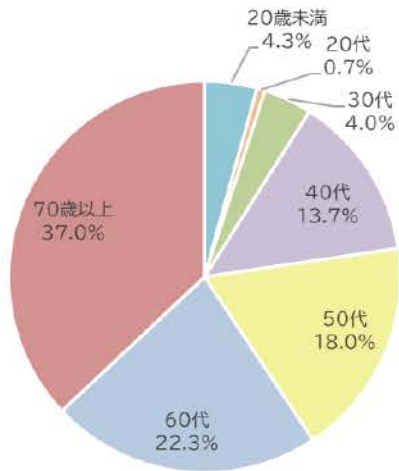


III 公演事業調査結果

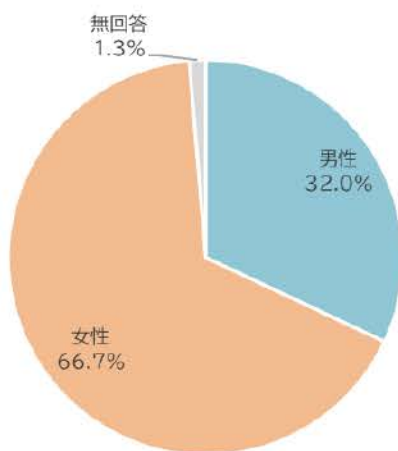
1. 顧客属性

(1) 年 齢 n=300



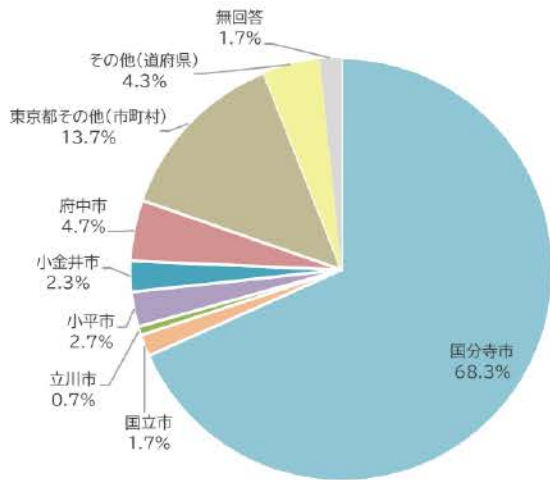
	人 数	構成比
20歳未満	13人	4.3%
20代	2人	0.7%
30代	12人	4.0%
40代	41人	13.7%
50代	54人	18.0%
60代	67人	22.3%
70歳以上	111人	37.0%

(2) 性 別 n=300



	人 数	構成比
男性	96人	32.0%
女性	200人	66.7%
無回答	4人	1.3%

(3) お住まい n=300



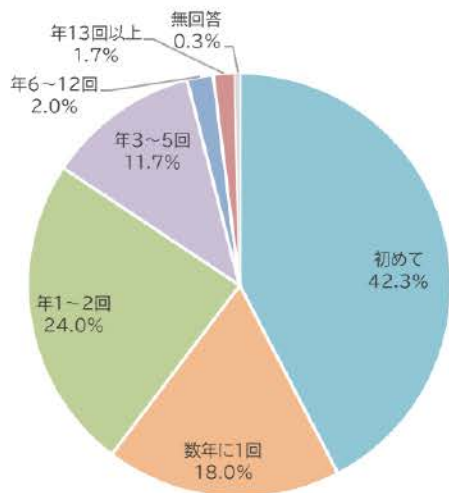
	人数	構成比
国分寺市	205人	68.3%
国立市	5人	1.7%
立川市	2人	0.7%
小平市	8人	2.7%
小金井市	7人	2.3%
府中市	14人	4.7%
東京都その他(市町村)	41人	13.7%
その他(道府県)	13人	4.3%
無回答	5人	1.7%

その他（東京都内）：八王子市 5人、杉並区 4人、中野区・日野市・武蔵村山市各 3人、青梅市・世田谷区・練馬区・東村山市・文京区各 2人、昭島市・板橋区・稲城市・渋谷区・調布市・羽村市・町田市・三鷹市各 1人

その他（東京都外）：埼玉県 6人、神奈川県 2人、入間市・千葉県・山梨県各 1人

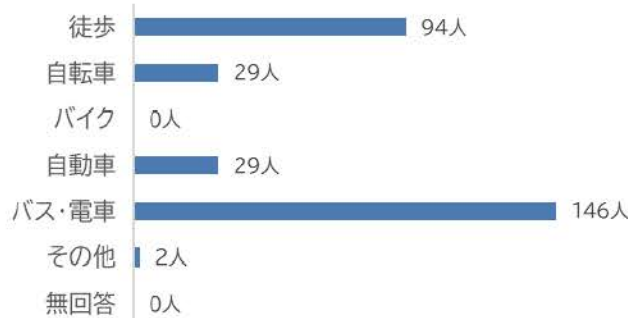
市外から来訪いただいた方：青梅線・小田急線・東武伊勢崎線・東急東横線・横須賀線各 1人

(4) 利用頻度 n=300



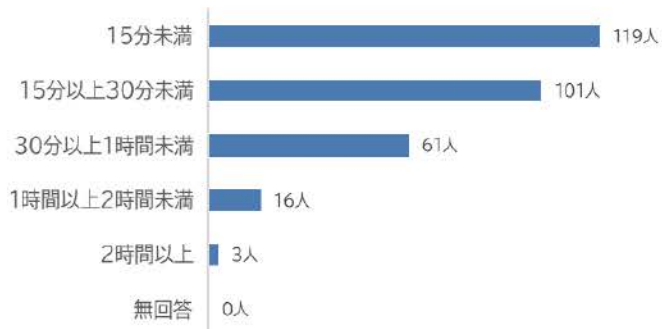
	人数	構成比
初めて	127人	42.3%
数年に1回	54人	18.0%
年1~2回	72人	24.0%
年3~5回	35人	11.7%
年6~12回	6人	2.0%
年13回以上	5人	1.7%
無回答	1人	0.3%

(5) 来館手段 n=300



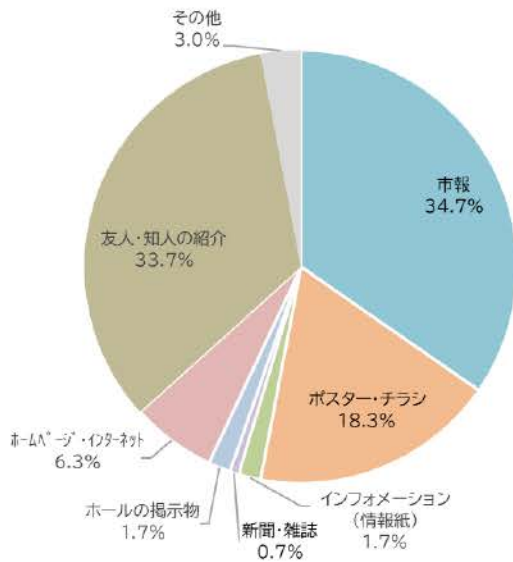
	人数	構成比
徒歩	94人	31.3%
自転車	29人	9.7%
バイク	0人	0.0%
自動車	29人	9.7%
バス・電車	146人	48.7%
その他	2人	0.7%
無回答	0人	0.0%

(6) 所要時間 n=300



	人数	構成比
15分未満	119人	39.7%
15分以上30分未満	101人	33.7%
30分以上1時間未満	61人	20.3%
1時間以上2時間未満	16人	5.3%
2時間以上	3人	1.0%
無回答	0人	0.0%

(7) 認知経路 n=300



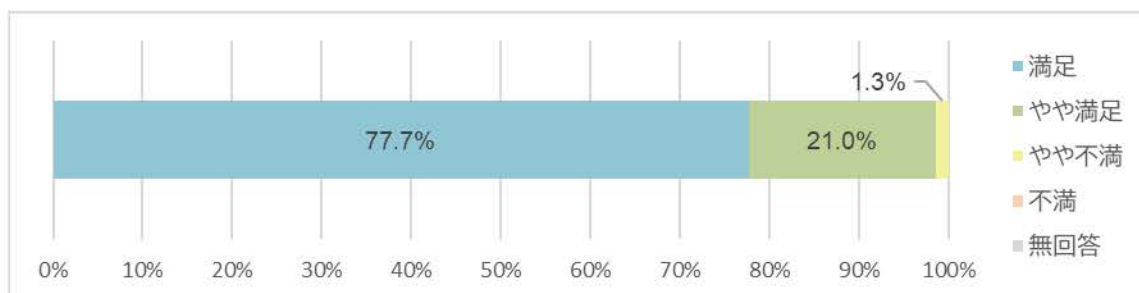
	人数	構成比
市報	104人	34.7%
ポスター・チラシ	55人	18.3%
インフォメーション (情報紙)	5人	1.7%
新聞・雑誌	2人	0.7%
ホールの掲示物	5人	1.7%
ホームページ・インターネット	19人	6.3%
友人・知人の紹介	101人	33.7%
ダイレクトメール	0人	0.0%
その他	9人	3.0%
無回答	0人	0.0%

その他：家族の出演 5人、家族（娘から1人含む）2人

2. ご意見とご感想

I. 職員の接客待遇・対応について

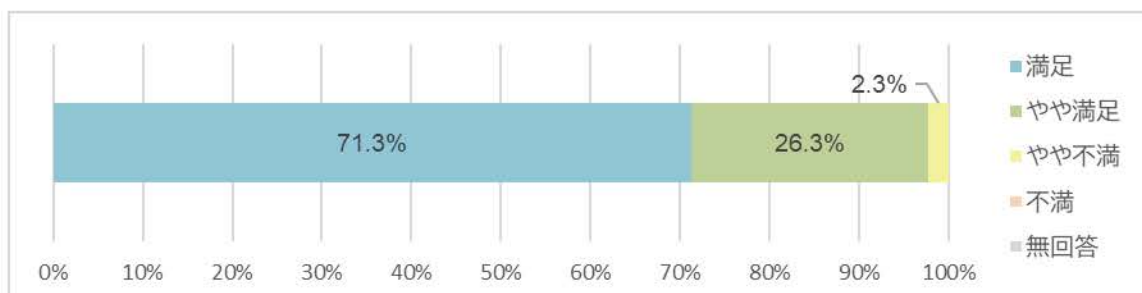
(8) 職員の接客や案内はご満足いただけるものでしたか n=300 (うち無回答 0)



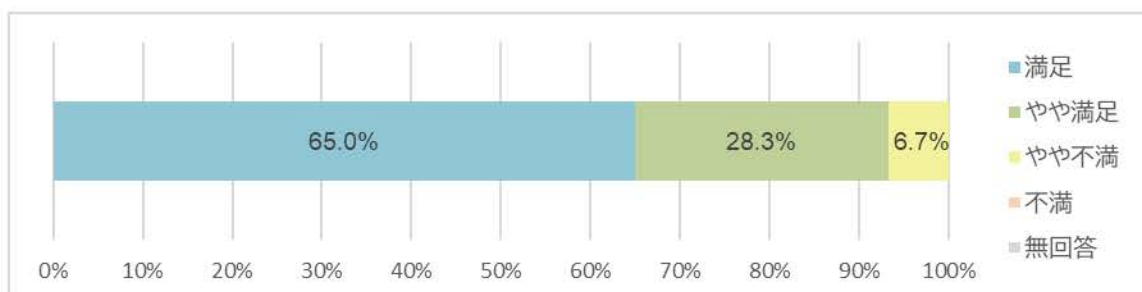
「職員の接客待遇・対応」について、98.7%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。回答者 433 人のうち「やや不満」と答えたのは 4 人、「不満」と答えた回答者はいませんでした。職員の方の接客や案内において、高い満足度を提供できているといえるでしょう。

II. 施設の快適な環境について

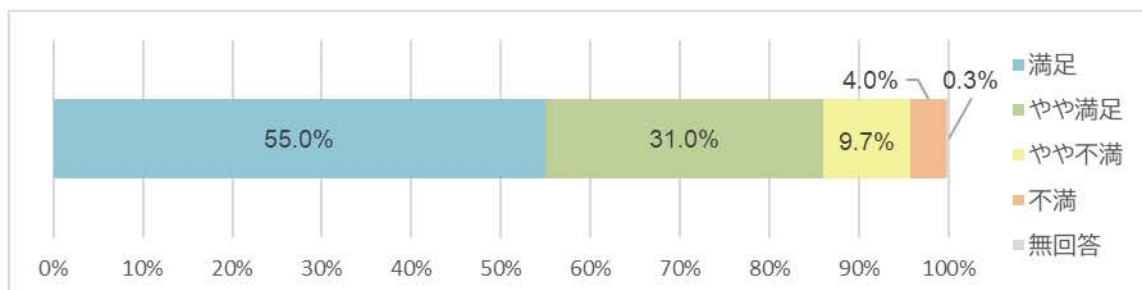
(9) 清掃状況や美観はご満足いただける水準でしたか n=300 (うち無回答 0)



(10) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=300 (うち無回答 0)



(11) 座席配置、椅子や備品はご満足いただけるものでしたか n=300 (うち無回答 1)



「清掃状況や美観」は、約98%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。

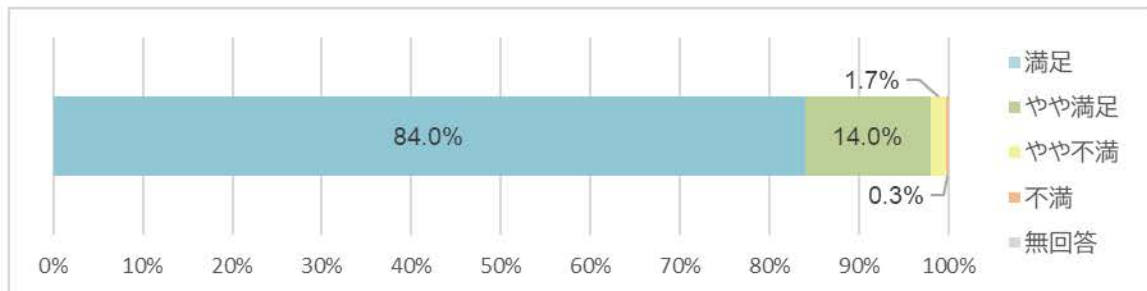
「空調温度や換気」は約93%、「座席の配置および椅子や備品」は、86%の方が満足（同）と回答しています。いずれも無回答の人はいませんでした。

「空調温度や換気」「座席の配置および椅子や備品」については、不満（「不満」または「やや不満」）と回答した方がやや目立ちます。

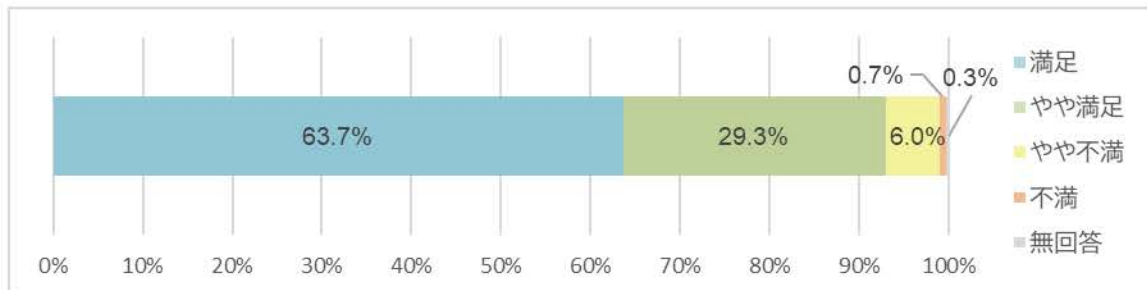
自由記述にも、「座席が狭い」「トイレの数が少ない」といった声が寄せられています。設備に係るご意見は指定管理者だけで対応することは費用面で難しいと思われます。所管課と中長期的な課題として共有いただくことをお勧めします。

Ⅲ. 公演事業に対する満足度について

(12) 公演事業にご満足をいただきましたか n=300 (うち無回答 0)



(13) 告知方法および広報はわかりやすいものでしたか n=300 (うち無回答 1)

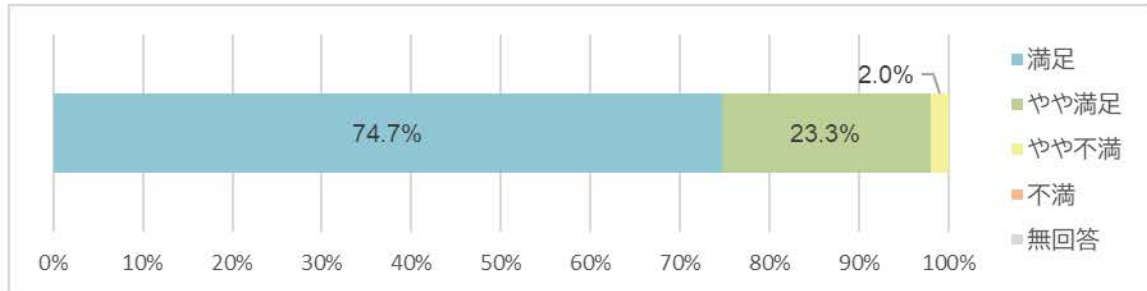


「公演事業に対する満足度」について、回答者の98%が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。「告知方法および広報」について、回答者の93%が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。

自由記述には、「演目などが知りたいので、プログラムが欲しかった」など演目の案内に対する必要性を問う意見が複数みられました。

IV. 料金に対する満足度について

(14) 公演料金をご納得いただける価格水準でしたか n=300 (うち無回答 0)



評価したイベント名	満足	やや満足	やや不満	不満
春風亭一之輔独演会 (12月10日)	88	43	4	0
昭和歌謡コンサート (1月19日)	66	17	2	0
ファミリーコンサート (1月27日)	70	12	2	0

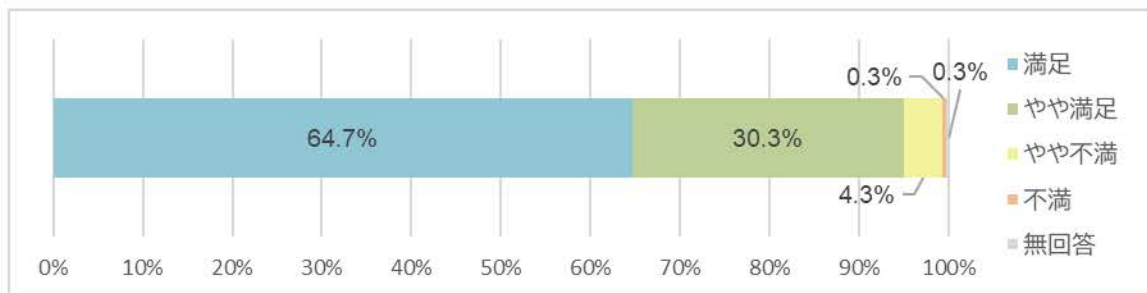
「料金に対する満足度」について、回答者の98%が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。無回答の方はおらず、「不満」はわずか2%でした。

全体として高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述には、「もう少し高く設定しても良い」「少々安い」といった意見が複数みられました。なお、料金が高いという意見は今回の調査ではありませんでした。

V. 当施設に対する総合的な満足度について

15 総合的な満足度をお聞かせください n=300 (うち無回答 1)



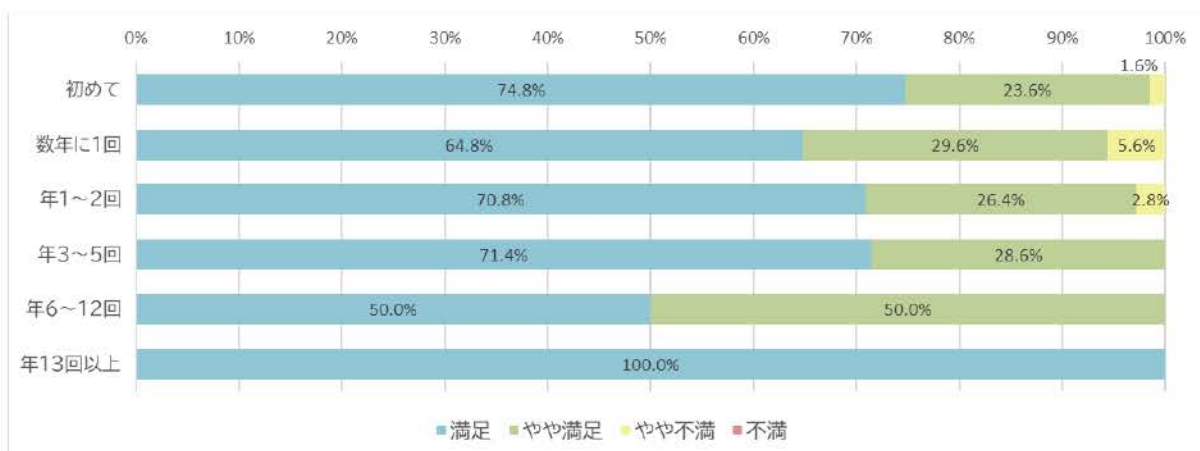
「当施設に対する総合的な満足度」について、回答者の95%の方が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。不満（「不満」または「やや不満」と回答した人は4.6%、無回答は0.3%でした。以上のことから総じて高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述に、「座席の前後の間隔が狭い」「女性用トイレの増設が必要」「階段が急すぎて怖い」といったご意見がありました。

いずれも設備や施設に係る課題であり、指定管理者だけで対応できるものではありません。所管課とも情報を共有するとよいでしょう。

3. 深掘り分析（クロス分析※館長の視点）

■ 「来館頻度」 × 「清掃・美観に対する満足度」 n=299（無回答を除く）

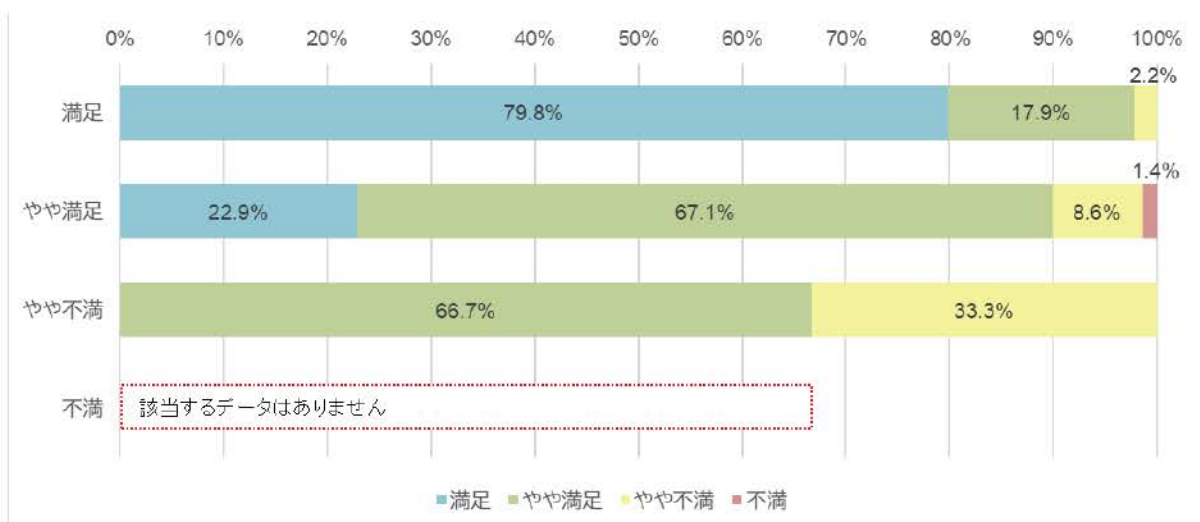


来館頻度ごとに「清掃・美観に対する満足度」を分析しました。

「初めて」「数年に1回」「年1~2回」と比較的利用回数が少ないほど「やや不満」とする方がみられます。

一方で「年3~5回」「年6~12回」「年13回」答えた方は全員が満足（「満足」または「やや満足」）と答えており、利用頻度が高いほど「満足」とする割合が高い傾向がみられます。

■ 「公演料金の価格水準」 × 「総合的な満足度」 n=299（無回答を除く）



「公演料金の価格水準」に対する満足度と「総合的な満足度」の関係を分析しました。

「公演料金の価格水準」に対する満足度が高い方ほど、「総合的な満足度」が高い傾向がみられました。

4. 自由記述

I 職員の接客接遇・対応について

■	遅れてきた友人にチケットを渡してくれて助かった。
■	ケア。
■	少し寒い。休憩の時など、特に足元が寒い。
■	チケット売り場の方はテキパキと、中のホール前の案内の方は丁寧に親切だった。
■	チケット購入時、丁寧に対応していただき感謝している。
■	チケットを購入する際に手間取っていて時間がかかったので、もう少し手早くしてほしい。
■	扉に貼ってあった座席表示が分かりづらかった。

II 施設環境や設備等について

■	足が悪いので、トイレや階段を改善してほしい。
■	椅子の前後の間隔が狭い。
■	椅子の幅を広くしてほしい。
■	音響効果。
■	子どもの声で聞こえなかった。
■	座席が狭い。
■	座席が狭い。
■	座席が狭いのが残念。
■	座席が狭く辛い。
■	座席数は変えずに、椅子などをもっとゆったりと大きくしてほしい。
■	座席の幅が狭くて、隣の人腕がぶつかる。
■	施設は古そうだが清掃が行き届いていると感じた。屋外が季節外れに温かったせいか、室内温度が少し低いように感じた。
■	狭い。
■	通路の段差が高い。
■	トイレが少ない。
■	トイレの数が少ない。
■	トイレの数が少ないので増やしてほしい。
■	トイレの数が少なく混んでいた。
■	トイレの個室数を増やしてほしい。
■	トイレの和式率が高すぎる。
■	人気演目の際、開場前の待合が屋外になるのは厳しい。
■	初めて来たが、舞台が近く感じられ、音もよくとあって素晴らしかった。また来たいと思った。
■	バリアフリー化を進めてほしい。圧迫感がある。
■	バリアフリー化を進めてほしい。中央の席数が多く、出入りが不便。
■	古い。
■	まあ◎。
■	もう少し涼しくても良かったと思う。
■	洋式トイレを増やしてほしい。客席の傾斜が緩い。

III 公演事業に対する満足度について

■	4歳の子どもには選曲が渋かった。
■	一之輔さんの公演は、中野芸能小劇場にあったチラシでたまたま見つけた。毎年お願いしたい。
■	入口に大きなお知らせのポスターを貼ってほしい。
■	演目などが知りたいので、プログラムが欲しかった。
■	音が良い。
■	公演時間のプログラムの張り出しがあっても良いのでは。
■	子連れは注意。
■	ダンスが可愛くて良かった。
■	近くの席の子どもが泣いていて不愉快だった。有料の公演なので何とかしてほしい。
■	とても良かった。来年も同じ様なファミリーコンサートを見たい。
■	トロンボーンの女性の子どもが泣いていてうるさい。大人しく聞けない方には退場する等の気配りをしてほしい。
■	ブラボー。

IV 料金に対する満足度について

■	良い。
■	もう少し高くても良いと思う。
■	もう少し高く設定しても良い。
■	適切な金額だと思う。
■	丁度良い。
■	少々安い。
■	市が主催なら3500円程度が相場だと思う。
■	いつも上限で3500円くらいだったので。

V 当施設に対する総合的な満足度について

■	4歳の子どもの初めてのコンサートでした。楽しめました。
■	アンコールを1曲聴きたかった。
■	家から徒歩で来られるため、高齢の母も気軽に来られる。駅からも近くて便利。今後も色々な公園を続けていた だけだと嬉しい。
■	駅が近くて何より。
■	駅に近い。
■	駅に近いので来やすい。
■	演奏も子ども達のダンスも大変楽しかった。今後も続けられることを期待する。
■	音響が素晴らしい。
■	階段が急すぎて怖い。
■	楽器の紹介やそれ以外の話等、楽しい要素が多くて良かった。
■	必ず、来年も一之輔さんの独演会をお願いします。
■	企画も素晴らしく、とても良かった。ぜひ続けてほしい。
■	休憩時間の待ちスペースが、もう少し広いと良い。
■	再演を期待する。
■	座席が交互であると良い。座席の前後の間隔がもう少しほしい。

■	座席の前後の間隔が狭い。自販機が会場外のは不便。
■	市のイベントで、ホールの利用が難しい。ひと月の半分くらいは個人や団体で使えると良い。
■	女性用トイレの増設が必要。トイレ内の小段差の解消も必要。
■	席は後方だったが、舞台上が近くて顔の表情も良く見えて、とても良かった。駅に近く、中野からも意外と近かったので、また利用したいと思った。
■	全体的に子どもがうるさいので無料にしたらよいと思う。
■	中央の席が外側へひとつづつ左右へ移動出来たら、出入りがしやすくなる。
■	駐車券の優待が欲しい。
■	杖使用者には、階段などの段差が厳しい。
■	トイレ。
■	トイレが狭い。
■	トイレの場所が分かりにくい。もっと色々な公演をやってほしい。
■	とても楽しくて素敵な公演だった。
■	とても良い演奏会だった。子ども達のダンスも可愛かった。
■	入場料が高価。
■	年間に何度か、未就学児も観覧できるステージをリクエストする。川瀬賢太郎さんの指揮でオーケストラのステージを観たい。
■	初めてだったが良かった。
■	初の吹奏楽合同コンサートの企画は良かったが、幼児の泣き声が聞こえるのが残念だった。今後、マナーについても指導してほしい。
■	福間さんと川瀬さんのオーケストラ等が観たい。
■	古いためか、席が狭くてシートが固い。
■	また是非、一之輔師匠の公演が見たい。
■	また一之輔さんの公演が見たい。
■	昔から建物が気に入っている。なぜもっと公演がないのか不思議。
■	良い歌を聞かせてもらえて嬉しかった。トークが早口で聞こえないところがあり残念だった。
■	寄席や能、岩見神楽など日本文化を知ることが出来るもの。
■	落語、講談、浪曲等の演芸をまたやってもらいたい。

2023 年度 国分寺市立いずみホール利用者アンケート調査

利用者アンケート調査にご協力をお願い申し上げます。皆さまからいただいたご意見は、今後のサービスの向上に役立ててまいります。
なお、アンケートへの回答において個人が特定されることはありません。

指定管理者：株式会社ケイミックスパブリックビジネス

■お客さまについてお尋ねします

1 年 齢 （1つお選びください）

- ①20歳未満 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上

2 性 別 （1つお選びください）

- ①男 性 ②女 性 ③無回答

3 お住まい （1つお選びください）

- ①国分寺市 ②国立市 ③立川市 ④小平市 ⑤小金井市 ⑥府中市
⑦東京都その他（市区町村 ） ⑧その他（道府県 ）

【市外からお越しのお客様】

- ①中央線下り沿線（国立・立川方面） ②中央線上り沿線（三鷹・中野方面）
③武蔵野線（新秋津・東所沢方面） ④南武線沿線 ⑤西武国分寺線 ⑥西武拝島線
⑦西武新宿線 ⑧京王線 ⑨その他（ ）

4 来館頻度 （1つお選びください）

- ①初めて ②数年に1回 ③年1～2回 ④年3～5回 ⑤年6～12回 ⑥年13回以上

5 来館手段 （1つお選びください）

- ①徒歩 ②自転車 ③バイク ④自動車 ⑤バス・電車 ⑥その他

6 所要時間 （1つお選びください）

- ①15分未満 ②15分以上30分未満 ③30分以上1時間未満 ④1時間以上2時間未満
⑤2時間以上

7 公演等を知ったきっかけ （主なもの1つお選びください）

- ①市報 ②ポスター・チラシ ③インフォメーション（情報紙） ④新聞・雑誌
⑤ホールの掲示物 ⑥ホームページ・インターネット ⑦友人・知人の紹介
⑧ダイレクトメール ⑨その他（ ）

裏面に続きます

【公演】

■ご意見とご感想をお聞かせください（該当する項目 1 つに○をつけてください）

I. 職員の接客接遇・対応について	満足	やや満足	やや不満	不満
8 職員の接遇や案内はご満足いただけるものでしたか	1	2	3	4
職員の対応等について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				
II. 施設の快適な環境について	満足	やや満足	やや不満	不満
9 清掃状況や美観はご満足いただける水準でしたか	1	2	3	4
10 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか	1	2	3	4
11 座席配置、椅子や備品はご満足いただけるものでしたか	1	2	3	4
施設的环境や備品等について「良い点」「改善が必要な点」がありましたら具体的にお聞かせください				
III. 公演事業に対する満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
12 公演事業にご満足をいただきましたか	1	2	3	4
13 告知方法および広報はわかりやすいものでしたか	1	2	3	4
当施設の公演事業について「良い点」「改善が必要な点」がありましたら具体的にお聞かせください				
IV. 料金に対する満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
14 公演料金はご納得いただける価格水準でしたか	1	2	3	4
上記をご判断いただいた公演名等をお聞かせください（ ）				
公演等の料金について、ご意見をお聞かせください（ ）				
V. 当施設に対する総合的な満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
15 総合的な満足度をお聞かせください	1	2	3	4
その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください				

ご協力いただきまして、ありがとうございました。