

地球市民かながわプラザ

利用者満足度調査 結果の概要（2012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

2012年11月1日（木）～30日（金）

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（資料1）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、5階受付）
上記5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、催しものについては、「とても満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「かなり不満」の5段階、全体的な印象については、「とても良い」「良い」「ふつう」「悪い」「とても悪い」の5段階評価とし、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、(資料2)を参照

(1) 回答者数 453名

(2) 回答者の属性

ア 住所

栄区 249名、栄区外横浜市内 93名、横浜市外 69名、県外 10名でした。横浜市内が 81%を占め、県内在住の利用者は 98%でした。

イ 年齢

10代が 2名、20代が 29名、30代が 220名、40代が 93名、50代が 25名、60代が 51名、70代以上が 28名でした。

ウ 性別

女性が 365名 (85%)、男性が 64名 (15%) でした。

エ 職業

主婦が 285名 (68%) と最も多く、会社員 52名 (12%)、無職 25名 (6%) が続きました。

(3) 満足度

ア 施設 「大変満足」と「やや満足」が 2109件 (70%)、「やや不満」と「かなり不満」が 40件 (1%) でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、5階展示室では「観覧料金が低い」、「展示物が変わらない」、貸出施設では「空調設備 (微調整がきかない)」、「机椅子が重たい」などでした。

イ 接客 「大変満足」と「やや満足」が 755件 (82%)、「やや不満」が 3件 (1%未満)、「かなり不満」が 2件 (1%未満) でした。

「やや不満」の内容は「紋切型でやさしさが無い。融通がきかず冷たささえ感じる」でした。

ウ 施設の全体的な印象

「大変良い」と「良い」が 259件 (93%)、「悪い」、「大変悪い」はありませんでした。

エ 広報

「見たことがある」広報媒体は、「あーすぷらぎイベントスケジュール」が 174 件 (23%)、次いで「館外掲示板」が 154 件 (20%)、「あーすぷらぎ HP」143 件 (19%)、「ポスター」102 件 (14%)、チラシ 92 件 (12%) などでした。

オ 催しもの

「大変満足」「やや満足」が 254 件 (70%)、「やや不満」が 3 件 (1%)、「不満」が 1 件 (1%未満) でした。

(4) 主な意見及び要望

ア 貸出施設

- ・机の移動が重く大変 (会議室)
- ・窓が大きくて解放感があり、景色を見てかいたりできていいです (会議室)
- ・私共の会には広すぎる。少人数用の部屋を増やしてほしい (会議室)
- ・駅に近く、環境も良く、設備が整っているのに貸料がリーズナブル! (研修室)
- ・冷暖房の有無を月日で決めないでその日のコンディションで決めて欲しい (研修室・創作スタジオ)
- ・発表会の練習で使用。鏡があり良かった (創作スタジオ)
- ・ミュージカル練習に十分な広さと環境でした (ワークショップルーム)
- ・おもちゃもあり子供と一緒にヨガができました (保育室)
- ・子供用トイレや水道もあり、良い (保育室)
- ・わかりづらいです (場所) (多目的室)
- ・中が仕切られてなければもっと良いです (スタジオ)

イ 常設展示室／映像ホール

<全般>

- ・料金をもっと頻繁に利用できるように下げてほしい。
- ・幼稚園生から小学生まではば広く楽しめる。
- ・雨の日でもあそべてよかったです。遊具がもっとあるとうれしいです。

<こどもファンタジー展示室>

- ・1日中遊べてとても良い施設です。
- ・5感を刺激したあそびがあってとても楽しかった。
- ・安全に遊べるように工夫されている。
- ・楽しくあそべるが、もう少し部屋が明るいとよいです。
(子供がこわがるので…)。
- ・いつも遊ばせてもらっているが、どの年齢でも満足している。
- ・巨人のくには他の子ども向け施設がなく、とても楽しみにしているのよいと思います。

- <国際平和展示室>
- ・小さい子にはむずかしかったです。
 - ・先日の戦争の展示は、横浜の戦後の様子など知ることができて、忘れてはいけないと改めて思いました。
 - ・もっと子どもたちが興味をもつようなものにしてほしい。
 - ・体験型の展示で工夫されていて良かったです。
- <国際理解展示室>
- ・世界の多彩な文化に触れられ、いい刺激になりました。子供も興味を持って、いろいろ見て感じていたようです。
 - ・楽器など体験できてよかったです。
 - ・男の子の衣装がもっとあったら良いです。
 - ・いつもさみしそうなので、入らなかったが、人数が多く音がにぎやかに聞こえたので入りました。いろいろな音や映像が楽しめ、体験ができてよかったです。
 - ・展示物が古くなってこわれていたりするのが気になる。
- <映像ホール>
- ・文化事業として大変良いと思う。
 - ・音響効果抜群。
 - ・何時も利用して楽しんでおります。
 - ・映画の内容がとてもよいものばかりで、感心しています。

ウ 情報フォーラム／映像ライブラリ

- <情報フォーラム>
- ・今迄立って新聞を読んでいたが座れてゆっくり読むことが出来る。
 - ・借りる部屋が狭くなった。
 - ・勉強にいい場所です。
 - ・本や資料がふえてきました。学習スペースをふやすとよいです。

- <映像ライブラリ>
- ・絵本がたくさんあって嬉しいです。
 - ・良いビデオ、DVDが無料で観れて良いです。
 - ・探してる本がなくて、コピーもダメと言われ続けていて困っていた時に、この図書館に電話をしたら、その本あります、コピーも大丈夫と言われて、すっごく嬉しかった。
 - ・よそにないビデオ等ある。
 - ・ビデオの種類（子供向け）が増えると良い。
 - ・子供向けDVDがもう少しあると良いです。

- エ ラウンジ
- ・気軽に利用出来る。

- ・食事をとれる場所があるのは助かります。
- ・広くてきれい。無料でくつろげて助かります。
- ・悪天候の時でも外出せず軽食をとれて助かる。
- ・食べ物をこぼしたり子供達のはしりまわっている。
- ・子供が外に出してしまうので、ドアを閉めて欲しい。
- ・掲示板で案内や、簡単な展示があってもよい。
- ・ラウンジの照明は一部でも落ちつく色が良いかなと思いました。

オ 接客対応

- ＜5階展示室受付＞
 - ・笑顔で対応してくれるので気持ちが良い。
 - ・初めてで不安もあったが、説明が上手。
 - ・子供にも話しかけてくれたり、やさしい対応が良いです。
- ＜2階総合受付＞
 - ・受付の女性は明るくて、来訪者を安心させてもらえます。
 - ・とても、丁寧で親切で心温まる。
 - ・私語が丸聞こえ。あいさつはしてくれたけど。
- ＜1階受付＞
 - ・以前より、だいぶ改善されて、皆さんが笑顔であいさつしてくれるようになりました。とても良いと思います。
 - ・いつも子供を温かくむかえてくれます。
 - ・親切に説明してくれました。
 - ・紋切型でやさしさが無い。融通がきかず冷たささえ感じる。官庁並の印象を受ける。
- ＜電話対応＞
 - ・分かりやすいご返答や対応をして頂いています。
 - ・時々予約しています。対応がよいです。

カ 広報

- ・駅内・前にポスターなど、誰でも日常的に目につくところにお知らせがあれば嬉しいです。
- ・外国語のちらし、ポスターがあってもよいかな？。
- ・自治体の回覧物と一緒に見られると効率的。
- ・子供のイベントをもっとよく知りたい
- ・横浜にずっと住んでいましたが、初めてこのような建物があるのは全く知らなかった。もっと発信して欲しい。
- ・町内会報をまわって来る時にはもう終わっている事があります。早め早めの広報が必要と思う。

キ 施設サービスや催しものについて

- <催し物>
- ・世界の文化にわかりやすくふれあえる展示企画室が多くくまれて良いと思います。
 - ・外国に目を向けたおもしろい企画が多いと思います。
 - ・小学生や幼稚園生むけの講座（ダンスとか料理とか）をしていただけるとうれしいです。
 - ・国際理解関係のパネルディスカッションなどを開催して頂きたい。
 - ・子供映画会をやってほしい。
- <施設設備>
- ・駐車場から 5F までエレベーターがつながっていないので、最初はよくわかりませんでした。
 - ・休けいするベンチや、ベビーカー置き場、移動するにもスペースがゆっくりで、どの年代の方が来られても負担なく過ごせると思いました。
 - ・毎回お部屋の隅々まで、キレイにさせていただいて、色々な施設に伺いますが、あーすふらざが一番掃除が行き届いています。
 - ・おしめ替えシートがもう 1・2 台あると助かります。
 - ・1F ラウンジを外からの出入口を開けて頂けるととても利用しやすいです。
 - ・軽食が買えるお店があればいいと思います。
- <駐車場>
- ・施設を利用したら駐車場代が割引きになるようにしてほしい。
 - ・駐車代金が高い。
- <要望、意見など>
- ・展示室の大人の料金が、毎日利用するには高いので、料金をさげてほしい。
 - ・子供と親子と一緒に参加できるイベントをたくさんやってほしいです。
 - ・部屋予約のとり方を工夫していただけたら幸いです（インターネット受けによる）。
 - ・映像ライブラリーに、もう少し低学年向けの（自分でよめる）本をおいてほしい。細かい字の本が多いと思う。
 - ・1F 休けい室の自販にパックの自販機も置いてほしい。子供はパックの方が便利なので。

7. 結果への対応状況

- 貸出施設について
- ・私共の会には広すぎる。少人数用の部屋を増やしてほしい（会議室）
→スタジオや研修室Bなど小さめの部屋もあることをご存じお知らせないゆえのコメントかもしれません。広報や利用者への案内などの際に、よりきめ細かな情報提供に努めます。
 - ・わかりづらいです（場所）（多目的室）
→多目的室の入口に新たに表示を設けました。

- 国際平和展示室について
- ・小さい子にはむずかしかったです。
 - ・もっと子どもたちが興味をもつようなものにしてほしい。
→夏休み期間、子ども向けに、戦争をテーマにしたアニメーション上映会と、戦争体験談をセットにした催しものなど、興味を持ちやすい内容を提供できるよう工夫してゆきます。
- 国際理解展示室について
- ・男の子の衣装がもっとあったら良いです。
→展示衣装は、定期的に交換をしています。今後も子ども向けの衣装を中心に体験できる衣装をそろえてまいります。
- 映像ライブラリについて
- ・ビデオの種類（子供向け）が増えると良い。
 - ・子供向け DVD がもう少しあると良いです。
→映像資料 2,185 本のうち 576 本が子ども向け資料です。今後も館のテーマに合い、かつ、子どもが楽しく学べそうな資料を探してまいります。
- ラウンジについて
- ・掲示板で案内や、簡単な展示があってもよい。
→ラウンジ内掲示板では、事業の案内を行っております。また 2 階情報フォーラム内では、事業内容に合わせてミニ展示等を実施していますので、今後ラウンジ内での案内についても検討していきます。
- 催し物について
- ・小学生や幼稚園生むけの講座（ダンスとか料理とか）をしていただけるとうれしいです。
 - ・国際理解関係のパネルディスカッションなどを開催して頂きたい。
→昨年 11 月にご意見をいただいた後、今年の 2 月にプラザ開館 15 周年にあわせ、国際協力についてのパネルトークを実施しました。引き続き、同様のイベントの運営を続けてまいります。
 - ・子供映画会をやってほしい。
→子ども向け作品の上映は、夏休み、春休みなどの期間に上映会を行っています。また 2 階映像ライブラリにも子ども向け DVD をそろえ、楽しく学べそうな資料をそろえていますのでご利用いただければと思います。
- 施設設備について
- ・おしめ替えシートがもう 1・2 台あると助かります。
→使用中で使えなかったゆえのご意見だと想像しますが、おしめ替えシートは全フロアにあるので、他の階を案内することでご要望に応えたいと思います。