

令和元年度第1回利用者満足度調査のまとめと対応について

今回の調査では、全般的な満足度は、大変満足、満足で 99.3%、前回実施調査(令和元年3月実施)での 99.3%と同様であった。受付職員の対応については、大変満足、満足で 100.0%、労働情報コーナーの対応については、大変満足、満足で 97.8%で、サービス満足度の中で突出しており、接客に関してはご満足頂いている。

利用目的では、会議研修が 74.6%、利用者地域では、横浜市の利用者が 65.5% だった。

ご意見・ご要望では、予約方法、設備の老朽化、利用料金についての意見・要望が多く寄せられた。

予約方法については、県の公共施設予約システムにより、予約することとなっているが、利用者からのご意見・ご要望は、より使い易いシステムへの改善提案として県へ申し入れていく。朝5時からの予約スタートを変更して欲しいとの意見が多かった。パソコンを持っていない方、苦手な方には、電話や来館での代行予約を行っている。

設備の老朽化については、当館は施設運営に必要な財源すべてを利用料金収入で賄うこととなっていることから、設備・備品の修繕及び更新する財源を確保するためにも利用料金を大幅に下げることが難しい。この点については引き続き、利用者の皆様のご理解を求めていく。また、今後、増々老朽化が進んでいくことから、施設を運営する最低限の設備に関しては、県と協議し対応していく。

施設環境の管理面において、清掃の不備等の指摘もあり、委託業者と連絡を取りながら改善を図りたい。

労働情報コーナーについては、利用者の方が、ご存知なく、利用してみたら、大変役立っているとの意見がある。

書籍については、ワークライフバランス、労働法、メンタルヘルスに関する内容の要望が比較的多いことから、今後の購入図書選定の参考にしたい。

貸出用DVDをお昼に流す、労働情報コーナー便りを講座等で配布するなど広報に力を入れ、より県民の方に幅広く利用してもらえるように継続して進めていく。

今後は、利用者の皆様に、より一層ご満足していただくため、実施しているサービスの更なる周知や必要な設備等の更新を実施するなど、今回の調査でのご意見・ご要望をできる限り運営に反映させていきたい。

かながわ労働プラザ利用者満足度調査の結果概要（令和元年6月・7月実施分）

調査結果（調査実施期間 令和元年6月1日～令和元年7月20日）

・配布数 210

・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）の容易さについて	件数	42	96	6	2
		パーセント	28.8%	65.8%	4.1%	1.4%	
②	施設	施設を利用できる時間設定について	件数	54	91	3	1
		パーセント	36.2%	61.1%	2.0%	0.7%	
③	施設	施設の利用のしやすさについて	件数	57	88	3	1
		パーセント	38.3%	59.1%	2.0%	0.7%	
④	施設	受付職員の対応・説明について	件数	71	77	0	0
		パーセント	48.0%	52.0%	0.0%	0.0%	
⑤	施設	駐車場職員の対応・説明について	件数	31	62	0	0
		パーセント	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	
⑥	施設	利用料金について	件数	33	92	19	0
		パーセント	22.9%	63.9%	13.2%	0.0%	
⑦	施設	備付けの設備・器材について	件数	35	98	7	1
		パーセント	24.8%	69.5%	5.0%	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	41	99	5	1
		パーセント	28.1%	67.8%	3.4%	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	31	96	8	1
		パーセント	22.8%	70.6%	5.9%	0.7%	
⑩	施設	ホームページの見やすさについて	件数	32	91	16	2
		パーセント	22.7%	64.5%	11.3%	1.4%	
⑪	施設	施設へのアクセスに関する情報について	件数	45	90	2	1
		パーセント	32.6%	65.2%	1.4%	0.7%	
⑫	施設	施設を利用した全般的な満足度について	件数	47	97	1	0
		パーセント	32.4%	66.9%	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	17	27	2	0
		パーセント	37.0%	58.7%	4.3%	0.0%	
⑭	労働情報コーナー	新着情報の案内について	件数	16	28	3	0
		パーセント	34.0%	59.6%	6.4%	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	17	26	3	0
		パーセント	37.0%	56.5%	6.5%	0.0%	
⑯	労働情報コーナー	職員の対応・説明について	件数	19	27	1	0
		パーセント	40.4%	57.4%	2.1%	0.0%	
⑰	労働情報コーナー	閲覧スペースについて	件数	16	28	3	0
		パーセント	34.0%	59.6%	6.4%	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	16	29	2	0
		パーセント	34.0%	61.7%	4.3%	0.0%	

■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

① 利用手続き(予約・支払方法)の容易さについて

- ・ 予約開始時間が早すぎる
- ・ 朝が早すぎる
- ・ 予約にたどり着くまでが複雑
- ・ 予約システムが古い。同じ会員が何個も予約できるため予約の空きがあまりない
- ・ 6か月前でも予約が難しい
- ・ 予約済みを分かりやすくしてほしい

② 施設を利用できる時間設定について

- ・ 30分刻みにして頂きたい

③ 施設の利用のしやすさについて

- ・ 時に月曜日が利用出来ないのが困る(9階レストラン)
- ・ 駐車場が安く利用できれば

④ 受付職員の対応・説明について

- ・ 良いと思う

⑤ 駐車場職員の対応・説明について ご意見ご要望無し

⑥ 利用料金について

- ・ 料金に関しては妥当です
- ・ やや高め
- ・ 少し高いです
- ・ もう少し安いと良いと思う
- ・ もう少し安くなるとうれしいです
- ・ もう少し安くしてほしい
- ・ 安い方が良い
- ・ もう少し安く。3000円以内なら
- ・ 備品の使用料を安価に
- ・ 土曜日に比べて、日曜日が高い

⑦ 備付けの設備・器材について

- ・ トイレをウォシュレットにして欲しい(3・4回設置済み)
- ・ ホワイトボード等少しこわれている物が多い
- ・ CDがあっても良い

⑧ 施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・ テーブルやホワイトボードの汚れが気になることがあります
- ・ 以前と比べお手洗い、洗面所、居室が汚れています

⑨ 施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について ご意見ご要望無し

⑩ ホームページの見やすさについて

- ・ 部屋の画像を表示するのに時間がかかる

⑪ 施設へのアクセスに関する情報について ご意見ご要望無し

⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について ご意見ご要望無し

労働情報コーナー	
⑬	取扱い専門書の充実について ご意見ご要望無し
⑭	新着情報の案内について ▪ 新着本の一部は外に向けては？
⑮	レファレンス(調べ物)対応について ご意見ご要望無し
⑯	職員の対応・説明について ご意見ご要望無し
⑰	閲覧スペースについて ▪ 新聞が無くなってこじんまりして良いです
⑱	情報コーナー全般の満足度について ▪ DVDの一部も外に向けては… ▪ 判例のバックナンバーを見る時、大満足でした
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	
▪ 料金が少し高い	
▪ 料金が高い	
▪ 他施設に比べて料金が高いため	
▪ 特にありませんが便利なおところがあるので助かりますが、もう少しお安い方がいい	
▪ もう少し料金が低いと助かります。もしくはもう少し広い和室があると嬉しいです	
予約について	
▪ 毎月1日の5時開始は早すぎる	
▪ 予約システムの時間帯	
▪ わかりにくい、使いにくいなど	
設備について	
▪ トイレをウォシュレットにする	
▪ 設備(照明等)修理必要	
▪ エアコンの設定が20度と低温すぎます	
HPについて	
▪ ホームページから予約画面にたどりつきにくい。	
施設の清潔度や環境等の管理面について	
▪ 概ね清潔感があってよいです	
▪ 清掃が行き届いていない	
施設の利用時間・利用のしやすさについて	
▪ 利用時間を30分区切りにしても良いと思う	
▪ 月曜日の休館日をなくしてほしい	

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	85	5	1	21	1	1
%	74.6%	4.4%	0.9%	18.4%	0.9%	0.9%

その他:

Q3 利用団体

	一般企業	非営利の団体	労働組合	官公庁	趣味・同好会	その他
件数	22	19	4	1	41	24
%	19.8%	17.1%	3.6%	0.9%	36.9%	21.6%

その他:

Q3 地域

	横浜市	川崎市	他神奈川県内	東京都	その他
件数	76	6	26	5	3
%	65.5%	5.2%	22.4%	4.3%	2.6%

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	35	24	0	7	39	3
%	32.4%	22.2%	0.0%	6.5%	36.1%	2.8%

その他:

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	11	92	7	0	2	2	5
%	9.2%	77.3%	5.9%	0.0%	1.7%	1.7%	4.2%

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・パワーハラスメント講座	改正労働法講座	チラシの作り方講座	手帳活用術講座	リーダーシップ入門講座
件数	11	13	6	2	2	9
%	25.6%	30.2%	14.0%	4.7%	4.7%	20.9%

Q6 講座・セミナーのご要望について(文化・教養)

	伊勢物語講座	日本の歴史講座	苔玉作り教室	水彩画入門教室	ウクレレ入門教室
件数	3	10	3	1	2
%	15.8%	52.6%	15.8%	5.3%	10.5%

Q6 講座・セミナーのご要望について(健康づくり)

	体カづくり教室	薬膳教室	ピラティス	ヨガ	フラダンス教室
件数	4	6	4	9	0
%	17.4%	26.1%	17.4%	39.1%	0.0%

Q6 講座・セミナーのご要望について(生活支援)

	知っておきたい法律入門講座	認知症の基礎知識	スマホタブレット入門
件数	4	8	6
%	22.2%	44.4%	33.3%

その他(受講してみたい講座)

相続関係など

囲碁講座(中級・上級)

在宅医療に関する講座(手続き方法、費用、市内で実施している医療機関等)

新古今、古今和歌集の和歌を味わう

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	4	1	3	3	1	7	0	0	2
%	9.1%	2.3%	6.8%	6.8%	2.3%	15.9%	0.0%	0.0%	4.5%

	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	2	4	3	0	1	2	9
%	0.0%	4.5%	4.5%	9.1%	6.8%	0.0%	2.3%	4.5%	20.5%

希望の資料や具体的な書籍名

相続、遺言の最新事情など

Q7 ご意見・ご要望

お礼

- 窓口のご対応に非常に助かりました。ありがとうございました
- いつも気持ちよく使わせて頂いています。ありがとうございます
- いつもとても利用しやすいので、今後も利用していきたいと思います
- ご対応いただき大変助かりました。ありがとうございました
- いつも調整していただきありがとうございます
- いつもありがとうございます。
- いつも大変お世話になっています
- いつもお世話になりありがとうございます
- 会議室をお借りしましたが、機材などもセッティングされていて使いやすかったです。ありがとうございました。

ご意見・ご要望

- ストレスなく利用させて頂きました
- 使用できない日時が事前に分かれば助かります
- ウォンシュレットがあればいいです。給湯器が使えたらいいです
- 自販機の空きカン入がいつも一杯になっている場合が多く入りきらない。特に大きな会があった場合、もう1つくらい容器入れを追加して欲しい
- 利用者(参加者)が、高齢者が多くなり料金の再検討を希望します
- トレーニングルームオープンスペースを利用中、トレーニング室からの大音量(ラジオ)に困ることが多々あります。
- レストランは、昼食時の貸し切りは、なるべくやめてもらいたい。

情報コーナー ご意見・ご要望

- 情報コーナーの年3回の図書購入制度あるのを知らなかったのが今後意識します。社労士として労務管理講座執筆などしているので資料探しに特に来ています。

