

令和7年度 第1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9月～10月）の利用率は前年同時期と比較すると増加し、利用率は回復傾向にあります。前回の満足度調査では、新型コロナウイルス以降利用率が減少し、回復する見込みが厳しいことを報告していましたが、今回の調査では利用率が増加しました。その背景としては、コロナをきっかけとした利用者の利用の減少が暫く続いた状況の後に、新規登録者による利用が増加してきたことが考えられ、当館利用者の中で入れ替わりが起きていることを示しています。そのような状況の中、今回の調査においても満足度が高い項目が多く、サービスとその品質が新規利用者にも高く評価されていることを示しています。

一方、今回、情報コーナー利用者にも個別にアンケートを実施した結果、情報コーナーにおける満足度が低いことがわかりました。得られた回答内容を受け、今後その改善と利用促進を図っていきたいと考えています。

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. 施設へのアクセスに関する情報について（Q1-⑪）：99.3%（前回比 +2.1%）
2. 利用手続き（予約システム・支払方法）について（Q1-①）：96.7%（前回比 +1.4%）
3. 施設を利用できる時間設定について（Q1-②）：97.4%（前回比 +1.4%）
4. 施設を利用した全般的な満足度について（Q1-⑫）：99.3%（前回比 +0.7%）
5. 施設の利用のしやすさについて（Q1-③）：100.0%（前回比 +0.7%）
6. 受付職員の対応・説明について（Q1-④）：100.0%（前回比 +0.7%）
7. 施設の清潔度や環境等の管理面について（Q1-⑧）：97.4%（前回比 +0.1%）

今回の調査において、満足度が上昇した上位3項目（「施設へのアクセスに関する情報」、「利用手続き（予約システム・支払方法）」、「施設を利用できる時間設定」）については、その判断内容となるアクセス情報、支払い方法、利用時間設定について前回調査時から変更は無く、それにも関わらず満足度が上昇しているのは、新規登録者（利用者）の多くが利用について満足と感じたためと考えられます。そのことは、「施設を利用した全般的な満足度」について特に意見が無いことから同様に伺えます。その一方で、利用手続きや利用時間については、「予約時間開始が早すぎる」、「わかりづらい」や「（利用時間よりも）少し早目に開錠して欲しい」、「30分間隔での予約」などの意見が以前から、そして今回もあることから、少数意見ではありますが、複数の利用者の潜在的意見として多数存在している可能性があると考えています。

尚、「施設の利用のしやすさ」、「受付職員の対応」は毎回満足度の高い項目となっており、100%の満足度の評価をいただいております。交通の便の良さは当館の強みとなっており、利用のしやすさとして今後も利用率を上げるアピールポイントとしてアナウンスしていきたいと考えています。「受付職員の対応」についても、今回の評価に驕れることなく今後も引き続き丁寧で誠実な対応を心がけていきたいと考えております。

(2) 満足度が下降した項目（「大変満足」「満足」割合の減少）

1. 利用料金について（Q1-⑥）：87.2%（前回比 -3.4%）
2. ホームページの見やすさについて（Q1-⑩）：93.7%（前回比 -2.0%）
3. 備付けの設備・器材について（Q1-⑦）：94.0%（前回比 -1.1%）
4. 駐車場職員の対応・説明について（Q1-⑤）：99.0%（前回比 -1.0%）

次に、満足度が下降した項目ですが、「利用料金について」は最も満足度が下降した項目であり、毎回の調査においても満足度が相対的に低い項目です。個々の意見でも「もう少し安く」という意見が以前からも複数ありますが、一方で「物価高で仕方ない」という意見もあり、昨今の物価高の状況下でも当館が使用料を上げていないことについて、利用者から一定の理解は得られていると考えています。

「ホームページの見やすさ」については、前回の調査では「施設へのアクセス情報」と共に満足度が下降した項目でしたが、今回の調査においては「施設へのアクセス情報」は満足度が上昇しています。「もう少し詳細な情報が欲しい」という意見があることから、アクセス情報と同様に、ホームページに求められる情報を明確化することが必要と思われます。さらに、ホームページに関しては、新規利用登録の際に利用のきっかけとして「ホームページを見て」「検索エンジンで検索して」などの声を聞くことが多いことから、今後も益々ホームページの重要性が高まると考え、内容の充実を図りたいと考えています。

「備付けの設備・器材」の満足度については今回の調査では満足度が下降しました。設備や器材については、利用者が当館をご利用される際に実際に使用する物品のため、当館においても常に利用者からの意見・要望をもとに、故障や破損した備品の早期修理・買い替え対応を行っているものですが、故障や破損の程度や、見積りや修理状況によってはすぐに対応出来ない物もあります。そのような状況下では、やむを得ずご利用していただく場合もあり、利用者の満足度が変動しやすい項目です。このように、利用者の意見がアンケートに反映されやすいものについては、今後も特に注意を払って対応していきたいと思います。

「駐車場職員の対応・説明」については、今回は満足度が下降しましたが、割合の数値が 99.0%となっており、過去の調査においても満足度の高い数値を示しています。しかしながら、「受付職員の対応」については今回 100%の満足度の評価をいただいているため、「駐車場職員の対応」についても常に 100%の満足度の評価をいただけるように、今後も丁寧で誠実な対応を心がけていきたいと思っております。

3. 労働情報コーナーの利用状況

1. 新着情報の案内について (Q1-⑩) : 97.9% (前回比 -2.1%)
2. レファレンス(調べ物)対応について (Q1-⑩) : 97.9% (前回比 -2.1%)
3. 取扱い専門資料の充実について (Q1-⑬) : 95.7% (前回比 -1.9%)

今回の調査では、情報コーナーご利用者様にも個別にアンケートを実施しました。その結果、情報コーナーに関連する 6 項目のうち 3 項目について、満足度が下降した結果となりました。情報コーナーについては以前から「使用していない」「見ていない」との回答が多く、利用者数は限定的であり、また、個別にアンケートを実施していなかったこともあり、情報コーナーに対する意見が収集しづらかったのですが、今回の調査では、「雑誌は新しいが本は古いものが多い」、「新しい本が欲しい」など情報コーナーへの新着図書への期待や、企業実務、労働法に関する最新資料、一般図書などの書籍の購入要望があり、今回の調査においてはこれらの意見が満足度に反映された形となりました。一方で「情報コーナー全般の満足度」は今回の調査でも 100%になっており、現時点では利用者が限定的ではあるものの、図書の充実度や情報コーナーの活用方法の見直しによっては、今後利用率の増加が見込めると考えています。今回の意見も踏まえ、今後の利用促進を図っていききたいと思います。

4. レストラン「英一番館」について

コロナ以降、9 階の飲食施設は閉店していましたが、今年の 6 月からレストラン「英一番館」が新たにオープンしました。レストランに来店される方の中には、当館の会議室やホールなどの施設を利用される方もいらっしゃる、今回の調査では、「レストランが再開して本当に良かったです」、「9 階に英一番館が入ってくれたので昼食が利用しやすくなった」、「来場の方にお昼のとれるお店の御案内が出来て良かったです」など、レストラン再開を喜ぶ声がいくつかありました。また、最近の当館利用において、ホールでのケータリングや会議室利用における弁当

手配を「英一番館」に依頼する利用者もいることから、プラザ施設内での飲食施設のニーズは多くあり、レストランの有効活用の検討は必要と思われます。

5. 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。

- ホームページの内容の見直しと拡充
- 利用者のニーズに応じた情報発信の強化(Facebook、X(旧 Twitter)など)
- 備付けの設備・器材についての再点検
- 労働情報コーナーの図書の実、活用方法検討、広報活動強化
- レストランとの連携・有効活用

以上、今回の満足度調査において得られた回答内容を受け、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、新規利用者の獲得と継続してご利用していただくためにも、引き続きサービスと品質の向上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9月～10月実施分）

調査実施期間 令和7年9月1日～令和7年10月13日

配布数 180

回答数 157

Q1. サービスの満足度

				満足度					前回からの変動	
				大変満足	満足	不満	大変不満	回答数 (合計)	大変満足 または満足	大変不満 または不満
①	施設	利用手続き(予約システム・支払方法)について	件数	61	86	4	1	152		
			構成比	40.1%	56.6%	2.6%	0.7%		1.4%	-1.4%
②		施設を利用できる時間設定について	件数	57	92	4	0	153		
			構成比	37.3%	60.1%	2.6%	0.0%		1.4%	-1.4%
③		施設の利用のしやすさについて	件数	66	87	0	0	153		
			構成比	43.1%	56.9%	0.0%	0.0%		0.7%	-0.7%
④		受付職員の対応・説明について	件数	84	70	0	0	154		
			構成比	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%		0.7%	-0.7%
⑤		駐車場職員の対応・説明について	件数	47	56	1	0	104		
			構成比	45.2%	53.8%	1.0%	0.0%		-1.0%	1.0%
⑥		利用料金について	件数	53	76	19	0	148		
			構成比	35.8%	51.4%	12.8%	0.0%		-3.4%	3.4%
⑦		備付けの設備・器材について	件数	58	84	9	0	151		
			構成比	38.4%	55.6%	6.0%	0.0%		-1.1%	1.1%
⑧	労働情報コーナー	施設の清潔度や環境等の管理面について	件数	62	89	4	0	155		
			構成比	40.0%	57.4%	2.6%	0.0%		0.1%	-0.1%
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	50	88	2	0	140		
			構成比	35.7%	62.9%	1.4%	0.0%		0.0%	0.0%
⑩		ホームページの見やすさについて	件数	52	81	9	0	142		
			構成比	36.6%	57.0%	6.3%	0.0%		-2.0%	2.0%
⑪		施設へのアクセスに関する情報について	件数	62	85	1	0	148		
			構成比	41.9%	57.4%	0.7%	0.0%		2.1%	-2.1%
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	67	82	1	0	150		
			構成比	44.7%	54.7%	0.7%	0.0%		0.7%	-0.7%
⑬		取扱い専門資料の充実について	件数	14	31	2	0	47		
			構成比	29.8%	66.0%	4.3%	0.0%		-1.9%	1.9%
⑭	労働情報コーナー	新着情報の案内について	件数	15	31	1	0	47		
			構成比	31.9%	66.0%	2.1%	0.0%		-2.1%	2.1%
⑮		レファレンス(調べ物)対応について	件数	15	31	1	0	47		
			構成比	31.9%	66.0%	2.1%	0.0%		-2.1%	2.1%
⑯		職員の対応・説明について	件数	18	32	0	0	50		
			構成比	36.0%	64.0%	0.0%	0.0%		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%		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%		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

- ・請求書のデジタル発行があると助かります。
- ・反応が遅い、わかりづらい。
- ・予約時間開始が早すぎる。

② 施設を利用できる時間設定について

- ・12:00～13:00、17:00～18:00の利用時間を改善して欲しい。
- ・8:45に部屋のカギを開けて欲しい。
- ・開けていただく時間を早く出来ないか。
- ・30分間隔で予約出来たら良いかな、と(思います)。
- ・10分前ぐらい開錠してもらえれば(少し前目に到着する人もいるので)。

③ 施設の利用のしやすさについて

- ・特に無し。

④ 受付職員の対応・説明について

- ・朝、立っている警備の人が不愛想。
- ・とても気持ちよく対応いただきました。
- ・とてもご親切でありがたいです。
- ・付帯設備の接続を丁寧に説明してくれました。

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)、(利用していないため)記載なし、の複数回答(20回答以上)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(10回答以上)あり。
- ・もう少し安いと助かる。物価高、仕方ない。
- ・当日追加申込み半額は大変有難い
- ・やや高い(備品)

⑦ 備付けの設備・器材について

- ・いつもホワイトボードを追加で貸して下さりありがとうございます。ただ老朽化の為、面を回転出来ず、又、面にくぼみがあり、使用に不便な部分があります(閉館となった県民ホールに比較的新しいものが5台ありました。県の備品なので融通して頂けると良いと思います)
- ・スピーカーの音がこもっている
- ・ホワイトボードにマグネットバーがあると良いです
- ・TVの型が古い
- ・老朽化
- ・スクリーンは常設として欲しい

⑧ 施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・コードが散乱している。
- ・カーペットの汚れ、臭い(エアコン?)
- ・鏡が汚れている時がある。
- ・お手洗いがちょっと汚い(1階)

⑨ 施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について

- ★ 見ていない、利用して、の複数回答あり。それ以外の回答(意見)は無し。

⑩ ホームページの見やすさについて

- ★ 見ていない、利用して、の複数回答あり。それ以外の回答(意見)は無し。
- ・もう少し詳細な情報が欲しい
- ・予約システムが少々使いづらいです。
- ・会議室No.と階数がわかりにくい

⑪ 施設へのアクセスに関する情報について

- ・見ていないのでわかりません
- ・近くなので見ない

⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について

- ・たまに駐車場が利用出来ない時がある

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15人(組))、未回答(記載無し)の複数回答が多かったが、今回は情報コーナーご利用者様にも回答していただき、意見の収集を行いました。

⑬ 取扱い専門書の充実について

- ・置いてある本の中から借りるので特にこれといってない。たまに、新刊があると驚く
- ・雑誌は新しいが本は古いものが多い

⑭ 新着情報の案内について

- ・特に無し。

⑮ レファレンス(調べ物)対応について

- ・特に無し。

⑯ 職員の対応・説明について

- ・以前ひどい対応をする職員がいたが今はない

⑰ 閲覧スペースについて

- ・床がギシギシ音がする。リラックス的な雰囲気でない。

⑱ 情報コーナー全般の満足度について :意見なし

- ・特に無し。

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

- もう少し価格を安く
- 他公共施設に比べ、価格が高いように思います
- 他施設に比べ高いような気がします
- もう少し安くなると助かります

予約について

- 朝5時の予約が大変。アクセスに時間がかかるなど。
- ネットで予約出来るのが1人ですので、私が出来なくなったら困ります。
- 予約時間開始が早すぎる

施設の利用について

- もう少し細かく(15分毎とか)区切って安くしてもらいたいです。

施設の備品について

- アンプ・スピーカーの音質が悪い(音質調整も出来ないとの事)

施設の清潔度や環境等の管理面について

- 特に無し。

その他

- 英一番館(レストラン)の詳細情報があると助かる
- 特に施設を事務的なことで利用することはないので満足度はわからない。職場の近くに本を借りられるLプラザがあることで満足。同僚たちは知らない(情報コーナー)
- 新しい本が欲しい(情報コーナー)

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	99	7	4	29	2	13	154
構成比	64.3%	4.5%	2.6%	18.8%	1.3%	8.4%	

その他: 会社説明会、相談事務、映画上映、健康診断、茶道・香道、勉強会、バンド、採用試験実施、本を借りる(情報コーナー)、ヨガ、試験勉強(情報コーナー)

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	19	30	5	1	42	27	124
構成比	15.3%	24.2%	4.0%	0.8%	33.9%	21.8%	

その他: 平和団体、一般社団法人、少年友の会、協会、PTA任意団体、公益財団法人、同業組合、協同組合、職業組合、個人、個人(情報コーナー)、社労士(情報コーナー)

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	89	5	18	9	6	127
構成比	70.1%	3.9%	14.2%	7.1%	4.7%	

その他: 特に無し

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	14	0	16	65	15	146
構成比	24.7%	9.6%	0.0%	11.0%	44.5%	10.3%	

その他： 以前から都度利用している(複数人・グループ回答あり)、LP主催の講習会、同法人他部署で利用していたので、当館主催の講座、家が近所だから、仕事の近くで中に入って本を借りられることを知って利用(情報コーナー)、平塚市立中央図書館にあったチラシ(情報コーナー)、戸塚スポーツセンターで資料を見ました(情報コーナー)

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	22	111	2	4	4	1	3	147
構成比	15.0%	75.5%	1.4%	2.7%	2.7%	0.7%	2.0%	

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	5	1	3	12	2	35
構成比	34.3%	14.3%	2.9%	8.6%	34.3%	5.7%	

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	3	14	4	5	26
構成比	11.5%	53.8%	15.4%	19.2%	

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	回答数 (合計)
件数	9	3	3	1	12	28
構成比	32.1%	10.7%	10.7%	3.6%	42.9%	

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	0	25
構成比	40.0%	28.0%	32.0%	0.0%	

その他、受講してみたい講座・セミナー

- ・ AIで作る…HP、キャラクター、など
- ・ 焼物や工芸品などの見方・解説(土地や文化的背景も含めて)
- ・ アンコンシャス・バイアス、ハラスメント対応
- ・ 健康に関する講座(疲れない体。高血圧を治す。ヒザ・腰痛を防ぐ)(情報コーナー)

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	1	5	1	0	4	2	0	1
構成比	0.0%	4.2%	20.8%	4.2%	0.0%	16.7%	8.3%	0.0%	4.2%

	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	1	1	2	1	0	2	3	24
構成比	0.0%	0.0%	4.2%	4.2%	8.3%	4.2%	0.0%	8.3%	12.5%	

希望の資料や具体的な書籍名

- ・ 横浜市のイベントなど
- ・ 小説を借りています。新刊ですが、夏川草介の「エピクロスの処方箋」(水鈴社、2025年9月)をお願いします(情報コーナー)

■ ご意見・ご要望

お礼

- ありがとうございました(8通)
- いつもありがとうございます。
- いつもご親切な対応を有難うございます
- いつもお世話になっています。今後ともよろしくお願いします
- 丁寧なご対応をありがとうございました
- 職員の皆様にいつも丁寧にご対応いただき、感謝しております
- 受付窓口での対応が非常に丁寧で、大変良い印象を持ちました
- 快適に利用させていただきました。ありがとうございました。
- 今後も利用させていただきますのでよろしくお願いします。
- いつも気持ちの良いご対応をありがとうございます。これからも引き続き利用させて頂きたいと思います。
- 10年以上利用させていただいております。ありがとうございます。
- 毎月利用させて頂きまして有難うございます。
- 初めての利用でしたが安心して利用することができました。次回もぜひ利用させていただきます。

ご意見・ご要望

- マイクに雑音が入ることがある。窓側でたまに「ドン」と音がすることがあった。
- Wi-Fiが繋がりがづらい
- リーズナブルで使い易い
- いつも時間ギリギリまでお部屋をつかってしまい、すみません。
- レストランが再開して本当に良かったです。
- 9階に英一番館が入ってくれたので屋食が利用しやすくなった。
- 来場の方にお昼のとれるお店の御案内が出来て良かったです。ありがとうございました。
- ランチマップ(低価格で食事が出来る)が欲しいです(2通)
- お湯が使えると便利です
- 最近朝5時以前に部屋が予約済みになっていることが多いように思われます。仕方がないこととは思いますが
- 以前トレーニングルームを利用した時に(～20時まで)21時からの利用者さん(フラダンスだったような)が、更衣室の辺りまで入っていて、21時よりも前にトレーニングルームに入室されていました。時間の管理と、どこまで入室可か、明確にして頂けると助かります。
- ヨガ以外で、図書室で勉強もできるので大変ありがたいです(情報コーナー)
- パート後に8Fのヨガ教室(木曜日7:30のコース)に参加しております。フリースペースで飲み物やスナック菓子やパンなど、軽く口に出来る場所があるとうたいへん助かります。よろしくお願いします(情報コーナー)
- 企業実務も取っていただければ(情報コーナー)