

令和3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3年度末（令和4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

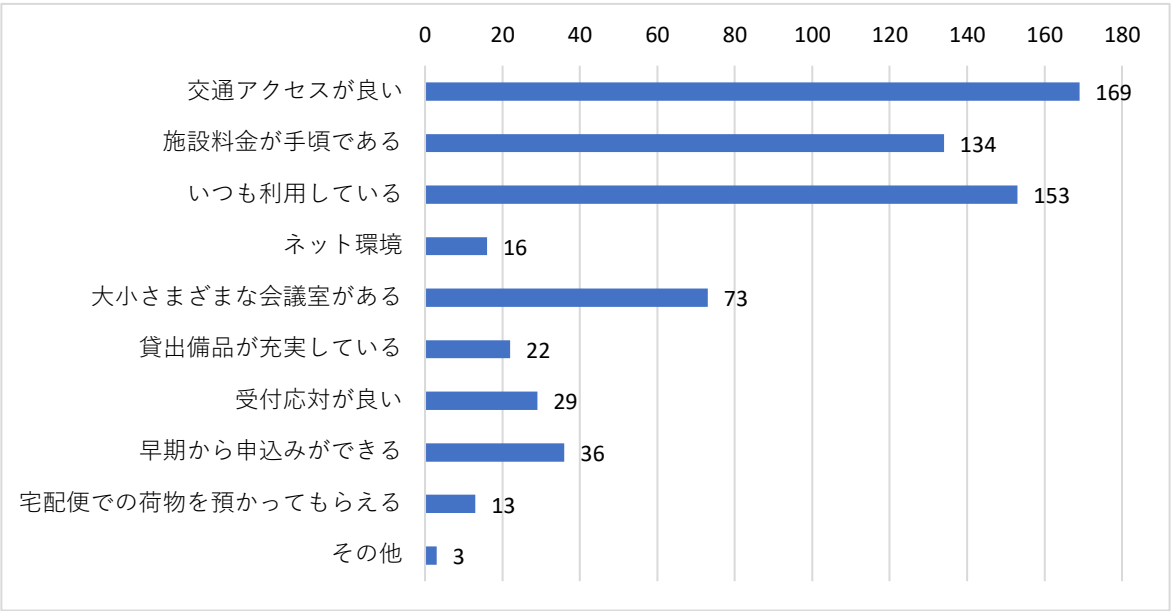
令和3年度ご利用者満足度調査 集計結果

実施日：令和4年3月1日（火）～3月31日（木）
アンケート回収件数 250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なんですか（複数回答可）

項目	件数	%
交通アクセスが良い	169	67.6%
施設料金が手頃である	134	53.6%
いつも利用している	153	61.2%
ネット環境	16	6.4%
大小さまざまな会議室がある	73	29.2%
貸出備品が充実している	22	8.8%
受付対応が良い	29	11.6%
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	36	14.4%
宅配便での荷物を預かってもらえる	13	5.2%
その他	3	1.2%
計	648	

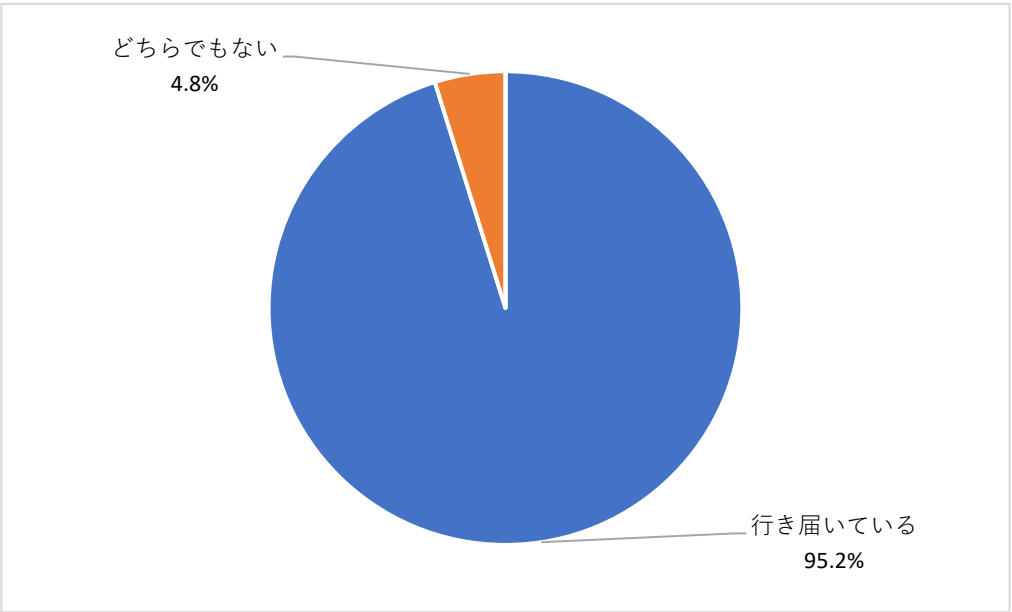


その他（具体的なご意見）

- ・ イベント内容に対応できる広さ。
- ・ 駐車場があること。
- ・ 演台の亚克力板（用意しようと思うとサイズがまちまちな為難しい）。

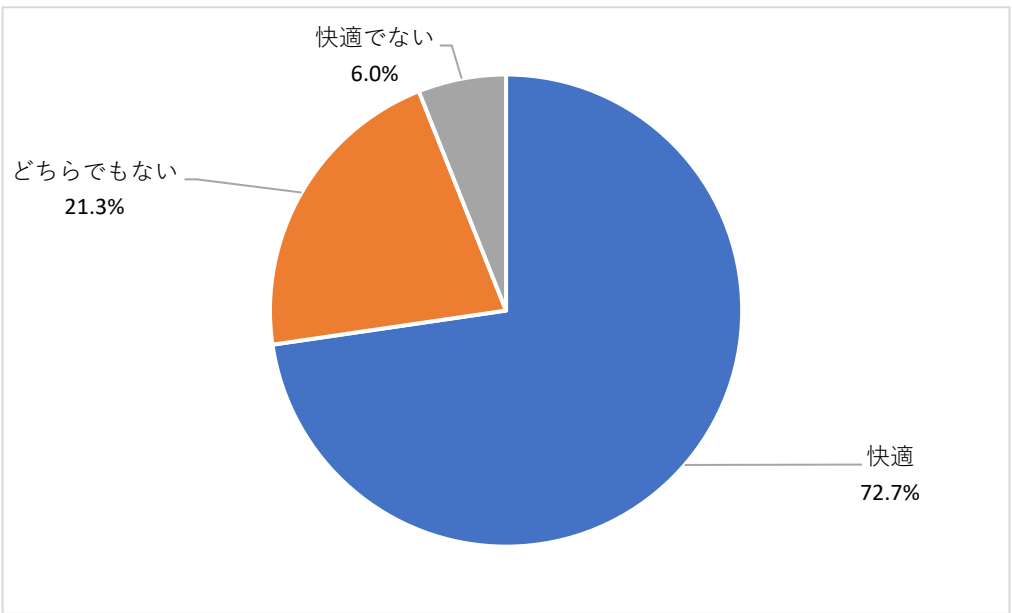
(3) 施設内は清掃が行き届いていますか

項目	回答（件）	%
行き届いている	237	95.2%
どちらともいえない	12	4.8%
行き届いていない	0	0.0%
計	249	



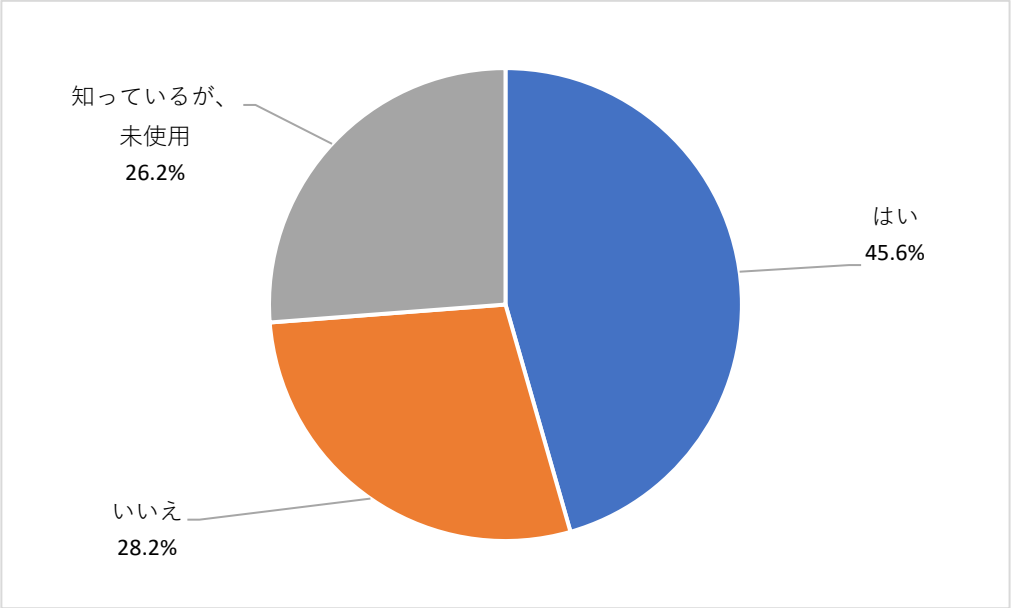
(4) 施設内の空調は、快適ですか

項目	回答（件）	%
快適	181	72.7%
どちらともいえない	53	21.3%
快適でない	15	6.0%
計	249	



(5) 会議室フロアのWi-Fi設備は、ご存じでしょうか

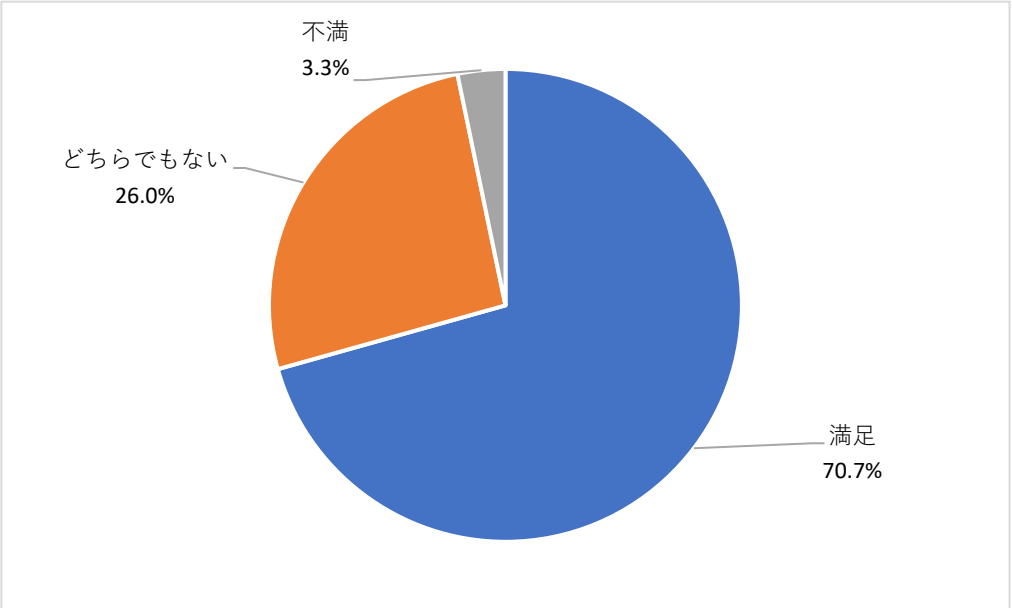
項目	回答（件）	%
はい	113	45.6%
いいえ	70	28.2%
知っているが、未使用	65	26.2%
計	248	



(5)で「はい」を回答の方

項目	回答（件）	%
満足	65	70.7%
どちらでもない	24	26.0%
不満	3	3.3%
計	92	

※未回答21件は除く。

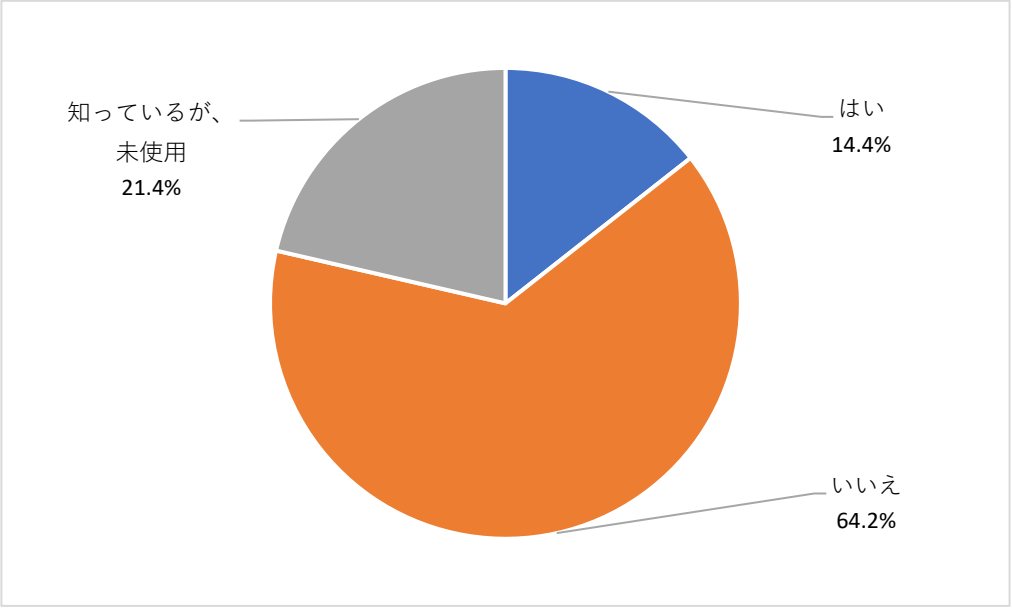


その他（具体的なご意見）

- ・ 部屋によって通信環境が違う。
- ・ 場所によって通信状況がよくないところがある。
- ・ やや不安定。
- ・ オンライン会議としては使用できなかった。

(6) 南館会議室・本館7階会議室に有線LANポートがありますが、ご存じでしょうか

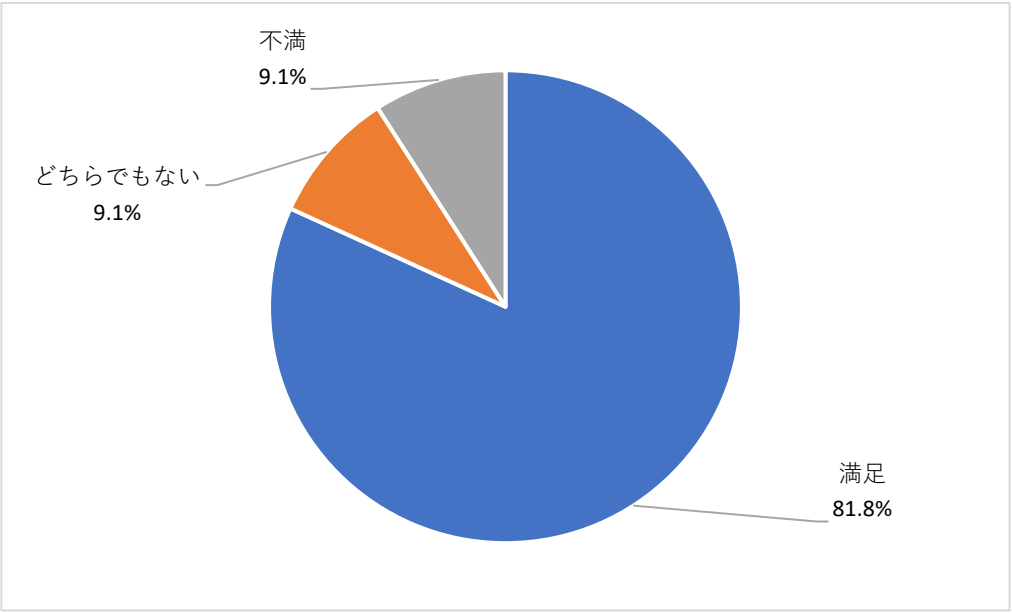
項目	回答（件）	%
はい	35	14.4%
いいえ	156	64.2%
知っているが、未使用	52	21.4%
計	243	



(6)で「はい」を回答の方

項目	回答（件）	%
満足	18	81.8%
どちらでもない	2	9.1%
不満	2	9.1%
計	22	

※未回答13件は除く。

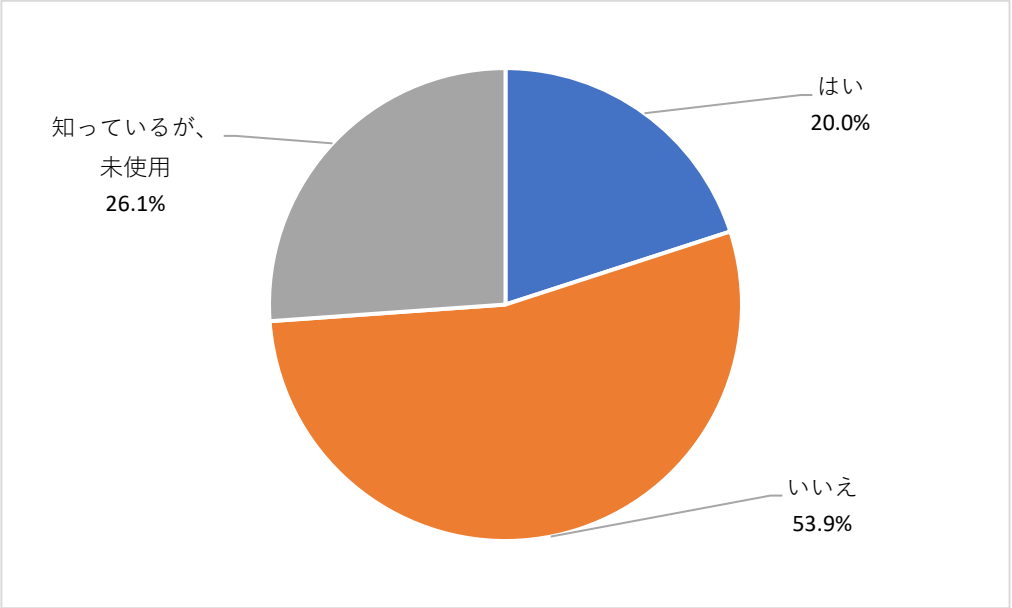


その他（具体的なご意見）

- ・ 回線がパンクして全くつながらず会議自体を会議室で行えなかった。
- ・ 他の部屋にない。

(7) WEB会議用備品(ウェブカメラ・スピーカーフォン・LEDライト等)の貸出についてはご存じでしょうか

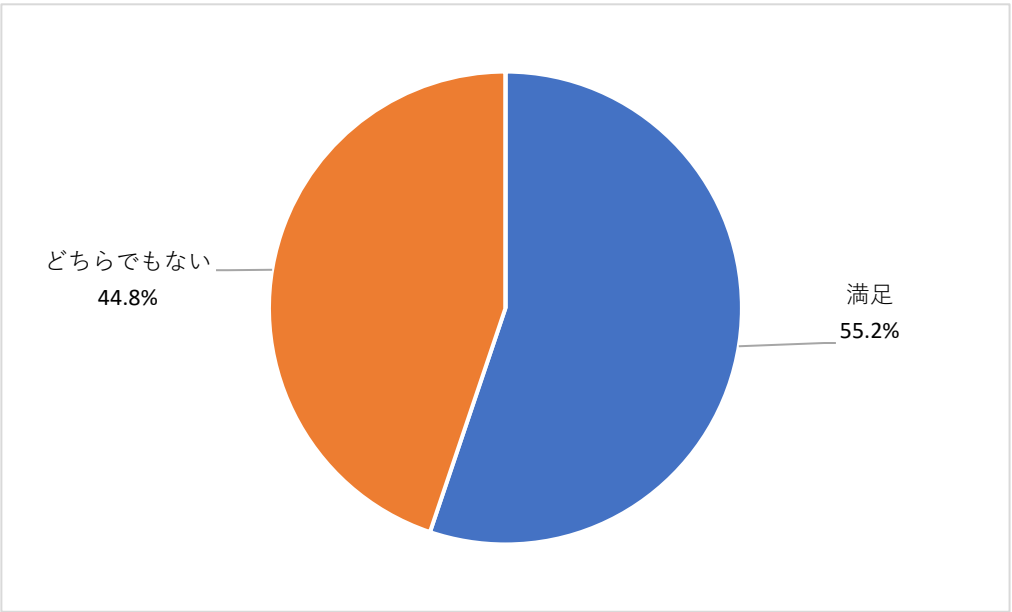
項目	回答（件）	%
はい	49	20.0%
いいえ	132	53.9%
知っているが、未使用	64	26.1%
計	245	



(7)で「はい」を回答の方

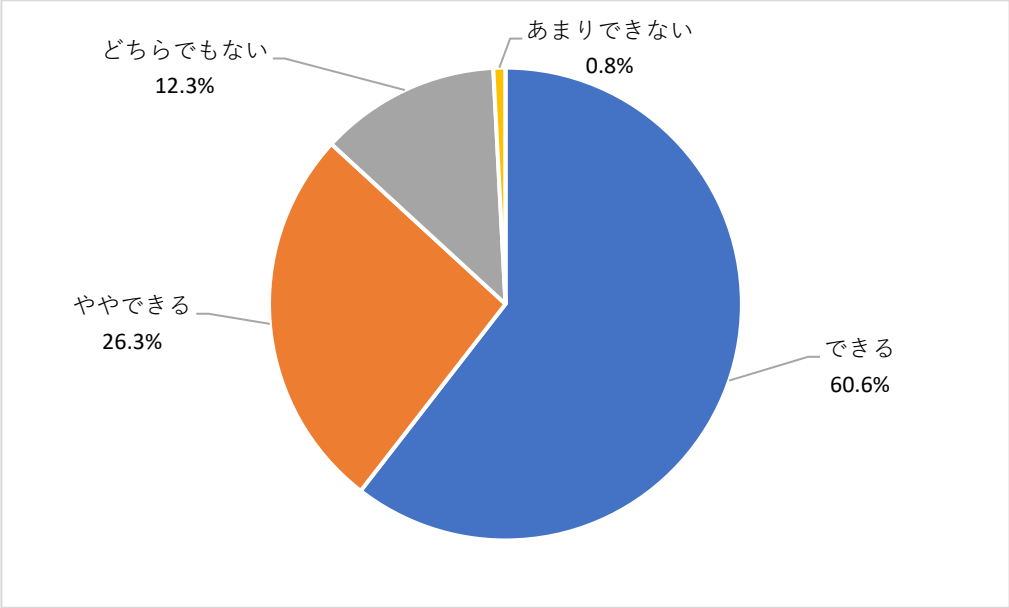
項目	回答（件）	%
満足	16	55.2%
どちらでもない	13	44.8%
不満	0	0.0%
計	29	

※未回答20件は除く。



(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・対応は、評価できますか

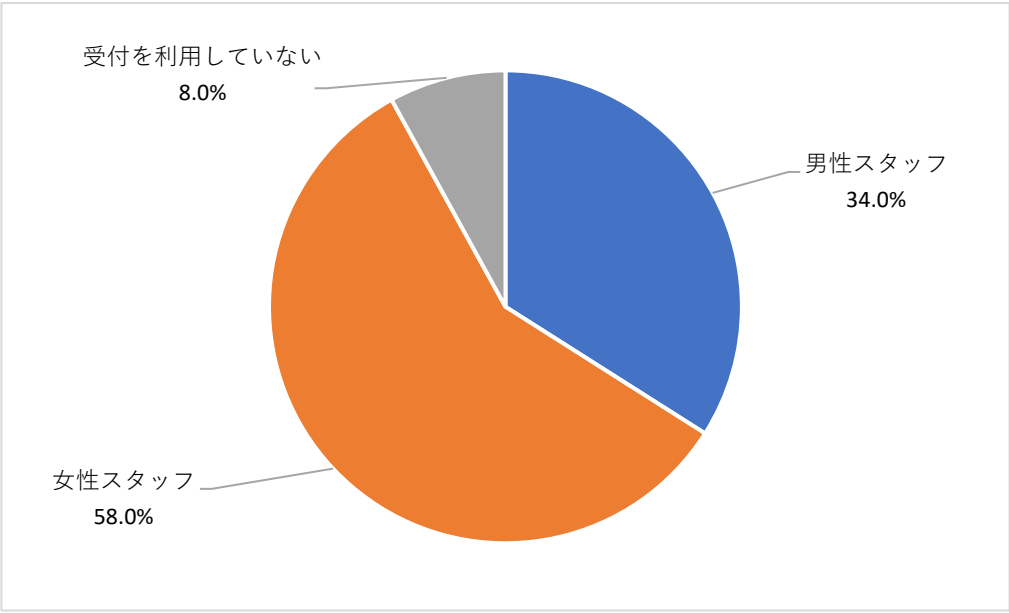
項目	回答（件）	%
できる	147	60.6%
ややできる	64	26.3%
どちらでもない	30	12.3%
あまりできない	2	0.8%
できない	0	0.0%
計	243	



2.受付の対応について

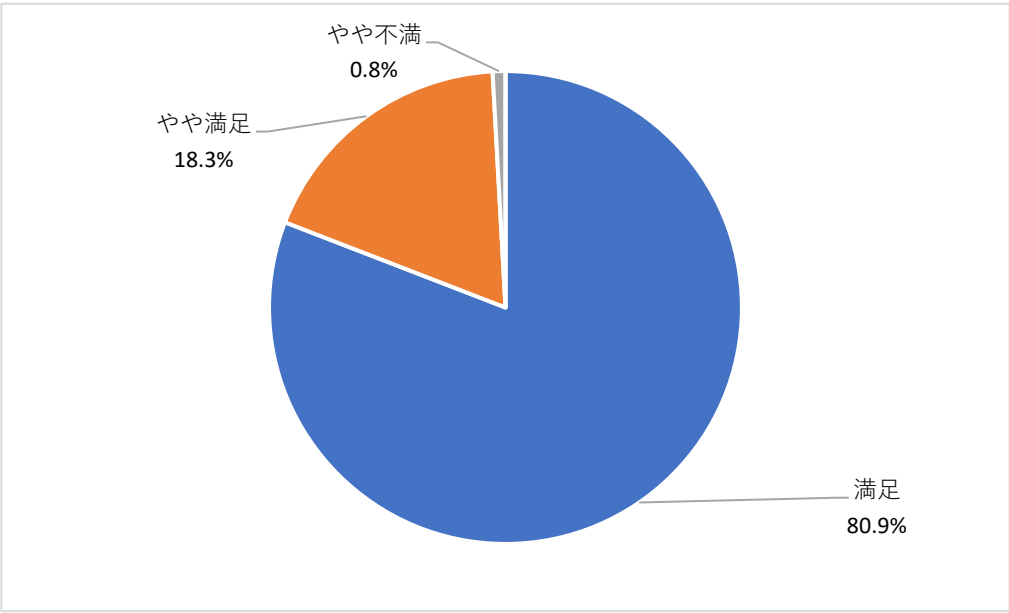
(1) 受付の対応は誰でしたか

項目	回答（件）	%
男性スタッフ	85	34.0%
女性スタッフ	145	58.0%
受付を利用していない	20	8.0%
計	250	



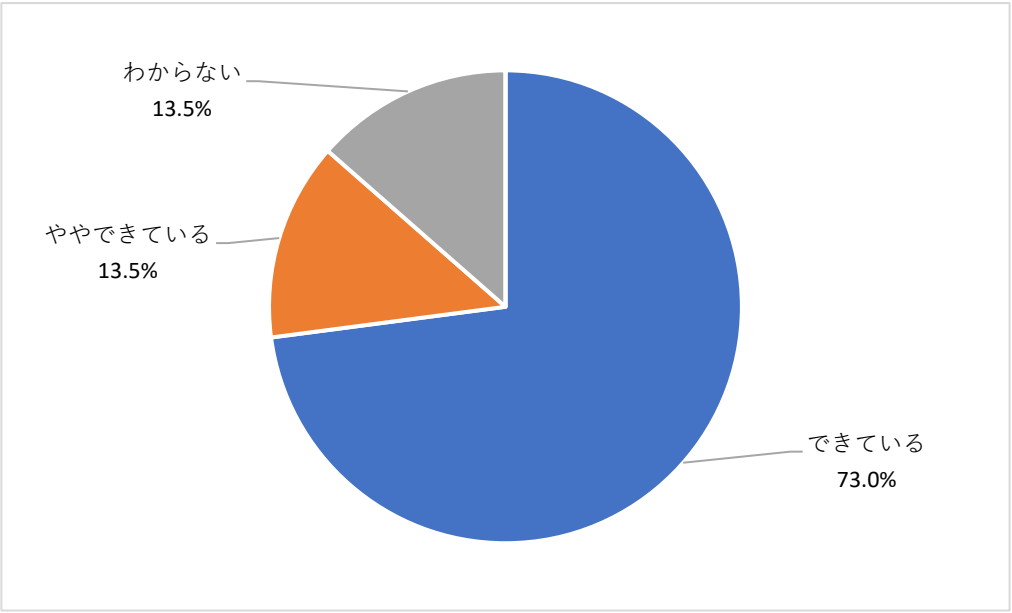
(2) スタッフの電話対応や言葉づかい、挨拶に対して満足していただいていますか

項目	回答（件）	%
満足	186	80.9%
やや満足	42	18.3%
やや不満	2	0.8%
不満	0	0.0%
計	230	



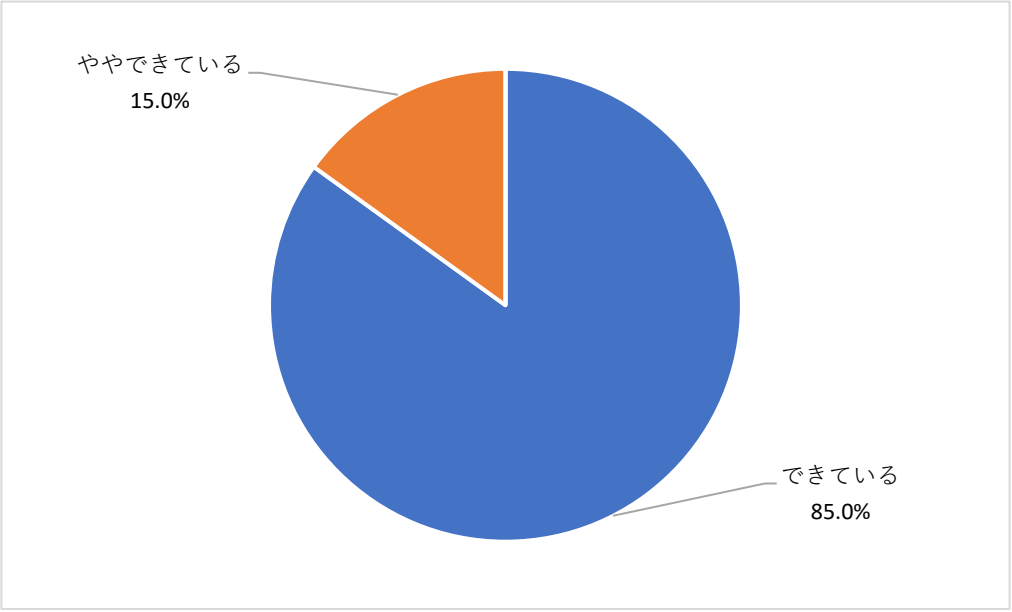
(3) 利用される会議室の利用料金・利用の変更等に関する説明はできていますか

項目	回答（件）	%
できている	167	73.0%
ややできている	31	13.5%
わからない	31	13.5%
できていない	0	0.0%
計	229	



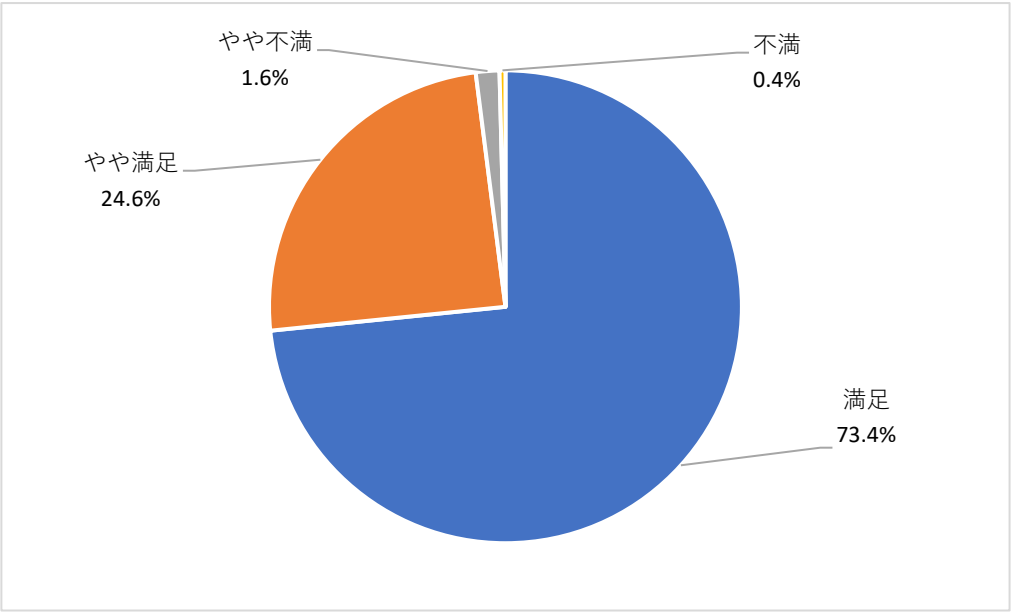
(4) ご相談、ご質問について誠意をもって対応ができていますか

項目	回答（件）	%
できている	192	85.0%
ややできている	34	15.0%
できていない	0	0.0%
計	226	



3.施設の全般的な満足度について

項目	回答（件）	%
満足	182	73.4%
やや満足	61	24.6%
やや不満	4	1.6%
不満	1	0.4%
計	248	



【ご意見】

- ・ リピーターに対する割引料金システムの創設。
 - ・ 料金が高い印象です。
 - ・ 会場に入れる時間をもう少し早めていただきたい。
 - ・ キャンセル料の発生期間をもう少し考慮してほしい。
 - ・ 土日祝日が取りにくくなったのは残念。
-
- ・ 1席イスが壊れていました。
 - ・ プロジェクター使用のセミナー、会議に不適な会議室が多い。
 - ・ ドリンク自販機の取り出し口とか汚れている（我々で拭いた）。
 - ・ マイクの調子が悪い。
 - ・ （空調が）1つの部屋ごとに調整できればもっと良い。
 - ・ ホワイトボードのマーカーが細くて薄い字しか書けない（かすれます）。太字のマーカーが欲しいです。
-
- ・ 初めてオンライン会議を行ったがLAN接続ができず会議（理事会）を中止することになった。会議室が使用できなかった。LAN接続ができると表示しながら、パンクするほどの通信量のなさは注意書きすべきだと思います。8回線が使えないとなると、オンライン会議としては不適切かと思いますが、回線の容量を上げていただくよう今後改善いただけると助かります。
-
- ・ コロナの関係で受付前の「イス」は無くされているのでしょうか？そろそろ「イス」を復活してほしいです。
 - ・ プチエルの会場の入り口がつまづきやすい。
-
- ・ ろうきんATMがなくなって不便。
 - ・ 昼食用のレストランを復活してほしい。
-
- ・ 予約時間前後には警備員さんに在室してほしい。
 - ・ （研修室5）会場外のスペース（ホワイエ）のソファで休憩されている方がおられることがあります。昼寝等されているケースもあるので、利用状況はたまに確認してみてもよいと思います。
-
- ・ 室内にアルコール消毒液が欲しい。(2件)
 - ・ 加湿器や空気清浄機（がほしい）。
 - ・ 上窓の開閉ができるとベター。
 - ・ 換気がしづらい。
 - ・ 換気が少ししにくいようです。南館はトイレが少ないですね。
 - ・ アクリル板は1テーブルに1つおくことができず、サイズが合っていない。使えないにもかかわらずキャンセルしたら、次回はキャンセルできないと無愛想であった。有料でキャンセルがきかないのであれば、机1台につき1枚設置できるサイズにした方が親切だと思います。
-
- ・ マイクを利用されるところには「ドアを閉めて使用する」旨を伝えて欲しい。ドア開けたままのところが増えた。ご時世でわかるがちょっと困る。
 - ・ コロナ禍で各室のドア開放の気持ちはわかるが、他の部屋のユーザーがスピーカーを使っているのにドアを開けているのはやめさせてほしい。（直接言いにいった。こっちの開催中に部屋の中まで聞こえてくるため。）
-
- ・ ゴミ箱の設置。
-
- ・ 「ありがとうございました」等の感謝の言葉(9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. 換気がしづらい。

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. 空調が1つの部屋ごとに調整できればもっと良い。

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. ゴミ箱の設置。

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）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、南館会議室および本館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. LAN接続ができると表示しながら、バンクするほどの通信量のなさは注意書きすべきだと思います。8回線が使えないとなると、オンライン会議としては不適切かと思いますので、回線の容量を上げていただくよう今後改善いただけると助かります。

A. インターネット回線速度に関しましては、ご利用機器の設定や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。回線容量の強化に関しましては、貴重なご意見として今後の運営の参考にいたします。

Q. アクリル板は1テーブルに1つおくことができず、サイズが合っていない。

A. 貸出可能なアクリル板のサイズは、幅850mm×高さ600mm×奥行(足部分)200mmとなっております。貸出の際は、十分な説明を心がけ、今後の運営の参考にいたします。