

平成 27 年度 エル・おおさかご利用者満足度調査の集計結果について

共同事業体エル・プラン＜構成員（一財）大阪労働協会、大林ファシリティーズ㈱＞では、エル・おおさかの指定管理者として、施設の管理運営を開始した平成 18 年度より毎年、ご利用者満足度調査を実施し、施設運営に反映させています。

今回、平成 27 年度末（平成 28 年 3 月）に実施しましたご利用者満足度調査の集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

アンケートにご協力いただきましたご利用者の皆様には深くお礼を申し上げますとともに、いただいたご意見、ご要望を真摯に受け止め、改善できる点は改め、より多くのご利用者にご満足のいただける施設づくりをめざして取組んでまいりたいと考えています。

共同事業体エル・プラン

平成27年度 館内アンケート実施調査 集計結果

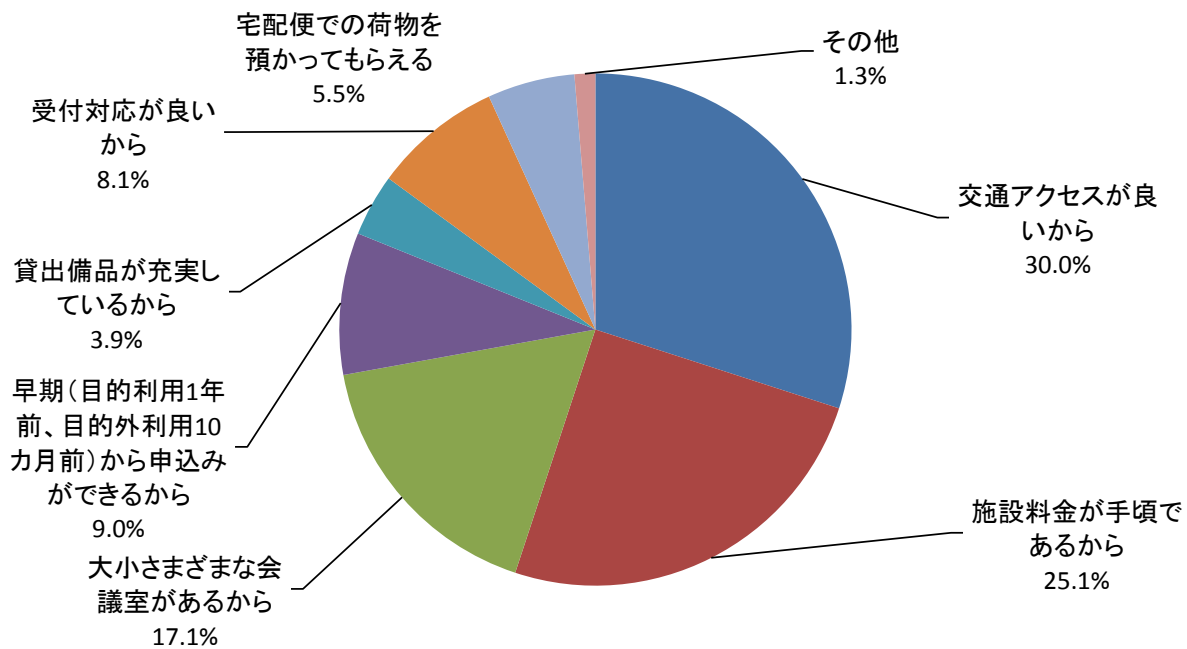
実施日：平成28年2月29日(月)～3月28日(月)

アンケート回答者総数 549 人

1.エル・おおさかの利用にあたってのお声をお聞かせください。

(1)お選びいただいた理由をお聞かせください。(複数回答可)

項目	回答(件)	%
交通アクセスが良いから	435	30.0%
施設料金が手頃であるから	364	25.1%
大きささまざまな会議室があるから	247	17.1%
早期(目的利用1年前、目的外利用10カ月前)から申込みができるから	130	9.0%
貸出備品が充実しているから	57	3.9%
受付対応が良いから	118	8.1%
宅配便での荷物を預かってもらえる	80	5.5%
その他	19	1.3%
計	1,450	100.0%

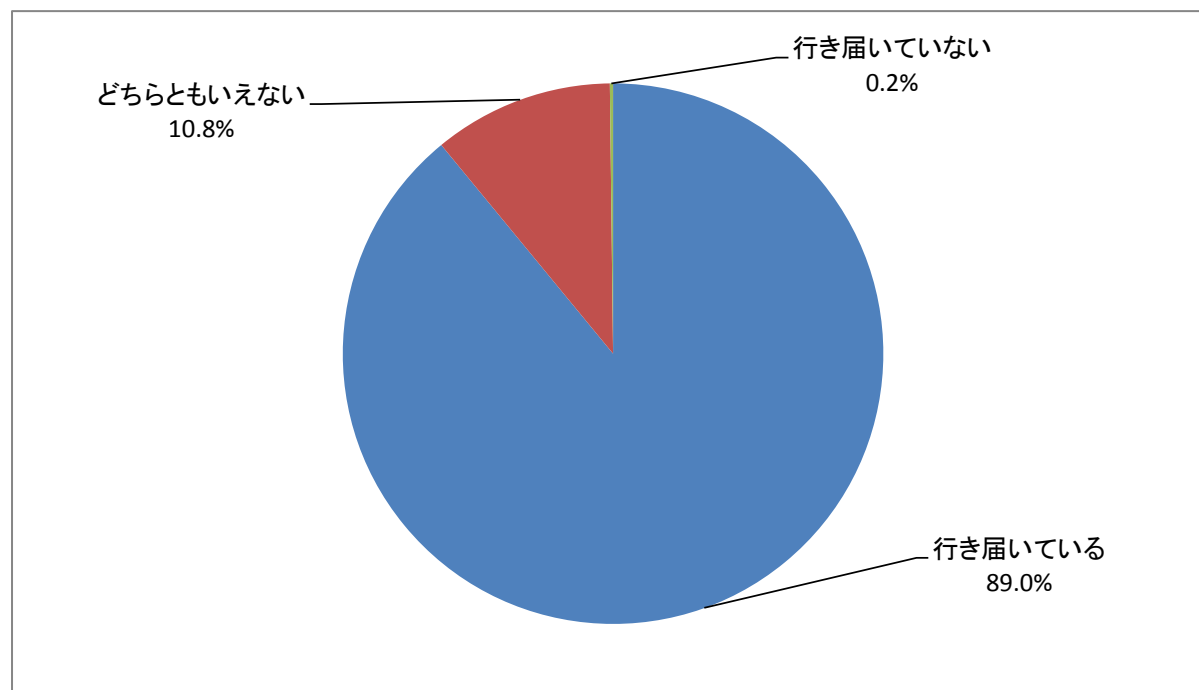


その他(具体的なご意見)

- ・会社からアクセスが良い。
- ・館内の事務所勤務であるから。
- ・長年使用していて、使用勝手が良い。
- ・親切だから。
- ・年十年前、他所改築の際、当所に集りを移動させた為。
- ・スタインウェイを格安で長時間利用出来る為。
- ・プチ・エルのピアノと音響がよくキャパが手頃だから。

(2)施設内は清掃が行き届いていますか。

項目	回答(件)	%
行き届いている	471	89.0%
どちらともいえない	57	10.8%
行き届いていない	1	0.2%
計	529	100.0%

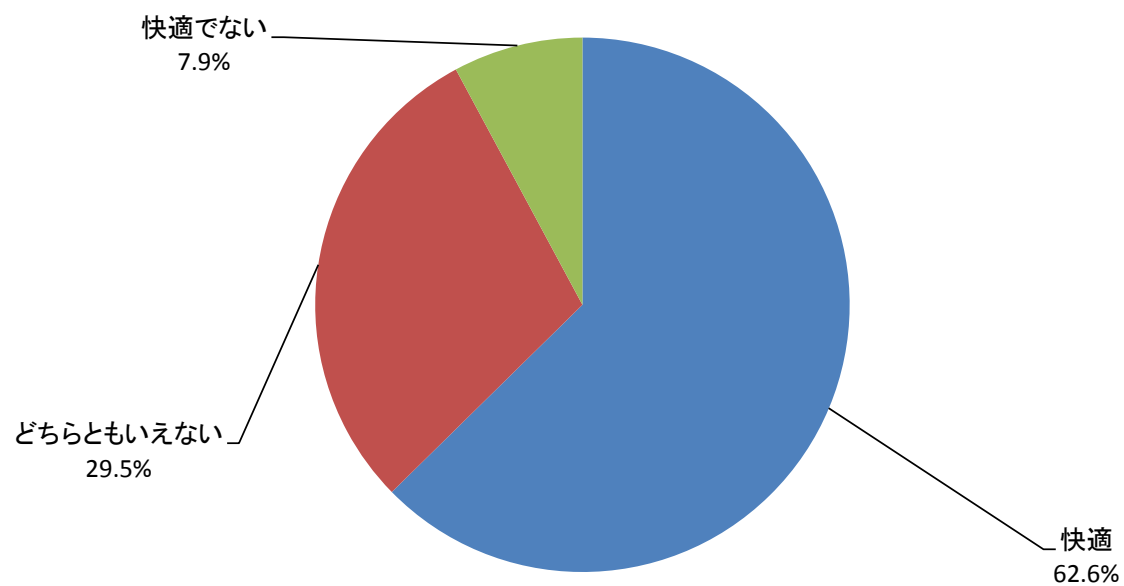


※ご意見

・以前よりは改善されたが、椅子など目立たない所は行き届いていない。

(3)施設内の空調は、快適ですか。

項目	回答(件)	%
快適	327	62.6%
どちらともいえない	154	29.5%
快適でない	41	7.9%
計	522	100.0%



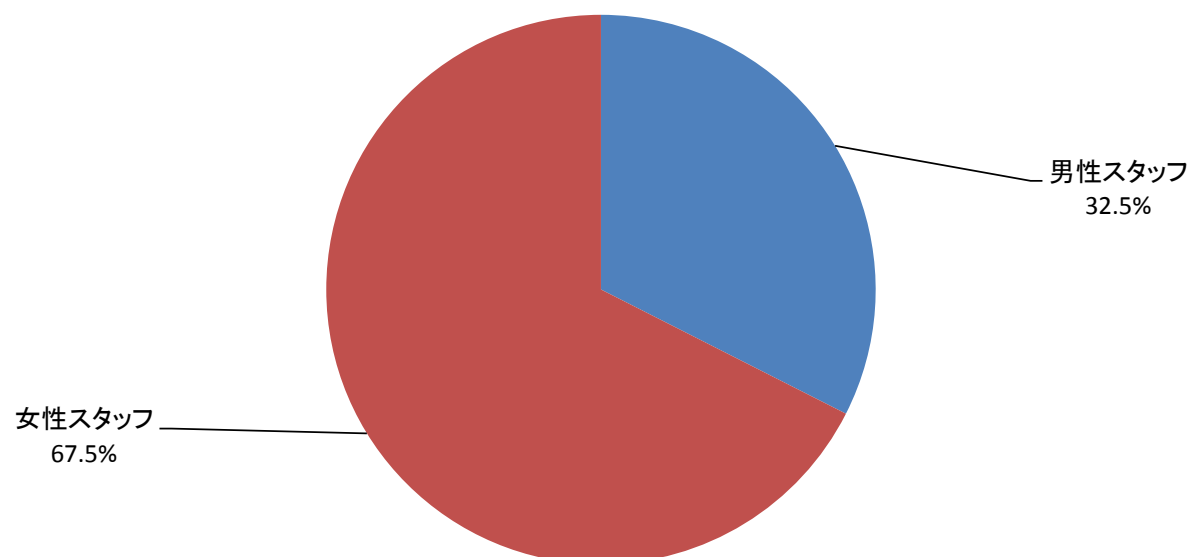
※ご意見

・室内が暑かった。

2.受付の対応についてお聞きします。

(1)受付の対応は誰でしたか。

項目	回答(件)	%
男性スタッフ	150	32.5%
女性スタッフ	312	67.5%
計	462	100.0%

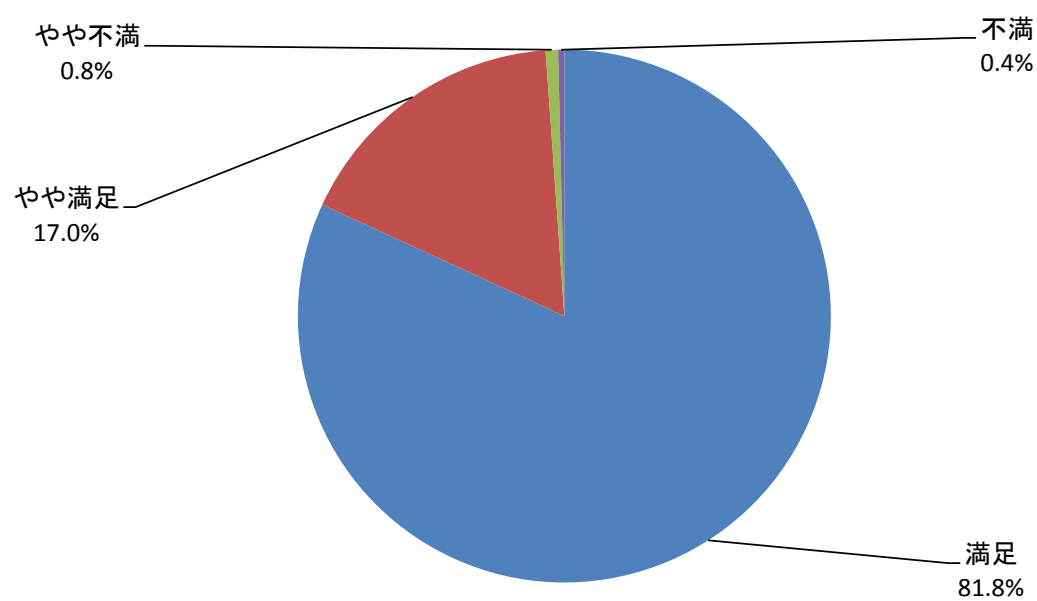


※ご意見

・遠方からの利用ですが、いつも丁寧に親切にご対応いただき助かっています。

(2)スタッフの電話対応や言葉づかい、挨拶に対して満足していただいていますか。

項目	回答(件)	%
満足	436	81.8%
やや満足	91	17.0%
やや不満	4	0.8%
不満	2	0.4%
計	533	100.0%

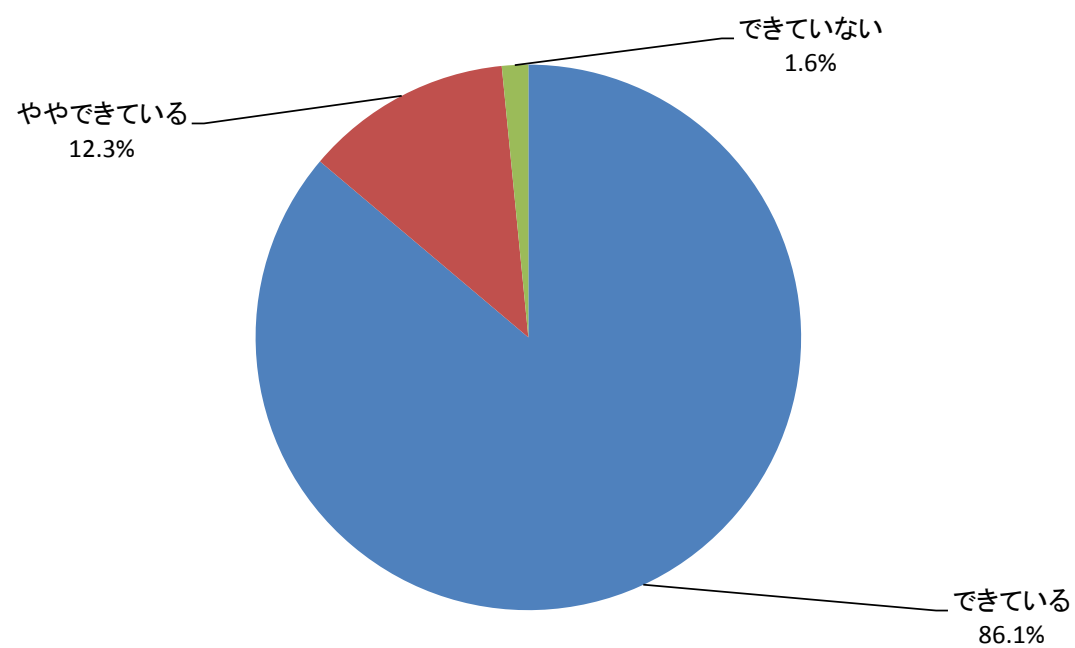


※ご意見

・本日は適当であったが以前は命令口調で何様かと思った。

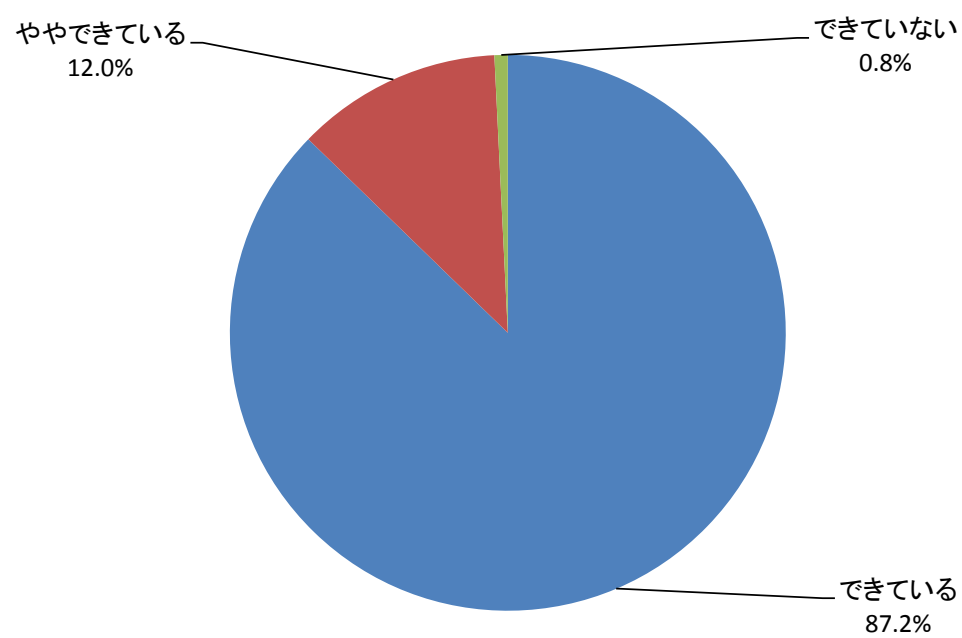
(3) 利用される会議室の利用料金・利用の変更等に関する説明はできていますか。

項目	回答(件)	%
できている	442	86.1%
ややできている	63	12.3%
できていない	8	1.6%
計	513	100.0%



(4) ご相談、ご質問について誠意をもって対応していますか。

項目	回答(件)	%
できている	452	87.2%
ややできている	62	12.0%
できていない	4	0.8%
計	518	100.0%

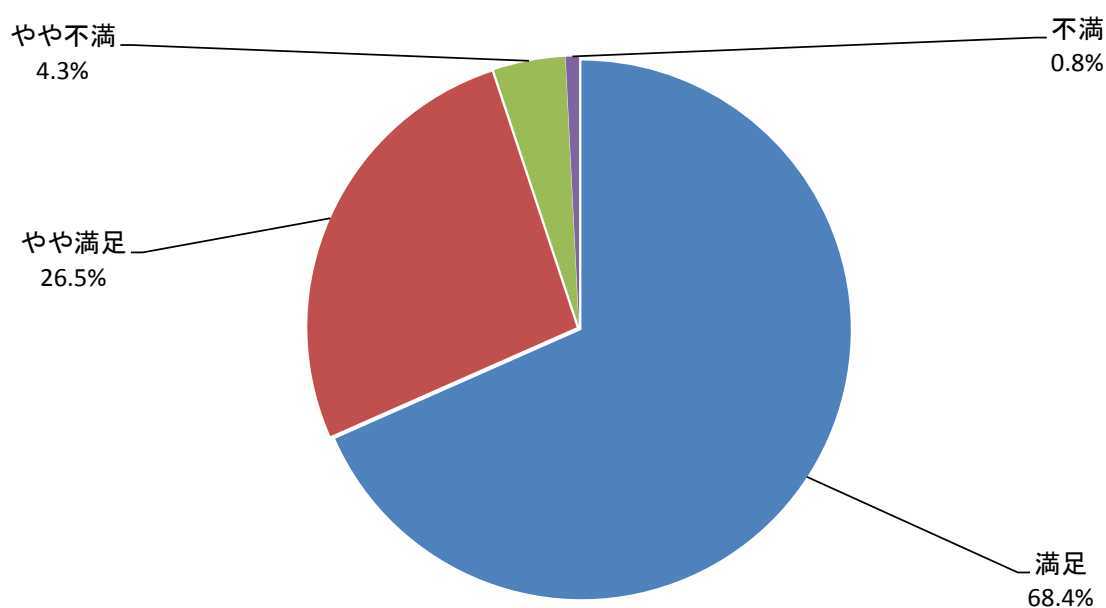


※ご意見

・予約を取った担当者にきかないとわからない。

3.施設の全般的な満足度についてご記入ください。

項目	回答(件)	%
満足	366	68.4%
やや満足	142	26.5%
やや不満	23	4.3%
不満	4	0.8%
計	535	100.0%



【ご意見】

- ・照明スイッチをプロジェクター映像を見やすくする事が出来るよう配慮があればと思います。
- ・不満はありませんが1年か2年に1回、飛び入り見学の人があり、椅子が1つ足りない時がある。
定員18名部屋を借用していますが、何とか貸していただけないでしょうか。勿論こちらからお返しに上がります。
- ・南館10階に女性トイレを増やしてほしい。
- ・女子トイレは、洋式を増やしてほしい。団体が入っているフロアのみ洋式なのはおかしい。会議室も洋式を増やしてほしい。
- ・トイレをリニューアルしてほしい。
- ・空調をもう少し良くしてほしいです。
- ・午前中の空調が悪かった。(暑かった)
- ・空調の温度を自由に設定できると良いと感じます。
- ・エアコンの使用不可の際、窓をあけて空気の入替えがしづらい。
- ・空調がいつもこの時期暑い。
- ・各フロアにゴミ箱を設置してほしい
- ・館内のゴミ箱が撤去されていて困っています。原則持ち帰りであることは理解していますが、やり過ぎに思います。
- ・ドアの開閉時の音が気になります。空調、電灯の調整が出来ない。エレベーターが遅い。
- ・12:30からというので、12:27分に鍵をとりに行ったらダメと言われた。30分からというのは会場を開く時間なのでせめて5分前にはカギを受け取りたい。
- ・全般的に設備が古い。
- ・全館でアスベスト対策を実施して頂ければ、良いと存じます。
- ・喫煙可能な部屋が欲しいです。
- ・部屋になんとか臭いが残っている気がする。
- ・利用料金がやや高い。
- ・ホワイトボードのマーカーの管理だけは、きちんとしてください。たまに薄いのがあったりします。
- ・申込方法がもう少しシンプルだと思いました。特にメールが使用できたらありがたいです。
- ・回りの音が入るので、うるさく感じる時がある。
- ・一部椅子の汚れがある。
- ・いつも荷物の預かりでもめる。
- ・ホワイトボード用のマーカーのインクが出ない。湯茶の扱い方が不便である。
- ・待っている人がいる場合は、受付事務所の奥のスタッフが出てきて対応してほしい。
- ・Wifi設備を設置してほしい。各部屋にプロジェクターを常設してほしい。是非ともご検討していただきたい。
- ・近隣の部屋の音が漏れる事がちょくちょくあり、困りました。
- ・テーブルが重く移動が不便な時がある。
- ・5Fの机及び椅子は更新してほしい。机はキャスターがついていない。イスは不潔。
- ・7階の教室の外の照明が少し暗く感じる。
- ・9月、毎年、会議室がとれない。一年通しての長期セミナーなどに支障がある。
- ・講師控室が少々暗い。もう少し明るい方が良いです。
- ・他の部屋を使う学生が通路で騒いでうるさかった。
- ・8:30より鍵をもらうが、準備の為もう15分早くしてほしい。

- ・机の整理が出来ていなかった。入室後に綺麗に並べた。また、前の人の忘れ物もあった。
- ・研修会場なのに大声で騒ぐ人が時々います。
- ・本館の南館の移動に一旦外に出ないといけない。
- ・ピアノが汚れていた。
- ・守衛さん、受付の方、親切です。いつもありがとうございます。
- ・守衛さんも感じが良いです。
- ・今日も素晴らしい対応でした。
- ・丁度良いスペースの部屋で大変助かりました。ありがとうございます。
- ・使用人数が少ないので満足して利用させて頂く事が出来ありがとうございました。