

平成29年度
施設利用者アンケート集計結果

1. 施設名
杜のホールはしもと
2. 実施期間
平成 29 年 9 月 1 日 (金) ~ 9 月 30 日 (土)

(指定管理者)

公益財団法人相模原市民文化財団

平成 29 年度

利用者アンケート集計表

ホール等用

施設名 **社のホールはしもと**

利用会場名 **ホール**

1 アンケート概要

(1)配布数	(2)回答数	(3)回答率	(4)利用数
18件	18件	100.00%	21件

2 集計結果

	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	無回答
① 客席・ロビー等の状態	14件 77.78%	3件 16.67%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 5.56%
② 舞台・器具等の状態	13件 72.22%	3件 16.67%	2件 11.11%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%
③ 楽屋等の状態	14件 77.78%	4件 22.22%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%
④ 施設内の案内表示	10件 55.56%	5件 27.78%	2件 11.11%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 5.56%
⑤ スタッフの対応	14件 77.78%	4件 22.22%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%
	とても安い	安い	適当	やや高い	高い	無回答
⑥ 施設の料金	2件 11.11%	1件 5.56%	7件 38.89%	7件 38.89%	1件 5.56%	0件 0.00%

平成29年度 杜のホールはしもと ホール 利用者アンケート集計結果

お気づきの点、ご意見等	件数	回答内容
SDカードで録音できるようにしてください	1	SDカードを有した機材の導入予定はございません。ご利用の皆様のニーズに合わせたサービスの提供については継続して検討いたします。
「駐車場割引なし」が分かりにくかった。「トイレ案内」が分かりにくかった。	1	施設内の案内表示につきましては、ご利用の皆様にわかりやすい表示を心がけております。今後、皆様のご意見を参考に検討を行ってまいります。
9時から荷物搬入だと余裕がありません。8時30分くらいからできると助かります。	1	ご不便をおかけしております。当施設は複合施設であるため、搬入出を含め利用承認時間内でのご利用をお願いしております。ご理解くださいますよう、お願いいたします。
駐車料金についてももう少し施設利用の時は安くして欲しい	2	市営駐車場につきましては、現状提携しておりません。ご理解くださいますよう、お願いいたします。
値上げがたいです。結局公演回数が減りました。	1	相模原市の会館条例の一部改正により利用料金上限額が変更となったことを受け、料金を変更いたしました。利用料金については様々な条件を元に、公共施設としての適切な金額設定を行っておりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

【お礼、よいご意見】

お気づきの点、ご意見等	件数
講師の方からピンマイクが使いやすいとうかがいました。	1
いつも杜のホールのスタッフは他の演奏者に良いと言われます。他ホール公演をすると確かに！と思います	1
交通の便も良く大変使いやすいホールです。	1
50%OFFが大変助かります。	1

平成 29 年度

利用者アンケート集計表

ホール等用

施設名 **杜のホールはしもと**

利用会場名 **多目的室**

1 アンケート概要

(1)配布数	(2)回答数	(3)回答率	(4)利用数
36件	36件	100.00%	43件

2 集計結果

	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	無回答
① 客席・ロビー等の状態	22件 61.11%	12件 33.33%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%	2件 5.56%
② 舞台・器具等の状態	16件 44.44%	16件 44.44%	3件 8.33%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 2.78%
③ 楽屋等の状態	16件 44.44%	11件 30.56%	2件 5.56%	0件 0.00%	0件 0.00%	7件 19.44%
④ 施設内の案内表示	12件 33.33%	17件 47.22%	4件 11.11%	2件 5.56%	0件 0.00%	1件 2.78%
⑤ スタッフの対応	24件 66.67%	12件 33.33%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%
	とても安い	安い	適当	やや高い	高い	無回答
⑥ 施設の料金	5件 13.89%	4件 11.11%	18件 50.00%	9件 25.00%	0件 0.00%	0件 0.00%

平成29年度 社のホールはしもと 多目的室 利用者アンケート集計結果

お気づきの点、ご意見等	件数	回答内容
暑い。	1	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。適切な温度管理を心掛けておりますが、不都合がございましたら、お気軽に職員にお声掛けください。
男子トイレについて/向かって左側の洋式トイレのカギが閉められない。7月に利用した時も閉められなかった。早々に修理した方がよい。	1	ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。早速修理対応いたしました。
無関係な人が8Fに来て勝手に多目的室のトイレを使おうとする。立ち入り禁止区域であることをもっと大きく表示してほしい。(エレベーター・エスカレーター乗り降り付近に)	1	ご意見ありがとうございます。入口の案内表示を見直し、大きく表示いたしました。
フロアのスタッフはとてもよい。事務所スタッフの一部は「わるい」。窓口の対応はよいが、奥に座っているスタッフは無愛想過ぎてとても感じが悪い。利用者が「おはようございます」「お世話になります」と頭を下げているのに知らん顔というのは印象がよくない。自覚が足りない。	1	お客様に不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。お客様の声を真摯に受け止め、サービスの向上に取り組んでまいります。
値上げしたので会場利用料は“やや高い”に変わった。音響・マイクはとても高い。高くても一区分2,000円くらいが一般的。区分なしに午前・午後使用して1回3,000円程度が一般的な金額です。社のホールはしもとはどうしてこんなに高い設定なの？	1	相模原市の会館条例の一部改正により利用料金上限額が変更となったことを受け、料金を変更いたしました。利用料金については様々な条件を元に、公共施設としての適切な金額設定を行っておりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。
お安すぎるのか、中々予約が取れず困っています(特に昼間、終日の予約が取れない)	1	ご不便をおかけして、申し訳ございません。先着順での受付となります。ご理解くださいますようお願いいたします。

【お礼、よいご意見】

お気づきの点、ご意見等	件数
お借りしたプロジェクターとPCをつなぐケーブルの相性が悪くて困りましたがHDMIケーブルに変更していただき解決しました	1
いろいろ対応していただき助かりました。感謝しております。	1
ケーブルの交換等トラブルに丁寧に対応していただきました。感謝です。	1

平成 29 年度

利用者アンケート集計表

諸室等用

施設名 社のホールはしもと

利用会場名 練習室・音楽スタジオ

1 アンケート概要

(1)配布数	(2)回答数	(3)回答率	(4)利用数
171件	171件	100.00%	230件

2 集計結果

	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	無回答
① 施設の状態	89件 52.05%	64件 37.43%	14件 8.19%	3件 1.75%	0件 0.00%	1件 0.58%
② 照明・空調等の状態	76件 44.44%	68件 39.77%	20件 11.70%	4件 2.34%	1件 0.58%	2件 1.17%
③ 備品・器具等の状態	57件 33.33%	81件 47.37%	26件 15.20%	3件 1.75%	0件 0.00%	4件 2.34%
④ 施設内の案内表示	62件 36.26%	74件 43.27%	29件 16.96%	3件 1.75%	0件 0.00%	3件 1.75%
⑤ スタッフの対応	108件 63.16%	52件 30.41%	10件 5.85%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 0.58%
	とても安い	安い	適当	やや高い	高い	無回答
⑥ 施設の料金	7件 4.09%	32件 18.71%	77件 45.03%	47件 27.49%	6件 3.51%	2件 1.17%

平成29年度 杜のホールはしもと 練習室・音楽スタジオ 利用者アンケート集計結果

お気づきの点、ご意見等	件数	回答内容
エアコンフィルタ洗浄サインがついています。	1	申し訳ございません。日頃よりメンテナンスを行っておりますが、ご迷惑をおかけしました。また何かお気づきのことがございましたら、遠慮なくお声掛けください。
もう少し広い部屋があったら良いと思います。	1	ご提案ありがとうございます。しかしながら、建物自体の大きな改修となるため、現状では対応いたしかねます。
<ul style="list-style-type: none"> ・練1と3に鏡があると助かります。 ・鏡が大きいといいです。 ・鏡が広いといいです。(移動式など) ・移動式鏡があると幅が広がって良いです。 	4	ご意見ありがとうございます。大きな鏡の設置は工事を伴う大きな改修となるため、現状では対応いたしかねます。また、移動式の鏡については継続して検討いたします。
もう少し人数が入れないでしょうか。机・椅子ももっとほしい。	1	各施設の定員については、消防法と施設の管理状況に基づき設定されており、適正な人数と考えております。ご理解くださいますようお願いいたします。
ピアノの調律おねがいします。	5	定期的に調律を行っておりますが、ご迷惑をおかけしました。何かお気づきのことがございましたら、遠慮なくお声掛けください。
入室したら異臭(体臭・汗の匂い)がすごくて、しばらく気分が悪かった。	1	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。清掃・換気等を徹底してまいります。
ホールや多目的室と練習室にホールの進行状況が分かるモニターテレビがあると助かります。	1	ご意見ありがとうございます。練習室にモニターテレビを常設する予定はございません。ただし、ホール、多目的室と併用利用の場合は、モニターテレビのお貸出しをしておりますので、窓口までご相談ください。
空調の風が体にあたるので身体が冷える	1	各施設の空調は個別空調となっており、ご利用の皆様が操作していただくことができるものとなっております。調整・操作方法等についてご不明な点がございましたら、遠慮なくお声掛けください。
空調パネルがみにくい(位置)	1	ご不便をおかけして申し訳ございません。また、お困りのことがございましたら遠慮なくお声掛けください。
たまに生ぐさい(下のレストランのニオイが)直らない	2	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。当施設は複合施設であるため、建物の構造上ごくまれにそのようなことがございます。ご不便をおかけしますが、ご了承ください。
<ul style="list-style-type: none"> ・冬、乾燥がすごいので喉を痛める。加湿器があると助かります。 ・加湿器を設置してほしい。 	3	施設管理等の面から導入が難しいため、現状では対応いたしかねます。ご提案ありがとうございます。
清掃の時、除臭・殺菌のスプレー等をしてほしい	1	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。清掃・換気等を徹底してまいります。
暖房が強く入っていて温度が下がるまで時間がかかりました。	2	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。今後も何かお気づきのことがございましたら、遠慮なくお声掛けください。
ライトが少し暗いかな	1	ご意見ありがとうございます。ご利用の皆様のニーズに合わせたサービスの提供については継続して検討いたします。
譜面台がしっかりした作りの物を希望 譜面台が使いにくい(折りたたみが手間取る)	3	ご意見ありがとうございます。現状では更新の予定はございませんが、ご利用の皆様のニーズに合わせたサービスの提供については継続して検討いたします。また、組立マニュアルを用意しておりますのでご活用ください。
受付から練習会場への行き方がわかりにくい。遠い。(徒歩の場合)	5	施設内の案内表示につきましては、ご利用の皆様によりわかりやすい表示を心がけております。今後、皆様のご意見を参考に検討を行ってまいります。
音響が少し音が小さい	1	お困りのことがございましたら、遠慮なくお声掛けください。

お気づきの点、ご意見等	件数	回答内容
イスのはがれ	1	ご不便をおかけして申し訳ありません。椅子座面を修繕いたしました。
<ul style="list-style-type: none"> ・レンタル料金をお安くして頂きたいです。 ・4月からの値上げが悔やまれます。 ・午前は適当。午後はやや高い。 	10	相模原市の会館条例の一部改正により利用料金上限額が変更となったことを受け、料金を変更いたしました。利用料金については様々な条件を元に、公共施設としての適切な金額設定を行っておりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。
ピアノが汚れていて閉口する。前日の夜間使用の方が汚したままなのか。	1	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。ご利用後のピアノ清掃を徹底し、気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。
映像を流せるものがほしい TV又はPC等	1	ご意見ありがとうございます。現状では導入の予定はございませんが、ご利用の皆様のニーズに合わせたサービスの提供については継続して検討いたします。
譜面台が6台でギリギリです。組み立てにくい。	1	予備の譜面台を受付窓口にてお貸出ししておりますので、お気軽にお申し付けください。また、組み立てにつきましてはマニュアルを用意しておりますのでご活用ください。
練習室にもエコーよりの機械を設置してほしいです。	1	ご提案ありがとうございます。大幅な機材の入れ替えなどが必要となるため、現状では対応いたしかねます。
廊下が長くて(練習室へ行くとき)なにかアクセントがあれば	1	ご提案ありがとうございます。案内表示につきましては、ご利用の皆様によりわかりやすい表示を心がけております。今後、皆様のご意見を参考に検討を行ってまいります。
LED表示器がなかなか直りませんかね～残念！	1	ご不便をおかけして申し訳ありません。案内表示器の改修は建物自体の大掛かりな改修となるため、現状では対応いたしかねます。A4用紙でのご案内をしておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
ていねい過ぎて時間がかかり、他のところに比べ紙を使いすぎて勿体ない。	1	ご意見ありがとうございます。お待たせすることのないよう受付対応の見直しを図ります。また、紙の量につきましては継続して検討いたします。
鍵の受け渡しが15分前からできると良いと思います。荷物が多い時などエスカレーターやエレベーターを使いますが、10分前からの案内だとスタート時間に間に合わないのです。	1	施設の貸し出しは、開始時間の5分前からとさせていただきます。ご理解くださいますようお願いいたします。
ピアノ料金が安いのでは・・・。	6	利用料金については様々な条件を元に、公共施設としての適切な金額設定を行っております。今後も、皆様のご意見を参考に検討を行ってまいります。
日程と部屋の予約の方法を考慮出来ないか。	1	ご利用の皆様により使いやすい施設となるよう努力してまいります。
午後区分を2つに分けてもらえると利用しやすいです。	1	ご意見ありがとうございます。現状では対応いたしかねます。ご理解くださいますようお願いいたします。
キャンセル時の料金、もう少し安くならないものか？	1	取消に伴う還付率につきましては、杜のホールはもと条例施行規則で定められており、現状では対応いたしかねます。ご理解くださいますようお願いいたします。
駐車場割引がないのが残念	1	市営駐車場につきましては、現状提携しておりません。ご理解くださいますようお願いいたします。

【お礼、よいご意見】

お気づきの点、ご意見等	件数
窓があるので気持ちいい。	1
思っきり音が出せて安心です。	1
机があるので利用しやすい。	1
いつもきれいでありがたいです。	1
机、椅子がすぐに練習できる状態でとても助かる。	1
利用はピアノのみでした。	1
譜面台があり利用できるのが助かる。	1
前回よりも状態がよかったように感じました。	1
机、椅子が適量に配置されていて楽です。	1
8階の「本日のご利用案内」	1
いつもありがとうございます！	1
対応が笑顔でとても気持ちが良い。	1
過度に丁寧すぎずに爽やかです。	1
よろしく申し上げます。	1
大変お世話になりました。来年の発表会もよろしく願いいたします。	1

平成 29 年度

利用者アンケート集計表
諸室等用

施設名 **社のホールはしもと**
利用会場名 **セミナールーム**

1 アンケート概要

(1)配布数	(2)回答数	(3)回答率	(4)利用数
83件	83件	100.00%	100件

2 集計結果

	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	無回答
① 施設の状態	50件	30件	2件	0件	0件	1件
	60.24%	36.14%	2.41%	0.00%	0.00%	1.20%
② 照明・空調等の状態	37件	34件	11件	0件	0件	1件
	44.58%	40.96%	13.25%	0.00%	0.00%	1.20%
③ 備品・器具等の状態	34件	35件	12件	0件	0件	2件
	40.96%	42.17%	14.46%	0.00%	0.00%	2.41%
④ 施設内の案内表示	22件	33件	22件	3件	1件	2件
	26.51%	39.76%	26.51%	3.61%	1.20%	2.41%
⑤ スタッフの対応	47件	28件	6件	0件	0件	2件
	56.63%	33.73%	7.23%	0.00%	0.00%	2.41%
	とても安い	安い	適当	やや高い	高い	無回答
⑥ 施設の料金	8件	19件	41件	11件	2件	2件
	9.64%	22.89%	49.40%	13.25%	2.41%	2.41%

平成29年度 社のホールはしもと セミナールーム 利用者アンケート集計結果

お気づきの点、ご意見等	件数	回答内容
ラジカセの貸出が欲しい	1	現状では貸し出しは行っており、ご利用の皆様にお持ちいただいております。ただし、音量制限がございますのでお持込の際はお声掛けください。
椅子が清潔感に欠ける	1	ご不便をおかけして申し訳ありません。定期的にメンテナンスをしておりますが、また、お気づきのことがございましたら、お声掛けください。
テーブルの足が時々こわれている	1	ご不便をおかけして申し訳ございません。定期的なメンテナンスを徹底いたします。また、破損等の不具合がございましたら、遠慮なくお声掛けください。
ホワイトボードが消しづらい	1	ご不便をおかけして申し訳ございません。クリーナー等の備品を交換いたしました。
7階か8階かわからなかった	1	施設内の案内表示につきましては、ご利用の皆様によりわかりやすい表示を心がけております。今後、皆様のご意見を参考に検討を行ってまいります。
8階にも電光掲示板がほしいです	1	施設内の案内表示につきましては、ご利用の皆様によりわかりやすい表示を心がけております。今後、皆様のご意見を参考に検討を行ってまいります。
電光掲示板の表示の変更が早すぎる	1	ご不便をおかけして申し訳ございません。表示の速度を調整いたしました。
もう少し表示が大きいとわかりやすいです	2	施設内の案内表示につきましては、ご利用の皆様によりわかりやすい表示を心がけております。今後、ご利用の皆様のご意見を参考に検討を行ってまいります。
一部やや悪い	1	お客様に不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。お客様の声を真摯に受け止め、サービスの向上に取り組んでまいります。
相模原市民に比べて高い	1	市内外で受付開始日は異なりますが、料金は同一で設定しております。
平均500位にしていたら良いと思います	1	利用料金については様々な条件を元に、公共施設としての適切な金額設定を行っております。今後も、皆様のご意見を参考に検討を行ってまいります。
お掃除がいつも行き届いていて、とても気持ちよく使わせていただいております。感謝いたします。また、インターネットに接続できる設備を希望します。	1	ご提案ありがとうございます。現状ではインターネット設備導入の予定はございませんが、ご利用の皆様のニーズに合わせたサービスの提供については継続して検討を行ってまいります。

【お礼、よいご意見】

お気づきの点、ご意見等	件数
明るくセミナー1. 2共つかいやすい	1
窓が大きいので明るくてとても良いです	1
いつもありがとうございます	1
いつも快適に使わせていただいております、ありがとうございます。	1