答数	比率
満足	159	73.6%
やや満足	34	15.7%
普通	15	6.9%
やや不満	3	1.4%
不満	0	0.0%
無回答	5	2.3%
合計	216	100%



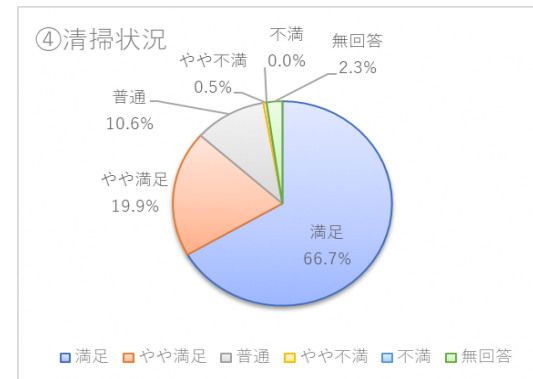
②ホールの休館日	回答数	比率
満足	96	44.4%
やや満足	29	13.4%
普通	74	34.3%
やや不満	4	1.9%
不満	2	0.9%
無回答	11	5.1%
合計	216	100%



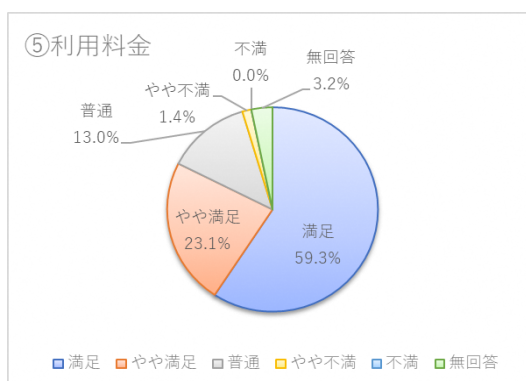
③ホール内の設備	回答数	比率
満足	130	60.2%
やや満足	42	19.4%
普通	31	14.4%
やや不満	7	3.2%
不満	0	0.0%
無回答	6	2.8%
合計	216	100%



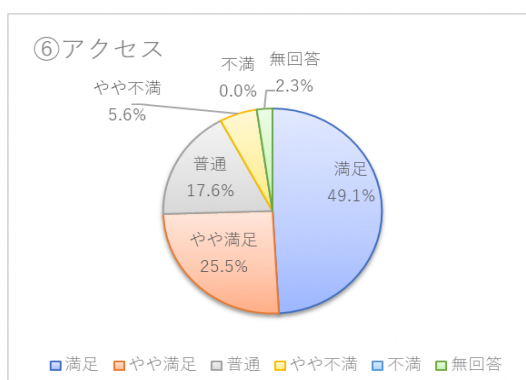
④ホール内の清掃	回答数	比率
満足	144	66.7%
やや満足	43	19.9%
普通	23	10.6%
やや不満	1	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	5	2.3%
合計	216	100%



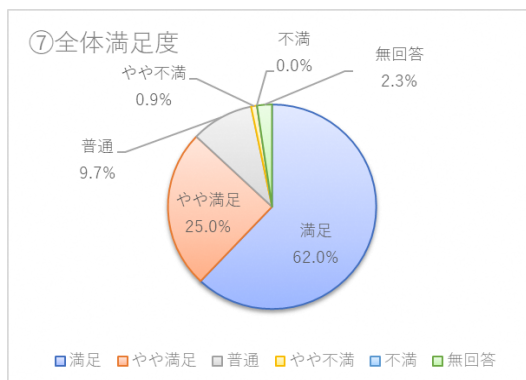
⑤ホールの利用料金	回答数	比率
満足	128	59.3%
やや満足	50	23.1%
普通	28	13.0%
やや不満	3	1.4%
不満	0	0.0%
無回答	7	3.2%
合計	216	100%



⑥ホールへのアクセス	回答数	比率
満足	106	49.1%
やや満足	55	25.5%
普通	38	17.6%
やや不満	12	5.6%
不満	0	0.0%
無回答	5	2.3%
合計	216	100%

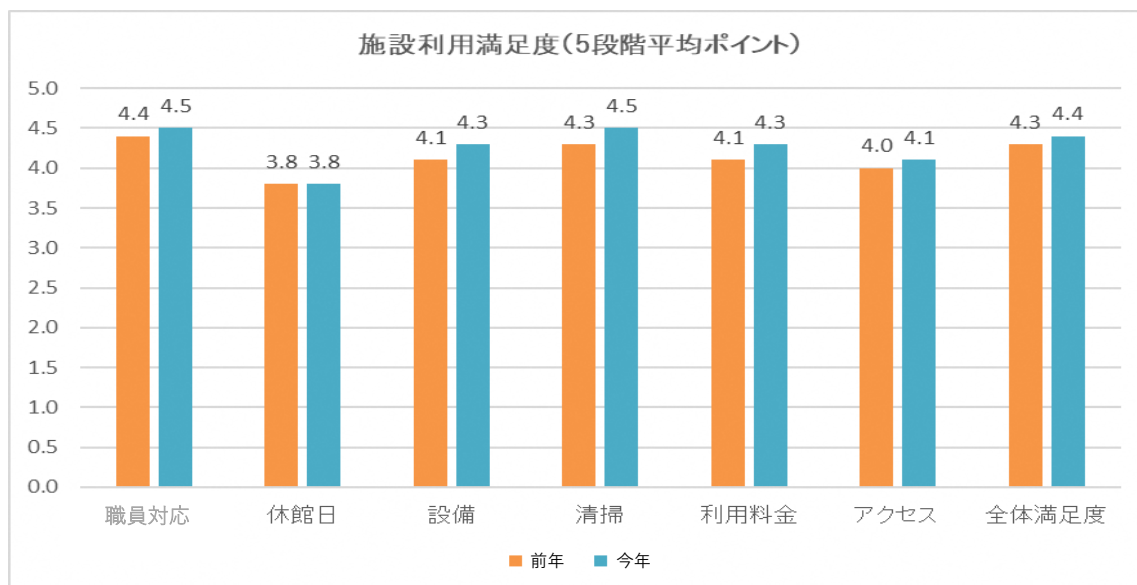


⑦ホール全体満足度	回答数	比率
満足	134	62.0%
やや満足	54	25.0%
普通	21	9.7%
やや不満	2	0.9%
不満	0	0.0%
無回答	5	2.3%
合計	216	100%



■ 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、4.5ポイントと（前回 4.4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 96.2%（前回 94.4%）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 3.8ポイント）と「普通」の割合（34.3%）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 92.1%（前回 90.7%）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、4.3ポイント（前回 4.1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 94.0%（前回 92.6%）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（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 97.2%（前回 93.8%）の利用者が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。

・利用料金に対する評価は 4.3ポイント（前回 4.1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 95.4%（前回 93.2%）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と考えられる。

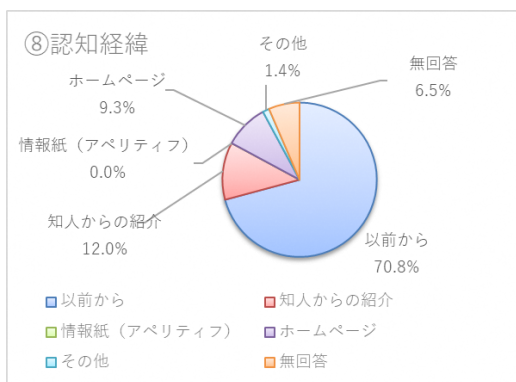
・施設へのアクセスに対する評価は、4.1ポイント（前回 4.0ポイント）と一定の評価があった。

・施設全体に対する評価は、4.4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」に「普通」を含めると 96.7%（前回 93.2%）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。

(2) 施設の認知・次回利用意向

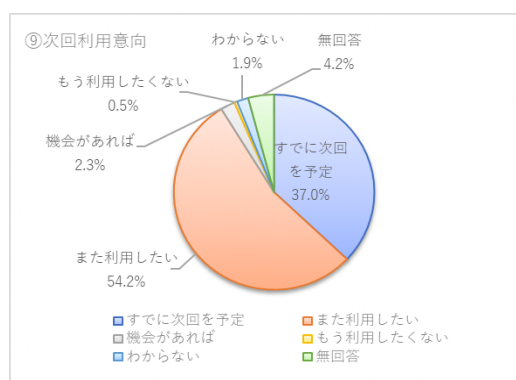
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	153	70.8%
知人からの紹介	26	12.0%
情報紙（アベリティブ）	0	0.0%
ホームページ	20	9.3%
その他	3	1.4%
無回答	14	6.5%
合計	216	100%



・施設の認知経緯は、「以前から」の利用者が 70.8%を占め、昨年の 63.0%と比べリピート利用が増加していると思われる。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	80	37.0%
また利用したい	117	54.2%
機会があれば	5	2.3%
もう利用したくない	1	0.5%
わからない	4	1.9%
無回答	9	4.2%
合計	216	100%



・次回利用に関する意向については、91.2%（前回 86.5%）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。施設全体への満足度評価を合わせて見ると、継続利用者による施設稼働率の維持が今後も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】

- ・トイレがホール外なのがチケット公演の時ちょっと不便です。
- ・お手洗いがホールの他にあること、駅から会場までの時間が長く、これからの季節だとお客様が大変かなと思います。いつもありがとうございます。
- ・トイレが洋式になり楽屋にもつくとうれしいです。
- ・会場利用時間を 8:45 からにして頂けると有難い。

【職員の対応・接遇について】

- ・今回も当日の変更などご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。対応いただきありがとうございました。いつも気持ち良く使わせていただいています。次回もよろしくお願いいたします。
- ・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。スタッフの皆様もどなたにもお優しく、感謝しております。またこれからもよろしくお願いいたします。
- ・打ち合わせとちがう説明を当日されたことかなあ。
- ・当日の急な変更に丁寧に対応頂きました。
- ・いつもスタッフの方が親切でとてもやりやすいです。
- ・お忙しい中、綿密に打ち合わせもさせていただき、当日何不自由なく利用できました。スタッフのみな様の丁寧な対応のおかげです。
- ・2日間、大変お世話になりました。無事にライブを終演することができたのは、ホールスタッフの皆様のおかげです。本当にありがとうございました。また、冬のウインターライブでもよろしくお願いいたします。
- ・最後にこんな事言うのは申し訳ないのですが、舞台のスタッフの方の態度に不満があります。終了時間 22:00 のはずなのに 20:00 頃に「21:30 には終わりますか？」などと言われたりしました。
- ・いつもご丁寧な対応いただきありがとうございました。
- ・工事が終わったら、また利用したいです。
- ・ピアノの位置や歌手の立ち位置、客席の聴こえ方など、様々なアドバイスを頂きありがとうございました。大変参考になりました。

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4年4月～令和5年3月
- 回答総数：50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館の休館日について
 - ③館内の設備について
 - ④館内の清掃について
 - ⑤館の利用料金について
 - ⑥館のアクセスについて
 - ⑦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」「情報誌（アペリティフ）」「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。

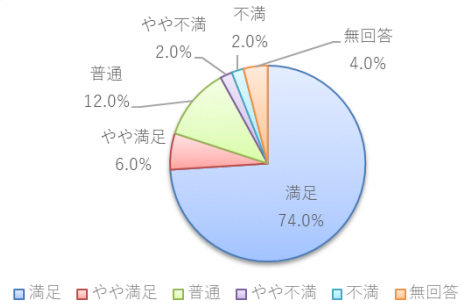
なお、いずれの質問項目も無回答の数を全体比率に反映させているが、5段階評価による平均ポイントの算出時には反映させていない。

(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

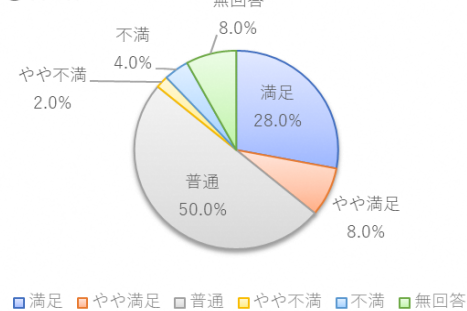
①事務所職員の対応	回答数	比率
満足	37	74.0%
やや満足	3	6.0%
普通	6	12.0%
やや不満	1	2.0%
不満	1	2.0%
無回答	2	4.0%
合計	50	100%

①職員の対応



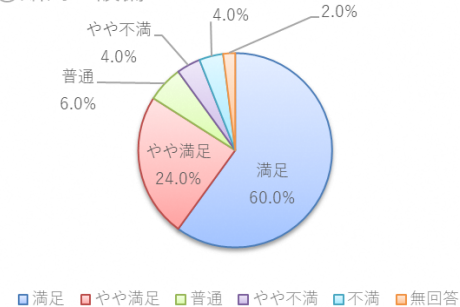
②館の休館日	回答数	比率
満足	14	28.0%
やや満足	4	8.0%
普通	25	50.0%
やや不満	1	2.0%
不満	2	4.0%
無回答	4	8.0%
合計	50	100%

②休館日について



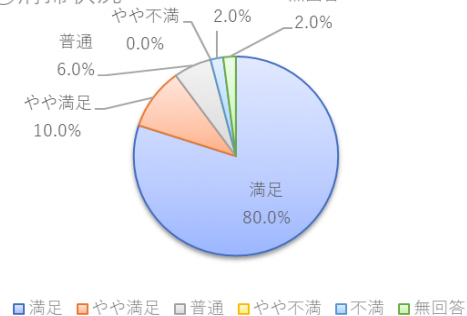
③館内の設備	回答数	比率
満足	30	60.0%
やや満足	12	24.0%
普通	3	6.0%
やや不満	2	4.0%
不満	2	4.0%
無回答	1	2.0%
合計	50	100%

③館内の設備



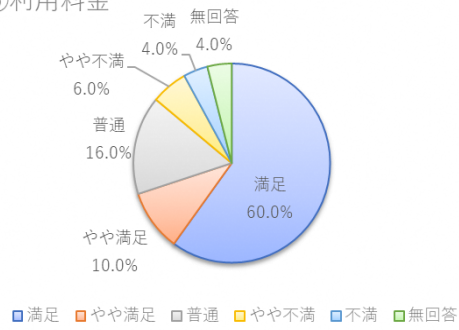
④館内の清掃	回答数	比率
満足	40	80.0%
やや満足	5	10.0%
普通	3	6.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	2.0%
無回答	1	2.0%
合計	50	100%

④清掃状況



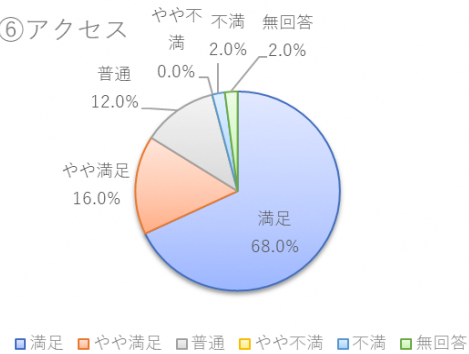
⑤館の利用料金	回答数	比率
満足	30	60.0%
やや満足	5	10.0%
普通	8	16.0%
やや不満	3	6.0%
不満	2	4.0%
無回答	2	4.0%
合計	50	100%

⑤利用料金



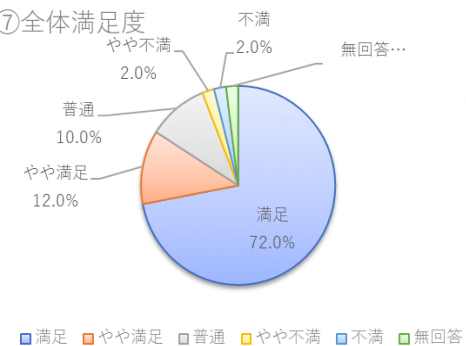
⑥館へのアクセス	回答数	比率
満足	34	68.0%
やや満足	8	16.0%
普通	6	12.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	2.0%
無回答	1	2.0%
合計	50	100%

⑥アクセス



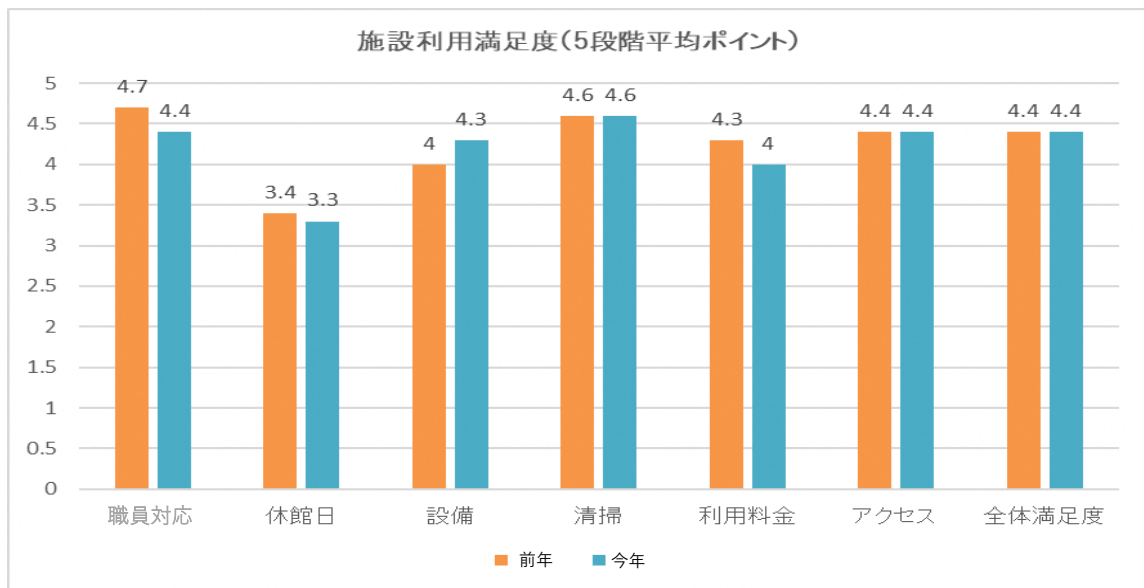
⑦館全体満足度	回答数	比率
満足	36	72.0%
やや満足	6	12.0%
普通	5	10.0%
やや不満	1	2.0%
不満	1	2.0%
無回答	1	2.0%
合計	50	100%

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、4.4 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」「普通」を含めると 92.0%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行えていると考えられる。

・休館日に対する評価は、3.3 ポイント（前年度 3.4 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 86.0%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、4.3 ポイント（前年度 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 90.0%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。

・施設の清掃に対する評価は、4.6 ポイント（前年度 4.0 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 96.0%の利用者が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。

・利用料金に対する評価は 4.0 ポイント（前年度 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 86.0%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。

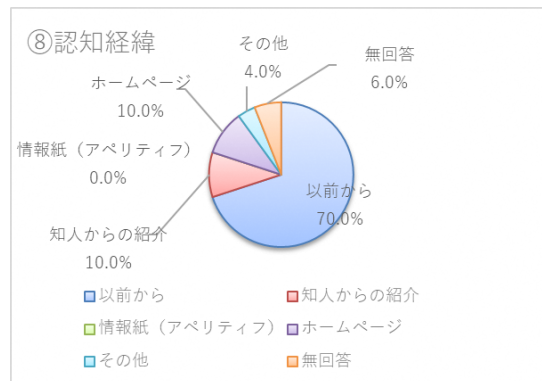
・施設へのアクセスに対する評価は、4.4 ポイント（前年度 4.4 ポイント）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 96.0%の利用者が評価している結果となり、アクセスに関する利便性の高さが評価されていると考えられる。

・施設全体に対する評価は、4.4 ポイント（前年度 4.4 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 94.0%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。

(2) 施設の認知・次回利用意向

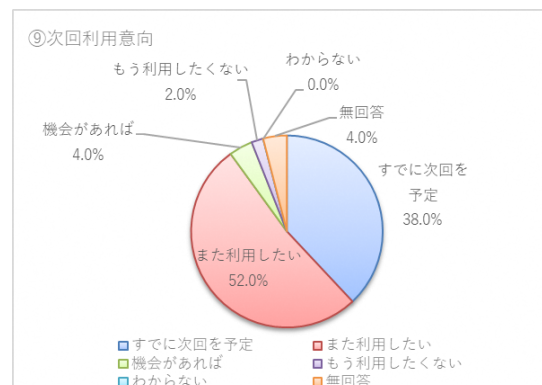
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	35	70.0%
知人からの紹介	5	10.0%
情報紙（アベリティブ）	0	0.0%
ホームページ	5	10.0%
その他	2	4.0%
無回答	3	6.0%
合計	50	100%



・施設の認知経緯は、「以前から」の利用者が約 70.0%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。常連の利用者を維持しながら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	19	38.0%
また利用したい	26	52.0%
機会があれば	2	4.0%
もう利用したくない	1	2.0%
わからない	0	0.0%
無回答	2	4.0%
合計	50	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」と回答している。継続利用者による施設稼働率の維持が今後も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】

- ・音響もよくお客様もおよろこびされ満足してお帰りになりました。
- ・照明の袖卓調光を使用できるよう修繕をお願いします。
- ・受付白テーブルはとても使いやすいです。2台あると嬉しいです。
- ・使用許可証が無くても使用出来るようにしてほしい。
- ・利用料金が安くなるとうれしいです。

【職員の対応・接遇について】

- ・予約の日付・支払いなどでトラブルがあったので少し戸惑いました。
- ・初めて、利用させて頂いたのですが、担当の方に親切にご説明していただいたので、ありがたかったです。
- ・予約の際の電話対応がわかりにくく、別日の予約日も間違われました。当日、開場時間に、一階の階段前の扉が閉まっていて、関係者以外立入禁止の立て札が立っていました。信じられません。
- ・とても丁寧に説明してくださり、そしてよくしてくださり感謝しております。またぜひよろしく願いいたします♡
- ・いつもご親切に対応いただき、ありがとうございます。
- ・ポスターも貼らせていただけてよかったです。

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4月～令和5年3月

○回答総数：35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ギャラリーの休館日について

③ギャラリー内の設備について

④ギャラリー内の清掃について

⑤ギャラリーの利用料金について

⑥ギャラリーのアクセスについて

⑦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」「情報誌（アペリティブ）」「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

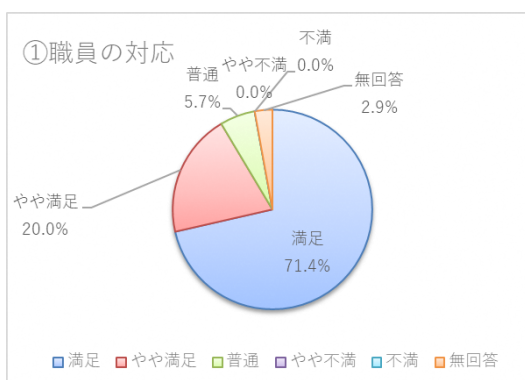
（２）⑧および⑨の評価については、各項目の回答数と全体比率を示した。

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。

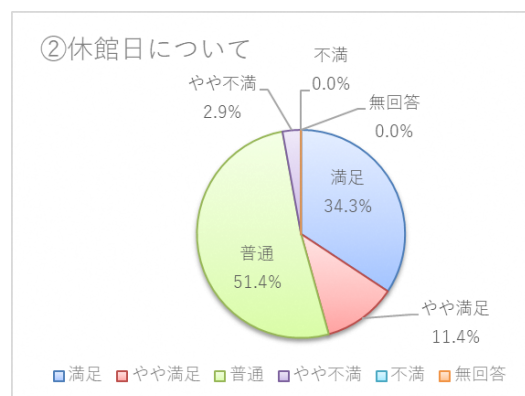
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

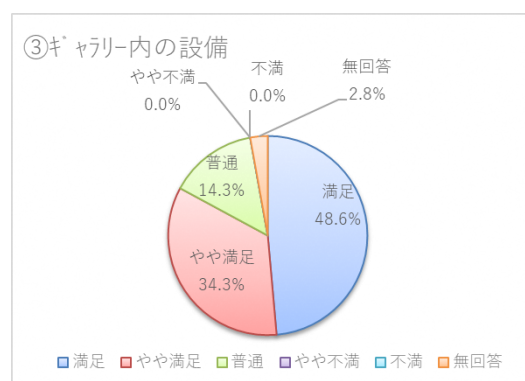
①事務所職員の対応	回答数	比率
満足	25	71.4%
やや満足	7	20.0%
普通	2	5.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.9%
合計	35	100%



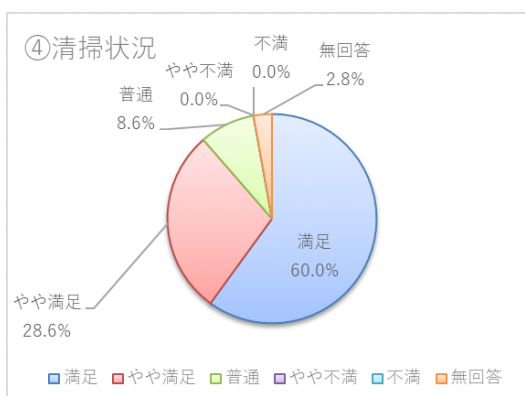
②ギャラリーの休館日	回答数	比率
満足	12	34.3%
やや満足	4	11.4%
普通	18	51.4%
やや不満	1	2.9%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%



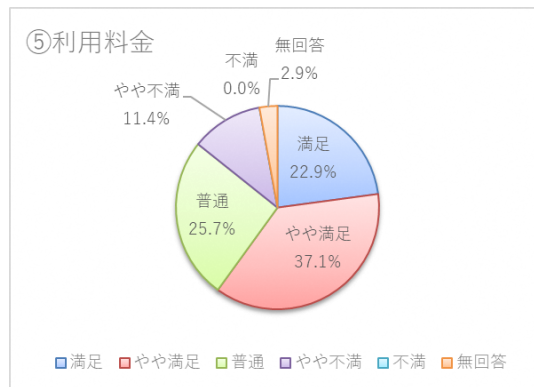
③ギャラリー内の設備	回答数	比率
満足	17	48.6%
やや満足	12	34.3%
普通	5	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.8%
合計	35	100%



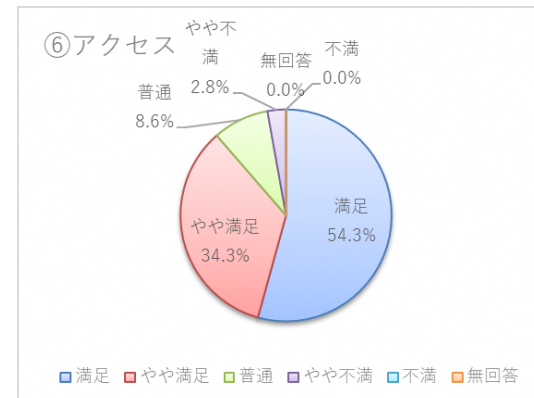
④ギャラリーの清掃	回答数	比率
満足	21	60.0%
やや満足	10	28.6%
普通	3	8.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.8%
合計	35	100%



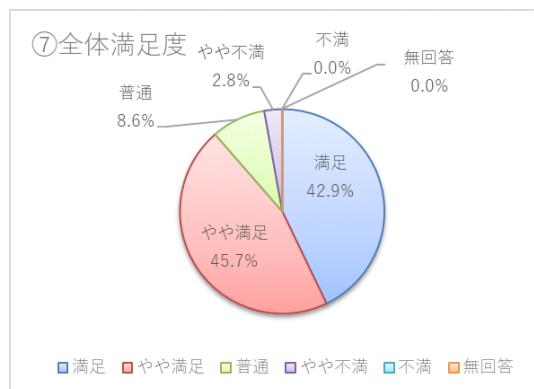
⑤ギャラリーの利用料金	回答数	比率
満足	8	22.9%
やや満足	13	37.1%
普通	9	25.7%
やや不満	4	11.4%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.9%
合計	35	100%



⑥ギャラリーへのアクセス	回答数	比率
満足	19	54.3%
やや満足	12	34.3%
普通	3	8.6%
やや不満	1	2.8%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%

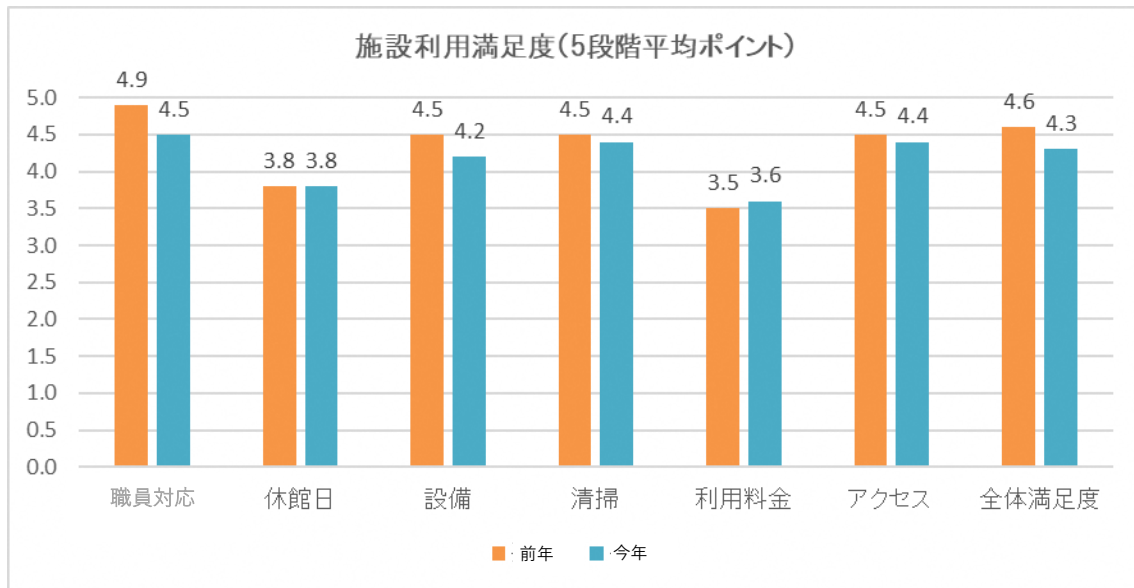


⑦ギャラリー全体満足度	回答数	比率
満足	15	42.9%
やや満足	16	45.7%
普通	3	8.6%
やや不満	1	2.8%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%



■ 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、4.5 ポイント（前年度 4.9 ポイント）と非常に評価が高かった。無回答をのぞいて、「満足」「やや満足」「普通」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（前年度 3.8 ポイント）と「普通」の割合（51.4%）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 97.0%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、4.2 ポイント（前年度 4.5 ポイント）と一定の評価があった。無回答をのぞいて、「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、4.4 ポイント（前年度 4.5 ポイント）と一定の評価があった。無回答をのぞいて、「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 3.6 ポイント（前年度 3.5 ポイント）となった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 85.7%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。

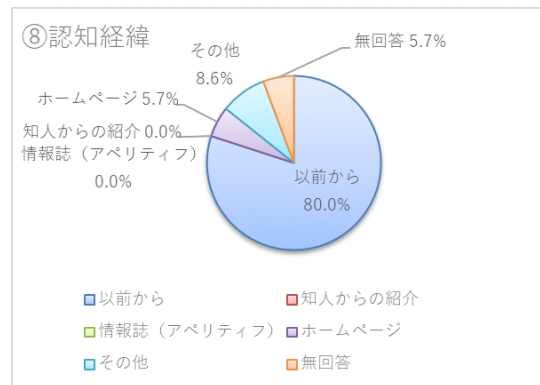
・施設へのアクセスに対する評価は、4.4 ポイント（前年度 4.5 ポイント）と一定の評価があった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 97.1%の利用者が評価している結果となり、アクセスに関する利便性の高さが評価されていると考えられる。

・施設全体に対する評価は、4.3 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」に「普通」を含めると 97.1%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。引き続きサービスレベルの維持向上に努めていきたい。

(2) 施設の認知・次回利用意向

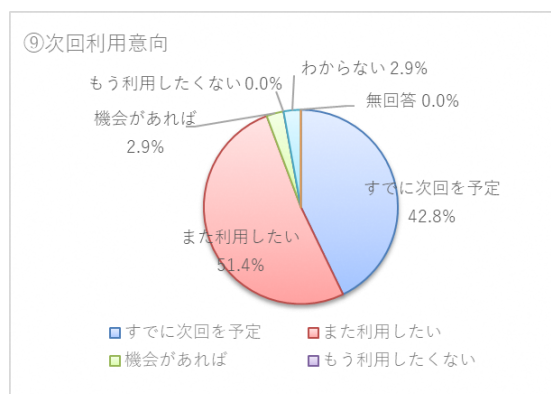
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	28	80.0%
知人からの紹介	0	0.0%
情報誌（アベリティブ）	0	0.0%
ホームページ	2	5.7%
その他	3	8.6%
無回答	2	5.7%
合計	35	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10.0%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。今後も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きたい。

⑨次回利用意向	回答数	比率
すでに次回を予定	15	42.8%
また利用したい	18	51.4%
機会があれば	1	2.9%
もう利用したくない	0	0.0%
わからない	1	2.9%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%



・次回利用意向については、94.3%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。継続利用者による施設稼働率の維持が今後も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】

- ・豊中市広報に、絵画展開催を掲載して欲しい。とお客様から言われた。
- ・照明：スポットライトに強中弱がほしい（照度調整可能なもの）、吊り下げ用フック：小も欲しい。
- ・大変お世話になり、ありがとうございました。ネット環境があればありがたいと思います。
- ・日曜日に搬入で陳列していただきたい。
- ・搬入が平日ではなく、以前のように日曜日の方が良かったかなと。
- ・特にありませんが、平日搬入のため仕事上来れない方もいます。Wi-Fi を繋げて欲しい。
- ・便座のウォーマー機能を付けて欲しい（3/27 ウォシュレット設置。）
- ・豊中駅からの道が分かりにくく迷われた方が何人かありました。改札からすぐエスカレーターを降りられた方が多いです。

【職員の対応・接遇について】

- ・設置時、手際良くお手伝い戴きありがとうございました。特に今回は、出品数が多く時間がかかると覚悟していましたが、短時間で終わることができました。また２年後開催できればと思っています。よろしくお願いします。
- ・気持ちよく、お世話いただき満足しています。
- ・場所がよろしいので助かっています。次回は 2025 年を予定しています。よろしく。
- ・職員さんが良くしてくださるので助かります。
- ・次回から（是非継続したい）直接打ち合わせで、スムーズに進めたい。

以上