

てくのかわさき利用者アンケート結果

平成27年10月

アンケート回答数：223名 (250名配布 回収率 89%)

※ 配布期間 9月20日～10月19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	95	126	2	11	33	41	47	88
パーセント	43%	57%	1%	5%	15%	18%	21%	40%

* 未記入 2名

* 未記入 1名

(2) どちらから

	市内	市外
人数	176	47
パーセント	79%	21%

(3) ご利用目的

	サークル活動	会議	研修	その他
人数	112	37	45	32
パーセント	50%	16%	20%	14%

* 未記入 2名 * 重複有り

(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	25	5	124	32	21	14
パーセント	0%	11%	2%	56%	14%	10%	6%

* 未記入 2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	81	31	8	66	38
パーセント	36%	14%	4%	29%	17%

* 未記入 9名 * 重複有り

(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	122	84	17	0
職員の対応	パーセント	55%	38%	8%	0%	0%
	人数	47	109	56	3	6
施設設備や備品	パーセント	21%	49%	25%	1%	3%
	人数	56	100	62	4	1
会館の清潔度	パーセント	25%	45%	28%	2%	0%
	人数	68	111	38	4	1
会館全般的満足度	パーセント	31%	50%	17%	2%	0%

* 一部未記入 有り

利用者アンケートに於けるご意見(27年10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"> ・無線LANに比べて利用料金が低い。安くして欲しい。 ・会場の広さ(狭さ)と古さを考えると、もう少し料金を安くして頂けたらと思います。 ・囲碁で利用させて頂いています。有難うございます。さらに良い方向になります様、願っています。利用料金が安くなれば有難いです。 ・理美容室の机は壊れていて、イスは重すぎて危険！ 何度も同じアンケートを取っているが、全く改善されないの、せめて利用金額を下げて欲しい。高額な料金はどこに使われているのでしょうか？ ・会場費(工作室)、もう少し安いと有難いです。 	<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。</p> <p>理美容室の椅子、机につきましては順次更新を検討してまいります。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・古くて汚い印象です。壁が薄くて隣がうるさい。キャスター付きの机とイス、厚い壁を希望。机やイスなど、キャスターが無い為、設営に大変苦勞します。毎回、机は四角形に囲って設置されていますが、全席が前を向いた形の方が使い易く感じます。 ・設備・備品が古い。整備、メンテされていない。前に使用の方が元通りに戻していない場合有り。 ・もっと備品を綺麗にして頂きたいです。 ・机が壊れていた。イスが汚い会議室があった。カーテンも薄汚れている。 ・イスが汚れているので更新をした方が良くと思いました。 	<p>第1、2研修室の事だと思いますが、現状の簡易間仕切りですと構造上遮音性が低く、音漏れの可能性が高くなります。お隣の声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へ注意を促すなどの対応をとらせていただいております。また、各設備、備品、椅子、机につきましては今後順次更新を検討してまいります。</p>

3	<ul style="list-style-type: none"> ・利用し始めて4年程になりますが、たまにバナナの皮が捨ててあります。ゴミは持ち帰りなのではないのでしょうか。 ・トイレの臭いが気になる。(男性用) エレベーターの停止音が耳障りである。もっと心地良い音色にして欲しい。 ・調理室のヤカンの中が濡れたままになっている。ひっくり返して収納する事を徹底出来ないか。ヤカンが臭い。 	<p>申し訳ありません。館内及びトイレの清掃につきましては清掃業者に指導徹底いたします。</p> <p>エレベーターにつきましては、定期点検を怠りなく実施しておりますが、停止音につきましては業者へ点検依頼いたします。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> ・抽選の時、既に予約があり申込出来ない時がある。 	<p>公共行事等で先行予約がございますので、皆様のご理解をお願いいたします。</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> ・受講者からの要望で喫煙ルームの設置を考えて欲しい。 	<p>館内の喫煙ルーム設置については現状では難しいですが、今後、館外のある一定の場所を喫煙場所として設定を考えております。</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉彫の講座を担当させて頂いています。広報をどの様にしたらよろしいのか、一度お聞かせ下さい。 	<p>「てくのだより」のサークル紹介記事への掲載や、専用掲示板へのチラシ貼付等ございますので、是非ご活用ください。</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> ・料理教室を希望 ・3B体操(リフレッシュクラブ)の教室を希望 ・上手な身体の使い方を学ぶためのフェルデンクライスメソッド等、ソマティックエデュケーション講座を希望。 ・フラワーアレンジメント、プリザーブドフラワーアレンジメントの教室を希望 ・ストレッチの教室を希望 ・バザー、親子体操、小さな子が一緒でも大丈夫なものを開催して欲しい。 	<p>貴重なご意見ありがとうございます。今後の企画の参考にさせていただきます。また、料理教室、フラワーアレンジメント(お正月用)はすでに開催しております。情報は館内の掲示やホームページ等へ掲載しておりますので、よろしかったらご参加ください。</p>

8	<ul style="list-style-type: none"> ・理美容室と会議室を分けて頂きたい。会議室として使用している方が多く、なかなか理美容室が取れないので。 ・5～10人で使える部屋がもっと有ったら良い。 	<p>申し訳ございません。理美容室につきましては、定員、料金等から多くの方にご利用いただいております。制限を設けることは困難と考え得ております。また現状では、会議室の増設につきても困難と考えております。ご理解をお願い致します。</p>
9	<ul style="list-style-type: none"> ・サンダルで滑って転んだ、何人も！滑らないようになっている様だが、危ない。 	<p>大変申し訳ありませんでした。和室のサンダルの事だと思います。可能性がある古いものは廃棄いたしました。</p>
10	<ul style="list-style-type: none"> ・子供達がとても煩い。何度も親御さんに注意したが、静かにしてくれない。私達は勉強しているので、どうかして欲しい。迷惑です。 	<p>大変申し訳ありませんでした。そのような場合、こちらで該当のお客様に注意を促しますので受付までお知らせください。</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> ・スクリーンをもう少し高い位置に上げたかったです。 	<p>高さの調整等ございましたら遠慮なく受付までお申し付けください。</p>
12	<ul style="list-style-type: none"> ・皆様いつも明るく優しい姿に感謝しております。少し壁の古さが気になります。ライトの調整がもう少し出来れば更に嬉しいです。いつも本当に助かります。 	<p>今後随時各室の IED 化をすすめてまいりますので、今しばらくおまちください。</p>
13	<ul style="list-style-type: none"> ・鏡が欲しい。 ・備品として、スタンドライト(パソコン等、手元を照らすもの)がほしい。 ・垂れ幕を付けると尚良い。 ・毎回、ウォシュレットの希望をだしていません。 ・備品として、ハンドマイク置台を希望 ・スピーカー(USB対応)を希望 ・音響が良いと申し分がないのですが。円形テーブル2個～3個、増やして頂ければ助かります。 ・トイレが洋式だと良かったです。 ・机にキャスターが付いていれば、とても助かります。 	<p>貴重なご意見ありがとうございます。全てのご要望に対し、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参ります。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・シャワー付きトイレが何台か欲しい。 ・綿棒を備品として置いて欲しい。 ・イスが汚れているので更新をした方が良くと思いました。 ・トイレの中にカバンを掛けられる様にして欲しいです。 ・ロッカーを増やして欲しい。 ・書道用具を収納するロッカーを設置して欲しい。毎回、利用したいのですが用具を置く場所があれば・・・良いのですが。 	
14	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミを捨てられると助かります。 	今年度より、ごみ袋を1袋(450)300円で購入いただければお引取りするサービスを始めております。
15	<ul style="list-style-type: none"> ・W i F i 有りましたっけ。いつもお世話になり、有難うございます。 	第1・2研修室、てくのホール、展示場、4階会議室、談話室、第4・5研修室、理美容実習室にてご利用いただけます。ご利用の際受付でお尋ねください。
16	<ul style="list-style-type: none"> ・給湯室の給湯栓からお湯が出ません。夏・冬を問わず、お願いします。 	申し訳ありません。4階の給湯室のことかと思えます。現在修理可能かどうかも含め業者に依頼中です。
17	<ul style="list-style-type: none"> ・台所を綺麗にして頂けませんか。 ・湯呑み茶わんが少し汚い(茶渋で)。床の掃除が出来ていない時があるので、掃除用具が借りられれば有難い。 ・布巾や台ふき等の布の備品が清潔でない(5F)。水回り備品が美しいかどうか少し不安になります。ゴミ箱を使えないのは不便(ゴミだしに料金がかかるのは)。それ以外の点については大変気分良く利用させて頂いています。有難うございます。 	申し訳ありません。給湯室内につきましては、当館職員及び清掃業者で連携をとり、点検回数を増やす等の工夫をして、清潔感を保ってまいります。
18	<ul style="list-style-type: none"> ・調理室のヤカンの中が濡れたままになっている。ひっくり返して収納する事を徹底出来ないか。ヤカンが臭い。 	申し訳ありありません。利用後の点検を徹底し清潔感を保つよういたします。

19	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応が良く速いので助かります。入館時刻を早めに来るので感謝しております。 ・ありがとうございました。近くて便利ですのでまたお願いします。 ・何より料金が安く、とても助かっております！ いつも有難うございます。 ・職員の皆様の対応が良く、気持ち良く利用させて頂いています。有難いことです。 ・いつもお世話になっております。建物の古さは少し味があるなど感じていますが、職員さん達は親切で助けられています。ありがとうございます。 ・職員の方々の対応も皆さん親切丁寧で、本当に有難い事です。これからも宜しくお願いします ・毎度お世話になります。今後とも宜しくお願いします。 ・いつも丁寧に対応して頂いて有難うございます。職員の方々みな親切で感謝しております。 ・いつの丁寧に対応頂き、気持ち良く使わせて頂いております。 ・いつもありがとうございます。 ・有難うございます。又、宜しく申し上げます。 ・いつも有難うございます。今後も利用させて頂きますので宜しくお願い致します。 ・いつもお世話になりまして有難うございます。 ・いつも気持ち良く使わせて貰っています。この次も利用させて頂きます。 ・宜しくお願い申し上げます。 ・いつも有難うございます。ご丁寧な対応に気持ち良く使わせて頂いています。 ・ハンガーや傘立てが嬉しい。 	<p>大変温かいお言葉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、ご利用の皆様気持ち良く使っていただけるよう努めてまいります。</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>
----	--	---

	<ul style="list-style-type: none">・ヨガで使用しているので、イスと机が簡単に畳めるのが良いです。	
--	---	--

* ご意見については原文のまま掲載しています。