

令和6年度 第2回利用者満足度調査のまとめと対応について

1. 調査結果の概要

今回の調査対象期間（令和7年2月～3月）の利用率は、前年同時期とほぼ同等でした。この結果から、新型コロナウイルスによる一時的な利用減少から回復する見込みは難しいと考えられます。これは、コロナ以前とコロナ後での利用者の活動形態の変化（貸会議室の利用縮小や制限、利用時間の短縮、サークル・団体の活動休止など）が継続して影響を与えているためと認識しています。

また、今回の調査では満足度が上昇した項目が増え、下降した項目が減少しました。これは、サービス品質の向上が利用者に評価されていることを示しています。しかし、利用率の増加には直結していないため、今後は現状の把握と施策の検討を進める必要があります。

2. 満足度の変化

(1) 満足度が上昇した項目（「大変満足」「満足」割合の増加）

1. ホームページの見やすさ（Q1-⑩）：95.7%（前回比 +2.8%）
2. 施設の広報（ホームページ・パンフレット等）（Q1-⑨）98.5%（前回比 +2.2%）
3. 駐車場職員の対応・説明（Q1-⑤）：100.0%（前回比 +2.0%）
4. 利用料金（Q1-⑥）：90.5%（前回比 +1.4%）
5. 利用手続き（予約システム・支払方法）（Q1-①）：95.3%（前回比 +0.9%）
6. 備付けの設備・器材（Q1-⑦）：95.1%（前回比 +0.8%）
7. 施設の清潔度・管理（Q1-⑧）：97.3%（前回比 +0.7%）

今回の調査において、最も満足度が上昇した項目は「ホームページの見やすさ（Q1-⑩）」でした。この項目は、次に満足度が上昇した「施設の広報（ホームページ・パンフレット等）（Q1-⑨）」と同様に、前回の調査では満足度が下降していたものの、今回は前回とは逆に満足度が上昇しました。前回の調査ではその結果を受けて、当館のホームページ閲覧者が増えたことで内容に対する評価が相対的に厳しくなり、満足度の下降につながったと考えていました。しかし、今回の結果を見ると、必ずしもその見解が正しかったとは言えません。利用者がホームページに何を求めているのかをよりの確に把握し、その要望を反映することが重要であると考えます。

また、最近の新規利用者登録の際に「ホームページを見て」「検索エンジンで検索して」などの回答が多く寄せられています。これにより、ホームページの重要性が今後さらに高まると考えられ、内容の充実が必要であると認識しています。

次に、「利用料金（Q1-⑥）」および「利用手続き（予約システム・支払方法）の容易さ（Q1-①）」についてですが、これらは毎回の調査で満足度が相対的に低い項目です。しかし、今回の調査ではわずかに満足度が上昇しました。この要因として、新規利用者の増加や、利用頻度の高い施設（部屋）が変化した可能性が考えられます。例えば、最近の利用者には比較的若い世代が増えている傾向があり、インターネットを活用した予約や手続きに慣れていることが影響していると考えられます。また、料金の高くない施設（部屋）の利用率が上昇していることや、他館を利用したことのない利用者が比較対象を持たずに満足度を評価している可能性もあります。ただし、予約システムの分かりにくさについては以前から指摘があり、利用者の具体的な意見を反映した改善が求められます。

また、「施設の清潔度や環境管理（Q1-⑧）」の満足度が上昇した理由として、トイレの大規模修繕が影響していると考えられます。前回の調査では、トイレに関する改善要望が多く寄せられていましたが、今回の調査では衛生面の指摘が見られず、改善の成果が満足度に反映されたと考えられます。

さらに、「備付けの設備・器材（Q1-⑦）」の満足度も引き続き上昇しました。これは、利用者からの意見・要望をもとに、故障や破損した備品の早期修理・買い替え対応を徹底したことが評価されたためと考えられます。

（2）満足度が下降した項目（「大変満足」「満足」割合の減少）

1. 施設の利用時間設定（Q1-②）：96.0%（前回比 -1.4%）
2. 施設へのアクセス情報（Q1-⑪）：97.2%（前回比 -1.3%）
3. 受付職員の対応・説明（Q1-④）：99.3%（前回比 -0.7%）

「施設の利用時間設定（Q1-②）」については、「30分単位での予約」要望が多数寄せられています。これは、利用者がより安価に施設を利用したいという背景や、会議前の短時間の準備を希望するニーズに起因すると考えられます。

「施設へのアクセス情報（Q1-⑪）」については前回評価が向上していましたが、今回は下降しました。ホームページの内容充実と併せて、情報の見直しが必要です。

「受付職員の対応・説明（Q1-④）」については、依然として99.3%という高評価を維持しており、今回の下降は一時的なものと考えられます。引き続き丁寧で誠実な対応を心がけていきます。

3. 労働情報コーナーの利用状況

今回の調査でも「使用していない」「見ていない」との回答が多く、利用者数の増加は限定的でした。しかし、徐々に利用者が増えている実感はあります。今後もプラザ通信やホームページを活用し、広報活動を強化して利用促進を図ります。

4. 今後の対応

今回の調査結果に基づき、以下の対応を行います。

- 利用者のニーズに応じた情報発信の強化（特にホームページの内容充実）
- 施設の利用時間設定についての再検討
- アクセス情報の見直し
- 予約システムのわかりやすさ向上
- 労働情報コーナーの広報活動強化

今後も、利用者の立場に立ち、サービスと品質の向上に努めるとともに、新規利用者の獲得に向けて施設運営を進めていきます。

かながわ労働プラザ利用者満足度調査の結果概要（令和7年2月～3月実施分）

調査実施期間 令和7年1月30日～令和7年3月18日

配布数 180

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	回答数 (合計)	
①	施設	利用手続き(予約システム・支払方法)について	件数	53	89	7	0	149
			構成比	35.6%	59.7%	4.7%	0.0%	
②		施設を利用できる時間設定について	件数	59	84	6	0	149
			構成比	39.6%	56.4%	4.0%	0.0%	
③		施設の利用のしやすさについて	件数	76	73	0	1	150
			構成比	50.7%	48.7%	0.0%	0.7%	
④		受付職員の対応・説明について	件数	93	55	1	0	149
			構成比	62.4%	36.9%	0.7%	0.0%	
⑤		駐車場職員の対応・説明について	件数	42	64	0	0	106
			構成比	39.6%	60.4%	0.0%	0.0%	
⑥		利用料金について	件数	45	89	12	2	148
			構成比	30.4%	60.1%	8.1%	1.4%	
⑦		備付けの設備・器材について	件数	48	89	7	0	144
			構成比	33.3%	61.8%	4.9%	0.0%	
⑧		施設の清潔度や環境等の管理面について	件数	60	85	4	0	149
			構成比	40.3%	57.0%	2.7%	0.0%	
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	47	87	1	1	136
			構成比	34.6%	64.0%	0.7%	0.7%	
⑩		ホームページの見やすさについて	件数	39	93	6	0	138
			構成比	28.3%	67.4%	4.3%	0.0%	
⑪		施設へのアクセスに関する情報について	件数	57	84	4	0	145
			構成比	39.3%	57.9%	2.8%	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	59	86	2	0	147
			構成比	40.1%	58.5%	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	10	32	0	1	43
			構成比	23.3%	74.4%	0.0%	2.3%	
⑭		新着情報の案内について	件数	10	32	0	0	42
			構成比	23.8%	76.2%	0.0%	0.0%	
⑮		レファレンス(調べ物)対応について	件数	10	31	0	0	41
			構成比	24.4%	75.6%	0.0%	0.0%	
⑯		職員の対応・説明について	件数	15	28	0	0	43
			構成比	34.9%	65.1%	0.0%	0.0%	
⑰		閲覧スペースについて	件数	25	41	0	0	66
			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	0	0	66
			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

- ・予約は早いもの順なので、思ったとおりに予約できない事もあるが全体的には満足しています。
- ・現金以外のポイント支払いなどあればさらにいい。
- ・操作がわかりづらい時あり。
- ・少しわかりづらい。仮予約とか。すぐに申し込みページにいかないとか。
- ・手続が朝早すぎる。
- ・システムの予約確認画面に備品の予約情報が出てこないで確認できず不安になった。

② 施設を利用できる時間設定について

- ・30分刻みになるとより良いです。
- ・0分スタートだけではなく30分スタートが欲しい。
- ・音楽スタジオを30分単位で借りられると便利。
- ・30分単位を希望したい。

③ 施設の利用のしやすさについて

- ・スタジオ アンプ等延長コードが必要なのに無い。

④ 受付職員の対応・説明について

- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも気持ち良く利用させて頂きありがとうございます。
- ・スマート対応で良いと思う。
- ・時間前でも空いていれば入れるようにして欲しい(試験中で会話をしないようにして待たされた)。

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)の複数回答あり。それ以外の回答(意見)は無し。

⑥ 利用料金について

- ★ もう少し安くしてほしい/安いと助かる/安いとうれしいなどの複数回答あり。
- ・横浜市の施設に比べて高い。
 - ・少し高い。
 - ・正直、スタジオは高い。ドラムも。
 - ・不満というほどではありませんがもう少しお安いとうれしいです。
 - ・利用しやすい料金と思う。

⑦ 備付けの設備・器材について

- ・エアコンの温度下げても27℃に上がりました。
- ・Wi-Fiルーター使用の時、コンセントとLANの位置が遠い。
- ・マイクがあるといい。
- ・もっと安価で使えるように願いたい。
- ・マグネットがあれば良かったです。
- ・マイクが全部予約が入っていて借りれなかった。
- ・音響のリモコンの不具合。
- ・窓の開閉が悪い。
- ・CDデッキを修理して下さい。

⑧ 施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・イスが汚れているものがありました。
- ・カビのにおいが気になります。
- ・室温調整ができなかった。暑かった。

⑨ 施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について

- ・何年も更新されていないのでは？
- ・見たことない。

⑩ ホームページの見やすさについて

- ・わかりません。
- ・決して見やすくはないです。

⑪ 施設へのアクセスに関する情報について

- ・わかりません。
- ・初めてだとわかりにくい。
- ・グーグルMapではなく作成して欲しい。
- ・わかりにくいです。

⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について

- ・わかりません。
- ・どうしても昔っぽいと感じます。

労働情報コーナー

★使用していない(のでわからない)の回答(約30人(組))、未回答(記載無し)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

- ・ 料金が高いです。
- ・ 料金がもう少し安ければ。
- ・ もう少し安いと助かります。
- ・ 使用料がもう少し安いとありがたい。
- ・ かながわ県民センターが4000円台なのと比べると高い。

予約について

- ・ わかりづらい。
- ・ わかりづらかった。

施設の利用について

- ・ 隣の音もれが少し気になりました。
- ・ 13時より15時までの使用を致しますが、次の使用の人が15時からの使用では交代時間を5分位必要と思います。
- ・ 時間は30分ごとになるとベターです。
- ・ スタジオが30分毎に利用できると嬉しい。予定が変わることがあるので、6日前からのペナルティは厳しい。
- ・ 前の時間が空いていれば早めに開錠して欲しい。

施設の備品について

- ・ 延長コード欲しい。

施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・ トイレが暗い。

その他

- ・ 午前(手前?)の男性 少し上目線との声あり。

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	回答数 (合計)
件数	90	3	5	39	0	10	147
構成比	61.2%	2.0%	3.4%	26.5%	0.0%	6.8%	

その他: 税務相談、健康診断、ダンス練習、リハーサル、水彩画教室、面接

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	回答数 (合計)
件数	26	21	7	1	45	25	125
構成比	20.8%	16.8%	5.6%	0.8%	36.0%	20.0%	

その他: 組合、任意団体、市民団体、一般社団法人、私立学校、県委託団体、合気道連盟(神奈川)
個人、ハウモアニア、リハビリ施設、同窓会、社労士会、事業協同組合、
スポーツチーム、ラグビー協会

Q3 地域

	横浜市	川崎市	他神奈川 県内	東京都	その他	回答数 (合計)
件数	86	2	24	10	2	124
構成比	69.4%	1.6%	19.4%	8.1%	1.6%	

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	回答数 (合計)
件数	36	37	2	7	44	14	140
構成比	25.7%	26.4%	1.4%	5.0%	31.4%	10.0%	

その他： 同様の講習を行っている、労働プラザ主催の講習会、上階に勤務しているため、継続的に毎年利用のため、以前から利用していた(他団体で)、20年以上継続的に利用している、よく利用している、自宅が近所、近くにあるから、近隣なので、近隣で便利

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	回答数 (合計)
件数	11	118	4	5	2	0	0	140
構成比	7.9%	84.3%	2.9%	3.6%	1.4%	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	回答数 (合計)
件数	12	9	4	6	3	3	37
構成比	32.4%	24.3%	10.8%	16.2%	8.1%	8.1%	

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	回答数 (合計)
件数	4	10	11	14	39
構成比	10.3%	25.6%	28.2%	35.9%	

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	ビラティス 入門	ヨガ教室	スポーツ吹 矢教室	健康体操	回答数 (合計)
件数	8	9	9	1	13	40
構成比	20.0%	22.5%	22.5%	2.5%	32.5%	

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	回答数 (合計)
件数	10	7	8	6	31
構成比	32.3%	22.6%	25.8%	19.4%	

その他、受講してみたい講座・セミナー

- ・ 介護・福祉関係、介護保険サービスの賢い利用の仕方、仕事と介護の両立。
- ・ メルカリ講座
- ・ 大山信仰の講座は興味深そうだが、日程が合わず断念しました。
- ・ <昭和の常識が令和では非常識>系のものを！(情報の刷新ができるもの)、<教科書こんなに変わった>系のもの。

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	2	6	2	4	1	0	3
構成比	2.6%	2.6%	5.1%	15.4%	5.1%	10.3%	2.6%	0.0%	7.7%

	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)	回答数 (合計)
件数	0	0	0	4	4	0	2	2	7	39
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	10.3%	10.3%	0.0%	5.1%	5.1%	17.9%	

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。(8通)
- ありがとうございました。(2通)
- よろしく願います。
- やさしい窓口対応で好感がもてます。
- いつも気持ち良く利用しています。
- ていねいな対応、感謝申し上げます。
- いつも応対いただきありがとうございます。
- いつも迅速な対応ありがとうございます。
- 困った時の対応が迅速でいつも助かっています。
- 利用しやすく受付の方も親切でありがたいです。
- いつも清潔で、快適に利用させていただいております。
- 20年にわたり利用させて頂き、有難う御座居ます。今後共宜しくお願い致します。
- 公共交通機関からアクセスよく利用させていただいています。ありがとうございました。
- 短歌の趣味ですが会議室が良いです。

ご意見・ご要望

- イスはリンサークリーナーがキレイになると思います。お試しください。
- はじめてWi-Fiを利用する場合少し説明があっても良いと思いました。例えばコンセントとLANが離れている場合とまどいました。
- 会議室にドアストッパーがあると便利です。
- コンセントが古くなり、抜けやすくなっています。
- トレーニングルームを再開してほしい。
- 公共なので仕方ないですが、民間の使いやすいシステムや仕組みに慣れてるとツライです！スタジオの都度のシンバル運搬や付け外しとても面倒です！このようなスタジオ、様々な場所40年使ってますが初めてです！
- 4F、給湯器が使えたら嬉しい。
- お世話になりました。思いの外 暑く、冷房に切り変えていただきました。
- 現在、主催している教室の為利用させて頂いています。生徒さんが主に横浜市内の方ですので利用させて頂いています。14～5年になります。健康で楽しく老人のサロンになれば良いと思います。
- レストランがなくなったので、近場のおすすめレストランの情報が掲示されていると嬉しいです。
- 1Fのスペースに座れる所を作って欲しい。
- もし、空いていたらそこに予約を入れたいというような空いたら予約できるシステムがあると有難いです。
- 予約したいが空いていない時、もし空いたら知らせてくれる機能があるととても嬉しいです。
- ネットで予約できる件数の上限をもう少し増やして欲しい。