

「春日井市文芸館の貸館業務に関する顧客満足度アンケート」

集計結果

春日井市文芸館（文化フォーラム春日井）をより使いやすい施設にするため、施設利用者を対象に顧客満足度アンケート調査を実施しました。その集計結果を報告いたします。

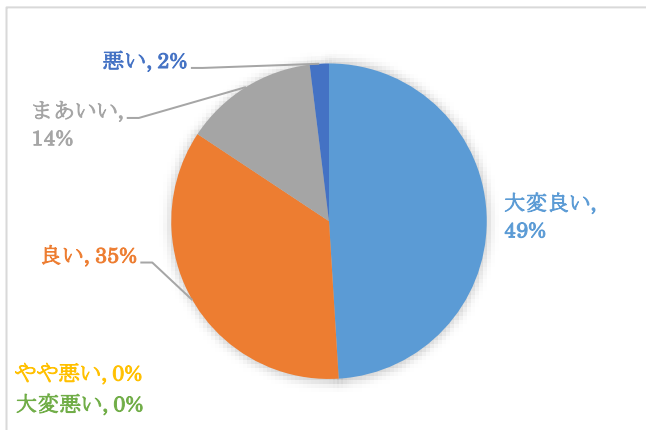
- ◆調査期間：平成 29 年 6 月 6 日～7 月 8 日
- ◆調査対象：文化フォーラム春日井の施設利用者
- ◆調査方法：①平成 27・28 年度の施設利用者（121 名）にアンケート用紙を送付
②春日井市 WEB アンケートサイトに掲載
- ◆回答数：51 件（FAX・持参＝36 件・Web 回答＝15）
- ◆回答率：42.1%

Q 1 主に利用される施設を選んでください。（複数回答可）

| | |
|--------|------|
| ギャラリー | 14 件 |
| 視聴覚ホール | 28 件 |
| 会議室 | 8 件 |
| 文化活動室 | 2 件 |
| 和室 | 7 件 |

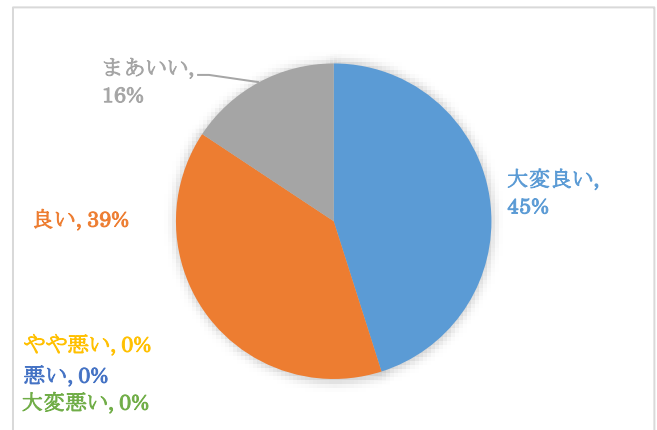
Q 2 職員の対応について

（態度、言葉遣い、身だしなみ、接客レベルなど）



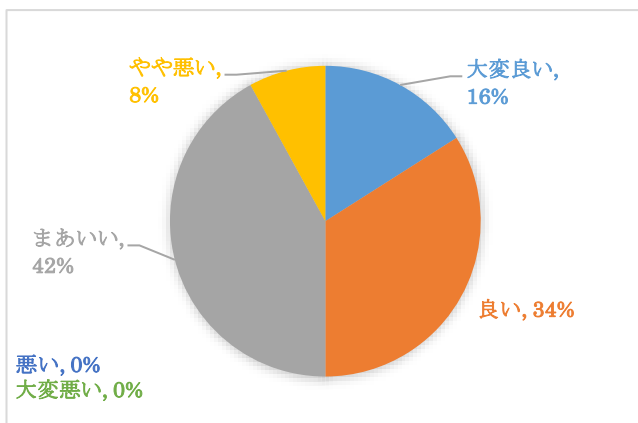
Q 3 サービスについて

（受付、打合せ、利用当日のサポート、臨機応変な対応など）



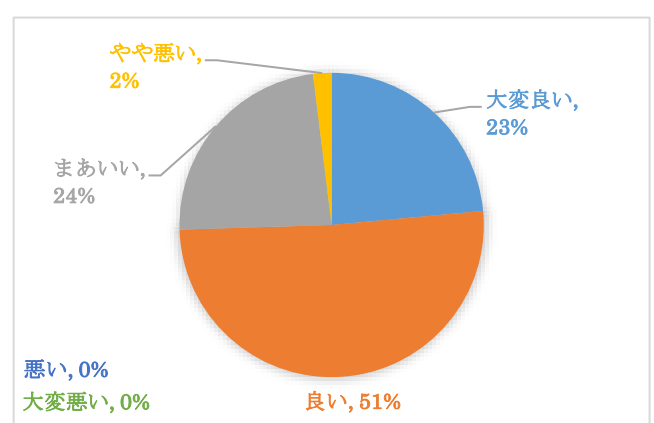
Q 4 制度について

（申込手続き、利用時間、申込期間、料金など）



Q 5 施設・設備について

（施設の清潔さ、設備・備品の使い勝手、駐車場の使い勝手など）



Q6 施設利用の申込期間について

《ギャラリー》

(1年前を希望する理由)

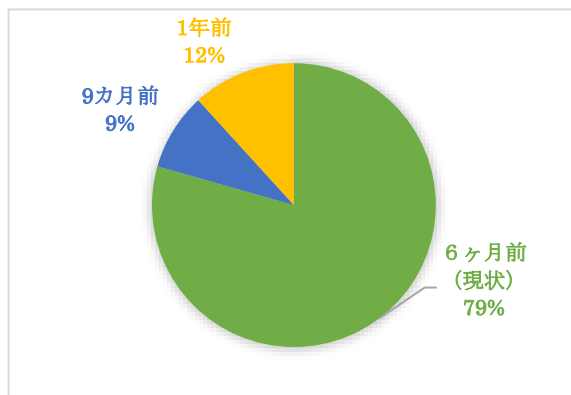
- ・国際展の時は契約を1年前にしなければいけないため。
- ・準備期間としては、早く決まっているほうが良い。(会場が取れなかったときに、次の対応ができる)
- ・もう少し早く申し込めたら段取りが片付き助かる場合もありますが、ルールで決まっているので特に不満はありません。
- ・利用したことはないが、1年前くらいから準備できるとよいのでは？

(9か月前を希望する理由)

- ・製作時間の関係や、特別出品依頼時の相手の都合を考えて。

(6か月前<現状>を希望する理由)

- ・早すぎるとこちらも計画できない。
- ・余り期間が長いと失念する恐れがあるため。
- ・今で満足。
- ・長すぎず短すぎず心の準備に良い。
- ・継続事業だから。



《視聴覚ホール》

(1年前を希望する理由)

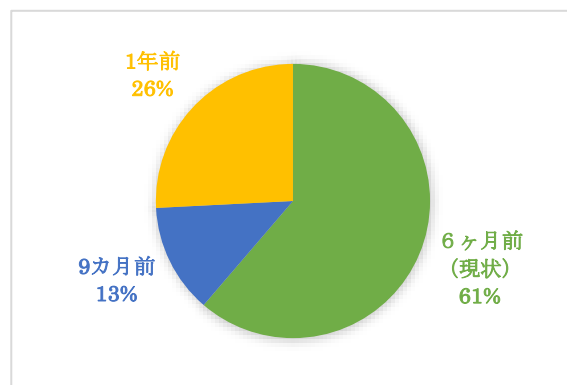
- ・期間が短いと、利用できなかったとき出演者の確保が難しい。
- ・どこのくじ引きも1年前なので、先の予定を立てられるため。
- ・講師等相手方の日程調整に時間的余裕がほしい。
- ・大きな発表会などでは、早く予定が立てられると助かる。
- ・約1年前から準備をしていくため、会場が決まっていると安心。

(9か月前を希望する理由)

- ・活動計画の早期確定ができる。
- ・他団体への賛助出演依頼がしやすい。
- ・会場が確保できれば準備がしっかりできる。

(6か月前を希望する理由)

- ・生徒の状況を見てから実施を決めるので、半年前がぎりぎりです。
- ・主たる活動が6ヶ月単位なので、スケジュールを立てやすい。
- ・早すぎると見通しがつかない。
- ・余り期間が長いと失念する恐れがあるため。
- ・長すぎず短すぎず、心の準備に良い。



《会議室、文化活動室、和室》

(6か月前を希望する理由)

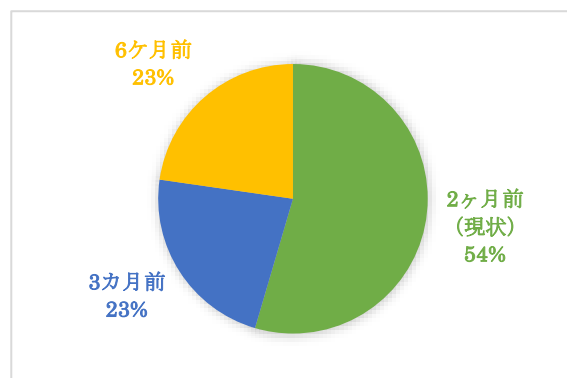
- ・会議室利用に際し、準備(他の予約・参加者への周知広告等)が、2か月前では対応できない。
- ・約1年前から準備をしていくため、会場が決まっていると安心。
- ・講師等の日程調整に余裕がほしい。
- ・活動が6ヶ月単位なので、6ヶ月前が良い。
- ・6または3か月前くらいが使い易い。

(3か月前を希望する理由)

- ・楽屋として利用するため。
- ・ダメな場合の他所手配のため。

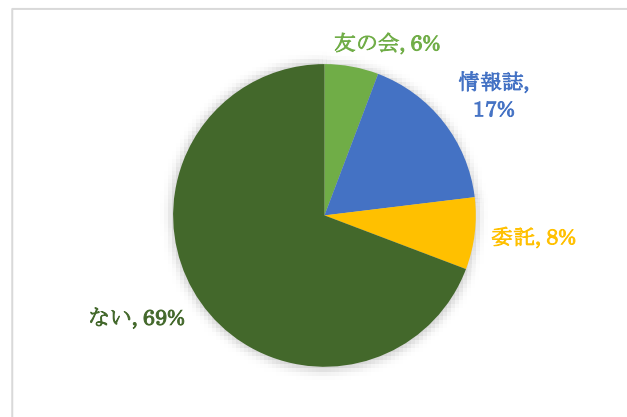
(2か月前を希望する理由)

- ・余り先すぎると予定を立てにくい。
- ・会員の予定を立てやすいため。
- ・1~2ヶ月前にしか予定が立たないので。



Q7 施設利用に関する広報サービスを利用したことはありますか。

- チラシを友の会会報に同封
- 情報誌 FORUM PRESS 広告掲載
- チケット委託販売
- 利用したことはない



Q8 その他、具体的なお意見、ご要望をお書きください。

(例：改善してほしいこと、やってほしいサービス、他館にあって当館にないサービスなど)

ギャラリー

(設営関連)

- ① 利用団体の高齢化に伴い、作品展示等高所作業のスタッフ、協力ボランティア団体等紹介制度の創設の検討をしてほしい
- ② ピクチャーレール取扱いの際、やぐらの上での作業をアルバイトで頼む場合は有料にし、頼まない場合は使用料金から値引きするなど、高齢化に伴った検討をしていく必要がある。
- ③ 有料でよいので、作品表示キャプションのサンプルを用意してほしい。
- ④ ギャラリーの天井が高く、左右調整が難儀。

(料金関連)

- ⑤ ギャラリーの料金について、もう少し値下げを検討してほしい。
- ⑥ 使用料金について改善してほしい。使用回数によるポイント制。
- ⑦ 空いている時は、無料で貸し出してほしい。

(申込期間関連)

- ⑧ 申込は1年前にしてほしい。

(その他)

- ⑨ ギャラリー受付の暖房器具（電気ストーブ）を財団で用意してほしい。
- ⑩ ギャラリーの受付専用の机がほしい。
- ⑪ 搬入時間が短いので、もう少し早い時間から空けてほしい。

視聴覚ホール

(駐車場関連)

- ① 改善はとても難しいと思いますが、いつも駐車場が足りなくなって困ります。

(利用期間関連)

- ② 視聴覚ホール確保の際、思うように日時が取れない。
- ③ 季節の良い時、4月～6月、9月～11月の期間は、できる限り市民が使い易いようにしてほしい。

(設備関連)

- ④ 音響・照明装置をより充実させてほしい。
- ⑤ 音響設備（ピンマイク・スタンドマイク）を充実させてほしい。照明設備も有料でかまわないので、もう少しよい設備と技術提供を期待します。楽屋が舞台裏にもう一部屋あると使い易くなると思います。
- ⑥ ヤマハピアノを、もう少し程度の良いピアノをお願いします。

- ⑦ 舞台袖に入ってしまうと客席の様子が全くわからなかったので、モニターかのぞき穴があると大変うれしい。スタッフさんの対応はとても良い。
- ⑧ 毎年、視聴覚ホールを利用させていただいておりますが、楽屋が狭いので出演者の居場所に苦慮しています。会議室と一体利用する場合は6ヶ月前に会議室の申し込みは可能ようですが、AB ともに借入が必要とのこと、それでは広すぎますので、和室との一体利用ができるようお願いしたいと思います。

(利用制限関連)

- ⑨ 視聴覚ホールの確保も難しい。音が出るコンサートですので、他の催し物をやっている時に静かにしてくださいとか、上の階から苦情があるようで、音響を使用するコンサートは大変。
- ⑩ 音楽教室の発表会で視聴覚ホールを利用させていただいているのですが、打楽器が使用できないことが残念でした。音が上階へ響いてしまうということでしたが、ご迷惑のかからない日や時間帯があれば、使用を許可していただけると、大変ありがたいです。
- ⑪ 設備を有効活用していない。音響室にある PA は色々な用途で使用できるのに「あれはできない、これはできない…」と言われる。使い方がよく分かっていない。特にモニター、録音など。担当者によっては動いてくれますが、これはよくわからなくて…とか。機材の勉強をしてほしい。それと使用料金が高すぎる。もう一つ、視聴覚ホールでの音を大きく出すと図書館に響きますので控えて…といわれます。図書館利用者に「本日は Live がありまして音が少し聞こえてきますが宜しくお願いします」と言えばよくて、視聴覚ホールを優先にするべきである。

(スタッフ関連)

- ⑫ リハーサルと本番のスタッフを同じ人にしていただきたいです。違っていると本番が非常に不安。
- ⑬ 本番の観客数がリハーサル時と異なるため、マイクを利用した歌・アンサンブル・合奏などに限り、本番の音量バランスを臨機応変にアドバイスしていただけるとありがたいです。

(利用時間関連)

- ⑭ 開館時間(9:00)を30分でもいいので早めてほしい。
- ⑮ 15時~19時という枠取りが可能だと、とても便利なのですが。

和室

(管理関係)

- ① 和室の掃除の頻度が知りたいです。和服を着て使用します。必ず量の拭き掃除をしますが、かなり汚いです。
- ② 問い合わせの説明も丁寧で、優しい印象でした。茶室利用でしたが、事前に下見をさせていただくのも快く対応していただき、道具の説明や確認もきちんと丁寧にしていただきありがたかったです。今後も利用させていただきたいので、よろしく願いいたします。
- ③ 茶道の初釜で和室をお借りしますが、立派なお茶室を利用できるし、道具が豊富にそろっていてきちんと管理されており、職員の方も親切に対応して下さるので、ありがたいです。

(広報関連)

- ④ 和室と茶室が設置されているが、幅広い市民に利用されていないと感じる。利用方法など広報の改善を望む。

(料金関連)

- ⑤ ふれあいセンターやレディヤン等と料金を同額にしてほしい。10名で登録しておくと同額。他市の施設の和室も利用するが、他市在住の人でも利用できるなど。

その他

- ① 会議室が優先的に視聴覚ホール利用者に2か月前以前に予約されることは合理的ではない。よって会議室等も6か月前の申し込みにして一致させることによって、不合理性が解消される。
- ② 申し込みは、抽選でなくて先着順にしてほしい。
- ③ 当館トイレもウォシュレット式に。
- ④ 会場を利用する際、打合せ等で、担当者によって、温度差があるなど感じます。「あくまでも、全てそちらで。こちらは業務以外は手を出しません。」と言われる事もあれば、「手が空いてれば、自分達も動きますので」と言われる事も。もちろん、基本的に全て自分達で完結するつもりですが、困った時はいつでも言って下さい、といった後者のような対応をして頂くと、安心して利用できるな、と有難く感じます。

- ⑤ ホール等を借りる時、時間にならないと開けないとか、もう少し臨機応変に融通が利くと良い。あと他の施設に比べスタッフが施設の使い方などに細かいのが気になる。昔はそんなことなかったのに。あくまでも借りてもらっているという気持ちを忘れて、貸してやっていると感じる。上から目線で威張っている感じが不快。
- ⑥ 現状で満足しています。施設もきれいでとても良いと思います。いつもありがとうございます。
- ⑦ とても親切に対応していただきました。ぜひまた利用したいと思います。よろしく願いいたします。
- ⑧ その節はお世話になり、ありがとうございました。不慣れな年寄りに親切に案内頂き感謝しています。
- ⑨ 皆さん本当に親切な方ばかりで、いつも恐縮しております。今後ともどうぞ宜しくお願い致します m()m。