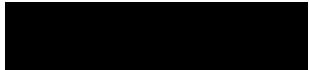

令和 5 年度指定管理者顧客満足度第三者調査報告書

施設名：国分寺市立いずみホール

令和 6 年 3 月

調査機関：



調査概要

- 調査施設 国分寺市立いづみホール（東京都国分寺市泉町3-36-12）
- 有効回答数 貸館事業…238件 公演事業…300件
- 調査期間 令和5年11月24日～12月28日
- 指定管理者 株式会社ケイミックスパブリックビジネス
- 調査機関 [REDACTED]

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

目次

I	まとめ	1
1	総括	1
2	貸館事業について	1
3	公演事業について	2
II	貸館事業調査結果	3
1	顧客属性	3
2	ご意見とご感想	6
3	深堀り分析	10
4	自由記述	11
	アンケート用紙	13
III	公演事業調査結果	15
1	顧客属性	15
2	ご意見とご感想	18
3	深堀り分析	22
4	自由記述	23
	アンケート用紙	26

| まとめ

1. 総括

全般的に高い満足度を提供できています。ご意見とご感想に関する各設問に対して、高いものでは100%、低いものでも90%以上の方が、満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。

「総合的な満足度」をみると、貸館事業では99.6%、公演事業では95.0%の方が満足（同）と答えています。不満（「不満」または「やや不満」）と回答した方は、貸館事業では0.3%、公演事業では「やや不満」と回答した方が4.3%、「不満」と回答した方は0.3%でした。

「清掃状況や美觀に対する満足度」も高く、貸館事業では100%、公演事業では97.6%の方が満足（同）としています。

利用者属性のうち年齢をみると、貸館事業・公演事業ともに60代～70歳以上の高齢者の利用が多いことがわかります。同じく性別をみると、貸館事業・公演事業ともに女性が約7割弱、男性が3割強という結果でした。

住まいについて、貸館事業では3分の2弱が国分寺市内であるのに対し、公演事業では3分の2強が国分寺市内でした。

貸館事業は、近隣の高齢者を中心とした方のサークル活動の練習の場として、公演事業は、近隣の高齢者の方を中心に文化的な鑑賞機会の創出の場としての役割を果たしていると考えられます。

2. 貸館事業について

年齢をみると、「70歳以上」が35.7%、「60代」が27.3%、「50代」が18.5%で、50代以上の割合が高いことがわかります。性別をみると、「男性」31.1%、「女性」68.9%という結果でした。

利用形態をみると、「同好会・サークル」が51.7%で圧倒的に多く、ついで「個人」14.7%「団体・NPO」13.4%が続きます。

利用者の居住地をみると、「国分寺市」が64.7%を占め、「東京都内その他市町村」11.8%、「府中市」7.1%、「その他（道府県）」5.5%、「小平市」4.2%が続きます。

利用施設をみると、「Aホール」26.5%と「Bホール」26.1%がほぼ同じ割合でならび、練習室21.8%、会議室17.2%が続きます。

利用目的をみると、「練習・リハーサル利用」46.2%が最も多く、続く「公演・発表会の開催」と「教室・講座の開催」の18.5%を合わせると全体の8割を占めることがわかります。

利用者数をみると、「20人未満」が59.7%で大半を占め、「20～50人未満」の23.9%を合わせると全体の8割を越える結果となりました

来館頻度をみると、「年13回以上」が37.8%で最も多く、「年6～12回」22.3%とあわせると約6割を占めています。リピーター利用が多い施設であるといえるでしょう。利用目的や利用施設に対する回答を考慮すると、同好会やサークルによる定期的な練習利用が多い施設であると推察できます。

施設を知ったきっかけ（認知経路）をみると、「友人・知人の紹介」が33.2%で最も多く、「ホームページ・インターネット」20.6%「市報」18.9%が続きます。

「総合的な満足度」は、99.6%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。満足の内訳をみると「満足」が全体の73.1%を占めており、極めて高い満足度を提供できているといえます。

3. 公演事業について

年齢をみると、「70歳以上」が37.0%で最も多く、「60代」の22.3%とあわせると全体の約6割を占めています。性別をみると、「女性」が66.7%、「男性」が32.0%という結果でした。

居住地をみると、「国分寺市」が68.3%と最も多く、ついで「東京都その他（市町村）」13.7%、府中市4.7%が続きます。

来館頻度をみると、「初めて」が42.3%で最も多く、ついで「年1～2回」24.0%「数年に1回」18.0%、「年3～5回」11.7%が続きます。比較的利用頻度の少ない方が多いことがわかります。

来館手段をみると、「バス・電車」が48.7%と半数弱の方が答えています。次いで「徒歩」31.3%、「自転車」9.7%、「自動車」9.7%が続きます。

施設までの所要時間みると、「15分未満」が39.7%で最も多く、「15分以上30分未満」33.7%、「30分以上1時間未満」20.3%が続きます。近隣の方の利用が多いことがわかります。

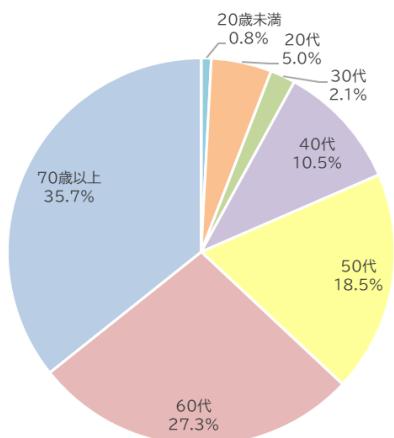
公演等を知ったきっかけをみると、「市報」が34.7%で最も多く「友人・知人の紹介」33.7%、「ポスター・チラシ」18.3%が続きます。

総合的な満足度について、回答者の95%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えており、総じて高い満足度を提供できているといえるでしょう。

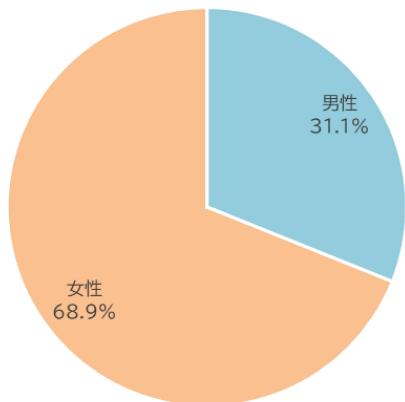
II 貸館事業調査結果

1. 顧客属性

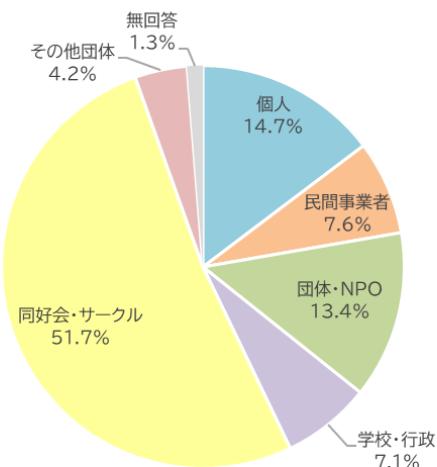
(1) 年 齢 n=238



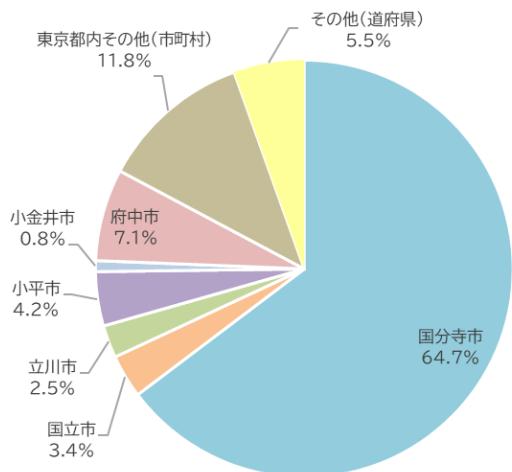
(2) 性 別 n=238



(3) 利用形態 n=238



(4) お住まい n=238

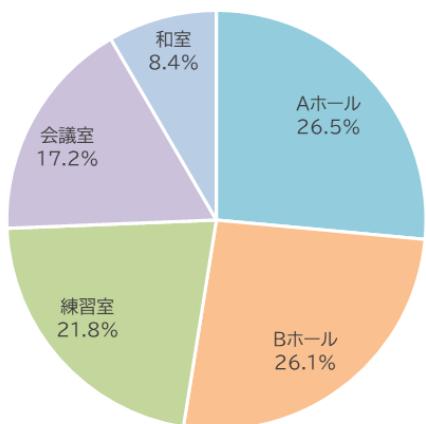


	人 数	構成比
国分寺市	154人	64.7%
国立市	8人	3.4%
立川市	6人	2.5%
小平市	10人	4.2%
小金井市	2人	0.8%
府中市	17人	7.1%
東京都内その他(市町村)	28人	11.8%
その他(道府県)	13人	5.5%
無回答	0人	0.0%

その他（東京都内）：八王子市 11 人、日野市 4 人、日野市・三鷹市各 3 人、三鷹市 2 人、昭島市・足立区・板橋区・青梅市・北区・清瀬市・江東区・世田谷区・豊島区・西東京市・羽村市・東久留米市・東村山市・東大和市ほか各 1 人

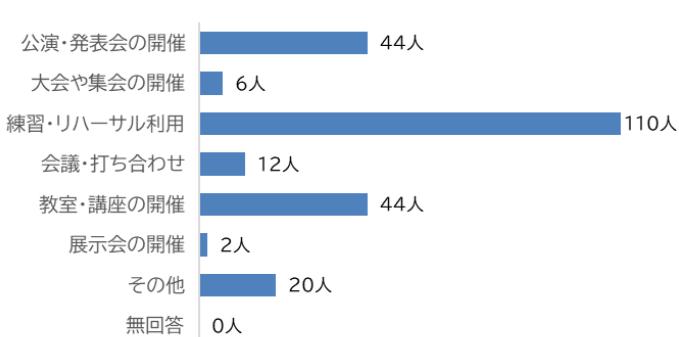
その他（東京都外）：埼玉県 7 人、千葉県・神奈川県各 2 人、静岡県・石川県各 1 人

(5) 利用施設 n=238



	人 数	構成比
Aホール	63人	26.5%
Bホール	62人	26.1%
練習室	52人	21.8%
会議室	41人	17.2%
和室	20人	8.4%
その他	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%

(6) 利用目的 n=238

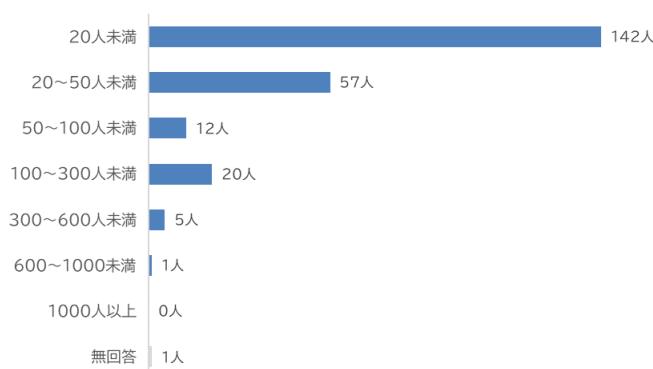


	人 数	構成比
公演・発表会の開催	44人	18.5%
大会や集会の開催	6人	2.5%
練習・リハーサル利用	110人	46.2%
会議・打ち合わせ	12人	5.0%
教室・講座の開催	44人	18.5%
展示会の開催	2人	0.8%
その他	20人	8.4%
無回答	0人	0.0%

その他：映画会 9 人、ヨガ 3 人、研修 2 人、公演の準備・コーラス・個人レッスン・出火防止対策イベント・

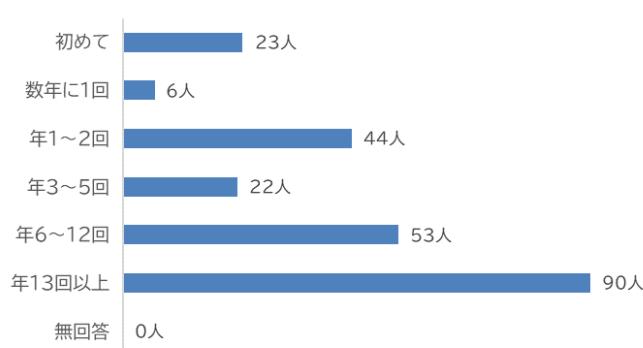
第 1 回合唱同好会・健康診断各 1 人

(7) 利用者数 n=238



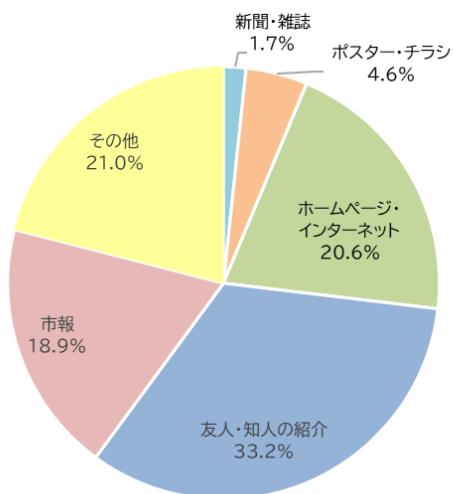
	人 数	構成比
20人未満	142人	59.7%
20~50人未満	57人	23.9%
50~100人未満	12人	5.0%
100~300人未満	20人	8.4%
300~600人未満	5人	2.1%
600~1000人未満	1人	0.4%
1000人以上	0人	0.0%
無回答	1人	0.4%

(8) 来館頻度 n=238



	人 数	構成比
初めて	23人	9.7%
数年に1回	6人	2.5%
年1~2回	44人	18.5%
年3~5回	22人	9.2%
年6~12回	53人	22.3%
年13回以上	90人	37.8%
無回答	0人	0.0%

(9) 認知経路 n=238



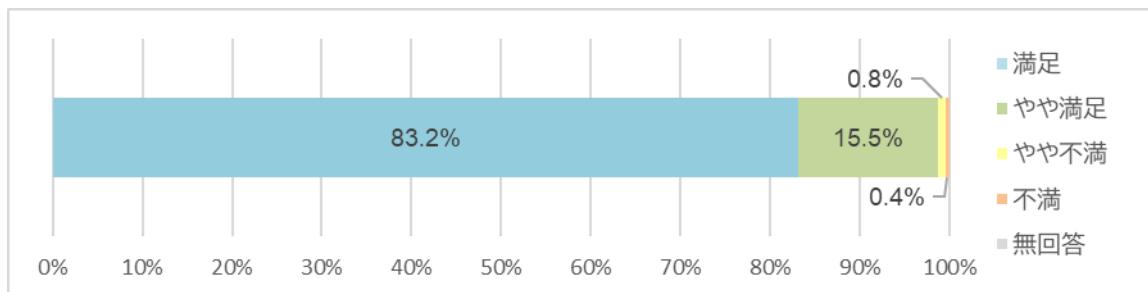
	人 数	構成比
新聞・雑誌	4人	1.7%
ポスター・チラシ	11人	4.6%
ダイレクトメール	0人	0.0%
ホームページ・インターネット	49人	20.6%
友人・知人の紹介	79人	33.2%
市報	45人	18.9%
その他	50人	21.0%
無回答	0人	0.0%

その他：以前から9人、近所だから4人、市民だから・合唱団（歌の練習）各3人、職員2人、会社・学校・詩吟教室ほか各1人

2. ご意見とご感想

I. 職員の接客接遇・対応について

(10) 職員の接遇や案内はご満足のいただけるものでしたか n=238 (うち無回答 0)



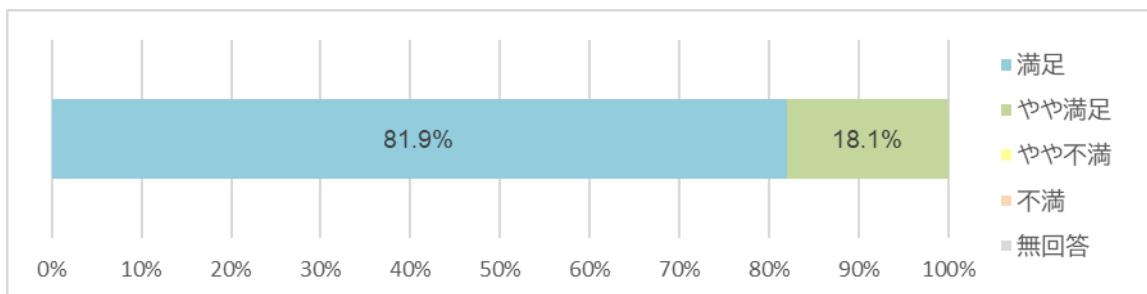
「職員の接客接遇・対応」について、回答者の 98.7% が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。不満（「不満」または「やや不満」）と答えた方は全体の 1.2% に留まっており、高い満足度を提供できていることがわかります。

自由記述には、「色々な事を伺っても、親切に対応してくれる」といった、利用者の立場に立ったサービスを評価するコメントが複数みられます。

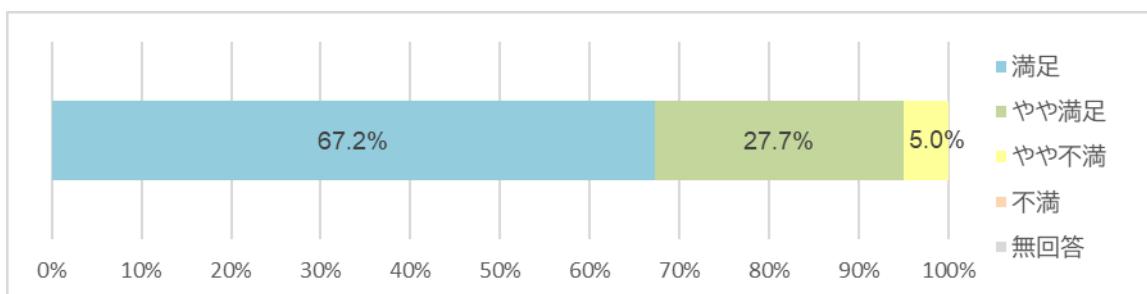
職員によるきめ細やかなサービスが提供できていると認められます。

II. 施設環境や備品等について

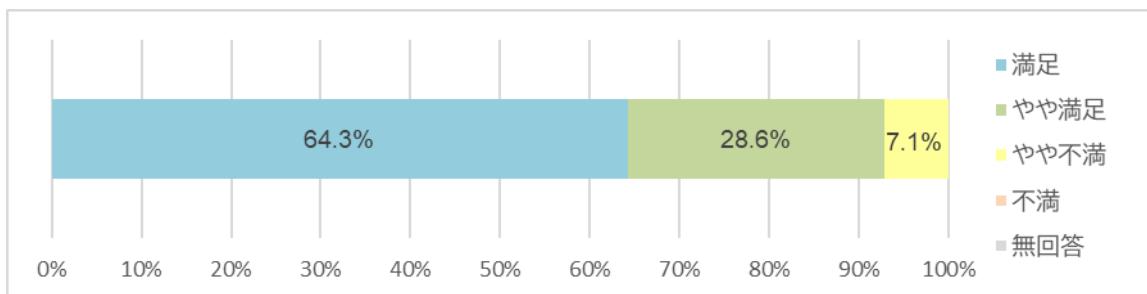
(11) 清掃状況や美観はご満足をいただける状態でしたか n=238 (うち無回答 0)



(12) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=238 (うち無回答 0)



(13) 座席の配置、椅子や施設設備品は使いやすいものでしたか n=238 (うち無回答 0)

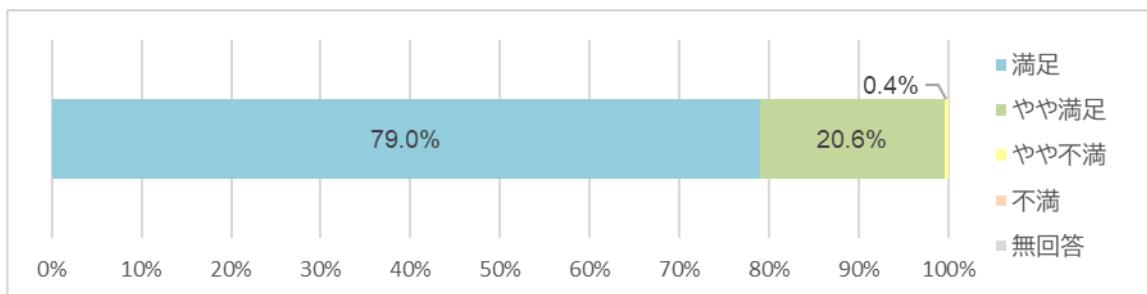


「施設環境や備品等」について、無回答を除くと回答者の9割以上が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。満足の内訳をみると、どの設問も「満足」が「やや満足」を上回っており、高い満足度が提供できていると認められます。

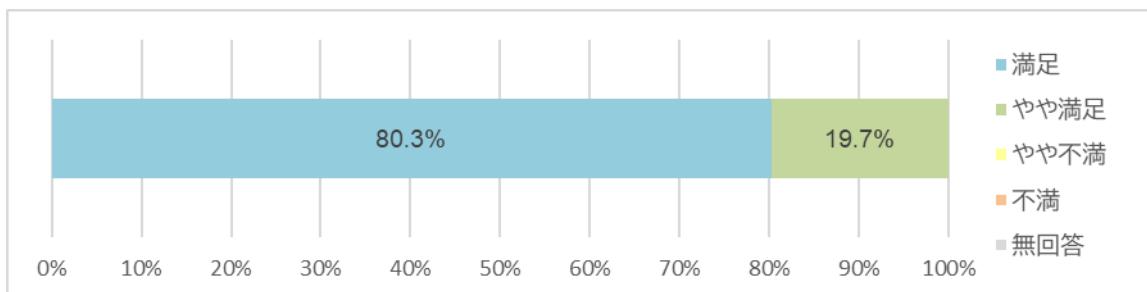
なお、自由記述「空調温度や換気など」には、「温度調整が出来ない」「フロアが寒すぎた。（夏）」といった温度設定に関するご意見がありました。

III. その他、運営に対する満足度について

(14) ご利用目的に沿った施設利用ができましたか n=238 (うち無回答 0)



(15) 施設利用についての説明はご満足いただけるものでしたか n=238 (うち無回答 0)

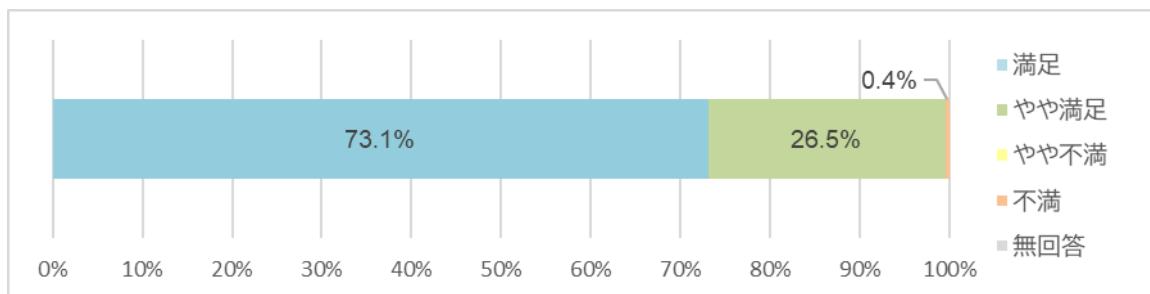


「利用目的に沿った施設利用」については、回答者 238 人のうち一人を除いて、すべての方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「施設利用についての説明」にいたっては、すべての方が満足（同）と答えています。

自由記述には、「日によっては直接、予約をしに来なければならなかったり、料金の支払いにも来なければならないので不便」というご意見があるものの、総じて「満足」とするご意見が多く寄せられています。

IV. 当施設に対する総合的な満足度について

(16) 総合的な満足度をお聞かせください n=238 (うち無回答 0)



「当施設に対する総合的な満足度」について、99.6%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。満足の内訳を詳しくみると、「満足」とする割合は全体の約73%を占めることがわかります。総じて高い満足度を提供できていることがわかります。

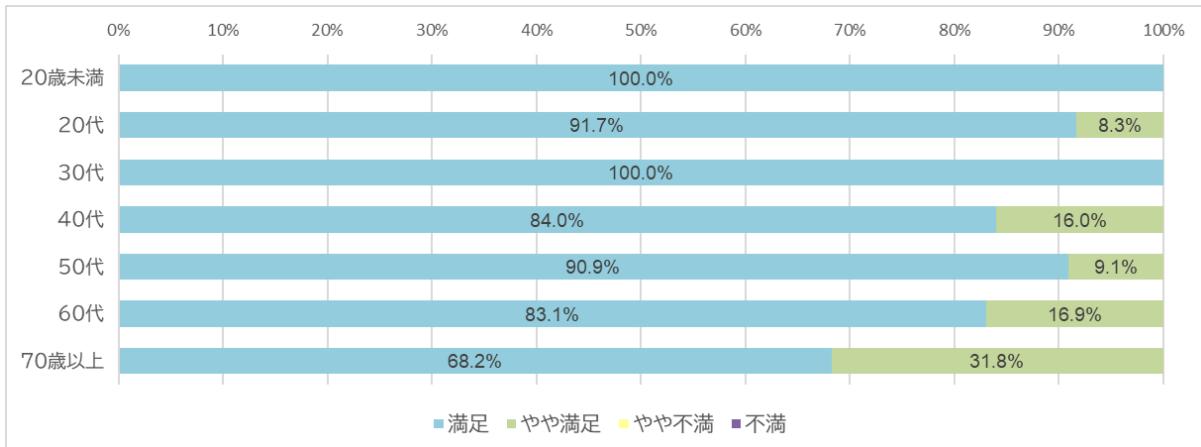
自由記述には、感謝の言葉が複数寄せられています。

なお、「システムなどを利用することによって、申し込み手続きを楽にしてほしい」などシステムに関する要望が複数件あります。

中長期的な課題として所管課とも情報を共有することをお勧めします。

3. 深堀り分析（クロス分析※館長の視点）

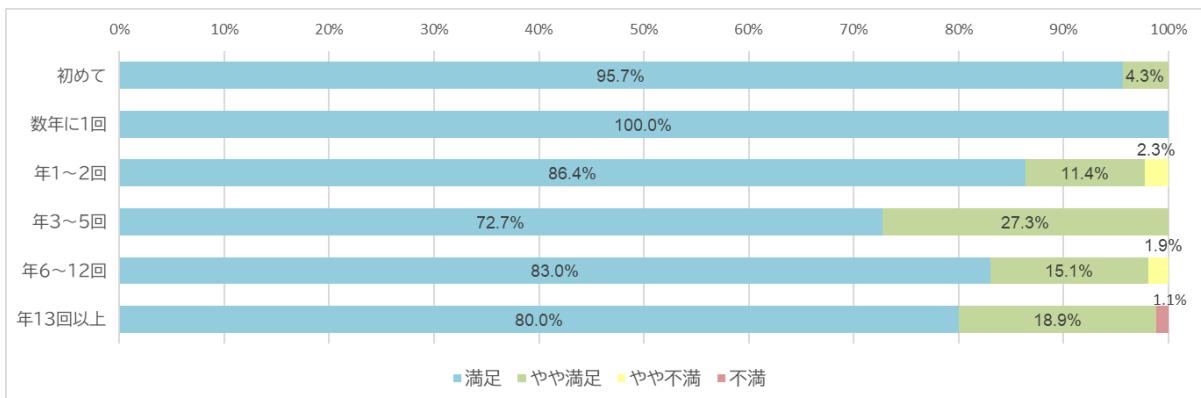
■ 「年齢」 × 「施設説明に関する説明の満足度」 n=238（無回答を除く）



「年齢」ごとの「施設説明に関する説明の満足度」をみると、すべての回答者が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。

なお、満足の内訳を詳しくみると、年齢が高くなるほど「満足」よりも「やや満足」の割合が高くなる傾向がみられます。

■ 「利用頻度」 × 「職員に対する満足度」 n=238（無回答を除く）



「利用頻度」と「職員に対する満足度」の関係をみると、「はじめて」「数年に1回」「年3～5回」と答えた方は全員が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。

「年1～2回」「年6～12回」と答えた方の約2%が「やや不満」、「年13回以上」と答えた方の約1%が「不満」と答えています。

利用頻度の高い方ほど不満（「不満」または「やや不満」）とする方が一定割合において存在することがわかります。

4. 自由記述

I 職員の接客接遇・対応について

■ いつも丁寧な対応なので感謝している。
■ 色々と相談してくれて感謝している。
■ 色々な事を伺っても、親切に対応してくれる。
■ 施設の備品についても聞きやすい雰囲気で助かる。
■ 体調の悪い方に気が付いてくれるので有難い。
■ トイレの改善。
■ 窓口や電話でも、いつも丁寧に対応してくれるので感謝している。

II 施設環境や設備等について

■ Bホールに鏡を入れてくれて感謝している。
■ 温度調整が出来ない。
■ 机と椅子が必要数に満たないことがある。
■ とても綺麗な施設。
■ 控室なども広く、備品も良く嬉しい。
■ 備品の戻し方が、写真で分かりやすい。
■ フロアが寒すぎた。（夏）
■ 部屋ごとに調節が出来ると良い。
■ ロビーの時計を貸してくれて助かった。感謝している。
■ 和室のテーブルが重くて運ぶのが大変。
■ 和室利用は、設定等が大変だった。

III その他、運営に対する満足度について

■ 駅に近くでホールも綺麗なので、特に改善点はない。
■ 音楽以外の音を出せる場所が欲しい。
■ トイレ。
■ 何度も利用しているので、施設利用についての説明は必要ない。
■ 日によっては直接、予約をしに来なければならなかつたり、料金の支払いにも来なければならないので不便。
■ 利用開始時間が10分前ではなく、15分～20分前にもしても良いと思う。

IV 当施設に対する総合的な満足度について

■ 11月なのに、ロビーと舞台に蚊がいて刺された。
■ webでの利用予約が、利用日の2週間以内だと出来ないので、システムを改善してほしい。
■ 温かみのあるホールで、イベントが良い雰囲気でできたので感謝している。
■ いつも快適。感謝している。
■ いつも感謝している。
■ いつも感謝している。
■ いつも親切で、細やかに対応してくれるので感謝している。
■ いつも利用させてもらって感謝している。
■ コロナの影響で4年ぶりに利用したが、今年も響きの良いホールでできて嬉しい。感謝している。
■ システムなどを利用することによって、申し込み手続きを楽にしてほしい。
■ 周辺の駐車場への割引制度を取り入れて欲しい。
■ スタッフの方がとても親切なので助かる。感謝している。
■ ストリートピアノが良かった。触ってみたかったが時間がなく。今度また、時間を見つけて来たい。
■ センターマイクの性能が悪いので何とかしてほしい。
■ 駐車場の割引制度がほしい。
■ トイレが地下にあるのは危ないので、反対側を常に使用できるようにしてほしい。
■ トイレへの階段が不便。
■ ホールの予約が取りづらい。
■ メンテナンスの行き届いたピアノを弾かせてもらえるので有難い。
■ 予約が取りづらい。
■ 来館しなくとも、支払いシステムが使えると良い。

【貸館】

2023年度 国分寺市立いすみホール利用者アンケート調査

利用者アンケート調査にご協力をお願い申し上げます。皆さまからいただいたご意見は、今後のサービスの向上に役立ててまいります。
なお、アンケートへの回答において個人が特定されることはありません。

指定管理者：株式会社ケイミックスパブリックビジネス

■お客さまについてお尋ねします

1 年 齢 (1つお選びください)

- ①20歳未満 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上

2 性 別 (1つお選びください)

- ①男 性 ②女 性 ③無回答

3 利用形態 (1つお選びください)

※「団体」とお答えになった方は詳細を下記ア～オから一つ選択してください。

- ①個 人

- ②団 体

ア. 民間事業者 イ. 団体・NPO ウ. 学校・行政 エ. 同好会・サークル オ. その他

4 お住まい (1つお選びください)

- ①国分寺市 ②国立市 ③立川市 ④小平市 ⑤小金井市 ⑥府中市

⑦東京都内その他(市区町村) ⑧その他(道府県)

5 利用施設 (主なもの1つお選びください)

- ①Aホール ②Bホール ③練習室 ④会議室 ⑤和室

⑥その他()

6 利用目的 (主なもの1つお選びください)

- ①公演・発表会の開催 ②大会や会議の開催 ③練習・リハーサル利用 ④会議・打ち合わせ

⑤教室・講座の開催 ⑥展示会の開催 ⑦その他()

7 利用者数 (1つお選びください)

- ①20人未満 ②20～50人未満 ③50～100人未満 ④100～300人未満

⑤300～600人未満 ⑥600～1000人未満 ⑦1000人以上

8 来館頻度 (1つお選びください)

- ①初めて ②数年に1回 ③年1～2回 ④年3～5回 ⑤年6～12回 ⑥年13回以上

9 施設を知ったきっかけ (主なもの1つお選びください)

- ①新聞・雑誌 ②ポスター・チラシ ③ダイレクトメール

④ホームページ・インターネット ⑤友人・知人の紹介 ⑥市報

⑦その他()

裏面に続きます

【貸館】

■ご意見とご感想をお聞かせください（該当する項目 1 つに○をつけてください）

I. 職員の接客接遇・対応について	満足	やや 満足	やや 不満	不満
10 職員の接遇や案内はご満足のいただけるものでしたか	1	2	3	4
職員の対応について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

II. 施設環境や備品等について	満足	やや 満足	やや 不満	不満
11 清掃状況や美観はご満足をいただける状態でしたか	1	2	3	4
12 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか	1	2	3	4
13 座席の配置、椅子や施設設備品は使いやすいものでしたか	1	2	3	4
施設環境や備品等について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

III. その他、運営に対する満足度について	満足	やや 満足	やや 不満	不満
14 ご利用目的に沿った施設利用ができましたか	1	2	3	4
15 施設利用についての説明はご満足いただけるものでしたか	1	2	3	4
その他、運営について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

IV. 当施設に対する総合的な満足度について	満足	やや 満足	やや 不満	不満
16 総合的な満足度をお聞かせください	1	2	3	4
その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください				

ご協力いただきまして、ありがとうございました。