

<利用者満足度調査結果>

施設名 : 大阪府立体育会館
 実施期間 : 平成30年10月～平成30年12月
 回答数 : 96団体

【集計結果】

	割合 [%]				所管課評価 (コメント)	対応案
	たいへん満足している	満足している	不満である	たいへん不満である		
① ホームページやチラシなどによる施設の情報提供 <自由記述項目> なし	36%	64%	0%	0%	良好である。	引き続き利用者の満足度を高めるよう努めること。
② 施設利用時間帯(区分)について <自由記述項目> ・午後の利用を17時までにして欲しい。	34%	63%	3%	0%	良好である。	時間帯(区分)は条例で規定されている開館時間内で、午前・午後・夜間と3区分を均等なバランスで設定しており変更は困難なため、問合せ者に納得いただけるよう丁寧に説明すること。
③ 希望に合った会場設営 <自由記述項目> ・第1競技場におけるバドミントン設営、条件が合っていないと聞いているので対応して欲しい 【指定管理者の対応】 ・バドミントン支柱が、現状ルールに不適合のため、更新を検討中。	43%	51%	5%	0%	概ね良好である。	実現可能性や優先順位も踏まえながら、可能な限り対応を検討し、利用者の満足度を高めるよう努めること。
④ 利用調整時期、方法 <自由記述項目> ・利用希望について一方的に決定されるので調整する機会を設けて欲しい。 ・利用確定が2月では開催が間に合わないので年間利用計画を半期計画もしくは利用予定日の最低4ヶ月前に確定して欲しい。 ・利用受付をもう少し早い時期から開始して欲しい。 ・利用調整時期を早めて欲しい。	40%	54%	3%	2%	概ね良好である。	利用調整においては、日程調整の中で希望日程が変更となる等、一定の不満が発生することは致し方ないが、多くの方が満足して利用できるよう、引き続き利用者の意見の聴取に努めること。
⑤ 清掃等の施設管理 <自由記述項目> ・剣道場のシャワー室のカーテンが黒カビだらけ。 【指定管理者の対応】 ・定期的にシャワーカーテンの洗濯を実施しております。	45%	55%	0%	0%	良好である。	夏期や繁忙期においては、清掃の頻度を増やすなど、状況に応じた清掃業務に努めること。
⑥ スタッフの接遇、対応 <自由記述項目> なし	55%	45%	0%	0%	良好である。	引き続き利用者の満足度を高めるよう努めること。
⑦ 事前打ち合わせの内容やスタッフの対応 <自由記述項目> なし	59%	41%	0%	0%	良好である。	附帯設備・料金が多岐に渡り複雑であるため、事前打ち合わせの際、引き続き分かりやすい説明に努めること。
総合的な満足度は?	53%	46%	1%	0%	良好である。	引き続き利用者の満足度を高めるよう努めること。

<その他の自由記述項目>

	所管課評価 (コメント)	対応案
<p>(利用料金について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会場利用代金をもう少し安くして欲しい。 ・設営や撤収に利用する夜間枠を時間毎の金額設定もしくは区分設定があると助かる。 <p>【指定管理者の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設営・撤去時は、準備料金区分を設定しております。 <hr/> <p>(設備について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ設備の改善。 ・トイレを和式より洋式に変更して欲しい。 ・年配者には階段がきついでエスカレーターがあると便利。 ・第2競技場の中央にLEDピン照明設備が欲しい。 ・多目的ホールのパーテーションを新しくして欲しい。 ・柔道場剣道場付近に広い控室が欲しい。 ・第2競技場の音響設備が使用しづらい。 <p>【指定管理者の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和式トイレの洋式トイレ化工事を順次行っている。 ※H30年度:1台 H29年度:4台 ・エレベーターのご案内及び、必要であれば職員が補助をしている。 ・水銀灯で照明の点灯・消灯に時間がかかるため、更新提案を検討中。 ・パーテーションは8月に修繕予定。 ・音響設備は、利用者の希望があればスタッフが操作方法の説明を実施する。 <hr/> <p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多目的ホールの音響設備CDがうまく音が出ない時がある ・卓球台が悪い状態の物が多い ・卓球台を片付ける時、気をつけないと倒れるので常時監視が必要なので手間。 ・大型ステージを導入して欲しい ・卓球台を同じメーカーに統一して欲しい ・卓球ネットを新しくして欲しい ・卓球得点板を軽い物に新しくして欲しい ・競技会参加者の昼食を取る場所に苦勞している ・他の体育館と利用調整して欲しい ・剣道場の無料駐車許可を2台にして欲しい ・大きなイベント時、自販機が直ぐに売切れになる <p>【指定管理者の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卓球ネット、得点板については、更新済み。卓球台については、来年度同一メーカーでの更新を検討中。 ・イベント時等は事前に業者と連携し、自販機飲料の売り切れを減らすよう努める。また、H29年より大型の自販機を設置。 	<p>概ね良好である。</p>	<p>左記項目については、実現可能性や優先順位も踏まえながら、可能な限り対応を検討し、利用者の満足度を高めるよう努めること。</p>