

令和4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、まん延防止等重点措置が解除され、法による規制は撤廃されたものの依然として全国のコロナウィルス感染者数は1日で数万人の単位を推移しており、その状況を考慮してか施設利用者の会議等の開催を控える影響が今も残っており、また、コロナ感染が参加予定者の中に発生したことを理由に会場をキャンセルするケースがあるのも現状である。今回はアンケート回収に時間が掛かったが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) 受付職員の対応・説明について(Q1-④) | 99.4% (前回調査比 0.7%上昇) |
| 2) 利用料金について(Q1-⑥) | 98.1% (前回調査比 2.8%上昇) |

1)については、前回調査は-0.7%と評価が下がった項目であったが、職員の自覚で、一層尽力した結果が+0.7%上昇の前々回の数値に回復した要因と思われる。

2)の料金については、前回調査では-9.9%と大幅に評価が下がった項目であったが、今回調査では2.8%の上昇となった。その要因として、改修工事などの理由で利用料金が安価な他施設から来られた団体、または、感染症対策により通常利用していた安価の施設が利用できなかった団体等が、改修工事の終了、対策解除で、元の施設へ戻られたものと推測される。

かながわ労働プラザでは施設運営に必要な財源は利用料金収入から賄う方式なので、設備・備品の修繕及び更新する費用を確保するためにも現状を考慮すると、利用料金を下げることは難しい。よって、利用者の皆様のご理解を求めていく努力が必要である。そのためにも、普段の点検業務や補充可能な備品の確保を怠らないことが十分条件となってくる。

一方、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) | 89.4% (前回調査比 2.5%下降) |
|------------------------|----------------------|

備品・機材については、「ホワイトボードの老朽化」「移動式スクリーンの品質を良くして欲しい」「スタジオ関連の備品も含めた機材の不調が多い」等の意見を頂いた。上記で述べたが、できるところから迅速な修理・交換に努め、お客様の立場に立った備品のチェックを心掛け、苦情が出る前に問題を解決する姿勢が必要である。

労働情報コーナーについては、昨年10月から土日祝日の情報コーナーの休館を4月より通常通りの開館時間に戻したが、全項目で「大変満足」「満足」の割合が今回調査では、平均97.3%と前回調査平均99.0%を1.7%下回る結果となった。その要因を考察すると、新刊図書の導入が滞っていた。土日祝日の情報コーナーの案内及び貸出返却時に利用者が隣の受付への移動が必要であったことが考えられる。ゆえに、この点の補填として新刊図書の定期購入と土日祝日の情報コーナーへのさらに速やかな利用者への対応を行い、ご要望に応えられるよう努めていきたい。

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、サービスと品質の向上、利用者への利便性改善に努めることが必要である。すなわち、利用者様側から見た施設のシステム・設備等の在り方を認識し運営側が利用者様をフォローしてゆく姿勢は常に意識しなければならない。今後は利用者様に、より一層ご満足していただける施設利用のご提供をめざしたい。

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9月～10月実施分）

調査実施期間 令和4年9月21日～令和4年10月14日

配布数 206

回答数 161

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)の容易さについて	件数	51	98	4	0
			構成比	33.3%	64.1%	2.6%	0.0%
②	施設	施設を利用できる時間設定について	件数	56	99	3	0
			構成比	35.4%	62.7%	1.9%	0.0%
③	施設	施設の利用のしやすさについて	件数	57	97	3	0
			構成比	36.3%	61.8%	1.9%	0.0%
④	施設	受付職員の対応・説明について	件数	72	85	1	0
			構成比	45.6%	53.8%	0.6%	0.0%
⑤	施設	駐車場職員の対応・説明について	件数	46	67	4	0
			構成比	39.3%	57.3%	3.4%	0.0%
⑥	施設	利用料金について	件数	43	101	13	0
			構成比	27.4%	64.3%	8.3%	0.0%
⑦	施設	備付けの設備・器材について	件数	42	94	15	1
			構成比	27.6%	61.8%	9.9%	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	53	98	4	1
			構成比	34.0%	62.8%	2.6%	0.6%
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	44	99	4	0
			構成比	29.9%	67.3%	2.7%	0.0%
⑩	施設	ホームページの見やすさについて	件数	43	96	9	1
			構成比	28.9%	64.4%	6.0%	0.7%
⑪	施設	施設へのアクセスに関する情報について	件数	50	99	4	0
			構成比	32.7%	64.7%	2.6%	0.0%
⑫	施設	施設を利用した全般的な満足度について	件数	54	100	2	0
			構成比	34.6%	64.1%	1.3%	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	45	2	0
			構成比	28.8%	68.2%	3.0%	0.0%
⑭	労働情報コーナー	新着情報の案内について	件数	19	45	2	0
			構成比	28.8%	68.2%	3.0%	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	19	45	2	0
			構成比	28.8%	68.2%	3.0%	0.0%
⑯	労働情報コーナー	職員の対応・説明について	件数	28	39	1	0
			構成比	41.2%	57.4%	1.5%	0.0%
⑰	労働情報コーナー	閲覧スペースについて	件数	19	46	1	0
			構成比	28.8%	69.7%	1.5%	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	20	43	3	0
			構成比	30.3%	65.2%	4.5%	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

- ・少々わかりづらい
- ・1年まとめて予約できると良い
- ・HPで予約しづらい。

② 施設を利用できる時間設定について

- ・9時受付開始しなければいけない研修の時には8:30から事務準備が必要です。
利用開始が9時では間に合わないので利用時間8:30として頂くと申込みしやすいです
- ・もう少し小きざみの時間予約ができれば嬉しいです(30分とか)
- ・30分単位でできるとよい
- ・もう少し早く入れると助かります。
- ・夜遅くまでだから良い

③ 施設の利用のしやすさについて

- ・ゴミを回収願いたい
- ・両方の利用があった時に大変わかりやすいので3Fの受付のテーブルを考えてもらいたい。
- ・予約が早朝
- ・もう少し早く入れると助かります。

④ 受付職員の対応・説明について

- ・親切です
- ・親切にしています
- ・どちらの職員の方も、大変丁寧で、毎回とても気持ち良く利用させて頂いております。

⑤ 駐車場職員の対応・説明について

- ・とても気持ちの良い対応をしてくれています
- ・どちらの職員の方も、大変丁寧で、毎回とても気持ち良く利用させて頂いております。

⑥ 利用料金について

- ・音楽スタジオに関して、もう少し料金が低いと助かります。もしくはポイントカード制など
- ・安価での使用に期待
- ・もう少し安価希望
- ・駐車場もあり駅から近く便利です
- ・音器レンタル料が高い
- ・駅近で、施設も大変立派なので致しかたないとは思いますが個人的には更にお安くして頂けると、大変有難いです。
毎週お借りしているので。
- ・もう少し安くするか、30分毎に区切って欲しい
- ・70歳以上の割引を
- ・もう少し安ければよいです
- ・休日もう少し安いとたすかる
- ・少し高いか

⑦ 備付けの設備・器材について

- ・マイクの本数とマイクスタンド増やして欲しいです
- ・移動式スクリーンの品質を良くしてほしい。移動式スクリーンしか機材を借りていませんが、しわ等でうまく投影できなかった為。
- ・移動用ワイヤレスマイクがあれば良い
- ・スピーカーの音が悪い。ピアノの調律をして欲しい
- ・湯沸かし(給湯器があれば)

- ⑧ **施設の清潔度や環境等の管理面について**
- ・ 窓が開けられない部屋がある
 - ・ 施設内全般、お手洗いに至る迄全て清潔で心地良いです。
- 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**
- ・ HPでは会議室の空きが分らない
 - ・ 駅近で大変便利です。
- ⑫ **施設を利用した全般的なサービスの満足度について**
- ・ 周辺的环境イメージを払拭する素晴らしい施設
 - ・ 電灯が消してあるところがあり、暗く不安
 - ・ 早めに開扉をお願いしたい(せめて10分前に)

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** :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

- ・ もう少し利用料金を安くして欲しい
- ・ 使用料が少々高い

予約について

- ・ 予約システム解りにくい
- ・ 予約システムが分かりにくく、朝5時のPCでの予約は早すぎです。9時とか10時とか抽選にするとか。

施設の利用について

- ・ すべてに細かいところまで気にして対応してくれずばらしい

施設の備品について

- ・マイクの音があまり聞こえない
- ・第1スタジオのギターアンプFenderTwinのノイズが大きい。点検、修理が必要ではと思っている。
- ・コード乱ザツ、
- ・機財(機材)の不調が多い

施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・設備について色々な方が使用されるので個々の使い方によるのも理解します。
施設運営でももう少し管理して頂けるとありがたいです。
民間の施設と使用料¥412あまりかわらないのに清潔感にかけるのが残念

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	66	7	0	40	1	8
構成比	54.1%	5.7%	0.0%	32.8%	0.8%	6.6%

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	20	16	6	1	44	17
構成比	19.2%	15.4%	5.8%	1.0%	42.3%	16.3%

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	71	3	27	9	4
構成比	62.3%	2.6%	23.7%	7.9%	3.5%

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	33	24	0	5	40	12
構成比	28.9%	21.1%	0.0%	4.4%	35.1%	10.5%

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	21	86	3	8	3	1	0
構成比	17.2%	70.5%	2.5%	6.6%	2.5%	0.8%	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	9	7	3	4	2	0
構成比	36.0%	28.0%	12.0%	16.0%	8.0%	0.0%

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	6	8	5	4
構成比	26.1%	34.8%	21.7%	17.4%

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
件数	15	2	4	1
構成比	68.2%	9.1%	18.2%	4.5%

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	3	0
構成比	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%

その他、受講してみたい講座・セミナー

- ・ 囲碁講座
- ・ パソコン
- ・ 俳句の横浜在住の人の講座

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	3	3	4	0	0	0	0	1
構成比	9.5%	14.3%	14.3%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%

	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	1	3	2	1	0	0
構成比	0.0%	0.0%	4.8%	4.8%	14.3%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%

希望の資料や具体的な書籍名

- ・ 無し

■ ご意見・ご要望

お礼

- ・ 職員の皆様にはいつも快く対応していただき助かります
- ・ 使わせて頂き、ありがとうございました
- ・ 職員様の対応が良く不満なく利用出来ました。有難うございました。

- いつもありがとうございます
- いつもありがとうございます
- いつも利用させて頂きありがとうございます。こんごもよろしく願います。
- いつも利用させていただいてます。1時間ごとに時間設定されていて使いやすいです
- いつもご親切に対応いただき どうもありがとうございます。
- 毎月のように利用させていただいております。
予約が思ったように取れない時もありますが全般的(価格や施設など)に満足しております。
- いつもていねいな対応ありがとうございます。今後もよろしく願います。
- ありがとうございました。
- 毎週大変御世話になり有難うございます。今後共、利用させて頂きたいと思っておりますので、引き続き宜しくお願いします。
- ありがとうございました
- 非常に使いやすく、交通の便もよくありがたかったです。ありがとうございました。
- 年に数回のため良くわからずですがいつもきれいで良いと思います。ありがとうございます 担当
- いつもありがとうございます。10/9多目的ホールA
- いつも利用させて頂き有難うございます

ご意見・ご要望

- 交通が少々不便
- サークルの会議室使用料金のシニア割引を検討願いたい
- 使用料をもう少し安くして下さい
- ホコリの積もっているいすをみかけます
- ホワイトボードが老朽化し、使い勝手が悪いものが多いようです
- 消毒液ありがたいのですが、マイク・譜面台など他の(設備)をふく紙を頂けるとさらにありがたいです。
(他の公共施設だとあるので)
- 高齢者サークルの割引をお願いします
- スタジオマイクケーブルとマイクスタンド・マイクレンタル本数を5本にして欲しいです
- いつもありがとうございます。難しいとは思いますが会場が空くまで待機(座れる)できるところがあると助かります。
高齢者が多いため