

---

令和6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7年3月



## 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…175件 公演事業…243件
- 調査期間 令和6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 

※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	2
	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 深掘り分析	22
	4 自由記述	23
	アンケート用紙	25

# Ⅰ まとめ

## 1. 総括

総じて利用者に対して高い満足度を提供できていると判断できます。

ご意見とご感想に関する各設問に対して、貸館事業では1～6%、公演事業では0～2%の「無回答」がありますが、これらを除くと、ほぼ全ての設問で9割前後の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。なお、貸館事業における「空調温度や換気」、公演事業における「座席配置および椅子や備品」について、他の設問より若干満足度が低くなっていますが、自由記述にある通り、空調設備や館内の椅子、トイレなどに対する改善要望が影響しているものと推察されます。

「総合的な満足度」は「無回答」を除くと、貸館事業では回答者の全員、公演事業では約97%の方が満足（同）と答えています。自由記述にも、職員の親切で丁寧な対応や公演プログラムの価格ならびに内容を高く評価する声が多く寄せられています。

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70歳以上が最も多い結果となりました。両事業とも50代以上が全体の8割強を占めています。また、性別をみると、両事業とも女性のほうが多いことがわかります。

利用頻度において貸館事業と公演事業で異なる傾向がみられます。貸館事業では「年13回以上」が全体の約半数を占め、公演事業では来館者の4割弱の方が「初めて」と答えています。

認知経路をみると、公演事業は貸館事業と比べて市報やポスター・チラシなどの紙媒体で認知する方が多い傾向がみられます。なお、両事業とも「新聞・雑誌」「ダイレクトメール」と答える方は少ない結果となりました。

貸館事業は主に各種サークル等の練習や講座等を聴講する場として、公演事業は気軽に音楽会や落語等の催しを鑑賞できる場として、国分寺市在住の比較的年齢層の高い方を中心に高い満足度をもって利用されている施設であるといえます。

## 2. 貸館事業について

年齢をみると、「70歳以上」が38.9%で最も多く、「60代」が29.1%、「50代」が14.3%で続きます。50代以上が来館者の8割以上を占める結果となりました。性別をみると、「女性」が約7割と男性よりも女性が多いことがわかります。

利用形態をみると、「無回答」を除けば「同好会・サークル」が59.4%と約6割を占め、「個人」9.1%、「その他団体」8.0%が続きます。

居住地をみると、「国分寺市」が62.9%で突出しており、続く「国立市」の9.7%と合わせると来館者の7割以上を占める結果となりました。

利用施設をみると、「Bホール」が33.1%で最も多く、「会議室」22.3%、「Aホール」18.3%が続きます。利用目的をみると、「練習・リハーサル利用」が6.17%で突出しており、続く「教室・講座の開催」14.9%と「公演・発表会の開催」の11.4%を合わせると全体の9割弱を占めています。

利用者数をみると、「20人未満」が66.3%で全体の3分の2を占め、続く「20～50人未満」24.0%と合わせて全体の約9割という結果でした。

来館頻度をみると、「年13回以上」が52.6%で半数以上を占め、「年6～12回」が24.0%で続きます。来館者4人のうち3人は年6回以上利用していることがわかります。利用目的および利用者数から考察すると、比較的小規模の同好会およびサークル活動の練習を目的に、繰り返し利用する方が多い施設であるといえるでしょう。

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34.3%と全体の約3分1を占め、「その他」23.4%、「市報」17.1%が続きます。「その他」の内訳を詳しくみると、「地元（近所）だから」11人、「以前から知っている（使っている）」9人という結果でした。なお、「新聞・雑誌」と答えた方は1人のみで、「ダイレクトメール」の回答はありませんでした。

「総合的な満足度」は、「無回答」を除くと回答者のすべてが満足（「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」が「やや満足」を大きく上回っており、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32.5%で最も多く、「60代」29.6%、「50代」21.8%が続きます。50代以上で来館者の8割以上を占める結果となりました。性別をみると、「女性」が約55.6%で、男性よりも女性の方が若干多いことがわかります。

居住地をみると、「国分寺市」が68.3%で最も多く、「東京都内その他」が15.2%で続きます。近隣市町村からの来館者はいずれも1%～3%と少ないことがわかりました。なお、市外からのお客さまの経路をみると中央線を利用する方が多いことが確認できました。

利用頻度をみると、「初めて」と答えた方が36.2%で最も多く、「数年に1回」22.6%、「年1～2回」21.8%が続きます。

来館手段をみると、「バス・電車」が48.1%と約半数を占め、「徒歩」が33.7%で続きます。

施設までの所要時間をみると、「15分以上30分未満」が37.9%で最も多く、「15分未満」がほぼ同率の37.4%という結果でした。来館者4人のうち3人は30分未満で来館していることがわかります。

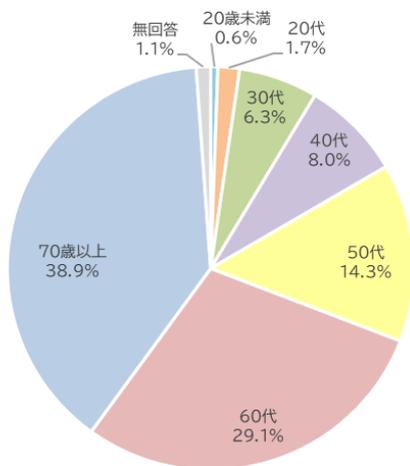
公演等を知ったきっかけ（認知経路）をみると、「市報」が37.4%で最も多く、「ポスター・チラシ」21.4%「友人・知人の紹介」20.2%が続きます。なお、「新聞・雑誌」「ダイレクトメール」の回答はありませんでした。

総合的な満足度について、回答者の約97%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「不満」と回答する方は1人のみで、満足の内訳をみても「満足」が「やや満足」を上回っています。以上から高い満足度を提供できているといえます。

## II 貸館事業調査結果

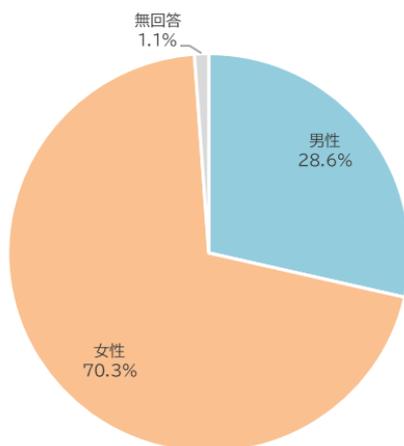
### 1. 顧客属性

#### (1) 年齢 n=175



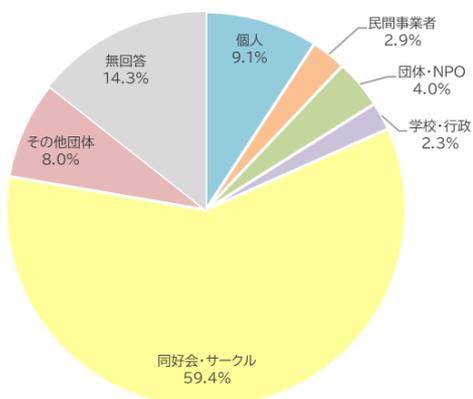
	人数	構成比
20歳未満	1人	0.6%
20代	3人	1.7%
30代	11人	6.3%
40代	14人	8.0%
50代	25人	14.3%
60代	51人	29.1%
70歳以上	68人	38.9%
無回答	2人	1.1%

#### (2) 性別 n=175



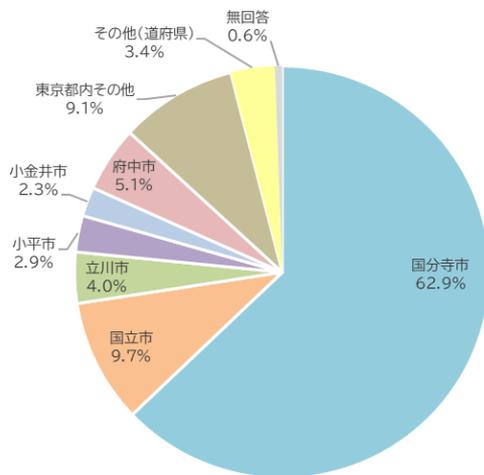
	人数	構成比
男性	50人	28.6%
女性	123人	70.3%
無回答	2人	1.1%

#### (3) 利用形態 n=175



	人数	構成比
個人	16人	9.1%
民間事業者	5人	2.9%
団体・NPO	7人	4.0%
学校・行政	4人	2.3%
同好会・サークル	104人	59.4%
その他団体	14人	8.0%
無回答	25人	14.3%

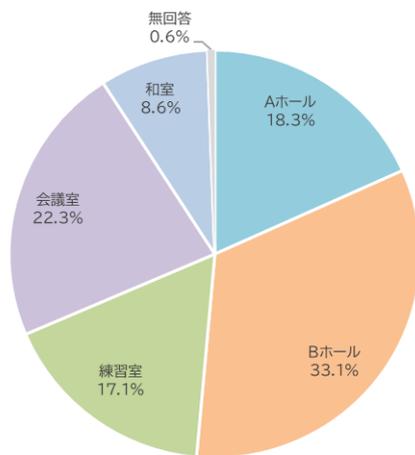
(4) お住まい n=175



	人数	構成比
国分寺市	110人	62.9%
国立市	17人	9.7%
立川市	7人	4.0%
小平市	5人	2.9%
小金井市	4人	2.3%
府中市	9人	5.1%
東京都内その他	16人	9.1%
その他(道府県)	6人	3.4%
無回答	1人	0.6%

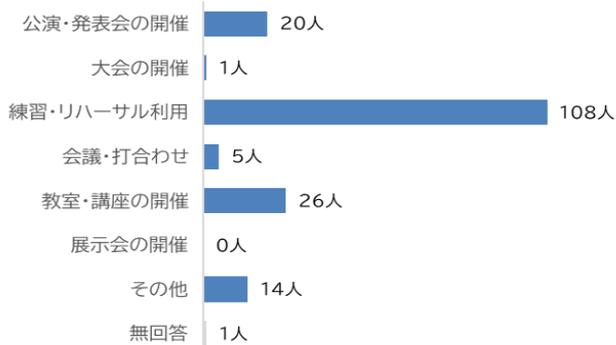
その他（東京都内）：日野市 3人、杉並区・台東区・中野区・多摩市・調布市・西東京市・八王子市・東大和市・福生市・三鷹市・武蔵野市ほか各 1人  
 その他（東京都外）：埼玉県・神奈川県ほか各 2人

(5) 利用施設 n=175



	人数	構成比
Aホール	32人	18.3%
Bホール	58人	33.1%
練習室	30人	17.1%
会議室	39人	22.3%
和室	15人	8.6%
その他	0人	0.0%
無回答	1人	0.6%

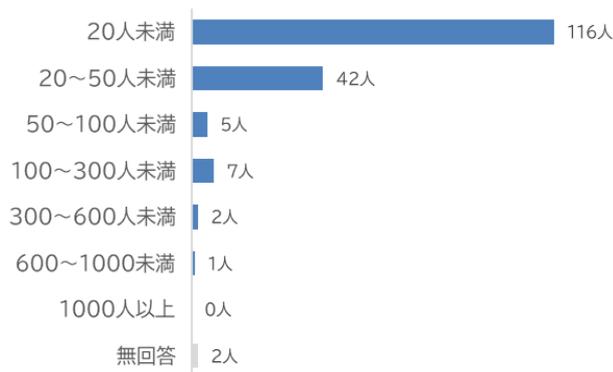
(6) 利用目的 n=175



	人数	構成比
公演・発表会の開催	20人	11.4%
大会の開催	1人	0.6%
練習・リハーサル利用	108人	61.7%
会議・打合わせ	5人	2.9%
教室・講座の開催	26人	14.9%
展示会の開催	0人	0.0%
その他	14人	8.0%
無回答	1人	0.6%

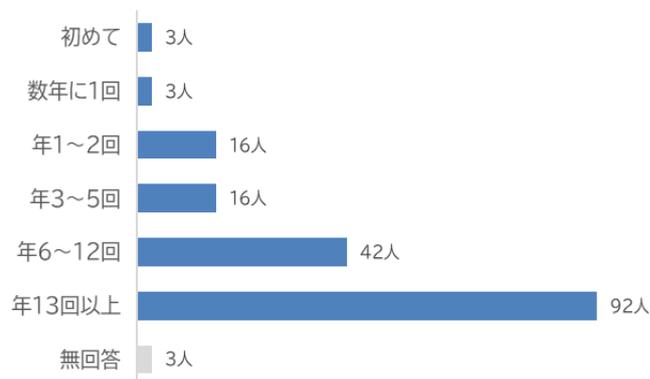
その他：映画上映 4人、健康診断 3人、合唱練習 2人、研修・撮影・趣味・チャリティーコンサート・俳句各 1人

(7) 利用者数 n=175



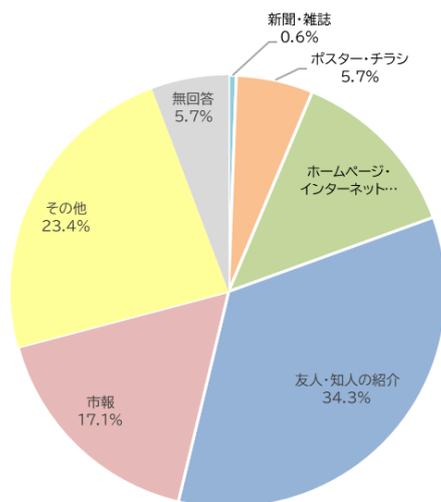
	人数	構成比
20人未満	116人	66.3%
20～50人未満	42人	24.0%
50～100人未満	5人	2.9%
100～300人未満	7人	4.0%
300～600人未満	2人	1.1%
600～1000未満	1人	0.6%
1000人以上	0人	0.0%
無回答	2人	1.1%

(8) 来館頻度 n=175



	人数	構成比
初めて	3人	1.7%
数年に1回	3人	1.7%
年1～2回	16人	9.1%
年3～5回	16人	9.1%
年6～12回	42人	24.0%
年13回以上	92人	52.6%
無回答	3人	1.7%

(9) 認知経路 n=175



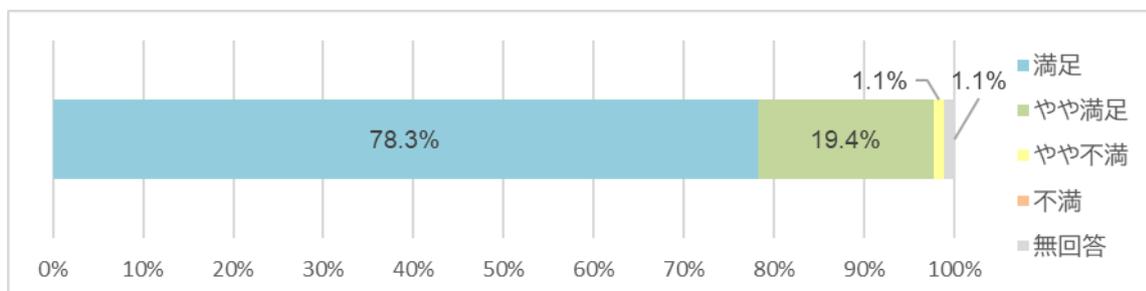
	人数	構成比
新聞・雑誌	1人	0.6%
ポスター・チラシ	10人	5.7%
ダイレクトメール	0人	0.0%
ホームページ・インターネット...	23人	13.1%
友人・知人の紹介	60人	34.3%
市報	30人	17.1%
その他	41人	23.4%
無回答	10人	5.7%

その他：地元（近所）だから 11人、以前から知ってる（使っている）9人、行事に参加した・いつも利用・国体で利用各2人、教室・こけら落とし・市からの紹介・学校行事・発表会・会員ほか各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いただけるものでしたか n=175 (うち無回答 2)



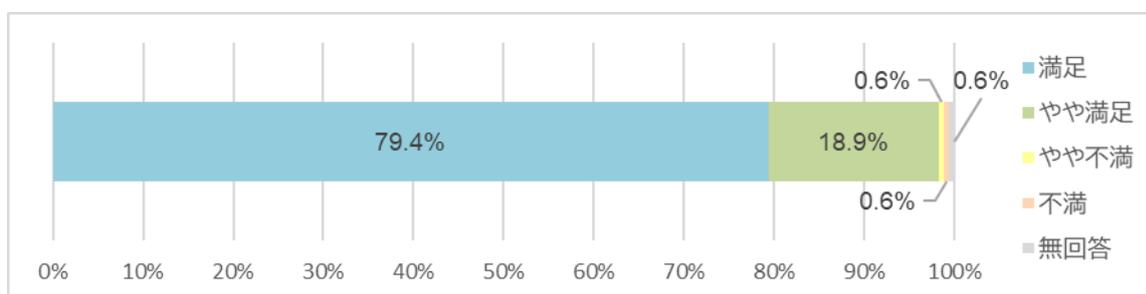
「職員の接客接遇・対応」について、「無回答」を除くと回答者の約99%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」と答えた方は2人のみで、「不満」はありませんでした。

「満足」が「やや満足」を大きく上回っていることから、職員の接遇品質は高いレベルであることが推察されます。

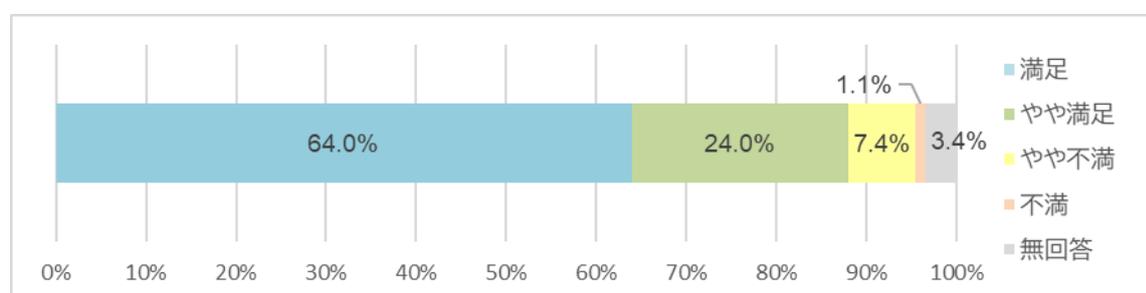
自由記述にも、「職員の挨拶や親切で丁寧な対応」を評価する声が複数寄せられています。

## II. 施設環境や備品等について

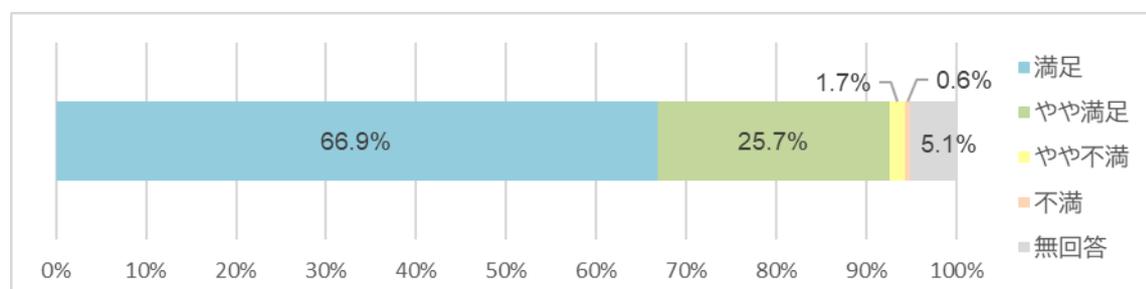
(11) 清掃状況や美観はご満足いただける状態でしたか n=175 (うち無回答 1)



(12) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=175 (うち無回答 6)



(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=175 (うち無回答 9)



「清掃状況や美観」について、「無回答」を除くと回答者の約99%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」と「不満」はいずれも1人のみと極めて少数にとどまりました。自由記述には、1件のみ「舞台の床清掃が行き届いてない」という指摘がありました。

「空調温度や換気」について、「無回答」を除くと回答者の9割以上が満足（同）と答えています。不満（「不満」または「やや不満」）の回答が約9%（15人）あり、「清掃状況や美観」と比べるとわずかながら不満（同）とする回答が増えています。自由記述にある、「エアコンの効きが悪い」「温度調整が出来ない」などの空調設備に関する指摘が原因の一つではないかと推察されます。

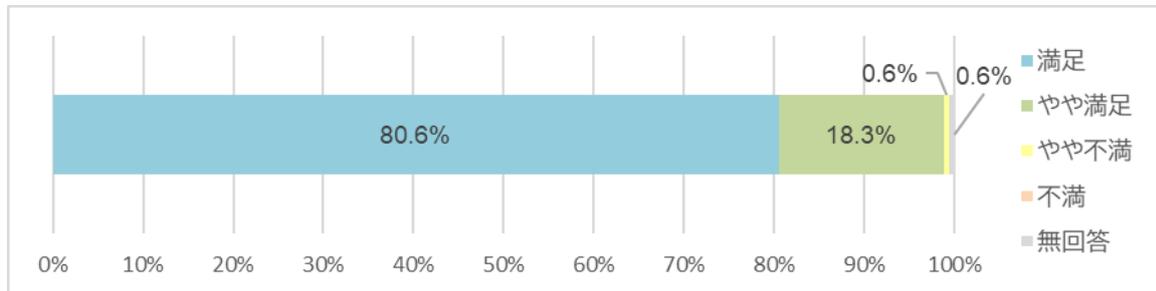
「座席配置、椅子や施設備品」について、「無回答」を除くと回答者の約98%が満足（同）と答えています。「やや不満」は3人、「不満」は1人のみという結果でした。

自由記述には、少数ではありますが「楽器の整備、調節」や「椅子の固さ」を指摘する意見が寄せられています。

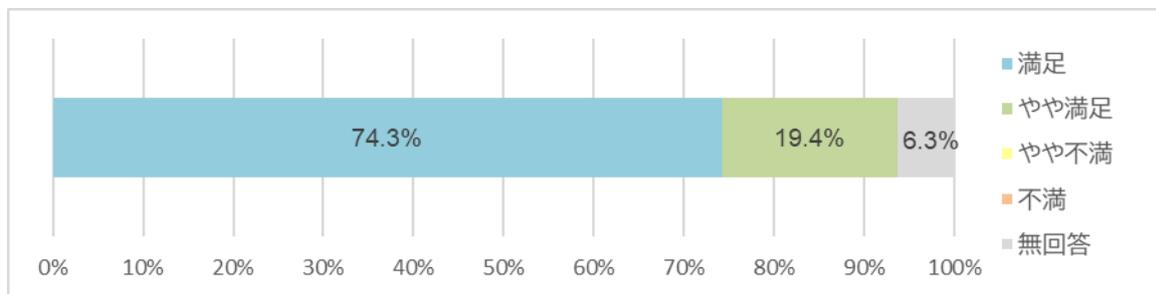
「施設環境や備品等」の各設問について、総じて高い満足度を提供できているといえます。施設ハード面の課題が、幾ばくか満足度の低下につながった可能性があります。

### 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=175 (うち無回答1)



(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=175 (うち無回答11)



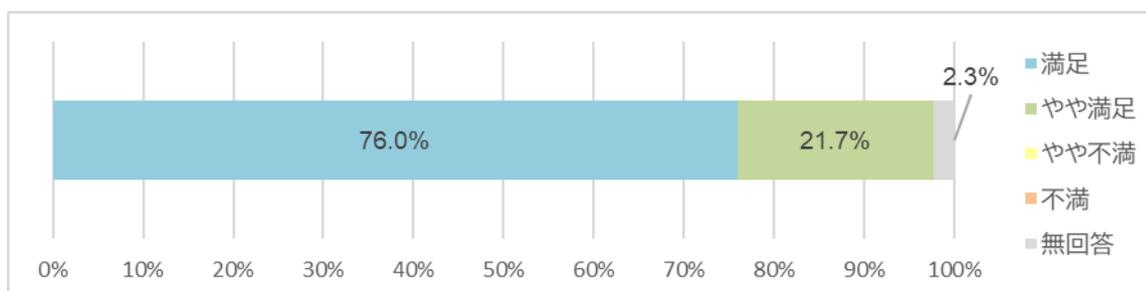
「利用目的に沿った施設利用」については、「無回答」を除くと回答者の99%以上が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」はわずか1人、「不満」はありませんでした。

「施設利用についての説明」については、「無回答」を除くと回答者の全員が満足（同）と答えています。いずれの設問に対しても、極めて高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述には、「コンスタントに利用するサークルに対する優先予約」を希望する声がありました。

#### 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=175 (うち無回答4)



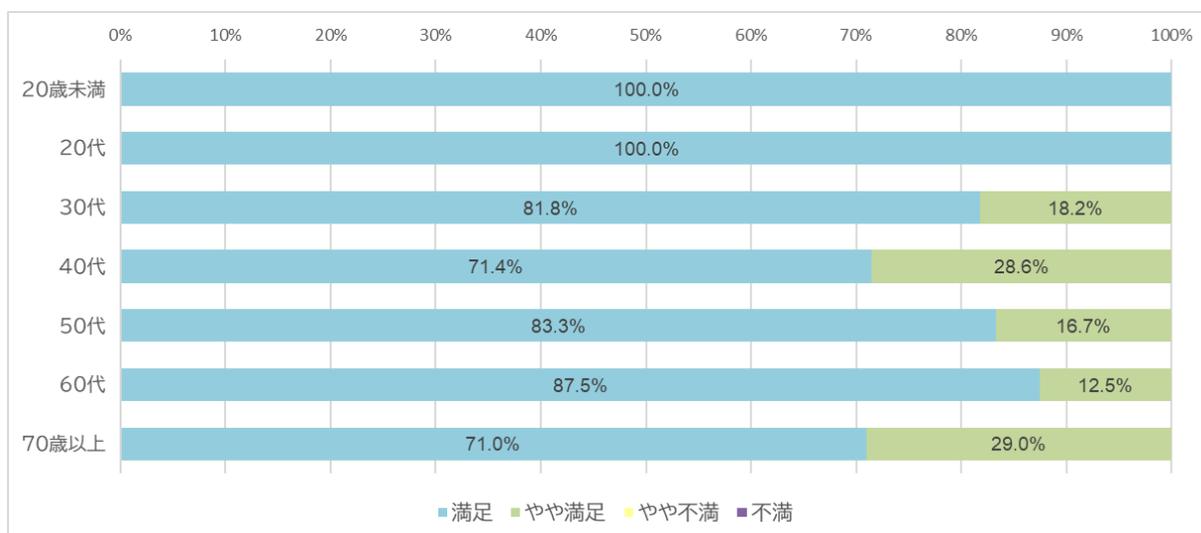
「当施設に対する総合的な満足度」について、「無回答」を除くと回答者の全員が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「満足」とする割合が「やや満足」を大きく上回っていることから、極めて高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述にも、施設や職員に対する感謝の声が多数寄せられています。

なお、少数ではありますが、「施設のバリアフリー化」や「Wi-Fi 設備の設置」「予約方法や料金支払い方法の改善」などの要望がみられます。中長期的な課題として所管課と情報を共有するとよいでしょう。

### 3. 深掘り分析（クロス分析※館長の視点）

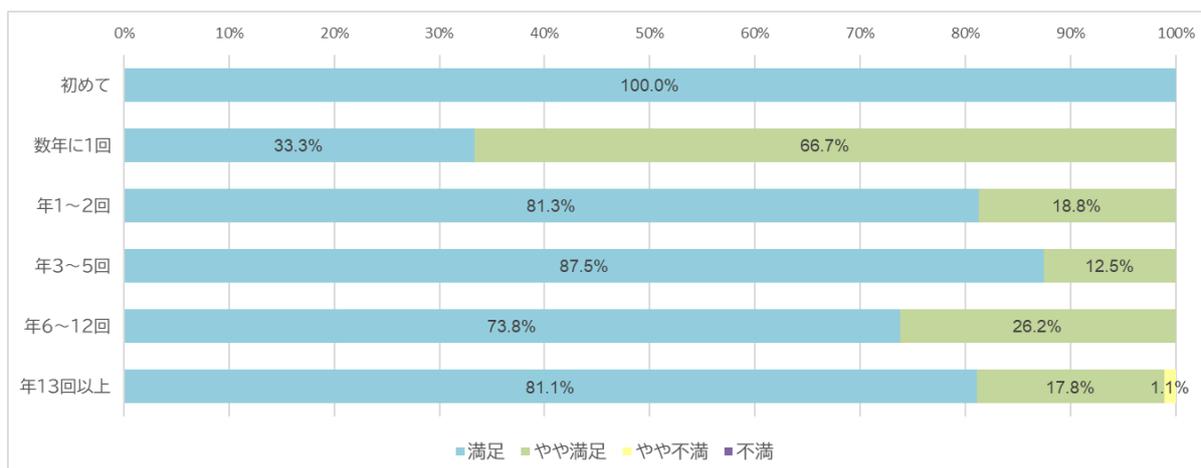
■ 「1. 年齢」 × 「15. 施設説明に関わる説明の満足度」 n=163（無回答を除く）



「施設説明に関わる説明の満足度」を年代別にみると、すべての年代において「満足」の回答が7割以上を占めています。年代ごとに詳しくみると、20代以下では、全員が「満足」と答えており、他の年齢層と異なる傾向がみられます。ただし、この年代は回答者が少ない（「20歳未満」は1人、「20代」は3人）ことに留意が必要です。

「40代」と「70歳以上」は、「満足」が約7割と他の年齢層よりもやや低い傾向がみられました。

■ 「8. 来館頻度」 × 「10. 職員に対する満足度」 n=170（無回答を除く）



「来館頻度」と「職員に対する満足度」の関係を詳しくみると、年1回以上のいずれの区分においても7割以上が「満足」と答えています。

すべての区分で「不満」と答えた方はいませんでしたが、「年13回以上」では2人が「やや不満」と答えました。

「初めて」「数年に1回」は、他の区分と異なる傾向がみられますが、回答者が3名と少数であることには留意が必要です。

## 4. 自由記述

### I 職員の接客接遇・対応について

■	いつも挨拶が良い。
■	いつもとても親切。
■	顔を合わせると挨拶をしてくれる。
■	きちんと挨拶に応じてくれる。
■	丁寧に対応してくれる。
■	にこやかに対応してくれるが、会員更新手続きの際、人により規則等の知識にバラつきがあるように感じる。
■	毎回丁寧に対応してくれる。
■	皆さん親切なので感謝している。

### II 施設環境や設備等について

■	椅子が固い。
■	11/25 映画上映のとき、ホールが寒かった。
■	A ホールが少し寒いように感じた。
■	A ホール舞台に大型の物を搬入するとき、外から入れられないので不便。
■	A ホール舞台の床清掃が行き届いていない。ドレスの裾が真っ黒になっていた。
■	B ホールのチェンバロ?の足が壊れていて、いつ倒れるか冷や冷やしている。
■	エアコンが効かない。
■	音響が良いホールで広さも適当だと思う。
■	温度調節が細かく出来ない点が困る。
■	楽器ティンパニーの音程調節が不調と聞いている。定期的なメンテナンスを希望する。
■	気温の調節が難しい。
■	空調が効いていない（特に夏）。
■	空調調節が出来ない。冷房がほしいのに暖房になってしまったことがある。
■	クーラーの調節が各部屋で出来ると有難い。
■	ここで練習すると、アレルギー症状が出るのが気になる。
■	ゴミも無く、窓ガラスも綺麗。
■	段差が多く、バリアフリー化されていない。
■	トイレが少し暗いので、もう少し明るくしてもらえると有難い。
■	夏場に和室のエアコンが効かず困っている。
■	日当たりが良いので少し暑く、調節が難しい。
■	ピアノの音が狂っている。他に同様意見2人

### III その他、運営に対する満足度について

■	希望の施設が取りにくくなっている。コンスタントに利用するサークルを優先してほしい。
---	-------------------------------------------

#### IV 当施設に対する総合的な満足度について

■	Wi-Fi環境を整備してほしい。ピアノ補助ペダル等の充実を願っている。
■	アクセスが良い。トイレが新しくなると有難い。
■	いつも快適に利用させていただき感謝している。
■	いつも感謝している。
■	いつも親切。
■	いつも利用者目線にたった運営をしていただき感謝している。
■	駅から近くて、便利で使いやすい。
■	駅から近くて良い。
■	お陰様で教室を開くことが出来た。いつも感謝している。
■	近年は寒暖差が激しいので、何月から冷房とか暖房とか決めないでほしい。11/2の音楽祭では寒すぎて風邪をひいてしまった。他の方々も寒がっていた。
■	車椅子では無理なので、バリアフリーにしてほしい。
■	個人練習（1名）でも借りることが出来るので、大変有り難い。
■	施設料の支払いシステムを変えてほしい。
■	市民のための施設で有難い。
■	大変丁寧な返事をしてくれて良いと思う。
■	チケット販売などのご協力に感謝している。
■	駐輪スペース
■	とても良くしてもらい、いつも感謝している。
■	利用希望団体が多く、予約が取れない。行政利用で、土日が使えないことが多くて困る。
■	練習室の予約の仕方等を教えてくれるので、今も利用出来ている。感謝している。

## 2024 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				

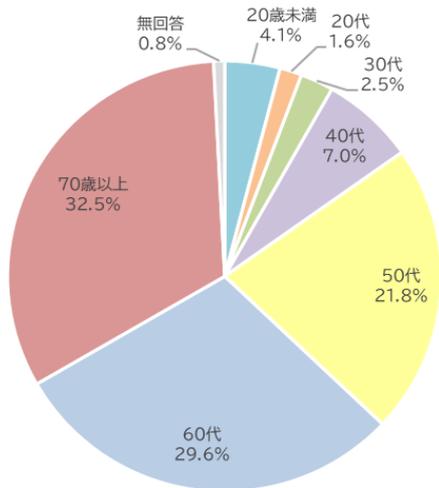
IV. 当施設に対する総合的な満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
16 総合的な満足度をお聞かせください	1	2	3	4
その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください				

ご協力いただきまして、ありがとうございました。

### Ⅲ 公演事業調査結果

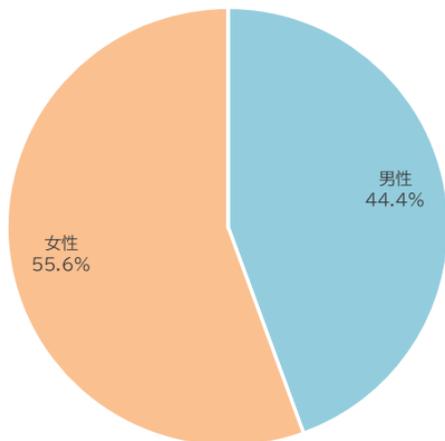
#### 1. 顧客属性

##### (1) 年 齢 n=243



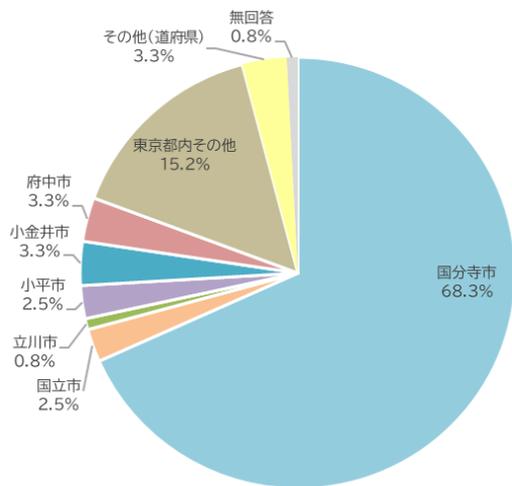
	人 数	構成比
20歳未満	10人	4.1%
20代	4人	1.6%
30代	6人	2.5%
40代	17人	7.0%
50代	53人	21.8%
60代	72人	29.6%
70歳以上	79人	32.5%
無回答	2人	0.8%

##### (2) 性 別 n=243

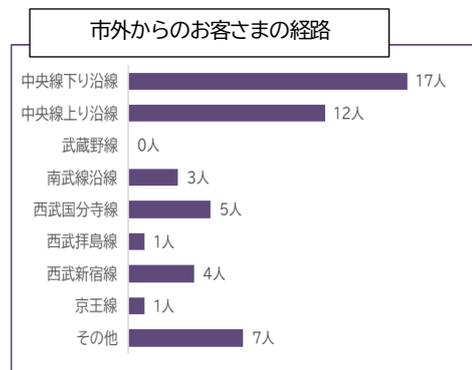


	人 数	構成比
男性	108人	44.4%
女性	135人	55.6%
無回答	0人	0.0%

(3) お住まい n=243

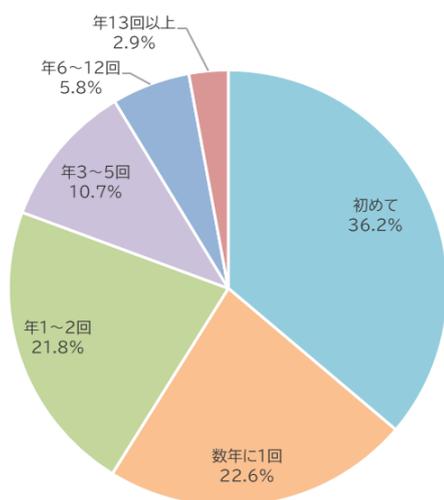


	人数	構成比
国分寺市	166人	68.3%
国立市	6人	2.5%
立川市	2人	0.8%
小平市	6人	2.5%
小金井市	8人	3.3%
府中市	8人	3.3%
東京都内その他	37人	15.2%
その他(道府県)	8人	3.3%
無回答	2人	0.8%



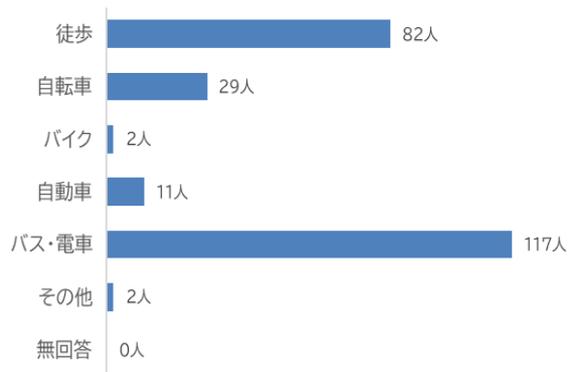
その他（東京都内）：東大和市 7人、東村山市 4人、八王子市 3人、昭島市・武蔵村山市・青梅市・杉並区・世田谷区・文京区  
各 2人、調布市・中野区・東久留米市・日野市・瑞穂町・三鷹市・武蔵野市ほか各 1人  
その他（東京都外）：神奈川県 4人、千葉県 2人、茨城県・埼玉県各 1人

(4) 利用頻度 n=243



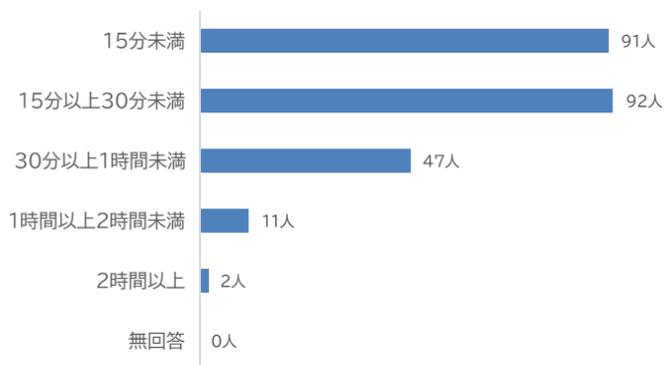
	人数	構成比
初めて	88人	36.2%
数年に1回	55人	22.6%
年1~2回	53人	21.8%
年3~5回	26人	10.7%
年6~12回	14人	5.8%
年13回以上	7人	2.9%
無回答	0人	0.0%

(5) 来館手段 n=243



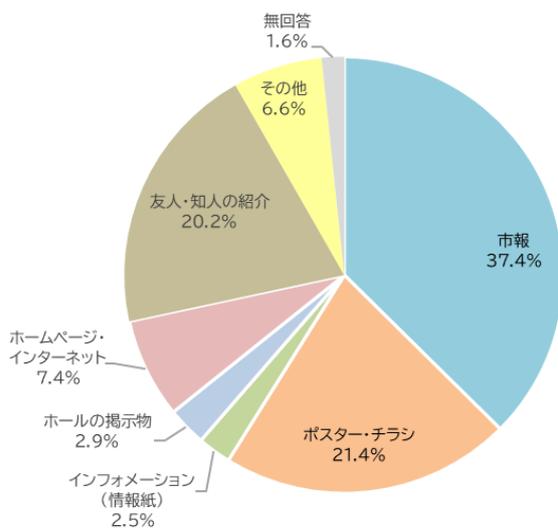
	人数	構成比
徒歩	82人	33.7%
自転車	29人	11.9%
バイク	2人	0.8%
自動車	11人	4.5%
バス・電車	117人	48.1%
その他	2人	0.8%
無回答	0人	0.0%

(6) 所要時間 n=243



	人数	構成比
15分未満	91人	37.4%
15分以上30分未満	92人	37.9%
30分以上1時間未満	47人	19.3%
1時間以上2時間未満	11人	4.5%
2時間以上	2人	0.8%
無回答	0人	0.0%

(7) 認知経路 n=243



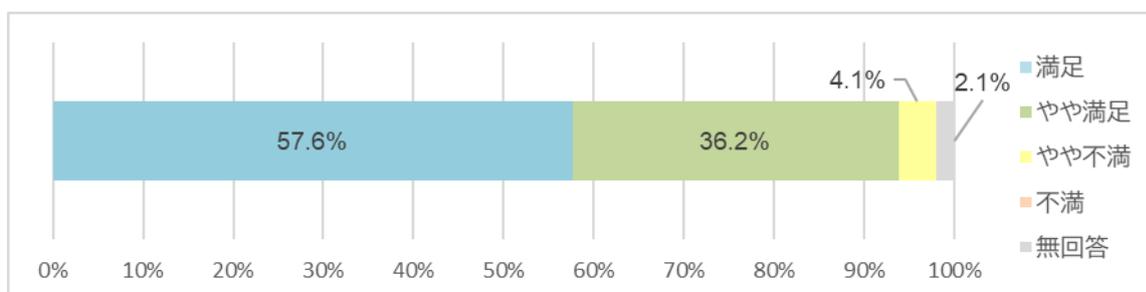
	人数	構成比
市報	91人	37.4%
ポスター・チラシ	52人	21.4%
インフォメーション(情報紙)	6人	2.5%
新聞・雑誌	0人	0.0%
ホールの掲示物	7人	2.9%
ホームページ・インターネット	18人	7.4%
友人・知人の紹介	49人	20.2%
ダイレクトメール	0人	0.0%
その他	16人	6.6%
無回答	4人	1.6%

その他：家族の出演5人、家族(娘から1人含む)2人

## 2. ご意見とご感想

### I. 職員の接客接遇・対応について

(8) 職員の接遇や案内はご満足いただけるものでしたか n=243 (うち無回答 5)

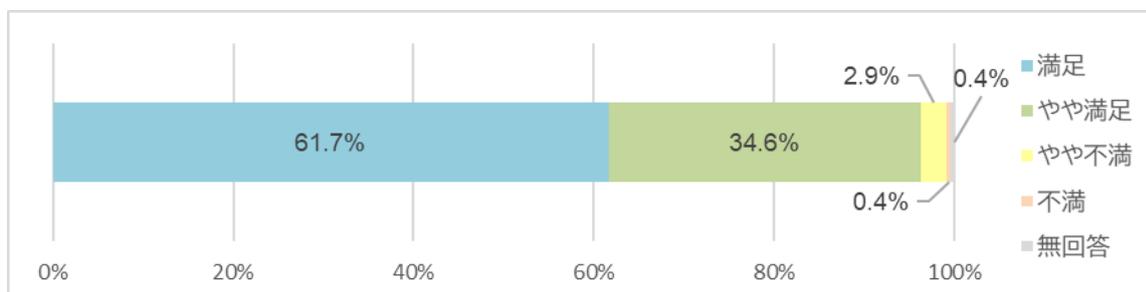


「職員の接客接遇・対応」において、「無回答」を除くと回答者の約96%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」が約4%ありますが、「不満」と回答した方はいません。職員の皆さんの接遇や案内は、総じて高い満足度を提供できているといえます。

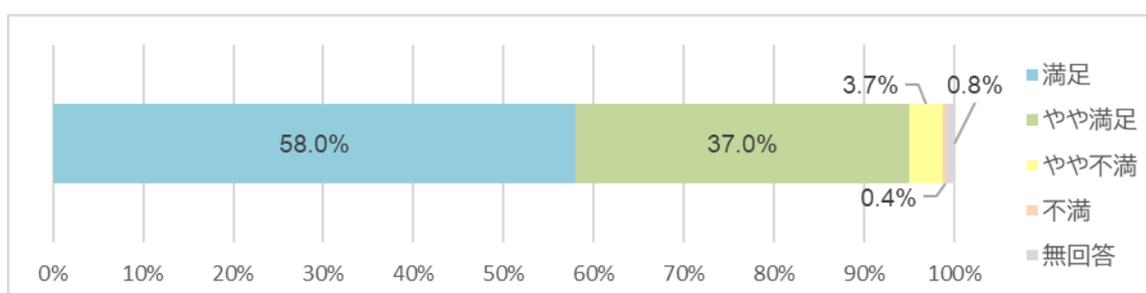
自由記述には、「開場時の案内不足」に対する指摘が1件あるほか、批判的なコメントはありませんでした。

## II. 施設の快適な環境について

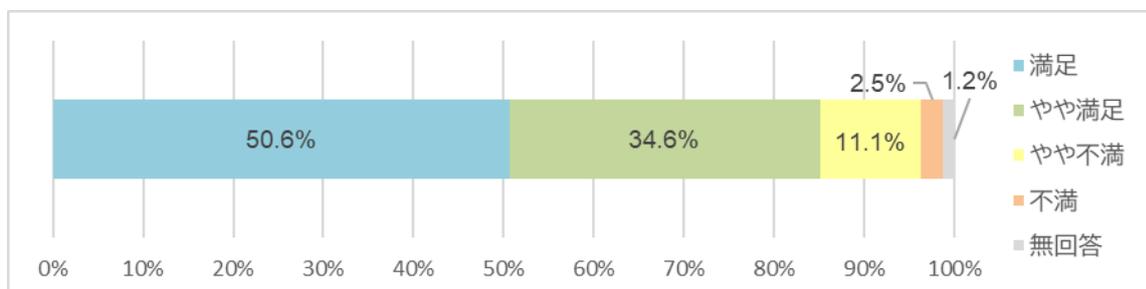
(9) 清掃状況や美観はご満足いただける水準でしたか n=243 (うち無回答 1)



(10) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=243 (うち無回答 2)



(11) 座席配置、椅子や備品はご満足いただけるものでしたか n=243 (うち無回答 3)



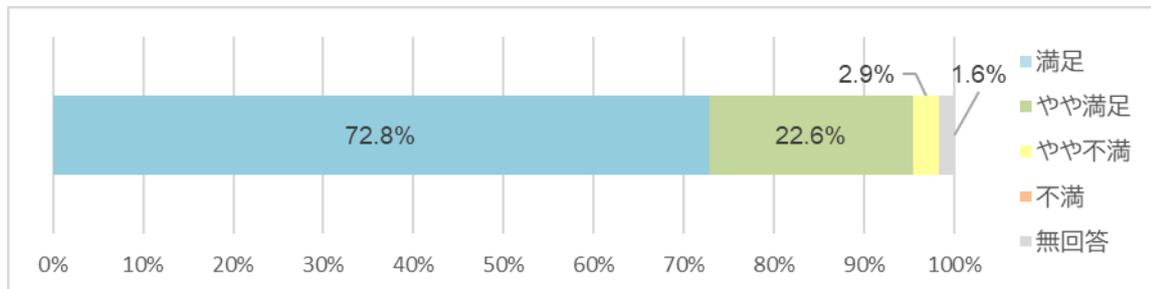
「清掃状況や美観」において、「無回答」を除く回答者の約97%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「空調温度や換気」においても同様の傾向がみられ、「無回答」を除く回答者の約96%の方が満足（同）という結果でした。

「座席配置および椅子や備品」においては、「無回答」を除いても満足（同）の回答は約86%と他の設問と比べて若干低い満足度となりました。「やや不満」が27人「不満」は6人でした。

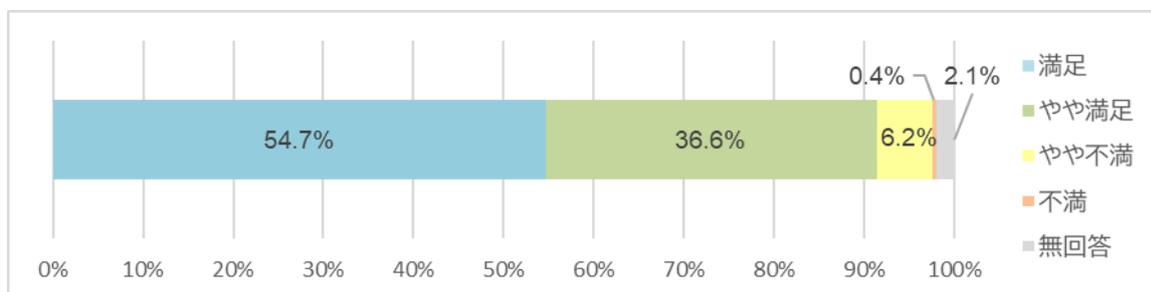
自由記述には、「座席が狭い」「トイレの数が少ない」「トイレが古い」といった声が複数寄せられています。これが少なからず満足度に影響している可能性があります。設備面の課題は早期の対応が難しいと思われるので、中長期的な課題として所管課と共有いただくことをお勧めします。

### Ⅲ. 公演事業に対する満足度について

(12) 公演事業にご満足をいただきましたか n=243 (うち無回答 4)



(13) 告知方法および広報はわかりやすいものでしたか n=243 (うち無回答 5)



「公演事業に対する満足度」において、「無回答」を除く回答者の約97%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」が約3%、「不満」はありませんでした。

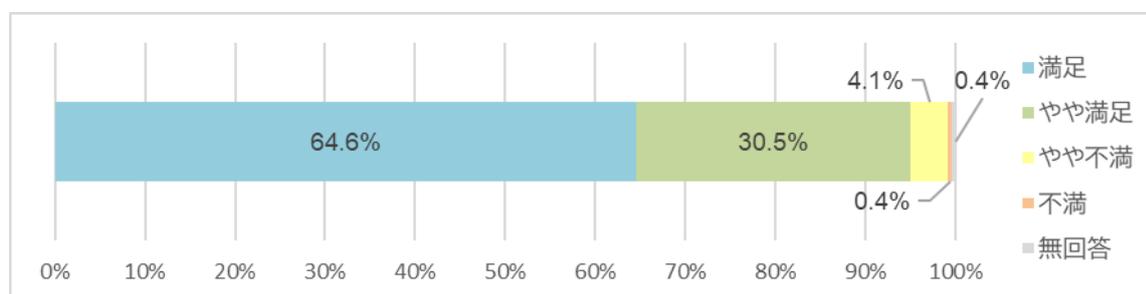
「告知方法および広報」においても同様の傾向がみられ、「無回答」を除く回答者の約93%が満足（同）と答えています。不満（「不満」または「やや不満」）は約7%という結果でした。

公演事業に対して、総じて高い満足度を提供できているといえます。

自由記述には、公演内容を評価するコメントが多く寄せられています。なお、「公演告知のわかりにくさ」や「チケットのとりにくさ」を指摘する声や「公演プログラムの提供」「座席指定制度の導入」などの要望もみられました。

## IV. 料金に対する満足度について

(14) 公演料金をご納得いただける価格水準でしたか n=243 (うち無回答 1)



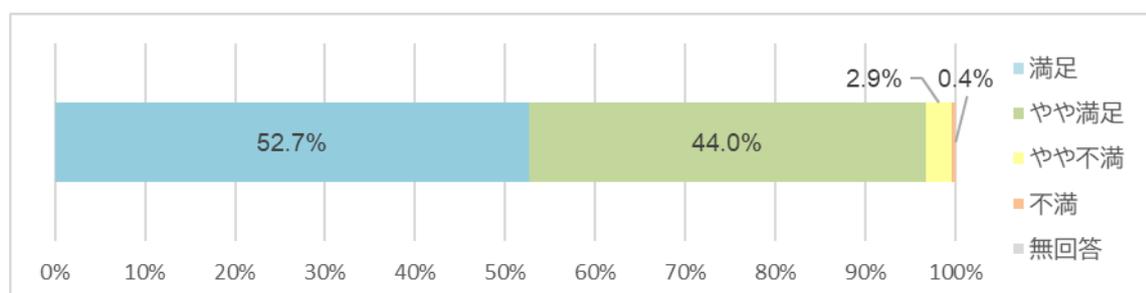
評価したイベント名	満足	やや満足	やや不満	不満
立川志らく落語	28	8	3	0
第7回国分寺みらい音楽コンクール	9	1	0	0

「料金に対する満足度」において、「無回答」を除く回答者の約96%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「満足」が「やや満足」を大きく上回っており、高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述にも、料金の妥当性を評価する声が複数寄せられています。

## V. 当施設に対する総合的な満足度について

15 総合的な満足度をお聞かせください n=243 (うち無回答 0)



「当施設に対する総合的な満足度」において、回答者の約97%の方が満足（「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」）と回答した人は約3%にとどまり、「満足」の回答が「やや満足」を上回っています。

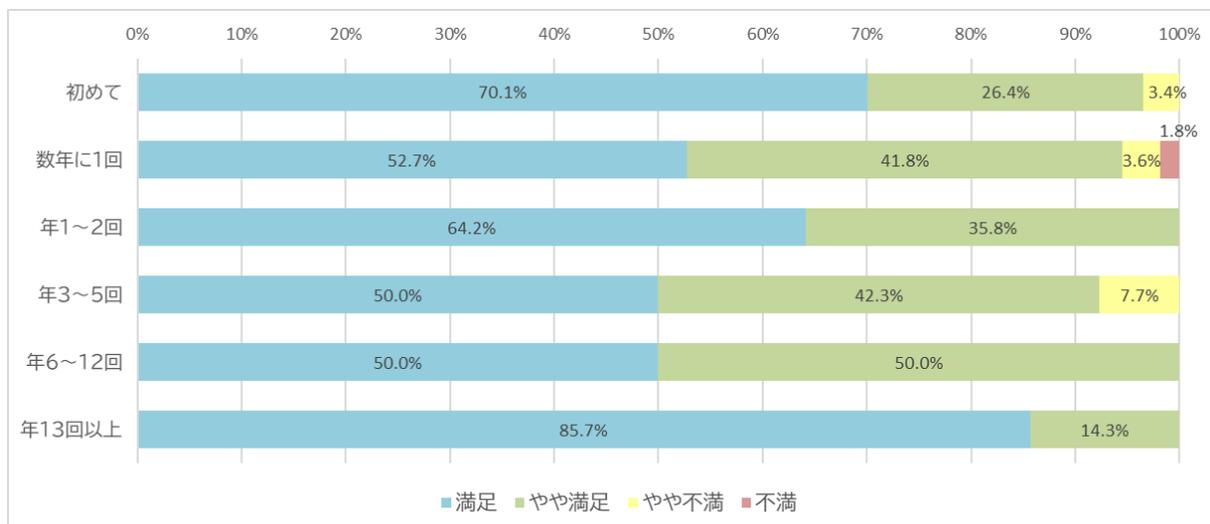
総じて高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述にも、「公演を楽しみにしている」「今後も続けて欲しい」など公演内容を高く評価する声が複数寄せられています。

なお、少数意見ではありますが「月間のイベントカレンダー」「トイレの改修」などを望む声がみられました。

### 3. 深掘り分析（クロス分析※館長の視点）

■ 「4. 来館頻度」 × 「9. 清掃・美観に対する満足度」 n=242（無回答を除く）

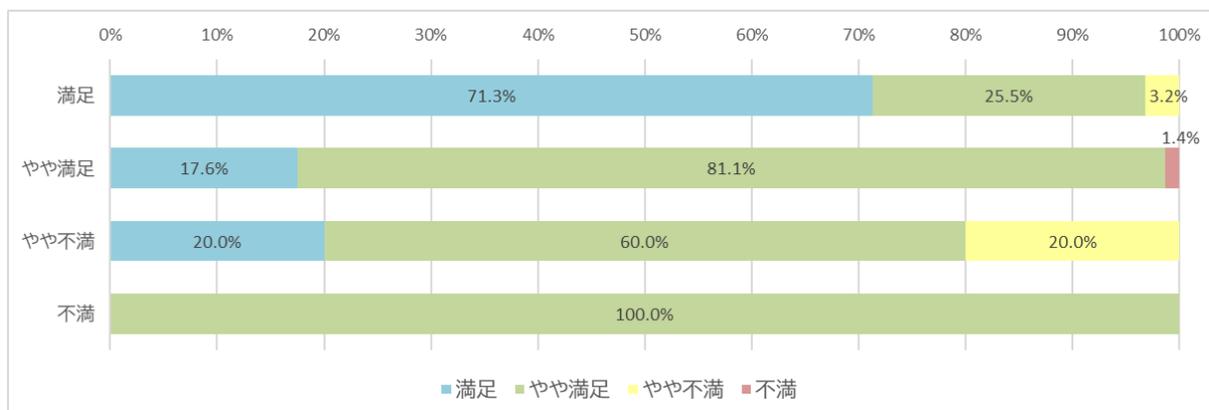


「来館頻度」と「清掃・美観に対する満足度」の関係を分析しました。

来館頻度のいずれの区分においても、9割以上が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。とくに「年1～2回」「年6～12回」「年13回以上」では、回答者の全員が満足（同）と答えています。

なお、不満（「不満」または「やや不満」）は、「初めて」「数年に1回」「年3～5回」の区分に約3%～8%みられます。

■ 「14. 公演料金の価格水準（タテ）」 × 「15. 総合的な満足度（ヨコ）」 n=242（無回答を除く）



「公演料金の価格水準に対する満足度」と「総合的な満足度」の関係を分析しました。

価格水準で「満足」と答えた方の約97%が総合満足でも満足（同）と答えています。

価格水準で「やや満足」と答えた方のうち、総合満足度で満足（同）と回答した方は約99%ですが、その内訳をみると「満足」は2割弱に低下し「やや満足」の割合が大きくなっています。

価格水準で「やや不満」と答えた方をみると、総合満足度に対する「やや不満」の回答が2割を占めることがわかります。価格水準で「不満」と回答した方は1名のみでした。

以上から、価格水準の満足度と総合的な満足度には一定の相関があるものと思われます。

## 4. 自由記述

### I 職員の接客接遇・対応について

■	開場時の案内不足。
■	可もなく不可もなく。
■	外にも係の方がいて親切な対応だった。入場が左側で座りたかった。

### II 施設環境や設備等について

■	6-5シートが汚れている。
■	暑かった。
■	椅子が小さくて狭い。時代のニーズに合っていない。
■	椅子の幅が狭い。
■	椅子の幅と前の空間が狭い。
■	座高を気にしない人が多いので、傾斜がとても良い館だった。
■	座席が狭い。
■	座席が狭い。客が座っていても、前を通れるようにしてほしい。
■	座席の間隔が狭くて窮屈。
■	場内の段差が多すぎる。
■	女子用のトイレが少なすぎる。和式は使いづらい。
■	全てのトイレを洋式にしてほしい。
■	男女間のトイレの仕切りが丸見え。
■	トイレが古く、荷物置きが無い。
■	トイレの位置。
■	トイレの階段が面倒。
■	トイレは空き状況が分かるような工夫があると嬉しい。
■	古い。
■	ホールの椅子の幅が狭い。
■	もう少し座席が広いと良い。
■	両端のスペースが狭く、すれ違いが出来ない。段差が高い。

### III 公演事業に対する満足度について

■	家の近くで、色々な公演が気軽に手軽な料金で観られることはとても有難い。色々なジャンルの人達を呼んでほしい。
■	駅に近いので場所は良い。
■	大きさ、座席数が多すぎず良いと思う。
■	お金を払って購入しているのだから、鞆指定でも座席を選べるようにしてほしい。
■	観客の開演前と休憩時間の絶え間ないおしゃべりがうるさすぎる。
■	公演事業を1カ月に1回に増やしてほしい。毎回楽しみにしている。
■	告知や市報を必ず観るので分かりやすかったが、いずみホールのイベント用のアプリがあれば、自分の予定をスムーズに組める。それに伴うコストが不明なためもどかしい。

■	告知を分かりやすくしてほしい。
■	事業部からの告知では分からなかったので「2」を選択。
■	チケットが取りにくい。電話でも取れるようにしてほしい。
■	春秋の祭りで、市民のピアノやバイオリン等での出演が良いと思う。
■	プログラムが欲しかった。
■	落語をもっと増やしてほしい。

#### IV 料金に対する満足度について

■	2500円～3000円位なら。
■	3000円～3500円位で。
■	きつかったら500円単位で上げて下さい。
■	妥当。
■	年金生活なのでもう少し安くしてほしい。
■	満足している。
■	安くて良い。
■	笑った分の料金としては丁度良い。

#### V 当施設に対する総合的な満足度について

■	アンケートの回答選択欄に「普通」が必要。
■	椅子の背中にバッグを掛けられるフックがあると良い。
■	いずみホールでの参加型ピアノ演奏イベントは素晴らしい。今後も続けてほしい。
■	いずみホールの中に初めて入ったが、作りがしっかりしていて大変満足。次は大きい会場を作ってほしい。落語も良いが講談もやってほしい。
■	色々な演奏が楽しみ。
■	駅から近い会場は初めて。とても満足。
■	駅から近くて良い。
■	月間のイベントカレンダーを作ってほしい。
■	女子トイレのドアは常に閉まっているので、使用中かどうか分かりにくい。
■	前座が上手くなかった。
■	前座の方、早口でよく聞き取れなかった。観ていないので、笑点の話をされても分からなく面白くない。
■	立て替えてほしい。
■	楽しかった。他に同様意見2人
■	トイレを使いやすくしてほしい。
■	トイレをリニューアルしてほしい。
■	落語を楽しみにしている。

## 2024 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 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東京都其他（市区町村 ） ⑧其他（道府県 ）

【市外からお越しのお客様】

- ①中央線下り沿線（国立・立川方面） ②中央線上り沿線（三鷹・中野方面）  
③武蔵野線（新秋津・東所沢方面） ④南武線沿線 ⑤西武国分寺線 ⑥西武拝島線  
⑦西武新宿線 ⑧京王線 ⑨其他（ ）

#### 4 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

#### 5 来館手段 （1つお選びください）

- ①徒歩 ②自転車 ③バイク ④自動車 ⑤バス・電車 ⑥その他

#### 6 所要時間 （1つお選びください）

- ①15分未満 ②15分以上30分未満 ③30分以上1時間未満 ④1時間以上2時間未満  
⑤2時間以上

#### 7 公演等を知ったきっかけ （主なもの1つお選びください）

- ①市報 ②ポスター・チラシ ③インフォメーション（情報紙） ④新聞・雑誌  
⑤ホールの掲示物 ⑥ホームページ・インターネット ⑦友人・知人の紹介  
⑧ダイレクトメール ⑨其他（ ）

裏面に続きます

## 【公演】

■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
8 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				
II. 施設の快適な環境について	満足	やや満足	やや不満	不満
9 清掃状況や美観はご満足のいただける水準でしたか	1	2	3	4
10 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
11 座席配置、椅子や備品はご満足のいただけるものでしたか	1	2	3	4
施設的环境や備品等について「良い点」「改善が必要な点」がありましたら具体的にお聞かせください				
III. 公演事業に対する満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
12 公演事業にご満足をいただきましたか	1	2	3	4
13 告知方法および広報はわかりやすいものでしたか	1	2	3	4
当施設の公演事業について「良い点」「改善が必要な点」がありましたら具体的にお聞かせください				
IV. 料金に対する満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
14 公演料金にご納得いただける価格水準でしたか	1	2	3	4
上記をご判断いただいた公演名等をお聞かせください（ 公演等の料金について、ご意見をお聞かせください（				
V. 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
15 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。