

# 2016年度 相模原市民会館来場者アンケート調査結果(会議室)

指定管理者 ギオン・アクティオ・ウィッツグループ

実施期間: 2017年1月17日～1月26日 (200部)

実施方法: アンケートを会議室利用時に主催者に渡し、館内で記入後アンケートボックスにて回収

アンケート数200枚	枚数	構成比
無効	65	32.5%
有効回答数	135	67.5%

1.性別	人数	構成比
女性	46	32.6%
男性	64	45.4%
無記入	31	22.0%
計	141	100%

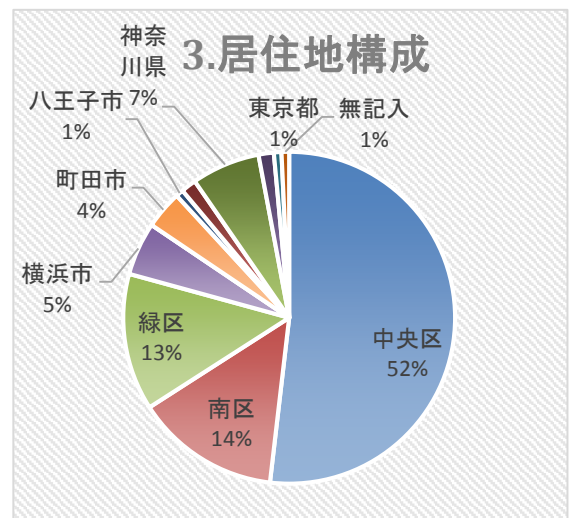
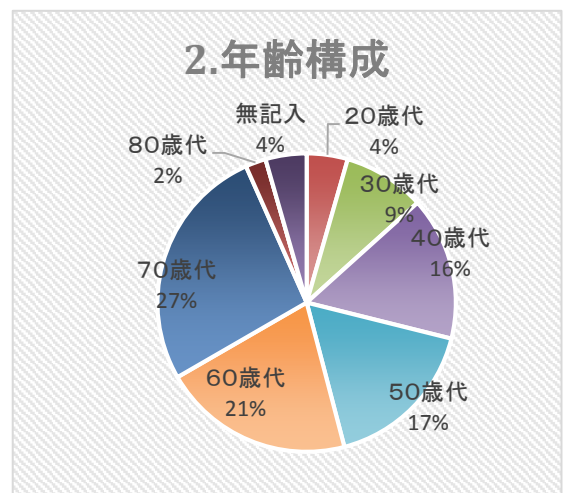
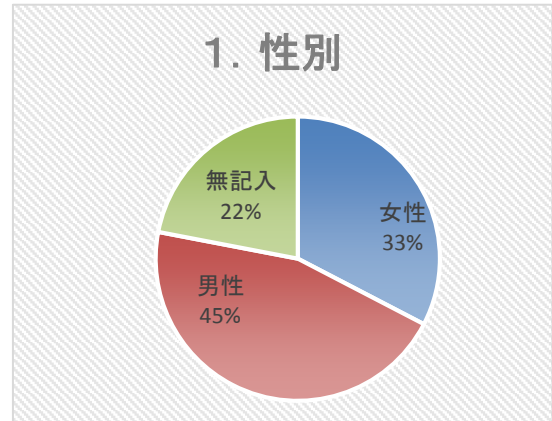
(グループとしての回答あり)

2.年齢構成	人数	構成比
10歳代	0	0.0%
20歳代	6	4.4%
30歳代	12	8.9%
40歳代	21	15.6%
50歳代	23	17.0%
60歳代	28	20.7%
70歳代	36	26.7%
80歳代	3	2.2%
90歳以上	0	0.0%
無記入	6	4.4%
計	135	100%

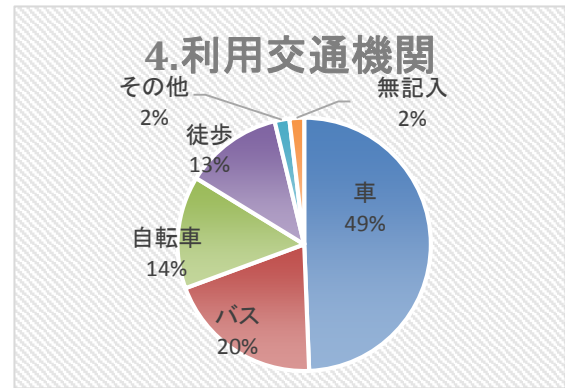
(グループとしての回答あり)

3.居住地構成	人数	構成比
中央区	70	51.9%
南区	19	14.1%
緑区	18	13.3%
横浜市	7	5.2%
座間市	0	0.0%
町田市	5	3.7%
八王子市	1	0.7%
愛川町	2	1.5%
神奈川県	9	6.7%
東京都	2	1.5%
その他	1	0.7%
無記入	1	0.7%
計	135	100%

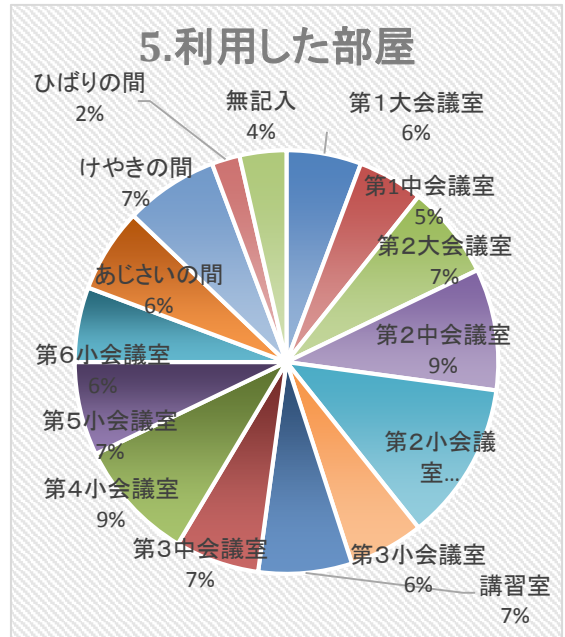
(グループとしての回答あり)



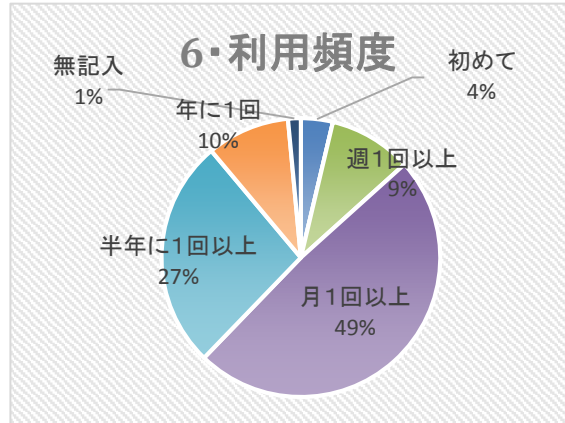
4.利用交通機関 (複数回答あり)	人数	構成比
車	79	49.4%
バス	32	20.0%
自転車	23	14.4%
徒歩	20	12.5%
その他	3	1.9%
無記入	3	1.9%
計	160	100%



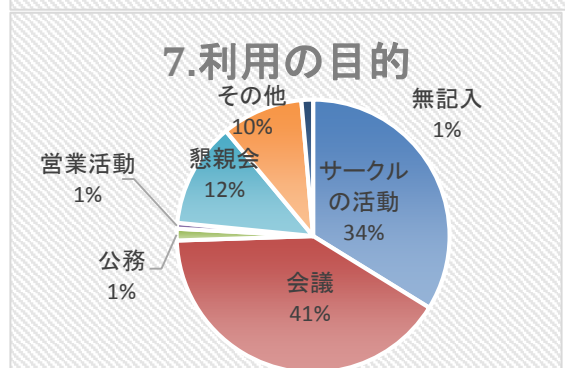
5.利用した部屋 (複数回答あり)	人数	構成比
第1大会議室	8	5.7%
第1中会議室	7	5.0%
第2大会議室	10	7.1%
第2中会議室	13	9.3%
第2小会議室	17	12.1%
第3小会議室	8	5.7%
講習室	10	7.1%
第3中会議室	9	6.4%
第4小会議室	13	9.3%
第5小会議室	10	7.1%
第6小会議室	8	5.7%
あじさいの間	9	6.4%
けやきの間	10	7.1%
ひばりの間	3	2.1%
無記入	5	3.6%
計	140	100%



6.利用の頻度	人数	構成比
初めて	5	3.7%
毎日	0	0.0%
週1回以上	13	9.6%
月1回以上	66	48.9%
半年に1回以上	36	26.7%
年に1回	13	9.6%
無記入	2	1.5%
計	135	100%

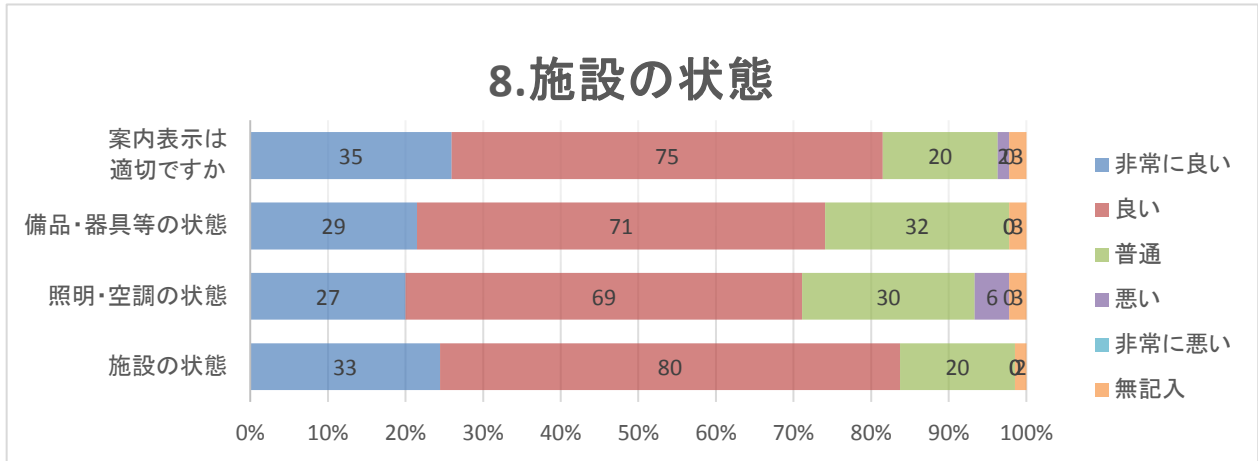


7.利用の目的 (複数回答あり)	人数	構成比
サークルの活動	49	33.8%
会議	59	40.7%
公務	2	1.4%
営業活動	1	0.7%
懇親会	18	12.4%
その他	14	9.7%
無記入	2	1.4%
計	145	100%



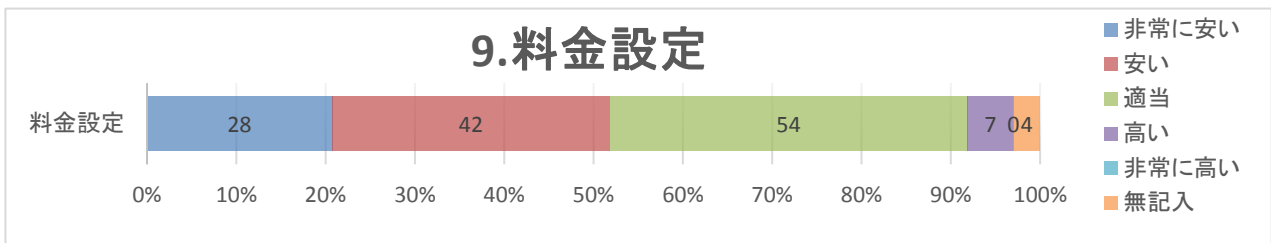
## 8.施設の状態

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無記入	合計
施設の状態	33	80	20	0	0	2	135
照明・空調の状態	27	69	30	6	0	3	135
備品・器具等の状態	29	71	32	0	0	3	135
案内表示は適切ですか	35	75	20	2	0	3	135



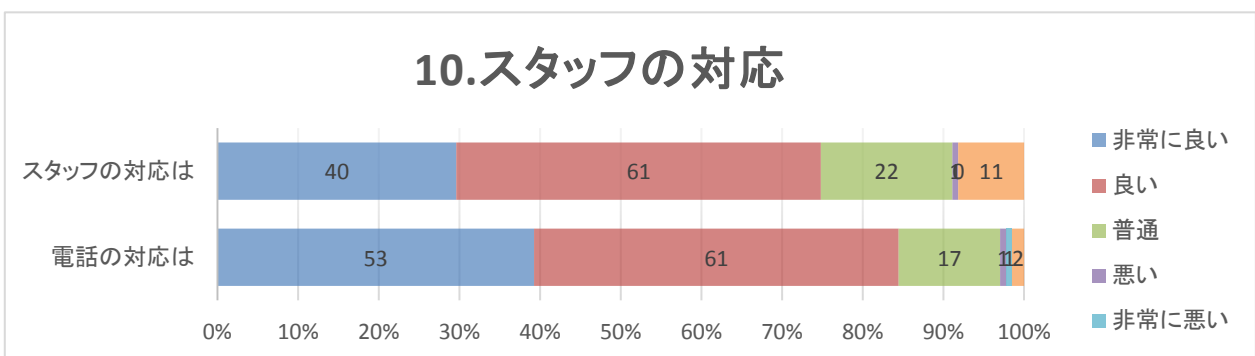
## 9.料金設定

	非常に安い	安い	適当	高い	非常に高い	無記入	合計
料金設定	28	42	54	7	0	4	135



## 10.スタッフの対応

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無記入	合計
電話の対応は	53	61	17	1	1	2	135
スタッフの対応は	40	61	22	1	0	11	135



11. 施設の状態についてのご意見	回答
空調、寒い時がある。調整できません。	現在の空調は春と秋に冷/暖の切り替えが必要な設備ため、室温の調整が難しい時期があります。極力ご希望にそえるように努力はしていますが、ご指摘のように調節が難しい場合もあります。窓を開けて調整する等、ご理解ご協力をお願いします。設備の変更は当面困難であることもご理解ください。
秋ごろ、暖房への切り替えが遅かったため寒い月があった。	
空調は使用時間内は使用できるようにしてほしい。現在は使用時間の終了30分前に切れます。早すぎ。せめて5分前にしてほしい。	
春～秋とても暑いです。	
照明が暗い(昼間の利用時)	
壁紙がはがれているのが気になる。	
小会議室にもホワイトボードがほしいです。	ご意見は今後の設備計画策定の参考にさせていただきます。
入室した時に照明のスイッチの操作法が分かりにくい。スイッチのカバーに気が付かずカバーの上から押してしまいました。	
けやきの間にディスプレイをもう1台ほしい。	
カラオケの機械を変えてほしいです。	
ロッカーを設置してほしい。	
トイレの手洗い石鹸の出が悪い	
ホワイトボード用マーカーの先端がつぶれていて書き辛かった。	
料金が安くなればうれしいです。	ご意見として伺いました。
IN A WORD WONDERFUL(とてもすばらしい)	ありがとうございます。これからも気持ちよくご利用いただけるように、努めてまいります。
利用しやすい	
使いやすい	
清掃が行き届いていて気持ちがいい	

12. スタッフの対応について	回答
昼間スタッフのTEL対応が待たされる。	お客様に不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。お客様の声を真摯に受け止め、サービスの向上に取り組んでいきます。
人によってたまにそっけない事がある。	
内容を理解していないスタッフがいる。内容やパソコンの使い方がわからない(ミスによる)スタッフの対応により、返金が遅くなり、当日受け取れず、後日取りに来なければならなくなり面倒を強いられた。	
受付の方々の笑顔の対応が良いです(以前の固さが感じられなくなりました。)	ありがとうございます。これからも気持ちよくご利用いただけるように、努めてまいります。
以前はあまりにも横暴でまるで看守のようなふるまいの方がおられた。計算を事務側が間違えたにもかかわらずづかづかと遠慮なしに入ってきて場も読まずに請求する。金額も平気で公然の場で言う。あまりの対応に直接意見を言って帰りました。(30~40分そのために会を中断しました。)新年になってからはそのスタッフとは会っておらず良い対応のスタッフ様と接していただいています。	
いつもお世話になっております。親切な対応でとても助かっています。	
対応は良いです。	
いつも明るく丁寧な対応で気持ちよく利用させていただいております。	
親切に対応していただいております。	
いつもありがとうございます。	
言葉使いが非常に良い。	
満足	

13. その他、市民会館へのご意見ご要望	回答
2Fのトイレがいつも臭いです。	換気扇を改善し対応いたしました。
1時間単位で利用できるのがありがたい。公民館は午前・午後・夜間なので。	ありがとうございます。またのご利用をお待ちしています。
安価で借りることができ予約も取り易い(電話予約ができ、受付時間帯が長い)のはよい。	
現状継続を望みます。	
例えば、けやきの間の防音を高め(今のままで大丈夫そうですが)アップライトピアノ1台を設けていただくと(ホールのは別格ですので)市民会館のグレードアップに繋がるかもしれません。安価の物で十分かと！	ご意見ありがとうございます。有料ですが電子ピアノの貸出が可能です。利用方法については受付にお声掛けください。
会議時間3時間に及び、2時間無料では不足。なんとか良い方法を考慮ください。	市民会館には駐車場がないため、市役所の駐車場をご利用いただいています。市役所の駐車場の有料化によりご不便をおかけしていますが、ご要望は、管理する担当課にご意見としてお伝えします。
無料駐車券を出すべき。2～3時間。	
車での施設利用者の無料駐車時間を長くしてほしい。	
駐車場の利用が大変不便になりました。	
駐車料金が2時間利用すると延長料が必要なので時間制限じゃなく10分～15分の余裕をしてほしい。(相模大野から来るた	
駐車場を無料にしてほしい(皆さんより)	
駐車場を3時間無料にしてほしい。	