

てくのかわさき利用者アンケート結果

平成29年3月

アンケート回答数：182名（217名分配布 回収率 83.7%）

※ 配布期間 3月10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	74	103	2	11	25	43	44	67
パーセント	42%	58%	1%	6%	13%	22%	23%	35%

* 重複あり * 未記入 7名

* 重複あり * 未記入 5名

(2) どちらから

	市内	市外
人数	142	27
パーセント	84%	16%

* 重複あり * 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	89	46	20	24
パーセント	50%	26%	11%	13%

* 重複有り * 未記入 7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	2	21	2	91	38	11	13
パーセント	1%	12%	1%	51%	22%	6%	7%

* 未記入 4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	63	21	5	45	21
パーセント	40%	14%	3%	29%	14%

* 重複あり * 未記入 29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
職員の対応	人数		101	76	0	1
	パーセント		57%	42%	0%	1%
会館の清潔度	人数		69	96	11	1
	パーセント		39%	54%	6%	1%
会館全般的満足度	人数		83	84	8	2
	パーセント		47%	47%	5%	1%

* 各項目とも未記入 有り

利用者アンケートに於けるご意見、ご希望等(平成29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"> ▪ 机の上を拭くと汚れていることがある（ホコリというより汚れ） ▪ 会議室の床がホコリっぽかった。 ▪ 和室を利用していますが、長い髪の毛が落ちているので気になります。 ▪ ホールのカーテンをクリーニングしてほしい。 ▪ ホール前日の使用状況によると思いますが、食べこぼしなどが落ちている時があります。手で拾っていますが、職員の方を呼ぶのは申し訳なく、またレッスンが始まってしまうとなかなか呼ぶことも出来ず・・・。ほうきなど気軽に使えるものが置いてあると、気づいた時にすぐ掃除が出来るので、便利かなと思います。 ▪ 備品が古く、サビていたり汚れていたりする。 ▪ 全て古い。 ▪ 椅子・テーブル・傘立てが古く、サビや汚れが目立つ。 ▪ 壁などが汚れていてキタナイ感がある。 	<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チェックシートを用いて確認を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 老朽化した物品等につきましては、漸次メンテナンスや交換を進めてまいります。
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 調理室の管理は他の部屋と比較するとよろしくないと思います。 ▪ 鍋のフタなどチェックしてほしい。 ▪ 洗い物を皆さんがしっかりやってもらえると、より良くなると思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申し訳ございません。 <p>調理実習室の清掃・管理を徹底します。</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 食器用洗剤「きなりっこ」を入れてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新規購入いたします。

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ めん棒を入れてほしい。 	
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ フキンとか紙フキンとか受付で売っていると良い。食器を拭くのにためらう事があるので。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 布巾の清掃を徹底します。 <p>調理実習室において、調理器具をご利用の方には受付でキッチンペーパーをお配りしております。足りない場合は、お気軽に受付にご連絡下さい。</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 洋裁実習室にもう一台ロックミシンとフラットロックがあると良い。 ▪ ミシンの針を定期的に確認して交換してもらえるとありがたいです。 ▪ プロジェクター用スクリーンは壁掛けタイプだとありがたいです。 ▪ ホワイトボード（プリントできるもの） ▪ 手回しロクロ、3台購入希望。 ▪ イーゼル ▪ 長机45センチ幅のものもあれば良いと思います。 ▪ 軽いテーブル ▪ 備品等が古いので新しくしてほしい。 ▪ 備品はほどほどですが、細かい器具は我慢します。 ▪ コピーがパソコンでもできるといい。プリンターがあるといい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設備に関しましては、予算内で計画的に新規購入、更新を行っております。ご要望にお応えできるように順次購入、更新を図ってまいります。
6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ トイレの洋式化をもっと進めてもらいたいです。 ▪ ご高齢の方や海外の方の利用もあると思います。お手洗いの洋式の数を増やしていただいた方がよいと思います。 ▪ ウォシュレットを付けて！！ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ トイレにつきましては重要課題の一つであり、ご要望に沿えるよう検討課題といたします。

7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 鏡（姿見）がほしいです（できれば壁面に）。フィルムの中でも何枚かあると良い。 ▪ 大きな鏡。 	<p>・設備に関しては予算内で計画的に新規購入いたしております。鏡を壁面に設置している部屋を新設することは難しいですが、フィルムミラーにつきましては導入可能か調査いたします。</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 工作室の床のデコボコが気になります。今は大丈夫です。 ▪ 以前よりきれいになって良いが、床の不陸が結構気になる。 	<p>・床を点検しましたが、不陸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す。この部分につきましては、排水溝があるため、床が多少デコボコしているように見えます。ご不便をお掛けしますが、ご理解をお願いいたします。</p>
9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 第2研修室の入り口付近の床は後ろに段差があって危ないので、なんとかありませんか？ 	<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、ご理解の程、お願いします。</p>
10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ホールのホワイトボードの支柱が折れそうでグラグラしていて、使用するのが少し怖いです。 ▪ 陶芸実習室の水道栓の点検修理（不具合あり） ▪ 碁盤等使用させていただいていますが、たまにつなぎ目に段差がある物があります。石がずれないように、平らに修正していただけるとありがたい。 	<p>・申し訳ございません。早急に点検を行い、修理いたします。</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 小人数の部屋をお願いします。 	<p>・部屋の増改築は現状では困難と考えております。ご意見・ご要望に関しては川崎市にお伝えいたします。</p>
12	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 定期的な水曜日休みを散らしてほしい 	<p>・毎月の定期点検日のことだと思われます。今後、より良い利用環境を目指すため、曜日につきましては検討課題といたします。</p>
13	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 音響やマイクのレベルがお金を出していると 	<p>・ホールの音響設備につきましては、平成28年</p>

	<p>は思えない位粗末です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ホールを利用しますが、建物の関係もあるかと思いますが、音響関係があまり良くないので改善できましたらお願いしたい。または、ボリュームが上がらず、聞き取れない時があるのは機械が悪いとも思われるので、点検の必要があるかも・・・ ▪ いつもマイクの音量を調整している。 	<p>度に更新しました。 音量の調整等につきましては、調整を行いますので受付にお気軽にご連絡ください。 故障や不具合につきましては、点検・修理を行います。</p>
14	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 子どもの遊具 	<p>・会館の設立趣旨上、遊具の設置は困難と考えております。ご意見・ご要望に関しては川崎市にお伝えいたします。</p>
15	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 自販機が各フロアにあると良い。 	<p>・自動販売機の設置につきましては、皆様のご意見・ご要望を川崎市に伝えたいえ、協議・検討いたします。</p>
16	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ネット環境整備 	<p>・全研修室・実習室で Wi-Fi を使用してのインターネット接続が可能となっています。 使用方法につきましては受付にてご説明いたします。</p> <p>また、ロビー・喫茶ほっとではかわさきシティ Wi-Fi のご利用も可能となっています。</p>
17	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 第1研修室は、隣の部屋の声が会議の障害となる事がある。 ▪ 隣の音がうるさい時がある。 ▪ 隣の会議の声が聞こえる。 	<p>・第1研修室、第2研修室につきましては、簡易間仕切りとなっていて、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は受付にお申し出ください。受付から音量を控えていただくようお願いいたします。</p>
18	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 机の配置位置にあらかじめ印を付けてもらえると元に戻す時に簡単だと思います。 ▪ 小さなタイプの部屋のレイアウトは、ホワイトボードがあるのだから、正面向きでも良いかと思いました。 	<p>・机の位置表示につきましては、第4研修室で試験的に導入いたします。</p>

19	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 工作室を通路代わりに使用するのには本当にやめてほしい！使用料を払っているのに部外者が中に入るのはどう考えてもおかしいと思う。再三お願いしているのに、徹底していただけてない。 	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。技連研修室側の扉の前に、工作実習室使用中につき立ち入り禁止の立て看板を設置して扉が開けにくくする措置を取りました。また、技連研修室の扉のみ手動で施錠する方法を業者に確認中です。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 利用料金が高い。 ▪ 料金を安くする方法を考えてください。 ▪ 4月から利用料が安くなりますが、人気が出て抽選にハズレることが多くなってしまいました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4月から利用料金を改定して、以前より2割値下げしました。今後ともご利用をお願いします。
20	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 駐車場をもう少し優遇してほしい！！ ▪ 駐車場料金を1サークル無料にしてほしい。 ▪ 駐車場代をとるなら、高すぎますネ！！ ▪ 駐車場代がもう少し安かったら、沢山使用したいのですが・・・ ▪ 駐車場が高いので、費用が大きい。 ▪ 駐車場の料金が高すぎて利用できなくなったので、もう少し改善してほしい。一利用600円ぐらいにしてもらえると、また利用したいです。 ▪ 使用料が高いのに加えて駐車料金も高く、しかも使用団体も無料で使えない施設なんて初めてです。その割にトイレ等は古いまま・・・どこにお金が回っているのでしょうか？ ▪ 駐車場を安くしてほしい。 ▪ 駐車場の有料が少し残念です。 ▪ 有料でも早朝からの使用が可能であれば良いと思います。 	<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>また、2月に駐車場料金の料金を改定して、上限料金の設定をいたしました。</p>
21	<p>てくのかわさき自主事業・開催希望講座</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ パソコンの講座につきましては初級講座を開催

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ おひる寝アート ▪ チラシの作成（集客できるような）講座。 ▪ パソコン・SNS関係 ▪ 夜間開催の料理教室があればうれしいです （あくまでも個人の意見ですが） ▪ 日本画や墨絵の講座 ▪ ビジネスに連結したセミナー・講座 ▪ 動きを通して脳を再構築するような介護予防的動きのレッスン。例）フェルデンクライスメソッドなど。 	<p>しています。 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。</p>
22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 現状で十分です。 ▪ 今のままで結構です。 ▪ Wi-Fi も使えて良かったです。 ▪ いつも気持ちよく使用させていただいておりますが、希望通りに使わせていただく事が出来ないのが残念です。 ▪ 利用に慣れていない利用者にやさしく対応してください、ありがたいです。 ▪ 特にありませんが、大変気持ち良く使わせていただいております。 ▪ 机や椅子が新しくなり、室内がとても明るく気持ちが良いです。 ▪ いつも気持ちよく使わせていただき感謝しています。これからもよろしくお願いします。 ▪ 本日はどうもありがとうございました。 ▪ 清掃が行き届いている。 ▪ 受付の皆様、いつも丁寧に挨拶していただきありがとうございます。 ▪ 時間が22時まで使えるのは大変助かりま 	<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、ご利用者に気持ち良く当館をご利用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>

す。

- いつも整っていてとても使いやすいです。
- 良好です。いつも和室が取れたら良いと思います。
- WiFi を使わせていただけるのは、大変ありがたいです。
- いつもお世話になっております。今後とも宜しくお願い致します。
- 年間20～30ヶ所の他のホールを利用させていただいておりますが、一番素晴らしいです。職員様の温かく常に笑顔で迎えて下さる態度に毎回感謝しております。今後ともよろしく申し上げます。
- 椅子・机の配置の準備をしていただけるので、ありがたい。
- どの設備や備品も良く管理されていて、いつでも安心して使用できます。いつも利用させていただきありがとうございます。今後ともよろしく願い申し上げます。
- いつも利用させていただきありがとうございます。
- いつも部屋がキレイに掃除されていて、快適に使用させてもらっています。
- 設備は利用してみて本当に良かったので、また使わせて頂きたいと思います。
- 会場をセッティングしていただけるのが、とても助かります。
- 他に借りられなかった場合、こちらが空いている事があるので、とても助かります。駅か

	<p>ら近いのがとてもありがたいです。</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 駅から近いので便利です。スタッフの方も親切なので、気持ち良く利用させていただいています。▪ 以前のように前日に部屋を借りなくても、荷物を受け取って（預かって）いただけると有難いのですが・・・他はたいへん使いやすく、いつもありがとうございます。▪ ホールをいつも使わせていただいています。レイアウトしていただき、とても便利です。今後ともよろしく願いいたします。▪ こちらは他の施設にはない部屋ごとに案内表示を出していただけなので、有難いです。▪ 趣味のレッスンを開くには十分で満足しています。	
--	---	--