

平成 30 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 30 年度末（平成 31 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

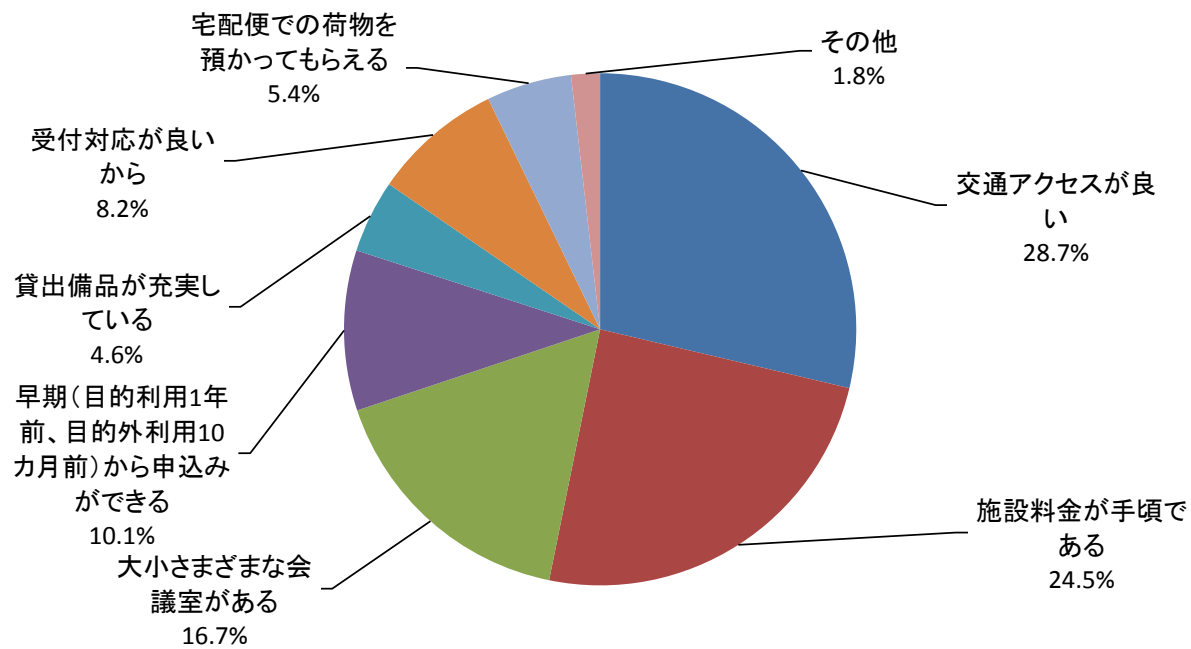
平成30年度 館内アンケート実施調査 集計結果

実施日：平成31年2月28日（木）～3月27日（水）
アンケート回答者総数 484 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	363	28.7%
施設料金が手頃である	310	24.5%
大小さまざまな会議室がある	211	16.7%
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	128	10.1%
貸出備品が充実している	59	4.6%
受付対応が良いから	104	8.2%
宅配便での荷物を預かってもらえる	68	5.4%
その他	23	1.8%
計	1,266	100.0%



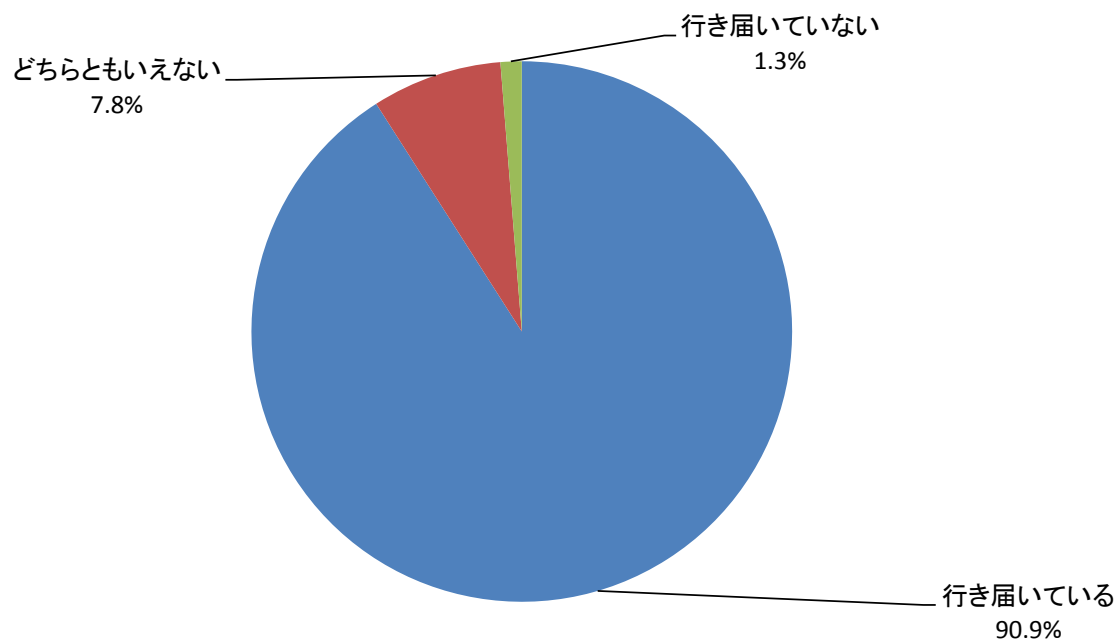
その他(具体的なご意見)

- ・会社から徒歩で行ける。近い。2件
- ・近場で出張があったため。
- ・会社間の間に位置しているから。
- ・ずっとここでやっている。継続的に利用。4件
- ・精算払が可能。
- ・30数年継続して使用させて頂いている。
- ・貸ロッカーの月極め。
- ・会社、主催者指定。3件
- ・知人のすすめで。2件

- ・比較的、部屋が開いている。
- ・予約が取りやすい。
- ・他が空いていなかったため。
- ・親切だから。
- ・依頼されてきている。
- ・労働組合は優遇されるから。
- ・ピアノがある。
- ・ピアノが良い。

(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	432	90.9%
どちらともいえない	37	7.8%
行き届いていない	6	1.3%
計	475	100.0%

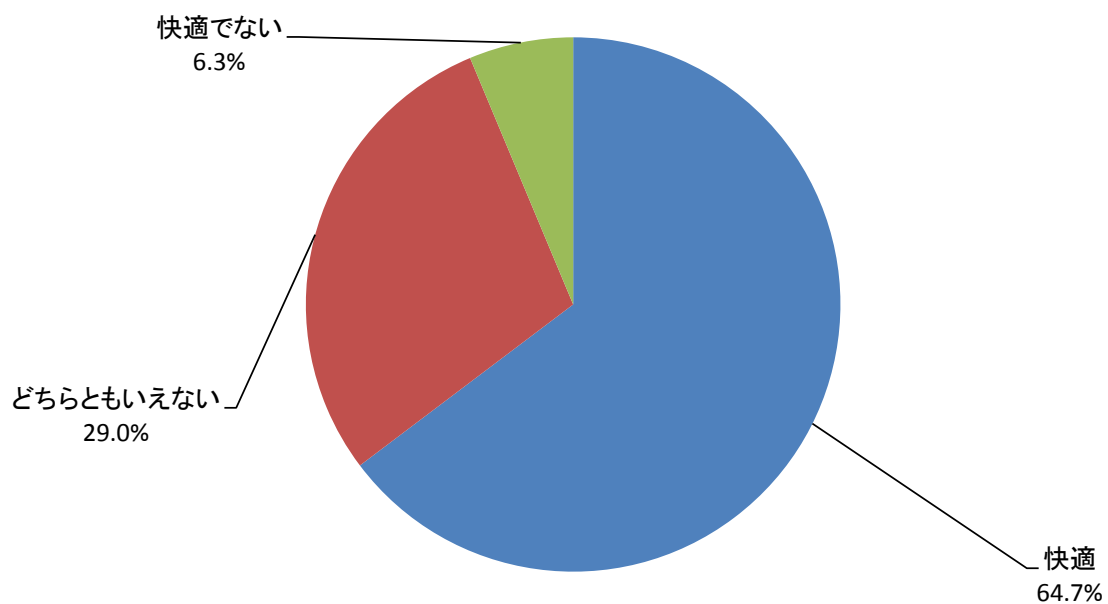


※ご意見

- ・ティッシュが落ちている。
- ・時として机の上と椅子の座面

(4) 施設内の空調は、快適ですか。

項目	回答(件)	%
快適	308	64.7%
どちらともいえない	138	29.0%
快適でない	30	6.3%
計	476	100.0%

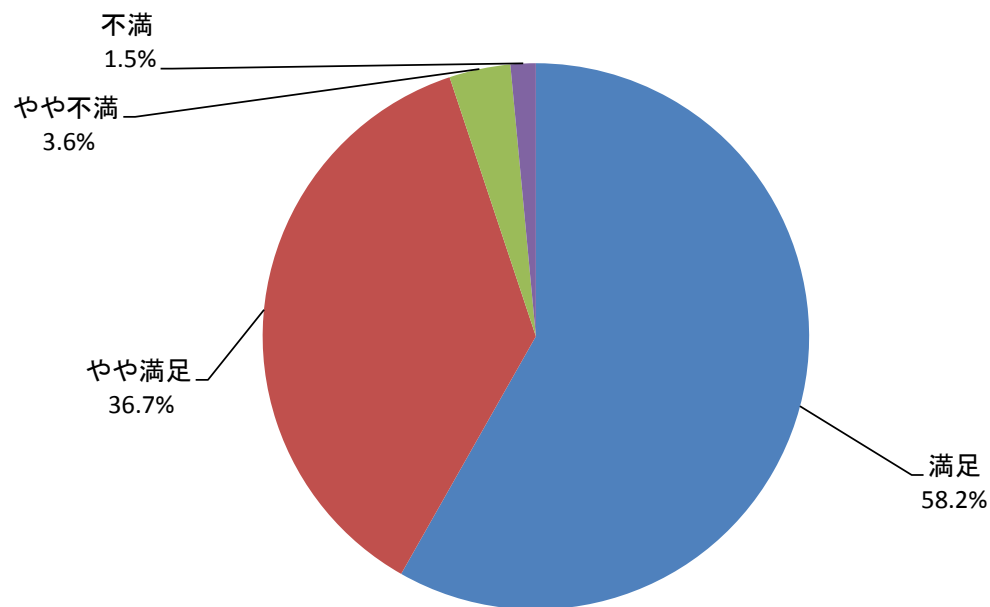


※ご意見

- ・暑い。7件
- ・場所によって寒いところがありました。3件
- ・乾燥している。
- ・補助調節がいいです。
- ・時々暑すぎ、暖房ききすぎのがあります。
- ・時々コントロールが難しいことがある。2件
- ・今日は暖かかったので暖房を切りたかったが、集中管理の為切れなかった。
- ・入口のリモコンスイッチだけで制御できない、以前に知らずに困った。
- ・音がうるさい。
- ・人数が多いので切りたくても切れない。

(5) 室内の備品には満足されましたか。

項目	回答(件)	%
満足	273	58.2%
やや満足	172	36.7%
やや不満	17	3.6%
不満	7	1.5%
計	469	100.0%

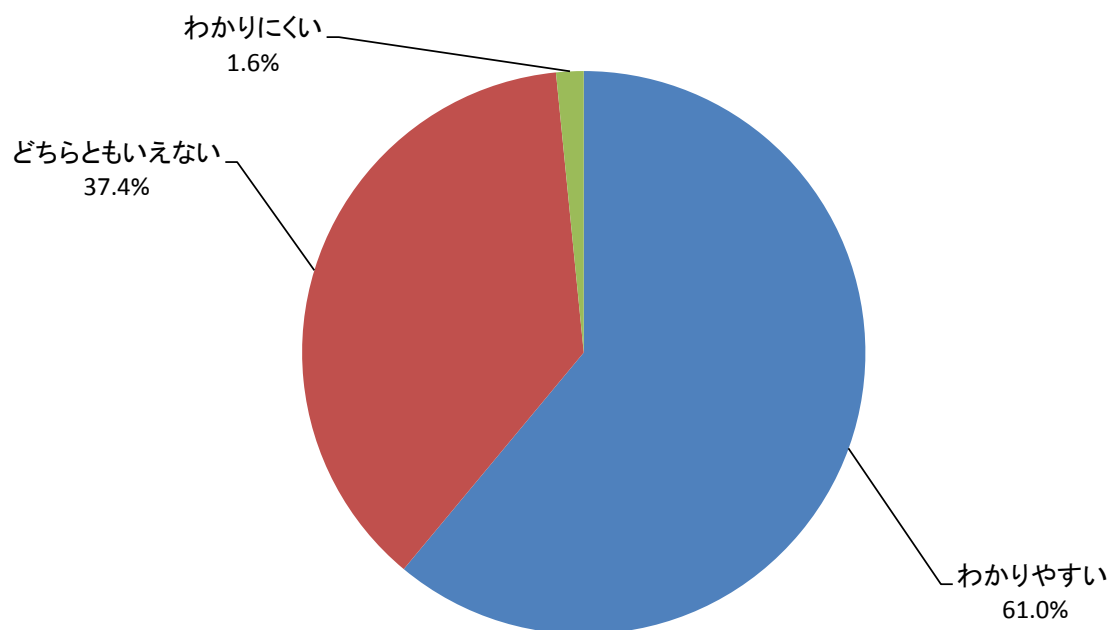


※ご意見

- ・無料Wi-Fiを是非。
- ・机重い、うるさい。
- ・右後ろのモニターが時々消えた。(視聴覚室)
- ・イスが汚れている物がある。
- ・スクリーンの高さの低さ。
- ・延長コードを常設してほしい。
- ・室の机と通路等を考えると定員が少なくなる。
- ・コンセントが中央にないので不便。
- ・プロジェクター用の台があるとよい。
- ・機材が古い。
- ・プロジェクターが、備付でない。
- ・スクリーンが空調の風で揺れて見にくい。
- ・照明がスクリーン部が消せない為、見にくい。
- ・机と椅子はもう限度ではないか。
- ・机1台、ぐらつきが大きい物があった。
- ・ゴミ箱がない。
- ・プロジェクターが高額。
- ・白板が固定の為、使いにくい。
- ・PCとの接続コード、不備・すぐ対応して頂き助かりました。

(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	271	61.0%
どちらともいえない	166	37.4%
わかりにくい	7	1.6%
計	444	100.0%



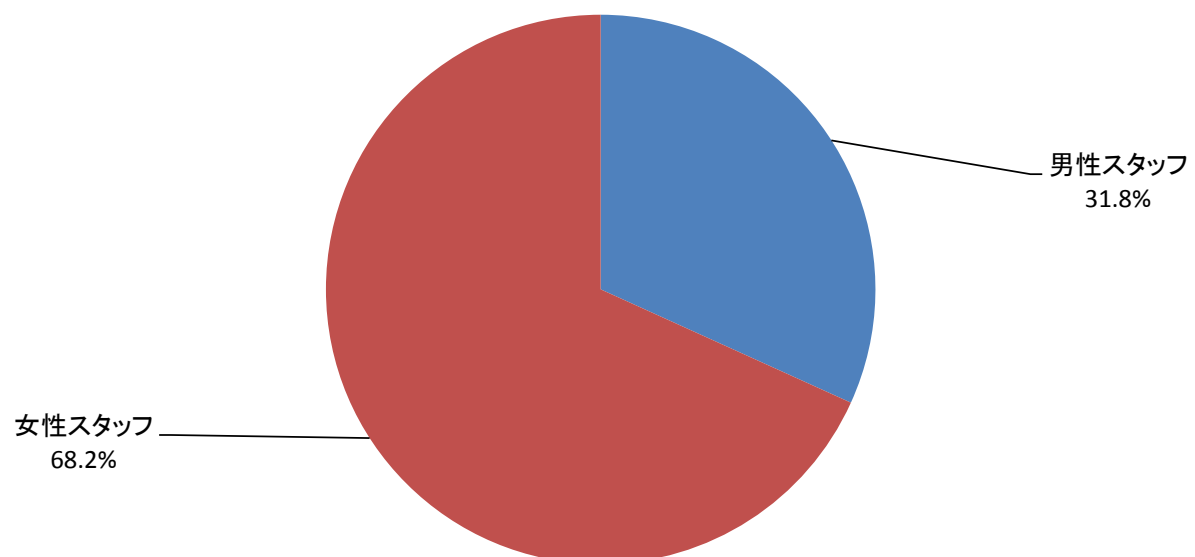
※ご意見

- ・丁寧に受付で教えていただきました。
- ・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。

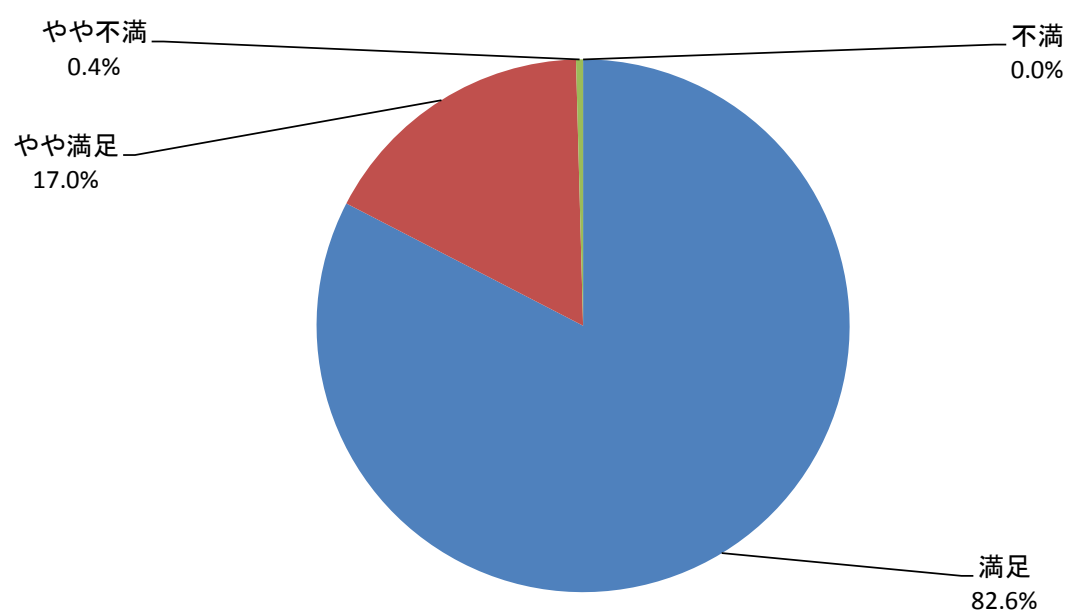
(1)受付の対応は誰でしたか。

項目	回答(件)	%
男性スタッフ	149	31.8%
女性スタッフ	320	68.2%
計	469	100.0%



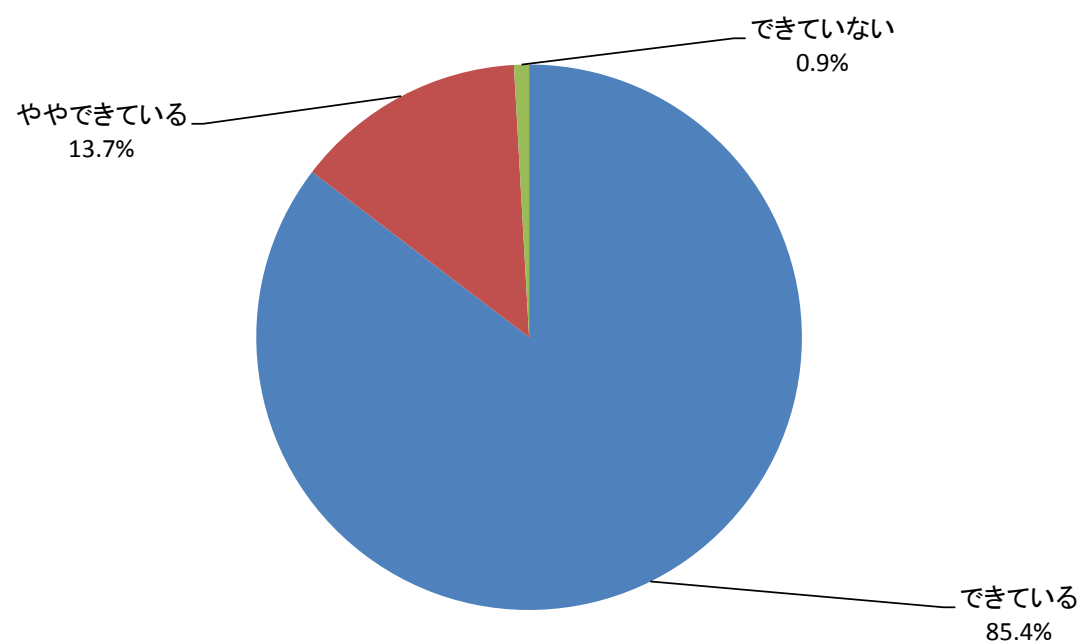
(2)スタッフの電話対応や言葉づかい、挨拶に対して満足していただいていますか。

項目	回答(件)	%
満足	389	82.6%
やや満足	80	17.0%
やや不満	2	0.4%
不満	0	0.0%
計	471	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	385	85.4%
ややできている	62	13.7%
できていない	4	0.9%
計	451	100.0%

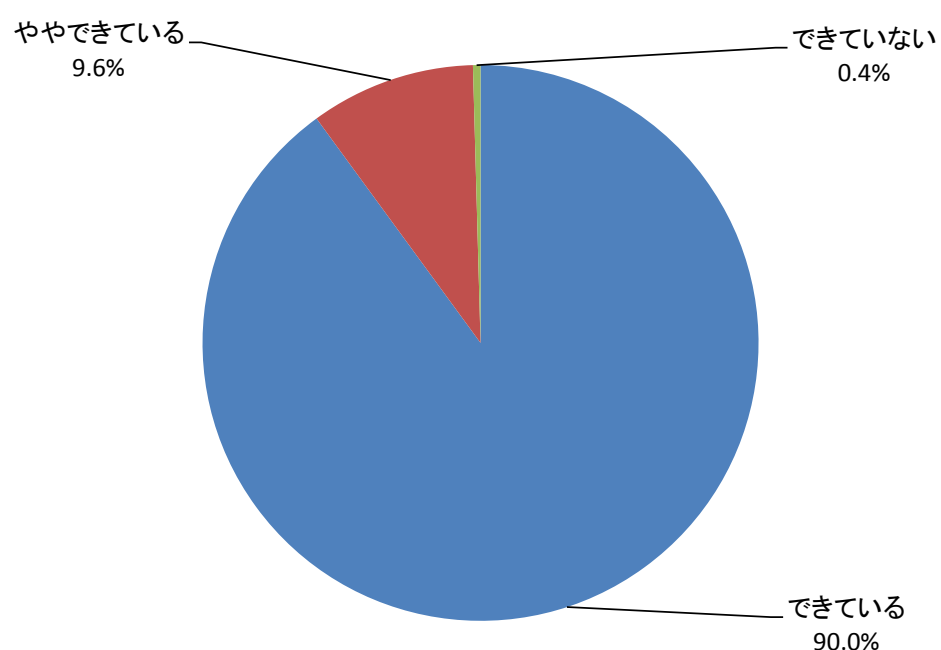


※ご意見

- ・何も伺っていない。
- ・担当者が違うのでわかりません。

(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	412	90.0%
ややできている	44	9.6%
できていない	2	0.4%
計	458	100.0%

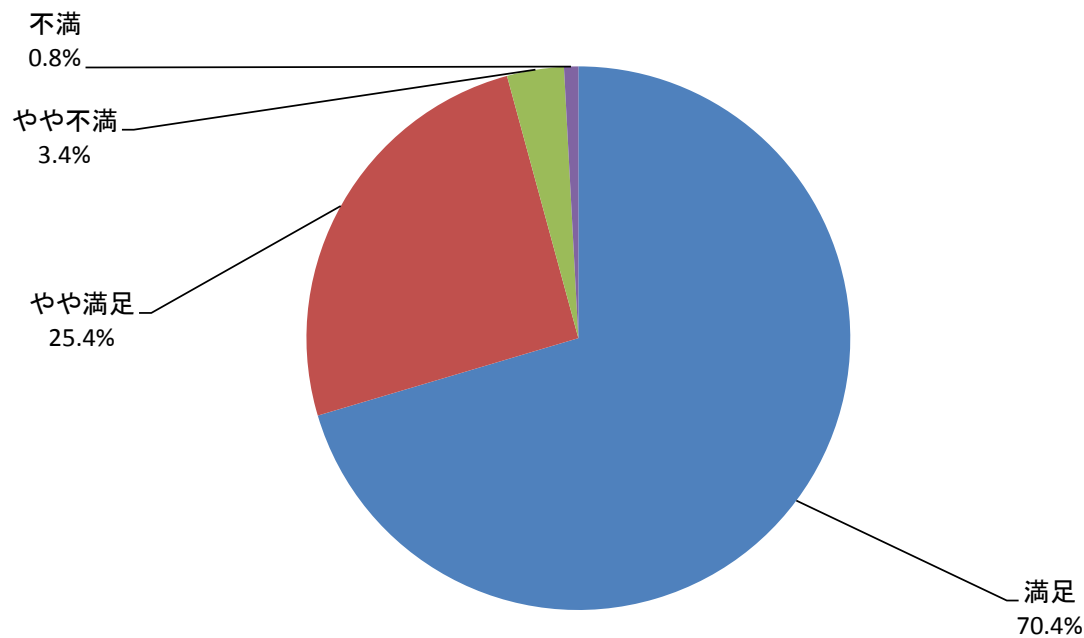


※ご意見

- ・会場の変更の折、気持ちよく対応していただきました。
- ・何もこちらから尋ねていない。
- ・事前にセミナーテーマを確認してほしかった、申込み時に、「あとからでも」と言われた。

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	333	70.4%
やや満足	120	25.4%
やや不満	16	3.4%
不満	4	0.8%
計	473	100.0%



【ご意見】

- ・ゴミ箱が無いこと。6件
- ・ゴミ箱がない、投棄場所へ持って行くから作って下さい。
- ・個別に空調調節できるのが望ましい。3件
- ・エアコンの改善を要望します。
- ・少し寒かったです。
- ・空調の温度設定は困難だとしても、ON/OFFができれば多少改善されるかと思いました。
- ・空調の中のつまみがあるのが分からず、つけていませんでした。
- ・3月に同会場を複数回利用しますが、午後に陽が当たり室温が上がりますので、何か対応策をご検討いただきたいです。
- ・今日は暑かったです。
- ・演奏の途中で空調の音が変わるのが気になりました。(プチ・エル)
- ・少し人がたくさん入ると部屋が暑く感じます。
- ・701号の扉が閉まる時に音がするので何か対策をしてほしい。
- ・研3のドアがきしむ音がします。
- ・スクリーン部分の照明スイッチを独立させて欲しい。
- ・天井照明(606)ーLEDに蛍光灯カバーのせいで暗い。
- ・初めて入った時、照明のスイッチまで遠く真っ暗でわかりにくい。(プチ・エル)
- ・フロア、廊下の照明が若干暗い気がする。2件
- ・部屋を借りる幹事は荷物などがあるので駐車場を無料にしてほしい。
- ・「エル・おおさか」ご案内・・・の中に「喫煙室」の記載有り。
- ・トイレの数が少なく狭いうえ10階は洋式トイレではなかった。
- ・トイレは全部洋式にして欲しい。
- ・トイレ:洋式でシャワー付便座が必要、洋式の数が少ない。
- ・トイレの改修で清潔さが増し嬉しいが、エアタオルをつけてほしいです。
- ・トイレが少ない、特に休日に南館のホールや10F南1023を使う時に不足します。
- ・トイレ便座クリーナーが切れてた、朝8:45なのに。
- ・お手洗い設備が新しくなればなおうれしいです。
- ・トイレが綺麗になってました。2件
- ・机の間隔が狭い。
- ・設備が古い、狭い。2件
- ・机の更新の折は、キャスター付きにしてほしい。(上の階の音うるさい)
- ・椅子の汚れが気になります。
- ・段差が少し気になります。(視聴覚室)
- ・ジャケットを掛けるハンガーが欲しいです。
- ・マジックをでるやつを補充しといて下さい。
- ・マイク(無線)の調整方法が分からず、困りました。
- ・マイクスタンドが故障していてガムテープで補強していた。
- ・PC接続にとまどってしまいました。

- ・プロジェクターとスクリーンの距離を取るのでもっといい。(研修室2)
- ・プロジェクターが備え付けの施設が多くなっています。又スクリーンも備え付(上部からたらず方式)でないと、後の席は見にくいです。
- ・宅配、連絡しないといけないところ。
- ・料金が安い。8件
- ・冷暖房費の上乗せ時の料金は、やや高いと感じます。
- ・設備、机・椅子がこの状態で貸賃が高い。受付がなれた段階での交替は常連にとっては不快、引継ぎをきっちり行っていたきたい。
- ・HP上空調料金代をもう少し大きな字で記載いただくとありがたいです。
- ・備品の貸出料が他の公共施設と比較して高い。キャンセル料が高い。
- ・譜面台がもう少し高くなるものがあれば有難いです。(プチ・エル)
- ・17:30からの使用でしたが、早めに来てホール前のロビーにいてるのを警備員が見つけ追い出されました。悪いことをしてるわけでもないのに対応が非常に悪い。(南ホール)
- ・30分前ではなく、45分程度前に部屋を開けて頂けると大変たすかります。
- ・部屋のキーの渡す時間、もう少し早くして頂ければうれしいと思っております。
- ・Wi-Fi が欲しいです。4件
- ・Wi-Fi を共有してほしい。(受講者全員に共有しなくても良いが、主催者には共有して欲しい。)
- ・各階プロジェクター&スクリーンの設置を。
- ・部屋を間違えてきた人が数人居ました。
- ・イベント表示パネルの位置が見にくい。もっと見易く表示して欲しい。
- ・南館エレベーター待ち。(今回は本館利用だったが。)
- ・エレベーターの乗り心地が悪い。
- ・ハード(備品も)は計画の更新を期待しています。2件
- ・「いつもありがとうございます。」等の利用に対するお礼。24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。

○演奏の途中で空調の音が変わるのが気になりました。(プチ・エル)

●空調の風量を自動に設定しましたら風量が強弱しますので、音が変わる場合があります。風量を固定にさせていただくと音の変化は解消されると思われまます。ご不明な事がありましたら受付に申し出てください。

○701号の扉が閉まる時に音がするので何か対策してほしい。

○研3のドアがきしむ音がします。

●扉の開閉等、日常の点検を行います。もし、不具合がございましたら受付に申し出てください。

○「エル・おおさか」ご案内・・・の中に「喫煙室」の記載有り。

●以前は、館内に喫煙場所を設置しておりましたが、現在は、館内は全面禁煙としております。喫煙スペースといたしまして本館東側出入口横及び南館正面玄関横に設置しておりますので、ご利用ください。

○トイレは全部洋式にして欲しい。

●トイレにつきましては、本館10階、本館7階、本館6階、本館5階の男女トイレの和式便器は洋式(温水便座)に取り替えております。

○机の更新の折は、キャスター付きにしてほしい。(上の階の音うるさい)

●机の更新は計画的に実施しております。更新時には収納しやすい天板の折り畳み可能なキャスター付の机にしております。

○譜面台がもう少し高くなるものがあれば有難いです。(プチ・エル)

●プチ・エルで貸出しております譜面台は、一般的な譜面台で高さ150cm程度までは調整可能となっております。それ以上の高さの譜面台が必要な場合、業者発注になります。

○17:30からの使用でしたが、早めに来てホール前のロビーにいてるのを警備員が見つけ追い出されました。

悪いことをしてるわけでもないのに対応が非常に悪い。(南ホール)

●南館5階南ホールの場合、清掃等がありますので、一旦、5階エレベーター前の防火扉を閉めており、ロビー等におられた場合、ご退場いただいております。夜間の契約時間は午後6時からで、準備の時間として30分前にご入場いただいておりますが、それ以前のご入場はできませんのでご了承ください。

○Wi-Fi が欲しいです。

●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設備の設置工事を予定しております。