

地球市民かながわプラザ
利用者満足度調査 結果の概要（2022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

2022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 373名

(2) 回答者の属性

ア 住所

栄区141名、栄区外横浜市内103名、横浜市外51名、県外11名でした。横浜市内が73%を占め、県内在住の利用者は95%でした。

イ 年齢

10代が9名、20代が20名、30代が94名、40代が76名、50代が57名、60代が51名、70代以上が51名でした。

ウ 性別

女性が264名(75%)、男性が90名(25%)でした。

エ 職業

主婦が121名(37%)と最も多く、会社員87名(26%)、無職36名(11%)が続きました。

(3) 満足度

ア 施設 「とても満足」と「やや満足」が1,423件(98%)、「やや不満」と「かなり不満」が26件(2%)でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、多目的室で「携帯の電波が入らない」「形が悪い」、創作スタジオで「床がすべる」、会議室で「机が重くて移動しづらい」、ラウンジで「マスク無しでオシャベリの方がいる」などでした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が388件(99%)、「やや不満」が5件(1%)、「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350件(98%)、「やや不満」「かなり不満」が7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 362 件 (99%)、「やや不満」「かなり不満」が 4 件 (1%) 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」177 件 (28%)、「館外掲示板」が 100 件 (16%)、「あーすぷらぎイベントスケジュール」90 件 (14%)「チラシ」と「Facebook/Twitter」が 72 件 (11%) でした。

(4) 主な意見及び要望

ア 貸出施設

- ・設備が良かったです。(プラザホール)
- ・中央の丸テーブルがスペースを取りすぎる。(スタジオ)
- ・空調温度調節(風なども強い)。改善してほしいです。(スタジオ)

イ 常設展示室/映像ホール

<全般>

- ・いつ来ても清潔感があり、とても楽しく遊ばせてもらっています。
- ・内容がいつも同じ印象

<こどもファンタジー展示室>

- ・室内が暗い。
- ・子どもが遊ぶのももう少し涼しくしてほしい。

<国際平和展示室>

- ・このご時世に学べるものがあると思う。
- ・充実していました(特に現物)

<国際理解展示室>

- ・ゲームコーナーや実際に手に取って体験できて、子供が楽しめていた。
- ・楽器や迷路形式なクイズ、子どもが楽しみながら異文化を学べてとても良いと思うので。

<映像ホール>

- ・シートが座りやすい。

ウ 情報フォーラム/映像ライブラリー

<情報フォーラム>

- ・子どもが好きな本や、図書館(いつもの)にない本もたくさんあり、キレイでイスもあり、衛生的にも安心でき、ありがたかったです。

<映像ライブラリー>

- ・世界のめずらしい図書もあってよかった。
- ・スペースが広く本が整然と並べられている。落ち着いて過ごす事が出来そうです。

エ ラウンジ

- ・混雑時に1人で机を独占している方は困るなと思います。
- ・ふらっと立ち寄れて便利。

オ 接客対応

<5階展示室受付>

- ・とても丁寧で気持ち良い対応をありがとうございます。

<2階総合受付>

- ・とても親切でした！分かりやすく説明してくれました！！

<1階受付>

- ・いつも丁寧で話しやすく、気持ち良く対応頂いています。
- ・団体名、顔を覚えて頂き、子どもに声をかけて下さってありがとうございます。

<電話対応>

- ・言葉遣いがとても良いです。

カ 広報

- ・駅から近い施設の割には知名度がまだ低い印象
- ・年間スケジュールがあると嬉しいです。
- ・HPについて、3Fの展示室までにたどり着くのに少し時間がかかる。

キ 施設サービスや催しものについて

<催し物>

- ・事前の申し込みが必要になったので、催しに参加しにくくなった。
- ・基本的には現状のサービス運営を続けて欲しい。展示会、講演会については参加人数を以前の様にして少し戻しても良いのでは。

<施設設備>

- ・キャッシュレス嬉しいです。
- ・体温計、消毒液があって良い。
- ・映像設備（TV等）新しいものに。

<要望、意見など>

- ・利用の制限が多くて残念です。あーすぷらざの横の道は自転車の通行もOKにしてほしいです。よろしくお願いします。
- ・ホールの予約の仕方を[毎月1日5時から]ではなく、抽選にしてい

ただけるととても助かります。

- ラウンジ、マスクなしでオシャベリが見受けられる、時々見回りしてほしい。

(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