

令和元年度 エル・おおさかご利用者満足度調査の集計結果について

エル・おおさかの指定管理者（平成18年度～平成30年度共同事業体「エル・プラン」令和元年度～共同事業体「エル・プロジェクト」）毎年、利用者満足度調査を実施し、施設運営に反映させております。

令和元年度に実施しました利用者満足度調査の集計結果を公表いたします。

今回、令和元年度末（令和2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・プロジェクト

令和元年度 館内アンケート実施調査 集計結果

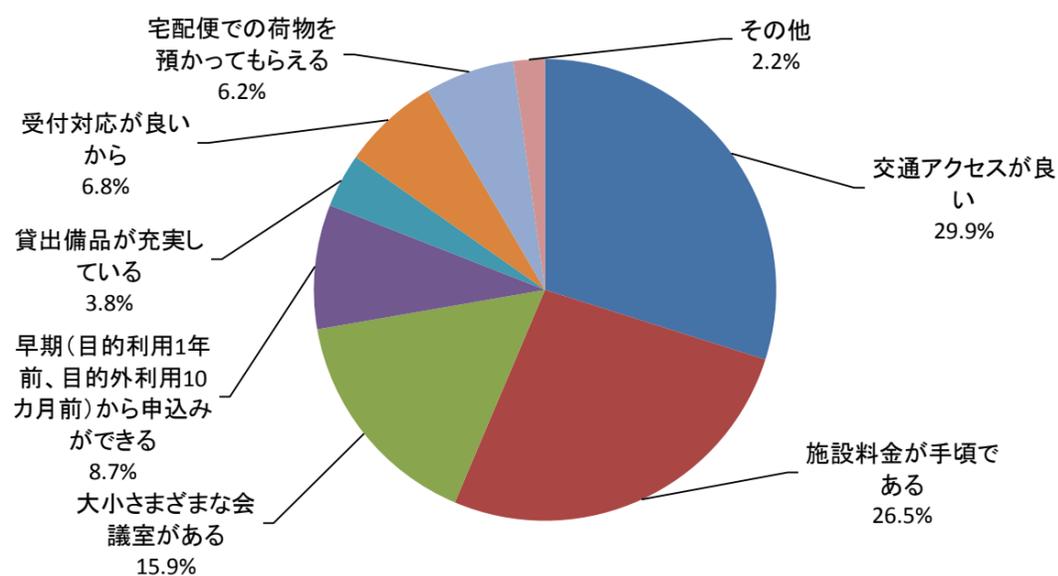
実施日：令和2年2月29日(土)～3月31日(火)

アンケート回答者総数 208 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 | 158 | 29.9% |
| 施設料金が手頃である | 140 | 26.5% |
| 大きささまざまな会議室がある | 84 | 15.9% |
| 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 | 46 | 8.7% |
| 貸出備品が充実している | 20 | 3.8% |
| 受付対応が良いから | 36 | 6.8% |
| 宅配便での荷物を預かってもらえる | 33 | 6.2% |
| その他 | 12 | 2.2% |
| 計 | 529 | 100.0% |

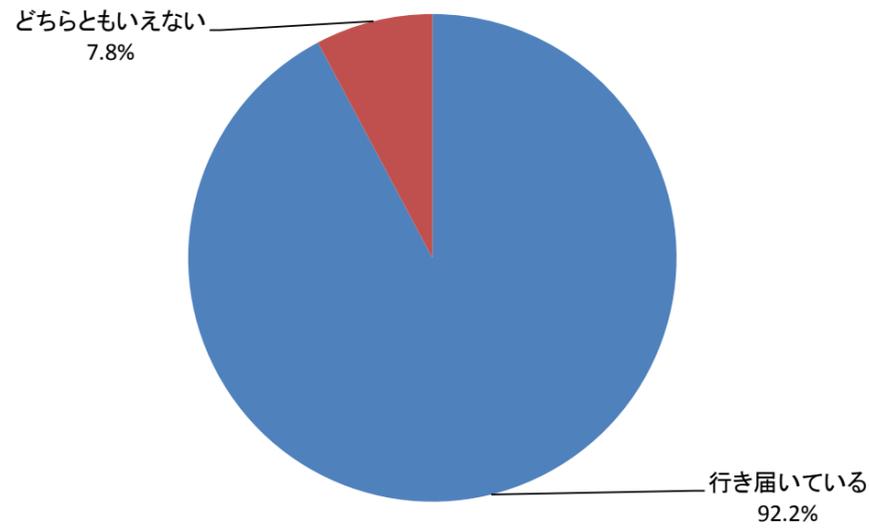


その他(具体的なお意見)

- ・認知度が高く安心感がある。2件
- ・長年使っているから。3件
- ・振込での入金が可能のため。
- ・使用するメンバー内での指定。
- ・このピアノが好きだから。
- ・予約が取りやすい。
- ・慣れているから。

(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 | 190 | 92.2% |
| どちらともいえない | 16 | 7.8% |
| 行き届いていない | 0 | 0.0% |
| 計 | 206 | 100.0% |

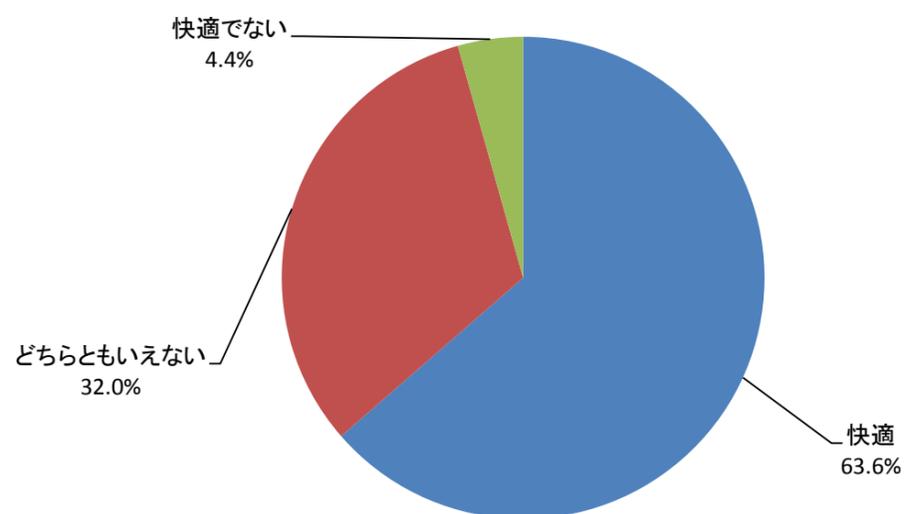


※ご意見

・特にトイレがきれいになりました。ドリンク自販機はホコリだらけで、今日コロナの事で拭きました。

(4) 施設内の空調は、快適ですか。

| 項目 | 回答(件) | % |
|-----------|-------|--------|
| 快適 | 131 | 63.6% |
| どちらともいえない | 66 | 32.0% |
| 快適でない | 9 | 4.4% |
| 計 | 206 | 100.0% |

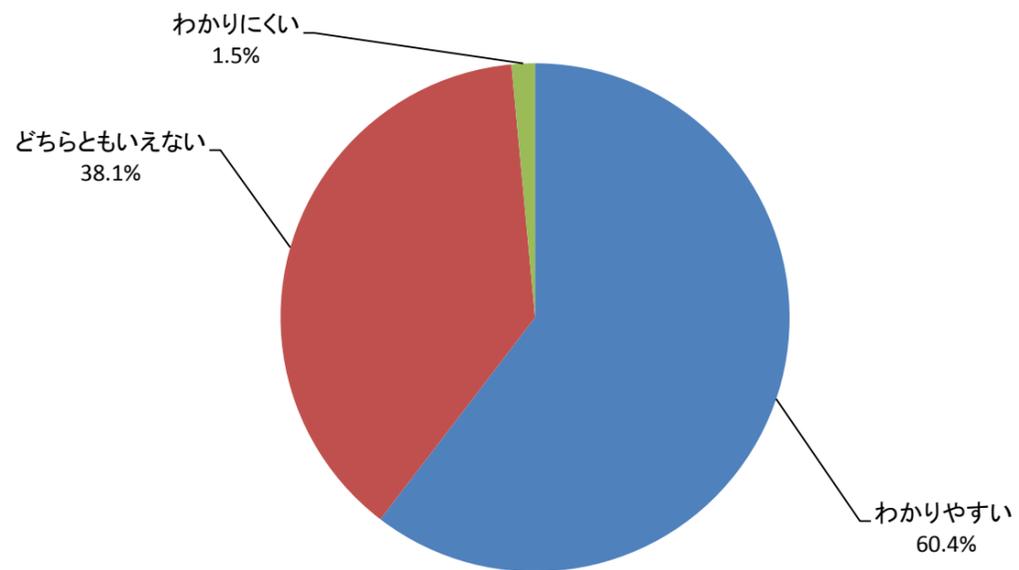


※ご意見

・空調がついているのか分からない、換気がしたい。

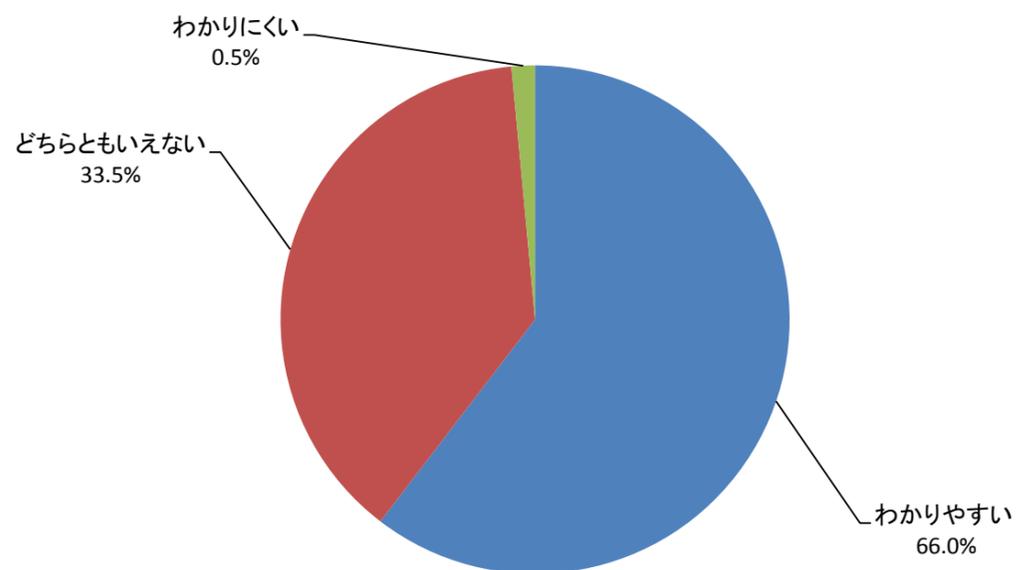
(5) 本館1階守衛室前に「南館↑」の看板を設置しましたが、南館の行き方がわかりやすくなりましたか。

| 項目 | 回答(件) | % |
|-----------|-------|--------|
| わかりやすい | 122 | 60.4% |
| どちらともいえない | 77 | 38.1% |
| わかりにくい | 3 | 1.5% |
| 計 | 202 | 100.0% |



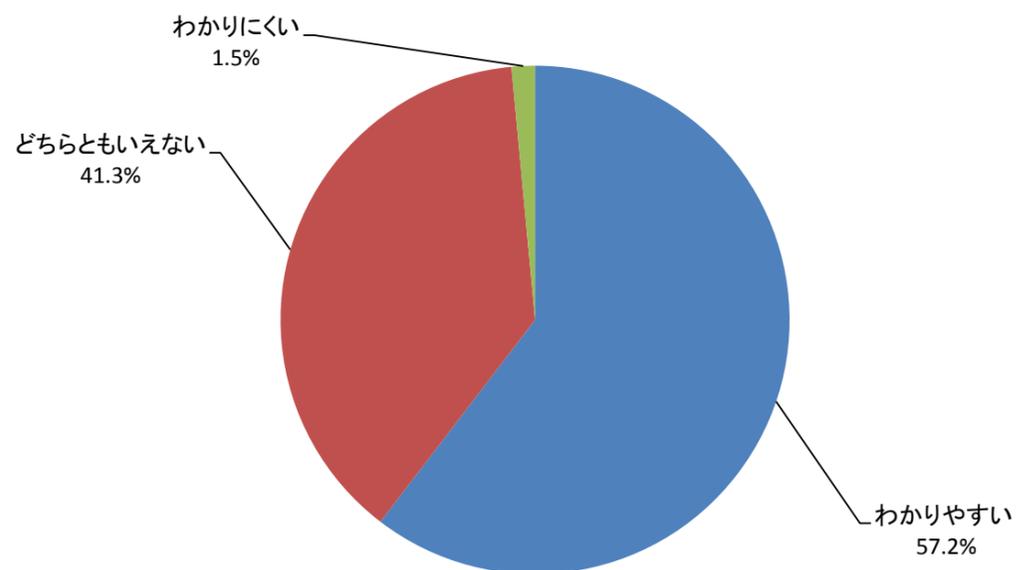
(6) 本館1階エレベーター上部に「本館」の表示を設置しましたがわかりやすくなりましたか。

| 項目 | 回答(件) | % |
|-----------|-------|--------|
| わかりやすい | 132 | 66.0% |
| どちらともいえない | 67 | 33.5% |
| わかりにくい | 1 | 0.5% |
| 計 | 200 | 100.0% |



(7) 本館1階エレベーター横や南館1階正面玄関を入った付近に、位置図の入ったサインに改修しましたが、わかりやすくなりましたか。

| 項目 | 回答(件) | % |
|-----------|-------|--------|
| わかりやすい | 112 | 57.2% |
| どちらともいえない | 81 | 41.3% |
| わかりにくい | 3 | 1.5% |
| 計 | 196 | 100.0% |



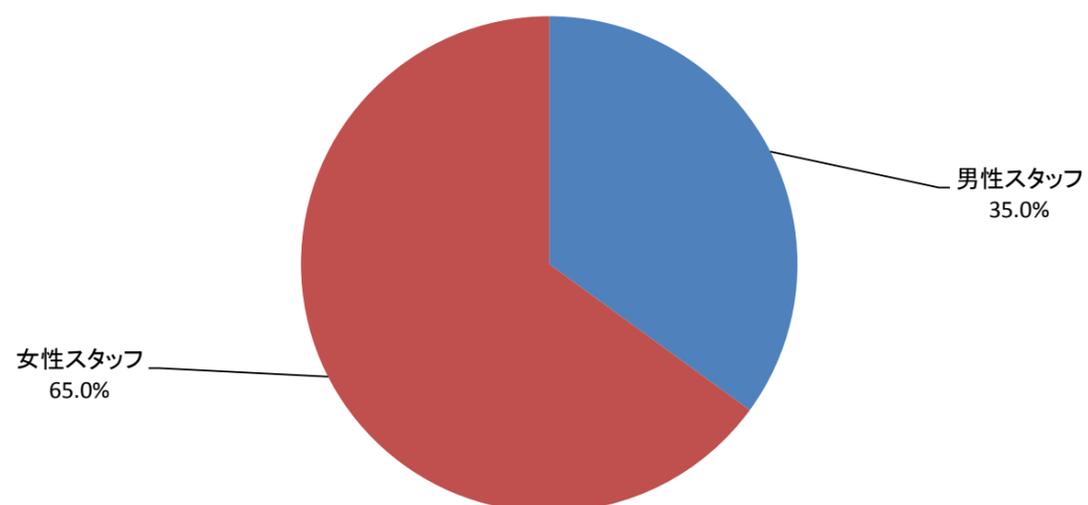
※ご意見

- ・目的の部屋を知っている為さっさと行ったので、目に入りませんでした。
- ・使い慣れているので、特に意識していなかった。
- ・どれの事が気づきませんでした。

2.受付の対応についてお聞きします。

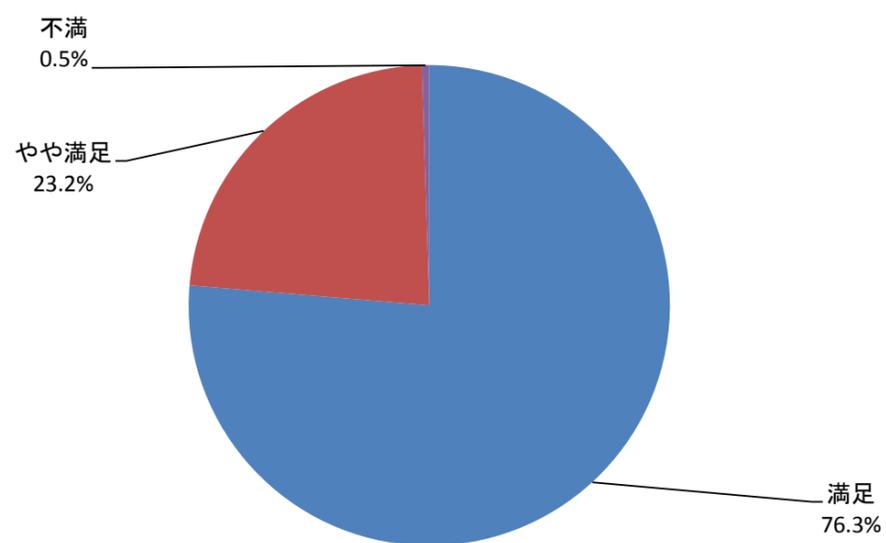
(1) 受付の対応は誰でしたか。

| 項目 | 回答(件) | % |
|--------|-------|--------|
| 男性スタッフ | 69 | 35.0% |
| 女性スタッフ | 128 | 65.0% |
| 計 | 197 | 100.0% |



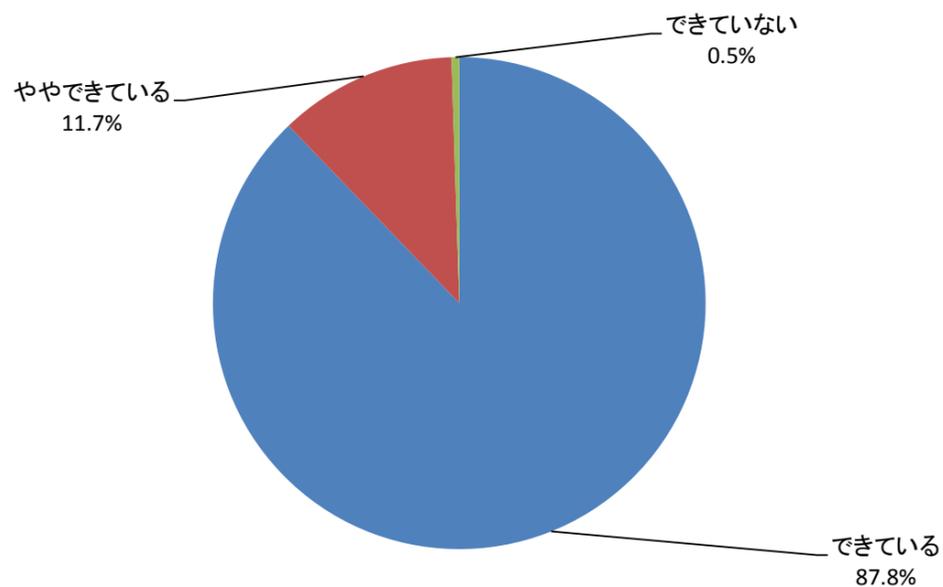
(2) スタッフの電話対応や言葉づかい、挨拶に対して満足していただいていますか。

| 項目 | 回答(件) | % |
|------|-------|--------|
| 満足 | 158 | 76.3% |
| やや満足 | 48 | 23.2% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 1 | 0.5% |
| 計 | 207 | 100.0% |



(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 | 173 | 87.8% |
| ややできている | 23 | 11.7% |
| できていない | 1 | 0.5% |
| 計 | 197 | 100.0% |



※ご意見

・新型コロナウイルス問題が消えるまで。

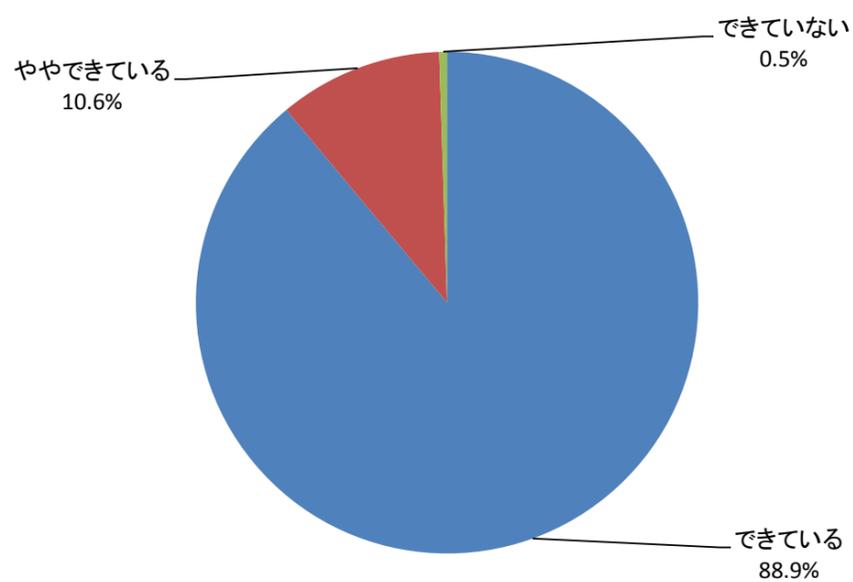
①机の拭き上げ方法、②空調は外気交換を教えてください。

①は不明のため、当方で次亜塩素酸を持ち込み薄めてあちこちを拭きました、EVボタンや自販機ボタンも。

②は知ってましたので安心してました。

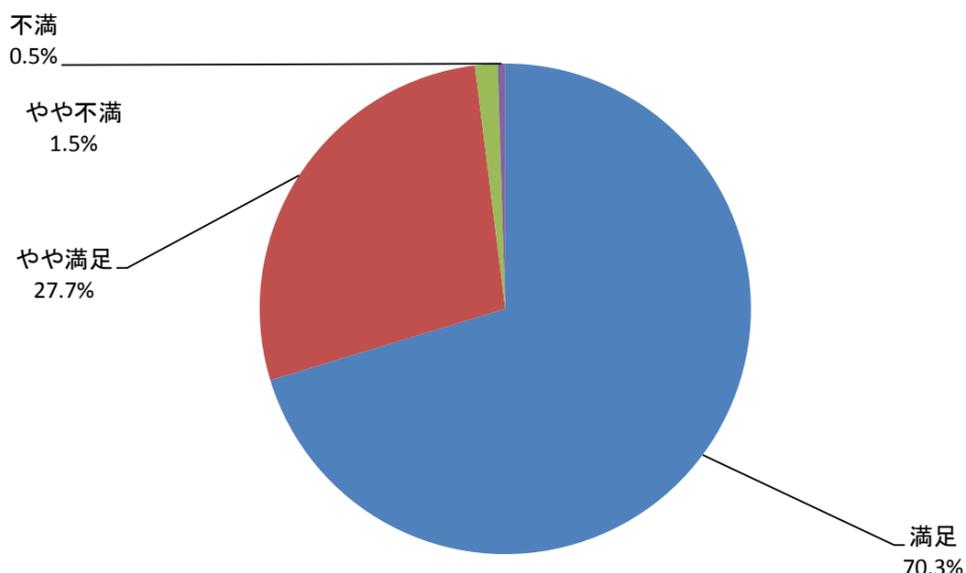
(4) ご相談、ご質問について誠意をもって対応ができていますか。

| 項目 | 回答(件) | % |
|---------|-------|--------|
| できている | 177 | 88.9% |
| ややできている | 21 | 10.6% |
| できていない | 1 | 0.5% |
| 計 | 199 | 100.0% |



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 | 142 | 70.3% |
| やや満足 | 56 | 27.7% |
| やや不満 | 3 | 1.5% |
| 不満 | 1 | 0.5% |
| 計 | 202 | 100.0% |



【ご意見】

- ・ワイヤレスマイクの電池切れがあった。前チェック要必要。
- ・利用申込書をFAXでなく、メール対応を希望します。Wi-Fiを使えるようにしたい。プロジェクター使用料を下げしてほしい。
- ・利用料金がやや高い。
- ・付帯設備の料金が高い。
- ・冬場は、加湿器などのサービスがあると有難いです。Wi-Fiは、とても有難いです。
- ・プロジェクター使用時、二本タイプの照明(前から2列目もリモコン操作できる照明)が出来る物であると助かります。(南734)
- ・扉が前にあると使用しづらいです。出入口は後ろにある方が使用しやすいです。(606)
- ・トイレの数、ウォシュレット。
- ・今回のコロナの場合を想定し、キャンセルが2週間前までできるようにしてほしい。
- ・換気ができれば、なお良いと思いました。
- ・窓を開けて換気がしたかった。
- ・出来れば3月は冷房も使えるようにしてもらえると助かります。
- ・エアコン温度調整が個室ごとに出来ない。
- ・冬場は、ハンガー掛けがほしい。後払い(利用後)が良い。(604)
- ・会場時間にもう少しゆとりがあるといいです。45分前など。お世話になりありがとうございました。
- ・使用時間30分増えたらいいと思います。9時～12時30分、13時～16時30分。(プチ・エル)
- ・ゴミ箱を設置してほしい。4件
- ・冬場の冷え込む日は部屋も寒い。
- ・室内の臭いがよくない。(6階講師控室)
- ・昨日は、部屋を間違えてしまった時のご対応、ありがとうございました。
- ・全国各地の会議室を使わせてもらっていますが、非常に良くして頂いていると思います。使い勝手は◎です。
- ・「いつもありがとうございます。」等の利用に対するお礼。6件

【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

○ゴミ箱が無いこと。

●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・及び産業廃棄物である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。

○Wi-Fiを使えるようにしたい。

●令和元年度に本館2階(エル・シアター舞台)・5階・6階・7階・9階・10階及び南館5階・7階・10階にそれぞれWi-Fi設備を設置しております。

○利用申込書をFAXでなく、メール対応を希望します。

●利用申込書の受理方法について、これまでのFAXによる利用申込みのほか、利用申込書をPDF化してメールによる利用受付を令和2年1月から開始しております。