

# てくのかわさき利用者アンケート結果

令和元年9月

アンケート回答数：228名（249名配布 回収率91.6%）

※ 配布期間 9月1日～9月30日

## (1) アンケート回答者の性別 & 年齢

	ご利用形態		年齢					
	団体	個人	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
人数	175	53	1	10	28	42	45	102
パーセント	77%	23%	0%	4%	12%	18%	20%	45%

## (2) どちらから

	市内	市外
人数	200	28
パーセント	88%	12%

## (3) ご利用目的

	サークル活動	会議	研修	その他
人数	115	36	41	33
パーセント	51%	16%	18%	15%

\* 重複あり \* 未記入 5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	1	34	8	117	35	12	20
パーセント	0%	15%	4%	52%	15%	5%	9%

\* 未記入 1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	94	19	13	60	45
パーセント	41%	8%	6%	26%	19%

\* 重複あり \* 未記入 14名

## (6) サービスの満足度

区分	項目	大変良い	良い	普通	あまり良くない	良くない
		人数	133	77	15	1
職員の対応	パーセント	59%	34%	7%	0%	0%
	人数	84	103	34	4	1
会館の清潔度	パーセント	37%	46%	15%	2%	0%
	人数	95	104	21	2	0
会館全般的満足度	パーセント	43%	47%	9%	1%	0%

\* 未記入 6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	169	107	5
利用する理由	パーセント	54%	34%	2%	11%

\* 重複あり \* 未記入 2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	125	14	69
ホームページについて	パーセント	58%	7%	32%	3%

\* 未記入 14名

## 利用者アンケートに於けるご意見、ご希望等(令和元年9月実施)

	ご意見・お気づきの点	今後の対応など
1	・調理実習室に入ったら腐敗臭(異臭)がひどかった。ガス台はベタベタでとてもそのままでは使えない状態。高い代金を支払っているのに、すぐに利用できないとは悲しい限りでした。改善をお願いします。	・申し訳ございません。 油汚れの匂い、水場のトラップに水が無いために匂いが発生していました。スチームで油汚れを落としました。また、定期的に水場の水を流して匂いが上がらないようにします。実施済み
2	・イスの座面が汚いものがある。シミになっている。	・申し訳ございません。第1・第2研修室の椅子の清掃を行います。
3	・床にゴミがある。 ・トイレの洗面所のペーパータオル→清掃後に使用するとすぐに水浸しになってしまうので心苦しい。	・申し訳ございません。 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。実施済み
4	・トイレの緑色の液体石鹸が出たり出なかったりするところがあるのでいつも使えるようにしてほしい。	・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。早急に補充を行います。実施済み
5	・ゴキブリがいる。	・申し訳ございません。 職員が対応いたしますので、お気軽に受付にお申し出ください。実施済み
6	・部屋の30分延長ができるといいです。(追加料金可)	・利用当日、ご利用の前後1時間単位での延長利用は行っています。お部屋の切替、清掃作業も有りますので、30分単位での延長は難しいのが現状です。
7	・入室も時間からでなく、5分前位に入れていただけるのが助かる。	・ご利用開始時間15分前に入室が可能となっております。
8	・福祉活動を行う団体同士の交流の場 ・古典文学(伊勢物語、更級日記等)又は歴史を学ぶ会 ・シニアパソコン教室(自分史、ブログ)等挑戦し	・今後の講座開催の参考にさせていただきます。

	<p>てみたいです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「水引」</li> <li>・料理教室に興味があります。</li> <li>・大人向けの講座</li> <li>・デッサン</li> <li>・彫金</li> <li>・アクセサリ作り</li> <li>・書道</li> <li>・講演会（各分野のスペシャリストを定期的にお願 いする）</li> </ul>	
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CDカセットを貸して欲しい。</li> <li>・イーゼルが欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2階受付で貸出（無料）しております。ご気軽 にお問い合わせください。CDカセットは5台、イ ーゼルは1台貸出が可能です。</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可能ならばホール中央にモニターを設置し、前方 スクリーンが見えにくい場合の対策をお願いします。</li> <li>・ロッカーを増やしてほしい。</li> <li>・授乳、おむつ替えのスペースがほしい。</li> </ul> <p>フライヤーの電気式のタイプがあれば尚うれしい です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品が古くなってきており、ガタつきが目立ちま す。</li> <li>・ヨガマット、施術台。</li> <li>・サーキュレーター等あれば良い。</li> <li>・工作室に鏡があると嬉しいです。</li> <li>・上層階の廊下が夏暑く、冬寒いので空調が働くと 良いなと思います</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見、ご要望有難うございます。</li> </ul> <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努めます。</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フライパンを新しいものに代えてほしい。</li> <li>・オーブンで使う耐熱皿がないので、グラタン皿が</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規で購入いたします。</li> </ul>

	<p>あった方がよい。</p> <p>・クイックルワイパー、ハンディ掃除機</p>	
12	<p>・トイレにウォシュレットが欲しい。</p> <p>・トイレを洋式に改修してほしいです。</p>	<p>・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。</p>
13	<p>・音響の機械（出力端子）直して下さい。</p> <p>・クーラーを早く修理してほしい。（1F）</p>	<p>・申し訳ございません。業者に点検修理を依頼します。</p>
14	<p>・エアコンの効きが場所により差があり、調整が難しい。</p>	<p>・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。</p>
15	<p>・工作実習室の床に凹みがある。</p>	<p>・ご迷惑おかけして申し訳ありません。早急に修理いたします。実施済み</p>
16	<p>・空気清浄機、加湿器を花粉の時期、インフルエンザの時期は公衆衛生の面で導入して欲しい。</p>	<p>・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。</p>
17	<p>・隣の部屋とのパーティションが薄く、隣の声気になる。</p> <p>・となりの声が聞こえるので、にぎやかな活動をおとなりでしているときは、少し気になる。</p>	<p>・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。</p>
18	<p>・となりの声が聞こえるので、にぎやかな活動をおとなりでしているときは、少し気になる。</p>	<p>・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。</p>
19	<p>ホームページについて</p> <p>・普通。</p> <p>・ゴチャゴチャしている。スマホ非対応。</p> <p>・デザイン、フォント、予約ページがわかりづらい（川崎市施設全般）。</p> <p>・予約できる場所も「予約できません」と表示されるので見づらい。</p> <p>・細かいのでもう少しシンプルにしてほしい。</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。今後、より見やすくわかりやすいホームページを構築してまいります。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3日前～当日までの空き情報がわかるとありがたいです。</li> <li>・他のHPを参考にした方が良い。</li> <li>・ホームページが見られるのでアクセスがわかりやすいが、駅周辺に案内があってもいいのでは。マルイ周辺の階段近くとか。</li> <li>・各部屋の大きさ（坪数）などわかるとうれしい。</li> <li>・駅からの地図がもっとわかりやすいとありがたいです。</li> </ul>	
20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約が取りにくい。</li> <li>・場所も良く料金も安いのですが予約が取りづらいですね。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご迷惑をおかけして申し訳ございません。空き室の情報につきましては、受付にお問合せください。</li> </ul>
21	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネット予約は便利なのですが半年前から予約出来たらもっとありがたいです。（長い予定が立てられるので）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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いては、ふれあいネット運用センターにお伝えいたします。</li> </ul>
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小さい部屋を増やして予約を取りやすくしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小さい部屋を増改築することは難しいのが現状です。ご要望につきましては、川崎市に伝えたいので協議、検討させていただきます。</li> </ul>
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>・喫煙所が遠い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受動喫煙防止の観点から、現在の喫煙所を動かすことは難しいと考えております。</li> </ul>
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窯を利用したいが、マニュアルや時間の制限が分からず手を出せずにいます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・陶芸窯のお部屋に取扱説明書がありますのでご利用ください。陶芸窯の予約方法につきましては受付にてお気軽にお問い合わせください。</li> </ul>
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洋裁実習室のWi-Fiの電波が良くないです。</li> <li>・工作室にてWi-Fiが使えるようにしてほしいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見、ご要望有難うございます。</li> <li>施設設備の充実を図り、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努めます。</li> </ul>
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示場を1つの部屋として頂けたらとても便利です</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示場の防音化に関するご意見、ご要望につき</li> </ul>

	す。パーテーションの様な壁だと資料室への音漏れがとても気になって集中できないので。	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
27	・自販機の飲み物代が高い。	・自販機の契約の際に業者と協議を行い検討していきます。
28	・各部屋が施錠できるようになってほしいです。	・展示場以外のお部屋は施錠できます。展示場につきましては部屋の構造上施錠は出来ませんのでご了承ください。
29	プロジェクターを貸してほしい。	・2階受付にて有料でお貸出ししておりますので、お気軽にお問い合わせください。
30	・テーブルの不良品が多い。 ・イスやテーブルが壊れている時がある。	・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。
31	・駐車料金がもう少し安いとうれしいです。(いつも近くに止めているので) ・主催者枠の駐車場1台無料サービスか、せめて2時間無料サービスがあればうれしい。ほかの施設ではあるので。(麻生市民館&多摩市民館)	・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。
32	男性職員の一部が暗く覇気がない、笑顔も必要。 ・昼休憩だったらしく少し忙しそうにされていました。 ・受付の手際が悪く感じます。領収書はあらかじめ印刷、なつ印、切断しておいてほしいです。 ・打ち合わせ時、当方の利用目的や内容に対して、備品や機材の申し込みを確認して頂きたい。	・申し訳ございません。利用者への接遇マニュアルをもとに接遇の研修を実施し、利用者サービスの向上に努めます。 <b>実施済み</b>
33	・いつも鏡のセットなどありがとうございます。 ・駐車場もあり使い勝手が良い。 ・利用料金が安い。 ・道具がそろっている。	・ご利用いただき有難うございます。今後ご利用者の皆様に気持ち良く当館をご利用していただこうに努めてまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋が広く、ゆったりしていて、備品も充実していて有難いです。</li> <li>・利用料金の適度な価格。</li> <li>・夜間の時間が長いので利用しやすい。</li> <li>・高津市民館より料金が安い。(人数が少ないため)</li> <li>・予約しやすい。(P Cからなので)</li> <li>・料金が安いのに設備がよいので。</li> <li>・囲碁のセットが備えている。</li> <li>・利用しやすい。</li> <li>・溝の口近辺の施設の中で一番、雰囲気自由だから。</li> <li>・ホールの設営をしていただけるのでとても助かっています。</li> <li>・和室がいつもきれいで使いやすくありがたいです。</li> <li>・冬場に便座があたたかいのありがたいで Wi-Fi が入ってとてもよいです。</li> <li>・会場の設営をやっていただけるのが助かります。</li> <li>・洋裁実習室を使わせていただいておりますが、設備がとても良いです。</li> <li>・自宅の前なので、便利で利用しやすい。</li> <li>・工具を使用し作業ができる。</li> <li>・学校から近いから利用しやすい。</li> </ul>	
34	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常にすばやく対応してくださり助かっています。</li> <li>・開始前からクーラーをつけて下さりありがとうございます。</li> <li>・どの職員の方も非常に丁寧に対応していただき、安心して利用できます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大変あたたかいお言葉をいただき有難うございます。</li> <li>今後とも施設環境の向上、職員の教育や啓発等、ご利用者の皆様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。</li> </ul>

<p>・いつも気持ちよく使用させていただいております。公的な施設では対応が悪いことが少なからずありますが、こちらの職員の方々はいつも丁寧で感謝しております。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・女性職員の対応が良いので。</li><li>・親切だから。</li></ul>	<p>お気づきの点などございましたら、お気軽にお声をお寄せください。</p>
--	--