

地球市民かながわプラザ 利用者満足度調査 結果の概要（2013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

2013年11月1日～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、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

各担当職員が対面により、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、「とても満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「かなり不満」の5段階、全体的な印象については、「とても良い」「良い」「ふつう」「悪い」「とても悪い」の5段階評価とし、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2）を参照

1）回答者数 501名

2）回答者の属性

ア 住所

栄区 275名、栄区外横浜市内 98名、横浜市外 68名、県外 10名でした。横浜市内が83%を占め、県内在住の利用者は98%でした。

イ 年齢

10代が6名、20代が26名、30代が201名、40代が93名、50代が33名、60代が60名、70代以上が57名でした。

ウ 性別

女性が 355 名（77%）、男性が 107 名（23%）でした。

エ 職業

主婦が 259 名（61%）と最も多く、会社員 60 名（14%）、無職 47 名（11%）が続きました。

3) 満足度

ア 施設 「大変満足」と「やや満足」が 2147 件（69%）、「やや不満」と「かなり不満」が 45 件（1%）でした。「やや不満」と「とても不満」の内容は、5階展示室では「観覧料金が高い」、「展示物が変わらない」などで、貸出施設では「遊具の内容が乏しい（保育室）」などでした。

イ 接客 「大変満足」と「やや満足」が 848 件（81%）、「やや不満」が 2 件（1%未満）、「とても不満」が 1 件（1%未満）でした。

ウ 施設の全体的な印象

「大変良い」と「良い」が 341 件（93%）、「悪い」が 1 件（1%未満）、「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、「あーすぷらざイベントスケジュール」が 206 件（24%）、次いで「あーすぷらざ HP」181 件（21%）、「館外掲示板」が 157 件（18%）、「ポスター」112 件（13%）、チラシ 96 件（11%）などでした。

オ 催しもの

「大変満足」「やや満足」が 288 件（69%）、「やや不満」が 3 件（1%）、「不満」が 0 件（0%）でした。

4) 主な意見及び要望**ア 貸出施設**

- ・外国のいろいろな展示があるので、外国を知るきっかけになり楽しい。（企画展示室）
- ・換気が悪い（スタジオ）
- ・貸出料金は安価で助かります。（研修室）
- ・長テーブルが重すぎる。折りたためないテーブルがあり大変です。（会議室）
- ・広々としていて、使いやすい。キレイでよい。（ワークショップルーム）
- ・部屋の形がゆがんで使いにくいです。（ワークショップルーム）
- ・ゴキブリが何度か出ていました（多目的室）
- ・楽しそうでキレイなおもちゃがたくさんで子供が喜んでいきます（保育室）
- ・遊べるおもちゃ貸し出してほしい。（保育室）
- ・もう少し遊具をふやして下さい（保育室）

イ 常設展示室／映像ホール

<全般>

- ・映像、遊具に少しずつ入れ替えがあると良い。
- ・あと少し利用料金が安かったら、もっと来たい。
- ・少し暗いので、子供は怖がってしまう。

<こどもファンタジー展示室>

- ・知育を考慮した遊具がたくさんあり、五感を刺激して脳の発達に効果があると思います。
- ・以前子どもを連れて遊びにきましたが、大人が楽しめるような場所ではないのに入場料が高く感じたので、子どもも大人も楽しませる場なら入りやすいと思いました。
- ・子供がのびのび遊べるのでありがたいです。

<国際平和展示室>

- ・色々な物が展示してあってとても興味深かったです。
- ・国際平和展示がもっと子どもにもわかりやすい（興味を持ちやすい）と良いなと思いました。ボランティアの方がくわしく説明して下さい。大人にとってはとても良いです！

<国際理解展示室>

- ・体験コーナーを増やしてほしい。
- ・いろんな文化にふれれていい。子供も興味もってていいと思った
- ・体験できるものが多くあって面白かったです。
- ・触ったり、乗ったり、楽しいです。けん玉の台が低くなり、子どもがとりやすくなりました

<映像ホール>

- ・普段観ることができない、良質な映画が観られる。
- ・椅子も座りやすく広さもよいと思う。
- ・もっと映画を流して欲しい。

ウ 情報フォーラム／映像ライブラリ

<情報フォーラム>

- ・複数のパーティーが使用しているので お互いの声等気を使う
- ・新聞等一人で2～3紙持っている方がいる。
- ・会議スペースを使用させて頂いているが暗い
- ・情報が豊富

<映像ライブラリ>

- ・ビデオ DVD や本のジャンルに満足です。
- ・古いビデオやDVD 多いというイメージがあります。
- ・語学関係の本を増やしてほしい
- ・雨の時は外遊びが出来ないので、散歩がてら、ここでビデオを見せてもらっています。子供（未就園児）も満足、たすかっています。
- ・興味を惹く本の紹介がある。

エ ラウンジ

- ・よく利用している。照明が暗い所がある。
- ・思い思いに時間を過ごせるし、人々の交流の場としてもとても良いと思います。

- ・広いのでゆっくり食事休憩をとることができました
- ・子連れも安心して気軽に利用できるのが嬉しいです
- ・いつもきれい
- ・節電されていて、落ちつく空間と思いました。
- ・スペースがムダ
- ・小さな子ども連れで走り回っても注意しない大人が多すぎます。高齢者などの転倒が恐いです。

オ 接客対応

< 5階展示室受付 >

- ・笑顔で親切です
- ・日にもよりますが...
- ・いつも丁寧に対応してもらってます。
- ・いつも気持ち良く対応してくれる。
- ・受付の方がとても親切にいろいろおしえてくださいました。
- ・皆さん笑顔で優しく対応してくださいます

< 2階総合受付 >

- ・会話の機会はないが、朝の挨拶でいつも会釈の応答がある。
- ・いつも笑顔で接してくれる所がいいです。
- ・積極的に挨拶を
- ・催し物とその開催場所を手元に持ち、いつでも答えることが可能となっているのは大変結構です。

< 1階受付 >

- ・以前よりとても良くなりました。このまま続けてください。
- ・いつも丁寧に対応してもらってます。
- ・みなさんいつもニコニコで対応してくれます
- ・私たちのためによく説明してくれた
- ・親切。鍵を渡す時間は、予約者が前の時間にはない時は、20～30分前でもドアを開けられるようにしていただきたい。

< 電話対応 >

- ・笑顔で、ていねいにしてもらっています。
- ・部屋をキャンセルした時、伝わってなくて、当日電話がかかってきた。
- ・忘れ物の問い合わせに迅速に答えて頂き、ありがとうございます。

カ 広報

- ・あーすぷらざに来て、次のスケジュール等を知る形が多いです。他ではあまり目にしたことがありません。
- ・Facebookに公式ページがあると嬉しいです。
- ・子供のあそび場などの検索ですぐでてくると、もっと集客するかも。

- ・市外ですが、あまり存在が周知されていないようなので、もっと積極的に媒体にアプローチしたら良いと思います。もっと早く来たかったです。
- ・スーパーなどにポスターがあると気づきやすい。
- ・区のお知らせの中にも載せてほしい。
- ・利用者が少ないので、もっと広報した方が良い。

キ 施設サービスや催しものについて

<催し物>

- ・催しに来たことがないので、是非参加してみたいです。高齢というか、少し年配の方もいらしたので、平日にもたまには小さな催しがあったら良いかと。(私も平日の休みがほとんどなので)
- ・世界を知るきっかけになるイベントが多いので、子供にとってとても貴重な施設です。
- ・子ども向けの催しがあり、また気軽に子どもと遊びに来られる場所でとても助かっています。もっともっと子どもと一緒に参加できる催しがあるとさらに嬉しいです。
- ・国際理解を深める催しが多くて、子供の教育にとっても良いと思います。
- ・数年前展示された世界の写真家の力作揃いの展示は大変素晴らしい感じました。私もパンフレットを何枚か知り合いに配って時間があつたら是非見た方が良いと誘い大変感激していました。大変良い企画だと今でも思っています。

<施設設備>

- ・新聞等を見ていると、情報室の中に設置されているフォーラムスペース等をもっと分けを考えて頂きたい。例えば、天井までの区切り壁をして、落ち着いて本や新聞を静かに読みたい。
- ・ゴミ箱があると助かります。きれいで清潔で気持ちいいです。
- ・映像ライブラリー 寒すぎるような……。
- ・湘南台のプラネタリウム（こども館）に行った際、あーすぷらざの5階展示室と似た施設と感じたが、子どもが遊べるカプラやブロックなどが充実していて、とても魅力的に思えたので、是非こちらにも！！と思います。
- ・駐輪場に屋根はできないか。雨の日などに困る。
- ・コンビニがあれば助かります。
- ・5Fで子どものおやつ、食べられるところがあるといい。それか2Fのカフェへの誘導がわかりやすくあるといいな。
- ・子供向けの本（絵本）が5F こどもファンタジーにもあつたらと思います。また、5F こどもファンタジーは、フロア全体をはだしで利用できた方がより安全かつ衛生的かと思いました。
- ・ちょっとした売店でパン、おかし等買えると嬉しいです。こども（赤ちゃん）が常時無料であそべる広場、ちょっとしたコーナーがあるとうれしいです。
- ・子どもづれなので、授乳室やベビーカーの貸し出し、トイレの数も多くキレイで助かります。エレベーターが外からわかりづらいので、看板などで、もっとわかりやすくしたら、初めて来た方にもわかりやすいと思います。（階段をベビーカーをかついで登ってるお母

さんを何度か見たので)

<駐車場>

- ・駐車場代の割引をお願いいたします。

<要望、意見など>

- ・土・日に学校行事があり、月曜日が振休の時が多々あります。その時にアースプラザが開館してあるといいな…なんて思います。
- ・世界の問題(紛争や食糧など)の状況を簡単に興味を持つような展示で勉強になった。今の日本がとても恵まれていて、幸せな国だということを改めて気付かされた。日本にも戦争があつて、それを生き抜いたから私たちが今あるということへの感謝の思いで胸がいっぱいになりました。
- ・粗品について：ボールペンもあるといいですね。
- ・こどもファンタジーをよく利用していますが、もう少し入館料が安いと平日にさらに利用しやすいです。回数券などを考えてもらっても良いかな？
- ・保育室を利用しましたが安くて最高 とっても良かったですよ！
- ・年間パスポートを作ってほしい。
- ・学齢に達しない幼児に、もっと時間が過ごせるような催事や教育的な遊具のようなものがあつたらなあと思います。
- ・良い施設ですが、この施設を知らない人が多いのでは…催しなどを区役所や地区センターに掲示するとよい。
- ・5Fの回数券とかすこし割安に利用できるサービスがあるとうれしい。

(7) 結果への対応状況

(建物の構造や設備について)

【意見及び要望】

- 1) ①少し暗いので、子供は怖がってしまう (ファンタジー)
②会議スペースを使用させて頂いているが暗い (情報フォーラム)
- 2) ①部屋の形がゆがんで使いにくいです。(ワークショップルーム)
②複数のパーティーが使用しているので お互いの声等気を使う (情報フォーラム)
③スペースがムダ (ラウンジ)
④コンビニがあれば助かります。
⑤換気が悪い (スタジオ)
⑥ちょっとした売店でパン、おかし等買えると嬉しいです。こども (赤ちゃん) が常時無料であそべる広場、ちょっとしたコーナーがあるとうれしいです。
- 3) ①新聞等を見ていると、情報室の中に設置されているフォーラムスペース等をもっと区分けを考えて頂きたい。例えば、天井までの区切り壁をして、落ち着いて本や新聞を静かに読みたい。

【対応】

- 1) 「施設内が暗い」という声は施設内の複数の場所で聞かれました。省エネ努力を継続する一方で照明のLED化を進めています。今後、LED化の割合が更に高まれば、施設内

もより明るくなると思います。

- 2) 施設構造の変更やコンビニなどの入居テナントを増やすことについては予算上の制約と利用効率からすぐに対応することは困難ですが、今後の検討課題とさせていただきます。
- 3) 情報フォーラムの利用者で新聞を静かな環境で読みたいというご要望に対しては、施設の変更ではなく新聞コーナーを出入り口に近い場所に移動（26年度4月）し、NPO等による外国人支援活動を助長するスペース利用となるよう配慮します。

（備品について）

【意見及び要望】

- 1) ①遊べるおもちゃを貸し出してほしい。（保育室）
 - ②もう少し遊具をふやして下さい（保育室）
 - ③湘南台のプラネタリウム（こども館）に行った際、あーすぷらざの5階展示室と似た施設と感じたが、子どもが遊べるカプラやブロックなどが充実していて、とても魅力的に思えたので、是非こちらにも！！と思います。
 - ④学齢に達しない幼児に、もっと時間が過ごせるような催事や教育的な遊具のようなものがあつたらなあと思います。
 - ⑤子供向けの本（絵本）が5F こどもファンタジーにもあつたらと思います。また、5F こどもファンタジーは、フロア全体をはだしで利用できた方がより安全かつ衛生的かと思いました。
- 2) ①長テーブルが重すぎる。折りたためないテーブルがあり大変です。（会議室）

【対応】

- 1) 子ども（主に乳幼児）を対象にした遊具を2～3月に導入しました。遊具のみならず、企画でも更なる充実を計れるよう企画立案の際に配慮致します。また、こどもファンタジー展示室に絵本の設置は管理する人員が配置できないこと、はだしでの利用は靴を置くスペースが確保できないことなどより、現状のままとさせていただきます。
- 2) 会議室の机について、部品の消耗により正常な操作が出来なくなり、移動の際に「重く」感じるような机があることを確認しました。その後の調査により、部品交換によって正常な操作が可能になることが分かったので部品交換の準備を進めています。

（展示・企画内容について）

【意見及び要望】

- 1) ①映像、遊具に少しずつ入れ替えがあると良い。
 - ②国際平和展示がもっと子どもにもわかりやすい（興味を持ちやすい）と良いなと思いました。ボランティアの方がくわしく説明して下さい。大人にとってはとても良いです！
 - ③体験コーナーを増やしてほしい。
 - ④子ども向けの催しがあり、また気軽に子どもと遊びに来られる場所でとても助かっています。もっともっと子どもと一緒に参加できる催しがあるとさらに嬉しいです。
 - ⑤催しに来たことがないので、是非参加してみたいです。高齢というか、少し年配の方

もいらしたので平日にもたまには小さな催しがあったら良いかと。(私も平日の休みがほとんどなので)

- 2) ①もっと映画を流して欲しい (映像ホール)

【対応】

- 1) 展示内容について、入替えや更新を望む声がある一方、内容に満足頂いている意見もありました。初回来館者には満足がいく内容でも、リピーターには物足りないのだと考えられます。しかしながら、予算の制限もあり大幅な展示内容の変更も難しいため、その展示内容に関連したイベントなど多く実施したり、季節的な催し物を導入したりなどの工夫はしており、タイムリーにより多くの県民の皆さんへ情報が届くよう広報活動に努力していきます。
- 2) 平日の催しについては学校の休み期間に多く開催しており、映画上映についても今年度は上映回数を増やしました。冬休み期間には新たに子ども向け映画会を開催し(5日間)、春休み期間には、平和展示室でも新たに平和関連のアニメ映画を上映(4日間)行い、サービス向上に努めております。これら情報の発信を今後も引き続き充実してゆくことで、利用者の満足度を高めることが出来ると考えます。

(施設管理について)

【意見及び要望】

- 1) ①ゴミブリが何度か出ていました (多目的室)
 ②ゴミ箱があると助かります。きれいで清潔で気持ちいいです。
 ③5Fで子どものおやつ、たべられるところがあるといい。それか2Fのカフェへの誘導がわかりやすくあるといいな。
- 2) ①子どもづれなので、授乳室やベビーカーの貸し出し、トイレの数も多くキレイで助かります。エレベーターが外からわかりづらいので、看板などで、もっとわかりやすくしたら、初めて来た方にもわかりやすいと思います。(階段をベビーカーをかついで登ってるお母さんを何度か見たので)
- 3) ①映像ライブラリー 寒すぎるような……。

【対応】

- 1) 館内美化に関して、皆様に快適で清潔な空間を提供することが求められます。害虫駆除については年2回全館一斉で行っていますが、不十分な点もあるかもしれません。今回のご指摘を受けて清掃員へ念入りの害虫駆除と日頃の清掃に注意するよう指示しました。ゴミ箱について、館内設置の自動販売機用のゴミ箱は設置しております。それ以外の持込み荷物のゴミにつきましては、各自で処分して頂きますようお願いしており、現状のままの対応とさせていただきます。
- 2) 入口付近でのエレベーターの案内表示について、新たに表示を設け改善しております。
- 3) 館内の温度については、季節の変わり目にご指摘を受ける場合があります。コンピューター制御により自動設定されていますが、部屋の形状やドアの開閉状況により一時的に風量などに影響が出て不快な思いをさせてしまうことが時々あるようです。可能な限り現場にいる職員が温度調節に気を使うよう指導していきます。

(施設運営について)

【意見及び要望】

- 1) ①古いビデオやDVDが多いというイメージがあります(映像ライブラリ)
②語学関係の本を増やしてほしい(映像ライブラリ)
- 2) ①小さな子ども連れで走り回っても注意しない大人が多すぎます。高齢者などの転倒が恐いです(ラウンジ)。
②新聞等一人で2~3紙持っている方がいる(情報フォーラム)
- 3) ①鍵を渡す時間は、予約者が前の時間にはない時は、20~30分前でもドアを開けられるようにしていただきたい(1F受付)。
- 4) ①部屋をキャンセルした時、伝わってなくて、当日電話がかかってきた(電話対応)

【対応】

- 1) 映像ライブラリの資料は年に4回ほど資料の購入を行っています。利用者よりご希望を頂けば、その際に一定の条件を満たしたうえにはなりますが、その希望を反映することも可能です。
- 2) 利用者マナーについては、貼紙などで意識向上を呼び掛けています。利用者の皆様に不快や危険を感じる思いをして頂くことを避けるため、お気づきの点をお近くの職員にお知らせ頂ければ対応させていただきます。
- 3) 受付対応については、皆様に快適にかつ公平にお使いいただけるよう対応を心がけております。準備などのための利用を希望される方には、その時間も含めて施設の予約をして頂くことをお願いしています。
- 4) キャンセルしたにもかかわらず連絡したことは、当方の確認不足でした。キャンセル受付記録の管理を徹底し、電話する際にはその記録を確認したうえで連絡するなど、確認漏れのないような対応を取っております。

(料金について)

【意見及び要望】

- 1) ①あと少し利用料金が安かったら、もっと来たい。
②以前子どもを連れて遊びにきましたが、大人が楽しめるような場所ではないのに入場料が高く感じたので、子どもも大人も楽しませる場なら入りやすいと思いました。
③5Fの回数券とかすこし割安に利用できるサービスがあるとうれしい。
④こどもファンタジーをよく利用していますが、もう少し入館料が安いと平日にさらに利用しやすいです。回数券などを考えてもらっても良いかな？
⑤年間パスポートを作してほしい。
- 2) ①駐車場代の割引をお願いいたします。

【対応】

- 1) 常設展示室の利用料金については、平成26年度4月からの消費税値上げの際にも据え置きます。料金を据え置くことで、利用者の皆様が少しでも利用しやすい環境を整えています。

- 2) 駐車場料金については、近隣の公共施設でも有料化されており、その料金も当館とほぼ同じですので、現状のままとさせていただきます。

(広報について)

【意見及び要望】

- 1) ①あーすぷらぎに来て、次のスケジュール等を知る形が多いです。他ではあまり目にしたことがありません。
②Facebookに公式ページがあると嬉しいです。
③子供のあそび場などの検索ですぐでてくると、もっと集客するかも。
④市外ですが、あまり存在が周知されていないようなので、もっと積極的に媒体にアプローチしたら良いと思います。もっと早く来たかったです。
⑥利用者が少ないので、もっと広報した方が良い。
- 2) ①区のお知らせの中にも載せてほしい。
②良い施設ですが、この施設を知らない人が多いのでは...催しなどを区役所や地区センターに掲示するとよい。
③スーパーなどにポスターがあると気づきやすい。

【対応】

- 1) 広報媒体について、FacebookやTwitterは開設しており、インターネット検索でも効果的に検索される方法は検討の余地があると思います。実際に「こども遊び場」のワードで検索すると、他社が経営するポータルサイトに紹介されているものが検索結果の上位に表示されます。キーワードだけで、ダイレクトにあーすぷらぎのサイトが上位に出てくるよう調整中です。
- 2) 近隣施設や区の施設に広報物を掲示するのは、それぞれの施設に独自のルールがあり対応が難しいですが、区役所のご厚意で近隣住民への折り込みチラシの配布や区役所内や駅構内へのポスター張り出しをお願いしています。また、県民センターにもポスターを張り出しています。

(その他)

【意見及び要望】

- 1) 土・日に学校行事があり、月曜日が振休の時が多々あります。その時にアースプラザが開館してあるといいな...なんて思います。
2) 粗品について：ボールペンもあるといいですね。

【対応】

- 1) 休館日については条例で定められていますので、現状のままとさせていただきます。
2) 今年度より、粗品にボールペンを導入しました。