

# かなっくホールご来館者さまアンケート報告書

- ・実施期間

2025年11月1日～11月30日

- ・調査対象

上記期間中に神奈川区民文化センターをご利用いただいた利用者の方

- ・調査方法

施設利用者にアンケートを配布し、書面で回答

- ・回答状況

有効回答 106 票 有効回答率 100%

- ・調査項目

- 性別

- 年齢

- お住まい

- 年間の利用回数

- 本日の利用施設

①職員のお客様への接し方はいかがでしょうか？

②ご利用する際の手続きや申請方法はいかがでしょうか？

③施設の設備や備品の使いやすさはいかがでしょうか？

④情報のご案内（チラシ）などの配置はいかがでしょうか？

⑤施設内の清掃、整理整頓は行き届いていますか？

⑥施設内の明るさはいかがでしょうか？

⑦キャッシュレス決済でのお支払いができるようになりましたがいかがですか？

⑧当施設の総合的な満足度をお聞かせください。

⑨かなっくホールを選んだ理由を教えてください。（複数回答可）

⑩かなっくホールの施設情報はどのように入手されましたか？（複数回答可）

- かなっくホールへのご意見、アドバイス、ご希望など

- かなっくホールからのご意見・質問への回答

## アンケート集計結果

### ■性別

	全体	男性	女性	無回答
件数	106	32	73	1
%	100%	30.2%	68.9%	0.9%

### ■年齢

	全体	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答
件数	106	0	4	10	8	27	22	23	5	7
%	100%	0%	3.8%	9.4%	7.5%	25.5%	20.8%	21.7%	4.7%	6.6%

### ■お住まい

	全体	神奈川	中	磯子	南	旭	泉	港南	港北	栄
件数	106	26	7	5	5	4	4	4	4	3
%	100%	24.5%	6.6%	4.7%	4.7%	3.8%	3.8%	3.8%	3.8%	2.8%

	瀬谷	都筑	鶴見	緑	金沢	西	青葉	戸塚	保土ヶ谷	市外	無回答
	3	3	3	3	2	2	1	1	1	24	1
	2.8%	2.8%	2.8%	2.8%	1.9%	1.9%	0.9%	0.9%	0.9%	22.6%	0.9%

### ■年間利用回数

	全体	初めて	1~2回	3~5回	5回以上	10回以上	無回答
件数	106	11	12	12	6	58	7
%	100%	10.4%	11.3%	11.3%	5.7%	54.7%	6.6%

### ■本日はどの諸室をお使いですか？（複数回答可能）

ホール	10	9.4%
ギャラリー	5	4.7%
音楽ルーム	27	25.5%
練習室 A	25	23.6%
練習室 B	25	23.6%
無回答	14	13.2%

①職員のお客様への接し方はいかがでしょうか？	人数	%
5 とても満足	69	65.1%
4 満足	32	30.2%
3 普通	5	4.7%
2 不満	0	0%
1 とても不満	0	0%
無回答	0	0%
全体	106	100%

②ご利用する際の手続きや申請方法はいかがでしょうか？	人数	%
5 とても満足	46	43.4%
4 満足	41	38.7%
3 普通	12	11.3%
2 不満	2	1.9%
1 とても不満	0	0%
無回答	5	4.7%
全体	106	100%

③施設の設備や備品の使いやすさはいかがでしょうか？	人数	%
5 とても満足	49	46.2%
4 満足	44	41.5%
3 普通	9	8.5%
2 不満	1	0.9%
1 とても不満	0	0%
無回答	3	2.8%
全体	106	100%
④情報のご案内（チラシ）などの配置はいかがでしょうか？	人数	%

5 とても満足	48	45.3%
4 満足	36	34.0%
3 普通	17	16.%
2 不満	0	0%
1 とても不満	0	0%
無回答	5	4.7%
全体	106	100%

⑤施設内の清掃、整理整頓は行き届いていますか？	人数	%
5 とても満足	66	62.3%
4 満足	30	28.3%
3 普通	7	6.6%
2 不満	0	0%
1 とても不満	0	0%
無回答	3	2.8%
全体	106	100%

⑥施設内の明るさはいかがでしょうか？	人数	%
5 とても満足	64	60.4%
4 満足	32	30.2%
3 普通	8	7.5%
2 不満	0	0%
1 とても不満	0	0%
無回答	2	1.9%
全体	106	100%
⑦キャッシュレス決済でのお支払いはいかがでしょうか？	人数	%
5 とても満足	61	57.5%

4 満足	15	14.2%
3 普通	20	18.9%
2 不満	2	1.9%
1 とても不満	0	0%
無回答	8	7.5%
全体	106	100%

⑧当施設の総合的な満足度をお聞かせください。	人数	%
5 とても満足	55	51.9%
4 満足	48	45.3%
3 普通	3	2.8%
2 不満	0	0%
1 とても不満	0	0%
無回答	0	0%
全体	106	100%

⑨かなっくホールを選んだ理由 (複数回答可能)	人数	%
施設が駅から近く立地が良いから	77	72.6%
施設が清潔で使いやすいから	43	40.6%
付帯設備が充実しているから	20	18.9%
スタッフが親切だから	28	26.4%
料金が安いから	26	24.5%
その他	1	0.9%
無回答	23	21.7%
⑩かなっくホールの施設情報はどのように入手されましたか? (複数回答可能)	人数	%
かなっくホール発行の施設案内リーフレット	17	16.0%

横浜市市民施設利用ガイドブック	21	19.8%
インターネット（かなっくホール HP）	31	29.2%
インターネット（横浜市市民利用施設予約システム）	38	35.8%
SNS など	0	0%
無回答	25	23.6%

⑪かなっくホール以外でよく利用される施設はありますか？	人数
鶴見区民文化センター サルビアホール	15
旭区民文化センター サンハート	4
横浜 にぎわい座	3
岩間市民プラザ	2
神奈川地区センター	2
大倉山記念館	1
神之木地区センター	1
緑区民文化センター みどりアートパーク	1
吉野町市民プラザ	1
横浜みなとみらい小ホール	1
青葉区民文化センター フィリアホール	1
戸塚区民文化センター さくらプラザ	1
瀬谷区民文化センター あじさいプラザ	1
栄区民文化センター リリス	1
みなとみらいギャラリー	1
白山地区センター	1
鴨居地域ケアプラザ	1
港南区民文化センター ひまわりの郷	1
神奈川公会堂	1
緑区役所ミニホール	1

## ■かなっくホールへのご意見、アドバイス、ご希望など

立地が良く便利です
次回もよろしくお願ひします
ありがとうございました
いつも気持ち良く利用させていただいています。どうもありがとうございます。
いつも大変お世話になります。チラシも置いていただきありがとうございます。
また利用させてください！よろしくお願ひします
長らくお世話になっています。スタッフの皆様がいつも親切で伺うのが楽しいです。料金も比較的安価でありがたいです。音楽ルームが以前より明るくなったのもうれしく三面鏡はこちらならではで魅力です。
FreeWiFi があると良いです
練習室 AB どちらにも鏡が有ると自分は使用するので。あくまでも希望です。
5分前の原状復帰の説明などは省略しない方がよろしいかと存じます
練習室用備品に折りたたみではない譜面台があるとうれしいです。iPad 楽譜を乗せると折りたたみでは不安定なので
椅子が座りやすいのはいいけど重すぎる。持ち運ぶ時少し大変。チケットの売出開始日が近くなるとそれをわかりやすく掲示してもらえるとうれしい（これは施設に関する希望でないですね、すみません）
空調時々上から冷たい空気（練習室 A）
温度調節がもっと低くできると助かります（音楽ルーム）
温度調節が臨機応変にできると助かります。ダンスだと暑いです。（音楽ルーム）
音楽ルームの予約がとりづらいのが唯一の難点です。普段はとても快適に利用させていただいています。譜面台は全部軽いものにしてもらえるとうれしいです。トイレは温便座だと冬はありがたいです。これからもよろしくお願ひします
洗浄便座の設置を検討お願ひします。今では未設置の施設は殆どないと思います。
トイレの紙が前は三角に折ってあったのにこのごろは見かけませんが、ソウジの会社が変わったのでしょうか？回数が減ったのでしょうか？三角にしてください
朝一番に来たときでもトイレの紙が三角になってない！！

## ■ かなっくホールからのご意見・質問への回答

- ・FreeWiFi があるといいです。

いつもご利用ありがとうございます。FreeWiFi については、設置場所や運用上の問題などがあるため当面設置は考えておりません。

- ・練習室 AB どちらにも鏡が有ると自分は使用するので。あくまで希望です。

いつもご利用ありがとうございます。練習室 B は他の機材などもあり、スペースも限られているため、鏡の設置は考えておりません。

- ・椅子が座りやすいのはいいけど重すぎる

いつもご利用ありがとうございます。貴重なご意見ありがとうございます。次の設備更新の際に参考にさせていただきます。

- ・原状復帰の説明などは省略しない方がよろしいかと存じます

いつもご利用ありがとうございます。貴重なご意見ありがとうございます。スタッフ一同丁寧な説明、ご案内を心がけていきたいと思います。

- ・空調関係

いつもご利用ありがとうございます。当館は開館から 21 年を経過し、各種設備の劣化が進行しております。空調については、こまめな調整を心掛けていますが、設備の老朽化に伴って、ご希望に十分に応えることができない状況です。

現状を横浜市と共有してまいります。

- ・譜面台関係

いつも音楽ルームをご利用いただきありがとうございます。譜面台を軽いものにして欲しいとのご希望に関しては、年間の予算の範囲で少しずつ更新していきたいと検討しています。また、練習室に折り畳み以外の譜面台の導入も順次進めていきたいと思います。

- ・洗浄便座の設置

管理上の課題などがありますので、当面設置の予定はありません。

- ・トイレの紙の三角問題

当館では、以前は清掃完了の目印として、トイレットペーパーの三角折りを実施していましたが、現在では、清掃は定期的に実施していますが、三角折りは廃止しました。理由は、清掃担当者の感染予防上の観点からです。また、他のお客様が三角折りを真似する行為を助長しない（感染予防）効果もあると考えています。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。