

てくのかわさき利用者アンケート結果

26年3月

アンケート回答数: 223名 (247名配布 回収率 90.2%)

※ 配布期間 3月6日～3月31日

(1) アンケート回答者の性別 & 年齢

	性別		年齢					
	男性	女性	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
人数	98	125	3	9	33	48	50	90
パーセント	44%	56%	1%	4%	14%	20%	22%	39%

(2) どちらから

	市内	市外
人数	182	41
パーセント	81%	19%

(3) お仕事

	会社員	公務員	自営業	主婦	学生	その他
人数	68	8	43	58	2	44
パーセント	30%	4%	19%	25%	1%	21%

(4) 主にご利用の室 *複数回答あり

	ホール	第1～5研	会議室	談話室	展示場	工作	陶芸	調理	理美容	洋裁	和室	その他
人数	29	96	24	23	9	21	6	6	18	18	22	2
パーセント	11%	35%	9%	8%	3%	8%	2%	2%	7%	7%	8%	1%

(5) 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	31	3	124	29	14	18
パーセント	0%	14%	1%	57%	13%	6%	8%

(6) 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	75	32	14	61	59
パーセント	31%	13%	6%	25%	24%

(7) 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
職員の対応	人数		130	70	25	0	0
	パーセント		58%	31%	11%	0%	0%
施設設備や備品	人数		51	110	50	9	2
	パーセント		23%	50%	23%	4%	1%
会館の清潔度	人数		64	105	46	5	1
	パーセント		29%	48%	21%	2%	0%
会館全般的満足度	人数		67	126	38	1	0
	パーセント		29%	54%	16%	0%	0%

* 施設設備や備品の項目で「あまり良くない」「良くない」をつけた理由

⇒いたんでいる所がある。

⇒wifiがとんでいるがID/passを教えてくれない。

⇒テーブル・襖が重い。

⇒I.podに対応してほしい。

⇒古い。

⇒照明が暗い。

⇒お手洗いをもっときれいに！ 第1研修室の入り口の段差がキケン。

⇒洋裁室のテーブルが悪い。

利用者アンケートに於けるご意見(26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"> ・ロッカーの利用について知りたい。 ・会場のテーブルの用意、後片付け等をして下さるので、こちらは来るだけで本当に助かります。ホールの予約が簡単にならないものか、その点だけ…お願いしたいです。職員の方々も、とても親切で感じ良い方ばかりです。追加「ロッカーがほしい」との声がありました 	<p>てくのホールの予約につきましては、レイアウト等の打ち合わせが必要なことから、ふれあいネットから予約いただくことが出来ません。電話で予約を承ることが出来ますので、ご利用ください。</p> <p>平成26年度より、契約式のロッカーをご用意しております。ご希望の方は受付までお申し込みください。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・空調のリモコンがつぶれています。 ・冷暖房の設備、使い方がわかりにくかったです。 	<p>空調の調整がわかりにくい場合は、内線206へご連絡ください。事務室にて調整いたします。</p>
3	<p>ミシンのメンテナンスをこまめにしてほしいです。</p>	<p>専門業者によるメンテナンスを不定期で行っておりますが、今後は定期的な点検をいたします。</p>
4	<p>そうじ用具を1部屋に一つ置いて欲しいです。</p>	<p>箒と塵取りの設置をいたします。</p>
5	<p>扇風機を用意してほしい。暖房といわず、冷房の時も風の行き渡りが良いので。</p>	<p>冷暖房効果の向上と省エネ効果が期待できますが、今後の需要等を見ながら、扇風機の設置または貸し出しするかについて検討させていただきます。</p>
6	<p>トイレをウォシュレットにしてほしい。</p>	<p>予算面での課題もありますので、今後の計画の中での検討課題</p>

		の一つとさせていただきます。
7	陶芸室の備品、30cmφのロクロ3台増加希望。	ロクロにつきましては、すでに陶芸実習室の定員分の台数をそろえておりますが、不具合や故障等がある場合は、事務室までご連絡ください。
8	談話室をいつも利用させて頂いております。講座を開いているのですが、講師側なので、テキストや台本を置く台(学校の教室で先生が使用)があると助かります。	談話室は狭い部屋ですので、現状の机と椅子を置くにとどめております。演台をご希望の場合は有料で貸出しを行っております。
9	和室以外で、ヨガやキッズルーム用に、土足では無い(靴を脱いで入室する)お部屋があったらいいなと思います。	ゴザを無料で貸出しておりますのでご利用ください。
10	工作室に鏡があれば、踊り等で使用できるので利用率UP。和室の鏡なども利用しやすくと、踊りなど若い人達の利用率が上がる(高津の人口比率は3~40代が多いから)。良い立地と建物なので市民のための設備にしていただけると嬉しいです。	ご提案ありがとうございます。今後の需要見込みなど勘案しながら検討いたします。
11	<ul style="list-style-type: none"> ・談話室は、となりの音がうるさいと、とても気になる。前の時間の方が机の上に演芸、工作のカス(?)などを残していることがある。 ・使用后、きれいに清掃せずに帰るグループがいます。注意下さる様お願い致します。 ・木の粉が作業台、丸椅子に付着していて利用しにくい。 ・拭き掃除はするのですが、たまに物入れの 	<p>申し訳ございません。お隣の音につきましては、事務室までご連絡いただければ、こちらから注意をさせていただきます。</p> <p>清掃につきましては、清掃担当員に徹底させるとともに、職員も利用終了後、よく確認してまいります。</p>

	<p>所からホウキ等出入れする際、大きなホコリがあり気になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大変使いやすく、ありがたく思っております。ただホワイトボードのペンが時々かけないものばかりになってしまう。 	<p>ホワイトボードのマーカーにつきましてもよく確認してまいります。</p>
12	<ul style="list-style-type: none"> ・悪天候の時の場合は無料にしてほしい。 ・2月の雪の日に荒天で集まりがなくなった時に、場所代を普通にとられたのももう少し、配慮があってもよかったですのでは？ 	<p>J R南武線と東急田園都市線がいずれも運休となった場合は、当日のキャンセルをお受けしています。その場合につきましても、施設のご利用があった場合には利用代金を頂戴させていただいております。</p> <p>なお、震災等で電気等が使えないなど、通常のサービスが提供できないような場合には、利用代金はいただきません。</p>
13	<ul style="list-style-type: none"> ・お願いしたレイアウトが出来ていない事がある。 ・大会議室のプロジェクター用の信号コネクタと演台との距離があり、お借りしたケーブルでは届かなかった。 	<p>申し訳ありません。事前準備についての確認を徹底してまいります。また、ケーブルにつきましては、長いものをご用意しておりますので、2階受付までご用命ください。</p>

14	<p>・無線LANのパスワードを判りやすく、不正利用を防げる方法で公開してほしい。夜間の会場貸出しを試しに半数の会場で（1コマ当たり4時間のところ）2時間にしていだけないか？</p>	<p>無線LANのパスワードにつきましては、定期的に変更をすることから、お部屋のご利用の際に、部屋ごとのパスワードをお知らせさせていただいております。また、各LANのネットワークには入れないように設定してあります。</p> <p>夜間の施設貸出しの単位を現状の4時間から2時間に変更することにつきましては、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
15	<p>・部屋使用料金、備品使用料金がもう少しお安くなれば尚有難いです。</p> <p>・利用料を安くして欲しい。</p> <p>・他の施設に比べて利用料が高めです。</p> <p>・利用料のわりには汚い！！ 机、イスばかりが立派なのは、なぜ？</p>	<p>料金につきましては、施設面積、定員、設備目的等を算出根拠として設定されていることと、建物や設備の老朽化に伴い、保守管理等にかかるコストについてもご理解をお願い申し上げます。また、利用料の割に高いとのご指摘につきましては、申し訳ございません。</p> <p>清掃等環境美化についての配慮を高めるとともに、付加価値の高いサービスや設備の充実に努めてまいります。</p>

16	<ul style="list-style-type: none"> ・すべてに大満足、ただひとつだけ・・・第1水曜、談話室が使用できないことでしょうか・・・残念！ ・休みが第1水曜日ではない方がいい。曜日的に平等にしてほしい。 	<p>建物のメンテナンスや清掃等を行うために保守点検日をもうけさせて頂いております。保守点検日は毎月第1水曜日と利用者の皆様方に浸透しております。曜日等が不定期になると利用者の皆様が混乱する恐れがあることから一定の曜日に決めさせて頂いております。</p> <p>なお、保守点検日であっても、受付並びに夜間の利用は通常業務をしております。ご理解ご協力をお願い致します。</p>
17	<ul style="list-style-type: none"> ・理美容室なかなか使えないので、理美容室を会議で使うのではなく、理美容で使いたいです。 ・教室の予約について、教室の特性にあった利用目的先を優先的に予約出来ればと思います。 ・希望の日程が非常に取れにくくなっております。 ・6～10人位で使える部屋が予約しにくくて、この問題を解決していただけたら嬉しいです。 ・当日、あるいは前日にキャンセルしたお部屋が、使用出来ると良いですね。 	<p>ご利用者さまの増加また利用用途の多様化等により、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>なお、川崎市技能職団体連絡協議会に加盟して、事前に登録されている団体様につきましては、1年前からのご予約が可能となっております。</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>また、キャンセルにつきましてはご利用日3日前まではお受けしておりますが、当日または前日の</p>

		キャンセルはシステム上、致しかねますことをご了承ください。
18	・いつもありがとうございます。表札をふれあいネット登録個人名で出すのはやめて下さい。	表札の名前につきましては、事前にお申し出があれば、ご希望の名称で表示させていただいております。
19	・何か催し物やイベントがあったら教えてほしいです。～祭りなどがありましたら参加したいです。	館内に表示したり、チラシを配架しているほか、幣館HPでも広報しております。今後は、各種インターネットサービスを通じての広報の拡大に努めていきます。
20	・現金精算以外(口座振替)などの方法もあると助かります。	<p>下記の口座までお振込みいただく方法もございます。この場合には、お振込みにかかる手数料につきましては、ご利用者様のご負担とさせていただきます。</p> <p>横浜銀行溝口支店 1750577 振込先 川崎市生活文化会館</p> <p>郵便振替 口座番号 00240-580312 加入者名 川崎市生活文化会館</p>

21	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宣伝できる良いサービスです。これからも利用したいです。駅から近いし、申し訳ありません。 ・ 駅から近く、駐車場もあり、喜んで利用させて頂いています。 ・ ほぼ毎月利用させて頂いております。今後ともよろしく願いいたします。 ・ 今日はありがとうございました。きれいな施設でした。また使わせていただきます。 ・ 駐車場があって嬉しい。 ・ 毎回、とても満足しています。 ・ 市内の他の施設に比べて対応がかなり良い。いつもありがたく利用しています。 ・ いたれりつくせりでこのような施設を貸して頂けることは、ありがたいです。 ・ いつも親切にして下さり、ありがとうございます。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。 ・ いつも利用させて頂き、ありがとうございます。 ・ 色々な面でとても良く対応していただきました。また利用させて頂きたいと思います。 ・ 窓口の対応等は良いと思います。 ・ 言葉使いがとても丁寧で、こちらの身になって対応して下さるのでいつも感謝しています。 ・ いつも気持ち良く対応して頂き感謝。 	<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、お気軽にお声をお寄せ下さい。</p>
----	---	---

- ・気持ち良く使用させて頂きました。ありがとうございました。
- ・毎年てくのまつり楽しみにいたしております。
- ・公共の施設とは思えない程、職員の方の対応が良いと思います。
- ・受付の方がとっても感じが良くて借りやすいです。
- ・職員さんが親切で感じが良い。
- ・使いやすかったです。
- ・「段差注意」の貼り紙、大変助かります。
- ・電話での対応を良くして頂きほっとしています。有難う御座います。
- ・いつも気持ち良く使用させて頂いております。職員の皆様も丁寧で感謝しております。
- ・いつも対応が良い。ホールのセットも、しっかりやってもらえてありがたいです。
- ・いつも元気よく対応していただき、気持ち良く使わせて頂いております。職員の方々は皆さん親切で感じが良く感謝です。
- ・リーズナブルな価格で利用できるのが良い。設備も目的に合致するので、また利用したい。
- ・毎年利用させて頂きますのでよろしくお願いします。