

令和4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4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3年12月から令和4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（184団体）。

### 3 調査実施方法

令和4年12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、81団体より回答を得ました（回答率44.0%）。

### 4 結果の概要

各設問を通じて評価点平均は5.24点でした。（6段階評価 最高6）。

今回の評価点を、令和元年度までの4段階評価に置き換えた場合は3.84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80.3%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、「初めて又は数年ぶり」と回答した団体も12.3%に上る。
- ・「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」の順で多く、コンサートホールについては、82.6%の団体が「音響が良い」ことを選択している。
- ・「4 ご利用後の感想」については、全項目に於いて評価平均点が5以上であり、高い評価をいただくことが出来た。特に「施設内の清掃」及び「裏周りの職員・スタッフの要望に応える努力」並びに「劇場内の施設・備品の充実」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」の設問では、5.52点の高い評価をいただきました。

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 81）。**

選択肢	回答数	回答率
大ホール	23 (23)	26.7% (28.4%)
コンサートホール	46 (37)	53.5% (45.7%)
小ホール	17 (21)	19.8% (25.9%)

( ) 内は前年度

**2 ご利用頻度をお聞かせください（有効回答数 81）。**

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	19 (17)	23.5% (21.8%)
毎年（年1回程度）	46 (33)	56.8% (42.3%)
隔年程度	6 ( 9)	7.4% (11.5%)
初めて・数年ぶり	10 (19)	12.3% (24.4%)

( ) 内は前年度

**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 81）。**

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	76 (73)	93.8% (91.3%)
客席の規模が適正	53 (51)	65.4% (63.8%)
ホールの雰囲気が良い	46 (43)	56.8% (53.8%)
音響が良い	44 (41)	54.3% (51.3%)
舞台設備・機器が充実している	39 (38)	48.1% (47.5%)
楽屋の数が多い	27 (24)	33.3% (30.0%)
職員の対応が良い	22 (23)	27.2% (28.8%)
利用料金が安い	8 ( 6)	9.9% ( 7.5%)
その他	5 ( 4)	6.2% ( 5.0%)

( ) 内は前年度

【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「舞台設備・機器が充実している」の選択率も高い。

○コンサートホールについては「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「楽屋の数が多い」の選択率が他のホールに比べて高い。

○「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ている。

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	81	23	46	17
立地が良い	76 (93.8%)	23 (100.0%)	41 (89.1%)	17 (100.0%)
客席の規模が適正	53 (65.4%)	15 (65.2%)	25 (54.3%)	14 (82.4%)
ホールの雰囲気が良い	46 (56.8%)	13 (56.5%)	29 (63.0%)	8 (47.1%)
音響が良い	44 (54.3%)	7 (30.4%)	38 (82.6%)	3 (17.6%)
舞台設備・機器が充実している	39 (48.1%)	11 (47.8%)	21 (45.7%)	10 (58.8%)
楽屋の数が多い	27 (33.3%)	7 (30.4%)	13 (28.3%)	10 (58.8%)
職員の対応が良い	22 (27.2%)	3 (13.0%)	14 (30.4%)	6 (35.3%)
利用料金が安い	8 (9.9%)	3 (13.0%)	1 (2.2%)	4 (23.5%)
その他	5 (6.2%)	0 (0.0%)	4 (8.7%)	1 (5.9%)

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。

【選択率の推移】

- 「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、調査開始以来、選択率が高い項目である。
- 「音響が良い」については令和2年度から選択肢に加えた項目であるが、コンサートホールの回答者に限れば2番目に多く選択をしていただいております。
- 「利用料金が安い」については、例年最も評価が低い項目となっている。

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	令和 3 年度	令和 4 年度
有効回答数	66	87	88	50	31	72	45	80	81
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%)	73 (91.3%)	76 (93.8%)
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%)	51 (63.8%)	53 (65.4%)
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%)	43 (53.8%)	46 (56.8%)
音響が良い	－ (－%)	－ (－%)	－ (－%)	－ (－%)	－ (－%)	－ (－%)	20 (44.4%)	41 (51.3%)	44 (54.3%)
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%)	38 (47.5%)	39 (48.1%)
楽屋の数が多い	－ (－%)	－ (－%)	－ (－%)	－ (－%)	－ (－%)	－ (－%)	17 (37.8%)	24 (30.0%)	27 (33.3%)
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%)	23 (28.8%)	22 (27.2%)
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%)	6 (7.5%)	8 (9.9%)
その他	7 (10.6%)	5 (5.7%)	6 (6.8%)	7 (14.0%)	1 (3.2%)	8 (11.1%)	4 (8.9%)	4 (5.0%)	5 (6.2%)
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 81 (79)・評価点平均 5.04 (4.99)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	21 (23)	6	126 (138)
そう思う	45 (38)	5	225 (190)
まあそう思う	12 (13)	4	48 ( 52)
あまりそう思わない	3 ( 4)	3	9 ( 12)
そう思わない	0 ( 1)	2	0 ( 2)
全くそう思わない	0 ( 0)	1	0 ( 0)
合計	81 (79)	—	408 (394)

( ) 内は前年度

(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 80 (80)・評価点平均 5.11 (5.14)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	27 (31)	6	162 (186)
そう思う	39 (34)	5	195 (170)
まあそう思う	11 (11)	4	44 ( 44)
あまりそう思わない	2 ( 3)	3	6 ( 9)
そう思わない	1 ( 1)	2	2 ( 2)
全くそう思わない	0 ( 0)	1	0 ( 0)
合計	80 (80)	—	409 (411)

( ) 内は前年度

(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 81 (80)・評価点平均 5.15 (5.29)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	28 (36)	6	168 (216)
そう思う	40 (35)	5	200 (175)
まあそう思う	11 ( 6)	4	44 ( 24)
あまりそう思わない	1 ( 2)	3	3 ( 6)
そう思わない	1 ( 1)	2	2 ( 2)
全くそう思わない	0 ( 0)	1	0 ( 0)
合計	81 (80)	—	417 (423)

( ) 内は前年度

(4) ご利用当日において、打合せ内容は反映されていきましたか。

有効回答数 81 (80) 評価点平均 5.12 (5.20)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	28 (31)	6	168 (186)
そう思う	40 (39)	5	200 (195)
まあそう思う	9 (7)	4	36 (28)
あまりそう思わない	3 (2)	3	9 (6)
そう思わない	1 (0)	2	2 (0)
全くそう思わない	0 (1)	1	0 (1)
合計	81 (80)	—	415 (416)

( ) 内は前年度

(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きましたか。

有効回答数 81 (80) 評価点平均 5.27 (5.34)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	35 (39)	6	210 (234)
そう思う	35 (31)	5	175 (155)
まあそう思う	10 (8)	4	40 (32)
あまりそう思わない	0 (2)	3	0 (6)
そう思わない	1 (0)	2	2 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	81 (80)	—	427 (427)

( ) 内は前年度

(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きましたか。

有効回答数 81 (80) 評価点平均 5.15 (5.21)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	30 (40)	6	180 (240)
そう思う	38 (27)	5	190 (135)
まあそう思う	9 (7)	4	36 (28)
あまりそう思わない	3 (4)	3	9 (12)
そう思わない	1 (0)	2	2 (0)
全くそう思わない	0 (2)	1	0 (2)
合計	81 (80)	—	417 (417)

( ) 内は前年度

(7) 施設内の清掃は行き届いていましたか。

有効回答数 81 (75)・評価平均点 5.53 (5.47)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	46 (40)	6	276 (240)
そう思う	32 (30)	5	160 (150)
まあそう思う	3 (5)	4	12 (20)
あまりそう思わない	0 (0)	3	0 (0)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	81 (75)	—	448 (410)

( ) 内は前年度

(8) 劇場内の施設・備品は充実していましたか。

有効回答数 79 (75)・評価点平均 5.27 (5.20)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	29 (31)	6	174 (186)
そう思う	42 (32)	5	210 (160)
まあそう思う	8 (10)	4	32 (40)
あまりそう思わない	0 (1)	3	0 (3)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	0 (1)	1	0 (1)
合計	79 (75)	—	416 (390)

( ) 内は前年度

(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 79 (75)・評価点平均 5.24 (5.33)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	28 (39)	6	168 (234)
そう思う	43 (28)	5	215 (140)
まあそう思う	7 (4)	4	28 (16)
あまりそう思わない	1 (3)	3	3 (9)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	0 (1)	1	0 (1)
合計	79 (75)	—	414 (400)

( ) 内は前年度

(10) 今後も利用したいと思いますか。

有効回答数 79 (75)・評価点平均 5.52 (5.57)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	46 (47)	6	276 (282)
そう思う	28 (24)	5	140 (120)
まあそう思う	5 (4)	4	20 (16)
あまりそう思わない	0 (0)	3	0 (0)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	79 (75)	—	436 (418)

( ) 内は前年度

【設問の評価点推移】

○令和4年度において、従来から継続して伺っている10設問中4設問で最も高い評価点をいただき、「設問の評価平均点」においても最も高い評価点をいただくことが出来た。

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	令和 3 年度	令和 4 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	3.70	3.78
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	3.75	3.78
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	3.84	3.80
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	3.83	3.78
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	3.85	3.84
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	3.74	3.78
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	3.93	3.96
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	3.80	3.90
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	3.83	3.89
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	3.95	3.94
	設問の評価点平均	3.55	3.64	3.70	3.66	3.58	3.74	3.83	3.82	3.84
	備 考	大規模改修前		大規模改修中			大規模改修後			

※令和2～4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。

## 5 総合的な満足度についてお聞かせください。

※総合的な満足度について把握するため、令和3年度から調査しています。

(11) 当劇場の施設・設備・清掃などの「ハード面」について、満足度をお聞かせください。

有効回答数 79 (75)・評価点平均 5.24 (5.24)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	28 (30)	6	168 (180)
満足	42 (37)	5	210 (185)
やや満足	9 (6)	4	36 (24)
あまり満足でない	0 (1)	3	0 (3)
満足でない	0 (0)	2	0 (0)
全く満足でない	0 (1)	1	0 (1)
合計	79 (75)	—	414 (393)

(12) スタッフや客席案内の服装・言葉遣いなどの「ソフト面」について、満足度をお聞かせください。

有効回答数 79 (75)・評価点平均 5.14 (5.16)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	23 (27)	6	138 (162)
満足	45 (41)	5	225 (205)
やや満足	10 (4)	4	40 (16)
あまり満足でない	1 (0)	3	3 (0)
満足でない	0 (1)	2	0 (2)
全く満足でない	2 (2)	1	0 (2)
合計	79 (75)	—	406 (387)

(13) 利用申請・禁止行為解除などの諸手続き、支払いなどの「利用申請手続」について、満足度をお聞かせください。

有効回答数 79 (74)・評価点平均 4.81 (4.84)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	18 (19)	6	108 (114)
満足	38 (34)	5	190 (170)
やや満足	15 (12)	4	60 (48)
あまり満足でない	6 (8)	3	18 (24)
満足でない	2 (1)	2	4 (2)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	79 (74)	—	380 (358)

(14) 劇場利用者のお立場から、他の劇場・ホールと比較して当劇場は利用し易いですか。

有効回答数 79 (75)・評価点平均 4.99 (5.04)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	21 (31)	6	126 (186)
満足	39 (24)	5	195 (120)
やや満足	16 (14)	4	64 ( 56)
あまり満足でない	3 ( 5)	3	9 ( 15)
満足でない	0 ( 0)	2	0 ( 0)
全く満足でない	0 ( 1)	1	0 ( 1)
合計	79 (75)	—	394 (378)

(15) 当劇場の総合的な満足度をお聞かせください。

有効回答数 79 (75)・評価点平均 5.13 (5.20)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	24 (29)	6	144 (174)
満足	42 (33)	5	210 (165)
やや満足	12 (12)	4	48 ( 48)
あまり満足でない	1 ( 1)	3	3 ( 3)
満足でない	0 ( 0)	2	0 ( 0)
全く満足でない	0 ( 0)	1	0 ( 0)
合計	79 (75)	—	405 (390)

【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。

「携帯電話が繋がり難い」「舞台上上がる階段に、手すりが有ったらとても良い」とのご要望をいただきました。

【劇場館長】

楽屋等のエリアは、携帯電波が入りにくい建物構造となっており、ご不便をお掛けして申し訳ありません。より快適な通信環境を目指して、引き続き各携帯電話会社に要望してまいります。

舞台上上がる階段の手すりにつきましては、取付け方法などを検討してまいります。

◆制度面、その他について

「抽選などの利用申請手続きの簡略化を検討いただきたい」「利用してしまえば大変満足があるが、抽選クジに当たらない」「今後、名古屋市内の劇場が少なくなりますので、芸術劇場の利用申込とキャンセルの有り方を出来る限りチェックして欲しい」などのご要望をいただきました。

【劇場館長】

愛知県芸術劇場をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

当劇場のご利用につきましては、特定の期日にご希望日が集中した場合は抽選となるため、ご利用者に負担をおかけして申し訳ございません。

また、利用申請手続きや打合せにつきましては、劇場を安心・安全にご利用いただくために必要な書類のご提出をお願いしているところですが、ご利用者のご負担を少しでも減らせるよう引き続き見直しを行っているところでございまして、例年、利用満足度調査において多くのご要望をいただいておりますクレジットカード等キャッシュレス決済については、令和5年度に導入を予定しています。

当劇場でのご利用者の公演実施需要に出来る限りお応え出来るよう、引き続き努めてまいります。

◆職員等の対応について。

「トイレ休憩時に混雑状況を共有し、トイレ休憩終了間際に中にお客様がいるかどうかの確認をしていただき共有したい」「再開後にクローク業務の対応人数が少ない」などのご要望をいただいた他、「劇場の皆様には色々な面で助けて頂いており、いつもありがとうございます」とのお礼の言葉をいただきました。

【劇場館長】

皆さまには、当劇場からのさまざまな新型コロナウイルス感染拡大予防対策のお願いに対し、ご協力いただき心から感謝申し上げます。

トイレ休憩時の混雑状況につきましては、当劇場の案内スタッフが随時確認をしておりますので、利用者様と情報共有させていただくよう努めて参ります。

クローク業務への貴重なご意見をいただきありがとうございます。

今後の業務の参考にさせていただきます。

今後は、劇場運営がコロナ禍以前に戻って行くなど、変化をしていく事があると考えられますので、皆さまのご要望に耳を傾けながら、愛知県芸術劇場を快適にご利用いただけるよう対応して参りたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

「劇場の皆様には色々な面で助けて頂いており、いつもありがとうございます」との言葉をいただき大変ありがとうございます。これからも皆さまから温かいお言葉をかけていただけるよう、スタッフ一同、頑張っております。