

地球市民かながわプラザ  
利用者満足度調査 結果の概要（2019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

2019年10月21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 661名

(2) 回答者の属性

### ア 住所

栄区 304名、栄区外横浜市内 175名、横浜市内 123名、県外 8名でした。横浜市内が 79%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 22名、30代が 81名、40代が 98名、50代が 77名、60代が 151名、70代以上が 215名でした。

### ウ 性別

女性が 442名 (69%)、男性が 198名 (31%) でした。

### エ 職業

主婦が 242名 (40%) と最も多く、無職 159名 (26%)、会社員 74名 (12%) が続きました。

(3) 満足度

ア 施設 「とても満足」と「やや満足」が 3030件 (96%)、「やや不満」と「かなり不満」が 116件 (4%) でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、プラザホールで「階段が急で怖い」、「床を歩く振動が伝わってくる」、貸出施設では「机が重く出すのが大変」(多目的室)、「暗い」「誰もが何でもできる場所でとてもありがたいが周りへの音の配慮がない方もいる」(ラウンジ) などでした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が 862件 (98%)、「やや不満」が 14件 (2%)、「かなり不満」は 0件でした。

ウ 催しもの 「とても満足」「やや満足」が 619件 (98%)、「やや不満」が 13件 (2%) でした。

エ 施設の全体的な印象

「とても満足」と「やや満足」が 446件 (97%)、「やや不満」が 13件 (3%) でした。

## オ 広報

「見たことがある」広報媒体は、「チラシ」が 240 件（19%）、「あーすぷらざイベントスケジュール」237 件（19%）、「館外掲示板」が 226 件（18%）、「あーすぷらざホームページ」193 件（15%）「ポスター」170 件（14%）でした。

### （4）主な意見及び要望

#### ア 貸出施設

- ・階段が急で怖い。要手すり(プラザホール)
- ・ドアを閉め切ると風の音がうるさい。(創作スタジオ)
- ・室内の臭いがとても気になります。(スタジオ)
- ・エアコンの設定温度がうまくできない(ワークショップルーム)
- ・携帯電話の電波が悪い。圏外になる。(多目的室)

#### イ 常設展示室／映像ホール

##### <全般>

- ・展示内容が古い。特に国際理解のところ。
- ・世界の文化に触れることができ、癒しの場所です。
- ・5F 子どもファンタジー、是非ともパスポート(年間〇〇円で入場無制限)を導入してほしいです。もっと利用したいのですが、大人の費用がかさばる為…。
- ・あそび場を充実させてほしい。

##### <こどもファンタジー展示室>

- ・他にはない展示に子どもも喜んでいました！
- ・団体利用者が複数いるととても危険です。
- ・もっとイベントを増やしてほしい。

##### <国際平和展示室>

- ・今まで何度もこの建物には来ていましたが、初めて中に入り、写真と展示物を見ました。もっと人が入るように工夫したらよいと思いました。未成年は無料にして入館を促すといいと思います。

##### <国際理解展示室>

- ・国際理解にとっても役立っています。
- ・こどもが興味のあるものに触れられるのがいいです。
- ・体験など出来て楽しいから。

##### <映像ホール>

- ・座席に傾斜があり見やすい。
- ・音、映像がきれいで席もゆったり見られる。どこからもよく見える。
- ・座席が誰かが立ったり座ったりすると、その列の座席が揺れて、不快です。

## ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

### <情報フォーラム>

- ・学生が自習室として広くスペースを取って一般人の使用を妨げている。
- ・静かで落ち着く。
- ・多種多様な本が揃っている。

### <映像ライブラリー>

- ・映像機器毎にパーティションを設けられないか。
- ・ビデオ機の上に低い仕切り板があると隣の方を意識しないでビデオに集中できます。子供の声が気になることが度々あります。

## エ ラウンジ

- ・ゴミ捨て場はあると尚良かった。
- ・ラウンジの照明を全点灯してほしい。

## オ 接客対応

### <5階展示室受付>

- ・いつも丁寧にわかりやすく対応してもらっています。
- ・とても丁寧に親身になってくださり気持ちよく使えます。

### <2階総合受付>

- ・案内説明がわかりやすかった。
- ・皆さん笑顔で印象が良い。

### <1階受付>

- ・いつも優しく親切丁寧に対応いただき感謝しています。
- ・いつも笑顔で対応。

### <電話対応>

- ・分かりやすく手短かに説明してくれた。
- ・いつも丁寧にわかりやすく対応してもらっています。

## カ 広報

- ・本郷台駅に近いのに、駅内に情報が少ない気がする。ポスターやチラシを駅においてもよいのでは？
- ・SNSはあまり使っていないようなのでSNSをもう少しがんばってもいいんじゃないかなと思います。いい企画が多いのにもったいないです。
- ・館内外の案内、ポスターを大きく、文字等も大きい字で。

## キ 施設サービスや催しものについて

- <催し物>
- ・映像ホールでの催しはとても楽しみに伺います。内容がとても深く、感銘と反省と希望をもって自宅に帰ります。ありがとうございます。
  - ・小さい子どもがいるので、子連れ可能の映画等を増やしてほしいです。
- <施設設備>
- ・冷暖房が効きすぎ(貸室他多数)
  - ・机が重い。出すのが大変。
  - ・トイレ個室の荷物掛けフックの位置が高いので子供や腕が上がらない人でも使える低い位置にもフックをつけてほしい。(奥の棚は置きづらいので)お願いします。
- <駐車場>
- ・駐車代が高い、施設利用者には2時間無料などしてもらえると助かる。
- <要望、意見など>
- ・毎週月曜日が休館ですが、2Fの情報フォーラムと映像ライブラリーは開館してほしい。市立図書館なみにオープンしてほしい。
  - ・予約した施設を前日等にキャンセルした場合、当日10時までに料金を納めなくてはいけないのが大変です。気象や体調、急用によるキャンセルですので、せめて1週間以内に料金を納めれば済むようにしていただければと思います。
  - ・施設についてはとても良いと思いますが予約システムに問題があると思います。毎月1日の5時からの申し込みも理由がわかりません。システムも問題があると思います。

### (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