

# てくのかわさき利用者アンケート結果

平成30年3月

アンケート回答数 : 226名 ( 226名分配布 回収率100.0% )

※ 配布期間 3月1日～3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    | 96  | 133 | 0    | 12   | 29   | 43   | 62   | 86    |
| パーセント | 42% | 58% | 0%   | 5%   | 13%  | 19%  | 27%  | 37%   |

\* 重複あり \* 未記入 3名

\* 重複あり \* 未記入 3名

## (2) どちらから

|       | 市内  | 市外  |
|-------|-----|-----|
| 人数    | 167 | 50  |
| パーセント | 77% | 23% |

\* 重複あり \* 未記入 11名

## (3) ご利用目的

|       | サークル活動 | 会議  | 研修  | その他 |
|-------|--------|-----|-----|-----|
| 人数    | 113    | 50  | 40  | 28  |
| パーセント | 49%    | 22% | 17% | 12% |

\* 重複あり \* 未記入 2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    | 33    | 6     | 127     | 40      | 8   | 10  |
| パーセント | 0%   | 15%   | 3%    | 57%     | 18%     | 4%  | 4%  |

\* 重複あり \* 未記入 3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    | 89     | 21   | 10     | 67  | 47  |
| パーセント | 38%    | 9%   | 4%     | 29% | 20% |

\* 重複あり \* 未記入 11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   | 126 | 100     | 0    |
| 職員の対応    | パーセント | 56%  | 44% | 0%      | 0%   |
|          | 人数    | 75   | 143 | 7       | 1    |
| 会館の清潔度   | パーセント | 33%  | 63% | 3%      | 0%   |
|          | 人数    | 83   | 135 | 4       | 1    |
| 会館全般的満足度 | パーセント | 37%  | 61% | 2%      | 0%   |

\* 未記入 3名

## (7) 利用する理由

| 区分     | 項目    | 駅から近い | 予約しやすい | 特に理由はない | その他 |
|--------|-------|-------|--------|---------|-----|
|        |       | 人数    | 164    | 93      | 4   |
| 利用する理由 | パーセント | 56%   | 32%    | 1%      | 11% |

\* 未記入 2名

(8)ホームページについて

| 区分         | 項目    | 見やすい | 見づらい | 見ていない | その他 |
|------------|-------|------|------|-------|-----|
| ホームページについて | 人数    | 130  | 10   | 65    | 5   |
|            | パーセント | 62%  | 5%   | 31%   | 2%  |

\* 未記入 16名

## 利用者アンケートに於けるご意見、ご希望等(平成30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"> <li>・ゴミ箱があると助かります。せめてフロアに1ヶ所でも捨てる所がほしいです。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミは原則お持ち帰りをお願いしておりますが、45ℓあたり300円でゴミの処理を行っております。</li> </ul>                                     |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページが細かい文字が多くて見づらい</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご指摘いただいた有難うございます。今後もより良いホームページとなるように努力いたします。</li> </ul>  |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・洋式・ウォシュレット化トイレ希望。</li> <li>・真冬の冷え切った便座は辛いので、温くなる便座を設置してほしい。</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階女子トイレの和式便器を洋式に改修、温水洗浄便座を取付ました。また、1階と3階の身障者トイレに温水洗浄便座を取付ました。今後も予算内で計画的に工事を行っていきます。</li> </ul> |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・第5研修室の冷暖房機が廊下側なので、そちらの方だけ効きが強くなってしまいます。</li> <li>・部屋の冷暖房機がもう少しフレキシブルだと良いです。</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・冷暖房機などの設備の改修につきましては大規模修繕となり早急の対応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。</li> </ul>             |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・第5研修室の照明が暗い。ホワイトボードの文字が見にくいので、そちら側だけでも明るくしてほしい。</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・てくのかわさきでは館内照明のLED照明化を進めております。第5研修室につきましてはLED化を検討しているところです。</li> </ul>                          |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・音が出せるある程度広い部屋がもう少しあると良い。</li> <li>・談話室位の広さで防音設備のある部屋があるといいです。(タップダンス等足音が響かないといいです)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>                                     |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・工作室が暗いので明るくしてほしい。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・工作実習室の照明につきましては、通常の蛍光灯以外にスポットライトが設置しております。スイッチの場所につきましては受付でご説明いたしますので、ご気軽にお声掛け下さい。</li> </ul>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 8  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・無料 Wi-Fi か Wi-Fi をいれてほしい。</li> <li>・工作実習室に Wi-Fi。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・てくのかわさきは平成28年10月から研修室や実習室等にはギガらく Wi-Fi を導入。取扱方法については、受付でご説明いたしますので、ご気軽にお声掛け下さい。</li> </ul> |
| 9  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・空気清浄機や加湿器等、冬の感染症対策をしていただけると助かります。</li> <li>・ヘッドホンタイプのピンマイクを導入して。</li> <li>・ダンスに使える鏡があると良い。</li> <li>・ロックミシンを増やしてほしい。</li> <li>・貸出用アイロンがあると良い。</li> <li>・Bluetooth 対応スピーカーがあると良い。</li> <li>・誰でも使える電子レンジがあると良い。</li> <li>・移動スクリーンをもう少し大きくしてほしいです。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見・ご要望を参考に、ご要望に沿えるように予算内で計画的に備品の購入を行ってまいります。</li> </ul>                                   |
| 10 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスプレイ（モニター）の貸出があると良い。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・40インチモニターの貸出を行っておりますので、受付にお声掛けください。</li> </ul>   |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・給湯器があると良い。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・給湯室に給湯器、茶器等がございますので、ご利用いただけます。</li> </ul>  |
| 12 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・延長コードの貸出があると良い。</li> <li>・MD・CD・カセットデッキ。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付でお貸出ししておりますので、ご気軽にお声掛け下さい。</li> </ul>  |
| 13 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備の古さが目立つので、少しずつでも新しくしてほしい。</li> <li>・工作室に使いやすいテーブル（折り畳み式が古くて重くて扱いにくい）。</li> <li>・テーブルが重いので、軽くて動かしやすいものにしてほしいです。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化した設備につきましては、計画的に新規購入や更新を行ってまいります。</li> </ul>  |
| 14 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・壊れている机などを新しくしてほしい。</li> <li>・危険なテーブルもあるので、点検をお願いします。</li> <li>・第5研修室の机が1ヶ所壊れている所がありました。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございません。老朽化・破損した備品につきましては、随時更新を行ってまいります。</li> </ul>                                      |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | た。   |  |
| 15 | 畳替えをしてほしいです。ゴミが服に付くので。   | ・畳替えは修繕対象として優先順位が高い項目と考えております。ご要望に沿えるように予算内で計画的に行ってまいります。  |
| 16 | ・テーブルを動かすことがあるので、戻す時に位置が分かる目印があると元に戻しやすい。  | ・5階研修室に目印を設置します。   |
| 17 | ・プロジェクターケーブルの貸し出しがあると良いです。   | ・数に限りがございますがお貸出できます。お気軽に受付にお問い合わせください。   |
| 18 | ・理美容室の照明の明るさが違うので、鏡側が暗く見えます。   | ・LED工事期間中でご迷惑お掛けして申し訳ございませんでした。LED工事が終了しましたので鏡側の照明も明るくなりました。   |
| 19 | ・ホワイトボードのペンがかすれることがあるので、交換してほしいです。   | ・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。   |
| 20 | ・利用料金がもう少し安いと良い。<br>・利用料が高めかと思うが、囲碁の品が備えてあるので便利である。  | ・平成29年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いたします。  |
| 21 | ・工作室の床(ゆがんでいる)と柱が気になります。   | ・床の破損個所につきましては早急に修理を行います。柱につきましては構造上の問題で改築は困難と考えております。   |
| 22 | ・部屋利用者に対して、駐車料金がもう少し安いと良い。<br>・駐車場の料金がもう少し安いと助かります。大きい荷物を近くの駐車場から運ぶのが大変なので。<br>・駐車場の料金が高いので使いにくくなりました。無料時間が長くなると助かります。 | ・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。<br>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。<br>てくのかわさきでは平成29年2月1日に駐車料金の改定を行い、当館ご利用者に限り利用料金に上限設定を行いました。 |
| 23 | ・男子トイレ(小)をキレイにしてほしい。   | ・申し訳ございません。  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・以前よりキレイになりました。</li> <li>・部屋の床が汚い時がある。</li> <li>・机に埃が溜まっていることがあるので、机を清拭してほしい。</li> <li>・椅子の座面が汚れている物があるので、キレイにしてほしい。</li> <li>・ゴキブリが出ました。</li> <li>・調理室があまり衛生的ではなかった感じがします。利用後のチェックがあると良いと思います。</li> <li>・机の上に消しゴムのカスが残っていたりするので、気になる時があります。</li> <li>・第5研修室の床に食べ物ゴミが落ちていました。</li> <li>・理美容室の水回りが汚れていて使用できないので、改善して頂けたらありがたいです。</li> </ul> | <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、利用終了後のチェックを徹底します。</p>  |
| 24 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・動きを通して学ぶレッスンを開催して欲しい。</li> <li>・相続セミナーの開催を希望。</li> </ul>  | <p>・ご意見ありがとうございます。今後の講座開催の参考にさせていただきます。</p>  |
| 25 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の予約をWebでしているのですが、なかなか予約が取れません。一方で予約不可だった時間帯がキャンセルで空いていたりする事があります。取りあえず予約する方がいるようですが、本当に使いたい方にとっては迷惑だと思います。キャンセル料無料なのは月1回まで等にしてほしいです。空き部屋確認の電話をするのが手間なので、何かいい方法を考えていただければ助かります。</li> <li>・当日電話の問い合わせをすると空きがあつたりする事が多い。何か対策してほしいです。</li> <li>・談話室の予約がなかなか取れない。</li> </ul>   | <p>・ご不便おかけし申し訳ございません。研修室につきましては、利用しない場合の早目にキャンセルするようにお願いしていきたいと考えています。てくのホールにつきましては、ご利用2ヶ月前に会場利用の確認、会場レイアウトの打合せの為に予約せられた方に連絡したいと考えております。</p> |
| 26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあいネットの予約・抽選についてもう少し操作しやすくしてほしい。</li> </ul>  | <p>・ふれあいネットのシステムにつきましては、平成29年4月1日に新システムに移行しました。</p>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前では予約済みのため予約が取れないのですが、ふれあいネットの予約ページの△マークの意味が分からなかった。</li> </ul>             | <p>システムの問題点につきましては、ふれあいネットに改善の要望を伝えて対処を依頼します。</p>  |
| 27 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の利用時間について、午後を2区分にする事はどうか？午前・午後1・午後2・夜間等の区分で（抽選は午後1+2利用を優先するとか）。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用区分の変更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。</li> </ul>  |
| 28 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の場所によっては壁が薄いので、隣の部屋の会話が聞こえてくる事がある。</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・第1研修室、第2研修室についてのご意見と推察いたしますが、簡易間仕切りにより遮音性が低いのが現状でございます。お隣の音が気になる場合は受付にお申出ください。受付からお隣の主催者様に音量を控えていただくようお願いいたします。</li> </ul> |
| 29 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・支払を口座引き落としにできたら良いです。</li> <li>・支払を振り込み可能にしてもらえると良いです。</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・てくのかわさきをご利用当日のお支払いをお願いしておりますのでご理解の程お願いいたします。なお、ご利用前のお振込みは可能となっております。口座につきましてはお気軽に受付にお問い合わせください。</li> </ul>                 |
| 30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅から『てくのかわさき』までの道のりがわかりにくかった。</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご不便おかけし申し訳ございません。駅からのご案内につきましては、てくのかわさきホームページ交通案内にあります「てくのかわさき道案内」をご覧ください。受付でご案内いたしますので、お気軽にお問い合わせください。</li> </ul>         |
| 31 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・工作室の椅子や机を利用の都度出し入れが大変なので、いくつか出しておいてくれると助かります。</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご不便おかけし申し訳ございません。工作実習室につきましては、机をご使用しないお客様もいらっしゃいます。このため机の出し入れにつきましてはお客様対応とさせていただいております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。</li> </ul>      |
| 32 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約状況一覧がHPでも見る事が出来ると大変助かります。</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・てくのかわさきのホームページより「ふれあいネット」にリンクできますので、「ふれあいネット」</li> </ul>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | で予約状況をご確認いただけます。  |
| 33 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・調理室で調理をするには午前利用 1 2 時終了はちょっと厳しいです。</li> <li>・午後の利用時間が 1 7 時までなのですが、1 8 時まで利用できると良いです。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・当日の予約状況により 1 時間の延長が可能です。予約状況につきましては受付にお気軽にお問い合わせください。</li> </ul>  |
| 34 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・談話室に冷蔵庫が設置され、助かりました。</li> <li>・駅から近くて駐車場代も最大料金設定があったので、長時間利用する場合はとても助かります。</li> <li>・少しずつ変化がみられ、使いやすくなってきました。</li> <li>・音が出せる部屋があるから使いやすい。</li> <li>・洋裁が出来る部屋があるから使いやすい。</li> <li>・2 2 時まで利用できるから助かる。</li> <li>・軽飲食可でホールの収容人数がイベントにちょうど良い。</li> <li>・利用時に部屋の鍵を開けておいてくれるので有難い。</li> <li>・カードゲーム交流会を行うため近くのショップにすぐに行けるからてくのを利用している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用いただき有難うございます。今後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。</li> </ul>  |
| 35 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・2 2 時前なのに、部屋から追い出す男性職員さんがいました。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございません。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、サービスの質の向上に努めてまいります。</li> </ul>  |
| 36 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コピー機を貸していただき助かりました。</li> <li>・部屋も清潔で職員の方々も親切なので、気持ち良く利用しています。</li> <li>・いつもありがとうございます。快適に使用させて頂いています。</li> <li>・古い施設ですが良く管理されていて、職員の皆さんが親切で感じが良いです。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・大変あたたかいお言葉をいただき有難うございます。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> |



|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・予約もしやすく、料金も安いのでいつも利用しています。職員の方も非常に丁寧でありがたいです。</li><li>・職員の方の感じが良い。</li><li>・皆さん親切で明るい方々なので、ホッとします。</li><li>・備品等について職員さんの対応も素早く、感じも良かったです。</li><li>・前日の下見の対応等親切にいただき、ありがとうございました。</li></ul> |  |
|---|--|