

てくのかわさき利用者アンケート結果

平成28年9月

アンケート回答数：215名（239名分配布 回収率 89.9%）

※ 配布期間 9月1日～9月30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	86	127	0	7	24	45	57	79
パーセント	41%	59%	0%	3%	11%	21%	27%	37%

* 未記入 2名

* 未記入 3名

(2) どちらから

	市内	市外
人数	165	36
パーセント	82%	18%

* 未記入 14名

(3) ご利用目的

	サークル活動	会議	研修	その他
人数	122	44	50	1
パーセント	56%	20%	23%	0%

* 重複有り

* 未記入 3名

(4) 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	35	5	118	31	10	16
パーセント	0%	16%	2%	55%	14%	5%	7%

(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	72	18	9	66	35
パーセント	36%	9%	5%	33%	18%

* 未記入 15名

(6) サービスの満足度

区分	項目	大変良い	良い	あまり良くない	良くない
		人数	115	97	0
職員の対応	パーセント	54%	46%	0%	0%
	人数	63	142	7	0
会館の清潔度	パーセント	29%	67%	3%	0%
	人数	76	127	8	1
会館全般的満足度	パーセント	36%	60%	4%	0%

* 各項目とも3名未記入 有り

利用者アンケートに於けるご意見、ご希望等(平成28年9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"> ・ピアノの上のホコリ、床の汚れがたまにあります。 ・カーペットのシミ。 ・流しの清掃が出来ていない時があります。使用者も気をつけます。トイレの天井・壁が汚い。 ・少し、部屋内のニオイが気になる。 ・机にほこり？がある。 ・時々、トイレの臭いが廊下に回っている時があります。 ・テーブルが汚かったです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。 <p>汚れや清掃につきましては、清掃担当者に徹底させるとともに、職員も利用終了後に確認を行います。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・工作実習室、掃除用具が古く、また雑巾の数も足りません。 	<ul style="list-style-type: none"> ・掃除機は、予算内で計画的に新規購入や更新を行ってまいります。モップと雑巾は新規で購入いたします。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・先日、部屋にゴキブリが出ました。掃除用具が不足しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。 <p>ゴキブリの処理は職員が行いますので、内線206へお電話ください。</p> <p>定期的に害虫駆除を専門業者に委託しておりますが、駆除方法や施工場所について業者と点検、打合せをいたします。</p> <p>掃除用具につきましては、早急に新規購入や更新を行います。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> ・使い捨てのフキンを安価で受付で購入出来ると良い。茶碗とか洗っても、置いてある布のフキン(清潔かわからない)で拭いて良いか考えてしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・布巾の洗濯を徹底し、毎日清潔に保つとともに、食器用フキンと多用途用フキンの区別が出来るようにいたします。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車機代が高い。 ・駐車代が高い。 ・駐車場が有料になってしまったこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・川崎市では、市有財産を有効活用するための基本方針により、公共施設の駐車場の有料化を進めています。 <p>駐車料金につきましては、川崎市により近傍</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が有料になってしまったから。高い。 ・駐車代が大変高額、以前は無料 ・施設には満足していますが、以前から駐車場の料金が、どうにかならないかと思っています。 ・急に駐車場代が高くなり困っている。 ・条例で決まっているのかもしれませんが、駐車場が高いのが負担になっている。 ・駐車料金について、AM, PM通しで使用しても割引が無いのは困る。もっと安く出来ないか。 ・夜10時まで使えるのはとても助かります。駐車料金の設定が少し高いのではないのでしょうか。 ・駐車場の割引を2時間にして欲しい。 ・駐車場料金が高額になり、利用者として困っています。午前・午後又は一日中、利用することが出来なくなり、一般施設の駐車場と同額で大変残念です。 ・駐車場が有料になり少し不安になりましたが、会館利用者は優遇されているのには安心しました。 ・施設は駅から近いし満足していますが、駐車場が高いので何とかして欲しい。 ・駐車場代が高い ・駐車場代はせめて1部屋につき、1台は無料にして欲しい。それ以上は有料にしても仕方が無い。 ・駐車場の1時間の代金が周囲の駐車場よりも高いのはおかしいです。これでは他の会場を探さなければなりません。 ・会館駐車場使用料が近隣パーキングに比べ高額で、会館利用なのに他パーキング利用とは、検討以前の問題と思える。 	<p>の有料駐車場や駅からの距離などの立地条件を加味して各施設毎に適正な料金を設定しています。</p> <p>駐車場の料金に関するご意見、ご要望につきましては、川崎市に伝えたくて協議、検討させていただきます。</p>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場、使用につき1時間無料は短いと思います。1コマ、3～4時間なので、せめて1団体1車無料にして頂きたいです。以前は無料だったので、使い勝手が悪く感じてしまいます。検討の余地があると嬉しいです。 ・駐車場有料化に反対です。 ・駐車料金の見直しをお願いします。 ・駐車場を有料にしてから、使いたいけれど使っていません。料金が高すぎます。これほど空いているのは、皆さん、そう思っているのでは？もっと利用者目線をお願い致します。 ・駐車場について、一台は安価に駐車出来ないと荷物の出し入れ、人の送迎(足の悪い方)にとっても不便です。 ・駐車割引券をもう少し欲しいです。 ・駐車場を安価にして欲しい。 ・駐車場がもう少し安いとうれしい。 ・駐車場が高い。 ・駐車場の有料が仕方がないことといえども、少々残念です。 	
6	<ul style="list-style-type: none"> ・事務手続き(領収書作成等)に時間がかかり担当者は困惑します。今後は前もって支払い当日にお願いするように致します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。迅速に対応出来るように、職員の技能向上に努めます。
7	<ul style="list-style-type: none"> ・抽選を申し込めない時がある。 ・ホールの利用予約が取りにくい。 ・東京で有名ホールが次々と閉鎖される影響が神奈川にも及び会場難が著しい。行政関係は優先される影響で、てくのかわさきも×が最初からついている日程が増えた。私(〇〇)の関係では、第2日曜日の午後、毎月曜日の午後、金曜日の午前中が安定して取れず、「〇〇」 	<ul style="list-style-type: none"> ・市の各種行事及び川崎市技能職団体による各種会合等について、先行予約が可能となっております。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。 ホールについては、予約のキャンセルが発生した場合、すみやかにキャンセル待ちの方に連絡させていただきます。

	<p>は10月で止めることに追い込まれた。他の「〇〇」も夜間に開かざるを得ない月もあって、苦境に立たされている。「〇〇」も変則的な日程を組まざるを得ず、残念である。10年近くも続けてきたものが、以上の状況に追い込まれている。行政の都合はわかるが、区役所の会議室などに回すなど、特にピアノのある会場として協力願いたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門職を優先して教室がお借り出来ると有難いです。 <p>なかなか希望の曜日が取れない時がある。</p>	<p>またその他の施設につきましては、実習室等で目的外利用が可能な場合もございますので、受付までご相談ください。</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋によっては金額が高すぎる(会議室、工作実習室、調理室+調理器具代など)が良くない。 ・お部屋の料金も、もっと安くしてもらいたい。特に調理室と調理器具代が別料金でとられるのはおかしい。高額なので使いたくても使えず諦めています。 ・使用料がもう少し安いと嬉しい。 ・プロジェクターの料金がもう少し安いと良いです。 ・条例で決まっているのでしょうけど、利用料が高いのが負担になっている。 ・もう少し賃料を安くして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用料金ならびに備品使用料金につきましては、平成29年4月より値下げを予定しております。
9	<ul style="list-style-type: none"> ・工作実習室に鏡があると嬉しい。 ・洋裁実習室にミシン針、定規の備品が欲しい。 ・アイロンの貸出をお願いしたい。 ・コンパクトなディスプレイ(20インチ程度でOK)が備品が欲しい。 ・サブモニターの備品が欲しい。 ・スクリーンの投影面がでこぼこなので、綺麗な物にして欲しい。 ・食器類の使いたい物が揃って無かったです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見、ご要望有難うございます。 <p>施設備品の充実を図り、会館の利便性を向上させることに務めるうえで参考にさせていただくとともに、できるだけご要望に沿えるように努めます。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・ロッカーを増やして欲しい。 ・部屋に設置しているホワイトボードだけではなく、予備を用意して4～5台貸出して欲しい。 ・備品を運ぶ為の台車・カートが足りません。いつも無くて不自由しています。 	
10	<ul style="list-style-type: none"> ・体育室があると良いと思います。 ・工作実習室に鏡やバーがあると嬉しいと思います。 ・割れなくて大きな鏡がある部屋があると嬉しいです。 ・工作実習室が体育館のように柱が無く、広いととっても使いやすいです。 ・防音の部屋 	<ul style="list-style-type: none"> ・実習室の増改築は現状では困難と考えております。 ご意見、ご要望につきましては、川崎市にお伝えいたします。
11	<ul style="list-style-type: none"> ・ホールにもう少し、照明を加えると、発表会等、喜ぶかも知れませんね。 ・ホール後方で音響の調整(マイク音の大小程度)を出来るようにして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホールの利便性を向上させるうえで、参考とさせていただきます。
12	<ul style="list-style-type: none"> ・冷房、暖房の ON、OFF のみなので、ゆくゆくは細かい(送風、除湿 etc.)追加して欲しいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房の設定温度や送風量につきましては調整可能ですので、受付までご連絡ください。
13	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋に私物らしきものがあり使用して良いのか判断に迷います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋を点検し、私物と思われるものにつきましては利用者様の保管管理をお願いしてまいります。
14	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレにウォシュレットを付けて！！ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご要望に沿えるように検討いたします。
15	<ul style="list-style-type: none"> ・真夏の暑い日に、エアコンの調子が今一つの時がありました 	<ul style="list-style-type: none"> ・冷房につきましては、節電のため設定温度を夏季28度でご協力を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、受付までご連絡ください。
16	<ul style="list-style-type: none"> ・喫煙所が欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・喫煙所は館外に設置しております。喫煙場所は受付で案内図をお渡ししております。

17	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミの処分をお願いしたい。 ・ゴミをゴミ箱に捨てることを許可して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミは原則お持ち帰りをお願いしておりますが、45リットルあたり300円でゴミの処分をお引き受けしております。また、少量のゴミにつきましてはゴミ箱をご利用ください。
18	<ul style="list-style-type: none"> ・机の場所のバミが欲しい。 ・机を動かすことが多いので、戻す時に並べ易い様に、位置の印を付けてはどうでしょうか。 ・第4研修、机の位置を床の上に明示して頂きたい。机を動かして使用するので、戻す時に必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・机の位置表示につきましては、ご要望のある第4研修室、第5研修室において検討させていただきます。
19	<ul style="list-style-type: none"> ・どの部屋にもインターネットの設備を充実させて欲しい。 ・Free-WiFi の環境改善(1F及び5Fで使用出来なかった) 	<ul style="list-style-type: none"> ・10月から研修室や実習室等には新規にギガらく Wi-Fi を導入し利便向上を図りました。また2階喫茶ほっと、ロビーには「かわさきシティ Wi-Fi」を導入しました。取扱方法については、受付でご説明いたしますので、お気軽にお声掛け下さい。
20	<ul style="list-style-type: none"> ・延長コードの貸出をお願いしたい。 ・パソコンの貸出をお願いしたい。 ・CDラジカセの貸し出しがあると嬉しい。小音量でBGMを流したい。 ・プロジェクター、スクリーンの貸出をお願いしたい。 ・ホワイトボード用で使うマグネットを貸して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受付でお貸出ししておりますので、お気軽にお声掛け下さい。 尚、パソコン、プロジェクター、スクリーンにつきましては有料となります。
21	<ul style="list-style-type: none"> ・赤色マジックがかすれている。出来ましたら予備を常備して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。マーカーにつきましては、細やかに確認するように徹底いたします。また、内線206にご連絡いただければ新品をお届けします。
22	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の会議室の大きさについてですが、二つに分けて頂くと使いやすいということと、予約できる部屋数が増えるので良いと思う。* 可動式パーテーションで。部屋を 	<ul style="list-style-type: none"> ・一つの部屋を分けて貸し出すことは困難ですが、間仕切りの設置につきましては、川崎市に要望を出してまいります。

	二つに分けられると良いと思います。	
23	・窓側にスクリーンが立てられると嬉しいです。	・研修室の机、椅子の位置を変更して窓側にスクリーンを設置することは可能です。 机、椅子はご自由に移動して下さい。
24	・囲碁のコマが足りないのがいくつかあった	・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 足りない碁石は補充いたします。
25	・本日、第一研修室を使用しましたが、エアコンのON・OFFスイッチなど、新しく設置して欲しい。 ・エレベーターが止まる時の音が大きすぎてビックリする心地良い音に変えて欲しい。 ・プロジェクターの映りが悪い。 ・ホワイトボードのペンやイレイザー受の部分が途中で落下してしまい危険でした。キャスターの足の部分もヒモで縛ってあったりして、動かすと壊れてしまいそうです。 新規に入れ替えたほうが良いと思います。 ・机の足の不安定なのがある。 ・焼き物棚が少し使いづらい。	・申し訳ございません。 老朽化した設備につきましては、予算の許す範囲で更新を進めています。 備品や設備等につきましては、点検をしたうえで、必要によっては新規に入れ換えいたします。
26	・ホール後方の照明(点灯・消灯スイッチ)のテプラ表示が実際と違う？様に感じます。表示が分かり難いので貼り直したらいかがですか。間違いやすくもなっています。	・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 分かり易い表示に変更いたします。
27	・もし機会があれば、シニアヨガのクラスを開講したいです。JFYAシニアヨガ指導者資格が有ります。	・サークルや同好会のご利用を歓迎します。 ヨガの場合、和室でのご利用をお勧めします。ただし営利を目的としたご利用はご遠慮いただいております。
28	てくのかわさき自主事業、開催希望講座について ・料理教室 ・パソコン教室 ・洋裁やアクセサリ作り	・料理、パソコン、洋裁講座は開催しております。他の講座につきましては、今後の開催の参考にさせていただきます。

	<ul style="list-style-type: none"> ・脳と身体を共に活性化出来る学習 例)フェルデンク ライスメソッド ・ヨガ、マッサージ教室、介護の仕方 ・体操教室 	
29	<ul style="list-style-type: none"> ・教室や講座についてはあまり知らない。告知不足ではないでしょうか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご指摘有難うございます。 広報場所やチャンネルの拡大に努めます。
30	<ul style="list-style-type: none"> ・第1研修室と第2研修室の仕切りが可動式の為か薄いので、声が伝わって来る(かなりはっきり)。改善が必要と考えます。 ・隣の部屋の話し声がかかなり聞こえて煩かった。(第一研修室を利用) これでは会議・講習会は出来ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第1 研修室、第2 研修室の簡易間仕切りにつきましても、構造上遮音性が低いのが現状であります。お隣の音が気になる場合は、受付にお申し出ください。 受付から主催者側に音量を控えていただくようお願いいたします。
31	<ul style="list-style-type: none"> ・工作室の床が大部、波打ってきました 	<ul style="list-style-type: none"> ・床を点検しましたところ大きく波打っている部分は見当たりませんでした。ご指摘の場所につきましては、床下が排水溝となっている部分のことだと思われまます。この部分につきましては排水溝があるため床が多少波打っております。 ご不便をお掛けしますが、ご理解をお願いします。
32	<ul style="list-style-type: none"> ・夕方の5時～6時も利用させて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夕方5時から6時の利用につきましては、前後に利用される方がいない場合は延長料金での貸出が可能です。 受付にお気軽にお声掛けください。
33	<ul style="list-style-type: none"> ・3日前キャンセルまで無料というのは早いきがしています。せめて2日前の21:00頃まで受け付けてもらえると助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他にご利用希望のお客様が多数いらっしゃいますので、早目のキャンセルをお願いしております。
34	<ul style="list-style-type: none"> ・予約システムが少し使いづらいので、可能であれば改善をお願いします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご不便をお掛けしております。 予約システムにつきましては、ふれあいネットに要望を出しいてまいります。

35	<p>・当日、電話で予約が取れたので助かりました。ふれあいネットの予約が三日前なので、他の施設では現地に行き予約するか、当日直接行ってからでないと使えない事がほとんどなので。</p>	<p>・ご利用有難うございます。 当館では、予約・空き状況につきましてお電話で承っておりますので、お気軽にお電話ください。</p>
36	<p>・ホールについても、WEB予約出来ると嬉しいです。</p>	<p>・ホール、展示室につきましては、施設の性格上、6カ月前の応当日において、ご来館いただいたうえで抽選を行っております。 会場の備品やレイアウト等につきまして、事前の打合わせをお願いしておりますが、てくのホームページより会場受付書やレイアウトがダウンロードできますので、ご活用ください。</p>
37	<p>・私共の会では会員募集しているのですが、皆さんに知られる機会が無いので(少ないので)、こちらの広報紙のような物に載せて頂けたらと思います。宜しくお願い申し上げます。</p>	<p>・てくの日よりでは、当館をご利用されているサークル様のご紹介をいたしております。 掲載をご希望のサークル様は、受付にお気軽にお声を掛けてください。 また、掲示板やサークル情報ファイルでサークル情報を開示しておりますので、受付にお声掛けください。</p>
38	<p>・第2研修室入口付近の段差が危ない(イスを下げすぎてひっくり返りそうになったことがある)</p>	<p>・第1、第2研修室の床下に配線があるため段差が生じています。 ご不便をお掛けしますがご理解をお願いします。</p>
39	<p>・HPからのアドレスで、てくのかわさきにメールをしたが誰も見てない？返事が来ない。電話以外の対応もメールアドレスを載せる以上、必要です。</p>	<p>・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 ホームページに掲載されているアドレスを受信するパソコンを増やしました。 お急ぎのご用件の場合は、お手数をお掛けしますが、お電話での連絡をお願いします。</p>
40	<p>・(職員の対応に)ばらつきが有り、良、悪が。</p>	<p>・申し訳ございません。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所に二人で充分。人件費は？ 	<p>ご利用者様に気持ち良くご利用いただけるように、職員教育を行い質の向上に努めてまいります。</p>
41	<ul style="list-style-type: none"> ・今回、理美容室を体操でお借りしたが、重いテーブルと椅子が新調されて軽くなっていて、とても嬉しかったです。 ・イス、テーブルも新しくして頂き、有難うございます。いつも心のこもった暖かい対応を頂きまして有難うございます。今後とも宜しく願い致します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・有難うございます。 <p>今後ともご利用しやすい施設作りに努めさせていただきます。</p>
42	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方がいつもとても親切で有難うございます。 ・いつも親切に対応して頂いています。 ・お掃除の方から受付の方まで、いつも気持ちの良い対応を頂いています。プロジェクターの料金がもう少し安いと良いです。良く他の施設も使いますが(産業振興会館、高津市民館等)、一番満足して利用できます。これからも宜しく願いします。 ・今年度は清掃にみがきがかかり、とても気持ちの良い施設となりました。 ・調理実習室をお借りしているのですが、いつも清潔で使いやすいです。有難うございます。 ・近くに安く使える会場が有り、大変助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大変あたたかいお言葉をいただき有難うございます。 <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く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ください。</p>