

平成 29 年 6 月・7 月 ご利用者アンケート集計結果を受けて

ドーン運営共同体

1. ご回答者について

今回の回答総数は 91 枚であり、前回の 109 枚より少ない集計となった。

お住まい地域（大阪府内 75 枚・83%）、性別（女性 65 枚・71%）、所属団体（登録団体 23 枚（25%）、男女関連 NPO 団体 5 枚（5%）、青少年関連 NPO 団体 3 枚（3%）、その他 NPO 団体 8 枚（9%）、個人利用 20 枚（22%）、その他 33 枚（36%））については、いずれも前回までのアンケートと比べ近似値であった。

年齢層については、60 代 28 枚（31%）が最も多く、50 代 19 枚（21%）、40 代 14 枚（16%）、30 代 10 枚（11%）と続く。情報ライブラリーカフェや自習室に来る 10 代、20 代も増えてきていることから、そういった世代へのアンケート周知と回答を促し、新たなご意見を伺うように努めたい。今後も大阪府と調整を図りながら利用者の声を施設運営やサービスに反映していきたい。

2. ご利用内容について

男女共同参画 22 枚（23%）、青少年 11 枚（11%）、文化芸術 24 枚（25%）、趣味 14 枚（14%）、その他 23 枚（24%）は前回と近似値であるが、会社・法人が前回 16 枚（13%）であったのに対し、3 枚（3%）と減少した。会社・法人の会議室利用は増えてきているので、アンケートの周知および回収がおよばなかったと思われる。次回以降に周知を図りたい。利用のきっかけを見ると、定期利用 56 人、過去に利用 22 人と回答者の多数を占めており、常連団体や個人からのご意見が多いことが伺える。

3. サービスや事業について

ドーン運営共同体が行っているサービスや事業の周知度については、前回に引き続き“情報ライブラリーカフェ”の認知度が 33 枚と高かった。

“会議室の直前割引”が 27 枚と前回の 16 枚より多くなったことから、サービスの認知が進んできたと思われる。そのほかの割引サービスについては、前回とほぼ横ばいであったので、今後も周知に努め利用促進に繋げていきたい。

4. 施設ごとの満足度について

どのスペースにおいても、これまでと大きな違いはなく、おおむね高評価をいただいているが、一部「不満」「とても不満」のご意見をいただく結果となった。“小会議室”では、定員を増やしたことに大多数の方からは良かったとお声をいただいているが、ご不満だった方からは、「10 人でも手狭に感じた。」とのご意見があった。“特別会議室”では時計の設置場所について、“和室”は室内の給湯設備が故障したことについてご意見があった。“地下 1 階のワークステーション”については、『NPO 協働フロア』と銘打ってから、「どこが NPO 協働フロアなのかわからない。」といったご意

見を伺うので、今後大阪府と協議し、より充実したフロアに改善する必要があると思われる。“情報ライブラリー”については、総合受付が同じ場所に入ったことで声や物音がうるさいといったご意見や、カウンセリング室を元に戻して欲しいといったご意見がいくつか見られた。また、情報ライブラリーカフェがあることを好ましく思う方が大半であるが、一方、マナーの悪い年少者が騒がしいといったご意見も見られた。カフェ内には青少年優先の自習スペースを設けているが、自習中は静かにすること、騒がしい利用者を見かけたら注意するなど、皆さまにより良く快適にご利用いただけるようにスタッフが声かけ等を行うように努める。情報ライブラリー内の総合受付と相談場所の一元化については、大阪府の意向であるため、利用者には今後ともご理解いただくように丁寧に周知に努めるしかない。

5. 設備や利用料金について

今回のアンケートでも、前回に引き続き自由記載欄を多く設けた。

平成28年10月からの祝日開館と、日曜・祝日の夜間閉館については、一定の認知と理解が進んできたと思われる。平成28年4月の条例改正にともない料金改定を行ったが、ホール、パフォーマンススペース、会議室の利用料金についてもおおむねご理解いただけている回答内容であった。

利用者の多くは、会議室を選ぶ際に、①「立地・アクセス」②「利用料金」を重視しており、これらについて、当館は今のところおおむね支持いただいていると思われるが、そのことに慢心せず、施設の利用価値を高める改善に今後も努めていく。

駐車場について、不満のご意見がいくつか見受けられたが、それらの多くが、料金が高い、平面で置ける駐車スペースが少ないといった内容であった。料金については、近隣施設の駐車場と足並みを揃えていることもあり、これ以上の値下げは難しい。平面の駐車スペースについては、敷地に限りがあること、立体駐車場の駐車可能サイズを説明し、停められない場合は近隣の駐車場を案内するなど丁寧なご案内を今後も心がけていく。