

H26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>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつもコーラスでお世話になっています。鍵の受け渡しに、いつも親切な対応で嬉しく思っています。これからもよろしくお願ひします。 ・いつも笑顔でこちよし。 ・いつもありがたく利用しています。 ・受付委託会社変わったが、別委託会社スタッフ不慣れで手際よくなかったですが、今はよくなりました。今後もサービス向上よろしくお願ひいたします。 ・スタッフが少なくなった？電話などの問い合わせに時間がとられ、待たされる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、心地よく、快適で、ミスのない案内、受付に努めて参ります。 ・内容によってはミスのないガイダンスを行うため、複数人で確認を行うこともあり時間を要する場合などありますが、ご迷惑をおかけしないよう迅速なオペレーションに努めて参ります。
<p>⑤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"> ・いつも気持ちよく使わせていただいております。音楽練習室に入ると思いっきり音が出せる別世界にいるようで、出たくないときがあります。音響スタッフもいつも笑顔で丁寧です。ありがとうございます。 ・配慮ある対応を心がけていらっしゃるのが伝わってきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・舞台技術や機器のオペレーションに関する事など、利用者様の催事がより充実し、来場者様の満足度が高まる催事ができるよう、引き続き、点検と技術の向上に努めて参ります。
<p>⑥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"> ・あまりきれいではないから（「どちらかといえば不満」に回答） ・いつもきたない。主にむらさきホール側（「どちらかといえば不満」に回答） ・においがイヤです（「どちらかといえば不満」に回答、むらさきホール利用） 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用頻度の高い箇所に重点を置き、点検回数を増やすなど改善いたしました。また、ホール系施設は来場者様も多いことから、全スタッフの意識を高め、より重点的にトイレの清掃の強化、その他の美化、衛生確保に努めて参ります。

<ul style="list-style-type: none"> ・ B 2 階のトイレが少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご不便をお掛けいたしておりますが、数を増やすことは困難な状況でございます。混雑時は上階をご利用いただくなど、ご理解とご協力をお願いいたします。
<p>⑦利用施設の室温や明るさなどの快適性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自室で調節しないと風が直接当たり寒くなる。 ・ 特に困ってはいないのですが、可能であれば室内で温度設定ができるとありがたいです。 ・ 夏も冬も、午後の回の終わりごろ空調が切れてしまう。 ・ 午前中、少し冷房がききすぎの感。 ・ 冷房が効きすぎて寒いことが多い。 ・ 室温調整が自由にできると良いが。 ・ 客席外の空調があついです。(くすのきホール利用) ・ 同じ部屋でも冬少し暖房効きすぎ、夏は冷房効きすぎということある。吹き出し口近く空気の流れに問題？ ・ 寒いときがある (1101 学習室) ・ 室温は自分で加減できる方が良い。 ・ 室温が個別に調整ができなくて不便。利用内容によっては調整が必要。照明も一定で一ヶ所で全部をONかOFFしかないのは不便。室温、照明共に利用者が適宜調整できるようにして欲しい。 ・ 映像シアター内がちょっと寒かったみたいです。 ・ 空調がとても寒い時があるのですが、部屋で調整できたら良いと思います。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 1101 学習室のLEDライト明るすぎます。是非、改善をお願いします。 ・ 明るすぎるので室内調整をできると良い。(1101 学習室利用) ・ 室温が個別に調整ができなくて不便。利用内容によっては調整が必要。照明も一定で一ヶ所で全部をONかOFFしかないのは不便。室温、照明共に利用者が適宜調整できるようにして欲しい。(再掲) ・ 廊下をもう少し明るくするか、活動場所をもう少し暗くするかしたほうが良いと 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 開館当初は室内に設けられたリモコンにてお客様が直接変更を行うことができましたが、平成18年に調布市が主体となり、環境保護のためのESCO事業に取り組み、省エネを図ることを目的として温度設定を中央監視室にて効率的に集中管理する空調制御に変更となっています。そのことから、室内のリモコンでは設定ができず、調整は中央監視室で行うようになっております。 <p>そのため、たづくりの温度管理については常時カーテン等を閉めるなど省エネを考慮しながらも、快適性を極力損なわないようにすることや、その他、ビル管理法に定められた数値内に収めるだけでなく、各施設の特性に合わせて不快に感じることがないように常時管理、監視を行っております。</p> <p>しかし、体を動かすなどのご利用方法もあり、また感じ方にも個人差があることや日射量の増減等諸条件により、利用者様の要望される温度と予測に差が生じる場合があります。</p> <p>現状では、利用者様が直接設定できない方式であるため、内線電話にて直接連絡をいただき、ご要望に沿えるよう努めておりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。なお、ご利用時間の30分前から空調は運行しておりますが、季節や気温に配慮した運行に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 省エネの観点から、ビル管理法が定める照度設定を遵守する程度に照明を間引きしている部分と、ご不便がないように照度を調整している部分がございます。1101 学習室については、前回アンケート実施後ご要望により一部照明を追加いたしました。調整機能を付加させるには多額の費用を要するため、現状でのご利用にご理解をお願いいたします。なお、LED照明ではございません。

<p>思います。明暗の差が大きすぎます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小会議室の防音性（「どちらかといえば不満」に回答） ・まだ冷房時の利用しかないが、エアコンの音が大きい（メンテの問題？）。その為、指導者の声、バックに流すCDの音が少し聞き取りにくい。他施設を利用したことがあるが、そこと比較して。 	<ul style="list-style-type: none"> ・小会議室の防音性能は、一般的な会議を想定した防音性能でございます。ご利用者様の活動が多様化する中で、様々な利用方法でご利用いただくこともございます。隣室からの音がお気になる場合は、スタッフが対応をいたしますので、お気軽にお申し付けください。 ・吹き出し口の近くなどの場所や設定の強弱によってはご迷惑をおかけすることもあるようです。ご不便をお掛けしますが、現状でのご利用にご理解をお願いいたします。
<p>⑧利用施設の設備・警備面での安全性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ダンス練習で利用していますが、はだしで動くので汚いのと硬いのが気になります。（むらさきホール） ・楽屋に冷蔵庫が設置され、実に利用しやすくなりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・むらさきホールは、裸足でのご利用を想定してお貸出しはしておりません。現状でのご利用にご理解をお願いいたします。なお、ご迷惑がないよう十分清掃を行うよう努めておりますが、裸足でご利用になる場合は、利用者様にて一度モップがけなどしていただいた後、怪我などに十分注意してご利用になるようお願いいたします。 ・ありがとうございます。引き続き、市民の皆様にとって、愛着と誇りが持てる空間とご満足いただける施設を目指して努力していきます。
<p>⑨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"> ・部屋（サークル）の案内は前のほうがわかりやすかった。 ・以前、和室の百日紅、花水木は会議室のような紙の印刷なく要望したたて書き打ち出して頂き感謝します。その紙、部屋の前か横に入れる所あると便利です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・文字を大きくし、色味についても、瞬時に判断し、正しく情報が伝わりやすい効果があると言われる青地に白文字としています。表示移行時間や表示方法については、ご覧になる方の個人差がある中で、ご要望を加味し現在の設定としております。十分にご満足いただけないとは存じますが、ご理解をお願いします。 ・横書き横紙で印刷してお渡ししております。なお、ご利用の施設前の表示入れが設置してございますので、あわせてご利用をお願いいたします。

⑩その他、自由記述

- ・1階の広場に憩うところが増えて使いやすくなりました。
- ・保育室がとてもステキになりましたネ！これからもヨロシクお願いします！！
- ・いつも利用させていただいております。今後も宜しくお願いします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。満足しています。
- ・いつも助かっております。
- ・いつも使いやすく、スタッフの方々もご親切でとても助かっています。今後もよろしく願いいたします。
- ・窓口対応をはじめとして、満足しています。これからもよろしくお願いします。
- ・快適、無事事業完了致しました。ありがとうございました。
- ・内見等させて頂きありがとうございました。
- ・大変ありがとうございました。
- ・特にインフォメーションスタッフの方々の丁寧な接遇にいつも感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・スタッフは親切、説明は丁寧。
- ・いつも楽しく利用させていただきます。
- ・気持ちよく利用させていただきます。
- ・快適に利用させて戴いて居ります。
- ・いつも暗室を使用させて頂いています。市外在住ですが、暗室のある施設は少なく、またこちらの使用料金が安いことから非常に重宝させて頂いています。維持管理も難しいかと思いますが、いつも綺麗でとても使い易く、大変感謝しております。
- ・他センターと比べて、畳がとてもキレイでありがたいです。
- ・感謝。大変気持ちよく対応して戴きました。
- ・毎月1回、他市から来る友人達と会を催していますが、皆さん施設の立派さ、快適さ、備品が充実していること、スタッフの丁寧な対応にうらやましがられています。これからも自慢できるたづくりの運営、よろしく願いいたします。
- ・老人ですので、近くで良い音楽を聴くことができ本当に幸せを感じております。どうぞ今後共よろしく願い致します。

- ・ありがとうございます。引き続き、市民の皆様にとって、愛着と誇りが持てる空間とご満足いただける施設を目指して努力していきます。

- ・いつも気持ちよく使わせていただいております。音楽練習室に入ると思いっきり音が出せる別世界にいるようで、出たくないときがあります。音響スタッフもいつも笑顔で丁寧です。ありがとうございます。(再掲)
 - ・施設と文化面の企画は大変良い。参加料も無料が多く参加しやすい。
 - ・市民ではありませんが、うらやましく思う施設です。
 - ・いつも気持ちよく使わせて頂いています。
 - ・20年来使用させていただいております。駅に近く。室内の冷暖房完備で会議には最適です。感謝します。
 - ・1Fのスペースが集えるスペースとなって良くなりました。
 - ・プレールームがリニューアル？され明るく楽しい感じになり、今まで以上にいい感じになりました。
 - ・いつも気持ちよく使わせていただいております。ありがとうございます。
 - ・とても良くしてもらっています。
 - ・サークルで会議室をよく利用していますが、室内は明るくきれいで講師も喜んでいきます。駅の近くで立地条件もよく、使い勝手が良くてうれしいです。
 - ・丁寧に対応していただき、大変使いやすく助かりました。
 - ・1階ロビーにBGMを流して欲しい。
- ・ご予約時の対応は素晴らしく良かったです。要望としては、お昼の混雑時ベビーカーでのエレベーターの利用が大変難しいので解決していただけたらと思います。
- ・地下へおけるエレベーターが少ない。
 - ・エレベーター、4つあれば1つは1階に止めておくものでは？

- ・10月下旬から現在の車椅子優先エレベーターを、車椅子のお客様だけではなくベビーカーやお体の不自由な方も優先してご利用いただけるハートフルエレベーターと表示を変更し改善いたしました。これにより、ベビーカーをご利用の方が快適にご利用いただけるよう改善に繋がればと期待しております。
- ・上層階の方が多いため、どうしても地下へ降りるエレベーターは少なくなります。また、1つの籠を1階に止めておくように制御できたとすると、他の籠が1階に戻るまで出発できなくなるため、返って非効率な動きをします。
なお、文化会館たづくりの4台のエレベーターは、「群管理方式」というプログラミングをされて稼働しており、混み具合を予測して、配車台数のコ

・ダンボールを捨てさせてくださるとありがたいです。ぜひ、よろしくお願いいたします。

・（10階和室、花水木の利用者様）7/30個人利用と隣合わせでした。隣（百日紅）では、大きな声の大勢のおしゃべりと子どもが走り回っていました。人数が親子で40人ほど、注意してもダメで講習を早めに切り上げました。二室一体で使うなど内容によってしっかりして欲しい。

・百日紅と花水木が別団体だとふすま1枚のため普通の声も隣室に聞こえてしまいます。何か工夫期待します。

・抽選結果の確認とか、予約の方法がPCを使わないものにとってはちょっと不便です。

ントロール、満員に近いカゴは通過させより多くの方が乗れるカゴを配車するなど、各階の利用者の待ち時間ができるだけ均一化するプログラムがされ、乗っている方、待っている方のイライラをできるだけ解消させる運転をしています。また、各階でボタンを押すと、どのエレベーターがその階に向かえば効率的かをコンピューターが判断して動かしており、省エネでもあり、専門家からも「群管理方式」を勧められています。

しかし、たづくりが親しまれながら多くの方にご利用いただく中で、絶対的な需要が多いことや、上層階で大人数の催し物によっては利用時間が集中することあり、結果的に「待ち時間が長い」状況となることが多くなってしまっております。1階エレベーター乗降口付近は最も混在が予想されますので、状況によっては、事故がないよう警備員が整理対応を行い、安全にご利用いただけるよう努めておりますが、ご健脚な利用者様におかれましては、近隣階には階段をご利用いただくなど、ご理解、ご協力をお願いいたします。

・生ゴミや茶殻を除き、一律ゴミのお持ち帰りをお願いしておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。なお、大量にごみが出る場合は利用者様にて回収業者を手配していただくことも可能でございますので、お気軽にご相談ください。

・花水木と百日紅は襖でのみと仕切りとなっておりますが、上部の欄間については採光部の機能を損なわない程度にアクリル板で防音措置を施す予定です。また、利用者様同士でも相互に配慮したご利用になるようお願いの掲示をいたしました。

・窓口やお電話でもお受けしておりますので、スタッフにご遠慮なくお申し付けくださいますようお願いいたします。

・インターネット抽選の申込み方法が分かりにくい。説明がない。

・いつもありがとうございます。月3回利用したいのですが、1～2回しか取れず困っています。

・抽選で場所が取れるというシステム。落選すると練習場所がなく困っています。ダンス練習できるような部屋、設備のある建物を増やして欲しいです。(むらさきホール)

・抽選申込みに落選した部屋が、結果発表後2日ぐらいで“空”になるのは何故か？11、12月の2か月連続であった。12月は2部屋ともに“空”。納得できない。

・抽選申込みをして当選した後、支払いを窓口まで来なければいけないのが大変なので、当日支払いにできないものでしょうか？検討下さい。

・施設予約システムに遷移する前のホームページ画面上に「利用案内(詳細版)」と「利用案内(簡易版)」のPDFをご用意しております。既に、遷移した画面をエクスペローラー等の「お気に入り登録」に登録されている場合は、恐れ入りますが、「たづくり」で検索後当財団のホームページから再度利用案内をご確認いただくか、たづくり1階インフォメーションにて配布しておりますので、スタッフにご遠慮なくお申し付けくださいますようお願いいたします。

・ホール系施設が約80%、会議室系施設が約70%(平成24年度実績)となっており、近隣市区の公共施設の中でも比較的高い利用率です。施設によっては若干の空きも見られますが、人気施設ではほぼ100%で推移し施設によって、曜日や時間帯、季節によって空き状況に傾向もあります。さまざまな点で、ご満足いただける提案ができるよう努めますので、お気軽にご相談ください。

・抽選結果がでる毎月17日から月末日までは、当選された方が当該施設を利用するか否かをお決めいただき、利用料金をお支払いする期間になっております。よって、理由のいかんに関わらず、利用をおやめになり、当選の権利を放棄する方もいらっしゃいますことをご理解いただきますようお願いいたします。なお、必要数以上に当選させない仕組みもシステム上にございますので、ご活用いただけるようお知らせに努めて参ります。

・利用内容が施設の利用方法やその他の条件にあっているかなどを一件ずつ確認の上、利用料金の納付をお願いしていることから、原則、窓口でコミュニケーションをとらせていただいております。ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。なお、遠方などのご事情がある場合は、ご要望に沿えるよう対応させていただきますので、お気軽にお申しつけくださいますようお願いいたします。

・照明はLEDに交換、便器はウォシュレットに改造。

・音響セットがとても古く度々途中で止まることがあったり、動かなかったりします。早急の修理を……。 (第1音楽練習室利用)

・むらさきホール5分前でなく、10分前に開けていただけると助かります。

・夕方、駐車場より出庫する時、夕日がまぶしく危険。

・地下の音楽室で携帯及びWi-Fiの利用ができるようにしてください。

・たづくり12Fレストランについて一言。業者が代わって、大衆的になったのは良いとしても、家庭料理か学生食堂か市食堂のように感じる。味はまあまあとし

・LED蛍光灯タイプへの交換は、安全にご使用いただくために、既存の蛍光灯器具内部にある安定器(配線)を外す電気工事が必要です。それにより、電気料金の削減分が大きくなり、LEDのメリットである「明るさ」「省エネ」を最大限に発揮することができます。しかし、工事には多額の費用を要するため、更新の時期にあわせ交換を行っていく予定です。また、温水洗浄便座は、順次計画的に更新を行っていきます。

・その後、機器操作を行いました。不具合を確認することができませんでした。メンテナンスを定期的に行っておりますが、不具合にお気づきの際は、お手数ですがすぐにスタッフまでお申しつけくださいますようお願いいたします。

・調布市文化会館たづくり条例に則り、定められた時間にお貸出しができるようにしております。むらさきホールには、専属スタッフがおり、遅滞なくお貸出しができるようにしておりますので、ご理解をお願いいたします。

・太陽光を全てさえぎるための施工を行うには厳しい状況がございます。ご不便をおかけしておりますが、お車のサンバイザーやサングラスなどを活用いただくようお願いいたします。引き続き、安全にご利用いただけるよう工夫して参りますので、ご理解をお願いいたします。

・携帯電話の電波は各会社に相談しておりますが、建築的にも厳しい状況にあります。Wi-Fiは、非常時には電波が届かない地下においても外部との連絡や個々に情報収集が可能となるため、重要な役割を果たすものと考えております。調布市と協議しながら、早期の構築に向け、推進して参ります。

・ご意見を市役所所管部署にお伝えし、以下の回答をいただきました。
「1階喫茶室は、店内で食べられるパンの販売を始めるとともに、高齢者にも

でもメニューは乏しい。たづくりくすのきホールを利用して打ち上げ会に使おうと思ったり、友人を誘って食事をしようと思ってもファミレスのような様子で早く言えば品格が落ちたように感じるし、私の周りの多くの人々は二度と入らないとまでいう人が多い。今までの業者のほうが良かった。ただ安いというだけで契約が代わるのは、単に数字を見て判断しているのではないかと思う。味もメニュー内容も雰囲気も大切なことだと思う。それでも市民の声という名の統計がそうであれば少し淋しい気がする。たづくり会館の設計の段階からかかわった者の一人として余計なことを述べた。

- ・ 1 Fの喫茶のメニュー、以前の方が良かった。
- ・ 親子室のあるのはとても良い。但し、幼児はよく窓ガラスをこぶしや手のひらで叩くことが多い。親もその音が会場にでているとは思っていない。注意すると初めてわかってくれる。そこで、室内に「ガラスをたたかないでください。ホール内へ音が出ます」ということを貼り紙にしておくとうまいと思いました。
- ・ 会議室、学習室は洋室で多くあるが、和室は1101と百日紅、花水木の3室しかありません。洋室を和室に転換することは・・・で費用がかかるとお思いますので、例えば畳マット（移動式）やヨガマットなどがあると、和室希望したが抽選にもれやむなく洋室使用の団体に都合がいいです。
洋室を和室に転換は費用がかかると書きましたが、大がかりな工事をしなくて、畳を敷きつめるだけでも和室として使用可能なので、部屋によって洋室だが和室にも転用可能な部屋が1部屋でもあると、和室を使いたい団体には選択幅が広がり、和室として使えるので有効です。工夫期待します。

満足いただけるメニューについても考えます。12階のレストランについては、現在、昼、夜ともビュッフェ形式での食事を提供しております。以前の形式がよいという要望もありますが、ビュッフェ形式が定着しつつあり、特に昼は行列ができる状況にあります。和洋中のメニューを取り入れ、多くの利用者に満足いただけるよう充実を図っていきます。」

- ・ 「保護者の方へ・・・ホール内に音が響きますので、お子様がガラスをたたいたりしないようお願いいたします。」と鑑賞に支障がない程度に注意喚起を行い改善いたしました。
- ・ 会議室系共用でご利用いただけるゴザ（2畳、区分利用150円）を5枚ご用意いたしました。十分ではないかと存じますが、ご利用いただきますようお願いいたします。
- ・ **以上、市民活動の活性化が、調布市の芸術・文化の振興に大きな貢献となります。利用者様のご意見やご要望が、調布市が掲げる総合計画等の中で反映できるよう、共に取り組んで参ります。**