

地球市民かながわプラザ
利用者満足度調査 結果の概要（2021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

2021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 307名

(2) 回答者の属性

ア 住所

栄区139名、栄区外横浜市内79名、横浜市外51名、県外13名でした。横浜市内が79%を占め、県内在住の利用者は95%でした。

イ 年齢

10代が2名、20代が14名、30代が85名、40代が89名、50代が31名、60代が34名、70代以上が47名でした。

ウ 性別

女性が216名(74%)、男性が75名(26%)でした。

エ 職業

主婦が124名(44%)と最も多く、会社員92名(33%)、無職20名(7%)が続きました。

(3) 満足度

ア 施設 「とても満足」と「やや満足」が1,141件(98%)、「やや不満」と「かなり不満」が25件(2%)でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、映像ホールで「上映されていないことが多い」、プラザホールで「客席、足音が響いてしまう」、会議室で「他の部屋や通路の音が時々うるさい」、ラウンジ「もう少し早く開放してほしかった」などでした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が359件(100%)、「やや不満」が1件(0%)、「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259件(97%)、「やや不満」「かなり不満」が7件(3%)でした。

エ 施設の全体的な印象

「とても満足」と「やや満足」が 287 件（98%）、「やや不満」「かなり不満」が 5 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」164 件（36%）、
「館外掲示板」が 82 件（18%）、「あーすぷらぎイベントスケジュール」67 件（15%）
「ポスター」と「チラシ」が 38 件（8%）でした。

（4）主な意見及び要望

ア 貸出施設

- ・客席、足音が響いてしまう。（プラザホール）
- ・机、椅子の移動が大変。（会議室）
- ・Wi-fi が使えるとうれしいです。（創作スタジオ・ワークショップルーム）
- ・案内の広さより実際に利用できる床面積が狭い。（多目的室）

イ 常設展示室／映像ホール

<全般>

- ・安心して遊ばせられるので満足しています。
- ・少しずつリニューアルに期待します。

<こどもファンタジー展示室>

- ・時々壊れている。暗い部屋は一人で遊べない。光の管が重い、音大きい。
- ・広々として、のびのび遊べて良かったです。

<国際平和展示室>

- ・こどもにはまだ内容が早いみたいですが、小さい頃からこういうことに触れていくのはいいと思う。

<国際理解展示室>

- ・ボランティアさんがいなくて残念。
- ・ほかの国のことが分かりやすく展示してあった。

<映像ホール>

- ・席の数も利用しやすい。
- ・頻度（上映）が多いと嬉しい。

ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

<情報フォーラム>

- ・法律関係の文献について、最新のものを置いて頂きたい。

<映像ライブラリー>

- ・興味深い本がたくさんあった。
- ・子どもが絵本（世界）を興味深く見ており貴重だと思います。

エ ラウンジ

- ・一脚用の椅子を少し置いて使えるようにしてほしい。
- ・もう少し早く開放してほしかったです。

オ 接客対応

< 5階展示室受付 >

- ・どの受付の方もとても優しくとても利用しやすいです。
- ・言葉使いも丁寧で好印象。

< 2階総合受付 >

- ・聞く前にとっても丁寧に必要な事を教えてくれた。
- ・丁寧かつ親切な対応。

< 1階受付 >

- ・丁寧に礼儀正しく対応されます。
- ・皆さん丁寧に対応してください。

< 電話対応 >

- ・いつも丁寧に対応してくださいます。

カ 広報

- ・緊急事態宣言中は予約制と聞いたがHPがわかりづらかった。
- ・インスタグラムでもう少し発信していただけると見る機会が増えるかと思えます。
- ・あーすぷらざに来てイベント等を知ることが多いので、色々な場所に掲示してあると多くの人に知ってもらえるかと思えます。

キ 施設サービスや催しものについて

< 催し物 >

- ・親切、丁寧の展示・企画がよい。
- ・催し物について、特にツアーで最後に景品のあるもの！（スタンプラリー）全体をまわれるし、家族で楽しめます。

< 施設設備 >

- ・あーすぷらざ館内が分かりにくいので、改善して欲しい
- ・遊具をリニューアルして欲しいです。

< 要望、意見など >

- ・いつもお借りしている施設が思うように使用できなくなったので困った事もありましたが、感染対策としては当然の事だと思います。よく考えられた対策をされていると思います。

- 入口から入って初めてファンタジー展示室目的できたが、エレベータでも受付がどこかわからなかった。こちらは遊ぶ所の名前がファンタジー展示室というのを調べてこなかったのが写真でもあれば分かりやすい。入ってからエレベータまでの見える所にあっただけですみません。
- キャッシュレス決済（貸出施設用）は検討してほしいです。
- Wi-Fi 設備が館内（貸出施設用）に整っていない事は残念。

（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