

水戸芸術館利用者アンケート結果

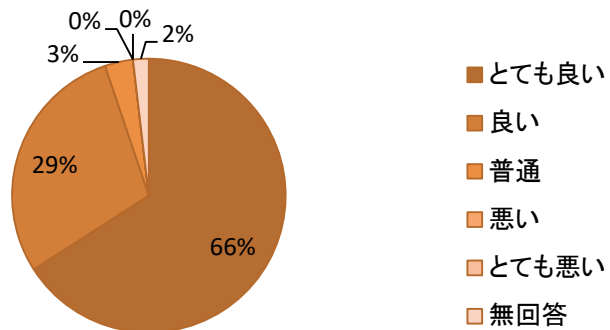
施設名	水戸芸術館										
所管課	文化交流課										
指定管理者	公益財団法人水戸市芸術振興財団										
期間	令和元年9月21日(土)～10月20日(日) 30日間										
方法	施設利用者へのアンケート配布										
回答数	270人										
回答者基礎情報	性別	男性	女性	無回答							
		62	205	3							
	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	
		9	43	42	58	69	32	9	3	5	
	住まい	水戸市内	県央地域内	それ以外の市町村	県外	無回答					
		65	34	44	124	3					
	交通手段	徒歩	自転車	バイク・車	バス	電車	その他	無回答			
		16	6	113	28	103	1	3			
	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			
		102	142	13	0	1	0	12			

【全体評価】

全体的に利用者から高い評価を得ており、指定管理者は適切な管理運営を行っていると考えます。
 回答者のうち70%以上が水戸市外からの来館者であることから、水戸芸術館は芸術・文化を発信する交流拠点としての機能を果たしていると考えます。
 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、改善できるものについては、指定管理者と協議の上、優先順位を設定し対応していくこととする。

【個別結果】

1 施設の整理や清掃状況



【主な理由】

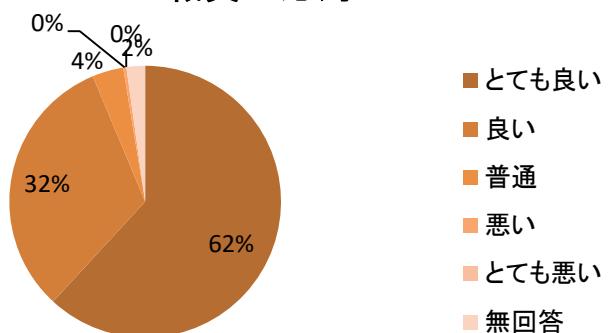
良い点

- ・不快に感じたことがない。たいてい何かしらあるもの。
- ・館内だけでなく庭もちりひとつなく、とても気持ちが良い。
- ・目立つゴミはない。
- ・すごくキレイな印象。
- ・トイレがきれいで使いやすい。

悪い点

- ・トイレトーパーの予備が床に直置きされていた。
- ・ハンドソープの個数が足りなかった。
- ・とても寒かった。

2 職員の対応



【主な理由】

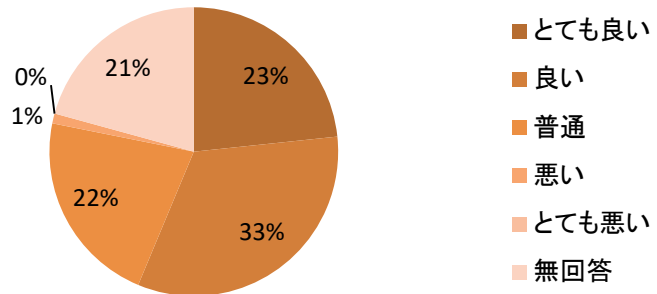
良い点

- ・笑顔, 丁寧, 清潔感, 上品。
- ・チケットの写真を撮り忘れた時に, 受付で新しいチケットの写真を撮らせてもらえた。
- ・常にどのスタッフも丁寧に親切で, 声かけとかもタイミング良く心地いい。
- ・いつも丁寧に接していただいているから。
- ・3階席への案内とてもやさしかった。皆さん良い笑顔で穏やかだった。

悪い点

- ・チケット売場は人により少々話し方が気になる。
- ・態度が洗練されていない。

3 手続の利用しやすさ



【主な理由】

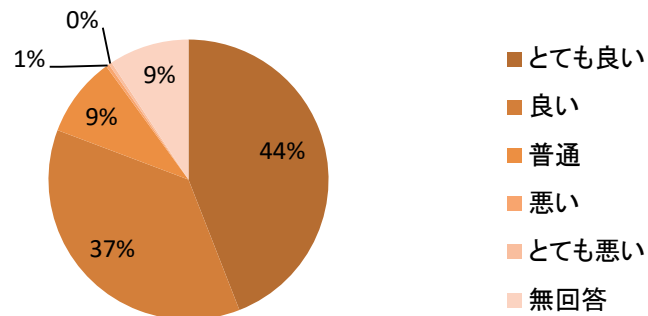
良い点

- ・チケットをなくしても再発行してもらえる。
- ・電話で依頼ができるから。
- ・ネット予約ができるようになりTEL待ちがなくなった。

悪い点

- ・友の会の電話予約が繋がらない。
- ・電話予約だと職場を休まなくてはならないので毎度困っている。
- ・カード決済ができない時があって手間がかかった。
- ・クレジット会社で使えないものがある。

4 イベントやサービスの満足度



【主な理由】

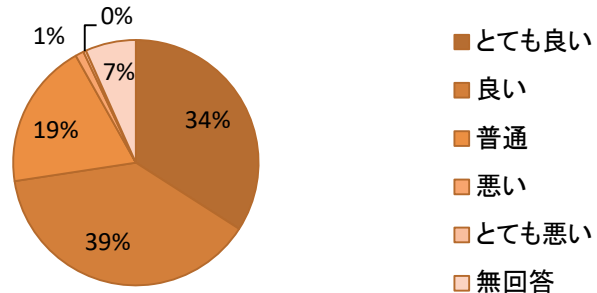
良い点

- ・コンサートの企画がとても良い。
- ・展示内容が魅力的である。
- ・毎回充実していて本当に素晴らしい。
- ・当日券が出るのは本当にありがたい。
- ・U25は本当にありがたい。

悪い点

- ・中谷氏、内藤氏、今回の大竹氏に至り全く楽しめなくなっている。
- ・公演回数が少ない。

5 設備・備品の使いやすさ



【主な理由】

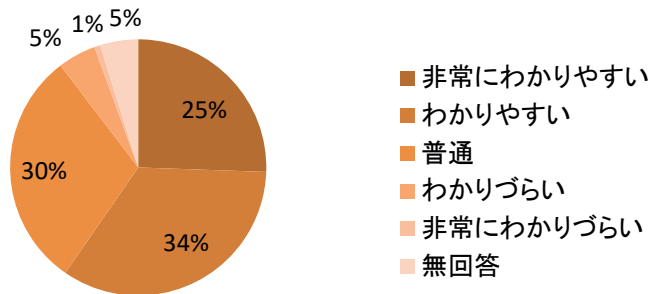
良い点

- ・トイレの大きさ高さ丁度よい。
- ・3階席, プチ机があって良かった。

悪い点

- ・駐車場, 終了後出庫するのに時間がかかる。
- ・トイレがまだ古いタイプで荷物置きがなく, やや使いにくい。
- ・チケット持参でトイレに行くのが面倒。
- ・トイレ渋滞がひどかった。
- ・9/21の女子トイレで鍵が閉まらない場所があった。
- ・座席の椅子の硬さが腰につらかった。
- ・バリアフリーが足りない。
- ・コインロッカーがないのは不便。

6 施設内の案内表示



【主な理由】

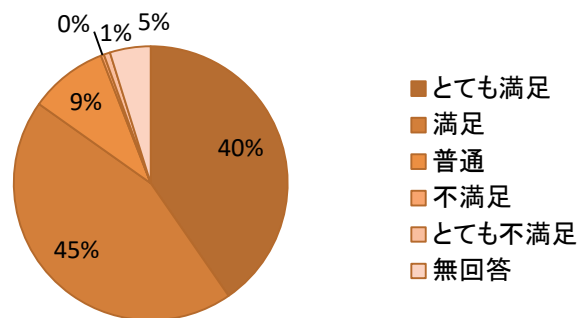
良い点

- ・あまり気にしたことはなくても不便はなかった。

悪い点

- ・サザコーヒー隣のトイレの前の地図が読みづらかった。
- ・タクシーで会場に到着後劇場の入口がわかりづらかった。
- ・出口の階段やトイレが分からず, ウロウロしてしまった。
- ・美術展示を繰り返し入場したい時にどう行くか迷った。
- ・化粧室の男女別の案内が無いところがある。
- ・駐車場から劇場入口への案内が無い。

7 総合的な満足度



【主な理由】

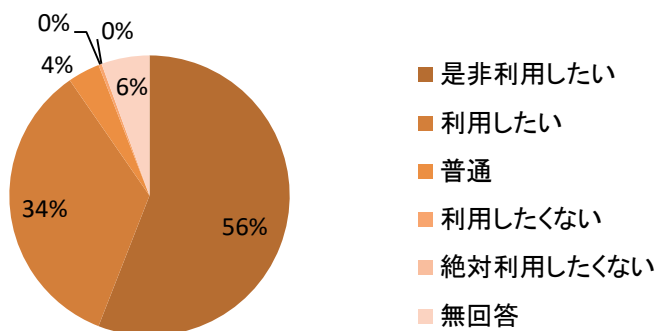
良い点

- ・最終的に音響も最高に満足し余韻を残せるのでよい。
- ・クロークがあるのがありがたい。

悪い点

- ・駐車場が狭い。満車時は探すのが大変。
- ・トイレが狭いので少しマイナス。

8 再利用の意向



【主な理由】

良い点

- ・展覧会目的で来訪したが、レストランや広場も充実していた。

悪い点

【その他自由意見】

【要望】

- ・これはわがままだが、(予約手続きが)朝9:00~だともっと便利。
- ・お昼のコンサート、平日のコンサートを増やしてほしい。
- ・年齢とともに階段の上り下りがつらくなった。エレベーターの開放を！
- ・これからも注目されているアーティストを呼んでほしい。若手の人の発掘にも力を入れてほしい。
- ・チケットをインターネットで予約し、当日カウンターで受取だったが、大行列で驚いた。当日発券をする専用の列があればいいと思う。空港のように、急ぎの列とその他のように。せっかく心を解放されるために来たのに、開園時間を気にしてイライラするのはもったいない。
- ・アートタワーに登れることをPRすべき。
- ・有料会員のほかにメール会員を募集して、メールで最新インフォメーションを送ってほしい。
- ・「ビル景」を見た。会場が広くて、途中で椅子が欲しかった。
- ・大学生(特に美大・芸大)の学割も導入してほしい。
- ・配布される紙の量が多いと感じた。誤字訂正とアンケートはなくして、マップは目録に印刷するなど、1冊だけ持ち歩けるようにしてほしい。
- ・秋の映画祭以外でも、映画の上映があれば興味深い。ミニシアター系の日本映画は、水戸の大きな映画館にはこないなので、そういうのを企画してほしい。東京などへ行かなくても、水戸で観れるアート環境が日常にあるといい。
- ・水戸で活躍している方の作品展もやってほしい。
- ・劇場利用の際、駐車場割引があるといいと思う。
- ・ホームページ上の公演情報の内容が薄い。チケット発売日など早めに出してほしい。

【その他意見】

- ・今回のコンサートではないが、以前に結局チケットが購入できず残念だったことが何回かある。水戸市に住んでいながら、他県の人にチケットを買われてしまって自分が鑑賞できないのは納得できない。
- ・他県から来る利用者にコンサートチケットとホテル等のセットがあれば、宿泊して次の日の観光に役立つのではないか。
- ・クラシック分野以外の方のアカoustic・コンサートもあるといいと思う。
- ・小学生も親も参加できる企画が度々あり、うれしく思っている。
- ・またクラシックギターの演奏会を企画してください。
- ・今後も演奏家など良い方の来館(催し)をお願いします。
- ・素敵な展示。大竹さんのダイナミックで繊細なところが手に取るように感じられた。
- ・何度でも再入場可というのがとても嬉しい！
- ・展示会場の冷房が効きすぎている気がした。寒かった。展示(大竹伸朗展)は非常に良かった。
- ・初めての会場だったが、文化会館に力を入れていることが伝わってくるような素敵なホールだった。自宅の近くにもこのようなホールがあるといいなと思った。
- ・他の劇場とは一線を画する施設だった。
- ・緑があって気持ちがいい。