

令和5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、前回の調査(令和5年9~10月)から約5ヵ月後の調査結果となり、コロナ以前の平常時にほぼ戻った状況下での調査となりました。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、前回調査時と同様にご利用者数はコロナ以前と比較すると減っている傾向は同じですが、これは人々のライフスタイルや働き方が大きく変化したいわゆるアフターコロナとしての状況が当館の利用においても反映されているものと考えられます。このような状況ではありますが、一方で、ご利用される個人・団体様の新規登録は一定数あり、このことはコロナによって変化した会議形式の変化(オンライン会議(Web会議)形式への変化)が会議室を利用するの対面形式へと戻りつつあることで貸し会議室の需要もまた少しずつ増え、当館においても会議室のご利用者様が新たな新規登録として増えている可能性があることが予測出来ます。

さて、今回の満足度調査結果についてですが、今回も前回に引き続き、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%に近い値を示しています。前回の調査と比較すると、「大変満足または満足」の割合が下がっている項目が増えているものの、その数値としては決して大きいものではありません。しかし、この数値の大小に関わらず、この事実を受け止め、今後も質の高いサービスをご利用者様に提供したいと考えております。

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) 利用料金について((Q1-⑥)) | 91.8% | (前回調査比 | 2.7%上昇) |
| 2) 施設の利用のしやすさについて(Q1-③) | 100.0% | (前回調査比 | 0.7%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)

- | | | | |
|---|-------|--------|---------|
| 1) 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) | 95.9% | (前回調査比 | 2.7%下降) |
| 2) 施設へのアクセスに関する情報について(Q1-⑪) | 97.2% | (前回調査比 | 2.1%下降) |
| 3) 受付職員の対応・説明について(Q1-④) | 98.0% | (前回調査比 | 2.0%下降) |
| 4) 取扱い専門資料の充実について(Q1-⑬) | 98.3% | (前回調査比 | 1.7%下降) |
| 5) 職員の対応・説明について(Q1-⑯) | 98.3% | (前回調査比 | 1.7%下降) |
| 6) 施設の清潔度や環境等の管理面について(Q1-⑧) | 96.0% | (前回調査比 | 1.4%下降) |
| 7) 施設の広報
(ホームページ・パンフレット等)について(Q1-⑨) | 98.6% | (前回調査比 | 1.4%下降) |
| 8) ホームページの見やすさについて(Q1-⑩) | 95.8% | (前回調査比 | 1.4%下降) |
| 9) 施設を利用した全般的な満足度について(Q1-⑫) | 98.0% | (前回調査比 | 1.3%下降) |
| 10) 備付けの設備・器材について(Q1-⑦) | 92.3% | (前回調査比 | 1.0%下降) |
| 11) 施設を利用できる時間設定について(Q1-②) | 97.3% | (前回調査比 | 0.7%下降) |

各項目の詳細についてですが、今回の調査において最も満足度の割合が高くなった項目は「利用料金について(Q1-⑥)」となりますが、今回の調査においてもすべての項目において最も満足度が低い項目となっています。また、前回報告時もそうであったように本項目の記述式回答においては「高い」という意見と「安い」という意見の相反する回答が今回もあり、他館利用のご利用者様が当館と比較した際の結果による意見の差異がある可能性を示唆させていただきましたが、当館内の部屋(施設)の違いでもそれぞれの各部屋(施設)の料金が高い/低いと認識されているご利用者様もいらっしゃるようで、満足度調査期間に来館されるご利用者様が利用される部屋(施設)の料金によって、本項目の満足度の割合が変動している可能性があると考えられ、必ずしもすべての部屋(施設)において料金が高いという評価になっているわけではありません。また、本項目の満足度の割合が今回料金については満足度の割合が高くなったものの、すべての項目において最も満足度が低い項目として評価されていることは、前回も報告させていただいたように、その部屋(施設)料金に対する設備や器材の満足度も含めての評価結果(調査項目「備付けの設備・器材について(Q1-⑦)」)となっている可能性も高く、また「施設の清潔度や環境等の管理面について(Q1-⑧)」とも強く関連があると考えられ、どちらの項目も今回の調査では満足度の割合が前回よりも下がっており、特に「備付けの設備・器材について(Q1-⑦)」については前回・今回と連続して下がっています。よって、料金の価格設定以外に上記項目の評価を高くすることで、料金についての満足度の割合も高く評価されるようになる可能性があると考えます。

また、今回の調査において最も満足度の割合が低くなった項目は「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)」となり、特にインターネット利用に慣れていないご利用者様や高齢のご利用者様からは満足度の割合が低く評価されていると考えます。これに関しては、職業や年齢など関係なく、幅広いご利用者様にサービスを提供する際の1つの課題と思われ、今後ご利用者様の意見に対してその対応策を考えていく必要があると考えています。

労働情報コーナーのご利用についてですが、今回調査においても「使用していない」、「見ていない」などの回答が多かったものの、少しずつご利用者様が増えている実感はあり、前回調査時は記述式回答にも意見が出るようになってきました。今回は労働情報コーナーに関して2つの調査項目(「取扱い専門資料の充実について(Q1-⑬)」、「職員の対応・説明について(Q1-⑯)」)で満足度の割合が低くなったものの、これについては労働情報コーナーのご利用が増えたことによる評価結果として前向きに捉え、今後も労働情報コーナーをご利用いただくために広報活動や施策について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、本報告の冒頭で述べたように、コロナによって変化した会議形式の変化や、会議室の必要性、新規登録者の増加などもウオッチしていきながら、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6年2月～3月実施分）

調査実施期間 令和6年1月24日～令和6年2月27日

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	52	88	5	1
			構成比	35.6%	60.3%	3.4%	0.7%
②	施設	施設を利用できる時間設定について	件数	54	92	2	2
			構成比	36.0%	61.3%	1.3%	1.3%
③	施設	施設の利用のしやすさについて	件数	61	89	0	0
			構成比	40.7%	59.3%	0.0%	0.0%
④	施設	受付職員の対応・説明について	件数	80	68	1	2
			構成比	53.0%	45.0%	0.7%	1.3%
⑤	施設	駐車場職員の対応・説明について	件数	47	51	0	0
			構成比	48.0%	52.0%	0.0%	0.0%
⑥	施設	利用料金について	件数	40	94	12	0
			構成比	27.4%	64.4%	8.2%	0.0%
⑦	施設	備付けの設備・器材について	件数	37	95	10	1
			構成比	25.9%	66.4%	7.0%	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	47	97	5	1
			構成比	31.3%	64.7%	3.3%	0.7%
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	40	98	2	0
			構成比	28.6%	70.0%	1.4%	0.0%
⑩	施設	ホームページの見やすさについて	件数	39	98	6	0
			構成比	27.3%	68.5%	4.2%	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	44	94	4	0
			構成比	31.0%	66.2%	2.8%	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	52	94	3	0
			構成比	34.9%	63.1%	2.0%	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	19	39	1	0
			構成比	32.2%	66.1%	1.7%	0.0%
⑭	労働情報コーナー	新着情報の案内について	件数	15	41	0	0
			構成比	26.8%	73.2%	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	15	41	0	0
			構成比	26.8%	73.2%	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	23	36	1	0
			構成比	38.3%	60.0%	1.7%	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**
 - ・ 同じ内容を数回入力させられる
 - ・ 申込承認書のコピーがほしい。
 - ・ ネットで出来るのでとても助かります
 - ・ 各画面の飛び方が難しい
 - ・ 労働プラザ音楽スタジオのページから予約のサイトに飛べなくて、不便でした。
 - ・ ネットでなくても予約できるようにしていただきたいです
 - ・ 会社から申し込んでいる
- ② **施設を利用できる時間設定について**
 - ・ 22:00迄の利用で22:00迄に退出は無理
 - ・ 30分単位はどうか？
 - ・ 良いと思います
 - ・ 夜10時まで利用料金払ってるのに早く出るのはへんだと思う。
- ③ **施設の利用のしやすさについて**
 - ・ 良いのでくり返し活用
- ④ **受付職員の対応・説明について**
 - ・ 無言の対応をする人がいる。
 - ・ カギ開けがおそすぎ、ごあいさつもなし残念です。
 - ・ 事前説明 親切に対応頂きました
 - ・ 良いです
- ⑤ **駐車場職員の対応・説明について**
 - ★ 使用していない(のでわからない)など15人回答
 - ・ 良かったです
- ⑥ **利用料金について**
 - ・ ちょっと高いと思う。
 - ・ もう少し使いやすい(安い)
 - ・ もう少しお安いとなお良し
 - ・ 少し高いかもしれない
 - ・ とてもです！(安い)
 - ・ 普通。納得の金額
 - ・ 少し高いかな
- ⑦ **備付けの設備・器材について**
 - ・ TV、DVDが古い。
 - ・ 利用マニュアルがあるとよい
 - ・ 電気がチカチカしている
 - ・ ドラムの皮
 - ・ HDMIケーブルをあと2m長くして
 - ・ プロジェクターの取扱説明書を置いておいてほしい
 - ・ 第1スタジオのピアノの調律、前に合っていないと言われました
 - ・ 音響などのコントロールパネルの使い方がわからなかった
 - ・ wi-fiのパスワード表記についてj× ← かけるではなくバツだと思いました
 - ・ スクリーンがやぶれていた！
 - ・ テレビとかとても古いので新しくしてほしい

⑧ 施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・イスが汚い。
- ・トイレがクサイ
- ・スタジオのパイプイスのカビ？が気になります。
- ・特に第4～6会議室に用意されている椅子が多すぎる
- ・有線マイクが変形していて音がきれいに入らないため、新しくしてほしい。
- ・第1スタジオのピアノの調律、前に合っていないと言われました
- ・清潔に感じます
- ・イスの座面のシミが気になる。キタナイ

⑨ 施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について

- ・良く解らない
- ・良くみてないけど良いと思う
- ・よく見ていない

⑩ ホームページの見やすさについて

- ・予約申込をやさしく
- ・VRIはいまいち
- ・「次に」と「次項」を離してほしい
- ・労働プラザ音楽スタジオのページから予約のサイトに飛べなくて、不便でした。
- ・良くみてないけど良いと思う

⑪ 施設へのアクセスに関する情報について

- ・もうすこし充実を
- ・会社の担当が実施

⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について

- ・エアコンを自由に設定できるとよい
- ・ゴミ捨て出来ない以外は◎
- ・良いと思います。

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

- ・古いものがない

⑭ 新着情報の案内について

- ・わかりやすく

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

- ・もう少しゆったりと予習をしたい

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

- ・ 利用料金は部屋によっては高め

利用時間について :意見なし

予約について

- ・ 予約申込のパソコン入力を簡単に
- ・ 労働プラザのサイトの音楽スタジオのページから予約できるとありがたい。
- ・ もしくは、予約サイトに飛べるとありがたいです。バナーをタップしても飛びませんでした。

施設の利用について

- ・ いつも気持ちよく利用させて頂いております

施設の備品について

- ・ 楽器が古いです
- ・ エアコンなど

施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・ 第2スタジオのイスは大丈夫なのですが第1スタジオのイスのカビふいたのですが取れませんでした。。。

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	88	2	2	23	0	7
構成比	72.1%	1.6%	1.6%	18.9%	0.0%	5.7%

その他： 勉強会、確定申告、バンド練習、健康診断

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	19	26	8	2	39	20
構成比	16.7%	22.8%	7.0%	1.8%	34.2%	17.5%

その他： 、一般社団法人、調停協会、写真サークルよこはまフォトグループ、友人、バンド、
管理組合、スポーツ協会、自主勉強会、神奈川県事業、医療社団法人

Q3 地域

	横浜市	川崎市	他神奈川 県内	東京都	その他
件数	83	8	20	6	5
構成比	68.0%	6.6%	16.4%	4.9%	4.1%

その他： 鎌倉など、全域

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	0	6	45	17
構成比	26.1%	16.8%	0.0%	5.0%	37.8%	14.3%

その他： 県行政、自分で探した、知っていた、行政、数年前にも利用させて頂きました、当館主催の講座をした、かながわ県民七社会保険センターより引継いで、前から利用していた、LPプラザ主催の講習会、以前から～、ビル内団体、自宅から近

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	16	97	4	8	1	0	1
構成比	12.6%	76.4%	3.1%	6.3%	0.8%	0.0%	0.8%

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	5	6	1	7	3
構成比	31.3%	15.6%	18.8%	3.1%	21.9%	9.4%

Q6 講座・セミナーのご要望について(文化・教養)

	源氏物語	庶民の物見遊山	鎌倉の名所散策	横浜中華街物語
件数	6	3	6	12
構成比	22.2%	11.1%	22.2%	44.4%

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	健康体操
件数	8	7	7	1	8
構成比	25.8%	22.6%	22.6%	3.2%	25.8%

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	4	8	3	1
構成比	25.0%	50.0%	18.8%	6.3%

その他、受講してみたい講座・セミナー

- 俳句講座、囲碁講座、パソコン講座、パワハラ相談の受け方

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	2	3	3	1	1	1	1	1
構成比	11.1%	7.4%	11.1%	11.1%	3.7%	3.7%	3.7%	3.7%	3.7%

	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	2	2	1	2	2	1	0	0	1
構成比	7.4%	7.4%	3.7%	7.4%	7.4%	3.7%	0.0%	0.0%	3.7%

希望の資料や具体的な書籍名

- 高齢者の方が来やすい方法は？

■ ご意見・ご要望

お礼

- いつもありがとうございます。(8通)
- いつもお世話になっております。
- 毎月使用させていただいています ありがとうございます
- 比較的料金でスタジオが利用出来る事 感謝します
- いつも利用させて頂き、有難うございます。今後共どうぞ宜敷くお願い致します。
- いつも利用させていただきありがとうございます
- いつも利用させていただいており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いております。ご配慮いただきありがとうございます。
- ありがとうございます。
- 毎回、とてもきもちよくなつかわせて頂いております。ありがとうございます！
- 今後もよろしく願います。
- いつも気持ちよく利用させて頂き、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いております！ありがとうございます！
- 都合良く利用させてもらってます

ご意見・ご要望

- 色々大変だと思いますが、御改善頂ければ幸いです。今後も、利用させて頂きます。
- もっと料金を安くしてほしい
- 姿勢と歩き方、靴について、足のトレーニングなどの講座が出来ます。貴施設の自主事業でお役に立てるようでしたら是非お声がけ下さい。宜しく願い申し上げます。本日はお世話になり、ありがとうございました。
- 全てのトイレ、ウォシュレットにして欲しいです。
- 予約の時間を6時に希望します。
- 受付の方たちは親切・丁寧で気持ちよい。オーディオ関係(WiFiやPJT)の使用方法の図解取扱い説明書があるとよい
- 部屋の空調ができると良い
- もう少し広めの和室があるとさらにうれしいです。
- 講習会利用の際にあらかじめセッティングをして頂けるとうれしい。
- Ex.講習室を会議の口の字型からスクール形式で使用するのでその形にあらかじめセットしてもらえると...