

てくのかわさき利用者アンケート結果

平成27年4月

アンケート回答数: 211名 (234名配布 回収率 90.2%)

※ 配布期間 3月15日～4月10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	111	4	10	34	43	52	78
パーセント	47%	53%	2%	5%	15%	19%	24%	35%

* 未記入 2名

* 未記入 2名 * 重複有り

(2) どちらから

	市内	市外
人数	166	43
パーセント	79%	21%

* 未記入 2名

(3) ご利用目的

	サークル活動	会議	研修	その他
人数	100	44	26	34
パーセント	49%	22%	13%	17%

* 未記入 11名 * 重複有り

(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	20	92	22	29	11	24	6	9	9	13	22	2
パーセント	8%	36%	8%	11%	4%	9%	2%	3%	3%	5%	8%	1%

* 未記入 3名 * 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	28	2	101	37	23	19
パーセント	0%	13%	1%	48%	18%	11%	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	70	34	7	53	40
パーセント	34%	17%	3%	26%	20%

* 未記入 20名 * 重複有り

(6) サービスの満足度

区分	項目	満足度				
		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	121	65	23	0	1
	パーセント	58%	31%	11%	0%	0%
施設設備や備品	人数	47	85	67	6	4
	パーセント	22%	41%	32%	3%	2%
会館の清潔度	人数	58	89	57	4	1
	パーセント	28%	43%	27%	2%	0%
会館全般的満足度	人数	62	94	50	1	1
	パーセント	30%	45%	24%	0%	0%

* 未記入 有り

利用者アンケートに於けるご意見(27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"> ・特になし、利用料が高いくらいですね。 ・使用料が高いので、検討をお願いします。 ・利用料金が高いと思いますが。 ・もう少し綺麗に掃除して欲しい。幅広い市民が利用できる様に考えて貰いたいです。料金が高いわりには使いにくい。理美容室の会議用のイスを折りたたみのイスにして欲しい！ ・料金が高い。 ・使用料が高いので、もう少し下げて頂ければ使い易い。 	<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ますとともに、付加価値の高いサービスや設備の充実に努めることで、市民一般の皆様へ還元させていただきます。</p> <p>清掃が行き届かなかった点につきまして、たいへん申し訳ございませんでした。清掃の委託業者と打合せの上、清掃担当員、職員ともに確認を徹底いたします。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・2研修室を利用しましたが、隣の声、音が響いて集中しづらかった。 ・隣室の音や声がうるさい。第1研修室にて。 ・第1研修室と第2研修室の間のパーティションが薄く、隣室の音がうるさい(こちらの音が隣に迷惑をかける場合もある)。スタッフの方が優しいので、非常に有難く思っています。今後とも利用させて頂きたいと思っております。宜しくお願いします。 	<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。ご利用の際は、双方のご利用の方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いたします。また、隣室の音声等が気になる場合は受付にお申し出ください。こちらから、主催者側に音量等を控えていただくようお願いいたします。</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・まず、このアンケートが活用されていない。会議に出てもムダ！もう少し利用者の意見を聴いて欲しい。何度も同じことを書いています！床はただの応急処置程度で危険、部屋が汚い(理美容室)、会議用のイスをパイプイスにして貰いたいなど。蛍光灯が切れっぱなしで暗い。エアコンスイッチも剥き出しのまま、かなり長いこと放置している。 	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ございません。理美容室の床につきましては、早急に補修をいたします。清掃に関しましては、清掃担当員、職員とも度に徹底を図ります。照明につきましては、照明器具の耐用年数超過により不作動のものがあるため、随時LED化を進めてまいります。</p> <p>エアコンスイッチも随時補修させていただきます。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> ・和室の照明のオン・オフが判りづらいです。今日は消灯出来ませんでした。また、暖房もその時により効きが悪いというか、操作が判りづらいです。和室は清潔で有難いです。 ・空調の効きが少し弱い気がしました。 ・使い始めてまだ3～4ヶ月、研修に気を取られていて・・・ただ午後時間が経つと足元が冷えてきます。 	<p>照明等の操作がわからない場合は内線206へご連絡ください。受付で対応させていただきます。</p> <p>暖房につきましては、節電のため設定温度は冬季19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。</p>

5	<ul style="list-style-type: none"> ・大勢で使用をするので、トイレが多いと良い。 ・洗浄便座 or トイレ改修を希望 	<p>建物の構造上、トイレの増設は難しいと考えておりますが、今後ウォッシュレット等の設置については検討いたします。</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> ・廊下がうるさい。壁が薄いので隣の部屋の声も響く。 ・共用部での話の音が大きく利用室内まで声が聴こえ困ることがあります。 	<p>大変申し訳ありません。そのような場合は内線206へご連絡ください。受付より音量等を控えていただくようお願いをいたします。</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> ・備品のミシンが良くない(足踏み、動力ベルト切断) ・時々、和室に座らせて頂きますと畳が擦り切れており、ご参加者の方でガムテープ持参して来られる方がおられます。 ・プロジェクター用スクリーンが古い。 ・備品が古い、痛んでいる。 ・楕円形会議室の机がガタガタで重い。軽量の品に変更して欲しいです。 ・工作室の床が波打っていて、踊る時に少し不便。 	<p>備品の点検は随時行っておりますが、不具合等がある場合はお知らせください。専門業者等へ点検修理を依頼いたします。</p> <p>また、備品等についてご希望がありましたら、お知らせください。</p> <p>全てのご要望に対し、すぐにお応えすることは難しいかもしれませんが、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参ります。</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> ・マーカーは定期的にチェックして下さい。 ・ホワイトボードのマジックが薄いので書けるものを。全部屋、Wi-Fi（無線 LAN）にして下さい。 	<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。Wi-Fiにつきましては、漸次導入を検討しております。</p>
9	<ul style="list-style-type: none"> ・汚い、壊れている。鏡が欲しい。 ・細かなゴミが落ちる場合がありますので、床用のモップがあると便利だと思います。 	<p>たいへん申し訳ございませんでした。清掃の委託業者と打合せの上、清掃担当員、職員ともに確認を徹底いたします。</p>
10	<ul style="list-style-type: none"> ・洋裁室は蛍光灯が少なく、暗くて良く見えない事があります。出来たら明るい方が良いのですが…… ・お部屋の電気が暗い、湯が出ないのが少々気になりますが、職員の方がとても感じが良く気持ち良く使わせて頂いています。 ・照明が少し暗い。 	<p>照明につきましては、器具の耐用年数超過により不動作のものが発生しており、申し訳ございません。LED照明化等、照明器具の更新を進めてまいります。お湯につきましては、各階の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ございますのでご利用ください。</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> ・調理室が午前中だと12時までなので、作って片付けまでだと、とても使いづらい。せめて12時半までにして欲しい。調理室の料金が市民館に比べて、とても高い(器具代が別にかかるので) 	<p>午後の利用の方がいらしゃらなければ、1時間の延長が可能です。受付にお尋ねください。器具代を含めた料金につきましては、皆様にご利用いただきやすいように、検討や工夫をさせていただきます。</p>

12	<ul style="list-style-type: none"> ・談話室が、とても取り難く、この様な小さな部屋が他にもあると良いですね。 ・小部屋の利用を希望していますが、なかなか午後の時間帯に予約出来ないのが残念です。 	<p>現状では、会議室の増設は困難と考えております。ご理解をお願い致します。</p> <p>理美容実習室等も、多目的にご利用いただけますので、ご検討ください。</p>
13	<ul style="list-style-type: none"> ・理容美容室の器具を使いたい！！です。 	<p>器具につきましては、当日のお申込みでも使用できますので、受付にお申し付けください。</p>
14	<ul style="list-style-type: none"> ・22:00まで使用可能と書いてありますが、10分前に終わらされる。22:00に館を退出なのでしょうか？ 	<p>たいへん恐れ入りますが、22時までのご退出をお願いしております。そのため、21時50分にチャイムの放送によってお知らせしております。</p>
15	<ul style="list-style-type: none"> ・このアンケートとはほとんど関係がありませんが… てくのまつりのおり、館内放送が大変大きく、私共の部屋にきて頂きました皆様から苦情がございました。申し訳ありませんが、宜しく願い致します。 	<p>大変申し訳ありません。今後、音量につきましては配慮させていただきます。</p>
16	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が有料になるという事ですが、会議利用者、団体には2時間位は是非無料にして下さい。 	<p>ご意見を参考に、川崎市へ提案させていただきます。</p>
17	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも気持ち良く、利用させて頂いています。有難うございました。 ・受付の対応がやさしくて、ホットとします。また使いたいと思う施設です。(市の施設は、対応が事務的でコワイ所が多いので) ・満足しています。 ・いつも気を配って頂き、有難うございます。 ・いつも職員の方が気持ち良く対応して下さい、素敵だなと思っております。 ・いつもお世話になっております。引き続き今後も宜しく願い致します。 ・いつも有難うございます。 ・毎回、椅子を並べて頂いて有難うございます。 ・いつも有難うございます。 ・直接対応頂く方達は親切で、気持ち良く使わせて頂いています。今後も宜しく願いします。 ・いつも有難うございます。今後ともどうぞ宜しく願い致します。 ・素晴らしい施設でした。有難うございます。 ・いつも有難うございます。 ・ご丁寧な対応ありがとうございました。 ・有難うございました。 	<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>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>

* ご意見に付いては原文のまま掲載しています。