

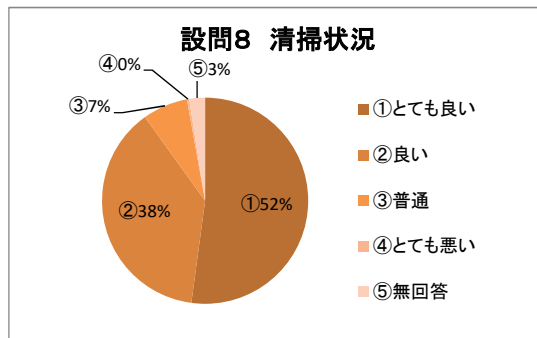
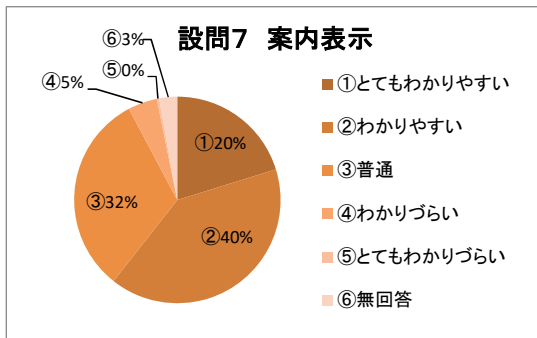
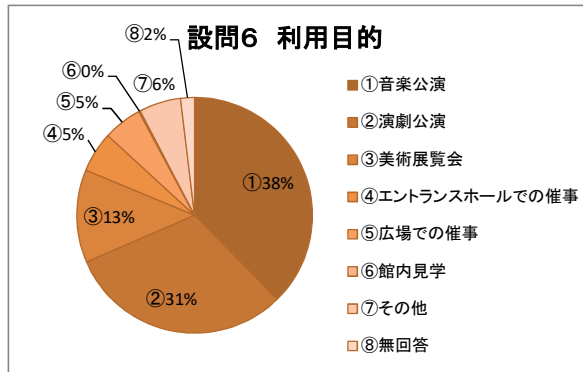
## 水戸芸術館利用者アンケート結果

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5年9月28日(木)～令和5年10月22日(月)25日間									
方法	施設利用者へのアンケート配布									
回答数	282									
回答者基礎情報	性別	男性	女性	その他	回答なし	無回答				
		127	150	0	3	2				
	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
		17	16	19	31	60	97	29	11	2
	住居地	市内	県内	県外	無回答					
		105	132	42	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	14	183	16	50	2	1		
	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		
		47	200	25	3	2	1	4		

### 【全体評価】

・公演や展覧会、催事等の評価では、「とても良い」、「良い」が7割となっており、満足度が高いことが分かる。  
 ・施設の案内表示について、屋外や地下駐車場からの案内表示を求める声が多くあり、改善が必要である。  
 ・施設のバリアフリー化については、改善を求める声が多くあり、「扉の重さ」や「エレベーターやエスカレーター」の設置、「トイレの洋式化」を指摘された。バリアフリー化については、施設の大規模改修に合わせ、検討する必要がある。  
 ・清掃状況については、「とても良い」、「良い」が9割であり、非常に高い満足度である。  
 ・施設の設備状況について、「椅子の硬さ(劇場・ホール)」、「通路の狭さ(劇場・ホール)」、「照明の暗さ」についての指摘があった。  
 ・チケットの予約について、5割以上がWeb予約である中、Webサイトの使いにくさを指摘する声が多かった。  
 以上のことから、指定管理者として適切な運営を行っているといえる。各項目で挙げられている改善点や要望のうち、改善できる点については、指定管理者と協議の上、対応する。

【個別結果】



【主な理由】

良い点
悪い点

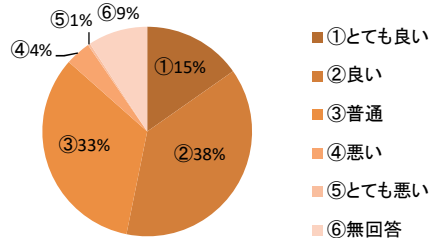
- 悪い点
  - ・案内人が居ないと分からない
  - ・駐車場からの案内が分かりづらい
  - ・屋外からの案内がない
  - ・座席の番号が小さくて見にくい
  - ・トイレがどこにあるのか分かりづらい
  - ・入場口が分かりづらい
  - ・女性トイレが少ない
  - ・クロークが噴水側・喫茶店側から入る人には分かりづらい
  - ・要所に見取り図が欲しい

【主な理由】

良い点
悪い点

- 良い点
  - ・いつもきれいで館外(庭園)にもゴミ箱を設置していることが素晴らしい
  - ・お手洗いがいつも清潔で気持ちが良いです
  - ・清潔で、スタッフの皆様がいつも親切
  - ・いつも綺麗にされていて感心している

### 設問9 設備のバリアフリー化



#### 【主な理由】

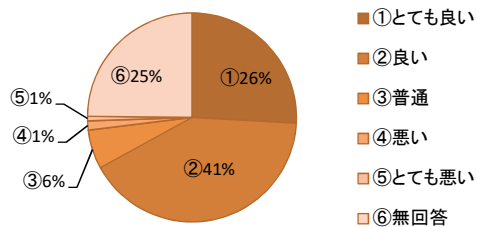
##### 良い点

・お年寄りの方や、不自由な方に係りの方がお席まで誘導している  
光景を見てよいホールだと思った。

##### 悪い点

・高齢者利用への配慮ある対策が必要だと思う  
・トイレの扉の高さが低い  
・劇場内が平坦ではないので、車いす・不自由な体のは移動がしづらい  
・エレベーターやエスカレーターが存在を認識できなかった  
・駐車場からのエレベーターがない  
・和式トイレが多い  
・エレベーターの場所が分かりづらい  
・女子トイレが和式を使えない方が多く、行列になってしまっていた  
・駐車場から何回も5cmくらいの段差があり辛い  
・個室トイレのフックの位置が高すぎる

### 設問10 音響や照明などの設備状況



#### 【主な理由】

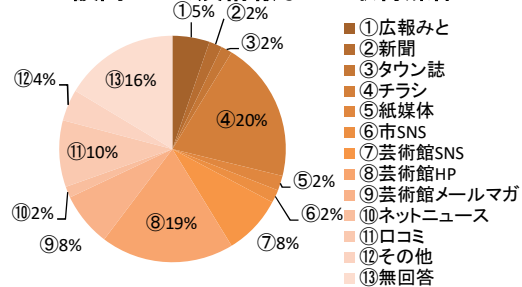
##### 良い点

・イスが特殊で驚いた  
・空洞が良い  
・移動可能な席を含め上等な椅子を使っていると思った

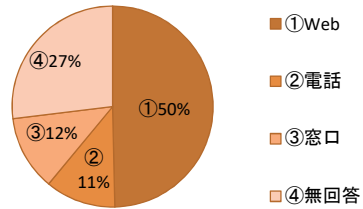
##### 悪い点

・足元が狭い。後から来た方のために何度も通って通路に出るのが大変  
・コンサートホールの椅子がデザイン性を重視したのか少し座りづらい  
・座席が固い。座席の角度が腰に辛い  
・高い階の座席の通路が狭くて通るのが怖い  
・開演前の照明が暗く、アンケート記入に際し、文面が読みにくいことも  
つらい思いをしている(活字も小さい)  
・階上の端の席については無理がある  
・上の階だと少し不安を感じる  
・3階の客電が暗い。そこに手摺もあるといい。

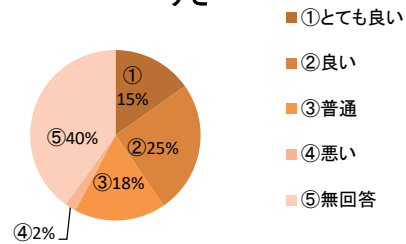
### 設問11 公演情報などの取得媒体



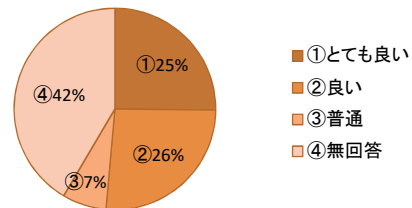
### 設問12 チケット予約方法



### 設問13 Webチケットサイトの使いやすさ



### 設問14 窓口・電話での職員対応



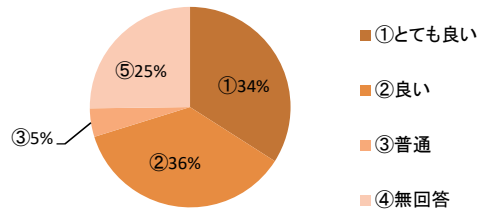
#### 【主な理由】

<b>良い点</b> ・分かりやすい。自分で席の選択もできるし煩わしくないのいい ・問題なく予約(購入)できた
<b>悪い点</b> ・おまかせでチケットを購入したが席が一番前でいま一つ ・先行予約日(友の会)スタート時に落語は解せない ・初めて利用したのですが、できるだけわかりやすく利用できるように改善してほしい ・マイページと購入メニューの切り替えに逐一ログインを要求され煩わしい ・公演・演奏会の予約開始日が分かりにくい。会員のように予告情報が欲しい ・スマホを使いこなせず、スマホではチケットをとることができない ・チケットのキャンセルがあるかどうか分からなかったので電話で問い合わせた

#### 【主な理由】

<b>良い点</b> ・丁寧な対応 ・窓口は慣れた方が多いので、速やかで助かる ・特に気がかりな点はなかった
<b>悪い点</b>

### 設問15 公演や展覧会等の満足度

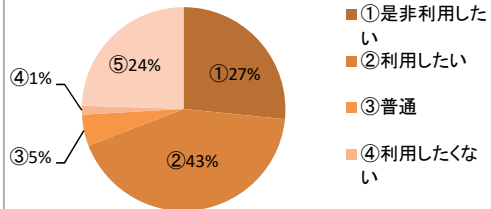


#### 【主な理由】

- 良い点
- ・毎回とても満足している
  - ・会場の使い方が贅沢
  - ・ホリガ－の音楽性とそれを具現化できる楽員の力量！
  - ・音響環境がよかった
  - ・大規模施設ではできない特徴がある
  - ・落語好きな者としてできれば月1回程度の開催を希望する
  - ・見どころがあり面白い

#### 悪い点

### 設問16 総合的な満足度について



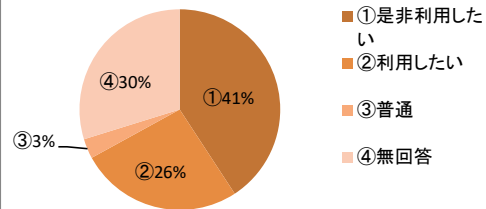
#### 【主な理由】

- 良い点
- ・利用しやすい
  - ・あきない
  - ・一流のイベントにふさわしいquality
  - ・水がふき出てテンションがあがった
  - ・「ケータイ切って」というメッセージボード(丸い形状もやわらかな印象)など余計なアナウンスが無いのは非常によい。音楽を聴く前に余計な騒音(よくある無粋なブザーはもってのほかです)は聴きたくないです
  - ・市民会館が出来て、芸術館がさらに素敵に見える

#### 悪い点

- ・開場前の待機場所にベンチが欲しい
- ・客席から見づらい。前列の頭が邪魔
- ・暑かったので空調で最適にしてほしい
- ・暑すぎる

### 設問18 今後の施設利用について



#### 【主な理由】

- 良い点
- ・アートと芸能のバランスがいい
  - ・初めての利用でしたが、演者さんがとても近くて見やすかった
  - ・席もこちよい
  - ・都内までいかなくてよい
  - ・音響が良い、企画がよい
  - ・毎回新しい体験ができる
  - ・雰囲気が良い
  - ・近いので来場しやすい
  - ・水戸市民として応援したい
  - ・常磐線一本で行ける便利さ、都心に行くよりずっといい。うまいものもあるし！

#### 悪い点

- ・空調・座席が今一つ

## その他自由意見

### 【要望など】

- ・アンケートの文字小さい、太くしてほしい
- ・地下駐車場からのエレベーターがたくさん出入口ごとにあると、足の不自由な家族と一緒に連れてきやすくなるので、ぜひお願いしたい
- ・積極的にスタッフが声掛けしてエレベーター等に誘導してほしい
- ・女子トイレが和式を使えない方が多く、行列になってしまっていた。早いうちに洋式化してほしい
- ・個室トイレのフックの位置が高すぎる。杖やリュックがつけやすい位置に何か所かほしい
- ・座席が固くしびれる。有料で貸し出しでもよいので、何か座布团的なもの欲しい
- ・窓口でチケットを買う場合にJOBも使えるようにしてほしい
- ・市民会館含め有名な方々の公演(ジャンル問わず)をいろいろお願いします
- ・会員になれば必ずチケットが取れるようになると良いです
- ・駐車場の入口が分かりにくい。水戸芸術館のパーキングなのか隣のパーキングなのか?「水戸芸術館P入口」と書いてほしい
- ・3階で花緑を聞いたが音量が小さすぎる。1階に近い音量にしてほしい
- ・水戸市内等の定期演奏会を増やしてほしい
- ・水戸市民会館の企画を調整し、同日にダブらないようにしてほしい。あと電話がつながりにくい
- ・おしゃれなカフェが欲しい。
- ・今のサザはシンプルすぎ。催事の時の芸術館がとても活気があって好きなので、あの芝生の場所を生かして市民会館に来た人もカフェで誘導できないかな
- ・築年数が古いためか、少し劣化が目立つところが見受けられた。今後改修や建て替えがあると思うが、なんとか継続してほしい
- ・ウェブでチケットを予約するにあたり、座席を自動選択としたが、十分空いていたにも関わらず、あまりよくない席になってしまった。アルゴリズムを見直してほしい
- ・ジャンルにとらわれず色々な企画をしてほしい
- ・開演前の諸注意について、携帯電話の電源オフについては、プラカードのみではなく口頭でも伝えるようにしてほしい
- ・チケット販売について、公演日が異なる場合は、発売日をずらしてほしい
- ・先行予約などの枠を決めて発売してほしい
- ・休憩時のサザコーヒーについて、もっと人数をさばけるように望む・サザコーヒーの混雑を改善してほしい

### 【その他意見】

- ・市民会館に比べスタッフの方々の心配りが良いと改めて感じます
- ・劇場の女子トイレのカギが閉めづらい。(点検が必要)
- ・だんだん施設が古くなった
- ・予約なしのプロムナードコンサートはありがたい
- ・駐車場内もどちらへ行けば館なのか分からなかった
- ・構造的に上の席にエアコンが効かず、座席が狭く、前後のピッチも余裕がないので席に着く際に少し怖い
- ・応援してます
- ・スタッフの対応が良くて満足
- ・駐車場の利用料金が高い
- ・今後も質の高い音楽会の開催に期待する
- ・これまで展覧会には何回か来ていて、ホールにも入ってみたいと思っていたので、ホリガー氏のオーボエで実現してとてもうれしい
- ・チケットの受け取りについて、受付のかたがとても丁寧に対応して下さり大変助かった
- ・入場が遅れてしまったが、親切に手早く案内していただいた
- ・売店を見学するのも楽しみの一つである
- ・水戸岡鋭治の鉄道列車は面白かった