

報告事項ケ

山陰海岸学習館の来館者満足度調査の結果について

山陰海岸学習館の来館者満足度調査の結果について、別紙のとおり報告します。

平成19年12月21日

鳥取県教育委員会教育長 中 永 廣 樹

# 山陰海岸学習館の来館者満足度調査の結果について

## 1 調査の目的

来館者のプロフィール、満足度を把握し、今後の学習館の展示、事業の企画やサービスの改善に活かす。

## 2 調査の方法

### (1) 調査期間

平成19年8月10日(金)から11月30日(金)

### (2) 実施対象及び回収方法

別紙調査票を配布し退館時に回収した。  
記入は自記入式で実施した。

### (3) 調査項目

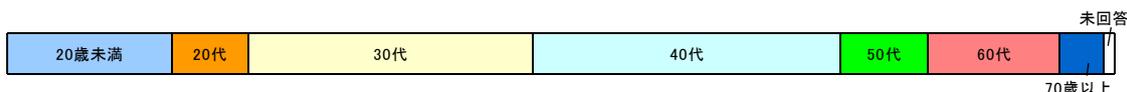
来館者のプロフィール、項目別及び全体の満足度、意見・要望 など

## 3 調査結果

回収数=101人

### (1)来館者のプロフィール

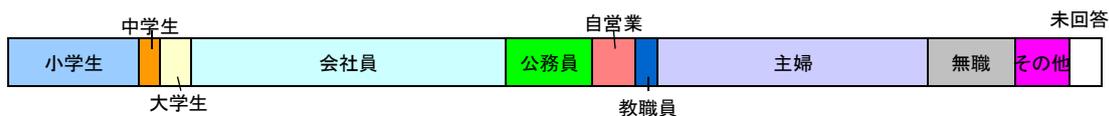
#### 【 年齢 】



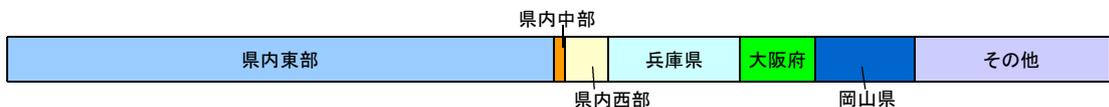
#### 【 性別 】



#### 【 職業 】



#### 【 住所 】



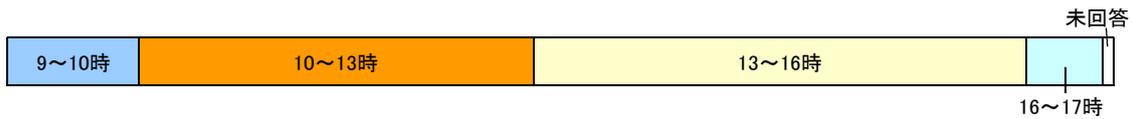
#### 【 来館の主な交通手段 】



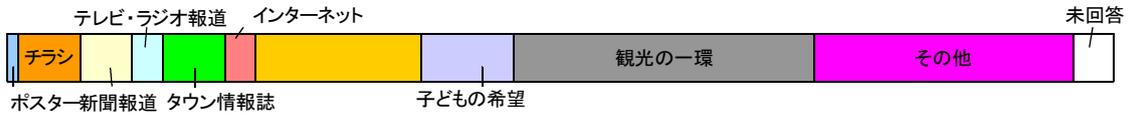
#### 【 来館回数 】



【 入館時間 】



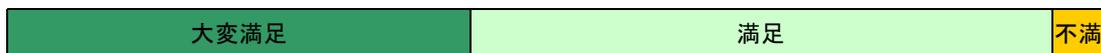
【 来館の主なきっかけ 】



(2)来館者の満足度

①全体の満足度

・入館者の95%が「大変満足」又は「満足」と回答



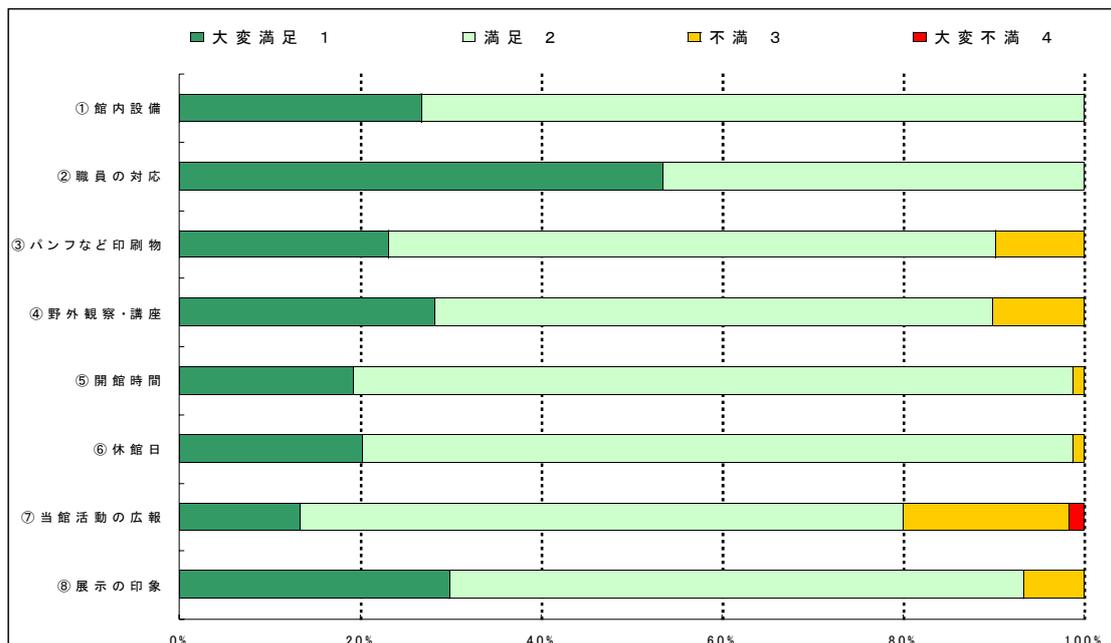
②項目別の満足度

A 満足度の高いもの（「大変満足」「満足」を単純集計した割合の高いもの）は次のとおり

順位	項目	割合 (%)
1	② 職員の対応	100
2	① 館内設備	100
3	⑤ 開館時間	99

B 満足度の低いもの（「大変不満」「不満」を単純集計した割合の低いもの）は次のとおり

順位	項目	割合 (%)
1	⑦当館活動の広報	20
2	④野外観察会・自然講座	10
3	③パンフレットなど印刷物	9



### ③再来館の希望

・来館者の78%が「ぜひ来たい」又は「できたら来たい」と回答



### ④ 当館への意見

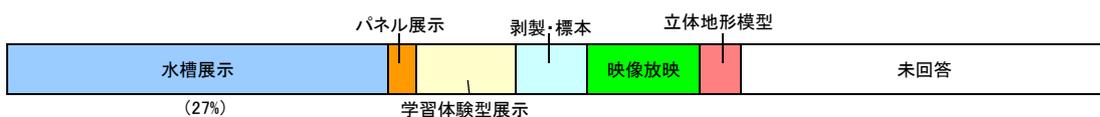
主 な 意 見	件数
・大きな水槽にして展示生物をもっと増やしてほしい	6件
・水槽の生物の名前をもっと提示してほしい	3件
・子どもの疑問にすぐ解説してもらえてよかった	2件

## (3) 要 望

### ① 山陰海岸（浦富海岸）のどんなことを知りたいか



### ② 当館の展示に対する要望



## 山陰海岸学習館 お客様満足度調査

### ご来館の皆様

山陰海岸学習館にご来館いただきまして、ありがとうございます。

山陰海岸学習館では、子どもから大人まで、ご来館の皆様楽しく・気持ちよくご利用いただけるよう、サービス向上に努力しております。

これからも、より多くの方にご満足いただくために、皆様から感じたままのご意見やご希望などをお聞かせいただき、今後のサービスや展示などの活動に取り入れていきたいと考えております。

なお、このアンケートは個人を特定する内容は含まれておらず、他の目的に使用することはありませんので、調査の目的を十分ご理解いただき、皆様のご協力をお願いいたします。

山陰海岸学習館

記入日：平成 19 年 月 日（ 曜日）

### 《1》あなたのこと(お客様のプロフィール)を教えてください。

下のそれぞれの質問で、あてはまる答えを1つだけ選び、数字を○で囲んでください。

(恐れ入りますが、裏の質問項目にもご記入をお願いします。)

<b>① 年齢は</b>	1: 20歳未満    2: 20代    3: 30代    4: 40代    5: 50代    6: 60代    7: 70歳以上
<b>② 性別は</b>	1: 男性    2: 女性
<b>③ 職業は</b>	1: 小学生    2: 中学生    3: 高校生    4: 大学生(短大・専門学生含む)    5: 会社員 6: 公務員    7: 自営業    8: 教職員    9: 主婦    10: 無職    11: その他(    )
<b>④ お住まいは</b>	1: 県内東部    2: 県内中部    3: 県内西部    4: 兵庫県    5: 大阪府 6: 島根県    7: 岡山県    8: その他(    )
<b>⑤ 来館の主な交通手段は</b>	1: 自家用車    2: 路線バス    3: 貸切バス    4: JR    5: 自転車・バイク 6: 徒歩    7: タクシー    8: その他(    )
<b>⑥ 当館は何回目ですか</b>	1: はじめて    2: 2回    3: 3～5回    4: 6～9回    5: 10回以上
<b>⑦ 本日入館された時間は</b>	1: 9～10時    2: 10～13時    3: 13～16時    4: 16～17時    5: 17時～
<b>⑧ 来館の主なきっかけは</b>	1: ポスター(場所:    )    2: チラシ(場所:    ) 3: 新聞報道    4: テレビ・ラジオ報道    5: タウン情報・広報誌 6: インターネット    7: 友人・知人から    8: 子どもの希望 9: 観光の一環    10: その他(    )

**【ウラ面に続きます】**

<b>《2》 山陰海岸学習館を利用して、あなたは満足されましたか？</b> 次のそれぞれの質問で、あなたが満足と感じたか、不満足と感じたかをお答えください。 1～20の質問に対して、「大変満足」「満足」「不満」「大変不満」のどれか1つだけを選び、記入例にしたがって、右側の回答欄にある1～4の数字を○で囲んでください。 <u>※答えられない質問は、記入する必要はありません。</u> 記入例 ①(館内設備)について「満足の場合」 <input type="radio"/> ②    1 <input type="radio"/> ③    4		表・裏の質問に答えてから、 <b>アンケート回収箱</b> にお入れください。			
		大 変 満 足	満 足	不 満	大 変 不 満
① 館内設備 : トイレ、休憩場所		1	2	3	4
② 職員の対応 : 電話、受付、専門職員		1	2	3	4
③ パンフレットなどの印刷物 : 置いてある場所、デザイン、わかりやすさ		1	2	3	4
④ 野外観察会、自然講座 : 内容、時期、回数、お知らせ		1	2	3	4
⑤ 開館時間 : 9時～17時(7～8月の土曜日は18時まで開館)		1	2	3	4
⑥ 休館日 : 月曜日・国民の祝日の翌日(7/20～8/31の間は休館日なし)、年末年始		1	2	3	4
⑦ 当館の活動の広報(ホームページ、ポスター、チラシ等) : 知っている、見たことがある、わかりやすさ		1	2	3	4
⑧ 展示をご覧になった印象 : 内容、並べ方、解説パネル ※展示で気づかれたことをお書きください。		1	2	3	4
⑨ 全体の満足度 : とても楽しかった、友人や仲間に来館をすすめたい		1	2	3	4
⑩ もう一度来たいですか : 1.ぜひ来たい 2.できたら来たい 3.あまり来たくない 4.もう来ない		1	2	3	4
当館へのご意見などを、 ご自由にお書きください。					

<b>《3》 あなたの要望をお聞かせください。</b> 下のそれぞれの質問で、あてはまるものをいくつでも選び、数字を○で囲んでください。	
① 山陰海岸国立公園(浦富海岸)のどんなことを知りたいですか	1:魚などの生物    2:植物    3:地形・地質    4:歴史    5:文化 6:風景    7:レジャー    8:その他(    )
② 当館にどんな展示があればいいと思いますか	1:水槽の展示    2:パネルの展示    3:採取物を調べる学習体験型展示 4:剥製・標本の展示    5:映像放映    6:山陰海岸等立体地形模型 7:その他(    )

【ご協力ありがとうございました】