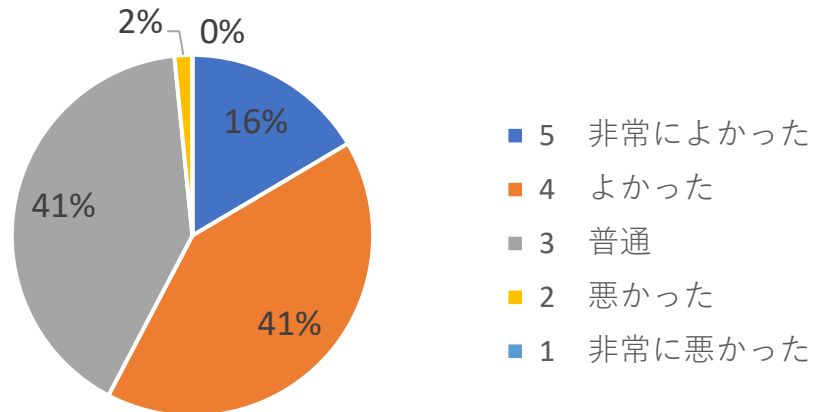


令和3年度 利用者満足度調査結果

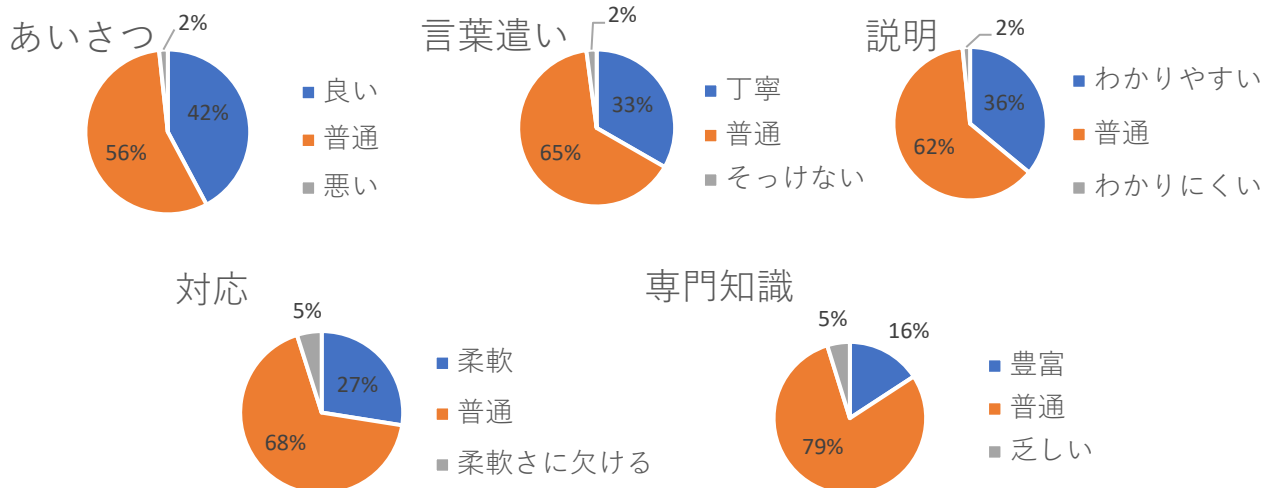
対象施設名	越後妻有文化ホール・十日町市中央公民館「段十ろう」		
指定管理者名	SOメンテナンス株式会社		
調査目的	利用者の満足度を調査し、その結果を分析することで利用者のニーズの把握及びサービスの改善点を見つけ出す。		
調査対象者	施設利用者		
調査方法	窓口配置や来場者へ配布、回収箱を用意する。		
調査表	別添のとおり	調査項目数	6 項目
調査期間	令和3年9月26日～令和3年11月12日	48	日間
回収数	390人（配布589人）		
調査・集計	指定管理者が実施		
調査結果	アンケート結果 別添のとおり 1～6ページ（6ページ目：回答者基礎情報）		
	改善、今後の取り組み 別添のとおり 1～3ページ		
全体評価	<p>施設の総合的な満足度は高く評価を得ている。</p> <p>職員の対応については概ね評価が良く、利用者からの満足度も高い。</p> <p>施設については苦情・意見などは減り、運用などの意見が増えた。</p> <p>音楽・舞踊・講習などさまざまなジャンルの団体が利用しているが、再度足を運んでくれるような施設・施設運営を目指し、利用者の声に耳を傾け公平な対応を心がけていきたい。</p> <p>又、アンケート結果を踏まえ、今後可能なものは改善、工夫に努めていかなければならない。</p>		

【回答結果】

問1. 職員の対応・マナーについて



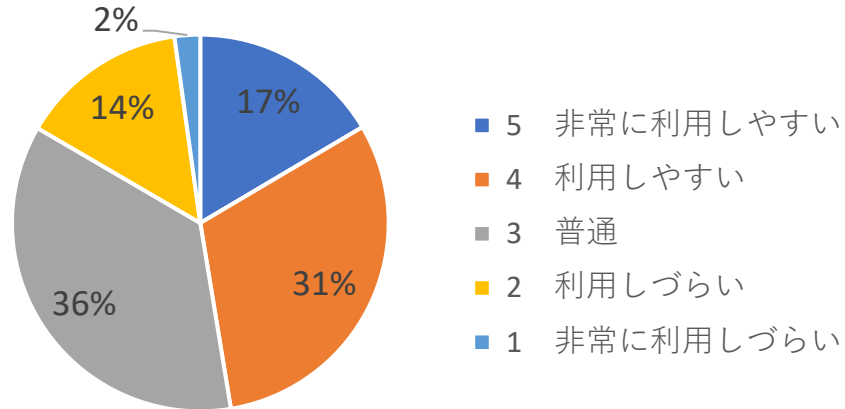
職員の対応について、あてはまるものがある場合、チェックしてください。



ご意見・ご要望

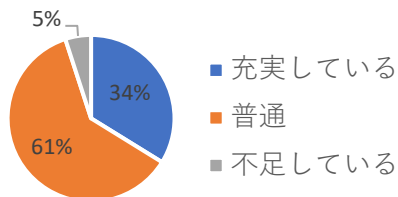
- ・窓口には用が有るから行くのだからすぐに対応してもらいたい
- ・入口が分からずキョロキョロしてる時に声をかけてほしかった
- ・とても冷たい気がしています
- ・専門家をおくように

問2. 施設の便利さについて

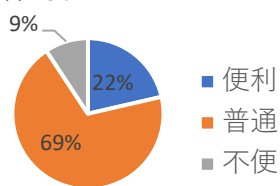


施設の利用について、あてはまるものがある場合、チェックしてください。

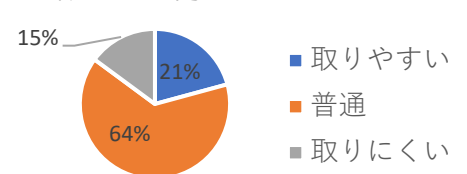
設備・備品



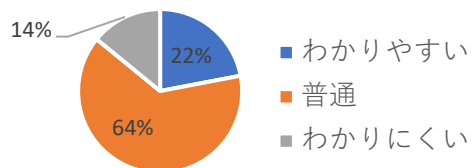
開館時間



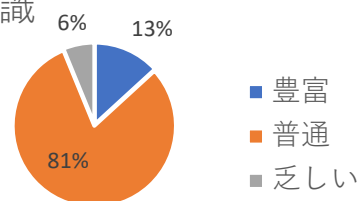
施設の予約



施設利用のルール



専門知識



ご意見・ご要望

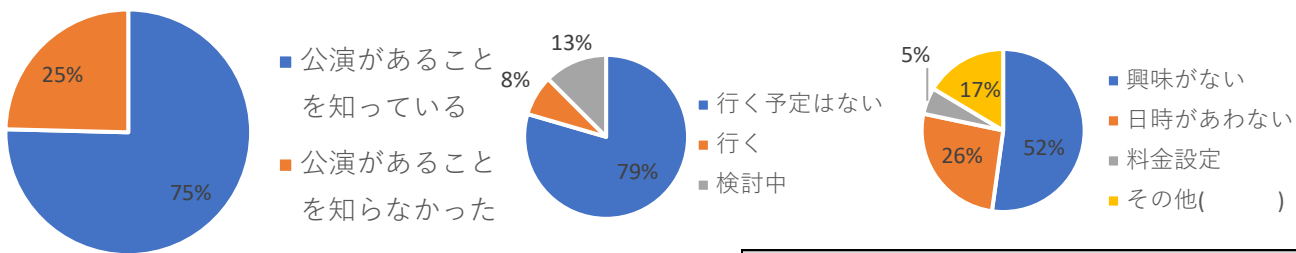
- ・30分の料金設定があれば助かる
- ・開館時間8:30位にしてほしい
- ・教室に入れる時間をもう少し早く入れたらいいと思う
- ・開室時間をせめて10分前位にしてほしい
- ・会館時間(利用)5分前では不便すぎる せめて15分前くらいまでにしてほしい
- ・部屋の利用時間について、前後の時間をせめて15分前後に
- ・準備もあるのでお借りする部屋の鍵は開始時間最低15分前にはお借りたい
- ・申込書の方をもっとわかりやすい様にしてほしい
- ・予約の度に毎回同じ内容を書く項目があるので、改善してほしい
- ・広い部屋を一日使用したい場合の予約がとれない
- ・もう少し使いやすくと良いと思います
- ・公民館なのに気楽に利用できない
- ・子供スペースがもったいないので、老人に使わせて下さい

次ページに続く

- ・講堂のドアがおもい、時計がない
- ・講堂のピアノが出し入れしづらいです
- ・施設の利用時間に合わせて玄関を開けてほしい
- ・受付の先に自動販売機があるので、それのみ使いたいとき、使用しづらい
- ・だんだんテラスに座っている時、背もたれがなくて疲れる、またお尻が痛くなる
- ・階段で言うところの「けこみ」におっかかって足はご自由に…ということがあってもよいと思います
- ・手洗場が欲しい、ゴミ箱がない
- ・利用団体用ロッカーがあるとよい
- ・身体計測器の導入
- ・ドアが重い(講堂)、階段の段差が見えづらい、暗い
- ・ドアの開閉が大変、ステージに行くのがわかりづらい
- ・トイレが奥の方でわかりにくく急ぐ時に困った
- ・トイレ等の場所と通路の明記必要
- ・トイレは不審者に対して危ないイメージ
- ・お子さんでトイレが暗くてこわいと言っている子がいました 夜は特に明るくなるとうれしいです
- ・読書ができるようにしてほしい 高齢の人達がおしゃべりする所がほしい
- ・一般の人が裏から入れないのは都合が悪い

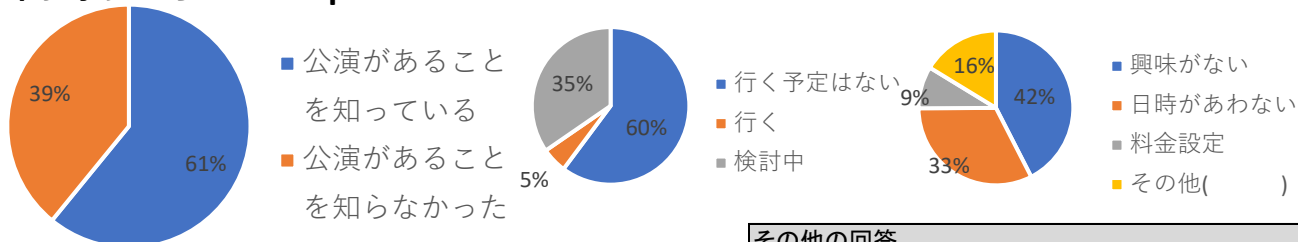
問3. 段十ろうホール事業について

梅沢富美男劇団十日町特別公演



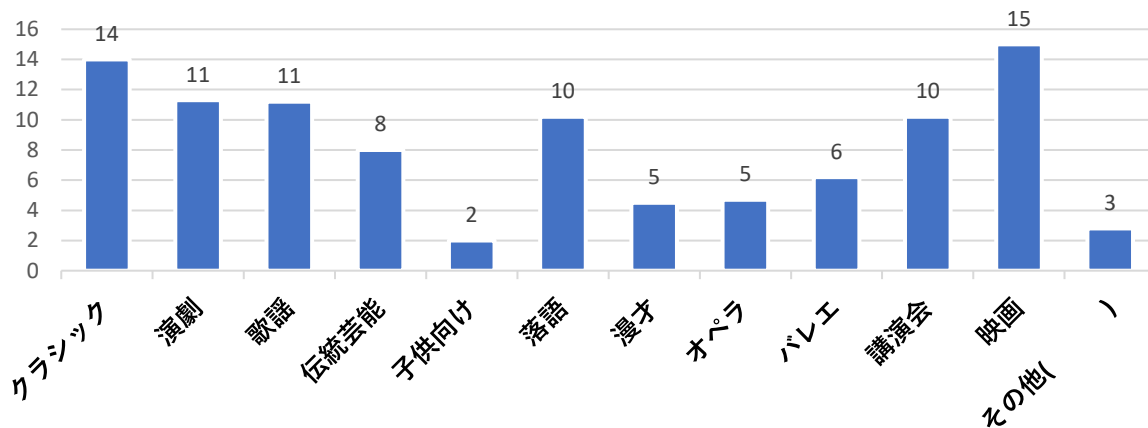
その他の回答
本人がキライ、コロナ、1回みましたが、足がない
見たことがある、健康上

高嶋ちさ子 with Super Cellists



その他の回答
前もあったから、コロナ(2)、足がない

今後見てみたいジャンルをお答えください(複数回答可)



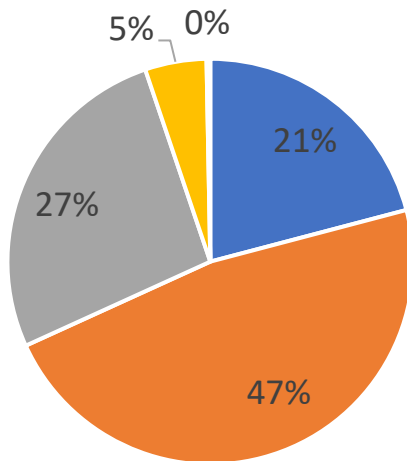
その他の回答

高名なアーティストを呼んでください、ジャズ(4)、子育ての仕方、ミュージカル、フォレストの公演
TOKU、ロック(2)、コンサート、音楽会、エレキバンドとかの類、吹奏楽

ご意見・ご要望

- ・チケット取りにくい、公演当日職員関係者の数が多すぎる
- ・入場料をだいぶ安く設定した各種公演を企画していただけていますが、長続きするか心配です。
少しずつ「世間並み」に水準を上げてもいいと思っています。
- ・定期的に映画をしてもらえると嬉しいです
- ・音響、設備良いので色々なジャンルの企画を
- ・フォレスト(音大卒生の集り)
- ・笛口博昭(湯沢出身)
- ・劇団四季など呼んで欲しい
- ・公演を今やっているかどうかわかりにくいので、
外の道路の入口に看板を大きく出しておけば、もっと人が入ると思う

問4. この施設の総合的な満足度



- 5 自分は今後も積極的に利用したいと思うし、他の人にも教えてあげたいと思う
- 4 自分は今後も利用したいと思う
- 3 機会があれば、利用したいと思う
- 2 あまり積極的に利用したいと思わない
- 1 利用したいとは思わない

ご意見・ご要望

- ・常々感じているのは、「ユーザーフレンドリー」な対応をしていただきありがたい
- ・親しみやすい感じがほしい
- ・全体的に市民に密着の施設であってほしい
- ・受付時、チケット購入の人が先にいると、なかなか受付できない
- ・使用料金を安くしていただきたいです

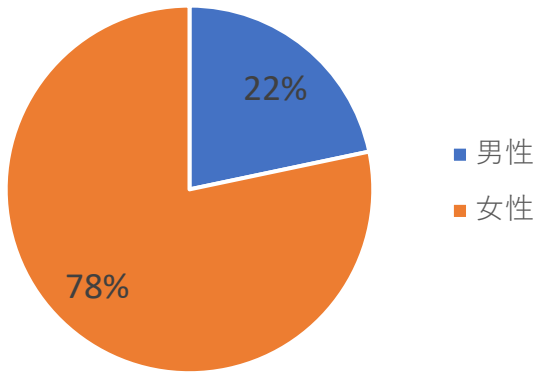
問5. 施設の管理・運営・その他、ご意見・ご要望

その他のご意見・ご要望

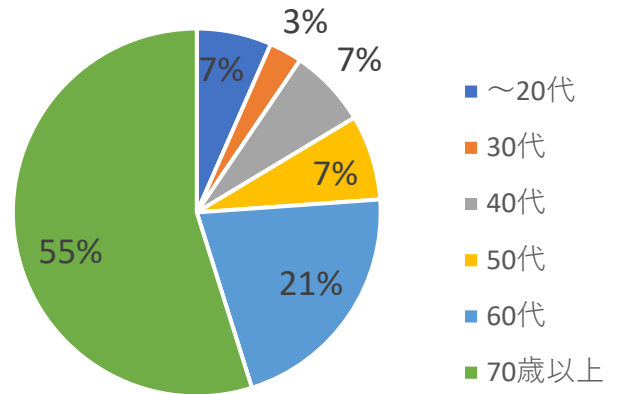
- ・段サポ会員にもっと特典があったら良いと思う
- ・使用料がかからない時は、他の団体の後続けて借りる場合、30分の猶予時間をとられました
- ・利用料高いので、利用回数を減らした
- ・サークルの利用料金をもう少し下げて欲しい（昨年までは無料だった）
- ・施設利用料金設定を30分単位にしていきたいと思います（2）
- ・ネット予約ができるとよい
- ・毎回の利用報告書が面倒

問6. 回答者基礎情報

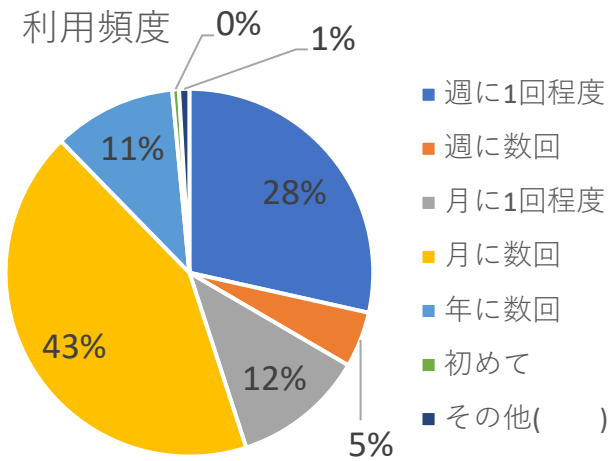
性別



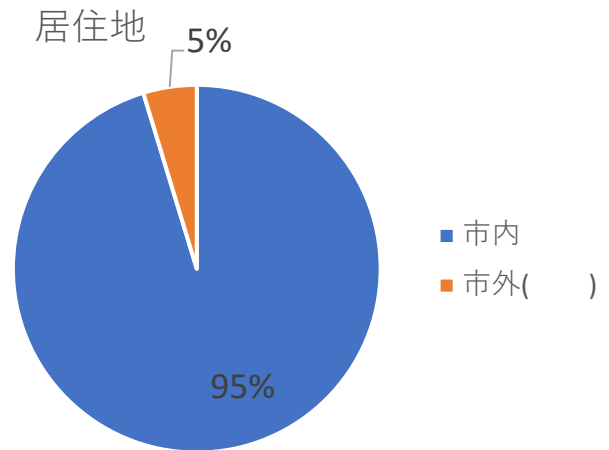
年齢



利用頻度



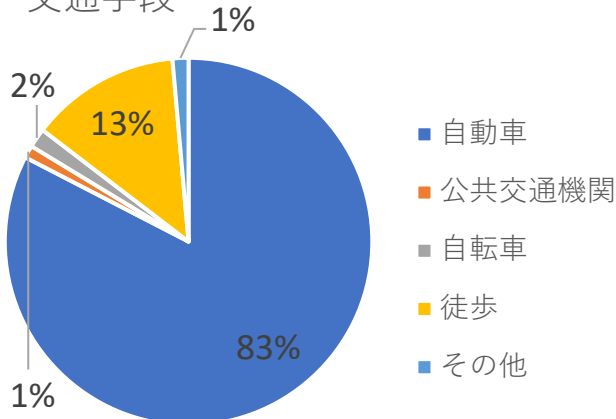
居住地



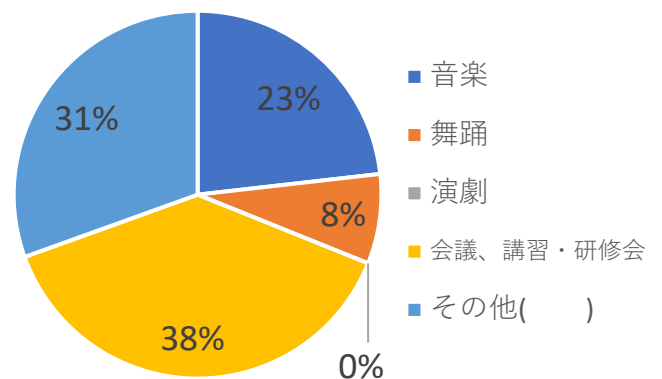
市外の回答

小千谷(4)、津南町(3)、南魚沼市、魚沼市

交通手段



利用内容



その他の回答

学習会(8)、ヨサコイ、趣味教室、P.C、体操(14)、民謡書道(4)、明石学級(3)、サークル(3)、俳句、写真、レッスン、練習、ヨガ(3)、軽スポーツ(2)、グループ活動、運動手芸、調理(5)、例会、趣味の会、絵、習物、青年学級成人講座、教室

R3_アンケート結果を踏まえての改善、今後の取り組みについて

改善を要する点	今後の取り組み内容
窓口には用が有るから行くのだから直ぐに対応してもらいたい。	すべての利用者が公平にご利用していただけるように努めます。また、催事・活動等でお悩みのことがございましたらご相談ください。接遇に関しては研修などを積み、利用者へ温かみのある対応を心がけます。
入口が分からずキョロキョロしてる時に声をかけて欲しかった。	
とても冷たい気がしています。	
全体的に市民に密着の施設であってほしい。親しみやすい感じが欲しい。	

トイレは不審者に対して危ないイメージ。	通路など防犯用のカメラは設置しております。対策として早めの電気の点灯を心がけます。
利用団体用ロッカーがあるとよい。	特定の利用者の方だけでなく公平に利用をして頂くため特に設置の予定ではございません。有料のコインロッカーをご利用ください。
一般の人が裏から入れないのは都合が悪い。	防犯要素もかねて西口は退館のみとしています。必要に応じて出入りも可能ですのでお声掛けください。
講堂のドアが重い。時計がない。	扉を含め材料は厚いものを使用し、防音対策としておりますので、現状でご利用ください。また、時計も防音室のため必要最小限度の備品等を設置しています。入口付近の時計をご利用ください。
読書ができるようにしてほしい 高齢の人達がおしゃべりする所がほしい。	オープンカフェにテーブルとイスが用意してあります。ご活用ください。
トイレ等の場所と通路の明記必要	案内サインは建設後に追加して対応しております。ご不明な点は事務室までお声掛け下さい。また、トイレに行く通路の電気は早めの点灯を心がけます。
お子さんでトイレが暗くて怖いといっている子がいました。夜は特に明るくなると嬉しいです。	
手洗場が欲しい。ゴミ箱がない。	手洗場は1Fのトイレ、2Fの西側トイレ、東側ユニバーサルトイレ、給湯室等をご利用ください。またゴミは公共の場であり、自己処理をお願いしますのでご協力をお願いします。
講堂のピアノが出し入れしづらいです。	グランドピアノであり、楽器や機材を極力減らすことで出し入れは前より良くなっています。ご理解のほどお願いします。
身体測定機の導入。	大変申し訳ございません。いまのところ設置は考えておりません。
ドアの開閉が大変、ステージに行くのが分かりづらい。	構造が複雑になっていて申し訳ございません。案内サインが設置してあるのでご対応下さい。
受付の先に自動販売機があるので、それのみ使いたいとき、使用しづらい。	コンセプト上設置場所が限られております。ご不便をお掛けしますが現状でのご利用をお願いします。

気楽に利用できない(公民館なのに)子供スペースがもったいない。老人に使わせてください。	老若男女、すべての皆様から等しくご利用をして頂きたいと考えております。
だんだんテラスに座っている時、背もたれがなくて疲れる。またお尻が痛くなる。	お尻に敷くマットがございます。事務室にお声がけいただきご利用時にお使いください。
階段で言うところの「けこみ」におっかけて足はご自由に…ということがあっても良いと思います。	設計上のコンセプトで変更は出来ません。お尻を少し前に出すなどをしてご工夫ください。

チケット取りにくい。公演当日職員関係者の数が多すぎる。	いろいろな対応がありますが、段十ろうでは公平に席を選んでいただく為、現在の方法になりました。プレイガイドもイープラスなどネット販売を増やしていますのでご利用ください。また、現在コロナ対策として来場者の連絡先等を必須としており関わる人数が多くなっております。ご理解のほどお願いします。
プロもアマチュアも含め、音楽関係のイベントが好きです。各種公演をいろいろ企画していただきうれしく思います。入場料をだいぶ安く設定頂いていますが、長続きするか心配です。少しずつ「世間並み」に水準を上げてほしいと思っています。	うれしく思っておりありがとうございます。大変励みになります。チケット料金は、オープン当初は安価な設定をしていましたが継続的にイベントを計画する中で、順次一般的な価格の設定をまいります。長く興行が出来るよう努力いたします。
定期的に映画をしてもらえると嬉しいです。	映画の上映もこれまで数回行っていきます。映画館のようなサウンド効果はありませんが、引き続き検討してまいります。
音響、設備良いので色々なジャンルの企画を。	皆様のご要望にお応えできるよう公演内容に配慮しております。開催規模・予算も考慮に入れながら皆様の期待に応えられるような公演開催を目指してまいります。
フォレスタ(音大卒生の集り) 笛口博昭(湯沢出身)	
劇団四季など呼んで欲しい	
公演を今やっているかどうかわかりにくいので、外の道路の入口に大きく出しておけば、もっと人が入ると思う。	貴重なご意見ありがとうございます。安全管理の観点から現状の位置にしており、催し物の表示は、限られた場所をお願いしています。PR等について、様々な観点から強化します。

専門家をおくように	ホール研修などを開催しスキルアップに努めています。
広い部屋を一日使用したい場合の予約がとれない。	公民館の予約は利用日の3ヶ月前の月の第一土曜日からになります。早めの予約をお願いします。
受付時、チケットの購入の人が先にいると、なかなか受付が出来ない。	ご不便をお掛け致します。なるべくお声掛け出来るように努力いたします。
段サポ会員にもっと特典があったら良いなあと思う。	会費の 50%以上を特典としてお返しし、チケットの先行販売もあります。「文化振興を図る為固定ファンを創出すること」が制度の趣旨であります。今後は購入枚数のアップ等のサービスを検討していきます。
30分の料金設定があれば助かる。	公民館条例で利用時間・開館時間等は定められています。指定管理者の判断では変更が出来ません。ただしホール事業等では必要に応じて柔軟な対応も考えますのでご相談ください。
開館時間 8:30 位にしてほしい	
施設の利用時間に合わせて玄関を開けて欲しい。	
部屋の利用時間について、前後の時間をせめて15分前後にして欲しい。	
使用料がかからない時は、他の団体の後続けて借りる場合 30 分の猶予時間を取られた。	現在、10 分前に受付を開始しています。時間内でのご利用をお願いします。また、利用の定義は準備から撤去までとしていますので、ご理解の程よろしくをお願いします。
掃除時間も時間内でやるというのは金儲け主義に近いと思いませんか。	
予約の度に毎回同じ内容を書く項目があるので、改善してほしい。	手続き上必要になっております。参考までに、ホームページよりエクセルデータを利用したり、コピーなどをしてご利用の方もいます。ご不明な点等がありましたら、事務室にお声掛けください。
申込書の方をもっとわかりやすい様にしてほしい。	
ネット予約ができるとよい(練習)毎回利用報告書が面倒。	国のデジタル化推進を受け、受付システムの検討をしております。ネット予約も含まれており、活用出来るよう検討中です。利用報告書はどのようにご利用いただいたかを把握するために必要なものになります。お手数ですが現状のまま活用をお願いします。
使用料金を安くしていただきたいです。	条例改正により、今年度から利用料体系が区分制から1時間単位になりました。改正より1年しか経過しておらずご意見として承りますが今後の経過を見ながら必要に応じて十日町市と協議をしながら対応します。また、“減免率”の改定も行われ、社会教育団体の皆様は以前の 100%減免から 50%の減免になったため利用料をいただいています。ご理解の程お願いします。
サークルの利用料金をもう少し下げたい。以前は無料だった。	

越後妻有文化ホール・十日町市中央公民館「段十ろう」に対する
ご意見・ご要望をお聞かせください。

今後の施設の運営に役立てるため、ぜひアンケートにご協力ください。

アンケートの提出期限
11月12日(金)まで

点でチェックをお願いします。

問1. 職員の対応・マナーについて
5段階でお答えください(1つのみ選択)

5	非常に良かった	<input type="checkbox"/>
4	良かった	<input type="checkbox"/>
3	普通	<input type="checkbox"/>
2	悪かった	<input type="checkbox"/>
1	非常に悪かった	<input type="checkbox"/>

職員の対応について、あてはまるものがある場合、
チェックしてください。

①	あいさつ <input type="checkbox"/> 良い <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 悪い
②	言葉遣い <input type="checkbox"/> 丁寧 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> そっけない
③	説明 <input type="checkbox"/> わかりやすい <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> わかりにくい
④	対応 <input type="checkbox"/> 柔軟 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 柔軟さに欠ける
⑤	専門知識 <input type="checkbox"/> 豊富 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 乏しい
⑥	そのほか、要望等をご自由に記入してください。

問2. 施設の便利さについて
5段階でお答えください(1つのみ選択)

5	非常に利用しやすい	<input type="checkbox"/>
4	利用しやすい	<input type="checkbox"/>
3	普通	<input type="checkbox"/>
2	利用しづらい	<input type="checkbox"/>
1	非常に利用しづらい	<input type="checkbox"/>

施設の利用について、あてはまるものがある場合、
チェックしてください。

①	設備・備品 <input type="checkbox"/> 充実している <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不足している
②	開館時間 <input type="checkbox"/> 便利 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不便
③	施設予約 <input type="checkbox"/> 取りやすい <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 取りにくい
④	施設利用のルール <input type="checkbox"/> わかりやすい <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> わかりにくい
⑤	専門知識 <input type="checkbox"/> 豊富 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 乏しい
⑥	そのほか、要望等をご自由に記入してください。

裏面もご記入ください

問3. 段十ろうホール事業について 理由をそれぞれお答えください（複数選択可）

1	令和3年11月13日（土） 梅沢富美男劇団 十日町特別公演	公演があることを <input type="checkbox"/> 知っている <input type="checkbox"/> 知らなかった	<input type="checkbox"/> 行く予定はない <input type="checkbox"/> 行く <input type="checkbox"/> 検討中	<input type="checkbox"/> 興味がない <input type="checkbox"/> 日時があわない <input type="checkbox"/> 料金設定 <input type="checkbox"/> その他（ ）
	2	令和4年3月15日（火） 高嶋ちさ子 with Super Cellists	公演があることを <input type="checkbox"/> 知っている <input type="checkbox"/> 知らなかった	<input type="checkbox"/> 行く予定はない <input type="checkbox"/> 行く <input type="checkbox"/> 検討中

今後見てみたいジャンルをお答えください。

- クラシック 演劇 歌謡 伝統芸能 子供向け 落語 漫才 オペラ
 バレエ 講演会 映画 その他（ ）

そのほか、ホール公演についてのご意見ご要望等をご自由にお書きください。

問4. この施設の総合的な満足度を5段階でお答えください（1つのみ選択）

5 自分は今後も積極的に利用したいと思うし、他の人にも教えてあげたいと思う
 4 自分は今後も利用したいと思う
 3 機会があれば、利用したいと思う
 2 あまり積極的に利用したいと思わない
 1 利用したいとは思わない

問5. 施設の管理・運営・その他、ご意見・ご要望をご記入ください

問6. 最後にご自身について、お聞かせください

性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
年齢	<input type="checkbox"/> ~20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70歳以上
利用頻度	<input type="checkbox"/> 週に1回程度 <input type="checkbox"/> 週に数回 <input type="checkbox"/> 月に1回程度 <input type="checkbox"/> 月に数回 <input type="checkbox"/> 年に数回 <input type="checkbox"/> 初めて <input type="checkbox"/> その他（ ）
居住地	<input type="checkbox"/> 市内 <input type="checkbox"/> 市外（ ）
交通手段	<input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> 公共交通機関 <input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> 徒歩 <input type="checkbox"/> その他
利用内容	<input type="checkbox"/> 音楽 <input type="checkbox"/> 舞踊 <input type="checkbox"/> 演劇 <input type="checkbox"/> 会議、講習・研修会 <input type="checkbox"/> その他（ ）

ご協力ありがとうございました。