

## 【お客様の満足度を調査しました。】

文化むらが「地域文化活動の拠点」となり得るよう、お客様が常に満足してご利用いただくため、サービスの向上に努めております。  
アンケートにより、下記5項目の設問について、5段階の評価をいただきましたので公表いたします。

### 【平成28年度上半期（4月～9月）アンケート集計結果】

NO	項目	評価点（平均）
1	職員の服装・みだしなみは、いかがでしたか？ (職員の好感度への満足度)	4.8
2	職員のあいさつ・対応は、いかがでしたか？ (接客・サービスへの満足)	4.8
3	窓口の手続き・説明は、わかりやすかったですか？ (窓口事務手続きへの満足)	4.8
4	開館日・利用時間は、利用しやすかったですか？ (利用規定への満足)	4.8
5	施設・設備は、利用しやすかったですか？ (施設・設備への満足)	4.8

アンケート件数 = 2,078 件

5段階評価の平均値 ↑

(小数点以下第2位は切り捨て)

#### ◆お客様からの指摘・改善・要望等への対応事例◆（一部）

- H28.4.7 第3研修室と第1練習室の机のぐらつきがあるとの情報提供を頂きました。  
→同日、修理しました。
- H28.4.12 第1練習室の椅子が30脚の予定が13脚しかありませんとの情報提供を頂きました。  
→同日、30脚にしました。
- H28.5.7 展示ホールのパネルの固定がうまくできないとの情報提供を頂きました。  
→同日、固定できるようにしました。
- H28.5.15 大ホールでフルコンサートピアノ（ベーゼンドルファー）の側面にひび割れがあるとの情報提供を頂きました。  
→専門業者に点検後、7月中旬に補修しました。
- H28.6.1 第1・第2練習室を利用中にドアを開けられてしまうとの情報提供を頂きました。  
→6.17、両施設のドアを内側から鍵をかけられるようにしました。
- H28.9.20 茶室棟軒下の木製部分に蜂の空洞化した巣があるとの情報提供を頂きました。  
→9.25、コーキング剤を注入し、巣穴をすべて埋め、巣としての機能を除去しました。
- H28.9.23 第1研修室のドアから異常音（キーキー音）がするとの情報提供を頂きました。  
→同日点検し、潤滑剤を注入し、音の発生を解消しました。

他

**【平成 28 年度下半期（10 月～3 月）アンケート集計結果】**

NO	項 目	評価点（平均）
1	職員の服装・みだしなみは、いかがでしたか？	4.83
	（職員の好感度への満足度）	
2	職員のあいさつ・対応は、いかがでしたか？	4.85
	（接客・サービスへの満足）	
3	窓口の手続き・説明は、わかりやすかったですか？	4.84
	（窓口事務手続きへの満足）	
4	開館日・利用時間は、利用しやすかったですか？	4.83
	（利用規定への満足）	
5	施設・設備は、利用しやすかったですか？	4.82
	（施設・設備への満足）	

アンケート件数=1,972 件

5 段階評価の平均値 ↑

（小数点以下第 3 位は切り捨て）

**★お客様からの指摘・改善・要望等への対応事例★（一部）**

- H28.10.8 茶室棟の内鍵がほしいとの要望提供を頂きました。  
→10.12、内鍵を設置しました。
- H28.10.13 第 4 研修室のひし形上に固定して君である机を自由に移動できるようにしてほしいとの要望提供を頂きました。  
→10.14、一体化にしている金具をはずし、自由にレイアウトできるようにしました。
- H28.11.7 展示ホール 11.19～20 の保健福祉まつりにおいて、今回は展示作品数が多く、展示用ブックが在庫数以上に必要との要望提供を頂きました。  
→11.15 50 個を追加購入しました。
- H28.11.10 大ホール 町ぐるみ人権教育推進大会時、マイクの声が後ろまで聞き取れなかったとの情報提供を頂きました。  
→11.12 今後の全てのご利用から、原則、ステージ上左右にスピーカを増設していく対応をとりました。
- H28.11.29 北駐車場の全アスファルト化と夜間時、外灯が点灯しているが暗い部分があり危険との情報提供を頂きました。  
→まず、アスファルト化については駐車場内北側に松の木があるため、生育の関係で対応は難しいです。暗い部分については、夜間詰込駐車時用に取り付けてありました既存の補助照明を隣接の住民の方々のご理解を得て、H29.1 中旬から夜間常時点灯するようになりました。
- H29.1.21 第 3 練習室でダンス練習中に急にドアを開けられてしまうとの情報提供を頂きました。  
→2.21 専門業者により内側から鍵をかけられるようにしました。
- H29.2.25 第 2 練習室 ピアノのペダルを深く踏まないと言音が響かないとの情報提供を頂きました。  
→3.初旬 専門業者により調整しました。
- H29.2.初旬 第 3 練習室以外の練習室にも「鏡」を設置してほしいとの情報提供を頂きました。  
→以前から数件、ダンス関係者から同様のご要望を受けておりましたので、3.7 専門業者により第 2 練習室に鏡を設置しました。
- H29.3.29 早朝散歩されている方から、資料館南の松の木からカラスの鳴き声がするので、巣があると思われるとの情報提供を頂きました。  
→同日午後、巣を確認。比較的低所のため、舞台備品の「介錯棒」により除去しました。

他