

令和5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、前回の調査(令和5年2~3月)以降、具体的には令和5年5月8日から新型コロナウイルス感染症の位置づけが「新型インフルエンザ等感染症(いわゆる2類相当)」から「5類感染症」になり、いわゆるアフターコロナでの調査になりました。現在も感染者が出てはいますが、本調査期間中にも該当する10月23日から10月29日時点の神奈川県が発表した定点当たり患者数は1.67人と減少しており、前回調査時から、さらに街の人々の往来がコロナ以前の平常時に戻りつつある状況の中での調査結果となりました。しかしながら、かながわ労働プラザの会議室・ホール等の施設使用率はコロナ以前までの状況までには回復しておらず、ご利用者数はコロナ以前からは減っています。そのような状況ではありますが、今回の満足度調査結果においても、ほとんどの項目においてその割合が「大変満足または満足」で100%に近い値を示しており、従来と変わらない一定の質の高いサービスをご利用者様に提供出来ていると考えています。

今回の満足度調査の結果についてですが、前回の調査結果と比較すると下記のとおりとなります。

●「大変満足」「満足」とする割合が上昇した施設利用における項目(割合の高い順)

- 1) 施設の広報
(ホームページ・パンフレット等)について(Q1-⑨) 100.0% (前回調査比 1.4%上昇)
- 2) ホームページの見やすさについて(Q1-⑩) 97.2% (前回調査比 1.3%上昇)
- 3) 受付職員の対応・説明について(Q1-④) 100.0% (前回調査比 0.7%上昇)
- 4) 施設の清潔度や環境等の管理面について(Q1-⑧) 97.4% (前回調査比 0.7%上昇)
- 5) 利用手続き
(予約システム・支払方法)の容易さについて(Q1-①) 98.6% (前回調査比 0.6%上昇)

●「大変満足」「満足」とする割合が下降した施設利用における項目(割合の高い順)

- 6) 備付けの設備・器材について(Q1-⑦) 93.3% (前回調査比 3.3%下降)
- 7) 利用料金について(Q1-⑥) 89.1% (前回調査比 1.0%下降)
- 8) 施設を利用できる時間設定について(Q1-②) 98.0% (前回調査比 0.7%下降)
- 9) 施設の利用のしやすさについて(Q1-③) 99.3% (前回調査比 0.7%下降)

上記各項目の詳細についてですが、特に職員の対応については、3)にあるように、受付職員の対応が評価されているだけでなく、駐車場職員の対応((Q1-⑤)も前回調査に続き今回も満足度が100%となっており、記述式回答においても「親切」、「丁寧」という声が複数あり、ご利用者様の方々に十分満足のいくサービスを提供出来ていると感じています。

また、1)、2)の満足度が前回調査時からさらに上がっていることは、従来からホームページをご覧になっているご利用者様に、昨年一新したホームページの見やすさや利用のしやすさを改善した点が評価いただけていると考えられるだけでなく、新規のご利用者様も同様に評価していただけているためと考えています。ただ一方で、記述式回答については「見ていない」、「わからない」という声もあり、このことから“ご高齢者のご利用”や“普段パソコンなどを使用しない方のご利用”など、必ずしもご利用者様がホームページをご覧になっているわけではないことが伺えます。尚、このようなご利用者様においては、施設のご利用に関してホームページをご覧になることなく直接1階の受付窓口や電話によって、施設についてのご質問またはご予約される方も多く、その窓口対応や電話対応も含めて職員の対応について高く評価していただけていることは、予約システムや支払い方法

が前回調査時から系統的に変わっていないにも関わらずその割合が上昇している 5)の利用手続きの満足度の評価にも繋がっていると考えられます。ただし、5)については満足度の割合は上がっているものの、電子マネーやクレジットカードでの支払いを要望されるご利用者様も複数あり、これについては、今後ご利用者様のニーズを引き続きウォッチする必要があると感じています。

4)の施設の清潔度や環境等については今回の調査では満足度の割合が上がっているものの、6)の備付けの設備・器材についての回答にあるように老朽化や古さを指摘する声が増え満足度の割合が下がっており、清掃や管理面(メンテナンス)だけでは経年による設備や機材の劣化はその維持が難しくなっていることを示していると考えられます。

また、8)や 9)の利用面については早朝のご利用や利用時間前の開錠の要望の声があり、これらについては、ご利用者様が会議や講義、各種活動などのご利用の前に開始時間前に準備したいという声を直接聞くこともあることから、準備のためだけに 1 時間(前に)予約することを望まないというご利用者様の要望と考えられ、30分単位でのご利用の要望の声が複数あるのもそのような背景があると考えられます。

また、7)の利用料金については、前回調査に引き続き、今回も「もう少し安くして欲しい」、「ちょっと高い」などの声が多く、今回の調査結果においても前回の調査から満足度の割合が下がっており、すべての項目においても最も満足度が低い項目となっています。一方で記述式回答においては「料金が安い」という声もあり、この差異においては、他施設を利用しているか否かによる比較結果による意見があると考えられます。また、前述した 6)の備付けの設備・器材についての回答にある老朽化や古さを指摘する声を踏まえると、会議室やホールといった施設料だけでご利用者様が利用料金の判断をしているのではなく、椅子や机などの備品あるいは有料の貸出備品の料金も含めての意見であることも考えられ、このことから備品や設備の充実度も満足度の割合を上げるポイントになると考えています。

また、労働情報コーナーのご利用については、「使用していない」、「見ていない」などの回答が多く、会議室やホールなどをご利用されている方々が労働情報コーナーを利用する割合が高くないことを示していますが、労働情報コーナーに関するアンケート項目(Q1-⑬~⑱)については、すべての項目で満足度がアップしており、100%となっています。このことから、来館されるご利用者様に労働情報コーナーをご利用していただく機会を増やすことで、総合的に満足度の割合が高くなることも期待でき、会議室やホールなどをご利用されている方々に労働情報コーナーをご利用していただくための、その広報活動や施策についても今後検討していきたいと考えています。

以上、今回の調査で得られたご意見・ご要望については、施設運営に反映させ、今まで以上にサービスと品質の向上を目指し、ご利用者様への利便性改善に努めることが必要であると考えています。

また、昨今の会議形態や配信形態が Web 会議やオンライン配信など、ご利用者様の利用シーンが多様になり、また、会議などで使用される端末もノートパソコンやタブレット、携帯電話など多様化されていることから、ご利用者様側から見た施設のシステム、あるいは設備等のあり方をあらためて再認識し、私たち運営側がご利用者様の立場に立って、より一層ご満足していただける施設利用の提供を目指していきたいと考えています。

かながわ労働プラザ利用者満足度調査の結果概要（令和5年9月～10月実施分）

調査実施期間 令和5年9月21日～令和5年10月22日

別紙 1

配布数	180
回答数	152

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	施設	利用手続き(予約システム・支払方法)について	件数	58	87	2	0
			構成比	39.5%	59.2%	1.4%	0.0%
②	施設	施設を利用できる時間設定について	件数	61	87	3	0
			構成比	40.4%	57.6%	2.0%	0.0%
③	施設	施設の利用のしやすさについて	件数	71	79	1	0
			構成比	47.0%	52.3%	0.7%	0.0%
④	施設	受付職員の対応・説明について	件数	85	67	0	0
			構成比	55.9%	44.1%	0.0%	0.0%
⑤	施設	駐車場職員の対応・説明について	件数	56	52	0	0
			構成比	51.9%	48.1%	0.0%	0.0%
⑥	施設	利用料金について	件数	49	82	16	0
			構成比	33.3%	55.8%	10.9%	0.0%
⑦	施設	備付けの設備・器材について	件数	50	90	9	1
			構成比	33.3%	60.0%	6.0%	0.7%
⑧	施設	施設の清潔度や環境等の管理面について	件数	61	87	4	0
			構成比	40.1%	57.2%	2.6%	0.0%
⑨	施設	施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について	件数	50	93	0	0
			構成比	35.0%	65.0%	0.0%	0.0%
⑩	施設	ホームページの見やすさについて	件数	49	90	4	0
			構成比	34.3%	62.9%	2.8%	0.0%
⑪	施設	施設へのアクセスに関する情報について	件数	54	88	1	0
			構成比	37.8%	61.5%	0.7%	0.0%
⑫	施設	施設を利用した全般的なサービスの満足度について	件数	61	88	1	0
			構成比	40.7%	58.7%	0.7%	0.0%
⑬	労働情報コーナー	取扱い専門資料の充実について	件数	26	39	0	0
			構成比	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
⑭	労働情報コーナー	新着情報の案内について	件数	25	38	0	0
			構成比	39.7%	60.3%	0.0%	0.0%
⑮	労働情報コーナー	レファレンス(調べ物)対応について	件数	26	37	0	0
			構成比	41.3%	58.7%	0.0%	0.0%
⑯	労働情報コーナー	職員の対応・説明について	件数	31	35	0	0
			構成比	47.0%	53.0%	0.0%	0.0%
⑰	労働情報コーナー	閲覧スペースについて	件数	25	41	0	0
			構成比	37.9%	62.1%	0.0%	0.0%
⑱	労働情報コーナー	情報コーナー全般の満足度について	件数	26	40	0	0
			構成比	39.4%	60.6%	0.0%	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

- ・使い勝手が良い
- ・電子マネーやクレジットカード利用も希望します。
- ・久しぶりの使用で電話での対応も親切でした
- ・予約サイトが見づらい

② 施設を利用できる時間設定について

- ・8:30～希望
- ・利用しやすい
- ・30分単位もあるとありがたいです
- ・仕方ない事とは思いますが、1h単位なので不便を感じることがあります。
- ・30分単位で使用できれば良かったです

③ 施設の利用のしやすさについて

- ・早目の利用ができると準備ができる

④ 受付職員の対応・説明について

- ・ていねいで満足
- ・やさしく対応してくれる。

⑤ 駐車場職員の対応・説明について

- ・ていねいで満足
- ・ときどきまんしゃですね。人気ですね。
- ・女性の方が特に良い
- ・駐車出来る台数を増して欲しい

⑥ 利用料金について

- ・低価格
- ・もっと安くして欲しい
- ・ちょっと高いかな
- ・もう少し安くなるとうれしい
- ・安価に！
- ・ほかにくらべると少し高い
- ・ちょっと高い(県民センターと対比)
- ・他の県立施設と比較して高い
- ・お安くして頂ければ幸い(少人数サークルの為)

⑦ 備付けの設備・器材について

- ・音楽室の機材老朽化目立つ
- ・すべてそろっている。
- ・安価に！
- ・イスが少し古い
- ・ゴミ箱がほしい
- ・トイレはウォシュレット付を希望
- ・wifi環境、機器が旧式
- ・スピーカーの音、ピアノ調整、マイクケーブルを新しくしてほしいです。
- ・第10会議室で窓があいていると風でブラインドがあおられ窓枠にあたってか金属音が結構大きく響くので対処をお願いしたいです。(窓をあけると気持ちいいのですが)
- ・P.A.アンプが古い 譜面台がこわれている
- ・湯沸しポットのコンセントが見つからず。

- ⑧ 施設の清潔度や環境等の管理面について
- ・トイレがくさい
 - ・エアコンも満点
 - ・茶道具の状態の悪いものあり
 - ・少し椅子などクッションが劣化
 - ・free wifi の表示を見やすく表示して欲しい
- ⑨ 施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について
- ・見ていない
 - ・見やすい
 - ・あまりわからない
- ⑩ ホームページの見やすさについて
- ・見ていない
 - ・すばらしい
 - ・あまりわからない
- ⑪ 施設へのアクセスに関する情報について
- ・見ていない
 - ・わかりやすい
- ⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について
- ・よい
 - ・特に見ていない

労働情報コーナー

★使用していない(のでわからない)など18人回答

- 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 :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 :意見なし
- 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

- ・料金を安くして欲しい
- ・もう少し安くしていただくと助かります。
- ・もっと部屋代を安くして欲しい
- ・やや高い
- ・利用料金が高いと思います。

利用時間について

- ・30分単位で利用できれば良かった。

予約について

- ・予約サイトの操作性、分かりにくい。
- ・朝5時の予約が大変

施設の利用について

- ・夏の暑い時期は早目に施設利用させていただければ。高齢者が熱中症にかかってしまいます。(ろうかに冷ボウがきいていないため)

施設の備品について

- ・茶道具の状態の悪いものか、部品の足りないものがある
- ・P.A、マイク、アンプが古い。音がビビる。譜面台が壊れている。

施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・トイレがくさい

情報コーナーの蔵書について :意見なし

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	89	2	1	33	0	7
構成比	67.4%	1.5%	0.8%	25.0%	0.0%	5.3%

その他: セミナー、健康診断、ヨガ、勉強会、会社説明会

Q3 利用団体

	一般企業	公益法人	労働組合	官公庁	サークル・ 同窓会・ 研究会	その他
件数	27	22	9	1	40	22
構成比	22.3%	18.2%	7.4%	0.8%	33.1%	18.2%

その他: 協働組合、有志、NPO、一般社団法人、キリスト教会、デイケア、医療法人、同好会、ロータリークラブ
マンション管理組合、障害者団体、編物団体、リハビリ施設

Q3 地域

	横浜市	川崎市	他神奈川 県内	東京都	その他
件数	88	9	24	9	6
構成比	64.7%	6.6%	17.6%	6.6%	4.4%

その他: なし

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	39	20	0	6	60	7
構成比	29.5%	15.2%	0.0%	4.5%	45.5%	5.3%

その他： 講座(労働プラザ主催)をしていた為、知人の紹介、LP主催の講習会に参加者の同好会
以前より知っていた、何年も利用しています。

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	18	103	4	9	3	0	0
構成比	13.1%	75.2%	2.9%	6.6%	2.2%	0.0%	0.0%

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	18	5	3	2	2	1
構成比	58.1%	16.1%	9.7%	6.5%	6.5%	3.2%

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	4	10	4	5
構成比	17.4%	43.5%	17.4%	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 ニング	ピラティス 入門	ヨガ教室	スポーツ吹矢 教室	健康体操
件数	11	5	6	1	9
構成比	34.4%	15.6%	18.8%	3.1%	28.1%

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	6	6	5	3
構成比	30.0%	30.0%	25.0%	15.0%

その他、受講してみたい講座・セミナー

- ・ 囲碁講座

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	3	3	2	3	2	1	1	0	0
構成比	11.5%	11.5%	7.7%	11.5%	7.7%	3.8%	3.8%	0.0%	0.0%

	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	2	1	0	2	1	0	0	5
構成比	0.0%	7.7%	3.8%	0.0%	7.7%	3.8%	0.0%	0.0%	19.2%

希望の資料や具体的な書籍名

- ・ 特に無し

■ ご意見・ご要望

お礼

- ・ いつもありがとうございます。(7通)
- ・ いつもお世話になります。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっています。今後もよろしく願っています。
- ・ いつもご利用させていただきありがとうございます
- ・ いつも楽しく利用させていただきありがとうございます！
- ・ いつも気もち良く使用させていただきありがとうございます。今後ともよろしく願っています。
- ・ いつも大変お世話になっております。大変助かっております。
- ・ 今後ともよろしくお願いいたします。一同より
- ・ 今後とも使用させていただきます。
- ・ 毎月、利用させて頂きありがとうございます。
- ・ 毎月会議室を利用させていただいております。便利にご利用させていただいておりますので不満等はありません
- ・ 色々に対応して下さい、有難うございます。
- ・ いつもお世話になっています。職員の皆様 親切で助かっています。
- ・ 職員の方々にはいつも丁寧に対応して頂いて感謝しています

ご意見・ご要望

- ・ 給湯器、ウォッシュレットが使えるといいなと願います。
- ・ 駅からも近く便利です。
- ・ いつも大変お世話になっています。駅からも近く、料金も安く、感謝しています。
- ・ プロジェクターが新しくなるとありがたいです。他はとえもよかった
- ・ 利用前の準備等毎回ご丁寧ありがとうございます。今後ともよろしく願っています。
- ・ 会議室がいつも空いていないのが少し残念です。
- ・ 毎月会議の為に利用させていただいております。事務所から、駅からも近いので便利です。
- ・ 窓口の方にも丁寧に対応していただいております
- ・ 今回2回目ですが、使用しやすいです。料金も使用しやすい金額です。
- ・ 音楽スタジオの利用時間が30分間隔だとより利用しやすいです。