

お客様からのご意見・ご要望等アンケート集計結果（平成26年度）

I. 実施期間

□実施期間 2014年10月20日～11月30日

□アンケート対象者 館内利用者及び入場者

区内：46 横浜市内：29 横浜市外の神奈川県：13 県外：6 不明：4 計98

男：34 女：57 不明：7

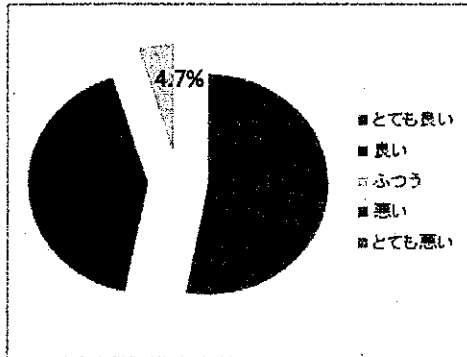
10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 不明
2人 7人 13人 28人 24人 13人 5人 6人

□有効回答数 85

II. 結果概要

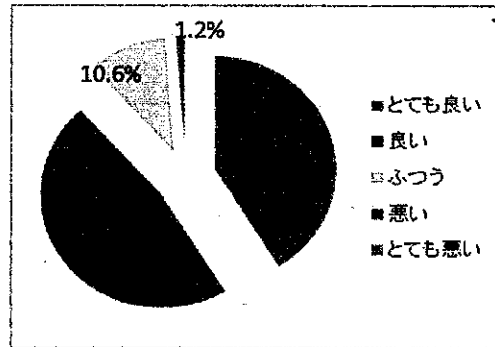
◆スタッフへの満足度（有効回答のみ）

満足度：95.3%



◆施設の満足度（有効回答のみ）

満足度：88.3%



III. 具体的なお客様からの声

【スタッフについて】

- ・申請の際、お客様を待たせないよう努力が見られる
- ・説明が分かり易い
- ・その場に応じた臨機応変な対応が良い
- ・いつも対応が気持ち良い
- ・テキパキしていて気持ちが良い
- ・笑顔で対応してくれる
- ・下見の際、丁寧に対応していただいた。
- ・時間前でも対応していただき、準備が出来るので、助かる。
- ・会議室が分からなくてうろろしてたら、スタッフの方が案内してくれた。
- ・抽選で外れても、別の土・日・祝日の空き状況を親切に提案してくれるので、とても助かっている。

【施設について】

- ・舞台装置等の片付け方法が貼付しており、分かり易く便利である。
- ・女子トイレに洋式が増えたのがうれしい
- ・公会堂HPに空き状況がアップされ、いつ利用できるかがよく分かる
- ・掃除が行き届いていて、床などはきれいである。
- ・以前は自販機の所でトイレの臭いがしていたが、今は全然臭いがなく、きれいである。
- ・椅子、舞台装置等が整理整頓されていて、利用し易い
- ・ホームページからホールの見取り図、電源配置図等がダウンロードできるようになり、前持って予定が立てられる
- ・男子トイレの便座が割れていたが、すぐに修理してくれた
- ・Wifi付自販機があり、便利である

- ・エレベータがなく、足が不自由な人が大変
- ・ゴミ箱がない。

【ご意見・ご要望】

Q1.9月に来館した時に館内がとても暑かった。

A:ご迷惑をおかけして申し訳ありません。節電を叫ばれている昨今、行政機関は先んじて取り組む必要があります。当公会堂の暖房、冷房のコントロールは機械室の下、稼働しておりますので、公会堂での操作は出来ません。熱中症防止等のため、公会堂からも調整していただくようお願いはしているのですが、設定温度は冷房が7～9月に28℃設定、暖房が12月～3月に19℃と定められており、その他の期間は天候に応じてとの区役所からの指示ですので、何卒ご理解願います。

Q2.泥亀公園での区庁舎建築工事があり、公会堂への行き方が分かりにくい

A:ご不便をおかけして申し訳ありません。現在、泥亀公園の跡地に新区庁舎の建築を進めているところであり、平成28年2月末完成予定でございますので、今しばらくご迷惑をおかけすることと存じますが、ご理解、ご了承願います。公会堂への入館方法は建物周辺4～5箇所に掲示しておりますので、ご確認願います。なお、車椅子でお越しの方は別途入り口を設けさせていただきますので、公会堂事務所までご連絡願います。

Q3.利用時間の前に着いた場合も入館させて欲しい

A:機器点検、清掃等により公会堂の開館は9時からとなっておりますので、ご理解、ご了承願います。責任者の方が来館され、許可書確認後、凡そ10～15分前ぐらいにはご入館いただいております。なお、寒い(暑い)日や雨風が強い日は早めにご入館いただくよう配慮しております。また、荷物の搬入等がある場合も時間前であっても対処させていただきます。

Q4.公会堂はいつまで使えるのか

A:貴重なご意見ありがとうございます。現在、建築中の区庁舎が完成後、平成28年4月から公会堂の取り壊しが予定されております。従いまして、現状では平成28年3月中旬までのご利用とさせていただきますこととしております。日程が決定次第ホームページ等にてお知らせしたいと考えております。なお、新公会堂の完成は平成31年となっております。それまで約3年間はお不便をおかけいたしますが、近隣の地区センター及び公会堂をご利用いただきますようよろしくお願い申し上げます。

Q5.区役所の駐車場が1箇所なくなり、もう1箇所はすぐに満車となる。どこに止めればよいか。

A:ご不便、ご迷惑をおかけし申し訳ありません。区庁舎の建て替え工事に伴い泥亀公園内にあった第一駐車場を閉鎖せざるを得ないこととなりました。代替案として、八景京急ビル、京急サニーマート1.2をそれぞれ利用可能としておりますので、ご利用願います。なお、何れの駐車場も来館の際は必ず駐車券をご持参願います。

Q6.公会堂へのイベント見学者は駐車場の無料はないのか。

A:ご意見をお寄せいただきありがとうございます。現在、駐車場の無料措置はイベント主催者荷物搬入等における3台を限度としております。一般の入場者の方までを無料にすることは車で来館される方が多くなり、駐車場周辺が渋滞し、近隣の方へご迷惑となります。また、公会堂へ来館されていない方までもが殺到することも予想されます。スーパーデパートにおいても、お買い物金額に応じて無料時間が異なっており、お買い物されないお客様へは時間相当の駐車料金が請求されます。以上のことをご理解いただき、無料扱いにできない旨、ご了承いただきますようよろしくお願いいたします。

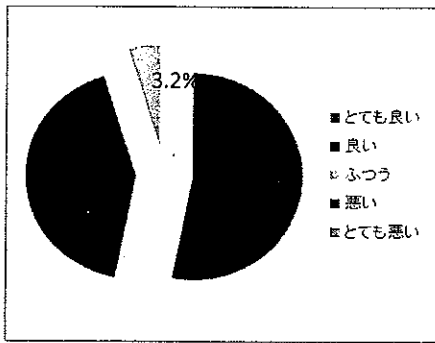
お客様からのご意見・ご要望等アンケート集計結果（平成27年度）

I. 実施期間

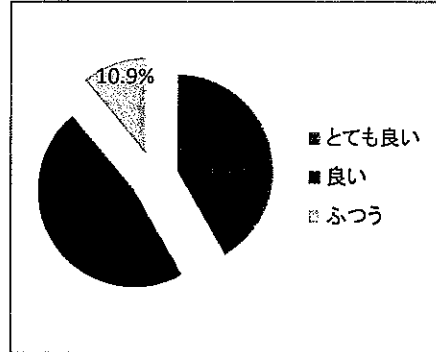
実施期間 2015年11月25日～12月24日
アンケート対象者 館内利用者及び入場者
 区内：53 横浜市内：31 横浜市内外の神奈川県：15 県外：5 不明：2 計106
 男：37 女：61 不明：8
 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 不明
 5人 8人 15人 24人 28人 20人 6人 6人
有効回答数 91

II. 結果概要

◆スタッフへの満足度（有効回答のみ）
満足度：96.8%



◆施設の満足度（有効回答のみ）
満足度：89.1%



III. 具体的なお客様からの声

【スタッフについて】

- ・申請の際、お客様を待たせないよう努力が見られる
- ・いつも応対が気持ち良い
- ・テキパキしていて気持ちが良い
- ・笑顔で応対してくれる。
- ・時間前でも対応していただき、準備が出来るので、助かった。
- ・会議室等の案内板がしっかり掲示してあり、とても分かり易い。
- ・抽選で外れても、別の土・日・祝日の空き状況を親切に提案してくれるので、とても助かっている。
- ・過去に行われたイベントの情報が掲示してあり、懐かしく見ることができた。
- ・来年3月で公会堂が閉鎖になることは寂しい限りです。今のスタッフの方はとても感じが良く、親しみを感じました。
- ・各サークル等の募集が掲示してあり、今後の参考となった。
- ・忘れ物をしたとき、高価なものでもないのに、大切に保管してしてくれた。

【施設について】

- ・女子トイレに洋式が増えたのがうれしい
- ・公会堂HPが見易く、利用し易い。
- ・以前はトイレの臭いがしていたが、今は殆どしなくなったので、感じが良くなった。
- ・掃除が行き届いていて、床などはきれいである。
- ・Wifi付自販機があり、便利である
- ・椅子、舞台装置等が整理整頓されていて、利用し易い
- ・ホームページからホールの見取り図、電源配置図等がダウンロードできるようになり、前持って予定が立てられる
- ・エレベーターがないのが、不便である。
- ・館内の空調が今いち効きが悪い。

【ご意見・ご要望】

Q1.金沢公会堂はいつも感じるが、空調の調節がよくない。スタッフをお願いしても、無理だった。

A:ご迷惑をおかけして申し訳ありません。東日本大震災以来節電を叫ばれており、行政から進んで取り組みするよう実施しております。当公会堂の暖房、冷房のコントロールは機械室の下、稼動しておりますので、公会堂での操作は出来ません。熱中症防止等のため、区役所側へ調整していただくようお願いはしているのですが、夏場は28℃設定、冬場は19℃設定と定められており、その他の期間は天候に応じてとの区役所からの指示ですので、何卒ご理解願います。

Q2.利用時間の前に着いた場合も入館させて欲しい

A:機器点検、清掃等により公会堂の開館は9時からとなっておりますので、ご理解、ご了承願います。責任者の方が来館され、許可書確認後、凡そ10～15分前ぐらいにはご入館いただいております。なお、寒い(暑い)日や雨風が強い日は早めにご入館いただくよう配慮しております。また、荷物の搬入等がある場合も時間前であっても対処させていただきます。

Q3.公会堂はいつで閉館されるのか。

A:貴重なご意見ありがとうございます。現在、建築中の区庁舎が完成後、平成28年4月から公会堂の取り壊しが予定されております。従いまして、現状では平成28年3月中旬までのご利用とさせていただきますこととしております。日程が決定次第ホームページ等にてお知らせしております。なお、新公会堂の完成は平成31年となっております。それまで約3年間はお不便をおかけいたしますが、近隣の地区センター及び他公会堂をご利用いただけますようよろしくお願い申し上げます。また、荷物の搬入等がある場合も時間前であっても対処させていただきます。

Q4.公会堂へのイベント見学者は駐車場の無料はないのか。

A:ご意見をお寄せいただきありがとうございます。駐車場の無料措置はイベント主催者荷物搬入等における3台を限度としており、一般の入場者の方までを無料にすることは車で来館される方が多くなり、駐車場周辺が渋滞し、近隣の方へご迷惑となります。また、公会堂へ来館されていない方でも殺到することも予想され、收拾がつきません。以上のことをご理解いただき、無料扱いにできない旨、ご了承いただきますようお願いいたします。

Q5.エレベーターがないので、足が不自由な人には階段の昇り降りがきつい

A:ご不便をおかけして申し訳ありません。ご来館の際は事務所にご連絡いただければ、公会堂スタッフがお手伝いさせていただきます。なお、介護の方がいらっしゃる場合は区役所の職員または他のお客様へ公会堂への連絡をお願いいただければと存じます。

Q6.以前公会堂で区民の健康診断を実施してきたが、今度の新しい施設では可能か。

A:健康診断は年間40件～50件のご利用があり、公会堂の利用率向上に貢献いただき、弊社としてもぜひ実施したいところであり、区役所側へも打診はしてきたところです。しかしながら、検診車のような大型車の駐車スペースが確保できないため、実施不可能との回答でした。大変心苦しいのですが、ご理解ご了承願います。

お客様からのご意見・ご要望等アンケート集計結果(平成28年度)

来館された皆様の「ご意見・ご要望」を把握し公会堂の運営に役立てることを目的に、ご意見箱を受付カウンター上に設置しています。

11月25日から12月24日を「アンケート強化月間」として、より多くの皆様の声を収集できるよう取り組みました。

◇ 有効回答数 14 <強化月間12 その他2>
(アンケート項目に回答がない場合があり、有効回答数と集計数が一致していません)

1. 回答者様内訳

■性別	女性	10	名	■年代	40歳代	3	名
	男性	3	名		50歳代	2	名
					60歳代	3	名
					70歳代	4	名
■居住	区内	10	名	■利用回数	はじめて	2	名
	市内	3	名		1～2回/週	1	名
					1～2回/月	6	名
					1～2回/年	3	名

2. 金沢公会堂の満足度をお聞かせください

設問	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	
スタッフの対応について	11 84.6%	2 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100.0%
利用手続について	9 69.2%	2 15.4%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	84.6%
施設の設備について	8 61.5%	3 23.1%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	84.6%
利用料金について	5 38.5%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	46.2%
実施しているイベントについて	3 23.1%	4 30.8%	3 23.1%	0 0.0%	0 0.0%	53.8%
総合的満足度	4 30.8%	6 46.2%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	76.9%

<利用者様からの声(原文のまま)>

- 施設に関して
 - ・会場が狭い
- 備品等に関して
 - ・椅子が固定しない
 - ・椅子にストッパーがついていると使い易い
- スタッフ対応に関して
 - ・とても快適に使わせていただいています。ありがとうございます
 - ・運営の良さは市内一だと思いました
 - ・親切です

3. どのような経緯で金沢公会堂を利用するようになりましたか

- ホームページをみて 1名
- 区役所からの紹介 1名
- 区の情報誌・広報誌をみて 1名
- 区役所に立ち寄っていった 2名
- 知人友人からの紹介 4名
- その他(元々知っていた) 2名

4. 今後どのような活動で金沢公会堂を利用したいですか

- 自己啓発・趣味 5名
- 音楽の練習 1名
- ボランティア活動 1名
- 発表会・演奏会・講演会・セミナー等 3名
- 会議・面談等 2名

5. ご意見等ございましたらご記入ください

- ・新公会堂が出来た際の運用は？
- ・リハーサル室で、小型のグランドピアノを使えるようにしてほしい