

地球市民かながわプラザ  
利用者満足度調査 結果の概要（2023年度）

1 目的

利用者ニーズを把握・分析することにより、プラザ事業全体の事務改善・サービス向上を図るために、アンケートを実施しました。

2 実施期間

2023年11月1日～11月30日

3 対象者

地球市民かながわプラザ利用者（高校生以上）

4 調査方法

調査アンケート（別添3）を次の3つの方法で配布し、利用者の回答を得ました。

1) アンケート用紙の設置

（1階受付、2階総合受付、2階情報フォーラム、映像ライブラリー、3F企画展示室、5階受付）  
上記6箇所にアンケート用紙を設置し、利用者に自由に回答していただきました。

2) 対面による調査

職員が各階を巡回して利用者に声をかけ、アンケート用紙に記入を依頼しました。

3) 事業実施時の調査

学習センター事業などの様々な事業実施時に、担当者が参加者に協力を依頼し、提出をしていただきました。

5 評価方法

利用施設、接客対応、全体的な評価、催しものについては、「とても満足」「やや満足」「やや不満」「かなり不満」の4段階とし、広報については、あーすぷらざの各種広報のうち、「見たことがある」広報媒体について調査しました。

## 6 調査の概要

※調査結果の詳細は、(別添1)を参照

(1) 回答者数 311名

(2) 回答者の属性

### ア 住所

栄区 110名、栄区外横浜市内 90名、横浜市外 60名、県外 12名でした。横浜市内が 73%を占め、県内在住の利用者は 95%でした。

### イ 年齢

10代が 2名、20代が 11名、30代が 57名、40代が 75名、50代が 45名、60代が 38名、70代以上が 61名でした。

### ウ 性別

女性が 221名 (76%)、男性が 69名 (24%) でした。

### エ 職業

主婦が 103名 (38%) と最も多く、会社員 67名 (25%)、無職 33名 (12%) が続きました。

(3) 満足度

ア 施設 「とても満足」と「やや満足」が 1,271件 (97%)、「やや不満」と「かなり不満」が 36件 (3%) でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、会議室で「机が重くてたたみにくい」ラウンジで「自販機近くの場所が特定の中学生たちのたまり場になっているらしく騒いでいるのをよく見かけます。うるさくてしょうがないので何とかして欲しい」などでした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が 379件 (99%)、「やや不満」が 2件 (1%)、「かなり不満」は 0件でした。

ウ 催しもの 「とても満足」「やや満足」が 268件 (98%)、「やや不満」「かなり不満」が 6件 (2%) でした。

## エ 施設の全体的な印象

「とても満足」と「やや満足」が 282 件 (98%)、「やや不満」「かなり不満」が 7 件 (2%) でした。

## オ 広報

「見たことがある」広報媒体は、「あーすぷらぎホームページ」132 件 (26%)、「館外掲示板」と「あーすぷらぎイベントスケジュール」82 件 (16%)、「チラシ」が 61 件 (12%) でした。

## (4) 主な意見及び要望

### ア 貸出施設

- ・適度な広さ、備品も充実(スタジオ)
- ・冷暖房が良くない(研修室)
- ・きれいで素晴らしい施設でした (プラザホール)
- ・掃除も行き届き、静かな落ち着いた環境です (研修室)

### イ 常設展示室／映像ホール

#### <全般>

- ・おむつ替え台がもう少し台数あるといいです
- ・良く利用させていただきました。雰囲気のリニューアルされると良いと思います

#### <こどもファンタジー展示室>

- ・安全な遊びがたくさんあってよかった
- ・子どもがとても楽しそうだった。トランポリンにも人数制限があり安全に配慮されていた
- ・ロープのアスレチック入口に靴を履いてよいか悪いかを記載して欲しい

#### <国際平和展示室>

- ・もう少し絵で対話できる資料が良いです (小学校低学年の子向けに平和の意を伝えたいため)
- ・昔の大事な出来事が分かりよいです

#### <国際理解展示室>

- ・迷路のクイズの内容が変わっていてうれしかったです
- ・衣装がかわいいです。大人服もあったら着てみたいです
- ・靴を脱がせる所が多すぎる

#### <映像ホール>

- ・子ども映画がいつやっているのか知りたい

## ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

### <情報フォーラム>

- ・絵本の種類がもう少しあるといい
- ・土日祝日を午後8時まで開館して欲しい

### <映像ライブラリー>

- ・現在バラバラに配架されているマンガをまとめて「マンガコーナー」を作  
って欲しい

## エ ラウンジ

- ・手洗いや自販機もあり助かります
- ・自由に使えるのは良いが、うるさい
- ・使いやすい。清潔

## オ 接客対応

### <5階展示室受付>

- ・優しく接していただきました
- ・親切に案内をしていただきました

### <2階総合受付>

- ・いつも丁寧な対応をして頂き感謝しています

### <1階受付>

- ・いつも丁寧で落ち着いた雰囲気、支払いもスムーズ、電子マネーも使える
- ・丁寧に対応頂きました

### <電話対応>

- ・いつも丁寧な対応をして頂き感謝しています

## カ 広報

- ・楽しそうなイベントのチラシがたくさん貼ってあって参加してみたくなり  
ます
- ・映画のWEB予約はチラシを手にしてから、2週間前の予約日まで間が空い  
て、忘れてしまう。もっと早くても良いのでは。
- ・休館日はすぐ目に付く所に表示して欲しい。イベント予約画面も。

## キ 施設サービスや催しものについて

### <催し物>

- ・月曜映画がなくなった。子ども向け映画もなくなった
- ・思っていたより写真の量があり見応えがあった

### <施設設備>

- ・夏前(6月くらい?)に利用した時、5階の子どもの遊ぶエリアがすごく暑  
くて室内の熱中症にならないか心配になりました。涼しくして頂けると助  
かります。
- ・夏の冷房故障は健康被害を及ぼすレベルだったので来年は対策してほしい

- <要望、意見など>
- ・あーすぷらぎの映画は料金も安く感動する映画が多いので楽しみにしています。コロナ後は無料の映画がなくなったのが残念です。映画は午前と午後に分けてやるより、別の日に2回の方が良いと思います
  - ・ボランティアの高齢の方と子どもの交流が、子どもにとって大切なふれ合いの時間となつてうれしかったです
  - ・休みがとなりと同じで利用できない月がっかり。かわりばんこに休んでもらうと助かるが（情報F、ライブラリー）
  - ・利用者に駐車料金を少しサービスして欲しい
  - ・こどもファンタジー内での靴を脱ぐところ、脱がないところの境が曖昧すぎて子どもたちが混乱するように思います。親も何回も脱ぎ履きを指示しないといけなくて大変です。
  - ・予約について、受付日6か月前は良いですが、年始は1/4以降にしてください。
  - ・催し物がコロナ前に比べると少し控えめな印象がする。もっと参加型ができるようになると楽しい。がつつりと密なものは難しいかもしれませんね。
  - ・1階ラウンジのイスが穴あきなど状態が悪く改善をお願いします。  
テーブル剥がれが汚いので

（添付資料）

別添1 集計結果

別添2 対応状況

別添3 アンケート用紙

参考資料 コメント一覧