

平成29年度
第1回利用者アンケート調査結果

平成29年6月

熊本市水の科学館

1 調査目的

お客さまのご意見や要望を把握し、今後もお客さまによりご満足いただけるような館運営を推進するため、アンケートを実施するものとする。

2 調査方法及び対象

調査方法及び対象は、次のとおりとする。

- ①個人用
 - ・館内にアンケート用紙と回収箱を設置。お客さまがアンケート用紙に記入後、回収箱に投函。
 - ・ホームページにアンケート用紙を掲載。記入後、メール・ファックス等で提出。
- ②団体用
 - ・団体見学のお客さま(代表者)にアンケート用紙を配付。館内見学後、記入して頂き、受付に提出。

3 調査期間

平成29年6月1日～平成29年6月30日

4 調査総数

- ①個人 43 人
- ②団体 16 団体

5 調査内容

顧客満足度調査

■個人

設問		回答方法
問1	水の科学館を何で知りましたか	複数
問2	水の科学館に来たことがありますか	単一
問3	誰と来ましたか	複数
問4	来館の目的は何ですか	複数
問5	職員の対応はいかがでしたか	単一
問6	水の科学館で良かったものは何ですか	複数
問7	また来たいですか	単一
問8	年齢を教えてください	単一
問9	性別を教えてください	単一
問10	住んでいる場所を教えてください	単一
問11	来館方法を教えてください	単一
問12	その他、ご意見・ご要望がありましたら、お聞かせください	自由

■団体

設問		回答方法
問1	水の科学館を何で知りましたか	複数
問2	団体でのご利用ははじめてですか	単一
問3	館内見学案内の説明はいかがでしたか	単一
問4	来館の目的は何ですか	複数
問5	実験室の説明及び実験内容はいかがでしたか	単一
問6	展示物、施設設備等はいかがでしたか	単一
問7	職員の対応はいかがでしたか	単一
問8	水の科学館で良かったものは何ですか	複数
問9	また団体見学で利用したいですか	単一
問10	団体の住所を教えてください	単一
問11	その他、ご意見・ご要望がありましたら、お聞かせください	自由

6 自己評価

今年度のお客様アンケートは全3回を計画しているが、今回の第1回目は顧客満足度調査に関する内容について6月1日から6月30日の間で実施した。

調査総数としては、個人が43人、団体が16団体の合計59の回答があった。

調査の結果、職員の対応について尋ねた項目については本年度も個人、団体ともに高評価を得る内容であったが、水遊び目的が多かった個人での来館より団体の場合に評価が高いのは、お客さまに説明等で接する機会が多く、より評価していただけたものと考ええる。

今回の調査で、来館が個人であるか、団体かにより、その目的の違いに傾向があること、また各年齢層でも違いがあることが伺えた。リピーターが多い現状であるが、今後もこの状況を持続していくには、そのようなお客様の遊びや学習の目的に適う施設環境を常に整えていく必要がある。

今後とも、安全で快適な環境の中でリピーターを飽きさせない展示物の工夫やイベント企画、そして職員対応に向け、様々なご意見を伺いながら改善に努めてまいります。

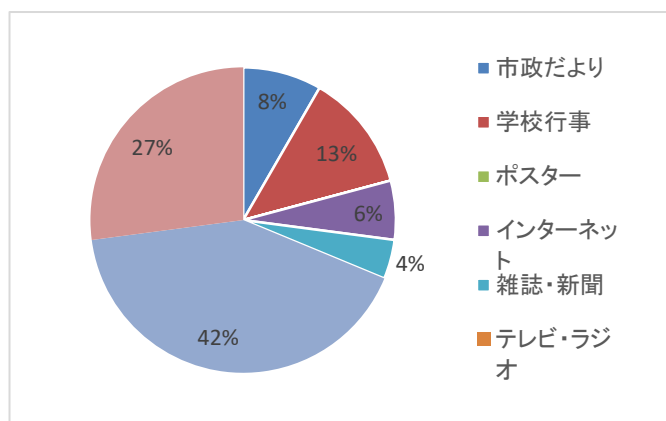
利用者アンケート調査結果

(個人)

熊本市水の科学館

問1 水の科学館を何で知りましたか？(※複数回答可)

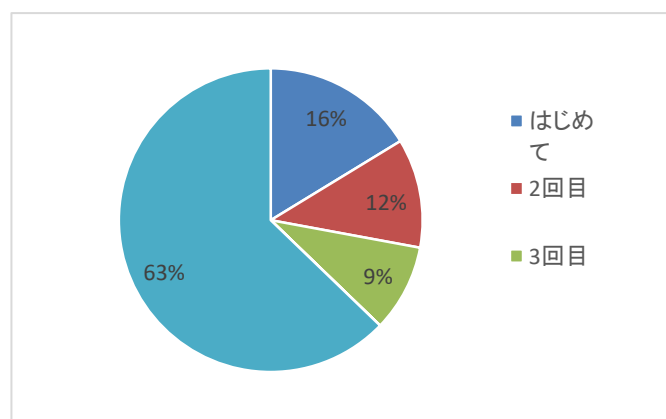
市政だより	4
学校行事	6
ポスター	0
インターネット	3
雑誌・新聞	2
テレビ・ラジオ	0
公園に来た時	20
その他	13



- 知人の勧め。
- 子供の時に来たことがある。
- いとこと来た。
- 近所だから。(3)
- 昔から知っていた。
- 友達に誘われて。
- 近いから。
- 友達の紹介で。

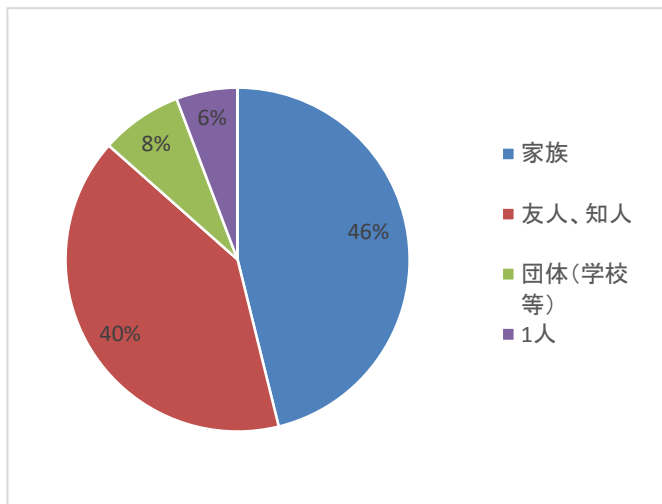
問2 水の科学館に来たことがありますか？

はじめて	7
2回目	5
3回目	4
4回目	0
5回以上	27



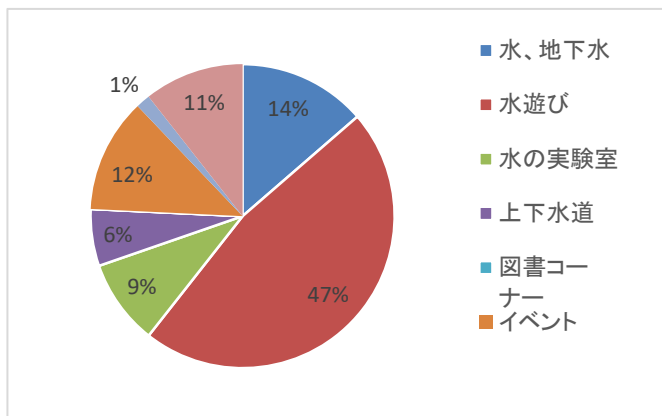
問3 誰と来ましたか？(※複数回答可)

家族	24
友人、知人	21
団体(学校等)	4
1人	3
その他	0



問4 来館の目的は何ですか？(※複数回答可)

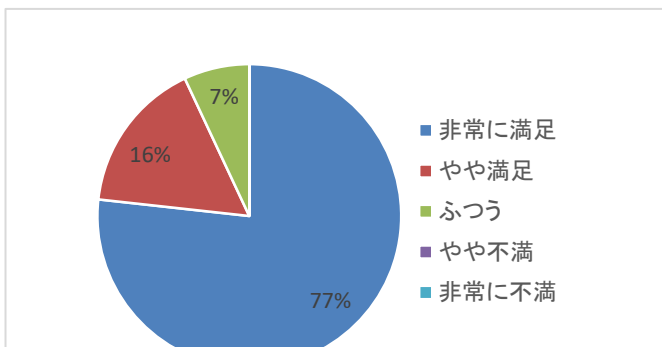
水、地下水	9
水遊び	31
水の実験室	6
上下水道	4
図書コーナー	0
イベント	8
調査、研究	1
その他	7



- マンホールトイレ。
- どんな所なのか知りたかったから。
- 暇だったから。
- 暇だから。

問5 職員の対応はいかがでしたか？

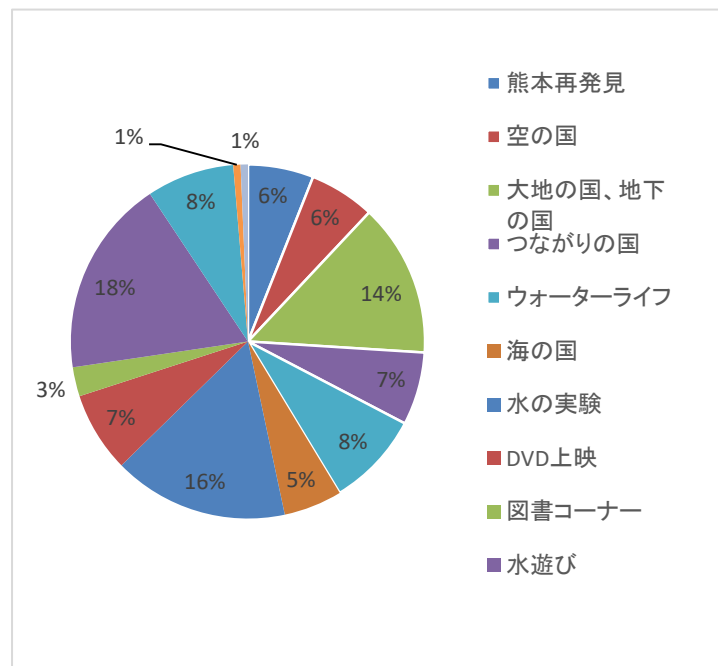
非常に満足	33
やや満足	7
ふつう	3
やや不満	0
非常に不満	0



- 親切。
- すごく感じがよかったです。お水も頂きありがとうございます。
- 笑顔で話をしていたからです。
- やさしくておもしろい。
- 接し方がとてもやさしい。
- いつも丁寧に優しく接していただいています。子供達にもわかりやすく説明して下さるので、子供達も水の科学館が大好きです。
- やさしく対応してくださいました。
- 実験室で理由について説明頂いた。

問6 水の科学館で良かったものは何ですか？（※複数回答可）

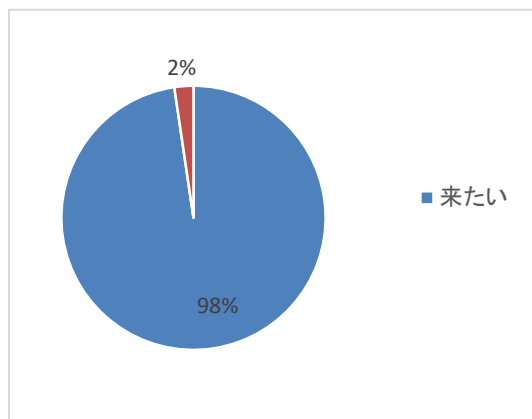
熊本再発見	9
空の国	9
大地の国、地下の国	21
つながりの国	10
ウォーターライフ	13
海の国	8
水の実験	24
DVD上映	11
図書コーナー	4
水遊び	27
イベント	12
特になし	1
その他	1



- 水を使った実験等がおもしろい。
- ただパネルだけの見る？勉強する？資料館と思っていたが、沢山遊べる場所だったのでびっくりした。
- 水の大事さがわかりました。
- 広いところ。
- 分かりやすく説明していたから。
- 暑いときに遊ぶと涼しい。
- 暑い日に来るととても気持ちいい。
- 今日水道週間ということで、水のクイズ王決定戦の学習に来ました。小4から水の学習が学校でも始まるようなので丁度よかったです。
- 展示室(全て)。

問7 水の科学館にまた来たいですか？

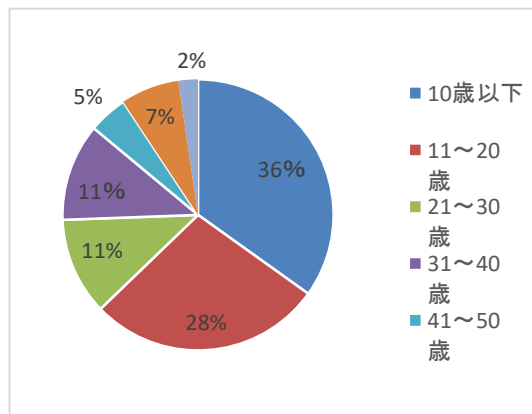
来たい	42
来たくない	1



- スタンプなどがあるから。弟達も水遊びができるから。
- 今日は水遊びメインだったけど、館内も子供が沢山遊べそうなところだったので、次は館内をメインにゆっくり来ます。
- 遊びながら勉強になり子供にとって良い環境であるので。楽しめるから。
- とても楽しいから。
- イベントが時々あるので、それにあわせて来るようにしています。
- 1回で十分楽しめました。次に来て再発見できそうなことはないような気がします。他にも行ってみたい所(同じような場所)がありそうなので、行ってない所に行きます。
- 水に関するイベントを盛んにしてほしい。(周知も要工夫)

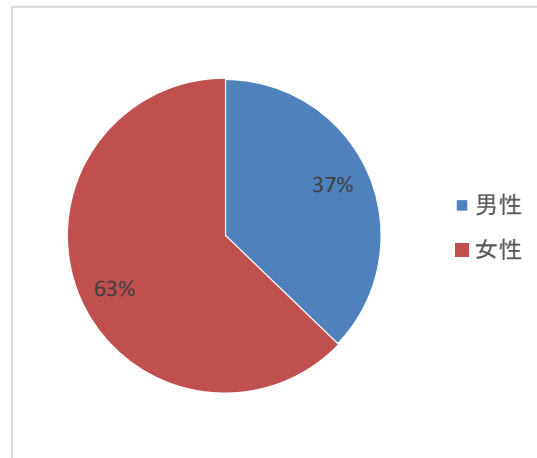
問8 年齢を教えてください。

10歳以下	15
11～20歳	12
21～30歳	5
31～40歳	5
41～50歳	2
51～60歳	3
61歳以上	1



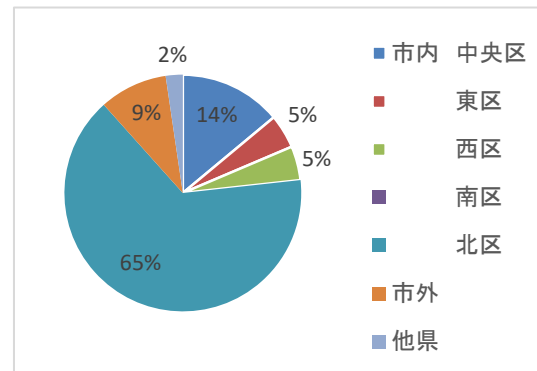
問9 性別を教えてください。

男性	16
女性	27



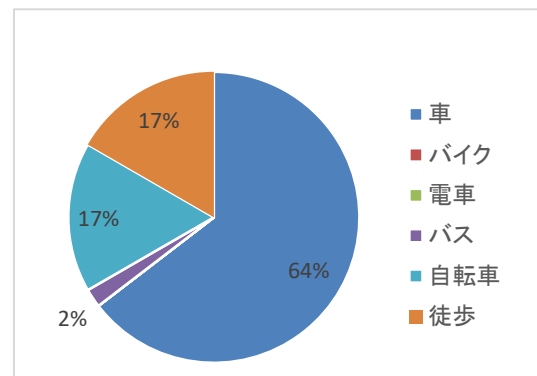
問10 住んでいる場所を教えてください。

市内 中央区	6
東区	2
西区	2
南区	0
北区	28
市外	4
他県	1



問11 来館方法を教えてください。

車	31
バイク	0
電車	0
バス	1
自転車	8
徒歩	8



問12 その他、ご意見ご要望などありましたら、お聞かせください。

- 楽しい。とても楽しかった(3)
- いつも様々なイベントをありがとうございます。水や科学に関する実験など楽しみながら学べるものがたくさんあって、楽しみで来ています。子供にとっては“遊べる場所”のようで、親としては遊びつつ、少し学んでもらえたら嬉しいと思っています。
- 子供連れで来るには、とても楽しそうな所です。子供達が安全で水遊びできる環境を続けて下さい。科学実験も楽しかったです。できるだけ多くの小学生に経験させて、科学の楽しさを伝えてほしいです。
- 1日の使用水量224L→218Lを目指す理由と、どんな取組みが優先度が高いかをもっと前面に出してほしい。
- 地下水の勉強で(一緒に来館した)2年生も知っているから楽しかった。
- 水の科学館大好きです。

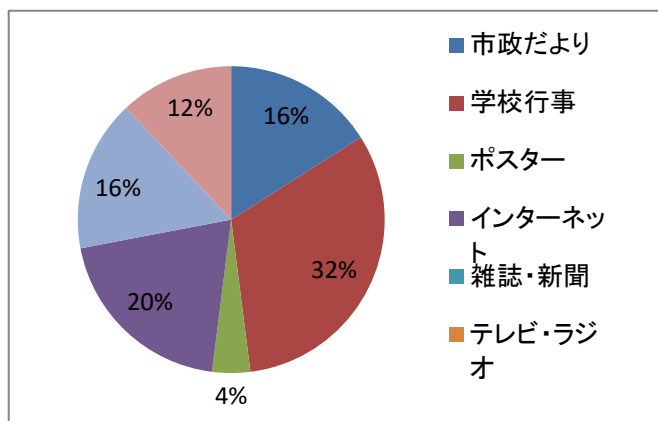
利用者アンケート調査結果

(団 体)

熊本市水の科学館

問1 水の科学館を何で知りましたか？(※複数回答可)

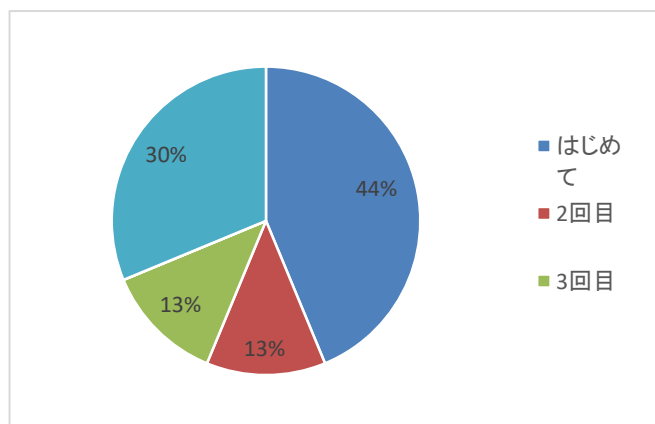
市政だより	4
学校行事	8
ポスター	1
インターネット	5
雑誌・新聞	0
テレビ・ラジオ	0
公園に来た時	4
その他	3



- 保育園行事で毎年利用させて頂いているので。
- 前任校で活用したことがあるため。

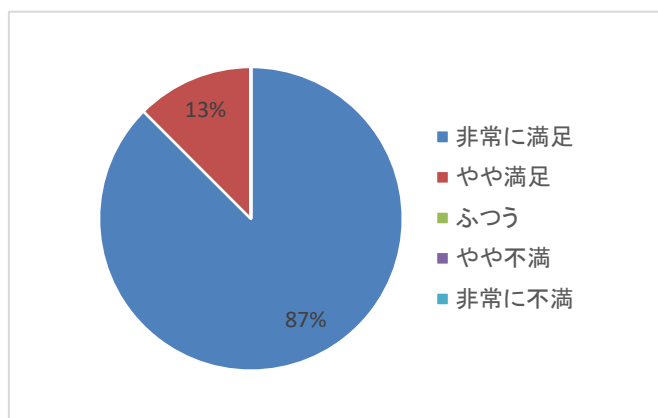
問2 団体でのご利用ははじめてですか？

はじめて	7
2回目	2
3回目	2
4回目	0
5回以上	5



問3 館内見学案内の説明はいかがでしたか？

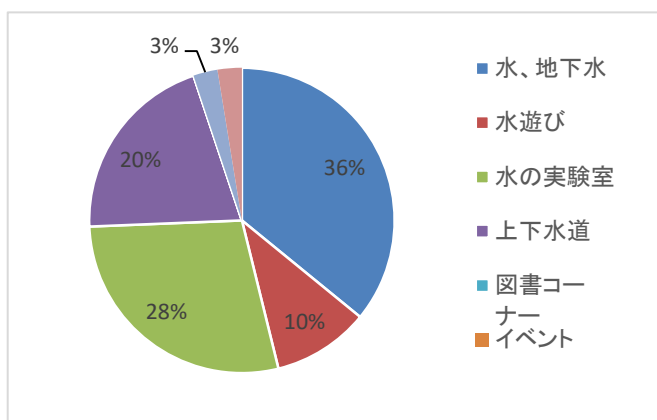
非常に満足	14
やや満足	2
ふつう	0
やや不満	0
非常に不満	0



- とてもわかりやすかったです。「人が落ちたらどうなるか。」などの質問にも答えていただき、ありがとうございました。ボール投げもできて、楽しそうでした。
- 子供の立場(目線)でわかりやすく説明していただきました。
- 展示・実験が面白かった。スタッフがとても親切だった。
- 3つのグループに各々職員の方がついてくださり、説明も丁寧で大変分かりやすかったです。展示物、品も工夫しており、児童の興味をひくものだったと思います。
- 社会科の学習にそった内容が多い。又、発展させたり、考えたりすることができる。
- 初めての見学で、水の大切さの勉強ができました。
- 初めて利用する子供が多かったので、詳しく説明をして頂き、関心が高まったように思う。
- 映像がはっきり映っていなかったのが気になった。
- 館内見学案内がとても分かりやすく、低学年の子供達も理解することができた様です。

問4 来館の目的は何ですか？(※複数回答可)

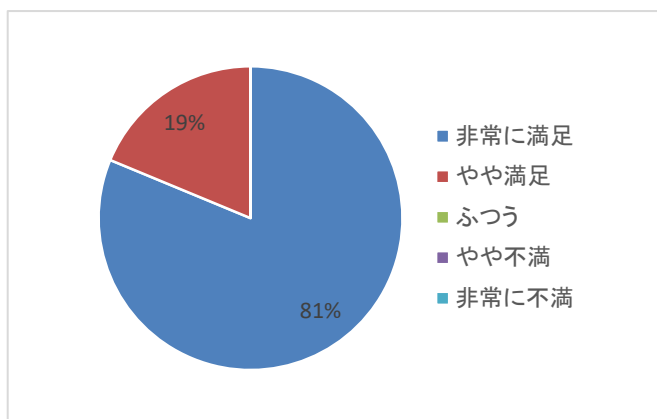
水、地下水	14
水遊び	4
水の実験室	11
上下水道	8
図書コーナー	0
イベント	0
調査、研究	1
その他	1



- 院外活動。

問5 実験室の説明及び実験内容はいかがでしたか？

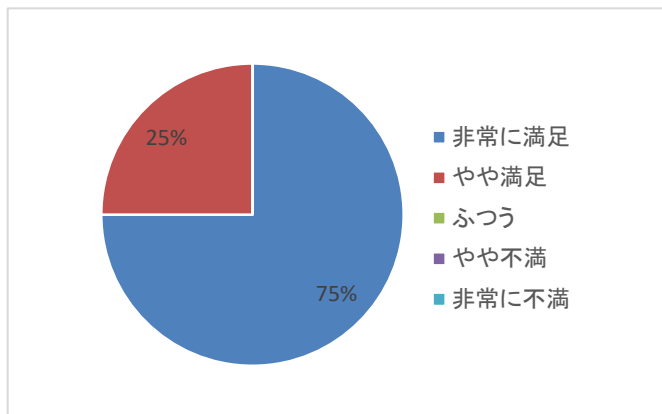
非常に満足	13
やや満足	3
ふつう	0
やや不満	0
非常に不満	0



- クイズ形式で、とても楽しめました。
- 時間が不足しました。
- 大変楽しく、説明も分かりやすかったです。
- もう少し時間があればよかったです。
- 保育園児にもわかりやすく、楽しんで実験ができた。
- 子供達が楽しんでいました。
- 説明や実演をとっても興味深く拝見しました。子供達も実験に夢中になっていました。実験の説明も分かりやすかったです。

問6 展示物、施設設備等はいかがでしたか？

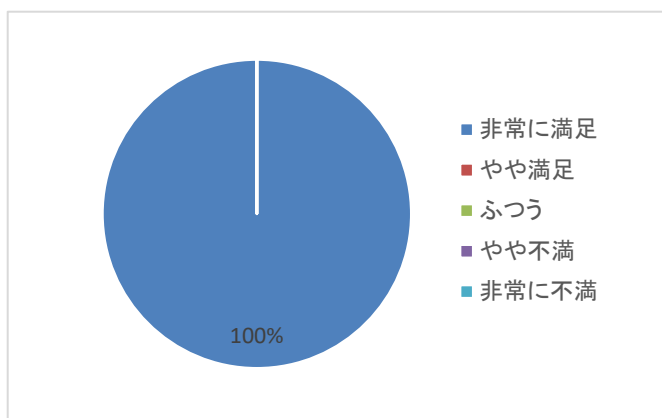
非常に満足	12
やや満足	4
ふつう	0
やや不満	0
非常に不満	0



- 展示物、品も工夫しており、児童の興味をひくものだったと思います。
- もう少し、ゆっくり見られるよかったです。
- 時間が短い中、あそびながら学んでいた。ボール遊びに夢中になり、他のお客様にご迷惑をかけてしまい申し訳なかったです。
- 新しいビデオ等があって、楽しめました。

問7 職員の対応はいかがでしたか？

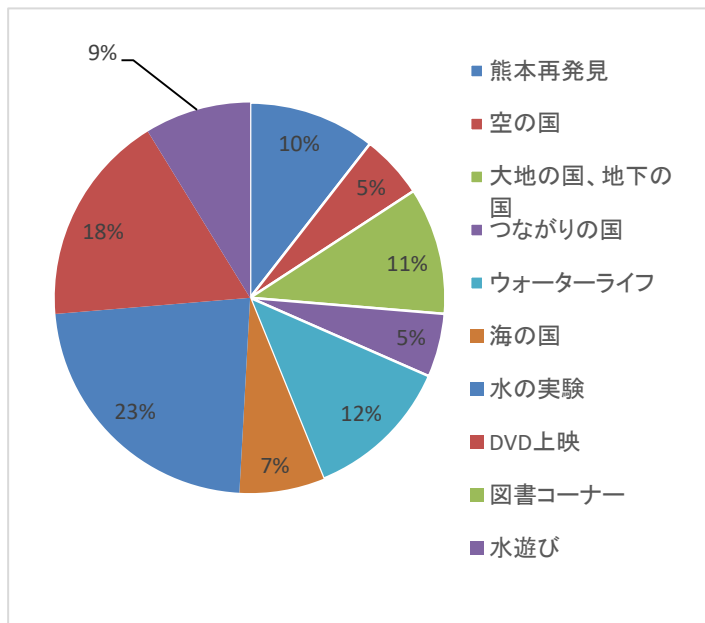
非常に満足	16
やや満足	0
ふつう	0
やや不満	0
非常に不満	0



- 子供にわかりやすい対応です。スケジュールの変更にも対応していただきました。
- とても親切に対応していただきました。
- 感じが良かったです。
- 笑顔での説明、対応を嬉しく思いました。臨機応変な対応に感謝します。時間がおしまいご迷惑をおかけしました。また、お弁当の場所もありがとうございました。
- 小さな子供の対応にありがとうございました。
- 丁寧に対応して頂き助かりました。
- 雨天時、水あそびができない時の制作なども考えて下さり、とても助かりました。

問8 水の科学館で良かったものは何ですか？（※複数回答可）

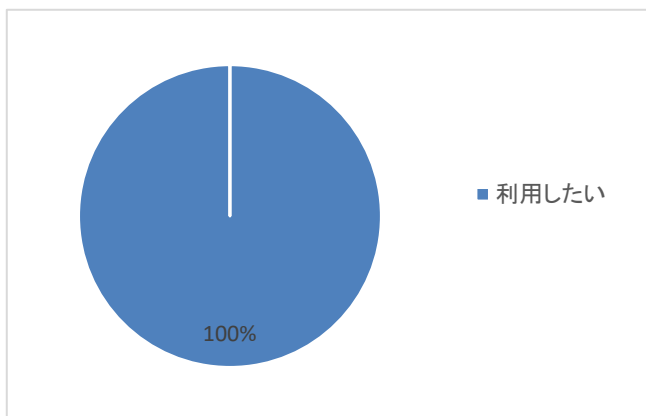
熊本再発見	6
空の国	3
大地の国、地下の国	6
つながりの国	3
ウォーターライフ	7
海の国	4
水の実験	13
DVD上映	10
図書コーナー	0
水遊び	5
イベント	0
特になし	0
その他	0



- 水の飲み比べをしてみて楽しかったです。子供達が全員「こっちの水がいい。」と答えられていたのにちょっとびっくりしました。

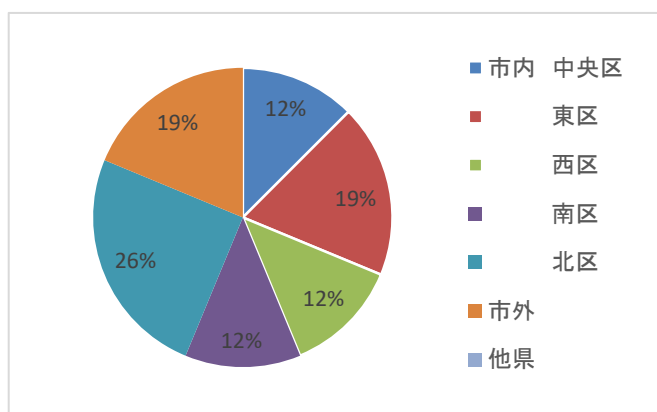
問9 また団体見学で利用したいと思いますか？

利用したい	16
利用したくない	0



問10 団体の住所を教えてください。

市内 中央区	2
東区	3
西区	2
南区	2
北区	4
市外	3
他県	0



問11 その他、ご意見ご要望などありましたら、お聞かせください。

- 快く声をかけてくださったりと、職員の方の対応が有難かったです。子供達も大喜びでした。マスコットも出てきてくださり、とても楽しかったようでした。特に後藤さん、お世話になりました。ありがとうございました。
- 本日は丁寧な対応ありがとうございました。子供達も学習したことを実際に、見たり聞いたりできたので、大満足でした。今後の学習に生かしていきたいと思います。
- お世話になりました。ありがとうございました。
- 親切、丁寧な対応、ありがとうございました。また、来年もよろしくお願いします。
- 子供達は水の科学館で説明やDVD、展示物、実験など、とても楽しかったという感想を持った児童がたくさんいました。本日は有難うございました。事後学習として、子供達はこれから新聞にまとめていきます。
- 毎年利用させて頂いています。子供達も楽しみのひとつの行事で、今回は雨が降ったりやんだりでしたが、水の科学館内をわかりやすく説明して頂いたので、水遊びの時間は雨の為、短くしたのですが、とても楽しく参加することができました。
- 社会で学習したことの体験、講話等、学習したことをより深めることができました。
- 毎年おじゃましていますが、ビデオや展示物など新しいものもあり、とても楽しく過ごさせてもらっています。今後ともよろしく願い致します。