

## 令和元年度第2回利用者満足度調査のまとめと対応について

今回の調査では、特に次の点について、前回調査と比較して満足度が上昇している。

- ・ 施設の利用しやすさ 100% (前回調査比 2.6 ポイント上昇) 回答者 95 人/95 人中
  - ・ 施設の清潔度や環境等の管理 98.9% (前回調査比 3.0 ポイント上昇) 回答者 92 人/93 人中
  - ・ 施設の広報(HP・パンフレット等) 98.8% (前回調査比 5.4 ポイント上昇) 回答者 85 人/86 人中
  - ・ ホームページの見やすさ 94.5% (前回調査比 7.3 ポイント上昇) 回答者 86 人/91 人中
- \* パーセンテージの数字は「大変満足」「満足」の回答の割合

さらに、労働情報コーナーに関する設問(6項目)については、いずれも前回調査を上回っており、特に「新着情報の案内」、「職員の対応・説明」、「情報コーナー全般の満足度」については 100%の満足度をいただく結果となった。

一方、前回調査と比較して、特に「不満」「大変不満」とする割合が増えた点は次のとおりである。

- ・ 利用料金について 15.2% (前回調査比 2.0 ポイント上昇) 回答者 14 人/92 人中
  - ・ 備付けの設備・機材について 14.6% (前回調査比 8.9 ポイント上昇) 回答者 13 人/89 人中
- \* パーセンテージの数字は「不満」「大変不満」の回答の割合

施設及び備品の利用料金については、毎回「もう少し安価にしてほしい」旨のご意見・ご要望をいただくが、今回は特に、消費税アップに伴う利用料金の値上げ(令和元年 10 月)を行ったことにより、利用者から多数のご意見をいただくことになったものとする。

設備・機材については、老朽化等による不具合が生じたことが不満の要因と考えられる。予算的な制約はあるが、できる限り修繕や更新を図りたい。また今後、さらに老朽化が進んでいくことから、高額な費用のかかる設備の修繕・更新や施設を運営する最低限の設備に関しては、県と協議したうえで、計画的に対応していきたい。

今回のご意見・ご要望の中には、Wi-Fi 環境の要望や、案内掲示の際にシステムへの登録名称ではなく、利用者の希望する名称で表示することなど、既に整備済みのもや対応可能な要望が含まれている。これは利用者に対する説明不足、及び周知徹底の努力不足と考えられることから、改めて利用者の声を聞き、困りごとの解決に向けた説明に努めたい。

労働情報コーナーについては、労働関係に関する書籍の充実に感謝いただくご意見がある一方、検定関係など就職に役立つ書籍、年金など福祉に関する書籍、文庫本など幅広い分野の書籍を希望するご意見をいただいた。こうしたご意見を参考に蔵書を充実させ、県民の方々に幅広くご利用してもらえるように努める。

今後とも、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、今回の調査で得られたご意見・ご要望を施設運営に反映させていく。

かながわ労働プラザ利用者満足度調査の結果概要（令和2年3月実施分）

調査結果（調査実施期間 令和2年3月1日～令和2年4月10日）

・配布数 168

・回答数 102

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	30	60	3	2
			パーセント	31.6%	63.2%	3.2%	2.1%
②	施設	施設を利用できる時間設定について	件数	37	56	2	0
			パーセント	38.9%	58.9%	2.1%	0.0%
③	施設	施設の利用のしやすさについて	件数	36	59	0	0
			パーセント	37.9%	62.1%	0.0%	0.0%
④	施設	受付職員の対応・説明について	件数	41	52	1	0
			パーセント	43.6%	55.3%	1.1%	0.0%
⑤	施設	駐車場職員の対応・説明について	件数	23	34	1	1
			パーセント	39.0%	57.6%	1.7%	1.7%
⑥	施設	利用料金について	件数	27	51	14	0
			パーセント	29.3%	55.4%	15.2%	0.0%
⑦	施設	備付けの設備・器材について	件数	24	52	13	0
			パーセント	27.0%	58.4%	14.6%	0.0%
⑧	施設	施設の清潔度や環境等の管理面について	件数	27	65	1	0
			パーセント	29.0%	69.9%	1.1%	0.0%
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	21	64	1	0
			パーセント	24.4%	74.4%	1.2%	0.0%
⑩	施設	ホームページの見やすさについて	件数	21	65	5	0
			パーセント	23.1%	71.4%	5.5%	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	29	61	2	0
			パーセント	31.5%	66.3%	2.2%	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	27	64	2	0
			パーセント	29.0%	68.8%	2.2%	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	5	26	1	0
			パーセント	15.6%	81.3%	3.1%	0.0%
⑭	労働情報コーナー	新着情報の案内について	件数	8	24	0	0
			パーセント	25.0%	75.0%	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	7	23	1	0
			パーセント	22.6%	74.2%	3.2%	0.0%
⑯	労働情報コーナー	職員の対応・説明について	件数	15	18	0	0
			パーセント	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%
⑰	労働情報コーナー	閲覧スペースについて	件数	7	24	1	0
			パーセント	21.9%	75.0%	3.1%	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	7	25	0	0
			パーセント	21.9%	78.1%	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

## 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

- ・ 予約を取りやすい
- ・ インターネットになれている人は便利に思う
- ・ 当日払い可はありがたい
- ・ 予約システムで予約確定しないと金額がわからない
- ・ 予約システムの申込み開始時間は、5時からでなく、8時とか遅い時間にしてほしい
- ・ カード払い等に対応してほしい

### ② 施設を利用できる時間設定について

- ・ 1時間単位で予約できるので良い
- ・ 遅くまで借りられるのは助かります

### ③ 施設の利用のしやすさについて

- ・ 昼食時にもお金がかかるので小間切れに利用できればよい

### ④ 受付職員の対応・説明について

- ・ 説明が分かりやすい
- ・ ととてもいねいです。ありがとうございます
- ・ 何も思わない

### ⑤ 駐車場職員の対応・説明について

- ・ 車を止めた時間からにして欲しい

### ⑥ 利用料金について

- ・ 学割があつて助かります
- ・ もう少しプライスダウンしてほしい
- ・ 他の施設とくらべて高い
- ・ 日曜日が高い
- ・ もう少し安いとよい
- ・ もう少し安価にできませんか
- ・ もう少し安価で使用できれば更に使いたい
- ・ 少し高い

⑦ 備付けの設備・器材について

- ・ 利用代金が高い
- ・ もう少し安価で使用できれば更に使いたい
- ・ 少し高い
- ・ 貸出し費用を安くしてほしい
- ・ ドラムのシンバルがRide2枚となっている。Crashが1枚しかない
- ・ 全体的に古い
- ・ WiFiが使えるとうれしい
- ・ 机の前面に板の無いものがあると良い(対面するときに足があたって困る)
- ・ 空調が少し利用しにくい
- ・ 時節柄、消毒液をお借りでき喜ばれました

⑧ 施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・ 暗くて寂しい
- ・ WiFiのID, パスワードが施設内に表示されていない
- ・ 消毒液助かります

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

ご意見ご要望無し

⑪ 施設へのアクセスに関する情報について

- ・ 駅の案内板に記載あるか？

⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について

- ・ 永く利用していますが良いと思います

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

ご意見ご要望無し

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

ご意見ご要望無し

⑱ 情報コーナー全般の満足度について

ご意見ご要望無し

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**

- 土曜日と日曜日で料金がちがう
- 安い方がよい

**予約について**

- 予約の一覧表示などが見にくい
- 会議室利用の際、個人名でなく団体名で予約表に表示してほしい
- 予約システムに団体名を記入する項目がほしい
- ネットでの予約開始時間が5時は早すぎます。もう少し時間を考慮してほしい

**HPについて**

- HPは情報が少なく見難いと思います

**施設の清潔度や環境等の管理面について**

- スクリーン等の貸出備品が傷んでいたり古い

**労働情報コーナーについて**

- もう少し文庫本を増やしていただけると嬉しいです
- 労働関係専門に特化しているのでありがたい

### 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	59	2	2	16	2	7
%	67.0%	2.3%	2.3%	18.2%	2.3%	8.0%

その他:会社説明会、講習会、図書3、面接2

### 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	14	12	5	0	35	30
%	14.6%	12.5%	5.2%	0.0%	36.5%	31.3%

その他:組合3、ボランティア・市民団体等7、業界団体、社団法人2、アルバイト

### Q3 地域

	横浜市	川崎市	他神奈川県内	東京都	その他
件数	55	3	15	5	2
%	68.8%	3.8%	18.8%	6.3%	2.5%

### 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	23	9	2	7	37	15
%	24.7%	9.7%	2.2%	7.5%	39.8%	16.1%

その他:Lプラザ主催の講習会4、家が近い

### 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	10	65	4	3	1	0	6
%	11.2%	73.0%	4.5%	3.4%	1.1%	0.0%	6.7%

### 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	3	5	3	3	0	5
%	15.8%	26.3%	15.8%	15.8%	0.0%	26.3%

### 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	2	3	0	1	2
%	25.0%	37.5%	0.0%	12.5%	25.0%

#### Q6 講座・セミナーのご要望について(健康づくり)

	体づくり教室	薬膳教室	ピラティス	ヨガ	フラダンス教室
件数	4	2	1	3	0
%	40.0%	20.0%	10.0%	30.0%	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	5	2	4
%	45.5%	18.2%	36.4%

#### その他(受講してみたい講座)

- 囲碁中級講座(講師は協力できます)
- 囲碁講座
- 保育士取得講座
- パワーポイント
- 料理教室
- クレーム対応講座
- 受講だけでなく、講座を担当したい場合はどうすればいいでしょうか？

#### 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	2	3	4	1	3	3	0	2
%	10.5%	5.3%	7.9%	10.5%	2.6%	7.9%	7.9%	0.0%	5.3%

	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	1	2	3	3	0	1	2	4
%	0.0%	2.6%	5.3%	7.9%	7.9%	0.0%	2.6%	5.3%	10.5%

#### 希望の資料や具体的な書籍名

- 歴史物が少ない
- 障害年金
- 芥川賞、直木賞の受賞作品

## Q7 ご意見・ご要望

### お礼

- 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
- いつもありがとうございます
- いつもありがとうございます
- 気持ちよく利用させていただいております
- 本日も清潔な会議室をご提供いただきましてありがとうございました
- 特にありません。またお願いします
- 大変利用しやすく助かっています
- この時期、会議室を利用させていただき御礼申し上げます
- コロナウィルスによる施設閉鎖が多数の中で、継続営業に感謝致します

### ご意見・ご要望

- 申込みやすく値段も安くしていただきたい
- 気持ちよく待たせてほしい
- アンケートに「普通」という項目がないのは意図的にでしょうか？

### 情報コーナー ご意見・ご要望

- 漢字検定とか数学検定または英検等、就職に有利になる本をいくつかそろえてほしい