

施設利用アンケート結果について(報告)

問 1

	評価高 5	4	3	2	1 評価低	無回答	計
(1) 利用しやすさ	28	29	31	0	0	6	94
(2) 施設の利便性	31	29	26	2	0	6	94
(3) 職員の対応	38	29	20	1	0	6	94
(4) 利用料金	26	28	31	2	0	7	94
(5) 文化事業	22	24	30	2	0	16	94
(6) 施設の総合評価	24	37	25	0	0	8	94

・上記で「やや不満」「非常に不満」のある方への御意見等

- * 他市の利用施設に比べ利用料金が高いと感じた。(同一意見多数)
- * イベントで市役所の駐車場を借りる際、会館側で手配してほしい。

問 1 の所感について

今回のアンケートは利用者に 155 枚お願いしたものであるが、回答は 148 枚で 95.4%であった。

内容を精査した場合、3 以上(平均評価)の評価に集中した。しかしながら、少数ではあるものの低い評価の回答も見られるため、引き続き社員教育に取り組みたいと考える。

また、低い評価をした方に、その理由を尋ねたところ、受付方法（オンライン予約ができない）及び駐車場に関する不満が多く見られた。これらに関しては指定管理者の裁量を超える問題の為、市役所の所管部署と協議をする必要があると考える。

問 2

駐車場が少ない	清潔感が無い	付帯設備が不十分
82	2	4
案内表示が見にくい	照明が暗い	待合スペースが無い
5	10	14
老朽化	空調の効きが悪い	その他
17	12	2

・ 上記の施設・設備について、改善してほしい点がありましたらお聞かせ下さい。(複数回答可)

- * 待合の椅子が少ない。
- * 小規模の会議室が少ない。
- * 音響、照明の備品が古い、少ない。
- * トイレの洋式化。(複数回答)

問2の所感について

問2の改善点については従前のアンケート結果と回答の分布が類似しており、駐車場、老朽化及び空調についての改善要望が多い結果となっている。日常管理においてもそのつど対応策は取っては来ているが、大枠は大規模な改修もしくは建て替え以外には解決策は見いだせないと思料する。

問3

ポップス	お笑い	後演会
15	14	12
クラシック	演劇・ミュージカル	演劇・ワークショップ
14	20	12
ロック	落語	ジャズ
5	12	5
演歌	能・歌舞伎	その他
5	9	1

・上記の文化事業・教室事業について。また開催希望がありましたらお願いします。

- * 若林みわをよんでほしい。
- * 講談、劇団四季をよんでほしい。
- * 音響がよくない。

問3の所感について

問3の改善点についても、問2同様従前のアンケート結果と回答の分布が類似することとなった。多種に渡り開催要望がでたが、なかなか会場席数を考慮した場合、自社単独事業では難しい事業もあるので、今後も榛北勤労者福祉共済会や他のプロモーター等に積極的に興行をアプローチし利用者の要望に応える努力は必要と思料する。

問4

PC貸出	演奏者手配	チラシ・ポスターの作成	司会代行	その他
5	2	3	3	1

- ・ 上記で今後のサービス向上の為の御要望がありましたらお聞かせ下さい。
- * 教室案内のチラシを置かせてほしい。→問題ない内容でしたので即時、配架しました。

問4の所感について

問4についても、従前のアンケート結果と回答の分布が類似することとなった。問4についての要望の多くはPCの貸し出しである。当貸し出しには問題点もあると思われるが利用者が望む以上問題点を洗い出し検討し応えることが集客率につながるものと思料します。

問5

月刊おおりり	広報しまだ	FMしまだ	その他
33	35	2	4
フェイスブック	ホームページ	館内掲示・チラシ	
0	18	18	

- ・ 他に記入した人で御意見がありましたらお願いします

* 意見がありませんでした。

問5の所管について

問5の結果でも分かるように月刊おおりりや広報しまだ、館内掲示等アナログな手法でのPRが効果的であるとの結果が出た。これはイベント来館者の年齢層が高く、インターネットに馴染みがないためと思われる。今後も利用者像を把握したうえで、PRにつとめていきたい。

問6

男 性	女 性	
42	52	
~20代	30代	40代
8	9	8
50代	60代	70代~
21	18	30
市 内	市 外	
83	11	

交通手段

車	自 転 車	公共交通機関
75	5	4
徒 歩	そ の 他	
9	1	

利用頻度

初めて	週に1回以上	月に数回
3	5	40
月に1回程度	年に数回	たまに利用
26	18	2

問6の所感について

問6についても、従前のアンケート結果と回答の分布が類似しており、高齢の方が高い頻度で来館ということが読み取れる結果となった。高齢の方は運動機能が低下していることから、自家用車での来場が多く、駐車場不足を引起す要因となっていることが推測される。