

## 令和4年12月・1月ご利用者アンケート集計結果を受けて

ドーン事業共同体

### 1. 回答者について

令和4年12月1日から令和5年1月31日までの2カ月間で回答いただいたアンケート総数は全117部となり、前期アンケートの86部より31部増え、コロナ禍以前の平均集計数85~90部に対し約30部増加した。また、後期アンケート回収目標として100部を設定していたが、目標を超える回収結果となった。

利用団体の内訳は、登録団体45部、法人関係25部、任意団体21部の結果となり、その他利用者(団体)より比較的ドーンセンターの利用が高いことが示された。

#### <ドーンセンターご利用のきっかけ 利用頻度について>

ドーンセンターを利用する頻度、また、きっかけについて「定期的に利用している」、「過去に利用したことがある」が全体の大半を占め、利用きっかけは「ドーンセンターホームページ」、「知人の紹介」、「口コミ」の順となった。但し、SNSでの利用きっかけは0であったことから、今後の情報発信について公開方法等の検討・工夫が課題だと感じた。

利用頻度(集計①)の回答結果から、年に数回利用の団体が多く、利用満足度が高いリピートしやすい施設として認知されていることが示されている。また、当該期間のアンケートにおいて、月に数回、月1回の利用の回答数が、令和3年度から減少傾向だった令和4年度前期に対し、月に数回(15件)、月に1回(13件)と大きく利用回復し、利用団体における新型コロナウイルス感染症対策による自粛等が緩和されてきたことも影響したと考えられる。

	令和3年前期	令和3年後期	令和4年前期	令和4年後期
月に数回利用	16件	7件	3件	15件
月に1回程度	11件	12件	9件	13件

### 2. 施設サービスの満足度について

(割合)

	満足	少し満足	普通	少し不満	不満
ホール	60%	17%	21%	2%	0%
パフォーマンススペース	48%	10%	38%	2%	2%
会議室	73%	12%	15%	0%	0%
無料Wi-Fiのつながり度	52%	13%	25%	9%	2%
受付対応	70%	15%	16%	0%	0%

利用時間	58%	19%	18%	2%	2%
------	-----	-----	-----	----	----

貸館事業におけるホール利用と会議室利用の満足度は比較的高い評価を得ることができている。その反面、パフォーマンススペースでは、以前よりオープンスペースである為に雑音（騒音）が気になる点と、夏季・冬季の冷暖房の効きにくい等のご意見を、一部の利用者から頂戴しており、満足度低下に繋がっている可能性が考えられる。また、受付対応に関する回答では、「満足 70%」「少し満足 15%」と全体の 85%を占めた。今後も、受付スタッフの接遇等、利用者満足度向上につながるよう努める。

集計⑧「次回も利用したいと思いますか」について、約 100%「思う」という回答をいただいた。また、「ドーンセンターの総合満足度」について、総回答数 109 件中、「とても満足」・「満足」・「普通」で 99%の結果となった。

これからもドーンセンターが地域に必要不可欠な施設であり、府民の方々から寄せられるご意見等にも真摯に取り組み、みなさまから支えられる施設で在り続けられるよう努めていく。

### 3. 施設を借りる上で重要なこと

重要な条件として、総数 350 件中（複数回答あり）、「利用料金」「立地・アクセス」が各 96 件ずつ（27%）と同数で最重要条件となった。次いで、「収容人数」が 62 件 18%となり、各貸室の収容人数やオンライン等にこだわったバリエーションの豊富さも求められているものと思われる。

また、web 環境への回答も 26 件あり、オンライン会議需要の増加も続いていることがわかる。前回アンケートの結果も踏まえ、web 利用者向けに、オンラインを活用した会議等ができる旨、引き続き PR を行っていく。

#### ・他館の利用状況について

ドーンセンター以外に利用する施設のアンケート調査を行った結果、57 件の回答があった。

「エルおおさか」と回答した団体が 19 件、大阪産業創造館が 5 件と、この 2 施設で半数の約 42%を占め、前期と同様に天満橋近郊で利用しているユーザーであることがわかる。次いで、クレオ 5 館の利用が 5 件となり、ドーンセンターと親和性の高い男女共同参画関連の目的利用者が往来しているものと考えられる。

今後もドーンセンターの施設目的である男女共同参画・青少年健全育成に資する利用者へのサービス拡充に努め、利用者のニーズをいち早くキャッチャし、要望に沿った取り組み強化に努めていきたい。

以上