

## てくのかわさき利用者アンケート結果

25年4月

アンケート回答数: 167名(242名配布、回収率69.0%)

### (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	どちらなでもない	重要でない	全く重要ない	大いに満足	満足	どちらなでもない	不満	極めて不満
① 利用手続き(予約・支払方法)	人数	61	73	17	2	1	35	85	24	12	2
	パーセント	40%	47%	11%	1%	1%	22%	54%	15%	8%	1%
② 休館日(月1回、第1水曜日)	人数	24	49	57	11	9	26	60	64	5	1
	パーセント	16%	33%	38%	7%	6%	17%	38%	41%	3%	1%
③ 利用時間帯(午前・午後・夜間)	人数	58	74	17	0	1	40	84	22	6	2
	パーセント	39%	49%	11%	0%	1%	26%	55%	14%	4%	1%
④ 施設の利便性	人数	70	72	10	0	0	62	74	16	2	1
	パーセント	46%	47%	7%	0%	0%	40%	48%	10%	1%	1%
⑤ 当館主催の事業について	人数	17	42	75	8	6	20	42	84	1	0
	パーセント	11%	28%	51%	5%	4%	14%	29%	57%	1%	0%
⑥ 職員の対応(説明・言葉・態度)	人数	48	88	10	1	2	80	60	16	1	0
	パーセント	32%	59%	7%	1%	1%	51%	38%	10%	1%	0%
⑦ 利用料金	人数	58	72	16	0	1	35	58	41	17	3
	パーセント	39%	49%	11%	0%	1%	23%	38%	27%	11%	2%
⑧ 備え付けの設備・器具・備品	人数	42	72	31	4	0	37	71	41	5	0
	パーセント	28%	48%	21%	3%	0%	24%	46%	27%	3%	0%
⑨ 貸し出しの設備・器具・備品	人数	33	78	35	2	2	34	73	43	5	0
	パーセント	22%	52%	23%	1%	1%	22%	47%	28%	3%	0%
⑩ 会館の清潔度や環境等の管理面	人数	42	88	17	1	1	41	91	20	4	1
	パーセント	28%	59%	11%	1%	1%	26%	58%	13%	3%	1%
⑪ 施設の広報(ホームページ・案内など)	人数	24	64	52	4	0	25	60	62	5	0
	パーセント	17%	44%	36%	3%	0%	16%	39%	41%	3%	0%
⑫ てくのかわさきの全般的な満足度	人数						46	89	19	1	0
	パーセント						30%	57%	12%	1%	0%

### (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	51	97	4	32	42	25	59
パーセント	34%	66%	2%	20%	26%	15%	36%

### (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	21	19	21	4	23	36	14	29	18	10	4	9	18	9	2
パーセント	9%	8%	9%	2%	10%	15%	6%	12%	8%	4%	2%	4%	8%	4%	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	23	78	30	33	2
パーセント	14%	47%	18%	20%	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	81	25	15	17	17	21	10	8
パーセント	42%	13%	8%	9%	9%	11%	5%	4%

### (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	26	66	40	22
パーセント	17%	43%	26%	14%

## 利用者アンケートに於けるご意見(25年3月)

	お気づきの点	今後の対応など	実施日
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他、公共施設に比べて金額(利用)が高いわりには、汚い！ いつもこちらで掃除(モップがけ)をしています！</li> <li>・トイレ蛇口回りの水垢、ステンレスたわし等でこするときれいになるはず。この輪があると水回りの清潔感が一気に落ちます。</li> <li>・空気の入替え、和室テーブルのそうじ、和室の掃除機をかけて下さい。アレルギーの方がいて反応してしまいますので。</li> <li>・床の張り替えでとても使い易くなりました。作業台、床が木屑の粉だらけでほこりっぽい。ぞうきを備え付けてほしい。</li> <li>・調理実習室の床や、レンジ下の段やコンセント回りが、黒ずんでいて汚いと思います。てくのは、職員さんの対応もとても良く、そうじもきれいだと思いますが、調理室のその部分だけが気になります。あと、公的施設なので、きなりっこ石鹼を置くべきだと思います。対応よろしく願います。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">たいへん申し訳ございません。今回ご指摘いただきました件につきましては、清掃担当員に対し徹底した指導を行うとともに、職員においても、環境衛生への対応をできるようにいたします。</p> <p style="text-align: center;">和室につきましては、掃除機を常備し、突発的な汚れ等に対しても即応できるようにいたします。</p> <p style="text-align: center;">また、調理実習室につきましては、3月に専門業者に委託して、特別清掃を実施いたしました。今後も、同様の清掃を定期的に行います。</p>	

2	<p>日曜夜の使用料金を安くしてもらいたい。</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>	
3	<p>利用料金が他の公的施設より高い。</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>	
4	<p>・小さな部屋を利用したいのですが、談話室のみでもっと他にもあるといいですネ。利用しやすい料金なので活用したい方が多いようで、とりにくいです。</p> <p>・1,2年前から、和室が大変とりずらくなった。できた時から使っているのが本当にこまっています。昨年グループでの変更があって、少し期待していたのですが、逆にもっと使えなくなって、とても残念です。</p> <p>・抽選の公平さが良くわからない。前よりはずれが多いように感じています。できれば統計など公表してほしい。</p> <p>・ホールなども、ふれあいネット予約可にして欲しいです。</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>抽選につきましては、ふれあいネットにおいて機械的に処理されております。</p> <p>てくのホールの予約については、使用目的の確認や会場レイアウトの打ち合せ等の必要があることから、当館において抽選ならび随時予約の受付を行っておりますことをご了承ください。</p>	

5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第1研修室の利用者の声がかなり聞こえた。</li> <li>・お隣の部屋からの音漏れがひどい時があり、丁重にお願いしたことがあります。壁が薄いのがとても残念です。</li> </ul>	<p>第1研修室と第2研修室の間は、簡易的な移動間仕切りで区切られており、構造的な問題として、遮音性に劣ります。</p> <p>ご利用の際は、双方のご利用者さまにご迷惑がかからないようにご配慮いただくことをお願いするとともに、もし、隣室の音声等が気になる場合は、受付事務所にお申し出ください。</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>	
6	<p>Net予約は深夜の時間も利用できるようにして頂きたい。</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>	
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅から近くて便利が良く、事務所の対応も親切でありがたく使っています。車や自転車も無料で停められるので助かっています。パソコン教室開催があるとうれしい。</li> <li>・駐車場を使わせて頂けるのが、大変助かります。</li> </ul>	<p>駐車場につきましては、台数に限りがあります。健常者の身障者用レーンの使用やレーン以外の駐車は、ご遠慮いただいております。</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> <p>パソコン関係の教室は、年間数回開催しておりますので、当館HP等でご確認ください。</p>	
8	<p>サークルの宣伝の場所を増やしてほしい。</p>	<p>2階エントランスにサークル掲示板を設置しているほか、サークル情報を登録していただいた場合、受付窓口にて情報のファイルを、サークルに関する情報をご要望の来館者に開示しています。</p>	

		また、当館のホームページにおいても、サークル情報を公開しています。	
9	・備品のボードの油性のペンの先が満足の商品がない。	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。	
10	・ミシンの調子があまり良くないので調整していただければ有難いです。ミシンに備え付けの細かいものが無い場合がある。(例：ミシンの糸のおさえやボビンなど…)	ご不便をおかけし申し訳ございません。定期的に専門業者に点検を委託いたします。 また、機械の不具合等にお気づきの場合は、受付までお知らせください。 ボビンやミシン針等の消耗品は、ご利用者様にてご用意ください。	
11	暖房があまり効かない。	冷暖房につきましては、省エネの励行を実施しております。 冬の暖房は 19℃、夏の冷房は 28℃の設定について、ご協力をお願いいたします。 寒い場合は、各部屋のコントロール盤にて調整可能です。	
12	手回しロクロのグリスアップ等のメンテをお願いします。中にはベアリングの異音発生するものもあります。	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。	
13	このアンケートの重要度が意味不明。質問の数が多すぎる⇒本当に必要なことに絞るべきです。	「重要度」については、会館の利用に際して、ご利用者がどの要素を大事と考えるかを知るために設問させていただいております。ご利用者にとって、満足度の高い施設を構築するためにも、ご協力をお願いいたします。	

14	<p>ピアノの調律の予算をとって下さい。</p>	<p>ピアノの調律につきましては、年に2回（6月・12月）に行っております。</p> <p>消耗部品等についても、随時交換を行っております。</p> <p>お気づきの点等ございましたら、受付窓口までお申し付けください。</p>	
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも丁寧な対応、ありがとうございます。</li> <li>・いつもありがとうございます。</li> <li>・大変助かっています。今後ともよろしく願います。</li> <li>・職員の方達には親切に対応していただいているので感謝しています。</li> <li>・いつも利用していて領収書名を別名で出してもらっていますが、良く気付いていただき気持ち良く利用させて頂いております。ありがとうございます。</li> <li>・いつもお世話になっています。職員の皆様の対応はいつもすばらしいと感謝しています。</li> <li>・いつも親切にして下さり、ありがとうございます。</li> <li>・職員の方々が親切、丁寧な対応をしてくださり、いつも助かっています。</li> <li>・とても親切にされていて、感謝いたしております。今後とも、宜しく願い致します。</li> <li>・ありがとうございます。又、よろしく願います。</li> </ul>	<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"><li>・いつも利用させて頂き、ありがとうございます。</li><li>・とても親切で、気持ちがいい対応です。</li><li>・職員の方が、いつも親切なので助かっています。</li><li>・いつもお世話になっております。</li><li>・事前に見学させて頂き大変助かりました。ありがとうございました。</li><li>・ありがとうございました。</li><li>・鍵の開閉作業がないので助かる。</li></ul>		
--	--	--