

地球市民かながわプラザ

利用者満足度調査 結果の概要（2017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

2017年10月20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、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、全体的な印象については、「とても良い」「良い」「悪い」「とても悪い」の4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1)を参照

(1) 回答者数 612名

(2) 回答者の属性

ア 住所

栄区 313名、栄区外横浜市内 153名、横浜市外 93名、県外 6名でした。横浜市内が 82%を占め、県内在住の利用者は 99%でした。

イ 年齢

10代が 4名、20代が 13名、30代が 113名、40代が 108名、50代が 59名、60代が 130名、70代以上が 161名でした。

ウ 性別

女性が 374名 (65%)、男性が 202名 (35%) でした。

エ 職業

主婦が 235名 (43%) と最も多く、無職 128名 (23%)、会社員 95名 (17%) が続きました。

(3) 満足度

ア 施設 「とても満足」と「やや満足」が 2663件 (94%)、「やや不満」と「かなり不満」が 158件 (6%) でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、5階展示室では「展示が変わらない」、「大人の料金が高い」、貸出施設では「せまい」(映像ホール)、「廊下を通る人声が耳障り」(研修室) などでした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が 850件 (99%)、「やや不満」が 10件 (1%未満)、「かなり不満」が 1件 (1%未満) でした。

ウ 施設の全体的な印象

「とても良い」と「良い」が 579件 (99%)、「悪い」が 2件 (1%未満) でした。
「とても悪い」が 1件(1%未満)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

223件(20%)、次いで「館外掲示板」207件(19%)、「あーすぷらぎHP」が197件(18%)チラシ185件(17%)「ポスター」146件(13%)などでした。

オ 催しもの

「とても満足」「やや満足」が500件(98%)、「やや不満」が12件(2%)でした。

(4) 主な意見及び要望

ア 貸出施設

- ・においが臭い。(スタジオ)
- ・開始のベルをもっと素敵なのに(プラザホール)
- ・椅子がゆったりで楽。互い違いになっているので見やすい。(映像ホール)
- ・テーブルの配置を変えにくい。(会議室)
- ・水設備が常設されていて良い。電源コンセントを自由に使えるように解放して欲しい。携帯充電用他。(研修室)
- ・照明が暗い。通路になっている。場所が目立たない。(展示コーナー)
- ・とても広くて大きな可動式鏡があって便利(ワークショップ)
- ・部屋の形が変形なので使いにくい。(多目的室)
- ・携帯電話の電波が入らない。(多目的室)
- ・子どもが使う施設なのに、少しくたない。マットなど(保育室)

イ 常設展示室/映像ホール

<全般>

- ・もう少し変化が欲しい。時々内容が
- ・子どもと理解の深まる展示方法です。
- ・5階の大人の入場料は高いと思いますし、また、年間パスポートか半年間パスポートみたいなのがあってもいいかなと思います。

<こどもファンタジー展示室>

- ・安心安全で良い。
- ・子どもは楽しく遊んでいるが変化が見られない。
- ・対象年齢が低すぎる。

<国際平和展示室>

- ・内容を定期的に変更してほしい。
- ・解説してもらえて展示物から当時の様子も伝わってくる。

<国際理解展示室>

- ・世界の人々の暮らしが良く分かる展示で面白かった。
- ・子どもの興味がわきそうな工夫がしてあった。
- ・椅子がもう少し欲しい

- <映像ホール>
- ・上映中、廊下のさわぐ声の中に入ってしまった（ひどい）
 - ・清潔。

ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

<情報フォーラム>

- ・揃えてある本などよく選びこまれていて、種類も多い。Wifi がセキュリティのしっかりしたパスを入れるものを使用できるので素晴らしい。
- ・ちょっとした時間に子どもと楽しめる時間が持っています。
気軽に立ち寄れ、ゆっくり過ごすことができる。

<映像ライブラリー>

- ・貴重な本が揃っている。
- ・もう少し DVD の種類を増やして欲しい。

エ ラウンジ

- ・いつでも気軽に利用でき便利 とてもキレイなので居心地良い。
- ・子どもが内外を走り回る。

オ 接客対応

<5階展示室受付>

- ・初めての利用で親切に対応していただきました。
- ・子どもへの対応も親切で安心です。
- ・チケットの購入方法など丁寧に教えて下さいます。

<2階総合受付>

- ・対応が冷たい(事務的)。
- ・いつも丁寧な対応で助かります。

<1階受付>

- ・親切で感じが良い。
- ・丁寧で分かりやすい対応でした。

<電話応対>

- ・いつも好感度が高い
- ・丁寧すぎるくらい。

カ 広報

- ・月1回の県のたよりとか、広報よこはまは月に1回しか見れないので様々な催しが身近に感じられません。地域情報誌等、短い週／1回単位で見られるようになるともっと沢山利用できると思います。

- ・メールマガジンは配信されるとわざわざ HP をチェックする必要が無く助かる。
- ・市の広報に出されていますか？市の広報における各区の広報協力が低すぎる。
- ・地域情報誌への掲載頻度を増やして欲しい。JR 改札口やバス停への掲示を多くして欲しい。

キ 施設サービスや催しものについて

- <催し物>
- ・2F や 5F のイベントに来て興味はあっても、イベントが終わった時には閉まってしまう(企画展示室)
 - ・休日仕事なので、平日にもイベントがあれば嬉しいです。
 - ・日本と各国とのいろいろな比較についての展示やイベントをお願いします。
 - ・子ども向けイベントが充実していて楽しい。
- <施設設備>
- ・Wifi が入ると良い。
 - ・建物の構造が複雑で分かりにくいです。
 - ・ホール階段が急。加えて手すりが無いので危険、年寄には不向き。
 - ・WC に擬音(TOTO の音姫)などがあると、節水につながりより環境に良い施設になると思います。
- <駐車場>
- ・駐車場の料金が安い、少し安くしてほしい、利用者割引、駐車券サービスなどがあると嬉しいです。
 - ・駐車場からの行き方が分かりづらかった。
- <要望、意見など>
- ・先行予約が多く、予定を決めてからの予約申込では確保が難しい。直前、可となるケースが少なからずあり、逆に言えば、直前キャンセルが多いためと思われる。
 - ・情報フォーラムと映像ライブラリーの閉館時間が早いのでせめて PM 7 時頃までにして頂けたらと思う。
 - ・館内の案内図がもう少し欲しい。
 - ・プラザホール入口の受付の人からゴミ箱が無いと聞いた。多くは必要ないだろうが少しは置いた方がいいと思う。

(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