

# てくのかわさき利用者アンケート結果

平成30年9月

アンケート回答数：226名（226名配布 回収率100.0%）

※ 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    | 100 | 128 | 0    | 10   | 26   | 48   | 60   | 98    |
| パーセント | 44% | 56% | 0%   | 4%   | 11%  | 20%  | 25%  | 40%   |

\* 重複あり \* 未記入 3名

\* 重複あり \* 未記入 2名

## (2) どちらから

|       | 市内  | 市外  |
|-------|-----|-----|
| 人数    | 172 | 40  |
| パーセント | 81% | 19% |

\* 重複あり \* 未記入 17名

## (3) ご利用目的

|       | サークル活動 | 会議  | 研修  | その他 |
|-------|--------|-----|-----|-----|
| 人数    | 109    | 46  | 48  | 30  |
| パーセント | 47%    | 20% | 21% | 13% |

\* 重複あり \* 未記入 4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    | 30    | 10    | 119     | 40      | 11  | 10  |
| パーセント | 0%   | 14%   | 5%    | 54%     | 18%     | 5%  | 5%  |

\* 重複あり \* 未記入 5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    | 92     | 17   | 15     | 68  | 50  |
| パーセント | 38%    | 7%   | 6%     | 28% | 21% |

\* 重複あり \* 未記入 10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   | 135 | 88      | 2    |
| 職員の対応    | パーセント | 60%  | 39% | 1%      | 0%   |
|          | 人数    | 83   | 129 | 11      | 2    |
| 会館の清潔度   | パーセント | 37%  | 57% | 5%      | 1%   |
|          | 人数    | 102  | 115 | 5       | 0    |
| 会館全般的満足度 | パーセント | 46%  | 52% | 2%      | 0%   |

\* 未記入 4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    | 158    | 100     | 5   |
| 利用する理由 | パーセント | 55%   | 35%    | 2%      | 9%  |

\* 重複あり \* 未記入 7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 |
|------------|-------|------|------|-------|-----|
|            |       | 人数   | 124  | 8     | 71  |
| ホームページについて | パーセント | 60%  | 4%   | 34%   | 2%  |

\* 未記入 17名

## 利用者アンケートに於けるご意見、ご希望等(平成30年9月実施)

|   | <b>ご意見・お気づきの点</b>   | <b>今後の対応など</b>   |
|---|---|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーブルが汚い時があります。</li> <li>・床のスミにゴミが落ちている時がある。</li> <li>・トイレの洗面所周辺に水が飛び散っていて汚れている時があるので、何か対策を。</li> <li>・理美容室の洗面台にゴミが詰まっています臭いがする。</li> <li>・床にゴミや毛が散乱していた。</li> <li>・調理室の床やキッチンに食べこぼし(?)が落ちていることがある。</li> <li>・第2研修室があまりきれいではなかった。</li> <li>・工作室の床が汚れている時があるので、キレイにしてほしい</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございません。</li> </ul> <p>清掃委託業者と協議のうえ、改善いたします。また、当館職員においても衛生面に気を配り即応できるようにいたします。</p>   |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・工作実習室の床がデコボコになっている所がある。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・床を点検しましたが、デコボコとした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、床下が排水溝であった部分のことだと思われます。今後の計画のなかで順次改善を図るよういたします。</li> </ul>                          |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他は良いが、駐車場代が有料になって使いにくくなった。</li> <li>・駐車場の料金がもう少し安くなると良い。</li> <li>・利用者の駐車場代が無料になると良いです。</li> <li>・利用者の駐車場の無料時間が2時間になると助かります(2時間以上の利用者が多いので)。</li> <li>・会館の駐車料金が高いので、他の場所に停めてくるのが不便なので、もう少し安くなると有難いです。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・川崎市では、平成21年から市役所、区役所、スポーツセンター等の公共施設の駐車場の有料化を進めています。</li> </ul> <p>駐車料金につきましては、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> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・音響が悪い</li> <li>・机（机の足が倒れる時があるため）。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホールの音響設備につきましては、平成28年度に更新しました。音量の調整等につきましては、当館職員が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。</li> </ul> |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・机と椅子の増設。</li> <li>・テーブルを軽いものにして欲しい。</li> <li>・ロッカーを増設してほしい。</li> <li>・空気清浄機を設置して欲しい。</li> <li>・掃除機を設置して欲しい。</li> <li>・加湿器を設置して欲しい。</li> <li>・ホワイトボードを増設して欲しい。</li> <li>・カラオケの設備を設置して欲しい。</li> <li>・もう少し大きい移動型スクリーンがあると良い。</li> </ul> | <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>   |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・工作室等にハンドソープがあると助かります。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規購入いたします。</li> </ul>  |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・電源の延長コードがあればよい。</li> <li>・プロジェクター設備を貸して欲しい。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。尚、プロジェクターにつきましては有料となります。</li> </ul>   |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・机や椅子の指定置き場所の案内図。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各研修室・実習室の壁に配置図を掲示しておりますので、ご活用ください。</li> </ul>  |
| 9 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修室の詳細ページを研修室ごとにアドレスをつけてほしいです。リンク先が皆同じになってしまうので。</li> <li>・会館の案内からふれあいネットの予約ページに飛んで行かない。</li> <li>・てくのかわさきまでの案内図をコピーすると、ぼけてしまう。</li> <li>・駐車場の案内図をもう少しわかりやすくしてほしい。初めてくる方がわからないケースが多い。</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見、ご指摘有難うございます。ホームページ担当職員と協議のうえ、可能なものについては改善を図ってまいります。</li> </ul>   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 10 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページでホールの空き状況がすぐにわからない。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見有難うございます。ホールや研修室、実習室の予約状況は「ふれあいネット」で管理しております。てくのホールの空き状況につきましては、お手数をお掛けしますが、てくのホームページ右上にある「ふれあいネット」ボタンをクリックして最新状況をご確認ください。</li> </ul> |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレを改善（洋式・ウォシュレット化）してほしいです。</li> <li>・もう少し広いお手洗い（女子）。</li> <li>・4階の男子トイレの液体石けんが2つとも出てこないです。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階女子トイレ、1階・3階身障者トイレの洋式化を行いました。今後段階的に改善していきたいと考えております。</li> <li>・トイレの液体石鹸につきましては早急に改修します。</li> </ul>                                      |
| 12 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・和室の畳が擦り切れていてみすぼらしい</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。今年度に修繕予定です。</li> </ul>  |
| 13 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示場の防音化を希望します。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示場の防音化に関するご意見、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。</li> </ul>  |
| 14 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・談話室のような、小さな部屋があと一つか二つあるといいです。</li> <li>・楽器練習が出来る部屋があると助かります。</li> <li>・ダンスフロアやパーティールームがあると良いです。</li> <li>・ヨガ専門のものがあるとありがたいです。</li> <li>・大きな鏡の設置。</li> <li>・スタジオを何部屋か利用できるとうれしい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修室、実習室の改装につきまして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。</li> </ul>  |
| 15 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・足の悪い方が行くことが出来ないので、喫煙所をもう少し近く（外廊下の曲がり角あたり）にしてほしいです。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受動喫煙防止の観点から、入口近くに喫煙所を設置することは難しいと考えております。また、ご指摘いただいた場所は屋根を設置しておりませんので現行の喫煙場所が良いと考えております。</li> </ul>                                       |
| 16 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクターのHDMIケーブルが断線してい</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご不便をお掛けして申し訳ございません。断線</li> </ul>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | たので、確認してほしい。   | を確認し、新規のHDMIケーブルを購入しました。  |
| 17 | ・洋裁実習室のミシンCが縫うことは出来るがギシギシと変な音がします。油切れかもしれないので、点検をお願いしたいです。   | ・ご指摘有難うございます。早急にミシンの点検・整備を行います。   |
| 18 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・運動を行うことではなく、神経系に働きかけるようなメソッドの実習。</li> <li>・彫金・鍛金・銅板の講座。</li> <li>・投資・株・資産運用セミナー。</li> <li>・電子工作講座。</li> <li>・プログラミング講座。</li> <li>・将棋やチェスの教室。</li> <li>・工芸教室。</li> <li>・ラテンダンス</li> <li>・カラオケ指導による呼吸法トレーニング。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の開催講座の参考とさせていただきます。</li> <li>多数の要望が見込まれると思われる講座については開催を検討いたします。</li> </ul>  |
| 19 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・隣室との音トラブル対応(第1・2研修室利用時)。</li> <li>・第1・2研修室利用する場合は、パーティションの関係で部屋の音漏れがする旨を事前に通達してもらえると助かります。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。ホームページの案内にも注意点として掲載いたします。</li> </ul> |
| 20 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・工作室にWi-Fiが届きにくいです。</li> <li>・ギガらくWi-Fiのパスワードが変わった時は掲示してもらえるとありがたいです(使えなくなっしてから気が付いた)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・工作実習室のWi-Fiを調べたところ、若干電波が弱い場所がありましたが問題なく利用できます。Wi-Fiのパスワードは今後定期的に変更いたします。窓口にてお気軽にお問合せください。</li> </ul>                                  |
| 21 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・軽食を食べる機会があるが、ゴミの引き受けをしてもらえると有難いです。</li> <li>・ゴミの回収をしてほしい。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミ減量化の観点からゴミのお持ち帰りをお願いしております。ご理解の程宜しくお願いいたします。</li> </ul>   |
| 22 | ・陶芸実習室がふれあいネットから予約できるよう  | ・陶芸実習室につきましては、陶芸がまの使用調  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | にしてほしいです。  | 整等により現状ふれあいネットからの予約申込が出来ません。お手数をおかけしますが電話又は来所していただき受付でのご予約をお願いいたします。              |
| 23 | ・ふれあいネットから3日前～当日の状況も分かるようにしてほしい。(以前は空いていれば直接電話して予約できた)                     | ・ご不便おかけし申し訳ございません。3日以内は電話での予約が可能ですので、空き状況のお問い合わせ、予約につきましてお気軽にお電話下さい。              |
| 24 | ・音が部屋に反響して声が通らないので、セミナーには利用しづらい。   | ・ご不便おかけし申し訳ございません。有料でマイク等のお貸出しを行っておりますので、お気軽にお声掛けください。                            |
| 25 | ・壁や扉などが少々老朽化していると思います。   | ・申し訳ございません。<br>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。                                  |
| 26 | ・時間にもう少しおみやげ(余裕)がほしいかな?  | ・現在ご利用時間の15分前からの入室が可能です。お部屋の清掃等の準備もありますので、ご理解の程宜しくお願いいたします。                       |
| 27 | ・サークル使用のロッカーが無料だったらうれしいです。   | ・現在有料でのロッカーの貸出を行っております。現在空きロッカーはございませんが貸出希望の方は受付にてお気軽にお声掛けください。                   |
| 28 | ・夏は前もって冷房を入れて頂けると有難い。  | ・利用直前の点検時に冷房を入れるようにします。   |
| 29 | ・部屋に置くタイプの防虫剤(蚊が多く刺される)。   | ・蚊取り線香の設置につきましては、お部屋に臭いが残ることや、防災設備の誤作動につながるおそれがありご利用をお断りしております。ご理解の程、宜しくお願いいたします。 |
| 30 | ・窓口にいる女性職員はいろいろ詳しくて対応が良いのですが、男性職員の方は詳細が分からない印象があります。<br>・一部の男性職員が無表情で怖いです。 | ・申し訳ございません。<br>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。                 |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応が良くない方がいる。</li> </ul>   |  |
| 31 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物が古い割にはキレイです。</li> <li>・ピアノのあるホールが少ないので、これからも続けてほしいです。</li> <li>・各部屋のホワイトボードマーカーがいつも用意されていて助かります。</li> <li>・囲碁の道具が借りられるので大変重宝しています。</li> <li>・建物は古いですが、丁寧に管理されていると思っています。安価な会議室は他に少なく、抽選で第1希望が得られないのが残念です。</li> <li>・会議室を利用しましたが、広い割には声を通る部屋で良かったです。</li> <li>・延長コードの貸し出し、ありがたいです。</li> <li>・部屋の大きさがちょうど良い。</li> <li>・利用料金が手頃。</li> <li>・ホールは椅子や机の片づけをしなくても良いので助かります。</li> <li>・きれいな備品の貸し出しありがとうございます。</li> <li>・22時まで使えるので利用しやすい。</li> <li>・設備が整っている。</li> <li>・年を重ねているので、掃除もおまかせし助かる。</li> <li>・高津市民館の本番にむけての練習が近くで出来るため、助かります。</li> <li>・陶芸室が使いやすい。</li> <li>・事前の打ち合わせ等丁寧に対応していただきました。</li> <li>・電話等の対応が親切で丁寧です。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・有難うございます。</li> </ul> <p>今後ご利用しやすい施設作りに努めさせていただきます。</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>・職員の方の対応が丁寧で素晴らしいです。気持ち良く利用できます。</li><li>・色々手伝っていただける。</li><li>・てくのかわさきの職員さんは、非常に親切です。</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></ul> |  |
|--|---|--|