

地球市民かながわプラザ
利用者満足度調査 結果の概要（2010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

2010年11月1日（月）～30日（火）

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

財団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

様々な事業の実施時に、担当者が参加者に協力を依頼し、提出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

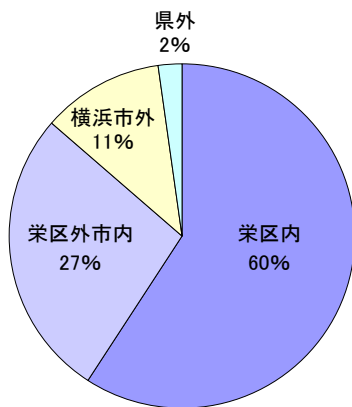
※ 調査結果の詳細は、(資料2) を参照

(1) 回答者数 375名

(2) 回答者の属性

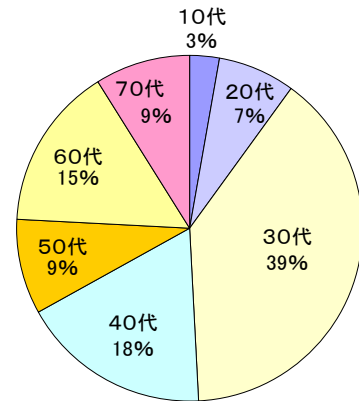
ア 住所

栄区 207名、栄区外横浜市内 95名、横浜
市外 40名、県外 8名でした。横浜市内が
87%を占め、県内在住の利用者は 98%で
した。



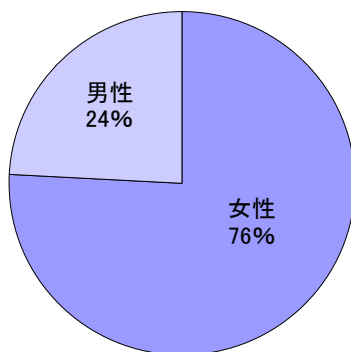
イ 年齢

10代が 10名、20代が 26名、30代が 140名、
40代が 64名、50代が 31名、60代が 55名、
70代以上が 32名でした。



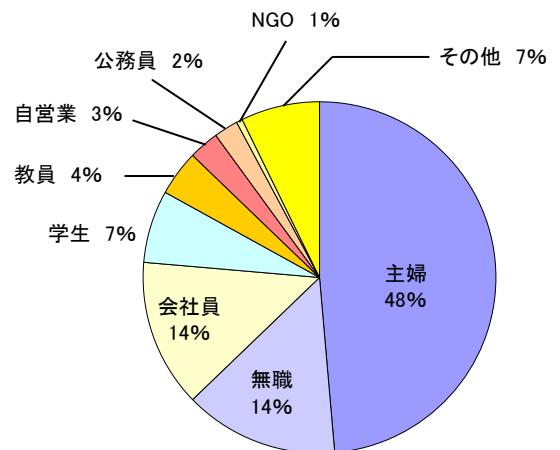
ウ 性別

女性が 271名 (76%)、男性が 87名 (24%)
でした。



エ 職業

主婦が 163名 (48%) と最も多く、無職 48名
(14%)、会社員 46名 (14%) が続きました。

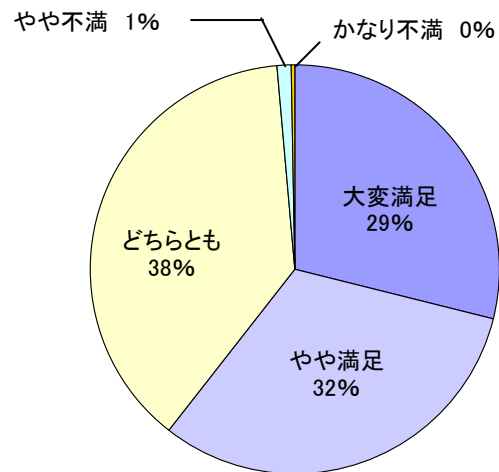


(3) 満足度

ア 施設

「大変満足」と「やや満足」が 1707 件 (61%)、「やや不満」と「かなり不満」が 41 件 (1%) でした。

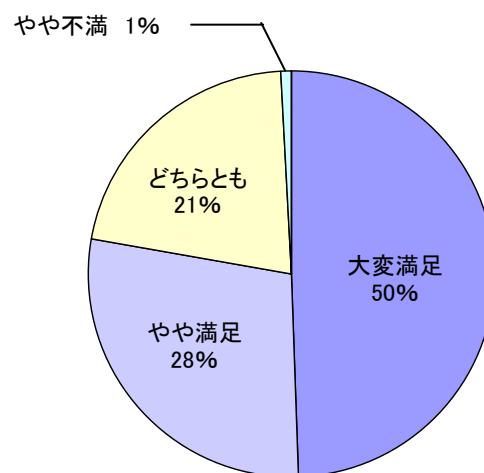
「やや不満」と「かなり不満」の内容は、「利用料金が高い」、「利用者のマナーが悪い」などでした。



イ 接客

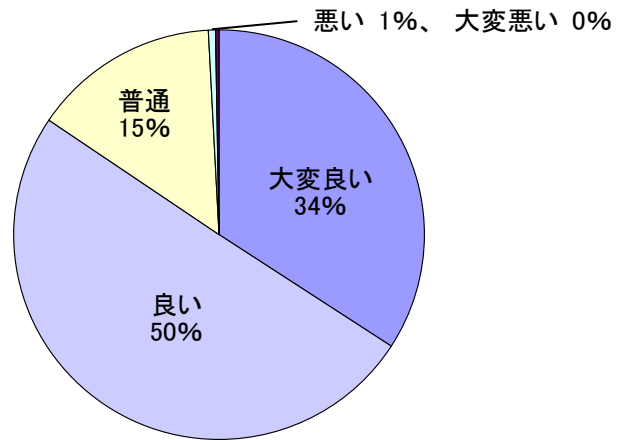
「大変満足」と「やや満足」が 633 件 (78%)、「やや不満」が 7 件 (1%)、「かなり不満」はありませんでした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、「もっと明るく接してほしい」、「話しかけにくい雰囲気」などでした。



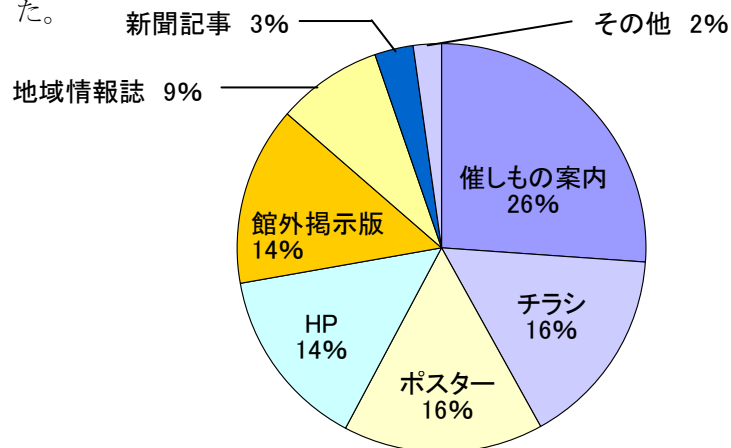
ウ 施設の全体的な印象

「大変良い」と「良い」が 270 件 (84%)、「悪い」と「大変悪い」は 3 件 (1%)でした。



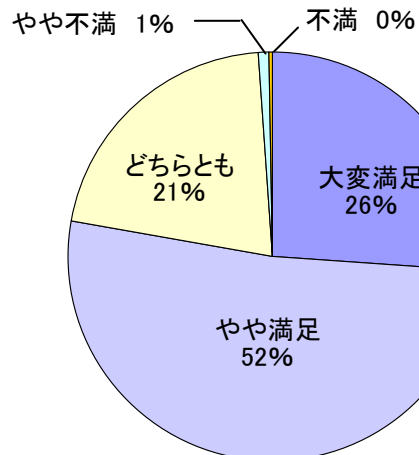
エ 広報

「見たことがある」広報媒体は、「あーすぷらざ催しもの案内」が 183 件 (26%)、次いで、「チラシ」が 111 件 (16%)、「ポスター」110 件 (16%)、「あーすぷらざホームページ」100 件 (14%)、「館外掲示板」99 件 (14%) などでした。



オ 催しもの

「大変満足」「やや満足」が 257 件 (78%)、「やや不満」「不満」が 4 件 (1%)でした。



(4) 主な意見及び要望

ア 貸出施設

- ・広くて清潔感があって良い。(プラザホール・ワークショップルーム)
- ・場所の案内が判りづらい。(スタジオ)
- ・広さ十分、窓も大きく明るくて良い。(会議室)
- ・机が重い。机をたたんでからではないと動かせないのが不便。(会議室)
- ・空調の温度設定がうまく働かないようだ。(研修室)
- ・照明が暗いのもっと明るいと使いやすい。(研修室・ワークショップルーム)
- ・椅子が重い。軽い方が出し入れしやすい。(ワークショップルーム)
- ・とても気持ちよく使っています。(創作スタジオ)
- ・床がすべることがある。(創作スタジオ)
- ・料理室はもっと安ければ利用したい団体はいたと思う。なくす前にもっとリサーチが必要だと思う。(多目的室)
- ・トイレ・おもちゃもあり飲食もできてとてもよい。(保育室)
- ・土足とそうでないところがあいまいで困る。(保育室)

イ 常設展示室

<全般>

- ・利用料が高い。もう少し安いと利用しやすい。
- ・全体的にうす暗い。

<こどもファンタジー展示室>

- ・子どもたちがとても楽しめる場所だと思います。
- ・ボランティアのスタッフさんがいていろいろ教えてくださって助かりました。
- ・内容の変化がないので何回も行くと飽きてしまうのが残念。
- ・大人の料金が高いと思います。
- ・こわれている箇所はすぐに直してほしい。

<国際平和展示室>

- ・戦争と平和について知らないことがたくさんあり、勉強になった。
- ・実物があるのが分かりやすかった。
- ・ボランティアの方に分かりやすく説明していただき充実した学習ができた。
- ・展示内容が限定されすぎている。
- ・資料の内容と比べてスペースも広く無駄のよう。もう少し集客できる工夫を。

<国際理解展示室>

- ・子どもがとても興味を持って見ていた。

- ・現物の展示や催しで理解が深まる。
- ・民族衣装や住居など実際に触れられたのが良かったです。

<映像ホール>

- ・映像の内容がとてもよかった。
- ・見やすい環境で映像を味わうことができた。
- ・映画の種類が少ない。
- ・画面が小さい。たまに室外の音がうるさい。

ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

- <全般> ・閉館時間が早い。土日曜日は 20 時までオープンしてほしい。

<情報フォーラム>

- ・ユニークな資料が豊富。
- ・外国人の方への支援がたくさんあり、すばらしかった。
- ・使い方など丁寧に説明していただきました。
- ・有意義な設備なので、もっとアピールをした方がよい。

<映像ライブラリー>

- ・無料で DVD 等を見られるので、よく利用しています。
- ・とても落ち着いて視聴することができる。
- ・絵本を増やしてほしい。
- ・もう少し幅広い分野の資料があると良い。DVD の種類を増やしてほしい。

エ ラウンジ

- ・広くて気軽に利用できる。くつろげて大変助かります。
- ・遅くまで利用できてありがたいです。
- ・勉強している人が場所を独占している人がいて混んでいることがある。
- ・紙ごみしか捨てられないのが不便。
- ・子どもたちがかなり騒いでいても誰も注意しない。

オ 接客対応

<5階 展示室受付>

- ・親切で丁寧。いつも感じが良いです。

<2階 総合受付>

- ・対応が丁寧で好感が持てました。

<1階 事務室受付>

- ・いつも親切な対応だと思う。

<電話対応>

- ・いつも感じが良いです。

カ 広報 ・館外でも催しものの広報がもっと目にふれられるとよい。

キ 施設サービスや催しものについて

- ・写真展などすばらしかった。無料の企画でも内容が充実している。(企画展)
- ・世界各地の民族・文化などの情報、交流の機会を更に増やして相互理解を深められたらと思う。
- ・もっと子ども向けのイベントを増やしてほしい。
- ・映画上映や催しを土日以外にも検討してほしい。
- ・リピーターのためにも、展示物の更新・入れ替えを希望する。
- ・外国の絵本がもっとたくさんあると嬉しい。
- ・授乳室(5F)、おむつ交換代の設備を充実してもらいたい。
- ・とても良い施設なので、もっとたくさんの外国人や一般の人に利用されるようになると良い。
- ・貸出施設の使用料が高い。
- ・駐車場代が高い。料金を安くしてほしい。(催しものに参加したら割引など)
- ・浮浪者らしき人が天気の悪い時に隅で居眠りをしているので、対策を考えてほしい。
- ・駐輪場に屋根があると助かります。
- ・地下駐車場の[車いすマーク]スペースに許可証の提示をしていない車が止まっていることがあるので、管理をしっかりしてほしい。

7 結果への対応

(1) 貸出施設について

- ・2階スタジオの場所が判りづらい。
→ 館内主要箇所（1階・2階）に場所の案内表示を追加しました。
- ・椅子が重く出し入れしにくい。（ワークショップルーム）
→ 軽出し入れしやすい椅子を配置しました。
- ・空調の温度設定がうまく働かないようだ。（研修室）
→ 室内に室温設定の操作方法を表示しました。（研修室 他）

(2) 常設展示室について

- ・展示物の更新・入れ替えを希望する。
→ 以下の展示更新を行いました（一部進行中）。
国際平和展示室：
展示パネルのデータ更新及びNGO団体紹介モニターの更新（機器・内容）
国際理解展示室：
入口・自由空間にあるモニターの更新（機器）

(3) その他の要望

- ・授乳室、おむつ交換台の設備を充実してもらいたい。
→ 1階授乳室に、おむつ交換台・授乳用ソファを追加し、より快適にご利用いただけるようにしました。

(4) 次のご要望については、主管する県に直接お伝えいたしました。

- ・観覧料の見直し、貸出施設利用料の見直しについての要望
- ・駐車場料金の見直しや割引制度についての要望