

## 地球市民かながわプラザ 利用者満足度調査 結果の概要（2014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

2014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（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、3F企画展示室、映像ライブラリー、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、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、(資料2)を参照

(1) 回答者数 477名

### (2) 回答者の属性

#### ア 住所

栄区 257名、栄区外横浜市内 96名、横浜市内 71名、県外 10名でした。横浜市内が 81%を占め、県内在住の利用者は 98%でした。

#### イ 年齢

10代が 8名、20代が 8名、30代が 155名、40代が 92名、50代が 38名、60代が 67名、70代以上が 89名でした。

#### ウ 性別

女性が 326名 (72%)、男性が 125名 (28%) でした。

#### エ 職業

主婦が 227名 (53%) と最も多く、会社員 74名 (17%)、無職 62名 (14%) が続きました。

### (3) 満足度

ア 施設 「大変満足」と「やや満足」が 1970件 (69%)、「やや不満」と「かなり不満」が 55件 (2%) でした。

「やや不満」と「とても不満」の内容は、5階展示室では「照明が暗い」、「展示物が変わらない」、貸出施設では「貸出料金が高い」、「空室が少ない」などでした。

イ 接客 「大変満足」と「やや満足」が 780件 (84%)、「やや不満」が 2件 (1%未満)、「とても不満」はありませんでした。

#### ウ 施設の全体的な印象

「大変良い」と「良い」が 332件 (92%)、「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 179件 (23%)、次いで「館外掲示板」が 161件 (20%)、「あーすぷらざ HP」158件 (20%)、「ポスター」96件 (12%)、チラシ 81件 (10%) などでした。

## オ 催しもの

「大変満足」「やや満足」が 270 件（70%）、「やや不満」が 3 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

- ・ 展示物の説明がわかりやすい。静かでゆっくり鑑賞できました。  
(企画展示室)
- ・ 子供の発表会で利用しました。どの席からもステージがよく見えてよかったです。(プラザホール)
- ・ 部屋に入った時いつも嫌な臭いがする。広い部屋の空調の音がすごくうるさい。(スタジオ)
- ・ 机、椅子、白板まで設備が良い。B 室は防音設備が不備なため、室外の人の声がうるさいと思うことがある。(研修室)
- ・ 子供のイベント利用時など、おもちゃを貸し出してもらえると助かります。  
(ワークショップルーム)
- ・ 不整形で使いづらい。セッティングが面倒。(多目的室)
- ・ おもちゃの貸し出し、子供が喜んでいます。(保育室)
- ・ その都度、キレイにさせていただいて、とっても助かります。(保育室)

## イ 常設展示室／映像ホール

## &lt;全般&gt;

- ・ 照明が少し暗い。遊具を増やして欲しい。
- ・ 料金が安ければ頻繁に来たい。
- ・ 内容に変化があると嬉しい。

## &lt;こどもファンタジー展示室&gt;

- ・ 体を動かして遊ぶことができるので、子供も大好きです。
- ・ トランポリンがお気に入りです。色んな仕掛けに子供は飽きないようです。
- ・ 飛行船スクリーンが見にくかった。

## &lt;国際平和展示室&gt;

- ・ 戦争中の各資料に興味深く見た。本資料はあまり知られていないように感じた。
- ・ 実物のものが置かれていて理解しやすかったです。

## &lt;国際理解展示室&gt;

- ・ 展示が本格的で素晴らしかった。
- ・ 各国の特色や衣装もあり、大人も子供も楽しめる場所でした。
- ・ 行ったことのない外国に子供が興味を示し、色んな世界があることを知る機会になっています。

## &lt;映像ホール&gt;

- ・ 昔の名画を見る機会が少ない。

- ・ハーモニカ演奏会に利用し、安心して使用できました。係りの対応設備状況、大変好感が持てました。
- ・施設内の雰囲気が良い。

## ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

### <情報フォーラム>

- ・当日の新聞も椅子に座って読めたら幸いです。
- ・市民活動スペースが広すぎる。フォーラムスペースを広くしては。
- ・国際交流活動が、そこで実現できる。
- ・パンフレットの種類が豊富。国際理解の教材も充実。平日に利用したいのですが、開室時間が短いのが残念です。

### <映像ライブラリー>

- ・自宅にビデオや DVD が無いためよく利用します。作品のセレクトや丁寧な対応に満足しています。
- ・もっと絵本があると嬉しい。
- ・新しいのが入って来なく、ほとんど見てしまったので、持ち込で使わせてくれたら嬉しいです。
- ・子供向けのビデオや絵本がたくさんありいつも利用させて頂いています。

## エ ラウンジ

- ・広々としていて、食事等もできるのでありがたい。
- ・お菓子やパンの自販機を置いてほしい。
- ・昼食やおやつで利用しています。十分なスペースと清潔感があり満足です。
- ・もう少し静かになると、さらに良いのですが。
- ・飲食ができ、明るく広くて子連れにはとても良いが、勉強している人も多いので、迷惑では？と少し気になる。

## オ 接客対応

### <5階展示室受付>

- ・両替や説明がとてもわかりやすいです。
- ・いつも笑顔で接してくれます。
- ・子供に親切に接してくれる。
- ・親切に対応してくださり、ありがとうございます。
- ・人によっては話しかけづらい方がいました。

- < 2階総合受付 >
- ・人当たりよく、気持ちよく接して頂いています。
  - ・施設が広いのでコンシェルジュとして助かっています。
  - ・とても明るくて感じの良い受付さんでした。
  - ・来た時に気持ち良く迎えてくれます。
- < 1階受付 >
- ・笑顔で接してもらえる。
  - ・仕事が丁寧で親切。終了時の点検もきちんとしている。
  - ・いつもにこやかに丁寧に対応して頂き、ありがとうございます。
  - ・子供たちにとっても優しい。
  - ・臨機応変に対応してくださり助かります。
- < 電話対応 >
- ・顔と名前を一致させてくれていて嬉しいです。
  - ・忘れ物をした時にとっても丁寧に対応してくださいました。

## カ 広報

- ・他の用事で来館してイベントを知ることが多い。
- ・チラシにその月だけではなく、数か月先のイベントの案内も載せて欲しい。
- ・非常に有益な企画で参考になることも多いが、もっと利用者数を増やす為の工夫が欲しい。存在そのものが知らない市民も多いのでは。
- ・ハロウィンイベントは楽しかったのですが、館内広報が遅めで知らない方が多かったです。もう少し早めの広報があったら良かったですね。
- ・新聞や広報誌、地域情報誌に多く出ているとよい。時に常設展示の広報を多く。
- ・地域の回覧板では回ってくるのが遅く、良いと思ったイベントが終わっていることがある。

## キ 施設サービスや催しものについて

- < 催し物 >
- ・神奈川県友好交流都市について、中国に関しては展示がありますが、その他北ヨーロッパ等の都市も交流している所は展示して頂きたいです。
  - ・カナガワビエンナーレ展はいつも拝見しています。日本の作品が少ないのもっとあると良いと思います。
  - ・ハロウィンのイベントがとても楽しく地域と一体となりすごく良かったです。これからもクリスマスや様々なイベントを楽しみにしております。
  - ・今年のイベントで参加した時に、風船アートをいただきました。子供も私も大喜び。国際交流や子供向けの企画など、普段親だけでは触れられない世界をたくさん教えていただいているなど感心します。これからも続けてやって欲しいです。
  - ・現代や昭和時代の展示等もよい行事などありますが、明治時代や江戸時代、

今を現す基礎についても催し物をお願いしたいと思います。

#### <施設設備>

- ・館内の案内（地図）を分かりやすくしてほしい。出口がわからない人に何回か道を聞かれた。2Fと1Fの両方の出口が分かるように表示してほしい。
- ・県の施設であることを初めて知りました。この施設をよく知り、よく利用している人たちはお得がいっぱいですね。成長期の子供とその親にとって、価値あるスペースだと思います。高齢者である私たちにも、興味深い催しが数多くあり、今後は注目したいと思いました。
- ・今までにプラザホールと映像ホールを利用しましたが、利用内容、人員規模等により、1つの施設内で選択肢があることは、利用者側にとって大変便利です。
- ・外の水の広場で夏場・水遊びが出来たら嬉しいです。
- ・こどもファンタジーの飛行船は、船自体がほんのちょっとでも動けばもっと面白いのに、と思いました。あと、フラフープや折り紙のところにももう少しおもちゃがあると良いと思います。
- ・場所が分かりづらい。駅などに大きな案内があれば、より利用しやすい。
- ・研修室Bの出入口の上方が吹き抜けになっているので、A室の音や、廊下での人の声、赤ちゃんの泣き声（健康診断の時）などが、うるさい場合がある。吹き抜けを改装してはいかがでしょうか。
- ・事務所が1階にあるのをずっと知らなかった。車利用の方はわかるのかもしれませんが、何かもうちょっと工夫を。よく、ライブラリーを利用させてもらっていますが、市の図書館のように17時終了ではなく、19時ごろまで利用出来たらいいと思います。

#### <駐車場>

- ・有料の施設利用者の駐車料金は割引があってもよいのでは。（楽器等持ち込みがあるとき）ものによっては無料の検討もお願いします。

#### <要望、意見など>

- ・申し込みもキャンセルも簡単で、一面利用しやすく思われるが、地区センターの予約ができなかった時のカバーに使っている方がいるのではないかと？何かキャンセル料を取るか、考えるべきではないか。最初から予約が出来ずにいるグループにとっては困ります。
- ・多目的室や創作スタジオをお借りしていますが、パソコンが使えず、知人に頼みます。電話や直接申し込みが出来れば助かりますので、お考え下さいます様、よろしくをお願いします。
- ・保育室を増やしてほしい。
- ・月曜日も5階の施設が開いていると嬉しいです。

- ・小学校中学年・中・高校生向けのイベントがあってもよいと思う。
- ・トイレに音姫をつけて欲しいです。
- ・戸塚区の新庁舎 3F ロビーにチラシを保管展示する場所あり。人の集まる場所のため活用すれば効果大である。
- ・鏡がある部屋が増えると嬉しい（少人数で使える部屋）。じゅうたんの部屋がとても使いやすい。私たちはフラダンスの練習で利用させていただいております。もし、ご協力できる催し物等がございましたら、お声かけください。