

# 令和2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63枚であり、前回の95枚より少ない集計となった。新型コロナウイルス感染症の影響により、4月8日～5月17日まで閉館、5月19日より館の運営を再開したが、その後も貸室の稼働率は激減しており、利用者数全体が減っているためであると思われる。

お住まいの地域（大阪府内44枚・86%）、性別（女性28枚・45%）、所属団体（登録団体21枚（31%）、男女関連NPO団体4枚（6%）、青少年関連NPO団体2枚（3%）、その他NPO団体2枚（3%）、国・自治体・地方公共団体0枚（0%）、会社・法人8枚（12%）、任意団体12枚（18%）、個人利用12枚（18%）、その他6枚（9%））となっており、近隣地域の利用が多いこと、他府県からの移動をとまなう利用についてはまだ様子見なことが伺える結果となった。また、国・自治体・地方公共団体が0であることについても、新型コロナウイルス感染症の影響により催しやイベントが自粛されていたためであると思われる。

年齢層については、70代以上15枚（24%）、60代10枚（16%）が並んで多く、40代8枚（13%）、50代7枚（11%）、20代2枚（3%）、10代2枚（3%）と続く。未記入、その他の回答が多くを占めることから（18枚11%）前回との比較は難しいが、60、70代以上が多い理由としては、登録団体の方の回答数が一定数あることと関連があると思われる。開館再開後も変わらずご利用いただいている長年の利用者からのご意見はもちろん、新規利用者にもご利用いただけるよう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14枚（20%）、青少年9枚（13%）、会社・法人13枚（18%）、文化芸術16枚（22%）、趣味10枚（14%）、その他9枚（13%）であった。新型コロナウイルス感染症の影響により状況が激変していることから単純に前回までと比較することは難しいが、今回の回答をみる限りでは、利用内容の内訳にそこまで大きな変化は見られなかった。利用のきっかけは、定期利用35枚（48%）、過去に利用26枚（36%）が多く、これらの数字は前回と近似値である。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、開館再開後に策定した新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインに沿ったご利用をお願いしつつも、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認知度については、前回とほぼ近似値であった。新型コロナウイルスの影響により、オンラインでの講座やテレワークの需要が増えてくることが想定されることから、無料Wi-fiや各会議室のネット環境について周知に努めたい。情報ライブラリー

カフェの自習スペースについては、現在、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から利用を制限しているが、以前のように席数や利用時間を戻してほしいというご意見をいただいた。できるだけ早い時期に以前と同様のサービスに戻せるようにという思いはあるが、新型コロナウイルスの感染状況や大阪府下の他施設の状況を見ながら判断したいと考えている。その他のサービスについても、新型コロナウイルス感染拡大防止に最大限配慮しながら、館を快適にご利用いただけるように努めたい。最新のサービス情報を常に館内掲示するとともに HP、SNS などを活用し周知をおこない館の利用促進に繋げていく。

サービスを利用しようと思うかの項目については、思う 34 枚 (54%)、思わないは 1 枚 (2%)、回答なし 28 枚 (44%) であった。回答者の多く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、今後もきめ細やかな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、不満が 2 件あった。ひとつは、視聴覚スタジオで、設備に関するご指摘をいただいた。もうひとつは、パフォーマンススペースで、施設利用料に管理人件費を含むことで利用料金が高いのではということと、準備を開始できる時間が会議室より遅いというご意見をいただいた。設備のご指摘については、清掃、点検を徹底し改善に取り組んでいく。パフォーマンススペースについては、7階ホール同様、安全管理上、管理人員を配置することが義務づけられており、簡単なしつらえの催しであっても施設として人員の配置が必要であることをご理解いただいた上でご利用いただけるように丁寧に説明していきたい。準備開始時間のご指摘についても、利用時間内に準備と片づけの時間を含んでいること、また、午前区分利用で午前 9 時 30 分より前に準備が必要である場合は、午前 8 時 30 分からの早朝延長をご利用いただけることなどをご案内し、ニーズに合ったご利用を提案していきたい。

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、高いといったご指摘をいくつか受けたが、施設や付帯設備の利用料金、その支払い方法や、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、引き続き丁寧な説明を心がけたい。設備については、新型コロナウイルス感染拡大防止に関するご意見やお問い合わせが増えている。館として取り組んでいること、対策や用意しているものについては、随時最新の情報に更新し、館内掲示やホームページ、SNS などで周知し、安心・安全にご利用いただける施設環境づくりに努めていきたい。その他、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。