

令和6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6年度末（令和7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。

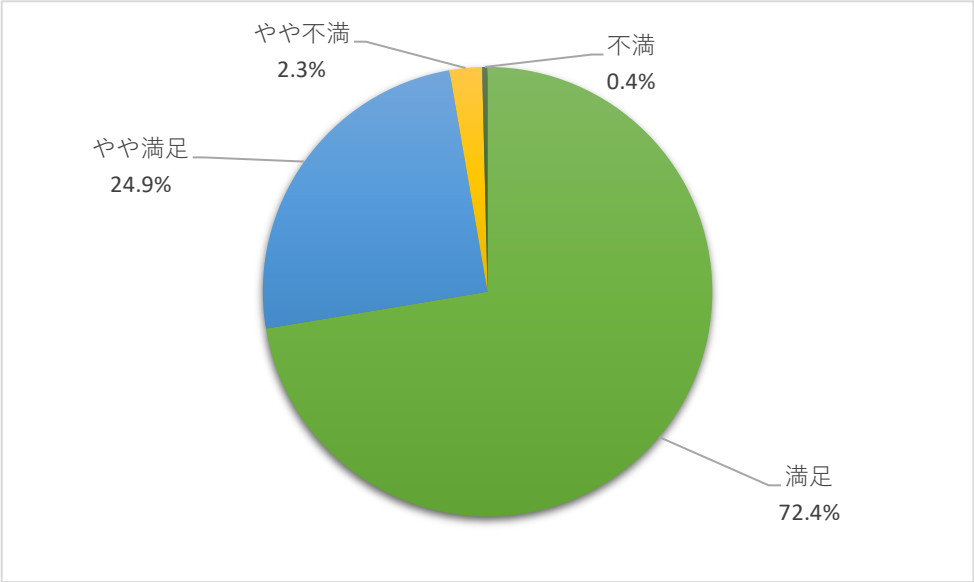
共同事業体エル・プロジェクト

令和 6 年度ご利用者満足度調査 集計結果

実施日：令和7年3月3日（月）～3月31日（月）
アンケート回収件数 261件
グラフは有効回答で作成

1 施設の全般的な満足度について

項目	件数	%
満足	186	72.4%
やや満足	64	24.9%
やや不満	6	2.3%
不満	1	0.4%
計	257	

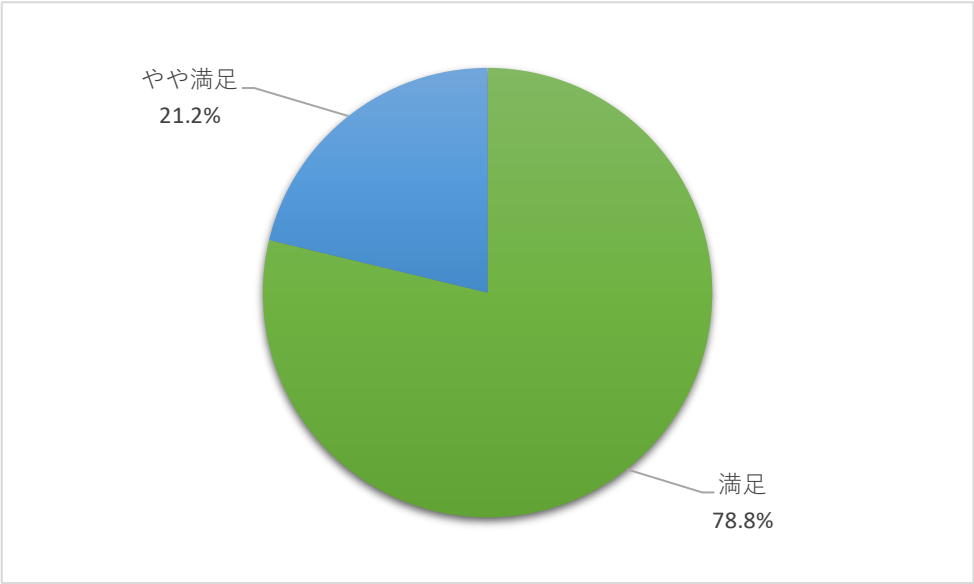


【具体的なご意見】

- ・（708号室）移動式ホワイトボードが欲しい。現状スクリーンを立てるとホワイトボードが隠れる。天吊りのスクリーンを設置してほしい。スタンド型は低すぎる。
- ・土日祝日の利用時のサービス低下。
- ・プロジェクターの費用が高い。
- ・室温の調整ができると良い。

2 エル・おおさかスタッフの応対に対して満足していただいていますか

項目	件数	%
満足	204	78.8%
やや満足	55	21.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
計	259	



【具体的なご意見】

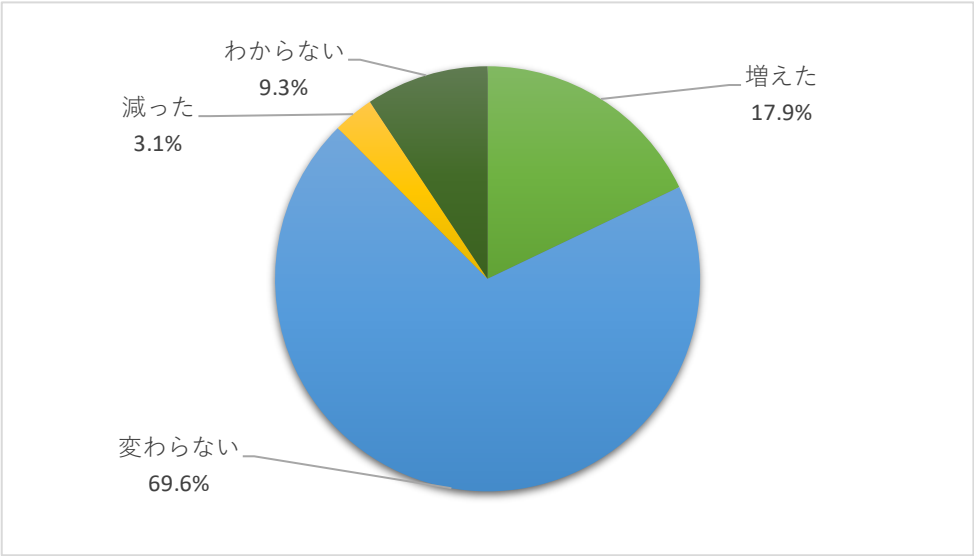
- ・施設取得時の対応に満足。
- ・とても丁寧に対応してくださり、ありがとうございました。
- ・受付も丁寧に対応していただきました。

3 追加してほしい”貸出備品”や”サービス”がありましたらご記入ください

- ・ 各部屋最前列の天井照明だけを消せるようにしてほしい（プロジェクター使用の為）。
- ・ 各部屋にWi-Fi（2件）
- ・ Wi-Fiルーター
- ・ 有線LAN
- ・ 小会議室用の小型スクリーン
- ・ プロジェクター（3件）
- ・ プチ・エルのピアノ用イスに油圧レバー式を追加してほしい。
- ・ 全身鏡
- ・ DVDを上映したい。
- ・ ゴミ箱
- ・ 講師のみのスポットライト
- ・ 冷暖房の切替スイッチ

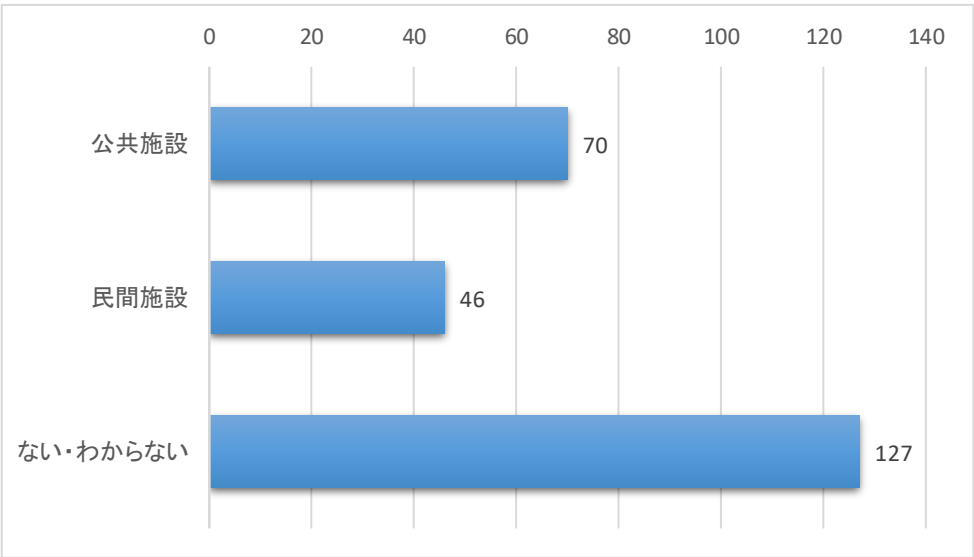
4 イベント・セミナーなどの利用回数は前年度と比較して変化はありますか

項目	件数	%
増えた	46	17.9%
変わらない	179	69.7%
減った	8	3.1%
わからない	24	9.3%
計	257	



5 エル・おおさか以外でイベント・セミナーなどに使用している施設はありますか（複数回答可）※有効回答232件

項目	件数	%
公共施設	70	30.2%
民間施設	46	19.8%
ない・わからない	127	54.7%
計	243	



【公共施設】

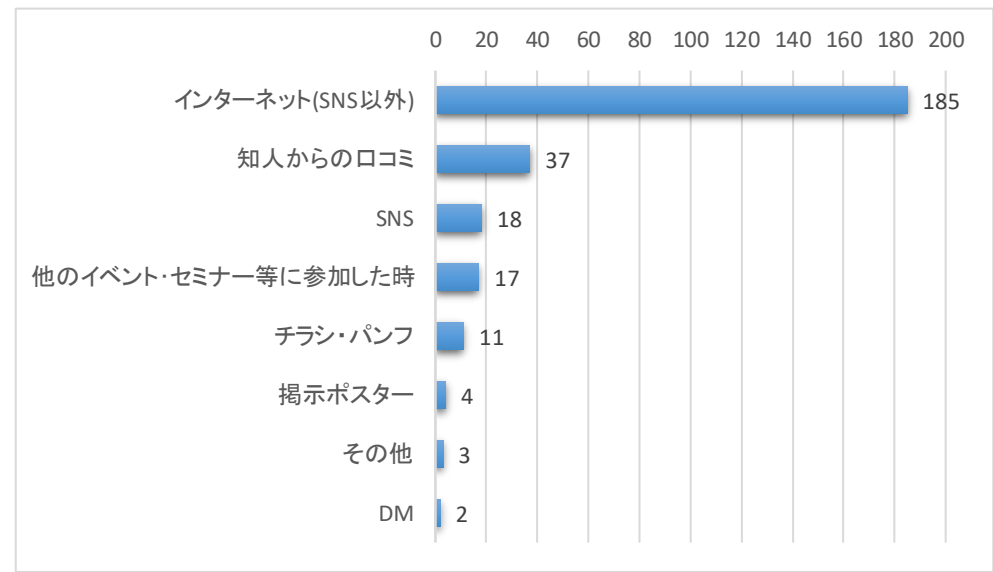
- ・ ドーンセンター・市民会館・たかつガーデン・大阪市社協センター・京都テルサ・神戸市教育会館・大阪歴史博物館・中央公会堂・社会福祉会館・生涯学習センター・ココプラザ・産創館・体育施設・マイドーム・区民センター・ウェルおおさか・オリンピックセンター・ポリテクセンター・東大阪技専校・摂津市立コミュニティプラザ・パラディラレステ・大阪教育会館・堺市総合福祉会館・自治体の施設・CIVI研修センター・ウィंक愛知・PLP・藤井寺パープル・豊中文芸・尼崎中小企業センター

【民間施設】

- ・ ホテルアウィーナ大阪・つるやホール・OMM・サウスホール・スプラウトレンタルスタジオ・文化センター・新大阪丸ビル・TOG、AD・北浜フォーラム・千歳第二ビル10階・いくのパーク・KKRホテル大阪・大阪大・近大・梅田界隈の貸会議室・写真会館・インスタベース・グリーン会館・私学会館・国民会館・NLC新大阪・マイドームおおさか・オンガージュサロン・梅田NOVA横駅ビル・今福音楽堂、里夢

6 新たに会議室等を利用する際にどこから情報を入手していますか（複数回答可）※有効回答216件

項目	件数	%
インターネット(SNS以外)	185	85.6%
知人からの口コミ	37	17.1%
SNS	18	8.3%
他のイベント・セミナー等に参加した時	17	7.9%
チラシ・パンフ	11	5.1%
掲示ポスター	4	1.9%
その他	3	1.4%
DM	2	0.9%
計	277	



● その他（具体的なご意見）

- ・ 火とか水とかが使用できる。

● 【ご意見】

- 土曜日の事務がないのは困る。
- エル・おおさは部屋数も多く、交通の便もよく、よく利用させていただきます（近畿全体から集うので）。なので、人気がありなかなか予約ができないのが……。
- 会議室等の予約システムをPDFでの書類の送受ではなく、完全にシステム化をしていただきたい。理由としては以下のとおり、①PDFにパスワードが必要で、グループ内での共有の際に手間がかかる。②「PDFを印刷して記入したPDF化する方法」か「PDFに書き込む方法」が不慣れなメンバーにはできない。③システム化して使用料の入金作業もクレジット等での利用で簡略化されたい。
- 夜間利用者ですが、受付支払い等が限定されていることは極めて不便。施設運営にサービス精神が感じられない。過去の清掃不備等を考えると細かな事の積み重ねが利用者離れにつながることを思われます。
- ネットで予約→紙の発行→印刷→手で記入→スキャン→メール送信の手順が面倒。ネットで完結できるようにしてほしい。
- 利用料金の支払いを当日払いにできれば嬉しいです。また、現金以外にクレジットカードで支払いできればさらに嬉しいです。
- 会議室の予約、支払いを17時以降、土日も受付してほしいです。
- インターネット予約。

● とてもリーズナブルでいつも使用させてもらっています。午後と夜間の間の17～18時のみを使用したい場合、午後と夜間の両方の料金があるのを、何か安くなる方法を提供してほしいです。

● いつも利用させてもらっています。ただ少し部屋の使用料金が安い気がします。安くなれば助かるのですが・・・。

● 設備やロッカー、会議室の料金を下げてほしい。

● いつもありがとうございます！モニターの貸出がもう少し安かったら嬉しいです(笑)

● いつもお世話になります。もう少し安価でしたら助かります（回数券等）。またよろしくお願い申し上げます。

● 年に1回総会で使用しているだけです何の要望もありません。できれば使用料を下げてほしいくらいです。部屋が空いていることが多いので助かっています。ちょうどよい広さでいいです。

● 準備がありますので、2時間前に鍵を渡してほしい。

● 8時から使えるようにしてほしい。

● 受付時間、部屋の開始を15分位早くしてほしい。

● 撤収時間も入れて16時15分になるとありがたいですが、こちらも時間から気を付けます。

● スモールサイズのカート（台車）があったら助かります。

● ホワイトボードのマジック太字タイプ3種類（黒赤青）の準備。

● Zoom用のスピーカー台がほしい。

● スクリーンを常備してほしい。

- エル・シアターの空調が冬は寒い、改善してほしい。
- 部屋が暑かった。調整方法がわからなかった。
- 季節の変わり目に室温の調整が叶うととても嬉しいです。
- エアコンを個別設定できるようにしてほしい。
- 室内空調でうまくコントロールできなかったの、コントロール体制をつくってもらいたい。
- 空調が暑すぎるという声がありました（室内で可能な限りの調節はしたのですが）。
- 春秋も空調が使えるようにしてほしい。
- 毎度のことですが、空調を何とかしてください。部屋の温度設定を調整できるように希望します。

-
- (視聴覚)機器の扱いが難しい。事前に打ち合わせさせてもらったが、十分ではありませんでした。
 - イスの触る部分がかなり汚れているのでクリーニングしていただきたい。スクリーンも物によっては傷んでいるので点検していただきたい。
 - 白板消しがありませんでした。
 - (9012号室)スクリーンの上の電灯だけ消せるようにしてほしい。
 - イスが固いと言っている人がいました。
 - (プチ・エル)天井の埋め込みライトがぶら下がっていた。
 - たまにホワイトボードのマーカーがかすれて出ない時があります。
 - いつもきれいに清掃された場所で気持ちよく使用させていただいています。イスの座席面が汚れているものがありますので、ひどいものは取り替えていただけると助かります。

-
- 南館1階の会議室の案内表示を大きく。
 - 1階掲示板に集合場所や本部の場所を掲示していただければうれしいです。
 - 901のトイレが混みやすい。しかし、全体としてとても使いやすい。
 - ゴミ箱（部屋ごとでなく、各階にいくつかでもよい）と傘立てがあると助かります。

-
- 「ありがとうございました。」等の感謝の言葉。（8件）
 - いつもありがとうございます。持参のホワイトボードマーカーでの使用についても丁寧に対応頂き心から感謝しています。今後も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。リーズナブルな価格でお借りすることができ大変ありがたいです。基本的な備品（マイクやホワイトボード）もそのままお借りでき、とても利用しやすいです。

【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. 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. 予約システムについて。

- A. 令和8年(2026年)春頃～会議室予約システムの更新を検討しております。次期予約システムでは、ネットにて予約が完了する予定です。

Q. 入室を早めてほしい。/撤収時間について。

- A. エル・おおさかの会議室は、アーリーチェックインサービスとして利用時間区分の30分前から鍵を貸し出ししております。また、レイトチェックアウトサービスとして後の利用がないときは最大15分まで利用延長ができます（ただし、閉館時間を超えることはできません）。ご準備に時間が必要な場合は、催しの開始時間をずらしていただくか前の区分をお借りいただいております。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

Q. 空調が各部屋で調節できるとありがたいです。

- A. 本館の会議室と南館の南ホールに関しては、集中管理空調のため細やかな調整ができませんが、窓際の吹き出し口（ファンコイル）の横に風量調整スイッチは操作していただけます。ご不便をおかけしますが、空調に関するご要望は本館1階受付にご連絡いただきましたら設備担当にお伝えいたしますので、お申し付けください。また、南館の会議室（南ホールを除く）は各室で温度調整ができますので、ご利用ください（電源の入切及び運転切替は1階受付にお申し付けください）。

Q. 9階のトイレが混みやすい。

- A. 大変申し訳ございません。各階のトイレの数に限りがございますのでお手数をおかけしますが、他の階のトイレをご利用いただきますようお願いいたします。