

地球市民かながわプラザ

利用者満足度調査 結果の概要（2015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

2015年11月1日～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、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、(別添1)を参照

(1) 回答者数 482名

(2) 回答者の属性

ア 住所

栄区 246名、栄区外横浜市内 105名、横浜市外 78名、県外 9名でした。横浜市内が 80%を占め、県内在住の利用者は 98%でした。

イ 年齢

10代が 10名、20代が 19名、30代が 168名、40代が 117名、50代が 30名、60代が 55名、70代以上が 57名でした。

ウ 性別

女性が 356名 (78%)、男性が 103名 (22%) でした。

エ 職業

主婦が 242名 (56%) と最も多く、会社員 69名 (16%)、無職 50名 (12%) が続きました。

(3) 満足度

ア 施設 「大変満足」と「やや満足」が 2087件 (74%)、「やや不満」と「かなり不満」が 43件 (1.5%) でした。

「やや不満」と「とても不満」の内容は、5階展示室では「照明が暗い」、「料金が高い」、貸出施設では「室外の話し声がうるさい」(研修室)、「机が重い」(会議室) などでした。

イ 接客 「大変満足」と「やや満足」が 752件 (86%)、「やや不満」が 2件 (1%未満)、「とても不満」はありませんでした。

ウ 施設の全体的な印象

「大変良い」と「良い」が 436件 (95%)、「悪い」が 1件 (1%未満)、「大変悪い」が 1件 (1%未満) でした。

エ 広報

「見たことがある」広報媒体は、「あーすぷらぎ HP」が 188件 (22%)、次いで「あーすぷらぎイベントスケジュール」が 174件 (20%)、「館外掲示板」162件

(19%)、「ポスター」117件(14%)、チラシ102件(12%)などでした。

オ 催しもの

「大変満足」「やや満足」が324件(78%)、「やや不満」が4件(1%)、「不満」が1件でした。

(4) 主な意見及び要望

ア 貸出施設

- ・綺麗だった。ゆったりした座席の配置もよかった。(プラザホール)
- ・階段が急で怖い(プラザホール)
- ・どういうコンセプトで作られているのか分からないし変な空間。音響がデッドで音楽に適しているとは言い難い。(自分の音が美化されないという意味では良いが。)二つのグループが同時に練習できるのは便利。(スタジオ)
- ・机椅子を並べ替える面倒あり。(会議室)
- ・研修室Bは人が通るとかなりうるさくなってしまう。(研修室)
- ・靴を置く場所があると便利だと思います。(創作スタジオ)
- ・鏡がもう1台欲しい。(ワークショップ)
- ・洗面台下の扉、子どもが簡単に開けられない工夫が欲しい。(多目的室)
- ・安心して子供を遊ばせられていい。(保育室)

イ 常設展示室／映像ホール

<全般>

- ・設備に変化がない。イベントが少ない。
- ・出入り自由はいいがやや値段高め。楽しめるけど、混んでいるか不明なので混んでいると大変。
- ・気軽に異文化体験が出来て楽しい。

<こどもファンタジー展示室>

- ・折り紙、塗り絵のエリアをもう少し広げて欲しい。
- ・目で見えるものから体験するものまでたくさんあり嬉しい。

<国際平和展示室>

- ・興味深い展示物がたくさん所蔵されている。
- ・戦争を学ぶ施設(機会)があることはいいと思う。

<国際理解展示室>

- ・ほとんどのものが手で触れられるところが良い。(楽器や衣装)
- ・コーナーごとにどこの国かが分かりやすく示してあると良いです。
- ・とても内容が素晴らしいと思います。定期的に内容がリニューアルされると尚、良いと思います。

- <映像ホール>
- ・席も見やすく、案内も適切。
 - ・シートの色が疲れる。音の響きが悪い。
 - ・外の音が聞こえるのが気になった。

ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

<情報フォーラム>

- ・他誌の記事を遡ってまとめて読みたい時すぐに対応して下さりありがたいです。
- ・他団体の声が時に騒がしく、ミーティングの妨げになることがある。
- ・電灯が暗い。

<映像ライブラリー>

- ・海外交流関係図書の充実、貸出期間が長い（3W）市立図書館（2W）。
- ・再生ビデオ 12 枚にメッシュ状の網を掛けて、第三者が見られないようにすることを求める。プライバシーの保護。
- ・蔵書の内容は良いが並べ方が題名なのか作者名なのかわかりづらい。
- ・コンピューターがあるといい。

エ ラウンジ

- ・小さい子供が大声で走り回りうるさい。
- ・広くキレイで気軽に使いやすい。
- ・集まって作業や話がしやすい。栄区で良かったなあと思います。
- ・少し雑な机・椅子の位置。
- ・自由に飲食できるスペースがあるのは助かる。

オ 接客対応

- <5階展示室受付>
- ・はじめてでしたが、丁寧に説明してくれました。
 - ・券売機の前で5000円しかなくて困っていたら声をかけてくれて両替してくれた。
 - ・券売機と受付が近くにあったら嬉しい。
 - ・とても感じよく分かりやすい、子どもにも優しくて安心です。

- <2階総合受付>
- ・すぐに席を立てて対応してもらえるのは有難い。
 - ・以前の対応よりだいぶ良くなりました。受付ですので笑顔で対応してください。
 - ・駐車場の認証（免除）手続きが少し長い。

- ・いつも明るい笑顔で対応してくださっています。

< 1 階受付 >

- ・いろいろ臨機応変に対応してください。
- ・感じが良くて、みなさん優しく接してくれます。
- ・いつも笑顔でご対応ありがとうございます。
- ・いつも丁寧な対応をしてくださいます。
- ・とても親しみやすいやりとりをしてくださるため。

< 電話対応 >

- ・とても感じが良かった。
- ・とても親しみやすいやりとりをしてくださるため。
- ・適切な処理が出来る。

カ 広報

- ・もう少し砕けた広報が望ましい。堅苦しい。キャッチコピーの不足。
- ・回覧板にはいっているのはありがたいです。
- ・ハロウィンとかもっと早く告知がでると嬉しいです。
- ・映画のスケジュールなど、もう少し目に留まりやすく情報を提供して欲しい。
- ・利用者の層にあった広報媒体での PR をしたら良いと思います。
- ・こどもの遊び場に良いので区役所などでもっとアピールしたらどうでしょうか。

キ 施設サービスや催しものについて

< 催し物 >

- ・3 階の企画展示室では、子ども向けの無料ワークショップや無料展示（けやき風呂や木ブロック）などが増えて、子供連れには重宝するようになってきました。今後も今の路線を続けてください。5 階展示室の入場券は、地球難民やリピーター向けにお得な回数券や定期券を導入して頂きたい。
- ・子供向けの野外イベント、出展を企画してほしい。
- ・ビエンナーレ展の作品返却がもう少し早いと助かります。ビエンナーレ展は世界中の子どもたちの絵を見ることができて刺激的です。
- ・子供向けイベントが小学生向けが多い気がします。未就学児向けイベントがもっとあると嬉しいです。
- ・クリスマスの時期にホールが空いているなら、クリスマスコンサート等、季節に合ったコンサートを開催してほしい。
- ・子供が対象なので仕方ないと思いますが、高齢化に伴って少し高齢者向けのイベントを増やして欲しい。
- ・気軽に参加でき嬉しく思います。各企画が土日中心の傾向あり、平日も希望します。

- <施設設備>
- ・昨年提案したものが早速実施いただき、アンケート実施の効果あり。また、嬉しかった。磁石、服ハンガーを施設に設置して頂いたことです。
 - ・入りやすい雰囲気、いつ来ても綺麗。様々な年代の方との交流が自然に出来る場所。という印象があります。
 - ・他の国々の一端を垣間見ることができる施設と戦争を学ぶ施設があるのはいいと思います。展示内容がもっと充実すればいいと思います。
 - ・どこかで料理教室が出来たら嬉しい。
 - ・1階の水の広場で夏遊べるようになったら嬉しいです。ラウンジかレストランにキッズスペース（靴を脱いで遊べる所）があると嬉しいです。子供用のお菓子やパンを売っている所があると嬉しいです。
- <駐車場>
- ・スタジオ等施設を使用した主催者には駐車場の割引をお願いしたいです。
 - ・駐車場代のサービスをしてほしい。
- <要望、意見など>
- ・5階は小学生や園児がたくさん来る日は貸し切りにした方が良い。理由は、小さい子が危ないため。
 - ・随分、贅沢な施設、設備、人員だと思う。すべて県民の血税からと思うと怖い。大切に税金を使って欲しい。
 - ・あーすぷらざが出来て以来、中の設備、展示物が全く変わっていないようなので新しいものも取り入れて頂ければ…と思います。
 - ・月曜日に代休だったりすることがあるので、5Fの遊べる所がやっていると嬉しいのと思うことがある。
 - ・5Fのシアターで子ども向けの映画やコンサートなどをもっとやって欲しい。
 - ・せっかくの広さがあるのに人がいない。他市からも多勢の利用希望者ができるようにならないのか？5階にもっと大型遊具を増やしたり電車やおままごとなどの木のおもちゃで遊べるスペースがあれば、また来たいと思える。
 - ・建物が特殊なので構造が分かりにくい。案内場印を増やして欲しい。
 - ・2階の入り口に当日の催しを記入したボードがあると良い！
 - ・プラザホール、客席入口のドアが重いので力が必要、高齢者には？また、ドアに「押す・引く」等の表示が欲しい。

(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