

令和7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8年2月～3月）の利用率は前年同時期と比較すると増加し、その要因として前回の調査時と同様に新規登録者の利用が増加したことが考えられ、利用率は引き続き増加傾向にあります。初めての利用者が多い中で、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。

また、今回も前回と同様に情報コーナー利用者にも個別にアンケートを実施しましたが、前回同様に情報コーナーにおける満足度が高くない結果となりました。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. 施設の清潔度や環境等の管理面について（Q1-⑧）：100.0%（前回比 +2.6%）
2. 利用料金について（Q1-⑥）：88.4%（前回比 +1.2%）
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）：99.3%（前回比 +0.7%）
4. ホームページの見やすさについて（Q1-⑩）：94.2%（前回比 +0.5%）

今回の調査において、満足度が最も上昇した項目は「施設の清潔度や環境管理（Q1-⑧）」で満足度は100%でした。満足度が上昇した理由としては、館内の明るさや室場（部屋）などの照明環境の改善のためにLED照明を導入したことや、昨年実施したトイレの大規模修繕に加えてトイレ照明の自動点灯（人感センサー）対応により、点灯スイッチを探したり触ることなくトイレを利用出来るようになったことで利便性や衛生面が改善されたこと、また、夜間や暗い時間帯に人が近づくと点灯するため、人の気配を感じることで防犯性や安心性が高まったことが大きな理由と考えられます。次に、満足度が上昇した項目は「利用料金について（Q1-⑥）」ですが、今回の調査では上昇したものの、今回もすべての項目において満足度が一番低い結果となっています。4月から当館の利用料が新料金となり値上がりすることで、料金に対する利用者の懸念はありますが、並行して4月以降にWi-Fi環境の整備・強化をはじめとした利用者へのサービスの向上や、利用しやすい価格設定の各種サービスプランの導入を行うことで、利用者の満足度向上とさらなる新規利用者の獲得を目指したいと考えています。最後に、「施設の広報（ホームページ・パンフレット等）について（Q1-⑨）」及び「ホームページの見やすさについて（Q1-⑩）」ですが、この二つの項目については僅かで

はありますが満足度が上昇しました。今後は SNS による情報発信の強化やホームページとの連携や拡充に取り組んでいくことで、さらなる満足度の向上を目指したいと考えています。

(2) 満足度が下降した項目（「大変満足」「満足」割合の減少）

1. 備付けの設備・器材について (Q1-⑦) : 92.3% (前回比 -1.8%)
2. 施設の利用のしやすさについて (Q1-③) : 98.7% (前回比 -1.3%)
3. 受付職員の対応・説明 (Q1-④) : 98.7% (前回比 -1.3%)

次に、満足度が下降した項目ですが、満足度が最も下降した項目は「備付けの設備・器材について (Q1-⑦)」でした。備付けの設備や器材については、利用者が実際に使用する物品であるため、意見や要望が具体的に表れ、そのため評価が顕著に表れる項目です。前回の調査でも本項目は満足度が下降し、さらに今回の調査でも下降したことは、利用者からの意見・要望が改善されていない、または、その意見・要望についてすぐに改善出来ないものであることを示しています。今回の調査で挙げた椅子に対する劣化・シミなどに対する改善は以前から要望のあったものであり、すぐに改善出来ない要望のひとつでしたが、今回の調査期間中に新しい椅子への交換もあったため、これについては次回調査では不満の声を解消出来るものと考えます。他にもどのような設備・器材に不満の声があり、その修理または買い替えなどいつ対応していくのか、その優先度を明確にして改善していくことで利用者に満足していただけるように努めていきたいと思えます。次に満足度が下降した項目は「施設の利用のしやすさについて (Q1-③)」と「受付職員の対応・説明 (Q1-④)」でした。「施設の利用のしやすさ」についてですが、従来から要望のある「30 分単位での利用」、「入室時間の前倒し」については今回の調査結果でもその要望があり、新規利用者からもその意見は一定数あると感じています。利用料が新料金となり値上がりしたことで、今後の利用においてこの要望は更に増えることが考えられますが、新料金が本格的に施行された後となる次回調査の結果を踏まえて、あらためて検討したいと考えています。「受付職員の対応・説明」については、今までの満足度調査では毎回ほぼ 100%(近く)の満足度でもあったにも関わらず、今回は満足度が下降しました。その要因として考えられるものとしては、本調査期間中にあたる 2 月中旬に予約システムが新しくなったことによる職員の対応の不十分さが考えられます。調査結果には具体的な指摘や意見はないものの、今回の予約システム変更については、既存システムからの移行に伴い、その移行方法や設定を利用者に事前に十分に周知出来ておらず、利用者に対して説明の時間と手間を取らせてしまう結果となりました。また、受付窓口や電話での対応も新システム変更直後は不明点も多く、すぐに回答・対応出来ないこともあったため、そのことが今回の満足度の下降に繋がったと推測出来ます。次回調査時には新システム導入後の半年後となるため、このような事は無いと考え、あらためて満足度 100%を目指したいと思えます。

3. 労働情報コーナーの利用状況

1. 取扱い専門資料の充実について (Q1-⑬) : 93.0% (前回比 -2.7%)
2. 新着情報の案内について (Q1-⑭) : 95.2% (前回比 -2.6%)
3. 職員の応対・説明について (Q1-⑯) : 97.7% (前回比 -2.3%)
4. レファレンス(調べ物)対応について (Q1-⑰) : 97.5% (前回比 -0.4%)

今回の調査では、前回の調査時以上に情報コーナーの利用者からアンケート回収が出来、その声を満足度調査に反映することが出来ました。その結果、情報コーナーに関連する 6 項目のうち 4 項目について、特に前回の調査で満足度が下降した 3 項目、「取扱い専門資料の充実について (Q1-⑬)」、「新着情報の案内について (Q1-⑭)」、「レファレンス(調べ物)対応について (Q1-⑰)」は、今回の調査ではさらに満足度が下降し、さらに今までの満足度調査では毎回ほぼ 100%(近く)の満足度であった「(情報コーナーの)職員の応対・説明について (Q1-⑯)」も満足度が下降しました。ただし、前回は報告させていただいたように、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、その傾向は今回の調査でも同様の結果であり利用者数は限定的で、今回の調査においても得られた回答数は少なく、個々の意見や要望については今後の対応や検討の参考にさせていただくことが出来るものの、利用者数的に数値で満足度を示すには難しいと考えます。よって、情報コーナーについては、まずは利用者数の増加に向けての施策を最優先とし、今後は新着図書の購入の強化を行い広報活動の強化を行うと共に、情報コーナーの活用方法の見直しを行うことで、今後の利用促進を図っていきたいと思います。

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。

- Wi-Fi 環境の整備・強化
- 備付けの設備・器材についての再点検
- 各種サービスプランの導入
- 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 SNS 情報発信の強化(Instagram、X(旧 Twitter)など)
- 労働情報コーナーの図書の充実、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8年2月～3月実施分）

調査実施期間 令和8年2月1日～令和8年3月20日

配布数	180
回答数	152

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	52	89	5	0	146		
			構成比	35.6%	61.0%	3.4%	0.0%		-0.1%	0.1%
施設を利用できる時間設定について		件数	62	81	4	0	147			
		構成比	42.2%	55.1%	2.7%	0.0%		-0.1%	0.1%	
施設の利用のしやすさについて		件数	74	74	2	0	150			
		構成比	49.3%	49.3%	1.3%	0.0%		-1.3%	1.3%	
受付職員の対応・説明について		件数	92	55	2	0	149			
		構成比	61.7%	36.9%	1.3%	0.0%		-1.3%	1.3%	
駐車場職員の対応・説明について		件数	35	50	1	0	86			
		構成比	40.7%	58.1%	1.2%	0.0%		-0.2%	0.2%	
利用料金について		件数	49	80	16	1	146			
		構成比	33.6%	54.8%	11.0%	0.7%		1.2%	-1.2%	
備付けの設備・器材について	件数	50	81	11	0	142				
	構成比	35.2%	57.0%	7.7%	0.0%		-1.8%	1.8%		
施設の清潔度や環境等の管理面について	件数	57	87	0	0	144				
	構成比	39.6%	60.4%	0.0%	0.0%		2.6%	-2.6%		
施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について	件数	44	89	1	0	134				
	構成比	32.8%	66.4%	0.7%	0.0%		0.7%	-0.7%		
ホームページの見やすさについて	件数	45	84	8	0	137				
	構成比	32.8%	61.3%	5.8%	0.0%		0.5%	-0.5%		
施設へのアクセスに関する情報について	件数	53	85	3	0	141				
	構成比	37.6%	60.3%	2.1%	0.0%		-1.5%	1.5%		
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	60	86	1	0	147				
	構成比	40.8%	58.5%	0.7%	0.0%		0.0%	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	13	27	2	1	43		
			構成比	30.2%	62.8%	4.7%	2.3%		-2.7%	2.7%
新着情報の案内について		件数	11	29	2	0	42			
		構成比	26.2%	69.0%	4.8%	0.0%		-2.6%	2.6%	
レファレンス(調べ物)対応について		件数	12	27	1	0	40			
		構成比	30.0%	67.5%	2.5%	0.0%		-0.4%	0.4%	
職員の対応・説明について		件数	21	22	1	0	44			
		構成比	47.7%	50.0%	2.3%	0.0%		-2.3%	2.3%	
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%	
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
 - ・ (新予約システムになったため)今度の変更が不安
 - ・ 3月からの予約システムがやりにくい
 - ・ 日々チェックしているわけではなかったため変更があつて少々驚きました
 - ・ 予約の開始時間が早すぎる
 - ・ 朝5時は早すぎる(6ヶ月先の予約開始時間)
 - ・ 使いやすい
 - ・ 簡便で良い
 - ・ 無料でとても助かります(情報コーナー利用者)
- ② 施設を利用できる時間設定について
 - ・ もう少し(利用時間の設定を)細かくして欲しい
 - ・ 1時間ごとで分かりやすい
 - ・ 30分枠があると有難いです
 - ・ 30分刻みだと利用しやすい
- ③ 施設の利用のしやすさについて
 - ・ 会場の準備をしていただいてありがたい
 - ・ 職場に近い。ありがとうございます
 - ・ 15分前には入れるようにして欲しい
 - ・ 近くですし、皆様とても親切です(情報コーナー利用者)
- ④ 受付職員の対応・説明について
 - ・ いつも丁寧に対応して頂き、ありがとうございます
 - ・ 無理な「お願いにも」対応していただきました
 - ・ 朝の守衛が挨拶の出来ない人がいる
 - ・ とても分かりやすく教えて下さいます(情報コーナー利用者)
 - ・ 穏やかで良い(情報コーナー利用者)
- 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
 - ・ 丁寧だと思う
- 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
 - ・ 今より安くなるなら嬉しいが、値上げもやむを得ないと思います
 - ・ 料金アップは利用者離れになるのでは？
 - ・ 利用しやすい設定
 - ・ リーズナブル
 - ・ やや高い(他(例: かながわ県民センター)と比べて)
 - ・ 講座を受けたいですが、少々高いですね(情報コーナー利用者)
- ⑦ 備付けの設備・器材について
 - ・ もっと安価に設定願いたい(備品代)
 - ・ 会議室のイスがへたっている、イスのシミが気になる、イス以外は満足
 - ・ エレクターンのフロップビーの調子が良くなかった
 - ・ マイク常備数が少なく、借りられない時がある
 - ・ Wi-Fiルータは助かりました
 - ・ 譜面台が壊れている。交換して欲しい

⑧ 施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・ゴミ箱があるのがありがたい
- ・アンプ、マイク類のメンテナンスがあると良い
- ・照明を明るくして欲しい。時々照明が切れている時がある。気温によってエアコンを自由に使用出来ると良い
- ・気温によってエアコンを自由に使用出来ると良い
- ・とても清潔です(情報コーナー利用者)

⑨ 施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について

- ・見たことはありません
- ・パンフレットはあまり見たことがありません
- ・情報集めに便利です(情報コーナー利用者)

⑩ ホームページの見やすさについて

- ・サークル活動を見つけにくいと言われます
- ・見たことはありません
- ・ホームページはまだ見てません(情報コーナー利用者)

⑪ 施設へのアクセスに関する情報について

- ・初めての人に対する道路での掲示を設けて欲しい
- ・初めての方には不十分
- ・歩いて2分です(情報コーナー利用者)

⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について

- ・とても満足しています(情報コーナー利用者)

労働情報コーナー

★ 今回も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

- ・小説のみ借りています(情報コーナー利用者)
- ・もう少し増やしていただけたら嬉しいです(情報コーナー利用者)
- ・労働関連書籍が大変充実(情報コーナー利用者)

⑭ 新着情報の案内について

- ・新着物にはもっとアピールが欲しい(情報コーナー利用者)
- ・分かりやすいです(情報コーナー利用者)

⑮ レファレンス(調べ物)対応について

- ・使用していない(情報コーナー利用者)
- ・よく教えて下さいます(情報コーナー利用者)
- ・端末から著者名等で検索出来ると更に便利(情報コーナー利用者)

⑯ 職員の対応・説明について

- ・とても親切です(情報コーナー利用者)

⑰ 閲覧スペースについて

- ・明るくて見やすいです(情報コーナー利用者)
- ・静かで嬉しい(情報コーナー利用者)

⑱ 情報コーナー全般の満足度について

- ・大変満足しております(情報コーナー利用者)

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

- ・プロジェクター等申込料金がわかりづかった

施設の利用について

- ・会場入室時間を利用時間の15～30分前にして欲しい
- ・利用時間が1H単位はOKだが、開始・終了時間が30分きざみのほうが利用しやすい

施設の備品について

- ・アンプの状態が悪い。マイクスタンドの不具合もあり
- ・椅子が座りにくい。OAチェアが良い
- ・マイクの数が少ない
- ・椅子の座り心地が良くない

施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・電気が暗い。空調が午前中は寒かった

その他

- ・毎回感じるのですが、朝の警備員は「おはようございます」と挨拶してもだまりこんで立っているだけ。印象悪いです
- ・職員の皆様は良くやって下さっていますが、県主導だとやはりこうなるのかな、という感じ。オープンでもう少し楽しめるイベント(季節行事(もちつき、豆まき、夏祭りなど)をやり、そこから雇用やワークシェアにつながるの良い(情報コーナー利用者)
- ・書籍をもう少し増やしていただけたら嬉しいです(情報コーナー利用者)

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	84	8	0	31	2	7	132
構成比	63.6%	6.1%	0.0%	23.5%	1.5%	5.3%	

その他: 就職相談会、イベント、練習、会社説明会、勉強会、本を借りたり、調べものをしています(情報コーナー利用者)

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	28	23	6	1	39	19	116
構成比	24.1%	19.8%	5.2%	0.9%	33.6%	16.4%	

その他: 組合、一社、企業団体、一般社団法人、ボランティア団体、俳句会、労働組合、任意団体、8階 木曜日のヨガ(情報コーナー利用者)、

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	85	6	21	8	4	124
構成比	68.5%	4.8%	16.9%	6.5%	3.2%	

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	34	20	0	14	49	13	130
構成比	26.2%	15.4%	0.0%	10.8%	37.7%	10.0%	

その他： 以前から利用してる、労働プラザ主催の講習会、近隣のため、神奈川県民センターからのお勧め、会社説明会・面接会、利用団体の事務所が近いから、20年前より継続利用（情報コーナー利用者）、母に教えられたため（情報コーナー利用者）

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	20	97	2	2	3	1	5	130
構成比	15.4%	74.6%	1.5%	1.5%	2.3%	0.8%	3.8%	

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	回答数 (合計)
件数	17	11	2	7	9	5	51
構成比	33.3%	21.6%	3.9%	13.7%	17.6%	9.8%	

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	8	10	11	20	49
構成比	16.3%	20.4%	22.4%	40.8%	

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	13	8	8	1	12	42
構成比	31.0%	19.0%	19.0%	2.4%	28.6%	

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	NISA・ iDeCo	回答数 (合計)
件数	13	15	11	6	12
構成比	28.9%	33.3%	24.4%	13.3%	

その他、受講してみたい講座・セミナー

- ・ 囲碁の講座
- ・ 男の料理教室
- ・ 俳句講座
- ・ 横浜の史跡・名所の講座
- ・ ウクレレ教室
- ・ 確定申告の相談（情報コーナー利用者）
- ・ 心と体の健康管理。100歳長寿生涯現役（情報コーナー利用者）
- ・ スペイン語講座。点字や手話の講習があったら嬉しいです（情報コーナー利用者）

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	回答数 (合計)
件数	0	2	5	5	3	3	3	1	3	
構成比	0.0%	3.8%	9.6%	9.6%	5.8%	5.8%	5.8%	1.9%	5.8%	

	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	2	1	4	5	3	3	3	2	4	52
構成比	3.8%	1.9%	7.7%	9.6%	5.8%	5.8%	5.8%	3.8%	7.7%	

希望の資料や具体的な書籍名

- ・ 退職代行関連、個人事業主(又は起業)準備に関する書籍
- ・ 時代小説も興味があります。よろしく願います（情報コーナー利用者）
- ・ 辞書(スペイン語、英語)、六法全書（情報コーナー利用者）

■ ご意見・ご要望

お礼

- ・ いつもありがとうございます(他類似回答9通)
- ・ 駐車場の方には先生が大変お世話になっています。ありがとう
- ・ 初めての利用でしたが気持ちよく利用することができました。ありがとうございます
- ・ 大変丁寧にご対応いただき安心して使用出来ました。ありがとうございます
- ・ 毎週1回利用させていただき、有難うございます
- ・ とても丁寧に対応していただきました。ありがとうございます
- ・ いつもありがとうございます。時間・費用等使いやすい設定に感謝しております
- ・ 職員の皆様には感謝しております

ご意見・ご要望

- ・ 使用料の値上げ、なるべく抑えて下さい
- ・ 数年前に実施していた文化祭等を開催して欲しい
- ・ 部屋の予約が月1日の朝5時になっているが、6時スタートに変更して欲しい
- ・ とても使いやすかったです。鍵の管理をこちらでさせてもらえると昼食等とりやすくなると思いました。
- ・ ヨガサークルで労働プラザを10年以上使用させていただいております。立地や施設の利用のしやすさに大変満足しております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・ リーズナブルに使用出来てありがたく思っています。かながわからの予約も簡単に出来るので良いと思います。
- ・ 部屋の予約が毎月スタートの朝5時になっているが、スタートを6時にしてもらおうと助かります(朝5時からには特に冬場は大変です)
- ・ 新しいシステムに手間取った。
- ・ 給湯器が欲しい
- ・ 図書コーナーの小説を借りています。本の並び順がわかりにくいので、作者名順とかにして欲しいです (情報コーナー利用者)
- ・ BUTTER 柚木麻子。日本だけでなく世界でヒットしている作品。現代女性が抱える問題(ルッキズムや仕事のポジションやボディシェイミング)を描く作品 (情報コーナー利用者)
- ・ いつも利用させていただいております。大変助かっております。社員の能力アップ、人材育成に関してのDVDを今後とも充実して頂くようお願いいたします。ありがとうございます (情報コーナー利用者)
- ・ 本を見ていると目が覚めてきます。いつも利用させていただいてありがとうございます (情報コーナー利用者)
- ・ 市や県の図書館もありますが、労働関連の書籍に関しては最も充実している図書館として今後も更に充実して頂けると幸いです (情報コーナー利用者)