

てくのかわさき利用者アンケート結果

平成29年9月

アンケート回答数：182名（239名分配布 回収率 89.5%）

※ 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	99	120	1	14	31	54	53	87
パーセント	45%	55%	0%	6%	13%	23%	22%	36%

* 重複あり * 未記入 2名

* 重複あり * 未記入 3名

(2) どちらから

	市内	市外
人数	167	38
パーセント	81%	19%

* 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	95	49	51	29
パーセント	42%	22%	23%	13%

* 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	1	26	5	126	38	9	12
パーセント	0%	12%	2%	58%	18%	4%	6%

(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	69	19	12	71	49
パーセント	31%	9%	5%	32%	22%

* 重複あり * 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	126	88	3
職員の対応	パーセント	58%	41%	1%	0%
	人数	71	134	7	1
会館の清潔度	パーセント	33%	63%	3%	0%
	人数	77	126	7	1
会館全般的満足度	パーセント	36%	60%	3%	0%

* 各項目とも3名未記入 有り

(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
利用する理由	人数		155	86	6	35
	パーセント		55%	30%	2%	12%

* 各項目とも3名未記入 有り

(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		117	10	69	7
	パーセント		58%	5%	34%	3%

* 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29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"> ・床に糸くず・ほこりが溜まっていることがある、 ・ニオイがする時がある。 ・まれにゴミや何かの食べカスの様な物が床や椅子に落ちていることがあります。 ・部屋のスミに細かなゴミがある。 ・時々畳がザラザラしている。 ・椅子が汚れている時がある。 ・女性トイレ洗面台の水はねがひどく不衛生になる。 ・トイレ清掃をこまめにやってほしい。子どもが汚している時がある。 ・和室の引き戸が重くて大変なので、もう少し軽く開けられるようにしてほしいです。真ん中部分の入り口がホコリまみれなので、時々掃除して頂けると助かります。 	<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、利用終了後のチェックを徹底します。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・食器棚の扉の部分がベタベタしている。シンクの中が汚れていた。 ・調理実習室の食器の並べ方がゴチャゴチャしていて気になります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。 <p>調理実習室利用終了後の清掃・管理を徹底します。</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃は行き届いてますが、設備が少し古いかなと。設備等が古くなってきている。 	<p>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。</p>
4	<p>ふれあいネットについてのご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・選択する項目の文字などの大きさがもう少し大きいと、有難いと思います。 ・ホールの空き状況に関する情報が見つけづらい。 ・デザイン・フォント・予約システムが分かりづら 	<ul style="list-style-type: none"> ・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>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>

	<p>い。エラーが出る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空室を日にちごとに見ないといけない。月ごとの一覧にしてほしい。 ・新しくなったふれあいネットからの予約（抽選）方法がかえってやりづらく感じます。日付と曜日を同時に表示して頂きたいです（予約画面始めから）。間違えて予約してしまった日が何回かありました。 ・抽選が以前はまんべんなく当選していたが、最近では申込者人数があまり変わらないのに、全て落選になることが増えました。どのようなシステムなのかを開示していただけますと、とてもありがたいです。 ・ホームページからの予約で、少しアクセスがエラーなのかページが戻ってしまう時がある。サーバーなのか自分のパソコンのせいなのか原因が分からないのですが・・・。 ・部屋予約のページが変わったので、使いづらいです。 ・団体カードを作成するのに代表を含め5人の署名捺印をするのは大変なので、せめて2人にしてほしい。 ・インターネット予約から抽選結果の時点ですぐに決定出来れば便利ですね（二度手間にならない）。いつもありがとうございます。最近予約がとりにくいです。仕方がないのですが・・・。 	
5	<ul style="list-style-type: none"> ・混み合う事があるので、受付用のノートパソコン（メールでのやり取り等）。 ・窓口職員さんの受付用パソコン（現状1台では混み合う）。 	<p>ふれあいネット専用の管理者端末機が一台のみのため、お客様が窓口集中した場合、しばらくお待ちいただくこととなり、ご迷惑をお掛けしております。窓口が比較的空いている平日の14時～</p>

		<p>17時頃にお越しいただくことをお勧めします。</p> <p>管理者端末機の増設については、引き続きふれあいネット運用センターに要望します。</p>
6	<p>・ネットで調理器具の貸出しの申請ができると助かります。</p>	<p>・てくのかわさきの備品につきましては、ふれあいネットでの予約ができません。お手数をおかけしますが受付にお申出下さい。</p>
7	<p>・ゴミ箱があるのにゴミを捨てられないのが残念です。回収してほしい。</p> <p>・生ごみ・油が捨てられるとうれしいです。</p>	<p>・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。</p>
8	<p>・自転車置き場がわかりにくいです。</p>	<p>・分かり易い自転車置場の案内板を設置します。</p>
9	<p>・研修室の空調（冷房）が動かない日があり、暑かった（初夏）。</p>	<p>・空調につきましては、5月、11月に冷暖房の切り替えを行っております。ご不便をおかけしますが、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p>
10	<p>・椅子が壊れているものが多い。</p> <p>・テーブルや椅子が汚れていたり壊れている物があるので、替えていただきたいです。</p> <p>・机の足の部分がぐらついている。</p>	<p>・申し訳ございません。</p> <p>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。</p>
11	<p>・オーブンの温度が上がったり下がったりして不安定です。</p>	<p>・申し訳ございません。</p> <p>オーブンの点検・修理を行います。</p>
12	<p>第5研修室の時計の位置をホワイトボードの上にしてほしい。現在の場所（横）だと講師も生徒から見にくい。</p>	<p>・申し訳ございません。</p> <p>ホワイトボードの上に設置しました。</p>
13	<p>・第五研修室の廊下側のホワイトボードより2列目の机がガタガタしていて不安定。</p>	<p>・申し訳ございません。</p> <p>ご指摘いただいた机を修理しました。</p>
14	<p>・和室の座布団が汚いものがあるので、カバーをかけてほしい。あと時々干してもらいたいです。</p>	<p>・申し訳ございません。</p> <p>座布団カバーを購入します。</p> <p>座布団干しを行い、管理を徹底します。</p>
15	<p>・ホワイトボードマーカーが書けなくなっている時があります。</p>	<p>・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。</p>

16	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋に針や画鋸が落ちている時がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。 <p>利用後の管理を徹底するとともに、ご利用者様に針や画鋸の管理の徹底を周知します。</p>
17	<ul style="list-style-type: none"> ・傘の貸し出しサービス（急な雨の時）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・数に限りがございますが、お気軽に受付にお問い合わせください。
18	<ul style="list-style-type: none"> ・椅子のレンタル等（当日の空き状況）をすぐに回答いただけると助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空き状況につきましては、すぐに回答するように徹底します。
19	<ul style="list-style-type: none"> ・欲を言えば、研修室に元々プロジェクターとスクリーンが設置されているとうれしいです。 ・会議室の壁をホワイトボードにしていただけるとありがたいです。今は塗装するホワイトボードがあるそうなので、ご検討よろしく申し上げます。 ・ロッカーに空きがないとの事でしたので、もう少しロッカー数を増やして欲しい。 ・サンドバック・ヨガマットがあったら。 ・台車。台車が倉庫に無い時があるので、自分達のサークル利用時に不便な時がある。台車2台中1台は常時倉庫にあるようにしてほしい。 ・工作室などで使用できるマット（体操で使いたいです）。 ・ヨガマット（貸し出しをしていただくと助かります）。 ・アイロンの貸し出し。 ・冷蔵庫（共同で使えるものがあつたらと思います） ・空気清浄機の導入。 ・もう少しコンパクトなモニター ・部屋に時計が欲しい。 ・急須が4個しかないなので、増やしてほしい。 ・大きめのホワイトボード（スタンド）。ホワイト 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

	<p>ボードマーカー。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ダンスをしているので、フローリングの設備・C Dデッキの貸出しを充実してほしい。 ・鏡があと2台はほしいです。 ・ホールのプロジェクター設備更新（以前使おうとしたが、コネクタが合わなかった）。 ・鏡に体全体が写ると良いです。 ・利用者が使える掃除機（ハンドクリーナー）や掃除用具を設置してほしい。 	
20	<ul style="list-style-type: none"> ・CDプレーヤーを貸してほしい。 ・ホワイトボード用マグネットを使いたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受付でお貸出ししていますので、お気軽にお声掛け下さい。
21	<ul style="list-style-type: none"> ・トレイやお盆を使いたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・給湯室にご用意しておりますので、お使いください。
22	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに研修室の図面と機材（備品）リストを入れてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・弊社ホームページ「各室のご案内」をご覧ください。各室ごとの施設仕様と備品リストを確認いただけます。またインドアビューをご利用いただくことで各室の様子を視覚的に確認できます。
23	<ul style="list-style-type: none"> ・お湯が出ると助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お湯は給湯室をご利用いただけます。
24	<ul style="list-style-type: none"> ・談話室をお借りすることが多いのですが、網戸があれば嬉しく思います。エアコンをあまり使わず窓を開けているので、虫が時々室内に入ってきてしまうので。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見・ご要望を参考に、ご要望に沿えるように施設整備を行ってまいります。
25	<ul style="list-style-type: none"> ・音楽教室とか音の出るものは使用可能でしょうか？場所にもよる？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・音楽につきましてははてくのホール、工作実習室でご利用可能ですが、打楽器につきましてはお断りさせていただいております。
26	<ul style="list-style-type: none"> ・第五研修室でマイクが使えるようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・第5研修室につきましては、有料のポータブルマイクのご利用いただけます。
27	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが古い。 ・トイレの洋式を増やしてほしい。 	<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いたしております。

	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレをウォシュレットにしてください。 ・トイレを洋式化してほしい（特に女性用）要望が多いです。 ・各フロアのお手洗いの数を増やしてほしいです。また、ご高齢・外国の方もいると思うので、洋式の数を増やしてほしいと思います。 	
28	<ul style="list-style-type: none"> ・研修室の机の位置にあらかじめ目印があると戻し（片付け）やすいと思います。 ・机の位置が分かるように床にマークを付けてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・机の配置の目印につきましては、第4研修室で試験的に導入いたしました。試験結果を踏まえて、他の研修室への導入を検討いたします。
29	<ul style="list-style-type: none"> ・シニア向けのヨーガも指導出来ます。もし機会があればお声掛けください。 ・インドカレー料理講座。 ・銅・鍛金・彫金の講座（かわさきマイスター関戸さん講師で）。 ・クラシック音楽の無料コンサートの開催希望。 ・和楽器・尺八・琴等のコンサートの開催希望。 ・落語の無料寄席の開催希望。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
30	<ul style="list-style-type: none"> ・活動サークルによる発表会の開催。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもご利用有難うございます。2月に開催しています「てくのまつり」においてサークル様に活動発表、展示を行っていただいております。「てくのまつり」での活動発表、展示につきましては受付にお気軽にお尋ねください。
31	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋の利用時間が3～4時間なのに、駐車場割引が1時間しか無料にならないのはおかしい。利用料も高額なのに、更に駐車場料金も上げるとは・・・。 ・駐車場の料金をもう少し安くしてほしい。 ・駐車場の料金がもう少し手頃だと助かるのですが・・・。 	<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。 ・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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場料金が利用時間分（無料で）使えると有難い。 ・ 駐車場料金が無料だと助かります。 ・ 駐車場の利用について、施設の利用時間が午前3時間、午後・夜間4時間の利用可能時間を設けているが、その時間中施設を利用しているわけなので、駐車場の利用割引料が施設利用時間に対して半分にも満たないのは問題があるかも。ちなみに多摩区市民館は2時間迄は館利用者のみ無料です。 ・ 駐車場の有料化がひびきます。 ・ 駐車場代が高くなってからなかなか使えなくなりました。もう少し安くなったらと思います。 ・ 駐車場料金が高い。 	<p>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。</p>
32	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料金が高すぎ。 ・ 利用料金が高い（少し値下げがあり良かったのですが、まだ高いように思います）。 ・ 利用料が安くなってとてもうれしいです（第五研修室を利用）。和室の利用料がもう少し安ければ、てくのかわさきの和室を利用したいです（高津市民館が値上がりしたので）。 ・ 使用料がもう少しリーズナブルだと有難いです。 	<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。
33	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4階展示場の音漏れ対策（パーティションの隙間を無くす）。 ・ 床がかたい。 ・ 柱が無くて広く使えたらもっと良いです。 ・ シャワールームと更衣室。 	<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。 <p>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。</p>
34	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第一研修室と第二研修室を仕切るパーティションが薄いため隣の音が聞こえてしまうので、改善を求めます。 	<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は、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出ください。

		受付からお相手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。
35	<ul style="list-style-type: none"> ・有線のネット環境。 	<ul style="list-style-type: none"> ・てくのかわさきでは Wi-Fi を導入して無線でインターネットに接続ができます。無線の子機付のパソコンの貸出も行っておりますので、受付にお声掛けください。また、有線をご希望の場合は受付にお申出ください。有線が使えるルーターをお貸出しします。
36	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-fi 設備をお願いします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。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、ご気軽にお声掛け下さい。
37	<ul style="list-style-type: none"> ・なかなか部屋の空きがない。 ・私自身が予約担当ではないため、予約の困難度は良く分からないのですが、毎回この会館が予約出来ていないところをみると、非常に簡単とか競合が少ないという事ではないと思います。 ・最近（ここ数年）は予約しにくくなり、抽選ではずれる場合があり困っている。 ・談話室の予約が取り難くて不便です。 ・月1回金曜日に利用しているのですが、会場が取れないことがある。また、すでに×印がついていて使用できない事も多く予約が取りづらいので考慮してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。キャンセルが出ることもありますので、ふれあいネットで予約状況を確認いただくか、または受付にお問い合わせください。
38	<ul style="list-style-type: none"> ・たまに研修室の子供の音がうるさい時がある。研修室は会議・研修に限定してほしい。 ・2Fロビー利用時に、ホール使用者の音が漏れてきてうるさい（音量が大きかったり、ドアが開いた 	<ul style="list-style-type: none"> ・他のお部屋の音が気になる場合は受付にお申出ください。 受付からお相手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。

	<p>ままの時)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゲーム (ボードゲーム等) での利用者の声の大きい時があるので、1階の第1・2研修室限定利用にしてほしい。 	
39	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方のシフト表をホームページで見たいです。 ・ホームページに職員さんのシフト表を載せてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務シフトにつきましては、シフトを変更することが高いこともあり、また、プライバシーへの配慮から、ご要望に沿えかねることをご了承ください。
40	<ul style="list-style-type: none"> ・一部男性の若い職員さんの対応が悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません。ご利用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。
41	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも明るく挨拶してくださって気持ちが良いです。 ・職員の方がすばらしいから。 ・いつも対応が良いので気持ちが良い。 ・いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願いいたします。 ・いつも掃除が行き届いていて、気持ち良く利用させてもらっています。 ・いつもありがとうございます。 ・職員の皆さまのご対応がすばらしく、感謝しております。いつも丁寧な対応ありがとうございます。 ・いつも親切にご指導いただき感謝しております。こういう施設があり、とても助かっています。 ・いつもありがとうございます。気持ち良く使わせていただいております。 ・また利用する際にはよろしくお願いいたします。いつも快適に利用させていただいております。窓口の方も皆様丁寧でとても安心感があります。いつも 	<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>

<p>ありがとうございます。</p> <ul style="list-style-type: none">・いつも親切に接客していただき、ありがとうございます。・いつも気持ちよく使わせて頂き、感謝しております。・対応がとても良い。利用していて気持ちが良い。研修室の料金が下がって利用される方が増えたのでしょうか？穴場がバレってしまった。・いつも快適に利用させて頂いています。概ね満足しています。・他の施設では、騒音・忘れ物等のトラブル他ほぼ毎回何かしら発生しますが、こちらの会館では一度もありません。素晴らしいですし、ありがたいです。・和室のサンダル（女性用）増やしてもらって大変うれしいです。	
--	--