

世田谷区立保健医療福祉総合プラザ

利用者満足度調査報告書(令和 6 年度)サマリー

調査期間 令和 6 年 12 月 1 日～12 月 22 日 午前 9 時～午後 4 時
調査対象 総合プラザの来館者
回収状況 回収 607 枚(カフェ 402 件、イベント 164 件、会議室 41 件) 有効解答率 99.5%

調査結果概要

令和 2 年の開館から、利用者属性及び施設全体やカフェ、イベント、会議室・研修室などの評価を定点調査で行っています。令和 6 年度は、カフェは多くの利用者でにぎわい、地域交流事業が盛んに行われた 1 年になりました。新たな取組としては、まちづくりセンターや社会福祉協議会と連携して開催した「地域交流落語会」や「地域交流コンサート」等が挙げられます。開館から 4 年が経ち利用者の定着が見られ、何度も利用したくなる居心地の良い施設として、地域の人々の拠り所になっています。

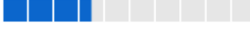
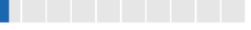
来館頻度及び来館目的 月に数回利用が最も多く、施設利用の定着化が見える結果に

令和 5 年度(回答者全体)			令和 6 年度(回答者全体)		
初めて		10.9%	初めて		8.3%
ほぼ毎日		1.8%	ほぼ毎日		3.3%
週に数回		19.3%	週に数回		24.7%
月に数回		35.0%	月に数回		40.6%
年に数回		19.6%	年に数回		19.9%
あてはまるものはない		13.4%	あてはまるものはない		3.3%

カフェ	イベント	会議室						
初めて		5.3%	初めて		15.9%	初めて		7.5%
ほぼ毎日		4.5%	ほぼ毎日		0.6%	ほぼ毎日		2.5%
週に数回		32.5%	週に数回		11.0%	週に数回		2.5%
月に数回		39.0%	月に数回		38.4%	月に数回		65.0%
年に数回		17.8%	年に数回		25.0%	年に数回		20.0%
あてはまるものはない		1.0%	あてはまるものはない		9.1%	あてはまるものはない		2.5%

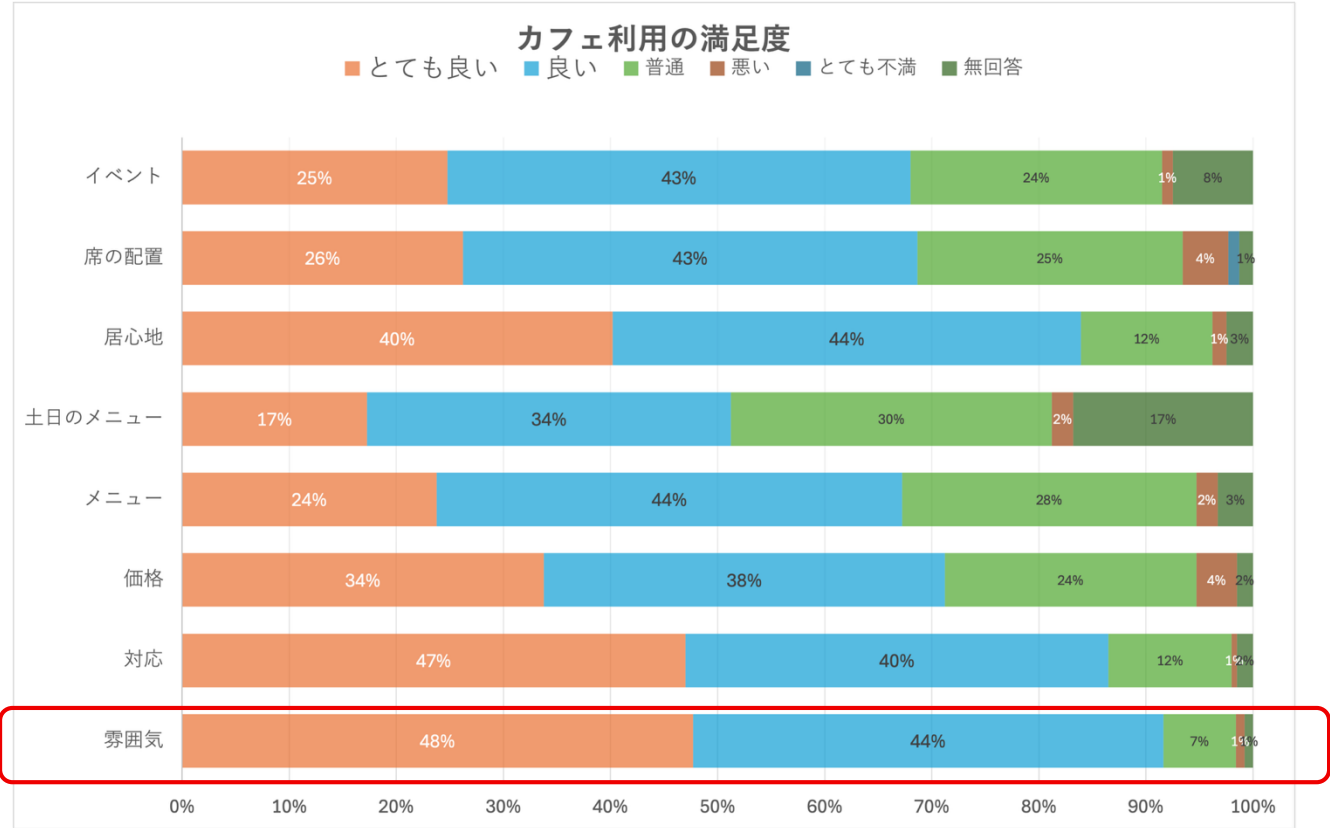
回答者の来館頻度を見ると、前年度に比べて「初めて」の回答が減り「ほぼ毎日」「週に数回」「月に数回」の回答が増えました。「とても良い環境でリラックスできる」「無料のイベント企画があり、楽しみにしている」「手作りショップがあって楽しい。カフェがよい」などの声が多数挙がり、利用者の定着が伺えます。

総合案内の対応や印象、施設内の清掃、設備面での衛生管理が引き続き高評価

総合案内(1階受付)の対応・印象	
令和5年度	令和6年度
とても良い  53.4%	とても良い  53.0%
良い  37.3%	良い  34.9%
普通  7.2%	普通  7.9%
悪い  0.2%	悪い  0.0%
とても悪い  0.0%	とても悪い  0.2%
無回答  2.0%	無回答  4.0%
施設内の清掃、設備面での衛生管理	
令和5年度	令和6年度
とても良い  61.9%	とても良い  61.8%
良い  32.7%	良い  31.5%
普通  3.6%	普通  3.0%
悪い  0.0%	悪い  0.2%
とても悪い  0.0%	とても悪い  0.0%
無回答  1.8%	無回答  3.6%

昨年に引き続き、総合案内の対応や印象、施設内の清掃、設備面での衛生管理については、高評価を得ました。「施設が新しいこともあります、清掃が行き届いていて気持ちが良い」「スタッフが親切」などの声もあり、清潔でいつも快適な施設として評価されています。

カフェ利用の満足度は、居心地、スタッフの対応、雰囲気などが高評価



カフェについては、9割以上が雰囲気の良さを評価しています。「開放的でゆっくりでき、窓も大きくて居心地が良い」「明るくリラックスできる。なくてはならない場所になっている」など、20人以上から声があがりました。また、スタッフの対応、価格やメニューについても概ね高評価になっています。