

令和 5 年度（2023 年度）
豊中市市民ホール等
施設利用アンケート集計

令和 6 年（2024 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5年4月～令和6年3月

○回答総数：417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、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。

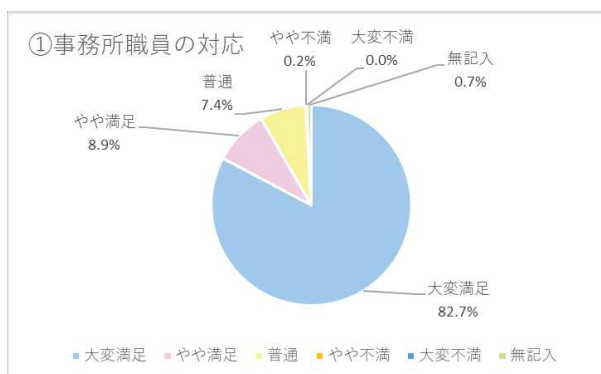
なお、いずれの質問項目も無回答の数を全体比率に反映させているが、５段階評価による平均ポイントの算出時には反映させていない。

比率の端数処理は小数点第２位の四捨五入により行っていることから、比率計が100.0%にならない場合がある。

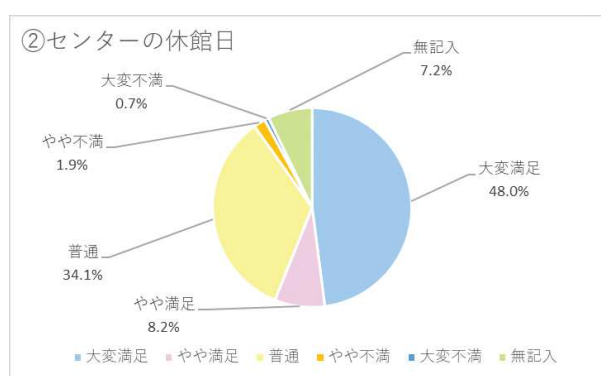
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

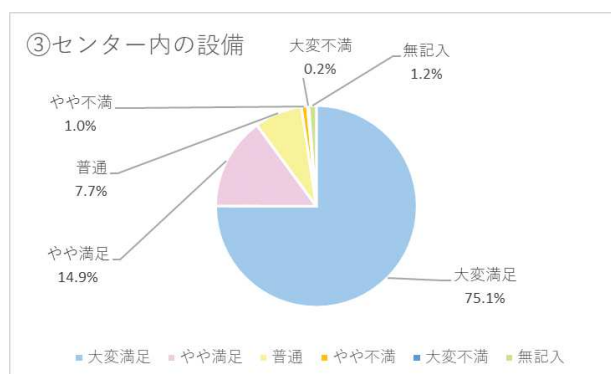
①事務所職員の対応	回答数	比率
満足	345	82.7%
やや満足	37	8.9%
普通	31	7.4%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
無回答	3	0.7%
合計	417	100%



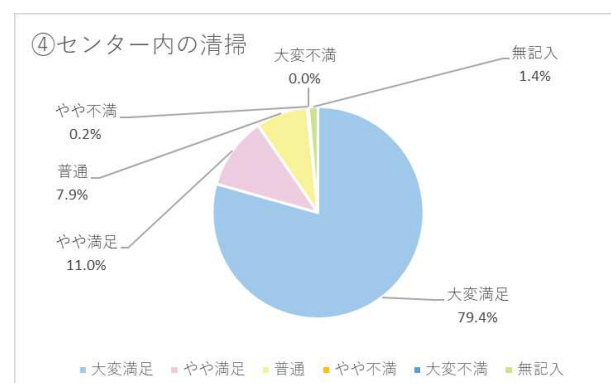
②センターの休館日	回答数	比率
満足	200	48.0%
やや満足	34	8.2%
普通	142	34.1%
やや不満	8	1.9%
不満	3	0.7%
無回答	30	7.2%
合計	417	100%



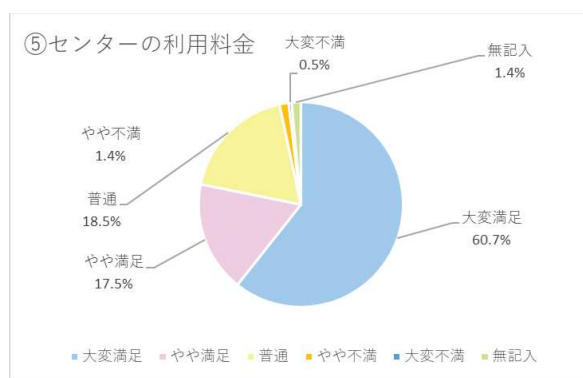
③センター内の設備	回答数	比率
満足	313	75.1%
やや満足	62	14.9%
普通	32	7.7%
やや不満	4	1.0%
不満	1	0.2%
無回答	5	1.2%
合計	417	100%



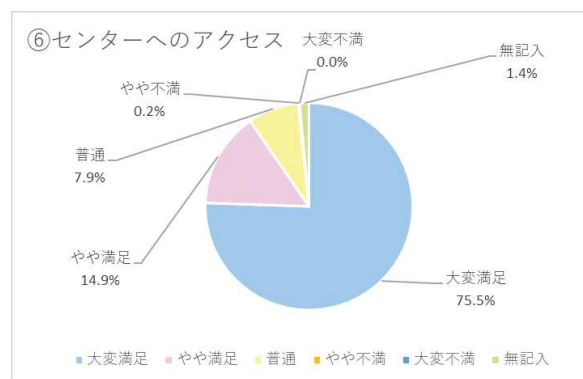
④センター内の清掃	回答数	比率
満足	331	79.4%
やや満足	46	11.0%
普通	33	7.9%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
無回答	6	1.4%
合計	417	100%



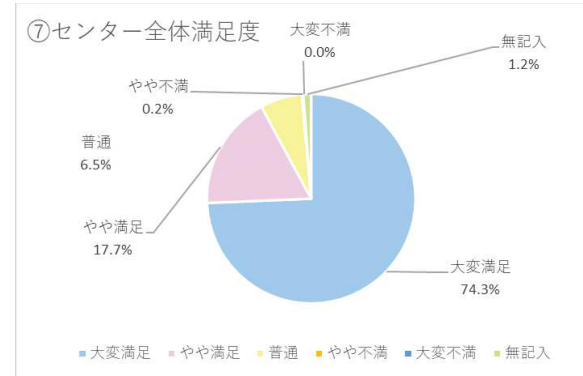
⑤センターの利用料金	回答数	比率
満足	253	60.7%
やや満足	73	17.5%
普通	77	18.5%
やや不満	6	1.4%
不満	2	0.5%
無回答	6	1.4%
合計	417	100%



⑥センターへのアクセス	回答数	比率
満足	315	75.5%
やや満足	62	14.9%
普通	33	7.9%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
無回答	6	1.4%
合計	417	100%

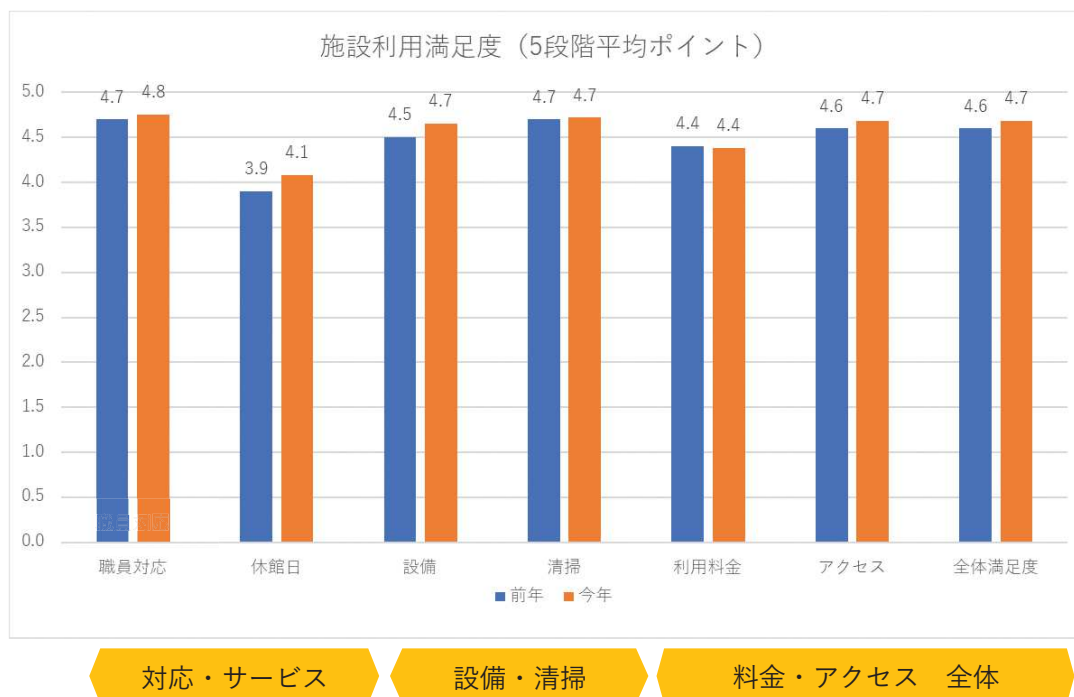


⑦センター全体満足度	回答数	比率
満足	310	74.3%
やや満足	74	17.7%
普通	27	6.5%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
無回答	5	1.2%
合計	417	100%



■ 5段階評価による平均ポイント算出

(※無回答は除く)

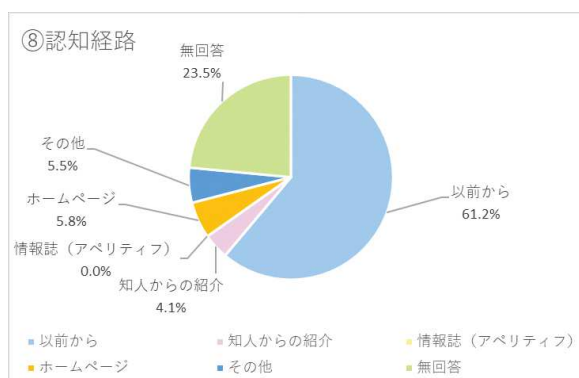


- ・職員の対応に対する評価は、4.8 ポイント（前年度 4.7 ポイント）と評価が高かった。「満足」「やや満足」を含める 91.6%（前年度 92.1%）の利用者が評価している結果となった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 99.0%（無回答 0.7%）の利用者が適正と評価している結果となり、概ね適正なサービス提供が行えていると考えられる。
- ・休館日（毎週月曜）に対する評価は、4.1 ポイント（前回 3.9 ポイント）となった。「満足」の割合が多く占める（48.0%）平均的な評価結果となった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 90.3%（前年度 88.8%）の利用者が評価している結果となり、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、4.7 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 97.7%（前回 96.9%）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 98.3%（前回 98.9%）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、4.4 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 96.7%（前年度 94.7%）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。
- ・施設へのアクセスに対する評価は、4.7 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、4.7 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 98.5%（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

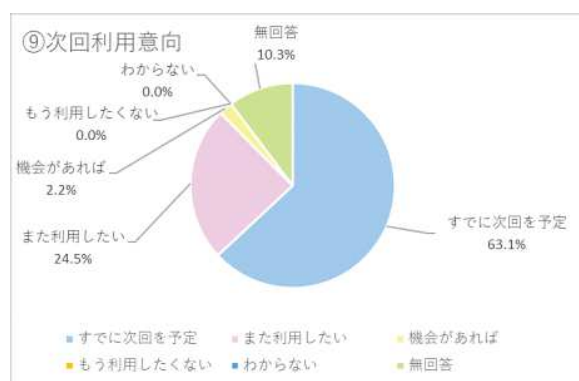
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	255	61.2%
知人からの紹介	17	4.1%
情報誌（アペリティブ）	0	0.0%
ホームページ	24	5.8%
その他	23	5.5%
無回答	98	23.5%
合計	417	100%



・施設の認知経緯は、「以前から」の利用者が約 61.2%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	263	63.1%
また利用したい	102	24.5%
機会があれば	9	2.2%
もう利用したくない	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	43	10.3%
合計	417	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 63.1%、「また利用したい」が 24.5%であり、合わせて 87.6%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】

いつも使いやすい会場で助かっています

最高の舞台です。いつも対応して頂きありがとうございます。

練習室、控室にもモニターがあるといいなと思います。

アクア練習室とアクア音楽室を少しでも（できればずっと）あのままで使用させていただきたいです。ホールのような残響というか響きがあり、得難いところなので！

（中ホール）控室３のモニターの調子が…

空調で多目的室室内の一部分がかなりクーラーが効きすぎているので受講生の方から寒いのご意見ありました

館内設備がやや不満なのは、小ホールに向かう通路が暗くて（というか明かりの向きが壁を照らしている）チケットを置いたテーブルが何を置いても見にくくて不便です。

１階アクアを借りているとき２階は使わないでほしい

駐車場のドアの開くのが遅かったです。

響最高。館内案内（板）不十分。出た部屋に帰るのに一苦労した人が多かった。

【運営・サービス面について】

予約が取れなくて残念

利用料が中学校が利用するには高すぎる

チケットの取扱いをしていただくと嬉しいです。

市外より先に抽選させてほしい

舞台上の転換の際、イスの移動は、利用料金に含まれているとの認識であり、これまで、利用者側が行った事がなかったので、利用者側が担わされておどろいています。

プロジェクターの接続などたいへんに対応していただきました。本当にありがとうございました！

ゴミ箱を置かない主旨はわかるが、来場者への周知をもう少しホール側でしてほしい。

【職員の対応・接遇について】

細かいところまで気配りいただきとてもやりやすかったです。ありがとうございました。

主催事業では初めての利用でしたがスタッフの皆様もとてもよく対応してくださりとてもよかったです。ありがとうございました。

無茶ぶりにも対応してくださったスタッフ様に大感謝です。また利用させていただきたいです！

初回利用で至らないところも多かったのですが手厚く対応いただき気持ちよく利用させていただきました。

空調などの対応ありがとうございます。次回も利用させていただきます。

舞台スタッフの方がすごく動いていただいて大変ありがたかったです。

舞台の方が大変丁寧で助かりました

嘔吐されたお子様のご対応ありがとうございました。処置は的確にいただいたのですが、現場への向かい方には疑問です。各部署で他のお客様の対応をしているので状況が解らないにも関わらず、会場外の案内や受付の者に尋ねてられました。現場へ急行して頂きたいです。

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5年4月～令和6年1月

○回答総数：159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。

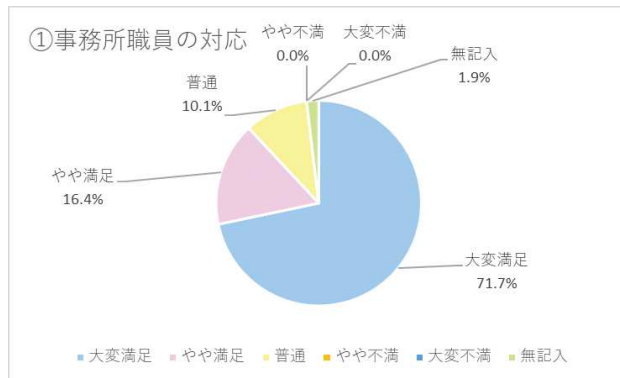
なお、いずれの質問項目も無回答の数を全体比率に反映させているが、５段階評価による平均ポイントの算出時には反映させていない。

比率の端数処理は小数点第２位の四捨五入により行っていることから、比率計が100.0%にならない場合がある。

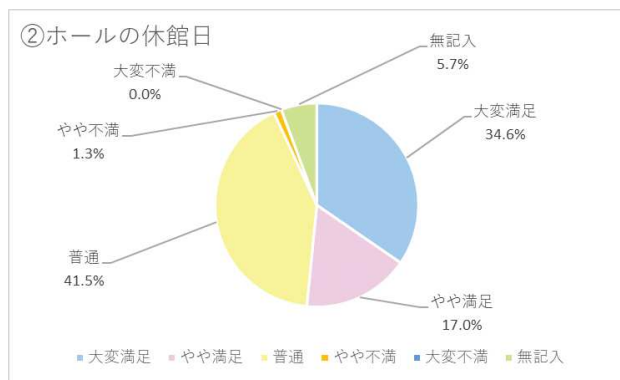
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

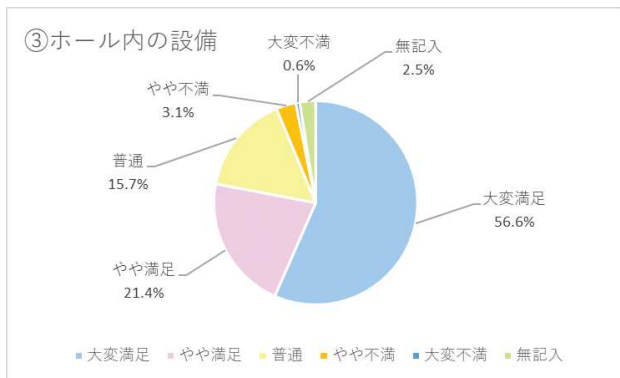
①事務所職員の対応	回答数	比率
満足	114	71.7%
やや満足	26	16.4%
普通	16	10.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	1.9%
合計	159	100%



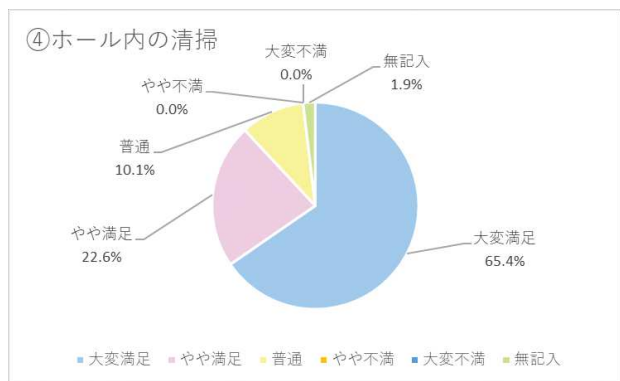
②ホールの休館日	回答数	比率
満足	55	34.6%
やや満足	27	17.0%
普通	66	41.5%
やや不満	2	1.3%
不満	0	0.0%
無回答	9	5.7%
合計	159	100%



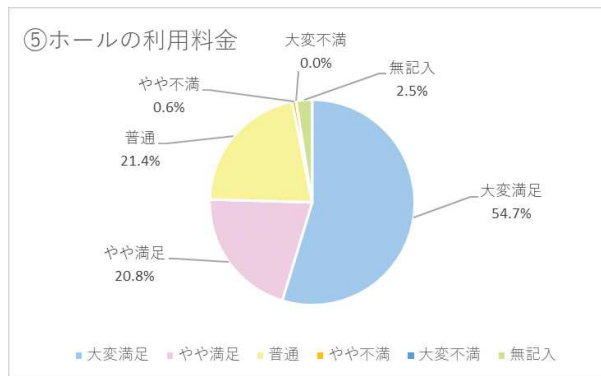
③ホール内の設備	回答数	比率
満足	90	56.6%
やや満足	34	21.4%
普通	25	15.7%
やや不満	5	3.1%
不満	1	0.6%
無回答	4	2.5%
合計	159	100%



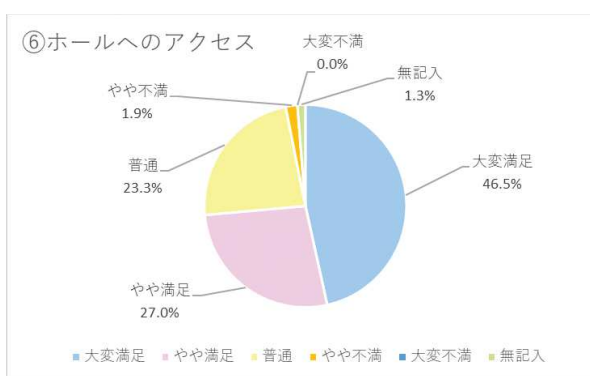
④ホール内の清掃	回答数	比率
満足	104	65.4%
やや満足	36	22.6%
普通	16	10.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	1.9%
合計	159	100%



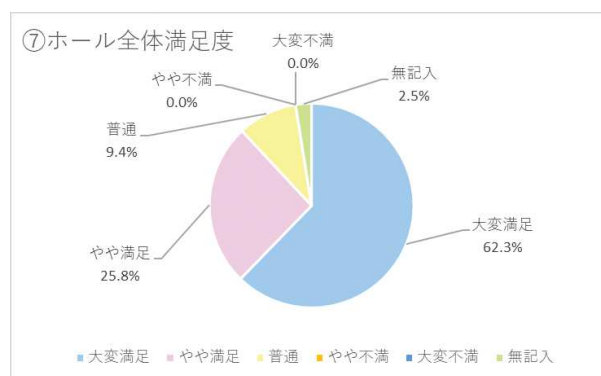
⑤ホールの利用料金	回答数	比率
満足	87	54.7%
やや満足	33	20.8%
普通	34	21.4%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
無回答	4	2.5%
合計	159	100%



⑥ホールへのアクセス	回答数	比率
満足	74	46.5%
やや満足	43	27.0%
普通	37	23.3%
やや不満	3	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	2	1.3%
合計	159	100%

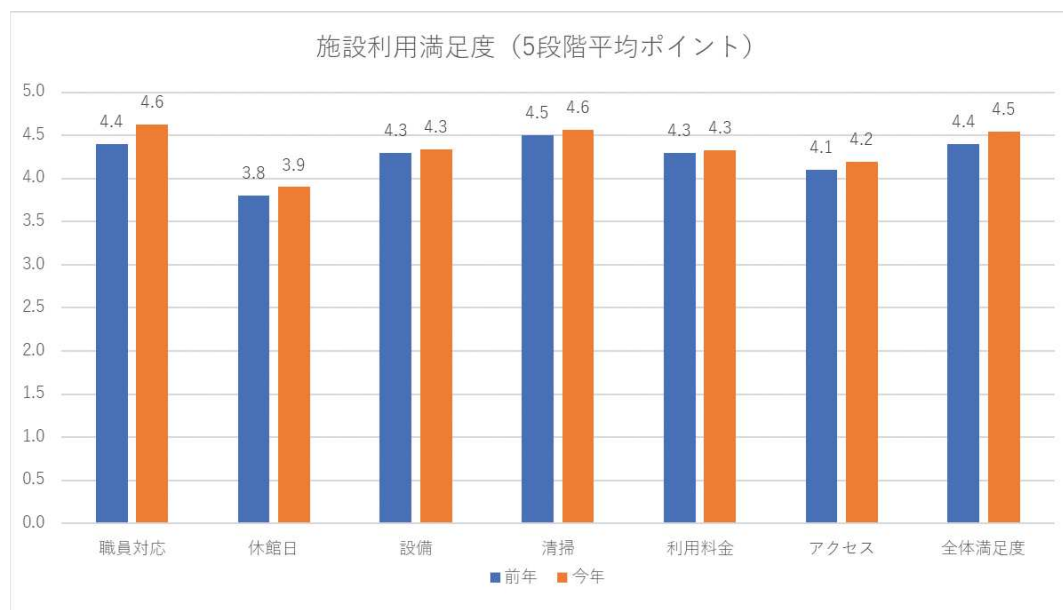


⑦ホール全体満足度	回答数	比率
満足	99	62.3%
やや満足	41	25.8%
普通	15	9.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	2.5%
合計	159	100%



■ 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

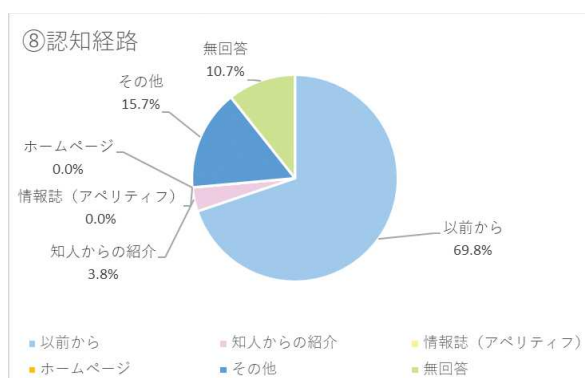
料金・アクセス 全体

- ・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 98.2%（前回 96.2%）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。
- ・休館日（毎週火曜）に対する評価は、3.9ポイント（前回 3.8ポイント）と「普通」の割合（41.5%）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 93.1%（前回 92.1%）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 4.3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 93.7%（前回 94.0%）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、4.6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 98.1%（前回 97.2%）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 4.3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 96.9%（前回 95.4%）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、4.2ポイント（前回 4.1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、4.5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 97.5%（前回 96.7%）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

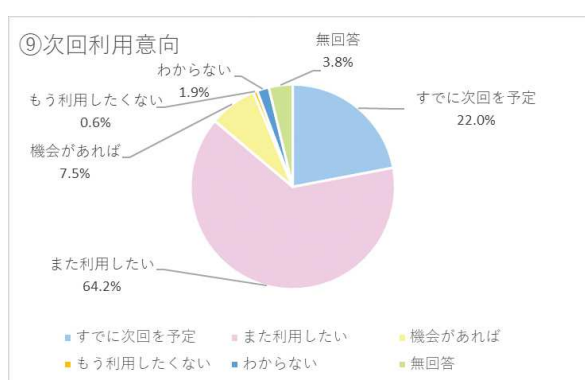
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	111	69.8%
知人からの紹介	6	3.8%
情報紙（アペリティブ）	0	0.0%
ホームページ	0	0.0%
その他	25	15.7%
無回答	17	10.7%
合計	159	100%



・施設の認知経緯は、「以前から」の利用者が69.8%を占め、継続利用の利用者及び団体が多くを占めていることが見られる。継続利用や「知人からの紹介」が多い地域性も考慮し、利用者及び団体とのコミュニケーションをさらなる強化を図り、会館認知を広げたい。

⑨次回利用意向	回答数	比率
すでに次回を予定	35	22.0%
また利用したい	102	64.2%
機会があれば	12	7.5%
もう利用したくない	1	0.6%
わからない	3	1.9%
無回答	6	3.8%
合計	159	100%



・次回利用に関する意向については、86.2%（前回91.2%）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】

庄内駅から当ホールまでの表示が少なく迷った方がおられました。

別途料金が必要とはいえ、備品を借りることができた（パイプ椅子、指揮台等）

文芸みたいに 10 分前に入れてください。

第三楽屋は小さいのに他の楽屋と同料金なので少しでも安くして頂けるとありがたいです。

女子トイレは洋式にしてほしい。

秋にこちらが一時閉館されるということで、これまでとても気持ちよく使わせていただいていたものですから残念に思っています。またオープンされた時に戻ってきます！！本当にほんとうにありがとうございました。

【職員の対応・接遇について】

打合せ（申込み時と TEL）と当日入館セットを渡して下さったスタッフさん（事務）と舞台スタッフの若い方の方とても親切でありがとうございました。

前日 TEL で舞台スタッフの方から椅子を並べて置くとおっしゃっていたのにそうでなく、参加者にもアナウンスしていたので困りました。

とてもいねいに対応して頂き感謝しております。

対応が親切でありがたいです。

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5年4月～令和6年3月
- 回答総数：43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。

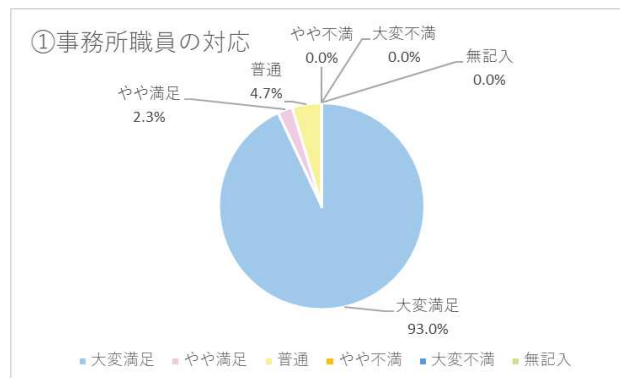
なお、いずれの質問項目も無回答の数を全体比率に反映させているが、５段階評価による平均ポイントの算出時には反映させていない。

比率の端数処理は小数点第２位の四捨五入により行っていることから、比率計が100.0%にならない場合がある。

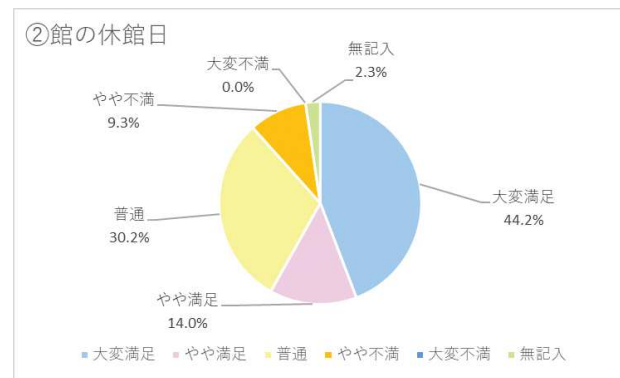
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

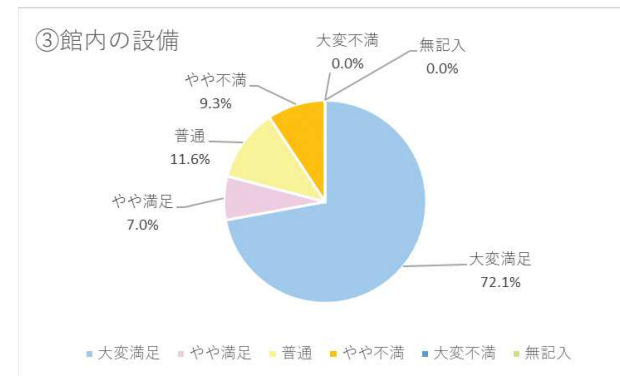
①事務所職員の対応	回答数	比率
満足	40	93.0%
やや満足	1	2.3%
普通	2	4.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	43	100%



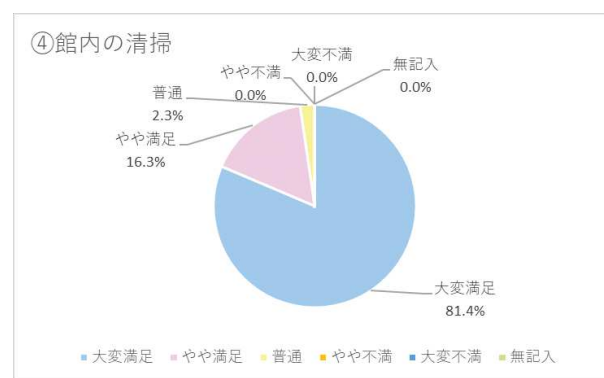
②館の休館日	回答数	比率
満足	19	44.2%
やや満足	6	14.0%
普通	13	30.2%
やや不満	4	9.3%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.3%
合計	43	100%



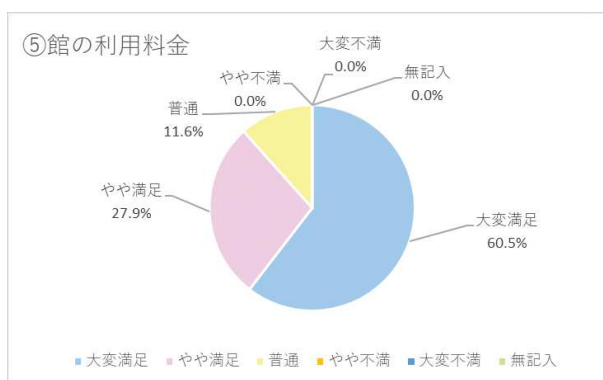
③館内の設備	回答数	比率
満足	31	72.1%
やや満足	3	7.0%
普通	5	11.6%
やや不満	4	9.3%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	43	100%



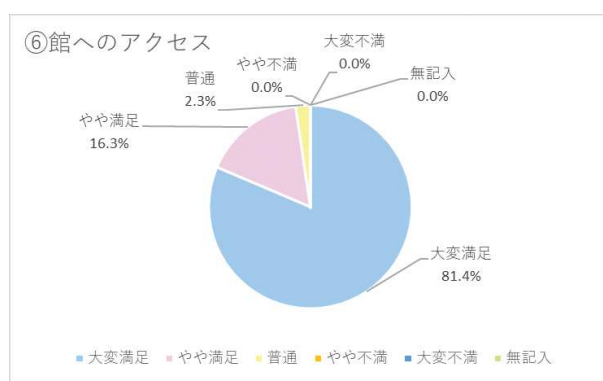
④館内の清掃	回答数	比率
満足	35	81.4%
やや満足	7	16.3%
普通	1	2.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	43	100%



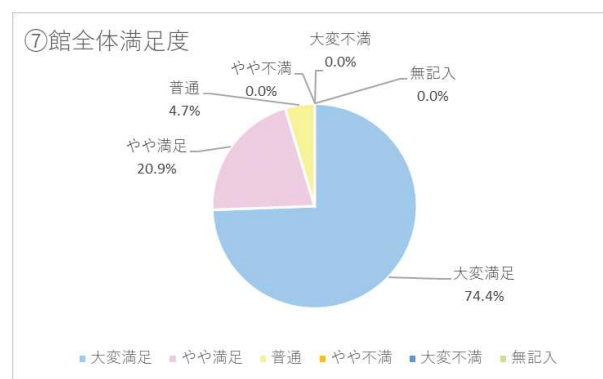
⑤館の利用料金	回答数	比率
満足	26	60.5%
やや満足	12	27.9%
普通	5	11.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	43	100%

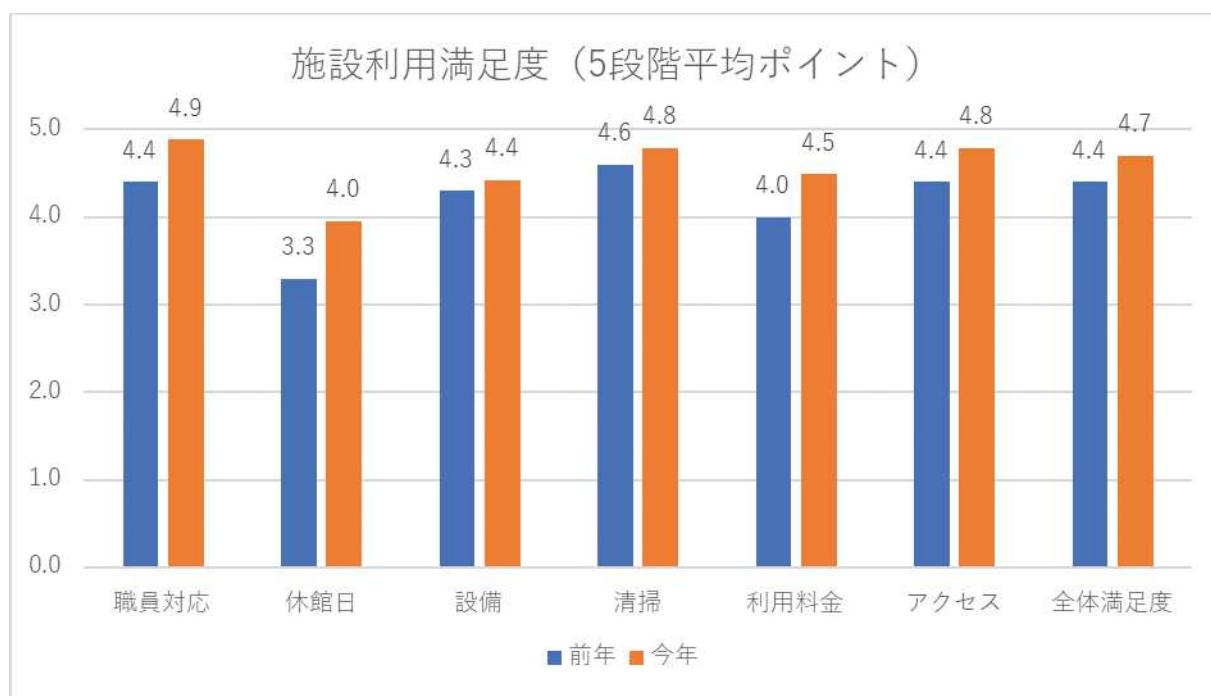


⑥館へのアクセス	回答数	比率
満足	35	81.4%
やや満足	7	16.3%
普通	1	2.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	43	100%



⑦館全体満足度	回答数	比率
満足	32	74.4%
やや満足	9	20.9%
普通	2	4.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	43	100%





対応・サービス

設備・清掃

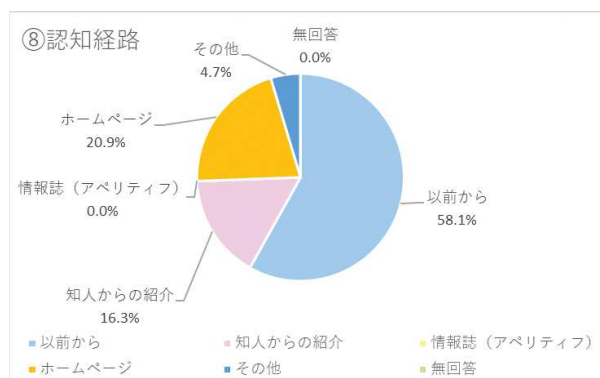
料金・アクセス 全体

- ・職員の対応に対する評価は、4.9 ポイント（前年度 4.4 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、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、4.0 ポイント（前年度 3.3 ポイント）と「満足」の割合（44.2%）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 88.4%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 4.3 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 90.7%の利用者が評価している結果となり、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、4.8 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 100.0%の利用者が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。
- ・利用料金に対する評価は 4.5 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 100.0%の利用者が適正と評価している結果となり、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、4.8 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 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、4.7 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 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。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

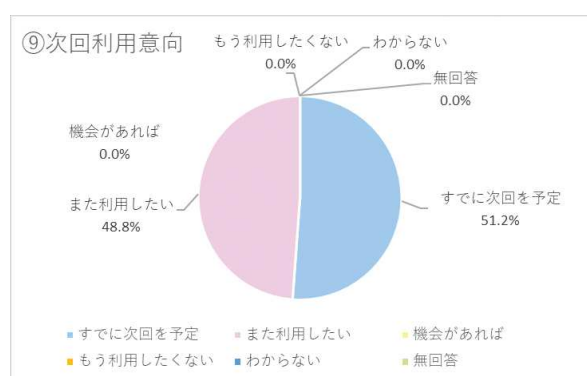
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	25	58.1%
知人からの紹介	7	16.3%
情報紙（アペリティブ）	0	0.0%
ホームページ	9	20.9%
その他	2	4.7%
無回答	0	0.0%
合計	43	100%



・施設の認知経緯は、「以前から」の利用者が58.1%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が過半数を超えることがわかる。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きたい。

⑨次回利用意向	回答数	比率
すでに次回を予定	22	51.2%
また利用したい	21	48.8%
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	43	100%



・次回利用意向については、100.0%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】

- ・機械の設備が新しくなったらうれしいです 申し訳ありませんが料金はすえおきを切におねがいします。
- ・舞台袖の照明フェーダを直して下さい。
- ・食事等ができないので困る。1F の石塚会館で昼食時間だけお借りする事もできず／2F とれても 1F とれずで。何とか連結して借りられる工夫をして欲しい！！切実
- ・月曜休館は残念です。
- ・今後 申し込みはネットで、利用料金は銀行振込になるよう願っています。
- ・設備については、照明、音響などの設備がもとどおりに直ると嬉しいです。
- ・大変響きの良いホールで演奏しても、聴いても良いホールでした。
- ・袖フェーダを修理して欲しいです

【職員の対応・接遇について】

・いつも色々対応下さっていてとてもありがたく使用させて頂いております。桂米朝から続く会で岡町でさせて頂く事に感謝しております。地域の方もたくさん来て下さり、昨年 400 回をむかえました。今後も続けて行きたいと思いますので、ぜひ、よろしくお願いいたします。

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5年4月～令和6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。

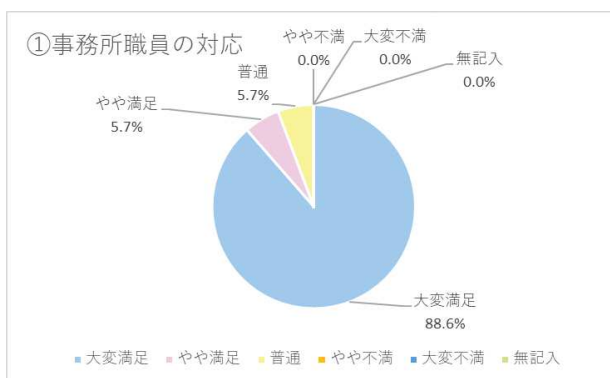
なお、いずれの質問項目も無回答の数を全体比率に反映させているが、５段階評価による平均ポイントの算出時には反映させていない。

比率の端数処理は小数点第２位の四捨五入により行っていることから、比率計が100.0%にならない場合がある。

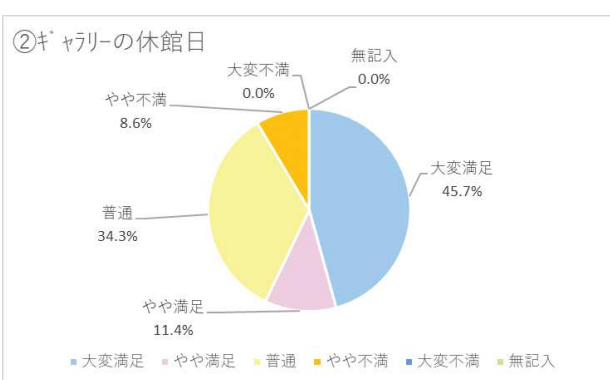
(1) 施設利用満足度

■回答数と全体比率

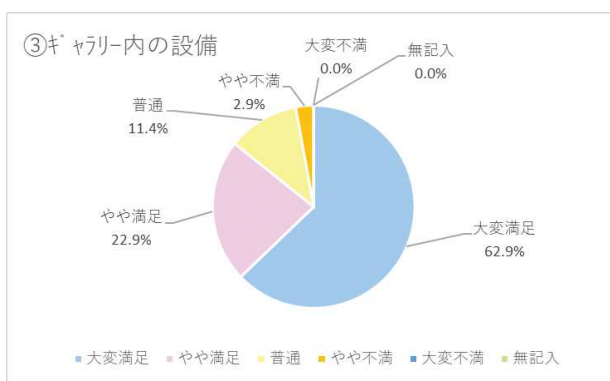
①事務所職員の対応	回答数	比率
満足	31	88.6%
やや満足	2	5.7%
普通	2	5.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%



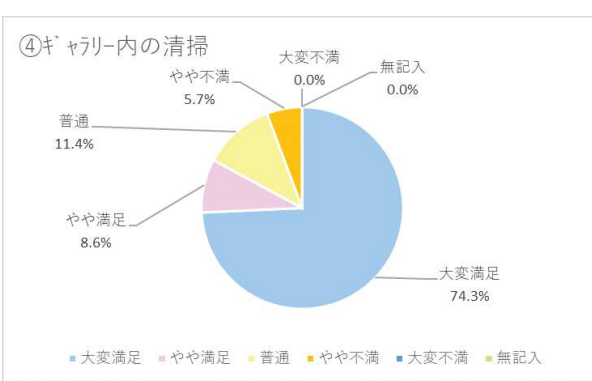
②ギャラリーの休館日	回答数	比率
満足	16	45.7%
やや満足	4	11.4%
普通	12	34.3%
やや不満	3	8.6%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%



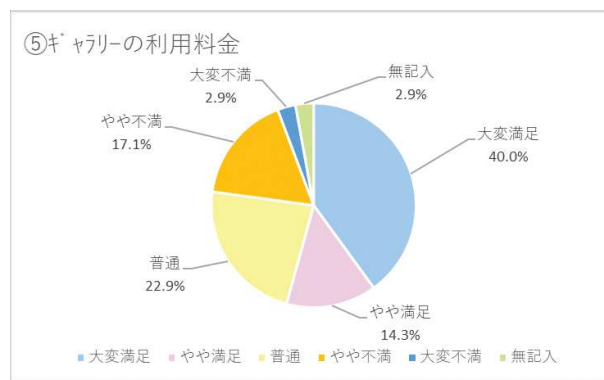
③ギャラリー内の設備	回答数	比率
満足	22	62.9%
やや満足	8	22.9%
普通	4	11.4%
やや不満	1	2.9%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%



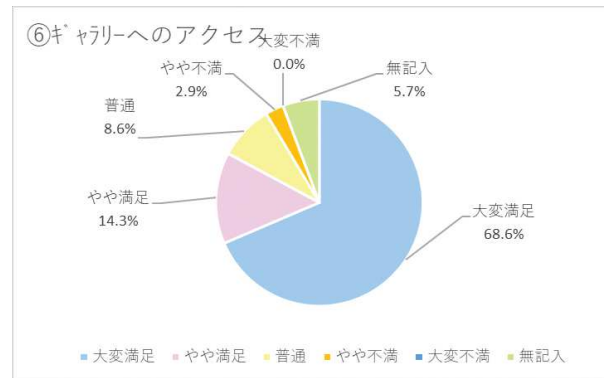
④ギャラリーの清掃	回答数	比率
満足	26	74.3%
やや満足	3	8.6%
普通	4	11.4%
やや不満	2	5.7%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%



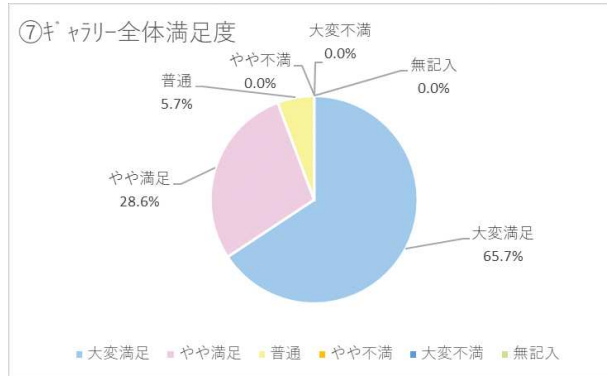
⑤ギャラリーの利用料金	回答数	比率
満足	14	40.0%
やや満足	5	14.3%
普通	8	22.9%
やや不満	6	17.1%
不満	1	2.9%
無回答	1	2.9%
合計	35	100%

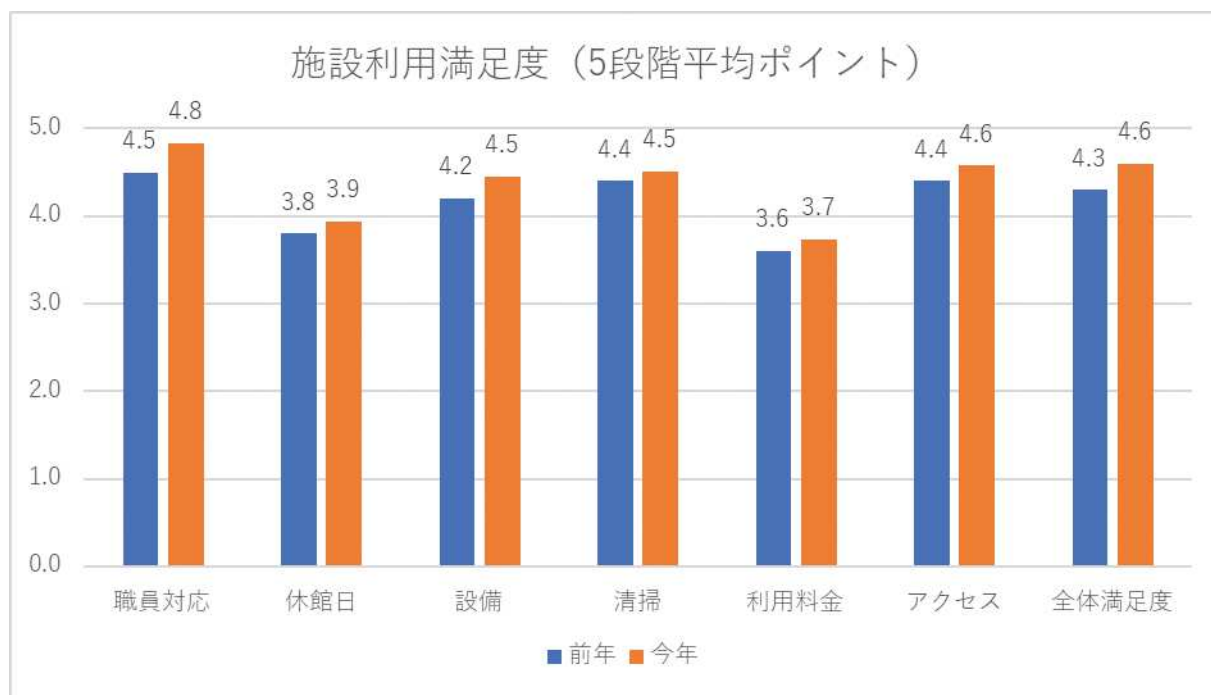


⑥ギャラリーへのアクセス	回答数	比率
満足	24	68.6%
やや満足	5	14.3%
普通	3	8.6%
やや不満	1	2.9%
不満	0	0.0%
無回答	2	5.7%
合計	35	100%



⑦ギャラリー全体満足度	回答数	比率
満足	23	65.7%
やや満足	10	28.6%
普通	2	5.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%





対応・サービス

設備・清掃

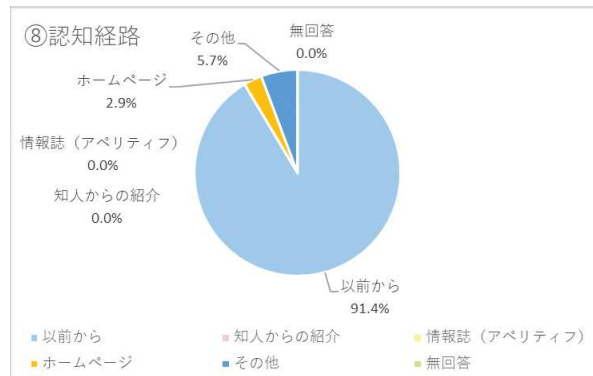
料金・アクセス 全体

- ・職員の対応に対する評価は、4.8 ポイント（前年度 4.5 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、3.9 ポイント（前年度 3.8 ポイント）と「満足」の割合（45.7%）が多い評価であった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 91.4%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 4.2 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 97.2%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、手入れに対する評価は、4.5 ポイント（前年度 4.4 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 94.3%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 3.7 ポイント（前年度 3.6 ポイント）となった。「満足」「やや満足」「普通」を含めると 77.2%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。
- ・施設へのアクセスに対する評価は、4.6 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 91.5%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（前年度 4.3 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。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

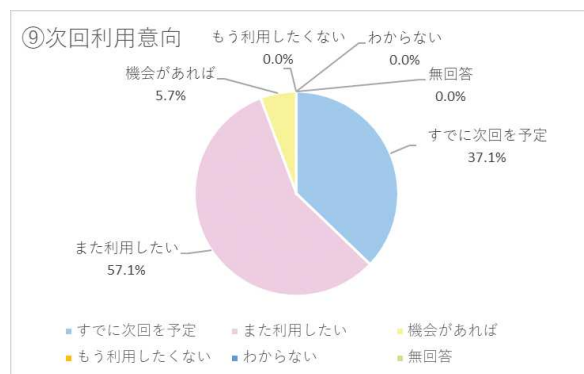
■回答数と全体比率

⑧認知経緯	回答数	比率
以前から	32	91.4%
知人からの紹介	0	0.0%
情報紙（アペリティブ）	0	0.0%
ホームページ	1	2.9%
その他	2	5.7%
無回答	0	0.0%
合計	35	100%



・施設の認知経緯は、以前からの利用者が91.4%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。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	13	37.1%
また利用したい	20	57.1%
機会があれば	2	5.7%
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	35	100%



・次回利用意向については、94.2%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】

- ・炊事場は当番のバックヤードとして使っています。ところが雨の日にすごく尿のにおいがして、換気扇を回しても臭い。ドアを閉めても臭いが会場まで来て入口が臭くてこまりました。冷蔵庫も霜が付きカビ臭く使用しなかった。
- ・トイレにハンドソープを置いてほしい。流しをもう少し清潔にしてほしい。
- ・展示開始日の作品持ち込み時間を、天候・会場利用状況により、対応を考えればと考えます。
- ・日曜展示可能として欲しい。お湯をわかせる所がほしい。
- ・もう少しお安くなりませんか。
- ・搬入日は現在、火曜日午前搬入となっているが最終日・日曜日午後 5 時 30 分より搬入可能にする事（展示終了時間を午後 4 時にする）
- ・このギャラリーは駅からも近く道順説明もわかりやすくできます。スタッフの皆さんも作品をひきたつように色々とアドバイスしてくれるので私達のように様々な展示をうるものにとってはとてもありがたいです。感謝です。

【職員の対応・接遇について】

- ・よくしていただき有難うございました。
- ・毎回気持ちよく利用させて頂いております。
- ・いつも展示に協力して頂いてありがとうございます。照明の力で花達がより輝いてみえます。事務所の方達が親切です。
- ・お世話になり感謝しかありません。
- ・キャプション貼り付け用に平らなプッシュピンがあればと思いました（影が気になるため）
- ・とても親切にして頂き有難うございました
- ・設営等、アドバイスや協力いただき大変ありがたかったです。また宜しくお願い致します。
- ・いつも丁寧な対応をして頂き大変嬉しく思っております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・何もかも初めての私に、親切、丁寧に対応、接して下さいました。ありがとうございます。おかげさまで開催することができました。清掃、環境整備、搬入、搬出等ギャラリーの方あつての作品展です。ありがとうございます。また、よろしくお願い致します。
- ・なし（大変結構でした）

以上