

地球市民かながわプラザ
利用者満足度調査 結果の概要（2020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

2020年11月1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 281名

(2) 回答者の属性

ア 住所

栄区121名、栄区外横浜市内86名、横浜市外51名、県外7名でした。横浜市内が78%を占め、県内在住の利用者は97%でした。

イ 年齢

10代が3名、20代が7名、30代が48名、40代が63名、50代が40名、60代が37名、70代以上が78名でした。

ウ 性別

女性が181名(68%)、男性が85名(32%)でした。

エ 職業

主婦が100名(40%)と最も多く、無職46名(18%)、会社員43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1,044件(97%)、「やや不満」と「かなり不満」が36件(3%)でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、映像ホールで「椅子の座り心地がよくない」、会議室で「テーブルが重い」、ラウンジで「コロナ対策で仕方がないが座席が少ない」「飲食不可になったので」などでした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が304件(98%)、「やや不満」が6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243件(98%)、「やや不満」が6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270件(98%)、「やや不満」が6件(2%)でした。

オ 広報

「見たことがある」広報媒体は、「あーすぷらぎホームページ」121件（24%）、「あーすぷらぎイベントスケジュール」100件（20%）、「館外掲示板」が97件（20%）、「ポスター」65件、（13%）「チラシ」が54件（11%）でした。

（4）主な意見及び要望

ア 貸出施設

- ・ホール内の階段が高齢の方には急で危険な面もあるようです(プラザホール)
- ・エアコンの音が気になる(スタジオ)
- ・机の現状復帰が大変、ワークショップルームのようなのが便利(会議室)
- ・Wi-fi や4Gの電波が入ればとても満足(創作スタジオ)
- ・使いやすさも清掃も行き届いてとても快適です(多目的室)

イ 常設展示室／映像ホール

<全般>

- ・いろいろな遊具で楽しめた
- ・もう少し子ども遊べる物があるとよい
- ・スタッフの方の対応が親切でいつも楽しくすごさせてもらっています
- ・設備、広さなど利用しやすい

<こどもファンタジー展示室>

- ・2歳児でも安心して遊べました
- ・子供に走ることを禁止する意味がわかりません
- ・こどもが無心に遊びに集中できる

<国際平和展示室>

- ・大変興味深くみさせていただきました。全ての関係者に感謝します

<国際理解展示室>

- ・沢山の衣装が見ていて楽しいです

<映像ホール>

- ・ベビーカーが使いにくい
- ・興味深い映画を上映していただきありがたい

ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

<情報フォーラム>

- ・とても落ち着いて勉強ができる
- ・消毒対策がとられている
- ・子供の興味がある本が多い

<映像ライブラリー>

- ・貸出数量不足
- ・読書椅子がかたいのが不満
- ・DVD を家で観られてらいいのに…と思う

エ ラウンジ

- ・開放感があり、広くて利用しやすい
- ・自販機が無くて不便

オ 接客対応

< 5階展示室受付 >

- ・対応がやさしかった
- ・スムーズで良い

< 2階総合受付 >

- ・礼儀正しくて丁寧
- ・親切にわかりやすい対応

< 1階受付 >

- ・親切にわかりやすい対応でした
- ・いつも丁寧に対応していただいています

< 電話対応 >

- ・いつもていねいにしてくれます

カ 広報

- ・Facebook 利用は知らなかった
- ・市や区の広報チラシのラック等にもチラシを置いて欲しい
- ・区内ですが近くに住んでいないので、いつも HP をチェックしています。
(広報さかえ) 県のたよりなどに、もっと情報が載っていると良いですね
- ・情報のインパクトが弱い。最も知っている人しか情報を見ないであろう

キ 施設サービスや催しものについて

< 催し物 >

- ・子連れで観れる映画の日をもっと企画していただけると嬉しいです。
- ・催しものは子供対象と映画鑑賞が多く、大人の楽しみそうなものの企画もあるといい。
- ・映画などリクエスト (当館 DVD の中でもよいが) でセレクトできないだろうか？

< 施設設備 >

- ・時計の位置 (取付) を変えた方が良い箇所あり
- ・飲食の出来るスペースが欲しいです。トイレをウォシュレットにしてほしいです。

- ・遊具をリニューアルして欲しいです。

- <要望、意見など>
- ・また映像ライブラリーでDVDが1日に2本以上観られるようになると嬉しいです。一人何分など時間制限があっても良いので、DVD交換できると良いです。
 - ・予約方法としてスマホ利用を求めています。スマホのない人に対する対応を考えてほしい
 - ・予約のキャンセルが1週間前までペナルティなしなので、多めに予約しているケースが見受けられる

(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