

令和4年度  
アールスペースA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年度アートスペース利用者満足度調査結果について

### 1 調査目的

アートスペース A の利用者に対しアンケート調査を実施し、当施設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、アートスペース A 利用者団体（35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、16団体より回答を得ました（回答率45.7%）。

### 4 結果の概要

各設問を通じて評価点平均は4.99点でした。（6段階評価 最高6）。

今回の評価点を、4段階評価に置き換えた場合は3.75点です。

- ・「利用頻度」については、年1回以上の利用の割合が62.5%であり、「初めて・数年ぶり」の割合が37.5%団体（6団体）であった。
- ・アートスペースAを知ったのは「その他（前年度も利用等）」が最も多く50.0%であった。
- ・「当施設を選ばれた理由」は、「立地が良い」が最も多く、「規模が適正」「設備・機器が充実している」の順であった。
- ・「当施設の利用料金」については、「やや高い」が最も多い62.5%、次に「安い」の18.7%となり、名古屋市中心部で講演会等に利用できる施設としては、やや高いが平均的な利用料であると考えられる。

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

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、皆様からのご意見・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 ご利用頻度をお聞かせください（有効回答 16）。

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	2 (0)	12.5% ( 0.0%)
毎年（年1回程度）	8 (5)	50.0% (71.4%)
隔年程度	0 (0)	0.0% ( 0.0%)
初めて・数年ぶり	6 (2)	37.5% (28.6%)

( ) 内は前年度

## 2 当施設は何でお知りになりましたか（有効回答数 16）。

選択肢	回答数	回答率
当施設のウェブサイト	4 (3)	25.0% (42.9%)
その他のウェブサイト	0 (0)	0.0% ( 0.0%)
知人等の紹介	4 (4)	25.0% (57.1%)
その他（前年度も利用等）	8 (0)	50.0% ( 0.0%)

( ) 内は前年度

## 3 当施設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 16）。

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	14 ( 7)	93.3% (100.0%)
規模が適正	11 ( 6)	73.3% ( 85.7%)
設備・機器が充実している	5 ( 1)	33.3% ( 14.3%)
利用料金が安い	2 ( 1)	13.3% ( 14.3%)
雰囲気が良い	2 ( 0)	13.3% ( 0.0%)
職員の対応が良い	1 ( 0)	6.7% ( 0.0%)
その他	2 ( 0)	13.3% ( 0.0%)

( ) 内は前年度

【選択率の推移】

○「立地が良い」「客席の規模が適正」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。

年 度 選択肢	令和2年度	令和3年度	令和4年度
有効回答数	15	7	16
立地が良い	12 (80.0%)	7 (100.0%)	14 (93.3%)
客席の規模が適正	9 (60.0%)	6 (85.7%)	11 (73.3%)
設備・機器が充実している	5 (33.3%)	1 (14.3%)	5 (33.3%)
利用料金が安い	4 (26.7%)	1 (14.3%)	2 (13.3%)
雰囲気が良い	3 (20.0%)	0 (0.0%)	2 (13.3%)
職員の対応が良い	2 (13.3%)	0 (0.0%)	1 (6.7%)
その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (13.3%)

4 当施設の利用料金についてどう感じますか（有効回答数 16）。

選択肢	回答数	回答率
とても高い	1 ( 0 )	6.3% ( 0.0% )
高い	0 ( 0 )	0.0% ( 0.0% )
やや高い	10 ( 4 )	62.5% ( 57.1% )
やや安い	3 ( 1 )	18.7% ( 14.3% )
安い	2 ( 2 )	12.5% ( 28.6% )
とても安い	0 ( 0 )	0.0% ( 0.0% )

( ) 内は前年度

## 5 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 16 (7)・評価点平均 5.00 (4.57)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	5 (1)	6	30 (6)
そう思う	7 (3)	5	35 (15)
まあそう思う	3 (2)	4	12 (8)
あまりそう思わない	1 (1)	3	3 (3)
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	16 (7)	-	80 (32)

( ) 内は前年度

(2) ご利用一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。

有効回答数 16 (7)・評価点平均 4.81 (4.71)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	5 (2)	6	30 (12)
そう思う	6 (2)	5	30 (10)
まあそう思う	4 (2)	4	16 (8)
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	1 (0)	1	1 (0)
合計	16 (7)	-	77 (33)

( ) 内は前年度

(3) ご利用日一か月前に行う打合せにおいて、お客様の要望に応える努力をしていましたか。

有効回答数 16 (7)・評価点平均 5.19 (4.29)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	6 (1)	6	36 (6)
そう思う	7 (2)	5	35 (10)
まあそう思う	3 (3)	4	12 (12)
あまりそう思わない	0 (0)	3	0 (0)
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	16 (7)	-	83 (30)

( ) 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おりましたか。

有効回答数 16 (7)・評価点平均 4.94 (4.71)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	6 (2)	6	36 (12)
そう思う	6 (2)	5	30 (10)
まあそう思う	2 (2)	4	8 (8)
あまりそう思わない	1 (1)	3	3 (3)
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	16 (7)	-	79 (33)

( ) 内は前年度

(5) ご利用当日において、職員・スタッフは、お客様の要望に応える努力をしておりましたか。

有効回答数 16 (7)・評価点平均 4.81 (4.29)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	5 (1)	6	30 (6)
そう思う	5 (2)	5	25 (10)
まあそう思う	5 (3)	4	20 (12)
あまりそう思わない	0 (0)	3	0 (0)
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	16 (7)	-	77 (30)

( ) 内は前年度

(6) 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 16 (7)・評価点平均 5.00 (4.86)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	4 (1)	6	24 (6)
そう思う	11 (4)	5	55 (20)
まあそう思う	0 (2)	4	0 (8)
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	1 (0)	1	1 (0)
合計	16 (7)	-	80 (34)

( ) 内は前年度

(7) 人的対応について、感想をお聞かせください。

- 利用申込が、芸文センターの利用受付まで行かないといけないのは、手間と時間を要するため煩わしい。
- 会場でのマイクトラブルの際の対応が良くなかった。
- 事前打合せで聞いていた搬入時刻とズレがあった。

(8) 施設内の清掃は行き届いていましたか。

有効回答数 16 (7)・評価平均点 5.31 (4.71)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	6 ( 1)	6	36 ( 6)
そう思う	9 ( 3)	5	45 (15)
まあそう思う	1 ( 3)	4	4 (12)
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	16 ( 7)	-	85 (33)

( ) 内は前年度

(9) 施設・備品は充実していましたか。

有効回答数 16 (7)・評価点平均 4.69 (4.57)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	3 ( 0)	6	18 ( 0)
そう思う	9 ( 4)	5	45 (20)
まあそう思う	2 ( 3)	4	8 (12)
あまりそう思わない	1 ( 0)	3	3 ( 0)
そう思わない	0 ( 0)	2	0 ( 0)
全くそう思わない	1 ( 0)	1	1 ( 0)
合 計	16 ( 7)	-	75 (32)

( ) 内は前年度



(10) 補充してほしい設備・備品があれば教えてください。

- オンラインでの会議等に安定的に対応するための設備 (2 件)
- パンチングボードの吊り下げ金具 (フックなど)。
- プロジェクターの画質が悪かったのでアップグレードされると良い。
- 手指消毒セット (検温計・パーテーション・消毒液)

(11) 今後も利用したいと思えますか。

有効回答数 16 (7)・評価点平均 5.13 (5.14)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	6 (3)	6	36 (18)
そう思う	8 (2)	5	40 (10)
まあそう思う	0 (2)	4	0 (8)
あまりそう思わない	2 (0)	3	6 (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	16 (7)	-	82 (36)

( ) 内は前年度

【設問の評価点推移】

○令和4年度について、「設問の評価平均点」は最も高い評価点であり、個別の9設問においても、7設問で最も高い評価点をいただくことが出来た。

設問番号	設 問	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。	4.67	4.57	5.00
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。	4.69	4.71	4.81
4(3)	ご利用日1か月前に行う打合せにおいて、お客さまの要望に応える努力をしていましたか。	4.83	4.29	5.19
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。	4.77	4.71	4.94
4(5)	ご利用当日において、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。	4.93	4.29	4.81
4(6)	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。	4.80	4.86	5.00
4(8)	施設内の清掃は行き届いていましたか。	5.07	4.71	5.31
4(9)	施設・備品は充実していましたか。	4.40	4.57	4.69
4(11)	今後も利用したいと思いますか。	4.85	5.14	5.13
	設問の評価点平均	4.78	4.65	4.99

## 6 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。

(12) 当施設の施設・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 16 (7)・評価点平均 5.00 (4.86)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	4 (1)	6	24 (6)
満足	9 (4)	5	45 (20)
やや満足	2 (2)	4	8 (8)
あまり満足でない	1 (0)	3	3 (0)
満足でない	0 (0)	2	0 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	16 (7)	-	80 (34)

(13) スタッフの服装・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 16 (7)・評価点平均 5.00 (4.57)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	4 (0)	6	24 (0)
満足	8 (4)	5	40 (20)
やや満足	4 (3)	4	16 (12)
あまり満足でない	0 (0)	3	0 (0)
満足でない	0 (0)	2	0 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	16 (7)	-	80 (32)

(14) 利用申請・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 16 (7)・評価点平均 4.56 (4.14)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	2 (0)	6	12 (0)
満足	9 (3)	5	45 (15)
やや満足	3 (3)	4	12 (12)
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	1 (0)	1	1 (0)
合計	16 (7)	-	73 (29)

(15) 利用者のお立場から、他の催事施設と比較して当施設は利用し易いですか。

有効回答数 16 (7)・評価点平均 4.69 (5.00)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	3 (2)	6	18 (12)
満足	11 (4)	5	55 (20)
やや満足	0 (0)	4	0 (0)
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	2 (0)	1	2 (0)
合計	16 (7)	-	75 (35)

(16) 当施設の総合的な満足度をお聞かせください。

有効回答数 16 (7)・評価点平均 5.00 (4.86)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	5 (2)	6	30 (12)
満足	8 (2)	5	40 (10)
やや満足	1 (3)	4	4 (12)
あまり満足でない	2 (0)	3	6 (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	16 (7)	-	80 (34)

**7 今回の催物を開催するに当たり、当施設以外に利用を検討された施設はありますか(複数回答可 有効回答数 15)。**

選択肢	回答数	選択率
ない	8 (4)	53.3% (66.7%)
ある	7 (2)	46.3% (33.3%)

【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。

「携帯電話の電波が非常に悪く、通話が途切れたりSNSやLINEの話が遅れたりしたので、改善していただきたい」とのご要望をいただきました。

【劇場館長】

アールスペースA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。

◆制度面、その他について

「利用料金をもう少し下げていただけるとありがたいです」「利用制限の緩和があれば有難い」「使用后請求書を発行していただき、後日振込支払いを可能にしてほしい」などのご要望をいただきました。

【劇場館長】

施設利用料金につきましては、愛知芸術文化センター条例にて額が定められている処でありますが、近隣の類似施設の料金等を勘案しながら、利用し易い料金額について、検討をしていきたいと考えております。

利用制限の緩和及び、後日振込支払いにつきましては、皆さまのご要望に耳を傾けながら、アールスペースがより利用し易くなるように検討して参りたいと考えております。