

## 令和3年7月・9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. ご回答者様について

令和3年7月14日から9月13日までの2カ月間でご回答いただいた総数は53枚となり、前回の63枚より10枚少ない集計結果となった。

昨年実施時と同様に、新型コロナウイルス感染症の影響が続く、来館者数が例年の約半数以下だったことが枚数減の原因と考えられる。また、ご来館者様における回答割合は以下の通り「主催として会場を利用」が半数以上を占めており、ドーンセンターにおいて貸館利用の割合が高いことが窺える。

#### <ドーンセンター利用の目的 総数 57 件>※複数回答可能

- |              |               |             |              |
|--------------|---------------|-------------|--------------|
| ・主催者として会場を利用 | ・・・31 件 (54%) | ・開催される催しへ参加 | ・・・4 件 (7%)  |
| ・休憩/自習       | ・・・5 件 (9%)   | ・情報ライブラリー   | ・・・4 件 (7%)  |
| ・情報/カウンセリング  | ・・・6 件 (11%)  | ・その他        | ・・・7 件 (12%) |

また、ドーンセンターを利用するきっかけや頻度についても、「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、利用頻度の回答を鑑みても、コロナ禍において府民の方々に支えられている施設であるということが分かる。また新規に利用を検討される方々は、多少の回復傾向にあるものの、まだ新型コロナウイルス感染症へのリスク対策や自粛等の状況下であると考えられます。

#### <ドーンセンターご利用のきっかけ 総数 64 件>※複数回答可能

- |             |               |               |               |
|-------------|---------------|---------------|---------------|
| ・定期的に利用している | ・・・33 件 (52%) | ・過去に利用したことがある | ・・・22 件 (34%) |
| ・知人からの紹介    | ・・・1 件 (2%)   | ・ネットなどの口コミ    | ・・・0 件 (0%)   |
| ・ドーンセンターHP  | ・・・5 件 (8%)   | ・ドーン財団 HP     | ・・・1 件 (2%)   |
| ・大阪府 HP     | ・・・1 件 (2%)   | ・青少年活動財団 HP   | ・・・0 件 (0%)   |
| ・新聞広告など     | ・・・0 件 (0%)   | ・その他          | ・・・1 件 (1%)   |

#### <利用頻度 総数 51 件>

- |         |               |         |               |
|---------|---------------|---------|---------------|
| ・はじめて   | ・・・1 件 (2%)   | ・年に数回程度 | ・・・15 件 (29%) |
| ・月に1回程度 | ・・・11 件 (22%) | ・月に数回程度 | ・・・16 件 (31%) |
| ・年20回以上 | ・・・8 件 (16%)  |         |               |

### 2. ご回答者様が貸館に求める条件

ご回答者様に貸館利用を検討する時に重要だと思う条件をアンケートとし調査した。

その結果を受けて今後のサービス提供及び新サービスの導入などの参考にしていきたいと考えています。以下のアンケート結果の通り、「立地・アクセス」を選択された回答者が多く、次いで回答数の多い「利用料」の2項目で70%を占める結果となった。

このことから、ドーンセンターでは立地・アクセス及び利用料は選ばれやすい設定となっていると判断でき、該当の2項目については一定の満足度が得られていると考えられる。

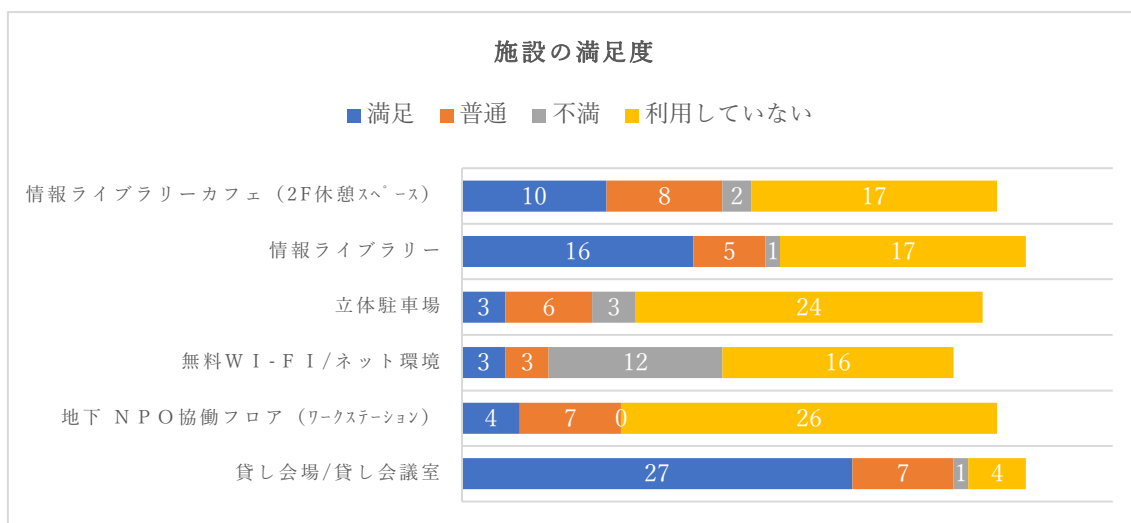
今後、コロナ禍でも可能な限り広報活動に努め新たな顧客獲得に繋げていきたい。

＜貸会場/貸会議室を借りる上で重要なこと 総数 139 件＞※複数回答可能

|       |              |          |              |
|-------|--------------|----------|--------------|
| ・利用料  | ・・・31 件（22%） | ・立地/アクセス | ・・・39 件（28%） |
| ・収容人数 | ・・・20 件（14%） | ・日時      | ・・・18 件（13%） |
| ・サービス | ・・・12 件（9%）  | ・WEB 環境  | ・・・17 件（12%） |
| ・その他  | ・・・2 件（1%）   |          |              |

### 3. 施設の満足度について

以下の項目に分け利用満足度の調査を行った結果、比較的「満足」、「普通」といった回答が多かった中、「無料 WI-FI/ネット環境」について「不満」と回答した件数が全体の 35%と、課題の残る結果となった。ドーンセンターでは館内すべてで利用可能な無料 WI-FI が完備されているが、その利用方法がこれまでのように一般的なインターネット利用だけではなく、データ通信量が多いオンライン会議等で利用される方が増加したことも原因の一つと考えており、その場合、受信する機器のメーカー、利用環境、施設の構造等において満足に利用できないケースがあり、課題の解消には発信機の増設や WI-FI 関連機器の設置見直し等が必要となる見通しです。



その他、ドーンセンターの総合満足度に関するアンケートでは、総数 46 件に対し、「とても不満」と回答された方が 1 件あるものの、45 件は「とても満足」・「満足」・「普通」と一定の評価をいただいた。また、「次回も利用したいと思いますか」というアンケートについても、「思う」と回答された方が半数以上おられることから、これからもドーンセンターが地域に必要な施設であり、府民の方々に支えられる施設であり続けられるよう努めていく。

＜ドーンセンターの総合満足度 総数 46 件＞

|        |              |     |              |
|--------|--------------|-----|--------------|
| ・とても満足 | ・・・12 件（26%） | ・満足 | ・・・23 件（50%） |
| ・普通    | ・・・10 件（22%） | ・不満 | ・・・0 件（0%）   |

・とても不満                      ・・・・ 1 件 (2%)

＜次回も利用したいとおもいますか 総数 53 件＞

・思う                              ・・・・ 40 件 (75%)                      ・思わない                              ・・・・ 1 件 (2%)

・無回答                              ・・・・ 12 件 (23%)

上記以外に、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、総数 33 件に対し「エルおおさか」と回答された方が全体の 24%を占め、課題や悩みを抱える方々への支援を目的とした利用者が往来していると考えられる。またエルおおさかに次いで「クレオ大阪」と回答された方が 9%となり、ドーンセンターと同様に男女共同参画関連の利用者が往来しているものと考えられる。

今後もドーンセンターの施設目的である男女共同参画・青少年健全育成に関する利用者へのサービス充実を図り、より多くの利用者獲得に努めていきたい。

＜ドーンセンター以外に利用される施設があれば教えてください。 総数 33 件＞

・エル大阪      8 件 (24%)

・クレオ大阪    3 件 (9%)

・その他          22 件 (67%)

