

## H27年度上半期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><b>④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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ほとんどの方は接遇は良かったですが、一人だけ事務的な態度でした。</li> <li>・以前より親切に丁寧に親しみ易くなりました。</li> <li>・いつも丁寧に空室や予約の対応をしていただき、大変、感謝しています。これからもよろしくお願ひ致します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これからも、みなさまに親しまれる接遇を心がけてまいります。何かお気づきの点があれば、お気軽にお申し付けください。</li> </ul>
<p><b>⑤舞台（視聴覚）スタッフの接遇や利用方法の説明など</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台スタッフの方々が本当に親切でした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これからも、みなさまに親しまれる接遇を心がけてまいります。何かお気づきの点があれば、お気軽にお申し付けください。</li> </ul>
<p><b>⑥利用施設やトイレの清掃状況などの衛生面</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第3、第4音楽練習室はカビ臭いのが気になります。</li> <li>・音楽練習室(地下)がカビ臭いです。</li>   <li>・絨毯のシミが気になる所があります。</li>   <li>・爪楊枝や消しゴムのカスが落ちていた事あり。</li> <li>・清掃員も苦情は聞くべき。</li>   <li>・場所によって、トイレトペーパーの入れ替えがスムーズにできない所があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音楽練習室は地下2階にあり、季節により湿度が高くなる傾向があります。このため、常時換気を行うとともに、空気清浄機を設置しておりますが、完全に防止するのは難しい状況です。ご理解をよろしくお願ひいたします。</li>   <li>・利用区分ごとに清掃は行っておりますが、清掃で落とすきれないようなシミ等に関しましては、定期的にカーペットを交換することで対応させていただいております。</li>   <li>・清掃スタッフに対しあらためて指導を徹底いたしました。</li>   <li>・ペーパーホルダーの点検を行いました。次回更新時に見直しを行います。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1101 学習室（和室）の畳汚れ（顔料？マーカー落下？）が複数、目に付きました。</li> <li>・ 10F 和室・百日紅を利用しましたが、天井の空調のほこりがすごかったので、掃除して欲しいです。</li> <li>・ 会議室をお借りしています。椅子の座面にシミがあるものが多いのが気になります。</li> <li>・ パントリー台に布巾がありますが、洗ってあると判断して良いですか？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 清掃スタッフに対しあらためて指導を徹底いたしました。</li> <li>・ 清掃スタッフに対しあらためて指導を徹底いたしました。</li> <li>・ 会議室の椅子に関しましては、随時、調布市に依頼し更新を行っておりますので、今しばらくお待ちください。</li> <li>・ 毎区間清掃時に状態を確認し、洗浄、交換を行っております。</li> </ul>
<p><b>⑦利用施設の室温や明るさなどの快適性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 部屋ごとに出来れば尚よい。</li> <li>・ 百日紅の室温を下げてもらおうとしたら、隣の部屋と同じだからダメと言われた。</li> <li>・ 音楽室が冷え過ぎで時々、勝手に OFF にしています。奥の方が暗く楽譜が見えづらいので、入口の方に寄って練習しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 館内の空調は、快適性と省エネを両立する観点から、中央監視制御で調整しております。ご理解をよろしくお願いいたします。</li> <li>・ 館内の空調は、快適性と省エネを両立する観点から、中央監視制御で調整しております。百日紅は花水木と障子を隔てての部屋となっており、空調制御も一体で行っているため、どちらかの部屋だけを調整することが難しく、ご理解をよろしくお願いいたします。</li> <li>・ 館内の空調は、快適性と省エネを両立する観点から、中央監視制御で調整しておりますが、暑さ・寒さの感じ方には個人差があるため、内線等でご連絡をいただければ、調整をいたします。また、室内の照度については定期的な点検を行っておりますが、不十分な場合はその都度、ご相談ください。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・室温が低く寒いので、もう少し高めをお願いしたいのですが。</li> <li>・個室の冷房が効き過ぎている。</li> <li>・室温のコントロールは何とかならないでしょうか？今年の5月、暑い日があり、こともあろうにたづくりでは真夏並みの冷房が入り、2時間のサークル活動で、すっかり身体を冷やしてしまいました。冬を元気で乗り切りましたのに、それがもとで風邪をひき、すっかり体調を崩し、2ヶ月、うつうつとした日々をすごしてしまいました。各部屋ごとのコントロールはできないのですか？夏が来る度にこの冷房には悩まされます。</li> <li>・室温が各部屋で調節できるといい。</li> <li>・自分で室温をコントロール出来ると助かります。1℃、2℃のことでご連絡しにくいので。</li> <li>・各室の冷房が効き過ぎます。室毎の調整は不可？</li>   <li>・照明は手元で調整したいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の空調は、快適性と省エネを両立する観点から、中央監視制御で調整しておりますが、暑さ・寒さの感じ方には個人差があるため、内線等でご連絡をいただければ、調整をいたします。</li>   <li>・今後の改修の際に参考にさせていただきます。</li> </ul>
<p><b>⑧利用施設の設備・警備面での安全性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有線の社交ダンスチャンネルをひいて、有料で貸出して欲しいです。</li>   <li>・館内喫煙場所を作って下さい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・著作権法上、有線放送は非営利目的でのみ利用でき、有料による貸出を行うことができません。ご理解をよろしくお願いいたします。</li>   <li>・調布市の方針により、文化会館たづくりの敷地内は全面禁煙となっております。</li> </ul>

- ・コンピューターでの管理とは聞いていますが、エレベーターの回転が悪いので、どうにかして欲しい。
- ・エレベーターの前で多くの利用者が長く待たされることがよくあります。利用者の数、時刻などを調整し、気持ち良く利用させていただけるようお願いしたいです。
- ・朝、昼のエレベーター稼働をフル回転して欲しい。使用スタート、終了時間は皆、同じ位なので。

- ・第一と第二音楽練習室の隣の音が聞えてくる。防音に注意。

- ・お世話になっております。和室を利用していますが、花水木の時、お隣の話し声などが大きく、集中できない時があります。他の利用者のことも考えてもらいたいと思う事があります。

- ・ホワイトボードの脚、テーブルのキャスター、動かす事が前提となっていない。

- ・施設や設備の不具合、故障がいつまでも放置されていることが多い。

- ・ウォシュレットを希望したい。

- ・文化会館たづくりのエレベーターは、群管理システムを採用しております。群管理システムとは複数台のエレベーターを、人工知能を搭載したコンピューターでまとめて管理し、待ち時間短縮や省エネに最適な運行を制御するシステムです。このシステムにより、エレベーターの使用状況を把握し、待ち時間を予測、シミュレーションし、最適な状態で運行することができます。ご理解をよろしく願いいたします。

- ・第一音楽室と第二音楽室に関しましては、2室一体としてご利用できるため稼働可能な仕切り壁のみの防音となります。ご理解をよろしく願いいたします。

- ・和室に関しましては、2室一体としてご利用できるため、ふすまのみの防音となっております。騒音等でご不便があれば、内線電話等でご連絡いただけるようお願いいたします。

- ・ホワイトボード、テーブルともに稼働可能なキャスターにしておりますが、床材がカーペットであるため、動かしにくい場合があります。改修の際の参考とさせていただきます。

- ・施設や設備の不具合に関しましては、可能な限り迅速に把握し、順次修理対応、規模によっては、調布市へ要望しております。お気づきの点があれば、1階受付等にご連絡いただけるよう、お願いいたします。

- ・温水洗浄便座（ウォシュレット）は、1F展示室前及び東館1階のだれでもトイレ、エスカレーター下の1階中央トイレ（男・女）に1か所ずつ設置しております。今後も計画的に整備を進めてまいります。

- ・たづくり1階洗面所の設備を良くして欲しい。
- ・トイレの流した時、音が高い。
- ・305号室の利用でしたが、上の階の音（足音、走り回るような音）がかなり大きく聞えました。図書館のキッズコーナーでしょうか。
- ・サイドドアのみ開いている場合、申し込みごとに変えるパスワードによる管理に！（関係者以外が入らないようにするため）
- ・大会議場のテーブルがグラついているのが多い。望むなら、もう少し軽く動かせるテーブルが欲しいです。
- ・地下2階に女性一人でいる場合、鍵がかかからないと外から浸入されると怖い気がします。
- ・a uの携帯が繋がりにくい。
- ・扉の止めが使いにくい。

- ・今後の改修の際に参考にさせていただきます。
- ・当館は複合施設のため、様々な施設が隣接しております。楽器、合唱、ダンスなどの音漏れに関しましては、できる限り対応を行っておりますが、通常の利用での音漏れに関しましては、利用者の方のご理解、ご協力をいただいております。今回は図書館の児童スペースからの振動でしたので、図書館にはその旨お伝えしました。  
**【図書館の見解・回答】**  
児童スペースでのほかの利用者に迷惑となるような大きな声での会話や、騒音のする行為に関しては注意しています。  
今後、何か不都合なことがありましたら、都度教えていただければと思います。
- ・入退出システム上、暗証番号による施錠は行えない仕組みとなっております。関係者以外の入出の確認に関しましては、入口に受付者を設けていただくなどのご対応をお願いいたします。
- ・次回のテーブル更新時に参考にさせていただきます。
- ・カード式の施錠につきましては、システム上、内側から鍵をかけられない仕組みにありますが、内線等でご連絡を頂ければ、施錠いたします。なお、退出時は内側の鍵を開けていただければ通常どおり退出できます。
- ・電波改善要望の検討をさせていただきます。
- ・次回更新時に参考にさせていただきます。

<p><b>⑨利用案内などに関する案内表示の分かりやすさ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電光掲示板を入館にて見落とし、利用室を変更の場合、間違え迷う。</li> <li>・電光掲示板の色柄が光って文字が見えにくい。以前の白黒の方が見易い。</li> <li>・ちょっと迷う。</li> <li>・エントランスの表示板内容が分かりにくい。</li> <li>・1 OF の和室の入口が、初めての人達にはわかりにくいかも。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電光表示板は1階エントランスと、地下1階及び1階のエレベーターホールにも設置しておりますので、ご利用ください。</li> <li>・大型の電光表示板は、他施設の表示板なども参考にしながら、より多くの利用者が確認しやすい仕様としております。ご理解をよろしく願いいたします。</li> <li>・館内サインを見やすく改善するなど、順次対応させていただいておりますので、お気づきの点は、1階受付等にご連絡いただけるよう、お願いいたします。</li> </ul>
<p><b>⑩その他、自由記述</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの使い勝手をもう少しよくして欲しい。</li> <li>・サイトが利用しづらい。</li> <li>・ホームページが分かりにくい部分がある。</li> <li>・インターネットでの申し込みで、抽選申込の日にちを選ぶ時、カレンダーからクリックする方が一時でできる。空室申込は部屋毎ではなく、会議室大・小、学習室大・小から選べた方がよい。部屋毎に選んでいると時間がかかる。</li> <li>・1時間もしくは30分単位での利用が可能ならば、利便性が増すと思います。ピアノは部屋代に含めた方がいいと思います。</li> <li>・安くなると嬉しいです。</li> <li>・301～304(?) 会議室の机と椅子が並んでいますが、入口ドアを開けると、椅子の背に当たります。毎回10cm程、窓よりへずらしていますが、次は元通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貴重なご意見として、今後の参考とさせていただきます。</li> <li>・現行のシステム上、変更対応ができないため、次回更新時の参考とさせていただきます。</li> <li>・施設利用の区分や利用料金に係る事項については、文化会館たづくり条例及びグリーンホール条例に基づき、運用しておりますが、貴重なご意見として承ります。</li> <li>・机・椅子の配置を再検討し、窓際に移動いたしました。</li> </ul>

りに。入室できないので考えて欲しい。

- ・なかなか希望日が取れません。

・会場の抽選について、申し込んだ会場を落選したのに、当選した人が支払わず、その日が空いていることがあります。翌日の1日に並ぶのですが、落選した人がキャンセルなら、一日前に欲しいと思います。

- ・いつも気持ち良く使わせていただいています。
- ・いつもお世話になっています！
- ・これからも、よろしくお願い申し上げます。
- ・大変お世話になりました。
- ・近場で利用させて頂け、幸に思っております。
- ・たづくり会場、あくろす会場を使わせていただいておりますが、職員の明るさ、サービスの良さに感謝しています。
- ・毎月、気持ち良く利用させてもらっています。
- ・月2回の水墨画学習会、年1回の作品展示会にたづくりを利用させて頂いておりますが、何とか教室会場が確保出来る事が有難く感謝しております。
- ・よかったです。いい建物ですね。12階まであるし。
- ・こちらに主人の実家があり、よく帰ってきています。8月下旬にNHK合唱コンクールの予選会があり、小中学校の伴奏練習で使わせて頂き、助かります。昨年也使わせて頂きました。ありがとうございます。
- ・ネットで申し込めるので便利です。
- ・いつも快適に利用させていただいております。ありがとうございます。
- ・スタッフの人もかなり慣れて、いい対応になってきました。更なるサービス提供をお願いします。
- ・毎月、調理実習室をお借りしています。ありがとうございます。

- ・いつもご利用ありがとうございます。施設によっては人気が高く、なかなか希望日のご期待に添えない場合もございますので、ご理解ください。

・施設貸出の抽選や随時申込みについては、条例及び施行規則に基づき、運用しております。抽選の支払い期限が月末の午後9時30分のため、その後、支払いのない予約の自動キャンセル、翌日随時受付となります。ご理解をよろしくお願いいたします。

- ・いつも文化会館たづくり・調布市グリーンホールのご利用ありがとうございます。これからも快適で安全な、みなさまに親しまれる施設を目指してまいりますので、よろしくお願いいたします。

- ・また利用させて頂きたいです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・心地良く利用させて頂いてます。
- ・いつも快適に利用させて頂いてます。
- ・とてもきれいで良かったです。
- ・たづくりをいつも利用しているサークルです。ありがとうございます。親切に対応して下さい感謝しております。
- ・対応が親切で多く利用していますが、大変感謝してます。
- ・親切
- ・ありがとうございました。
- ・いつも利用させて頂き、ありがとうございます。
- ・ありがとうございます。
- ・親切に助けられています。
- ・いつも利用させて頂いております。
- ・いつもありがとうございます。

・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。