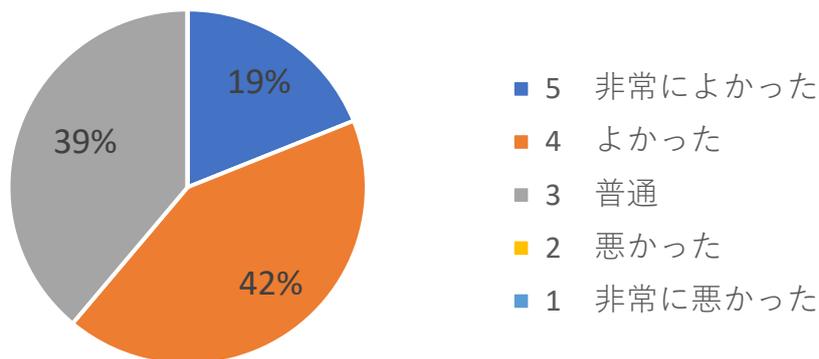


令和4年度 利用者満足度調査結果

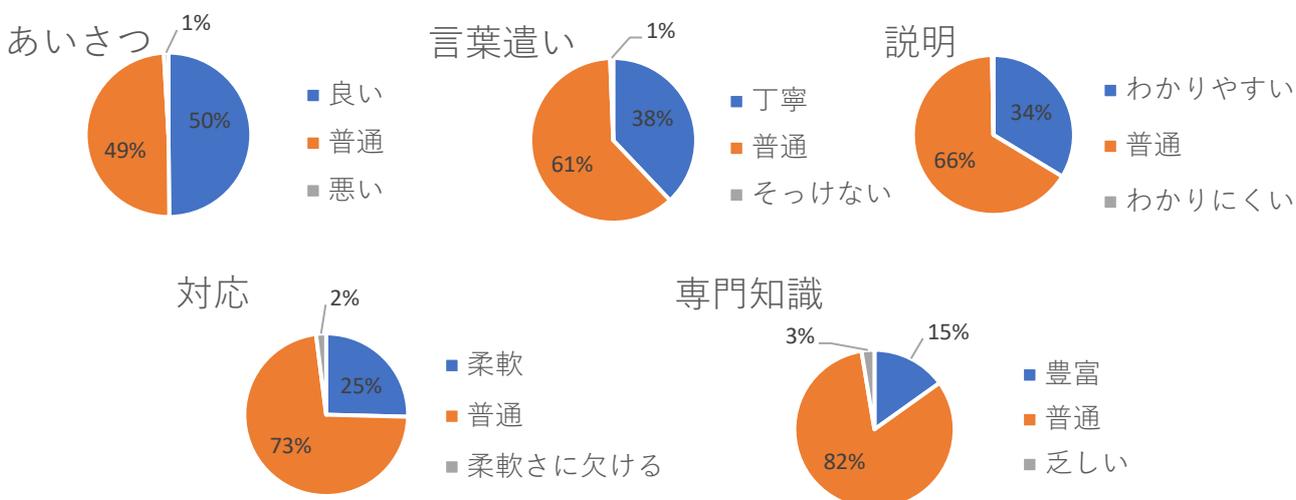
対象施設名	越後妻有文化ホール・十日町市中央公民館「段十ろう」		
指定管理者名	SOメンテナンス株式会社		
調査目的	利用者の満足度を調査し、その結果を分析することで利用者のニーズの把握及びサービスの改善点を見つけ出す。		
調査対象者	施設利用者		
調査方法	窓口配置や来場者へ配布、回収箱を用意する。		
調査表	別添のとおり	調査項目数	6 項目
調査期間	令和4年9月27日～令和4年11月10日		45 日間
回収数	346人（配布579人）		
調査・集計	指定管理者が実施		
調査結果	アンケート結果 別添のとおり 1～6ページ （6ページ目：回答者基礎情報）		
	改善、今後の取り組み 別添のとおり 1～3ページ		
全体評価	<p>職員の対応・マナーについて概ね評価は良く、利用者の施設への総合的な満足度も高い。</p> <p>利用者の半分以上を高齢者が占めているので安心安全に利用できるように努めます。又、若い方も利用しやすいように取り組みを工夫して、老若男女が利用できる施設を目指します。</p> <p>今回のアンケート結果を踏まえ、早期に今後可能なものは改善、工夫に努めます。</p>		

【回答結果】

問1. 職員の対応・マナーについて



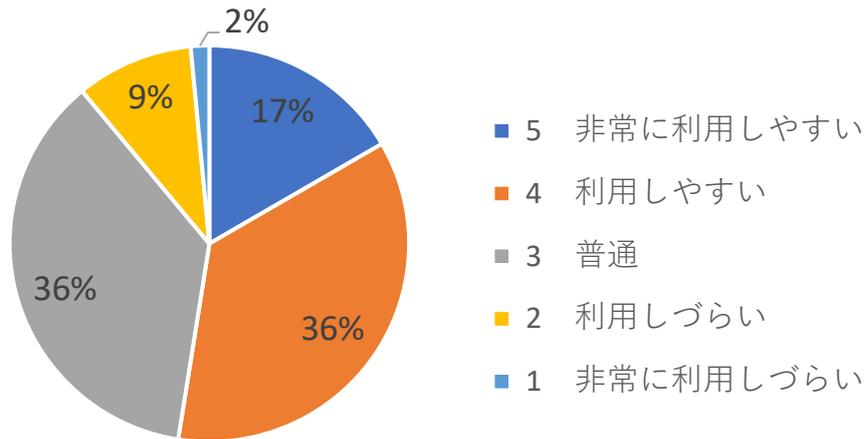
職員の対応について、あてはまるものがある場合、チェックしてください。



主なご意見・ご要望

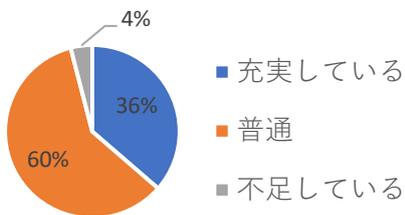
- ・対応遅い。自分の担当以外は詳しくない。窓口混んでいたら他の人も手伝いに入るとかして早く。
- ・ゆうずうがきかない時があつて親切とはいえない。
- ・夕方の見回りの男性にすごい口調とけんまくでおこられたことが複数回ある。たしかにこちらも少し迷惑をかけたかもしれないが“公民館”「公共施設」としての、柔軟さに欠ける。子供がとても怖がっていた。
- ・親切、ていねいすぎて、こちらが恥しくなる位です。
- ・前の公民館みたいじゃなく不便

問2. 施設の便利さについて

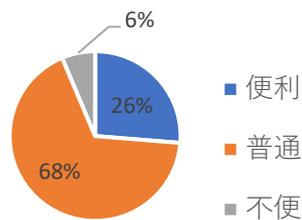


施設の利用について、あてはまるものがある場合、チェックしてください。

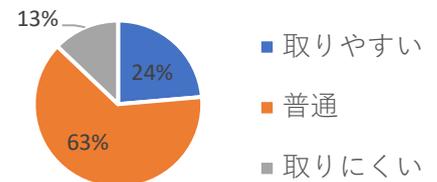
設備・備品



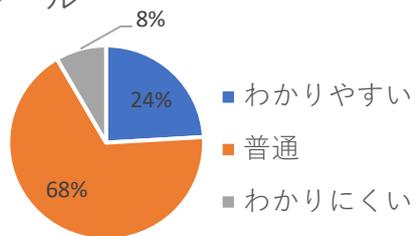
開館時間



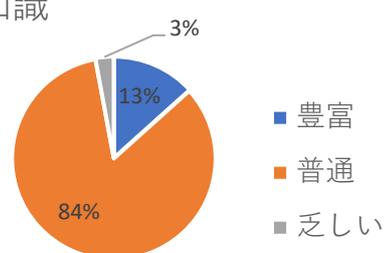
施設の予約



施設利用のルール



専門知識

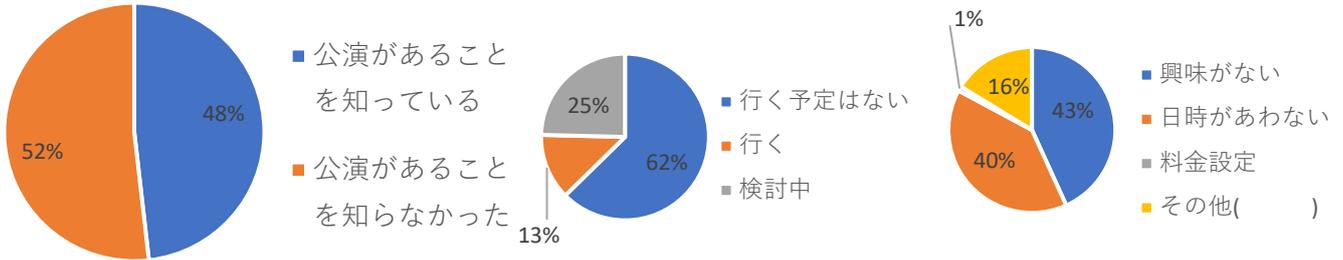


主なご意見・ご要望

- ・バレエレッスンの部屋を土足禁止にしてほしい。
- ・保育ルームを遅くまで使えるようにしてほしいです。
- ・だんだんテラスですりこわい。暗くて階段危ない。階段見にくい。
- ・wifiにネットワーク接続がされていなかったのを確認してほしい。
- ・利用料金が高い。時間のくりも検討してほしい。
- ・もう少し安いと利用しやすい。(6)
- ・使いがってが悪い。
- ・教室の開場をもう少し余裕を持って前もって開けてください。冷暖房も前もって行ないたい。
- ・時間を少しオーバーしてもお金をとるのはどうかと思う。何かと面倒くさいことを言われた。
- ・返却が少し遅れても延長料金をとられた。もう少し融通があっても。
- ・段々テラスは何のため？ここを利用したいのに全館貸し切り、その分の利用料はおかしい。
- ・講堂の扉が重い。
- ・高齢のため1年間通して利用している人は、3ヵ月ごとに予約するのは、やめてほしい。
- ・公民館側への要望になるかもしれませんが、利用団体のロッカールーム等が必要と考えていますが、他団体からも要望がありませんか。検討いただければ有難いです。
- ・段十ろうに限らず、十じろう、分じろうも昔のように使いやすくして頂きたい。体育館のように年払いにして頂くとありがたいです。職員も利用者も大変だ。
- ・演劇や文化祭など年間で使用できない日が決まっていたら、早めにおしえていただきたいです。
- ・時計がほしいです(講堂)
- ・2-③ 予約時前金で支払うのはきびしい
- ・ガラスばりて透明。おしゃれ～。けどこの位の年寄りには身を隠す場所も必要なんですよ。心理的に。
- ・身体能力劣る人にやさしくない。(階段・ドア・照明・てすり)
- ・ホールでのイベント時は駐車場が足りなさすぎる。もっと優しい開かれた“公民館”であるべき。利用時、ルール決め、話し合いが二転三転し大変な思いをしたと聞いたことがある。
- ・使いづらい。エレベーターの位置が良くない。せまい。駐車場が少ない。(大ホール使用の場合)
- ・初めての人は入り口がわかりづらいのではないかな

問3. 段十ろうホール事業について

劇団四季ファミリーミュージカル「人間になりたがった猫」



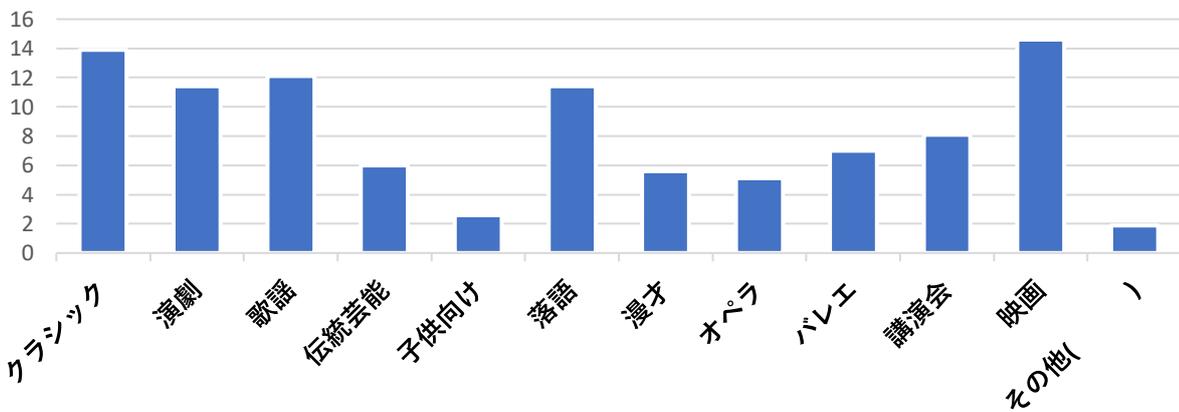
その他の回答
・売切れ(5)・忙しい・夕方は出ない・体調

だんだんテラスコンサート



その他の回答
・忙しい

今後見てみたいジャンルをお答えください(複数回答可)

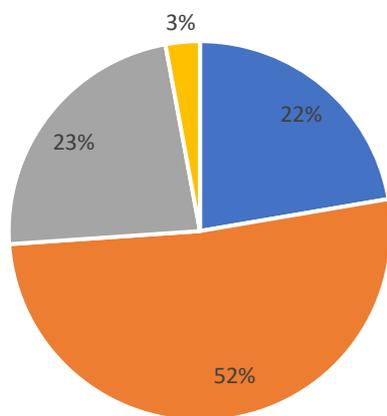


その他の回答
・柳家花緑(2)・ジャズ演奏(2)
・展示会・オーケストラ・文楽・太鼓
・吹奏楽・ダンス・バンド・映画(ひまわり)

主なご意見・ご要望

- ・旧市民会館でやった「かぐら」サミット(?)がよかった。もうできないのですかねえ(?)
- ・ミュージカル
- ・毎月のだんだんコンサートは、友達と一緒に楽しみにしています。
- ・BTSがみたい！
- ・料金設定等、たいへんご苦勞いただいていることが伺え感謝しています。住民参加型パフォーマンスを一層工夫いただけると、良いと思います。
- ・会員以外への宣伝をもっとわかりやすく、広くしてほしい。
- ・公演についてのPRがまだまだ不足していると思います。市報が主であると思いますが、他に市の公共施設、駅、大型店等にポスター等は貼ってあるのでしょうか？
- ・これからもいろんな公演をやって下さい。

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

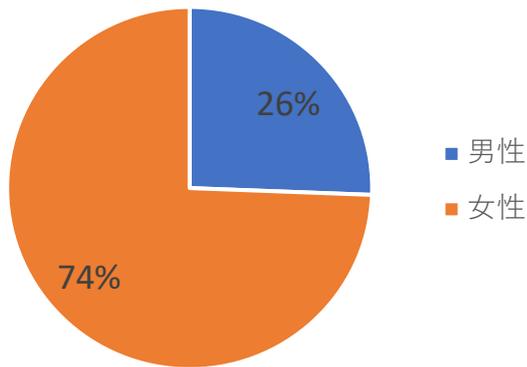
問5. 施設の管理・運営・その他、ご意見・ご要望

その他の主なご意見・ご要望

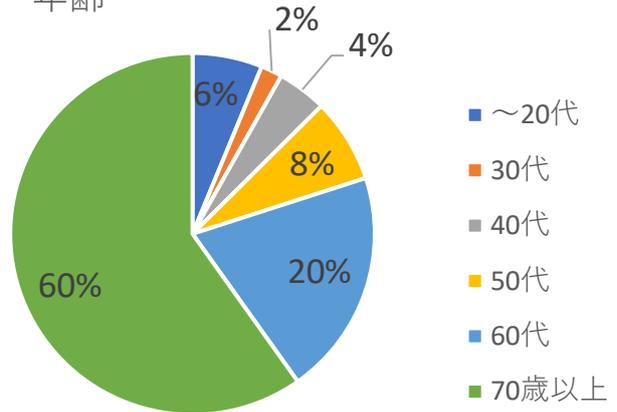
- ・料金の30分単位をつくってほしい。
- ・地域行事に関する利用料を減免して欲しい。
- ・すばらしい。
- ・誰でも自由に弾けるピアノとかあったらいいなと思います。
- ・充実したきれいな施設が利用出来てうれしいです。今後も宜しくお願いします。
- ・いつも気持ちよく利用させていただいております。
- ・部屋に入るのが9時30分となっているが、9時を過ぎたら入れるようにしてほしい。ダメなら冬はその前に暖房を入れておいてほしい。
- ・除菌セット、手提げタイプの入れ物だとうれしいです。荷物が多いので持ち運びが大変です。

問6. 回答者基礎情報

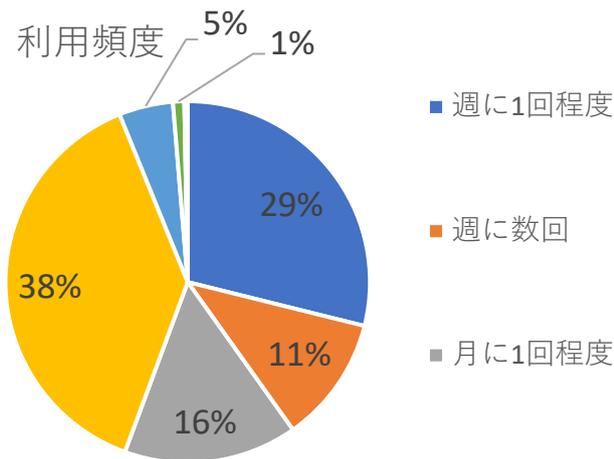
性別



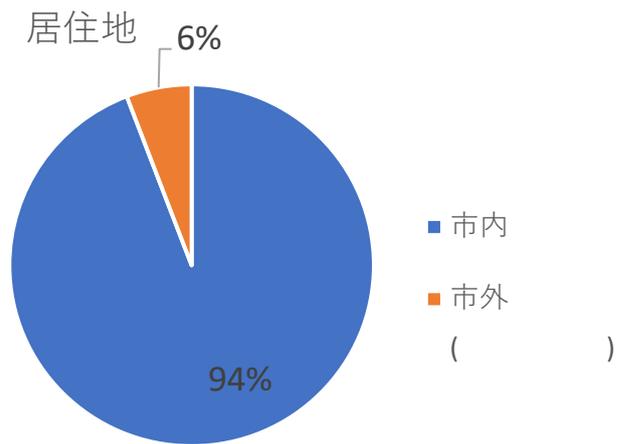
年齢



利用頻度



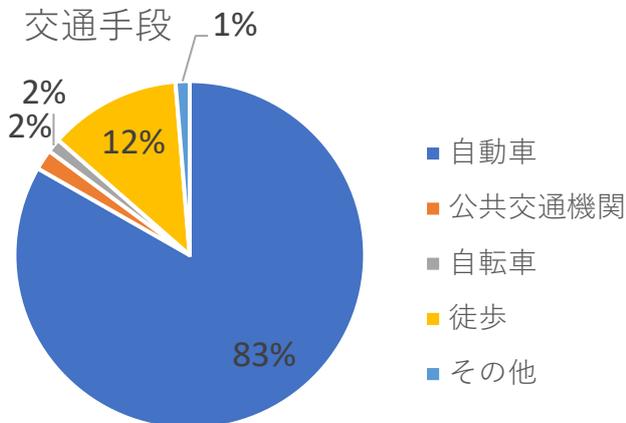
居住地



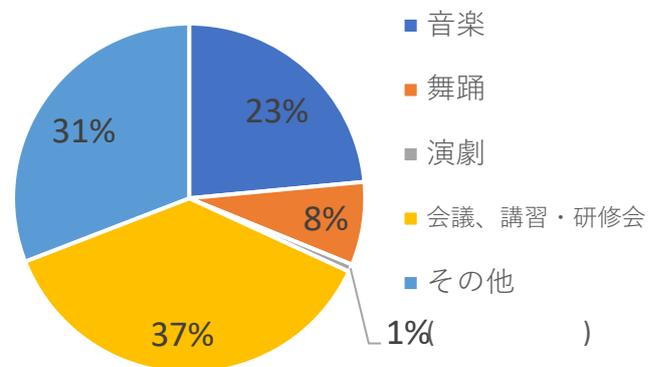
市外の回答

・津南町(4)・魚沼市・小千谷市・柏崎市・六日町・塩沢
・南魚沼市・長岡市

交通手段



利用内容



その他の回答

・体操(18)・習い事(4)・書道(4)・パソコン(3)・ヨガ(3)
・レクダンス(3)・運動(3)・サークル活動(3)・料理(3)
・明石学級(2)・俳句(2)・写真・詩吟・例会・句会・謡い
・絵手紙・太極拳・笑いヨガ・練習・けんこつ体操

R4 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
対応遅い。自分の担当以外は詳しくない。窓口混んでいたら他の人も手伝いに入るとかして早く。	窓口は迅速な対応をするようにいたします。そして、皆さんが安心してかつ公平に利用が出来るように努めてまいります。
ゆうずうがきかない時があつて親切とはいえない。	又、接遇・対応に関しまして研修などを積み適切に対応できるよう心がけます。
バレエレッスンの部屋を土足禁止にしてほしい。	全ての利用者が公平に利用できるように対応しておりますので、土足禁止は考えておりませんのでご理解ください。又、部屋の清掃は、部屋使用後に利用者より清掃をお願いしております。さらに、年2回のワックス掛けを実施しております。
保育ルームを遅くまで使えるようにしてほしいです。段十ろうに来たついでに保育ルームを使えると、とても助かります。	プレイルーム（保育ルーム）の利用時間は、現在5時までとなっておりますが、子育て支援の観点からも、時間延長などを含めて柔軟に対応できるように早期に検討いたします。
子供室が5:00までなので、習いごとの子供まちで6:00までつれて来た時遊ばせられない。	
wifi にネットワーク接続がされていなかったの確認してほしい。	建物構造がコンクリート造りのため、場所により繋がりにくいところがございます。中継機等を増やして対応しておりますが、繋がりやすいところでの利用をお願いいたします。
もう少し安いと利用しやすい。	市の条例により利用料金・利用時間が定められており、条例の金額を利用料金として設定しております。市内全体の料金体制もあり、必要に応じて市と協議してまいりますのでご理解をお願いいたします。
予約時前金で支払うのはきびしい。利用料金が高いので時間のくくりも検討してほしい。	
使用料金が高すぎる。	
料金の30分単位をつくってほしい。	
段々テラスは何のため？ここを利用したいのに全館貸し切り、その分の利用料はおかしい。	だんだんテラスを催し物等で利用される時は、2階部分での活動に制限がかかりますので、そのお部屋を特例減免にてご予約いただいております。ご理解をお願いいたします。
講堂の扉が重い。	防音対策の為扉は厚いものを使用しています。ご不便をお掛け致しますがご理解をお願いいたします。
時計がほしいです。（講堂）	構造の問題で、講堂内での設置は出来ませんので、入口付近の時計のご利用をお願いいたします。

<p>部屋に入るのが 9 時 30 分となっているが、9 時を過ぎたら入れるようにしてほしい。ダメなら冬はその前に暖房を入れておいてほしい。</p>	<p>受付は、予約時間の 10 分前より開始しております。 又、利用の定義は準備から撤去までとしていますので、ご理解の上、ご利用は時間内をお願いいたします。</p>
<p>教室の開場をもう少し余裕を持って前もって開けてください。</p>	
<p>時間を少しオーバーしてもお金をとるのはどうかと思う。</p>	
<p>返却が少し遅れても延長料金をとられた。もう少し融通があっても。</p>	
<p>ロッカー1 ヶ月でも活動用の備品があるとよい。(書道の会全体の品物など) 旧公民館にはあって便利だった。</p>	<p>全ての利用者から公平に利用していただくために、特定の場所に専用ロッカーの設置予定はございません。</p>
<p>利用団体のロッカールーム等が必要と考えていますが、他団体からも要望がありませんか。検討いただければ有難いです。</p>	<p>有料のコインロッカーを設置していますので、ご利用くださるようお願いいたします。</p>
<p>1 年間通して利用している人は、3 か月ごとに予約するのはやめてほしい。</p>	<p>市の条例により予約開始期間や料金の支払い方法が定められておりますのでご理解をお願いいたします。段十ろうでは年払いの取り扱いをしておりません。ホームページに部屋の空き状況が確認できるページを作りましたのでご利用ください。又、FAX やメール等での予約も可能です。</p>
<p>段十ろうに限らず、十じろう、分じろうも昔のように使いやすくして頂きたい。体育館のように年払いにして頂くとうれしいです。職員も利用者も大変だ。</p>	
<p>演劇や文化祭など年間で使用できない日が決まっているのでしたら、早めに教えていただきたいです。</p>	<p>本年度より、ホームページにて部屋の空き状況が確認できるようになりましたのでご利用くださるようお願いいたします。</p>
<p>ガラスばかりで透明。おしゃれ～。 だけど、心理的に年寄りには身を隠す場所も必要です。これまで、そういう面の配慮って口にする人がいなかったのかしら？ (ヨガのクラスに限る)</p>	<p>多目的スペース・練習室にロールカーテンがございますので、必要に応じてご利用くださるようお願いいたします。</p>
<p>初めての方は入り口が分かりづらいのではないかな。</p>	<p>設計上のコンセプトもあり改修は出来ませんが、より分かりやすい工夫をしております。</p>
<p>施設を利用する時も気を使う。</p>	<p>又、ご不明な点は事務室までお声がけください。</p>
<p>一般市民が利用しにくくなった。演者には立派な施設と言われるけど、前の市民会館より一般市民は利用しにくい。</p>	<p>皆様が公平に利用できるように努力しております。又、ご不便やご意見がありましたら事務室にお声がけください。</p>
<p>身体能力劣る人にやさしくない。(階段・</p>	<p>利用者の皆さんへは公平に対応するように心</p>

ドア・照明・てすり)	がけています。ご不満・ご不明なことがありましたらお声掛けください。
階段が多くてあぶない。 霧囲気が暗い。駐車場が少ない。冬期は雪が積もる。	又、階段の上り下りが難しい方は館内にエレベーターがございますので、ご利用ください。冬の利用の際、除雪の関係で駐車場が狭くなり、ご不便をお掛けしますがご理解をお願いいたします。
だんだんテラスの手すりがこわい。	
薄暗くて足元があぶない。	
ホールでのイベント時は駐車場が足りなさすぎる。	段十ろうの駐車場は 225 台の駐車が可能ですが、イベントによっては、臨時駐車場として市役所の駐車場も活用できますので、誘導方法を含めてご相談ください。
使いづらい。エレベーターの位置が良くない。せまい。駐車場が少ない。(大ホール使用の場合)	又、エレベーターの位置につきましては、設計上の都合で現在の場所になっておりますので、ご理解の程お願いいたします。
旧市民会館でやった「かぐら」サミットがよかった。もうできませんか？	ご意見ありがとうございます。 多くの皆様のご意見等は、館の主催事業を含めて、今後のイベント企画の参考にさせていただきます。
ミュージカル。	
BTS がみたい。	
住民参加型パフォーマンスを一層工夫いただけると、良いと思います。	
会員以外への宣伝をもっとわかりやすく、広くしてほしい。	現在、段十ろうのホームページで公演などを告知し、フェイスブックやインスタグラムなど SNS を活用した PR も行っておりますが、さらに努力してまいります。 又、段サポ会員には、メールにて最新のイベント情報を提供しており、多くの皆様から登録していただけるように努力いたします。
公演についての PR がまだまだ不足していると思います。市報が主であると思いますが、他に市の公共施設、駅、大型店等にポスター等は貼ってあるのでしょうか？	公共施設にはポスター掲示・チラシの設置をお願いしております。又、市街地へのポスター掲示は昨年度より強化しておりますが、今後、さらに掲示箇所の増加を含め PR に取り組んでまいります。
除菌セット、手提げタイプの入れ物だとうれしいです。荷物が多いので持ち運びが大変です。	除菌は利用終了時に行っていただきますので、お荷物が多い場合は、終了時までに取りにお越しくください。

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10日(木)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	施設の予約 <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4年11月13日（日） 劇団四季「人間になりたがった猫」	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	毎月開催(入場無料) だんだんテラスコンサート	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）

<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	4	自分は今後も利用したいと思う
<input type="checkbox"/>	3	機会があれば、利用したいと思う
<input type="checkbox"/>	2	あまり積極的に利用したいと思わない
<input type="checkbox"/>	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
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。