

# 若林区文化センター 調査結果

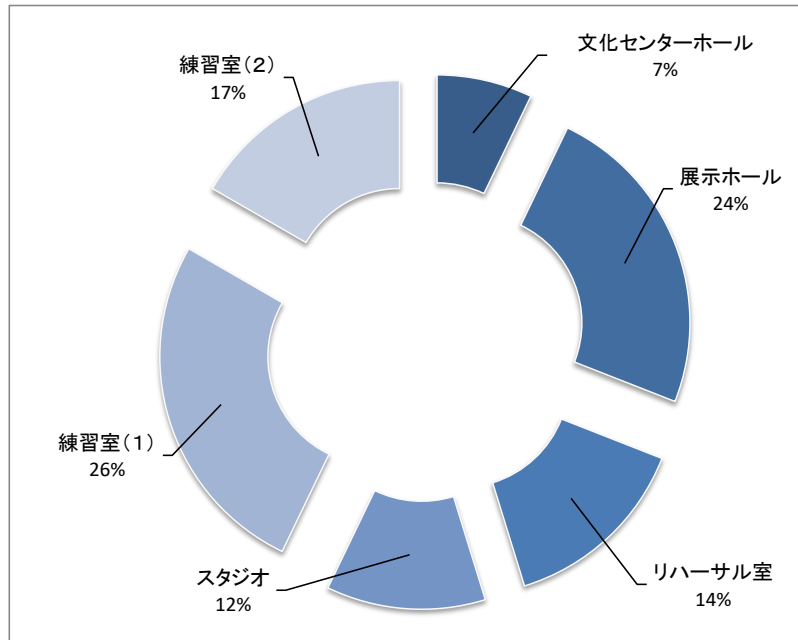
調査票配布期間:平成30年12月6日から平成30年12月23日  
 対象者:上記期間に文化センターを複数回利用する団体等の中から無作為に68団体を抽出  
 調査票回収期間:平成30年12月6日から平成30年12月27日  
 無記名選択(複数回答可)および記述方式  
 調査票配布数:68部 調査票回収数:37部 (回収率 54%)

## 1. お客様が今回ご利用するに当たり、会場を選んだときのことについて教えてください。

(1)本日ご利用いただいたセンターの施設は、どの施設でしょうか。

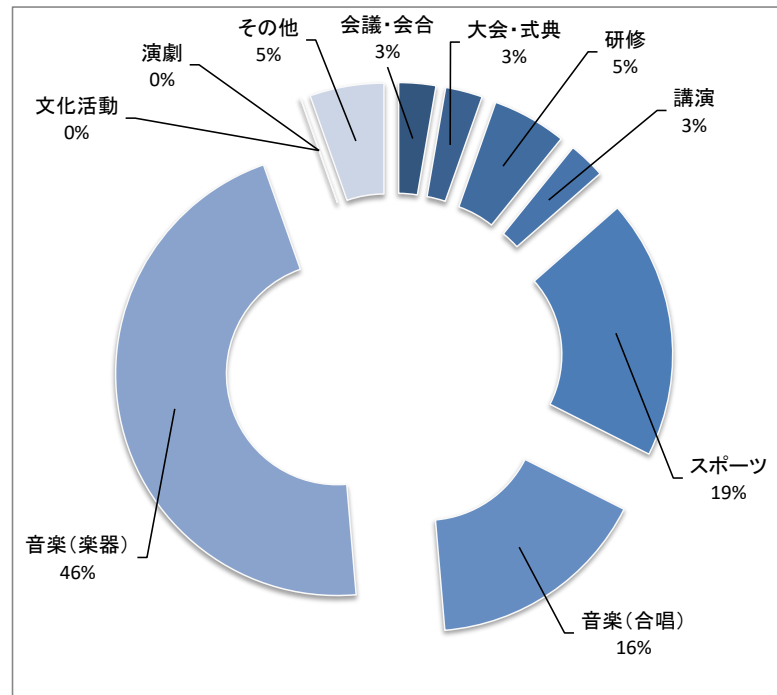
項目	数
文化センターホール	3
展示ホール	10
リハーサル室	6
スタジオ	5
練習室(1)	11
練習室(2)	7
合計回答数	42

※ 複数回答あり



(2)本日はどのような内容でのご利用でしたか。

項目	数
会議・会合	1
大会・式典	1
研修	2
講演	1
スポーツ	7
音楽(合唱)	6
音楽(楽器)	17
演劇	0
文化活動	0
その他	2
合計回答数	37



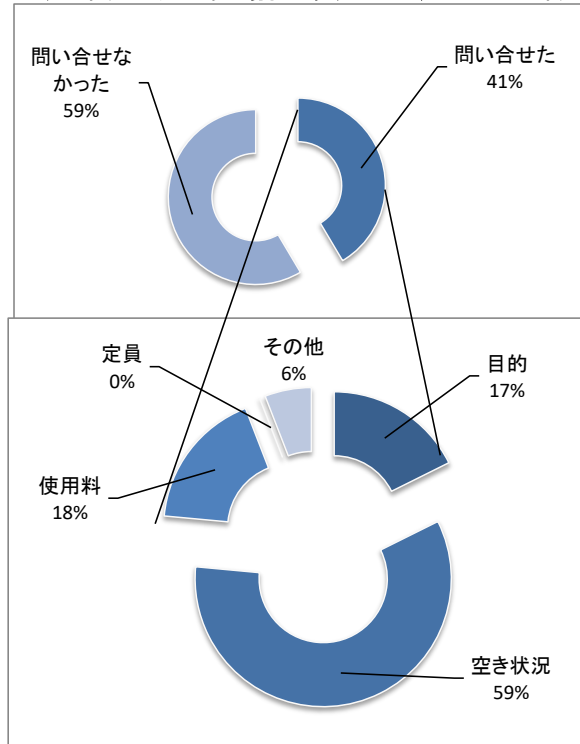
※ スポーツの内容 ・介護予防体操 ・体操 ・チアダンスの練習 ・ストレッチ体操 ・ダンス(2件)

※ その他 ・会員の集い 健康の話 ・会員様の集い

(3)当センターにご決定される前に、お問合せいただいたことはございますか。  
また、それはどのようなことについてですか。(2つ以上ある場合は、すべてお選びください。)

項目	数
問い合わせた	17
問い合わせなかった	24
合計回答数	41

※ 複数回答あり



項目	数
目的	3
空き状況	10
使用料	3
定員	0
その他	1
合計回答数	17

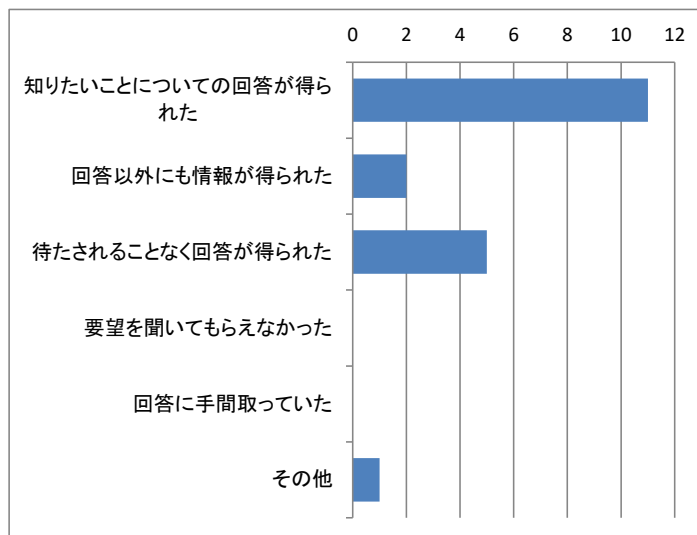
※ 複数回答あり

- ※目的 ・書の学習と老後の健康管理 ・ピアノ使用のため ・楽器練習  
 ※その他 ・インターネットでの予約方法

(4) (3)でお問い合わせいただいた際、職員の対応はいかがでしたか。  
(2つ以上ある場合は、すべてお選びください。)

項目	数
知りたいことについての回答が得られた	11
回答以外にも情報が得られた	2
待たされることなく回答が得られた	5
要望を聞いてもらえなかった	0
回答に手間取っていた	0
その他	1
合計回答数	19

※ 複数回答あり

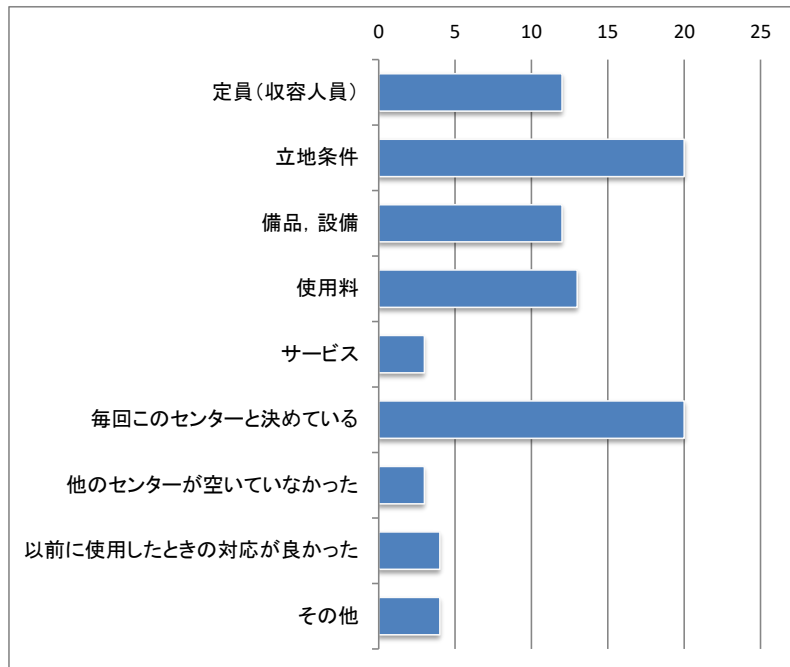


- ※その他 インターネット応募のため

(5)当センターにご決定された理由をお聞かせください。(2つ以上ある場合は、すべてお選びください。)

項目	数
定員(収容人員)	12
立地条件	20
備品, 設備	12
使用料	13
サービス	3
毎回このセンターと決めている	20
他のセンターが空いていなかった	3
以前に使用したときの対応が良かった	4
その他	4
合計回答数	91

※ 複数回答あり

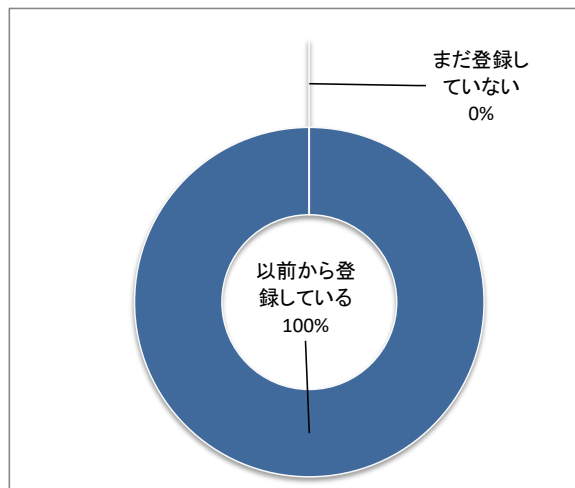


- ※ その他
- ・地理的条件と会場使用料が学習条件に合致した
  - ・駐車場 受付の方が優しく美しい
  - ・空き時間があったため
  - ・近いから

## 2. お客様が当センターの使用申込みをされたときのことについてお教えてください。

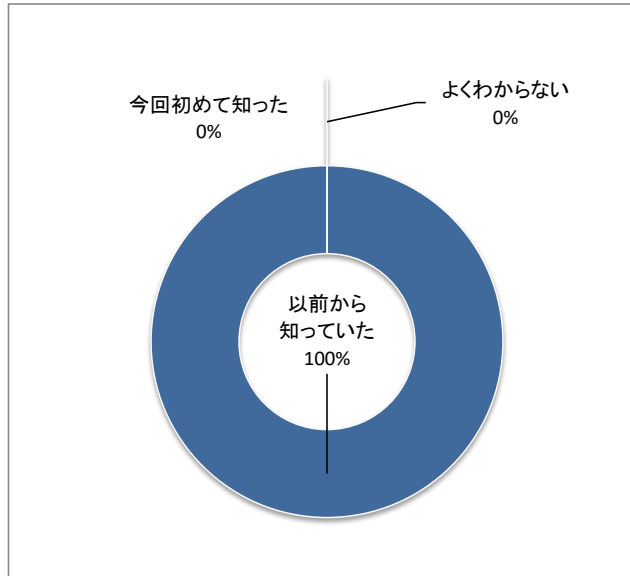
(1)市民利用施設予約システムに利用者登録されていますか。

項目	数
以前から登録している	36
今回登録した	0
まだ登録していない	0
合計回答数	36



(2) 当センターの使用申込みの手順はご存知でしたか。

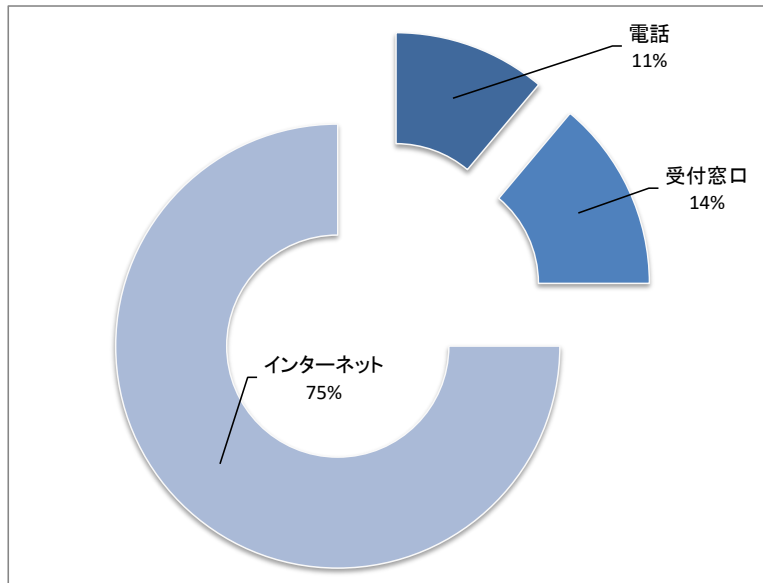
項目	数
以前から知っていた	36
今回初めて知った	0
よくわからない	0
合計回答数	36



(3) センターの予約(申し込み)は何でなさいましたか。

項目	数
電話	4
受付窓口	5
インターネット	27
合計回答数	36

※ 複数回答あり



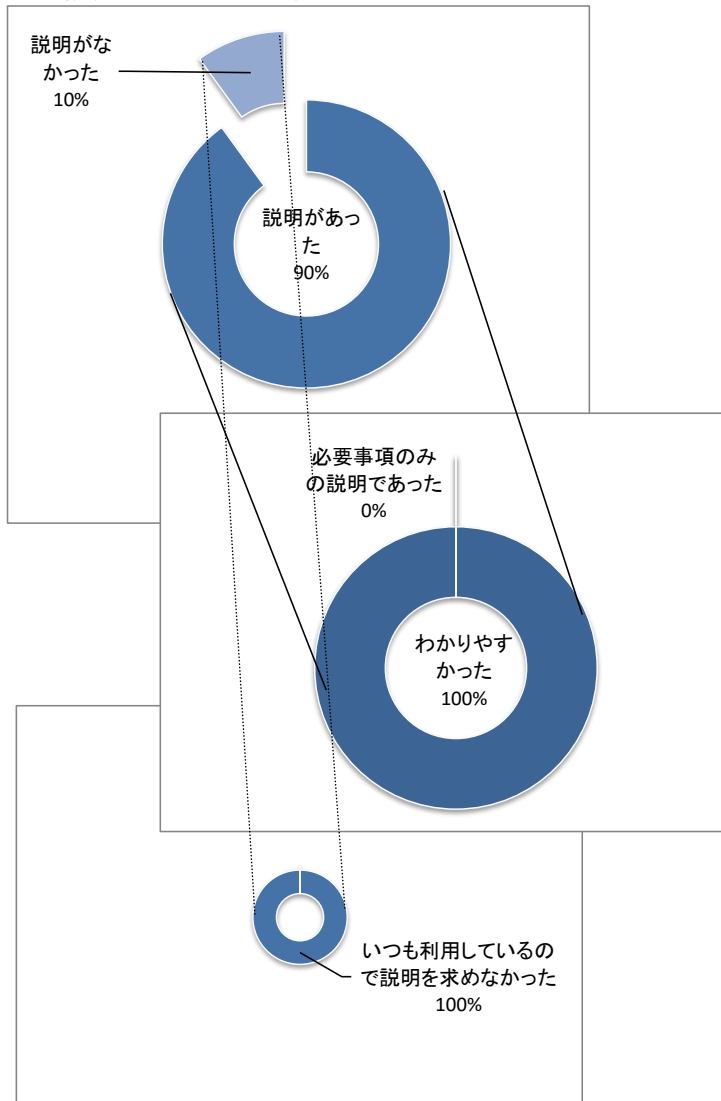
(4) (3)で「電話」「受付窓口」とご回答のお客様にお伺いします。  
 職員の使用申込みの手続きについての説明はいかがでしたか。

項目	数
説明があった	9
説明がなかった	1
合計回答数	10

※ 複数回答あり

項目	数
わかりやすかった	9
必要事項のみの説明であった	0
わかりにくかった	0
よく覚えていない	0
合計回答数	9

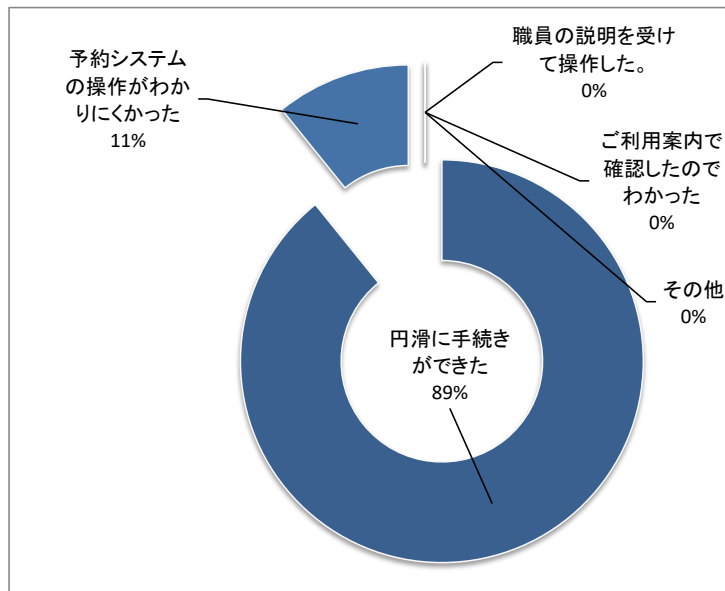
項目	数
いつも利用しているので説明を求めなかった	1
必要であったのに説明されなかった	0
合計回答数	1



(5) 当センターの使用申込み手順については、どのように感じられましたか。(2つ以上ある場合は、すべてお選びください。)

項目	数
円滑に手続きができた	33
予約システムの操作がわかりにくかった	4
職員の説明を受けて操作した。	0
ご利用案内で確認したのでわかった	0
その他	0
合計回答数	37

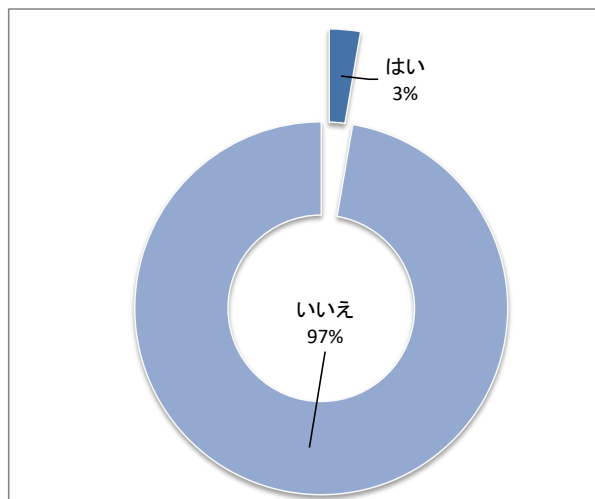
※ 複数回答あり



### 3. 利用当日のことについてお教えてください。

(1) 当日、ご利用いただくにあたり、不安な点やわかりにくい点はございましたか。

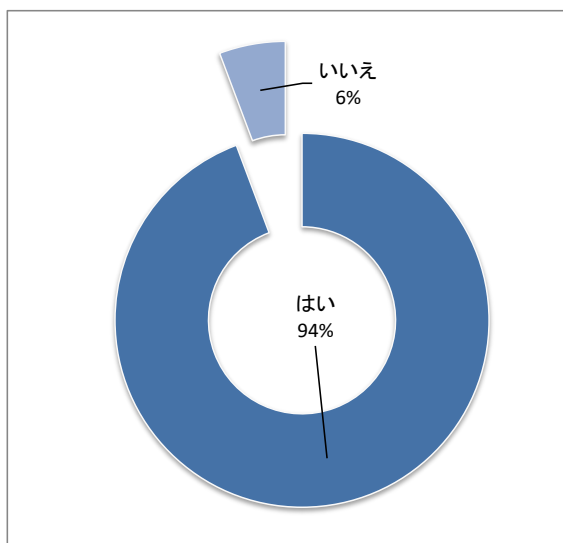
項目	数
はい	1
いいえ	36
合計回答数	37



※不安やわかりにくさ ・パソコン上で必ず、隣室の状況と出たりする。

(2) 施設は使いやすかったですか。

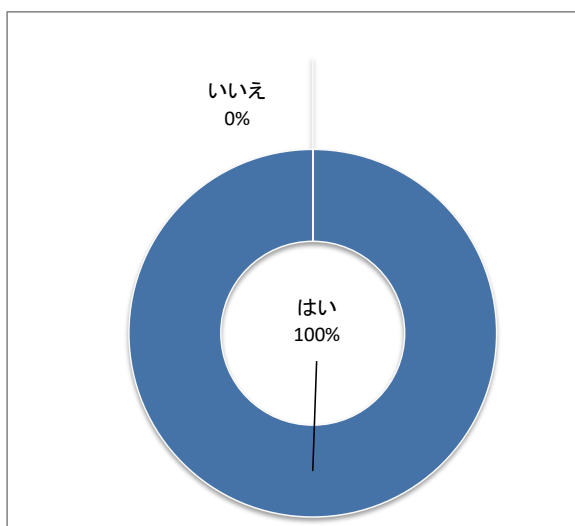
項目	数
はい	33
いいえ	2
合計回答数	35



※使いにくい点 ・ほわほわしたゴミがいっぱいでした。

(3) また利用したいと思われましたか。

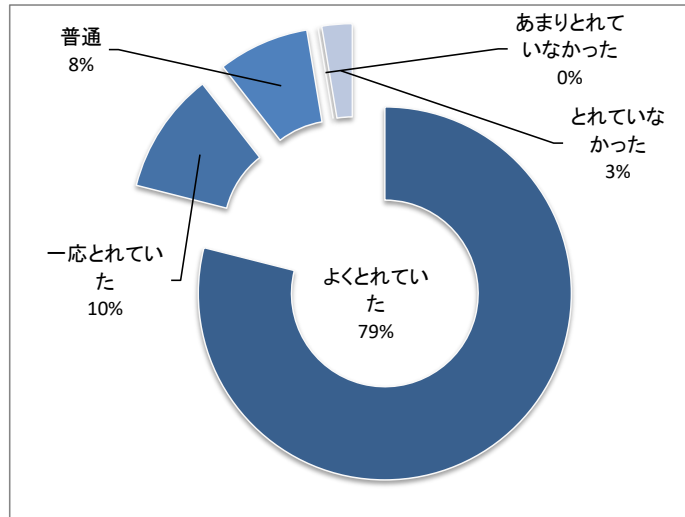
項目	数
はい	34
いいえ	0
合計回答数	34



4. センターのサービス全般についてお伺いします。

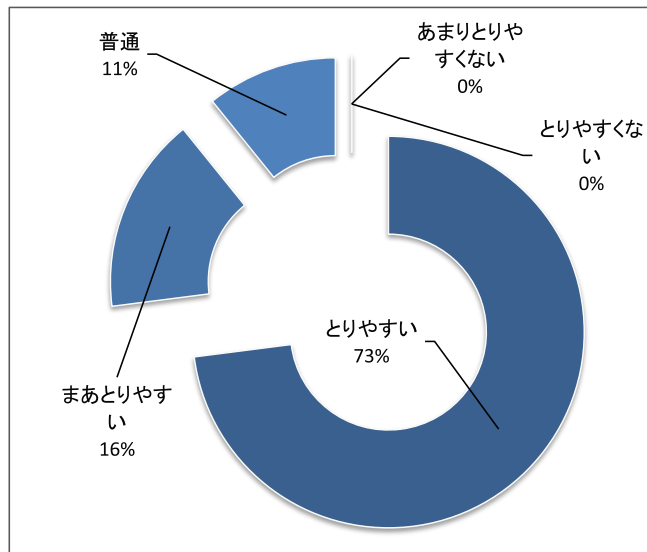
(1) ご挨拶も含めて、職員はお客様とうまくコミュニケーションをとれましたか。

項目	数
よくとれていた	30
一応とれていた	4
普通	3
あまりとれていなかった	0
とれていなかった	1
合計回答数	38



(2) センターの雰囲気は職員とコミュニケーションを取りやすい雰囲気ですか。

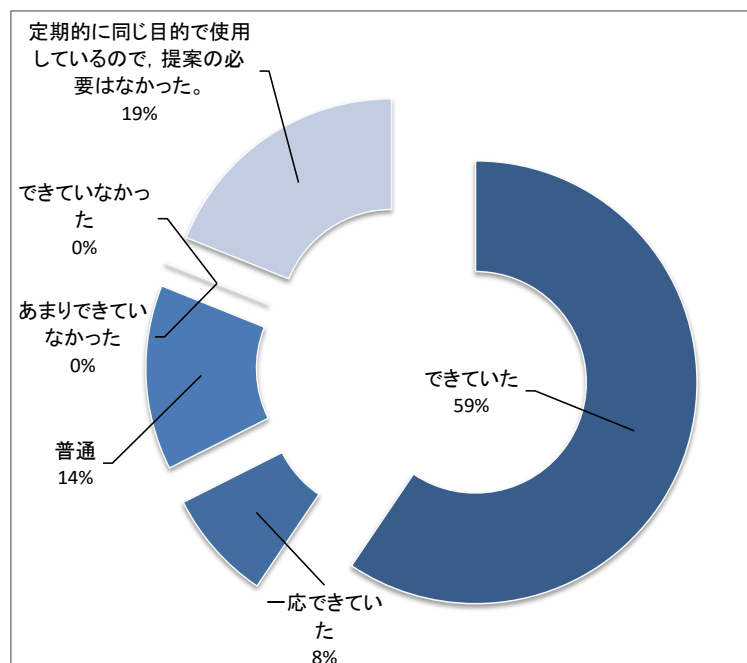
項目	数
とりやすい	27
まあとりやすい	6
普通	4
あまりとりやすすくない	0
とりやすすくない	0
合計回答数	37



(3) 職員はお客様のご要望に沿うような提案等ができていましたか。

項目	数
できていた	22
一応できていた	3
普通	5
あまりできていなかった	0
できていなかった	0
定期的と同じ目的で使用しているため、提案の必要はなかった。	7
合計回答数	37

※ 複数回答あり

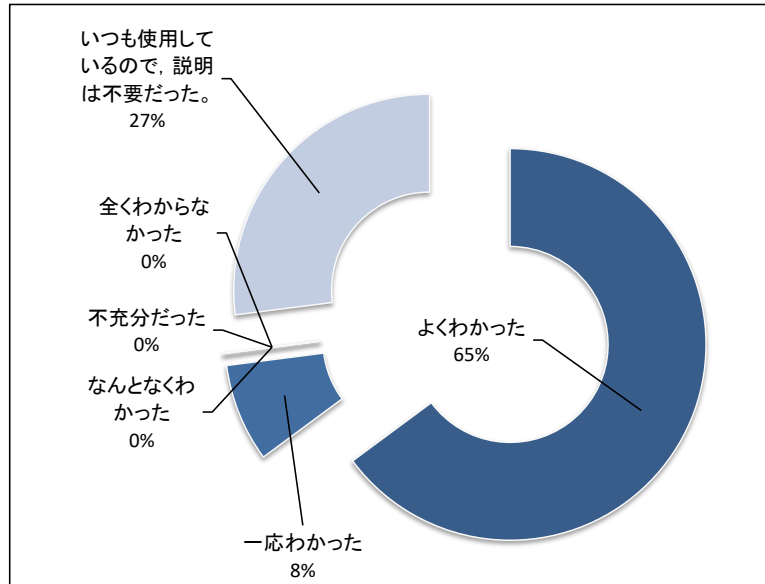




(4) 使用料金についての説明は充分でしたか。

項目	数
よくわかった	24
一応わかった	3
なんとなくわかった	0
不十分だった	0
全くわからなかった	0
いつも使用しているので、説明は不要だった。	10
合計回答数	37

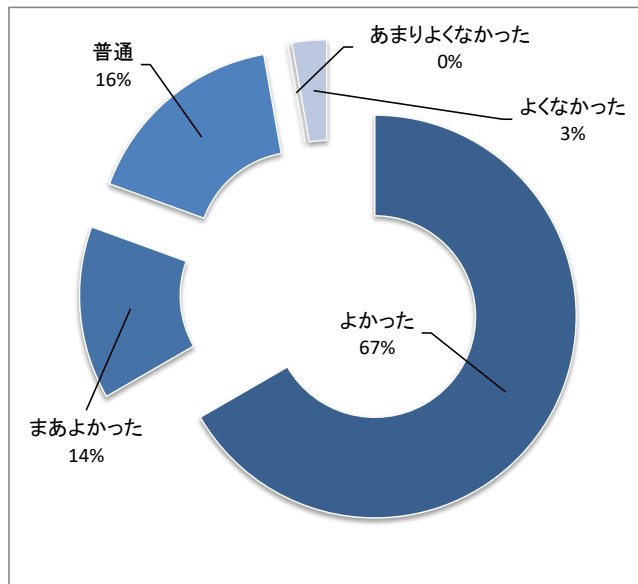
※ 複数回答あり



(5) 施設や附帯設備の状態はいかがでしたか。

項目	数
よかった	24
まあよかった	5
普通	6
あまりよくなかった	0
よくなかった	1
合計回答数	36

※ 複数回答あり

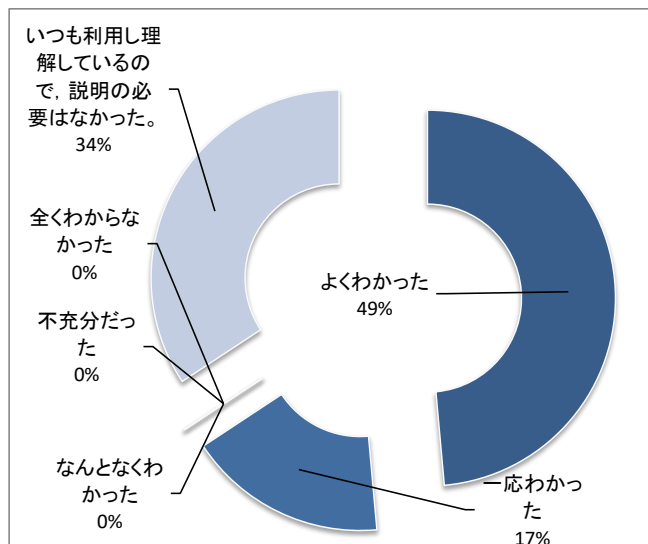


※よくなかったの内容

エレベーターが遅い。携帯電話の電波が無い場所がある。

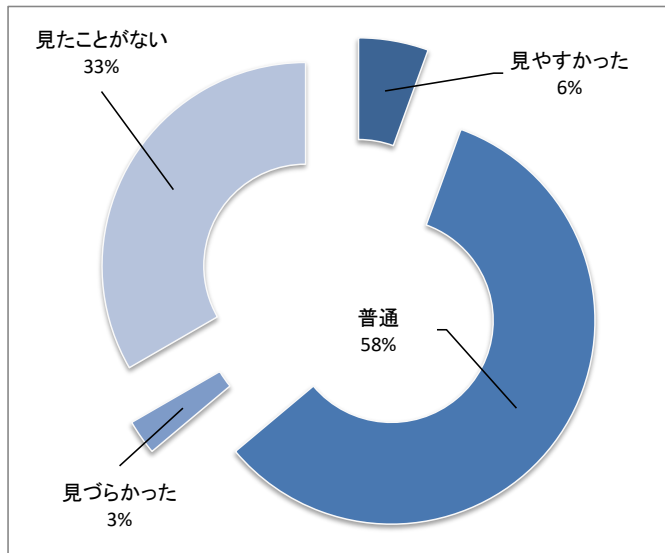
(6) 専門用語についての説明は充分でしたか。

項目	数
よくわかった	17
一応わかった	6
なんとなくわかった	0
不十分だった	0
全くわからなかった	0
いつも利用し理解しているので、説明の必要はなかった。	12
合計回答数	35



(7) (公財)仙台ひと・まち交流財団のホームページをご覧になったことはございますか。

項目	数
見やすかった	2
普通	21
見づらかった	1
見たことがない	12
合計回答数	36



5. その他、センターについて日頃お考えの点やお気づきの点がございましたら、ご自由にご記入ください。

- ・ロビー内にテーブルを設置していただきありがとうございます。何か記入する時や、お茶を飲む時にテーブルを使うことができ、助かります。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・すべての場所でWi-Fiが使えるといい
- ・ネット予約が出来ずに窓口へ問い合わせる場合が不便と思う。前使用者との間1時間空けるのが、もったいないと思うが、、、
- ・特にありません
- ・会議室の使用については非常に良好と思うが確保できない場合があります。
- ・大ホールが使用日直前まで予約されない時には「見切り売り」しては如何でしょうか。
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。またよろしくお願い致します。
- ・展示ホールの机が時々汚れている。前回使った方にきちんとふいておきましょうお伝えください。
- ・特に無し
- ・トイレで練習室を無人とすることがあるので、ドアの鍵を貸して頂けるor開錠を利用者が行うようにしてはどうでしょうか？
- ・展示ホール白い照明があるとより使いやすいと思いました。
- ・立地条件も良く、今後も利用したいと思います。
- ・特にありません
- ・予約システムで長期休業のことがよくわからず、なぜ予約がとれないのかと思った。文化センター独自のページにいかないと分からないので不便だと思った。
- ・また不便な場所にあるのだから駐車場を広くしてほしいと思うし、駐車場のあきぐあいも分かりづらい。1台くらい空いているかと進んで行くとはじめのほうにしか空きがなく、車をおりコーンを動かしてUターンしてと1人でガタガタしなければならぬ。満車近くになったら案内の人をつけるとかどうにかしてほしいです。

# 若林区文化センター・若林区中央市民センターご意見等

## 5. その他、センターについて日頃お考えの点やお気づきの点がございましたら、ご自由にご記入ください。

ご意見	回答
ロビー内にテーブルを設置していただきありがとうございます。何か記入する時や、お茶を飲む時にテーブルを使うことができ、助かります。	今後も、ご来館の皆様にご気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。	今後も、ご来館の皆様にご気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
4(5)施設や附帯設備でも記入しましたが、旧館の和室より使いにくい部屋ばかりになりました。狭い、床が滑る(レクリエーションの最中に滑って高齢者が転んだ)残響時間の問題、CDを使う時に音響設備に喜んだら、いちいち受付け鍵を開けてもらって面倒、予約日が重なり取りにくい。 新館が完成してから、通常のプログラムの変更をしなければならず椅子に座わってできることが増えたため、道具がさらに増えました。ボランティアは自転車やバスで来ているので、運ぶことが大変です(特に悪天候時)。責任をもって管理するので、ロッカー又は物置に置かせてほしいと何度もお願いしているが、断られている状況をなんとかして欲しいと思っています。 10年もほぼ月2回定期的に活動していて、内容も理解してもらっていると思います。道具を預かっているボランティアが急に欠席の時など、プログラム変更に対応するのが大変です。高齢者のための自主グループを数多く作ることを進めているなら、活動しやすさにもう少し協力していただいても良いのではないのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。ご指摘を頂いた設備等は、構造上、容易に改善することができないため、ご不便をおかけしますが、現状でご利用いただけますようお願いいたします。 またお部屋の申し込みにつきましては、仙台市市民利用施設予約システムのより取り扱っておりますので、ご了承くださいませようお願いいたします。 道具のお預かりについては、スペースがないことまた荷物の管理できないことから、道具等荷物の預かりは承っておりません。ご期待に添えず申し訳ございませんが、ご理解くださいますようお願いいたします。
3(3)交通事情が悪い ネット申し込みの会場の名前がづらづら〜とつらなっているので探しくい。もう少し全体に見やすくならないかな〜といつも思います。	ご意見ありがとうございます。公共交通機関は地下鉄東西線薬師堂駅からバスがでておりますので、ご利用ください。また仙台市には、これまでも駐車台数が不足している現状をお伝えしておりますが、今後も皆様のご意見・ご要望をお伝えしてまいります。 予約システムの画面構成や操作性につきましては、仙台市にご意見をお伝えいたします。
体育館を利用させていただきましたが、初めてでしたので、HPの平面図で調べました。文化センターと別棟の区別が分かりにくく感じました。	ご意見ありがとうございます。解りやすく充実したホームページとなるよう、検討してまいります。
使用料を値下げしてほしい	ご意見ありがとうございます。施設使用料は、仙台市が条例により定めております。ご要望については仙台市にお伝えしてまいります。なお市民センターのご利用については、所定の要件を満たす団体に使用料減免の制度がございますので、窓口にお問い合わせ下さい。
すべての場所でWi-Fiが使えたらいい	ご意見ありがとうございます。ご指摘を頂いた設備は、仙台市へご意見を伝えてまいります。
今後とも利用させていただきますのでよろしくお願い致します。	今後も、ご来館の皆様にご気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
ネット予約が出来ずに窓口へ問い合わせる場合が不便と思う。 前使用者との間1時間空けるのが、もったいないと思うが、、、	ご不便をおかけし申し訳ありません。予約システムの運用や操作性の改善に関するご指摘につきましては、仙台市にご意見をお伝えいたします。 部屋使用の前と後は、点検や清掃等のため1時間空けておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。
冬は暖房で暖かいが夏が暑い。(網戸等をつけて通気が良くなるようにしてほしい)	ご意見ありがとうございます。ご指摘を頂いた件につきましては、構造上容易に改善することはできませんが、仙台市へご意見を伝えてまいります。
バレーボール用コートを作ってください。(8m×8m)他のチームも希望していますので、宜しくお願いいたします。	平成30年12月に8人制バレーボール用コートのラインを引く工事を行いました。現在ご利用いただけます。

ご意見	回答
職員の方によって、対応がちがうことがある。職員研修で共通理解していただきたい。本日の窓口の方はgood！	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。わかりやすく親切な案内を目指し、あらためて接遇等について指導研修を行い、ご来館の皆様にご満足いただけるよう、努めてまいります。
①卓球で利用しているが、ボールを拾う為の道具を備えて欲しい。 ②若しくは、空いている収納箇所での保管を個別施設で可能な限り認めてほしい。	ご意見ありがとうございます。 ①器具等の購入につきましては、現在使用している備品の更新や使用頻度などを勘案し、優先順位を決めて購入しておりますので、何卒ご理解下さい。 ②道具のお預かりについてはスペースがないことまた荷物の管理できないことから、道具等荷物の預かりは承っておりません。ご期待に添えず申し訳ございませんが、ご理解くださいますようお願いいたします。
会議室の使用については非常に良好と思うが確保できない場合があります。	ご意見ありがとうございます。施設の申し込みにつきましては、予約システムにより行われておりますので、何卒ご了承下さい。
駐車場の警備の方に、中央市民センター利用と話したのに、ここではないと説明があったそうです。他の駐車場を探して止めました。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。警備員が配置されている駐車場は、区役所、若林区中央市民センター別棟の利用者の駐車場となっております。文化センター内にある若林区中央市民センターご利用の車は文化センター駐車場に駐車をお願いいたします。
地域優先の抽選の毎月5日10時集合の件 センターまで足を運ばなくてもよい方法にしてほしい。(電話順とか?)	ご意見ありがとうございます。地域利用団体優先申し込みについては、仙台市の定めにより行っておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。ご意見は仙台市へお伝えします。
大ホールが使用日直前まで予約されない時には「見切り売り」しては如何でしょうか。	ご意見ありがとうございます。ホールの使用について安全管理等の面から、申し込みは使用日の一か月前を目途としております。ご理解くださいますようお願いいたします。なお、ご意見については仙台市にお伝えしてまいります。
いつもお世話になりましてありがとうございます。またよろしく願い致します。	今後も、ご来館の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。
展示ホールの机が時々汚れている。前回使った方にきちんとふいておくようお願いください。	ご意見ありがとうございます。ご利用の際には現状復帰をお願いしているところですが、なおご利用いただく皆様へのお声がけをしたり、巡回をするなどし、今後も、ご来館の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。
体育館(ホール?)の清掃後のごみの捨て場所がわからなかった。	ご不便おかけし申し訳ございません。ゴミに関しては持ち帰りのご協力をお願いしておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
トイレで練習室を無人とすることがあるので、ドアの鍵を貸して頂けるor開錠を利用者が行うようにしてはどうでしょうか？	ご意見ありがとうございます。受付にお申し出いただければ、鍵をかけることは可能ですので、職員までお声がけください。なお鍵の貸し出しは行っておりませんのでご理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。
展示ホール白い照明があるとより使いやすいと思いました。	ご意見ありがとうございます。展示ホールは作品展示等多目的にご利用いただけるため、ハロゲン、ダウンライトとの2系統がございます。ダウンライトのみ使用すると暗く感じられる場合がございます。ハロゲンライトとの併用で明るく使用することも可能ですので、職員までお声がけください。
立地条件も良く、今後も利用したく思います。	今後も、ご来館の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。
長い間お世話になってます。これからもよろしくお願い致します。	今後も、ご来館の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。
いつも親切にして頂くので感謝しております。	今後も、ご来館の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。

ご意見	回答
受付と別棟を行き来することが解消できればと思っています。(別棟での受付は難しいのでしょうか)	ご意見ありがとうございます。別棟には収納処理の設備がないため、施設使用料については文化センター窓口でお支払いいただくこととなりますので、何卒ご了承下さい。なお、施設使用料は、口座振替でもお支払いいただけますので、ご利用を検討の際には窓口へお問い合わせ下さい。
とてもキレイなホールでした。でもお金を払うところと体育館のたてものを1つにしてほしいです。	ご意見ありがとうございます。別棟には収納処理の設備がないため、施設使用料については文化センター窓口でお支払いいただくこととなりますので、何卒ご了承下さい。なお、施設使用料は、口座振替でもお支払いいただけますので、ご利用を検討の際には窓口へお問い合わせ下さい。
車で来所するとイベントがある時はとめずらい。2～3時間くらいは利用者は駐車料金は無料にしてほしい。別棟は駐車場は無料でなので助かります。	ご意見ありがとうございます。仙台市には、これまでも駐車台数が不足している現状をお伝えしておりますが、今後も皆様のご意見・ご要望をお伝えしてまいります。
予約システムで長期休業のことがよくわからず、なぜ予約がとれないのかと思った。文化センター独自のページにいかないと分からないので不便だと思った。また不便な場所にあるのだから駐車場を広くしてほしいと思うし、駐車場のあきぐあいも分かりづらい。1台くらい空いているかと進んで行くとはじめのほうにしか空きがなく、車をおりコーンを動かしてUターンしてと1人でガタガタしなければならぬ。満車近くになったら案内の人をつけるとかどうにかしてほしいです。	ご意見ありがとうございます。平成30年1月～2月の休館につきましては受付周りや予約システムのトップページのお知らせにや市政だよりにも掲載しておりましたが、ご不便をおかけし申し訳ございません。ご指摘頂いた地下駐車場については、構造上、容易に改善することができないため、ご不便をおかけしますが、現状でご利用いただけますようお願いいたします。なお仙台市には、これまでも駐車台数が不足している現状をお伝えしておりますが、今後も皆様のご意見・ご要望をお伝えしてまいります。
いつもお世話になっております。また利用させていただきます。	今後も、ご来館の皆様にご気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
受付から体育館まで道路をはさんでいるのが不便である。	ご意見ありがとうございます。別棟には収納処理の設備がないため、施設使用料については文化センター窓口でお支払いいただくこととなりますので、何卒ご了承下さい。なお、施設使用料は、口座振替でもお支払いいただけますので、ご利用を検討の際には窓口へお問い合わせ下さい。
来年の一月二月のセンター申し込みに関して、担当の方から早い時点での説明をしてほしかった。(一月二月文化センターの使用が不可能ということ)掲示板にも貼ってあったようですがわかり易い場所に明記してほしいです。	ご意見ありがとうございます。平成30年1月～2月の休館につきましては受付周りや予約システムのトップページのお知らせにや市政だよりにも掲載しておりましたが、ご不便をおかけし申し訳ございません。
若林区は元気な老人、そうでない老人が集まる所が少ない。もっと使うスペースが欲しいと思います。	ご意見ありがとうございます。1階ロビー内に共用でご利用いただける椅子等のスペースもあります。また、併設施設である若林区中央市民センターでは市民の方が参加できる事業を開催しておりますのでお問合せください。今後も、ご来館の皆様にご気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
・もっと自由に場所をとりたい。 ・利用団体もこれからもっと多くなると思います。	ご意見ありがとうございます。市民センターの部屋は仙台市の定めにより貸し出しを行っておりますことをご理解くださいますようお願いいたします。
和2、3とセミナー室のA、Bを同日にインターネットで申し込んだ時、両方空席でも一緒に利用できないのは如何なものでしょうか、申し込むのに市民センターに連絡して利用している状態です。なんとかしてください。お願いします。	ご不便をおかけし申し訳ございません。いただきました市民利用施設予約システムの使い勝手に関するご意見につきましては、仙台市へお伝えしてまいります