

令和7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7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6年12月から令和7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（188団体）。

3 調査実施方法

令和8年1月に郵送により調査対象者宛てにアンケート調査票を送付し、76団体より回答を得ました（回答率40.4%）。

【回答率の推移】

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
調査対象数	91	145	184	201	158	188
回答数	45	80	81	81	85	76
回答率	49.5%	55.2%	44.0%	40.3%	53.8%	40.4%

4 結果の概要

各設問を通じた評価点平均は5.42点で、最も高い評価点をいただきました。（6段階評価 最高6）。

- ・「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75.0%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・数年ぶり」と回答した団体は18.4%であった。
- ・「3 当劇場を選ばれた理由」については、「立地が良い」「ホールの雰囲気が良い」「客席の規模が適正」の順で多く、コンサートホールについては、75.6%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「職員・スタッフの身だしなみ・言葉づかい・対応」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、5.62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(3ページ以降)」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 76）。

選択肢	回答数	回答率
大ホール	19 (24)	23.2% (25.5%)
コンサートホール	45 (49)	54.9% (52.1%)
小ホール	18 (21)	21.9% (22.4%)

() 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 76）。

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	15 (25)	19.7% (29.4%)
毎年（年1回程度）	42 (45)	55.3% (53.0%)
隔年程度	5 (8)	6.6% (9.4%)
初めて・数年ぶり	14 (7)	18.4% (8.2%)

() 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 76）。

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	69 (80)	90.8% (94.1%)
ホールの雰囲気が良い	49 (56)	64.5% (65.9%)
客席の規模が適正	41 (54)	53.9% (63.5%)
舞台設備・機器が充実している	38 (47)	50.0% (55.3%)
音響が良い	38 (45)	50.0% (52.9%)
職員の対応が良い	30 (36)	39.5% (42.4%)
楽屋の数が多い	27 (32)	35.5% (37.6%)
利用料金が安い	3 (12)	3.9% (14.1%)
その他	5 (4)	6.6% (4.7%)

() 内は前年度

- その他の理由・・・オーケストラピットがある。表との導線が良い。
パイプオルガンを使用する公演のため。
舞台の形が変えやすい。

【3 当劇場を選ばれた理由の調査結果分析】

○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「客席の規模が適正」の選択率が他のホールに比べて高い。

○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	82	19	45	18
立地が良い	69 (90.8%)	17 (89.5%)	40 (88.9%)	18 (100.0%)
ホールの雰囲気が良い	49 (64.5%)	11 (57.9%)	32 (71.1%)	11 (61.1%)
客席の規模が適正	41 (53.9%)	11 (57.9%)	22 (48.9%)	10 (55.6%)
舞台設備・機器が充実している	38 (50.0%)	8 (42.1%)	25 (55.6%)	10 (55.6%)
音響が良い	38 (50.0%)	4 (21.1%)	34 (75.6%)	2 (11.1%)
職員の対応が良い	30 (39.5%)	9 (47.4%)	15 (33.3%)	11 (61.1%)
楽屋の数が多い	27 (35.5%)	6 (31.6%)	15 (33.3%)	8 (44.4%)
利用料金が安い	3 (3.9%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)
その他	5 (6.6%)	2 (10.5%)	1 (2.2%)	2 (11.1%)

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。

【3 当劇場を選ばれた理由の選択率の推移】

○「立地が良い」「ホールの雰囲気が良い」「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。

○「音響が良い」の項目について、全体では4番目に多い選択であるが、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、同ホールを選んでいただく高い動機と考えられる。

○「利用料金が安い」については、例年最も評価が低い項目となっている。

年度 選択肢	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
有効回答数	45	80	81	81	85	82
立地が良い	42 (93.3%)	73 (91.3%)	76 (93.8%)	76 (93.8%)	80 (94.1%)	69 (90.8%)
ホールの雰囲気が良い	29 (64.4%)	43 (53.8%)	46 (56.8%)	49 (60.5%)	56 (65.9%)	49 (64.5%)
客席の規模が適正	30 (66.7%)	51 (63.8%)	53 (65.4%)	59 (72.8%)	54 (63.5%)	41 (53.9%)
舞台設備・機器が充実している	27 (60.0%)	38 (47.5%)	39 (48.1%)	46 (56.8%)	47 (55.3%)	38 (50.0%)
音響が良い	20 (44.4%)	41 (51.3%)	44 (54.3%)	38 (46.9%)	45 (52.9%)	38 (50.0%)
職員の対応が良い	21 (46.7%)	23 (28.8%)	22 (27.2%)	36 (44.4%)	36 (42.4%)	30 (39.5%)
楽屋の数が多い	17 (37.8%)	24 (30.0%)	27 (33.3%)	26 (32.1%)	32 (37.6%)	27 (35.5%)
利用料金が安い	5 (11.1%)	6 (7.5%)	8 (9.9%)	8 (9.9%)	12 (14.1%)	3 (3.9%)
その他	4 (8.9%)	4 (5.0%)	5 (6.2%)	1 (1.2%)	4 (4.7%)	5 (6.6%)
備考						

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 75 (85)・評価点平均 5.07 (5.13)

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	34 (42)	5	170 (210)
まあそう思う	8 (7)	4	32 (28)
あまりそう思わない	4 (3)	3	12 (9)
そう思わない	2 (1)	2	4 (2)
全くそう思わない	0 (1)	1	0 (1)
合計	75 (85)	—	380 (436)

() 内は前年度

(2) ご利用日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 76 (85)・評価点平均 5.34 (5.15)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	33 (32)	6	198 (192)
そう思う	38 (40)	5	190 (200)
まあそう思う	3 (9)	4	12 (36)
あまりそう思わない	2 (2)	3	6 (6)
そう思わない	0 (2)	2	0 (4)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	76 (85)	—	406 (438)

() 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、お客様の要望に応える努力をしていましたか。

有効回答数 76 (85)・評価点平均 5.33 (5.14)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	33 (36)	6	198 (216)
そう思う	36 (34)	5	180 (170)
まあそう思う	6 (10)	4	24 (40)
あまりそう思わない	1 (1)	3	3 (3)
そう思わない	0 (4)	2	0 (8)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	76 (85)	—	405 (437)

() 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 76 (85) 評価点平均 5.41 (5.24)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	38 (37)	6	228 (222)
そう思う	33 (35)	5	165 (175)
まあそう思う	4 (10)	4	16 (40)
あまりそう思わない	0 (2)	3	0 (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	76 (85)	—	411 (445)

() 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ましたか。

有効回答数 76 (85) 評価点平均 5.47 (5.19)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	41 (36)	6	246 (216)
そう思う	31 (35)	5	155 (175)
まあそう思う	3 (9)	4	12 (36)
あまりそう思わない	1 (4)	3	3 (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	76 (85)	—	416 (441)

() 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ましたか。

有効回答数 76 (85) 評価点平均 5.43 (5.16)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	40 (35)	6	240 (210)
そう思う	29 (33)	5	145 (165)
まあそう思う	7 (14)	4	28 (56)
あまりそう思わない	0 (2)	3	0 (6)
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	76 (85)	—	413 (439)

() 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 76 (85)・評価平均点 5.55 (5.35)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	43 (40)	6	258 (240)
そう思う	32 (37)	5	160 (185)
まあそう思う	1 (7)	4	4 (28)
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	76 (85)	—	422 (455)

() 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 75 (85)・評価点平均 5.44 (5.18)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	40 (36)	6	240 (216)
そう思う	30 (33)	5	150 (165)
まあそう思う	3 (12)	4	12 (48)
あまりそう思わない	2 (3)	3	6 (9)
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	75 (85)	—	408 (440)

() 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・言葉遣い・対応は良かったですか。

有効回答数 75 (85)・評価点平均 5.52 (5.21)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	41 (34)	6	246 (204)
そう思う	32 (39)	5	160 (195)
まあそう思う	2 (10)	4	8 (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	75 (85)	—	414 (443)

() 内は前年度

(10) 今後も利用したいと思えますか。

有効回答数 74 (85)・評価点平均 5.62 (5.56)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	47 (52)	6	282 (312)
そう思う	26 (29)	5	130 (145)
まあそう思う	1 (4)	4	4 (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	74 (85)	—	416 (473)

() 内は前年度

【4 ご利用後の感想の評価点推移】

○令和7年度について、「設問の評価平均点」は 5.42 点と最も高い評価点であり、
従来から継続して伺っている個別の 10 設問においても、8設問で最も高い評
価点をいただくことができました。

設問 番号	設 問	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
4(1)	申請手続はスムーズでしたか。	5.04	4.99	5.04	5.02	5.13	5.07
4(2)	ご利用日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。	5.11	5.14	5.11	5.21	5.15	5.34
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。	5.02	5.29	5.15	5.22	5.14	5.33
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。	5.18	5.20	5.12	5.27	5.24	5.41
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。	5.27	5.34	5.27	5.25	5.19	5.47
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。	5.30	5.21	5.15	5.25	5.16	5.43
4(7)	施設内の清掃は行き届いていまし たか。	5.31	5.47	5.53	5.49	5.35	5.55
4(8)	劇場内の施設・備品は充実していま したか。	5.18	5.20	5.27	5.27	5.18	5.44
4(9)	申請から当日まで、職員・スタッフの 身だしなみ・言葉遣い・対応は良か ったですか。	5.20	5.33	5.24	5.37	5.21	5.52
4(10)	今後も利用したいと思いますか。	5.51	5.57	5.52	5.65	5.56	5.62
	4 ご利用後の感想の評価点平均	5.21	5.27	5.24	5.30	5.23	5.42
	備 考						

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 75 (85)・評価点平均 5.41 (5.25)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	38 (35)	6	228 (210)
満足	32 (41)	5	160 (205)
やや満足	3 (4)	4	12 (16)
あまり満足でない	2 (5)	3	6 (15)
満足でない	0 (0)	2	0 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	75 (85)	—	406 (446)

() 内は前年度

(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 75 (85)・評価点平均 5.43 (5.28)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	36 (37)	6	216 (222)
満足	36 (38)	5	180 (190)
やや満足	2 (7)	4	8 (28)
あまり満足でない	1 (3)	3	3 (9)
満足でない	0 (0)	2	0 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	75 (85)	—	407 (449)

() 内は前年度

(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 75 (85)・評価点平均 4.93 (4.95)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	27 (28)	6	162 (168)
満足	29 (36)	5	145 (180)
やや満足	9 (14)	4	36 (56)
あまり満足でない	7 (3)	3	21 (9)
満足でない	3 (4)	2	6 (8)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	75 (85)	—	370 (421)

() 内は前年度

(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 75 (85)・評価点平均 5.13 (5.24)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	32 (35)	6	192 (210)
満足	25 (39)	5	125 (195)
やや満足	14 (8)	4	56 (32)
あまり満足でない	4 (2)	3	12 (6)
満足でない	0 (1)	2	0 (2)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	75 (85)	—	385 (445)

() 内は前年度

(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 75 (85)・評価点平均 5.37 (5.27)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	33 (37)	6	198 (222)
満足	37 (38)	5	185 (190)
やや満足	5 (7)	4	20 (28)
あまり満足でない	0 (2)	3	0 (6)
満足でない	0 (1)	2	0 (2)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	75 (85)	—	403 (448)

() 内は前年度

【5 総合的な満足度の評価点推移】

○令和7年度について、「総合的な満足度の評価平均点」は最も高い評価点であり、個別の5設問においても、3設問で最も高い評価点をいただくことができた。

設問番号	設 問	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
5(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。	5.24	5.24	5.30	5.25	5.41
5(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。	5.16	5.14	5.31	5.28	5.43
5(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。	4.84	4.81	4.83	4.95	4.93
5(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。	5.04	4.99	5.21	5.24	5.13
5(15)	当劇場の総合的な満足度をお聞かせください。	5.20	5.13	5.35	5.27	5.37
	5 総合的な満足度の評価点平均	5.10	5.06	5.20	5.20	5.26

【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

「小ホールに（表導線から）行くエレベーターがなく、スタッフの案内は親切ですがお客様には負担となるため事前の案内に気を遣った」「消防法等の制約は理解しますが、一人でも多くのお客様にお聴きいただきたいという主催者側の気持ちもご理解いただけますと有難いです。」などのご要望をいただきました。

【芸術劇場支配人】

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。
小ホールへのお客様のご案内、消防法等法律への対応について貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。
消防法につきましては、万が一の際にお客様に安全に避難していただくために守らなくてはならない法律であることをご理解いただけますようお願いいたします。
頂戴したご意見を参考に、建物の制約や法律等に対応しながら、ご利用者様・お客様にとって安全・安心に劇場をご利用いただけるよう改善し、出来るところは対応して参ります。

◆職員等の対応について

「スタッフの対応が、利用者の立場に立って来ていないと思えることがある。ルールがあるのは分かるが、その範囲内の柔軟な対応をお願いしたい。」「1ヶ月前の打ち合わせで確認した内容と、当日スタッフから言われた内容が異なっていた。」などのご要望をいただきました。

【芸術劇場支配人】

このたびはご利用者様に柔軟な対応ができず、誠に申し訳ございませんでした。
ご利用者様の視点に立った親切・丁寧な対応を心がけるよう改善し、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いますので、今後どうぞよろしくお願いたします。

◆制度面、その他について

「施設の空き状況の確認や申請手続、打合せがオンラインでできるとよいと思います。」など利用申請に関するご要望をいただいたほか、「6年振りの利用であり、ご迷惑をお掛けすることがあったかと思いますが、素晴らしいホールと細やかなところまで行き届いた配慮に感動の1日でした。」とのお礼のお言葉をいただきました。

【芸術劇場支配人】

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。

利用申請手続きのオンライン化・デジタル化につきましては、ご利用者様のご要望に沿えるよう引き続き検討を行ってまいります。

6年振りに愛知県芸術劇場をご利用いただき、お礼のお言葉まで頂戴して大変ありがとうございます。

皆さまから温かいお言葉を励みに、スタッフ一同引き続き頑張っております。