

令和2年度  
愛知県芸術劇場利用者満足度調査結果

公益財団法人 愛知県文化振興事業団

## 令和2年度愛知県芸術劇場利用者満足度調査結果について

### 1 調査目的

劇場利用者に対しアンケート調査を実施し、当劇場利用時における評価点、改善点などを調査し、今後のサービス水準の向上につなげる。

### 2 調査対象者

令和元年12月から令和2年11月までの期間における、愛知県芸術劇場大ホール、コンサートホール及び小ホール利用者団体（91団体）。

### 3 調査実施方法

令和3年1月に郵送により調査対象者あてにアンケート調査票を送付し、45団体より回答を得ました（回答率49.5%）。

### 4 結果の概要

各設問を通じて評価点平均は5.21点でした。（6段階評価 最高6）。

今回の評価点を、前回までの4段階評価に置き換えた場合は3.83点です。

- ・「2 ご利用頻度をお聞かせください」については、年1回以上の利用の割合が80%であり、リピートしてご利用いただいている団体が多い一方、11%の団体にも初めて利用していただいた。
- ・「3 当劇場を選ばれた理由」については、「立地が良い」「客席の規模が適正」「ホールの雰囲気が良い」の順で選択が多く、今回から選択肢に加えた「音響が良い」については、コンサートホール利用者の77%に選択されている。
- ・「4 ご利用後の感想」については、すべての項目で評価平均点が5以上であり、高い評価をいただくことが出来た。特に「表及び裏周りの職員・スタッフの要望に応える努力」及び「施設内の清掃」に対する評価が高かった。
- ・「今後も利用したいと思いますか」の設問に対し、全設問で最も高い5.51点の評価をいただいた。

各設問の詳細については、「別紙 利用者満足度調査結果の詳細」のとおりです。

《評価点平均算出方法》

- 6段階評価（最高6）
- 評価点＝回答数×評価基準（1～6）
- 評価点平均＝評価点合計÷回答数合計

《評価段階の変更》

定量分析に適した数値データを得るため、令和2年度から各項目の評価段階を4段階評価（最高点4）から6段階評価（最高点6）に変更した。

5 利用者満足度調査結果の活用について

今回の調査結果を職員・スタッフで共有するとともに、今後の改善策を検討し、その実現を図っていきます。

今後とも、皆さまからのご意見・ご要望を伺い、より一層のサービスの向上に引き続き取り組んでまいります。

## 利用者満足度調査結果の詳細

**1 主なご利用のホールはどちらですか（複数回答可 有効回答数 45）。**

選択肢	回答数	回答率
大ホール	18	40.0%
コンサートホール	22	48.9%
小ホール	12	26.7%

**2 ご利用頻度をお聞かせください（有効回答数 45）。**

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	13	28.9%
毎年（年1回程度）	23	51.1%
隔年程度	4	8.9%
初めて	5	11.1%

**3 当劇場を選ばれた理由をお聞かせください（複数回答可 有効回答数 45）。**

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	42	93.3%
客席の規模が適正	30	66.7%
ホールの雰囲気が良い	29	64.4%
舞台設備・機器が充実している	27	60.0%
職員の対応が良い	21	46.7%
音響が良い※	20	44.4%
楽屋の数が多い※	17	37.8%
利用料金が安い	5	11.1%
その他	4	8.9%

※印は令和2年度から設定した選択肢

【調査結果分析】

○愛知県芸術劇場を選ばれる理由としては「立地が良い」ことが最大の要因であり、3ホール全てで選択率が高い。

○大ホールについては「ホールの雰囲気が良い」の選択率が高い。

○コンサートホールも「ホールの雰囲気が良い」の選択率が高いほか、「音響が良い」の選択率が他のホールに比べて非常に高い。

○小ホールは「客席の規模が適正」の選択率が他のホールに比べて非常に高い。

○「利用料金が安い」の設問については、3ホールとも低い選択率となった。

選択肢	調査結果 (全体)	大ホール	コンサート ホール	小ホール
有効回答数	45	18	22	12
立地が良い	42 (93.3%)	16 (88.9%)	20 (90.9%)	11 (91.7%)
客席の規模が 適正	30 (66.7%)	10 (55.6%)	14 (63.6)	11 (91.7%)
ホールの雰囲気 が良い	29 (64.4%)	12 (66.7%)	18 (81.8%)	3 (25.0%)
舞台設備・機器が 充実している	27 (60.0%)	10 (55.6%)	15 (68.2%)	6 (50.0%)
職員の対応が 良い	21 (46.7%)	8 (44.4%)	14 (63.6%)	4 (33.3%)
音響が良い※	20 (44.4%)	6 (33.3%)	17 (77.3%)	2 (16.7%)
楽屋の数が多い ※	17 (37.8%)	5 (27.8%)	9 (40.9%)	5 (41.7%)
利用料金が安い	5 (11.1%)	1 (5.6%)	1 (4.5%)	3 (25.0%)
その他	4 (8.9%)	1 (5.6%)	2 (9.1%)	2 (16.7%)

注) ホール利用に関しては複数回答可であるため、回答者の数値と一致しない。

※印は令和2年度から設定した選択肢

【大規模改修工事の影響】

- 大規模改修工事前後のデータが揃ったため、影響について分析を行った。
- 「立地が良い」「客席の規模が適正」「ホールの雰囲気が良い」の項目については、大規模改修工事の前後で選択率にあまり変化が無かった。
- 「舞台設備・機器が充実している」については、大規模改修工事の前と比較して10%以上上昇しており、設備更新が評価されていると考えられる。
- 「職員の対応が良い」について、令和2年度は例年と比べ選択率が伸びており、劇場のコロナウイルス感染拡大予防対策などが評価されたと考えられる。
- 「利用料金が安い」については、例年最も評価が低い項目である。

年度 選択肢	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元 年度	令和 2 年度
有効回答数	66	87	88	50	31	72	45
立地が良い	64 (97.0%)	78 (89.7%)	83 (94.3%)	45 (90.0%)	30 (96.8%)	63 (87.5%)	42 (93.3%)
客席の規模が 適正	44 (66.7%)	56 (64.4%)	58 (65.9%)	37 (74.0%)	20 (64.5%)	45 (62.5%)	30 (66.7%)
ホールの雰囲気 が良い	36 (54.5%)	50 (57.5%)	55 (62.5%)	26 (52.0%)	16 (51.6%)	42 (58.3%)	29 (64.4%)
舞台設備・機器 が充実している	24 (36.4%)	43 (49.4%)	45 (51.1%)	22 (44.0%)	13 (41.9%)	43 (59.7%)	27 (60.0%)
職員の対応が 良い	14 (21.2%)	27 (31.0%)	26 (29.5%)	13 (26.0%)	8 (25.8%)	21 (29.2%)	21 (46.7%)
音響がいい	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	20 (44.4%)
楽屋の数が多い	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	17 (37.8%)
利用料金が安 い	5 (7.6%)	8 (9.2%)	14 (15.9%)	5 (10.0%)	7 (22.6%)	7 (9.7%)	5 (11.1%)
その他	7 (10.6%)	5 (5.7%)	6 (6.8%)	7 (14.0%)	1 (3.2%)	8 (11.1%)	4 (8.9%)
備考	大規模改修前		大規模改修中			大規模改修後	

#### 4 ご利用後の感想をお聞かせください。

(1) 申請手続はスムーズでしたか。

(有効回答数 45 評価点平均 5.04)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	15	6	90
そう思う	19	5	95
まあそう思う	9	4	36
あまりそう思わない	2	3	6
そう思わない	0	2	0
全くそう思わない	0	1	0
合計	45	—	227

(2) ご利用1か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフの説明はわかりやすかったですか。

(有効回答 45 評価点平均 5.11)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	13	6	78
そう思う	24	5	120
まあそう思う	8	4	32
あまりそう思わない	0	3	0
そう思わない	0	2	0
全くそう思わない	0	1	0
合計	45	—	230

(3) ご利用日1か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフは、お客さまの要望に応える努力をしていましたか。

(有効回答数 45 評価点平均 5.02)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	14	6	84
そう思う	20	5	100
まあそう思う	10	4	40
あまりそう思わない	0	3	0
そう思わない	1	2	2
全くそう思わない	0	1	0
合計	45	—	226

(4) ご利用当日において、打合せ内容は反映されていなかったか。

(有効回答数 45 評価点平均 5.18)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	16	6	96
そう思う	22	5	110
まあそう思う	6	4	24
あまりそう思わない	1	3	3
そう思わない	0	2	0
全くそう思わない	0	1	0
合計	45	—	233

(5) ご利用当日において、裏（舞台・楽屋）周りの職員・スタッフは、お客さまの要望に応える努力をされていましたか。

(有効回答数 45 評価点平均 5.27)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	18	6	108
そう思う	22	5	110
まあそう思う	4	4	16
あまりそう思わない	1	3	3
そう思わない	0	2	0
全くそう思わない	0	1	0
合計	45	—	237

(6) ご利用当日において、表（ロビー・客席）周りの職員・スタッフは、お客さまの要望に応える努力をされていましたか。

(有効回答数 44 評価点平均 5.30)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	19	6	114
そう思う	20	5	100
まあそう思う	4	4	16
あまりそう思わない	1	3	3
そう思わない	0	2	0
全くそう思わない	0	1	0
合計	44	—	233



(7) 施設内の清掃は行き届いていましたか。

(有効回答数 45 評価平均点 5.31)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	18	6	108
そう思う	23	5	115
まあそう思う	4	4	16
あまりそう思わない	0	3	0
そう思わない	0	2	0
全くそう思わない	0	1	0
合計	45	—	239

(8) 劇場内の施設・備品は充実していましたか。

(有効回答数 45 評価点平均 5.18)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	16	6	96
そう思う	21	5	105
まあそう思う	8	4	32
あまりそう思わない	0	3	0
そう思わない	0	2	0
全くそう思わない	0	1	0
合計	45	—	233

(9) 申請から当日まで、職員・スタッフの身だしなみ・言葉づかい・対応は良かったですか。

(有効回答数 45 評価点平均 5.20)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	16	6	96
そう思う	23	5	115
まあそう思う	5	4	20
あまりそう思わない	1	3	3
そう思わない	0	2	0
全くそう思わない	0	1	0
合計	45	—	234

(10) 今後も利用したいと思いますか。

(有効回答数 43 評価点平均 5.51)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	24	6	144
そう思う	17	5	85
まあそう思う	2	4	8
あまりそう思わない	0	3	0
そう思わない	0	2	0
全くそう思わない	0	1	0
合計	43	—	237

【設問の評価点推移】

○令和2年度については、従来から継続して伺っている10設問中、9設問で最も高い評価点を得ることが出来た。

設問 番号	設 問	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元 年度	令和 2 年度
4(1)	申請手続はスムーズでしたか。	3.48	3.53	3.64	3.55	3.65	3.65	3.71
4(2)	ご利用1か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフの説明はわかりやすかったですか。	3.39	3.63	3.69	3.53	3.55	3.61	3.82
4(3)	ご利用日1か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフは、お客さまの要望に応える努力をしていましたか。	3.46	3.65	3.65	3.53	3.60	3.75	3.71
4(4)	ご利用当日において、打合せ内容は反映されていましたか。	3.50	3.66	3.77	3.78	3.63	3.79	3.82
4(5)	ご利用当日において、裏（舞台・楽屋）周りの職員・スタッフは、お客さまの要望に応える努力をしていましたか。	3.60	3.74	3.70	3.66	3.53	3.75	3.87
4(6)	ご利用当日において、表（ロビー・客席）周りの職員・スタッフは、お客さまの要望に応える努力をしていましたか。	3.54	3.57	3.69	3.66	3.43	3.75	3.86
4(7)	施設内の清掃は行き届いていましたか。	3.60	3.73	3.72	3.72	3.61	3.89	3.91
4(8)	劇場内の施設・備品は充実していましたか。	3.29	3.46	3.52	3.40	3.48	3.70	3.82
4(9)	申請から当日まで、職員・スタッフの身だしなみ・言葉づかい・対応は良かったですか。	3.60	3.60	3.74	3.76	3.55	3.69	3.84
4(10)	今後も利用したいと思いますか。	3.86	3.86	3.91	3.92	3.84	3.89	3.95
	設問の評価点平均	3.55	3.64	3.70	3.66	3.58	3.74	3.83
	備 考	大規模改修前		大規模改修中		大規模改修後		

※令和2年度は、過年度と比較するため6段階評価を4段階評価に変換した。

【アンケートに寄せられたお客さまの声（概要）】

◆施設について。

コンサートホール楽屋エリアへの「喫煙所の設置」、大規模改修工事で「コンサートホール舞台の迫（セリ）が直ったこと」、「大ホール1階席の千鳥配置」「大ホール1階席と2階席の間の通路設置」などの評価をいただく一方、「携帯の電波の受信状況」「Wi-Fi環境」についてご要望をいただきました。

【劇場館長】

受動喫煙防止対策として、皆さまからご要望が多かった「喫煙所」を、大ホール楽屋エリアに続いてコンサートホール楽屋エリアにも設置いたしました。

今後も喫煙しない方に配慮する施設運営に努めてまいります。

大ホール1階席の千鳥配置や、コンサートホール舞台利用時に長く負担をおかけしておりました舞台迫（セリ）の修理について、ご評価をいただきありがとうございます。

コンサートホールでは、スマートフォン・携帯電話等の電波は、主催者さまのご要望がある公演では、開演直前から「携帯電話通話抑制装置」を作動させ、客席内では一時的に通話できない状況になっております。

なお、以前から同様のご要望をいただいていた楽屋エリアのモバイル通信環境につきましては、令和2年度に携帯電話キャリア等と調整しアクセスポイントの増設により電波状況の改善を行いました。引き続き、通信可能エリアについて注視していきます。あわせて、Wi-Fi環境等の改善にも努めていきたいと考えています。

◆職員等の対応について。

「支配人に丁寧に対応していただきありがたい」「劇場レセプションистについて概ね満足」などの評価をいただく一方、「新型コロナウイルス感染拡大予防の対応」についてご要望をいただきました。

【劇場館長】

職員等の対応にお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。

引き続き、支配人を始め劇場職員に接遇研修を積極的に受講させるなど、ご利用者さまに気持ち良く施設をご利用していただけるよう努めてまいります。

新型コロナウイルスの感染拡大の初期におきましては、手探りの劇場運営になったほか、手指消毒薬等が入手困難になるなど、利用者さまに負担をおかけすることとなってしまう、申し訳ありませんでした。

現在は、国、愛知県、公益社団法人全国公立文化施設協会が定めるガイドラインなども公表されており、これらを参考にしながら、当劇場のガイドラインを作成し、「今できることをみなさまとともに」というスローガンのもと、皆さまとともに最適な感染拡大予防対策を行ってまいりたいと考えております。

◆制度面、その他について

「劇場利用時の50%還付は大変助かりました。還付金を感染予防対策に充てられるので、適用を延長してほしい。」「大ホールロビーは密になりやすいので、フォーラム等共用部の弾力的対応は有難い」「密にならないよう十分対策するので、物販等を可能にしてほしい」など新型コロナウイルスに関するご要望の他、「内外のアーティストから、コンサートホールの音響の良さをほめていただき嬉しい。愛知県が誇るコンサートホールがハード面の維持だけでなく、全てにおいて自慢のホールであり続けて欲しい」というエールもいただきました。

【劇場館長】

皆さまには、当劇場からさまざまな感染拡大予防対策をお願いし、ご協力いただき心から感謝申し上げます。

新型コロナウイルス感染収束の目途がたっていない現況におきましては、愛知県とも連携しながら「今できることをみなさまとともに」のスローガンどおり、最適な感染拡大予防対策を行い、皆さまをお迎えしてまいります。

現在の劇場を取り巻く状況を考えますと、愛知県芸術劇場に期待される機能や役割が変化していくことが予想されますが、ご要望に耳を傾け、皆さまに愛される劇場運営に努めてまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

コンサートホールの音響の良さにお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。皆さまから「自慢のホール」と思っていただけのように、精進してまいります。