

令和3年度第2回利用者満足度調査のまとめと対応について

今回の調査はまん延防止等重点措置下の2月1日から2月28日までの期間で行った。コロナ禍の影響で施設利用を控える団体も多い中、利用者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) 利用料金について(1-⑥) 89.0% (前回調査比 10.0%上昇)
- 2) 施設の清潔度や環境面の管理面について(Q1-⑧) 98.1% (前回調査比 2.6%上昇)

1)の料金については、前回調査では-5.4%と大幅に評価が下がった項目であったが、今回調査では大幅に上昇した。その要因として、改修工事などの要因で利用料金が安価な他施設から来られた団体が、前回調査の時点では「高い」と感じたものの、半年が経過する間に、Lプラザの料金に馴染まれたものと推察する。2)については、日頃の清掃職員の努力の成果と考えるが、一方で、環境面では「施設周辺の環境が悪い。物乞いに声をかけられ、こわい思いをした」との厳しい意見も頂いた。Lプラザの立地に依るところであるが、来年度から移動交番が定期的に設置される事により、施設周辺の治安が改善することが期待される。Lプラザとしては、交流広場や敷地内に屯する者に対して、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。

上記項目以外で、「大変満足」「満足」の割合が低い項目は次のとおりである。

- 3) 備付けの備品・機材について(Q1-⑦) 91.9% (前回調査比 0.6%下降)

備品・機材については、「椅子や楽器などの設備が古い」「暖房がきかない」「電灯などちゃんと買えてほしい」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。暖房設備については、既に修理を完了しており、現在は問題無く利用いただけるものと考えている。

労働情報コーナーについては、全ての項目で「大変満足」「満足」の割合が98%以上の高い評価を頂いている。一方、新型コロナウイルス感染症による事業環境の悪化に伴い、10月から土日祝日は情報コーナーを休館することとした事に対して、利用者から「土曜が休みで残念です」の意見を頂いた。今後、通常通りの開館時間に戻す時には、今回ご迷惑をおかけした分も含め、利用者の皆様のご要望に応えられるように努めていきたい。

キャッシュレス決済について、Lプラザでは令和4年4月から地下駐車場の料金支払いに交通系電子マネーを利用できるようにする。今年度当初は会議室等の支払いにもキャッシュレス決済を利用できるように検討していたが、会議室等の支払いに関しては令和4年度の実施は見送りとなった。今回の調査では、キャッシュレス決済の利用予定についての設問を新規に追加し、そのニーズを定量的に把握することとした。その結果、「利用する」「できる限り利用する」が47.7%、「あまり利用しない」「利用しない」が52.3%となった。2020年6月の経済産業省の資料によれば、2019年のキャッシュレス決済比率は26.8%で、年毎に2.7%程度の増加と見込まれているが、実際には、キャッシュレス決済の利用比率は、国の見込みを大幅に上回るものとなった。この結果より、多くの利用者のニーズに応えるべくキャッシュレス決済の早期導入は必須の課題と考える。

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、早期にキャッシュレス決済を導入し、利用者の利便性向上に努めることが必要である。

Wi-Fi環境やテレワーク対応等働き方の環境変化への対応、及び、施設の換気性能やバリアフリー対応等安心安全への対応は、今や会議室等施設存続のキーワードであると同時に、Lプラザが持っている強みでもある。この強みを積極的に発信しながら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4年2月実施分）

調査実施期間 令和4年2月1日～令和4年2月28日

配布数 184

回答数 158

Q1. サービスの満足度			満足度				
			大変満足	満足	不満	大変不満	
施設	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	50	102	2	1
			構成比	32.3%	65.8%	1.3%	0.6%
	②	施設を利用できる時間設定について	件数	52	100	3	0
			構成比	33.5%	64.5%	1.9%	0.0%
	③	施設の利用のしやすさについて	件数	61	92	2	0
			構成比	39.4%	59.4%	1.3%	0.0%
	④	受付職員の対応・説明について	件数	69	85	2	0
			構成比	44.2%	54.5%	1.3%	0.0%
	⑤	駐車場職員の対応・説明について	件数	47	71	1	0
			構成比	39.5%	59.7%	0.8%	0.0%
	⑥	利用料金について	件数	47	90	17	0
			構成比	30.5%	58.4%	11.0%	0.0%
⑦	備付けの設備・器材について	件数	44	93	12	0	
		構成比	29.5%	62.4%	8.1%	0.0%	
⑧	施設の清潔度や環境等の管理面について	件数	55	97	2	1	
		構成比	35.5%	62.6%	1.3%	0.6%	
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	42	93	1	0	
		構成比	30.9%	68.4%	0.7%	0.0%	
⑩	ホームページの見やすさについて	件数	42	99	3	0	
		構成比	29.2%	68.8%	2.1%	0.0%	
⑪	施設へのアクセスに関する情報について	件数	51	94	3	0	
		構成比	34.5%	63.5%	2.0%	0.0%	
⑫	施設を利用した全般的な満足度について	件数	51	98	0	0	
		構成比	34.2%	65.8%	0.0%	0.0%	
労働情報コーナー	⑬	取扱い専門資料の充実について	件数	17	48	1	0
			構成比	25.8%	72.7%	1.5%	0.0%
	⑭	新着情報の案内について	件数	18	46	1	0
			構成比	27.7%	70.8%	1.5%	0.0%
	⑮	レファレンス(調べ物)対応について	件数	17	46	1	0
			構成比	26.6%	71.9%	1.6%	0.0%
	⑯	職員の対応・説明について	件数	22	44	1	0
			構成比	32.8%	65.7%	1.5%	0.0%
	⑰	閲覧スペースについて	件数	18	46	0	0
			構成比	28.1%	71.9%	0.0%	0.0%
	⑱	情報コーナー全般の満足度について	件数	17	48	0	0
			構成比	26.2%	73.8%	0.0%	0.0%
■ キャッシュレス決済について			利用する	できる限り利用する	ほとんど利用しない	利用しない	
⑲	キャッシュレス決済が導入された場合の料金のお支払い予定について	件数	34	27	29	38	
		構成比	26.6%	21.1%	22.7%	29.7%	

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**
 - ・ 予約をとる人が毎度苦労している
 - ・ 予約はPC画面は使いやすいがスマホ画面は使いにくい
 - ・ 楽器の申し込み方が分かりづらい
 - ・ 県民センターと同じで分かりやすかった

- ② **施設を利用できる時間設定について**
 - ・ 午前8時から利用できると準備を進めやすい
 - ・ 先行予約は8時間以上が条件で利用しない時間もあり無駄を感じる
 - ・ 30分ごとの利用が出来るが良い
 - ・ 利用開始の10分以上前に開けてほしい

- ③ **施設の利用のしやすさについて** :意見なし

- ④ **受付職員の対応・説明について**
 - ・ 丁寧でよかったです、のご意見を2人から頂いた。
 - ・ ていねいに聞いてくれない
 - ・ エレベーターまで案内していただきました。
 - ・ 今まで使用した会場で一番良いです

- ⑤ **駐車場職員の対応・説明について**
 - ・ 施設利用者は2時間無料にして欲しい

- ⑥ **利用料金について**
 - ・ 「もうすこし安いと良い」、「高い」のご意見を、7人から頂いた
 - ・ 桜木町に安価な施設がある
 - ・ もう少し小さくて安価な会議室を増やして下さい。

- ⑦ **備付けの設備・器材について**
 - ・ 椅子や楽器などの設備が古い、のご意見を、3人から頂いた
 - ・ 3F女子トイレで洗面の水が流れにくい箇所があり、修理して欲しい
 - ・ 空調がきかない
 - ・ マイクの本数、マイクスタンドをふやしてほしい
 - ・ マイク使用不可の部屋がある

- ⑧ **施設の清潔度や環境等の管理面について**
 - ・ 机が汚い。汚れがいつもある
 - ・ 椅子の穴あきなど老朽化している
 - ・ 水屋の電気が古く暗い
 - ・ 電灯などちゃんと替えて欲しい
 - ・ エアコンが強力でした。
 - ・ トイレがきれい

- ⑨ **施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について**
 - ・ 道案内がわかりやすかった
 - ・ HPで見るともっと部屋が大きく見えた

- ⑩ ホームページの見やすさについて
 - ・ 3Dの写真が実物より広い

- ⑪ 施設へのアクセスに関する情報について
 - ・ 周辺の雰囲気が良くない
 - ・ 駅から少し遠い
 - ・ 駅から近くて分かりやすかった。
 - ・ とてもわかりやすく説明して下さりありがとうございました。

- ⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について
 - ・ トイレが暗い
 - ・ 建物全体が綺麗だと思います。

労働情報コーナー

- ⑬ 取扱い専門書の充実について :意見なし

- 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
 - ・ 調べものはしていません

- 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
 - ・ 閲覧はしていません

- ⑱ 情報コーナー全般の満足度について
 - ・ 土曜が休みで残念です。

- ⑲ キャッシュレス決済について
 - ・ ぜひお願いします
 - ・ 団体の支払いにより銀行振込にしている
 - ・ クレジットカード、メルペイ、楽天ペイ、PASMOがあると便利
 - ・ 別に現金でよい

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

- ・ 「もうすこし安いと良い」、「高い」のご意見を、3人から頂いた
- ・ 日曜日、休日の利用料金が高いことが不満だ

予約について

- ・ 時間設定は30分区切りにして欲しい
- ・ 予約画面が煩雑で面倒臭い。
- ・ 利用希望日の6か月前の1日の午前5時に予約開始だが、もう少し遅い時間にして欲しい

施設の利用について

- ・ ホームページが見にくい、のご意見を、2人から頂いた
- ・ 会場利用費を事後清算(例えばカード払い等)できるとありがたいです
- ・ 部屋の暖房があまり効かない、特に第10会議室

施設の備品について

- ・機材がこわれている

施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・施設の周辺環境が悪い。施設に入る前に物乞いの声をかけられ、こわい思いをした
- ・トイレの床がもう少しきれいだと良いと思います

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	66	1	1	45	0	12
構成比	52.8%	0.8%	0.8%	36.0%	0.0%	9.6%

その他：健康診断、就職相談業務、絵画教室、楽器練習、保護者会

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	18	16	9	0	51	19
構成比	15.9%	14.2%	8.0%	0.0%	45.1%	16.8%

その他：一般社団法人、医療法人、美術家協会、弁護士団体、保護者会、友人、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	66	11	26	12	3
構成比	55.9%	9.3%	22.0%	10.2%	2.5%

その他：

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	46	23	0	7	41	6
構成比	37.4%	18.7%	0.0%	5.7%	33.3%	4.9%

その他：プラザ主催の講座に参加、通りがかり知りました、労働委員会、ピアノや歌の練習場所を探していた

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	14	96	3	10	4	4	2
構成比	10.5%	72.2%	2.3%	7.5%	3.0%	3.0%	1.5%

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	14	6	2	2	7	1
構成比	43.8%	18.8%	6.3%	6.3%	21.9%	3.1%

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	7	8	5
構成比	13.0%	30.4%	34.8%	21.7%

Q6 講座・セミナーのご要望について(健康づくり)

	体幹トレーニング	ピラティス入門	ヨガ教室	スポーツ吹矢教室
件数	10	6	9	3
構成比	35.7%	21.4%	32.1%	10.7%

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	5	6	1
構成比	29.4%	29.4%	35.3%	5.9%

その他、受講してみたい講座・セミナー

- 囲碁講座
- 再就職に使えるパソコン
- ウクレレ教室

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	1	1	3	3	1	2	1	0	2
構成比	4.3%	4.3%	13.0%	13.0%	4.3%	8.7%	4.3%	0.0%	8.7%

	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	1	0	0	0	2	1	0	2	3
構成比	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	4.3%	0.0%	8.7%	13.0%

希望の資料や具体的な書籍名

- 団体交渉 争議
- 外国人労働者

■ ご意見・ご要望

お礼

- いつもいねいにご対応いただきありがとうございます、の意見を、7人から頂いた
- 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、の意見を、3人から頂いた
- 今のままで満足しております。これからもよろしくお願ひ申し上げます
- 全体に古いが不足は無い
- 様々な形で利用させていただいています。感謝です。今後ともよろしくお願ひします。
- 安価にて使用できるので大変ありがたい

ご意見・ご要望

- 会議室をいつも利用させていただきありがたいが、もう少し料金が下がると助かります。
- キャッシュレス決済をぜひ導入して頂きたいです
- 給湯器が使えるようになったら嬉しい。トイレにウォシュレットが欲しいです
- 年度ごとの予約が出来たら大変助かります
- 食堂がなくなったのは残念
- 個人で定期的に練習をしたいので、そのようなニーズに対応した利用料の割引があるとさらに嬉しいです
- WiFiがあると良い、の意見を、2人から頂いた
- 満足度調査のアンケート回答欄に「普通」の欄がない
- 部屋を借りるだけなので、特に意見はない