

平成 28 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 28 年度末(平成 29 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り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

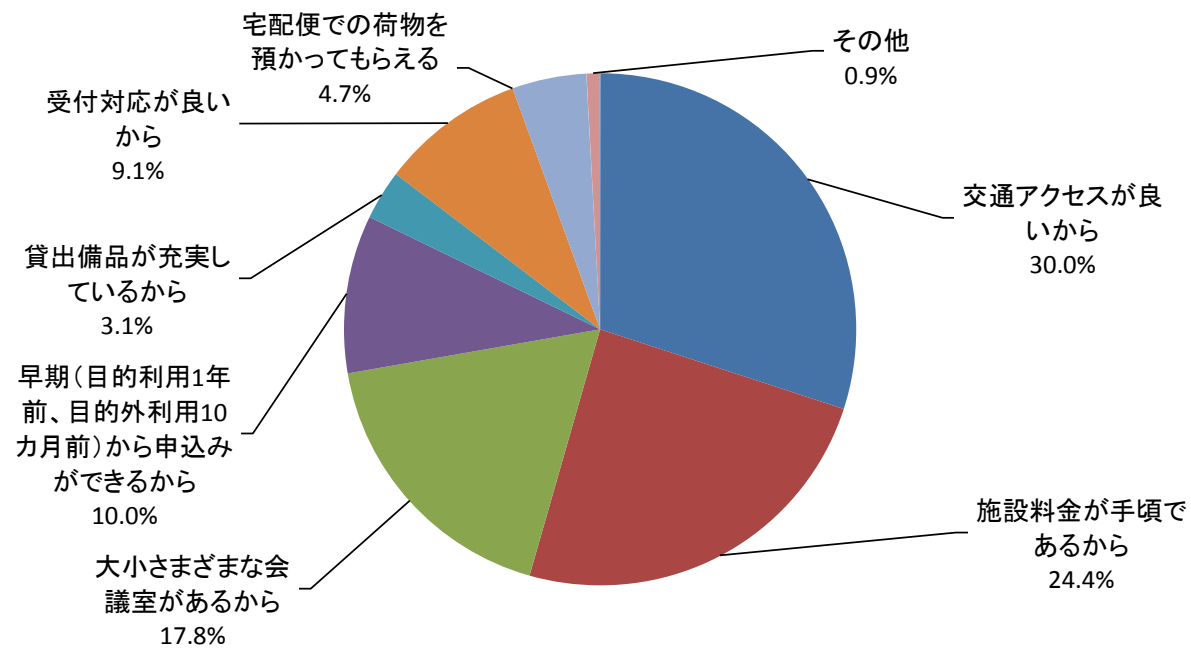
平成28年度 館内アンケート実施調査 集計結果

実施日：平成29年2月28日(火)～3月27日(月)
アンケート回答者総数 559 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	422	30.0%
施設料金が手頃であるから	343	24.4%
大小さまざまな会議室があるから	250	17.8%
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	140	10.0%
貸出備品が充実しているから	44	3.1%
受付対応が良いから	128	9.1%
宅配便での荷物を預かってもらえる	66	4.7%
その他	12	0.9%
計	1,405	100.0%

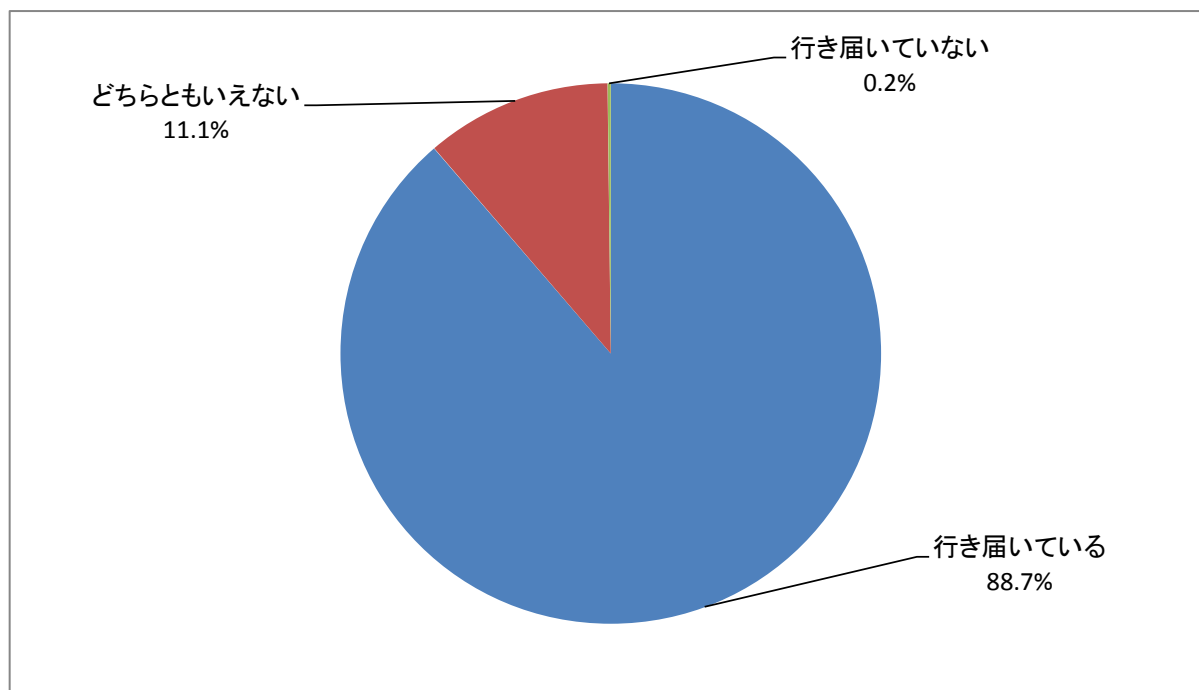


その他(具体的なご意見)

- ・テナントとして入居
- ・事務所が近い
- ・空き状況
- ・予約が取りやすい
- ・長年の利用
- ・ピアノが良いから

(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	486	88.7%
どちらともいえない	61	11.1%
行き届いていない	1	0.2%
計	548	100.0%

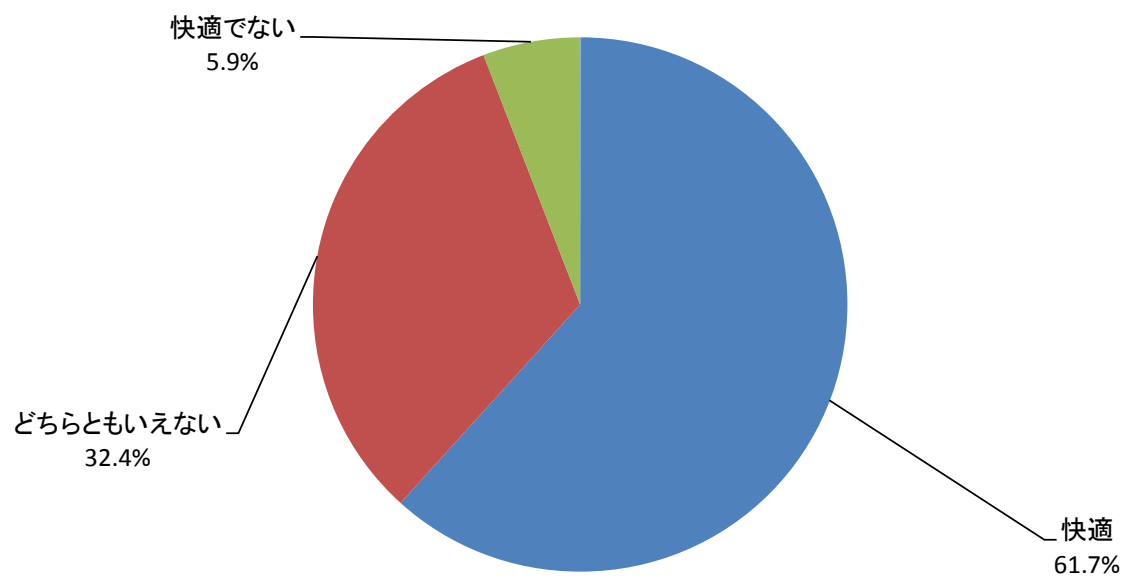


※ご意見

- ・一部、男子トイレ綺麗になったが、手洗いの目線の先に粘着トラップ、ゴキブリ……見える。

(3) 施設内の空調は、快適ですか。

項目	回答(件)	%
快適	335	61.7%
どちらともいえない	176	32.4%
快適でない	32	5.9%
計	543	100.0%



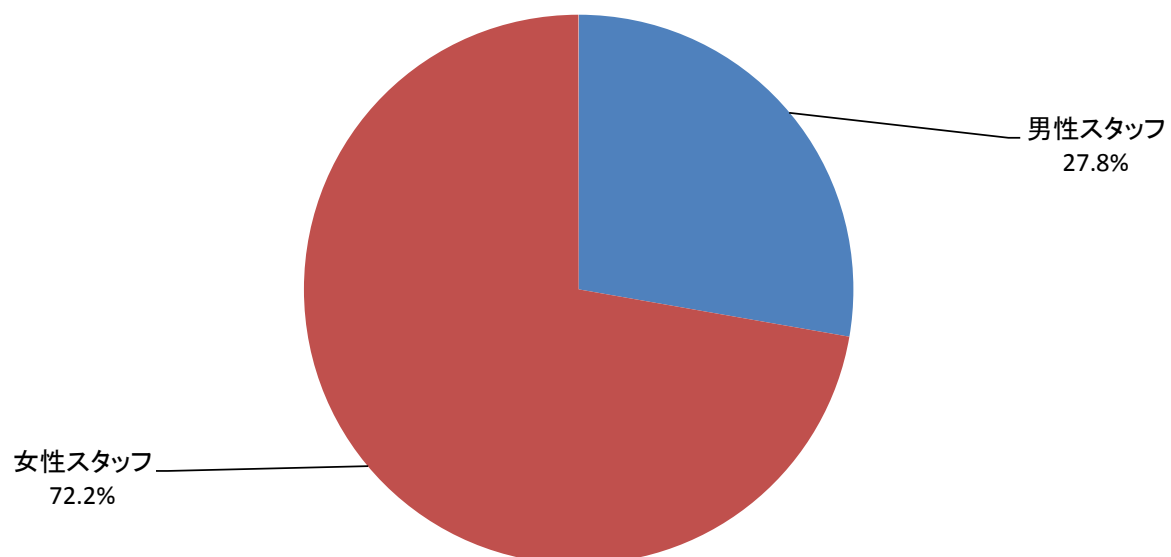
※ご意見

- ・集中管理しているが、個別で対応して欲しい。
- ・少し寒い。
- ・換気扇の風が寒い。
- ・少し暑かったです。
- ・調節がむずかしい。

2.受付の対応についてお聞きします。

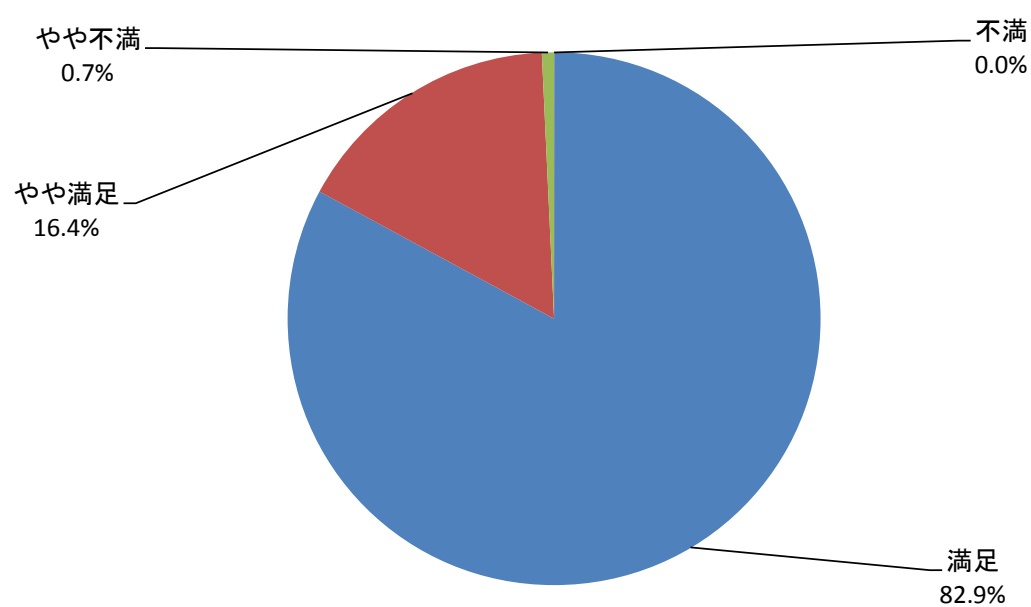
(1)受付の対応は誰でしたか。

項目	回答(件)	%
男性スタッフ	151	27.8%
女性スタッフ	393	72.2%
計	544	100.0%



(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	451	82.9%
やや満足	89	16.4%
やや不満	4	0.7%
不満	0	0.0%
計	544	100.0%

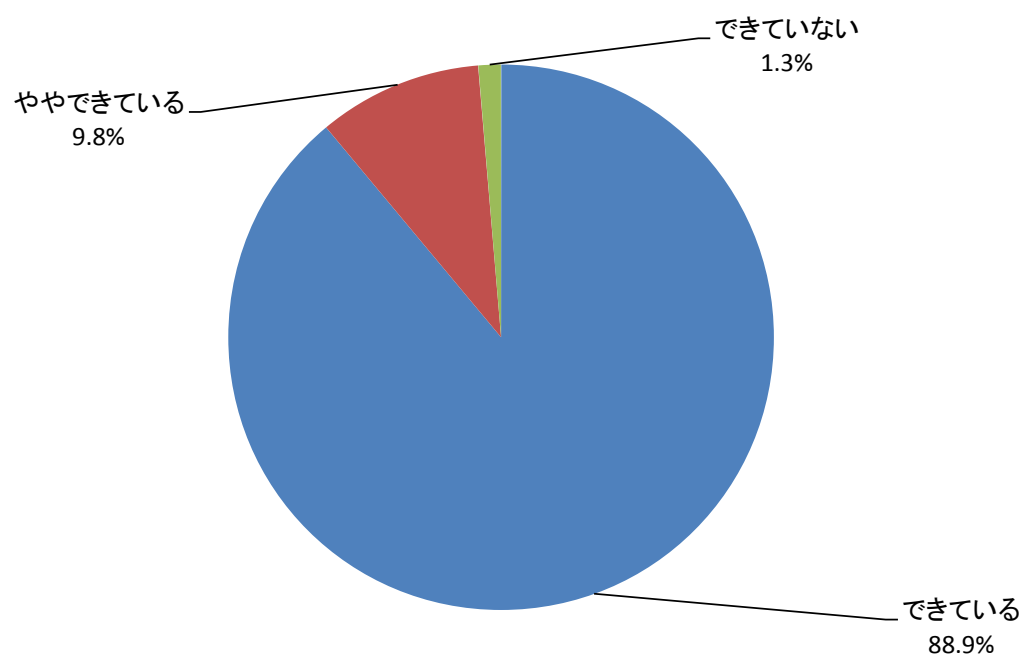


※ご意見

- ・午前中から借りているが、到着が12時ごろになると、12時30分まで鍵を貸してもらえない。
- ・荷物確認のため、のぞいたら言葉をあげられた。

(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	466	88.9%
ややできている	51	9.8%
できていない	7	1.3%
計	524	100.0%

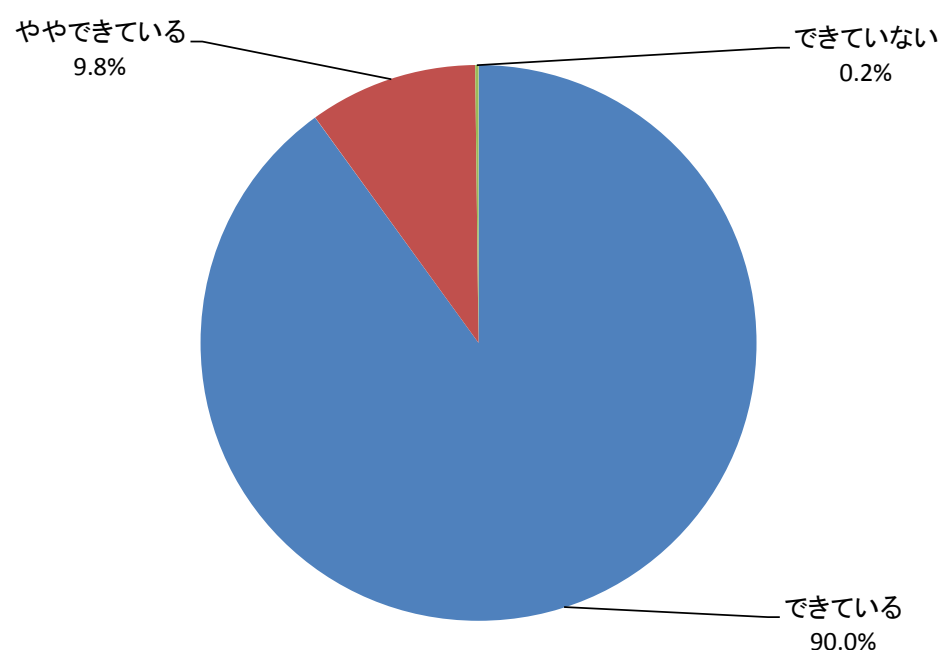


※ご意見

- ・事務局が予約等をしているため不明。
- ・備品の確認・種類等もう少しいねいに説明してほしい。
- ・変更については聞いていません。
- ・労働組合の使用料金についての運用変更についての説明がない。
- ・事前にしていただいている。

(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	469	90.0%
ややできている	51	9.8%
できていない	1	0.2%
計	521	100.0%

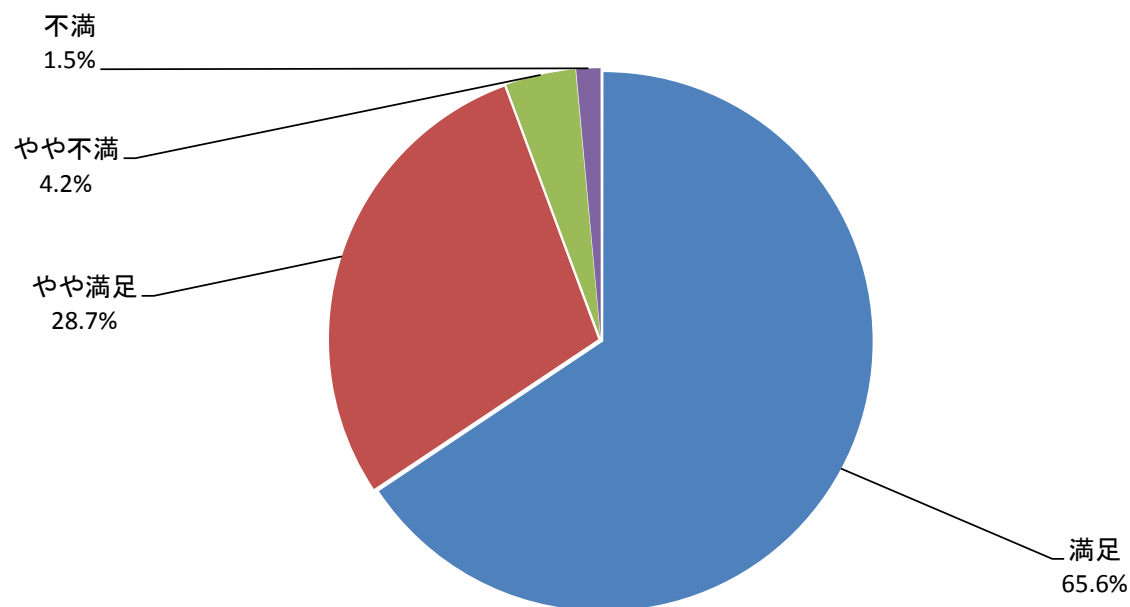


※ご意見

- ・割り切った対応という印象で、要望によりそうという気持ちは感じられない。
- ・いつもお世話になっております。毎回いろいろとお気遣いいただき、ピアノの移動の配慮など本当に感謝しております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

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	359	65.6%
やや満足	157	28.7%
やや不満	23	4.2%
不満	8	1.5%
計	547	100.0%



【ご意見】

- ・空調設備が寒いと思う方が、数人いた為もう少し、改善の程よろしく願います。
- ・空調をきりたい時に、一括管理をされていて調整できなかった点が、気になりました。
- ・空調が部屋ごとに調整できるとなありがたいです。
- ・空調関係がもっと細やかに調整できれば有難いです。
- ・空調の調節が難しい。今日は寒い感じがする。
- ・部屋の臭い換気が悪い。
- ・ゴミ箱をもう1度、設置してほしい。
- ・ゴミ箱を設置して下さい。府のゴミ行政など客には関係ない！産廃業者を利用するなど考えて下さい。
- ・受付横に1か所でよいので燃えるゴミ用のゴミ箱を設置してほしい。(ペットボトル缶用はあるのだから)
- ・ゴミ箱を置いてほしいです。エレベーター前だけでも良いので。
- ・ゴミ箱がない。
- ・各部屋にゴミ箱がほしい。
- ・ゴミ箱を1階にでも置いて下さい。
- ・利用時のゴミを引き取って欲しい。(多い場合は有料でも)
- ・会場内や廊下にゴミ箱がほしい。(料金を払っているのですから)
- ・出張での利用の際は、ゴミの処分に困ることがあります。紙袋や小さなゴミを捨てさせて頂くと助かります。
- ・南館のトイレの数が少ない。
- ・トイレを改善してほしい。
- ・トイレが和式が多く、洋式であってもウォッシュレットがついていないのが残念。
- ・トイレの個数とウォッシュレット付が少ない
- ・トイレにウォッシュレットを完備していただきたいです。
- ・トイレを洋式でおねがい。
- ・トイレの荷物をかけるフックをすべり止めがついているものか、もうひとつ、つけてほしいです。(荷物がずりおちしてしまうため)
- ・トイレは洋式の方が高齢者にはありがたいです。
- ・非営利団体なので、とても助かっています。建物の老朽化は仕方ありませんがトイレを現代風にアレンジしていただくと助かります。体の不自由な人が集まるので洋式トイレの増設をお願い致します。
- ・テーブルが重たく移動する際、音が気になる。
- ・ドアの開閉の音が気になります。
- ・隣の701号が、とにかうるさい、昼休みが13:00なのか、食堂のように笑い声が続いていた。
- ・会議室のドアを開け講演をしていると廊下の隣接部屋まで声が聞こえますのでドアを閉める事を推奨お願いします。
- ・隣の部屋の方々が廊下でお話しされていて、こちらのセミナー運営に支障があった。
- ・隣の部屋の方が廊下に出てうるさくて、注意させていただきました。
- ・利用者のマナーが悪い？廊下で大きな声を出して話している。貼紙等注意喚起してもらいたい。
- ・プロジェクターの使用料が高すぎる。3000円くらいにしてほしい。
- ・スクリーンを常備して欲しい。プロジェクターを常備して欲しい。
- ・使用料金が低い。光熱費をもう少し下げてほしい。
- ・パーキング料が高い

- ・料金が高いです。
- ・イス、机など古い。プロジェクターのバージョンアップ希望。
- ・施設料金をもう少し下げてほしい、駐車料金ももう少し下げてほしい。
- ・ギャラリー1の倉庫に冷蔵庫があれば嬉しいです。
- ・机、椅子など新しくしてほしい、照明が暗い。
- ・プロジェクターを利用する時が多い。小さな会議室では照明を部分的に消す事が出来ないので、利用しにくい。
- ・内部照明が一括の部屋(小規模の部屋)で、スクリーンが見づらい。(セミナー使用としては不便)
- ・電気の調節ができるとよいです。南72
- ・プチエルを貸して頂きましたが、電気をつける場所や入り口が少し分かりにくいのが、少しつらいです。
- ・朝8:30以前の入室ができればよい。
- ・午前9時～午後5時の間を講義室を借用しましたが、8:30開場で準備の時間が少ない、8:00開場にはなりませんか。
- ・会議室の鍵をもう少し早めに貸して欲しい。
- ・朝、準備の為30分前のカギ渡しとなっているが、もう少し15分ぐらいで45分前にしてほしい準備が忙しいので。
- ・朝一のカギの貸出が少し早めをお願いできたら。
- ・南館のエレベーターの数が少ない。
- ・会議やセミナーの合間に昼食をとるので、昼食をとれる施設がもう少しあればよい。
- ・アンケート上「普通」の項目も必要かと。※機のひびく音が、うるさい時がある(キャスター付きにすべきでは。)
- ・視聴覚室の段差が低く、後ろの席の人が見づらい、その他は満足している。
- ・3/14.研5を利用しました。数カ月に一度の利用ですが、今回は室内の清掃が少し雑な感じがしました。
いつもは綺麗だったので、かえって目につきました。
- ・部屋に対して椅子を準備されていますが、当日になって人数がオーバーしたが、別途お借りする事ができなかった(高齢者・障がい者対応のため)。
- ・部屋が取れないことがある。
- ・本日の会合参加者数に応じた大きさの部屋で使いやすかった。
- ・会議室を実際見てないので、スクリーンの大きさやマイクの使用の有無を相談できてよかった。
- ・不足している備品、ホワイトボードの白板消し、延長コード(演台とプロジェクターが離れると2本必要、現地に持参していたため問題なし、来ないと気づかない)(できればプロジェクターを置く台(椅子で代用した))
- ・利用のたびにアンケート記載しております。できれば、アンケートの回数を減らしていただけると嬉しいです。
- ・プチエルのピアノの調律が狂いやすいので、こまめに定期調律をお願いします。
- ・飲食店などが無いので、外部から食べ物を持ち込まねばならない。その際ゴミを持ち帰れというのは、サービスとしては最低。
- ・インターネットで予約、クレジット決済などできるようにしてほしい。
- ・メール対応を始めていただいたので、ファックス申込手続をなくしてほしいです。
- ・アンケート何度も書いていますが、結果をどう活かしているか教えて下さい。
- ・設備が全般的に古い。
- ・南エレベーター不足(10F・11Fで大人数研修会などで大混雑、階段(1F～3F)の案内もしてほしい。
- ・出入り口にまで机があつて、非常時の避難が困難な場合があると思う、もう少し出入り口に机を置かないようにしてほしい。例えば5F、2F。
- ・保安の方の対応も良く満足しています。
- ・今度ともよろしく願いいたします。
- ・いろいろとお世話になりました、ありがとうございました。
- ・毎回便利に使わせていただいています。
- ・窓口の対応から全てにおいて言う事ありません！いつも本当にありがとうございます。
- ・親切な対応ありがとうございました。
- ・ありがとうございました。感謝！！

【アンケートに寄せられた主なご意見とそれに対するご回答】 ○ご意見 ●ご回答

○空調が部屋ごとに調整できるとなありがたいです。

●南館7・10階は、各室での温度設定が可能ですが、本館の会議室につきましては、集中管理システムのため、各室での温度設定はできませんが、窓際の吹出し口と入口横の空調スイッチで室内への送風量を変えて、ある程度の温度調整が可能です。

○トイレを改善してほしい。

●平成28年度に本館7階、平成29年度に本館6階のトイレを全面改修を実施し、和式便器から洋式便器に更新いたしました。平成30年度に本館5階トイレを改修予定しております。

○会議室の鍵をもう少し早めに貸して欲しい。

●清掃を行いますので、鍵の貸出は全ての時間帯の30分前としております。

○ゴミ箱がない。

●館内で発生したごみは、大阪市のごみ焼却場に搬入しておりましたが、平成25年10月1日以降は、再資源化が可能な紙類・プラスチック類の弁当容器等については大阪市のごみ焼却場への搬入ができなくなっております。このため、ご利用者の皆様にはご不便をおかけしておりますが、紙や弁当容器等のごみの持ち帰りをお願いするとともにゴミ箱につきましても撤去いたしております。なお、缶・びん・ペットボトルは自販機横の専用ゴミ箱に捨てていただき、ご不用になったダンボールについては1F受付までお持ちいただきましたら処分させていただきます。