

報告事項 ス

鳥取県立博物館 来館者満足度調査の結果について

鳥取県立博物館 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10月12日

鳥取県教育委員会教育長 中 永 廣 樹

鳥取県立博物館 来館者満足度調査の結果について

1 調査の目的

来館者の皆様に楽しく気持ちよくご利用いただけるようアンケート調査を行い、今後のサービスや展示などの活動に生かす。

2 調査の方法

(1) 調査期間

来館者が比較的多い企画展「挑戦者たち」が開催された7月14日(土)から8月26日(日)の44日間で実施した。

(2) 実施対象及び回収方法

来館者のうち、小学生以上を対象に本館受付で調査票を配布し、退館時に受付付近に設置した回収箱に投入していただく形で行った。
記入は自記入式で実施した。

(3) 調査項目

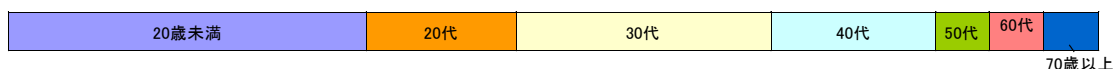
来館者のプロフィール、全体の満足度、項目別満足度、当館への意見・期待

3 アンケート結果の概要

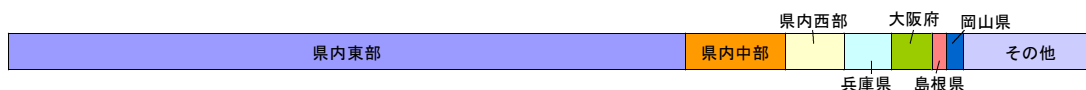
期間中の入館者数は12,761人、回収数は816人であった。

(1) 来館者のプロフィール

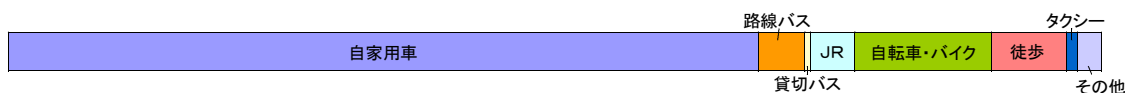
【 来館者の年齢 】



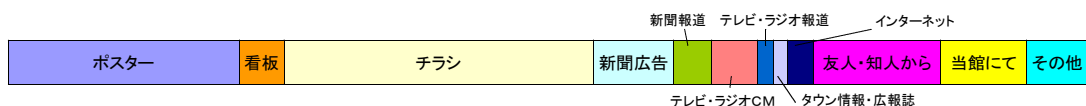
【 来館者の住所 】



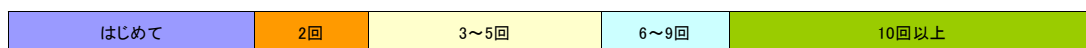
【 来館の交通手段 】



【 来館の主なきっかけ 】



【 来館回数 】



(2) 満足度

① 全体の満足度

入館者全体の94.3%が博物館全体の満足度について「大変満足」「満足」と回答されており、高い評価を受けた。



② 項目別満足度

施設設備、展示、利用者サービス、運営等17の設問について満足度調査を実施した。選択肢を「大変満足」「満足」「不満」「大変不満」の4段階評価とした。

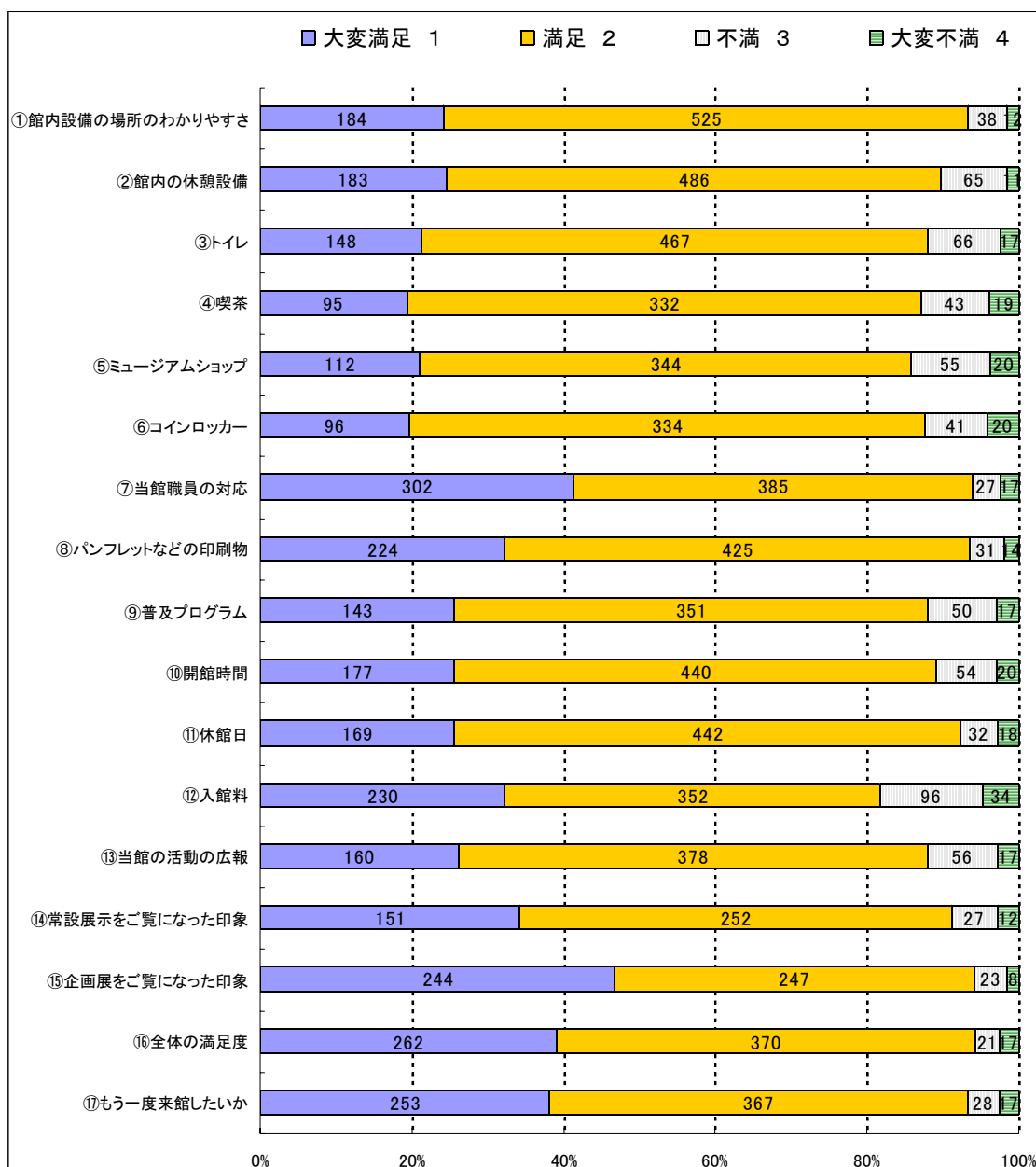
A 満足度の高いもの（「大変満足」「満足」を単純集計したもの）を順に見ると次のとおりであった

| | | |
|---|-----------------|---------|
| 1 | ⑮企画展をご覧になった印象 | (94.1%) |
| 2 | ⑦当館職員の対応 | (94.0%) |
| 3 | ⑧パンフレットなどの印刷物 | (93.5%) |
| 4 | ①館内設備の場所のわかりやすさ | (93.4%) |
| 5 | ⑪休館日 | (92.4%) |

また、博物館の開館時間、休館日については9割以上のかたが、現在の運営状況に満足されていることがわかった。

B 満足度の低いもの（「大変不満」「不満」を単純集計したもの）は次のとおりであった。

| | | |
|---|-------------|---------|
| 1 | ⑫入館料 | (18.3%) |
| 2 | ⑤ミュージアムショップ | (14.1%) |
| 3 | ④喫茶 | (12.7%) |
| 4 | ⑥コインロッカー | (12.4%) |
| 5 | ⑨普及プログラム | (11.9%) |



(3) 当館への意見等
今回のアンケートに寄せられた声の中で多かったもの。

| 項目 | 意見等 | 件数 |
|------|---|--------------------------|
| 企画展 | <ul style="list-style-type: none">・大きな剥製は迫力があつた・よかつた・子供から大人まで参加体験できたよかつた・わかりやすい説明だつた | 41件 31件 26件 21件 |
| 常設展 | <ul style="list-style-type: none">・タッチングコーナーがよかつた・GoGo探検隊がおもしろかつた・すごい立派な収集物がある | 25件 14件 11件 |
| 運営全体 | <ul style="list-style-type: none">・駐車場が少ない、もっと増やしてほしい・大人800円は高い | 27件 12件 |

鳥取県立博物館 お客様満足度調査

ご来館の皆様

鳥取県立博物館にご来館いただきまして、ありがとうございます。

鳥取県立博物館では、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。

鳥取県立博物館

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。(⑨を除く。)

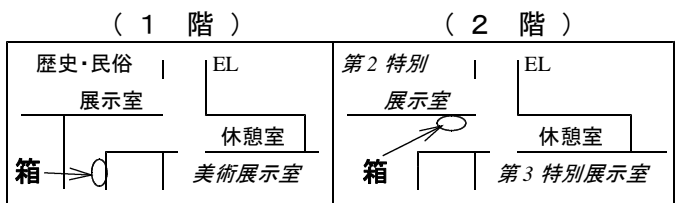
(恐れ入りますが、裏の質問項目にもご記入をお願いします。)

| | |
|---|--|
| ① 年齢は | 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 |
| ② 性別は | 1: 男性 2: 女性 |
| ③ 職業は | 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() |
| ④ お住まいは | 1: 県内東部 2: 県内中部 3: 県内西部 4: 兵庫県 5: 大阪府 6: 鳥根県 7: 岡山県 8: その他() |
| ⑤ 来館の主な交通手段は | 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() |
| ⑥ 当館は何回目ですか | 1: はじめて 2: 2回 3: 3~5回 4: 6~9回 5: 10回以上 |
| ⑦ 本日入館された時間は | 1: 9~10時 2: 10~13時 3: 13~16時 4: 16~17時 5: 17時~ |
| ⑧ 本日も覧になった展示は | 1: 常設展示のみ 2: 企画展のみ 3: 両方 4: 見なかった |
| ⑨ この度の企画展を何で知りましたか(複数回答可) (企画展をご覧になった方のみ記入してください。) | 1: ポスター(場所:) 2: 看板(場所:) 3: チラシ(場所:) 4: 新聞広告 5: 新聞報道 6: テレビ・ラジオ CM 7: テレビ・ラジオ報道 8: タウン情報・広報誌 9: インターネット 10: 友人・知人から 11: 当館にて 12: その他() |
| ⑩ 興味のある分野は | 1: 地学・生物 2: 歴史・民俗 3: 美術 |

※質問は表・裏の両面にあります。

アンケート回収箱は、1階は美術展示室から出たとこ、2階は第2特別展示室と第3特別展示室の間に置いてありますので、記入された後にそのままお入れください。

【ウラ面に続きます】



鳥取県立博物館「お客様満足度調査」にご協力をお願いします。

| 《2》 鳥取県立博物館を利用して、あなたは満足されましたか？ 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 ②(館内の休憩設備)について「満足の場合」 <input type="text" value="2"/> 1 <input checked="" type="text" value="2"/> 3 4 | | 表・裏の質問に答えてから、 アンケート回収箱 (場所は表面参照)にお入れください。 | | | |
|---|--|---|-----|-----|---------|
| | | 大 変 満 足 | 満 足 | 不 満 | 大 変 不 満 |
| ① 館内設備の場所のわかりやすさ | ： 案内板などの表示方法・表示場所 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ② 館内の休憩設備 | ： 箇所数、いすの数、気持ち良さ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ③ トイレ | ： 場所、数、清潔感 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ④ 喫茶 | ： メニューの値段・内容、待ち時間、座席数、営業時間、店の人の態度 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ⑤ ミュージアムショップ | ： 商品の種類・内容・値段・並べ方、広さ、店の人の態度 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ⑥ コインロッカー | ： 場所、数、使いやすさ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ⑦ 当館職員の対応 | ： 電話、受付窓口、チケット係、看視員、喫茶、ショップ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ⑧ 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 |
| ⑨ 普及プログラム(学芸員講座、観察会等) | ： 内容、時期、回数、お知らせ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ⑩ 開館時間 | ： 9時～17時(4～10月の土曜日は19時閉館。入館は閉館30分前まで) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ⑪ 休館日 | ： 月曜日・国民の祝日の翌日(企画展開催中は休館日なし)、年末年始 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ⑫ 入館料 | ： 児童・生徒・学生・70歳以上・障害のある方等は無料、一般・団体料金 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ⑬ 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 |
| ご覧になった展示 についてのみ記 入して下さい。 | ⑭ 常設展示をご覧になった印象 ： 内容、並べ方、解説パネル ※常設展示で気づかれたことをご書ください。 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | ⑮ 企画展をご覧になった印象 ： 内容、並べ方、解説パネル ※企画展で気づかれたことをご書ください。 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ⑯ 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 |
| ⑰ 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・期待することなどを、ご自由にお書きください。 | | | | | |

【ご協力ありがとうございました】