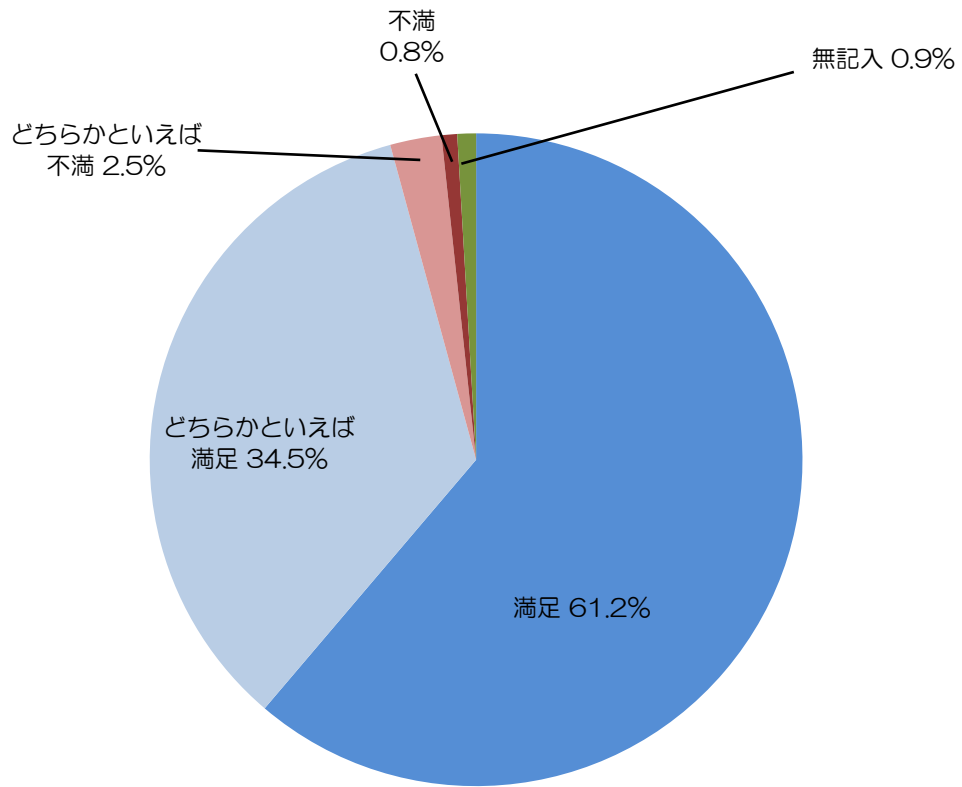


平成25年度（前期）施設利用者アンケート集計結果

総合計



項目	評価	総計		
				%
総合計	4(満足)	794	1297	61.2%
	3(どちらかといえば満足)	448		34.5%
	2(どちらかといえば不満)	33		2.5%
	1(不満)	10		0.8%
	無記入	12		0.9%
インフォメーション	4(満足)	160	224	71.4%
	3(どちらかといえば満足)	63		28.1%
	2(どちらかといえば不満)	1		0.4%
	1(不満)	0		0.0%
	無記入	0		0.0%
舞台スタッフ	4(満足)	118	177	66.7%
	3(どちらかといえば満足)	58		32.8%
	2(どちらかといえば不満)	1		0.6%
	1(不満)	0		0.0%
	無記入	47		
清掃	4(満足)	144	224	64.3%
	3(どちらかといえば満足)	71		31.7%
	2(どちらかといえば不満)	5		2.2%
	1(不満)	2		0.9%
	無記入	2		0.9%
室温・照明	4(満足)	122	224	54.5%
	3(どちらかといえば満足)	81		36.2%
	2(どちらかといえば不満)	15		6.7%
	1(不満)	3		1.3%
	無記入	3		1.3%
設備・警備	4(満足)	140	224	62.5%
	3(どちらかといえば満足)	75		33.5%
	2(どちらかといえば不満)	4		1.8%
	1(不満)	3		1.3%
	無記入	2		0.9%
案内・表示	4(満足)	110	224	49.1%
	3(どちらかといえば満足)	100		44.6%
	2(どちらかといえば不満)	7		3.1%
	1(不満)	2		0.9%
	無記入	5		2.2%

※集計における構成比率(%)は小数点以下第2位を四捨五入をしています。そのため、合計が100%にならないことがあります ※舞台スタッフ項目の無記入については、ホール未使用による回答不能が原因のため、総数から除いています
 ※実施期間：
 平成25年7/13～8/18

利用者様記述部分（原文のまま）	財団のその後の対応等
<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"> ・窓口の対応が、感じ良い。 ・とても感じがよく親切にいただいています。 ・すぐに対応して下さいます。混雑していても、空いている人がすぐに対応する。 ・いつも親切に接してくれて、ありがとうございます。 ・一時スタッフが変まって手間取ることがあったが、だいぶ変わってきた。 ・丁寧です。 ・申込みの際に、受付の方（すみません。お名前不明）がすごく丁寧な対応だったので、印象が良かったです。定期利用させていただきます。 	<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"> ・舞台スタッフは本当に良く協力して下さい、感謝しています。 ・わからない時など、すぐに来て下さるので助かっています。 ・ギャラリー、満足している。 ・利用した事がないのでわかりません。（7） 	<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"> ・いつもきれいにさせていただいて、ありがとうございます。（2） ・くすのきホール、舞台袖の楽屋（控え室）がものすごく汚いです。一年間全く掃除はしないのでしょうか。ほこりはすごいし、たなはベタベタ。エアコンくさい。体調悪くなりました。 ・むらさきホールの床がきたない。 ・大きなイベントがあったりした後のトイレが、汚いことがあった。 ・ダンス使用なのですが、床は汚くて、固いです。 ・テーブルも時々マジックリンで拭いて欲しい。手油で汚い時がある。和室は、ほうきでしていますが、畳も古くズボンに刺さることも多く、掃除機のほうが良いと思う。 ・使う人のマナーが悪いと思うことがある。 ・汚れている時が多い。 	<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"> ・ゴミが置かれていた。 ・床によくゴミが落ちている。 ・たまに汚い時がある。 ・トイレはいつもよく掃除してくれています。しかし1101室は、畳が擦り切れて黒いストッキングにたくさん畳の擦れたものがついて困ります。 ・1101の畳、更新してください！！畳替えが遅くて、い草が服について大変だったので。 ・1101号室のたたみ擦り切れてます。黒っぽい洋服にたたみの擦り切れたい草がついて困ります。至急新しい畳にしてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全館の畳の点検を行い、平成25年10月に張り替えを行いました。利用状況や日照等によって劣化の進度が異なるため、日常的に点検を行い、定期的な更新を行って参ります。
<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"> ・いつも気持ち良く使用させてもらっています。 ・窓が大きい故でしょうが、室温が上がりすぎる。 ・楽屋が暑い。 ・1101が、少し気温が低く感じる。 ・前回も同じアンケートにて部屋の場所により、暑い寒いが極端にと書いたが、未だ直らずの為。 ・各部屋ごとに調整できれば良いと思う。 ・室温調節が難しい。 ・少し暑い。 ・11Fみんなの広場、気温が高すぎます。 ・夏は感じないが、冬、午前中9:30頃、室温低いことがあった。 ・室温、コントロールできない、中央にTELしても変化なし。 ・夏、室内の冷房を開扉15分前にONにして頂きたい。又、その後は冷たいところあり、室内で調整できないのが難点。 ・少し室温が高い。 ・音楽練習室は室温が涼しすぎたり、温かすぎたり、冷暖房がききすぎる。 ・室温、冷房ききすぎるかも。寒くてトイレ回数。特にグリーンホールは途中退 	<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。 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はないよう常時管理、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。

<p>席が困難。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調が調節できないので、暑すぎる。寒すぎる時がある。 ・明るすぎて、とても疲れます。後方の電気（照明）の一つをなくしても十分明るいと思います。 ・もう少し暗くすることができたらいいな、と思いました。 ・1101暗い。もっと明るくしてほしい。7/13 AM、明るさが通常の半分で子供たちの学習に支障がないか、心配でした。7/17は通常通りでOKでした。 ・11FサークルロッカーのカギNO、夜間は照明が暗いので見えにくい。 ・いつもありがとうございます。照明の件は検討していただくと助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール系施設については、照明の使用状況により、各所で温度差が生じます。膝かけをご用意しましたので、遠慮なくスタッフまでお声掛けください。 ・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したが、1101学習室に一部照明を追加しました。（その後、お客様の支障がない館内別の場所で間引きを実施しました） ・直ちに照明を点灯運用にしました。引き続き、館内の省エネ実施にご理解をお願いします。（その後、お客様の支障がない館内別の場所で間引きを実施しました）
<p>⑧利用施設の設備・警備面での安全性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老人及び外国人の利用も多くなり、トイレの和式をやめてほしい。 ・B2のトイレも洋式にして欲しい。 ・地震の折の耐震性は？あの折には壁が崩れていたもので、ヒヤリとしたが一。大丈夫と信じています。 ・カメラを持った人がいきなり入って、撮って行った事がある。 ・人がいないので、警備面では少し心配です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご要望として承ります。 ・たづくりは改正建築基準法（昭和56年）による新耐震基準を満たしております。震度5程度の地震に対しては建物の構造に損害はなく、震度6強から7程度の地震に対しては致命的な損害を回避し人命を保護するような構造となっております。グリーンホールについては、設計上、旧耐震基準ではありますが、大規模改修工事（平成12年）の実施にあたり、耐震診断を行い、問題がないことが確認されております。両施設とも、東日本大震災の際には、壁ボードなど内装材の破損が一部で見られましたが、構造部分に損傷はございませんでした。引き続き、安心してご利用ください。 ・警備員による巡回警備だけでなく、館内スタッフも同様に利用者様の安全には細心の注意を払っております。引き続き、安心してご利用になれるよう努めて参ります。

<ul style="list-style-type: none"> ・ダンスをするので、鏡がもっと広い範囲で欲しい。 ・小会議室の防音性に、まれに少々不満を感じる。 ・304で隣の音が利用して気になります。防音効果を上げてください。 ・グリーンホールエントランス(小さすぎる。エレベーターor エスカレーター必要。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご要望として承ります。 ・会議室は会議や学習等には適しているものの、防音効果は決して高くはございません。隣室や廊下等からご迷惑をおかけしている場合は、スタッフが対応にあたりますので、恐れ入りますが、内線でお申しつけください。 ・エントランスについては改築できず、ご不便をおかけしますが、現状でのご利用をお願いします。 エスカレーターの設置については、ご要望として承ります。 また、エレベーターは3階客席まで上がらずご不便をおかけしますが、現状でのご利用をお願いします。お困りの際は、スタッフがサポートしますので、お気軽にお申しつけください。
<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"> ・電光掲示板の表示の動きが遅くて、じれったいことがあります。 ・字がもう少し 大きいといいです。 ・電光掲示板の変化が早く見にくい。全体が一覧できる形式にできないか要検討。 ・表示板も小さく見にくい。大きく一目でわかるようにして欲しい。 ・午前、午後、夜、通しての全体の表示が出ると良い。 ・申込み（抽選）などが複雑でめんどろ。 ・各階の表示板を復活して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・表示盤は次回更新する際に大きな表示に改善します。表示移行時間については、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。また、施設数が多いこともあり、一括しての表示は、情報量が多くなり、返ってご覧になりづらくなりますので、現状での運用にご理解をお願いします。 ・条例及び条例施行規則に則り運用しておりますが、適宜、簡潔な運用にできる箇所は改善し、利便性の高い運用方法に努めます。 ・FAX式文字ディスプレイは、各種ディスプレイ表示機器の進展に伴うメンテナンスの対応ができなくなり、廃止となりました。1階エレベーター前の表示盤で代替えとしておりましたが、自転車、車で来館の利用者様にもご覧

になれるよう、地下1階エレベーター前にも設置予定です。ご面倒をお掛けしますが、ご確認の上、各階にお越しくくださいますよう、ご理解をお願いします。

⑩その他、自由記述

- ・良い施設で、毎週（月2回）製作室快適に使用させて頂いております。今後とも、よろしく願いいたします。
- ・また利用させて頂きたいと思いますので、よろしく願いいたします。
- ・いつもお世話さまです！！
- ・2～3年前より向上しています。
- ・本日は誠に、ありがとうございました。
- ・本日はありがとうございました。
- ・時間ギリギリに閉めたり、遅くなったりして、ご迷惑おかけします。受付の方の笑顔にホッとしています。
- ・最近快適になってきたと感じます。スタッフの皆さんありがとうございます。
- ・とても楽しく利用できました。
- ・エントランスに季節性があって楽しい。
- ・駅近くで、気軽に使える施設なので、とても助かっています。
- ・とても楽しい会を催すことができました。ありがとうございました。
- ・毎月利用させて頂いており、感謝しています。
- ・いつもありがとうございます！！
- ・部屋代金安価で助かります。
- ・窓口の皆様が親切に対応して下さい、感謝しています。御苦労さまです。
- ・毎年素晴らしいギャラリーを使わせていただき、出品者ご来場の皆様にとっても喜ばれております。感謝です。

- ・和室利用の時、下記の通り不満です。参加者のため、他の部屋利用者と間違わない為、他の部屋と同じく、ただし縦書きで、難しいことではないので、ぜひ案内の紙出力印刷をお願いします。
- ・受付にも、市職員担当にも伝えましたが、一か月経ても改善されていないので

- ・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参ります。

- ・10階和室前に、花水木、百日紅、なごみ雇用の掲示板を設置し、催事名等が入った表示紙をご利用になれるように改善しました。

話します。和室「花水木」「百日紅」利用時、他の会議室のように「室名表示案内」紙が渡されません。掲示するカベに差し込み口がないとのことですが、出力印刷は可能とのことなので「縦書き」印刷出力しカギと共にお渡しく下さい。〇〇〇で書くより目立ちますから、ぜひお願いします。「和室縦書き案内印刷出力をお願いします」

- ・利用料の銀行送金を、可能にして欲しい。
- ・グリーンホール、いまだき老人が二階まで階段を登りかつ、劇場内で下に降りるのは大変です。苦痛です。
- ・会議の利用申し込みについて。毎月利用しているが、抽選通知後、利用室の料金を払い込むが、その際に次の抽選申し込みを同時に受け付けて欲しい。
- ・トイレ、ウォシュレットに変えていったらどうですか。少しずつで良いと思いますが、ぜひお願いします。(女性の声)
- ・男子トイレが、シャワートイレでないので、シャワートイレにして欲しい。
- ・保育ルームの遊具などを、充実してくださるといいです。
- ・午後の利用の16:30までを、17:00までにして欲しい。休みの間時間12時~13

- ・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。
- ・2階まではエレベーターがご利用いただけます。利用がない場合は停止しておりますが、ご利用の際はスタッフまでお気軽にお申しつけください。大ホール1階客席内(建物2階)は階段でご不便をおかけしておりますが、外廊下のスロープも併せてご利用いただくようお願いいたします。なお、改修の際には、バリアフリーとなるよう、調布市に要望します。
- ・調布市に条例施行規則の改正を要望しました。平成26年1月17日以降のお支払い時から、次回抽選分のお申込みができるように改善予定です。
- ・現在はたづくりは1階の2カ所、グリーンホールは1階、2階の障がい者優先トイレに設置していますが、順次、一般トイレにも導入していきます。
- ・ご要望として承り、安全にご利用いただける遊具の充実を図ります。
- ・各区分間に整理時間として1時間を設定しています。延長は次区分を利用す

時 16:30~17:30 各午前の部、午後の部延長可能（別料金可）

- 昼時間などのラッシュ・アワーに、エレベーターをもっと動かして欲しい。
- エレベーターの動きが遅く、効率が悪く感じる。
- エレベーターの稼働はコンピューター管理と聞いてますが、効率が悪い。
- エレベーターの上下の片よりをなくして、すぐに来るように工夫して欲しい。
- 地下行きのエレベーターの頻度が少ない。おそらく1F⇄12Fの往復を中心に設定されているのでは？B2⇄12F往復にしても2フロア分しか変わらない。

- 花水木のふすま、外、内、はめかたが、バラバラ、柄が合っていない。いつも利用させていただき、ありがとうございます。

- 退出時の現状復帰、加齢のためとは思いますが、重い椅子の扱いに苦労します。（研修室）布張りの椅子の汚れ等気になりますが、随時改良されているのが嬉しいです。

- 年に一度コンサートを開催していますが、その都度チラシを置いて頂いています。

る方に支障をきたすので設定がございません。次区分に空きがある場合には、追加でご利用いただく運用をしておりますので、ご不便をおかけしますがご理解をお願いします。

- 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。

- 外してご利用になる利用者様でも容易にお戻しができるように、襖と所定の位置が合致するように目印を表示しました。また、利用後の清掃でも、確認し所定の位置となるよう改善しました。

- 次回の更新する際は、軽量で汚れに強い椅子を導入し、利用者様の負担軽減となるように改善します。

- お詫び申しあげます。お預かりしたチラシは余すことなく補充するよう改善

そのチラシが、いつも半分くらい置いて、残りは補充していただけません。(グリーンホール)こちらが気がついて言えば、置いて頂けますが、せっかくのチラシを無駄にしないよう、気をつけて頂ければ幸いです。

- いすや、机の不具合を点検して欲しい。10階の黒板を利用していますが、きれいにならないかな。※ホワイトボードには変えないで下さい。
- 12Fのレストラン、設備面の限界もあると思うのだが、今一つの感。どうすればおいしくなるか?ご検討いただければありがたいです。
- 1001号室を使用しますが、ドアストッパーがなく、毎回7階に行きます。各ドア(入口)に備えてほしい。
- いつも練習会場を確保するのに苦労しています。同時刻に3か所を申請していますが、全部当選したり、一か所もダメだったり、他のサークルもあるのでは?一か所当選したら、第一希望以外は他のグループに自動的に(コンピューターで)譲ることはできないものでしょうか。
- 音楽練習室のスリッパ棚に、下足を入れてはいけないのでは?それと、7月の木曜日の午後、地下音楽練習室からスリッパのままトイレに向かう男性を見ました。目があっても行こうとするので、勇気を出して「スリッパでトイレに行かないで!!」と言うとやっと戻りましたが、常習犯ではないかと。同じ部屋を使うと思うとぞっとしました。高齢の方も多いので、トイレにも部屋にもはっきり大きく「禁止」を表示してください。
- むらさきホールの開場が遅くなっている。例えば午後1時から使用の場合、今は5分前(12時55分、以前は10分前に開いた)

しました。今後このようなことよう徹底します。

- 椅子や机は随時点検や、耐用年数の経過とともに更新を行っていますが、ご不便がないよう、引き続き、努めます。また、黒板についても、一層綺麗な状態で提供できるよう徹底します。黒板でなければご不便な利用者様がいらっしゃることを承知しておりますので、変更の予定はありません。
- 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。
- ご不便をおかけしましたが、常設設置し改善しました。
- 平成26年1月以降の抽選申込み分から、必要以上の施設が当選しない設定ができよう改善する予定です。これにより、多くの利用者が設定をすることで、相互に当選機会が増えるものと考えております。
- スリッパ棚に注意書きを貼り、注意喚起を行いました。引き続き、利用状況を確認しながら、快適にご利用いただけるよう対応します。
- ホール系施設については、定刻からは必ずご利用いただけるよう、5分前解錠の運用としております。恐れ入りますが、ご理解をお願いします。

- ・ 801の表示がエレベーターを降りてすぐであり、非常階段の方に行ってしまうそう。
- ・ 10Fお茶室のテーブルをもっと増やして欲しい。また、足の悪い人のためにパイプ椅子を設置して欲しい。10～20個
- ・ 毎月1日朝の予約ですが、記入用の紙を8:30に配布してくださるのですが、「空き状況一覧表」と一緒に置いてくださればー。
- ・ インターネットでの抽選の当選、落選の文字の色分けをしていただけると、見やすい。
- ・ ピアノの調整と、グランドの設置を希望。
- ・ 100人前後の練習場所が欲しい。
- ・ 市内に、ダンスの練習できるところが、もっと欲しいです。
- ・ 更衣室を作ってほしい。
- ・ 音楽練習室は防音ばかりに偏り、コーラスの時は声が響かなくて困る。その他の（合唱の練習ができる）研修室やリハーサル室は取りづらい。ピアノのある歌える部屋が欲しい。

- ・ 誤認しないよう、表示を改善しました。
- ・ なごみ庵（お茶室）には施設の大きさから、現状ではテーブルを2脚ご用意しております。追加でご入用の場合は別途ご相談ください。また、パイプ椅子については当該施設には設置場所がないことから、別にてご用意するよう改善しました。恐れ入りますが、利用者様にてお運びいただくようご協力をお願いします。
- ・ 当該日については「空き状況一覧表」を閲覧用に5部用意しています。部数は限られておりますが、スタッフにお声掛けの上、お気軽にご利用ください。
- ・ ご不便をおかけしましたが、平成26年1月に抽選実施分から、当選分と落選分のそれぞれのメールを発信することで、識別について改善する予定です。
- ・ リハーサル室のアップライトピアノは2カ月に一度の調律で運用しております。グランドピアノについては、スペースや費用の面で厳しい状況にありますので、現状での利用にご理解をお願いします。
- ・ 貴重なご要望として承ります。市民活動の活性化が、調布市の芸術・文化の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いきます。

以上、ご協力ありがとうございました。これからもより一層、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。