

令和2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」）は、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おります。

今回、令和2年度末（令和3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目指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・プロジェクト

令和2年度ご利用者満足度調査 集計結果

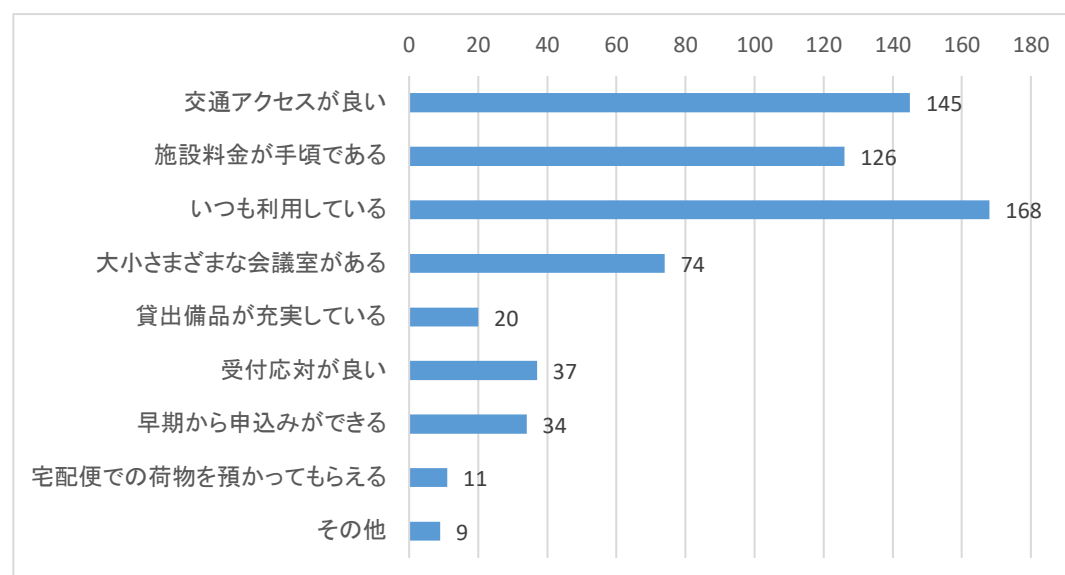
実施日：令和3年3月1日(月)～3月31日(水)

アンケート回収件数 261件

1.エル・おおさかをご利用にあたって

(2) エル・おおさかをお選びいただいた理由は何ですか(複数回答可)

項目	件数	%
交通アクセスが良い	145	55.6%
施設料金が手頃である	126	48.3%
いつも利用している	168	64.4%
大きささまざまな会議室がある	74	28.4%
貸出備品が充実している	20	7.7%
受付対応が良い	37	14.2%
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	34	13.0%
宅配便での荷物を預かってもらえる	11	4.2%
その他	9	3.4%
計	624	

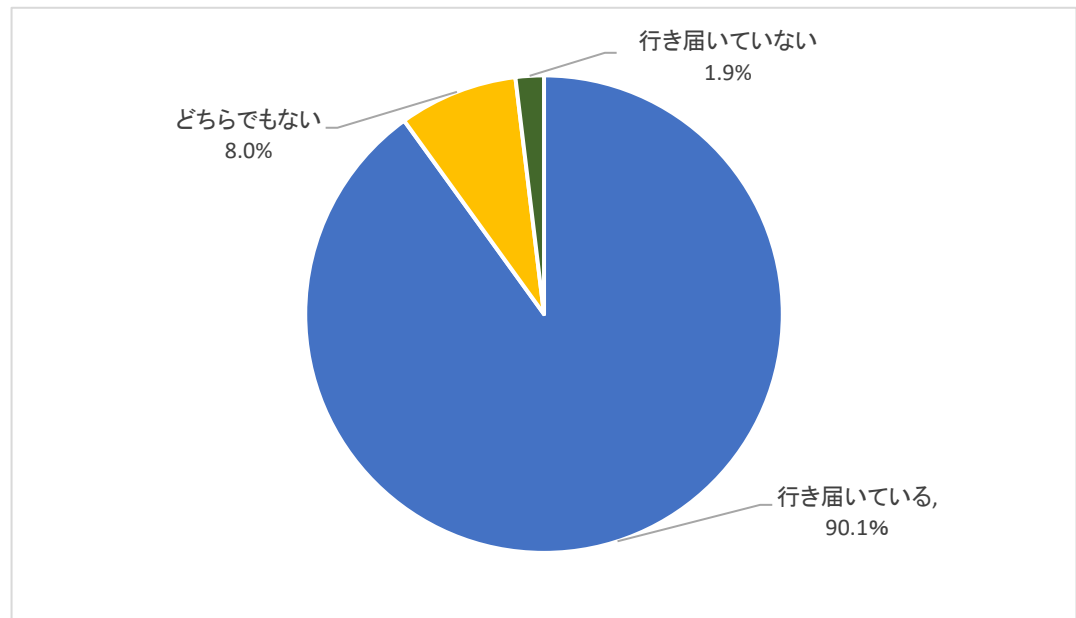


その他(具体的なご意見)

- ・エル・おおさかを拠点にしているため。
- ・OSAKALごとフィールドの関連事業。
- ・早い時間から準備に取りかかることができるため。
- ・会社が決めたから。
- ・勤務地の隣。
- ・ピアノが良い。
- ・ネット環境があるから。(2件)

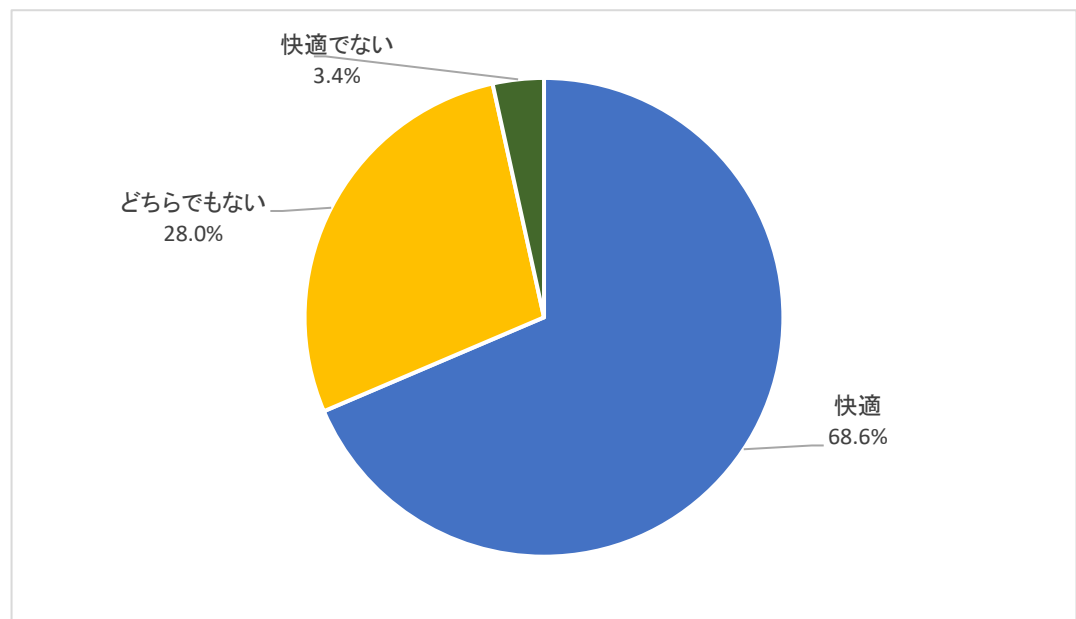
(3) 施設内は清掃が行き届いていますか

項目	回答(件)	%
行き届いている	235	90.1%
どちらともいえない	21	8.0%
行き届いていない	5	1.9%
計	261	100.0%



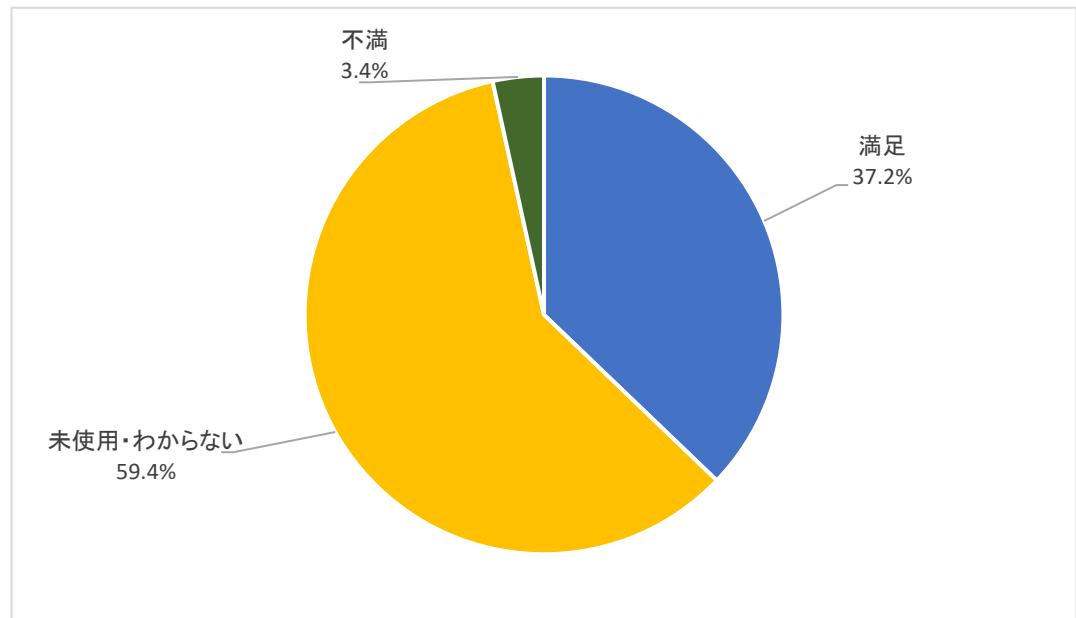
(4) 施設内の空調は、快適ですか

項目	回答(件)	%
快適	179	68.6%
どちらともいえない	73	28.0%
快適でない	9	3.4%
計	261	100.0%



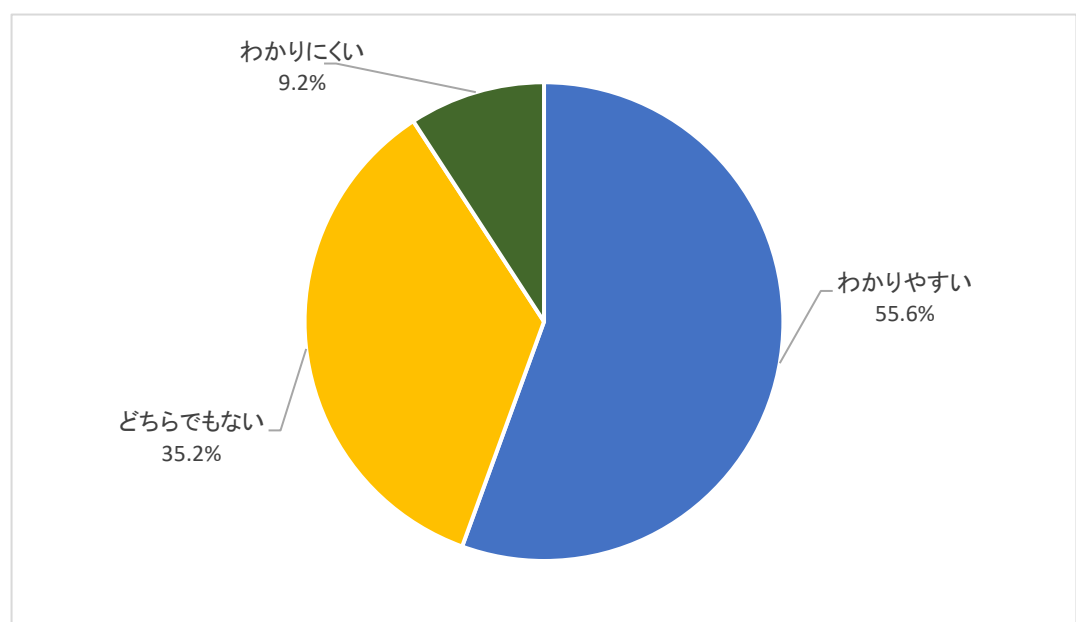
(5) 昨年度よりWi-Fi設備を整えましたが満足していますか

項目	回答(件)	%
満足	97	37.2%
未使用・わからない	155	59.4%
不満	9	3.4%
計	261	100.0%



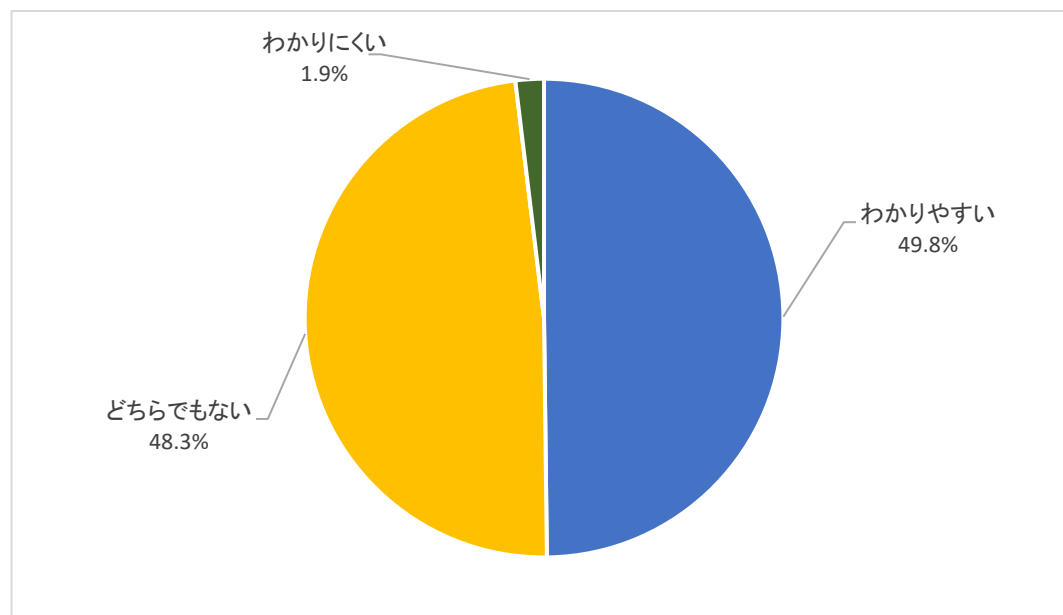
(6) 本館1階エレベーター側壁面上部に「本館」「南館」の表示を設置していますが、建物がわかりやすいですか

項目	回答(件)	%
わかりやすい	145	55.6%
どちらともいえない	92	35.2%
わかりにくい	24	9.2%
計	261	100.0%



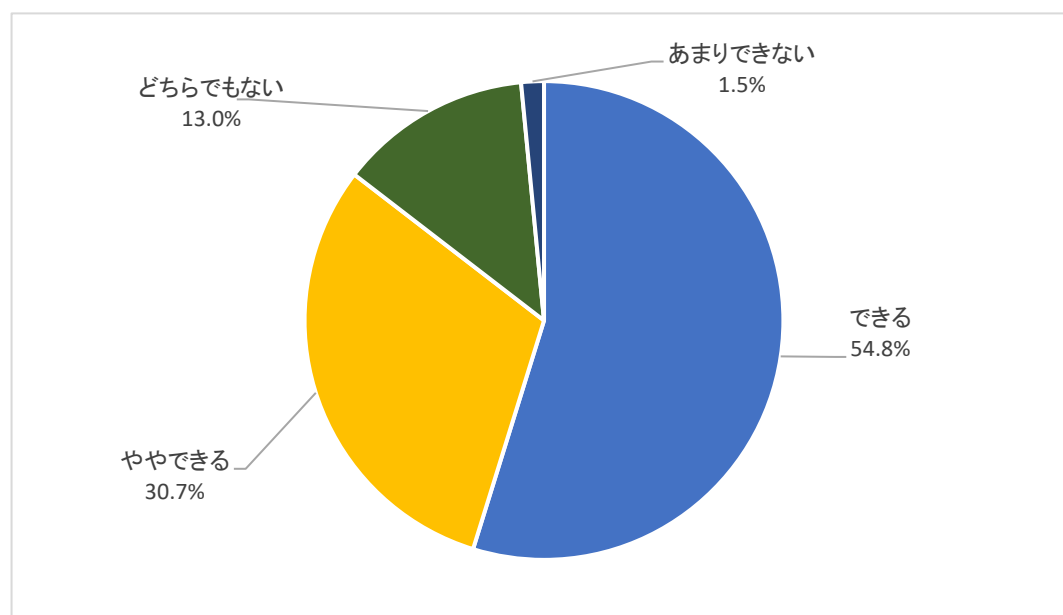
(7) 本館1階エレベーター横と南館1階玄関を入った正面に、
 現在地の入った案内板に改修しましたが、わかりやすくなりましたか

項目	回答(件)	%
わかりやすい	130	49.8%
どちらともいえない	126	48.3%
わかりにくい	5	1.9%
計	261	100.0%



(8) エル・おおさかの新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の取組みは、評価できますか

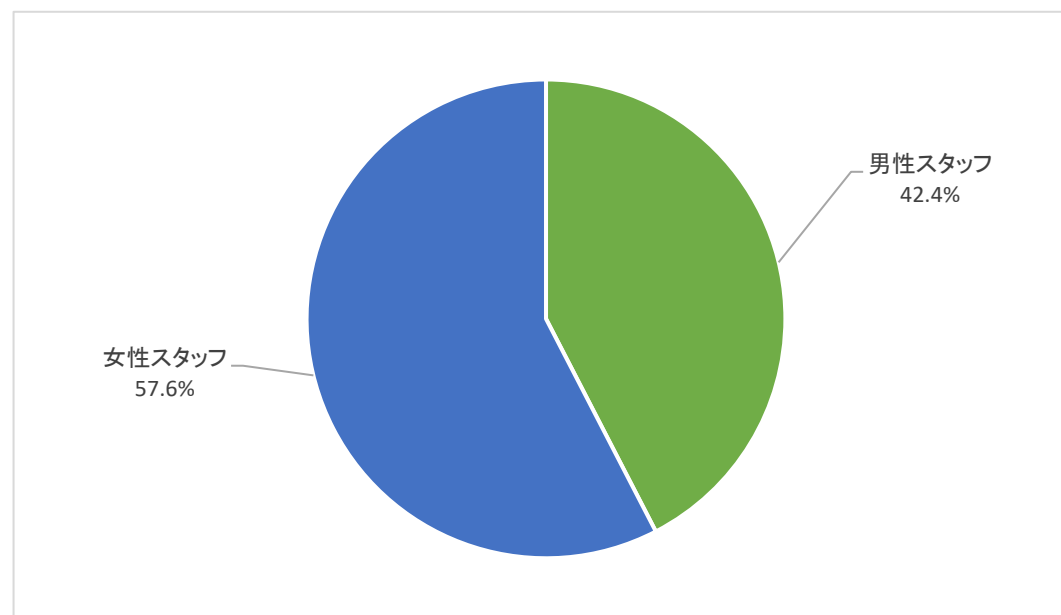
項目	回答(件)	%
できる	143	54.8%
ややできる	80	30.7%
どちらでもない	34	13.0%
あまりできない	4	1.5%
できない	0	0.0%
計	261	100.0%



2.受付の対応について

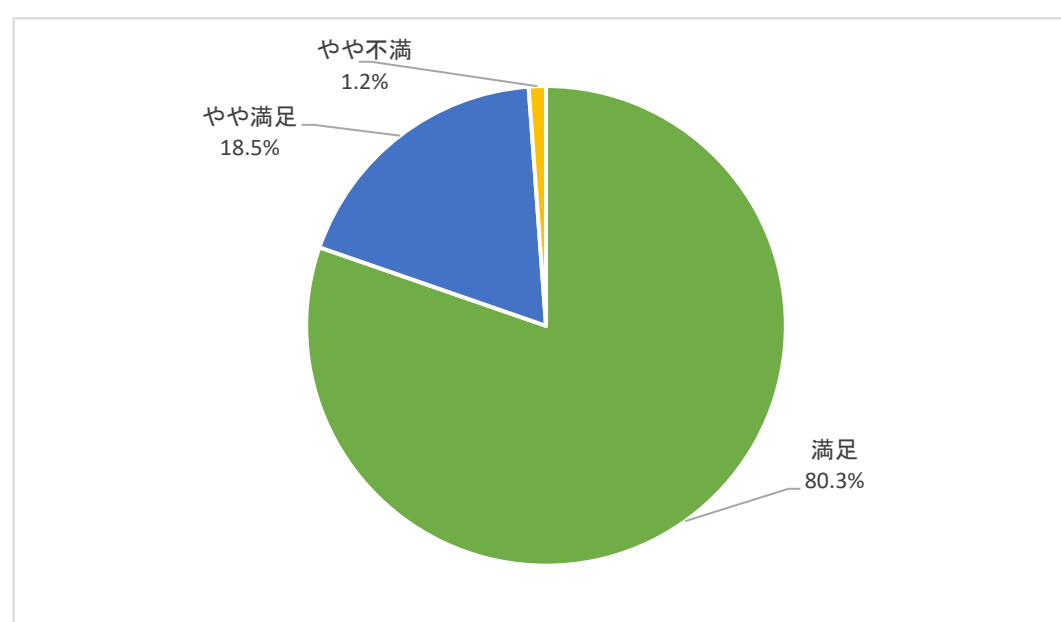
(1) 受付の対応は誰でしたか

項目	回答(件)	%
男性スタッフ	109	42.4%
女性スタッフ	148	57.6%
計	257	100.0%



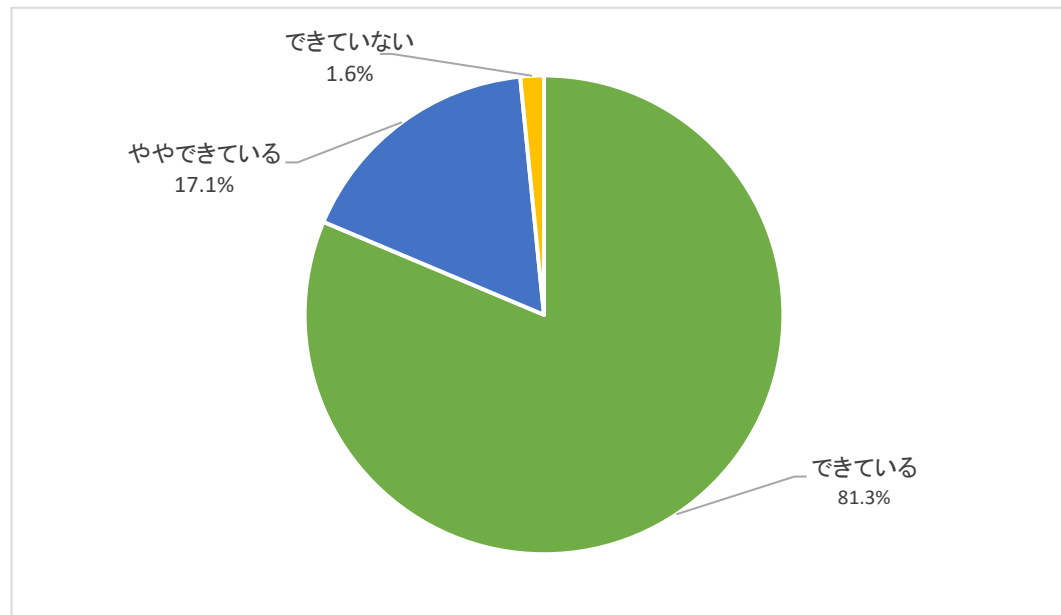
(2) スタッフの電話対応や言葉づかい、挨拶に対して満足していただいていますか

項目	回答(件)	%
満足	208	80.3%
やや満足	48	18.5%
やや不満	3	1.2%
不満	0	0.0%
計	259	100.0%



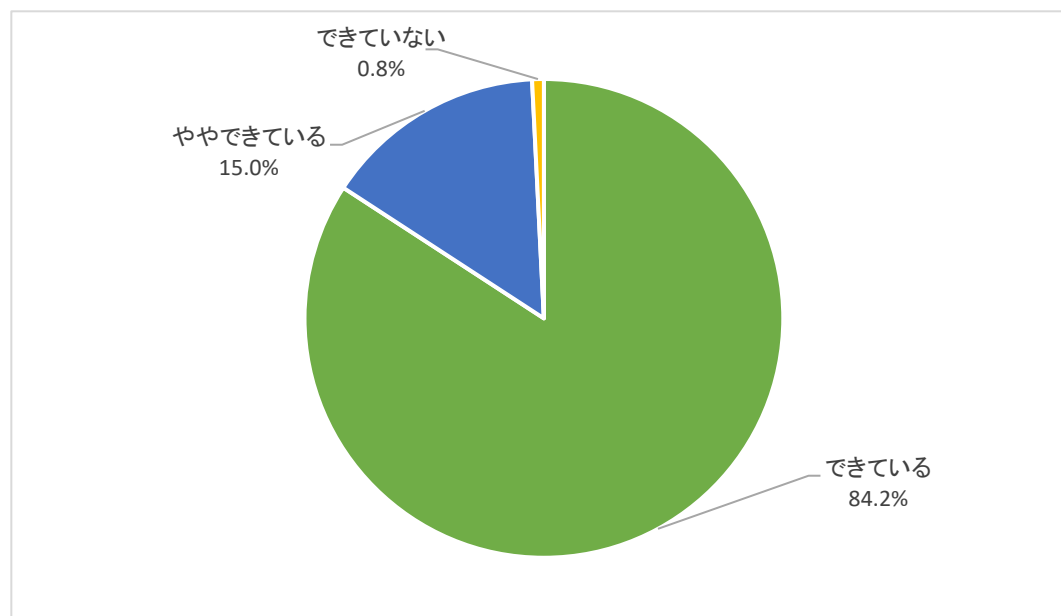
(3) 利用される会議室の利用料金・利用の変更等に関する説明はできていますか

項目	回答(件)	%
できている	205	81.3%
ややできている	43	17.1%
できていない	4	1.6%
計	252	100.0%



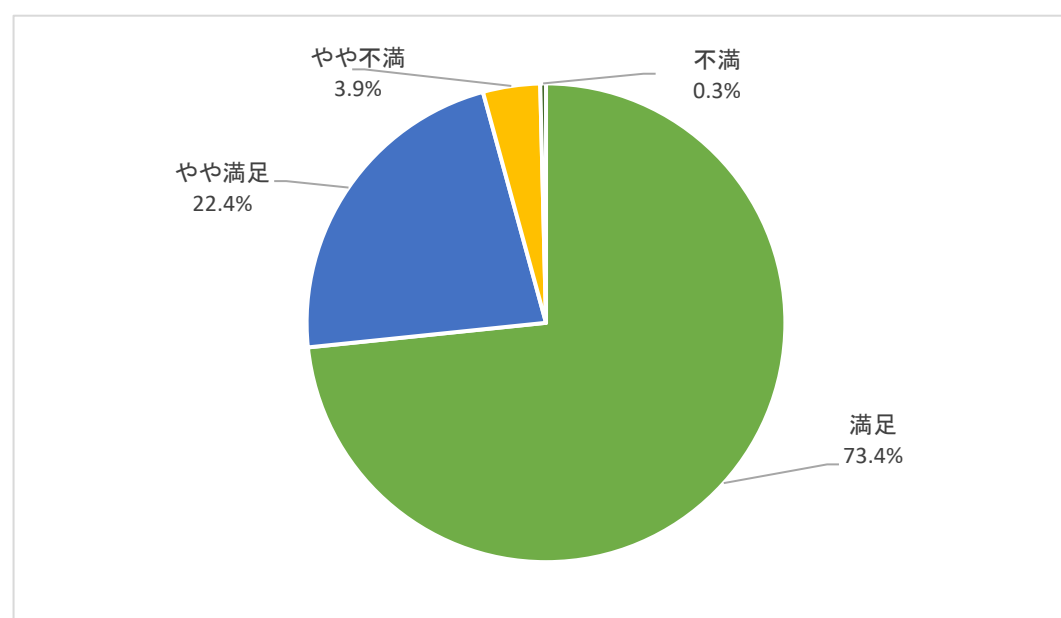
(4) ご相談、ご質問について誠意をもって対応ができていますか

項目	回答(件)	%
できている	213	84.2%
ややできている	38	15.0%
できていない	2	0.8%
計	253	100.0%



3.施設の全般的な満足度について

項目	回答(件)	%
満足	190	73.4%
やや満足	58	22.4%
やや不満	10	3.9%
不満	1	0.3%
計	259	100.0%



【ご意見】

- ・(案内表示について)本館と南館の違いがもう少しハッキリ分けしやすくして頂くと助かります。
- ・(案内表示について)セミナー案内部分を大きくしてほしい。
- ・コロナ禍の中でしたので、各部屋に消毒液を設置して頂ければ有難かったです。
- ・各室に消毒剤を設置してほしい。
- ・外で待っているときのイスがほしいです。
- ・殺菌剤の貸出しもお願いしたい。
- ・換気はどんな風に？
- ・今後、緊急事態宣言の発令された場合、直前であっても無料でキャンセルできるよう、ご検討をお願いいたします。
- ・コロナのためキャンセル希望したが、キャンセル料が発生するとのことでしたが、状況に合わせて柔軟な対応をしていただきたい。
- ・夜間料金が割高に感じる。
- ・駐車場における利用者割引の拡充。
- ・使用料金がやや高い。
- ・使用料の値下げを。
- ・空調は季節の変化に対応してほしい(11月は暖房が入らず)。
- ・空調を各部屋で設定できるようにしてください。
- ・空調が暑すぎました。
- ・何度も利用しているが、毎回反社チェックを記入したり、同じことを繰り返し要求される。
- ・会場をとりやすくしてほしい(ネット申込)。
- ・受付対応が前の運営会社の方が親切でした。今は「親切」を感じない。
- ・本館と南館が1階～3階までしかつながっておらず不便。
- ・教室前のスペースが狭い。EVの台数が少ない。洋式トイレが無い。男子トイレの数が少ない(南館)。
- ・LEDを使って一番前の天井ライトのオン・オフができるようにしてほしい。
- ・南館の女子トイレを増やしてほしい。研修で多人数の際に困ることが多い。
- ・服を掛けるハンガーが欲しいです。
- ・スクリーンをお借りしましたが、後部にありわかりにくかったです。
- ・(701号室)ワイヤレスマイクの使い方がわからず、備えづけのケーブルマイクを使用しました。簡単だったのかもしれませんが、それだけ念のためです。
- ・机に消しゴムのカスが残っていたり、汚れがついていたりすることがありました。衛生面に気をつかうこの時期なので気になりました。
- ・ロッカー内の清掃に問題。
- ・トイレが汚いです(せっかく改装したのに)。
- ・室内で出たごみを有料でも取り扱っていただくと幸いです。
- ・(Wi-Fi)Passwordが不明。(3件)
- ・(Wi-Fi)時々不安定でした。(4件)
- ・(Wi-Fi)遅いのでは？
- ・庶民的で利用しやすい。
- ・いつもありがとうございます。(13件)

【アンケートに寄せられたご意見とそれに対するご回答】

Q. 換気はどんな風に？

A. 会議室等の各室内は、常時機械換気(1時間に3回～6回入れ替え)を行っています。

Q. 空調を各部屋で設定できるようにしてください。

A. ご不便をおかけしますが、本館は集中管理システムのため各部屋での細かな調整はできませんが、窓側に設置していますファンコイルの調整は可能です。
南館に関しては、温度調整は各部屋で可能です(南ホールは除く)。

Q. 駐車場における利用者割引の拡充。

A. 現在、エル・おおさか駐車場では利用者割引を実施しております。
土日祝は最大料金2,400円から1,500円に値下げし、平日は令和4年3月31日まで最大料金2,000円に値下げしています。

Q. 室内で出たごみを有料でも取り扱っていただくと幸いです。

A. 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ごみ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ごみ箱に捨ていただき、ご不用になったダンボールについては1階受付までお持ちいただきましたら廃棄場所をご案内いたします。

Q. (Wi-Fi)Passwordが不明。

A. Wi-Fiのパスワードは、会議室のある各階の掲示板にて掲示しておりますので、そちらをご覧ください。

Q. (Wi-Fi)時々不安定でした。

A. ご利用日の利用状況によっては不安定になる可能性があります。現在、本館7階の会議室に関しては有線LANポートがありますので、無料でご利用いただけます。また、1階受付にて有線LANケーブルの貸出もしております(数に限りがございます)ので、お声かけください。

Q. (701号室)ワイヤレスマイクの使い方がわからず、備えづけのケーブルマイクを使用しました。

A. 本館7階701号室の音響設備は、演台と一体型になっております。まず演台下の収納スペースにあります電源コードがコンセントに挿さっていることを確認していただきます。次に演台の電源ボタンとマイクの電源スイッチを入れてお使いください。