

令和3年度  
第1回利用者アンケート調査結果

令和3年7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、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 ・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 ・団体見学のお客さまにアンケート用紙を配付。館内見学後、記入していただき、受付に提出。

## 3 調査期間

令和3年7月1日～令和3年7月29日

## 4 調査総数 81件

## 5 調査内容

顧客満足度調査

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	水の科学館をどれくらいの頻度でご利用されますか	単一
問3	今回はどなたと来られましたか	単一
問4	来館の目的は何ですか	複数
問5	水の科学館で良かったものは何ですか	複数
問6	職員の対応はいかがでしたか	単一
問7	お客様ご自身についてお尋ねいたします [年齢・性別・住所・交通手段]	単一
問8	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

今年度第1回目のアンケート調査は、顧客満足度に関する調査について7月1日から7月29日の間で実施しました。調査総数としては、団体から27件、個人から54件で計81件の回答がありました。

それによると、水の科学館で良かったものを尋ねる質問には、今回も展示フロアのすべてのエリアが選ばれ、また、水の実験室等で行う実験やDVD上映についても昨年同様良かったものの選択肢として選ばれていました。一方、今年度の水遊びについては、その割合を大きく落としていました。新型コロナウイルス感染症の状況から昨年度より水遊びの開始期間が一ヶ月以上遅くなり、開始後も7日間で再度臨時休館となるなど、利用期間が短くなったことが大きく影響したと考えられます。

職員の対応への質問に対しては、「非常に満足」が昨年度より増加し、「ほぼ満足」との合計が全体の大部分を占めるとともに「不満」との回答はありませんでした。

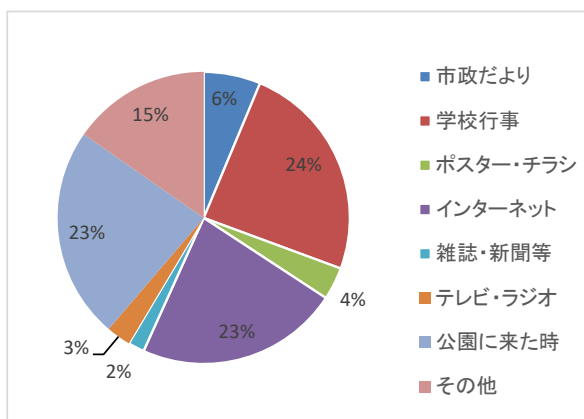
今年度も新型コロナウイルス感染症の影響により臨時休館が長く続き、開館できた期間も安心・安全な運営を第一に、施設利用の一部停止や制限、イベントの見直し、縮小など本来の運営には及ばないものでしたが、回答者のご意見では、いずれも肯定的な評価内容のものでした。

制約等も多い中での管理運営ではありますが、イベントの企画や団体見学での対応などで創意工夫に努めたことが評価されたものと考えます。

今後もお客様の声をしっかりと聴きながら科学館の魅力アップを図り、さらに満足いただけるよう努めて参ります。

**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	7
学校行事	27
ポスター・チラシ	4
インターネット	25
雑誌・新聞等	2
テレビ・ラジオ	3
公園に来た時	26
その他	17

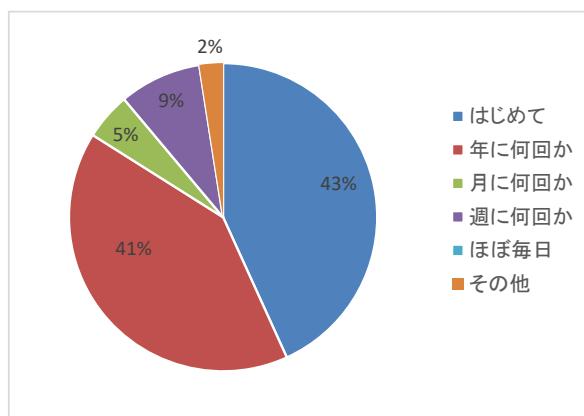


**【その他 内訳】**

- 利用したことがある(5)
- 以前から知っていた(2)
- 知人(友達・家族)から聞いた(4)
- 近所
- 保育園行事(1)
- 内容の記載なし(4)

**問2 水の科学館をどれくらいの頻度でご利用されますか？**

はじめて	35
年に何回か	33
月に何回か	4
週に何回か	7
ほぼ毎日	0
その他	2



**【その他】**

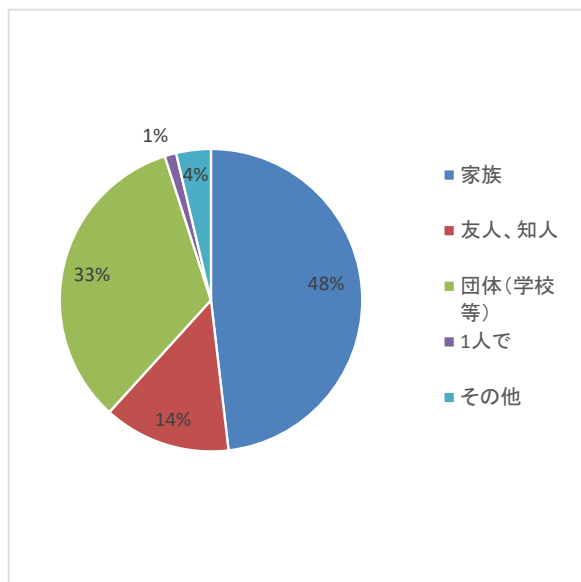
- 数年に1回(2)

**問3** 今回はどなたと来られましたか？

家族	39
友人、知人	11
団体(学校等)	27
1人で	1
その他	3

**【その他】**

- ・修学旅行の班行動(3)

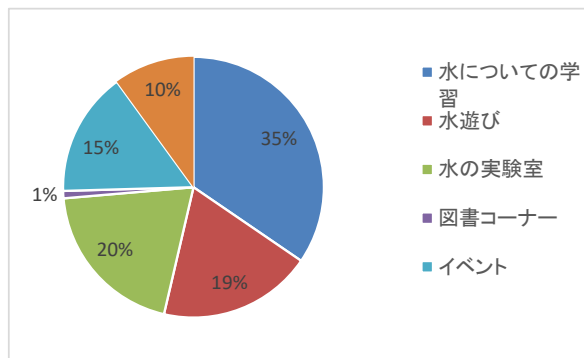


**問4** 来館の目的は何ですか？(※複数回答可)

水についての学習	38
水遊び	21
水の実験室	22
図書コーナー	1
イベント	17
その他	11

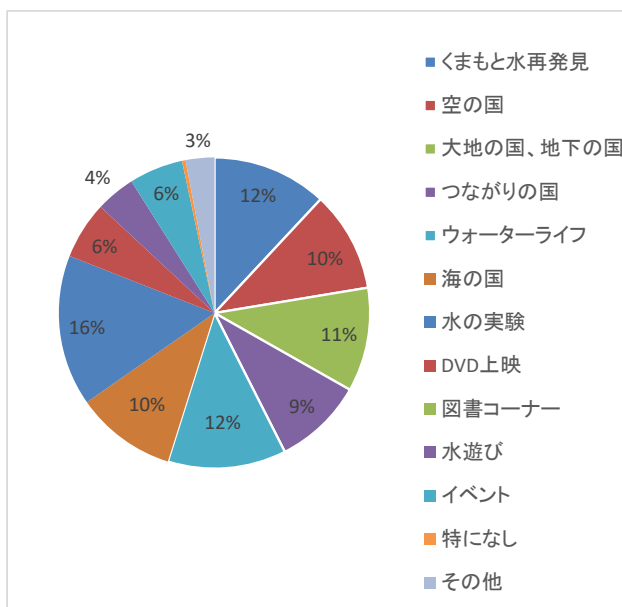
**【その他 内訳】**

- ・ 展示物を見る
- ・ 園外保育の下見(2)
- ・ 公園のながれで(3)
- ・ クイズラリー
- ・ 内容の記載なし(4)



問5 水の科学館で良かったものは何ですか？(※複数回答可)

くまもと水再発見	32
空の国	28
大地の国、地下の国	29
つながりの国	25
ウォーターライフ	33
海の国	28
水の実験	42
DVD上映	16
図書コーナー	0
水遊び	11
イベント	15
特になし	1
その他	8



【イベントの内容】

- スタンプやクイズラリー
- クイズラリー(4)
- 実験《夏の限定イベント・ミニ実験教室》(3)
- クイズ
- 夏の限定イベント(3)
- むりえ《夏の限定イベント》
- 内容の記載なし(2)

【その他 内容】

- 説明
- クイズラリー(5)
- クイズラリーとスタンプ
- スタンプラリー《夏の限定イベント》

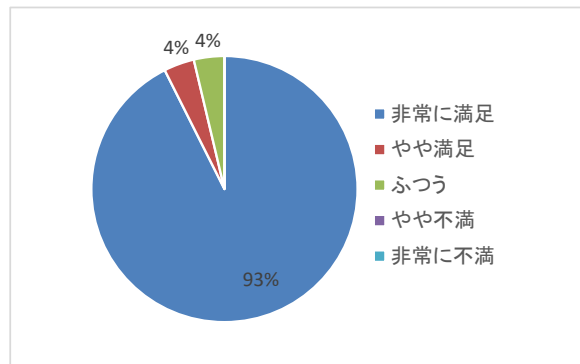
【回答についての具体的なコメント】

- 熊本の水について写真やアニメーションを使って、具体的に分かりやすく学習できました。○×クイズで復習ができて良かったです
- 熊本の水の歴史がよくわかりました
- 係の方のお話がとてもわかりやすく、子どもたちもよく聞いていました。実験もワクワクするもので楽しかったです
- 小さい子にもわかりやすく水の大切さがわかったと思います。実験もとても興味を持って楽しんでいました。子どもたちも、おもしろい!楽しい!を連発していました
- 熊本の地下水について実験をとおして分かりやすく伝えてくださり、ありがとうございました
- 水の実験を楽しそうに聞いて、喜んでいました
- 係の方のお話
- 子どもも大人も楽しくあそべるので良いと思いました
- 子どもが見て、触れて楽しく学べるコーナーがあって良かった
- わかりやすいDVDでした

- すぐろくを楽しみながら、水の勉強ができた
- クイズラリーとスタンプは子ども達が大喜びでした。たのしそうにしていました
- 昨日の作品は家では難しかったけど、今日の作品なら家でもできそうなので家でやってみます《夏の限定イベント・ミニ実験教室》
- ろ紙とペンを使って楽しめました《夏の限定イベント・ミニ実験教室》
- 水に関することがたくさんあり、勉強になった。クイズなどで学べるのが良い

## 問6 職員の対応はいかがでしたか？

非常に満足	75
やや満足	3
ふつう	3
やや不満	0
非常に不満	0

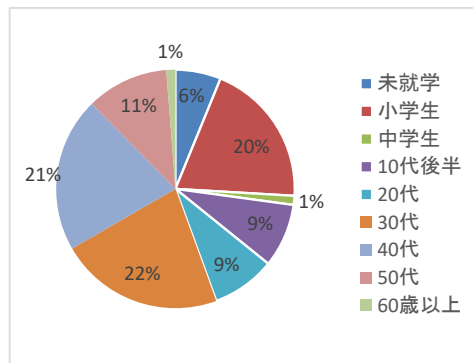


- 消毒や検温、車イスの準備等丁寧に対応していただきました。ありがとうございました
- ありがとうございました(5)
- 子どもたちの反応を見ながら話を進めて頂けたことで、子ども達もわかりやすかったと思います。視聴後の〇×クイズはふりかえりになり勉強になりました
- とても説明がわかりやすかったです。お世話になりました
- わかりやすくお話しして頂きありがとうございました
- とても丁寧に対応して頂いて嬉しく思いました。本当にありがとうございました
- 子どもたちへの対応が良かった
- 具体的なお話に、とけこんで楽しんでいたように思います。ありがとうございました
- 子どもたちの声に1つ1つ説明をしていただきました
- ていねいな説明がよかったです。(話す速さや間、プレゼンなど)
- 本日は大変お世話になりました
- 実際に園児が来たときのことを教えてくれてありがとうございました
- とても対応がよかったです。わかりやすい説明ありがとうございました(受付のお姉さん)
- 笑顔での対応ですごく気持ちよく利用が出来た
- 丁寧な説明
- 実験とても楽しかったです
- 親切に教えていただけだったので、満足しました
- コロナ対策をしていて、安心して優しく接してくれた

## 問7 お客様ご自身についてお尋ねいたします

### 【年齢】

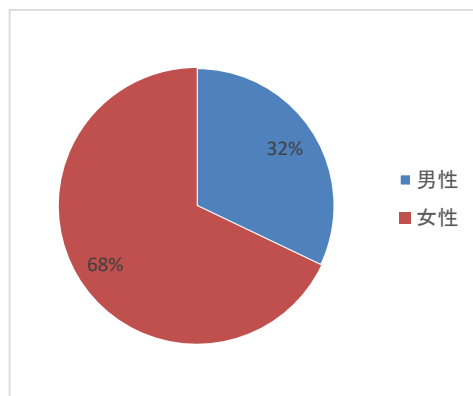
未就学	5
小学生	16
中学生	1
10代後半	7
20代	7
30代	18
40代	17
50代	9
60歳以上	1



※小学1年(2)・小学2年(2)・小学3年(6)  
 小学4年(2)・小学5年(1)・小学6年(2)・記載なし(1)  
 中学1年(1)

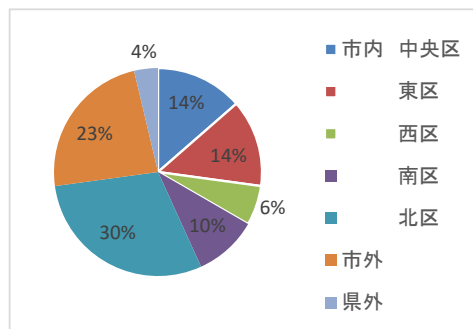
### 【性別】

男性	26
女性	55



### 【住所】

市内 中央区	11
東区	11
西区	5
南区	8
北区	24
市外	19
県外	3



※市外 合志市(9)・菊池市(4)・南阿蘇村(2)・山鹿市(1)・  
 宇土市(1)・西原村(1)・記載なし(1)

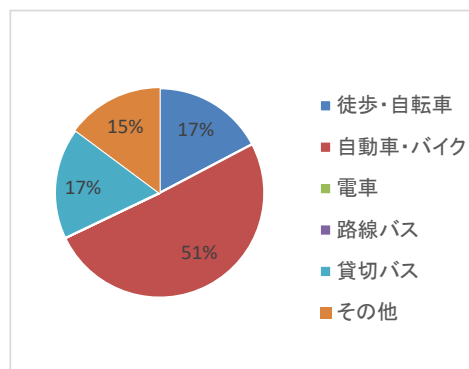
※県外 東京都(3)



### 【交通手段】

徒歩・自転車	14
自動車・バイク	41
電車	0
路線バス	0
貸切バス	14
その他	12

※その他 タクシー(7)・保育園バス(3)・記載なし(2)



### 問8 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。

- 本日はご多用の中、学習する機会をいただき、ありがとうございました。今後もよろしくお願ひします
- コロナ禍で中池などで遊んだりできなかつたのは残念でしたが、水の実験などをさせて頂き、有意義な学習となりました。ありがとうございました
- 水遊び目的でたずねましたが、実験が楽しかつたようです。また来たいと思います
- 実験が楽しかつたです
- 水遊びが出来るようになるといいですね。また来ます
- 熊本市に生きてほこりにおもいます(2)
- 今回、水遊びができなくて残念でしたが、クイズやスタンプラリーがあつて楽しんでいたので良かつたです。ありがとうございました
- 子どもが水遊びを楽しみにしていました
- とてもわかりやすく学習することができました。自由研究も楽しくとりくめそうです。ありがとうございました
- ぬりえが上手にできてよかつたです(楽しかつたです)
- スタンプラリーやぬりえが楽しかつたです
- ぬりえやスタンプが楽しかつたです
- スタンプラリー・ぬりえ・クイズが楽しかつたです

※調査結果の比は、小数点以下第1位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。