

令和6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、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」になってから1年以上経過し、コロナ以前の平常時に戻った状況下での調査となりました。前回の調査時(令和6年2~3月)では当館1階の受付でご利用者様にお貸し出ししていたアルコール消毒液も、今では多くのご利用者様がお貸し出しの必要がない(不要)と意思表示され、お貸し出しするご利用者様が少なくなっている現状からも、現在の当館のご利用において、コロナの影響を受けている状況では無いと考えています。以上のことを踏まえると、前回の報告では、ご利用者様(例えば一般企業様など)の会議形式がオンライン会議から会議室を利用しての対面形式へと戻りつつあることや、新たなご利用者様が新規登録として増えていることの可能性を挙げ、利用状況が回復してくることを期待していることを述べましたが、実際には当館での会議室・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まだ回復していません。

この状況を今回の満足度調査結果と照らし合わせてみても、調査結果が今回もほとんどの項目においてその満足度の割合が「大変満足または満足」として100%に近い値を示しており、コロナ以前から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ることから、利用状況が回復しない原因を調査結果から推測することは難しく、そういう意味では、例えば、コロナ以前にご利用されていたご利用者様がコロナ禍で活動(利用)の縮小(制限)をし、コロナ後はその状況のまま当館でのご利用をコロナ以前よりも利用回数の制限や利用時間の短縮を行ってご利用されている場合や、コロナをきっかけに活動の休止やご利用自体をお辞めになった場合など、ご利用者様側での事情(状況)が影響している可能性が考えられます。

上記のような状況ではありますが、今回の調査結果をあらためて把握・検討し、対応・対策出来ることは可能な限り実施しながら、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。

さて、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) 備付けの設備・器材について(Q1-⑦) | 94.4% | (前回調査比 2.1%上昇) |
| 2) 受付職員の対応・説明について(Q1-④) | 100.0% | (前回調査比 2.0%上昇) |
| 3) 職員の対応・説明について(Q1-⑯) | 100.0% | (前回調査比 1.7%上昇) |
| 4) 施設へのアクセスに関する情報について(Q1-⑪) | 98.6% | (前回調査比 1.4%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) ホームページの見やすさについて(Q1-⑩) | 92.8% | (前回調査比 3.0%下降) |
| 2) 利用料金について(Q1-⑥) | 89.2% | (前回調査比 2.6%下降) |
| 3) 施設の広報
(ホームページ・パンフレット等)について(Q1-⑨) | 96.3% | (前回調査比 2.2%下降) |
| 4) 駐車場職員の対応・説明について(Q1-⑤) | 98.0% | (前回調査比 2.0%下降) |
| 5) 新着情報の案内について(Q1-⑭) | 98.1% | (前回調査比 1.9%下降) |
| 6) 情報コーナー全般の満足度について(Q1-⑱) | 98.5% | (前回調査比 1.5%下降) |
| 7) 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) | 94.4% | (前回調査比 1.4%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上昇した項目は「備付けの設備・器材について(Q1-⑦)」となります。満足度の割合の数値(94.4%)としては他の調査項目と比べて低いものではありますが、前々回、前回と連続して満足度の割合が毎回低くなっていたことに対して、今回の調査では満足度の割合の上昇が最も高くなったことは注目すべきことと考えており、その背景には、当館の貸出備品となるポータブルワイヤレスマイクやスクリーン、譜面台、椅子など、それら備品を新規購入したことで、以前からご利用者様から設備・器材の老朽化や不具合に対するアンケート結果に対して、当館の改善努力としてご利用者様から評価された可能性があると考えています。一例を挙げると、今回のアンケートの回答に椅子が新しくなったことによるお礼の言葉があったことは、以前のアンケート結果にあった音楽スタジオの椅子の(清潔面での)苦情の声にお応え出来た形となっています。このことから、ご利用者様の声(ご意見・ご要望)を施設運営に反映させることは、評価の数値に繋がりがやすく、今回のような調査結果に表れるのではないかと考えています。

その他、満足度の割合が上昇した項目に、「施設へのアクセスに関する情報について(Q1-⑪)」がありますが、ホームページ上での掲載内容や当館のパンフレットの地図など特に情報を変更(更新)していないことから、これについては、今回の調査期間中にご利用になったご利用者様が普段よく当館をご利用になられ、当館へのアクセスを良くご存知の方が多かったことが推測出来、また、そうでなかったとしても、今回のこの結果は、調査期間中に初めてのご利用の方やスマートフォンなどでの地図(GPS)検索に慣れていない(又は出来ない)ご利用者様が(多数)来館されていたとしても、アクセス情報としては十分にご利用者様に提供出来ていると考えられます。

他に満足度の割合が高くなった項目は「受付職員の応対・説明について(Q1-④)」、「(労働情報コーナーの)職員の応対・説明について(Q1-⑯)」ですが、これらはいずれも100%となっており、毎回安定した質の高い接客サービス対応が出来ていると考えています。その一方で「駐車場職員の応対・説明について(Q1-⑤)」については、満足度の割合が下降した項目に入っており、その原因として考えられることのひとつとして、満足度調査期間中に駐車場職員の一時的な人員不足または人員の入れ替わりがあり、そのことで、駐車場のご利用様に十分な接客サービス対応が出来ていなかった可能性があります。ただし、今回の調査でも割合の数値(98.0%)は他の項目と比べても決して低い値ではなく、過去の調査においても安定した質の高い接客サービスを提供出来ていると考えており、今回の評価は一時的なものと捉え、今後、調査結果の動向を見ていきたいと思っています。

次に、今回の調査において満足度の割合が下降した項目ですが、最も満足度の割合が下降した項目は「ホームページの見やすさについて(Q1-⑩)」でした。この項目については、令和4年にホームページを刷新してから満足度の割合が上昇していた項目でしたが、その後、前回の調査では「大変満足」「満足」とする割合が下降し、さらに今回は各項目の中で満足度の割合が最も下降したものとなりました。この項目については、以前の調査報告時から、記述式回答において、「見ていない」、「わからない」など、普段インターネットをご利用になっていないと思われる方からの回答があり、今回も同様の回答がありましたが、満足度の割合が下降した原因としては、当館のホームページを少しずつご覧になる方が増えてきたことによるご利用者様の評価と受け止め、今回評価が下降した「施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について(Q1-⑨)」の項目も踏まえて、今後ご利用者様が必要とする情報やご案内の提供をより見やすく、また、わかりやすい形で、ホームページなどを活用しながら広報活動の検討をしていきたいと考えています。

その他、満足度の割合が下降した項目として「利用料金について(Q1-⑥)」がありますが、この項目については満足度調査において毎回満足度の数値が最も低く、今回の調査においても前回よりも2.6%下降し、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。このことについては、前々回、前回と報告させてい

ただいたように、その部屋(施設)料金に対する評価が、設備や器材の満足度や施設の清潔度や環境等も含めての評価結果になっている可能性を述べさせてもらい、料金の価格設定以外にこれらの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を述べさせてもらいましたが、今回の調査結果では「備付けの設備・器材について(Q1-⑦)」及び「施設の清潔度や環境等の管理面について(Q1-⑧)」の両項目ともに満足度が上昇していることから、利用料金については他評価項目との関連性は低く、その満足度の数値は、主に他館利用のご利用者様が当館と比較した際の料金比較が結果に表れているものと考えています。

さらに、「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)」についてですが、こちらについては、過去にインターネット利用に慣れていないご利用者様やご高齢のご利用者様からの評価が低いことを可能性として挙げさせていただいていました。しかし、今回のアンケートに「予約画面が操作しにくい」、「次」と「次ページ」を間違えがちです。」など、予約システム自体の指摘もあることから、インターネット作業に慣れないことへの容易さの判断ではなく、システム自体のユーザインタフェースの問題(操作性)の可能性もあることも踏まえて、その問題点を明確にしていく必要があると考えます。

最後に労働情報コーナーのご利用についてですが、今回の調査においても「使用していない」、「見ていない」などの回答が多く、前回の調査報告時と同様に少しずつご利用者様が増えている実感はあるものの、ご利用者様の数はまだまだ少ないと感じています。ただ、今回の調査で「新着情報の案内について(Q1-⑭)」や「情報コーナー全般の満足度について(Q1-⑯)」の項目の満足度の割合が下降したということは、逆にそれだけ(満足していないというご意見を挙げて下さる)ご利用者様の数が増え、労働情報コーナーのニーズもあるという考え方も出来るため、労働情報コーナーについては引き続きプラザ通信やホームページの活用など、その広報活動や施策について検討し、さらにご利用者様にご活用していただけるようにしていきたいと考えております。

以上、今回の調査結果で得られた「備付けの設備・器材について(Q1-⑦)」の結果のように、ご利用者様の声を聞き、そのことに対して運営に反映することで満足度の割合が上がることも踏まえ、あらためて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ることが必要と考えています。また、数多くのご利用者様に十分な対応が出来ていたとしても、その中のたった 1 人のご利用者様に対して対応が不十分であれば、評価の数値にダイレクトに影響することをあらためて認識し、ご利用者様への対応にあたらなないといけな

いと考えています。それらを踏まえ、今後も私たち運営側がご利用者様の立場に立って今まで以上にサービスと品質の向上を目指し、より一層ご満足していただける施設利用の提供が出来る様にしていきたいと思

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9月～10月実施分）

調査実施期間 令和6年9月8日～令和6年10月18日

配布数	170
回答数	150

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	62	74	8	0
			構成比	43.1%	51.4%	5.6%	0.0%
②		施設を利用できる時間設定について	件数	59	87	4	0
			構成比	39.3%	58.0%	2.7%	0.0%
③		施設の利用のしやすさについて	件数	73	74	1	0
			構成比	49.3%	50.0%	0.7%	0.0%
④		受付職員の対応・説明について	件数	86	64	0	0
			構成比	57.3%	42.7%	0.0%	0.0%
⑤		駐車場職員の対応・説明について	件数	49	49	1	1
			構成比	49.0%	49.0%	1.0%	1.0%
⑥		利用料金について	件数	56	76	15	1
			構成比	37.8%	51.4%	10.1%	0.7%
⑦		備付けの設備・器材について	件数	54	80	8	0
			構成比	38.0%	56.3%	5.6%	0.0%
⑧		施設の清潔度や環境等の管理面について	件数	64	78	4	1
			構成比	43.5%	53.1%	2.7%	0.7%
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	56	75	5	0
			構成比	41.2%	55.1%	3.7%	0.0%
⑩		ホームページの見やすさについて	件数	52	77	10	0
			構成比	37.4%	55.4%	7.2%	0.0%
⑪		施設へのアクセスに関する情報について	件数	57	82	2	0
			構成比	40.4%	58.2%	1.4%	0.0%
⑫		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	70	74	2	0
			構成比	47.9%	50.7%	1.4%	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	17	34	1	0
			構成比	32.7%	65.4%	1.9%	0.0%
⑭		新着情報の案内について	件数	16	36	1	0
			構成比	30.2%	67.9%	1.9%	0.0%
⑮		レファレンス(調べ物)対応について	件数	17	33	0	0
			構成比	34.0%	66.0%	0.0%	0.0%
⑯		職員の対応・説明について	件数	25	27	0	0
			構成比	48.1%	51.9%	0.0%	0.0%
⑰		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		情報コーナー全般の満足度について	件数	26	40	1	0
			構成比	38.8%	59.7%	1.5%	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・語尾等補足してあるものがあります）

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

- ・「次」と「次ページ」を間違えがちです。
- ・簡単に予約が出来て満足です。
- ・朝早すぎ
- ・初回登録の際、現地に行かなければならず、負担
- ・予約画面が操作しにくい

② 施設を利用できる時間設定について

- ・予約がとりづらい時がある

③ 施設の利用のしやすさについて

- ・エアコンの調整がむずかしい
- ・のみものもちかえり
- ・駅に近い

④ 受付職員の対応・説明について

- ・対応が親切でありがたい
- ・問合せ等に、クイックに丁寧に対応いただけ良かったです。

⑤ 駐車場職員の対応・説明について

- ★ 使用していない(のわからない)など複数回答あり。

⑥ 利用料金について

- ・他と比べると少しお高い
- ・できたらもう少しお安くしてほしい
- ・高い
- ・他の施設と比べると高いかなと感じる
- ・もう少し安くなるとうれしい
- ・高めだと思うが諸々考えると妥当
- ・リーズナブルで良かったです。

⑦ 備付けの設備・器材について

- ・マイクボリューム調整の仕方がわからなかった。
- ・椅子がバラバラなのが気になりました
- ・ホワイトボードのマジックの太さ、色をもう少し大きく
- ・プロジェクタ⇄PCをつなぐコード(HDMI)がもう少し長いものがあると良い
- ・エアコンと照明
- ・ピアノが調律されているとうれしいです。
- ・劣化が激しい(譜面台)

⑧ 施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・ 蛍光灯が切れかかりチカチカするところがある。
- ・ ドアを開けてすぐ少しカビ臭いと感じました。
- ・ イスがカビじゃない新しいのが入っててうれしかったです(第1スタジオ)。
- ・ イス、床のシミが気になりました

⑨ 施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について

- ・ あまり見る用事がないので

⑩ ホームページの見やすさについて

- ・ 予約しようするとページがとぶ？
- ・ 見ていません。
- ・ 会議室のいすなどのレイアウト図があるとなお良い

⑪ 施設へのアクセスに関する情報について

- ・ 特に無し

⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について

- ・ 空調が調整できない

労働情報コーナー

★使用していない(のでわからない)の複数回答あり。その他の意見は特に無し。

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

- ・会議室、器材ともっと使い易い費用の設定をお願いします。
- ・場所もいいですが千円でも安いとたすかります。
- ・もう少し安くしてほしい
- ・もう少し料金が安いといいです。
- ・貸し出し料金がもう少しリーズナブルだと嬉しいですが、親身に対応してくださったので助かりました。
- ・もう少し安くなるとうれしい
- ・利用料金が安い

予約について

- ・予約画面の操作がしづらいです。横長の画面ではなく、カレンダー表示にしてほしい。
- ・なかなか希望日の予約が取りづらい
- ・初回登録の際、現地に行かずともオンラインで本人確認できるようにしていただければ最高です。

施設の利用について

- ・レストランがなくなり残念。復活させてほしい。

施設の備品について

- ・折りたたみ式の譜面台はこわれやすいので一体型でかまいません
- ・備え付けの器材については、もっと安価な費用で貸し出し、利用者が使いやすいようにしていただきたい。

施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・ちょっとろうかが暗い時がある

その他

- ・満足です

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	94	4	1	31	0	7
構成比	68.6%	2.9%	0.7%	22.6%	0.0%	5.1%

その他: ピアノ、検定試験、会社説明会、フラダンス、勉強会、音楽活動、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	28	21	6	0	50	14
構成比	23.5%	17.6%	5.0%	0.0%	42.0%	11.8%

その他: 同好会セミナー、協会、市民団体、有志、一般社団法人、退職者の会、任意団体、協同組合

Q3 地域

	横浜市	川崎市	他神奈川 県内	東京都	その他
件数	89	7	17	12	6
構成比	67.9%	5.3%	13.0%	9.2%	4.6%

その他: 特になし

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	34	23	0	8	49	11
構成比	27.2%	18.4%	0.0%	6.4%	39.2%	8.8%

その他：労働プラザ主催の講座、いつもよく使ってる、当館主催の講座、以前に利用したことがある、前回は利用、
近くにある為、労働会館(川崎)を使用していた、以前より知っていた、以前から利用、LP主催の講習会

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	17	103	4	6	3	0	0
構成比	12.8%	77.4%	3.0%	4.5%	2.3%	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	リーディング 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	5	5	2	5	2
構成比	32.1%	17.9%	17.9%	7.1%	17.9%	7.1%

Q6 講座・セミナーのご要望について(文化・教養)

	源氏物語	歴史講座	鎌倉の名所散策	横浜中華 街物語
件数	5	8	9	15
構成比	13.5%	21.6%	24.3%	40.5%

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	9	6	8	4	6
構成比	27.3%	18.2%	24.2%	12.1%	18.2%

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	7	5	3	4
構成比	36.8%	26.3%	15.8%	21.1%

その他、受講してみたい講座・セミナー

- 昔の歴史や物語編、俳句を楽しむ会

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	0	4	4	4	1	3	1	0	2
構成比	0.0%	12.5%	12.5%	12.5%	3.1%	9.4%	3.1%	0.0%	6.3%

	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	2	2	1	2	1	1	4
構成比	0.0%	0.0%	6.3%	6.3%	3.1%	6.3%	3.1%	3.1%	12.5%

希望の資料や具体的な書籍名

- 歴史書

■ ご意見・ご要望

お礼

- ・ いつもありがとうございます。(4通)
- ・ いつも良くしていただき感謝いたしております。
- ・ 備品貸出し等対応くださり有難うございます。
- ・ いつもありがとうございます。とても使いやすく、対応も丁寧にしてくださり満足しています。
- ・ いつも利用させて頂き、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います。
- ・ いつも気持ちのよい対応をいただきありがとうございます。引き続きよろしくお願いします。
- ・ 今回もお世話になり、ありがとうございました。
- ・ また利用させていただきたいと思います。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。ていねいな接客でありがたいです。
- ・ 非常によかった。
- ・ 又、利用させて頂きます。
- ・ 問合せに対して、クイックに丁寧に回答いただきありがとうございました。何かあれば、また利用させていただきたいと思います。
- ・ いつも有難うございます。丁寧な御対応頂き、感謝致しております。今後共宜しく御願ひします。
- ・ いつも会議室を利用させていただき、ありがとうございます。お部屋もきれいで毎月快適に使用できて助かっています。今後ともよろしくお願いします。
- ・ ご利用させて頂きありがとうございます。皆様の対応に感謝しています。次回もよろしくお願い致します。
- ・ 駅から近く、利用しやすい。
- ・ 皆様のていねいな対応に感謝
- ・ 使用料が安いので助かります
- ・ いつもありがとうございます！表面のアンケートに記載しましたが第1スタジオの新しい椅子がうれしいです。貸出し機材については利用者それぞれがていねいに使用したらもっと心地良く使えるのにと感じます。

ご意見・ご要望

- ・ 男性トイレは一新した方がよいと思います。
- ・ 会議室を利用させていただいています。予約がすぐうまってしましますが、うまく見つけてまた利用したいです。
- ・ ガードマンと受付の方が大変親切でたすかりました。いつもありがとうございます。
- ・ 出来る限り、労働プラザの利用者が駐車出来る様にしてもらいたい。満車の場合が多い。
- ・ 利用時間を30分単位はどうでしょうか？
- ・ 予約画面をもっと簡単に(パスワードのI/P、ID、番号入力等)
- ・ 4Fの男性トイレのにおい改善していただきたいです。いつもありがとうございます。
- ・ 部屋の使用料金がもう少し安くなれば、と思います。
- ・ 給湯器が使えたらうれしいです。
- ・ スタジオでもwifiが使えるようになると助かります(softbank、auなどつながりにくく、youtubeなど見れないことがあるので)
- ・ いつもありがとうございます。またLP主催で囲碁講座の開催をお願いします。
- ・ 1階の転移スペースを利用したいが、パネルの移動が高齢のグループでは出来ない。戸塚さくらプラザは施設の人が受合せにより準備してくれる。