

南魚沼市民会館

利用者アンケート集計結果

施設指定管理者

公益財団法人南魚沼市文化スポーツ振興公社

1. 目的

施設利用者の満足度を把握するとともに課題を抽出し、より良い利用環境の整備、サービス向上を図ること。

2. 実施時期

平成28年2月24日 ～ 3月31日

3. 対象

平成28年度南魚沼市民会館利用者（利用者、利用団体、イベント主催者。観客、イベント来場者は除く）及び南魚沼市民会館利用登録団体より、無作為に100件抽出。

4. 調査方法

選択方式及び記入式アンケートによる調査。
返信用封筒による郵送、FAX、窓口で回収。

5. 回収率

回答66件 回収率66%

6. 集計結果

Q1 ご利用内容

各施設とも年間通じて多くの皆さまから多種多様な目的でご利用いただいております。

Q2 施設のご利用について

当館の利用について約78%の皆さまから、「総合的に満足」「やや満足」の評価をいただきました。誠にありがとうございます。今後、更なる満足度の向上を目指

し、職員一同努力して参ります。

Q 3 非常時の体制について

今回のアンケートでは、ご利用の際の非常時の体制についての皆さまの意識を伺いました。アンケートでは、「非常時の想定をしていなかった」の回答が45%を占め、「会館職員が行うと思っていた」が続く結果となりました。

災害時には、会館職員と主催者の皆さまが協力し、お客様の安全確保、避難誘導対応が必要となります。ご利用の際は非常時の体制も考慮いただくとともに、有事の際はご協力をお願いいたします。

Q 4 会館ホームページについて

ホームページはご存じの方が多数でしたが、facebook については周知されていないとの結果となりました。

今年3月にホームページのリニューアルを行いました。今後も内容の充実と、facebook も含めた情報発信に力を入れていきたいと思っております。

Q 5, 6 備品・サービスについて、その他ご意見・ご要望

多くのご提案、ご意見をいただきました。また、お褒めの言葉、激励もいただき誠にありがとうございました。いただいたご意見を今後の施設運営に活かし、より良い利用環境の整備、サービスの向上に努めて参ります。

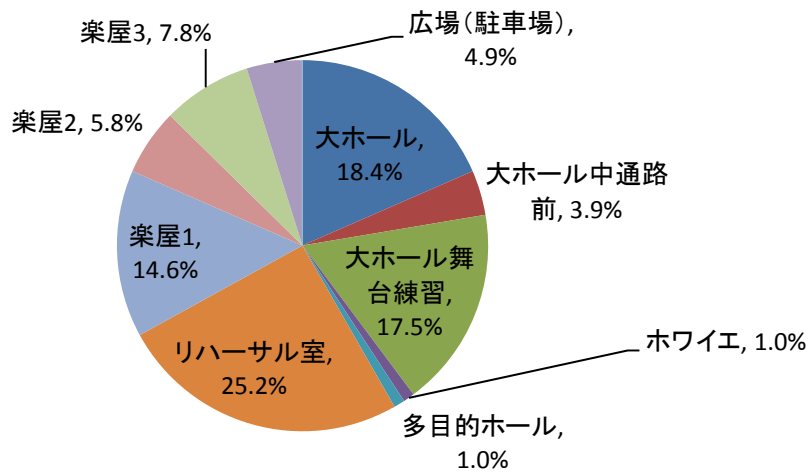
※各設問の詳細な集計結果は次ページ以降をご覧ください

多くの皆さまからご回答いただき、誠にありがとうございました。

アンケートに限らず、お気づきの点、ご意見等ございましたらいつでも窓口までお寄せください。

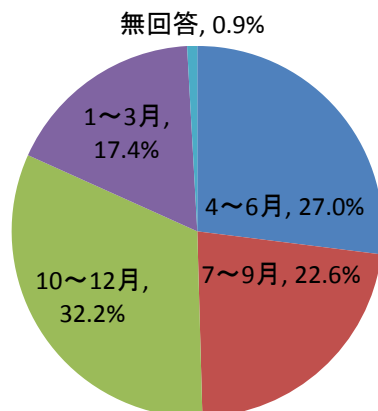
Q1-1 ご利用施設 ※複数回答可

	選択項目	回答数	割合
1	大ホール	19	18.4%
2	大ホール中通路前	4	3.9%
3	大ホール舞台練習	18	17.5%
4	ホワイエ	1	1.0%
5	多目的ホール	1	1.0%
6	リハーサル室	26	25.2%
7	楽屋1	15	14.6%
8	楽屋2	6	5.8%
9	楽屋3	8	7.8%
10	広場（駐車場）	5	4.9%
11	無回答	0	0.0%
	合計	103	100.0%



Q1-2 ご利用時期 ※複数回答可

	選択項目	回答数	割合
1	4～6月	31	27.0%
2	7～9月	26	22.6%
3	10～12月	37	32.2%
4	1～3月	20	17.4%
5	無回答	1	0.9%
	合計	115	100.0%

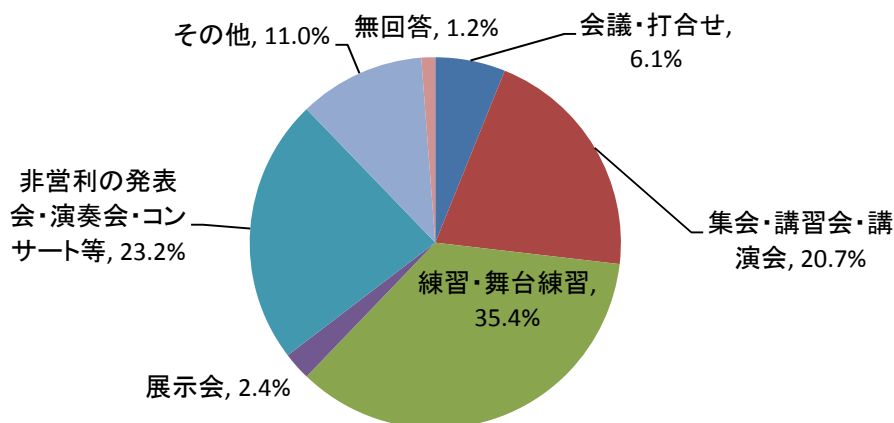


Q1-3 ご利用目的 ※複数回答可

	選択項目	回答数	割合
1	会議・打合せ	5	6.1%
2	集会・講習会・講演会	17	20.7%
3	練習・舞台練習	29	35.4%
4	展示会	2	2.4%
5	非営利の発表会・演奏会・コンサート等	19	23.2%
6	営利の演奏会・コンサート等	0	0.0%
7	その他	9	11.0%
8	無回答	1	1.2%
	合計	82	100.0%

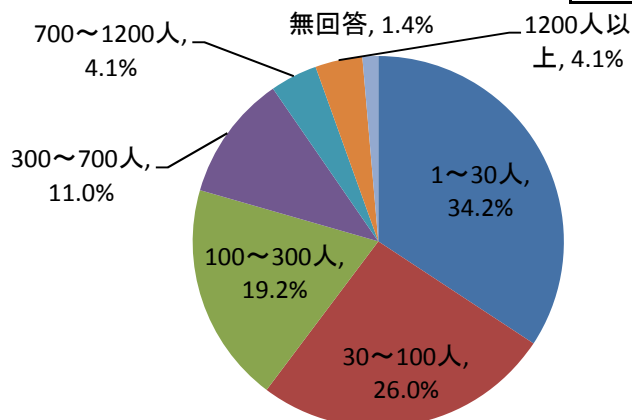
その他回答

- ・物販
- ・住民健診
- ・非営利の説明会
- ・入職式
- ・非営利の映写会
- ・説明会
- ・子育て教室
- ・臨時駐車場



Q1-4 ご利用人数 ※複数回答可

	選択項目	回答数	割合
1	1～30人	25	34.2%
2	30～100人	19	26.0%
3	100～300人	14	19.2%
4	300～700人	8	11.0%
5	700～1200人	3	4.1%
6	1200人以上	3	4.1%
7	無回答	1	1.4%
	合計	73	100.0%

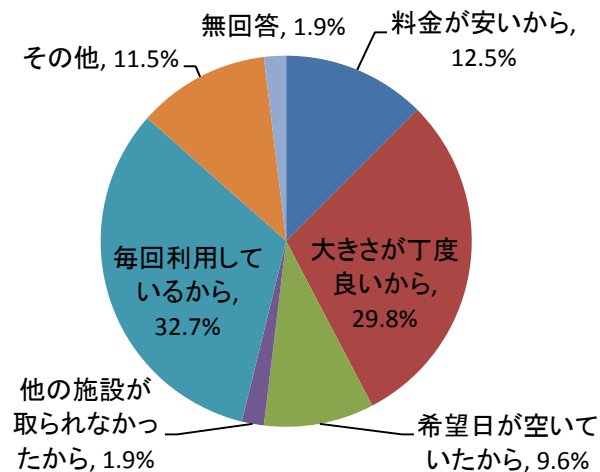


Q2-1 当館の利用を決めた理由をお聞かせください ※複数回答可

	選択項目	回答数	割合
1	料金が安いから	13	12.5%
2	大きさが丁度良いから	31	29.8%
3	希望日が空いていたから	10	9.6%
4	他の施設が取られなかったから	2	1.9%
5	毎回利用しているから	34	32.7%
6	その他	12	11.5%
7	無回答	2	1.9%
	合計	104	100.0%

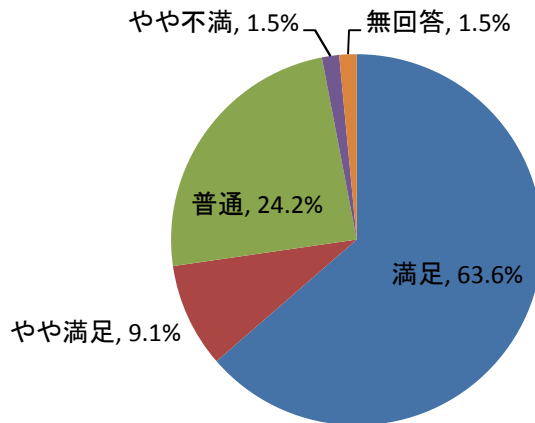
その他回答

- ・市民会館で開催の催しに出演するため
- ・駐車場が広い
- ・臨機応変な対応をしてもらえる
- ・ほかに施設がない
- ・警備体制が組みやすかった
- ・市で決められている（こどものつどい）。市の施設の使い道としてとてもよい
- ・発表にふさわしいホールがあるから
- ・音楽の練習、演奏会場として適しているから
- ・市の中心部にあるから



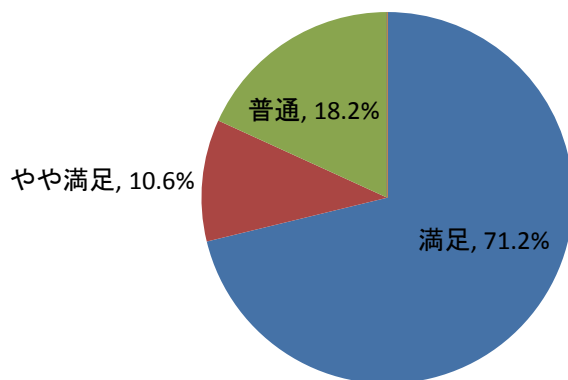
Q2-2 予約、申し込み手続きはいかがでしたか

	選択項目	回答数	割合
1	満足	42	63.6%
2	やや満足	6	9.1%
3	普通	16	24.2%
4	やや不満	1	1.5%
5	不満	0	0.0%
6	無回答	1	1.5%
合計		66	100.0%



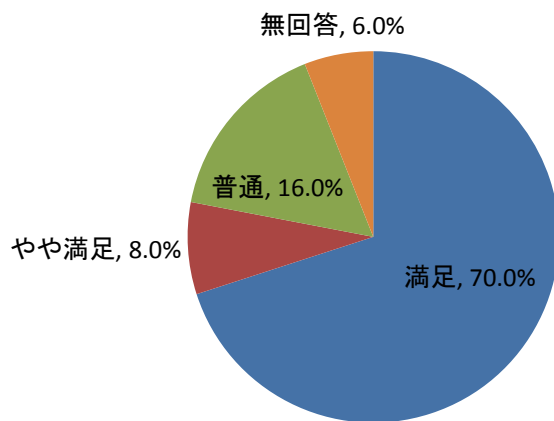
Q2-3 会館スタッフの窓口、電話対応はいかがでしたか

	選択項目	回答数	割合
1	満足	47	71.2%
2	やや満足	7	10.6%
3	普通	12	18.2%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	無回答	0	0.0%
合計		66	100.0%



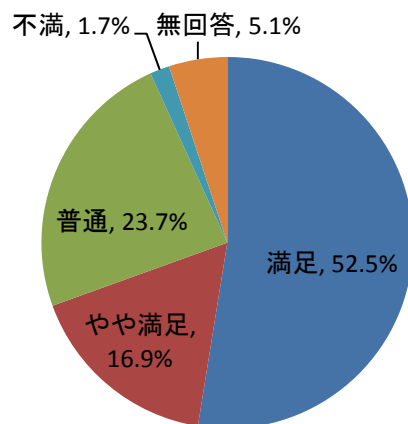
Q2-4 舞台スタッフの対応はいかがでしたか ※ご利用のある場合

	選択項目	回答数	割合
1	満足	35	70.0%
2	やや満足	4	8.0%
3	普通	8	16.0%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	無回答	3	6.0%
合計		50	100.0%



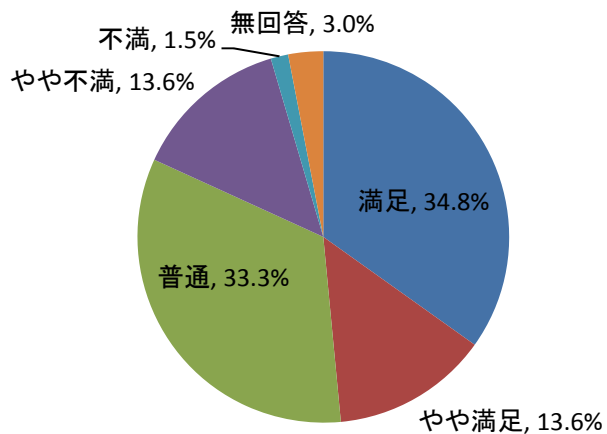
Q2-5 当館の備品はいかがでしたか ※ご利用のある場合

	選択項目	回答数	割合
1	満足	31	52.5%
2	やや満足	10	16.9%
3	普通	14	23.7%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	1	1.7%
6	無回答	3	5.1%
合計		59	100.0%



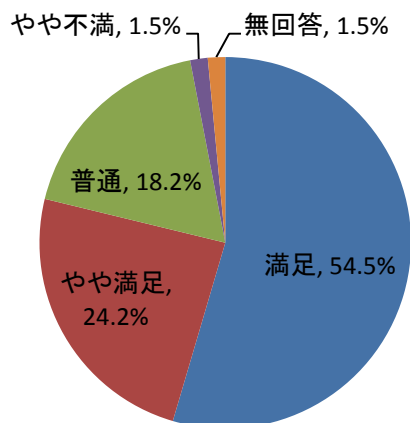
Q2-6 当館の利用料金はいかがでしたか

	選択項目	回答数	割合
1	満足	23	34.8%
2	やや満足	9	13.6%
3	普通	22	33.3%
4	やや不満	9	13.6%
5	不満	1	1.5%
6	無回答	2	3.0%
合計		66	100.0%



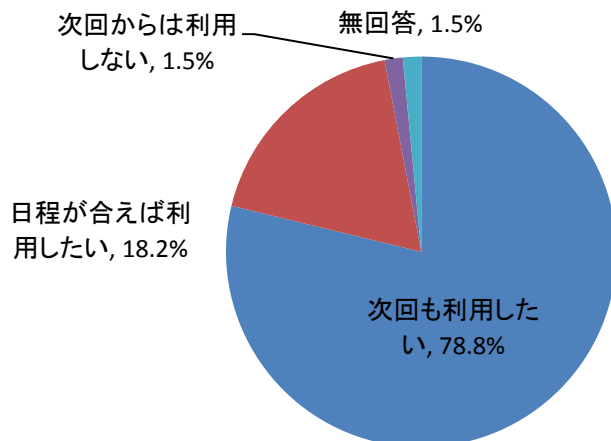
Q2-7 総合的に当館のご利用がいかがでしたか

	選択項目	回答数	割合
1	満足	36	54.5%
2	やや満足	16	24.2%
3	普通	12	18.2%
4	やや不満	1	1.5%
5	不満	0	0.0%
6	無回答	1	1.5%
合計		66	100.0%



Q2-8A 次回も当館を利用したいと思いますか

	選択項目	回答数	割合
1	次回も利用したい	52	78.8%
2	日程が合えば利用したい	12	18.2%
3	あまり思わない	0	0.0%
4	次回からは利用しない	1	1.5%
5	無回答	1	1.5%
合計		66	100.0%

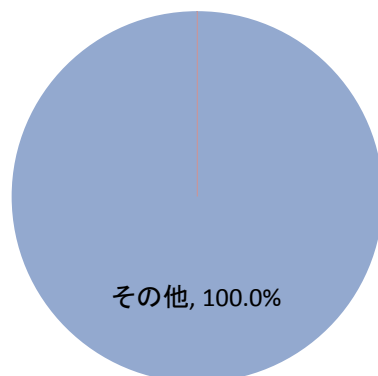


Q2-8B Q2-8Aで「あまり思わない」、「次回からは利用しない」と回答した方へお聞きします。その理由をお聞かせください ※複数回答可

	選択項目	回答数	割合
1	元々ほかの施設が希望だったから	0	0.0%
2	立地・駐車場の条件が悪いから	0	0.0%
3	申し込み手続きが煩わしいから	0	0.0%
4	希望した日の利用が取りづらいから	0	0.0%
5	設備がよくなかったから	0	0.0%
6	スタッフの対応がよくなかったから	0	0.0%
7	その他	1	100.0%
8	無回答	0	0.0%
合計		1	100.0%

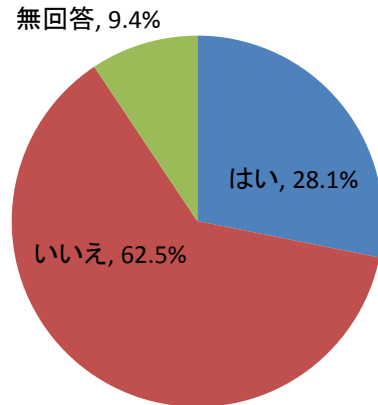
その他回答

- ・次回の利用から参加人数が大幅に増える為、より大きな会場が必要となった



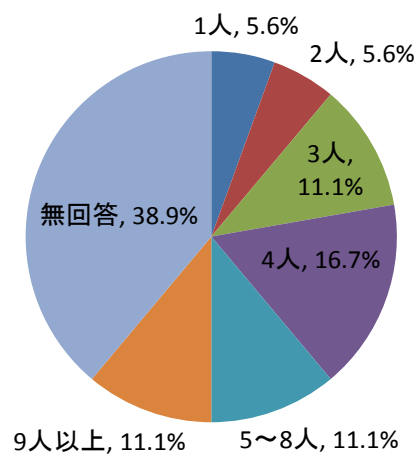
Q3-1A 非常時に備え、避難誘導の人員を確保しましたか

	選択項目	回答数	割合
1	はい	18	28.1%
2	いいえ	40	62.5%
3	無回答	6	9.4%
合計		64	100.0%



Q3-1A' Q3-1Aで「はい」を選択した方にお聞きします。何人の人員を確保しましたか

	選択項目	回答数	割合
1	1人	1	5.6%
2	2人	1	5.6%
3	3人	2	11.1%
4	4人	3	16.7%
5	5～8人	2	11.1%
6	9人以上	2	11.1%
7	無回答	7	38.9%
合計		18	100.0%

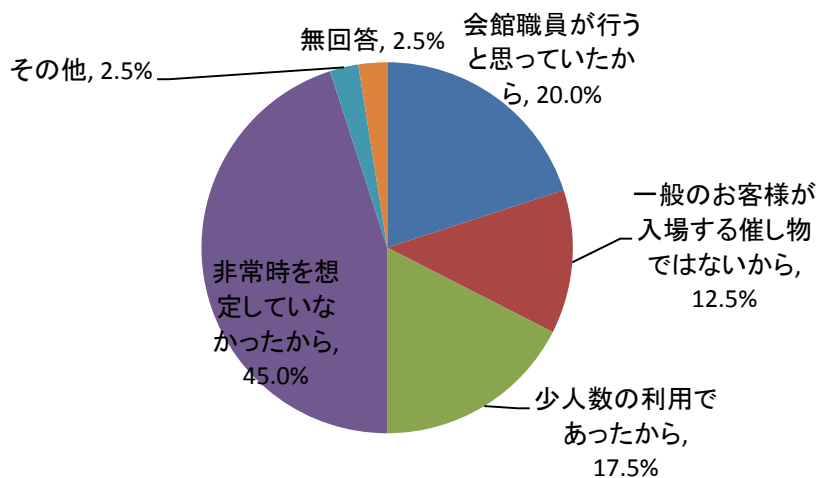


Q3-1B Q3-1Aで「いいえ」を選択した方にお聞きします。その理由をお聞かせください

	選択項目	回答数	割合
1	会館職員が行うと思っていたから	8	20.0%
2	一般のお客様が入場する催し物ではないから	5	12.5%
3	少人数の利用であったから	7	17.5%
4	非常時を想定していなかったから	18	45.0%
5	その他	1	2.5%
6	無回答	1	2.5%
合計		40	100.0%

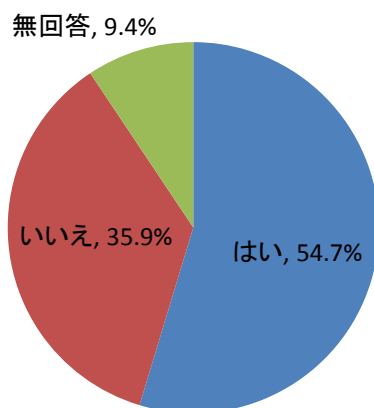
その他回答

- ・裏口、非常口が近い



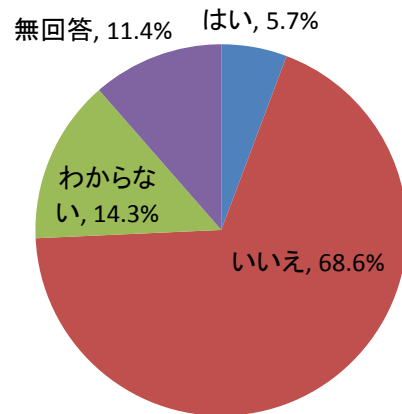
Q3-2A 本番前に館内の経路や非常口を確認されましたか

	選択項目	回答数	割合
1	はい	35	54.7%
2	いいえ	23	35.9%
3	無回答	6	9.4%
合計		64	100.0%



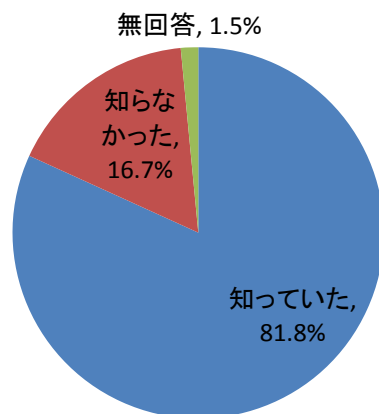
Q3-2B Q3-2Aで「はい」を選択した方にお聞きします。避難経路や非常口の案内看板等で分かりにくい箇所はありましたか

	選択項目	回答数	割合
1	はい	2	5.7%
2	いいえ	24	68.6%
3	わからない	5	14.3%
4	無回答	4	11.4%
合計		35	100.0%



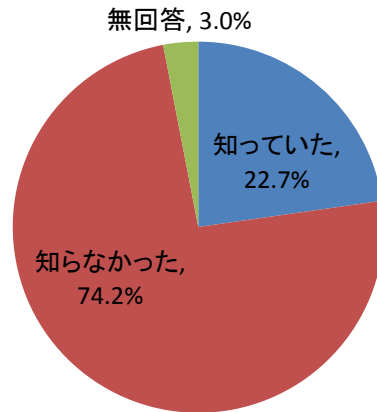
Q4-1 市民会館のホームページがあることをご存知でしたか

	選択項目	回答数	割合
1	知っていた	54	81.8%
2	知らなかった	11	16.7%
3	無回答	1	1.5%
合計		66	100.0%



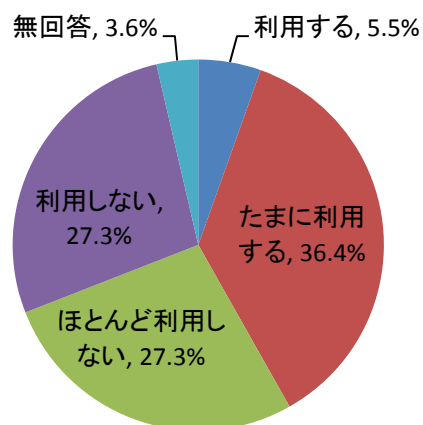
Q4-2 市民会館のfacebookがあることをご存知でしたか

	選択項目	回答数	割合
1	知っていた	15	22.7%
2	知らなかった	49	74.2%
3	無回答	2	3.0%
合計		66	100.0%



Q4-3A 掲載情報を利用されますか

	選択項目	回答数	割合
1	利用する	3	5.5%
2	たまに利用する	20	36.4%
3	ほとんど利用しない	15	27.3%
4	利用しない	15	27.3%
5	無回答	2	3.6%
合計		55	100.0%

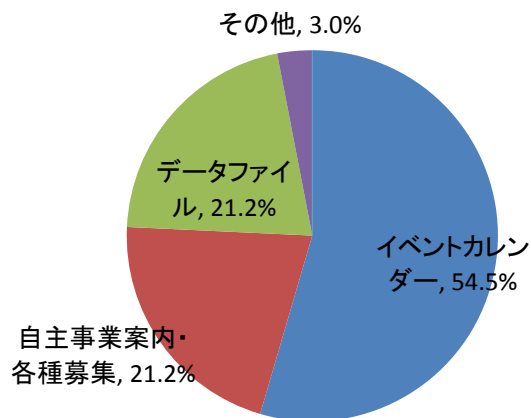


Q4-3B Q4-3Aで「利用する」、「たまに利用する」を選択した方にお聞き
 します。主に利用する内容は何か ※複数回答可

	選択項目	回答数	割合
1	イベントカレンダー	18	54.5%
2	自主事業案内・各種募集	7	21.2%
3	データファイル	7	21.2%
4	その他	1	3.0%
5	無回答	0	0.0%
	合計	33	100.0%

その他回答

- ・利用料金表、楽屋などの間取りの広さなど



Q5-1 館内の備品で「こんなものがあつたらいいな」と思うものはありますか

- ・ピアノの子ども用足台、ピアノイス2台。
- ・多目的ホールのテーブルの軽量化、パーティションの更新。
- ・多目的ホール出入口付近の電源が少ない。
- ・練習時にラジカセなど音の出せるものが借りられれば。
- ・多目的ホールが電動椅子ならよかった（建設時にも要望したが）。
 舞台の高さももう少し低ければ。
- ・大ホール中通路前を利用する場合、後方の席への規制看板、表示があると
 助かる。紐をつけたが外して後方へ座る人がいた。
- ・大型TV、DVD
- ・会場内に置ける小さめの「関係者以外立ち入り禁止」看板
- ・1階のトイレの数が多いと良い。
- ・なるべく損傷のないパネル、足
- ・ステージ演出のスモッグ、花びら、シャボン玉
- ・掲示板（立て看板）のかずがもっとあると良い。
- ・催し案内板等の充実。
- ・会議室等全室にモニターがあると便利。

Q5-2 施設利用に付随したサービスで、「こんなサービスがあったら良いな」
と思うものはありますか

- ・冷房対策にひざ掛け。
- ・有料で良いので託児サービス
- ・洗面所が改良されたらよいと思う。
- ・駐車場の誘導員派遣サービス。今回手配してもらい助かった。
- ・会場入り口の案内看板を作成してもらえると助かる（有料可）。
- ・市内（市立）の学校の利用については無料にしてもらいたい。現在は保護者負担としている。
- ・館内放送で開催中のイベント案内。音楽祭の終了時に、公民館まつり、美協展の案内など。
- ・ミニカフェ

Q6-1 お気づきの点やご意見、ご要望等何でもご記入ください

- ・いつも利用させていただきありがとうございます。スタッフの方々には照明のことでよくしていただきありがとうございます。
- ・年に1, 2回のステージ練習で利用しています。今後ともよろしく願います。
- ・備品の料金をもっと安いことを望みます（テーブル、電源）。
- ・毎回丁寧に柔軟に対応ありがとうございます。今後も変わらぬ市民会館であってほしいです。
- ・いつも色々細やかな配慮に感謝しています。職員皆様の対応に感謝！
- ・1年間大変お世話になりました。今後ともよろしく願います。
- ・十分だと思います。
- ・利用状況がホームページにのっているのでしょうか？そうなら利用したい。
- ・丁寧に感謝しています。また次回も利用したいと思いました。
- ・大ホール利用料は出来るだけ安い方がよい。
- ・スタッフ全員がすべての点で努力している姿が強く感じられ、心強く感じる。さらなる向上に頑張ってください。
- ・駐車場を利用する際、親切に対応していただきありがとうございました。
- ・各種多様な団体、催しに対応されていると思います。行政も成果に値する補助をしてもらいたいものです。営業努力をした分がカットとはあんまりです。今後ともよろしく願います。
- ・いつも無理な要望に応じていただきありがとうございます。安心して利用させていただいています。今後ともよろしく願います。
- ・1階フロアが暗い。ホワイエ側の外の緑地帯を整備して公園風に（噴水など）。
- ・湯沢公民館や大和町のさわらびのような、個人的にもちょこっと使用できるような場所があるといいなと思います。大ホールは大きすぎ、高額すぎます。多目的ホールは会場のイス等も良くないし、ステージ演出、音響の設備もないので。
- ・市内の小中学生が学習の一環として利用する場合、全額減免してもらえると

ありがたい。回数制限があってもよいので。いつも丁寧な対応ありがとうございます。

- ・市民会館と公民館の申し込みを一緒の用紙にしてもらいたい。
- ・市民会館、公民館利用者以外の駐車を禁止できればよいと思った。
(以前旅行の待ち合わせ場所に行っている人たちがいて、「駐車できないじゃないか」と怒られた)
- ・旧図書館を早く利用できるようにしてください。
- ・駐車場の未舗装部分の舗装と駐車スペース白線の整備。
- ・毎年利用させていただいておりますが、特に照明スタッフにお願いです。
曲別に希望照明を書いて渡してあり、又リハーサルに本番衣装を一名は着て色の兼ね合いを見ていただいておりますが、ブルーの衣装にブルーの照明を当てたりで色彩感がない。舞台は照明で華やかさが出る。お考えください。
音響卓が音調室にある方が進行がうまくいくと思います。
- ・何から何まで親身になって相談にのってくださいました。事前の打ち合わせからリハーサル、準備、本番と職員の方々のおかげで滞りなく進めることができました。ありがとうございました。また次回もよろしくお願いいたします。