

若林区文化センター 調査結果

調査票配布期間；令和2年9月11日から令和2年9月28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55団体を抽出

調査票回収期間；令和2年9月6日から令和2年10月4日

無記名選択(複数回答可)および記述方式

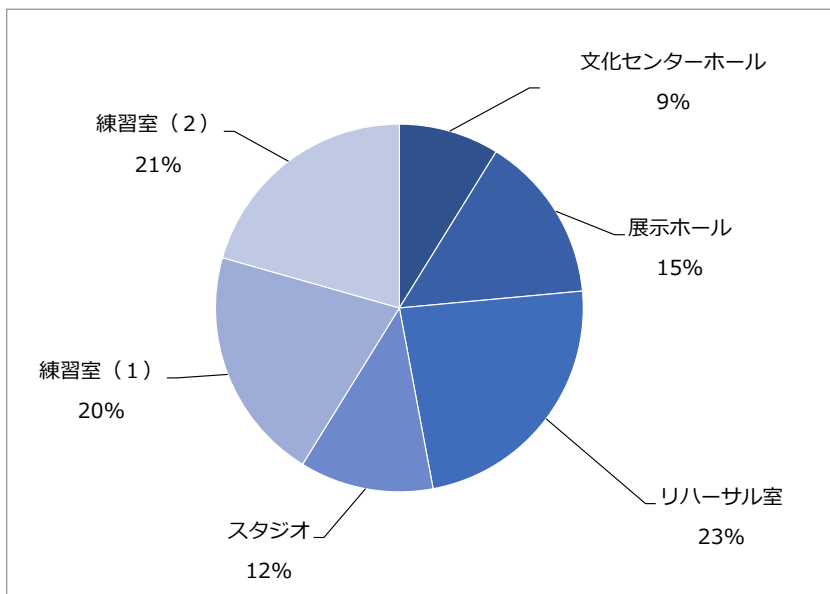
調査票配布数；55部 調査票回収数；33部 (回収率 60%)

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) 本日より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。

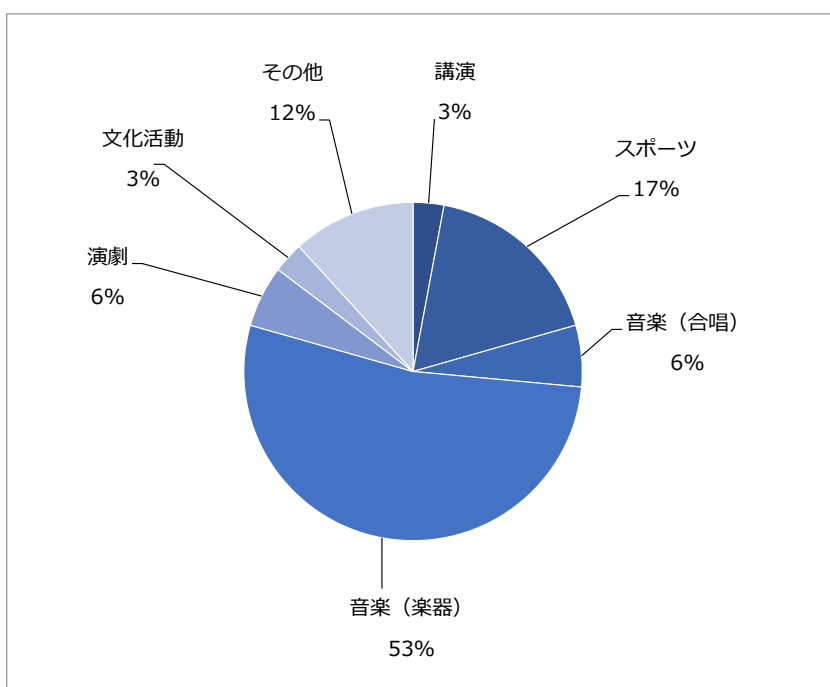
項目	数
文化センターホール	3
展示ホール	5
リハーサル室	8
スタジオ	4
練習室(1)	7
練習室(2)	7
合計回答数	34

※ 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	0
大会・式典	0
研修	0
講演	1
スポーツ	6
音楽(合唱)	2
音楽(楽器)	18
演劇	2
文化活動	1
その他	4
合計回答数	34



※ スポーツの内容 ・体操 ・ステップ ・軽体操 ・ヨガ ・花架拳 ・健康スポーツ、ストレッチ

※ 文化活動の内容 ・バレエ

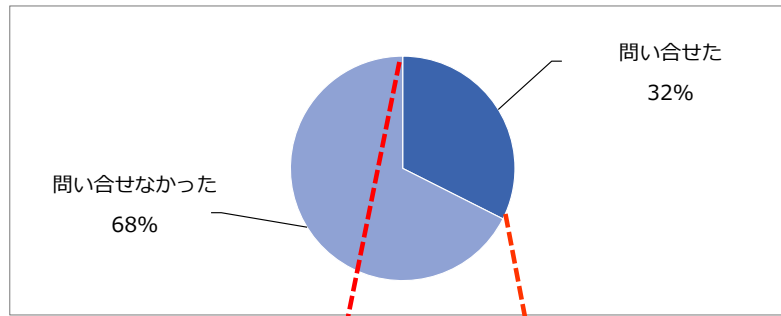
※ その他 ・物販説明(会員の集い) ・催事 ・ダンス

(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。)

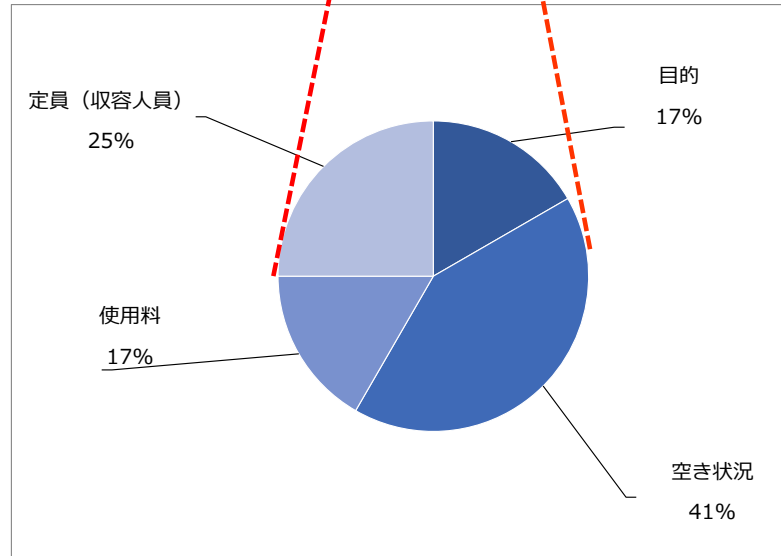
項目	数
問い合わせた	12
問い合わせなかった	25
合計回答数	37

※ 複数回答あり



項目	数
目的	2
空き状況	5
使用料	2
定員 (収容人員)	3
その他	0
合計回答数	12

※ 複数回答あり



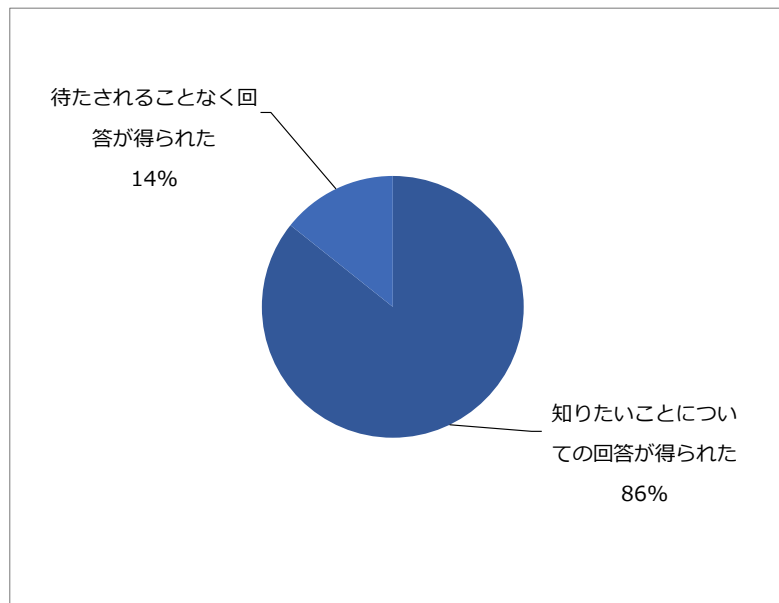
※目的 …… ・販売 …… ・催事会場

(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	6
回答以外にも情報が得られた	0
待たされることなく回答が得られた	1
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	0
合計回答数	7

※ 複数回答あり

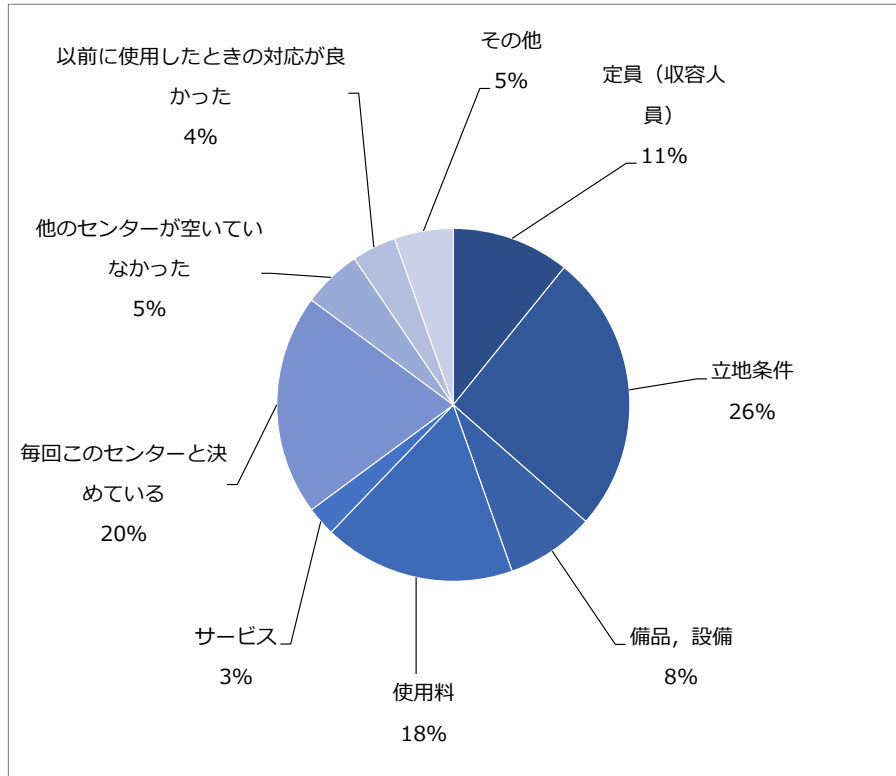


(5) 当センターにご決定された理由をお聞かせください。

(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）	8
立地条件	19
備品、設備	6
使用料	13
サービス	2
毎回このセンターと決めている	15
他のセンターが空いていなかった	4
以前に使用したときの対応が良かった	3
その他	4
合計回答数	74

※ 複数回答あり

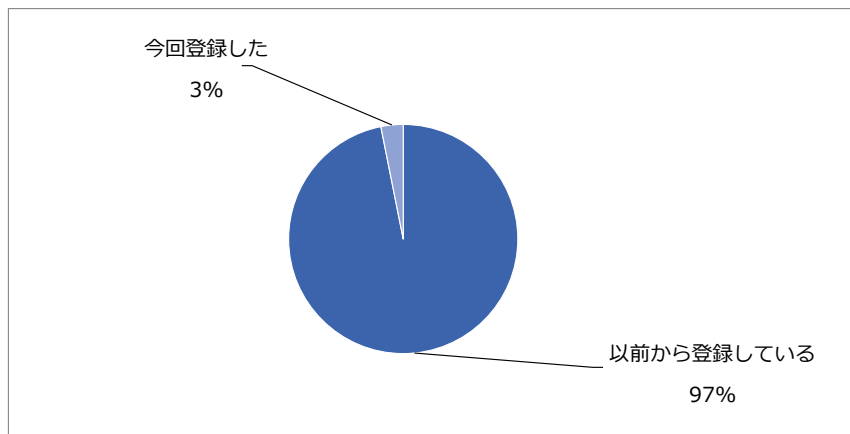


- ※ その他
- ・舞台稽古に使いやすい
 - ・他のスタジオは定員が10名ですが、若林は15名のため、コロナ対策に使わせてもらっています
 - ・駐車場がある
 - ・広さ

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。

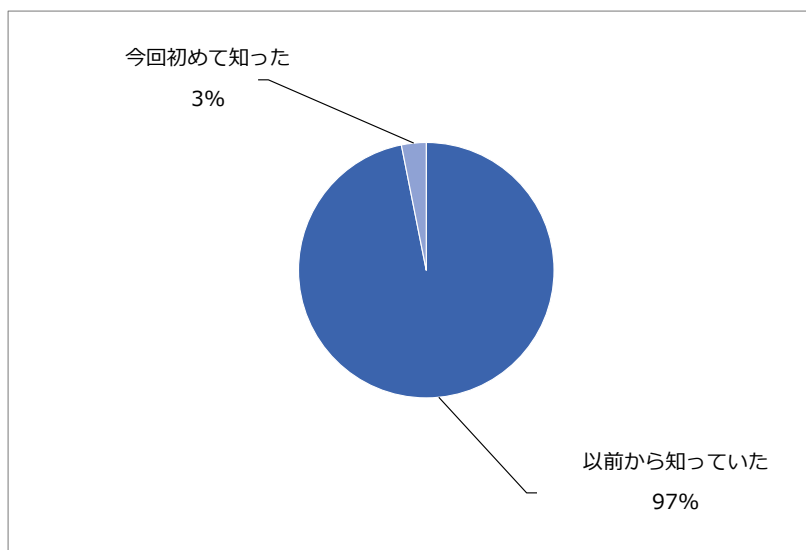
(1) 市民利用施設予約システムに利用者登録されていますか。

項目	数
以前から登録している	31
今回登録した	1
まだ登録していない	0
合計回答数	32



(2) 当センターの使用申込みの手順はご存知でしたか。

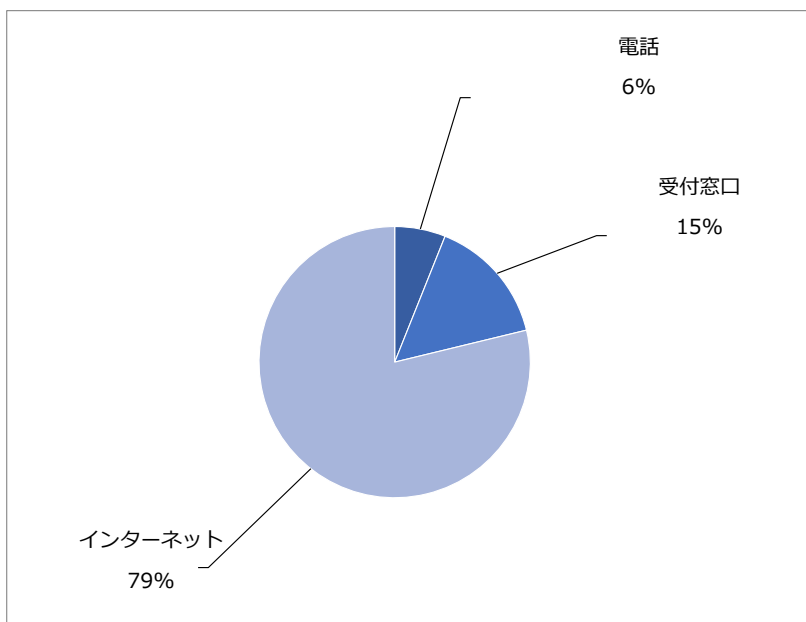
項目	数
以前から知っていた	31
今回初めて知った	1
よくわからない	0
合計回答数	32



(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	2
受付窓口	5
インターネット	26
合計回答数	33

※ 複数回答あり

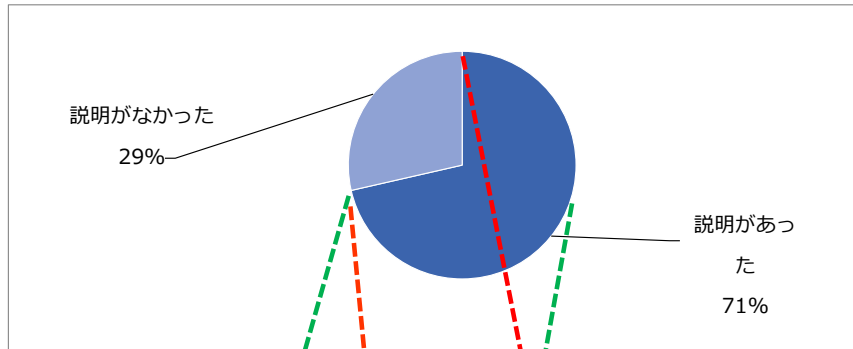


(4) (3)で「電話」「受付窓口」とご回答のお客様にお伺いします。

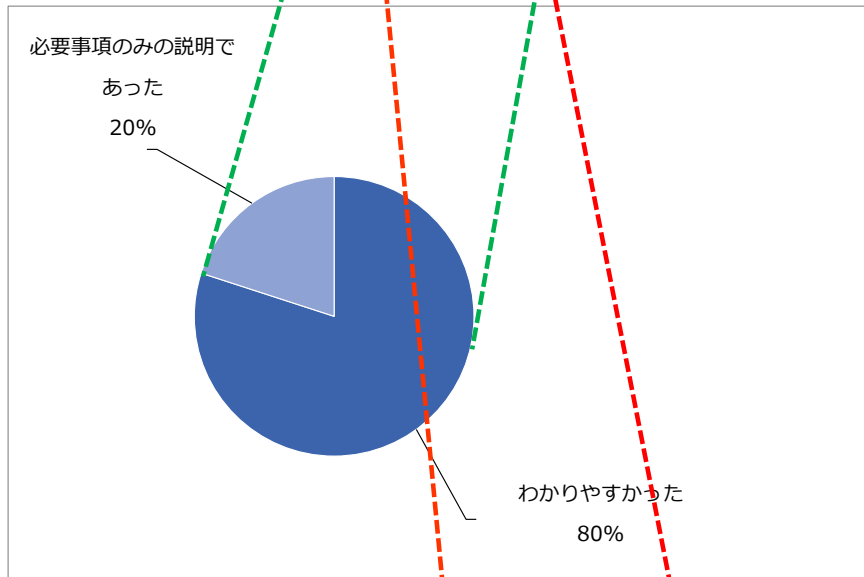
職員の使用申込みの手続きについての説明はいかがでしたか。

項目	数
説明があった	5
説明がなかった	2
合計回答数	7

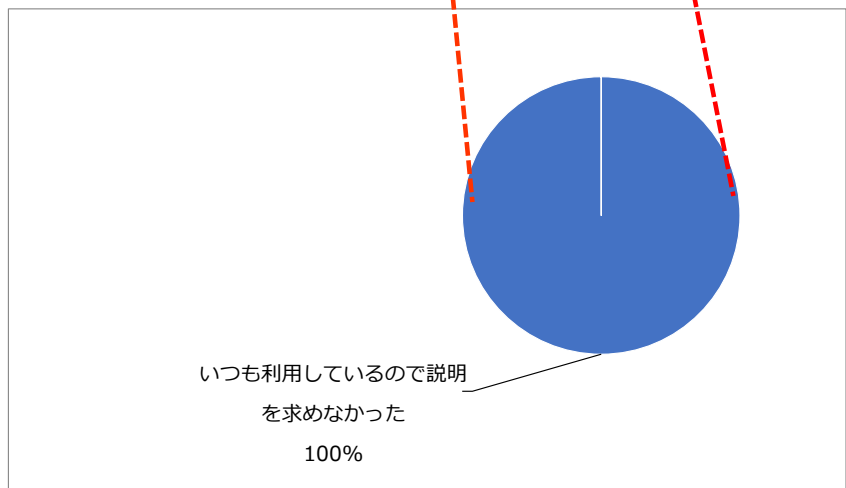
※ 複数回答あり



項目	数
わかりやすかった	4
必要事項のみの説明であった	1
わかりにくかった	0
よく覚えていない	0
合計回答数	5



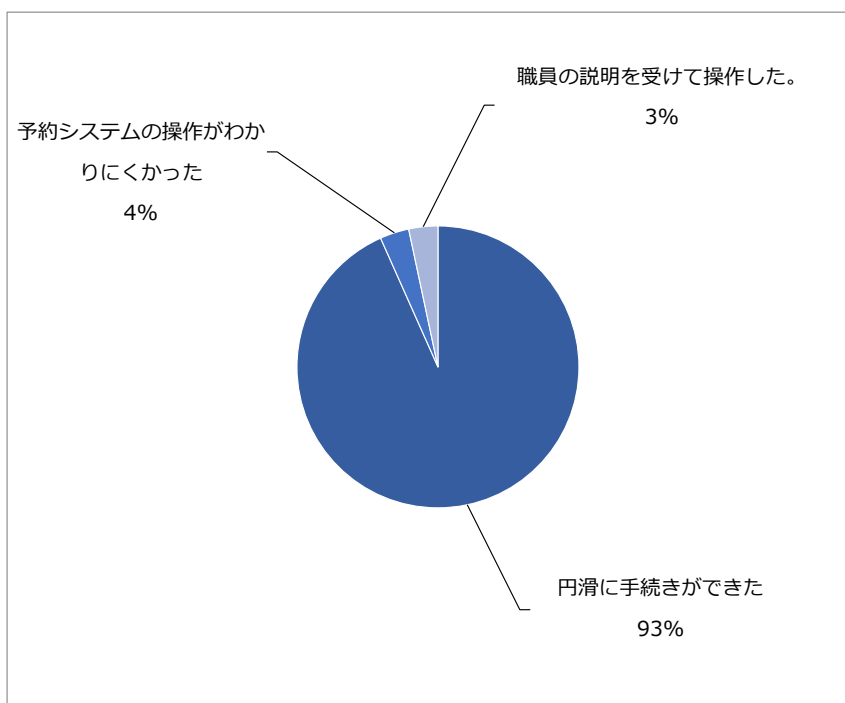
項目	数
いつも利用しているので説明を求めなかった	2
必要であったのに説明されなかった	0
合計回答数	2



(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。)

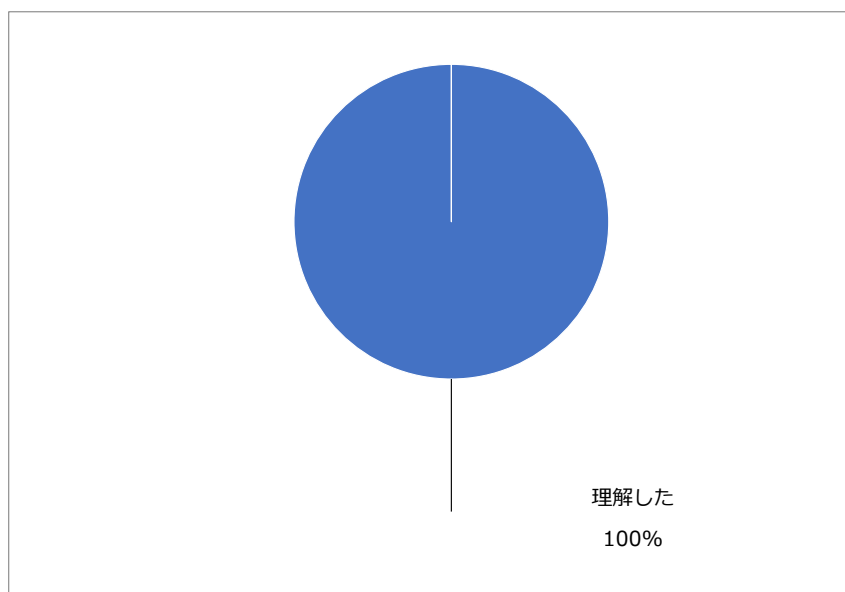
項目	数
円滑に手続きができた	28
予約システムの操作がわかりにくかった	1
職員の説明を受けて操作した。	1
ご利用案内で確認したのでわかった	0
その他	0
合計回答数	30

※ 複数回答あり



(6) (5)で「職員の説明をうけて操作した」とご回答のお客様にお伺いします。
職員の説明で充分ご理解いただけましたか。

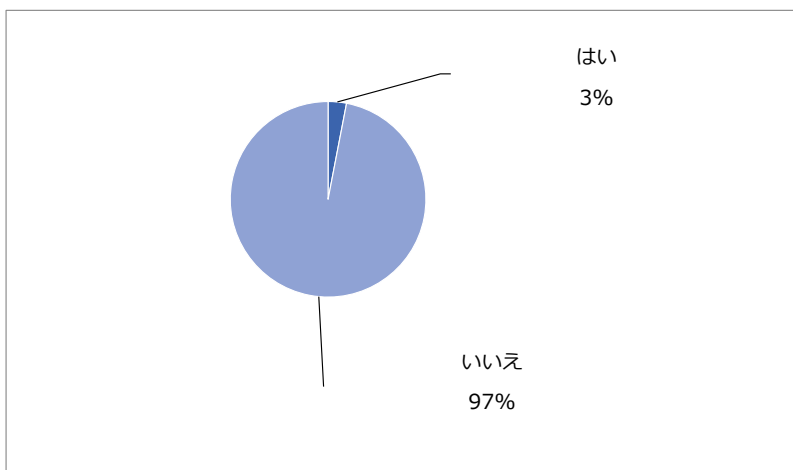
項目	数
理解した	1
何となく理解した	0
理解していない	0
合計回答数	1



3. 本日のご利用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。

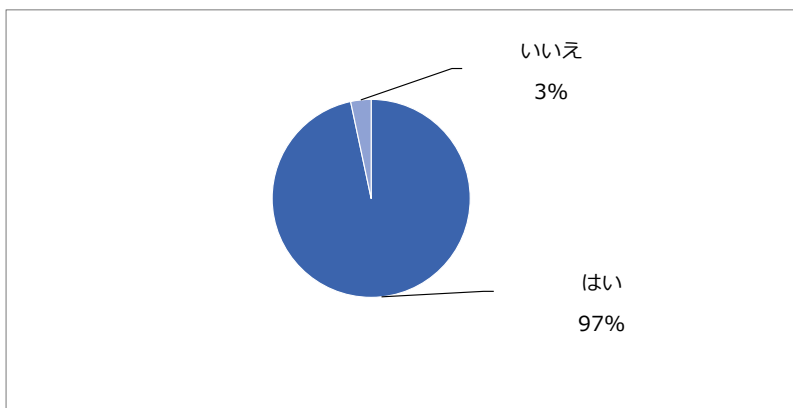
項目	数
はい	1
いいえ	32
合計回答数	33



※使いにくい点 ・ 電気の使用や冷房設備の使用

(2) 施設は使いやすかったですか。

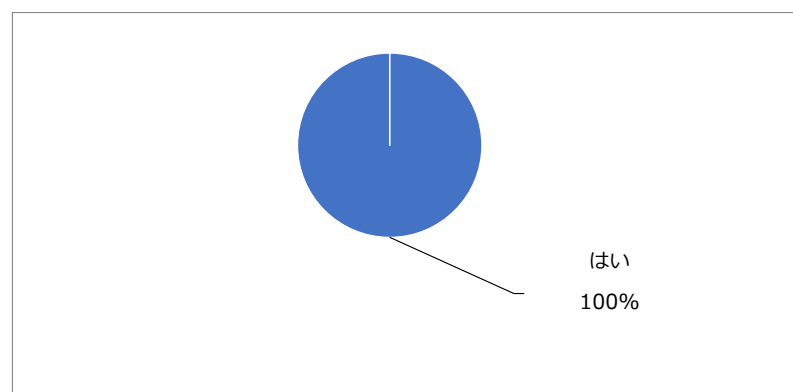
項目	数
はい	29
いいえ	1
合計回答数	30



※使いにくい点 ・ 携帯電話の電波が悪い

(3) また利用したいと思いましたが。

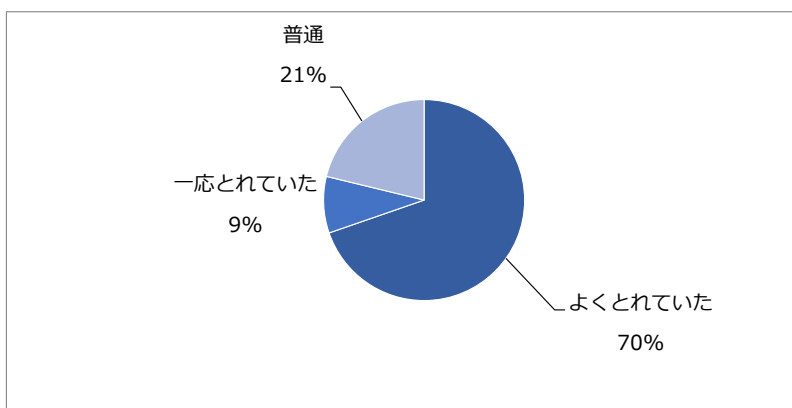
項目	数
はい	29
いいえ	0
合計回答数	29



4. センターのサービス全般についてお伺いします。

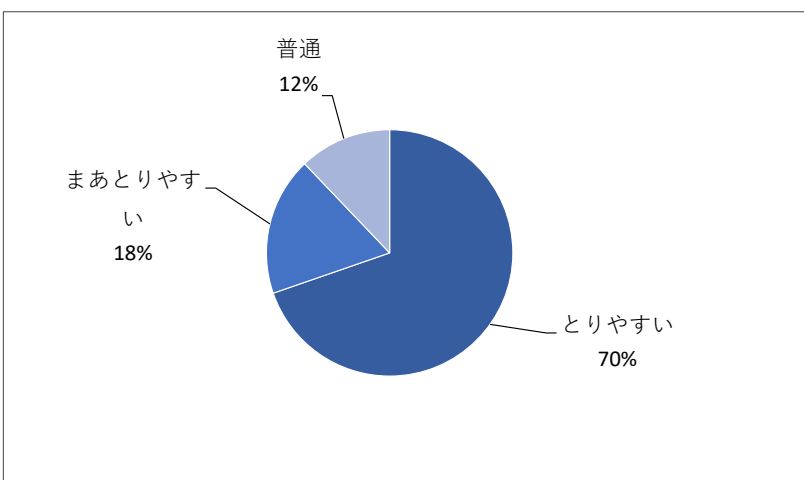
(1) ご挨拶も含めて、職員はお客様とうまくコミュニケーションをとれてましたか。

項目	数
よくとれていた	23
一応とれていた	3
普通	7
あまりとれていなかった	0
とれていなかった	0
合計回答数	33



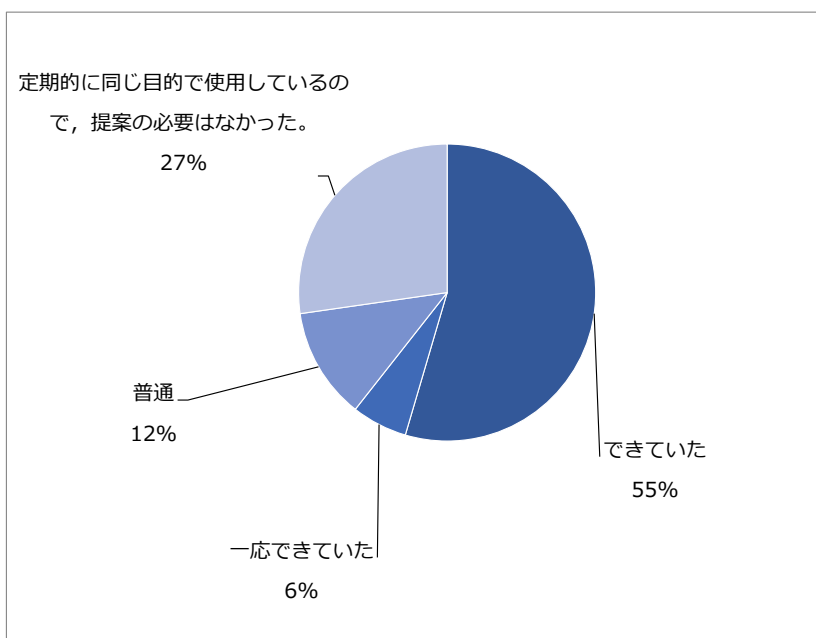
(2) センターの雰囲気は職員とコミュニケーションを取りやすい雰囲気ですか。

項目	数
とりやすい	23
まあとりやすい	6
普通	4
あまりとりやすくない	0
とりやすくない	0
合計回答数	33



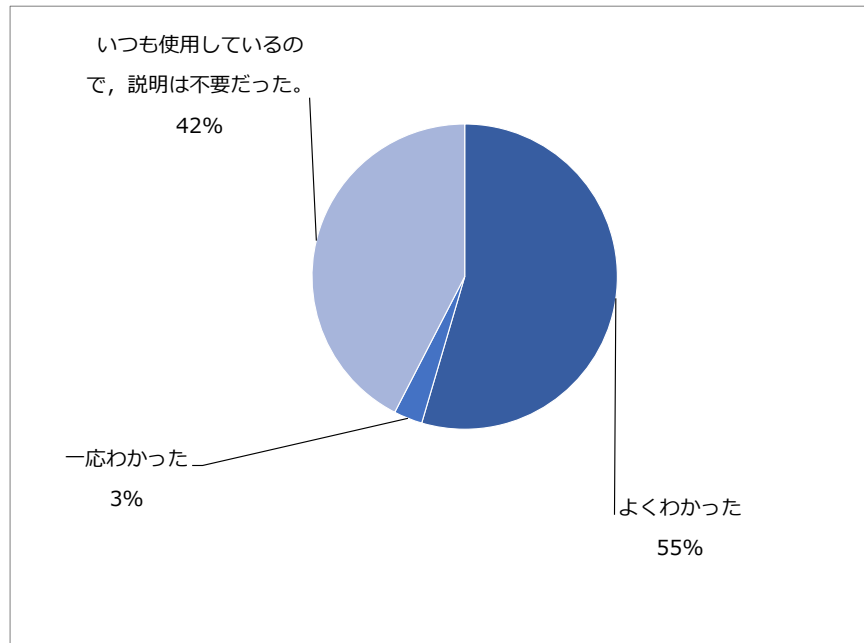
(3) 職員はお客様のご要望に沿うような提案等ができていましたか。

項目	数
できていた	18
一応できていた	2
普通	4
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の で、提案の必要はなかった。	9
合計回答数	33



(4) 使用料金についての説明は充分でしたか。

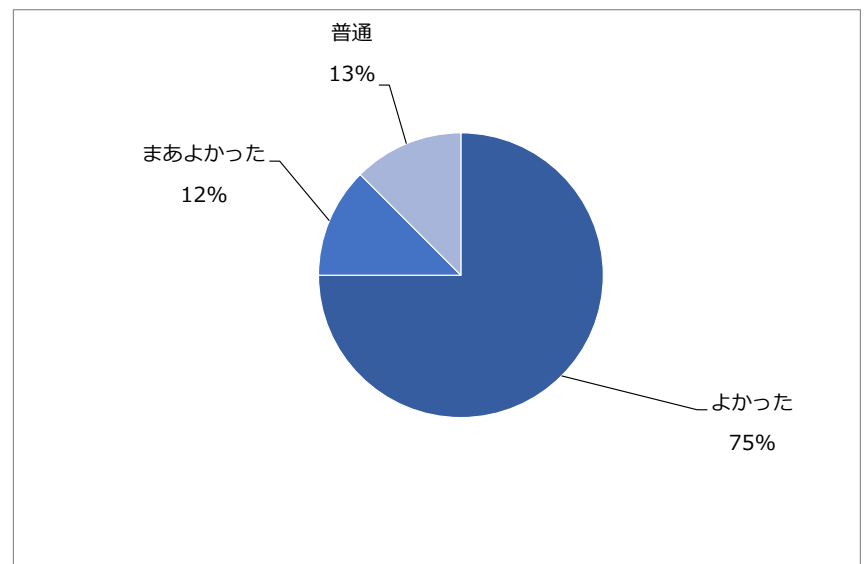
項目	数
よくわかった	18
一応わかった	1
なんとなくわかった	0
不十分だった	0
全くわからなかった	0
いつも使用しているので、説明は不要だった。	14
合計回答数	33



(5) 施設や附帯設備の状態はいかがでしたか。

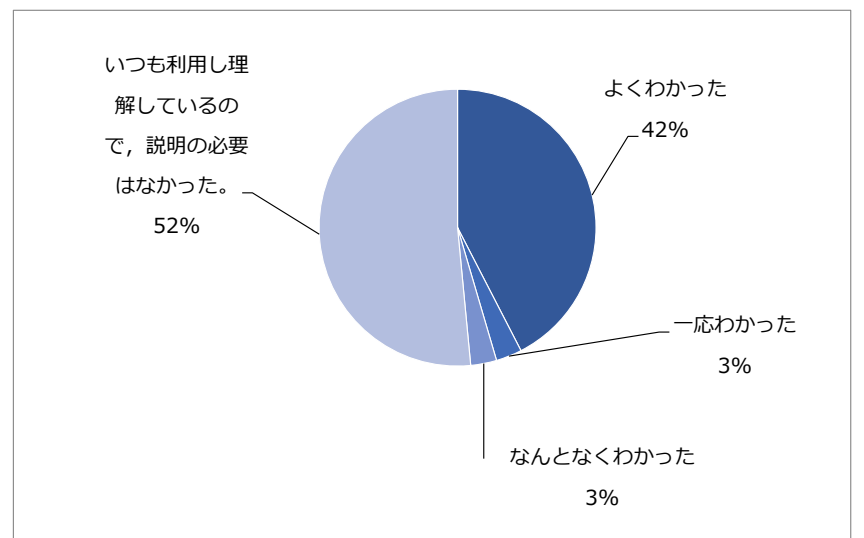
項目	数
よかった	24
まあよかった	4
普通	4
あまりよくなかった	0
よくなかった	0
合計回答数	32

※ 複数回答あり



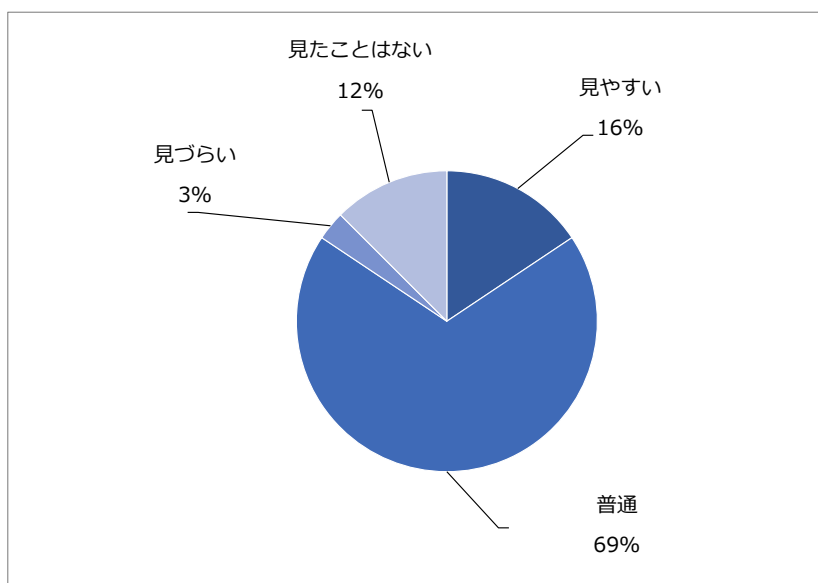
(6) 専門用語についての説明は充分でしたか。

項目	数
よくわかった	14
一応わかった	1
なんとなくわかった	1
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。	17
合計回答数	33



(7) 若林区文化センター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
見やすい	5
普通	22
見づらい	1
見たことはない	4
合計回答数	32



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。

- ・お陰様で良い稽古ができています。有難うございます。
- ・練習室、ケイタイの電波が入る様にしてほしい。
- ・ありません
- ・コロナ禍でも使用できて助かりますが、一点、消毒などの対策が不明で少々感染リスクを感じる
- ・長い間利用させていただいている（20年）いつも明るい対応で気持ちよく使用させていただいています。ネットで予約しても「窓口に」となるときがあるのが残念です。
- ・夏の扇風機は助かりました。以前の様に部屋の開閉を担当の方（守衛さん？）にさせていただくと大変ありがたい。（荷物が多く鍵を持っていくのが大変な時があります。）
- ・いつも利用させて頂きありがとうございます。
- ・親切に色々なことに気配りしていただきました。ありがとうございます。
- ・いつも利用させていただいています。家から車で来やすいのでここを使用しています。
- ・朝からずっと丁寧に対応して下さい感謝しております。コロナでいろいろ考えることが多かったので本当に助かりました。
- ・ネット予約和室2と3を抽選申込するときその都度日時を入力。一度に2部屋同日同時間申込入力できると便利。
- ・8月リハーサル室利用時CDラジカセ借用を受付の女性に伝えたところ「リハーサル室にCDラジカセ貸してもいいんだっけ〜？」と大声で他の職員に聞いていた。借用できたが印象が悪い。
- ・リハーサル室でレッスン中に時々作業衣の方が出入口に出入りする。事前に教えてほしい。
- ・本日は親切にありがとうございました。
- ・新型コロナウイルス感染書の拡大防止に関するポスターを（マスク着用、こまめに手洗いなど）もっと目に付く場所に各所部屋のドア、入口などもっと貼ってほしいのではと思います。字を大きめにお願いします。

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
お陰様で良い稽古ができています。有難うございます。	今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
練習室、ケイタイの電波が入る様にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。ご指摘を頂いた設備は、仙台市へご意見を伝えてまいります。
コロナ対応がよくとられていてさすがだなと思いました。	今後も、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行いながら、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
ありがとうございました。	今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
市民センターは名前から思うに市民の利用を想定した施設だと思うが、行政（市）の行事があるときは市の利用が優先され、市民の利用は断られてしまう。区役所には会議室がたくさんあり、そっちを使ってほしい。	ご意見ありがとうございます。ご指摘を頂いた件については、仙台市へご意見を伝えてまいります。
和室4を使用しています。掃除機で掃除の際、ダニを発見しました。	ご意見ありがとうございます。 ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。巡回等をし気持ちよくご利用いただけますよう努めてまいります。
利用料金を上げないでください。	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ください。
<ul style="list-style-type: none"> ・扇風機を備えてほしい ・得点板を新しくしてほしい ・土曜日の駐車場の利用について周知されていない 	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>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、ご理解くださいますようお願いいたします。なお頂いたご意見は仙台市に伝えてまいります。</p> <p>土曜日の駐車場の利用とは、別棟ご利用者の駐車場についてと推察しますが、別棟ご利用の方は別棟南側駐車場をご利用できます。文化センター棟の施設をご利用の方は文化センター地下有料駐車場をご利用ください。</p> <p>なお、文化センター棟の利用者と別棟の利用者との駐車料金が異なることについては、現在、仙台市で駐車場の今後のあり方を検討中とのことです。今後も皆様のご意見・ご要望をお伝えしてまいります。</p>
ありません	今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
コロナ禍でも使用できて助かりますが、一点、消毒などの対策が不明で少々感染リスクを感じる	ご意見ありがとうございます。 日頃より、ドアノブや手すりなどの消毒など、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行っております。今後とも安心してお使いいただけるよう努めてまいります。
希望のお部屋が取れますようお願い致します。	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基づき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。

ご意見	回答
長い間利用させていただいている（20年）いつも明るい対応で気持ちよく使用させていただいています。ネットで予約しても「窓口に」となるときがあるのが残念です。	ご意見ありがとうございます。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ことにつきましては、仙台市へご意見を伝えてまいります。
対応が利用者の立場に立たず杓子定規。改革への意識が不足。	ご意見ありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまい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、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけますよう、努めてまいります。
机・椅子を並べるとき印がついているといいと思いました。	ご意見ありがとうございます。机の位置決めの目印等については、方法を検討してまいります。
やっぱり道具を預かってほしい	ご意見ありがとうございます。スペースがないこと、また荷物の管理をできないことから、道具等荷物のお預かりについて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。
夏の扇風機は助かりました。以前の様に部屋の開閉を担当の方（守衛さん？）にさせていただくと大変ありがたい。（荷物が多く鍵を持っていくのが大変な時があります。）	ご意見ありがとうございます。荷物が多など部屋の鍵を開けるのが難しい場合は窓口へひと言お声がけください。職員が対応いたします。
申込の場所と別棟の行き来が不便です。	ご意見ありがとうございます。 別棟は予約システム端末等でお申込みやお支払いに必要な設備がないため、別棟の施設申し込みや施設使用料のお支払い等については、文化センター窓口でのみ承っております。ご理解くださいますようお願いいたします。 なお、施設使用料につきましては、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文化センター窓口へお問い合わせください。
いつも利用させて頂きありがとうございます。	今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
事前に窓開けや換気をして下さっており行きとどいて有りがたく感謝しながら利用させていただいております。今後ともよろしく願いいたします。	今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
月2回の創作室利用ですが、明るく利用しやすく会員の評判良好です。	今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
親切に色々なことに気配りしていただきました。ありがとうございます。	今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
市民利用施設予約システムについて大きな不具合というほどのものはないのですが、予約の手続き中に次の手順に進まない時があり（「この施設は予約済みです」等表示される）そんなときにあらかじめ最初からやり直すと、なぜかその予約カート入りが成立していたりと、不自然な動きをすることが多いように感じられます。よく使わせていただくシステムが、もっとストレスフリーなものになるといいなと思います。	ご意見ありがとうございます。予約システムの運用や操作性の改善に関することにつきましては、仙台市へご意見を伝えてまいります。

ご意見	回答
<p>いつも連日使用しています。大きな荷物、重い荷物等があります。置いていくことが不可能ならばコインロッカー等があれば便利だと思います。コインロッカーの設置を希望します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 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、ご理解くださいますようお願いいたします。なお頂いたご意見は仙台市に伝えてまいります。</p>
<p>いつも利用させていただいています。家から車で来やすいのでここを使用しています。</p>	<p>今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
<p>朝からずっと丁寧に対応して下さい感謝しております。コロナでいろいろ考えることが多かったので本当に助かりました。</p>	<p>今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
<p>いつも気持ちよく利用させていただいており、感謝しております。</p>	<p>今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
<p>今後とも利用していきたいと思います。</p>	<p>今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ ネット予約和室2と3を抽選申込するときその都度日時を入力。一度に2部屋同日同時申込入力できると便利。 ・ 8月リハーサル室利用時CDラジカセ借用を受付の女性に伝えたところ「リハーサル室にCDラジカセ貸してもいいんだっけ〜？」と大声で他の職員に聞いていた。借用できたが印象が悪い。 ・ リハーサル室でレッスン中に時々作業衣の方が出入口に出入りする。事前に教えてほしい。 	<p>ご意見ありがとうございます。 インターネットで、和室2と和室3及びセミナー室Aとセミナー室Bを同時申込する場合、それぞれ「和室(2)+(3)」、「セミナー室(A)+(B)」を選択しますと同時申込ができるようになりました。ぜひご利用ください。 CDラジカセの貸出につきましては、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、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけますよう、努めてまいります。 リハーサル室で電源を使用する場合、電源を入れるために、作業員が入室いたします。ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
<p>体育館(別棟)を利用する際の支払い方法が不便な気がします。別棟で支払方法ができるようになるともっと利用しやすいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 別棟は予約システム端末等でお申込みやお支払いに必要な設備がないため、別棟の施設申し込みや施設使用料のお支払い等については、文化センター窓口のみ承っております。ご理解くださいますようお願いいたします。 なお、施設使用料につきましては、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文化センター窓口へお問い合わせください。</p>
<p>本日は親切にありがとうございました。</p>	<p>今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
<p>特にありません。又利用よろしく願い致します。</p>	<p>今後も、ご来館の皆様気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
<p>扇風機を何台か入れてほしいです。(コロナ・熱中症対策のため)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 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、ご理解くださいますようお願いいたします。なお頂いたご意見は仙台市に伝えてまいります。</p>

ご意見	回答
<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止に関するポスターを（マスク着用、こまめに手洗いなど）もっと目に付く場所に各所部屋のドア、入口などもっと貼ってもいいのではと思います。字を大きめにお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘をいただいた点につきましては、検討してまいります。</p>
<p>文化センターは1時間100円で利用しており、市民センターの駐車場に入ることができないか。あとは設備においても何も申し上げることがなく、満足に利用しています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。文化センター棟の利用者と別棟の利用者との駐車料金が異なることについては、現在、仙台市で駐車場の今後のあり方を検討中とのことです。今後も皆様のご意見・ご要望をお伝えしてまいります。</p>
<p>本館利用者の駐車料について安くするかまた別棟の駐車場をつかうことはできないか。なにか解決策はないのでしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。文化センター棟の利用者と別棟の利用者との駐車料金が異なることについては、現在、仙台市で駐車場の今後のあり方を検討中とのことです。今後も皆様のご意見・ご要望をお伝えしてまいります。</p>
<p>Sendai-Free Wifiが文化センター（本館、別館）内で使えないので、英会話スクール運営上に不便を感じて困っております。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘を頂いた点につきましては、仙台市へご意見を伝えてまいります。</p>