

## 市民利用施設におけるサービス改善の取組み

## 【アンケートの実施】

- ・モデル施設において、利用者アンケートを実施。（平成25年3月～4月）
- ・アンケートで寄せられた意見の整理等を通して、現場主体による自己点検を行い、サービス改善等に取り組んでいる。  
（モデル施設：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）

## 【サービス改善策（別紙）】

- ・利用者のアメニティに関わるトイレ、開館日・開館時間、案内表示に着眼した施設改修等の計画、予算措置等

## 【今後の展開】

- ・施設独自の工夫による取組みも行いながら、現場主体によるサービス改善を継続。
- ・モデル施設の取組みをモデルケースとして、府と市で情報共有しながら、他施設におけるサービス改善にも活かしていく。  
（天王寺公園、中央体育館、大阪プール、長居植物園においてもアンケートを実施し、サービス改善策を実施・検討。）

意見数等					
施設	期間	意見数 (通見数)	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	3/29～4/9	150	28	108	63
美術館	4/2～4/9	151	78	67	7
自然史博物館	3/28～4/7	169	36	48	21
東洋陶磁美術館	3/23～31	189	105	88	12
中央図書館	3/25～4/8	201	136	89	26
市立大学学術情報総合センター	3/26、27 4/4～4/8	89	67	49	15

意見数等					
施設	期間	意見数 (通見数)	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
天王寺公園	6/8～16	102	14	90	25
中央体育館	8/17～29	95	50	39	26
大阪プール	8/22～28	83	42	40	21
長居植物園	8/14～20	122	75	82	68