

地球市民かながわプラザ  
利用者満足度調査 結果の概要（2025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

2025年11月1日～2026年1月27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4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。

4) 二次元コードからの回答

ホームページ、館内に二次元コードを掲示。二次元コードを読み込み回答してもらいました。

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 532名 ※アンケート用紙回答：499件 二次元コード回答：33件

### (2) 回答者の属性

#### ア 住所

栄区 233名、栄区以外の横浜市内 135名、横浜市外 92名、県外 5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 8名、20代が 16名、30代が 57名、40代が 72名、50代が 82名、60代が 89名、70代以上が 164名でした。

#### ウ 性別

女性が 358名 (74%)、男性が 124名 (26%) でした。

#### エ 職業

主婦が 168名 (38%) と最も多く、無職 94名 (21%)、会社員 78名 (18%) が続きました。

### (3) 満足度

ア 施設 「とても満足」と「やや満足」が 2,503件 (96%)、「やや不満」と「かなり不満」が 102件 (4%) でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、スマホの電波が届かない (1F 多目的室、1F 創作スタジオ)、部屋の臭いが少し気になる (2F スタジオ) でした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が 727件 (99%)、「やや不満」「かなり不満」が 5件 (1%) でした。

ウ 催しもの 「とても満足」「やや満足」が 473件 (99%)、「やや不満」「かなり不満」が 5件 (1%) でした。

#### エ 施設の全体的な印象

「とても満足」と「やや満足」が 492件 (98%)、「やや不満」「かなり不満」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」201件（22%）、「あーすぷらぎイベントスケジュール」157件（17%）、「館外掲示板」181件（20%）、「チラシ」が118件（13%）でした。

### （4）主な意見及び要望

#### ア 貸出施設

- ・家族連れやひとりででも利用しやすい（ラウンジ）
- ・広くて良いがスマホ等電波が届かない（多目的室、創作スタジオ）

#### イ 常設展示室／映像ホール

<全般> ・古くなったところをとりかえるなり新しくしてほしい

#### <こどもファンタジー展示室>

- ・空いていて、子どもがめいっぱい楽しめたため
- ・子どもも楽しく遊んでました。トランポリンが楽しかったみたいです

#### <国際平和展示室>

- ・子供がもう少し大きくなったら再度行きたい
- ・過去から現代のものまで幅広く表示されているため

#### <国際理解展示室>

- ・手や体で直接体験できる展示が多かったから

#### <映像ホール>

- ・上映される映画のセレクションがいい
- ・座席の座り心地がとてもよい
- ・設備もきれいで快適だった

#### ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

<情報フォーラム> ・いつも快適に使わせていただいています

#### <映像ライブラリー>

- ・市販にはないDVDが視聴できる
- ・映画を観ることができ、楽しかったです

#### エ ラウンジ

- ・いつでも気軽に使えて助かってます

#### オ 接客対応

#### <5階展示室受付>

- ・親切で安心です

#### <2階総合受付>

- ・親切に説明していただきました
- ・とてもいいでした

- < 1階受付 >
- ・こちらが声をかけないと気付かない時が多い
  - ・相談事にもとても親切に教えてくださるし、受付の方、とても丁寧な言葉遣いで感じが良いです
- < 電話対応 >
- ・映画の Web 予約がうまくできなかった時に電話でとても親切に対応していただきました
- カ 広報
- ・ホームページが少し見づらい。
  - ・もう少しチラシが気づきやすい場所に置かれていると良いと思う
- キ 施設サービスや催しものについて
- < 催し物 >
- ・子供が大好きでよく来ます。2Fの展示コーナーも色々変わって楽しかったです。先日のハロウィンのイベントも喜んでいました。
- < 施設設備 >
- ・施設の古さは否めませんが、館内をととてもきれいにされています。掃除が行き届いています。ゴミ箱が無い中、利用する側のマナーが必要となりますが、いつまでもきれいな施設であってほしいと思います。
- < 要望、意見など >
- ・あーすぷらざ内に子ども向けの施設があることを最近初めて知りました。もう少しファミリー向けで広報に力を入れてよいかと思いました
  - ・バー設置について複数回お願いしています。家から車に載せて重いスタンドを運んで女性のみ積み下ろししています。何とかしてください。どの部屋でも良いので壁面にバーを設置してください。もしくはスタンド&バーをバックヤード等においてください。予約、5時はやめてください。例えば午前0時が正答ではありませんか？特に1月1日は困ります
  - ・清掃が行き届いており、古い施設の割にきれい。トイレ（便座）を新しくしてほしい
  - ・【多目的室】空調の音が大きい
  - ・1F 出入口の案内を分かりやすくしてほしい
  - ・せっかくの立派な施設です。たくさんの方が集まりやすい、気軽に立ち入られる催しをお願いします。5階廊下に展示してあった各国の子どもの絵良かったです
  - ・公衆電話がなぜないのですか。公共の設備なのだからおいてほしい。子どもも利用するので緊急時にないと困ります。
  - ・バイクの駐輪場所がせまい。駐車場料金、利用時はサービスがあると良い。

(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