

平成28年度貸施設利用者アンケート 記述意見及び改善等対応表

利用者記述部分	利用者への対応・説明等
<p>③インフォメーションスタッフの接遇や利用方法の説明など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも気持ちよく対応していただき、有難いです。 ・接客態度が非常によい。親切。【GH大・小，くすのきホール，会議室】 ・いつも笑顔で素晴らしいです。【たづくり，学習室，会議室】 ・インフォメーション受付の方、日々、月々、年々よい対応されていて感謝します。 ・アンケート等の要望に応じ、使いやすくなっています。ありがとうございます。 【1101会議室，花水木，303会議室，1103会議室】 ・受付の方が皆さん美人！【音楽練習室】 ・良い人もいるが、悪い人もいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございます。引き続き丁寧で迅速な対応に努めてまいります。 ・つねに一定水準が維持できるよう、研修等により改善を図ってまいります。
<p>④舞台（視聴覚）スタッフの接遇や利用方法の説明など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発表会の時は本当に助かりました。 ・こちらの要求を快く聞いてくれる。【GH大・小，くすのきホール，会議室】 ・舞台担当の方がとても親切で助かりました。ありがとうございました。【大会議場】 ・毎回、丁寧に対応していただき感謝しています。今回も同様でした。 ・いつもありがとうございます。看板の位置もちょうどよく、とてもよい講演会になりました。【大会議場，1201会議室】 ・年の初めによりイベントができました。舞台担当者様ありがとうございました。 Thank you!!【大会議場】 ・他のホールスタッフの方は、上から目線の方が多いのですが、こちらは、大変丁寧に対応していただき、心地よく利用させていただきました。ありがとうございます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございます。引き続き丁寧な対応に努めてまいります。

<p>した。【むらさきホール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当日の機材の調整、対応等、視聴覚担当者様にはいつもお世話になっており、感謝しております。今回も気持ちいい視聴ができました。ありがとうございました。 <p>【映像シアター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前打合わせ時の担当の方は大変親切でしたが、楽屋のモニターの有無など、もう少し把握されていたらありがたいです。【むらさきホール】 	<ul style="list-style-type: none"> ・舞台スタッフの対応等について、つねに一定水準が維持できるよう、研修等により改善を図ってまいります。
<p>⑤利用施設やトイレの清掃状況などの衛生面</p> <ul style="list-style-type: none"> ・汚れているところを見たことはありません。 ・きれいです。【GH大・小，くすのきホール，会議室】 ・トイレが汚されていましたが、担当の方がすぐに対応して下さったようで、きれいになっており、気持ちよく使用できました。心配りうれしく思います。【音楽練習室】 ・トイレが水漏れしているところがあった。【むらさきホール、調理実習室、大会議場】 ・忘れ物やごみがある場合がある。【602会議室】 ・よくごみや髪の毛がそのままある。畳の傷みもあり、清掃の不備が見られる。 <p>【1101学習室】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前に使用した団体のごみ（葉っぱ？）が落ちていたり、机がぬれていたりする。 ・エレベーターの扉の下、溝が掃除されず、ナッツなど落ちたままです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございます。引続き衛生的な環境の維持に努めてまいります。 ・一時的に不具合が発生し、ご迷惑をおかけしましたが、現在は復旧しております。 ・区分間での清掃の実施とその点検を徹底いたします。

⑥利用施設の設備や備品などの充実性

- ・ビデオ映写機器をすぐ準備してくれます。
- ・困ったことは一度もありません。【GH大・小、くすのきホール、会議室】
- ・ペンがいつも整えてありました。【会議室】

- ・譜面台は簡易的なものでもいいので、無料で借りられるとうれしい。【リハーサル室】

- ・無料のW i - F i があるとよいと思います。
- ・無料のW i - F i が各部屋で使えるようにしてほしい。【学習室】

- ・テーブルの天板が剥離しているものがある。

- ・ピアノの調律がかなり狂っています。
- ・ピアノの音がずれている時があった。【音楽練習室】
- ・ピアノの調整（メンテナンス）をしてほしいです。【音楽練習室】
- ・音楽練習室のピアノの調律を定期的にしてほしい。【音楽練習室】

- ・空調が暑い時がある。【602会議室】
- ・室内の空調は各室で調整したい。
- ・暑かった。【映像シアター】
- ・部屋の温度が気になる時がある。暖かい日なのに部屋がすごく暑かったり、逆に寒すぎたりする。【3・6・11階会議室】
- ・部屋の空調は自由にできるとよい。暑かったり寒かったりする。【第1・2音楽練習室】
- ・空調関係が弱い。【音楽練習室】

- ・ありがとうございます。引続き、設備や備品の適切な維持管理に努めてまいります。

- ・利用状況を踏まえ検討いたします。

- ・平成29年4月1日から、1階エントランス、8階学習室ほかで無料のW i - F i が利用可能になりました。学習室など貸出施設では、アクセスポイントを無料で貸出いたします。（予約が必要です。）

- ・劣化の程度を考慮しながら、計画的に更新してまいります。

- ・ピアノの調律については、定期的な保守点検を行い、良好な状態に維持できるよう努めておりますが、使用状況や天候等の影響を受けることがありますので、お気づきの際はスタッフにお声かけをお願いいたします。

- ・省エネの見地から、空調は中央監視制御を行っておりますが、内線電話等でご連絡いただければ、調整いたします。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 壁紙の傷、汚れがある。 ・ トイレが古く冷たい。ウォシュレットがほしい。【会議室】 ・ トイレが少し古くなり、あまりきれいではない気がします。【むらさきホール】 ・ トイレの便座が冷たいとの話をよく聞きます。【小会議室】 ・ むらさきホールの楽屋を2つにしてほしい。【むらさきホール】 ・ 音楽練習室に準ずる部屋を増やしてほしい。【音楽練習室】 ・ 個人でピアノ練習ができる施設を作してほしい。【音楽練習室】 ・ もっと多目的ホールを増やして欲しい。施設の予約に苦労しています。【むらさきホール】 ・ エレベーター運行制御。地下に来るものが少ない。【音楽練習室】 ・ エレベーター待ちに多少、イラつく。【学習室、図書館、会議室】 ・ エレベーターの連絡が悪い！！ ・ 大きな画面のプロジェクターが欲しい。【会議室】 ・ ボード用マーカーのインクが出ないことが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 壁紙等の傷、汚れについては適時、張替えや清掃を行います。 ・ 温水洗浄暖房便座について、計画的に導入を進めております。 ・ 貸出施設の広さや数には限りがあり、ご理解をお願いいたします。なお、将来的に大規模改修が実施される際には、参考にさせていただきます。 ・ 利用者が多い際には、待ち時間が長くなり、ご迷惑をおかけしております。当該エレベーターは、各階における平均的な待ち時間を最小化するため、現地検証に基づく最適なプログラムにより運行しており、ご理解をお願いいたします。 ・ 利用状況を踏まえ検討いたします。 ・ スタッフが適時、点検・交換をしておりますが、確認を徹底いたします。
<p>⑦利用案内などに関する案内表示の分かりやすさ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 迷ったことはありません。【GH大・小、くすのきホール、会議室】 ・ 1階の電光掲示板の表示時間が短く、探しにくい。 ・ 電光掲示がもう少し早く回転してくれると助かる。一度見逃すと、次に出てくるまでに時間がかかる。【3・6階会議室】 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ありがとうございます。引続き利用しやすい施設づくりに努めてまいります。 ・ 電光掲示板については、他施設の事例等を参考にしながら運用しておりますが、貴重なご意見として参考にさせていただきます。

<ul style="list-style-type: none"> ・建物に入る時に、入口がどこか迷った。【リハーサル室】 ・西館にあることが分かりづらかったです。【リハーサル室】 ・プロジェクターの返却の連絡をどこにすればよいのかわからない。案内がない。視聴覚室の内線番号も表示しておくべき。【調理実習室、談話室】 	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な誘導サインの設置を検討いたします。 ・適切にご案内の掲示を検討いたします。
<p>⑧総合的な満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すべての点で立派だと思います。 ・すべて問題ないと思います。【GH大・小，くすのきホール，会議室】 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもご利用ありがとうございます。今後も利用者の立場に立ち、安全で快適な施設の運営に努めてまいります。
<p>⑨その他、自由記述</p> <ul style="list-style-type: none"> ・a uの携帯電話がつながりにくいので困る。【602会議室】 ・a uの携帯がつながりにくい。【601会議室】 ・携帯電話（a u）の電波が悪い。【801会議室】 ・施設の予約がとれなくて少々大変。（ホール1年前、その他3ヶ月前）【くすのきホール，10階学習室】 ・施設の予約を取る時、いつもドキドキで取れると安心ですが、取れなかったらと心配です。定期的に使用する団体は何か優先的に・・・と、勝手な考えをしています。【3・6階会議室】 ・創作室の予約が取れない時があるので、取りやすくしてほしい。【会議室、創作室、和室】 ・抽選に外れて困る。【11階学習室，12階会議室】 ・毎週利用したいが、予約が取れず、月1～2回しか使えない。 ・利用者が増えたのか、以前より施設の予約が取りづらくなり、頭が痛いです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該携帯事業者には改善を申し入れております。 ・一部に予約が取りにくい施設があり、ご迷惑をおかけしておりますが、比較的利用率の低い施設に関して、利用用途の緩和と利用料金の引き下げを行うことなどにより、改善を図っております。

- ・施設予約の抽選が外れた時は、月初めの随時予約に並びます。皆さんが使う場所ですので、助かっています。受付の方に、同じことを何度聞いても笑顔で対応して下さい、安心します。
- ・どこの施設も畳の部屋が少なくなり、たづくりが頼みの綱です。【1101学習室、花水木、百日紅】
- ・会議室の抽選申込みをするが落選が多く、利用日確保に苦勞する。【会議室（小）・調理実習室、くすのきホール、南北ギャラリー】
- ・なかなか施設の予約が取れず困っています。

- ・備品料金が高すぎると思います。【1201会議室】
- ・利用料金をもう少し下げてほしい。【音楽練習室】
- ・公共施設ですので、もう少し安く利用できればいいのですが、高齢者には負担が重いと感じます。【むらさきホール】
- ・会議室はとても使いやすいです。利用料金がもう少し安ければ満足ですが・・・【会議室】
- ・毎回、心地よく利用させて頂いております。有難うございます。出来れば午後の部を16：30までではなく、17：00までであるとよいのですが・・・。【GH大ホール】
- ・学習室等の利用料が安いと助かるのですが。サークルの人数が少なくなった場合など。一層の割引があると嬉しい。【学習室、会議室、北ギャラリー】

- ・もう少しお安ければ・・・。とても立派なすごい施設で、市民として自慢です！分煙室ぐらいはほしいですな。【会議室】

・利用料金や利用区分の時間については、調布市の条例に規定されており、ご理解をお願いいたします。

・いつもご利用ありがとうございます。文化会館たづくりは、調布市の方針に基づき、敷地内禁煙とさせていただいております。

- ・大会議場の椅子をもう少し軽くして欲しい。冷たいそうです。【大会議場】
- ・12階レストランは、以前の方が美味しかった。
- ・みんなの広場の椅子が座りづらい。
- ・室内の照明が調光できるとよい。プロジェクター使用などの際、明るくて映りが悪くなり、見づらい。【会議室】
- ・照明が明るすぎるので、もう少し柔らかな照明にしてほしい【1101学習室】
- ・ロッカーの番号が小さくて見づらい。廊下の照明が暗いことも悪影響。手で回すところや番号の文字を大きくして欲しい。分かりやすい暗証番号にしてほしい。【1101学習室】
- ・サークルロッカーが少ない上に抽選に落選し、備品や必要品の保存場所が難しい。【会議室（小）・調理実習室、くすのきホール、南北ギャラリー】
- ・電源の延長コードがあると助かります。【303会議室】
- ・足が不自由で自転車の上げ下ろしをお願いしても、持ち場を離れられないからという理由で、上・下階にいるスタッフに声をかけるように言われる。いない場合、上・下階に行って人を呼んで来るように言われた。できないのなら、市役所に停めるように指示された。しかし、市役所では「停めるな」と言われた。手伝いができないのなら、「手伝います」というビブスは着てほしくないし、階段を降りられない人に対して、降りて探しに行けとは意味がわからない。方針をそろえるか、人材採用時のチェックをお願いしたい。またはエレベーターの設置をしてほしい。雨の時、滑って危ない。【駐輪場】

- ・今後の什器備品の入れ替え時の参考とさせていただきます。
- ・貴重なご意見として、調布市の所管課にお伝えしました。
- ・会議室系施設では、9階研修室、10階学習室に調光設備を設置しております。他の会議室については、利用状況を踏まえ検討いたします。
- ・照明については照明基準（JIS）により、施設ごとに適切な照度を保つこととしております。利用に支障があれば、調整いたします。
- ・貴重なご意見として、今後の参考にさせていただきます。
- ・サークルロッカーの設置場所には限りがあるため、ご理解をお願いいたします。
- ・貸出用の延長コードを7階の受付にご用意しています。
- ・ご迷惑をおかけし、おわびいたします。ご指摘を重く受け止め、駐輪場では、丁寧で親切な対応を徹底してまいります。なお、エレベーターの設置について建物の構造上、現時点では、考えておりません。

- ・会議室にある電気ポットの「沸いた」合図の音が、携帯の音とも似ており、うるさく感じます。音を消す方法があるらしいのですが。操作方法を表示していただきたいです。
- ・ホールを利用した時、ごみを持ち帰るのが、車を持っている人がいないと大変です。有料でよいので、引き取っていただけるとありがたいと思います。
- ・利用料金の支払いが窓口のみとなっていますが、振込み等、来館せずに済むよう、ご配慮いただければ幸いです。
- ・フロアがダンスシューズでは滑りやすい。モップがあれば、使用前後に清掃します。【むらさきホール】
- ・他市の施設では、施設利用者の駐車料1台無料または1時間無料等のサービスがあります。【会議室】
- ・会議室をよく利用させていただいております。清潔、快適で満足しております。
- ・いつもありがとうございます。【第3音楽練習室】
- ・いつもありがとうございます。【くすのきホール、むらさきホール、映像シアター、大会議場、会議室】
- ・設備が整ったとても使いやすい施設です。感謝しています。【会議室、学習室、創作室、ギャラリー】
- ・私も以前、公営施設の仕事をしていたので、大変な仕事であることはよくわかります。これからもよろしくお願いします。
- ・ありがとうございました。【百日紅】
- ・気持ちよく会議室を使わせていただいています。【3・6階会議室】
- ・館内の見回りもよくされています。
- ・大変、満足しています。これからも、がんばってください。【GH大・小、くすのきホール、会議室】

- ・各部屋に取扱説明書をご用意しております。
- ・事前にご相談いただければ、近隣のゴミ回収業者を紹介いたします。
- ・今後の参考にさせていただきます。
- ・モップをご用意します。
- ・今後の参考にさせていただきます。
- ・いつもご利用ありがとうございます。今後も利用者の立場に立ち、安全で快適な施設の運営に努めてまいります。

- ・大勢で利用させていただいております。ありがとうございます。【むらさきホール】
- ・きれいで使いやすいです。【801会議室】
- ・いつもありがとうございます。【会議室】
- ・いつも親切な対応、感謝しています。これからもよろしく願います。【ギャラリー、学習室】
- ・満足で何もありません。【むらさきホール】
- ・サークル活動、講演会、読書会等に利用しています。
- ・満足しています。
- ・会場が大変便利で、会員一同楽しんでおります。【むらさきホール】
- ・施設予約の難しさは問題。設備の不足が活動の大きな障害になっている。【第2創作室、映像シアター等】
- ・いつも便利に使わせていただいております。ありがとうございます。
- ・活動している立場からしますと、会場に恵まれるということは、豊かな文化活動には必須なことで、いつも感謝しております。ここまで各地を転々として、困ったこともありましたので。高齢者が多く目に付きます。若いスタッフの方々と良い関係を保っていけたらと思う日々。よろしく願い致します。【第1・2創作室、むらさきホール、リハーサル室】
- ・調理器具・備品が充実しており、ゴミ・廃油の処理までしてくれるので、大変助かりました。【調理実習室、談話室】
- ・使いやすくてよかった。
- ・たづくりの音楽練習室は、かなり以前より使わせていただいています。おかげさまで、かなり上達しています。ありがとうございます。【音楽練習室】
- ・ご対応いただきありがとうございます。【映像シアター】
- ・年間を通じて各施設を利用していますが、各係員の応対には感心しています。【GH大・小、くすのきホール、映像シアター、スタジオ、学習室、創作室】
- ・いつも気持ちよく利用させていただいております。【GH小ホール】
- ・毎年、利用させていただいております。これからもよろしく願います。【映像シアター】
- ・いつもお世話になっています。防音装置も整備されており、快適に利用できてい

ます。

- ・初めて利用しました。施設の方々の対応もとても良く、また利用させてもらいたいと思いました。3日間ありがとうございました。
- ・いろいろ相談に乗っていただき、気持ち良く利用させていただいています。有難いです。料金も良心的でとても助かります。
- ・毎年、快適に使用させていただき、ありがとうございます。
- ・もう少し暖房が効いていても良いと思う。展示ギャラリーは両側のドアを開放しているの、足元が寒い。
- ・とてもきれいなホールで使いやすかった。【くすのきホール】
- ・ありがとうございました。【映像シアター】
- ・お世話になりました。ありがとうございました。また今後共よろしく願います。
【GH小ホール】
- ・いつもありがとうございます！【くすのきホール、むらさきホール】
- ・調布の文化教育活動は上手くいっていると思います。【南ギャラリー、会議室】

・以上、市民活動の活性化が、調布市の芸術・文化の振興につながります。みなさまのご意見やご要望が、今後の施設づくりに反映できるよう、ともに取り組んでまいります。