

H19 年度 横須賀美術館 来館者アンケート「自由記載欄」の集計について

1 集計方法

- ①自由記載のため、カテゴリ（属性）を 20 に分類し、生の記述を整理
 - ・20 のカテゴリを『評価系意見』『苦言・苦情系意見』『要望・提言系意見』の 3 つの系列に分けて集計

- ②記述は、キーワードや趣旨が共通のものを同じ意見とした
 - ・複数の人間の判断による差をなくすため、すべて同じ者が判別した

- ③異なる内容の記述があった場合は、複数に分けて個々に集計
 - ・例：所蔵品の質と数にびっくりした。ガラスにマークやラインを入れて確認しやすいようにしてほしい。
は、所蔵品のカテゴリと展示方法のカテゴリに分けて、各カテゴリ毎に整理し、カウントしている。

- ④年度前半と年度後半での比較を実施
 - ・開館直後の半年間とその後の半年間を比較することで、課題への取り組み状況や、引き続きの課題を知るため
 - ・企画展は年 6 回あり、企画展という 1 つのカテゴリに集約することは分析上無理があるとの判断

2 年度前半（開館～H19.9末）の集計結果

(1) 回答総数：2,782件

(2) 内訳一覧：

No	カテゴリ(属性)	評価系の意見	再認識系の意見	要望・提言系の意見	苦言・苦情系の意見	横計	各ジャンルの率	ジャンル毎の苦情率
1	全般	367	9	33	114	523	18.80%	21.80%
2	スタッフ(受付・展示監視等)	38	0	25	118	181	6.51%	65.19%
3	建物	55	0	62	149	266	9.56%	56.02%
4	トイレ	9	0	4	68	81	2.91%	83.95%
5	駐車場	0	0	33	15	48	1.73%	31.25%
6	展示方法	19	0	74	158	251	9.02%	62.95%
7	所蔵品展	47	0	38	50	135	4.85%	37.04%
8	谷内館	20	0	6	21	47	1.69%	44.68%
9	レストラン	11	0	18	81	110	3.95%	73.64%
10	ショップ	5	0	19	22	46	1.65%	47.83%
11	案内	2	0	25	79	106	3.81%	74.53%
12	観覧料	7	0	15	14	36	1.29%	38.89%
13	マナー	0	0	5	11	16	0.58%	68.75%
14	生きる展	34	0	37	197	268	9.63%	73.51%
15	ウォリス展	16	0	0	7	23	0.83%	30.43%
16	該当なし	0	0	0	0	0	0.00%	
17	該当なし	0	0	0	0	0	0.00%	
18	展覧会希望	0	0	495	0	495	17.79%	0.00%
19	ワークショップ	2	0	4	0	6	0.22%	0.00%
20	その他	12	0	55	77	144	5.18%	53.47%
	縦計	644	9	948	1,181	2,782	100.00%	42.45%

3 年度後半（H19.10～H20.1末）の集計結果

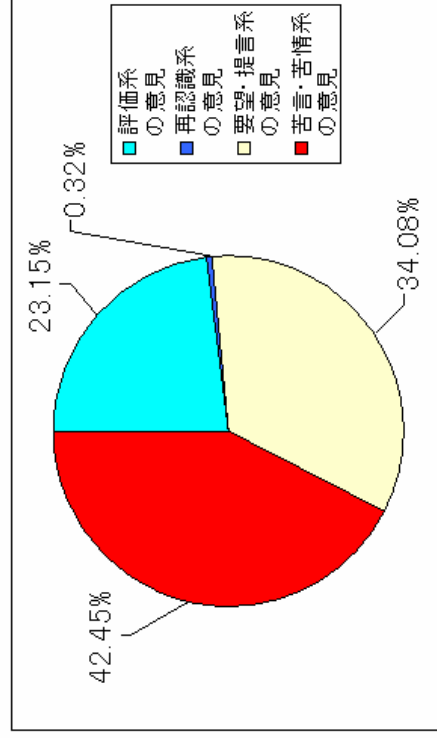
(1) 回答総数：1,137件

(2) 内訳一覧：

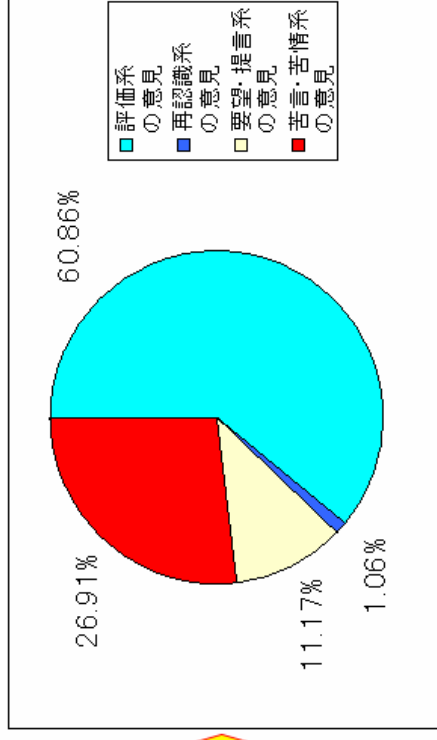
No	カテゴリ(属性)	評価系の意見	再認識系の意見	要望・提言系の意見	苦言・苦情系の意見	横計	各ジャンルの率	ジャンル毎の苦情率
1	全般	547	12	6	57	622	54.71%	9.16%
2	スタッフ(受付・展示監視等)	2	0	2	56	60	5.28%	93.33%
3	建物	72	0	24	27	123	10.82%	21.95%
4	トイレ	0	0	0	13	13	1.14%	100.00%
5	駐車場	1	0	19	1	21	1.85%	4.76%
6	展示方法	8	0	21	27	56	4.93%	48.21%
7	所蔵品展	16	0	3	20	39	3.43%	51.28%
8	谷内館	5	0	7	3	15	1.32%	20.00%
9	レストラン	4	0	1	29	34	2.99%	85.29%
10	ショップ	1	0	1	6	8	0.70%	75.00%
11	案内	0	0	2	15	17	1.50%	88.24%
12	観覧料	3	0	4	4	11	0.97%	36.36%
13	マナー	0	0	0	8	8	0.70%	100.00%
14	遊澤展	13	0	2	15	30	2.64%	50.00%
15	清宮展	6	0	0	2	8	0.70%	25.00%
16	公募展	4	0	2	0	6	0.53%	0.00%
17	若林展	5	0	3	5	13	1.14%	38.46%
18	展覧会希望	0	0	22	0	22	1.93%	0.00%
19	ワークショップ	3	0	0	0	3	0.26%	0.00%
20	その他	2	0	8	18	28	2.46%	64.29%
	縦計	692	12	127	306	1,137	100.00%	26.91%

4 年度前半・後半の比較(各系列ごとの割合比較)

【H19年度前半】



【H19年度後半】



(1) 年度前半の各系列ごとの割合

- ①評価系+再認識系の意見が、全体の 23.47%
- ②要望・提言系の意見は、 34.08%
- ③苦言・苦情系の意見は、 42.45%

(2) 年度後半の各系列ごとの割合

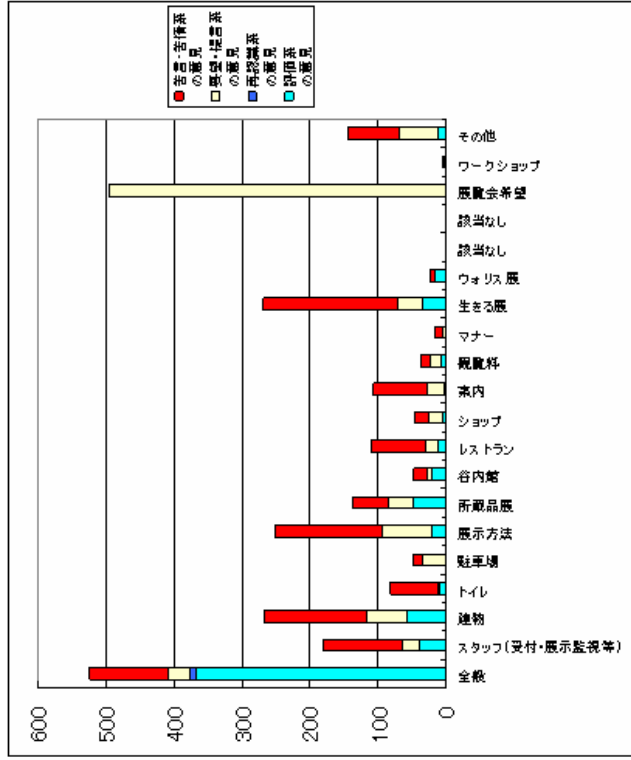
- ①評価系+再認識系の意見が、全体の 61.92%
- ②要望・提言系の意見は、 11.17%
- ③苦言・苦情系の意見は、 26.91%

(3) 各系列ごとの割合の変化

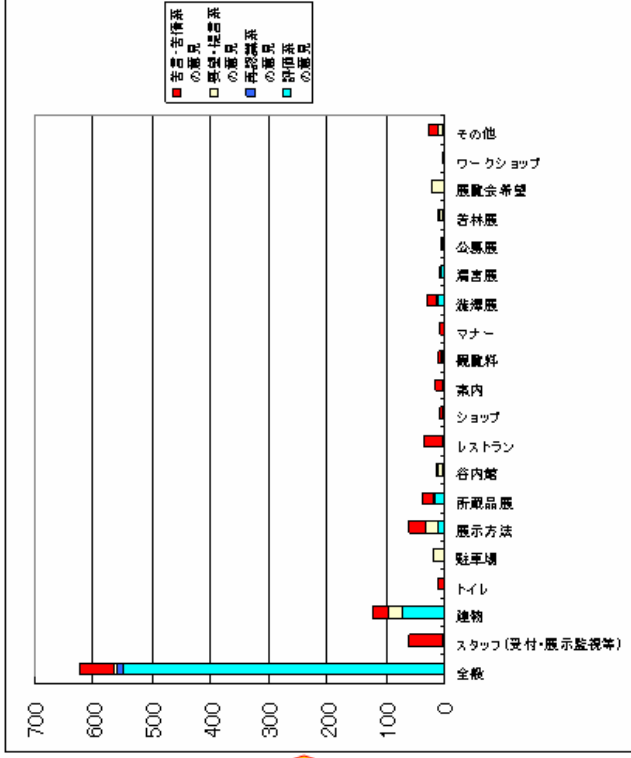
- ①評価系+再認識系の意見：23.47% → 61.92% … +38.45ポイント
- ②要望・提言系の意見：34.08% → 11.17% … △22.91ポイント
- ③苦言・苦情系の意見：42.45% → 26.91% … △15.54ポイント

5 年度前半・後半の比較(カテゴリー(20属性)別の意見件数)

【H19年度前半】



【H19年度後半】



(1) 年度前半と後半の変化

- ① 展覧会(企画展・所蔵品展とも)に対する意見そのものが激減した
- ② 開館記念企画展示に対する賛否が、他の項目にも大きく影響した(終了とともに沈静化)
- ③ スタッフや建物・案内に対するクレームや要望も減少...館運営がこなれて来たためと思われる
- ④ 展覧会要望は、年度後半には設問を変えたため意見が減少した

* 意見総数が異なるため、グラフ縦軸の数値目盛りが異なるので注意

6 各カテゴリ（20属性）の割合

（1）年度前半

- ①全般に関する意見が、全体の18.80%
- ②展覧会希望が、全体の17.79%
- ③建物に対する意見及び展示方法、生きる展に関する意見が、各9%台
- ④スタッフ（受付・展示監視員）に対する意見が、6.51%
- ⑤その他に関する意見が、5.18%
- ⑥上記以外の11カテゴリ（うち、2カテゴリは該当無し）に関する意見は、すべて各4%未満

（2）年度後半

- ①全般に関する意見が、全体の過半数を占めた（54.71%）
- ②建物に関する意見が、全体の10.82%
- ③スタッフ（受付・展示監視員）に対する意見が、5.28%
展示方法に関する意見が、4.93%
- ④上記以外の16カテゴリに関する意見は、すべて各4%未満

7 各カテゴリ毎の苦情率

（1）年度前半

- ①トイレに関する苦情率が最も高く、83.95%
 - ・前半は夏場のため、海水浴・バーベキュー客による、トイレ利用（砂落としや鉄板等洗い）における『マナー違反』が大きく影響
 - ・ペーパータオルの大量持ち去り、ゴミ放置等が相次いだ
- ②案内表示に関する苦情率が、74.53%
 - ・入口や導線がわかりにくいとのご指摘が多かった
- ③レストランと生きる展に対する苦情率が、いずれも73%台
 - ・前者は、混雑や接客、価格に関するもの
 - ・後者は展示内容に関するもの
- ④スタッフ（受付・展示監視等）、展示方法、お客様同士のマナーに関する苦情率が、いずれも60%台
 - ・特に、展示品ガラス面の「写り込み」に関するご指摘が多数あった

（2）年度後半

- ①スタッフ（受付・展示監視等）に関するもの、館内案内に関するもの、レストランに関するものが苦情の比率が高い。
- ②トイレやマナー（来館者マナー）に関するものは、苦情の要素以外にはないため、ほぼ全てが苦情系の内容となっている。

8 カテゴリー別コメント傾向（主なもの）

（1）全般

【年度前半】

- ①また来たい、とても綺麗、良い、素敵、立地・ロケーション
が良い等のご意見 : 156 件
- ②おもしろい、楽しい、満足等のご意見 : 53 件
- ③その他評価系のご意見 : 158 件
- ④思ったよりよかった等再評価系のご意見 : 9 件
- ⑤無駄遣い（30 件）、つまらない（10 件）、期待はずれ（9 件）
交通の便が悪い（7 件）等の苦言系のご意見 : 114 件

【年度後半】

- ①落ちつける、安らげる、癒される等のご意見 : 111 件
- ②風景、環境がステキ、とてもよかった等のご意見 : 142 件
- ③きれい、豊かな気持ちになる、気分転換になる、リラックスできる
等のご意見 : 96 件
- ④その他評価系のご意見 : 198 件
- ⑤予想以上によかった、反対していたがよかった等 : 12 件
- ⑥無駄遣い（11 件）、遠い（8 件）、不要（6 件）、交通が不便（5 件）
等の苦言系のご意見 : 57 件

（2）スタッフ（受付・展示監視等）

【年度前半】

- ①評価系のご意見 : 38 件
- ②苦言系のご指摘 : 118 件
 - ・相反する意見（注意すべき、注意されて不愉快等）が出ており、うまく整合させていくのが課題。
 - ・サービス向上のための改善策を継続的に実施。

【年度後半】

- ①評価系のご意見 : 2 件
- ②苦言系のご指摘 : 56 件
 - ・怖い、感じが悪い等の意見がある一方、観覧者マナー（カテゴリ 13）を含め、もっと注意すべきとの意見があり、表裏の関係にある点は、配慮すべき点である。（両面の意見がある）
 - ・苦言系の指摘が 56 件あるが、ほとんどが各 4 件以下。
 - ・今後も改善を図ることは当然であるが、最前線での業務であり、同じ対応をしても、褒められたり、苦情を言われたりする性質の業務である。

(3) 建物

【年度前半】

- ①評価系のご意見 : 55 件
- ②苦言系のご指摘 : 149 件
 - ・苦言のうち、約 21%が床音に関するもの。
 - ・約 15%が壁の白さに関するもの。
 - ・その他は、導線やガラスに関するもの等で、建物の基本的機能や使い勝手に関するものが多い。

【年度後半】

- ①評価系のご意見 : 72 件
- ②苦言系のご指摘 : 27 件
 - ・評価系のご意見が 72 件ある一方で、苦言系が 27 件あり、こちらも「意見には両面がある」という状況を反映している。

(4) トイレ

【年度前半】

- ①5 頁で述べたとおり、海水浴・バーベキュー客による、トイレ利用における『マナー違反』が大きく影響

【年度後半】

- ①落ち着いたが、改善できるものは対応して行きたい。

(5) 駐車場

【年度前半】

- ①最も多い要望は、使用料の無料時間延長関連で、件数は 28 件。
- ②苦情のトップは駐車スペースの狭さで 5 件。全体でも 15 件。

【年度後半】

- ①最も多い要望は、使用料の無料時間延長で、件数は 17 件。
- ②全体で 19 件と、数値的には少ない指摘に留まっている。

(6) 展示方法

【年度前半】

- ①評価系のご意見 : 19 件
- ②苦言系のご指摘 : 158 件
 - ・苦言のうち、約 46%が作品保護のためのガラスの「映り込み」に関するもの。(73 件)
 - ・作品の説明が少ない (24 件)、キャプション及び字が小さい (21 件)。
- ③要望系のご意見 : 74 件
 - ・作品に触れることと作品保護の観点の相反する要望、解説方法等

【年度後半】

①評価系のご意見 : 8件

②苦言系のご指摘 : 27件

- ・明るくて見やすい等評価系のご意見が8件ある一方で、明るすぎて見難い等の苦言系が27件あり、こちらも「意見には両面がある」という状況を反映している。
- ・要望系の意見が21件あり、できるところから改善を図って行きたい。

(7) 所蔵品展

【年度前半】

①評価系のご意見 : 47件

②苦言系のご指摘 : 50件

- ・市の所蔵品に対する反応が主。

③要望系のご意見 : 38件

- ・有名作品、目玉作品を望む声が大半を占める。

【年度後半】

①評価系のご意見 : 16件

②苦言系のご指摘 : 20件

- ・評価系のご意見が16件ある一方で、物足りない等の苦言系が20件あり、こちらも「意見には両面がある」という状況を反映している。

(8) 谷内館

【年度前半】

①評価系のご意見 : 20件

②苦言系のご指摘 : 21件

- ・当初の映像関連、第2展示室関連が大半を占める。

③要望系のご意見 : 6件

【年度後半】

①評価系5件、苦言系3件、要望系7件となっている。

②谷内館の評判は上々であり、全体で15件と、少ない意見数にも裏打ちされているものと思われる。展示方法については更なる改善を検討したい。

(9) レストラン

【年度前半】

- ①評価系のご意見 : 11件
- ②苦言系のご指摘 : 81件
 - ・価格に関するもの、混雑に関するもの、接客に関するものが全体の過半数を占めている。
- ③要望系のご意見 : 18件

【年度後半】

- ①評価系4件、苦言系29件となっている。
- ②価格に関するもの、混雑に関するものが全体の過半数を占めている。
 - ・前後半共通のご意見が多く、レストラン側と協議を進め、サービス向上に努めたい。

(10) ショップ

【年度前半】

- ①評価系のご意見 : 5件
- ②苦言系のご指摘 : 22件
 - ・品揃えに関するものが全体の過半数を占めている。
- ③要望系のご意見 : 19件
 - ・ポストカードに関する要望が多い。

【年度後半】

- ①評価系1件、苦言系6件、要望系1件となっている。
- ②全体で8件と、少ない意見数に留まっているが改善点を協議し、サービス向上に努めたい。

(11) 案内

【年度前半】

- ①評価系のご意見 : 2件
- ②苦言系のご指摘 : 79件
 - ・順路、案内表示、わかりにくい、で全体のほぼ半数を占める。
 - ・建物に関する苦情とリンクするものが多い。
- ③要望系のご意見 : 25件
 - ・即打てる対策を適宜実施する。

【年度後半】

- ①苦言系15件、要望系2件となっている。
- ②年度前半のご意見をふまえ、実施した改善策により件数が減少したものと思うが、引き続き、改善を図って行きたい。

(12) 観覧料

【年度前半】

- ①評価系のご意見： 7件
- ②苦言系のご指摘： 14件
・高いという声が11件。
- ③要望系のご意見： 15件
・市民割引を望む声が5件。反面、子どもからも徴収すべきとの意見もある。

【年度後半】

- ①評価系3件、苦言系4件、要望系4件となっている。
- ②こちらも「意見には両面がある」という状況を反映している。

(13) マナー（観覧者マナー）

【年間共通】

- ①お客様が、別のお客様のマナーに対し、苦言を呈しているもの。
- ②前述、(2)スタッフ（受付・展示監視等）と関連しており、過度にならぬ範囲で改善を図りたい。

(14) (15) (16) (17) 企画展

【各展覧会共通】

- ①ご覧いただくとおり、意見には両面がある。
- ②生きる展に関しては、突出した苦情数があった。

(18) 展覧会希望

【年度前半】

- ①全495件の要望があった。
- ②具体的作家名を挙げての要望も多いが、日本画、海外の印象派に関する要望が多い。

【年度後半】

- ①全22件の要望があり、年度前半を含め、今後の検討材料としたい。
・後半は、設問を変えたため、数が減ったが要望そのものは検討材料とする。

(19) ワークショップ

【年度前半】

- ①評価系のご意見： 2件
- ②要望系のご意見： 4件

【年度後半】

- ①評価系のご意見が3件。今後も評価を得られるよう努力したい。

(20) その他

【年度前半】

- ①評価系のご意見： 12件
- ②苦言系のご指摘： 77件
 - ・空調設定温度や館内放送、写真撮影関係。(相反する意見)
- ③要望系のご意見： 55件
 - ・写真撮影や休憩用の椅子等に関するご意見が主。

【年度後半】

- ①評価系2件、苦言系18件、要望系8件となっている。
- ②既に、検討や調査をし、改善が難しい項目もあるが、取り組みが可能なものは、今後に向けて改善の努力をしたい。