令和５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. 回答について

令和５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150部となり、前回のアンケートの117部から33部増えた。施設予約時や館内設置のアンケート箱への投函も積極的に行ってくださっており、受付スタッフの日頃の声掛けに応えていただけていると感じている。しかしながら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ご利用頻度について　②ドーンセンターご利用のきっかけ

ドーンセンターを利用する頻度やきっかけについて、「定期的に利用している」、「過去に利用したことがある」が大半を占めている。ご利用頻度の回答から、「月に１回」と「年に数回」のご利用が多いが、今回は初めてご利用の団体も11件あり、今後も新規団体の利用を増やしていきたい。

その他、ご利用のきっかけについては、SNSは前年度と変わらなかったが、HPを見ての利用が23件と大幅に増加した。今後はweb上の広告も強化を図っていく。

③ご利用された施設　④ご利用された内容について

ドーンセンターの施設に対してまんべんなくアンケートの回答をいただけた。利用内容も会議会合が99件と一番多い利用となっているが、オンライン会議での利用も17件あり、オンライン利用促進の効果もあったと思われる。

⑤施設サービス満足度　⑥ホームページの見やすさについて

会議室等の利用について「満足」と「少し満足」の回答が115件あった。満足の理由としては、施設が清潔であることや、ネット環境が整っていることなどを挙げていただいた。また、受付対応については「満足」と「少し満足」も含めると113件あり、スタッフの対応が丁寧であると評価された。Wi-Fiのつながり度や利用時間に関しては、「満足」、「少し満足」、「普通」を合わせると74件の回答があり、支障なく利用いただいているが、「不満」、「少し不満」を合わせると14件の回答があり、なお改善していく必要がある。ホームページの見やすさについては概ね満足していただいているが、部屋の写真があればという意見もあり、今後対応していきたい。

⑦所属する団体

「登録団体」が31%、「男女共同参画推進関連のNPO団体」3%、「青少年健全育成関連のNPO団体」5%、「その他NPO団体」9%、「個人利用」4%、「会社・法人関係」17%、「国・地方公共団体」3%、「文化芸術活動団体」6%、「任意団体」15%、「その他」7%と、コロナ禍を経ても登録団体の利用が31%あり、また男女目的、青少年目的の団体の利用も含めると41%の利用がある。ドーンセンターが目的施設としての役割を果たしていると結果だと考えられる。また、会社・法人関係

の利用の促進も考え、会議やイベントなどでもオンライン活用での利用が多くなっていることから、デジタル社会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。

⑧施設を借りる上で重要なこと

「利用料金 121 件」「立地・アクセス 112 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 71 件」、とあり、「web 環境 34 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、web 環境（オンラインでの実施など）も重要視されていることがわかった。

⑨ドーンセンターの総合満足度　⑩次回も利用について

総合満足度は「満足」と「少し満足」を合わせると 84%と、施設満足度に準じていると考えられる。また、96%の方に次回も利用したいと答えていただいている。残りの 4%の方もわからないとの回答で、利用したくないという回答はなかった。利用者に次回も利用したいと思ってもらえるドーンセンターをこれからも目指していく。

2. 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、96 件の回答があった。「エルおおさか」と回答した団体が 25 件あり、天満橋駅周辺で会議室を探されていることがわかる。公民館、区民センターの利用が 7 件、クレオ大阪の利用が 6 件となり、公共施設の利用を希望されている団体が多いと考えられる。ドーンセンターを今後も選んでもらえるように利用者へのサービス拡充を図り、より多くの方に利用してもらえるよう努めていきたい。