

＜先行アンケートの内容及び対応＞

- ・天王寺動物園、美術館、自然史博物館、東洋陶磁美術館、中央図書館、市立大学学術情報総合センターの6箇所において、平成25年3月から4月にかけて利用者アンケートを実施。
- ・アンケートで寄せられた意見の整理等を通して、自己点検を行い、サービス向上に取り組んでいる。
- ・各施設共通の主な視点からの取組み、各施設独自の工夫による取組みにより、現場主体によるサービス向上を継続していく。

(参考)アンケート実施期間、回収数、意見内訳

施設	期間	意見数 (通)	意見への対応(件)		
			① すぐに 取り組む	② 検討して 取り組む	③ その他 すぐには 困難等
天王寺動物園	4月2日～9日	150	28	108	63
美術館	4月2日～9日	151	78	67	7
自然史博物館	3月28日～4月7日	169	36	48	21
東洋陶磁美術館	3月23日～31日	189	105	88	12
中央図書館	3月25日～4月8日	201	136	89	26
市立大学学術情報総合センター	3月26、27日、4月4日～8日	89	67	49	15

主な視点

利用者サービスの向上

アメニティ

トイレ、休憩スペース



接遇、案内表示、開館時間

飲食、ショップ

ホスピタリティ

附帯サービス



主な視点からのサービス向上の取組み

天王寺動物園	<ul style="list-style-type: none"><li>・老朽化したトイレについて、今日に適したものに順次改修を検討</li><li>・身体障がい者向けトイレの改修、子ども向け便器の設置、便器の洋式化等の改修、ベビーベッドの設置</li><li>・園内案内サイン、園内順路の表示の工夫</li><li>・新たな飲食施設について、美術館や公園の飲食施設との整合性を図りつつ、動物園にとってどのようなものがふさわしいか、その設置数や設置場所も含めて検討</li></ul>
美術館	<ul style="list-style-type: none"><li>・トイレについて、全面洋式化や荷物置き棚の備付け等の改修(市と協議)</li><li>・公園イベントと連動した開館時間延長や共催事業の実施</li><li>・オープンテラス等の広場活用による臨時カフェを地域と連携して企画・実施</li><li>・公園正面ゲートや公園内の案内表示を工夫</li><li>・レストランについて、業務委託契約期間の長期化による設備やメニュー等のサービス充実</li></ul>
自然史博物館	<ul style="list-style-type: none"><li>・特に本館2階の展示室のトイレについて、洋式化や男子トイレにおける便器の設置等の改修(市と協議)</li><li>・植物園のイベント開催時期に合わせて時間延長を検討</li><li>・長居公園内の案内表示の改善(駅からの案内表示の充実、周回道路におけるバナーペナント等)</li><li>・設備・清掃等について直営による監理から総合ビル監理への業務委託契約の見直し(平成26年度から)</li></ul>

主な視点からのサービス向上の取組み

<p>東洋陶磁美術館</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・トイレについて、音姫の設置並びに全面洗浄付き洋式便座化、女性トイレの和式から洋式への改修(市と協議)</li><li>・ホームページ上での案内地図表示を工夫、外部より見易い位置への看板の新設、館内での現在地のわかる案内平面図の設置</li><li>・周辺イベントと連動した時間延長の試行</li><li>・周辺イベントと連動したオープンカフェやライトアップ等の企画・実施</li><li>・喫茶サロンについて、目的外使用許可の見直しによるサービス充実</li></ul>
<p>中央図書館</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・平成26年度より開館日を拡充</li><li>・窓口委託業務仕様書にある司書資格要件の見直し</li><li>・案内標識の統一化、おもてなし感のある案内標識の設置、インターネット上でインドアグーグルマップ及び館内ストリートビューの提供</li><li>・食堂のランチタイムの周知看板の改善</li><li>・ミニコンビニ店オープン(4月20日)</li></ul>
<p>市立大学学術情報総合センター</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・春休みの開館</li><li>・日曜開館、土曜開館時間延長(平成25年4月～)</li><li>・24時間自習室の創設に向けた検討</li><li>・自習的学習スペースの拡大(ラーニングコモンズ等)</li><li>・明るく清潔でにおいのないトイレを維持(特に意見はなかったが継続して取り組む)</li></ul>

各施設の主な工夫

天王寺動物園	<ul style="list-style-type: none"><li>・職員自らの園内チェックによる園路等の改修、劣化した掲示物の更新・撤去</li><li>・お盆期間中開園時間を延長(24・25年度、午後7時まで)</li><li>・園内での動物おやつタイム、飼育員によるワンポイントガイド、四季折々の企画(かばの歯磨き、ホッキョクグマへの氷柱プレゼント等)の実施</li></ul>
美術館	<ul style="list-style-type: none"><li>・館内温度のこまやかな調整</li><li>・照明の明暗のめりはり</li><li>・説明ボードの位置と文字の大きさの工夫</li><li>・児童向け夏休み絵画教室の展示スペース充実</li><li>・ホームページの改善</li></ul>
自然史博物館	<ul style="list-style-type: none"><li>・長居植物園との連携(両施設の性格を活かした取組み、ホームページでの掲載情報(アクセス)の統一)</li><li>・展示入れ替え(一部スペースにおける新規展示)</li><li>・特別展の授乳室の確保</li><li>・観覧者に配慮した照明の設定</li></ul>

各施設の主な工夫

東洋陶磁美術館	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示説明の文字数の工夫(読みやすさを考慮しながら簡潔に)</li> <li>・館内パネルの変更・工夫</li> <li>・イヤホンガイド・音声ガイドの検討</li> </ul>
中央図書館	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年当初のシステム更新時におけるサービス改善(貸出冊数の増、図書館ポイント制度の導入、メールマガジンの配信、予約システム改善による利便性向上、館内端末更新による操作性・利便性の向上等)</li> <li>・本を探しやすいよう端末でフロアマップを表示</li> <li>・地域図書館における独自取組(地域との連携による子育て支援、地域特性に応じた書籍の充実等)</li> <li>・図書館全館で、来館者アンケートを利用度の異なる時期に数回実施し、利用者のニーズを把握</li> </ul>
市立大学学術情報総合センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書等の充実(学習、教育、研究用)</li> <li>・閲覧個室等の照明の改善</li> <li>・図書市民利用制度の拡充(大阪府民等)の検討</li> </ul>

アンケートの意見例

天王寺動物園

	すぐに取り組む	検討して取り組む	その他
アメニティ (トイレ、休憩スペース)	トイレが清潔ではない 鳥の糞が汚い 休憩所が清潔ではない	洋式・身体障がい者、ベビーベッドのトイレが少ない 休憩所を増やしてほしい	施設が古い
ホスピタリティ (接遇、案内表示、開館時間)	動物の名前を聞ける人が近くにいなかった	駅からの案内表示をわかりやすく 園内案内図の改善 職員の作業服の色、デザインの改善	
付帯サービス (飲食、ショップ)	清潔感がない	メニューが少ない お土産を増やしてほしい	施設が古い

固有	ホームページをもう少し頻繁に更新してはどうか	園路に傷んでいるところがある 未展示(空)の動物舎がある	動物とふれあいたい (羊でエサやりあり) パンダをいれてほしい
----	------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

アンケートの意見例

美術館

	すぐに取り組む	検討して取り組む	その他
アメニティ (トイレ、休憩スペース)	休憩場所を増やしてほしい	トイレが古い、洋式トイレにしてほしい	
ホスピタリティ (接遇、案内表示、開館時間)	公園入口のチケット購入がややこしい	開館延長日を作ってほしい	駅から遠いと感じられる
附帯サービス (飲食、ショップ)	メニュー等の充実 きれいにしてほしい	レストランの玄関の整備	

固有	照明が暗い 説明板の位置が高い 子どもが絵を書けるスペースをつかってほしい、 (子どもの)絵も飾ってほしい	美術的要素のあるデザインの時計を置いてほしい 見たら楽しいポイントなどを書いてほしい	音声ガイドをデポジット制にしてはどうか
----	--	---	---------------------



アンケートの意見例

自然史博物館

	すぐに取り組む	検討して取り組む	その他
アメニティ (トイレ、休憩スペース)	休憩場所を増やしてほしい	トイレが古い、洋式トイレにしてほしい	
ホスピタリティ (接遇、案内表示、開館時間)	(公園内の)道順案内を増やしたらいいと思う	(館内の)順路が分かりにくい	
附帯サービス (飲食、ショップ)	飲み物(自動販売機)が少ない		
固有	交通のアクセス方法を見られるとうれしかった	アトラクション的なものがほしい	照明を工夫してほしい

アンケートの意見例

東洋陶磁美術館

	すぐに取り組む	検討して取り組む	その他
アメニティ (トイレ、休憩スペース)	いすを増やしてほしい	トイレに音姫があるといいと思った 休憩場所を増やしてほしい	たばこを吸いたい
ホスピタリティ (接遇、案内表示、開館時間)	外からわかりにくい (館内の)順路がわかりにくい 「館内ではお静かに」の案内を	館内案内の工夫をしてほしい 夜間開館してほしい	
附帯サービス (飲食、ショップ)	ショップの品揃えを工夫してほしい		
固有	展示説明の工夫をしてほしい(文字が小さい等)	イヤホンガイドを作してほしい 特別展のチラシを作してほしい	(展示品を)手に取ってさわりたい

アンケートの意見例

中央図書館

	すぐに取り組む	検討して取り組む	その他
アメニティ (トイレ、休憩スペース)	トイレが汚い、暗い	トイレに手を乾かす送風機を設置してほしい	喫煙スペースが狭い
ホスピタリティ (接遇、案内表示、開館時間)	休館日が多い 本を探しにくい	開館時間を長くしてほしい	静かすぎるのでクラシックを流してほしい
附帯サービス (飲食、ショップ)	ランチタイムを案内してほしい	食堂の充実	免許証や保険証等をコピーしたい
固有	館内端末の改良・改善	CD・DVD・ビデオ視聴席が混んでいる	貸出期間が短い

アンケートの意見例

市立大学学術情報  
総合センター

	すぐに取り組む	検討して取り組む	その他
アメニティ (トイレ、休憩スペース)	より細やかな清掃を (→対応済)		机に飲食スペースがない (→ペットボトル可)
ホスピタリティ (接遇、案内表示、開館時間)	日曜開館、土曜開館時間延長(→対応済) 開館カレンダーを早くUPしてほしい(→対応済) 春休みも開館してほしい(→次春から対応)	可能な限り長く開館してほしい	外注でなく正規職員で
附帯サービス (飲食、ショップ)	給水器の出が悪い (→対応済)		文具を販売してほしい
固有		府民も利用したい	

# 規制・サービス改革部会 Cゾーン 取組み

## 今後のスケジュール

4月～6月

7月～

秋以降

施設利用サービス向上

- ・先行6施設アンケート
- ・自己点検

- ・サービス向上策の検討
- ・取組着手

- ・ビフォアアフタの状況等を適宜公開
- ・自己点検継続

- ・取組対象を順次拡大

適宜部会議論

窓口サービス向上

アンケート実施  
対応策の検討

取組み

(参考)

## 大阪府 公の施設等における利用者満足度調査について

### ( 調査の目的 )

- ◆府庁のホスピタリティ向上の取組みの一環として、公の施設等に対する利用者満足度調査を行い、CS（顧客満足）把握し、利用者の満足度を向上させ、利用者数の拡大に向けた戦略的な取組みの検討を行う。

### ( 調査の内容等 )

- ◆施設において実施している各事業に対する利用者の満足度と、施設全体に対する総合満足度の関連性を調査・分析することにより、利用者の満足度向上に有効であると考えられる取組みを検討し、利用者数の拡大に結びつける。
- ◆新たな利用者の発掘などに向けた取組みとして、利用者の満足度と合わせて、利用者の属性や意見・感想などを把握し、PR活動への活用や新たなサービスの実施・既存サービス見直しの検討材料とする。

### ( 調査の方法 )

- ◆平成21年度から実施。
- ◆施設利用者に対する調査として、別に定める、政策マーケティングリサーチガイドラインに従って、施設担当部局等がアンケートを作成し、調査を実施する。
- ◆調査は3年に1回程度のサイクルを基本とし実施する。

### ( 調査結果等の公表 )

- ◆調査結果等について、ホームページ上で公表する。

### ( 調査の対象 )

- ◆公の施設など府民サービスの提供施設を対象に実施を検討（新規施設への対応は随時検討）

### ( その他の調査 )

- ◆利用者満足度調査の補完として、施設利用者以外の府民の認知度等を調査する。  
この場合、政策マーケティング・リサーチの大阪府クイックリサーチ「おおさかQネット」等を活用し、施設の非利用者に対してインターネット・アンケート調査を実施し、施設の運営改善に繋げる。

#### ○アンケート実施のながれ

- アンケート内容の検討... 1～2か月程度
- アンケート調査の実施... 1か月程度
- アンケート結果の集計... 2～3か月程度
- アンケート結果の分析... 1か月程度