

# 地球市民かながわプラザ

## 利用者満足度調査 結果の概要（2016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

2016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」「やや不満」「かなり不満」の4段階、全体的な印象については、「とても良い」「良い」「悪い」「とても悪い」の4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 476名

(2) 回答者の属性

### ア 住所

栄区 215名、栄区外横浜市内 118名、横浜市内 66名、県外 14名でした。横浜市内が 81%を占め、県内在住の利用者は 97%でした。

### イ 年齢

10代が 4名、20代が 13名、30代が 119名、40代が 90名、50代が 44名、60代が 72名、70代以上が 93名でした。

### ウ 性別

女性が 324名 (74%)、男性が 112名 (26%) でした。

### エ 職業

主婦が 205名 (51%) と最も多く、無職 68名 (17%)、会社員 67名 (17%) が続きました。

(3) 満足度

ア 施設 「とても満足」と「やや満足」が 2074件 (96%)、「やや不満」と「かなり不満」が 79件 (4%) でした。

「やや不満」と「かなり不満」の内容は、5階展示室では「展示が変わらない」、「大人の料金が高い」、貸出施設では「室外の話し声がうるさい」(研修室)、「机が重く、動かしにくい」(会議室) などでした。

イ 接客 「とても満足」と「やや満足」が 661件 (99%)、「やや不満」が 4件 (1%未満)、「かなり不満」が 1件 (1%未満) でした。

ウ 施設の全体的な印象

「とても良い」と「良い」が 418件 (99%)、「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、「あーすぷらざイベントスケジュール」が 152件 (20%)、次いで「あーすぷらざ HP」が 147件 (19%)、「館外掲示板」138件 (18%)、チラシ 124件 (16%) 「ポスター」117件 (15%) などでした。

## オ 催しもの

「とても満足」「やや満足」が 362 件 (98%)、「やや不満」が 8 件 (2%) でした。

### (4) 主な意見及び要望

#### ア 貸出施設

- ・ ステージが席から見えやすい。(プラザホール)
- ・ 窓がないため、どうしても湿気・換気が気になる。(スタジオ)
- ・ 机が重い、動かしにくい。(会議室)
- ・ 研修室 B を使用していますが、A を利用する人の出入りや話し声がうるさく感じる時があります。廊下側の天井まで空いている部分を塞ぐことは可能ですか？(研修室)
- ・ 照明が暗い(創作スタジオ)
- ・ 広さ、きれいともに満足しました。(創作スタジオ)
- ・ 大きな鏡がもう 1 枚欲しい。(ワークショップ)
- ・ 調理スペースがあるとなおうれしい。(多目的室)
- ・ トイレも同室、飲食可で本当にありがたいです。(保育室)

#### イ 常設展示室/映像ホール

##### <全般>

- ・ 展示が変わらず飽きてくる。新しいものを増やして欲しい。
- ・ 子どもの想像がとても広がる。
- ・ 大人の入場料が高い。
- ・ 実際に触れたり出来て良い。
- ・ 少し暗い気がする。

##### <こどもファンタジー展示室>

- ・ 安全に配慮が行き届いている。
- ・ 子どもが毎回楽しく遊んでいます。学びの部分が多く何回行っても新しい発見があります。

##### <国際平和展示室>

- ・ 資料が広範囲に渡り理解しやすい。
- ・ 戦争についての展示が見やすい。

##### <国際理解展示室>

- ・ 外国の家や町のお店の展示が珍しく面白い
- ・ 色々な国の楽器を体験できて良かった。

##### <映像ホール>

- ・ 映像機器扱い種々の備品が備わっていて利用しやすい。
- ・ 大きさが丁度良い
- ・ 客席の間隔が少し狭い。

## ウ 情報フォーラム／映像ライブラリー

### <情報フォーラム>

- ・最新の書籍が揃っているととても良い。
- ・清掃が行き届いていて、気持ちよく利用できました。

### <映像ライブラリー>

- ・DVD 無料視聴が出来ること、使い方もテープを差し込むだけと、簡単で良かったです。
- ・観たいDVDが無い、つまらない。
- ・DVD 量増加希望、子ども用個室希望。
- ・本が古い。

## エ ラウンジ

- ・子どもたちが走り回ってうるさい。
- ・ゴミ箱があつたら良かった。
- ・飲食OKなので、お友達と集まりやすく、よく利用させていただいています。

## オ 接客対応

### <5階展示室受付>

- ・丁寧で印象はとても良いです。
- ・いつも親切にさせていただいて赤ちゃんの頃から利用しています。ありがとうございます。
- ・しっかりとチケットを拝見している。

### <2階総合受付>

- ・受付の対応が細かくてうるさい。
- ・傘立ての場所でまごついていた時、立って来て優しく教えてくださいました。
- ・案内が親切。

### <1階受付>

- ・親切な対応。感じが良い。
- ・丁寧に色々と教えていただきました。
- ・事務処理が早い。

### <電話応対>

- ・いつも丁寧に対応してくださる。
- ・大変感じが良い。

## カ 広報

- ・スマートフォン用のホームページがあると良いです。
- ・近くに住んでいて、施設のことを全く知りませんでした。他区民へも知られるようアピールが必要かと思います。とても楽しかったので、ぜひ、みんなに知ってもらいたいです。
- ・通りがかりにも見やすいポスターでした。
- ・もっといろいろな人への広報活動に努めてください。特に中高生。
- ・県施設として、認知度が低いように思うので、もっと利用 PR を。すばらしい施設を多くの人に使ってほしい。

## キ 施設サービスや催しものについて

### <催し物>

- ・映画は毎回素晴らしく、来てよかったと思います。良い作品なのにほかでも見られないものを無料で見られるのはとても魅力です。ここでやるのは間違いなくていい映画だからと毎回期待してきて満足して帰れます。前期の団体から今の団体に委託が変わった時、心配する声を聴きましたが、最近何年間とても問題意識のある映画やイベントが多く、興味が広がりました。これからも期待しています。
- ・月曜日に会議室を利用することが多く、他の催しものが見られない。
- ・平日にも子ども向けのワークショップなどがあると良いです。
- ・申込制の時は人数で限定の方が来館して断られるよりいいかと思います。(ちなみに私は当館まで約1時間かかるのです)
- ・催し物がどこのスペースで何をやっているのかがチラシや案内表示に無く、わかりにくかった。

### <施設設備>

- ・おむつ替えコーナーがもう少し増えるとうれしい。
- ・出入り口が分かりにくいので、案内表示がもう少し欲しい。
- ・机の修理が必要なものが増えてきています。
- ・エレベーター動作が遅すぎる。階段の位置(場所)が分かりづらい。矢印で分かりやすくしてほしい。

### <駐車場>

- ・施設を借りて利用している場合には、駐車場の割引があると嬉しい。
- ・駐車場が使いづらい、料金使用区分で。
- ・駐車場がもう少し広くたくさん止められたら安心して行かれます。

### <要望、意見など>

- ・このような立派な施設に和室が無いのが非常に残念です。できれば作って欲しい。
- ・授乳室がもう少し増えたら(個人じゃなくて何人も入れる場所)ありがたいです。

- ・税金が有効利用されているのか、設備が過剰のように思いました。
- ・いい施設だが、どこに何があるか初めての人にはちょっとわかりづらかった。2階の入り口に大きな案内図があると良い。
- ・トイレに温水洗浄便座とエアータオルがあると老人には助かる。
- ・入場券購入するけど、そのたびに券を見せるのは面倒なので、首、腕などにつけられるのがあれば便利。

(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