

地球市民かながわプラザ  
利用者満足度調査 結果の概要（2018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

2018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、全体的な評価、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 637名

(2) 回答者の属性

ア 住所

栄区246名、栄区外横浜市内220名、横浜市外123名、県外5名でした。横浜市内が78%を占め、県内在住の利用者は99%でした。

イ 年齢

10代が7名、20代が24名、30代が140名、40代が116名、50代が68名、60代が120名、70代以上が154名でした。

ウ 性別

女性が464名(75%)、男性が156名(25%)でした。

エ 職業

主婦が277名(47%)と最も多く、無職108名(18%)、会社員101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3066件(98%)、「やや不満」と「かなり不満」が81件(2%)でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、5階展示室では「展示物や内容が古い」、「親の入場料が高い」、貸出施設では「部屋の形が変形で使いにくい」(多目的室)、「うるさい」「走り回る子がいる」(ラウンジ)などでした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が914件(98%)、「やや不満」が15件(2%)、「かなり不満」が2件(1%未満)でした。

ウ 催しもの 「大変満足」「やや満足」が567件(98%)、「やや不満」が11件(2%)でした。

エ 施設の総合的な評価

「大変満足」と「やや満足」が583件(98%)、「やや不満」が10件(2%)でした。

## オ 広報

「見たことがある」広報媒体は、「あーすぷらぎ HP」が 225 件 (20%)、次いで「あーすぷらぎイベントスケジュール」214 件 (19%)、「チラシ」が 186 件 (17%) 館外掲示板 177 件 (16%) 「ポスター」148 件 (13%) でした。

### (4) 主な意見及び要望

#### ア 貸出施設

- ・座席が広く、傾斜がゆるやかでゆったりできる。(映像ホール)
- ・階段が急でこわい。(プラザホール)
- ・窓が無いせいか、ちょっと暗いけれどこじんまりとしていて充実して使用できる。(スタジオ)
- ・机がうまくたためないことがある。(会議室)
- ・エアコンの調節わかりにくい(研修室)
- ・お部屋に関しては、申し分ありませんが、入り口のドアを閉めると掃除機のような音がして気になります。(創作スタジオ)
- ・もう少し大きい鏡があると助かります。(ワークショップ)
- ・頻繁に利用させていただいています。いつも綺麗で快適です。(多目的室)
- ・子どもが走り回って遊べてとてもうれしいです。(保育室)

#### イ 常設展示室／映像ホール

##### <全般>

- ・ずっと同じ内容なので変化欲しいです。
- ・世界の出来事について、親子で考えるきっかけになる展示、期待しています。
- ・5 階の入場料、回数券、年間パスポート、無料開放日など作って欲しいです。(よく来るので)
- ・5 階の存在があまり知られていない気がしました。5 階やっていますという看板を見えやすいところに置くといいと思う。

##### <こどもファンタジー展示室>

- ・トランポリン等年齢制限があるので大きい子が来ないので小さな子でも安心して遊べる。
- ・毎度楽しんでいきます。新しいアトラクションが出来れば…
- ・体も頭も使って目いっぱい遊べます。
- ・展示物や内容が古い。新しい遊具を増やして欲しい。
- ・色んな仕掛けがあり、2 歳児でも楽しめました。

##### <国際平和展示室>

- ・内容をもっと豊富にしてほしい何年も同じものを展示しているので色々展示替えてほしい。
- ・本を読むスペースが出来たのが良い。

- ・大人も子どもも興味を持つものが多く喜ばしい。

- <国際理解展示室>
- ・さわって楽しめるものがあるので子どもたちには遊びながら体験できるので良い。
  - ・ボランティアの方が知識豊富で大人も勉強になります。
  - ・新しいものはないのでリピートは難しい
  - ・未就学児向けの衣装があると良い。

- <映像ホール>
- ・座席が広く、傾斜がゆるやかでゆったりできる。
  - ・定員いっぱい入れないでほしい。端の席は画面がゆがみ最悪。

#### ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

- <情報フォーラム>
- ・Wifi もあるのに電源がとれない。
  - ・土日月の開館時間を延ばして欲しい。
  - ・展示の仕方がいつも工夫されていて良い

- <映像ライブラリー>
- ・利用しやすい場所。大いに利用すべき。
  - ・子ども向けのをより多くしていただけたらと思います。

- エ ラウンジ
- ・年代に制限のない最高に良い場所。コミュニケーションが広がる。
  - ・少し明かりが暗い。
  - ・子どもたちも自習スペースとして、ママたちの打ち合わせ場として、このような場が近くにあることがとてもありがたい。
  - ・清潔で広々していてテーブル・椅子もたくさんあって過ごしやすい。

#### オ 接客対応

- <5階展示室受付>
- ・係りの方がいつも丁寧で安全面もいつも配慮されていると感じます。
  - ・対応が速く、親切。

- <2階総合受付>
- ・笑顔で対応して頂き、初めてでも緊張がほぐれました。

- <1階受付>
- ・初めて来館しましたが。とても丁寧に教えていただきました。
  - ・よくわかるように話してもらえる。

- <電話対応>
- ・ イベントや施設について詳しく教えていただきました。親切で分かりやすかったです。
  - ・ 感じの良いスタッフが多くいつも気持ち良いです。
- カ 広報
- ・ 地域の文化向上や横浜らしく国際的な理解を助長の為に良い施設だと思います。
  - ・ ホームページの見やすさ改善、ユーザーコメント欄があるとよい。
  - ・ 良い施設なので、もう少し工夫をされるとファミリー層には助かる。
  - ・ 横浜以外にも広報していくとよいのではないか。
  - ・ 港南台バース入口やケアプラザ、タウンカフェなど人の目につき感動が共有できたらといつも思っています。
- キ 施設サービスや催しものについて
- <催し物>
- ・ 催し物始まる時間を午前中にしてもらえると嬉しい。
  - ・ 世界の出来事について、親子で考えるきっかけになる展示を期待します。
  - ・ 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>
- ・ 飲食可なのに同フロアに自販機がない。
  - ・ 空調の調整がしづらい。
  - ・ 湿っぽい感じがして過ごしにくい
  - ・ 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。
  - ・ カーテンの内側に防犯カメラがあるが、着替える時に見られているようで不安に思う。
- <駐車場>
- ・ 駐車場の料金がもう少し安ければもっと利用したい。サービス券があればよいと思う。
  - ・ 駐車場に施設利用者の割引があるとよい。
- <要望、意見など>
- ・ 空いていれば前後の時間入室を許可して欲しい（準備等のため）。
  - ・ 5階こどもファンタジーが団体利用等で混雑しすぎているときは入場制限等をして欲しい。人数が多すぎて危ない。
  - ・ エレベーターのスピードが遅い。もう少し早くできませんか。
  - ・ トイレの一部が未だ古い。できれば温水も出るようにして欲しい。

(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