

令和4年12月・1月 後期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11月30日から1月30日までの2カ月間でご回答いただいた総数は59枚（うちWEBでの回答は12枚）となり、前年度後期の50枚より9枚多い集計結果となった。

昨年（R2年度）同時期の実施は、夏から10月にかけて新型コロナウイルスの感染拡大が抑えられていたが、11月頃から、再び感染者が増加したことで枚数が減る結果となった。今年度（R3年度）も10月末頃まで緊急事態宣言をはじめまん延防止措置が繰り返し発出され、館の利用について来館者が大幅に減少するなどの影響がでたことで、アンケートの回収数にも影響したものと考えられる。

ドーンセンター利用の目的では「主催者として会場を利用」が微増しており、リアルとオンラインが組み合わさった、ハイブリッドイベントなどの需要が上がったことで、新たな顧客層の需要が発揮できた結果となった。それ以外の項目では前期より数値が落ちており、従来の利用者は利用意欲等が、安全配慮により制御されているのではないかと考えられる。

<ドーンセンター利用の目的 総数 59件>※複数回答可能

- | | | | |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| ・主催者として会場を利用 | ・・・34件（58%） | ・開催される催しへ参加 | ・・・4件（7%） |
| ・休憩/自習 | ・・・4件（7%） | ・情報ライブラリー | ・・・2件（3%） |
| ・情報/カウンセリング | ・・・1件（2%） | ・その他 | ・・・14件（24%） |

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（2項目で79%）、利用頻度の回答についても、コロナ禍においてリピーターの方々が多く利用されていることがわかる。また利用頻度については、「はじめて」「年に数回程度」が微増していることから、頻度の高い定期イベント型のリピーターは自粛等で減少しているが、年に数回など定期で開催する利用者については、安全確保のもと開催した結果だったと予想される。

<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 | ・・・17件（27%） |
| ・知人からの紹介 | ・・・4件（6%） | ・ネットなどの口コミ | ・・・2件（3%） |
| ・ドーンセンターHP | ・・・6件（9%） | ・ドーン財団HP | ・・・0件（0%） |
| ・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（2%） |

<利用頻度 総数 54件>

- | | | | |
|---------|-------------|---------|-------------|
| ・はじめて | ・・・6件（11%） | ・年に数回程度 | ・・・25件（46%） |
| ・月に1回程度 | ・・・12件（22%） | ・月に数回程度 | ・・・7件（13%） |

・年2回以上 ・・・・4件（7%）

2. ご回答様が貸館に求める条件

ご回答様に貸館利用を検討する時に重要だと思う条件についてアンケート調査した。

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。前期アンケートと比較して、大幅に「利用料」が増加した。その他「立地・アクセス」は微増だったことに対し、「収容人数」も大幅に増加し、少しではあります但しコロナウイルスへの意識も薄れ、人数を集めるイベントや会議等の需要が増えてきているのではないかと考えられる。今後、コロナ禍でも可能な限り広報活動に努めるとともに、リアルとオンラインのハイブリッド型にも対応できる設備改修なども検討していきたい。

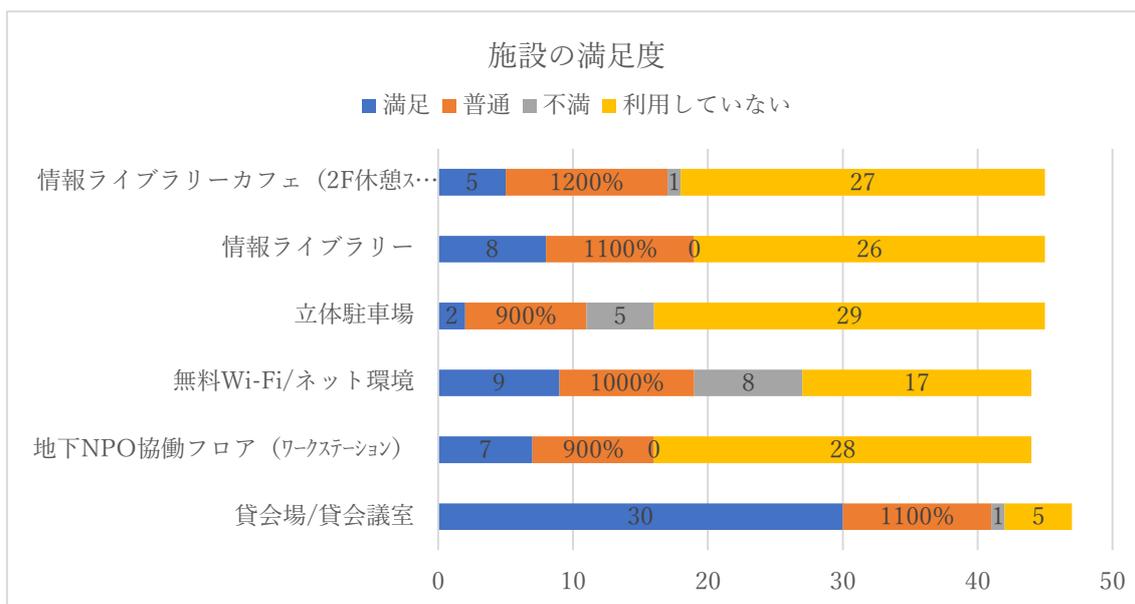
<貸会場/貸会議室を借りる上で重要なこと 総数 162 件> ※複数回答可能

・利用料	・・・42件（26%）	・立地/アクセス	・・・42件（26%）
・収容人数	・・・35件（22%）	・日時	・・・21件（13%）
・サービス	・・・10件（6%）	・WEB環境	・・・10件（6%）
・その他	・・・2件（1%）		

3. 施設の満足度について

前期アンケートでは「無料Wi-Fi/ネット環境」の項目において満足：3件、普通：3件、不満：12件という結果でしたが、できる範囲でWi-Fiの回線工事を行ったことで、満足や普通を選択した利用が増加し、不満を選択された方が微減する結果となった。

まだまだサービスの改善や施設の維持管理等に注力する必要があり、少しでも多くの方々に満足と思って頂ける施設づくりを目指してまいります。



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 52 件と前期アンケートより 6 件増加した。また「とても不満」と回答された方が 2 件あり、それ以外にも多岐にわたるご要望を頂戴した。今後、引き続きご利用頂くためにも、利用者からのご要望・ご意見等を真摯に受け止め、改善に努めていきたいと考えています。

<ドーンセンターの総合満足度 総数 46 件>

・とても満足	・・・12 件 (23%)	・満足	・・・25 件 (48%)
・普通	・・・13 件 (25%)	・不満	・・・0 件 (0%)
・とても不満	・・・2 件 (4%)		

<次回も利用したいとおもいますか 総数 59 件>

・思う	・・・48 件 (81%)	・思わない	・・・1 件 (2%)
・無回答	・・・10 件 (17%)		

令和 3 年度アンケート調査を行い、ご利用者様から様々なご意見・ご要望を頂いたことで、今後どのように改善を行っていくのかなど、とても参考となる材料となりました。

館としても老朽化が進み、維持管理も慎重に実施しなくてはいけない状況の中、私たちがすぐにできるサービス面の見直しやスタッフのスキルアップなど、一つずつ課題をクリアしていき、利用者から愛される施設を目指していく所存です。