

令和5年度 エル・おおさかご利用者満足度調査の集計結果について

エル・おおさかの指定管理者（平成18年度～平成30年度 共同事業体「エル・プラン」、令和元年度～共同事業体「エル・プロジェクト」）は、毎年ご利用者満足度調査を実施し、施設運営に反映させております。

今回、令和5年度末（令和6年3月）に実施しましたご利用者満足度調査の集計結果がまとまりましたので、ご報告いたします。アンケートにご協力いただきましたご利用者の皆様には深くお礼を申し上げますとともに、いただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、改善できる点は改め、より多くのご利用者にご満足のいただける施設づくりを目指して取り組んでまいりたいと考えています。

共同事業体エル・プロジェクト

令和5年度ご利用者満足度調査 集計結果

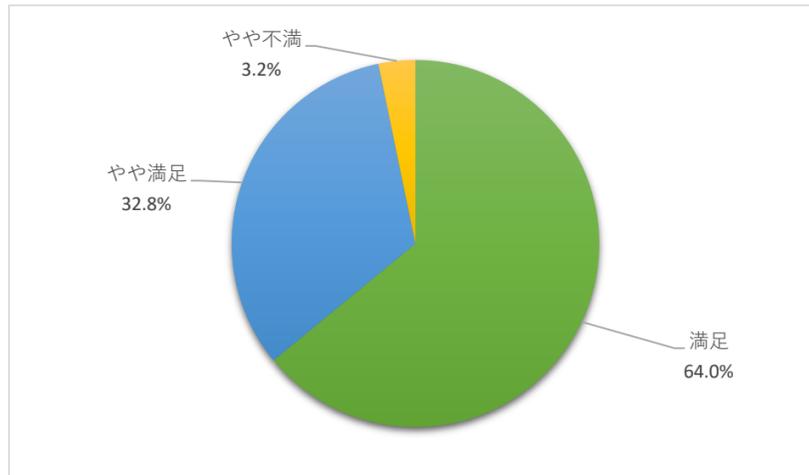
実施日：令和6年3月1日（金）～3月31日（日）

アンケート回収件数 278件

グラフは有効回答で作成

1 施設の全般的な満足度について

項目	件数	%
満足	178	64.0%
やや満足	91	32.8%
やや不満	9	3.2%
不満	0	0.0%
計	278	

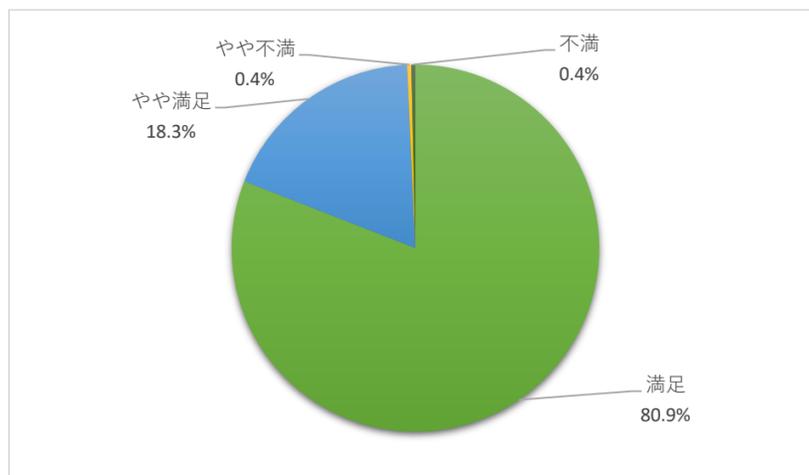


不満点（具体的なご意見）

- ・（視聴覚室）スクリーンを使うとホワイトボードが使えなくなる。
- ・ 広さがない（定員に対して）。
- ・ ホワイトボードマーカーが出ない。細すぎ。太いのもほしい。
- ・ もっと早く入室したい。
- ・ 廊下が暗い。
- ・ テストの時、照明が暗い。
- ・ 部屋が暑かった（4件）。
- ・ 空調調整ができない点。
- ・ プロジェクターのスクリーンが備えてあると良い。

2 スタッフの電話応対や言葉遣い、挨拶に対して満足していただいていますか

項目	件数	%
満足	225	80.9%
やや満足	51	18.3%
やや不満	1	0.4%
不満	1	0.4%
計	278	

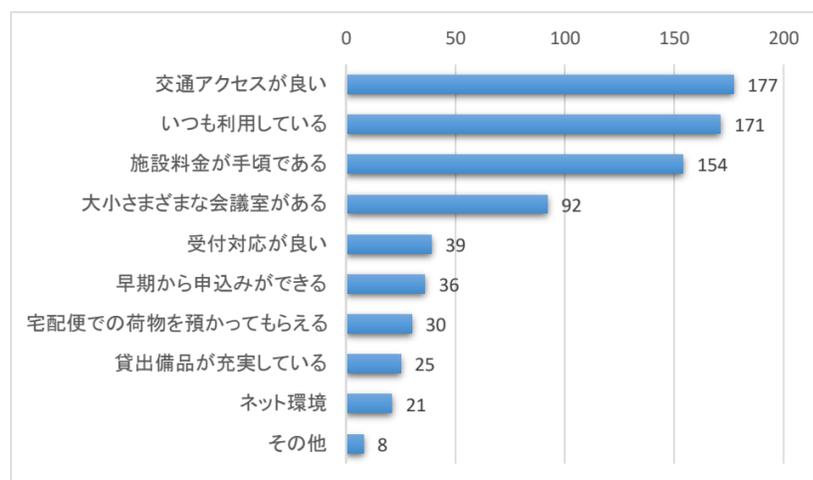


不満点（具体的なご意見）

- ・ 警備員さんに控室の使用について可否を伺った際に予約者がいるから不可と言われた。

3 エル・おおさかをお選びいただいた理由について教えてください（複数回答可）※有効回答277件

項目	件数	%
交通アクセスが良い	177	63.9%
いつも利用している	171	61.7%
施設料金が手頃である	154	55.6%
大小さまざまな会議室がある	92	33.2%
受付対応が良い	39	14.1%
早期から申込みができる	36	13.0%
宅配便での荷物を預かってもらえる	30	10.8%
貸出備品が充実している	25	9.0%
ネット環境	21	7.6%
その他	8	2.9%
計	753	



その他（具体的なお意見）

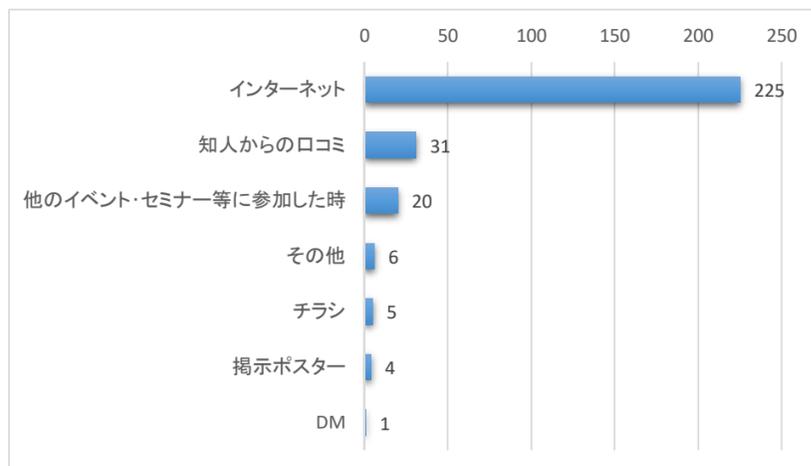
- ・ 職場付近。
- ・ PC操作がわからない時こちらの方が心よく教えてくれます（いつも感謝しています）。
- ・ 紹介。
- ・ 親切だと感じる。
- ・ 入居団体。
- ・ スタインウェイがある。
- ・ ピアノがいい（2件）。

4 追加してほしい貸出備品がありましたらご記入ください

- ・ ハンガー
- ・ ポインター
- ・ ドアストッパー
- ・ 演台
- ・ 空調設備
- ・ 扇風機
- ・ 宅配サービス
- ・ ポット、湯のみ
- ・ OAタップ
- ・ 太字のラインマーカー
- ・ ゴミ箱（2件）
- ・ スクリーン（2件）
- ・ プロジェクター（5件）
- ・ 安価なプロジェクター
- ・ オンライン対応プロジェクター（HDMI接続だけでマイクスピーカー対応）
- ・ ワイヤレスマイク（3件）
- ・ ピンマイク
- ・ インターネット会議用のケーブル
- ・ ルーター、LANケーブル
- ・ パソコン（2件）
- ・ Zoom等のWEB会議用端末
- ・ Wi-Fi（4件）
- ・ 有線LAN（2件）

5 新たに会議室等を利用する際にどこから情報を入手していますか（複数回答可）※有効回答248件

項目	件数	%
インターネット	225	90.7%
知人からの口コミ	31	12.5%
他のイベント・セミナー等に参加した時	20	8.1%
その他	6	2.4%
チラシ	5	2.0%
掲示ポスター	4	1.6%
DM	1	0.4%
計	292	

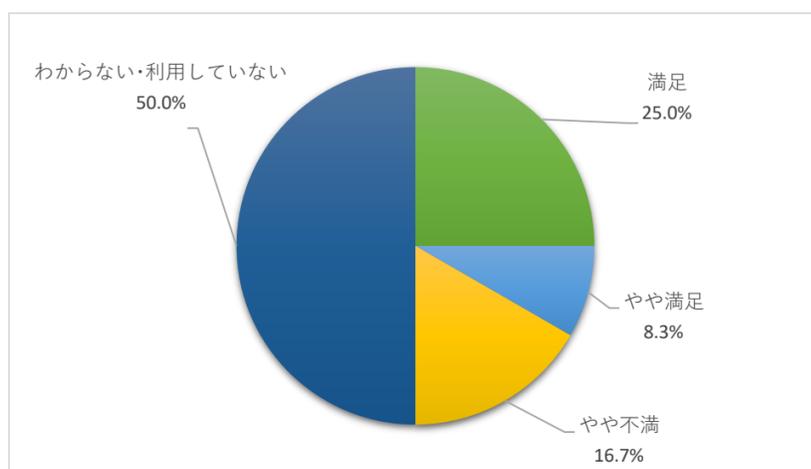


その他（具体的なお意見）

- ・ 受付。
- ・ 以前から利用させてもらっている。
- ・ 組合で以前から使用している。
- ・ 会社が探してくれたので。
- ・ パンプ。

6（プチ・エルご利用の方）Wi-Fi環境は、満足いただけていますか

項目	件数	%
満足	3	25.0%
やや満足	1	8.3%
やや不満	2	16.7%
不満	0	0.0%
わからない・利用していない	6	50.0%
計	12	



【ご意見】

- 回線が弱いので本格的なオンライン会議に対応できるようにしてほしい。
 - Wi-Fiのアドレスを公表してほしい。
 - Wi-Fiの案内は各室に表示してほしい。
 - Wi-Fiをもっと強化してもらいたい。(3件)
-
- 南館も利用させてもらっているが、エレベーターが不便(なかなか来ない)。
-
- 夏が暑い。
 - 暖房のスイッチの場所がわかりにくかったです。
 - 空調が中央集中型のため、本日は非常に暑かった。室温が暑く、全体換気を用いても涼しくならなかった。エアコンはさらに暑くなるのでつけられない。
 - 空調が集中管理のため仕方がないと思いますが、寒暖差で調整できないのは使い難いです。
 - 空調の管理が部屋でできれば行えると助かります。
 - いつもありがとうございます。本日は急に暑くなったので、冷房が使えなかったのは残念でした。
-
- ゴミ箱を設置してほしい。(2件)
-
- AM8時よりご対応いただけましたら幸いです。(2件)
 - 入室を早めてほしい(準備があるため)。
 - 受付時間をもう10分ほど早くしてほしい!(機械のセットに時間がかかり、9時スタートが間に合わない)
 - 利用可能時間の枠が長いので短くてもよい。
 - 早朝割増料金の設定(8時~9時)であると良いと思う。会議講習の開始時間はどこも9時~12時だと思う。準備に1時間は欲しい。
-
- 利用金額を安くしてほしい。
 - 今の低い価格をぜひ維持してほしい。
-
- 南1023と同じ部屋を南館で増やしてほしい。
 - 南館1階の階段(非常出口)を開けてほしい。
 - (606)プロジェクターの必要な電源が遠い。壁の延長ケーブルはつまづいて危ない。
 - 電気スイッチの場所がわからなかったなので、書いていただけるとありがたいです。
 - 戸の開閉で音がしないように。
 - エアコン・換気扇の掃除をもう少しマメにしていただけるとありがたいです。
 - ブラインド故障中でした。空調の音と温度の調整ができない。絵がゆがんでいました。
 - 南館のトイレを増設してほしい。
 - トイレ数が少ない。洗面台にゴミティッシュがそのまま残っていた。
 - トイレは収容人数に比べると少ない。洋式トイレを増やしてほしい。トイレの個室に生理用品、ナプキンの自動回収ができる装置をつけてほしい。
 - トイレ少ない。
 - スクリーン大が少し傷んでいるので、できれば入れ替えてほしい。
 - プロジェクターの反応が思っているより遅かった。
 - いつもありがとうございます。難しいと思いますが、小さな会議室でも「マイク貸出」を無料にさせていただけると嬉しいです。
 - 太字のラインマーカーを希望します。後ろの席から見えないので。
 - (視聴覚室)スクリーンを使用してもホワイトボードが使えたらよい。
 - 部屋に延長コードが常備してあると嬉しいです。他の貸し会議室では無料貸し出しのところが多いので、ここに来るときはもってこなきゃ!と意識しています。
 - マイクや音声ケーブル、プロジェクターが会場備え付けになっているとより利用しやすいと感じました。ありがとうございました。
 - Wi-Fiありがたいです!プロジェクターが少し画質が粗かった印象だったので、設置場所の設定も手間取るため会場の天井備え付けされていたらうれしいなと思いました。

- 喫茶スペース（軽食のとれる）を用意してほしい。
 - 食事や休憩ができるスペースがほしいです。
 - 1階の軽食がないのは残念。共有スペースの椅子が少ない。
-
- 「ありがとうございました。」等の感謝の言葉。（12件）
 - ヤマトの集荷も電話するだけでよくなったのが非常にありがたかったです。
 - 南ホールうしろの受付のところに避難階段がありますが、カギが閉まっています。地震が多くなっている昨今、誘導時にカギがかかっているのは少し不安に感じます。セキュリティの点から閉められているのでしょうか？裏側のこの避難階段が一番避難しやすいように感じます。
 - コピー機の機能を上げてほしい。1分間あたりのコピー枚数の増。
 - 中綴じ印刷ができるコピー機があるとありがたいです。（リプレースの機会がありましたら、ご検討いただけるとありがたいです。）
 - 今のまま、延長コードなど無料で貸出が続くと嬉しいです。
 - 可能であれば、会場のセッティングと後片付けをしていただければありがたいです。
 - 電子マネーなどで様々な方法の支払いができるようにしてほしいです。
 - 宴会場の廃止が残念です。パーティを開催できる場所を準備してほしいです。
 - 夜間利用者にとって夜間受付無しは不便（支払・申込等）です。
 - (近隣の自治会・管理組合サービス)ドリンクは3本ではなく5本にしてほしい。
 - 集荷依頼。

【アンケートに寄せられたご意見とそれに対するご回答】

Q. ゴミ箱の設置。

- A. 館内で発生したごみは、大阪市のごみ焼却場に搬入しておりましたが、平成25年10月1日以降は、再資源化が可能な紙類及び産業廃棄物であるプラスチック類の弁当容器等については大阪市のごみ焼却場への搬入ができなくなっております。このため、ご利用者の皆様にはご不便をおかけしておりますが、紙や弁当容器等のごみの持ち帰りをお願いするとともにごみ箱につきましても撤去いたしております。なお、缶・びん・ペットボトルは自販機横の専用ごみ箱に捨てていただき、ご不用になったダンボールについては1階受付までお持ちいただきましたら廃棄場所をご案内いたします。

Q. Wi-Fiについて。

- A. エル・おおさかのWi-Fiは、現在、主に会議室フロア全体で利用できる用途で設置しており、各室専用のWi-Fiでないため、ご利用日の利用状況によっては不安定になる可能性があります。現在、南館会議室および本館7階の会議室に関しては有線LANポートがありますので、無料でご利用いただけます。また、1階受付にて有線LANケーブルの貸出もしております（数に限りがございます）ので、お声かけください。

Q. 入室を早めてほしい。

- A. エル・おおさかの会議室は、アーリーチェックインサービスとして利用時間区分の30分前から鍵を貸し出ししております。また、レイトチェックアウトサービスとして後の利用がないときは最大15分まで利用延長ができます（ただし、閉館時間を超えることはできません）。ご準備に時間が必要な場合は、催しの開始時間をずらしていただくか前の区分をお借りいただいております。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

Q. 空調が各部屋で調節できるとありがたいです。

- A. 本館の会議室と南館の南ホールに関しては、集中管理空調のため細やかな調整ができませんが、窓際の吹き出し口（ファンコイル）の横に風量調整スイッチは操作していただけます。ご不便をおかけしますが、空調に関するご要望は本館1階受付にご連絡いただきましたら設備担当にお伝えいたしますので、お申し付けください。また、南館の会議室（南ホールを除く）は各室で温度調整ができますので、ご利用ください（電源の入切及び運転切替は1階受付にお申し付けください）。

Q. 太字のラインマーカーを希望します。

- A. 本館1階受付にて無料で貸出しております。お手数をおかけしますが、受付にてお声かけくださいますようお願いいたします。また、電源OAタップ（延長コード）も貸出可能ですのでお申し付けください。

Q. 喫茶スペースについて。

- A. 令和6年5月7日(火)より本館1階に喫茶「ちばりよ〜」がオープンしました。また、南館1階にはテイクアウト専門のカフェコーナーをオープン予定です。ぜひ、ご利用ください。

Q. 南ホールの避難階段について。

- A. 平常時は防犯対策のため閉めております。非常時には電気錠で自動開錠しますのでご安心ください。