

地球市民かながわプラザ
利用者満足度調査 結果の概要（2024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

2024年11月1日～11月30日 ※期間延長 2025年1月23日～3月8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 331名

(2) 回答者の属性

ア 住所

栄区144名、栄区外横浜市内91名、横浜市外44名、県外4名でした。横浜市内が83%を占め、県内在住の利用者は99%でした。

イ 年齢

10代が4名、20代が5名、30代が79名、40代が65名、50代が50名、60代が41名、70代以上が58名でした。

ウ 性別

女性が231名(75%)、男性が76名(25%)でした。

エ 職業

主婦が110名(40%)と最も多く、会社員71名(26%)、無職32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1,569件(96%)、「やや不満」と「かなり不満」が55件(4%)でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、1年ぶりだが、故障中・使用不可のものがある。(ファンタジー展示室)空調が自分で調節出来ない、不便。(創作スタジオ)などでした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が404件(99%)、「やや不満」「かなり不満」が6件(1%)でした。

ウ 催しもの 「とても満足」「やや満足」が264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 297 件 (97%)、「やや不満」「かなり不満」が 8 件 (3%) でした。

オ 広報

「見たことがある」広報媒体は、「あーすぷらざホームページ」140 件 (26%)、「あーすぷらざイベントスケジュール」90 件 (17%)、「館外掲示板」85 件 (16%)、「チラシ」が 68 件 (13%) でした。

(4) 主な意見及び要望

ア 貸出施設

- ・携帯の電波が入って欲しい。もしくは Wi-Fi などでも (多目的室)
- ・においが気になる (スタジオ)
- ・ペットボトル飲料も不可なのは不満 (プラザホール)

イ 常設展示室/映像ホール

<全般> ・全体的にやや暗くて怖がるのももう少し明るいと安心します

<こどもファンタジー展示室>

- ・子ども 3 人で良く利用させてもらっています。もう少し施設が新しくなったら嬉しいです

<国際平和展示室> ・本郷台はかつて軍事施設があったこと。本郷台公園の慰霊碑に名前が刻まれている人たちの事。その他栄区内の戦争遺跡についても紹介して欲しい

<国際理解展示室> ・各国の文化・服装・現状を見る事ができる、多文化の情報が得られる。各国の観光情報が得られる。

<映像ホール> ・以前やっていた月曜午後の映画の無料上映会をまたやってほしい

ウ 情報フォーラム/映像ライブラリー

<情報フォーラム> ・静かで使いやすい
・土日も午後 8 時まで開室して欲しい

<映像ライブラリー>

- ・無料で利用出来るので満足です
- ・図書館にはなかなかない本、DVD がある。

- エ ラウンジ
- ・中学生が騒いだり暴れたりしているのでたびたび不快な思いをさせられます。
- オ 接客対応
- ＜5階展示室受付＞
- ・親切に接していただきました
 - ・丁寧な説明でした
- ＜2階総合受付＞
- ・初めての来館でわからないことを丁寧に教えてくださった。
- ＜1階受付＞
- ・いつも丁寧でみんな優しいです。
- カ 広報
- ・イベント毎の情報更新のタイミングがはっきり事前に分かるとありがたいです。(今年のハロウィンイベントの開催日が分からず、他の予定を入れてしまいました。)
 - ・子ども向けイベントなど無料のものも告知してほしい
- キ 施設サービスや催しものについて
- ＜催し物＞
- ・もっと催しか、映画などを増やしたい、地域の人々が利用しやすくなる
- ＜施設設備＞
- ・フリーWi-Fiにしてほしい
 - ・出口の案内表示を目立つようにしてほしい
- ＜要望、意見など＞
- ・ハロウィンイベントのような、子どもたちが楽しめる企画を行事ごとやって欲しい
 - ・楽しいイベントがあるのでもっといろんなところにチラシを貼ったりしても良いと思います。

(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