

水戸芸術館利用者アンケート結果

施設名	水戸芸術館									
所管課	文化交流課									
指定管理者	公益財団法人水戸市芸術振興財団									
期間	令和2年9月23日(水)～10月8日(木) 14日間									
方法	施設利用者へのアンケート配布									
回答数	135人									
回答者基礎情報	性別	男性	女性	その他	無回答					
		52	82	0	1					
	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
		14	13	11	23	26	27	19	1	1
	住まい	水戸市内	県央地域内	それ以外の市町村	県外	無回答				
		60	29	19	26	1				
	交通手段	徒歩	自転車	バイク・車	バス	電車	その他	無回答		
		9	7	86	7	20	4	2		
	利用頻度	初めて	年に数回	月に数回	週に1回	週に2,3回	週に4回以上	無回答		
		23	89	19	0	0	1	3		

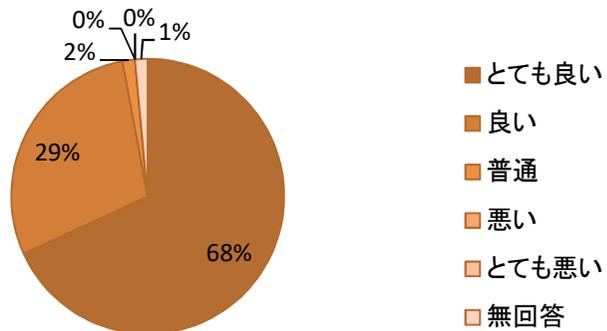
【全体評価】

調査項目に関し、全体として高評価を得ている。イベントやサービスの満足度及び総合満足度について、どちらも好意的な意見が8割を超えており、自由意見からも質の高いサービスを提供していることがわかる。以上のことから、当施設の利用者からの評価は高く、指定管理者は適切な管理運営を行っているといえる。

各項目で挙げられている悪い点やその他の意見での要望のうち、改善できる点については、指定管理者と協議の上、優先順位を定めて対応する。

【個別結果】

1 施設の整理や清掃状況



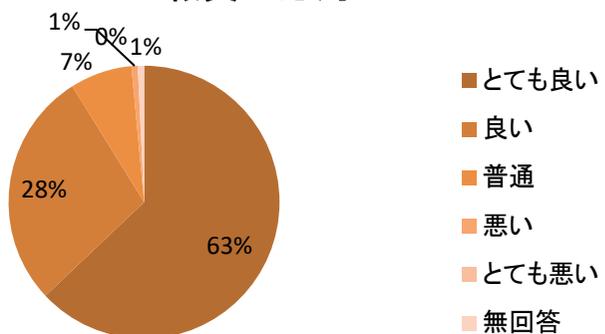
【主な理由】

良い点

・明るく、きれいに保たれている。

悪い点

2 職員の対応



【主な理由】

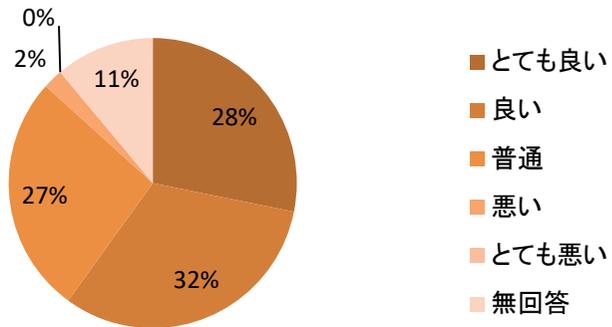
良い点

・感染症対策に基づいた対応をしてもらえた。
・洗練されていて、親切な対応だった。

悪い点

・客席に案内する係員の人数を増やすか、少人数で案内できるよう工夫してほしい。
・職員は多かったが誘導がスムーズではなかったと思う。

3 手続の利用しやすさ



【主な理由】

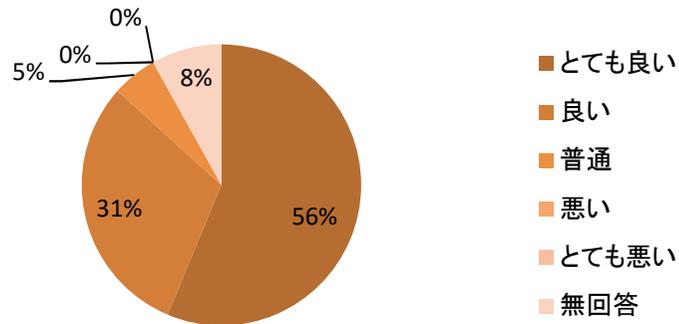
良い点

- ・席がオンラインでも選べる点がとても良い。
- ・メンバーズがチケットを先行購入できる点が良い。

悪い点

- ・チケット予約サイトが使いづらい。どこから予約を開始するのかわかりにくい。
- ・メンバーズでもチケット購入の電話が繋がりにくく、繋がった時には完売していることもある。

4 イベントやサービスの満足度



【主な理由】

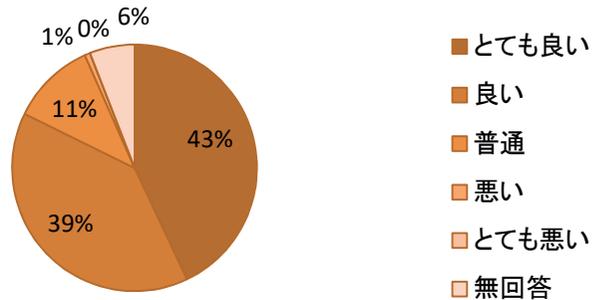
良い点

- ・初めて観にきたがよかった。
- ・『夜のピクニック』再演、とてもうれしかったです。配信も楽しみです。

悪い点

- ・並ばせ方が不親切でわかりにくかった。

5 設備・備品の使いやすさ



【主な理由】

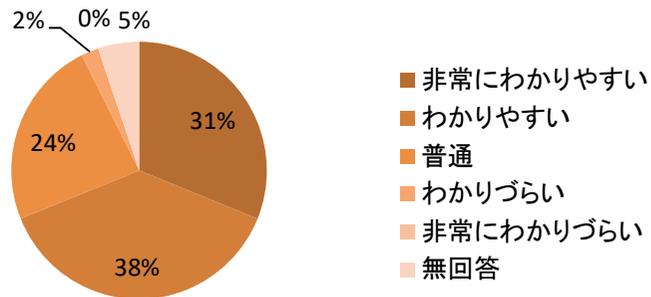
良い点

・ACM劇場の照明や音響がとてもよく、見やすい。

悪い点

・クロークが使用できないことをホームページ上で周知してほしい。
・エアコンが効きすぎている。もう少し室温を上げてほしい。
・イスが少し硬い。腰が痛くなってしまう。
・トイレを洋式にしてほしい。

6 施設内の案内表示



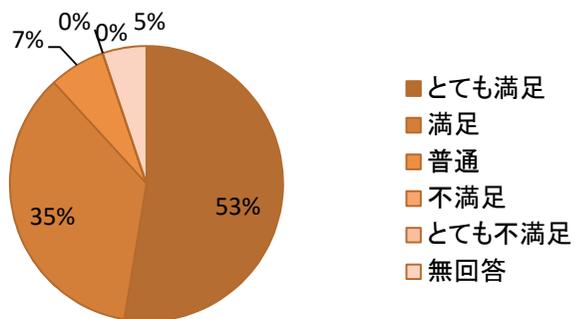
【主な理由】

良い点

悪い点

・案内表示の字が小さい。
・案内する側は何度も説明しているので分かりきっているかもしれないが、初めて来た客には説明不足である。

7 総合的な満足度



【主な理由】

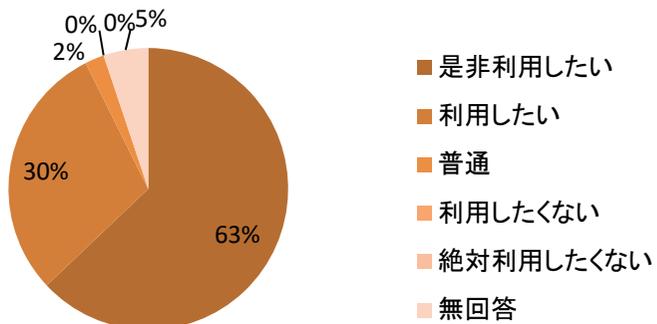
良い点

- ・音響が良い。
- ・クオリティが高い。
- ・展示会のセンスがいつも良い。
- ・劇場内の雰囲気が良いのが何よりすばらしいいつも思っています。こういう時期ではありますが、守ってってください。

悪い点

- ・駐車場の混雑を緩和してほしい。
- ・無理を押しすぎて開催する必要があったのか考えてほしい。

8 再利用の意向



【主な理由】

良い点

- ・(『夜のピクニック』に関して)4年前から再演を楽しみにしていました。また観にきます。
- ・何度でも来たいホールです。
- ・また来たいと思う。

悪い点

その他自由意見

【要望など】

- ・演劇が好きなので、公演が少なくなっていることが残念です。大規模なもの、お金がかかるものでなくてもいいので、もっと公演を増やしてほしい。シンプルな企画でよい。(専属の団員による企画など)
- ・MCOの公演が昔のように年4回のバリエーションがあるとうれしい。
- ・館内で軽食をとれるカフェ、レストランがあるとよい。(オープンカフェなど)
- ・駐車場割引がほしい。
- ・購入したチケットはキャンセル不可となっているが、行けなくなった場合の救済措置があるとうれしい。返金なしでもよいと思う。(より多くの人が利用できるようにするため)
- ・演劇公演をもっと増やしてほしい。
- ・エントランスのパイプオルガンを聴けるチャンスがあればうれしい。
- ・新市民会館との連携・連帯感が感じられるように、また、周辺をおしゃれな街にしてほしい。
- ・近くに新市民会館ができるが、芸術館とのバランスが良く出来るとうれしい。クリストの作品もときどき展示されると、水戸にぴったりなのではと思う。

【その他意見】

- ・またすばらしい劇や展示を楽しみにしています。コロナに負けずがんばってください。
- ・いつも楽しませていただいています。ありがとうございます。
- ・ホールに入ってからの席の誘導大変でしたね。自由席・指定席どちらがよいのでしょうかね。
- ・皆さんすてきでした。お疲れ様でした。
- ・『夜のピクニック』、感動の作品をありがとうございました。
- ・コロナ禍の中の公演ありがとうございました。