

# 『サービス向上のための文化会館・公民館利用者アンケート』要望事項に対する回答

## 1. 利用時間、区分関係

| 番号 | 利用施設                        | 要望事項等                                                                                                                            | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 市民文化ホール<br>都南文化会館<br>・都南公民館 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・有料でもよいので少し早い時間から利用できるようにしていただきたい。</li> <li>・会場の利用時間等について少し柔軟性をもっていただければと思います。</li> </ul> | <p>・利用時間につきましては、盛岡市文化会館条例及び盛岡市公民館条例に定められております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>なお、文化会館の利用にあたっては、必要に応じ、使用時刻の繰り上げにも対応いたしますので、ご相談いただきますようお願いいたします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2  | 市民文化ホール                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用日の交換など可能な限り対応いただきたい。</li> </ul>                                                        | <p>・当館のご利用にあたっては、ご利用を希望するすべての方に平等にご利用いただくため、ご利用日時が確定しているものについて、ご予約を承っております。</p> <p>なお、特例として、新型コロナウイルス感染症感染防止を理由とするキャンセル・変更につきましては、お受けしておりますので、ご相談くださいますようお願いいたします。</p> <p>・市に確認したところ、条例上、使用日の変更はできないとの見解でした。また、キャンセル対応についても、市の他の施設も同様の規定となっており、現時点で見直すことは難しい、とのことでした。</p> <p>変更やキャンセルがあることにより、タイミングによって利用できる、できないといった状況が生まれてしまいます。また、キャンセルありきの安易な予約につながりかねないとの懸念もあります。</p> <p>公共施設として、市民の皆様に公平にご利用いただくためのルールです。</p> <p>ご理解いただきますようお願いいたします。</p> |

## 2. 利用申込関係

| 番号 | 利用施設             | 要望事項等                                                                                                                                                                               | 回答(案)                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | 市民文化ホール          | <p>・ホール使用の予約会議の進め方について、この10年、同じ方法ですが、もう少し時代に沿ったやり方を考えていただけたらと思います。</p> <p>・利用申込は、コロナ感染防止の観点から事前申込制とした方が良いのではないのでしょうか。</p> <p>・コロナ感染防止の観点から、調整会議は重複した団体のみ出席する開催の方が良いのではないのでしょうか。</p> | <p>・利用調整会議の運用につきましては、期限を設けて事前に利用希望日を当事業団が調整するなどの方法は、様々な御利用者がある中で、従前からの方法等の変更に皆様の御理解が必要なものと考えられ、また、同会議自体が各団体におかれましても、確定した事業日程を確実に了知する機会になっていることから、当面は、現行の運営を継続したいと考えておりますので、御理解をいただきますようお願いいたします。</p> <p>また、感染防止対策につきましては、サーマルカメラ設置による検温、手指消毒等を徹底するよう、引き続き努めてまいります。</p> |
| 4  | 盛岡劇場・河南公民館       | <p>・予約などwebで出来るとうれしいと思います。</p> <p>・ホームページ上で予約状況が見えればいいですね！ネットで予約も出来ればベストですが、予約は電話でもOKです。</p>                                                                                        | <p>・ホームページではホールの空き状況を掲示しておりますが、ホール以外の施設については電話等での問い合わせをお願いしております。</p> <p>ホール以外の空き状況の公開やwebでの利用予約等につきましては、ご意見として承り、引き続き実現方法等について検討してまいります。</p>                                                                                                                          |
| 5  | 渋民文化会館<br>・渋民公民館 | <p>・利用申込をメールでできると助かります。受付アドレスをHPIに記載して頂けるとありがたいです。</p>                                                                                                                              | <p>・より使いやすい施設になるよう、ご意見について引き続き検討を進めてまいります。</p>                                                                                                                                                                                                                         |

### 3. 減免・支払関係

| 番号 | 利 用 施 設           | 要 望 事 項 等                                                                       | 回 答                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | 市民文化ホール           | ・大ホール利用料が高い                                                                     | ・いただいた利用料金については、施設の維持管理費の一部となっており、ご理解をいただきますようお願いいたします。                                                                                                                                                                                                |
| 7  | 市民文化ホール<br>渋民文化会館 | ・市内の小中学校の特別活動でも減免されるなど、使いやすい環境にしていなければ、さらに文化活動のレベルが高まると思います。                    | ・利用料金の減免につきましては、盛岡市文化会館条例において、その事由が定められております。ご理解いただきますようお願いいたします。<br>なお、市内の小中学校の特別活動のうち、教育課程に該当する場合には、免除となりますので、ご相談くださいようお願いいたします。                                                                                                                     |
| 8  | 都南文化会館<br>・都南公民館  | ・今は会員10名で使用料が引きされ、とても助かっているが、10名以下になると適用されなくなるので、会を解散するしかないのでは、5名以上割引適用をお願いしたい。 | ・社会教育関係団体が公民館を社会教育活動のために利用する場合、利用料の8割が減免されますが、社会教育関係団体として承認されるための要件のひとつとして、会員数が、おおむね10名以上であることが必要とされています。<br>ただし、6名以上9名以下であって、一定の条件を満たした場合、原則3年を限度に継続承認されますので、館の職員にご相談くださいますようお願いいたします。<br>また、5名以下であっても、特例として1年のみ継続承認される場合がありますので、ご相談くださいますようお願いいたします。 |
| 9  | 盛岡劇場・<br>河南公民館    | ・各施設の利用区分と利用料金の関係について、時間あたりの単価で単純計算された料金にはなっていないようだが、どのような理由で現在の料金が設定されたのか。     | ・市に確認したところ、市民文化ホールが創設された当時(平成10年)に、岩手県民会館の利用料金などを参考として定められており、施設の延べ床面積など施設規模は岩手県民会館より大きいこと、一方で座席数は岩手県民会館より500席ほど少ないことなどを勘案し、設定されている、とのことでした。                                                                                                           |

#### 4.管理、運営関係

| 番号 | 利 用 施 設                        | 要 望 事 項 等                                                                               | 回 答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | 市民文化ホール                        | ・本番当日は、ステージスタッフの方々の仕事に対する熱意の違いがあります。毎回、このスタッフさんすごく良かった、と思いたいです。                         | ・いただいたご意見につきましては、真摯に受け止め、技術員のお客様対応を改めて徹底し、いつでも快くご利用いただけるように努めて参ります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11 | 盛岡劇場・河南公民館                     | ・申込時や確認の際の電話対応に配慮されたい。                                                                  | ・施設をご利用いただく皆様にご満足いただけるよう、引き続き職員全員が利用者の皆様の立場に立った対応をするよう努めてまいります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12 | 盛岡劇場・河南公民館                     | ・トイレの洗面所に手指消毒用液を置いて頂きたい(コロナ対策として必要)。利用者への”密”の指導が必要と思われる(3Fのフリーの教室)                      | ・トイレについては、流水及び石鹸による手洗いによる消毒・除菌効果が認められていることから、これをポスター等で勧奨しており、各トイレに消毒液は設置していません。今後の国及び地方自治体等の指針を注視し、状況に応じた対策を講じてまいります。<br>また、利用者の「密」回避についても、受付時等に、国等が示すガイドラインに沿った三密回避を行うよう周知しておりますが、今後必要に応じた対応ができるよう努めてまいります。                                                                                                                                                                                      |
| 13 | 盛岡劇場・河南公民館                     | ・当団体では、壊れたブラインドの修理のお願いなど、アンケートで要望しているが、アンケートの集計結果がサービス向上に役立った事例等、簡単で良いので、お聞きできればうれしいです。 | ・ご不便をお掛けし、申し訳ありません。施設設備に対する修繕については、限られた予算の中で、優先順位を考慮して、順次修繕をおこなっておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。<br>また、参考までにサービス向上に役立った具体例として、他館の以下の事例を紹介します。<br><br>○事務室にたどり着くまでの経路が複雑で迷うので、案内図があると望ましい、との要望に対して、盛岡駅から事務室までの経路を画像付きで作成し、ウェブサイト上で閲覧できるようにしました。(市民文化ホール)<br><br>○早開けの要望に対して、文化会館部分に限るものの、事前に相談をいただくことで、早開けの対応を行いました。(都南文化会館)<br><br>○予算の都合上、対応できずにいたブラインドの修理の要望に対して、予算の確保に目途がついたことから、修理を実施しました。(都南公民館) |
| 14 | 盛岡劇場・河南公民館<br>都南文化会館<br>・都南公民館 | ・HPは見る事がないのでわかりかねます。<br>・HPは使用していません。<br>・HPはあまりチェックしていません。                             | ・現在、ホームページに加えてツイッターを開設し、適時情報をお伝えしております。今後も、ホームページ以外のツールも利用し、有益な情報をお伝えできるよう努めてまいります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| 番号 | 利 用 施 設                                           | 要 望 事 項 等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 回 答                                                                                                          |
|----|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | 渋民文化会館<br>・渋民公民館                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・(職員の対応)挨拶がない。もう少し、地域に密着し、使用しやすい(気がねなく)公民館であって欲しいと思います。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご不快な思いをさせてしまったことをお詫び申し上げます。より身近な施設となるよう、職員一丸となって努めてまいります。</li> </ul> |
| 16 | 市民文化ホール<br><br>盛岡劇場・河南公民館<br><br>都南文化会館<br>・都南公民館 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・何時も丁寧にご対応して頂き、職員の方々、スタッフの方々には感謝しております。改修工事に入られるとのこと。次回も是非利用させて頂きたいと考えております。今後ともどうぞよろしくお願いいたしますします。</li> <li>・いつも本当に良くしていただいています。対応していただいている職員の皆さんの気持ち。利用できる施設があるということがありがたいです。これからもどうぞよろしくお願いいたしますします。</li> <li>・いつも大変お世話になっております。</li> <li>・ご苦劳様です。ありがとうございます。</li> <li>・事務室の皆さん、スタッフさん方には、いつも大変良くしていただいております。今後ともよろしくお願いします。</li> <li>・すべての対応について、いつも大変感じが良く、不快な思いをしたことがございません。</li> <li>・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いいたしますします。</li> <li>・利用させてもらいとても感謝しております。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設をご利用くださる方にご満足いただけるよう、引き続き利用者様の立場に立った対応に努めてまいります。</li> </ul>        |
| 17 | 渋民文化会館<br>・渋民公民館                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・これからよろしくお願いいたします。</li> <li>・事前打合わせなど、とても丁寧に対応して頂きました。コロナ対応など、細やかでした。</li> <li>・清掃が行き届いており気持ち良く利用させていただいている。コロナ禍で、利用申込の変更等に柔軟に対応して下さい、感謝しております。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、安心・安全に施設をご利用いただけるよう努めてまいります。</li> </ul>                         |

## 5. 施設・修繕・什器備品関係

| 番号 | 利 用 施 設          | 要 望 事 項 等                                                                          | 回 答                                                                                                                                                  |
|----|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | 市民文化ホール          | ・昨年度、発表会をする際、サーマルカメラをお借りしようとしたところ、大ホールで使用している為、お借りできませんでした。各ホールに1台準備していただきたいと思います。 | ・ご希望に沿うことができず、申し訳ございません。当事業団においては、ホール用にサーマルカメラを2台保有しておりますが、先着順での貸出しになっていることから、貸出しができなかったものと存じます。サーマルカメラの追加配備については、今後、盛岡市と協議してまいりたいと存じます。             |
| 19 | 市民文化ホール          | ・第2音楽練習室の譜面台が、壊れているものや使いにくいものがある。椅子が傾いていて、長時間は使いにくい。                               | ・ご不便をお掛けいたしまして、申し訳ございません。備品につきましては、随時その状態を確認しながら、限られた予算の範囲において、優先順位を考慮し、安全にご利用いただけるよう修理・交換等、適切な維持管理に努めておりますので、御理解いただきますようお願いいたします。                   |
| 20 | 盛岡劇場・<br>河南公民館   | ・ちょっとイスが汚れが多いかな…                                                                   | ・随時、状況を確認しながら清掃を行っておりますが、状態によっては、更新等も検討してまいります。ご利用の皆様が快適にお使いいただけるよう、努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。                                                  |
| 21 | 都南文化会館<br>・都南公民館 | ・高齢者用の会場設備(備品)があれば助かります。                                                           | ・ご不便をお掛けし、申し訳ありません。高齢者の皆様に快適ご利用いただけるよう、トイレの洋式化を実施するなどの取り組みを進めておりますが、段差の解消等、改善すべき課題もあります。<br>引き続き、市と協議をおこないながら、適切な維持管理に努めて参りますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 |