

# 令和元年度 広瀬文化センター利用に関するアンケート調査結果

調査票配布期間 : 令和2年2月15日に郵送

対象者 : 平成31年1.2.3月及び令和元年6.7.12月に文化センター、市民センター施設を利用した団体及び個人 ※昨年度送付した団体及び個人を除く

調査票回収期間 : 令和2年2月15日から令和2年2月29日到着分まで

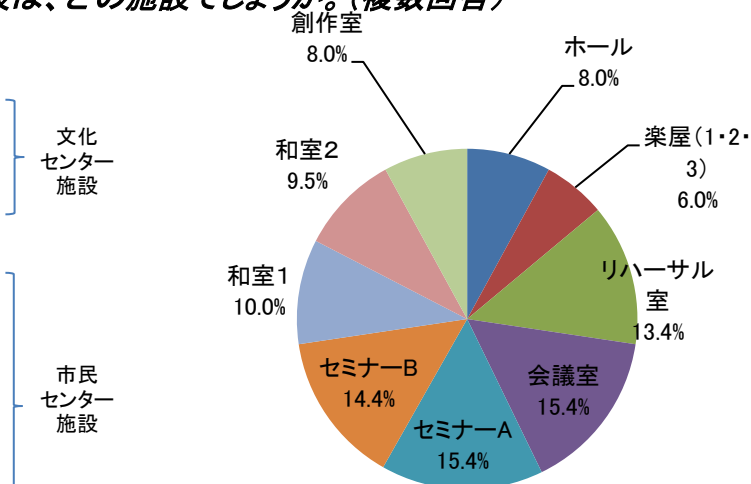
調査方法 : 無記名選択(複数回答可)及び記述方式

調査票配布数 : 194部(うち未着等12部) 調査票回収数 : 92部(回収率50.5%; 92/(194-12))

## 1. お客様が今回ご利用するに当たり、会場を選んだときのことについて教えてください。

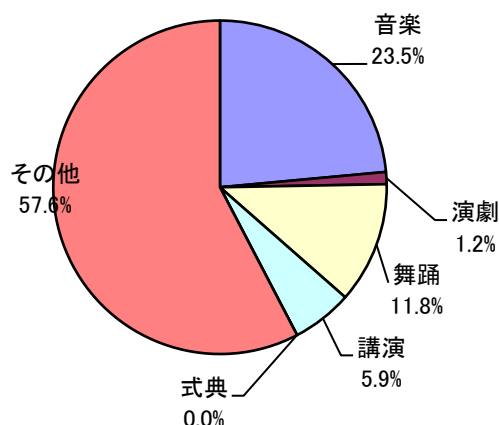
### (1) 今回ご利用いただいた施設は、どの施設でしょうか。(複数回答)

項目	数
ホール	16
楽屋(1・2・3)	12
リハーサル室	27
会議室	31
セミナーA	31
セミナーB	29
和室1	20
和室2	19
創作室	16
合計回答数	201



### (2) 今回のご利用は、どういった内容でしたか。(複数回答)

項目	数
音楽	20
演劇	1
舞踊	10
講演	5
式典	0
その他	49
合計回答数	85

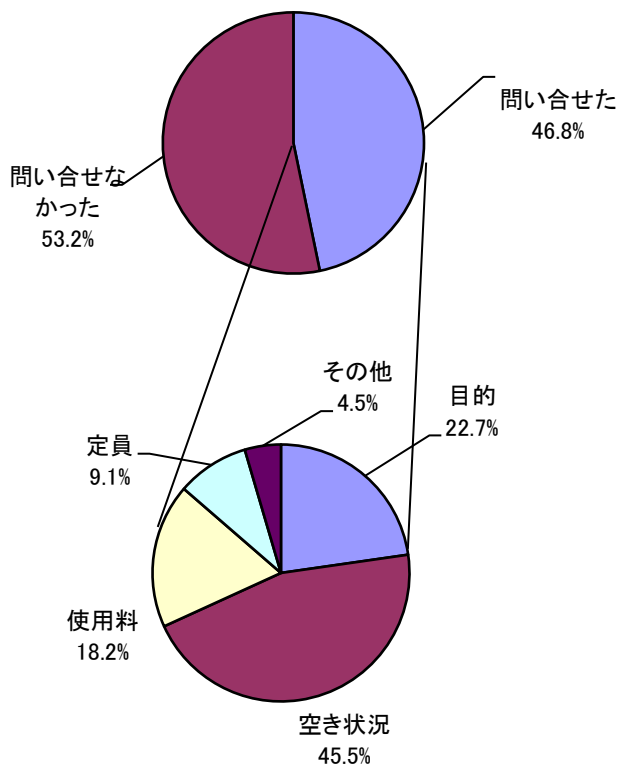


※ その他 会議、研修、総会、太極拳、武道、体操、手芸工芸など

(3) 当センターにご決定される前に、当センターについて事前にお問合せ頂いたことはございますか。また、それはどんなことについてですか。(複数回答)

項目	数
問い合わせた	36
問い合わせなかった	41
合計回答数	77

項目	数
目的	15
空き状況	30
使用料	12
定員	6
その他	3
合計回答数	66

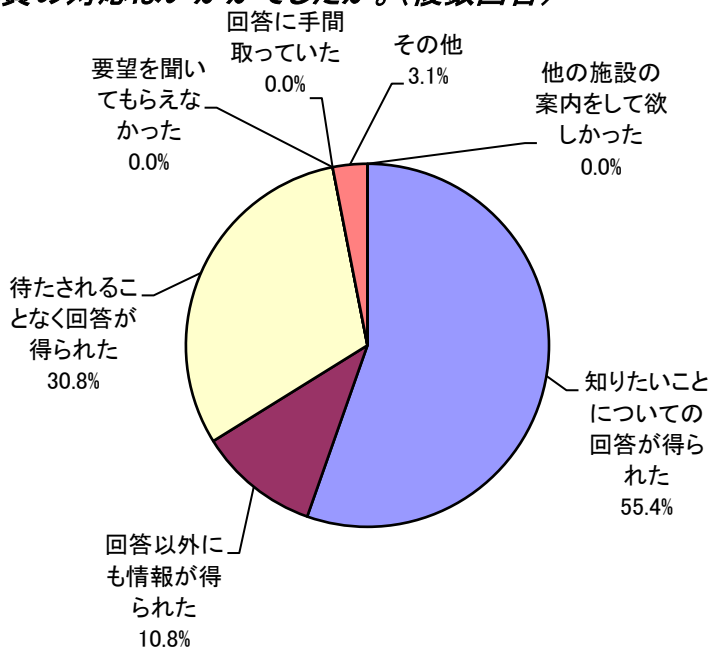


※ 目的 書道ができるか、飲食可能か、楽器の使用できるか、PC使用可か など

※ その他 ・いす、机の追加ができるかどうか。・使用手続きの方法 など

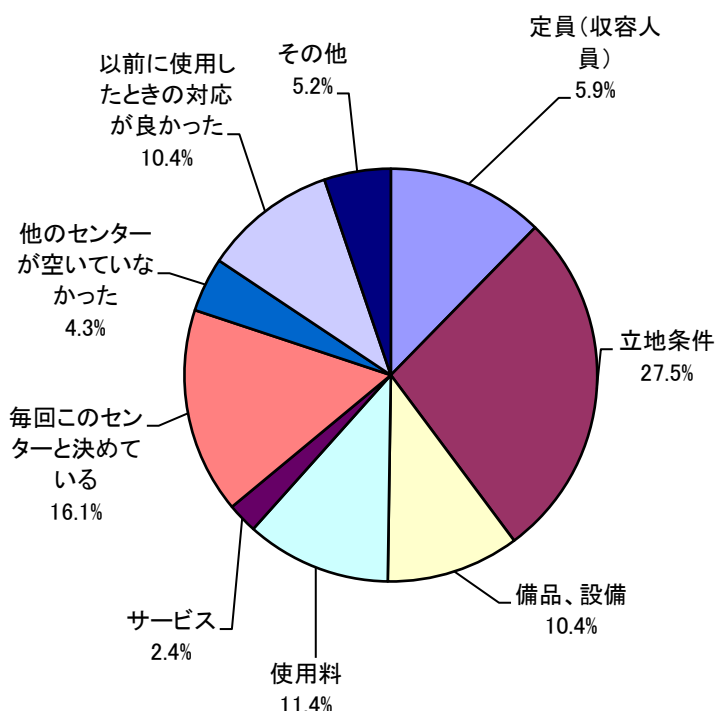
(4) (3)でお問い合わせされた際、職員の対応はいかがでしたか。(複数回答)

項目	数
知りたいことについての回答が得られた	36
回答以外にも情報が得られた	7
待たされることなく回答が得られた	20
要望を聞いてもらえなかった	0
回答に手間取っていた	0
その他	2
他の施設の案内をして欲しかった	0
合計回答数	65



(5) 当センターにご決定された理由をお聞かせください。(複数回答)

項目	数
定員(収容人員)	26
立地条件	58
備品、設備	22
使用料	24
サービス	5
毎回このセンターと決めている	34
他のセンターが空いていなかった	9
以前に使用したときの対応が良かった	22
その他	11
合計回答数	211



※その他

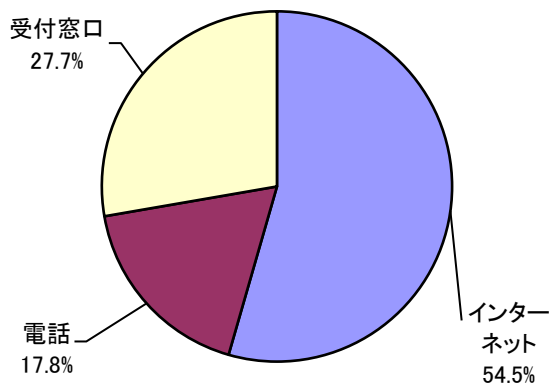
- ・旅行の行程途中に立地してたから。
- ・たまたま希望日が空いていたから。
- ・市民センター講座からできたサークルなのでそのまま活動拠点としている。
- ・駐車場が広くて台数も多い。料金もかからない。
- ・リハーサル室にグランドピアノがあるから。
- ・職員が親切で融通がきくから。

など

2. お客様が当センターの使用申込みをされたときのことについてお教えてください。

(1) センターの予約(申し込み)は何でなさいましたか。

項目	数
インターネット	55
電話	18
受付窓口	28
合計回答数	101

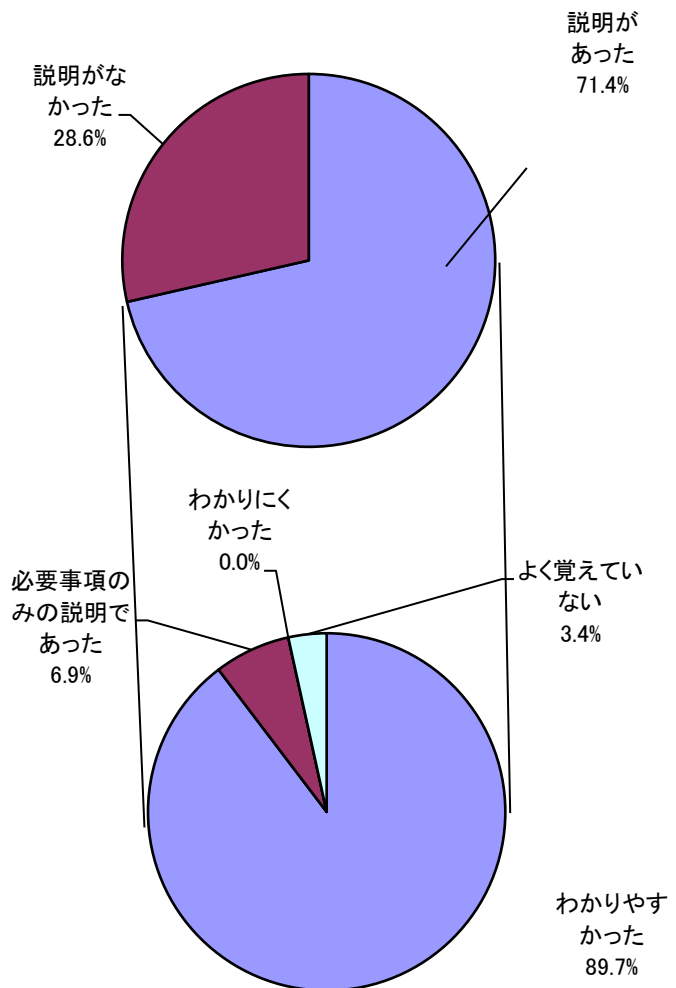


(2) (1)で「電話」「受付窓口」とご回答のお客様にお伺いします。  
職員の使用申込みの手続きについての説明はいかがでしたか。

項目	数
説明があった	30
説明がなかった	12
合計回答数	42

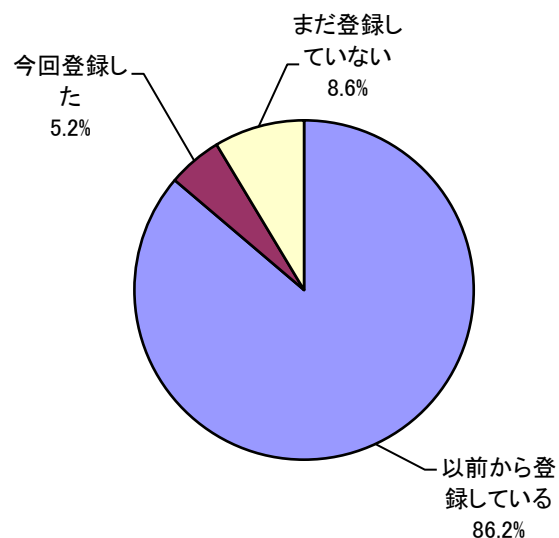
項目	数
わかりやすかった	26
必要事項のみの説明であった	2
わかりにくかった	0
よく覚えていない	1
合計回答数	29

項目	数
いつも利用しているので説明を求めなかった	11
必要であったのに説明されなかった	0
合計回答数	11



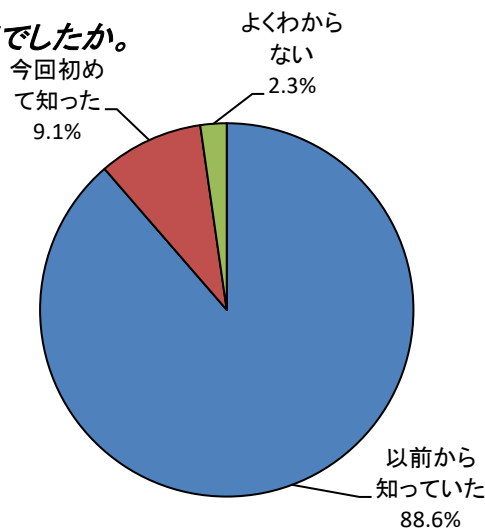
(3) (1)で「電話」「受付窓口」とご回答のお客様にお伺いします。  
市民利用施設予約システムに利用者登録されていますか。

項目	数
以前から登録している	50
今回登録した	3
まだ登録していない	5
合計回答数	58



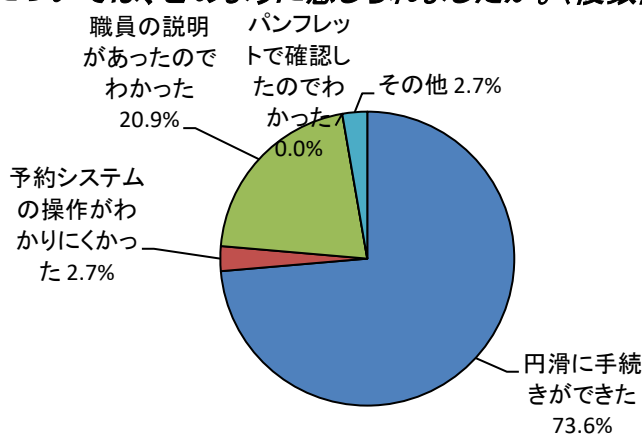
(4) 当センターの使用申込みの手順はご存知でしたか。

項目	数
以前から知っていた	78
今回初めて知った	8
よくわからない	2
合計回答数	88



(5) 当センターの使用申込み手順については、どのように感じられましたか。(複数回答)

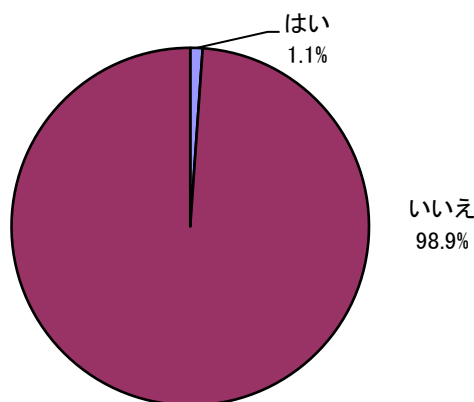
項目	数
円滑に手続きができた	81
予約システムの操作がわかりにくかった	3
職員の説明があったのでわかった	23
パンフレットで確認したのでわかった	0
その他	3
合計回答数	110



3. 利用当日のことについてお教えてください。

(1) 当日、ご利用いただくにあたり、不安な点やわかりにくい点はございましたか。

項目	数
はい	1
いいえ	89
合計回答数	90

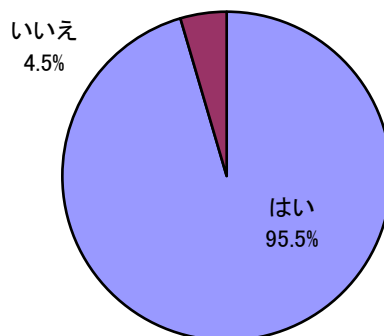


「はい」の方は、どのような点が使いにくかったですか。

・料金が不明瞭。

## (2) 施設は使いやすかったですか。

項目	数
はい	84
いいえ	4
合計回答数	88

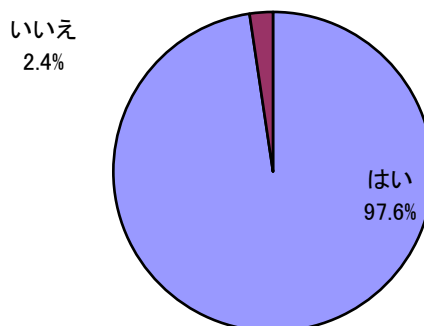


### 「いいえ」の方は、どのような点が使いにくかったですか。

- ・アクセスが不便。入口がわかりにくい位置にある。老朽化している。職員の努力では改善しにくいことなので仕方ないと思う。
- ・創作室の椅子が重く移動しにくい。和室のテーブルも同様。
- ・(リハ室)ピアノ位置、コンサート位置が悪くダンススペースが狭かった。
- ・創作室が人数によって狭い時があります。

## (3) また利用したいと思いましたか。

項目	数
はい	83
いいえ	2
合計回答数	85



### 現在の運営で「ここが良くなったらもっと利用したい」という点があれば教えてください。

- ・会員が少ないので安くしてほしい。
- ・創作室の椅子は使用する時自分で取り出せるようにしてほしい。帰りの際の掃除がしにくい。
- ・(リハ室)養生シートを使っていますが、薄くてずれるのもう少し厚みのあるリノリウムだと最高ですね。
- ・なるだけ減免になるように。
- ・沢山の利用者がいるので仕方ないと思いますが、一度で結果が出ない時は煩わしい。(抽選制度のこと?)
- ・販売可能な部屋が増えるとありがたいです。
- ・(リハ室)グランドピアノがヤマハだと嬉しい。
- ・駐車場整理の人員手配が難しいのでそれがなくなれば大変使いやすいです。
- ・ピアノが置いてある部屋(リハ室)がもう少し広ければ…とったりします。
- ・(リハ室)電源使用料金の設定は少し違和感がある。必要ですか? 床用のモップ類があるといいと思う。
- ・(リハ室)予定変更、取消がある時、せめて2週間前までなら変更可能か取消料が発生しないと助かります。(↑2週間前までなら変更、取消可。ホールの制度と思い違いしているのかも)

**(4)「こんなサービスがあったらよい」というアイデアがあれば教えてください。**

- ・駐車場が使えると助かります。
- ・学校行事に関しては優先的にとれるシステム。
- ・自販機の水に350ml位のサイズがあるとよい。
- ・申込みを忘れてしまうことがあるので、窓口で大きく「〇月分受付中」というような掲示。
- ・調理実習室があればいいのに。
- ・wi-fiが使用できるようになるとよい。2
- ・個人で楽器練習できる部屋が1時間500円以下であるとありがたい。
- ・印刷サービス。
- ・「学習フェア」のような一日中使用の行事の時、ホワイエ等でお茶席(コーヒー、軽食、菓子の販売)があるとお客様が助かり喜ぶのでは。寒い時期でもあるし。
- ・(リハ室)もう少し広いととても嬉しいです。
- ・(リハ室)電源料や冷暖房料が利用料(室料)に入っているとたすかるなあと思います。
- ・セミナー室のマイクについて机上に使用方法についてのマニュアルがあればよいと思います。
- ・メンバー募集しているサークルの紹介する何か(パンフレットとか掲示コーナーとか)があると参考になります。現在すでにあるとしたら目立たないということでしょう。
- ・弁当を食べながら会議ができたと思います。
- ・バスを乗り継いで来たり、車の免許返納された方もいるので巡回バス等があれば良いと思います。
- ・電車で行くとき、駅からバスが出てるといいなあと思うことがあります。
- ・30分の延長料金があればいいなあと思います。
- ・お湯を沸かせるポットがあるととても熱いお茶が飲めるので是非お願いしたい。
- ・利用する部屋にティッシュやウエットティッシュが置いてあるとありがたいです。

**(5)当日のご利用について、何かお気づきの点がございましたらお気軽にご記入下さい。**

- ・毎度不満なく、使うことができます。いつもありがとうございます。
- ・舞台担当の方もとても親切で色々な面でサポートしてくださりありがたかったです。
- ・いつも椅子を用意していただきありがとうございます。感謝しております。
- ・使用後にチリが残されており、使用前に掃除が必要だった。
- ・月初めで窓口が混む時、受付担当とは別な職員の方が用件を聞いてくださり大変嬉しく思う。
- ・お借りした時間の前から伺ったのですが、ロビーや廊下に椅子があり助かりました。
- ・職員の皆様にはいつも親切に接して頂き会員一同感謝申し上げます。
- ・様々相談にのっていただきありがとうございます。ホールのホワイエは狭いと思います。
- ・来客用の駐車場が広いので大変便利に感じております。職員、舞台スタッフの方々もいつも親切に対応してくださり感謝しています。
- ・冬場や夏場、使用する前に部屋の温度が適切になっているのでとてもありがたいです。
- ・スムーズな案内と対応で良いと思う。
- ・(リハ室)グランドピアノ、もっとお借りしたいのですが、料金が個人負担だと少し高いのであまり
- ・和室の机が重すぎる。セミナー室の机が軽くなって使いやすくなったのですが、色が白いので汚れが

目立ってしまう(汚れたら拭くようにはしていますが)。

- ・ホールもセミナー室もきれいに掃除されていて大変ありがとうございました。
- ・机、椅子の片付けがスムーズでとても良いです。
- ・カギの貸し出し可能時間(〇分前からとか)の表示がほしい。
- ・ホールのひびきがすばらしく良くて毎年利用しています。今後もよろしく願います。
- ・暖房はきちんと施してほしいとお願いしていたにもかかわらず設備老朽化のため暖房がきかず参加者から多数の苦情をうけました。にもかかわらず暖房費を請求されたことは非常に心外です。自分たちの管理不十分を恥じるべきだと思います。
- ・ネットで予約した際、わざわざ電話をいただきましてありがとうございました。おかげさまで心配ごとなく利用できました。
- ・会議室において良く書けるマーカーペンの用意が充分でない。
- ・マイクの本数について確認した際、返答後にマイクの配置についてもアドバイスをいただくことができ、大変助かりました。
- ・持ち込む資材が多かったのですが、どこで荷下ろしし、台車はどのルートで行ったらよいのか少し迷いました。
- ・ロビー、フリースペースのボックスいすの配置を工夫するとよいと思いました。
- ・前に利用した方なのか、床が汚れていることがありました。
- ・創作室のピアノの調律をお願いします。いすは新しくなってよかったです。

#### **4. その他、センターについて日ごろからお考えの点やお気付の点がございましたら、ご自由にご記入下さい。**

- ・予約時間を早めたいときがありましたが、その際も快く時間を変更させていただき助かりました。
- ・当日、ステージ設営などにおいて指示やご協力いただいたことに感謝します。円滑に準備できたのはスタッフの皆様方のおかげです。
- ・駐車場のスペースが広く、安心して駐車できることに満足されているかと思います。
- ・事務室での対応において丁寧に教えていただいたことに感謝します。
- ・広文は少し遠いですが、駐車場が他よりも広く、様々な部屋があり催事を行いやすかったです。テーブルやいすが置かれているスペースもあり良かったです。
- ・キャンセルばかりでご迷惑をおかけしたのにいつも親切に対応していただき感謝しております。
- ・毎週複数のサークルで使用させていただいておりますが、皆様の対応も良く、気持ちよく利用させていただいております。今後もよろしく願いいたします。
- ・平成10年のサークル立ち上げの時から職員の皆様には本当に良くしていただき感謝申し上げます。ですが、何年か前から使用料の関係でひと月おきにしか利用できずに心苦しい限りです。
- ・貴センター利用者に当施設の利用について公報できる機会があればよい。
- ・外階段のタイルがはがれていることがよくあります。子供達がよく見ないで走ったりするので、気がついたらすぐに直してほしいと思います。
- ・他のセンターより大変親切な感じを受けました。ありがとうございました。
- ・いつも仕切りのパーテーションを警備の方が親切にさせていただいて助かっています。皆さんとても親切に対応してくださっているのでとても気持ちよく利用することができています。
- ・常に部屋の清掃が行き届いている。空調設備も一年を通じ申し分ない。



- ・ホールでも良いので会議ができるスペースを設けてもらいたい。
- ・予約システムで「予約」の画面で1日選択するごとに同じ作業を繰り返すのではなく選びたい日にチェックマークをつけてから一斉に「予約」することは不可能でしょうか。同時に「確定」の作業もそうならばよいと思います。スマホ版があればもっと簡単にできそうです。時代に合わせた変化が必要だと思います。
- ・今現在は満足しております。
- ・二階のコピー機を使用した時の領収書は一階事務所に申告して発行しているが、コピー機にその機能を設置できればと思う。
- ・会議やサークル活動で気軽に利用できる施設だと思う。今後も引き続き問い合わせや予約時の電話の対応など、親切に明るい声でお願いします。利用当日も笑顔で接してもらえると嬉しいです。
- ・ホールや部屋の大きさもちょうどよく快適でした。来年度も使用させていただきたいと思っています。
- ・こちらの都合で急にキャンセルすることがあっても、気持ちよく対応頂くのでありがたく思っています。
- ・いつも気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます。
- ・いつも良くしていただいています。ありがとうございます。
- ・無理かもしれませんが、リハ室のグランドピアノを新しいヤマハにさせていただけるととても嬉しいです。あと、多賀城図書館みたいにおしゃれなカフェを作って下さい。どうかおねがいします。
- ・利用団体が多い反面、軽運動のできる部屋が少ないため定期的な開催が難しい。そのため不定期な利用に限られてしまうことが残念。もう少し広いホールまたは軽体育館を敷地内に新築できないでしょうか。高齢者スポーツ団体としてはそれを望みます。
- ・セミナー室の椅子が重すぎて出し入れが大変。会議室の様な部屋がもう少しあると嬉しいです。
- ・皆様親切でいつも気持ちよく利用させていただいています。
- ・様々ご対応していただき毎回感謝しております。
- ・気持ちよく利用させていただいております。
- ・別の市民センターを利用することがありますが、広瀬はシルバーにはとても親切だと思います。
- ・ホールのトイレを洋式にしてほしい。今のトイレ数半分はしてほしいです。
- ・施設使用後にこのようなアンケートをいただいたのは初めてです。それだけにみなさんの誠意は十分に感じております。
- ・年間の催し、少し多くないですか！とても身になり、かつ楽しい企画をたくさん実行しているのに皆さんになかなか届かない。どうしたらいいのでしょうか。小さい字でぎっしりと書かれた回覧板読まないです。
- ・難しいことですが、予約開始日を毎月1日にしていただくと助かります。また、抽選で利用できる部屋の申込情報が少し難しいです。
- ・市内の施設の中でも低料金、無料の広い駐車場がある為、大変利用しやすいです！人気で予約が取りにくいことがネックですが、今後ともよろしくお願いします。
- ・施設の利用者(高齢者)のほとんどが腰痛、足の痛みがあります。トイレの洋式化、テーブル、イスの軽さ、移動のしやすさを考慮していただければと思います。
- ・毎回予約時にご親切にわかりやすく教えて「いただいておりますスムーズに手続きを進めることができます。
- ・部屋数が足りないの、部屋の分割利用等についても検討が必要だと思います。ホールやセミナー室の音響が悪く、老人には聞きづらい点があるのも検討してもらいたい。
- ・いつも気持ちよく対応していただいています。ありがとうございます！
- ・使用料の領収書を発行する際、電源使用料の分との合計金額で出す人と、2枚別々に出す人がいます。統一してほしいです。そもそも電源使用って申告しないで使う人もいるのでは？設定する意味がわかりません。エアコン使用だけで十分だと思うし、管理運営上納得できるのですが。

- ・満足しています。
- ・テレビでDVDを見れるといいですね。また、以前は流しに小さめのお盆があったのに、最近置いていないのは何か理由でもあるのでしょうか？お手洗いが様式になったのは良かったです。
- ・ヨガマットなどセンターに常備してあれば良いと思います。災害の時にも役立つと思います。
- ・遠いのがやはり難点ではありますが、施設が広い、駐車料金がかからない、空いていることが多くて頼みの綱的存在です。時間まで待っていることができる暖かいスペースや座り心地のいいイスが多いのもほっとします。トイレが暗くて洋式が少ないのがちょっと残念かな。
- ・年配の利用者がこれからも増えると思うので、お手洗いは様式に替えていくと良いかもしれませんね。
- ・長らくリハ室を利用させていただいておりますが、他の施設に比べスタッフの皆さん朗らかで親切。他はキツイ所も多いので。広瀬が一番スキです。