

小学生の理科への関心を高める方策

—科学系博物館に対するニーズの検討を通して—

河村 茂雄・小野寺 正己

1 問題と目的

我が国の青少年の「科学技術離れ」、「理科離れ」が指摘されている。文部科学白書（文部科学省，2003）では，経済協力開発機構（OECD）や国際教育到達度評価学会（IEA）が実施した国際比較調査を見ると，児童生徒の理科の成績は国際的に見ても上位に位置しているものの，「理科が好き」，「将来，科学を使う仕事がしたい」などとする者の割合は国際的に見て最低レベルに位置しているなどの問題があると指摘している。

このような青少年の「科学技術離れ」，「理科離れ」への対応策として，第3期科学技術基本計画（内閣府，2006）では，「理科や数学が好きな子どもの裾野を広げ，知的好奇心に溢れた子どもを育成する」という目的達成に向けて，「初等中等教育段階から子どもが科学技術に親しみ，学ぶ環境」を形成するための支援策の一つとして，「科学館・博物館と学校の連携を支援することで，観察・実験等の体験的・問題解決的な学習の機会を充実する」とある。さらに，小学校理科教育実態調査及び中学校理科教師実態調査（科学技術振興機構，2008）では，科学館や科学系博物館（以下，科学系博物館）が活用されていない状況であるものの，今後，学校教育における体験活動の場として，また，高い専門性を持った人材とネットワーク，豊富な学習資源，その他科学技術の学習指導に係る学習環境を持つ場として，科学系博物館が持つ教育力の活用は期待されるところである，としている。

そして，学習指導要領が改訂され（文部科学省，2008），博物館・科学館などとの積極的な連携，協力が明記された。指導計画の作成と内容の取扱いにおいては，「自然体験，科学的な体験を充実させる」「博物館や科学学習センターなどと連携，協力を図りながら，それらを積極的に活用するよう配慮する」としている。特に，小学校理科における天文分野の学習（3年生の「太陽の動き」，4年生の「月と星」，6年生の「月と太陽」）の中でも，小学校4年生と6年生では「宿泊を伴う学習の機会を生かすとともに，プラネタリウムなどを積極的に活用する」と述べており，理科授業での積極的なプラネタリウムの活用を求めている。中村・大沼・今井（2004）は，学校教育と連携した科学館等での理科学習が，児童生徒の「理科の勉強が好き」等の理科に関する意識の向上に積極的な影響を与えていることを明らかにしている。その上で，地域における科学技術理解促進活動の中核を担う科学館等の機能の活用・強化を図っていくことが望まれると述べている。小学生の理科教育において，科学系博物館の果たす役割は大きいものと考ええる。

金子（2002）は、科学系博物館に誰と来館しているのかについて調査をし、小学生の段階では、学校または家族との来館が多く、単独または友達との来館は少数であることを明らかにしている。このことは、小学生が科学系博物館等に来館するためには、学校行事に組み込まれるか、両親等の家族に来館意欲があるか、または小学生が家族に要望しているかであろうと考えられる。さらに金子（2002）の調査対象は、都市部に住んでいた者が約7割を占め、交通の便が良いところに住んでいる者でも、家族の意向または同意がないと科学系博物館には来館しづらいことを示唆している。よって地方では、それ以上に困難な状況であることが推測される。

つまり、小学生が科学系博物館に来館を促すためには、両親等の家族または小学生が科学系博物館に足を運びたいくなるような状況になっていることが必要となる。また、そのような状況とは、地域の科学系博物館が家族及び小学生のニーズに対応したサービスを提供していることが求められるのではないかと考えられる。

そこで本研究では、小学生の理科への関心を高める視点として、科学系博物館に対する来館者ニーズを明らかにすることを目的とする。特に、それを明らかにする段階で、小学生を連れてくる親の層と小学生の層に焦点を当て、それぞれの層の共通点と違いも明らかにすることで、どのようなニーズに対応することで、小学生の科学系博物館への来館を促進できるかを検討することとする。

2 研究方法

2.1 調査対象

東北地方2県の県庁所在地にある科学系博物館2館の来館者を対象に調査を行った。金子（2002）によると、子どもの時期に興味関心が高い分野は天文分野が一番であったという結果から、1つは天文系総合博物館（以下天文台）での調査を行った。もう1つは、小学生以下の子どもたちをターゲットとした「子ども科学館」と呼ばれる科学系博物館（以下科学館）での調査とした。

2.2 調査時期

天文台では2010年2月から2011年8月までの間で調査が実施された。一方、科学館では、2011年8月から2013年1月までの間で調査が実施された。

2.3 測定用具

来館者調査は、Appendix 1及びAppendix 2にあるようなアンケート用紙により、5件または7件法（数字が大きい方が高評価とする）での回答を来館者に求めた。

アンケートの項目については、財団法人日本博物館協会（2008）及び独立行政法人国立科学博物館・株式会社乃村工藝社（2004）、株式会社丹青研究所（2004）を参考に、それぞれの施設の実態にあった質問項目を第二筆者が設定した。

2.4 調査手続き

アンケートは、観覧チケットを販売時に手渡しで配布するとともに、館内のアンケート用紙回収場所にも設置し、自由に記述できるようにした。なお、アンケートは無記名の記載であった。

3 結果

3.1 標本数

アンケート結果は、アンケートの妥当性の検討も必要なことから、共分散構造分析を行うこととした。よって、調査の有効回答は、フェイスシートを除く全てのアンケート項目に回答をしたものとした。

その結果、天文台の有効回答数は1088名（男性455名、女性630名、未記入3名、小学生385名）であった。科学館の有効回答数は273名（男性92名、女性175名、未記入6名、小学生69名）であった。科学館では、来館者年齢が低いことから、すべての項目の回答をできるだけ経験をしている来館者が少なく、天文台より長期の回答期間を設けたが、小学生のみの回答で共分散構造分析を行うだけの標本数（中村，2003，豊田，1998）を得ることができなかった。しかしながら、1施設での検討では一般性が得られないことから、参考的に分析を行うこととした。

3.2 アンケート用紙の信頼性の検討

アンケート項目の信頼性を検討するためにクロンバックの α 係数を求めた。その結果、天文台及び科学館のどちらのアンケートにおいても、質問項目の信頼性があることが明らかとなった。

具体的には、天文台のアンケートでは、企画・交流業務（展示や教育普及業務）に関わる質問項目では $\alpha = .93$ 、施設環境が $\alpha = .90$ 、人的環境が $\alpha = .96$ 、総合評価が $\alpha = .74$ 、全質問項目では $\alpha = .95$ であった。総合評価において若干低い値であったが、それぞれの下位項目及び全質問項目において高い信頼性があったことから、アンケートの信頼性が確認できたといえる。

一方、科学館においては、企画・交流業務が $\alpha = .92$ 、施設環境が $\alpha = .93$ 、人的環境が $\alpha = .97$ 、総合評価が $\alpha = .92$ 、全質問項目では $\alpha = .96$ であった。科学館においては、全ての項目で高い値が得られたことから、こちらのアンケートも信頼性の確認ができたと判断した。

3.3 アンケート用紙の妥当性の検討

博物館の来館者満足度に関する先行研究はあまりなく、他の尺度との検討による妥当性の検討が難しいことから、共分散構造分析により構成概念妥当性を検討することとした。

その結果、Figure 1 及び Figure 2 にあるように、質問項目の誤差変数間に共分散を結ぶ必要があったが、天文台においては、GFI、AGFI、CFIとも.90を越し、RMSEAも.07以下であった。また科学館においても、GFIとCFIは.90より大きく、AGFIも.88であり、RMSEAも.07以下であった。よって、天文台も科学館も十分に高い適合値が得られており、本アンケートの構成概念妥当性があること

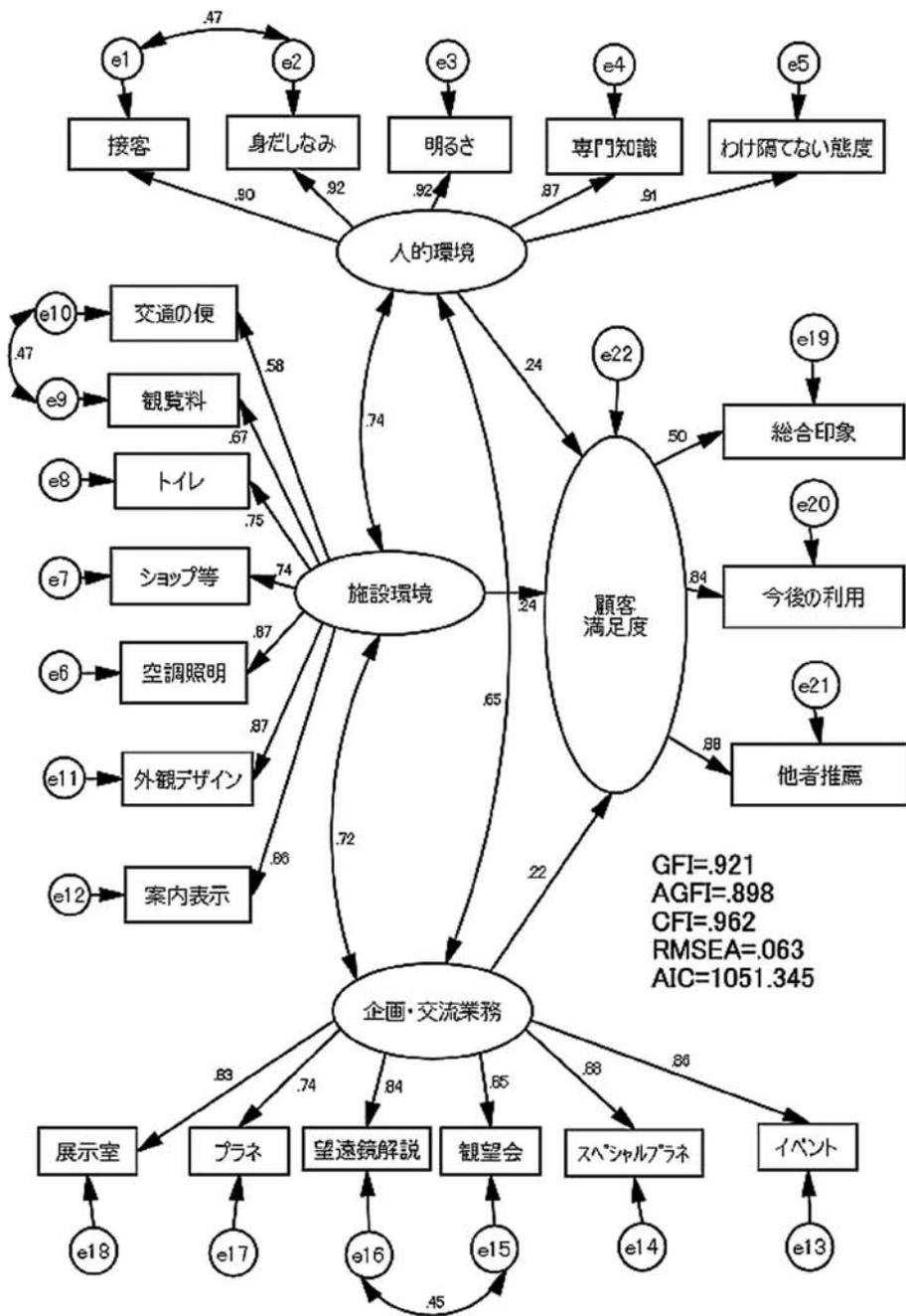


Figure 1 天文台におけるアンケート結果の共分散構造分析結果

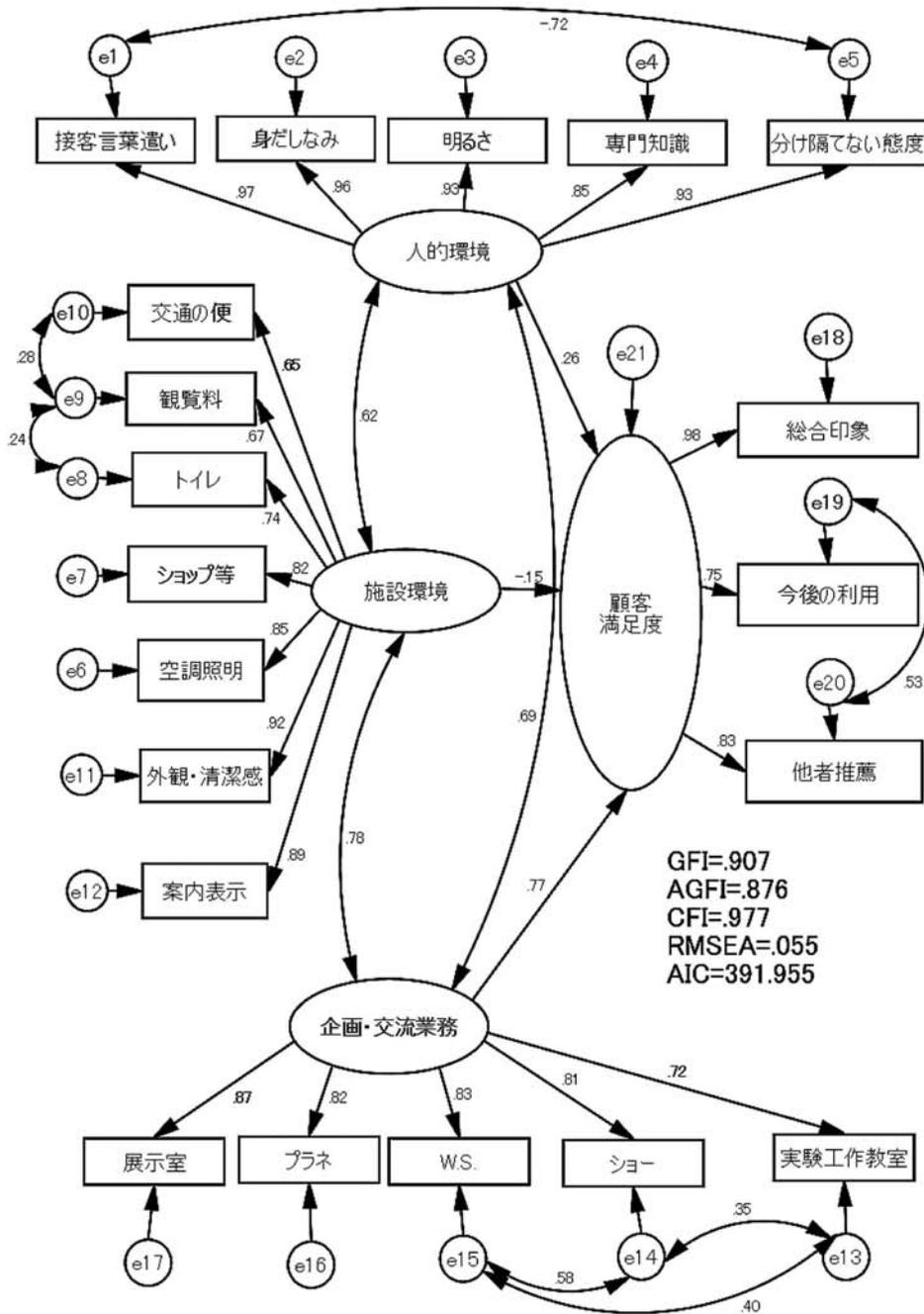


Figure 2 科学館におけるアンケート結果の共分散構造分析結果

が明らかとなった。

3.4 全体像の状況

小学生の科学系博物館のニーズを検討する前に、全標本でのニーズを共分散構造分析により行った。その結果、天文台においては、以下のことが明らかとなった。

- 1) 顧客満足度には、「人的環境」「施設環境」「企画・交流業務」の全てが、均等に影響を与えていた。
- 2) 人的環境には、測定項目のどれもが同じ程度に影響を与えている。ただし、「接客」と「身だしなみ」に関わる別の要因が認められた。
- 3) 施設環境では、「交通の便」と「観覧料」が他と比べて影響力が弱い。また、この2つに関わる別の要因が認められた。
- 4) 企画・交流業務では、「プラネタリウム」が若干弱いがおおよそ均等にすべての業務が影響を与えている。「望遠鏡解説」と「観望会」に関わる別の要因が認められた。
- 5) 顧客満足度は、「今後の利用」や「他者推薦」という形で現れている。

一方、科学館においては、以下のことが明らかとなった。

- 1) 顧客満足度には、「企画・交流業務」が強く影響を与え、「施設環境」が負の影響を与えていた。
- 2) 人的環境には、「専門知識」が若干弱いおおよそ均等に測定項目のどれもが同じ程度に影響を与えていた。ただし、「接客言葉遣い」と「分け隔てない態度」に関わる別の要因が認められた。
- 3) 施設環境では、「交通の便」と「観覧料」が他と比べて影響力が弱かった。また、「交通の便」と「観覧料」及び「トイレ」に関わる別の要因が認められた。
- 4) 企画・交流業務では、おおよそ均等に影響を与えていた。ただし「実験工作教室」と「サイエンスショー」及び「ワークショップ」に関わる別の要因が認められた。
- 5) 顧客満足度は、「総合印象」が一番影響を与えていた。

3.4 小学生の状況

続いて、被験者を小学生だけに絞り、同様に共分散構造分析を行った。その結果を Figure3 と Figure4 に示した。なお、科学館の分析は、前述した通り、標本数がモデルに対して少ないことから参考的に扱うこととした。

天文台の分析では、誤差変数間の共分散を増やすと適合度指数が十分な値になった。おおよそ理解可能な分散であったが、「接客」と「分け隔てのない態度」の誤差変数間に負の共分散があったことが全体標本とは違って特徴的な結果であった。これは科学館の全体標本で確認されていた現象であり、考察をすることとした。この他の細かな状況についても、以下に考察をした。

次に科学館の小学生標本による分析は、先行研究の指摘通り、十分な適合度を得られなかった。参考資料として見ると、「施設環境」から「顧客満足度」へのパスも有意とはならなかった。また、「企画・交流業務」よりも「人的環境」からの方が強い影響を与えていたことが特徴的であった。

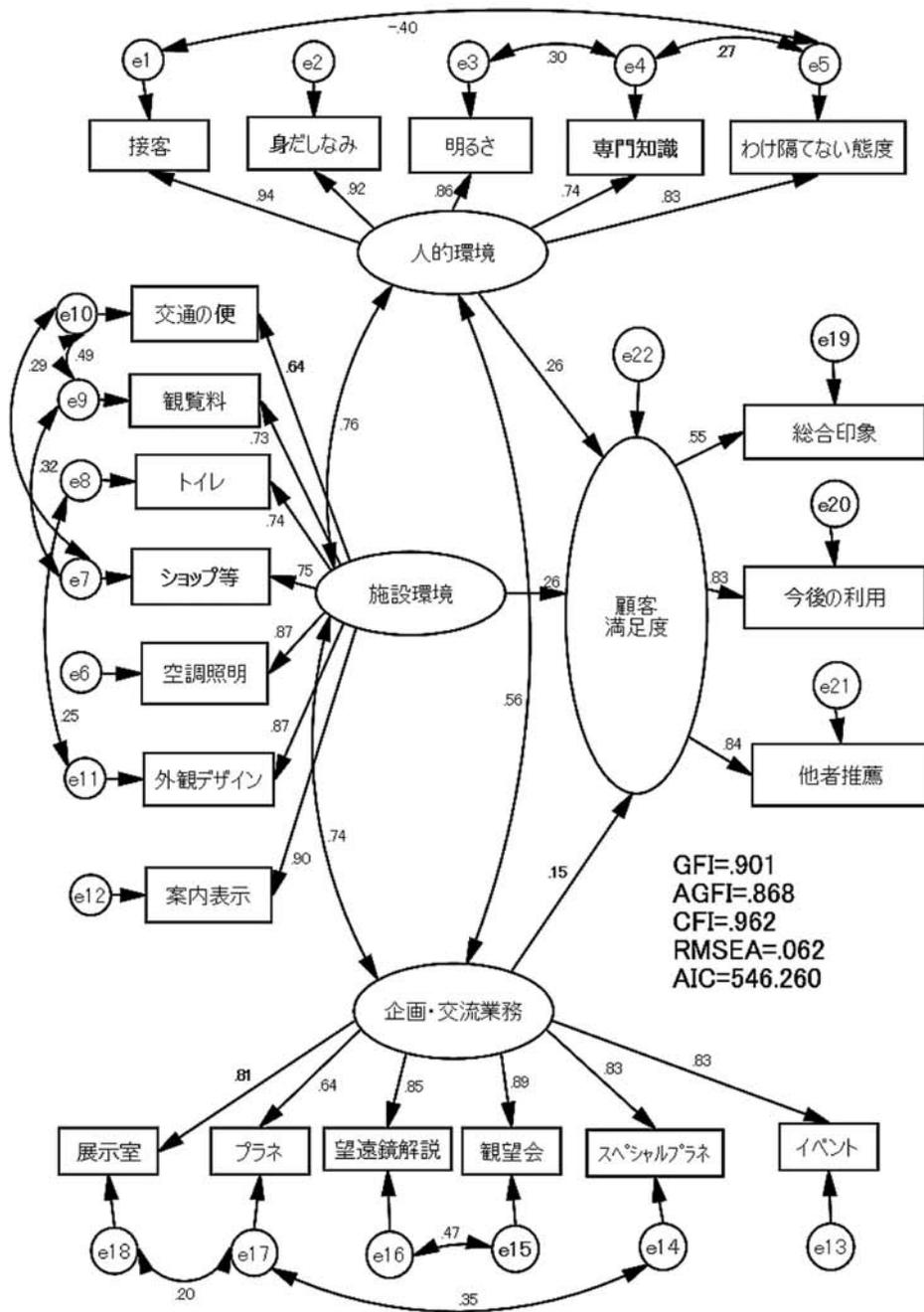


Figure 3 天文台における小学生のみの結果の共分散構造分析結果

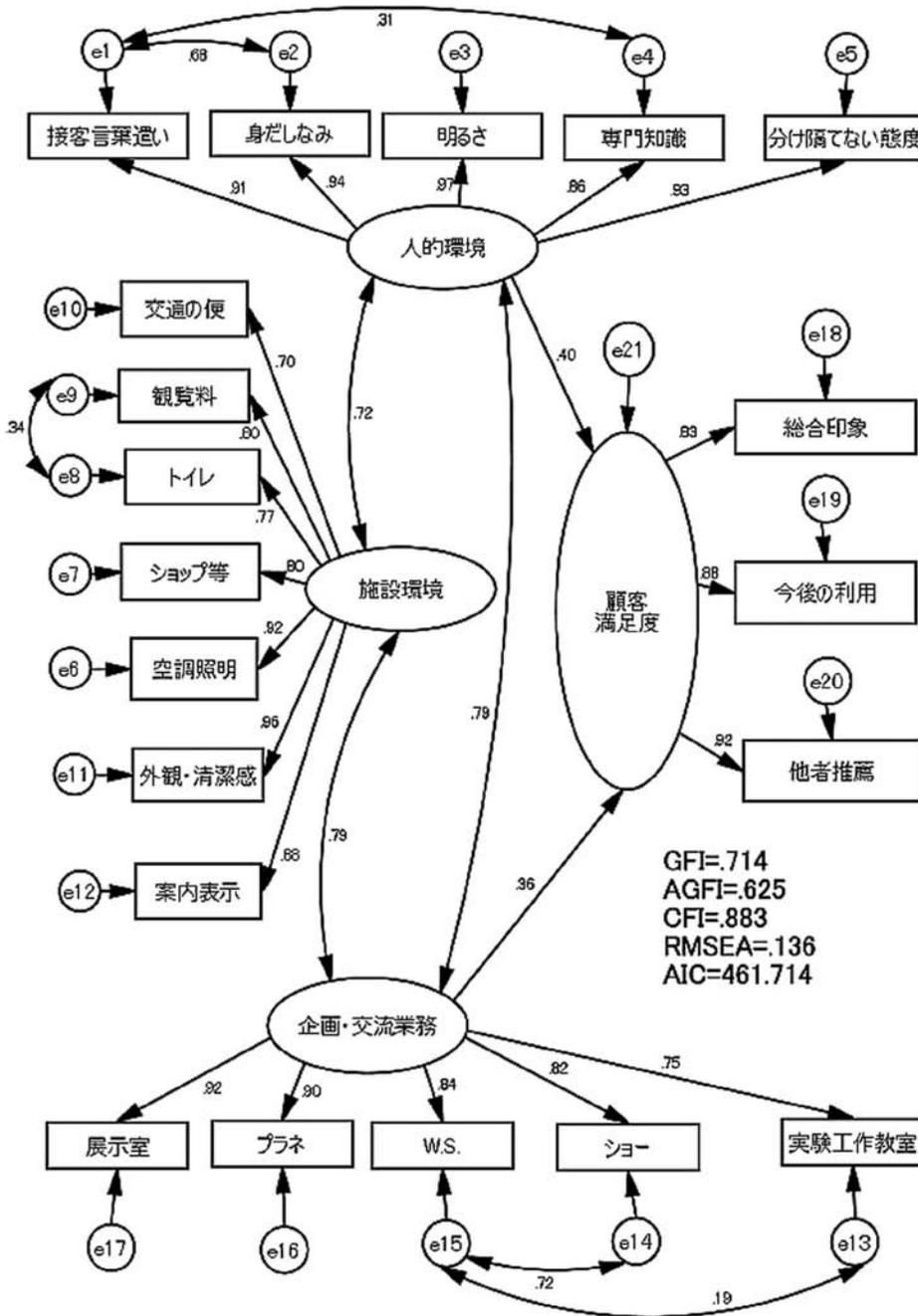


Figure 4 科学館における小学生のみの結果の共分散構造分析結果【参考データ】

4 考察

4.1 全来館者のニーズ

まず、天文台及び科学館の全標本データから見えてくるニーズについて俯瞰する。

天文台及び科学館の全標本での分析を比較すると、顧客満足度は「企画・交流業務」、「施設環境」、「人的環境」の3つの要素から規定されていることは同様の結果であったが、実際にはその施設の状況に大きく影響を受けていることも明らかとなった。具体的には、科学館においては、「施設環境」から「顧客満足度」へのパスは負の影響を与えていた。調査対象の科学館は、築30年以上が経過し、トイレも洋式トイレがほとんどなく、空調機器も十分に作動せず、それらが来館者からの要望事項として多く挙がっている施設である。つまり、施設環境の悪さが「顧客満足度」に負の影響を与えているのである。一方、天文台の方は移転新築後3年程度しか経過していない施設であり、施設環境には大きな問題がないことから、「顧客満足度」には正の影響を与えたいものと思われる。ただし、来館者要望としては交通の便の悪さが常に挙げられている施設であることから、「交通の便」に関しては「施設環境」に対する説明率が低くなっている。

このように、個々の施設の状況に鑑みると、天文台は、幼児から高齢者まで幅広い客層が来館していることもあり、様々な来館者ニーズが考えられ、すべての潜在変数が均等に「顧客満足度」に影響を与えているものと思われる。さらに「企画・交流業務」においても天文台の持つ資源であるすべての説明変数が「企画・交流業務」の満足度を説明しているものと思われる。

一方、科学館においては、「施設環境」に恵まれていないこともあり、「企画・交流業務」が強く「顧客満足度」に影響を与えているものと思われる。また、長期休みにしか行われず、少ない定員で行われる「実験工作教室」は説明率が若干低いものの、常時提供をしているそれぞれの説明変数の資源は均等に「企画・交流業務」の満足度を支えているものと思われる。

4.2 小学生特有のニーズ

全体標本の結果と比較し、小学生の科学系博物館の満足度の特徴は、以下の3点が挙げられる。

1) 疑似体験よりも直接体験が有効である

小学校学習指導要領解説理科編（文部科学省、2008）によるまでもなく、小学生の理科教育にとって重要とされることの1つに、観察・実験や自然体験、科学的な体験がある。

本研究からも、天文台がもつ説明変数の資源のうち、「企画・交流業務」を強く説明しているものは、小学生のみの標本の場合には「観望会」と「望遠鏡解説」となる。天文台においては、望遠鏡解説時に、実際に望遠鏡を覗かせ、昼間の恒星や惑星を見せている。つまり、この2つは、小学生に実際の観察体験をさせていることとなる。他の説明変数である「展示室」「プラネタリウム」等は、天文台という実物が展示できない施設では、あくまでも疑似体験となる。また、参考的な資料となるが、科学館においては「展示室」の説明率が一番高い。科学館における展示物は、実際の物理現象や科学

技術の工夫を見学できることから、天文台とは違う具体的な科学体験といえる。これらのことから、小学生がニーズとするのは直接的な体験であることが、本結果からも類推される。

2) 保護者のニーズも満たすような工夫が必要

Figure 3にあるように、天文台の「施設環境」に関わる説明変数の誤差変数間に共分散を多く認めないと適合度が高くない状況であった。この状況を詳しく見ると、「交通の便」と「観覧料」、「交通の便」と「ショップ等」、「観覧料」と「ショップ等」の3つが、同じ要因ではないかと考えられる。これらは、すべて保護者が関わっているものと考えられるのである。

天文台のある場所は、かなり郊外にあり、前述の通り、大人からも交通の便の悪さが指摘されている場所である。よって、小学生だけで来館することはかなり難しく、保護者同伴が一般的な状況である。また、観覧料やショップ等に関しては、金銭的な問題となり、これも小学生にとっては保護者の関与が必要になる説明変数である。このことは、科学館の分析結果からもある程度類推できる。科学館のある場所は、駅から歩いて15分程度の場所であり、高学年であれば自転車でも来館が可能である。また、入館料も天文台と比べると4割程度となっており、小遣い程度での入館が可能である。

以上のことから、施設環境に関わる説明変数以外に、小学生にとっては保護者の関与というものが大きな要因になっているのではないかと類推される。また、このようなことから、小学生が来館しづらい施設では、保護者のニーズも満たすような工夫が必要であると考えられ、全体標本の詳しい分析も必須と考えられる。

3) 小学生への対応の工夫が必要

前述3.4にて記載したが、天文台の小学生標本において、「接客」と「分け隔てのない態度」の誤差変数間に負の共分散があったことが全体標本とは違って特徴的な結果であった。さらに、科学館の全体標本においても出現している現象である。この結果は、一般的な接客対応と小学生への対応は、マニュアル的な同じ対応ではいけないという示唆と考える。

天文台の全体標本においては「接客」と「身だしなみ」の誤差変数間に正の共分散があり、この2つに共通する他の接遇的要素があることを示唆している。天文台は、前述の通り幼児から高齢者まで幅広い来館者があることから、一般的な接遇を行っている。しかし、対象が小学生になると、その対応が堅苦しく感じた、よそよそしさを感じたりするのではないかとと思われる。また、科学館においては、親子での来館が多いことから、親への対応を子どもにも行うこととなり、それが親子にとっても堅苦しい感じやコミュニケーションのギャップを受けるのではないかとと思われる。よって、小学生のような子どもに対応する場合には、接遇のレベルは維持するものの、マニュアル的な対応に留まらない、個々への対応が求められているものと考えられる。

4.3 まとめ

本研究は、小学生が理科好きになるための1つの方策として、科学系博物館利用の促進が有効との仮説のもとで、小学生のニーズを検討した。その結果、科学系博物館では、観覧したり体験したりす

るものだけでなく、施設環境や人的な環境も満足度に影響を与えていることが明らかとなった。また、この傾向は一般の来館者を含めた満足度とも同じ結果であった。さらに、小学生の科学系博物館への来館には、保護者の影響も大きいことが明らかとなった。保護者の来館ニーズを満たす必要があるのである。小学生特有のニーズとしては、直接体験ができることや一般的な接遇とは違う形で接してもらうこと等、その発達段階にあった対応を求めているものと思われる。以上を整理すると、次の2点が目的を達成するための科学系博物館に求められる対策であると考えられる。

(1) 個のニーズにあった直接体験型のショート・プログラムを多数用意する

科学系博物館は、ターゲットを小学生に絞った事業を展開するのではなく、その子どもたちを取り巻く大人も満足させたり、小学生がターゲットの内容でも一般来館者も満足させたりする様な事業展開をすることで、小学生のニーズにも応えていくことになるのだと考える。その際、小学生の各学年の単元に準拠したレベルのプログラムから、大人でも満足できるプログラムまでのバリエーションが必要である。

(2) スタッフのヒューマンウェアの向上

施設職員であるスタッフは、来館者に科学系博物館のコンテンツを堪能してもらうために、専門的知識や技能を有し、来館者の質問への応答や適切な場所への紹介など一連のサービスを提供する能力は高いと思われるが、加えて、個に応じたヒューマンウェア面での対応の向上が求められる。その際、小学生の発達段階の学習は必須であり、必要に応じて小学校の教員免許を有するスタッフの配置などの対策も求められると考えられる。

4.4 課題

本研究の課題は、以下の2点と考える。

①標本の数及び偏り

本研究は、科学系博物館といっても、天文総合博物館と子ども科学館という2つの施設のみの標本であった。科学系博物館には、自然史系博物館や動物園、水族館等も含まれる。特に動物園や水族館等は、違ったニーズがあるものと思われる。よって、本研結果の般化には、更なる施設標本及び標本数を増やす必要があると考える。

②標本の精度

本研究における標本は、来館者の自由記述となっており、サンプリングに偏りがないとはいえない。このようなアンケートに回答する来館者は、賛同的か批判的な態度をとる場合が多いのではないかと考えられる。よって、サンプリングの偏りをなくすための工夫が今後は望まれる。

参考文献

独立行政法人国立科学博物館・株式会社乃村工藝社 2004 博物館運営改善のためのマーケティング調査の方法論に関する研究

- 金子博美 2002 地域の教育施設を理科教育に活用するための研究—本学学生の博物館・科学館などの利用実態とその期待—「教育学部紀要」文教大学教育学部, 36, 43-50.
- 株式会社丹青研究所 2004 国立科学博物館の入館者満足度調査 季刊ミュージアム・データ, 65, 1-13.
- 科学技術振興機構 2008 小学校理科教育実態調査及び, 中学校理科教師実態調査に関する報告
- 文部科学省 2003 文部科学白書
- 文部科学省 2008 小学校学習指導要領
- 文部科学省 2008 「小学校学習指導要領解説理科編」大日本図書.
- 中村健太郎 2003 少ない標本数の問題（豊田秀樹編著 共分散構造分析 [疑問編]）朝倉書店 60-61.
- 中村隆史・大沼清仁・今井寛 2004 学校教育と連携した科学館等での理科学習が児童生徒へ及ぼす影響について—学校と科学館等との連携強化の重要性— 文部科学省調査資料第 107 巻
- 内閣府 2006 第 3 期科学技術基本計画（平成 18～22 年）
- 豊田秀樹 1998 共分散構造分析 [入門編] 朝倉書店
- 財団法人日本博物館協会 2008 博物館の評価基準に関する調査研究

APPENDIX 1 天文台におけるアンケート用紙

●●市天文台のサービスに関するアンケート

日頃、●●市天文台をご利用いただき誠に有難うございます。
 お客様のご意見・ご要望を伺い、より良いサービスを提供させていただくために以下のアンケートへのご協力をお願いいたします。

1 お客様自身についてお教えてください (〇印及び記入をお願いします)

A 性別	男	女	
B 生まれ年	年	月	
C お住まい	●●市内 ○○町内 館裏 () 市外 ()		

2 天文台のサービスについて、どの程度ご不満・ご満足をいただきましたでしょうか？
 当てはまる番号に〇をおつけください (〇印はそれぞれ1つだけ)。

	見ていない	不満である	やや不満である	こんなものだと思	まあ満足している	満足している
A 展示室	0	1	2	3	4	5
B プラネタリウム	0	1	2	3	4	5
C 望遠鏡解説	0	1	2	3	4	5
D 天体観望会	0	1	2	3	4	5
E スペシャルプラネタリウム	0	1	2	3	4	5
F イベント・ワークショップ	0	1	2	3	4	5

3 天文台の施設について、どの程度ご不満・ご満足をいただきましたでしょうか？
 当てはまる番号に〇をおつけください (〇印はそれぞれ1つだけ)。

	わからない	不満である	やや不満である	こんなものだと思	まあ満足している	満足している
A 交通の便	0	1	2	3	4	5
B 観覧料	0	1	2	3	4	5
C トイレ	0	1	2	3	4	5
D ショップ・自動販売機	0	1	2	3	4	5
E 空調や照度	0	1	2	3	4	5
F 外観やデザイン・清潔感	0	1	2	3	4	5
G 案内表示	0	1	2	3	4	5

4 天文台のスタッフについて、どの程度ご不満・ご満足をいただきましたでしょうか？
 当てはまる番号に〇をおつけください (〇印はそれぞれ1つだけ)。

	わからない	不満である	やや不満である	こんなものだと思	まあ満足している	満足している
A 接客・言葉遣い	0	1	2	3	4	5
B 身だしなみ・清潔さ	0	1	2	3	4	5
C 明るさ・親しみやすさ	0	1	2	3	4	5
D 専門知識	0	1	2	3	4	5
E 分け隔てのない態度	0	1	2	3	4	5

5 天文台を総合的に見て、どのような印象をお持ちでしょうか。
 当てはまる番号に〇をおつけください (〇印はそれぞれ1つだけ)。

<総合的印象>

A	1. とても不満である	2. かなり不満である	3. やや不満である	4. どちらともいえない
	5. まあ満足している	6. かなり満足している	7. とても満足している	

<今後の利用について>

B	1. まったく利用しない	2. 利用しない	3. たぶん利用しない	4. どちらともいえない
	5. たぶん利用する	6. 利用する	7. 必ず利用する	

<お友達への勧誘について>

C	1. ぜったいに勧めない	2. 勧めない	3. たぶん勧めない	4. どちらともいえない
	5. たぶん勧める	6. 勧める	7. 必ず勧める	

※裏面に ご意見・ご要望・ご不満の記入欄がございます。どんなことでも結構ですので、是非お聞かせください。

APPENDIX 2 科学館におけるアンケート用紙

●●市子ども科学館のサービスに関するアンケート

日頃、●●市子ども科学館をご利用いただき誠に有難うございます。
お客様のご意見・ご要望を伺い、より良いサービスを提供させていただくために以下のアンケートへのご協力をお願いいたします。

1 お客様自身についてお教えてください (○印及び記入をお願いします)

A 性別	男	女	
B 生まれ年	年	月	
C お住まい	●●市内	○●県内 ()	他県 ()

2 科学館のサービスについて、どの程度ご不満・ご満足をいただきましたでしょうか？
当てはまる番号に○をおつけください (○印はそれぞれ1つだけ)。

	満足 している	まあ満足 している	こんなもの だと思う	やや不満 である	不満 である	見て いない
A 展示室	5	4	3	2	1	0
B プラネタリウム	5	4	3	2	1	0
C サイエンスコーナーミニ	5	4	3	2	1	0
D ワークショップ	5	4	3	2	1	0
E サイエンスショー	5	4	3	2	1	0
F 特設実験工作教室	5	4	3	2	1	0

3 科学館の施設について、どの程度ご不満・ご満足をいただきましたでしょうか？
当てはまる番号に○をおつけください (○印はそれぞれ1つだけ)。

	満足 している	まあ満足 している	こんなもの だと思う	やや不満 である	不満 である	わから ない
A 交通の便	5	4	3	2	1	0
B 観覧料	5	4	3	2	1	0
C トイレ	5	4	3	2	1	0
D ショップ・自動販売機	5	4	3	2	1	0
E 空調や照度	5	4	3	2	1	0
F 外観やデザイン・清潔感	5	4	3	2	1	0
G 案内表示	5	4	3	2	1	0

4 科学館のスタッフについて、どの程度ご不満・ご満足をいただきましたでしょうか？
当てはまる番号に○をおつけください (○印はそれぞれ1つだけ)。

	満足 している	まあ満足 している	こんなもの だと思う	やや不満 である	不満 である	わから ない
A 接客・言葉遣い	5	4	3	2	1	0
B 身だしなみ・清潔さ	5	4	3	2	1	0
C 明るさ・親しみやすさ	5	4	3	2	1	0
D 専門知識	5	4	3	2	1	0
E 分け隔てのない態度	5	4	3	2	1	0

5 子ども科学館を総合的に見て、どのような印象をお持ちでしょうか。
当てはまる番号に○をおつけください (○印はそれぞれ1つだけ)。

<総合印象>

A	7. とても満足している	6. かなり満足している	5. まあ満足している	4. どちらともいえない	3. やや不満である	2. かなり不満である	1. とても不満である
---	--------------	--------------	-------------	--------------	------------	-------------	-------------

<今後の利用について>

B	7. 必ず利用する	6. 利用する	5. たぶん利用する	4. どちらともいえない	3. たぶん利用しない	2. 利用しない	1. まったく利用しない
---	-----------	---------	------------	--------------	-------------	----------	--------------

<お友達への推薦について>

C	7. 必ず勧める	6. 勧める	5. たぶん勧める	4. どちらともいえない	3. たぶん勧めない	2. 勧めない	1. ぜったいに勧めない
---	----------	--------	-----------	--------------	------------	---------	--------------

※質問にご意見・ご要望・ご不満の逆復がごさいます。どんなことでも結構ですので、是非お聞かせください。