

## 令和3年度第1回利用者満足度調査のまとめと対応について

今回の調査は緊急事態宣言下の9月21日から段階的緩和措置下の10月11日までの期間で行った。コロナ禍の影響で会議等の開催を控える団体も多い中、施設利用者の皆様のご協力のもと目標の150を超える回答をいただくことができた。

今回の調査において前回調査と比較して「大変満足」「満足」とする割合が上昇した項目は次のとおり。

- |                          |        |                |
|--------------------------|--------|----------------|
| 1) ホームページの見やすさについて(1-⑩)  | 96.6%  | (前回調査比 2.0%上昇) |
| 2) 駐車場職員の対応・説明について(Q1-⑤) | 100.0% | (前回調査比 1.9%上昇) |

1)については、緊急事態宣言や蔓延防止措置に係る利用制限事項を、ホームページ最上段に文章として掲載しているが、イラスト等を用いず文章のみとしたことで解りやすい説明になったものと推察する。2)については、前回の調査に続いて前回調査比が上昇し、今回100%という高い評価をいただいた。「いつもご親切で嬉しいです」のご意見もいただいております、駐車場職員の日頃の努力が評価されたものと考えます。

一方、「大変満足」「満足」の割合が低い項目は次のとおりである。

- |                             |       |                |
|-----------------------------|-------|----------------|
| 3) 利用料金について(Q1-⑥)           | 78.9% | (前回調査比 5.4%下降) |
| 4) 備付けの備品・機材について(Q1-⑦)      | 92.5% | (前回調査比 0.6%上昇) |
| 5) 施設の清潔度や環境面の管理面について(Q1-⑧) | 95.5% | (前回調査比 0.6%下降) |

4)の利用料金については、過去の調査においても値下げの要望は頂いていたが、今回、大幅に評価が下がった。その要因として、利用料金が安価な県民センターが改修工事により利用できない為、Lプラザに変更した団体が増加した事に加え、サークル系団体の76%(25団体中19団体)が「大変不満」「不満」と回答していることから、コロナ禍でサークル参加者が減少し運営が厳しくなっているものと推察する。利用料金を下げることは困難であるので、料金以外の項目で利用者に満足を提供するよう努力していく事が必要である。

5)の備品については、「メンテナンスに力を入れて」「故障している備品あり」「和室の畳ワラくず」等の意見を頂いた。常日頃から積極的に点検し、照明器具の不点灯などは迅速な修理に努める。「和室の畳」については、今回の指摘を受けて畳の張替えを行った所、和室利用者から「大変気持ちよい」など感謝の言葉を頂いた。

6)の清潔度や環境等の管理面については、「1階のお手洗いが汚いときがある」「立地環境の悪さ。労働者の下品さには困惑。風俗営業の建物の多さは最悪」という厳しいご意見を頂いた。Lプラザの立地に依るところであり、交流広場や敷地内に屯する人に対しては、利用者の迷惑にならない事を最優先に対処するよう努める。

労働情報コーナー全般の満足度について、「大変満足」「満足」の割合が98.2%(前回調査比 1.6%上昇)と高い評価を頂いた。「通常の図書館では見られない資料に満足」、「労働相談の仕事をしているが、知識を増やして社会貢献するため、新しい書籍の購入をお願いします」、「もっと直近に発刊されたものがあると嬉しい」と前向きなご意見・ご要望を頂いた。現在、コロナ禍に対応した施設管理の見直しの一環として来年3月末までの期間、平日は開館時間を短縮し、土日祝日は休館としているが、来年4月には情報コーナー利用者のご要望に応えられるように努めたい。

「電子マネー、カード支払い希望します」のご要望があった。コロナ収束後の新しい会議室の利用形態に対応するために、今回の調査で得られたご意見・ご要望を施設運営に反映させサービスの品質向上に努める事に加え、キャッシュレス決済など時流に則した新たなサービス採用に取り組み、多岐に渡る利用者ニーズへの対応力を強化し、新規顧客の開拓に努めなければならない。

かながわ労働プラザ利用者満足度調査の結果概要（令和3年9月実施分）

調査実施期間 令和3年9月21日～令和3年10月11日

配布数 183

回答数 160

Q1. サービスの満足度

			満足度				
			大変満足	満足	不満	大変不満	
①		利用手続き(予約システム・支払方法)の容易さについて	件数	49	100	5	0
			構成比	31.8%	64.9%	3.2%	0.0%
②		施設を利用できる時間設定について	件数	45	107	3	0
			構成比	29.0%	69.0%	1.9%	0.0%
③		施設の利用のしやすさについて	件数	45	108	1	0
			構成比	29.2%	70.1%	0.6%	0.0%
④		受付職員の対応・説明について	件数	61	91	1	0
			構成比	39.9%	59.5%	0.7%	0.0%
⑤		駐車場職員の対応・説明について	件数	35	69	0	0
			構成比	33.7%	66.3%	0.0%	0.0%
⑥	施設	利用料金について	件数	32	88	30	2
			構成比	21.1%	57.9%	19.7%	1.3%
⑦		備付けの設備・器材について	件数	34	102	7	4
			構成比	23.1%	69.4%	4.8%	2.7%
⑧		施設の清潔度や環境等の管理面について	件数	46	101	5	2
			構成比	29.9%	65.6%	3.2%	1.3%
⑨		施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について	件数	35	105	3	0
			構成比	24.5%	73.4%	2.1%	0.0%
⑩		ホームページの見やすさについて	件数	31	109	4	1
			構成比	21.4%	75.2%	2.8%	0.7%
⑪		施設へのアクセスに関する情報について	件数	36	105	5	0
			構成比	24.7%	71.9%	3.4%	0.0%
⑫		施設を利用した全般的な満足度について	件数	39	105	3	0
			構成比	26.5%	71.4%	2.0%	0.0%
⑬		取扱い専門資料の充実について	件数	8	45	2	0
			構成比	14.5%	81.8%	3.6%	0.0%
⑭	労働情報コーナー	新着情報の案内について	件数	10	41	2	0
			構成比	18.9%	77.4%	3.8%	0.0%
⑮		レファレンス(調べ物)対応について	件数	12	42	0	0
			構成比	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%
⑯		職員の対応・説明について	件数	18	38	0	0
			構成比	32.1%	67.9%	0.0%	0.0%
⑰		閲覧スペースについて	件数	11	43	0	0
			構成比	20.4%	79.6%	0.0%	0.0%
⑱		情報コーナー全般の満足度について	件数	11	43	1	0
			構成比	20.0%	78.2%	1.8%	0.0%

注)本資料における表中の構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない

■各項目ごとの主なご意見について（回答は原文の趣旨に添って、表現・語尾等補足しました）

## Q1. サービスの満足度

### 施設

- ① **利用手続き(予約・支払方法)の容易さについて**
  - ・ 6か月前から予約できるのはありがたいです
  - ・ 予約開始時間がAM5:00～は早すぎるからもう少し遅いと有難い
  - ・ もう少し早目に予約が取れるといいと思います
  - ・ 予約をとる方がとても苦労しています
  - ・ 電子マネー、カード支払いを希望します
  
- ② **施設を利用できる時間設定について**
  - ・ 8:00から利用できると更に良し
  - ・ 15分前に開錠してくれるよう希望します
  
- ③ **施設の利用のしやすさについて**
  - ・ スマホでの予約が少し不便です
  
- ④ **受付職員の対応・説明について**
  - ・ いつもご親切で嬉しいです
  
- ⑤ **駐車場職員の対応・説明について**
  - ・ いつもご親切で嬉しいです
  
- ⑥ **利用料金について**
  - ・ 「もうすこし安いと良い」、「値下げを希望」のご意見を、5人から頂いた
  - ・ 「高いと感じる」のご意見を、3人から頂いた
  - ・ 他の施設に比べて決して安価とは云えない。料金をもう少し安価にして欲しい
  - ・ 少人数で活動していますのでこれからも値上げしないで欲しいです
  - ・ 駐車料金減免の時に、利用先を聞かれて面倒
  
- ⑦ **備付けの設備・器材について**
  - ・ 器材のメンテに力を入れてもらいたい
  - ・ 楽器のメンテナンスがいまひとつ
  - ・ 器材が古くこわれている物あり
  - ・ 和室の畳ワラくずが衣服についてしまう
  - ・ 器材利用料金が高い
  
- ⑧ **施設の清潔度や環境等の管理面について**
  - ・ 衛生面に配慮して欲しい
  - ・ 会議室の椅子が汚い
  - ・ 床が汚い、ゴミが落ちていた
  - ・ 1階のお手洗いが汚くてびっくりするときがある
  - ・ ドラムのセットポジションを変えたままで元に戻されてない時がある
  - ・ 入室時に換気が悪かった
  
- ⑨ **施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について** :意見なし
  
- ⑩ **ホームページの見やすさについて** :意見なし

⑪ 施設へのアクセスに関する情報について

- もう少しわかりやすい地図がほしい
- 駅から遠い

⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について

- 当日延長して頂き、大変助かりました

**労働情報コーナー**

⑬ 取扱い専門書の充実について

- もっと直近に発刊されたものがあると嬉しいです

⑭ 新着情報の案内について :意見なし

⑮ レファレンス(調べ物)対応について :意見なし

⑯ 職員の対応・説明について :意見なし

⑰ 閲覧スペースについて

- PC用の電源、WiFi等の設備などが欲しい

⑱ 情報コーナー全般の満足度について :意見なし

Q2. (Q1の満足度で「不満」「大変不満」に回答された方へ)ご不満の点について具体的にお聞かせください

**料金について**

- 「料金がもう少し安いと助かる」のご意見を、3人から頂いた

**予約について**

- 希望時間帯が取れない

**施設の利用について**

- 利用前の時間帯に別の利用者がある場合、引き継いで利用する際の対応が悪すぎる
- いつも気持ちよく使わせていただいている

**施設の備品について**

- ボードマスターが書きにくい
- 他の県の施設は知らないですが器材のケアをもう少しして頂けたら(消毒など)ありがたいです  
市や個人の運営している施設に比べて器材の質に対する料金が低い
- アンプ、スタンド、他新しい物がほしい

**施設の清潔度や環境等の管理面について**

- 立地環境の悪さ。労働者の下品さには困惑。風俗営業の建物の多さは最悪

**情報コーナーの蔵書について**

- 通常の図書館では見られない資料に満足

### Q3 利用目的

	会議・ 研修室等	大会・ 総会	懇親会	趣味・ 同好会	労働関係 情報入手	その他
件数	68	1	0	37	2	17
構成比	54.4%	0.8%	0.0%	29.6%	1.6%	13.6%

その他：健康診断、検定試験、就職相談業務、絵画教室、楽器練習(ドラム)、勉強会

### Q3 利用団体

	一般企業	非営利の 団体	労働組合	官公庁	サークル・ 同窓会・ 研究会	その他
件数	19	20	5	2	54	12
構成比	17.0%	17.9%	4.5%	1.8%	48.2%	10.7%

その他：一般社団法人、任意団体、美術団体、生協法人、PTA、個人

### Q3 地域

	横浜市	川崎市	他神奈川 県内	東京都	その他
件数	74	3	26	7	5
構成比	64.3%	2.6%	22.6%	6.1%	4.3%

その他：全国から公募

### Q4 プラザを知った媒体

	インター ネット	知人の 紹介	新聞・ 情報誌	他催事に参 加	前任者から の引継	その他
件数	31	20	1	7	47	9
構成比	27.0%	17.4%	0.9%	6.1%	40.9%	7.8%

その他：他の施設から移動、組合で利用、プラザ主催の講座に参加、神奈川県、以前から利用、ドラムセットがあったから

### Q5 普段よくお使いになる室場

	多目的 ホール	会議室	和室	音楽 スタジオ	トレー ニング	ギャラリー	労働情報 コーナー
件数	9	86	1	8	4	2	1
構成比	8.1%	77.5%	0.9%	7.2%	3.6%	1.8%	0.9%

### Q6 講座・セミナーのご要望について(労働・スキルアップ)

	資格取得 講座	メンタルヘルス 講座	改正労働 法講座	リーダーシップ 入門講座	仕事に役立つ 英会話講座	初歩の中 国語講座
件数	10	10	8	1	4	3
構成比	27.8%	27.8%	22.2%	2.8%	11.1%	8.3%

### Q6 講座・セミナーのご要望について(文化・教養)

	源氏物語	日本の 歴史	鎌倉の 名所散策	横浜中華 街物語
件数	3	9	7	7
構成比	11.5%	34.6%	26.9%	26.9%

### Q6 講座・セミナーのご要望について(健康づくり)

	体幹トレ ニング	ピラティス 入門	ヨガ教室	スポーツ吹矢 教室
件数	14	5	8	1
構成比	50.0%	17.9%	28.6%	3.6%

#### Q6 講座・セミナーのご要望について(生活支援)

	法律入門	相続・年金・税金の基礎知識	スマホを10倍楽しもう	手話入門
件数	5	9	4	3
構成比	23.8%	42.9%	19.0%	14.3%

#### その他、受講してみたい講座・セミナー

- 日中文化に関する講座
- エクセル講座
- 囲碁講座
- 体操講座

#### Q7 情報コーナー書籍のご要望について

	賃金	就業規則	労働法に関する最新資料	メンタルヘルス	労働環境	ワークライフバランス	ダイバーシティ(多様な働き方)	労働CSR	パワハラ・セクハラ
件数	2	1	3	3	2	3	1	0	1
構成比	8.3%	4.2%	12.5%	12.5%	8.3%	12.5%	4.2%	0.0%	4.2%

	非正規雇用問題	高齢者雇用	就業・就職支援	人材育成	年金	社会保障	介護関係の資料	資格関係資料	一般図書(小説含む)
件数	0	0	1	2	1	3	0	0	1
構成比	0.0%	0.0%	4.2%	8.3%	4.2%	12.5%	0.0%	0.0%	4.2%

#### 希望の資料や具体的な書籍名

- 大学生の音楽の楽譜、CM曲、NHK曲楽譜
- 「労働相談事例集」労働問題研究会、労働相談マニュアルブック
- 都職労(労働組合機関誌)

#### ■ ご意見・ご要望

##### お礼

- 「いつもありがとうございます」のご意見を、5人から頂いた
- スタッフの方に細かく対応いただけて大変助かりました。ありがとうございます
- いつも気持ち良く利用させていただきありがとうございます。事務室のスタッフの皆さんの対応に感謝しております
- 館内いつも清潔で気持ちよく使わせて頂いています
- 何回か電話連絡して、たいへん親切に対応していただきありがたかったです

- 緊急事態宣言中は閉館になる施設が多いなか、労働プラザは開館していたので、サークル活動をしてよいものか迷いましたが、感染防止に注意して利用させていただきました。ありがとうございました

- 約5年間お世話になりました

##### ご意見・ご要望

- 6ヶ月前からの予約開始日だけでも、午前9時以降など予約開始時間をもう少し遅く設定して欲しいです

- ドラムセットの利用者です。デフォルトのドラムの位置を変えたまま、元にもどさない人がいます。自分が練習する時にそれを元に戻す時間がムダです。原状回復は一般常識、ルールだと思うので徹底していただきたいです

- 受付の事務局の対応について一対一の対応にしていきたい

- 2年前に社労士試験に合格し現在労働相談の仕事していますが、まだまだ知識不足です。知識を増やして社会貢献するためにも、新しい書籍の購入をよろしく願います