

平成30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93枚であり、前回の85枚とほぼ同等数の集計となった。

お住まい地域（大阪府内82枚・88%）、性別（女性70枚・75%）、所属団体（登録団体26枚（25%）、男女関連NPO団体3枚（3%）、青少年関連NPO団体4枚（4%）、その他NPO団体3枚（3%）、国・自治体・地方公共団体1枚（1%）、会社・法人25枚（25%）、任意団体21枚（21%）、個人利用10枚（10%）、その他8枚（8%））となっており、前回と比べほぼ近似値であるが、今回から所属団体の回答選択数を増やし（下線部分）、より詳細に利用者の分析を行うようにした。

年齢層については、60代30枚（32%）が最も多く、70代18枚（19%）、40代15枚（16%）、50代12枚（13%）、30代10枚（11%）と続く。30代以降の利用が多いことはこれまでと同様であるが、前回と比べ10代（前回1枚→今回3枚）の回答数が増えたことは、情報ライブラリーカフェでの青少年の自習利用が増えたからではないかと思われる。また、60代以降の世代の回答数は前回同様高い数字であり、この世代の利用者は長くセンターを利用しているからこそのご意見やご提案も多い。様々な世代からの多様なご意見を伺うように努め、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20枚（19%）、青少年12枚（12%）、会社・法人9枚（9%）、文化芸術25枚（24%）、趣味12枚（12%）、その他25枚（24%）であり、前回のアンケートとほぼすべてが近似値であった。利用のきっかけは、従来通り定期利用56枚（52%）、過去に利用19枚（18%）が多く、この数字も前回と近似値である。ドーンHP8枚（7%）、催しに参加8枚（7%）については、前回より小差減少しているが、利用のきっかけとしては前回同様の結果であるといえる。Facebookに加え、今年度よりTwitterの運用を開始するなどSNSを活用した広報宣伝を強化しており、新たな利用者の獲得に努めたい。

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、従来とほぼ近似値であったが、和室2室同時利用割引、調理室の会議利用、会議室の直前割引についての回答数が伸びたことから周知が進んできたように見受けられる。この3サービスについては、28年度から運用を開始し2年が経過している。また、今回回答項目を追加したサービスや事業（「有料ロッカー貸出サービス」、「コピー用紙販売」、「東北物産販売」、「夏季・冬季自習室」、「リラクゼーションボディワーク」）については、従来からあるサービスについては周知がある程度なされていると感じられた。

サービスを利用しようと思うかの項目についても、思う43枚（78%）、思わない12枚（22%）と前回とほぼ近似値であった。このアンケートをサービスや事業の周知の機会の一つとし、今後も痒いところに手の届くサービスを考案し提供していきたい。

4. 施設ごとの満足度について

どのスペースにおいても、従来と変わらずおおむね高評価をいただいているが、不満（7件）、とても不満（1件）のスペースについてはご意見を真摯に受け止め改善していく必要があると感じた。パフォーマンススペースについては、寒い、騒がしいとのご意見を受けた。このスペースは、正面玄関、レストランに隣接しており、またフリースペースであることから、音、空間ともに完全に遮断することができない。そうしたスペースであることを丁寧にご説明し、ご了承の上ご利用いただくことが必要である。寒さに関しても、フリースペースで空間を遮断できないことから冬場はどうしても冷え込む場合がある。寒い場合には、まずスタッフにご連絡いただければ、暖房の温度を上げる、ヒーターの無料貸出しなどでご対応できることをお伝えし、少しでも快適にご利用いただけるように努めたい。

また、情報ライブラリーカフェについてもご意見をいただいた。最近、カフェ内に設置している自習スペースの利用者が増え、青少年の居場所づくりとしては設置目的をある程度果たしてきているが、一方で限りあるスペースのため、自習以外のご利用者との兼ね合いや、自習スペースが確保できないご利用者がいるなど、ご不便をおかけしている場合がある。カフェ内の自習スペース以外に、夏季・冬季に会議室を中高生対象のため自習室として開放しているが、その他の期間については、多様なご利用ニーズにお応えするために、ライブラリー閲覧室、カフェ内の自習スペース、会議室のご利用について、それぞれの利用特質に見合ったご案内を行う必要性を感じた。ご案内を丁寧にし、より多くの利用者にそれぞれの目的に見合ったスペースをご利用いただけるように努めたい。

会議室を利用中に、他の部屋からの音（楽器）が大きく聞こえてきて迷惑だといったご意見があった。音の出る催しについては、施設の申込み段階でどんな音が出るものをお持ちかお伺いし、ご利用に見合ったお部屋をご案内しているが、より丁寧に伺いしご案内するように努めたい。

5. 設備や利用料金について

今回のアンケートでも、従来のように自由記載欄を多く設けた。

館内、中央階段の壁紙はがれについては、これまでも何度かご指摘をいただいていたが今年度ようやく壁紙の張替えを行うこととなった（9/10 完了）。老朽化にともなう施設の改修については、今後も大阪府と協議し順次進めていく。

前回のアンケートと同様に、空調設備について、暑い、寒いについて調節の問題、空調時期の柔軟な配慮、冷暖房料金期間についてご意見をいただいた。冷暖房期間であっても、当館の空調設備は、全館統一で暖房か冷房のどちらかにしか設定できないため、部屋ごとに冷房、暖房を使い分けて入れることができない。特に季節の変わり目の時期には、部屋の日当たりや広さ等により、暑い寒いに差が出るため、空調の事情を説明し、扇風機やヒーターの貸出しで対応している。

また、近年の気候変動によるためか、現在設定されている冷暖房期間でない時期に、寒い、暑いといった日が続くこと多々あり、冷暖房期間自体の見直しを図る必要があると思われる。冷暖房期間の見直しについては引き続き大阪府と協議し、快適な館内環境を整えていきたい。

情報ライブラリー内に総合受付があることについて、図書室の静寂な環境を阻害しているのではないか、そもそも図書室内になぜ受付があるのか機能が違う、といったご意見が見受けられた。図書でのご利用の方にも、貸室の受付でご利用の方にもよりご利用いただきやすい環境づくりを目指すとともに、ご意見については大阪府にも伝え、施設の改善に繋がるように働きかけていきたい。