

<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 : 令和元年10月～令和元年12月

回答数 : 96団体

資料4-1

【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	26%	74%	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> ・入館時間をもう少し考慮してほしい	41%	57%	2%	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運営しているため、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> 1.卓球台の状態が悪い。ほかの市では場所代だけで備品代は徴収されません 2.バドミントンポストを新規購入して頂きたい 3.演台、司会者台が痛んできているため更新を希望します 4.シートが重いので軽めのものであればうれしい 5.試験に使用する机がガタガタで使用し辛いです。(予算もあると思うので無理は申しません) 【指定管理者の対応】 1.卓球台は随時更新しています。備品代は貸し出し料金となり、更新、維持の費用にもなりますのでご理解の程よろしくお願ひします 2.今後の検討材料とさせていただきます 3.今後の検討材料とさせていただきます 4.防水、耐衝を備えたものですので一定の重量がございます 5.今後の検討材料とさせていただきます	31%	65%	4%	0%	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> ・年間の利用申請時期と回答をもう少し早くしてほしい	33%	64%	3%	0%	良好である。	利用調整においては、利用者の希望日が確定する時期が年末頃になること、また日程調整にある程度の期間が必要になるため、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	33%	67%	0%	0%	良好である。	利用状況に応じて、清掃の頻度を増やすなど、日々の清掃業務に努めること。
<自由記述項目> なし						
⑥ スタッフの接遇、対応	44%	53%	3%	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。
<自由記述項目> なし						
⑦ 事前打ち合わせの内容やスタッフの対応	47%	51%	2%	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。
<自由記述項目> なし						
総合的な満足度は？	43%	55%	2%	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>(利用方法について)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.駐車場の車番登録を毎月していますが年間に登録にしてほしい 2.冷房代を時間枠ではなく1時間単位で利用できるようになるとありがたい 3.備品の置き場所のレンタル化を希望します 4.アマチュア利用の価格に割高感を感じます。空調費のアマチュア価格設定が欲しい <p>【指定管理者の対応】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.その都度確認することで間違いのないようにしています 2.ON・OFFが頻繁だと機器の故障の元にもなりますので一定の時間での設定とさせていただきます 3.自由に使用できるスペースが余っておらず、ご期待に沿えず申し訳ございません 4.附帯設備については一律の価格となります。ご理解ご協力のほどよろしくお願いたします <p>(設備について)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.机、椅子の不良が多い 2.ロビー、控室にも冷暖房設備を設置してほしい 3.トイレの美化および洋式のトイレ、シャワー式トイレの全所設置をお願いしたい 4.更衣室で救急依頼の事故があった。滑り止め措置をお願いしたい 5.第1競技場の観覧席の手摺が低いので危険を感じます <p>【指定管理者の対応】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.修理、購入をし、順次入れ替え更新を行っています 2.施設の構造上冷暖房設備がない場所もございます 3.大きな費用が掛かる事ですので順次取り組みをさせていただきます 4.滑りやすいと思われるシャワールーム辺りに滑り止めを貼付けいたしました 5.引続き利用者に注意喚起を行っていく。また、今後の検討材料にもさせていただきます 	<p>—</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>
<p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも的確で気持ちの良い対応をしていただきありがとうございます ・施設利用にあたって非常に親切丁寧にご対応頂いているので改善希望はありません ・毎年スポーツ大会でお世話になりありがとうございます。次年度もよろしくお願いします 		