
令和4年度指定管理者顧客満足度第三者調査報告書

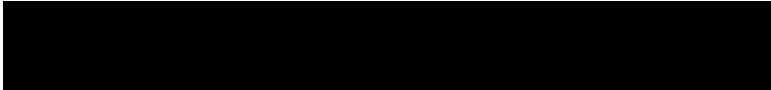
施設名：国分寺市立いずみホール

令和5年3月

調査機関：



調査概要

- 調査施設 国分寺市立いずみホール（東京都国分寺市泉町 3-36-12）
- 有効回答数 貸館事業…212件 公演事業…446件
※回収期間：令和4年11月22日～12月26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 

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	深掘分析	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	深掘分析	22
4	自由記述	23
	アンケート用紙	28

1 まとめ

1. 総括

「総合的な満足度」をみると、貸館事業、公演事業ともに「無回答」を除いて98%の方が満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答えており、サービスの品質が高い水準で提供されていることがわかります。また、いずれも「職員の接客接遇・対応」については高い評価が示されており、とくに貸館事業については「無回答」を除いて99%の方が満足（同）と答えています。

貸館事業をみると、「施設環境や備品等」に関わるいずれの設問に対しても「無回答」を除く90%以上の方が満足（同）と答えており、とくに「清掃状況や美化」においては97%の方が満足（同）と答えています。また「利用目的に沿った施設利用」「施設利用についての説明」のいずれも「無回答」を除いて98%超の方が満足（同）という結果でした。

公演事業をみると、「施設環境や備品等」に関わる設問の中で「清掃状況や美観」「空調温度や換気」については「無回答」を除く95%以上の方が満足（同）と答えており高い評価が示されています。しかし「座席配置、椅子や備品」については、無回答を除いて不満（「不満」と「やや不満」の合計）が8%あります。貸館、公演事業のどちらも和式トイレに関する改善のご意見が複数あがっています。当施設の満足度に大きく関わる課題といえるでしょう。

満足度に対するいずれの設問においても「無回答」が多く、貸館事業では10%程度、公演事業では15%程度となっており、その理由は定かではありません。

総合的な満足度は高い水準にあり、総じて利用者満足度が高い施設であるといえるでしょう。

2. 貸館事業について

回答者の年齢をみると、「70歳以上」35.8%が最も多く、「60代」25.9%が続きます。60代以上で全体の約6割強を占めています。性別をみると、「女性」71.2%、「男性」22.6%という結果でした。利用形態をみると、「同好会・サークル」が55.2%、個人利用が13.7%でした。住まいをみると、「国分寺市」が65.6%で最も多く、次いで「府中市」が13.2%、「国立市」7.1%と続きます。この3市で全体の8割以上を占めています。

利用施設をみると、「Bホール」が27.4%で最も多く、「練習室」22.6%、会議室20.8%が続きます。この3施設で全体の7割を占めています。利用目的をみると、「練習・リハーサル利用」が全体の約5割を占め「教室・講座」が2割強、「公演・発表会の開催」が1割で続きます。この3つの目的で全体の8割を占めています。利用者数をみると、「20人未満」と答えた方が全体の7割弱、「20人～50人未満」と答えた方が全体の2割を占めており、比較的少人数で利用する方が多いことがわかります。

来館頻度をみると、「年13回以上」と答えた方が全体の約5割を占め、「年6回～12回」の2割をあわせると7割の方が2ヶ月に1回以上の頻度で来館されていることがわかります。

認知経路をみると、「友人・知人の紹介」45.3%が最も多く、「その他」16.0%が続きます。その他を詳しくみると、複数の方が「以前から利用」「研修」と答えています。「インターネット」は13.2%、「市報」は11.3%という結果でした。

以上から、「国分寺市周辺にお住まいの高齢の方が、練習やリハーサルといった少規模な集まりを目的に定期的に利用する施設」という施設像が浮かび上がります。

3. 公演事業について

回答者の年齢をみると、「60 歳代」が32.8% で最も多く、次いで「70 歳以上」32.1% で60 歳代以上の方で全体の6 割以上を占めています。性別をみると、「女性」が66.1% を占めています。住まいをみると、「国分寺市」が47.2% で最も多く、その他（東京都内）23.4%、その他（東京都）10.1%、府中市6.0%、小平市4.8%、小金井市3.9%と続きます。東京都内で全体の9 割弱を占めていることがわかります。利用頻度をみると、「初めて」と答えた方が50.5% で最も多く、「数年に1 回」が19.5%、と「年1～2 回」16.3%が続きます。興味のある公演事業を観るために施設を訪れる方が多いことが推察されます。

来館手段をみると「バス・電車」と答えた方が約6 割を占め、徒歩24.5%が続きます。所要時間をみると、「15 分以上30 分未満」33.3% で最も多く、「30 分以上1 時間未満」25.9%、「15 分未満」24.8%とあわせると約8 割強を占めています。これらを総合すると比較的近郊から公共交通機関を使って来館する方が多いことが推察されます。

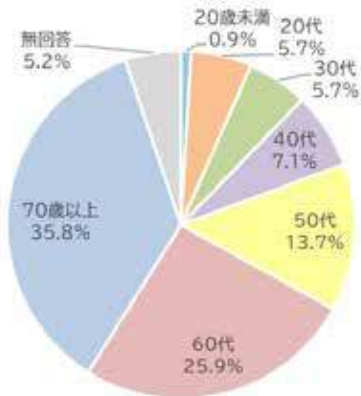
認知経路をみると、「ポスター・チラシ」28.0%、「友人・知人の紹介」25.5%、「市報」13.3%、「ホームページ・インターネット」9.6%、「新聞・雑誌」8.0%と続きます。掲示、口コミ・インターネット、紙媒体など多様な媒体でアプローチをしていることがわかります。

以上から市内近郊に住む女性の高齢者層に対して適切な公演事業と広報活動を展開することで、多くの市民に非日常の「楽しみ」を提供している施設像が浮かびあがります。

II 貸館事業調査結果

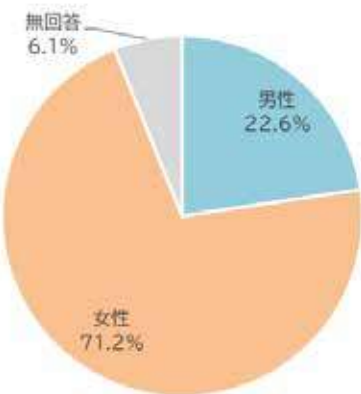
1. 顧客属性

(1) 年 齢 n=212



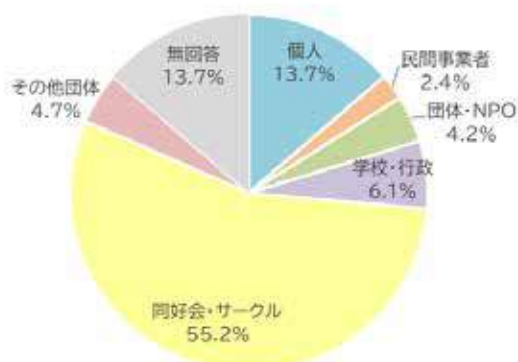
	人 数	構成比
20歳未満	2人	0.9%
20代	12人	5.7%
30代	12人	5.7%
40代	15人	7.1%
50代	29人	13.7%
60代	55人	25.9%
70歳以上	76人	35.8%
無回答	11人	5.2%

(2) 性 別 n=212



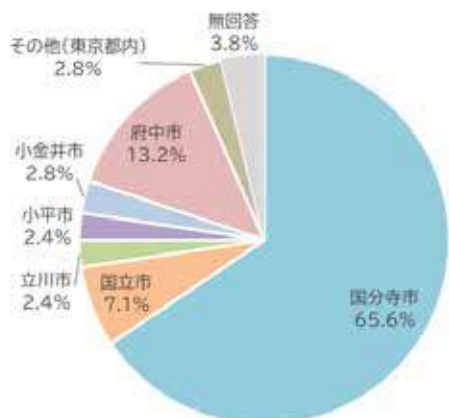
	人 数	構成比
男性	48人	22.6%
女性	151人	71.2%
無回答	13人	6.1%

(3) 利用形態 n=212



	人 数	構成比
個人	29人	13.7%
民間事業者	5人	2.4%
団体・NPO	9人	4.2%
学校・行政	13人	6.1%
同好会・サークル	117人	55.2%
その他団体	10人	4.7%
無回答	29人	13.7%

(4) お住まい n=212



	人数	構成比
国分寺市	139人	65.6%
国立市	15人	7.1%
立川市	5人	2.4%
小平市	5人	2.4%
小金井市	6人	2.8%
府中市	28人	13.2%
その他(東京都内)	6人	2.8%
その他(東京都外)	0人	0.0%
無回答	8人	3.8%

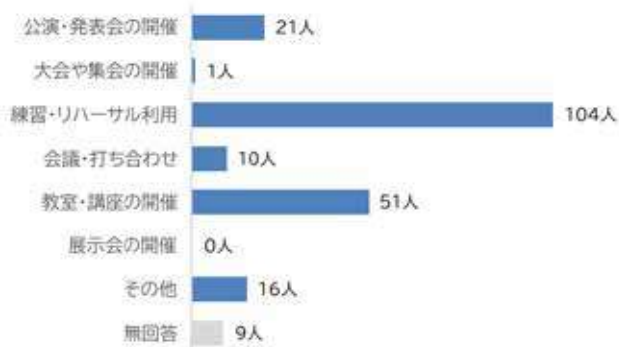
その他(東京都内): 三鷹市4人、日野市3人、東久留米市・東村山市・多摩市・武蔵野市・八王子市1人ほか
 その他(東京都外): 神奈川県3人、埼玉県2人、千葉県1人ほか

(5) 利用施設 n=212



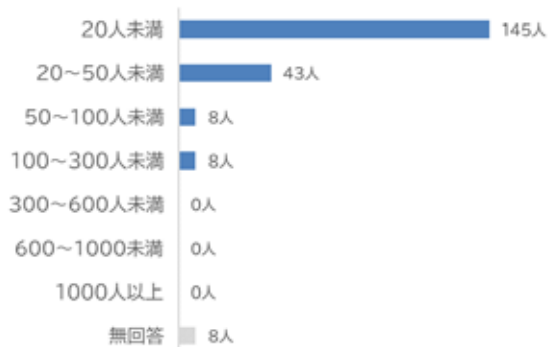
	人数	構成比
Aホール	28人	13.2%
Bホール	58人	27.4%
練習室	48人	22.6%
会議室	44人	20.8%
和室	28人	13.2%
その他	0人	0.0%
無回答	6人	2.8%

(6) 利用目的 n=212



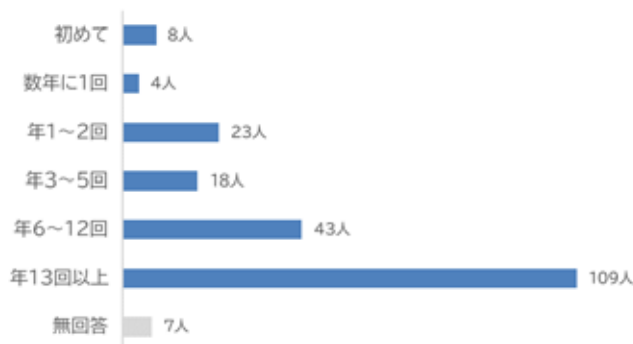
	人数	構成比
公演・発表会の開催	21人	9.9%
大会や集会の開催	1人	0.5%
練習・リハーサル利用	104人	49.1%
会議・打ち合わせ	10人	4.7%
教室・講座の開催	51人	24.1%
展示会の開催	0人	0.0%
その他	16人	7.5%
無回答	9人	4.2%

(7) 利用者数 n=212



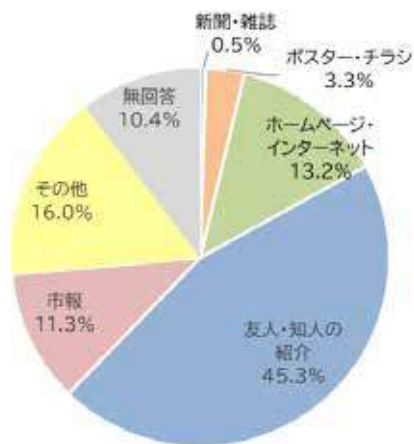
	人数	構成比
20人未満	145人	68.4%
20～50人未満	43人	20.3%
50～100人未満	8人	3.8%
100～300人未満	8人	3.8%
300～600人未満	0人	0.0%
600～1000未満	0人	0.0%
1000人以上	0人	0.0%
無回答	8人	3.8%

(8) 来館頻度 n=212



	人数	構成比
初めて	8人	3.8%
数年に1回	4人	1.9%
年1～2回	23人	10.8%
年3～5回	18人	8.5%
年6～12回	43人	20.3%
年13回以上	109人	51.4%
無回答	7人	3.3%

(9) 認知経路 n=212



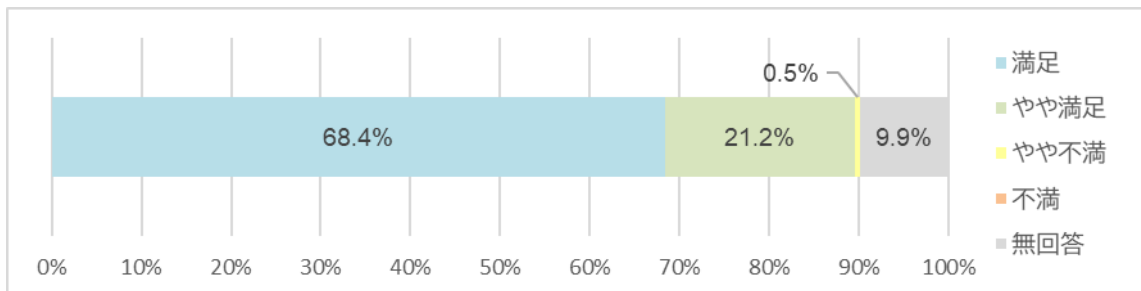
	人数	構成比
新聞・雑誌	1人	0.5%
ポスター・チラシ	7人	3.3%
ダイレクトメール	0人	0.0%
ホームページ・インターネット	28人	13.2%
友人・知人の紹介	96人	45.3%
市報	24人	11.3%
その他	34人	16.0%
無回答	22人	10.4%

その他：市民だから 8人、近所だから・何度も利用している・団体の拠点なので各 2人ほか

2. ご意見とご感想

1. 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=212 (うち無回答 21)

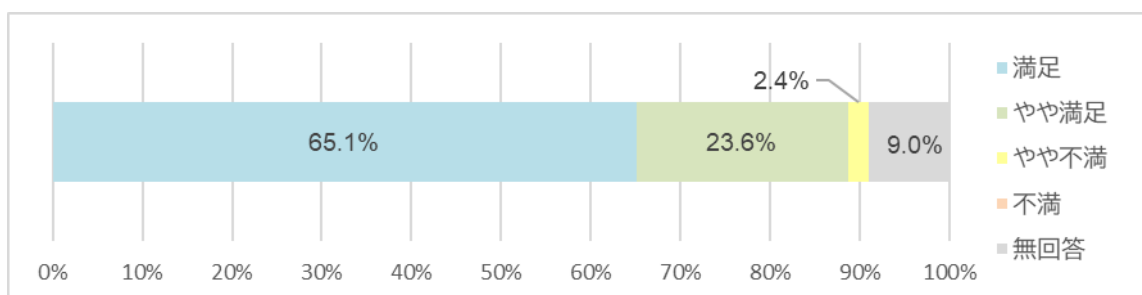


回答者の約9割が満足(「満足」と「やや満足」の合計)と答えています。なお「無回答」が約10%あり、これを除くと99%の方が満足(同)と答えています。

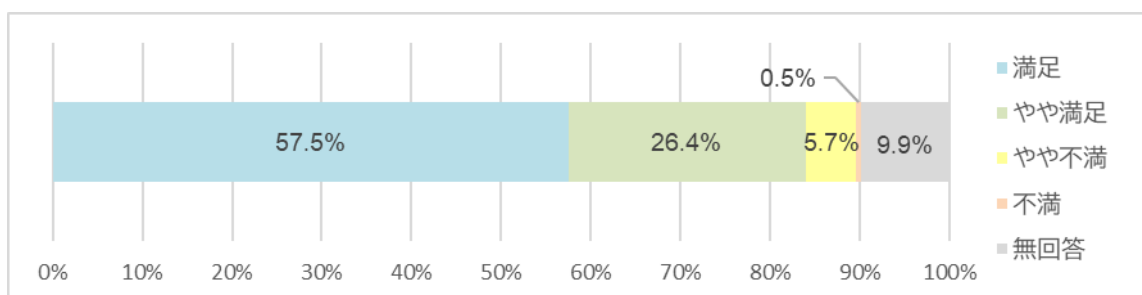
自由記述には「丁寧でした」「臨機応変に対応してくれた」など接客接遇に対する好意的な意見が寄せられています。日常的に高い接客品質であることがわかります。

II. 施設環境や備品等について

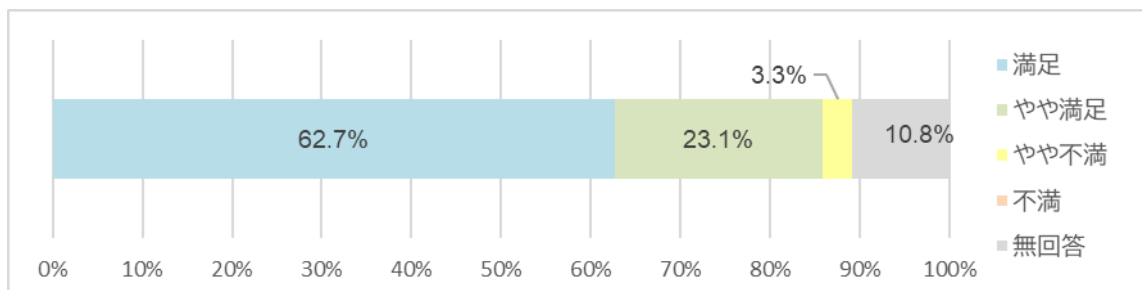
(11) 清掃状況や美観はご満足いただける状態でしたか n=212 (うち無回答 19)



(12) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=212 (うち無回答 21)



(13) 座席の配置、椅子や施設備品は使いやすいものでしたか n=212 (うち無回答 23)



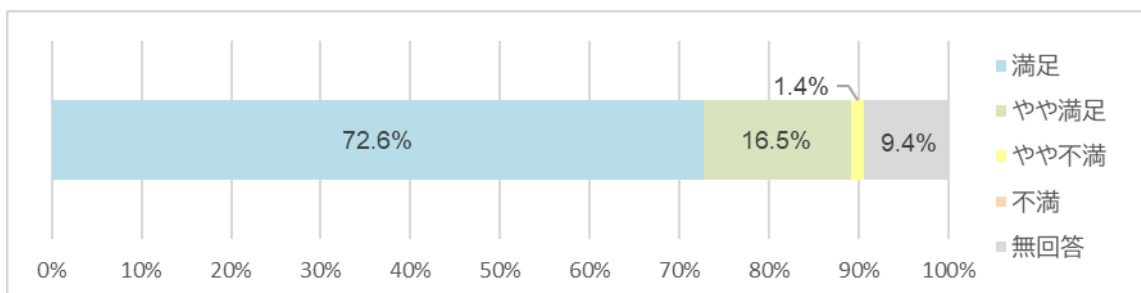
施設環境や備品等に関わるすべての設問に対して、無回答を除いて9割以上の回答者が満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答えています。「清掃・美化」に関しては97%の回答者が満足（同）と答えている一方、空調温度や換気では、不満（「不満」と「やや不満」の合計）が約6%ありました。

自由記述には「空気清浄機が2台もあり、窓も開くのでとても良いです」「音響がとてもよかったです」との意見がある一方、「暖房、冷房の温度きつすぎる」、「エアコンの効きが悪い」といった空調に関する意見も散見されました。

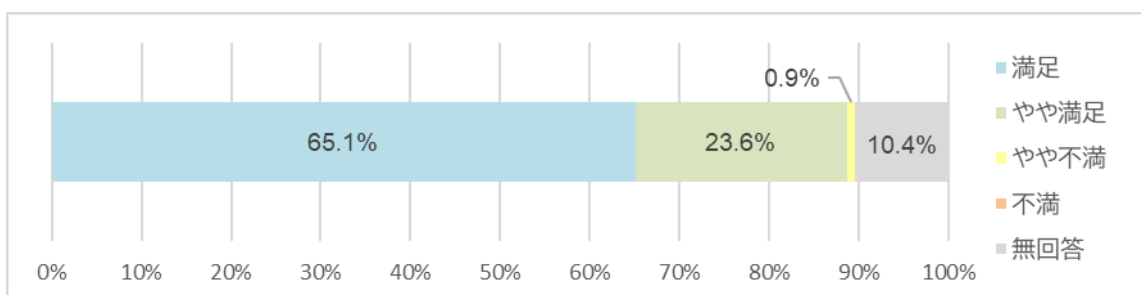
また、「和室でテーブルがもう1台あると助かります」「トイレの個室に小物か荷物置きスペースがほしいと感じました」といった具体的な要望がありました。「利用のしやすさ」という観点でこれらのご意見を集約し、可能なことから改善されるとより一層満足度の向上につながるでしょう。

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=212 (うち無回答 20)



(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=212 (うち無回答 22)

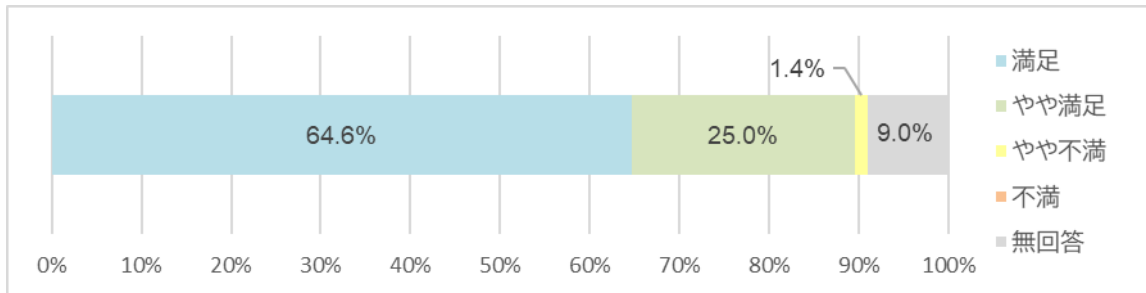


運営に関する満足度のうち、「利用目的に沿った施設利用」「施設利用についての説明」に関しては「無回答」が全体の1割程度を占めており、これを除くと「利用目的に沿った施設利用」で98%の方、「施設利用についての説明」で99%の方が「満足」(同)と答えています。極めて高い満足度が示されています。

予約システムに関するご意見は、指定管理者が対応できる範囲ではありませんが、利用者のご意見として所管課と共有するとよいでしょう。

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=212 (うち無回答 19)



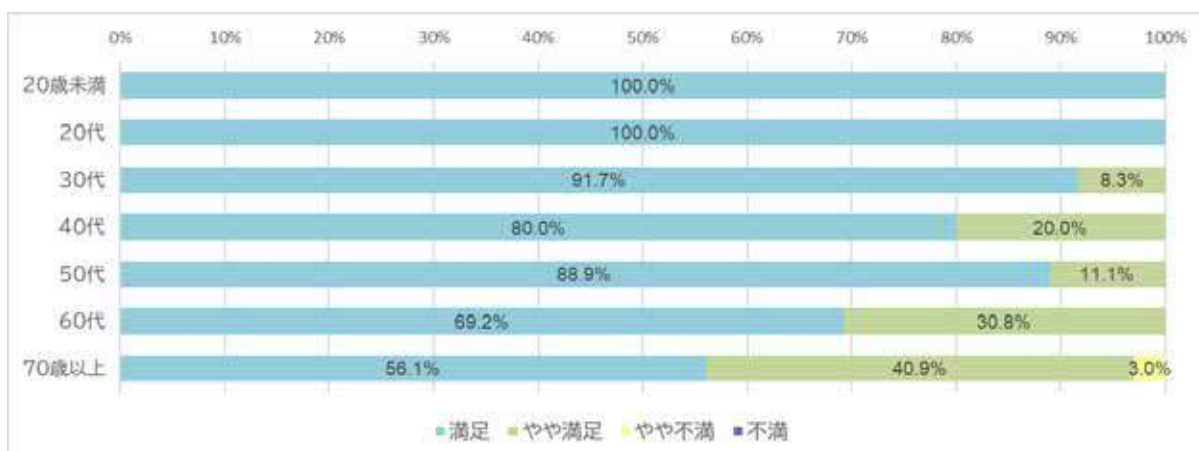
総合的な満足度に関して、無回答が9%ありそれを除くと、98%の方が満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答えています。全体の64.6%の方が「満足」と答えるなど高い満足度を示しています。

「施設環境や設備等について」の設問の自由記述と同様、トイレに関する意見が複数ありました。記述内容から推測するとトイレの場所が要因のひとつだと考えられます。

また、「エレクトーンのアップグレードを進めて欲しい」「A ホールの中に時計がほしい」など具体的な要望も多く示されています。「施設環境や備品等について」の設問での自由記述の類似意見と合わせて、検討いただくことをお勧めします。

3. 深掘り分析（クロス分析※館長の視点）

「年齢」×「施設説明に関わる説明の満足度」 n=183（無回答を除く）



「年齢（縦軸）」と「施設説明に関わる説明の満足度（横軸）」のクロス分析を行いました。

70歳以上を除くすべての世代で、満足(「満足」と「やや満足」の合計が100%を示しており、高い満足度となっています。年代が若いほど、その中で「満足」の占める比率が高い傾向がみられ、満足の割合も高いことがわかります。たとえ同じ内容を説明する場合でも高齢者の方には、「ゆっくりお話する」「図や写真を示してお話する」など、ユニバーサルサービスの視点から質の向上を図られるとよいでしょう。

「利用頻度」×「職員に対する満足度」 n=188（無回答を除く）



「利用頻度（縦軸）」と「職員に対する満足度（横軸）」のクロス分析を行いました。

「年6回～12回」を除くすべての来館頻度で、満足(「満足」と「やや満足」の合計が100%を示しており、高い満足度となっています。来館頻度が少ないほど、その中で「満足」の占める比率が高くなっており、「満足」の割合が高いことがわかります。

利用頻度の高い利用者の方ほど、個別の要望があると推察されます。職員の柔軟な対応や備品貸出の創意工夫でご要望に対応できることがあります。また、利用終了時など利用者の意見をヒアリングしたり、個別アンケートを実施することで改善課題が見つかることがあります。

4. 自由記述

I 職員の接客接遇・対応について

■	臨機応変に対応いただきありがとうございました。
■	コロナ対策が徹底していなかった。
■	施設を貸してあげているという感じの対応がある。
■	丁寧でした。
■	不明な点などすぐ対応して下さる。
■	皆さまがとても優しいです。

II 施設環境や設備等について

■	和室で椅子を使用するときに敷くシートが新しくなり、白っぽい色で気持ち良くなりました。
■	B ホールに空気清浄機が2台設置されていて、安心感が増しました。
■	ホールの音響がとても良かったです。
■	和室でテーブルがもう1台あると助かります。
■	トイレの個室に小物が荷物置きスペースがほしいと感じました。
■	冬は加湿器があるとうれしい。
■	椅子の座り心地があまり良くないものが多い。
■	トイレを改善していただきたい。階段使わないように。
■	ホールが階段しかない点。
■	各部屋で温度調節ができない。暖房、冷房の温度がきつすぎる。10月の寒い日、冷房の時期に暖房できないと言われた。切り替えが難しいのですか。
■	気温は換気のため不快（暑すぎ、寒すぎ）なことがあるが、コロナ対策のため仕方ないと思う。
■	とても良いです。
■	空気清浄機が2台もあり、窓も開くのでとても良いです。
■	トイレの電気が暗く感じます。電気が明るいと雰囲気ぐんと変わると思います。
■	椅子の座り心地があまり良くないものが多い。
■	レッスンによって机があった方が良い。
■	両面の姿見がほしい。
■	エアコンの効きが悪い。夏は暑いです。

III その他、運営に対する満足度について

■	募集コーナーを設けていただき大変助かります。
■	駐車場の予約ができるとうれしい。
■	希望の部屋が取れない。
■	椅子が痛い。
■	ネット予約ですが、作りが良くない。画面も見にくい。立川市も使っているがとても使いやすい。差がありすぎる。
■	連絡は直接メールアドレス宛にくるべき。

IV 当施設に対する総合的な満足度について

■	職員さんが丁寧でしっかりとサポートくださり感謝です。
■	エレクトーン (A ホール) のアップグレードを進めてほしい。それ以外はOKです。
■	また来年お願いします。
■	また利用させていただきます。ありがとうございました。
■	利用時間内に全体の活動が終了しても役員や係等で打ち合わせなどがあるので、利用時間終了までは清掃に入らず、使わせていただきたいと思います。
■	いつも優しく声をかけてもらいうれしく思っています。
■	予約のたびに使用者を記入するが、パソコンのシステムから自動で入力されて本人サインのみにする、システム上で予約が完了するなど効率化していただけると助かります。以前利用していた杉並区の施設でそうなっていました。最初の利用者登録手続きも即日完了しました。
■	トイレが危ない。
■	和室でテーブルがもう少しほしい。
■	トイレ使用の件、年配者が多く階段の上り下り大変なので、駅側の方にしていただけましたらありがたいです。
■	立地がとても良く、スタッフの方も親切にしてくださいました。
■	トイレ利用が不便。
■	施設利用料金支払い時、現金以外の導入希望。
■	施設、利用申込手続きの簡素化をお願いします。申込み時に書く内容が多すぎる事前ネット申込をしているので、それに沿った内容を印刷して利用してほしい。
■	人数に対してやや窮屈に感じております。
■	いつ来てもとてもきれいで気持ちが良いです。
■	今日、来た方が「近所に住んでいるけど何をやっているのかわからない。どんなホールなんだろうと思ってました」とおっしゃっていました。近所の方や市民にとってもっとひらかれた場所だと良いだろうなと感じました。良い施設だと思っているので。
■	A ホールの中に時計がほしい。
■	練習室はトイレに行くのにスリッパから靴に変えるのが面倒です。
■	B ホールのピアノ位置が多くの利用目的と合わないと思う。せっかくの施設の利用がより実効を上げるために“移動式”としていただきたい。

2022年度 国分寺市立いず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。