熊本市民会館

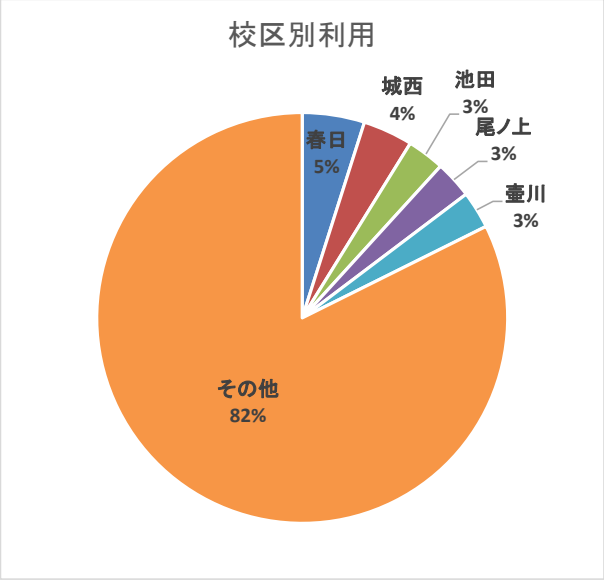
利用者アンケート報告書

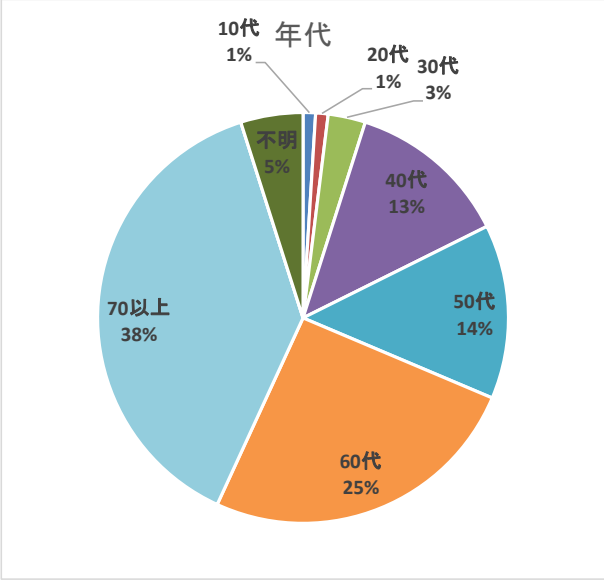
（R 4.8 実施分）

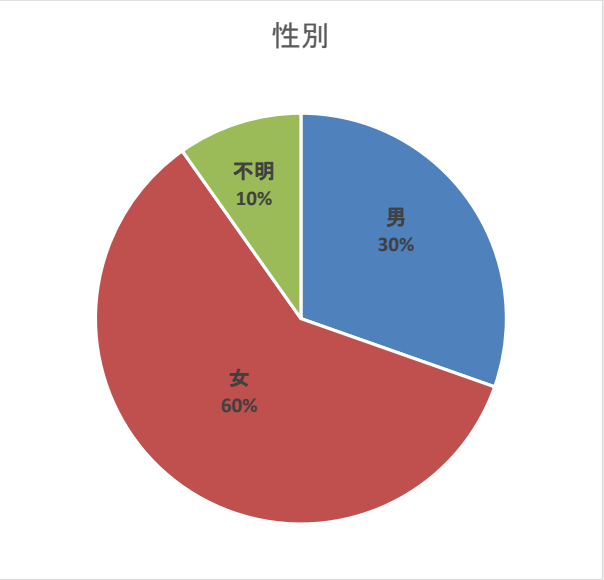
（実施期間）令和 4 年 8 月 12 日（金）～8 月 28 日（日）

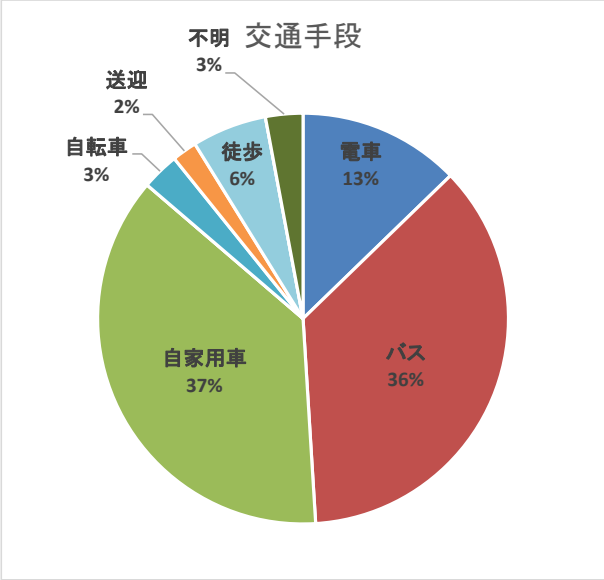
指定管理者　　（一財）熊本市文化スポーツ財団

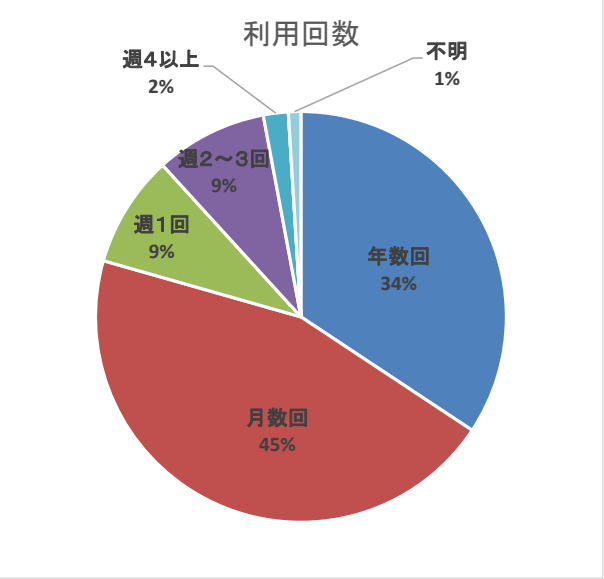
いつもご利用ありがとうございます。
熊本市民会館　利用者アンケート集計結果
（令和4年8月実施分：回答数102）

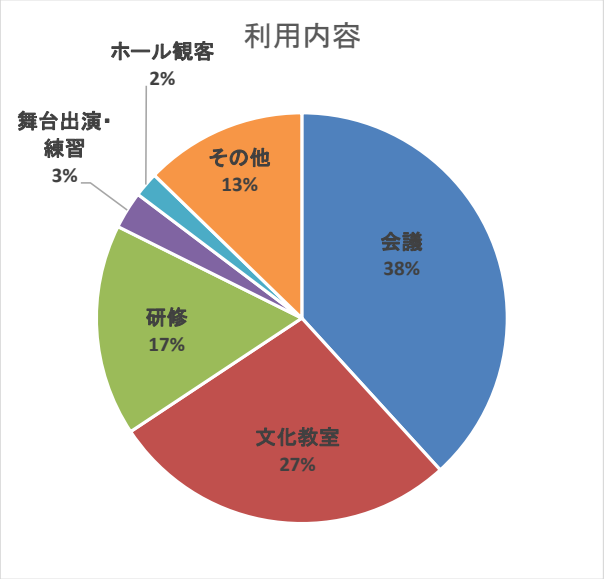


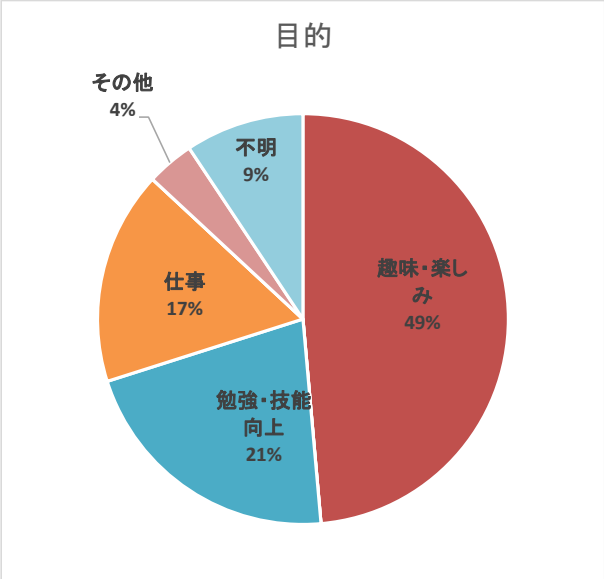


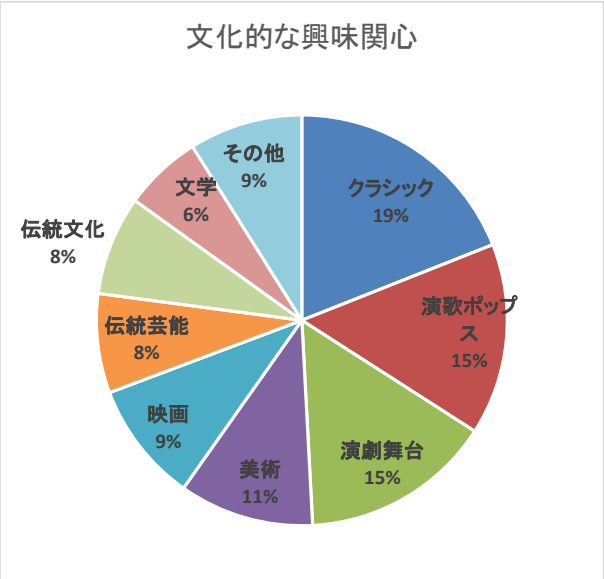


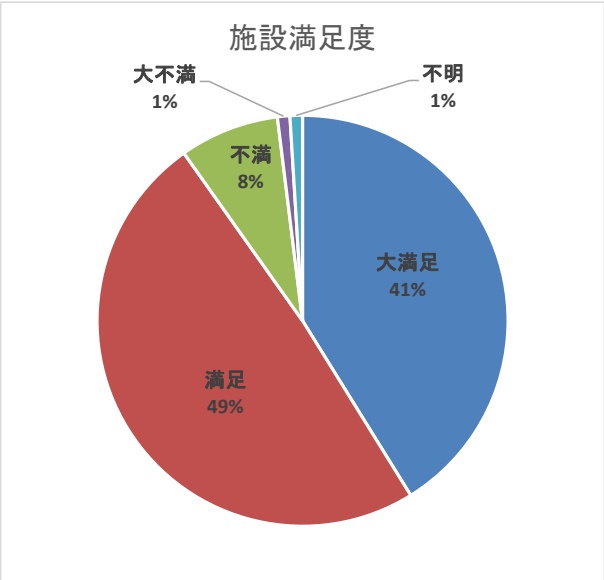


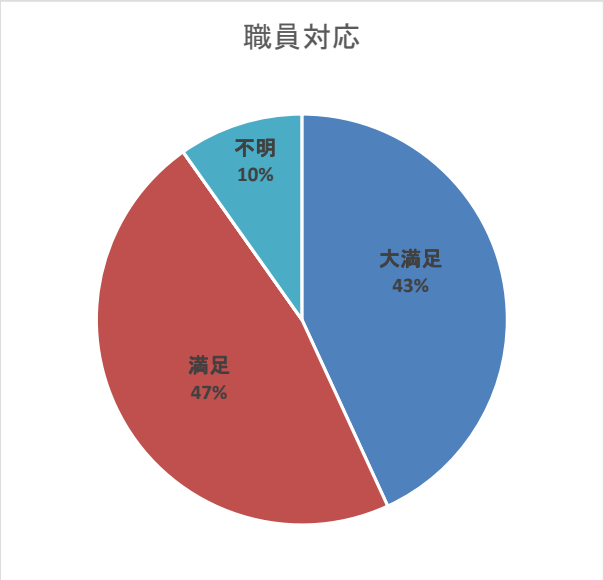


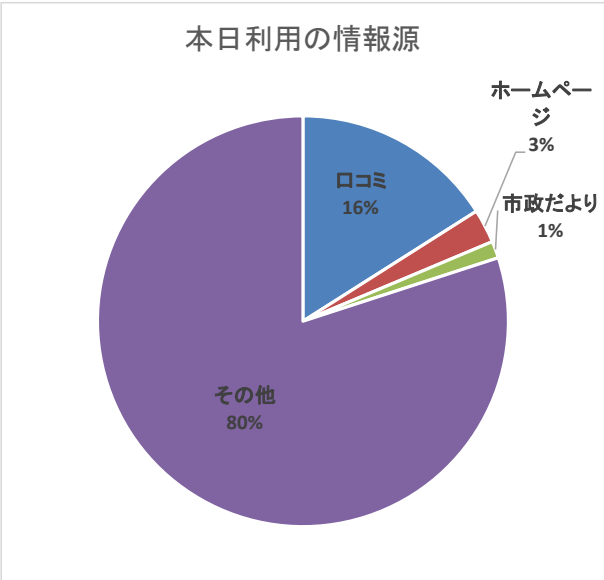


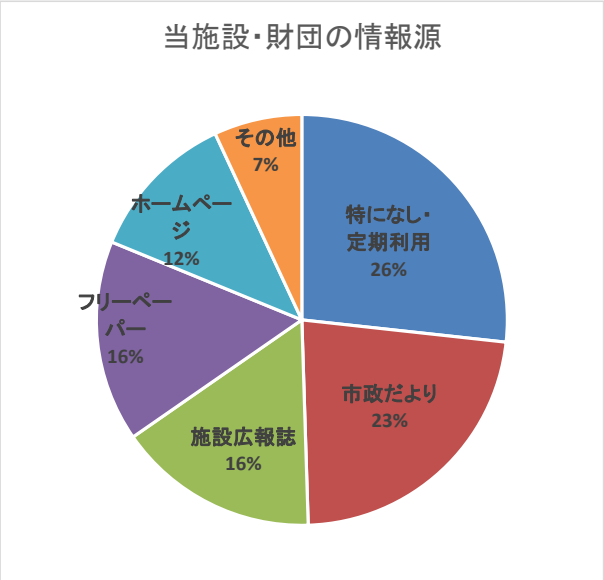

目的
その他
4%
不明
9%
仕事
17%
趣味・楽しみ
49%
勉強・技能向上
21%


文化的な興味関心
その他
9%
文学
6%
伝統文化
8%
クラシック
19%
演歌ポップス
15%
伝統芸能
8%
映画
9%
美術
11%
演劇舞台
15%


施設満足度
大不満
1%
不明
1%
不満
8%
大満足
41%
満足
49%


職員対応
不明
10%
大満足
43%
満足
47%


本日利用の情報源
ホームページ
3%
口コミ
16%
市政だより
1%
その他
80%


当施設・財団の情報源
その他
7%
ホームページ
12%
特になし・定期利用
26%
フリーペーパー
16%
市政だより
23%
施設広報誌
16%

（一財）　熊本市文化スポーツ財団

管理施設に関する満足度調査

熊本市民会館（シアーズホーム夢ホール）集計結果

令和５年３月

（一財）　熊本市文化スポーツ財団

（一財）　熊本市文化スポーツ財団 管理施設に関する満足度調査

●調査期間

令和5年3月10日（金）～令和5年3月24日（金）

●調査施設

熊本市民会館（シアーズホーム夢ホール）

●調査対象

運営する施設をご利用いただいた方　　来館者の無作為抽出

●調査方式

アンケート用紙への記入式

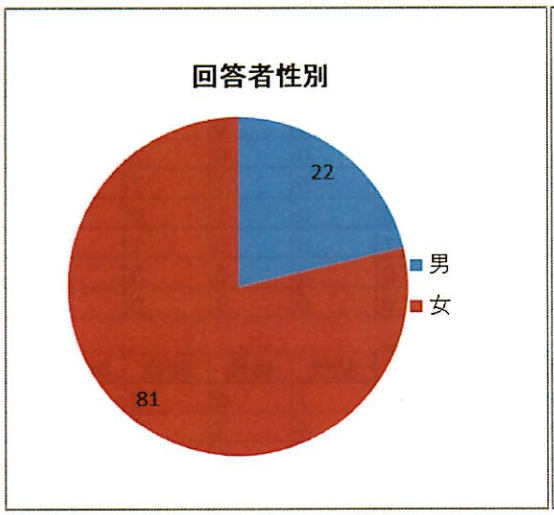
●回収数

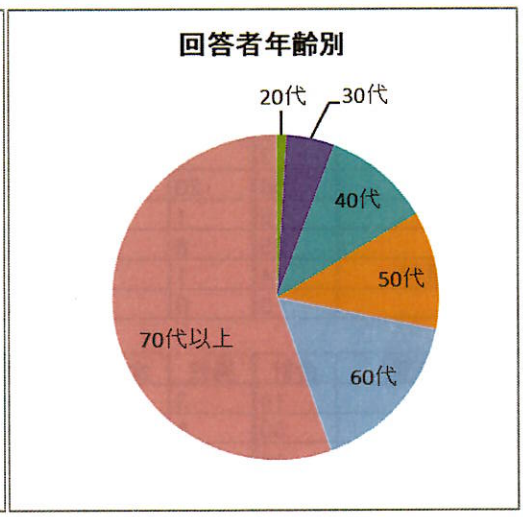
熊本市民会館（シアーズホーム夢ホール）　103

1. 回答者の分布について

1）年齢と性別

	合計	男	女	不明
10歳未満	0	0	0	0
10代	0	0	0	0
20代	1	0	1	0
30代	5	2	3	0
40代	11	6	5	0
50代	12	2	10	0
60代	17	4	13	0
70代以上	57	8	49	0
不明	0	0	0	0
合計	103	22	81	0





2）回答者在住地

熊本市内	81
熊本市外	21
不明	1

校区別

壺川	4	花園	2	城山	1	西原	0	田迎南	0	奥古閑	0	豊田	0
碩台	0	池田	4	託麻原	0	高平台	2	弓削	0	川口	0	富合	0
白川	0	出水	0	秋津	1	楠	0	託麻南	0	長嶺	0	不明	5
城東	3	白坪	1	田迎西	0	託麻東	2	山ノ内	0	日吉東	2		
慶徳	0	画図	4	力合西	0	託麻西	0	楡木	1	桜木東	0		
一新	1	砂取	1	龍田西	0	託麻北	0	川上	0	山本	0		
五福	3	健軍	2	泉ヶ丘	0	桜木	0	西里	1	田原	0		
向山	2	清水	4	小島	0	東町	1	北部東	1	吉松	0		
黒髪	5	日吉	1	龍田	0	麻生田	0	芳野	0	田底	0		
大江	3	川尻	0	帯山	1	武蔵	1	河内	1	菱形	0		
本荘	0	力合	0	中島	1	帯山西	0	飽田東	1	桜井	0		
春竹	2	御幸	1	白山	2	月出	1	飽田南	1	植木	0		
古町	0	田迎	0	若葉	0	出水南	2	飽田西	0	山東	0		
春日	2	高橋	0	城北	1	健軍東	0	中緑	0	杉上	0		
城西	2	池上	1	尾ノ上	1	城南	2	銭塘	0	隈庄	0		

2. 調査当日の利用について

1）調査当日の利用形態

利用時間帯

時間	合計	男性	女性	～10歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～
午前(9時～)	17	1	16	0	0	0	0	0	0	2	15
午後(13時～)	39	1	38	0	0	0	0	2	5	6	26
夜間(18時～)	22	15	7	0	0	1	4	6	2	1	8

利用棟

設備	合計	男性	女性	～10歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～
ホール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大会議室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他会議室	74	0	74	0	0	2	3	3	5	21	40

2）自宅から施設までの交通手段・所要時間

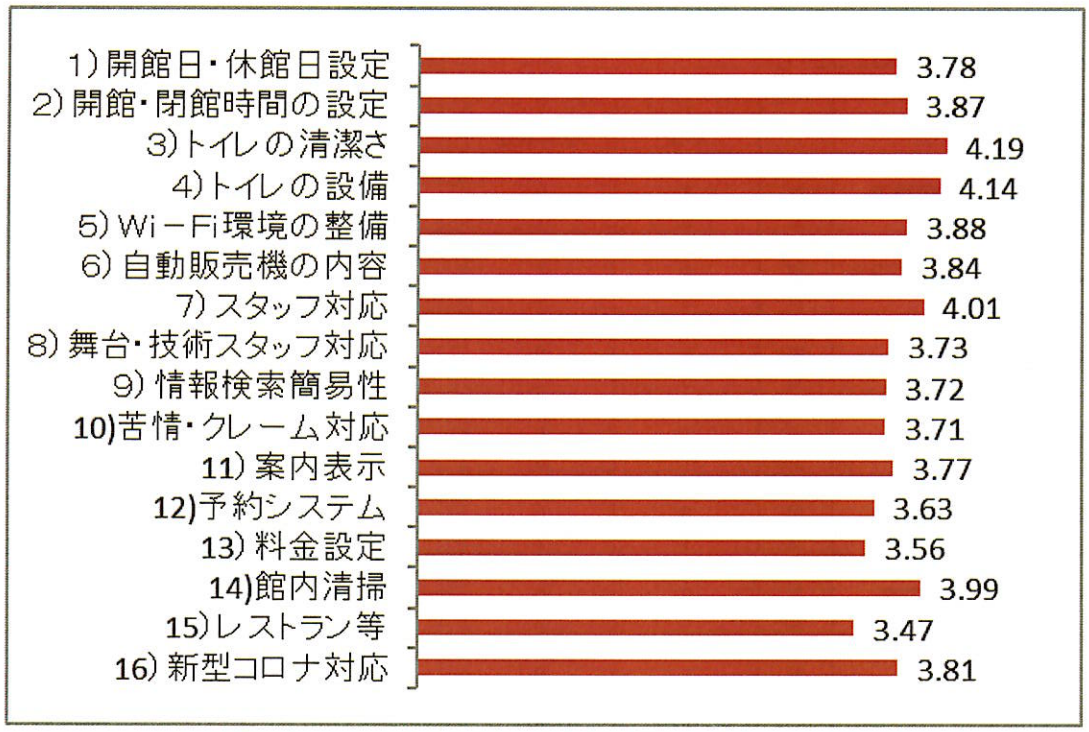
交通手段	合計	男性	女性	～10歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～
徒歩	7	5	2	0	0	0	0	0	0	1	6
自転車	3	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0
自家用車	58	20	38	0	0	1	5	7	7	17	21
市電	5	1	4	0	0	0	0	1	0	0	4
バス	35	6	29	0	0	1	0	0	1	10	23
ｵｰﾄﾊﾞｲ･原付	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4
JR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

所要時間	合計	男性	女性	～10歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～
～15分	16	3	13	0	0	0	1	2	3	1	9
16分～30分	50	8	42	0	0	1	4	3	6	11	25
31分～45分	14	4	10	0	0	0	0	3	1	1	9
46分～1時間	11	3	8	0	0	0	0	0	0	2	9
1時間01分～30分	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0
1時間31分～2時間	6	2	4	0	0	0	0	2	0	2	2
2時間01分～	4	1	3	0	0	0	0	0	1	0	3

3. 施設・サービスについて

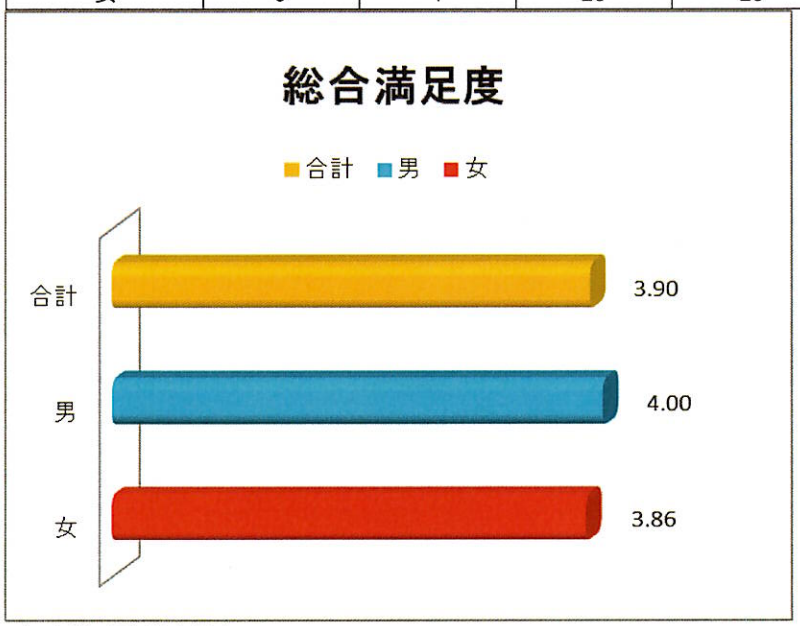
1)満足度調査		1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足	平均
1)開館日・休館日設定	合計	0	1	40	18	24	3.78
	男	0	0	12	3	6	3.71
	女	0	1	28	15	18	3.81
2)開館・閉館時間の設定	合計	0	2	36	18	29	3.87
	男	0	1	9	4	7	3.81
	女	0	1	27	14	22	3.89
3)トイレの清潔さ	合計	0	2	18	31	39	4.19
	男	0	0	4	6	11	4.33
	女	0	2	14	25	28	4.14
4)トイレの設備	合計	1	3	18	27	39	4.14
	男	0	0	5	4	12	4.33
	女	1	3	13	23	27	4.07
5)Wi-Fi環境の整備	合計	1	2	30	11	28	3.88
	男	0	0	7	5	7	4.00
	女	1	2	23	6	21	3.83
6)自動販売機の内容	合計	0	2	39	17	29	3.84
	男	0	0	9	6	6	3.86
	女	0	2	30	11	23	3.83
7)スタッフ対応	合計	0	2	29	23	34	4.01
	男	0	0	6	7	7	4.05
	女	0	2	23	16	27	4.00
8)舞台・技術スタッフ対応	合計	0	0	35	11	18	3.73
	男	0	0	9	3	5	3.76
	女	0	0	26	8	13	3.72
9)情報検索簡易性	合計	0	2	36	22	18	3.72
	男	0	0	6	7	5	3.94
	女	0	2	30	15	13	3.65
10)苦情・クレーム対応	合計	0	1	39	12	20	3.71
	男	0	0	8	3	6	3.88
	女	0	1	31	9	14	3.65

		1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足	平均
11)案内表示	合計	1	1	36	29	21	3.77
	男	0	0	7	7	6	3.95
	女	1	1	29	22	15	3.72
12)予約システム	合計	0	3	36	15	16	3.63
	男	0	1	8	3	5	3.71
	女	0	2	28	12	11	3.60
13)料金設定	合計	0	6	39	15	17	3.56
	男	0	3	9	2	5	3.47
	女	0	3	30	13	12	3.59
14)館内清掃	合計	0	1	30	23	31	3.99
	男	0	0	5	7	7	4.11
	女	0	1	25	16	24	3.95
15)レストラン等	合計	1	5	41	20	12	3.47
	男	0	3	8	4	4	3.47
	女	1	2	33	16	8	3.47
16)新型コロナ対応	合計	0	2	36	24	24	3.81
	男	0	0	7	7	6	3.95
	女	0	2	29	17	18	3.77


1）開館日・休館日設定 3.78
2）開館・閉館時間の設定 3.87
3）トイレの清潔さ 4.19
4）トイレの設備 4.14
5）Wi－Fi環境の整備 3.88
6）自動販売機の内容 3.84
7）スタッフ対応 4.01
8）舞台・技術スタッフ対応 3.73
9）情報検索簡易性 3.72
10）苦情・クレーム対応 3.71
11）案内表示 3.77
12）予約システム 3.63
13）料金設定 3.56
14）館内清掃 3.99
15）レストラン等 3.47
16）新型コロナ対応 3.81

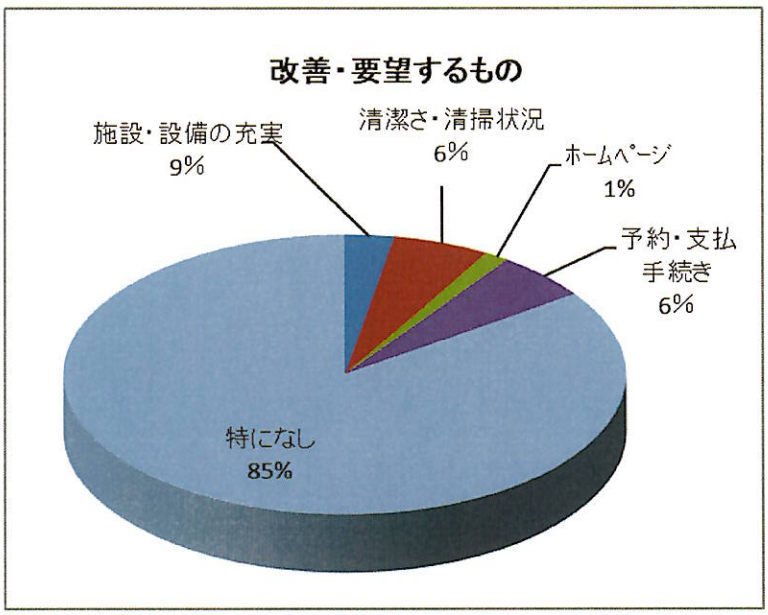
2）総合満足度

	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足	平均
合計	0	1	29	34	22	3.90
男	0	0	6	9	6	4.00
女	0	1	23	25	16	3.86



3）改善・要望するもの

	合計	男	女
施設・設備の充実	2	0	2
清潔さ・清掃状況	4	3	1
ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ	1	0	1
予約・支払手続き	4	2	2
職員の対応	0	0	0
安全対応	0	0	0
特になし	61	14	47
その他	0	0	0



施設名　熊本市民会館

ご意見ご要望	対策（回答案）
トイレが綺麗なのが有難い	ご利用ありがとうございます。 今後も気持ちよくご利用いただけますよう、清掃を徹底してまいります。
レストランの利用時間をもう少し長くしてほしい	ご意見ありがとうございます。 レストラン業者にお伝えします。
電話予約後1週間以内に出向いて手続きする流れが難しい場合があるので改善して欲しい	ご利用ありがとうございます。 基本的に1週間以内の本予約の手続きをお願いしております。ご来館が難しい場合、お振込みでもお手続き可能です。お気軽にご相談ください。
自動販売機で電子マネーを使いたい	当館の自動販売機が、電子マネーに対応しておりません。申し訳ございません。
館内の案内表示が一目でわかりたい	ご意見ありがとうございます。当館は、様々な利用者に寄り添った利用しやすい表示に努めていますが、構造上分かりづらい場合があるかと存じます。その際は、お気軽にお近くの職員にお尋ねください。
自由に軽食（持参の物など）をとれる部屋が欲しい	ご利用ありがとうございます。皆さまに気持ちよくご利用いただくため、ロビーでのご飲食はご遠慮いただいております。どうぞご理解ください。
利用している内容(どのような会議、教室なのか)をもう少し詳しく紹介したほうがわかりやすい	月ごとの催し物案内や館内のモニター掲示板には、主催者様の要望をお伺いしたうえで内容を掲載しております。どうぞご理解ください。
駐車場があれば良い	当館は提携の駐車場がございません。 恐れ入りますが、お近くの駐車場をご利用ください。
トイレの手指乾燥ドライヤーを作動して欲しい (コロナ対応ならば意味は無いとの専門家の報告有)	ご意見ありがとうございます。 現在、新型コロナウイルス感染症が減少傾向にあることから、ハンドドライヤーを稼働しております。 ぜひご利用ください。