

2019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
2019年7月1日(月)～7月31日(水)

(指定管理者)

公益財団法人相模原市民文化財団

2019 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 **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
17件	17件	100.00%	25件

※連続利用や複数回利用による同一利用者については配布数に含めていない。□

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	13件 76.47%	3件 17.65%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 5.88%
② 舞台・器具等の状態	14件 82.35%	2件 11.76%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 5.88%
③ 楽屋等の状態	12件 70.59%	3件 17.65%	1件 5.88%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 5.88%
④ 施設内の案内表示	11件 64.71%	3件 17.65%	2件 11.76%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 5.88%
⑤ スタッフの対応	15件 88.24%	1件 5.88%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 5.88%

2019年度 社のホールはしもと ホール 利用者アンケート集計結果口

お気づきの点、ご意見等	件数	回答内容
下手側の通用口の扉か音がうるさい。	1	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。ドアクローザーを調整し、騒音は解消いたしました。
ネット(LAN)が使えるとよい。	1	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。

【お礼、よいご意見】

お気づきの点、ご意見等	件数
いつも親切にご対応いただき感謝しております。ありがとうございます。	2
音響・照明の方がとても対応も、感じもよかったです。	1
きれいでした。	1
お世話になりました。	1
また宜しく願います。	1

2019 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
32件	32件	100.00%	49件

※連続利用や複数回利用による同一利用者については配布数に含めていない。□

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	17件 53.13%	14件 43.75%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 3.13%
② 舞台・器具等の状態	16件 50.00%	12件 37.50%	1件 3.13%	2件 6.25%	0件 0.00%	1件 3.13%
③ 楽屋等の状態	15件 46.88%	12件 37.50%	2件 6.25%	1件 3.13%	0件 0.00%	2件 6.25%
④ 施設内の案内表示	15件 46.88%	11件 34.38%	4件 12.50%	1件 3.13%	0件 0.00%	1件 3.13%
⑤ スタッフの対応	21件 65.63%	9件 28.13%	2件 6.25%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%

2019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口

お気づきの点、ご意見等	件数	回答内容
床がかたいのが不満です。	1	ご不便をおかけし申し訳ございません。舞台床とは材質構造が異なるため固くなっております。ご理解くださいますよう、お願いいたします。
メンテナンスが悪い。主催者事務室に常備の車イスに不備あり(チューブレスタイヤが経年劣化で脱落していて危険です)。	1	ご不便をおかけし申し訳ございません。修繕いたしました。
主催者事務室が暑い(空調が十分でない分、扇風機が必要では?)。	1	ご不便をおかけし申し訳ございません。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。
「多目的室」の表示が小さいので、無関係の人が間違っ入ってくる人が多い。	1	ご不便をおかけし申し訳ございません。施設内の案内表示については、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。
対応がよい人と悪い人の差がありすぎ。	1	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご利用の皆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。
ブルーレイ再生機器の導入を希望します。	1	現状ではブルーレイ再生機器導入の予定はございません。

2019 年度

利用者アンケート集計表

諸室等用

施設名 **杜のホールはしもと**

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
121件	121件	100.00%	213件

※連続利用や複数回利用による同一利用者については配布数に含めていない。□

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	63件 52.07%	42件 34.71%	10件 8.26%	3件 2.48%	0件 0.00%	3件 2.48%
② 照明・空調等の状態	56件 46.28%	52件 42.98%	10件 8.26%	3件 2.48%	0件 0.00%	0件 0.00%
③ 備品・器具等の状態	38件 31.40%	57件 47.11%	20件 16.53%	4件 3.31%	1件 0.83%	1件 0.83%
④ 施設内の案内表示	44件 36.36%	49件 40.50%	28件 23.14%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%
⑤ スタッフの対応	79件 65.29%	34件 28.10%	8件 6.61%	0件 0.00%	0件 0.00%	0件 0.00%

2019年度 社のホールはしもと 練習室・音楽スタジオ 利用者アンケート集計結果口

お気づきの点、ご意見等	件数	回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ・空調の調整画面が見にくい。部屋のドアの開閉が悪い。 ・空調のリモコンの字が小さく見えません。 ・ドアの(内側・部屋に入る側)ストッパーをかけていないのにドアが途中で止まる。ドアが重くて下がってきてるのか、床にキズが。 	7	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ございません。ご利用の皆様へ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。ドアについては修繕いたしました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・シートが汚れている事が多い。シート代が高いです。 ・使用料できるだけ低価格でお願い 	3	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。利用後のバレーシート清掃を徹底いたします。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、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・最近、鍵の開閉が以前よりスムーズでない気がしています。それと、鏡のある部屋が施設規模に対して少ない。サイズも満足ではありません。 ・入口の鍵は取り替えて欲しい。(開閉困難です) 	2	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。鍵穴のメンテナンスを行いました。また、施設についてのご提案ありがとうございます。建物自体の大きな改修(改築)となるため、現状では対応いたしかねます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターから少し遠いのもう少し表示があると良いと思います ・文字が小さいように思う。初めての人にはわかりづらいのでは。 	2	<p>案内表示については、ご利用の皆様には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。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・空調がうまくフィットしない時がある。 ・冷房の強弱が、温度を変えても感じられない気がします。 	2	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。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。</p>
<p>譜面台のチェックをお願いします。すぐゆるむのがあるので困っています。</p>	1	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。定期的にチェックを行い、不具合のないよう努めてまいります。</p>
<p>個人的には冷房に弱くいつも気にしていますが今日は少し寒い程度で夜の疲れもさほどのものではないと思います。</p>	1	<p>ご意見ありがとうございます。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、ご遠慮なく職員にお声掛けください。</p>
<p>バレーシートのよれで、つまずいて怪我をしそうなので、改善をお願いします</p>	1	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。バレーシートをご利用の際は、バレーシート用テープをご使用いただきますと、よれを防ぐことができます。バレーシート用テープは7階事務室にて販売しておりますので、ご入用の際はお声掛けください。</p>
<p>照明は良いです。空調は生臭い時があります。</p>	1	<p>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。お気づきの際は、ご遠慮なく職員にお声掛けください。</p>
<p>今回、事前に冷房がついていたので良かった。今後もしてほしい。</p>	1	<p>ご意見ありがとうございます。今回はピアノの湿気対策のために事前に運転しておりましたが、今後は通常どおりご利用の皆様にご操作していただきます。ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
<p>定期的に練習室2を月3回借りたいのですが、4ヶ月前の8:30分に電話してもお話し中なかなか借りられないのが悩みです。 ピアノの調律が狂っていました。</p>	1	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。先着順での受付となりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>定期的な保守点検と調律を行っておりますが、再度このような状態がございましたら、ご遠慮なく職員にお声掛けください。</p>
<p>鏡の前のバレーバーが取りはずし可能だとうれしいです。(練習している姿が見づらいため)</p>	1	<p>ご意見ありがとうございます。バレーバーは床面に固定されており、取り外し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。</p>
<p>風が真下に吹くので閉口しています。風よけパネルを取り付けてほしい。</p>	1	<p>ご意見ありがとうございます。ご利用の皆様へ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。</p>
<p>送風は出来ても換気が出来ないのが困ります。</p>	1	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。換気設備については、建物自体の大きな改修(改築)となるため、現状では対応いたしかねます。</p>

譜面台が扱い易いものと助かります。	1	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。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。
お湯が出るとよい(8Fの給湯室)。	1	ご意見ありがとうございます。現在は給湯設備が使用できません。給湯室に設置してあります電気ポットをご利用ください。
キッチリ5分前じゃなくても・・・。	1	鍵の貸し出しは、利用承認時間の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。
換気口のホコリが気になります	1	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。清掃いたしました。
ボード用のマグネットが置いてあると助かります。	1	ご意見ありがとうございます。各施設にマグネットをご用意いたしました。
点検日が事前にわかりたい。	1	点検日については、7階事務室にて、お問い合わせください。

【お礼、よいご意見】

お気づきの点、ご意見等	件数
いつもキレイで感心します。きれいでした。	3
いつもありがとうございます。電話対応も常に良い印象です。	3
いつもていねいに対応していただき、気持ち良く利用させていただいています。いつも、対応がとても良くて、話しやすいです。今後ともよろしく願いいたします。	2
いつも親切にして対応して下さい、感じが良いです。	1
ピアノ鍵盤がきれいに拭いてあり、気持ちよく弾けます。	1
ピアノが新しくなり、とても状態が良いです。	1
机があるのはとても利用しやすいです。	1
皆様明るくてとてもすばらしいと思います。	1
今後も、よろしくお願い致します。	1

2019 年度

利用者アンケート集計表
諸室等用

施設名 **杜のホールはしもと**
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
58件	58件	100.00%	93件

※連続利用や複数回利用による同一利用者については配布数に含めていない。□

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	33件 56.90%	23件 39.66%	1件 1.72%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 1.72%
② 照明・空調等の状態	19件 32.76%	32件 55.17%	5件 8.62%	0件 0.00%	0件 0.00%	2件 3.45%
③ 備品・器具等の状態	16件 27.59%	33件 56.90%	7件 12.07%	1件 1.72%	0件 0.00%	1件 1.72%
④ 施設内の案内表示	16件 27.59%	27件 46.55%	12件 20.69%	2件 3.45%	0件 0.00%	1件 1.72%
⑤ スタッフの対応	33件 56.90%	22件 37.93%	2件 3.45%	0件 0.00%	0件 0.00%	1件 1.72%

2019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口

お気づきの点、ご意見等	件数	回答内容
Wifiがあったら嬉しいです。 ネット(LAN)がほしい。 インターネットが使えるようになるといいですね。	3	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。
日程変更をお願いする場合はキャンセル料なしにさせていただけるとありがたいのですが・・・	1	取消に伴う還付率につきましては、社のホールはし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。
テーブルの足についているローラーが壊れていたりする。	1	ご不便をおかけし申し訳ございません。定期的にチェックを行い、不具合のないよう努めてまいります。
コートを掛けるハンガー等を用意していただけたら。	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。
出来ればマグネットを用意していただければと思います。	1	ご意見ありがとうございます。各施設にマグネットをご用意いたしました。

【お礼、よいご意見】

お気づきの点、ご意見等	件数
いつもいねいな対応有難うございます。 いつもあかるく親切な対応に感謝してます。	2
机の並び方、そのまま使えるのがよい。	1
あつかったが、空調が効くとすずしかった。	1
軽くてよい。	1