

平成 29 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 29 年度末（平成 30 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

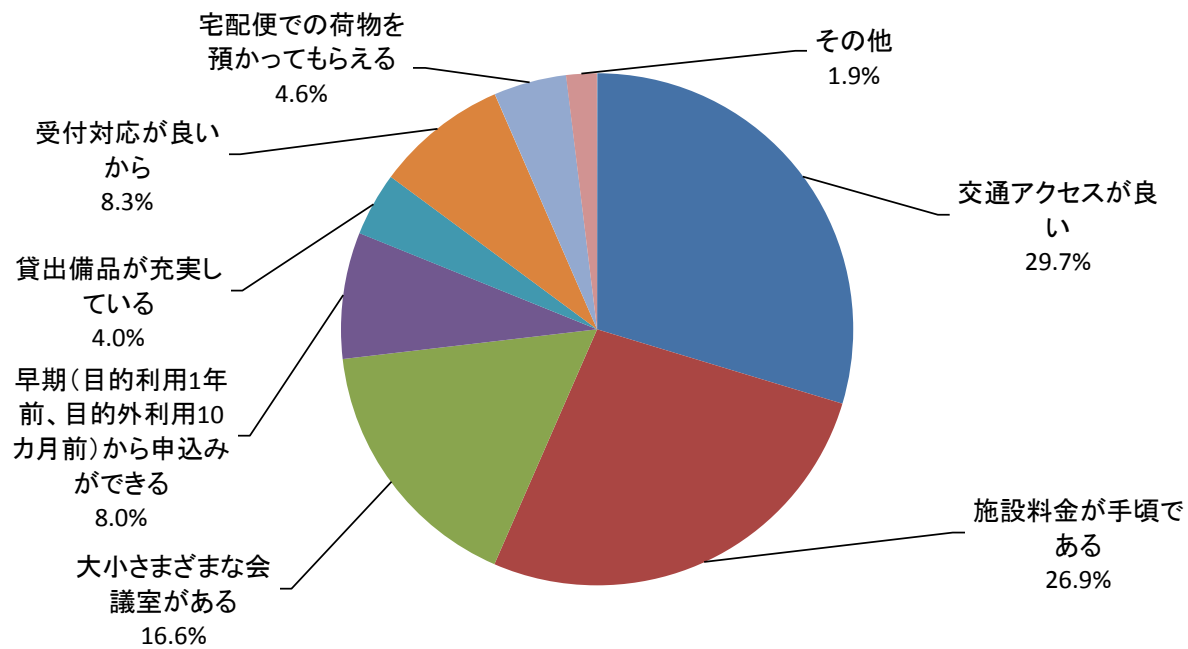
平成29年度 館内アンケート実施調査 集計結果

実施日：平成30年2月28日(水)～3月27日(火)
アンケート回答者総数 524 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。

(2)エル・おおさかを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	399	29.7%
施設料金が手頃である	361	26.9%
大小さまざまな会議室がある	223	16.6%
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	107	8.0%
貸出備品が充実している	54	4.0%
受付対応が良いから	112	8.3%
宅配便での荷物を預かってもらえる	61	4.6%
その他	26	1.9%
計	1,343	100.0%

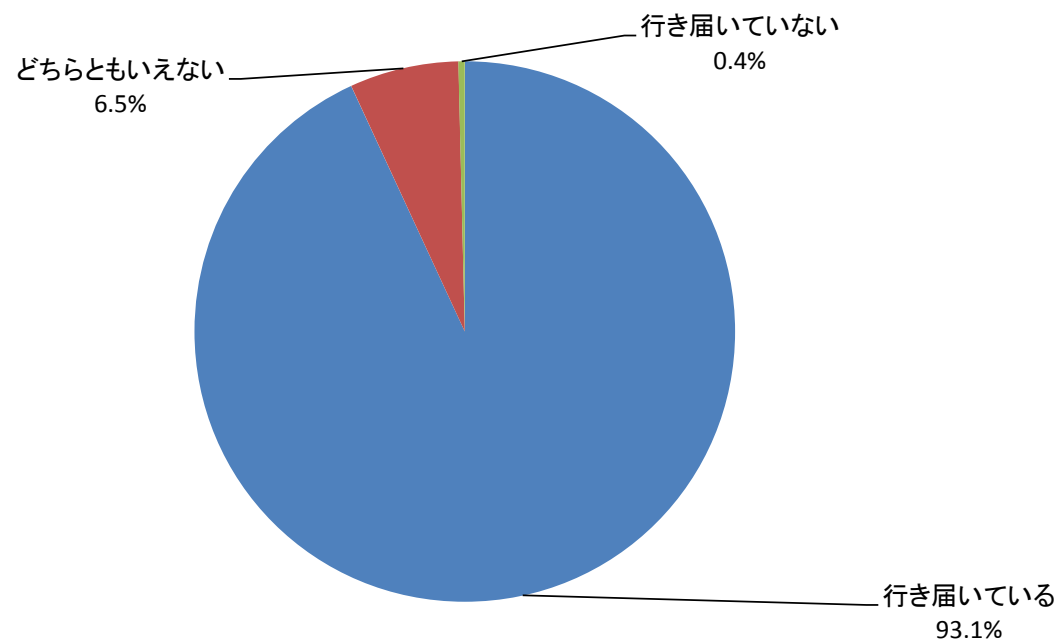


その他(具体的なご意見)

- ・会社に近いから。
- ・以前から使用しているため(継続)。
- ・準備期間がとれるから。
- ・部屋数が多く直前でも予約できるから。
- ・申込時の電話が良かったから。
- ・一社の事務所があるから。
- ・主催者の決定。
- ・よく使っているから。
- ・知人のすすめ。
- ・月単位の貸ロッカーがある。
- ・事務所から近い。
- ・きれいだから。
- ・スタインウェイのピアノがあるから。
- ・館内のテナントだから。
- ・土日祝の金額が同じで良いから。
- ・予約がとりやすいから。

(3)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	93.1%
どちらともいえない	34	6.5%
行き届いていない	2	0.4%
計	522	100.0%

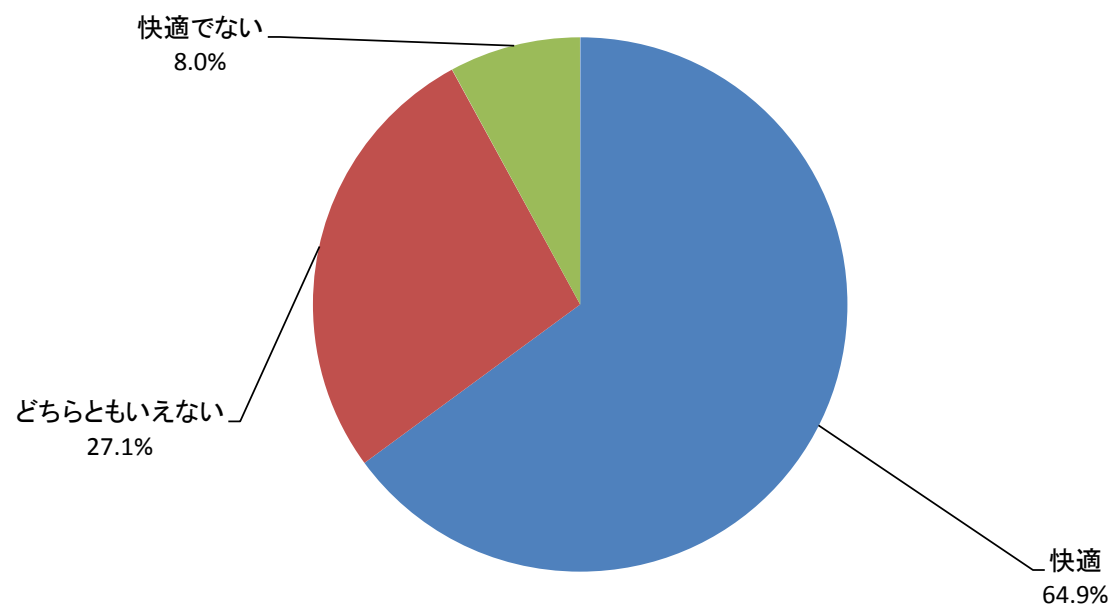


※ご意見

- ・たまにトイレが洗っていない雑巾の臭いがする。
- ・イスにゴミが付いていた。
- ・机に(前回使用者の)手指の脂が目立つ。

(4)施設内の空調は、快適ですか。

項目	回答(件)	%
快適	335	64.9%
どちらともいえない	140	27.1%
快適でない	41	8.0%
計	516	100.0%

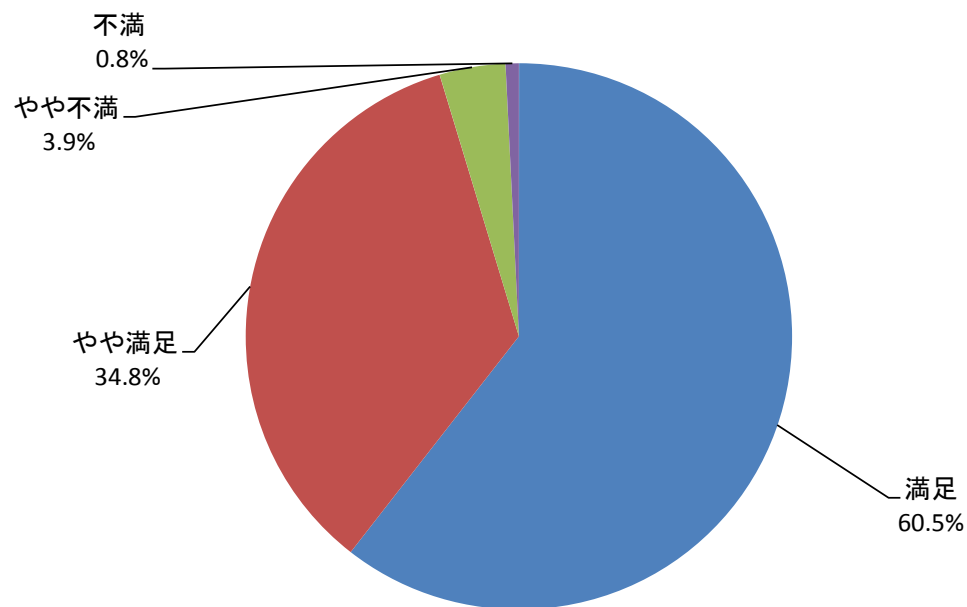


※ご意見

- ・個別空調を希望です。4件
- ・少し暑いです。14件
- ・窓を開けるようにしてほしい。2件
- ・部屋の場所によって、エアコンの風が直接あたる場所があるのでツライ。
- ・運転切換えどころか、電源オフにも出来ない。
- ・冷房のコントロールが少し大変。
- ・廊下がカビ臭かった。
- ・いつも寒い。

(5)室内の備品には満足されましたか。

項目	回答(件)	%
満足	310	60.5%
やや満足	178	34.8%
やや不満	20	3.9%
不満	4	0.8%
計	512	100.0%

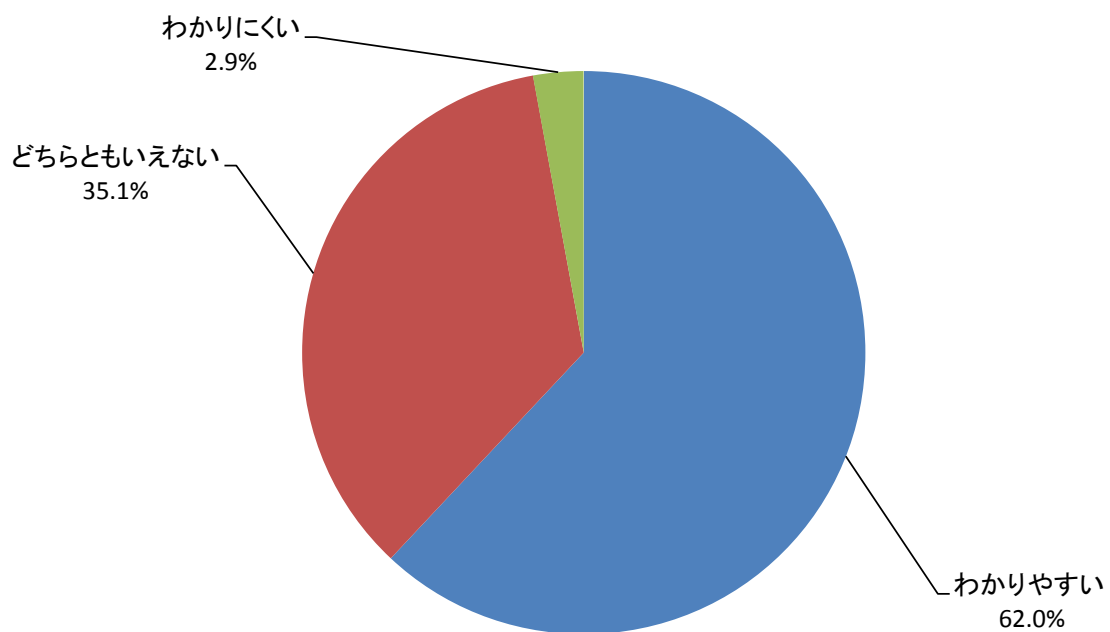


※ご意見

- ・有線マイク①のテプラが貼られている方の1本を接続するとON状態で、OFFにならない。
- ・机がキャスターつきならよいのに。椅子は軽いのが、汚れているのが増えてきた。
- ・プロジェクターの使用料が高い。2件
- ・南ホールの音声がよくありません。
- ・ホワイトボードのマジックは、各2本常備。3件
- ・マイク1本雑音が入る。
- ・ロッカーが欲しい。
- ・スタンドマイクがなかった。
- ・プロジェクターの件にも親切に対応いただき助かりました。ありがとうございました。

(6) 本館1階守衛室前に「南館↑」の看板を設置しましたが、南館の行き方がわかりやすくなりましたか。

項目	回答(件)	%
わかりやすい	300	62.0%
どちらともいえない	170	35.1%
わかりにくい	14	2.9%
計	484	100.0%



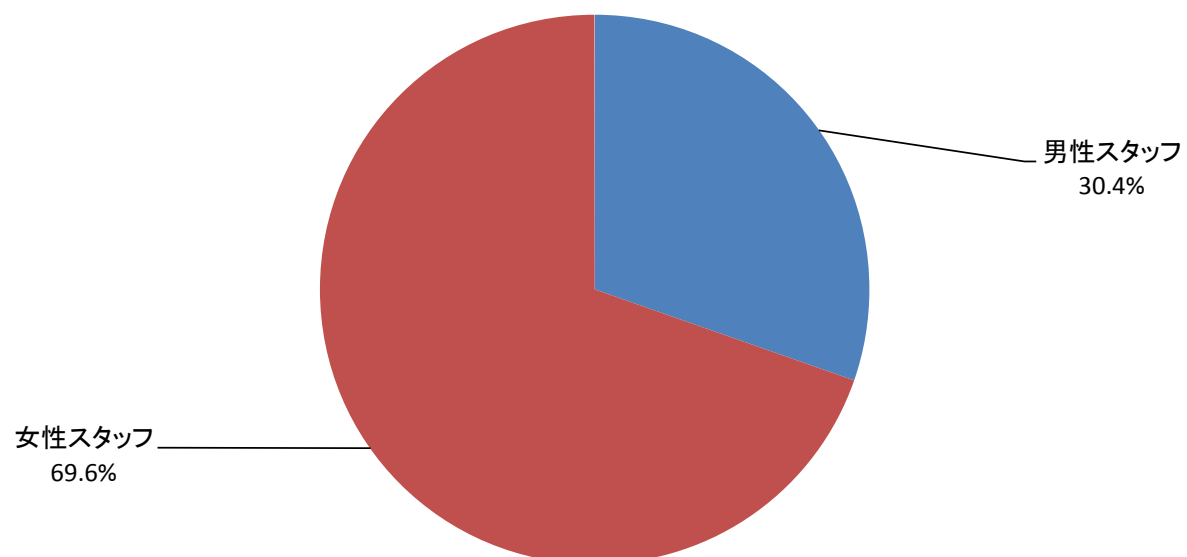
※ご意見

- ・気づかなかった。いつも使うので見てませんでした。

2.受付の対応についてお聞きします。

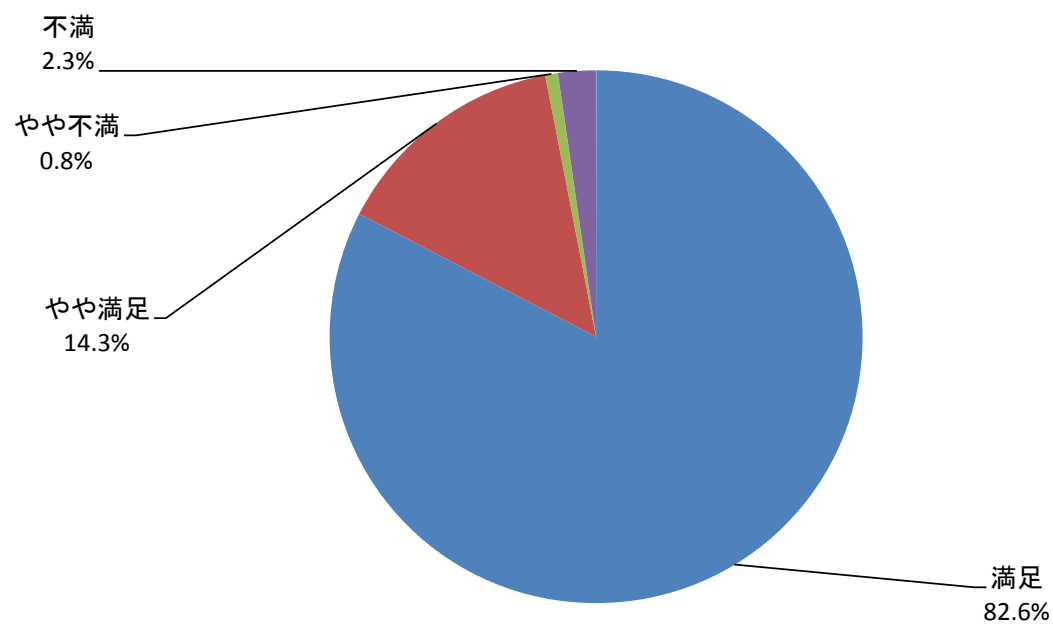
(1)受付の対応は誰でしたか。

項目	回答(件)	%
男性スタッフ	147	30.4%
女性スタッフ	337	69.6%
計	484	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	431	82.6%
やや満足	75	14.3%
やや不満	4	0.8%
不満	12	2.3%
計	522	100.0%

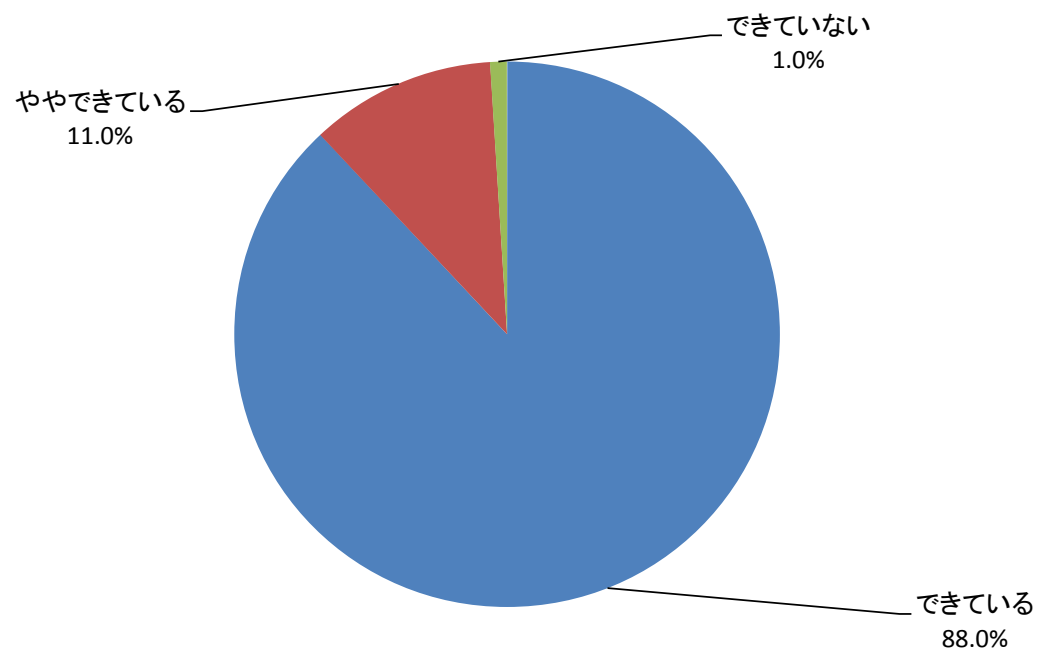


※ご意見

・イレギュラーに対応しない。

(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	441	88.0%
ややできている	55	11.0%
できていない	5	1.0%
計	501	100.0%

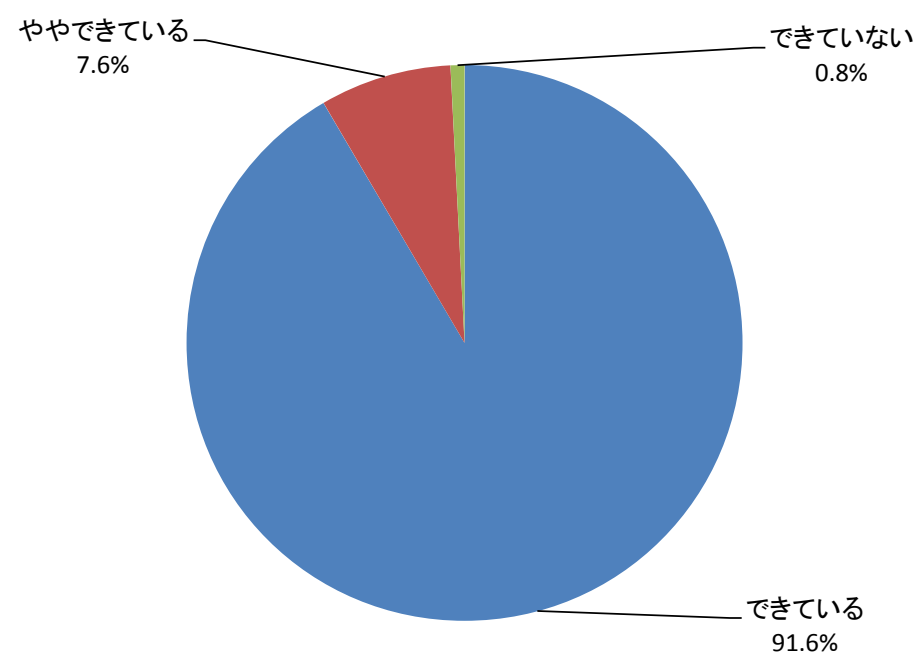


※ご意見

- ・直接関与していないので不明。
- ・事前予約で利用したので、特に当日は説明がなかった。
- ・その話をしていないから。

(4) ご相談、ご質問について誠意をもって対応ができていますか。

項目	回答(件)	%
できている	455	91.6%
ややできている	38	7.6%
できていない	4	0.8%
計	497	100.0%

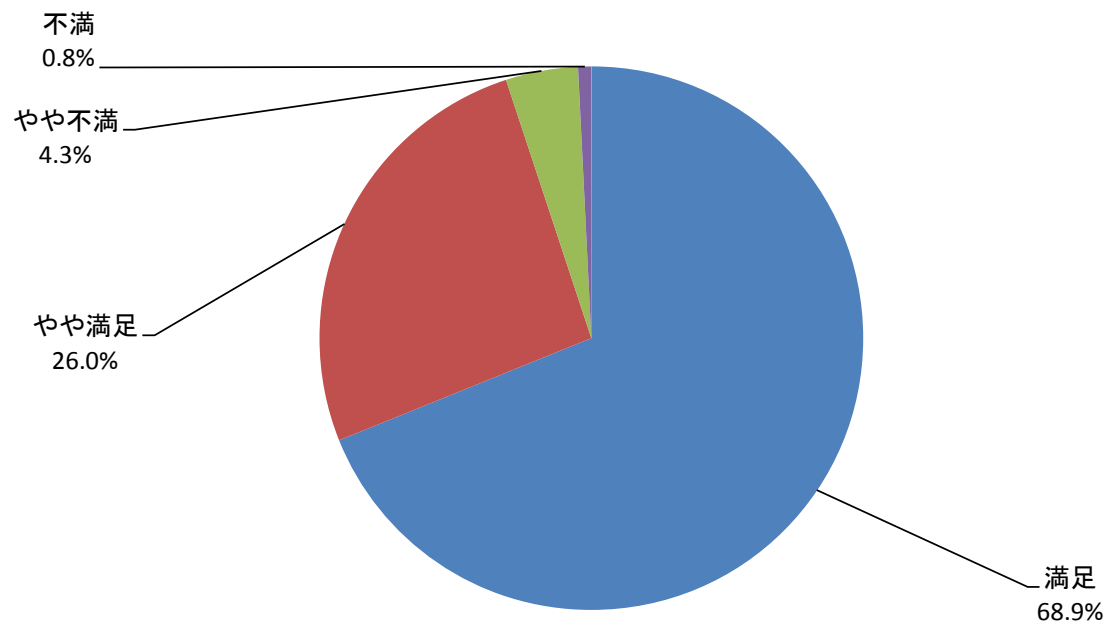


※ご意見

- ・質問はしたことがない。
- ・誠意より適格です。

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	352	68.9%
やや満足	133	26.0%
やや不満	22	4.3%
不満	4	0.8%
計	511	100.0%



【ご意見】

- ・ぜひプロジェクター、無線ラン、Wifiを標準設置して欲しい。備品や設備が古い。よろしくお願いします。
- ・ランが使えるとのことでしたが、全く接続できず。
- ・Wifiがほしい。3件
- ・ネット対応を充実して欲しい。
- ・暖房が暑すぎた。
- ・空調をこちらで調節できるようにしてもらいたい。2件
- ・空調、エアコンに不満あり。
- ・室内に少しニオイがこもっているのでもう少し換気していただけると有難いと思いました。
- ・空調の設備を新しくしてほしい。
- ・空調の温度設定。
- ・寒い日、暑い日など、空調を工夫して欲しい。
- ・天井の空調の風向に対して参加者から直接風が当たるので、苦情が出る時がある。
- ・駐車場料金が、もう少し安くなってくればうれしいです。
- ・使用料が高い、何年も続けて利用しているのだから、もう少しサービスしてもらいたい。
- ・施設料金が料金が高いのにwifiすら設置されていない(パソコンを使用する会議も多くあります)施設を借りた主催者くらいは駐車料金は無料にすべきです。
- ・利用料を安くして欲しい、労組は1/4等。
- ・もう少し部屋代が安ければ有難いです。暖冷房の期間であっても、要・不要を選択できるようにして欲しい。
- ・エアコン料金など、使用料が割高である。
- ・高額、女性団体も収入低いので、安くしてほしいです。
- ・料金はもう少しお安くなればと思います。
- ・より安価で利用できるように。
- ・トイレが旧式。掃除が行き届いていない。隅の方などホコリやゴミがある。南館の床や壁などがかなり傷んでいる。
- ・長く利用していますが(月1回)慣れて利用しやすいです。6階の洗面所も改装していただきたいです。
- ・トイレが少ない。
- ・お客様より、トイレが汚いとクレームを受けたため。
- ・女子トイレはALL洋式に変えてほしい。時代的にトイレも清潔になるし。
- ・使用に問題はありませんが、全体的な古さによるシステム劣化が見受けられるのが残念。
- ・室内にゴミが落ちていたり、テーブル上に消しゴムのカスが残っています。
- ・清掃が行き届いていないところがある。(何かの食べかすなどが机に着いていました。)
- ・部屋の中がカビ?臭い、椅子なども座面が汚い、交換して欲しい。
- ・特に503号室の机・椅子は更新時期にきていると思慮する。アンケートは改善されるものであってほしい。
- ・プロジェクターを使用の際、室内電気の調整が不能だった。空調がつかえず、熱気がこもって換気も出来なかった。
- ・スライド映写時に、前の方の照明のみを消すことが出来るようにしてほしい、南館の一部の部屋は、消灯を部分的に出来ない部屋あり。
- ・プチエルですが、照明がもっと明るく使えれば助かります。鏡の前に平行にピアノを置いて、現状の縦長を横向きで使っても照明があたる様に。
- ・廊下が暗く、受付がしづらかったです。

- ・南はエレベーターの待ち時間が長い。
- ・南館のエレベーターが少ない、小さい、渋滞ができる。
- ・日・祝日に利用することが多いので、コンビニが開いていると便利です。
- ・受付時、担当者の年齢を記入する必要性はあるのですか。
- ・ロッカーが欲しい。
- ・本日講師準備室利用中に講師控室を借りて居る方が、間違えて入って来られ面接を中断しました。
- ・入口のトビラの音が少しします。
- ・部屋の外で受付等をしている場合があり、通行のさまたげや騒音がきになることがある。
- ・南ホールで、①機の位置が定まっていない。床に目印があると良い。
- ②スペースが充分あるので、プロジェクター台を常備してほしい。③ゴキブリが出るので、対策してほしい。
- ・ポインターの電池が腐っていた。(3/2、確認、ポインター点灯OK,電池の先が、若干の液漏れあり)
- ・プロジェクターにトラブルが多い、昨年、映像乱れ(交換して頂いた)今年3/16映らない(交換して頂いた)
- ・ホワイトボードの移動が可能であれば良い、控室が分かりにくい。
- ・ホワイトボードがもう少し大きければと思います。
- ・36名部屋には+1の椅子の常備。
- ・マイクの1本がノイズで使えなかった。
- ・マイクの音がよくなってほしいです。100~200人の会議室。
- ・現状復帰をなんとか・・・。
- ・ゴミ箱が無いのでフロアに1カ所程度は欲しいです。
- ・ゴミ箱が無いことです。
- ・ゴミ箱がない、(有料になってもいいので捨てさせてほしい)ここにごみ箱がないことで、近くのコンビニ等に迷惑がかかっているのではないかと。
- ・イスが古く固い。お弁当のゴミも利用料金に含めて、各部屋で捨てられると良い。
- ・ただし、1Fに紙専用でよいからゴミ箱がほしい。
- ・ゴミ箱が必要。
- ・カギを受け取る時に人がいない時がある。
- ・午後の鍵の貸出しを少し早めからにしていただけると助かります。例えば、12:50からとか。
- ・開始(鍵をわたす)時間が遅い。
- ・午後の部は12:15分には開けてほしい。
- ・9時開始で8時30分の会場は遅すぎます。研修の準備はたくさんあり、せめて、8時会場にしてほしい。
- ・45分前には入室可としていただきたい。
- ・対応が事務的で好感をもちづらい。
- ・荷物を台車に乗せていただいたり、何から何まで丁寧にご対応いただき、ありがとうございました。
- ・また利用します。
- ・今後ともよろしく願います。
- ・いつもお世話になります。受付の女性の方のスマイルと、ご対応素敵です。
- ・対応が親切で感じが良く、いつも利用しています。
- ・電話の対応、並びに受付の皆様は、大変親切にいただき、安心して利用させていただきました。
- ・何も言うことありません！満足です！
- ・急な利用の際にもスムーズにご対応くださり、大変感謝しております。ありがとうございます。
- ・今後とも宜しく願い申し上げます。
- ・20年以上前から利用させていただいています。今後もお借りいたします。どうぞよろしくお願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・ありがとうございました。是非今後も使わせていただきたいと思います。
- ・いつもご親切で、明るくていねいなご対応をいただき、社員も、顧客も、とても感謝しています。ありがとうございます。

【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

○駐車場料金が、もう少し安くなってくればうれしいです。

●駐車場の料金につきましては、大阪府立労働センター条例の規定に基づきお支払いいただいております。

ただし、当館を利用される方で、身体障害者手帳・精神障害者保健福祉手帳・療育手帳の交付を受けておられる方が運転又は同乗する自動車については、駐車場料金は条例の減免規定により、無料とさせていただきます。

○空調をこちらで調節できるようにしてもらいたい。

●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。

○ゴミ箱が無いことです。

●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。