

令和4年6月・7月ご利用者アンケート集計結果を受けて

ドーン事業共同体

1. 回答者について

令和4年6月1日から7月31日までの2カ月間で回答いただいた総数は86部となり、前期アンケートの53部から33部増えた。コロナ禍以前の集計数が約85～90部だったので、コロナ禍以前と同等の回収結果となった。貸館事業における稼働率データでは、新型コロナウイルス感染症の影響が未だ続いており、アンケート数に対してコロナ禍前の貸館事業の利用数には及ばない状況が継続している。

<①ドーンセンターご利用のきっかけ ②ご利用頻度について>

ドーンセンターを利用するきっかけや頻度について、「定期的に利用している」、「過去に利用したことがある」が大半を占める結果となった。ご利用頻度の回答から、月に1回以上で繰り返しご利用いただいている方が多く、月に数回程度利用する団体が令和3年度のアンケート集計（R3年度16件⇒R4年度3件）、また、年に数回程度利用（R3年度15件⇒57件）の増減があったことから、全体を通して利用者の利用頻度が下がったものと判断できる。

その他、ご利用のきっかけについては、前年度と同様にHPやSNSなどのWEB関連は伸びず、効果的なWEB戦略ができていないものと判断できる。今後の課題として取り組み強化を図りたい。

2. ③ご利用サービス満足度 ④施設サービス満足度

令和3年度と比較し、令和4年度は満足度が大きく増加する結果となった（R3年度26%⇒R4年度59%）。また、アンケートの本項目に関する回答数がほぼ同等数（R3年度45件に対しR4年度46件）だったことから、これまで「少し満足」、「普通」と感じていた利用者が「満足」と思ってもらえるよう少しずつ改善できており、利用者の心象が変化したものではないかと推測できる。特に、R4年度はオンラインに関する設備対策等を行ったことで、利便性が高くなったと自負しています。

その他、④施設サービスに関する満足度調査について、貸会議室備品についての満足度が高いことから設備投資の効果と考えてもよい。その他、それら備品等の利用方法や、利用者への接遇等にもスタッフの意識改善が見られた結果、非常に高い満足度を感じて頂くことができました。

3. ⑥所属する団体

全回答で96件の回答のうち、登録団体19%、男女共同参画推進関連のNPO団体2%、青少年健全育成関連のNPO団体5%、その他NPO団体6%、個人利用7%、会社・法人関係22%、国・地方公共団体3%、文化芸術活動団体3%、任意団体23%、その他9%と、ドーンセンターの特性上、登録団体の割合は多い結果となった。全体的な割合を増加させる必要はあるが、目的施設として男女共

同参画推進をはじめ青少年健全育成に関連する団体の獲得に注力する方策の検討が必要。

また、会議やイベントなどでもオンライン活用の問い合わせも多くなってきたことから、今後の本格的なデジタル社会化に向けた設備投資なども検討することで、会社・法人関係の獲得にも繋げていきたい。

4. ⑦施設を借りる上で重要なこと

「利用料金 73 件」「立地・アクセス 70 件」を選択された回答者が多く、次いで回答数の多い「収容人数 48 件」、次いで、「web 環境 23 件」という結果であった。

このことから、当館の特徴として、利用料の安さ、立地・アクセスで選ばれていると考えられるが、コロナ禍においての会議室利用として、収容人数（ソーシャルディスタンス）の対策や、web 環境（オンラインでの実施など）が重要視されていることも結果として表れた。

5. 他館の利用状況について

ドーンセンター以外に利用される施設のアンケート調査を行った結果、62 件の回答があった。

「エルおおさか」と回答した団体が 15 件、大阪産業創造館が 6 件とこの 2 施設で約 34% 近くを占め、アンケートに回答された利用者の多くが、天満橋近郊で会議室を利用していることがわかる。

次いで、クレオ大阪の利用が 5 件となり、ドーンセンターと同様に男女共同参画関連の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・青少年健全育成に関する利用者へのサービス拡充を図り、より多くの利用者獲得に努めていきたい。