

地球市民かながわプラザ

利用者満足度調査 結果の概要（2011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

2011年11月1日（火）～30日（水）

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（資料1）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、5階受付）
上記5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、催しものについては、「大変満足」「やや満足」「どちらとも言えない」「やや不満」「かなり不満」の5段階、全体的な印象については、「大変良い」「良い」「普通」「悪い」「大変悪い」の5段階評価とし、広報については、あーすぶらぎの各種広報のうち、「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

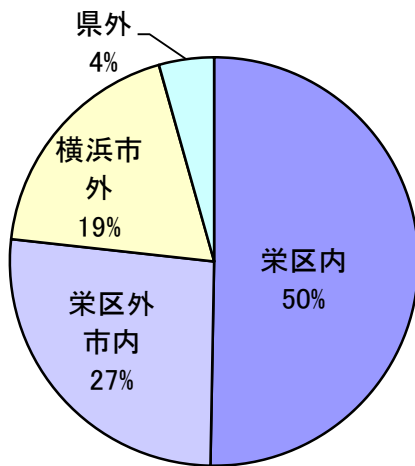
※調査結果の詳細は、(資料2)を参照

(1) 回答者数 383名

(2) 回答者の属性

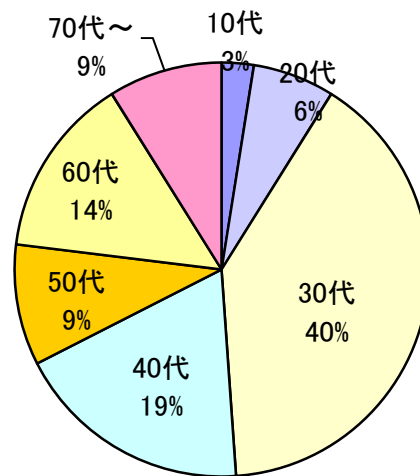
ア 住所

栄区 173名、栄区外横浜市内 91名、横浜市内 40名、県外 15名でした。横浜市内が77%を占め、県内在住の利用者は96%でした。



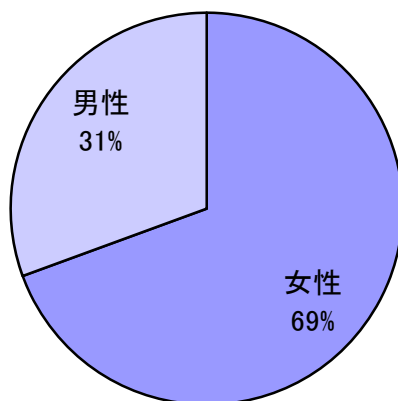
イ 年齢

10代が9名、20代が23名、30代が144名、40代が67名、50代が34名、60代が51名、70代以上が32名でした。



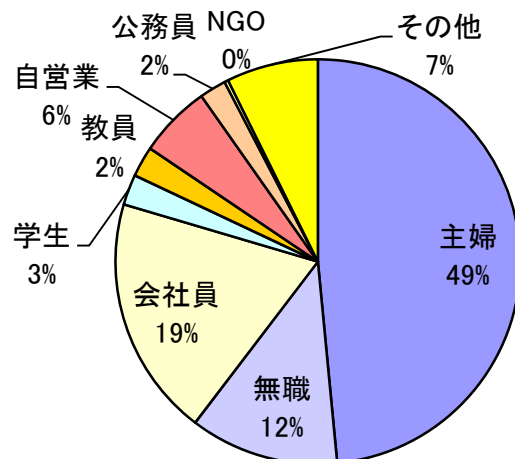
ウ 性別

女性が252名(69%)、男性が111名(31%)でした。



エ 職業

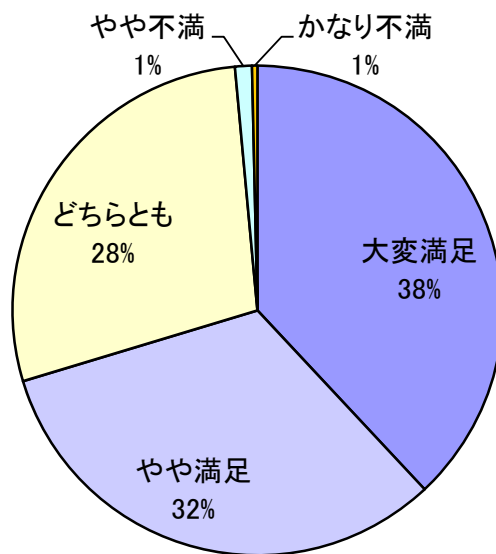
主婦が159名(49%)と最も多く、会社員63名(19%)、無職39名(12%)が続きました。



(3) 満足度

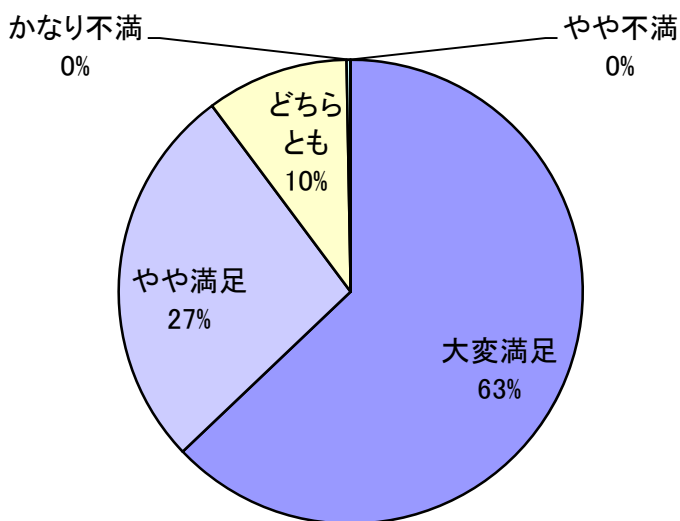
ア 施設 「大変満足」と「やや満足」が 1579 件 (70%)、「やや不満」と「かなり不満」が 33 件 (1%) でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、5階展示室では「観覧料金が低い」、「展示物が変わらない」、貸出施設では「空調設備(微調整がきかない)」、「机椅子が重たい」などでした。



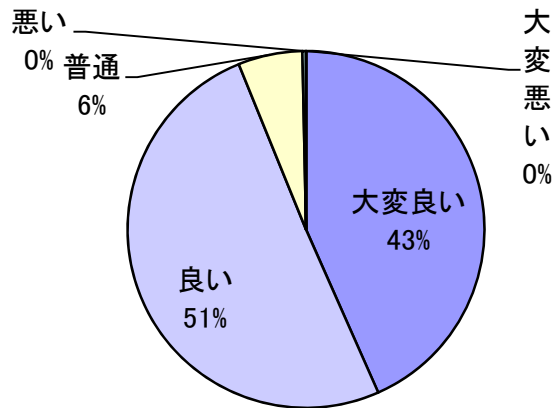
イ 接客 「大変満足」と「やや満足」が 634 件 (90%)、「やや不満」が 2 件 (1%未満)、「かなり不満」はありませんでした。

「やや不満」の内容は「事務所の位置が分かりづらい」、「電話の声が聞こえない時がある」などでした。



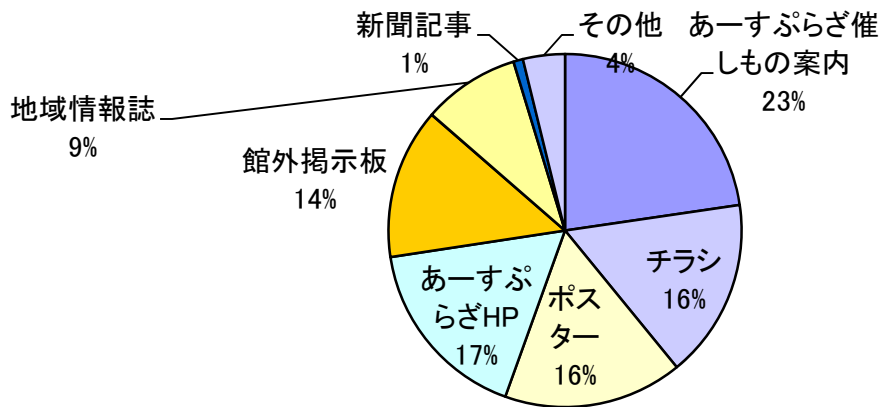
ウ 施設の全体的な印象

「大変良い」と「良い」が 290 件 (94%)、「悪い」が 1 件、「大変悪い」はありませんでした。



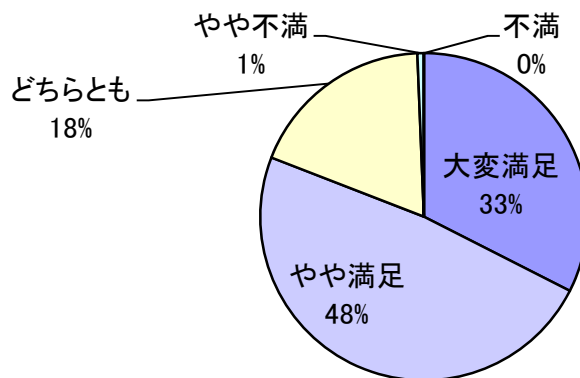
エ 広報

「見たことがある」広報媒体は、「あーすぷらざ催し物案内」が 130 件 (23%)、次いで「あーすぷらざHP」が 98 件 (17%)、「チラシ」94 件 (16%)、「ポスター」94 件 (16%)、館外掲示板 79 件 (14%) などでした。



オ 催しもの

「大変満足」「やや満足」が 254 件 (80%)、「やや不満」が 2 件 (1%)、「不満」はありませんでした。



(4) 主な意見及び要望

ア 貸出施設

- ・立派すぎて机が重く移動がむずかしい（会議室）
- ・電気コンセントが有料であるのに不便を感じた（会議室）
- ・広く、窓もあり明るくて良い（会議室）
- ・ときどき隣室で騒音あり（会議室、研修室）
- ・エアコンの微調整がきかない、ききすぎる（研修室）
- ・床、机、椅子等 設置広さ共に申分ない。（ワークショッブルーム）
- ・入りやすい。（ワークショッブルーム）
- ・遊具が少なくボロボロ 事務室で貸出があるといい（保育室）
- ・トイレや手洗い場があり、とても便利（保育室）
- ・多目的に利用できて良い（多目的室、創作スタジオ）
- ・室内においがしみついていて不快（創作スタジオ、スタジオ）

イ 常設展示室／映像ホール

<全般>

- ・入場料が以前の500円から割り引きされたのは嬉しいですが、更に安くしていただけたら、足を運びやすく子どももよろこびます。
- ・展示内容を変えて欲しい。入れ替えをしてほしい。
- ・雨の日に、子供達が安心しておもいっきり遊べる。

<こどもファンタジー展示室>

- ・楽しく、自由に遊ばせて頂きました。
- ・子供がとても楽しそうだった（汗をかくほど）。
- ・子供にいろいろ体けんさせる事が出来て良いです。
- ・パンくんのイベントは楽しいです。設備も十分です。
- ・すごく楽しくて良いです。料金が高いのであまりひんぱんにあそびにこれないのでさんねん。
- ・新しいアトラクションがほしい。

<国際平和展示室>

- ・内容が充実していて、すごいと思う。（分かりやすく子供も興味を持ちやすい）
- ・大人も楽しめました。
- ・小さな子にはちょっと難しい。
- ・子どもが小さいので利用したことがない。
- ・複数回来館しているが変化が無い。

<国際理解展示室>

- ・楽器やのりものもありたのしかった。
- ・ワークシートのおかげで、より注目して見学できた。
- ・展示内容はよいが、もう少し体験もできると子どもがよろこぶ。

- ・ 50 才近い男性が言うのは大変恥ずかしいが、「不思議の国のアリス」になったようで再訪したくなった。
- ・ 小学校の遠足とぶつかってよく見れなかった。
- ・ もう少し手に取ってあそべる物があっても良い。
- ・ いつ来ても同じ 変化が欲しいです。

<映像ホール>

- ・ 一般では観られない良い映画をやっている。
- ・ 映像がクリアですばらしい。
- ・ 外の声が入りやすいですが作品が良かったから気にならず。
- ・ 雑音が残念でした（子どもの声など）。
- ・ 前の様にお話を上映してほしい。

ウ 情報フォーラム／映像ライブラリ

<全般>

- ・ スタッフの対応が笑顔で良い。
- ・ 情報量が多い。分類分けが適切である。

<情報フォーラム>

- ・ 必要な資料が大変豊富にありました。
- ・ 声の出せる空間は多文化共生推進に大切。
- ・ 国際交流、共生の情報がいろいろある。

<映像ライブラリ>

- ・ 多くの資料があり、正直驚いた。レポートを書く際などに利用したい。
- ・ ライブラリのサービスがとても良い。
- ・ 作品のセレクションが凝っていて、他の場所にはないものが多い。
- ・ 以前のブースで DVD 等を見られるのがない。
- ・ 子どもが騒いでも大丈夫かな？と思って少し気を使う。
- ・ 子供向け DVD がもう少しあると良いです。

エ ラウンジ

- ・ きれいで、居心地がいい空間だと思いました。
- ・ 雨の日にも便利。ゆっくりごはんが食べられる。
- ・ 池側も自由出入できるように。
- ・ 勉強してる人が多いから、小さな子供がさわいでいると悪く感じてしまう。
- ・ 予約席が多い日があるので、事前に予約数が分かるとありがたいです。
- ・ 空調が良くない（奥側が…）。

オ 接客対応

- < 5階展示室受付 >
 - ・声をかけてくれて、親切に説明してくれた。
 - ・皆さん感じがよい。特にトランポリンのところの人はプロの人ですか。
 - ・明るくて感じが良かったです。

- < 2階総合受付 >
 - ・ソフトで対応が丁寧で気持がよい。
 - ・散歩の時立ち寄るのですがいつも気持ちよくむかえて下さいます。
 - ・もうちょっとリリスのことも（催しのこと）を理解してください。

- < 1階受付 >
 - ・丁寧に接客して下さい。融通をきかせて下さる。
 - ・カードつくるときしんせつにしてもらいました。
 - ・よく授乳室を使わせて頂いています、とても親切。
 - ・場所が判りにくい。駐車場と直結しているのを何十年も知らなかった。

- < 電話対応 >
 - ・たいへん親切に接して下さい。
 - ・こえが相手までとどかないことがある。

カ 広報

- ・特にない メールマガジンもあるしサービスは充分と思う。
- ・センスが良く、見やすい。
- ・よい企画があっても知らない人が多く、もったいないと思います。
- ・他団体が行っている国際関係のもよおし（横浜国際フェスタなど）で広告を大々的に行っていたらもっと知名度はあがるのではないか。
- ・図書館の貸出しカードなどがあるのを知りませんでした。私の怠慢ですが、もう少し強調されてもよいかと思います。
- ・リリスさんからは郵送してもらっている。今日はたまたまたれまくを見た。
- ・区民活動センター 広報誌に掲載した方がいい。

キ 施設サービスや催しものについて

- < 企画展 >
 - ・いろいろ企画がかわって楽しめます。
 - ・夏の虫の展示が良かった。
 - ・国際緊急援助隊の活躍と展示が良かった。
 - ・前回の民芸展もとても良かった。120%満足
 - ・きれいな写真でした。地球の問題も考えさせられる。
 - ・昆虫展と世界の子供の絵画 とても良かったです。

- <施設設備>
 - ・エレベーターがおそい。いつくるかわからない。
 - ・1F みんなのトイレにも子ども用椅子をつけてほしい。
 - ・小さい子用の便器にもなるトイレがほしい
 - ・保育室は授乳ができるようブラインドがほしい
 - ・紙クズ等の捨てる所、箱を備えてもらえれば。
 - ・入口までが遠い…。ラウンジの出入りを、外からできるようにしてほしい。
 - ・車から来た場合、館内がわかりづらい。
- <駐車場>
 - ・身障者用の駐車場 増やして欲しい。
 - ・駐車代金が高い。
- <要望、意見など>
 - ・5F 展示室。年間パスポートみたいのがあったらいいと思う。
 - ・子供と親子と一緒に参加できるイベントをたくさんやってほしいです。
 - ・5F 展示室の開館時間をあと1時間で良いので延長して欲しい。
 - ・2F ライブラリの子供のコーナーでの設備でヘッドホンが大人用なので、子供用を用意して欲しい

7 結果への対応状況

(1) 貸出施設について

- ・遊具が少なくボロボロ 事務室で貸出があるといい（保育室）
→新しく積み木ブロックを購入し配置しました。
- ・室内においがしみついていて不快（創作スタジオ、スタジオ）
→洗浄に使用する洗剤を変更した結果、改善されてきています。
- ・立派すぎて机が重く移動がむずかしい（会議室・研修室）
→室内に机の移動方法についての操作方法を表示しました。
また研修室Aには軽く移動が楽な机を配置しました。

(2) 常設展示室について

- ・もう少し手に取ってあそべる物があっても良い。
→週末やイベント開催時に、民族衣装、楽器、世界の遊び道具など体験できる点数を増やしました。

(3) 映像ライブラリについて

- ・子供向け DVD がもう少しあると良いです。
- ・子どもが騒いでも大丈夫かな？と思って少し気を使う。
→3月9日のリニューアルオープンに合わせて、新たに約1300点の図書、約150点のDVDを整備しました。また「こどもコーナー」では、絵本や児童書、外国語の本、親子で一緒に

楽しめることも向けの DVD などを集めてコーナーの充実を図り、より利用しやすいレイアウトに変更しました。

(4) その他の要望について

- ・車から来た場合、館内がわかりづらい。

→総合案内リーフレットを新しく作成し、フロアマップや施設案内を視覚的にもより分かりやすいデザインへと変更しました。