

てくのかわさき利用者アンケート結果

平成31年3月

アンケート回答数 : 247名 (247名分配布 回収率100.0%)

※ 配布期間 3月1日～3月31日

(1) アンケート回答者の性別 & 年齢

	年齢					
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
人数	1	10	29	66	71	95
パーセント	1%	4%	11%	24%	26%	35%

* 重複あり * 未記入 名

* 重複あり * 未記入 1名

(2) どちらから

	市内	市外
人数	217	30
パーセント	88%	12%

* 重複あり * 未記入 1名

(3) ご利用目的

	サークル活動	会議	研修	その他
人数	111	64	45	35
パーセント	44%	25%	18%	14%

* 重複あり * 未記入 2名

(4) ご利用の頻度

	ほぼ毎日	週1～2回	週3～4回	月1～2回程度	年1～2回程度	初めて	その他
人数	0	38	6	125	46	13	15
パーセント	0%	16%	2%	51%	19%	5%	6%

* 重複あり * 未記入 4名

(5) なにで施設をお知りになりましたか

	ホームページ	市広報誌	パンフレット	知人等	その他
人数	103	20	6	69	53
パーセント	41%	8%	2%	27%	21%

* 重複あり * 未記入 13名

(6) サービスの満足度

区分	項目	大変良い	良い	あまり良くない	良くない
		人数	152	92	1
職員の対応	パーセント	62%	38%	0%	0%
	人数	91	143	8	3
会館の清潔度	パーセント	37%	58%	3%	1%
	人数	100	140	3	1
会館全般的満足度	パーセント	41%	57%	1%	0%

* 未記入 7名

(7) 利用する理由

区分	項目	駅から近い	予約しやすい	特に理由はない	その他
		人数	183	100	7
利用する理由	パーセント	56%	30%	2%	12%

* 重複あり * 未記入 1名

(8) ホームページについて

区分	項目	見やすい	見づらい	見ていない	その他
		人数	159	10	59
ホームページについて	パーセント	68%	4%	25%	3%

* 未記入 13名

利用者アンケートに於けるご意見、ご希望等(平成31年3月実施)

	ご意見・お気づきの点	今後の対応など
1	<ul style="list-style-type: none"> ・調理室の衛生状態が良くないです。 ・部屋の床やテーブル(机)が汚れている時がある。 ・理美容室だけにたまにヘアピンや髪の毛が落ちている時があります。 ・理美容室の水回りが汚いです。 ・給湯室が汚れている時がある。 ・調理室をもう少し衛生的に管理していただければと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。 <p>清掃委託業者と協議のうえ、改善いたします。また、当館職員においても衛生面に気を配り即応できるようにいたします。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・壁に穴が開いている所があるので、補修してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。破損個所につきましては、予算内で計画的に修繕していきます。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・料金についても調理室なのにガス台等利用する場合は別途料金が発生するというのがおかしいと思います。冷蔵庫も使用料を支払った後に電源が入るのはどういうことなのでしょう？改善をいただきたいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご不便おかけし申し訳ございません。冷蔵庫につきましては調理器具のご利用が確定後電源を入れます。調理実習室ご利用の方の中には調理器具をご利用されない方もいらっしゃいますので、別料金とさせていただきます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・和室の畳を張り替えてほしいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・4月に畳の張り替えを行いました。
5	<p>今後開催を希望する講座</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グラフィック・レコーディングの方法 ・会議の効果的な進め方 ・ネイティブな講師がいて、気軽に参加できる英会話教室 ・料理教室 ・自分が講師として教室を開催したいのですが、どう応募したらよいのか知りたいです。 ・『子どもの発育・発達支援』、『脳を活発に発達さ 	<ul style="list-style-type: none"> ・料理教室は初心者の方向けの教室、季節の料理教室を開催しております。他の講座につきましては、今後の開催の参考にさせていただきます。 ・教室の開催につきましては、受付でご説明いたしますので、お気軽にお声をお掛け下さい。

	<p>せる』、『アスリートの競技力向上』、『高次認知機能の向上』を可能にするフェルデンクライスメソッドの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本地名研究所による地名学講座（基礎編・応用編・フィールドワーク・文献講演会等）。 ・運動を行うことではなく、神経系に働きかけるようなメソッドの実習。 	
6	<ul style="list-style-type: none"> ・CD・MDのラジカセの貸出があれば嬉しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2階受付で貸出（無料）しております。お気軽にお問い合わせください。
7	<ul style="list-style-type: none"> ・工作室に鏡を設置してほしいです。 ・備品が古いものもあるので、新しいものに交換してほしい。 ・揚げ油5～7ℓ程度のフライヤー。 ・製菓・製パン用のオーブン。 ・机（机の足が倒れる時があるため）。 ・ミラーパーテーションがあると良いです。 ・各部屋にモップ・ほうき等置いてほしいです。 ・ロッカーの増設希望。 ・ベビーベット付近にも荷物が置けるような台があると便利で助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見、ご要望有難うございます。 <p>施設備品の充実を図り、会館の利便性を向上させることに務めるうえで参考にさせていただくとともに、できるだけご要望に沿えるように務めます。</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> ・各階にウォシュレットが設置されたら最高です。 ・トイレの便座が温かくなるものにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各階に設置できるように予算内で計画的に進めてまいります。
9	<p>洋裁実習室のミシンAの調子が良くないので調整してほしいです。</p> <p>ミシンが1台動かない（電源が入らない）ので直してほしいです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。業者に点検修理を依頼します。
10	<p>冷房・暖房の使用期間が決まっているのですが、季節に関係なく暑い日や寒い日があるので、冷暖房が自由に設定できるエアコンにしてほしいです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。現行の設備では冷暖房を自由に設定できません。ご意見、ご要望は川崎市にお伝えいたします。

11	<ul style="list-style-type: none"> ・2階女子トイレの子どもイスが付いている個室ですが、荷物を掛けるフックが子どもイスの真上にあるため、荷物が子どもの頭に当たるのでは？と思い怖くて掛ける事が出来ないので、位置をずらしていただくと（横にフックをずらす等）助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑おかけして申し訳ありません。フックの位置を変更します。
12	<ul style="list-style-type: none"> ・空気清浄機・加湿器があると助かります（冬のインフルエンザ・ノロウイルス対策になり、公衆衛生の面からも有益化と思うので）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・和室に空気清浄機・加湿器を設置しました。今後も予算内で計画的に設置していきます。
13	<ul style="list-style-type: none"> ・階の隣の部屋の音漏れが気になる時があります。 ・第2研修室をよく利用するのですが、隣の音がうるさい時があるので事務所側で静かにするように事前に言うておいてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・第1研修室、第2研修室の簡易間仕切りにつきましては、遮音性が低いのが現状であります。お隣の音が気になる場合は受付にお申し出ください。受付からお相手の主催者に音量を控えていただくようお願いいたします。
14	<ul style="list-style-type: none"> ・たまに、外や隣の部屋が騒がしい時があり、室内の声や音が聞きにくいことがあります。廊下ではもう少し静かにしていただけると助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お隣や廊下の音が気になる場合は受付にお申し出ください。受付からお相手の主催者に音量を控えていただくようお願いいたします。
15	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金がもう少し安くなってほしい。 ・料金がもう少し安くなると良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年4月から利用料金を改定して、以前より2割値下げしました。今後ともご利用をお願いいたします。
16	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページが全体的に数字等小さくて見にくいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ありがとうございます。今後も見やすくわかり易いホームページを構築してまいります。
17	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページでホールの空き状況がすぐにわからない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見有難うございます。ホールや研修室、実習室の予約状況は「ふれあいネット」で管理しております。てくのホールの空き状況につきましては、お手数をお掛けしますが、てくのホームページ右上にある「ふれあいネット」ボタンをクリックして最新状況をご確認ください。
18	<ul style="list-style-type: none"> ・全室でW i - f i が使えるとありがたいです。 ・W i - f i のパスワードが室内に掲示してあると 	<ul style="list-style-type: none"> ・てくのかわさきでは平成28年10月よりギガらくWi-Fi、ロビーにはかわさきシティWi-Fiを導

	わかりやすいと思います(変更されていたのを知らなかったの)。	入しました。取扱方法については受付でご説明いたしますので、お気軽にお問い合わせください。
19	<ul style="list-style-type: none"> ・3日前でもふれあいネットのWEBから申し込みができるが無駄がないかと思ひます。 ・ふれあいネットで3日前から予約状況が見ることができなくなるので、見られるようにしてほしい。 <p>急に予約をしたい時にチェックできなくて困る(予約については窓口で構わないの)。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ありがとうございます。ふれあいネットへの要望につきみしては、ふれあいネット運用センターにお伝えいたします。
20	<ul style="list-style-type: none"> ・ピアノの調律を定期的に行ってほしいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ピアノの調律につきましては、年2回行っております。不具合につきましては受付にお声がけください。
21	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの手洗い蛇口の水の出の勢いが良すぎるため、せつかく掃除してあつても洗面台が汚れるので拭くもの(キッチンペーパーみたいなもの等)が置いてあると良いかと思ひます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ありがとうございます。ふきん等を設置していきます。
22	<ul style="list-style-type: none"> ・以前に比べて、ふれあいネットの抽選に当選しにくくなりました。 ・談話室の予約が取りにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。キャンセルが出ることもありますので、ふれあいネットで予約状況を確認いただくか、または受付にお問い合わせください。
23	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミを捨てることができるようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミにつきましてはお手数をおかけしますが原則お持ち帰りをお願いしております。ご協力のほどよろしくお願い致します。
24	<ul style="list-style-type: none"> ・展示場を防音にしてもらえるとありがたいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・展示場の防音化に関するご意見、ご要望につきましては、川崎市に伝えたくて協議、検討させていただきます
25	<ul style="list-style-type: none"> ・予約したあとキャンセルした時、払い込んだ料金が戻ってこないの改善してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンセル期限であるご利用3日前までの料金につきましては返金をいたしております。てくのかわさきでは当日払いとなっておりますので、当日でのお支払いもご検討ください。

26	<ul style="list-style-type: none"> ・和室の入り口の扉が重いため、開閉が大変なので調整をしてほしいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・扉の点検を行い、不具合がありましたら修理いたします。
27	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋のイスや机をこちらの都合で移動や変更した場合、それらを元に戻す（原状復帰）作業をしなくても退出できるようになるとありがたいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご移動された机、椅子は原状復帰をお願いしております。ご理解のほどよろしく願いいたします。
28	<ul style="list-style-type: none"> ・音響が悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。故障や不具合につきましては、点検、修理を行います。
29	<ul style="list-style-type: none"> ・椅子や机等新しいものが入り良くなったが、駐車場料金が利用者は1時間だけの割引があるとはいえ、部屋の利用時間は4時間近くになり差額支払いが高額なのでなんとかしてほしい（東京都等では利用者1名分は無料となっている）。 ・以前のように、部屋の利用者（代表者1名分だけでも）は駐車場料金が無料になると助かります。 ・駐車場料金がもう少し安くなると助かります。 ・他は良いが、駐車場代が有料になって使いにくくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・川崎市では、平成21年から市役所、区役所、スポーツセンター等の公共施設の駐車場の有料化を進めています。 ・駐車料金につきましては、近傍の有料駐車場や駅からの距離などの立地条件を加味して各施設毎に適正な料金を設定しています。
30	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間で情報が共有されていない感じがする時があります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。ご利用者に気持ちよくご利用いただけるように職員間で情報を共有してまいります。
31	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料が安価で助かります。 ・囲碁の道具が揃っているので助かります。 ・W i - f i があり助かる。 ・ホールでレイアウト設定していただけて助かる（イスや机を並べてくれる）。 ・いつも清潔な調理室を使用することができ、ありがとうございます。分からないことがあれば丁寧に説明をしてもらえるので感謝しています。また、調理のゴミを引き取ってもらえるので助かっていま 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用いただき有難うございます。今後にご利用者に気持ちよく当館をご利用していただきように努めてまいります。

	<p>す。大きな利便性と感じています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。快適に使用させて頂いています。 ・安価で助かります。 ・市の中央にあって行きやすい。 ・22時まで利用できるから使いやすい。 ・部屋が広くて清潔感があり、みんなが場所を知っていて使いやすい。 ・スーパーが近いため、材料の調達に便利なので使いやすい。 ・部屋の広さが丁度よい。 ・他の施設より予約が取りやすい。 ・部屋の大きさがちょうど良い。 ・建物が古い割にはキレイです。 ・建物の老朽化は感じますが、室料とのバランスを考えると利用しやすい。 	
32	<ul style="list-style-type: none"> ・利用日前日のレイアウト変更でころよく対応していただきありがとうございました。 ・親切に対応していただき、大変ありがたく思っております。 ・電話で部屋の空き状況の確認や予約ができるなど、他の施設とは異なった利用者への利便性の高い対応をしていただきありがたいです。 ・事前の打ち合わせ等丁寧に対応していただきました。 ・スタッフの方々の対応が良い。 ・いつもありがとうございます。快適に使用させて頂いています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大変あたたかいお言葉をいただき有難うございます。 <p>今後とも施設環境の向上、職員の教育や啓発等、ご利用者に気持ち良く当館をご利用していただくように努めてまいります。</p> <p>お気づきの点などございましたら、お気軽にお超えをお寄せください。</p>