

令和元年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85枚であり、前回の90枚とほぼ同等数の集計となった。

お住まい地域（大阪府内72枚・85%）、性別（女性49枚・58%）、所属団体（登録団体19枚（20%）、男女関連NPO団体3枚（3%）、青少年関連NPO団体2枚（2%）、その他NPO団体10枚（11%）、国・自治体・地方公共団体3枚（3%）、会社・法人24枚（26%）、任意団体12枚（13%）、個人利用12枚（13%）、その他8枚（9%））となっており、性別比で女性が減り、所属団体では登録団体が減り、会社・法人が増加するなど多少の変動が見受けられた。

年齢層については、60代21枚（25%）、50代21枚（25%）が並んで最も多く、40代15枚（18%）、70代9枚（10%）、20代8枚（9%）、と続く。前回から変わらず60代の利用が多いことがうかがえるが、40代、50代の回答数の増加し、70代、10代の回答数が減少した。20代は前回と比べ、同等の回答数である。長年館を利用いただいている方はもちろん、新規利用者にも積極的に働きかけをおこない、さまざまな立場、年齢層の利用者より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17枚（21%）、青少年12枚（15%）、会社・法人19枚（24%）、文化芸術15枚（19%）、趣味5枚（6%）、その他12枚（15%）であり、趣味が減少、会社・法人が増加している。ほかは大体前回と近似値であった。利用のきっかけは、従来通り定期利用58枚（56%）、過去に利用23枚（22%）が多く、この数字も前回と近似値である。ドーンHP6枚（6%）については、前回より小差増加しているが、全体としては前回とほぼ同様の結果であるといえる。定期利用者へのサービス拡充はもちろん、FacebookやTwitterといったSNSでの情報発信をはじめ、地域の情報誌へ情報掲載を依頼するなど幅広い広報を展開し、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、前回とほぼ近似値であったが、無料Wifi、NPO協働フロアについては、回答数の増加が見られた。回答数に比例して、館内では、スマホやタブレット、PCをネット接続している利用者をよく見かけるようになった。和室2室同時利用、調理室の会議利用、会議室の直前割引について、一定の回答数が得られるようになったが、さらに周知をおこない貸室の利用促進に繋げたい。

サービスを利用しようと思うかの項目についても、思う52枚（61%）で前回と同回答数であったが、思わないは0枚（0%）であり回答者は今後もサービスを利用しようと考えていただいていることが伺える。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おります、不満は1件のみという結果であった。ご意見をいただいたスペースについては、いただいたご意見を真摯に受け止め改善に取り組みたい。

2階情報ライブラリーカフェをご利用中に、1階ロビーの騒音が気になることのご指摘を受けたが、館の構造上、吹き抜けになっているため、時間帯によっては、1階の話し声やパフォーマンススペースの催し音が大きく聞こえることがある。情報ライブラリーカフェご利用者にはフリースペースであることをご理解いただくとともに、あまりにも1階からの音が大きい場合には、該当する利用者にご協力を願うなど、どなたにも快適に過ごしていただけるように職員が声かけするなどして対応したい。日・祝の駐車場営業時間について延長できないかのご意見があったが、現状の体制では対応が難しい。大阪府にもご意見を伝え、今後、延長の可能性について協議したい。

また、今回ご指摘のなかった利用スペースについても、利用者には各スペースのメリット・デメリットを的確にご説明し、利用目的に合ったスペースのご案内を徹底したい。

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。

利用料金について、今回特にご指摘はなかったが、支払い方法や、変更時やキャンセル時の条件や手続きの手順等については引き続き丁寧な説明を心がけたい。

設備については、身障者トイレのドア、トイレ中の荷物置き場がないなどのご指摘を受けた。日常点検を行い、ドアのゆるみや故障について迅速に対応していきたい。

館内の催物案内をおこなっているデジタルサイネージについて、広告の切り替えがあり、本来見たい催物の表示が見つらいとご指摘を受けたので、催物の表示を長くするなど改善した。その他にも、施設の老朽化や設備についてご不便をお掛けしている箇所については、改善点を洗い出し順次修繕を行っていく。