

てくのかわさき利用者アンケート結果

24年8月

アンケート回答数：138名（138名配布、回収率75.4%）

実施期間 平成24年8月1日～31日

(1) サービスの重要度と満足度

項目	区分	重要度					満足度				
		とても重要	重要	どちらでもない	重要でない	全く重要でない	大いに満足	満足	どちらでもない	不満	極めて不満
① 利用手続き(予約・支払方法)	人数	48	70	14	1	0	32	74	17	6	1
	パーセント	36%	53%	11%	1%	0%	25%	57%	13%	5%	1%
② 休館日(月1回、第1水曜日)	人数	20	41	51	11	7	17	62	47	2	2
	パーセント	15%	32%	39%	8%	5%	13%	48%	36%	2%	2%
③ 利用時間帯(午前・午後・夜間)	人数	48	65	13	1	1	35	77	13	4	1
	パーセント	38%	51%	10%	1%	1%	27%	59%	10%	3%	1%
④ 施設の利便性	人数	60	66	5	0	1	45	70	13	1	0
	パーセント	45%	50%	4%	0%	1%	35%	54%	10%	1%	0%
⑤ 当館主催の事業について	人数	13	39	68	3	4	14	37	69	1	0
	パーセント	10%	31%	54%	2%	3%	12%	31%	57%	1%	0%
⑥ 職員の対応(説明・言葉・態度)	人数	48	67	16	1	0	64	60	9	0	0
	パーセント	36%	51%	12%	1%	0%	48%	45%	7%	0%	0%
⑦ 利用料金	人数	60	63	10	1	0	39	45	31	16	1
	パーセント	45%	47%	7%	1%	0%	30%	34%	23%	12%	1%
⑧ 備え付けの設備・器具・備品	人数	33	74	23	2	0	25	62	43	3	0
	パーセント	25%	56%	17%	2%	0%	19%	47%	32%	2%	0%
⑨ 貸し出しの設備・器具・備品	人数	26	72	28	2	0	24	47	50	3	0
	パーセント	20%	56%	22%	2%	0%	19%	38%	40%	2%	0%
⑩ 会館の清潔度や環境等の管理面	人数	37	87	9	0	0	27	83	16	8	0
	パーセント	28%	65%	7%	0%	0%	20%	62%	12%	6%	0%
⑪ 施設の広報(ホームページ・案内など)	人数	23	59	41	4	1	19	45	59	2	1
	パーセント	18%	46%	32%	3%	1%	15%	36%	47%	2%	1%
⑫ てくのかわさきの全般的な満足度	人数						36	84	11	0	1
	パーセント						27%	64%	8%	0%	1%

(2) アンケート回答者の性別&年齢

	性別		年齢				
	男	女	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
人数	46	76	6	20	32	26	51
パーセント	38%	62%	4%	15%	24%	19%	38%

(3) ご利用になった施設

	ホール	第1	第2	第3	第4	第5	会議室	談話室	和室	展示場	調理	洋裁	理美容	工作	陶芸
人数	20	21	27	3	15	24	5	20	11	8	4	10	16	10	2
パーセント	10%	11%	14%	2%	8%	12%	3%	10%	6%	4%	2%	5%	8%	5%	1%

(4) ご利用の頻度

	週1～2回	月1～2回	年5～6回	年1～2回	その他
人数	21	71	20	22	1
パーセント	16%	53%	15%	16%	1%

(5) どちらから

	高津区	宮前区	多摩区	中原区	その他田崎の区	横浜市	東京都	その他
人数	62	23	12	20	12	12	11	5
パーセント	39%	15%	8%	13%	8%	8%	7%	3%

(5) 何でお知りになりましたか

	ホームページ	ふれあいネット	口コミ	その他
人数	18	60	31	15
パーセント	15%	48%	25%	12%

利用者アンケートに於けるご意見(24年 8 月)

	お気づきの点	今後の対応など	実施日
1	<p>ホールの床がいつもかなり汚れているので、ほこりの掃除以外にも水拭き等を頻繁にお願いできたらうれしいです。プロジェクターの代金をもう少し安きお願いします。</p>	<p>たいへん申し訳ございません。清掃につきましては、毎朝、各所清掃担当員が清掃しておりますが、より拭き掃除についても徹底いたします。</p> <p>液晶プロジェクターに使用料につきましては、維持管理にかかるコストや近隣施設の価格を参考にして設定させていただきました。なお、投影に必要なスクリーンの貸し出しにつきましては、プロジェクターの料金に含まれます。</p>	
2	<ul style="list-style-type: none"> ・PCが使い易い設備としてほしい。 ・第4研修室、第5研修室などでもインターネット(有線)に接続できるともっといいです。すごく使える回線が増えます。今の第1と第2はやはり隣の声もれもれです！少し気になるかと気を使ってしまいます。だから一室ごとになっている部屋でネット接続できた方が、利用するお互いにとって親切かと感じます。 	<p>1階第1・2研修室には、元来のOA対応をさらに拡充させるために、インターネットをご使用いただけるようにいたしました。また、4階会議室においても、インターネット環境を構築いたしました。</p> <p>第4ならび第5研修室につきましては、今後のインターネット設備の利用状況を踏まえたうえで、検討したいと思います。</p> <p>第1研修室と第2研修室は、簡易間仕切りで仕切られる構造上、遮音性がよくありません。両方の部屋が予約できる場合は、間仕切りを収納して、一つのお部屋としてお使いいただくことをお勧めします。</p> <p>尚、無線LANを使用した場合、お部屋の定員以上の台数のパソコンを接続いただけます。</p>	

3	<p>中小企業なのでとても助かっています(予算的に)。抽選申し込みの日より前から使用不可になっている日が多い月があり、困っています。何なのか?「市の行事」と言われたが??そんなに市の行事があるのか?何をやっているのか?公開してほしい。どんな団体は、より優先して予約できるのか?本当に平等なのか?と不信に思うことがあります。</p>	<p>各会館の設置目的があり、その目的が優先します。当館の場合、技能・技術の振興や継承の拠点となることを主な目的とした施設であります。川崎市技能職団体連絡協議会、当館主催事業、また市の事業等、会館の設置趣旨等に沿った利用が優先されます。ご理解ご了承お願いいたします。</p>	
4	<p>・日・祭日(夜間)の料金が高すぎる。20%増を減額してもらえませんか?例えば10%増とか、5%増とか。</p>	<p>土日祝祭日の割増については、川崎市生活文化会館条例により定められております。今後の料金設定につきましては、川崎市と検討させていただきます。</p>	
5	<p>・会議室の利用料が少し高いと思います。又、どうしようもないと思いますが、～18:00まで使用の時、夜間を借りないといけないので勿体ない気がしてしまう…。</p>	<p>料金につきましては、施設面積、定員、設備や施設目的等を算出根拠として設定されていること、また、建物や設備の老朽化に伴い、保守管理にかかるコストについてもご理解をお願い申し上げるとともに、今後とも付加価値の高いサービスや設備の充実に努めて参ります。</p> <p>18時までのご利用を希望される場合、18時以降のご利用者がいなければ、延長してご利用いただけます。</p> <p>ただし、別途延長料金が追加されます。</p>	

6	<p>・少人数のところがもう少し増えたら(安く)と思います。</p> <p>・全体的には利用しやすく、場所も一度来ると便利なことが分る。利用者が増えて抽選が通りになくなったので少し不便。利用人数に対して部屋の広さに問題有。もう少し少人数に対して部屋数が多く望む。</p>	<p>ご利用者さまの増加等により、予約の取りにくい状況となりご不便をおかけしております。</p> <p>日々予約状況は変わっており、キャンセルにより空きが発生する場合も多々ございますので、ふれあいネットまたは受付窓口にてお問い合わせください。</p> <p>現状の施設に部屋数を増設することは難しいと考えます。5階の理美容実習室を、本来の実習以外にも多目的にお使いいただけるように改装いたしました。また、そのほかの実習室につきましても、構造上利用用途に制約がございますが、用途によってはお使いいただけます。お問合せください。</p>	
7	<p>・ある特定の体操サークルの日は第1、第2がかなりひびく。</p>	<p>主催者側に、音量等を控えてご使用いただくようお願いさせていただきます。</p>	
8	<p>・予約時間は真夜中もNetで予約できるようにしてほしい。会社帰りでは予約できない</p> <p>・ふれあいネットのカードシステムがないのは何故でしょうか？(現金払いなので)</p>	<p>空き照会、施設情報管理、生涯学習情報については24時間後利用いただけますが、予約や抽選受付については、年末年始を除く7:00~24:00となっております。携帯電話によるご利用もできますので、お忙しい場合等にご活用ください。</p> <p>予約等ができる深夜の時間帯の拡充についてのご要望は、ふれあいネット運用センターにお伝えいたします。</p> <p>また、指定管理施設におきましては、市の直営施設の料金収受システムを使うことが出来ませんのでご了承ください。</p>	

9	<p>・休館日、平等に毎月変えるとか…？無理だとわかっておりますが、他も(例えばエポック中原)第1水曜日に使用できないことがありますので……。</p>	<p>建物のメンテナンスや清掃等を行う必要上、保守点検日を設けさせていただいております。昨年度から、年間の保守点検日を減らすとともに、保守点検日であっても夜間だけのご利用いただけるようにスケジュール調整を致しました。</p> <p>また、保守点検日を現行の水曜日とさせていただくことにつきましては、年2回行っております利用者アンケートにおいて、ご利用者様のご都合を確認をさせていただいたうえで、設定させていただいております。</p> <p>尚、保守点検日であっても、受付窓口の業務ならび館内の各団体・事務所についても通常業務をしております。</p>	
10	<p>・駐車場がもう少しあると有難い。</p>	<p>駅から近いところに立地する施設ですので、公共の交通機関をお使いいただき、できるだけお車での来館はご遠慮いただきますよう、お願い申し上げます。</p>	
11	<p>・部屋の使用目的をはっきりしてほしい。工作室でダンスなどです。午後に入った時に前の方が片づけてない時があります。領収書もらうのに時間がかかるので、簡単にしてほしいです。</p>	<p>工作実習室のほか、理美容実習室など、利用者の利便を広げるため、従来の使用目的のみに限定されることなく、多目的にご使用いただけるように進めてまいりました。今後も、幅広い用途にお使いいただき、使いやすい施設となるように努めてまいります。</p> <p>施設使用後に現状に戻していただくことは、施設利用の際のお約束として、お願い申し上げます。</p> <p>領収書の発行につきましては、混雑時等にご迷惑をおかけし申し訳ございません。効率の良く事務手続きができる工夫を行うようにいたします。</p>	

12	<p>ボードのマジックが古い？かと思いました。</p>	<p>ホワイトボード用マーカーが古く、書きにくかったことについては、ご不便をおかけしました。マーカーの点検頻度を高めます。また、もし書きにくい場合は内線 206 までご連絡ください。</p>	
13	<p>・調理器具の種類が少ない。</p>	<p>希望する器具等につきまして、ご要望をお寄せください。 利用者の利便向上の参考とさせていただきます。</p>	
14	<p>音響機器の利用に際して、音量の限度を是非ご検討頂きたいと考えております。マイク利用は理解できますが、音楽を無意味に大きな音で流している状態は理解できません。その階中に音がもれています。あまりにも大きな音楽を流す場合、ホールの利用をお願いしたいです。会議室利用で上記行いは控えて頂きたい。</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ございません。 会館の施設については、多用途な利用が考えられますが、度量を超えた音量でのご使用はご遠慮いただいています。 もし、大きな音量などでご迷惑がかかる場合は、2階管理事務室(内線 206)までご連絡ください。</p>	
15	<p>30cmロクロ、3台追加購入希望。ロクロ回転不良気味、グリスアップ希望。</p>	<p>手回しロクロを6台追加で揃えましたので、ご利用ください。 ロクロのグリスアップについては、注油の回数を増やします。</p>	
16	<p>喫煙場所が欲しいです。それ以外ではとても満足しています。</p>	<p>喫煙につきましては、たいへん大勢の人が集まる施設につき、受動喫煙防止にご協力いただきますようお願い申し上げます。</p>	

17	<p>講座などで使用していますが、隣の音がうるさくて、集中できないことが良くあります。</p>	<p>お隣の音が気になる場合などは、受付管理事務室を通して音の発生源であるお部屋に注意を促すなどの対応を取らせていただいております。お部屋の内線 206 でお知らせください。</p>	
18	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ、ウォシュレット希望。 ・トイレを改善していただきたいです。 	<p>洗浄機付の便座の設置については、今後の検討課題とさせていただきたいと思えます。</p>	
19	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の皆様の対応が親切でとても気持ちがいいです。 ・受付の方、又電話での対応がとても良く感謝しています。 ・当館の事務の方は親切で、利用する方は助かります。今後ともこのまま宜しく御願ひ致します。 ・いつもとてもていねいに対応して頂きありがとうございます。 ・職員の皆様の丁寧な対応のおかげで、いつも気持ち良く利用させていただいています。 ・いつも気持ち良く使わせていただいています。ありがとうございます。 ・また利用させていただきます ・いつも利用させていただき、誠にありがとうございます。 ・今の処、勉強会に利用させて頂いているだけですので、特に有りません。 ・いつもありがとうございます。 	<p>大変あたたかいお言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>今後とも施設環境の向上、職員の教育や啓発等、ご利用者様に気持ち良く当館をご利用していただけるように努めます。</p> <p>また、常にご利用者様の声に耳を傾けながら、施設の運営に努めていく所存でございますので、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下さい。</p>	

<ul style="list-style-type: none">・収容人数が手頃なのと利便性がよいので、何回か使わせてもらいました。・いつもとてもお世話になっています。ありがとうございます。・いつもお世話になっております。とても親切にして頂いていて感謝です。		
---	--	--