

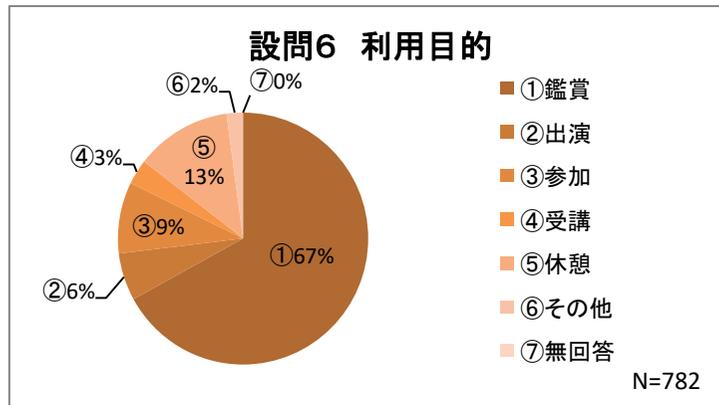
水戸市民会館利用者アンケート結果

施設名	水戸市民会館										
所管課	文化交流課										
指定管理者	株式会社コンベンションリンケージ										
期間	令和7年12月8日(月)～12月26日(金) 19日間										
方法	いばらき電子申請・届出サービスによるオンライン回答										
対象者	水戸市民会館友の会会員で、令和7年4月以降に水戸市民会館を訪れた方										
回答数	782人										
回答者基礎情報	性別	男性	女性	あてはまらない	無回答						
		247	526	0	9						
	年齢	15歳未満	15～19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	無回答	
		1	0	7	30	108	268	297	68	3	
	住居地	市内	県内	県外	無回答						
		415	349	16	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			
		45	629	98	7	0	3	0			
	交通手段	徒歩	自転車	バイク・車	バス	その他	無回答				
		95	23	560	73	31	0				

【全体評価】

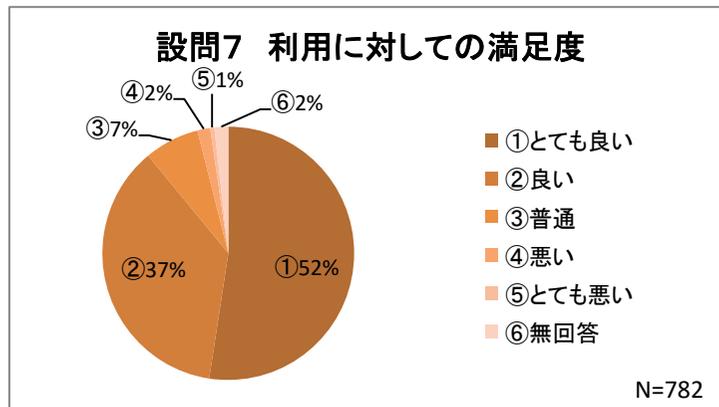
- ・施設の総合的な満足度(Q12)は、「とても良い」「良い」が8割を超えており、概ね利用者は満足していると考えられる。
 - ・清掃状況(Q8)については、「とても良い」「良い」が9割を超えており、非常に高い満足度であることが分かる。
 - ・職員の対応(Q9)については、「無愛想だった。」や「対応が酷い。」などといった指摘が多く見られ、利用者目線に立った改善が必要である。
 - ・設備・備品の使いやすさ(Q10)については、「とても良い」「良い」が約7割であり、概ね利用者は満足していると考えられる。
 - ・案内表示(Q11)については、各ホールの入口やグロースホール座席がわかりづらいとの指摘が見られたので、対策の検討が必要である。
 - ・今後の利用(Q13)については、「是非利用したい」「利用したい」と9割以上の方が回答しており、施設のリピーターが獲得できていると考えられる。
- 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言える。各項目や自由意見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】



【設問6 その他】

- ・コンサート、イベントなどの情報収集
- ・子供がイベントに参加する為の付き添い
- ・仕事
- ・通り道
- ・食事
- ・楽器の練習
- ・主催者
- ・待合せ



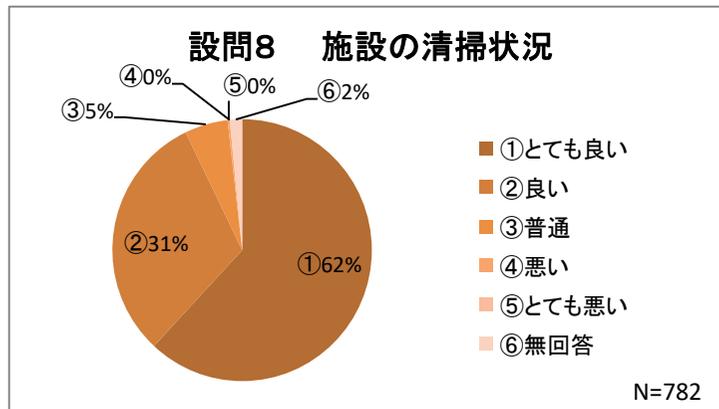
【主な理由】

良い点

- ・何度もワークショップの利用はあるが、快適だった。(Q15転記)

悪い点

- ・事務所の受付など人手不足か配置不足か、まず、長い時間待たされる。
- ・演奏会を主催する側としては、週末の貸館利用がほぼ不可能である。客を入れなくても客席の使用料が発生する(演奏会当日午前中など)、使い勝手が悪くて残念。鑑賞するには良いが、駐車場が不便。
- ・学生が2階のテーブルと椅子を利用して、会館利用者が使えない。



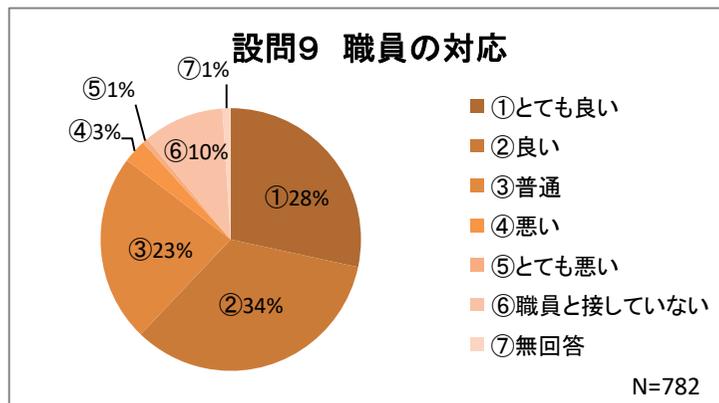
【主な理由】

良い点

・まだ新しいのできれいだし清潔に保たれている点が良い。(Q15転記)

悪い点

・植え込みのゼニゴケの繁茂
・トイレ



【主な理由】

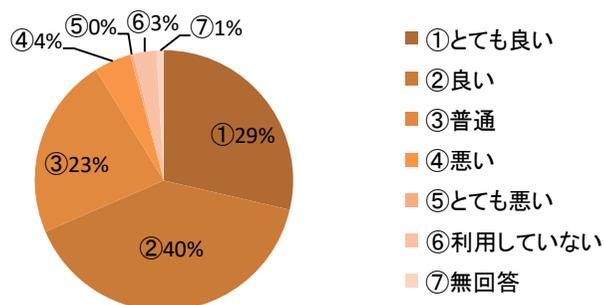
良い点

・受付、会場、テクニカル各部門のスタッフの皆様には、いつも親身にサポートいただき、大変お世話になっております。いつもありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。(Q15転記)

悪い点

・無愛想だった。
・言葉は丁寧だが、要領を得ない。
・受付が呼ばないと出てこない。奥から出るように出てくる。受付周辺が物で溢れかえり、雑然としている。もう少し綺麗にして欲しい。
・問題が発生した時の対応が酷すぎる。
・チケット売り場の方、対応非常に良くないですね。
・当日の職員の気分で対応の仕方が違う、人によって言っていることが違う。

設問10 設備・備品の使いやすさ



N=782

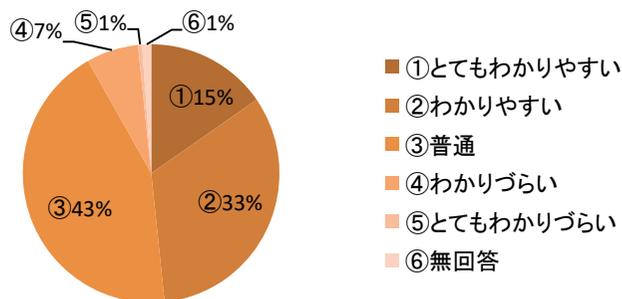
【主な理由】

良い点

悪い点

- ・トイレ個室の奥行きが無い為に特に退室時にドアを開くとバック等もあり手ぶらではありませんのですんなり出られません。
- ・トイレに手の乾燥機が備えられていない。
- ・コンサート会場の椅子は疲れます。
- ・椅子の間が狭い為歩きにくい。
- ・大ホール前方通路に段差があり、下りる際つまずいている人を複数見た。
- ・中ホール 座席の番号表示が分かりにくい。
- ・ユードムホールの舞台袖がないこと。いきなり通路では演劇はやりにくいだろう。

設問11 施設内の案内表示



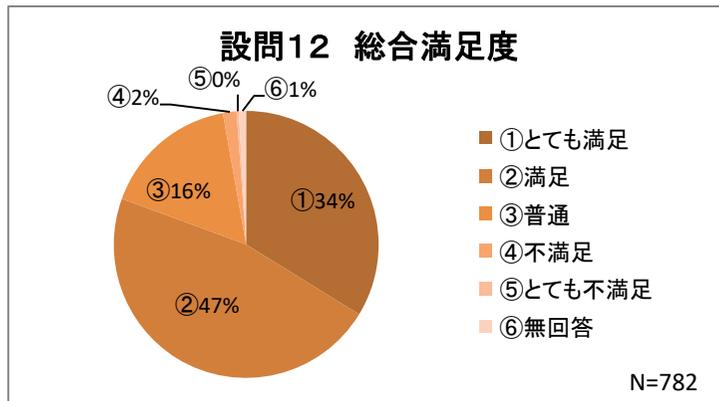
N=782

【主な理由】

良い点

悪い点

- ・1階の入り口にどの会場で行われているのかわかるように表示してほしい。
- ・トイレが分からなくて探した。
- ・3階への行き方に悩むことがしばしば。
- ・3Fの席の方が2F席と間違えてる方が多い。各階の入り口のドアに表示をするか、案内人が声掛けをした方が良いと思います。
- ・グロービスホールで2階席や3階席の人が間違える人がいる→3階へ上がっているのに席は2階だからわかりづらい。
- ・デザインにこだわっているからか、わかりづらい。
- ・各ホールの入り口がわかりづらい。



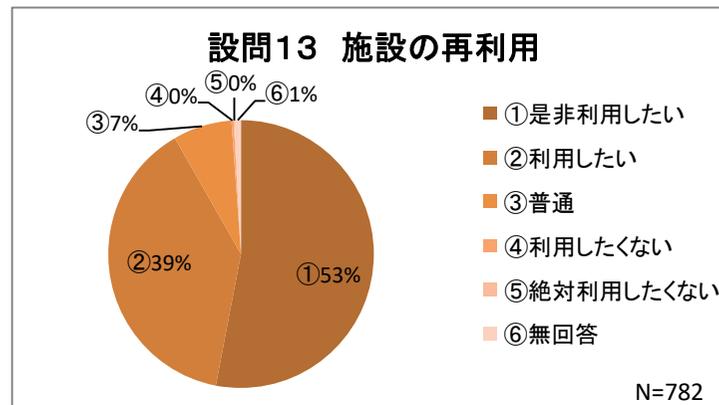
【主な理由】

良い点

・コンサートの鑑賞で利用したが、音響が大変素晴らしく、2階席でも大満足だった。出演者も興味深い方が多く、今後も利用する予定である。(Q15転記)

悪い点

・土日のホールの貸し出しが少な過ぎる。
 ・ミュージアム・ショップ、飲食のワゴン・サービス、とにかく、そういうサービスが何もない。
 ・学生が勉強していて気をつかう。煩わしい。
 ・駐車場スペースが少ないから。
 ・楽屋として使った和室がオープン過ぎて関係者以外も入ってこられた。
 ・水戸芸術館のスタッフのように安心感のある対応をしてほしいです。



【主な理由】

良い点

悪い点

・車社会ですのに、駐車場が不便です。
 ・他に手頃なホールがあれば絶対に使いたくない。

【その他自由意見】

【要望】

- ・2階席の座席に3階席の人がよく間違えている。目立つ表示や座席番号に階数表示があると良い。
 - ・コンサートのグッズ販売と開場が重なると、かなり階段エスカレーターが渋滞します。導線を改善して欲しいです。
 - ・コンサートの時トイレが混雑するのでもう少し解消してもらえると有りがたいです。
 - ・もう少し、椅子や飲食可能なスペースを増やしてほしい。公演の開演時間まで少し時間がある時に、軽食を食べれるスペースがほしい。
- 京成でお茶したくも、混んでて入れないことも多いので、休憩場所を探してるうちに時間がなくなるので。ぜひ、検討ください。
- ・年中、学習スペースを学生が占領しており、学生以外が使いづらい。予約制、時間制限を設ける等を工夫してほしい。
 - ・とにかくホール(大ホール)の土曜日日曜日祝日のかしらが少な過ぎます。利益を上げたい思惑も理解できますが、市民会館はこの点に関してもっと市民のためのものであるべきです。強く是正を求めます。
 - ・駐車場の部分で、提携パーキングなどをつくってほしい。
 - ・申し込みがWebだけで完結できるよう改善してください。
 - ・公演等のチラシがたくさん置いてあり、チケット発売中となっても受付で問い合わせると完売で無いと言われたことが何度もあったので、無いものはすぐに撤去するなど改善してほしい。
 - ・チケット購入時の若い方の対応、また、コンサートや演劇等の利用時の時のスタッフの対応が毎回あまり良い気持ちがないので、改善して欲しいです。
 - ・初めてくる人、困ってる人の対応を他の施設ではどうやってるか、いくつか見てきた方がいいですね。次回伺う際には、行って良かったと思わせる施設にしてください。
 - ・市民会館の友の会に加入しているが、チケットの値引きよりもっと価値を感じるような特典があるといいのになと思う。
 - ・クラシックのコンサートを定期的に開催してほしいです。
 - ・様々なイベントが開催されることから、水戸市内中心部の人の流れが少し多くなったように感じる。今後も継続して多くの人が集められるような企画をお願いしたい。
 - ・近所に住む者です。たまにエントランス付近でダンスなどの催し物がある。現地で想像するよりも、マンションでは大きく響く。配慮いただけると助かる。

【その他意見・感想等】

- ・まだ新しいのできれいだし清潔に保たれている点が良い。(Q8転記)
- ・受付、会場、テクニカル各部門のスタッフの皆様には、いつも親身にサポートいただき、大変お世話になっております。いつもありがとうございます。今後ともどうぞよろしく願い申し上げます。(Q9転記)
- ・何度もワークショップの利用はあるが、快適だった。(Q7転記)
- ・コンサートの鑑賞で利用したが、音響が大変素晴らしく、2階席でも大満足だった。出演者も興味深い方が多く、今後も利用する予定である。(Q12転記)
- ・今まで水戸で開催されなかった公演がたくさん催されるようになり、嬉しく思います。
- ・水戸市民会館は入りやすく、子供のスペースもあり、使い勝手がよい。良い建物ができてありがたい。
- ・座れるところも少なく、年配の方は大変だと思う。新しく音響も良く、素敵な会館なのに、なんだか来る人に優しくない。
- ・鑑賞に行く立場と演奏会を主催する立場とで、市民会館の印象は全く異なります。さまざまなアーティストを招聘しているのは素晴らしいことだが、せっかくのホールで市民が週末に音楽や演劇の発表をするのがほぼ不可能なのが残念です。
- ・サービスの一貫性がない。利用者・担当者によって対応が変わってくる。利用者の利便性に長けてない。打合せで使用備品を伝えていたのに用意されていないなど、事務局内で情報の共有がなされていない事が常時見受けられる。指摘事項の改善が見られないばかりか、利用条件の変更事項を伝えてくれず、間際の打合せで発覚することが度々ある。最近では施設利用時、解錠を主催者に任せて立会すらなくなった。
- ・年会員になりましたが何一つ利用価値がない。継続しません。結局電話申し込みも一般と同じ。必ず入手できるわけではなかったので非常に会費を払って損をした感じです。