

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7年度)サマリー

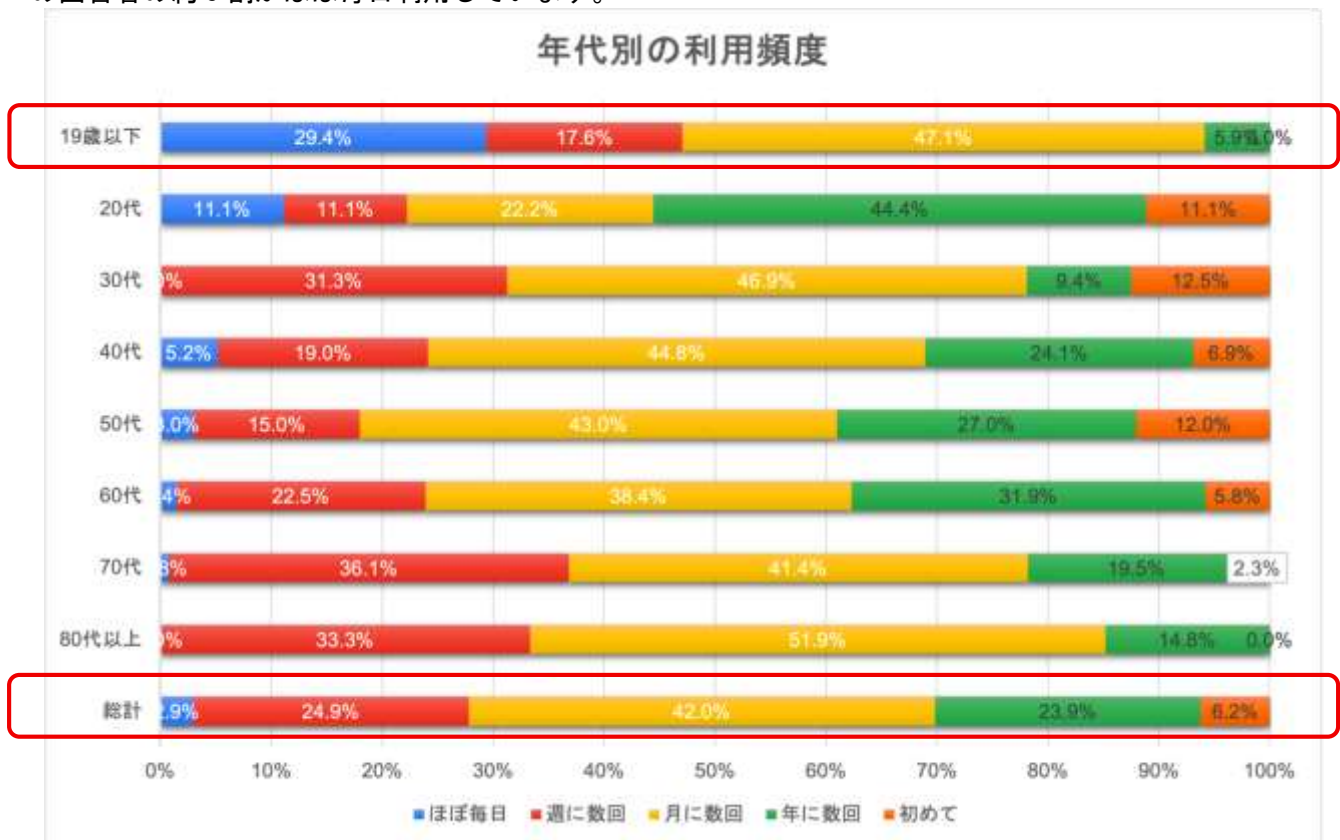
調査期間 令和7年12月19日～令和8年1月31日
調査対象 総合プラザの来館者
回収状況 回収514件（カフェ264件、イベント212件、会議室38件）
集計514件（有効解答率100.0%）

調査結果概要

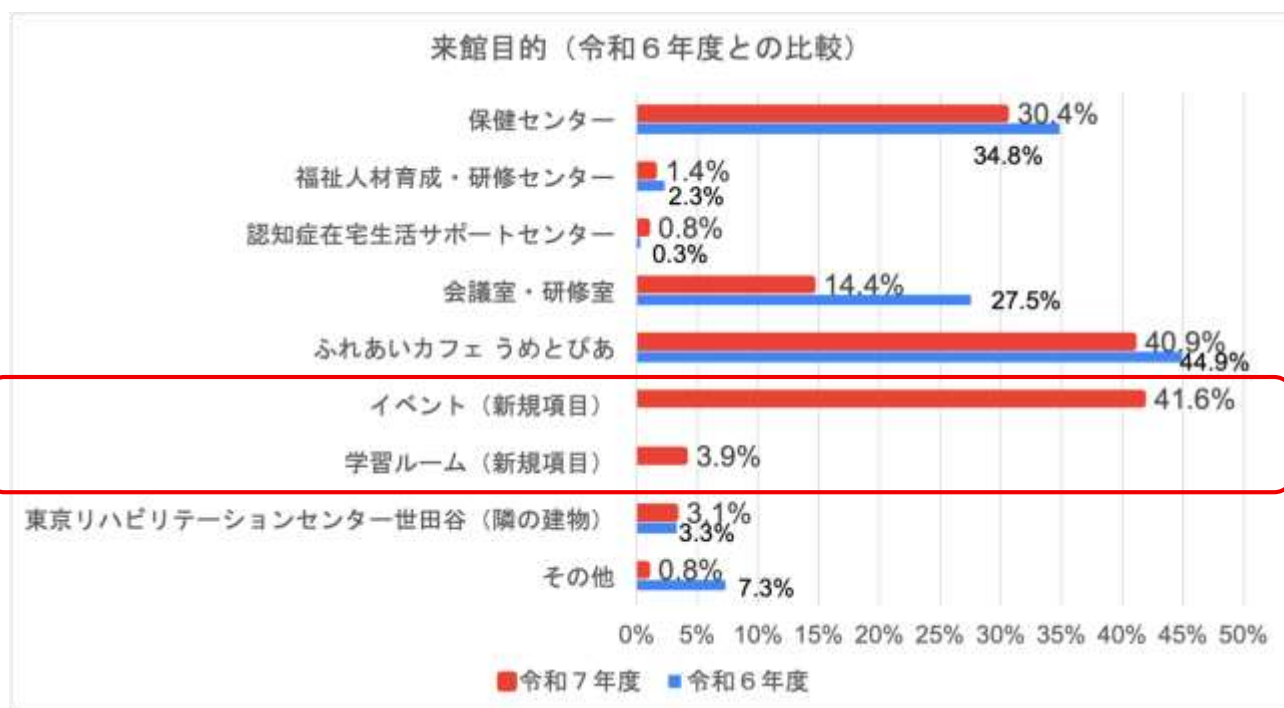
今年度は、Google フォームを用いたWEB 回答でのアンケート調査を試みました。WEB 回答にあたっては、公式ホームページ及び館内表示でアンケート実施を告知し、QRコードを表示したことで、10代の利用者の回答を得られました。20代の利用は今年度も低く、50代までの壮年期と60代以上の回答比率は4:6という結果となり、WEB 回答でも例年と大きな変化はありませんでした。

19歳以下の約3割がほぼ毎日利用、全体の7割が月に数回は利用し、リピーターが定着化

来館頻度については、ほぼ毎日が2.9%、週に数回24.9%、月に数回42.0%、年に数回23.9%とすべて昨年より微増し、リピーター層の定着化が見られました。また、回答者数は少ないながら19歳以下の回答者の約3割がほぼ毎日利用しています。

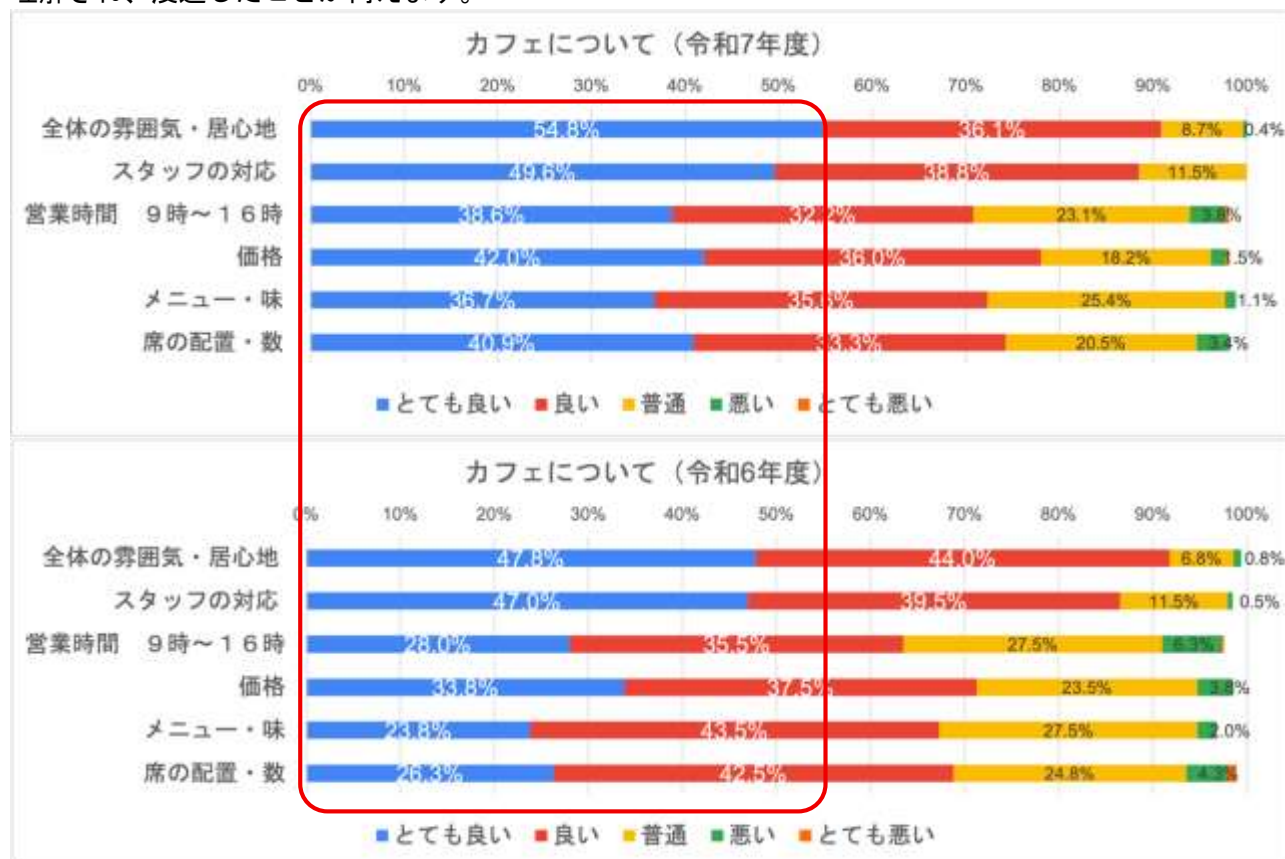


来館先については、今年度から選択肢にイベント、学習ルームが加わり、全体の41.6%がイベント、3.9%が学習ルームを選択しています。さらに、カフェ利用の23.1%がイベント、7.2%が学習ルームを選択しています。



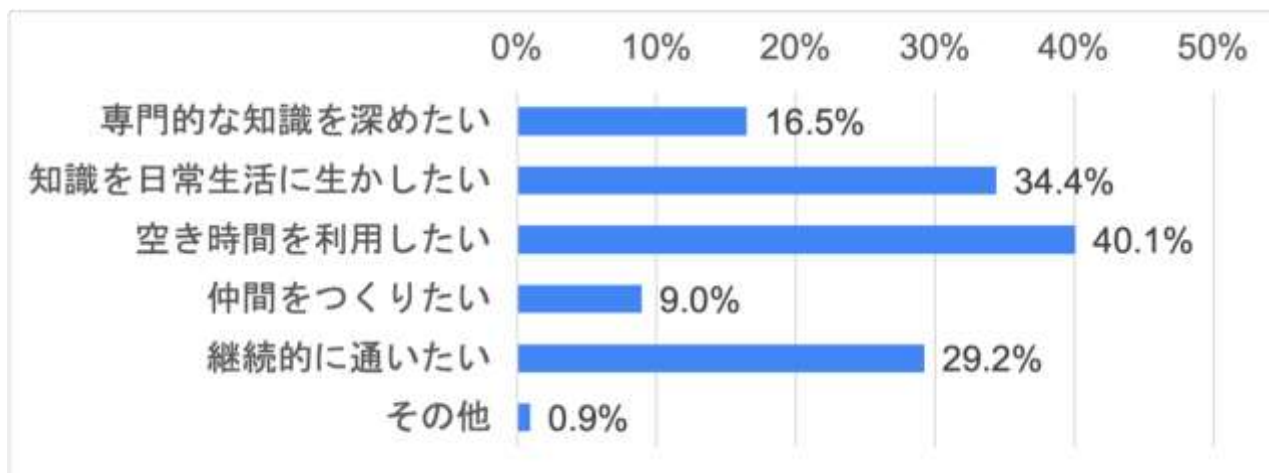
カフェ利用の満足度は、居心地、スタッフの対応など設問すべてにおいて「とても良い」の評価が増加

カフェについては、設問のすべての項目について、昨年度と比較して「とても良い」と回答した割合が伸びています。営業時間には変更はなく、価格は値上がりもしたものの、繰り返し利用することで理解され、浸透したことが伺えます。



イベントの参加目的は「空き時間を利用」が4割、各世代から求められる多様なイベント

イベントの参加目的は「空き時間を利用したい」が4割でした。各世代からの声として、子育て世代は、仕事を持つ現役世代でもあり、週末開催のイベントや「子育て×仕事」の両立を支えるイベントを希望しています。40代～50代は、家族で参加できるなどの幅広い層を意識したイベントへの評価が高く、19時以降、仕事と両立できる時間帯のイベントを希望しています。60代から高齢者は、落語、朗読、講演、映画、音楽(昭和歌謡・クラシック・ものまね)コンサートの要望に加え、認知症、老眼、難聴、病気予防、マインドフルネス、介護者支援など、健康長寿や体力維持に関する相談会イベントなどの声が上がりました。



会議室・研修室のハード面の満足度は高く、手続きなどソフト面での改善を求める声も

室内の雰囲気・環境については、とても良い・良いの評価が100%となっています。一方で、自由回答では、施設予約・利用料金について、土日昼間の予約集中で取りづらい状況が指摘されています。1時間単位の貸し出しや30分の利用後枠など、借りやすい時間枠の設定が求められています。また、手続き・事務処理の面で、団体登録証の提示、本人確認書類の人数要件、紙の利用承認書提出など、受付・事務手続きが煩雑で負担が大きいとの意見が出ました。メールでのやり取りは、概ね高評価で、本人確認人数の見直しや受付処理の迅速化が求められています。

