

平成26年度下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）

利用者様記述部分	利用者様への対応・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"> ・以前は受付の方が事務的な対応でしたが、今は親切な対応をして頂いていると思います。 ・受付の方々の対応がとてもよい。キャンセル待ちの時も説明が優しい。 ・受付の対応はいつもとても良く、インターネット上での予約システムもとても使いやすいです。 ・フロントの応接等大変明るく、親切で嬉しいです。 ・受付の方々、従前に比べ明るく親しみやすく幹事が良くて気持ちよく利用出来ます。 ・いつも快適に使わせていただいています。インフォメーションの方も、視聴覚スタッフの方も、笑顔で対応して下さいます。ありがとうございます。 ・たづくり受付の女性がぶっきらぼうで、ものの置き方が乱暴。 ・窓口スタッフで風邪引いて咳き込む方がおられます。マスク着用は必ず行ってください。スタッフ同士、他の人に感染しないよう十分留意をお願いします。 ・スタッフの接遇等は、その場にいらした方の個人差はありますので、全面的に「4」はつけられません（「3」で回答）。トイレ他衛生面は感謝する程きれいです。 ・インフォメーションの方、東京舞台の方がとても親切で嬉しいです。 	<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。
<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"> ・いつも快適に使わせていただいています。インフォメーションの方も、視聴覚スタッフの方も、笑顔で対応して下さいます。ありがとうございます。（再掲） ・インフォメーションの方、東京舞台の方がとても親切で嬉しいです。（再掲） 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、心地よく、快適で、ミスのないオペレーションに努めて参ります。
<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"> ・いつもきれいな教室で満足です。冷暖房も丁度いいです。（再掲） 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、心地よく、快適な衛生環境の維持に努めて参ります。

<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの接遇等は、その場にいらした方の個人差はありますので、全面的に「4」はつけられません（「3」で回答）。トイレ他衛生面は感謝する程きれいです。（再掲） ・時折、不快に感じる事有り ・空調機のおそうじがされていませんでした。（グリーンホール） ・和式の衛生面が気になるロングスカートが水面に入る。 ・年数回学習室を利用するのですが、掃除がしてあるのが大変床が汚れています。掃除は利用する人たちがするのでしょうか・・・？ ・トイレの清掃を、特に床面をお願いします。 ・第2創作室の教卓上等のテーブル上を拭いていただきたいです。 ・タイルカーペットが古く汚れている。（たづくり8階） 	<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。 ・汚れにくい材質に変更し、心地よくご利用いただけるよう改善いたしました。
<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"> ・いつもきれいな教室で満足です。冷暖房も丁度いいです。 ・照明を多く使用する時に効きが悪かった。 ・室温が適度でないと感じる事あり（夏の冷房特に！） ・あつすぎるときと少し寒すぎるときがある。 ・それぞれが独立していないので調整しづらい。 ・座る位置により風が強い。 ・温度の高低の適正。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、心地よく、快適な環境の維持に努めて参ります。 ・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おりますが、明暗の差が部分的に生じているようです。お気づきの場所があれば、お手数ですがお申し出ください。該当場所を調査の上、快適にご利用いただけるよう対応いたします。 ・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せんでしたが、平成18年に調布市が主体となり、環境保護のためのE S C O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おります。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。 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、法

・1101の和室のLED、あと2本電球を外していただくと、ちょうど良い明るさになると思います。是非、ご検討お願いします。明るすぎて目が疲れます。

・トイレ洋式冷たいのが気になる。

・適温にするのに時間がかかる。

・室温変化が遅い。

・たまに電灯（けいこうとう）が切れている。

令を遵守し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。

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。

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。

・お部屋で何をするかによって適切な明るさは違ってきますが、食事の時に約300ルクス、勉強や読書の時は500ルクス以上、編み物の時は1000ルクスくらいと言われます。室内の中心部が600ルクスであったのを、500ルクス程度に調整いたしました。

・利用者が多い1階中央トイレ（エスカレーター下）へ男女各一機ずつ設置いたしました。引き続き、経費面を工夫しながら改良してまいります。また、1階の障がい者優先トイレは便座が温くなる機器を導入しておりますのであわせてご利用ください。

・ビル用の空調システムのため省エネではありますが、貸施設（会場）ごとの個別空調と比較して、一般的に時間を要します。ご不便をおかけしますが、引き続き、快適な空調管理に努めますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

・照明器具の寿命については、定期的に巡回や確認を行いご迷惑をお掛けしないよう努めておりますが、お気づきの際はお手数ですがスタッフまでお申し付けくださいますよう、ご協力をお願いいたします。

<ul style="list-style-type: none"> ・大ホール2F客席の空調が暑いので調整希望。(グリーンホール) ・2階客席(3F)が温度高すぎなので調整をお願いしたい。(グリーンホール) 	<ul style="list-style-type: none"> ・グリーンホールは昭和52年の建築物で、空調設備は近年の機器に比べ、どなた様にも十分にご満足いただけるものではないかもしれません。1階客席部分を中心とした空調設備となっており、2階客席部分は特に空調効果が低い傾向があります。ご不便をおかけいたしますが、お客様のお着物等にて調整していただきますようご理解、ご協力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"> ・地下へ行くエレベーターが少ない。 ・朝9時前、1Fからのエレベーターがなかなか動かないのでいらいらします。(乗る人も殆どいないのに) ・エレベーターがどこにいるかわからないのが、待っているときに表示があると良いと思う。 ・エレベーターの混雑が多少感じられます。 ・エレベーターの稼働がおそい。朝などはフル稼働して欲しい。 <p>・地下から荷あげするエレベーター、10F(調理実習室)が真っ暗で、ドアも重</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、朝の時間帯はエレベーターが混雑するため、すぐには発信させずに、一呼吸おいて発信させることで、多くの方が乗車し、結果的に効率良くかつ省エネに運行する仕組みにしております。ご不便に感じられるようでお詫び申しあげますが、ご理解くださいますようお願いいたします。 <p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人感センサーを取り付け、安心してご利用いただけるよう改善いたしました。

<p>く大変。1人で食材を搬入、搬出の時にエレベーターが乗り降りする時、まっ暗で不安です。(10Fの調理室使用)</p>	<p>なお、ドアは消防法の定める防火扉であるため、常時開放にはできませんのでご理解、ご協力をお願いいたします。</p>
<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"> ・千葉から来ました。たづくりへ来るまでの表示。ちょっとわかりにくかった。 ・掲示板の表示は当日、午前、午後、夜間のすべての表示がずっとされた方がいい。 ・エレベーター前は施設案内が長すぎる。できれば各階エレベーター前にもあるとよい。よく、部屋がわからないと質問されます。 ・トイレ内表示で「○○○お願いします」と書かれていますが。「○○○にご協力ありがとうございます」としたほうが感じもよく、効果が上がると他の施設で聞きました。文字表現工夫をお願いします。 ・統一されたイメージが？(探すのではなく自然と目に入る) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご不便をおかけいたしました。調布駅周辺の再開発が進んできているところですが、今後、周辺マップ等の設置については調布市と連携しながら進め、わかりやすい案内表示ができるよう改善を推進して参ります。 ・全施設を全区分表示する場合、最大で約130予約分が表示され、一巡するのに時間を要します。お急ぎの方もいらっしゃる、目的の催事を迅速に認識いただくために、現行の運用としておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。なお、ご不明な際はインフォメーションにお気軽にお問い合わせください。 ・会場を確認の上、エレベーターに乗車できるよう、主に乗車される階である1階と地下1階に設置しています。各階への設置は費用面で厳しい状況にありますので、ご不明な際は、お気軽にインフォメーションにお問い合わせください。 ・参考にさせて頂き、リニューアルの際には、快適にご利用いただける案内表示等に改善して参ります。
<p>⑩その他、自由記述</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になっています。 ・いつも親切に対応していただきありがとうございます。 ・どの点をとっても、とても満足しています。スタッフの人はともしっかり対応していると思います。 ・窓口対応をはじめとして、誠意ある対応をされています。(学習室、会議室の予 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

約が難しくなってきましたが)

- ・いつもありがとうございます。(5)
- ・いつもありがとうございます。エレベーター、ベビーカーでも乗りやすくなりました。
- ・たづくり利用者全員一同感謝しております。
- ・おかげさまで楽しく練習出来ます。ありがとうございます。
- ・非常に快適に過ごせた。次回も利用したい。
- ・道具の貸出しなど大変便利に活用させていただいています。
- ・とても気持ちよく使わせていただきありがとうございます。
- ・たづくり、グリーンホールがあるので調布が好きです。これからもよろしく願います。
- ・いつも気持ちよく使用させていただいています。ありがとうございます。
- ・入口に自由に座れるテーブルとイスが置かれて便利になったと思います。
- ・前の委託スタッフが入れ替わり対応が良くなっています。更なるサービス対応期待します。
- ・施設は良い
- ・事前説明会から丁寧に対応していただき、安心して使用することが出来ました。様々な機会に是非利用させていただきたいと思います。担当スタッフの皆さんに宜しくお伝えしていただければと存じます。
- ・お世話になっております。
- ・おかげさまで楽しく練習出来ます。ありがとうございます。

- ・インターネットで申し込みをする時、部屋番号で検索するが、日付で空いている部屋が出てほしい。

- ・1102、1103会議室以外にもカーテンレール設備のある会議室を設けて欲しい。空室が限定的で日程が取りにくい。カーテンのある室でないと使えないため。

- ・インターネットでのお申込みは、施設毎に日付で検索が可能です。ご不明な点は、お気軽にお問い合わせください。

- ・お写真を並べるためのレールを1201～1203に新設いたしましたのでご利用ください。

・受付の対応はいつもとても良く、インターネット上での予約システムもとても使いやすいです。希望としては毎週何曜日の何時からというように定期予約を抽選で行えたら活動しやすいです。

・12時終了後、直ちにカードを返却するつもりではいるが、少し時間に幅を持たせて欲しい。12時直後エレベーターがフル稼働しているようには見えない、節電目的もあろうが、時間帯によっては融通性が必要。

・いつもありがとうございます。自転車置き場の坂道が雨などでぬれていると、重い車体ではブレーキで止められず危ない。1Fに置かせて欲しい。また、上段がない置き場に小さな自転車がおいてあり、置けないことが多い。

・コーラスで利用しております。会場がなかなか取りにくくなっているのが非常に

・定期的な予約については、利用団体様も多く、また利用率が高い状況にありご不便をかけております。抽選については、曜日と区分を指定した抽選申込みが可能ですので、ご不明な点は、お気軽にお問い合わせください。

・鍵のご返却は、エレベーターの混雑もございますので、お急ぎにならずご返却いただければ結構でございます。エレベーターは常時フル稼働しておりますが、時間帯によっては非常に混雑しております。ご不便に感じられるようでお詫び申しあげますが、ご理解くださいますようお願いいたします。

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。

・大型自転車はご不便がないよう西館前に駐輪くださいますようお願いいたします。また、地下への誘導も安全に行いますので、お手数ですがお気軽にスタッフにお声がください

・現在、ピアノ（グランド、アップライト含む）はくすのきホール、むらさきホ

困っております。ピアノのある部屋が2つしかありません。なんかもう1台ふやしていただけないでしょうか。ご検討お願いいたします。

- たづくりPに携帯電話入るようになって欲しい。逆にして、ホールは電波遮断対策をお願いします。
- 調理室のスポンジがもう少しキレイだと思いたい。■談話室の利用方法が良くないと思います。談話室と調理室をセットにして欲しいです。午前か午後12～13時を入れてください。調理した後食べるので12～13時は絶対に使いたいのにAM、PMどちらも使えないのは良くないと思います。どちらかに入れてください。■オーブンの使用方法が良くわからず時間がかかりました。見やすいところに貼っていただきたいです。■ミキサーの数が少ないです。5個はあって欲しいです。ゴムベラも少ないです。
- Wi-Fiを部屋でも使えるようになって欲しい。
- 和室「花水木」と「百日紅」、上の空間が空いているので、片方ずつ使用する場合、声が聞こえてきます。防音対策をお願いします。
- 和室希望でももれた場合は洋室になります。ゴザ、マット等があると助かります。
- 1F食堂の味が不満（パスタがうどんみたいだった）。

ール、リハーサル室、大会議場、研修室、第1～3音楽練習室、電子ピアノは映像シアターと第4音楽練習室に設置しています。既に、利用上、コーラス練習が可能な施設には設置しておりますが、他施設でも利用ができるよう、たづくりの大規模改修時に調布市に提案して参ります。

- 携帯電話会社様にご依頼しておりますが、なかなか実現が難しい状況でございます。引き続き、改善に向けて相談、協議を進めて参りますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
- スポンジ、オープン、ミキサー、ゴムベラにつきましては、改善いたしました。ご利用方法につきましては、談話室、調理室は利用者様の任意でセットにできますので、お気軽にご相談ください。また、利用時間については、利用様の声を反映できるよう検証して参ります。
- 災害時の情報収集等の必要性から、順次、地下施設から対応を進めて参りますので、ご理解をお願いいたします。
- 上部欄間にアクリル板で造作し、防音効果を高めました。引き続き、利用者様へも音漏れ軽減へのご協力をお願いして参ります。
- ゴザを有料で設置いたしました。お手集ですが、詳しくはインフォメーションでお尋ねください。
- 調布市をとおしてお伝えしましたが、一層ご来店するお客様にご満足いただけるよう、今後とも努力されるとのことでした。

- ・むらさきホールの特室を2つにしてほしい。
- ・入館時に明るい雰囲気欲しい。

・貴重なご意見として承ります。市民活動の活性化が、調布市芸術・文振興に大きく貢献することも踏まえ、調布市が掲げる総合計画等の中で反映できるよう、利用者様と共に取り組んでまいります。