

## てくのかわさき利用者アンケート結果

平成26年8月

アンケート回答数：216名（267名配布 回収率 80.9%）

※ 配布期間 8月18日～9月17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	99	115	0	6	25	49	51	85
パーセント	46%	54%	0%	3%	12%	23%	24%	39%

\* 未記入 2名

(2) どちらから

	市内	市外
人数	167	49
パーセント	77%	23%

(3) ご利用目的

	サークル活動	会議	研修	その他
人数	105	49	32	29
パーセント	49%	23%	15%	13%

\* 未記入 1名

(4) 主にご利用の室

	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	34	93	19	22	14	19	4	2	17	13	14	0
パーセント	14%	37%	8%	9%	6%	8%	2%	1%	7%	5%	6%	0%

\* 重複有り

(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	7	114	31	19	14
パーセント	0%	14%	3%	53%	14%	9%	6%

(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	77	20	4	56	47
パーセント	38%	10%	2%	27%	23%

\* 未記入 12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	119	84	10	1
職員の対応	パーセント	56%	39%	5%	0%	0%
	人数	45	113	43	6	6
施設設備や備品	パーセント	21%	53%	20%	3%	3%
	人数	65	108	36	4	3
会館の清潔度	パーセント	30%	50%	17%	2%	1%
	人数	75	104	32	5	0
会館全般的満足度	パーセント	35%	48%	15%	2%	0%

\* 未記入 職員の対応 2名、施設設備や備品 3名

## 利用者アンケートに於けるご意見(26年8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"> <li>・価格が高い</li> <li>・料金がもう少し安価だと有難いです。市民館は和室が 1,600 円なので、約 1,000 円高いてくのでは少々利用しづらいです。折角良い施設と優しい職員の皆さんの対応なのにもったいない……</li> <li>・他の施設に比べて、使用料が高い。</li> <li>・使用料が少し高めかな…</li> <li>・ホール、工作室等、もう少し安く使えると有難いです。</li> <li>・趣味のサークル利用料金が低い。川崎市の補助を！ 高齢者の助成を！</li> <li>・もう少し、会議室等の料金を下げて欲しい。</li> <li>・時間貸して頂けると、値段的にも使用頻度も良いと思います。</li> <li>・高い金額の割に、いつも汚い。会議用のイスが重すぎる。普通のパイプ椅子に替えてほしい(理美容室)。</li> <li>・ホール使用の場合、第3研修室の料金は何か(無料に)ならないものではないでしょうか。</li> </ul>	<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へのご理解をいただきたくお願い申し上げます。今後とも、より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。また時間貸しについては、現状では考えておりませんが、利用者の皆様により利便性の高い利用方法考えてまいります。</p> <p>理美容室については清掃担当員に徹底させるとともに、利用終了後の確認も徹底いたします。椅子については今後の検討課題とさせていただきます。</p> <p>ホールと第3研修室は、構造的に個別の利用者が同時に使用することには不都合があるため、併せてのご利用をお願いしております。ただし、ご利用日の3日前までに予約がない場合は、ホールもしくは第3研修室のみのご利用を承ります。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クーラーのスイッチが感電しそう。会議用のイスが重すぎる！ もう少し、利用度が上がる様に工夫して貰いたいです。</li> </ul>	<p>スイッチについては補修や交換等を検討していきます。また会議室の椅子の更新については、早急な対応は致しかねますが、できるだけご要望に沿えるように計画的に取り組んでまいります。</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホワイトボード用マーカー6本のうち、青色がかすれて書けなかった。廊下、部屋、トイレ、何れもピカピカ光っていて気持ちよかった。いつ来てもキレイだ。敬服しました。</li> </ul>	<p>申し訳ございません。マーカーについては良く確認しておきます。</p> <p>また、内線 206 にお申し付けいただければすぐに新品をお持ちいたします。</p>

4	<p>・理美容器具を使いたいのので、こんなに広い会議室は必要ありません。アコーデオンカーテンなどでも良いので、分けて頂くとより取り易くなるかも？です。</p>	<p>一つの部屋を分けて貸し出すことは困難と考えております。ご理解をお願い致します。</p>
5	<p>・壁の傷が目立つ、スイッチの壊れ。午後13時からの使用について、準備のため12:30からの入室を希望します。</p>	<p>申し訳ございません。壁の傷、スイッチにつきましては随時確認します。午後のご利用の場合入替になることが多く、午前のご利用が無い場合は12:30頃からの入室について配慮させていただきます。</p>
6	<p>・エアコンが動いていなかった。会議室利用時、最初に空調の確認が必要かと考えました ・クーラーが入らず、暑かった。 ・冷暖房の効きがとても悪く、時々気分を害する方がいる。</p>	<p>申し訳ございません。節電のため設定温度は夏季28℃、冬季18度でご協力いただいておりますが状況に応じて対応いたしますので事務室までご連絡ください。また、断熱効果のある遮光フィルム等の導入を川崎市に提案してまいります。</p>
7	<p>・手廻しロクロ2台追加、手廻しロクログリスアップ整備希望。</p>	<p>ロクロにつきましては定員分の台数を揃えておりますが、不具合や故障がある場合は事務室までご連絡ください。グリスアップにつきましては今後頻度の高い整備を行ってまいります。</p>
8	<p>・いつも有難うございます。談話室ぐらいの大きさと料金の部屋がもう一つか二つ、あれば嬉しいのに！と思います。 ・談話室の予約が取り難いです。小さな部屋がもっとあればと思います。</p>	<p>現状では、会議室の増設は困難な状況です。ご理解をお願い致します。</p>
9	<p>・技連協のお部屋にもっと行き易くしてほしい。WiFiを全館完備してほしい。</p>	<p>工作室の利用時において、建物の構造上ご不便をおかけしております。その場合、建物西側の裏門から入室いただけますのでご利用ください。WiFiについては今後随時導入を考えております。</p>
10	<p>・貸しロッカーがあると良い。</p>	<p>周知が行き届かなく申し訳ありません。平成26年度よりご用意しております。事務室までお尋ねください。</p>

11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水を入れるため、バケツ(黒色)を新しいのにしてほしい</li> </ul>	<p>新品に替えさせていただきます。</p>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お湯が出ると嬉しい。</li> </ul>	<p>洗面所ではお湯は出ませんが、各階にある給湯室でご利用が出来ます。また、貸出し用の電気ポットもございますのでご利用ください。</p>
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工作室の備品(大きな箱)を何とかして頂きたいです。工作室をもっと広く使用したいです。</li> </ul>	<p>大変申し訳ありません。今後、置き場所の変更を含め検討いたします。</p>
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ラジカセがあると助かります。</li> </ul>	<p>貸出し機材としてございますので事務室にお尋ねください。</p>
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鏡が有料でなく、いつもあるとより有難いです。</li> <li>・設備、備品が古い。</li> <li>・トイレにウォシュレットを！ 中古で良いから</li> <li>・手に取ったり、戻したりし易いマイク置台が欲しい。</li> </ul>	<p>全てのご要望にすぐにお応えすることは致しかねますが、できる限りご要望に沿えるように対処いたします。利便性の高い施設を目指し、計画的に備品の更新や新規購入を行ってまいります。</p>
16	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第一研修室を使ったのですが、第二研修室の音漏れが大きかったです。間仕切りに吸音板などを付けてあれば、もう少し改善されると思うのですが。</li> <li>・第2研修室の利用でしたが、隣の音がモロ聞こえる状況で良くない。改善を。</li> <li>・隣の音が気になる(パーティションによる防音)</li> </ul>	<p>第1, 2 研修室の簡易間仕切りについては構造上遮音性が低いのが現状です。お隣の音が気になる場合などは、管理事務室を通じて、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。遮音性を高める改造等を川崎市に要望してまいります。</p>
17	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工作室を使っているのですが、上の部屋の振動が非常に響きます。</li> </ul>	<p>ホールの音だと思えますので、催し物の内容についての確認を徹底いたします。</p>
18	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修室の机の位置を、床に表示してほしい。</li> </ul>	<p>基本となる机の配置図を掲示いたします。</p>
19	<ul style="list-style-type: none"> <li>・陶芸室→使用後のお掃除について、職員の方からの説明があった方が良くと思います。使いたい日に来ると汚れたままのことが多いです。</li> </ul>	<p>ご利用者様には現状復帰の願いをさらに徹底させていただくとともに、日常清掃を徹底いたします。</p>

20	・レイアウト通りになっていなくて困ってしまいました。いつもお世話になっております。	申し訳ありませんでした。事前準備についての確認を徹底いたします。
21	・お休みの曜日(保守点検日)を変えてほしい。 ・一年を通して利用出来たらと思います。	現在、保守点検日での午後からの開所にむけて調整中です。今しばらくお待ちください。
22	・希望する講座、ヨガ・パソコン教室。	パソコンについては開催しております。ヨガについては今後の計画の参考とさせていただきます。
23	・サークル活動を地元の方々にもっと発信しても良いかなと思いました。(高津市民館より地味？な印象…スミマセン…)	「てくのだより」でサークル紹介並びメンバー募集の記事をできる限り掲載しています。また、「てくのまつり」においてサークル活動の成果を披露していただいています。さらに、機会があればフェイスブック等へも掲載をしております。
24	・今後もPM10:00まで、やってほしい	今後も継続してまいります。
25	・予約のHPが夜間に使用出来ないのを何とかしてほしい。	予約システムを運用している「ふれあいネット」運用センターにご要望をお伝えします。
26	・予約が取れない時がある。	申し訳ございません。キャンセルが発生する場合もございますので、ふれあいネット又は電話でお尋ねください。
27	・機械にとっても弱く、場所によっては自分達でやってくれと怒られますが、今日は親切にやって頂きました。 ・床、壁、備品などを綺麗にして頂きたいです。お客様に失礼になっております。	機械操作等につきましてはお気軽にお尋ねください。床、壁につきましてはご迷惑をおかけいたし、申し訳ございません。職員全体で注意を配るとともに、ご指摘いただいた場合は早急に対応いたします。
28	・いつもご親切に対応頂き、感謝しております。 ・あまり利用する機会が無いのですが、溝の口周辺での研修その他催しが必要になりましたら、また是非利用させて頂きたいと思っております。 ・研修や会議で利用しています。いつも丁寧に対応して頂いています。ありがとうございます。 ・いつも利用させて頂き、大変助かっております。	大変温かいお言葉をいただきありがとうございます 今後とも施設環境の向上、職員の教育や啓発等、ご利用の皆様にご気持ちよく使っていただけるよう努めてまいります。 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。

<ul style="list-style-type: none"><li>・ありがとうございました。</li><li>・以前よりも会館スタッフの方々がとても親近感もあり、何気ない気遣いもして頂き いつも 気持ち良く利用させて頂いております。有難うございます。</li><li>・いつも気持ち良く利用させて頂いています。有難うございます。</li><li>・いつも丁寧に対応して頂いています。</li><li>・感謝しています。昨年の希望のロッカーも入れて頂きました。貴重品の紛失も届けて頂きました。</li><li>・いつもお世話になっており、有難うございます。今後とも宜しくお願い致します。</li><li>・いつもお世話になり、有難うございます。</li><li>・アクセス・便利性・サービス面等・大変良く、年々抽選が厳しくなって来ていますが、是非これからも借用していけたらと思っています。</li><li>・今後とも宜しくお願い致します。</li><li>・とても感じが良いので、大好きです。</li><li>・いつも使用させて頂き感謝申し上げます。ありがとうございます。</li><li>・いつも有難うございます。</li><li>・職員の皆様の対応が素晴らしいです。会場(ホール)の設営をして頂けるのも有難いです。ただ、人気がありすぎて抽選となるのがつらいです。もう少し料金を高くしても大丈夫です。</li><li>・いつもお世話になり、有難うございます。</li><li>・ホールの下見等、気持ち良く対応して下さったことが 有難いです。</li><li>・いつも丁寧な対応有難うございます。</li><li>・この様な施設があり、とても有難いです。</li><li>・利便性も料金も納得のゆく施設です。今後も活用させて頂きたいと思います。</li><li>・毎回、気持ち良く使用させて頂いております。</li><li>・大変感謝しております。</li><li>・いつもお世話になり有難うございます。</li><li>・いつも有難うございます。こういう場所はあまりないので助かります。</li><li>・利用に合わせて部屋の配置をして頂くなど、大変有難いです。</li><li>・毎月、希望の部屋を使用させて頂け、感謝し</li></ul>	
--	--

	ております。	
--	--------	--

\* ご意見に付いては原文のまま掲載しています。