

令和3年度利用者満足度調査 実施結果報告書

※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための取組み	部局名	所管課
1	イベント	文化会館	まほろばプロムナードコンサート	第4回まほろばプロムナードコンサート 出演者：千住真理子、N響のメンバーによるアンサンブル 開催場所：文化会館 国際ホール 調査日：令和3年2月14日 回答数：343 総合的満足度 …………… 98.8%	第5回まほろばプロムナードコンサート 出演者：NAOTO、清塚信也 開催場所：文化会館 国際ホール 調査日：令和年1月29日 回答数：471 総合的満足度 …………… 98.1%	総合満足度 98.8% → 98.1% →	催し物に対する総合的満足は高い。 しかし、アンケートの個別意見で、館内設備(トイレや座席)、運営に関する指摘が複数出ていた。 (個別意見の例) ・和式トイレを減らして欲しい。 ・ホールが古い。 ・ピアノの音が悪い。 ・トイレ、荷物預かり所の場所が分かりにくい。 ・プログラムの内容が薄かった。など	個別意見で出てきた中で、特に場所が分かりにくい、プログラムの内容が薄い点については改善するとともに、それ以外のご指摘についても可能な限り改善に努めていく。 なお、和式トイレの件など会館設備に関する意見については、令和5年度以降に実施予定のリニューアル整備工事の中で対応する。	文化・教育・くらし創造部	文化振興課
2	イベント	橿原文化会館	クラシックアンサンブルコンサート	石川綾子ジャンルレスヴァイオリンコンサート 開催場所：大ホール 調査日：令和2年12月12日 回答数：171 満足している人の割合の割合 総合的満足度 …………… 97% 職員の対応 …………… 93% 施設内の設備 …………… 90% 施設までの案内 …………… 96% 施設内の案内 …………… 94% 施設の清潔さ …………… 99% 施設内の空調 …………… 98% 施設内の照明 …………… 98% 料金は適切か(一般) …………… 97% 料金は適切か(友の会) …………… 98% 料金は適切か(高校生以下) …………… 97% 料金は適切か(障害者介助者) …………… 96%	酒井有彩ピアノリサイタル 開催場所：小ホール 調査日：令和3年12月25日 回答数：73 満足している人の割合の割合 総合的満足度 …………… 90% 職員の対応 …………… 86% 施設内の設備 …………… 73% 施設までの案内 …………… 88% 施設内の案内 …………… 88% 施設の清潔さ …………… 88% 施設内の空調 …………… 84% 施設内の照明 …………… 86% 料金は適切か(一般) …………… 89% 料金は適切か(友の会) …………… 91% 料金は適切か(高校生以下) …………… 86% 料金は適切か(障害者介助者) …………… 89%	総合満足度 97% → 91% →	・出演者や演奏への評判は良い。 ・館内の設備(トイレや座席)については不満との意見が多い。 ・今年度は例年よりも各文化施設等へのチラシ配布をより積極的に行い、観客増を目指したが、結果的にコロナの影響もあり、チケットの売り上げが思った程のびなかった。 このため、「席が空いているならば1席とばしてチケットを販売したらよかったのに…」との印象を与えてしまった面もあると思われる。 個別意見は以下のとおり。 ・トイレが和式が多い。 ・椅子が狭い(前後、横幅) ・コロナがあるので、一つ飛ばしの席設定にしてほしい。 ・コロナウイルス感染症対策として、サーマルカメラによる検温、入場時の手指消毒及び来場者の氏名・連絡先の把握に努めた。委託業者の臨時増員及び他館の職員の協力も得て対応し、スムーズに対応できた。	・満足度の低かった館内設備について、更新や修繕費用の予算確保が必要。 ・アンケート結果によれば、観客が重視するのは「出演者」 ・引き続き友の会価格の設定等により、会館利用者の増加を図る。 ・引き続き、障害者料金を設定し、鑑賞の機会を創出していく。	文化・教育・くらし創造部	文化振興課
					葵トリオコンサート 開催場所：大ホール 調査日：令和4年1月17日 回答数：126 満足している人の割合の割合 総合的満足度 …………… 92% 職員の対応 …………… 86% 施設内の設備 …………… 72% 施設までの案内 …………… 88% 施設内の案内 …………… 86% 施設の清潔さ …………… 84% 施設内の空調 …………… 85% 施設内の照明 …………… 85% 料金は適切か(一般) …………… 90% 料金は適切か(友の会) …………… 93% 料金は適切か(高校生以下) …………… 91% 料金は適切か(障害者介助者) …………… 92%					

※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための取組み	部局名	所管課
3	施設管理・運営	奈良県営うだ・アニマルパーク	来園者を対象に施設の管理・運営やイベントに対する満足度を尋ね、評価やニーズを明らかにするとともに、そこから施設の管理・運営のヒントを得て、施設職員が来園者への更なるサービス向上の方策を考えるための基礎資料として活用する目的で実施。	調査期間: 令和2年9月1日～11月29日 回答数: 189人 満足している人の割合 総合満足度……………98% 施設の使いやすさ(バリアフリー)……………100% 建物内の案内表示……………99% 建物内の展示・ポスター・パンフレット……………99% 入園・体験料金……………99% イベント内容……………97% スタッフ対応……………98% 各質問項目において満足度は高く、大きな対策をとる必要はないと考えられる。現状を維持しつつ、更なる満足度向上に向けた取組が求められる。	調査期間: 令和3年10月17日～12月26日 回答数: 402人 満足している人の割合 総合満足度……………97.3% 施設の設備について……………94.8% 建物内の案内表示……………93.1% 来園されるまでの案内表示……………88.8% 入園・体験料金……………95.6% イベント内容……………94.4% スタッフ対応……………95.2% 各質問項目において満足度は高い。引き続き来園者のニーズの把握に努めながら、更なる満足度向上に向けた取組を検討していく。	総合満足度 98% → 97.3% →	来園者から全体的に高い満足度を得られているが、総合的な満足度については一昨年度の98%と比較して微減となっている。理由としては、アンケート設問内容の変更、回答形式の変更(細分化)したためと考えられる。	東部市村と連携したイベントや新規体験イベントの充実を図ることなどにより、来園者の満足度向上を図る。	総務部知事 公室	うだ・アニマルパーク振興室
4	施設管理・運営	奈良県立万葉文化館	奈良県立万葉文化館入館者で展覧会を観覧いただいた方に館運営・来館状況を調査	調査期間: 令和2年10月3日～10月14日 回答数: 200 満足している人の割合の割合 総合的満足度……………97% 接客対応……………97% 館内設備……………97% 館内案内……………95% 全体的に前年度同様高い満足度を得た。特に接客対応・館内設備については満足度が高かった。一般展示室、特別展示室の満足度平均は、昨年度より下がっている。(一般展示室 R元 8.89→R2 7.97)、(特別展示室 R元 8.57→R2 7.87)	調査期間: 令和3年12月4日～令和4年1月13日 回答数: 200 満足している人の割合の割合 総合的満足度……………95% 接客対応……………100% 館内設備……………97% 館内案内……………93% 全体的に前年度同様高い満足度を得た。特に接客対応については満足度が高かった。一般展示室、特別展示室の満足度平均は、昨年度より下がっている。(一般展示室 R元 7.87→R3 7.55)	総合満足度 97% → 95% →	全体的には高い満足度を保っている。接客対応については、前年度以上の満足度を得ることができた。総合的満足度平均が下がったのは、現在実施している銅板屋根の葺き替え工事による飛鳥池工房遺跡への立ち入りの制限、展望ロビーからの景観の遮断、騒音の発生等の影響があると考えられる。一般展示室、特別展示室の満足度平均が下がったのは、工事による影響に加え、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策で、ボランティアガイドの活動を土日祝日に縮小していることも要因と考えられる。	引き続き職員の資質向上に取り組んでいく。また、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を徹底した上で、展示をわかりやすく伝える工夫が必要。銅板屋根の葺き替え工事についても、引き続き来館者への丁寧な説明などを実施していく。	文化・教育・くらし創造部	文化資源活用課
5	施設管理・運営	図書情報館	当館利用者満足度に関する調査	調査期間: 令和3年1月16日～2月22日 回答数: 117 満足している人の割合 総合満足度……………94% 職員の対応……………98% 館内設備……………95% 蔵書・資料の充実度……………93% レファレンス……………95% 来館案内……………96% 館内案内……………96% 館内の清潔さ……………98% 空調の快適さ……………97% 照明の快適さ……………97% 自販機の品揃え……………86% 開館時間……………95%	調査期間: 令和4年2月2日～3月15日 回答数: 156 満足している人の割合 総合満足度……………94% 職員の対応……………95% 館内設備……………95% 蔵書・資料の充実度……………95% レファレンス……………94% 来館案内……………96% 館内案内……………89% 館内の清潔さ……………97% 空調の快適さ……………91% 照明の快適さ……………96% 自販機の品揃え……………80% 開館時間……………96%	総合満足度 94% → 94% →	昨年に引き続き、アンケートを1回実施した。全体的に高い満足度を保っており、総合満足度の数値として変化はないが、蔵書・資料の充実度がアップしている反面、職員の対応が低下している。ほぼ高評価だが、少数不満足の評価が全体の数値を低下させているようである。さらに、館内案内と自販機の品揃えは大きく低下している。館内の案内表示については大きく変更はないが、館内展示コーナーが増えたことなどが一因と考えられる。自販機やカフェなどの充実についての不満意見が多数見られたので、改善が必要である。	職員の接遇研修を行う。館内案内については、誰もが分かりやすいように掲示や文言に留意して作成する。また、カフェや自販機の充実は、ご意見を踏まえ、業者とも調整しながらより良くなるよう改善を検討したい。	文化・教育・くらし創造部	図書情報館

※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための取組み	部局名	所管課
6	施設管理・運営	奈良県立野外活動センター	今後の施設の改善のため下記内容により調査を実施 ・内容 職員の対応、今回の利用、設備・用具について ・対象 家族・グループ利用者	調査期間:令和2年4月～令和3年3月 回答数:174 ①今回の利用に対する総合的満足度の肯定的評価99.4% ②所員の対応について肯定的評価98.8% ③施設・設備等満足度の肯定的評価98.8% ④施設内の森林環境や自然環境の肯定的評価99.4% ⑤施設内案内表示にかかる肯定的評価97.7% ○総合的満足度(①～⑤の平均) 98.8% ※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、4/18～5/15まで休所した。再開した後も利用を控える団体・家族が多かった。また、主催事業の募集人数を半減し感染予防に努めたことなどにより利用者数は大幅に減少した。	調査期間:令和3年4月～令和4年3月 回答数:50 ①今回の利用に対する総合的満足度の肯定的評価98.0% ②所員の対応について肯定的評価100% ③施設・設備等満足度の肯定的評価100% ④施設内の森林環境や自然環境の肯定的評価100% ⑤施設内案内表示にかかる肯定的評価98.0% ○総合的満足度(①～⑤の平均) 99.1% ※昨年に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により、利用を控える団体・家族が多く、また、引き続き主催事業の募集人数を半減し感染予防に努めたことなどにより利用者数は昨年度と同程度となった。	総合的満足度 98.8% → 99.1% →	・総合的満足度は高い水準を保っている。所員の対応や、フィールドアスレチック、野外炊事などについて、高い評価を得ており、総合的満足度を高める要因となっている。 ・施設・設備、また施設内案内表示等について、前年と比較すると満足度が向上している。利用者が安全かつ快適に過ごせるように、日頃から点検・整備を欠かさず行うとともに、所員の丁寧な案内による成果であると思われる。	・所員の対応や施設・設備等については、高い満足度を保てるよう継続した取り組みを続けていく。(毎月の所員会議において接遇意識の共有を図る。また、施設内点検、清掃を従来どおり定期的実施する) ・施設内案内表示については、設置数は保ちながら、利用者の目にとまりやすい表示の工夫に努める。 また、家族・グループ利用者に対しては、詳細地図の配布や、所員による丁寧な説明を行っている。	文化・教育・くらし創造部	青少年・社会活動推進課
7	施設管理・運営	奈良県社会福祉総合センター	【調査目的】 利用者ニーズを把握し、施設運営の質を向上させるために実施。 【調査内容】 総合的な満足度をはじめ、施設設備や、職員の対応等10項目についてアンケート調査を行った。	調査期間:令和2年12月1日～令和3年1月31日 回答数:112 満足している人の割合 総合的満足度 ……98% 来館されるまでの案内…92% 館内での案内表示…93% 館内設備…94% 館内の清潔さ…97% 職員の対応…99% 職員の説明…99% 施設利用予約…100% 施設利用時間…100% 施設利用設備…100% 項目別満足度は92%以上で、総合的な満足度においても98%と高評価を得た。自由意見においては、例年と同様、駐車スペースが少ないとの意見が多く、トイレも少なく古いとの意見が多かった。	調査期間:令和3年12月1日～令和4年2月10日 回答数:161 満足している人の割合 総合的満足度 ……95% 来館されるまでの案内…88% 館内での案内表示…92% 館内設備…91% 館内の清潔さ…98% 職員の対応…94% 職員の説明…95% 施設利用予約…94% 施設利用時間…92% 施設利用設備…87% 総合的な満足度は前年度よりも若干下がったが95%と高評価を得た。自由意見においては、例年と同様、駐車スペースが少ないとの意見が圧倒的に多数を占めた。	総合的満足度 98% → 95% →	総合的満足度は、昨年度よりも若干下がりましたが95%の高い水準を維持しています。項目別においても、全体的に高い水準を保っています。施設への案内表示等については、まもなく駅から出たところに案内看板を設置する予定です。さらに、HPなどの媒体の一層の充実に努めてまいります。また、全体的にはすべての項目がエリアCにあることから、重要度の高い項目について満足を得られているものと考えますが、さらに利用者の立場で安全・安心のきめ細かい使いやすい施設づくりを目指します。	様々なご意見に真摯に向き合い、より安全・安心、快適にご利用いただくための方策を実行します。ソフト面では、職員間および館内事業所の方との意思疎通・情報共有を徹底し、引き続き予約の直前キャンセルの解消など事務事業の一層の改善を図ります。ハード面では、全体的には経年劣化は否めませんが、緊急を要するもの等優先順位を考慮しながら対応してまいります。今後も、ご利用者のご意見等に真摯に耳を傾け対応してまいります。	福祉医療部	地域福祉課

※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための取組み	部局名	所管課
8	施設管理・運営	奈良県障害者総合支援センター 自立訓練センター	自立訓練利用者が普段利用されている中で感じられていることを伺い、施設サービスの向上と改善を図ることを目的に実施する 自立訓練センター ・入所利用者 ・通所利用者	調査期間: 令和3年2月22日～3月5日 (入所利用者) 回答数: 26 満足している人の割合 総合的満足度…72% 接遇面…86% 設備面…67% サービス面…60% 案内…60% (通所利用者) 回答数: 21 満足している人の割合 総合的満足度…95% 接遇面…95% 設備面…90% サービス面…90% 案内…95%	調査期間: 令和4年2月14日～3月4日 (入所利用者) 回答数: 21 満足している人の割合 総合的満足度…65% 接遇面…82% 設備面…63% サービス面…49% 案内…65% (通所利用者) 回答数: 21 満足している人の割合 総合的満足度…100% 接遇面…97% 設備面…88% サービス面…87% 案内…83%	(入所利用者) 総合的満足度 72% → 65% → (通所利用者) 総合的満足度 95% → 100% →	(入所利用者) 総合的満足度は若干低下した。サービス面では「お知らせ」「予定表」等、告知のわかりにくさが顕著であった。利用者に端的でわかりやすく表記するための工夫が必要である。 (通所利用者) 総合的満足度は向上した。今年度は訓練場所や食堂の移設を行ったがその際の案内がわかりにくかった。また、変更への対応が苦手なため個人宅宛にも通知が欲しかったとの意見が上がっていた。	6月より新プログラムを開始し、プログラム内容をニーズに合わせて細分化を行ってきた。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響から入所利用者と通所利用者のゾーニングを行っていることが相まって左記の混乱が生じたと予測している。変更や予定外の対応は高次脳機能障害の特性から特に苦手な分野であるため、より丁寧な告知や工夫が必要である。	福祉医療部	障害福祉課
9	施設管理・運営	奈良県障害者総合支援センター 社会就労センター	利用者が日頃施設を利用されている事を感じられている事を伺い、施設サービスの向上と改善を図る	調査期間: 令和3年2月22日～2月26日 回答数: 28 満足している人の割合 総合的満足度… 89% 職員の言葉遣い… 96% 職員の対応… 89% 相談業務… 86% 作業時間… 96% 作業活動… 93% 個別支援計画の立案… 96% 給食… 79% 送迎バス… 100% 案内表示… 93% 作業設備… 96% 食堂設備… 89% 更衣室… 93% トイレ… 81% 施設の快適性… 89% 総合的満足度は89%で、給食及びトイレの満足度が比較的低かった。また、相談業務も若干低かった。	調査期間: 令和4年2月15日～2月25日 回答数: 22 満足している人の割合 総合的満足度… 100% 職員の言葉遣い… 100% 職員の対応… 100% 相談業務… 100% 作業時間… 100% 作業活動… 95% 個別支援計画の立案… 95% 給食… 88% 送迎バス… 100% 案内表示… 100% 作業設備… 100% 食堂設備… 100% 更衣室… 100% トイレ… 95% 施設の快適性… 100% 総合的満足度は100%で、給食の満足度が比較的低かった。また、作業活動、個別支援計画の立案、トイレも若干低かった。	総合満足度 89% → 100% ↗	昨年度の調査結果と比べて全体的に満足度が上がった。十分な職員体制でサービス提供が行われた。ただ、来年度末での事業終了が決定しており、進路面談等の相談業務にもしっかりと対応しているが、利用者の不安が若干の不満につながった。	事業終了に伴う進路面談、施設移行支援は引き続き重要課題として取り組んでいく。給食については今年度で提供を終了することとなった。トイレについては、引き続き長時間使用する利用者には譲り合いと時間的な使用の工夫を勧め、個々の不満になる前にその都度こまめに対応していく。	福祉医療部	障害福祉課

※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の 対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための 取組み	部局名	所管課
10	施設管理・運営	奈良県障害者総合支援センター わかさ愛育園	わかさ愛育園利用者(保護者)が普段利用されている中で感じられていることを伺い、施設サービスの向上と改善を図ることを目的に実施する。 わかさ愛育園 ・医療型児童発達支援センター ・児童発達支援センター ・児童発達支援センター(重症心身障害児) ・生活介護	調査期間:令和3年2月19日～3月3日 回答数:76 満足している人の割合 総合的満足度…99% 職員の対応…99% 館内設備…91% サービス面…96.1% 来館案内…92% 館内案内…89% 引き続き、設備面、来館・館内案内の改善が課題である。 個別意見には、食事メニューに関する意見、職員数の不足が児童への対応に影響を及ぼしているのではないかと懸念する意見、新たに放課後デイを望む意見が見られた。 また、利用料金の振り込みについて、引き落としを希望する内容が増えている。 その他、楽しく施設を利用している等の肯定的な意見もあった。	調査期間:令和4年2月14日～2月24日 回答数:71 満足している人の割合 総合的満足度…100% 職員の対応…99% 館内設備…89% サービス面…99% 来館案内…91% 館内案内…87% 総合的な満足度は99%→100%に向上している。 館内設備91%→89%。来館案内92%→91%。 館内案内89%→87%と設備面ではいずれも若干の低下が確認できる。老朽化に伴うことが要因で、部屋の寒さ、トイレの暗さなどが挙げられていた。 その他、送迎サービスの導入希望などが出されている。	総合的満足度 99% → 100% →	総合的な満足度は前年度を上回っている。 職員の対応に関しては、前年度維持できており、サービス面に関しては96.1%→99%へ向上している。 今後の課題は館内の設備の満足度について、できる限り要望に応じていけるよう、改善をすることが必要である。	満足度の低かった来館・館内案内に関しては、掲示案内プレートなどを見直し、より理解しやすいものに改善していく。 課題となる館内設備に関しては、清潔・整理・整頓を保つことを心がけ、設備改善については優先順位をつけ、徐々に改善していくことで利用者の理解を求めたい。また、接遇面でも職員の意識向上を図り、総合満足度100%を維持できるよう努めていきたい。 その他、生活介護施設の送迎サービスの導入に関しては、今後の課題である。	福祉医療部	障害福祉課
11	施設管理・運営	奈良県障害者総合支援センター わかさ愛育園 相談支援事業所	わかさ愛育園相談支援事業所利用者が感じられていることを伺い事業所サービスの向上と改善を図ることを目的に実施する。	調査期間:令和3年2月19日～3月3日 回答数:15 満足している人の割合 総合的満足度…100% 職員の対応…100% 館内設備…98% サービス面…100% 来館案内…100% 館内案内…100% 統計上、館内設備以外の項目は100%の満足度に向上している。館内設備に関しては、個別意見の中に「面談中の会話が他者に漏れる」等、設備に関しての指摘や、施設案内内に改善を求める意見が見られた。 各項目の数値でも、来園案内や館内案内、設備に対する値が低く、設備改善が課題と考えられる。	調査期間:令和4年2月14日～2月24日 回答数:8 満足している人の割合 総合的満足度…100% 職員の対応…100% 館内設備…88% サービス面…100% 来館案内…88% 館内案内…88%	総合的満足度 100% → 100% →	館内設備、来館案内、館内案内と設備・案内に関する項目で満足度の低下が見られた。このことに関しては、回答数が少ないため、1名の回答者の方の評価により影響を受けていると考えられる。 低い評価を受けた原因を知りたいところであるが個別意見の記入は確認することができない。 館内設備に関しては、以前から来園案内や館内案内、設備に対する値が低く、今後も設備改善が課題と考えられる。	満足度の低かった来館・館内案内に関しては、掲示案内プレートなどを見直し、より理解しやすいものに改善していく。 課題となる館内設備に関しては、できる限り清潔・整理・整頓を保つことを心がけ、設備改善については優先順位をつけ、徐々に改善していくことで利用者の理解を求めたい。また、接遇面でも職員の意識向上を図り、総合満足度100%を維持できるよう努めていきたい。	福祉医療部	障害福祉課
12	施設管理・運営	奈良労働会館	会館の利用者の満足度等を定量的に把握し、会館運営の改善等に資することを目的として実施。 調査対象:会館の利用申込者	調査期間:令和2年8月1日～9月30日 回答数:49 満足している人の割合 総合的満足度…98% 職員の対応…96% 館内案内…94% 館内設備…92% 来館案内…94% コロナ感染の広がりから利用者が昨年に比べ少なくなってきた中、各項目において若干の増減はあるものの、概ね高い満足度が得られた。自由意見に関しては、夏場にアンケートを実施したこともあり「空調」に関する苦情が多く寄せられた。また、貸出時間の柔軟な設定を求める意見があった。	調査期間:令和3年10月1日～11月30日 回答数:74 満足している人の割合 総合的満足度…100% 職員の対応…97% 館内案内…94% 館内設備…93% 来館案内…94% 昨年同様各項目において若干の増減はあるものの、概ね高い満足度が得られた。ただ、会館自体の老朽化に伴いトイレやドアの修繕の意見や時代の変化とともにWi-Fi設備等ネット環境の整備の要望があった。また、貸出時間の柔軟な設定を求める意見があった。	総合的満足度 98% → 100% →	令和2年10月～令和3年3月31日にかけて実施された空調工事、照明器具のLED化により天井が張り替えられ明るくなったことが好印象に繋がった可能性が有る	予算の範囲内で、引き続き館内設備、館内案内の充実に努めてまいりたい。	産業・観光・雇用振興部	雇用政策課

※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の 対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための 取組み	部局名	所管課
13	施設管理・運営	中和労働会館	会館の利用者の満足度等を定量的に把握し、会館運営の改善等に資することを目的として実施。 調査対象:会館の利用申込者	調査期間:令和2年10月1日～11月30日 回答数:45 満足している人の割合 総合的満足度……92% 職員の対応……88% 館内設備……90% 来館案内……84% 館内案内……92% 全体的に満足度が下がっている。設備については経年劣化が進み、苦情等につながっている。また、時間・料金についても柔軟な対応を求める意見があった。	調査期間:令和3年10月1日～11月30日 回答数:61 満足している人の割合 総合的満足度……100% 職員の対応……96% 館内設備……94% 来館案内……96% 館内案内……94% すべての項目において概ね高い満足度であった。コロナ禍で撤去したロビーのソファの設置を望む声があった。	総合的満足度 92% → 100% →	引き続き全体的に高い満足度を保っている。職員への接遇研修を行ってきた結果と考えられる。駐車場の案内看板の改修を行ったため、来館案内の満足度が上がったと思われる。コロナによる制限等による不満の声が一部にあった。	劣化した備品等については予算の範囲内で利用者のニーズに合ったものに更新していきたい。また職員への接遇研修を続けていき、よりよい対応が出来るよう取り組んでいきたい。コロナによる制限についても、来館者にご協力をいただけるよう、丁寧な説明を心がけたい。	産業・観光・雇用振興部	雇用政策課
14	施設管理・運営	産業会館	会館の利用者の満足度等を定量的に把握し、会館運営の改善等に資することを目的として実施。 調査対象:会館の利用申込者	調査期間:令和2年10月1日～11月30日 回答数:26 満足している人の割合 総合的満足度……100% 職員の対応……100% 館内設備……87% 来館案内……100% 館内案内……91% コロナ禍の中での利用にもかかわらず、高い満足度となっている。ただし、設備については経年劣化が進み、苦情等につながっている。また、時間・料金についても柔軟な対応を求める意見があった。	調査期間:令和3年10月1日～11月30日 回答数:32 満足している人の割合 総合的満足度……100% 職員の対応……90% 館内設備……97% 来館案内……93% 館内案内……97% すべての項目において概ね高い満足度であった。備品の改善について要望があった。	総合的満足度 100% → 100% →	引き続き全体的に高い満足度を保っている。職員への接遇研修を行ってきた結果と考えられる。	劣化した備品等については予算の範囲内で利用者のニーズに合ったものに更新していきたい。また職員への接遇研修を続けていき、よりよい対応が出来るよう取り組んでいきたい。	産業・観光・雇用振興部	雇用政策課
15	施設管理・運営	奈良春日野国際フォーラム	(目的) 利用者サービスの向上 (内容) 施設の満足度及び職員の対応等 (対象者) 当館で実施された催し物の参加者	調査期間:令和2年8月1日～令和3年3月31日 回答数:77 満足している人の割合 総合満足度……97% 職員の対応……99% 館内設備……97% 来館案内……97% 館内案内……99% 館内の清潔度……100% 空調の快適性……99% 館内照明の快適性……99% 開館時間の適切性……96% 新型コロナウイルス感染拡大の影響により調査回答数が減少しているが、前年と同程度の高い評価を維持できている。	調査期間:令和3年8月1日～令和4年3月31日 回答数:96 満足している人の割合 総合満足度……98% 職員の対応……100% 館内設備……99% 来館案内……96% 館内案内……100% 館内の清潔度……100% 空調の快適性……97% 館内照明の快適性……100% 開館時間の適切性……91% 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、昨年度に引き続き調査回答数は少ない状態であったが、前年と同程度の高い評価が得られた。	総合満足度 97% → 98% →	総合満足度は98%と引き続き高評価が得られた。特に「職員の対応」、「館内案内」、「館内照明の清潔度」、「館内照明の快適性」は高評価であった。館内・館外のこまめな清掃、イベント開催時等の職員の接遇など、快適性向上の取組が反映されたものと思われる。	・令和3年度は、引き続き新型コロナウイルスの感染拡大の影響が大きく、学会等の大規模会議や各種イベントの開催が大幅に減少したが、感染が落ち着いた時期には、感染対策を徹底した上で一部の大規模会議や集客イベントが開催された。そのような中で、当館としては、検温機器等の設置、座席間隔等のソーシャルディスタンスの確保等の案内をはじめ、各種感染防止対策を充実させるとともに、当館の感染対策についての事前周知に努めるなど、利用者が安全・安心に利用できる環境の整備に努めた。 ・今後も、コロナ感染対策を徹底するとともに、利用者への丁寧な対応、こまめな清掃等による館内美化など、利用者の満足度の向上に向けた取組みを継続していく。	産業・観光・雇用振興部 観光局	奈良春日野国際フォーラム

※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の 対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための 取組み	部局名	所管課
16	施設管理・運営	なら食と農の魅力創造国際大学実践オーベルジュ棟	【調査目的】 宿泊利用者の満足度の計測 【調査対象】 宿泊利用者 【調査方法】 客室にアンケート用紙を設置 【調査事項】 [1]年齢、[2]性別、[3]①～⑦までの事項を6段階での回答 ①総合的な満足度②ホテルサービスの内容③レストランサービスの内容④客室内・館内の清潔さ⑤客室内・館内の空調温度⑥夕食の内容⑦朝食の内容	調査期間:令和2年4月1日 ～令和3年3月31日 回答数:315 満足している人の割合 総合的満足度…………… 100% ホテルサービスの内容…………… 100% レストランサービスの内容……………100% 客室内・館内の清潔さ…………… 99% 客室内・館内の空調温度…………… 98% 夕食の内容…………… 99% 朝食の内容…………… 100% お客様の声(良い意見以外) ●県道15号線からの入り口が分かりづらい ●ツインルーム:バスとトイレ別を希望 ●部屋が狭い(ツインルーム) ●さしむ音がする ●エアコンの温度調節が難しい ●大きいお風呂・露天風呂・温泉が欲しい ●バスタブの排水が悪い ●売店・お土産が欲しい ●冬場:加湿器が欲しい ●部屋にコーヒーが欲しい ●部屋の近くに製氷機が欲しい	調査期間:令和3年4月1日 ～令和4年3月31日 回答数:258 満足している人の割合 総合的満足度…………… 98% ホテルサービスの内容…………… 99% レストランサービスの内容……………100% 客室内・館内の清潔さ…………… 99% 客室内・館内の空調温度…………… 98% 夕食の内容…………… 99% 朝食の内容…………… 98% お客様の声(良い意見以外) ●県道15号線からの入り口が分かりづらい ●ツインルーム:バスとトイレ別を希望 ●部屋が狭い(ツインルーム) ●さしむ音がする ●エアコンの温度調節が難しい ●大きいお風呂・露天風呂・温泉が欲しい ●冬場:加湿器が欲しい	総合満足度 100% → 98% →	<ポイントが上がった項目について> 該当なし <ポイントが下がった項目について> ●総合的満足度 更にもう一步踏み込んだサービスやご提案が足りていないように思います。 ●ホテルサービスの内容 加湿器のご要望や、パジャマのご要望の声が目立ちました。 ●朝食の内容 朝食はオーソドックスな内容にしておりますので、夕食のレベルが上げれば上がるほど、比較されてしまいます。	●ホテルサービス●レストランサービス ひらまつ他のホテルへ研修に参加し、よりハイレベルなホテルサービス、ダイニングサービス等を身につけます。 ひらまつグループ内で回遊されているお客様も多くいらっしゃいますので、ブランディングにおいて、ひらまつホテルズとオーベルジュとの差別化を計り、違うブランドであることをより周知します。 客室でのリクエストが多かったパジャマについては導入を検討します。また、加湿器等のリクエストも多いので貸出備品リストを客室に設置します。 ●客室内・館内の清潔さ 清潔さを維持できるよう、引き続ききちんとした清掃を心掛けます。 ●客室内・館内の空調温度 特に真冬で風の強い日に、窓の隙間が多いダイニング、スイートルーム2室のエアコン(暖房)の効きが悪くご意見をいただきますが、ダイニングの隙間はふさいでおりますし、角部屋のスイート101号室にはオイルヒーターを設置しております。 ●夕食・朝食の内容 引き続き、奈良の魅力を伝えられるよう、メニュー開発に勤めます。	食と農の振興部	豊かな食と農の振興課
17	施設管理・運営	第二浄化センタースポーツ広場運動場	利用者(運動場)の満足度調査	調査期間:令和2年11月21日 ～令和3年2月23日 回答数:51 満足している人の割合 総合的満足度…………… 100% 職員の対応…………… 100% 運動場設備…………… 98% 案内表示…………… 100% 施設の場所のわかりやすさ…………… 100%	調査期間:令和3年9月7日 ～令和4年3月27日 回答数:64 満足している人の割合 総合的満足度…………… 100% 職員の対応…………… 100% 運動場設備…………… 100% 案内表示…………… 98% 施設の場所のわかりやすさ…………… 98%	総合満足度 100% → 100% →	高い満足度を保っている。 場所がわかりにくいという意見に対しては、WEBサイトに地図を載せるなど、広報面で注意している。	前年、雑草が多いとのご意見が多く、除草作業等を行ったが、敷地が広大なため行き届かないところがあった。 今年度はプール営業が中止となり、除草に今まで以上に注力できたことで、より整備されているとのご意見を頂いている。	県土マネジメント部	下水道課
18	施設管理・運営	第二浄化センタースポーツ広場テニスコート	利用者(テニスコート)の満足度調査	調査期間:令和2年11月22日 ～令和2年3月5日 回答数:80 満足している人の割合 総合的満足度…………… 100% 職員の対応…………… 100% テニスコート設備…………… 96% 案内表示…………… 93% 施設の場所のわかりやすさ…………… 91%	調査期間:令和3年9月11日 ～令和2年3月27日 回答数:109 満足している人の割合 総合的満足度…………… 98% 職員の対応…………… 99% テニスコート設備…………… 98% 案内表示…………… 97% 施設の場所のわかりやすさ…………… 95%	総合満足度 100% → 98% →	高い満足度を保っている。 施設面は依然としてトイレの増設、出入り口の位置の改善要望が多い。 場所がわかりにくいという意見に対しては、WEBサイトに地図を載せるなど広報面で注意している。	前年、日かげについては、簡易テント、ベンチを増設したことにより改善された。 また、更衣室は、ブロック造りの狭い空間で十分に換気できないため、更衣室の利用を希望する方には、プール更衣室を利用頂くようにしている。(プール営業日以外)	県土マネジメント部	下水道課

※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の 対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための 取組み	部局名	所管課
19	施設管理・運営	平城宮跡歴史公園	施設における利用者満足度調査	<p>調査期間:令和2年4月1日～11月15日 回答数:121</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度…… 92%</p> <p>職員の対応…… 94% 館内設備…… 94% 来館案内…… 70% 館内案内…… 82% 館内清潔…… 99% 施設空調…… 94% 施設照明…… 94% 自動販売機品揃…… 88% 開館時間…… 84% 再来園したいか否か… 93% 周りに勧めたいか… 93%</p> <p>優先的に取り組むべき課題は前回と変わらず来館案内、館内案内であった。スタッフの対応については肯定的な意見が多く、特に館内の清潔さの評価が高い。</p>	<p>調査期間:令和3年4月1日～11月25日 回答数:186</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度…… 91%</p> <p>職員の対応…… 94% 館内設備…… 91% 来館案内…… 88% 館内案内…… 89% 館内清潔…… 96% 施設空調…… 93% 施設照明…… 95% 自動販売機品揃…… 90% 開館時間…… 93% 再来園したいか否か… 94% 周りに勧めたいか… 92%</p> <p>優先的に取り組むべき課題は前回と変わらず来館案内であったが、前回と比べ満足度が向上しており、道路看板の整備などが行われた結果、一定の評価が見られる。スタッフの対応については肯定的な意見が多く、特に館内の清潔さの評価が高い。ただ、宮跡内の植栽について夏場にもう少し除草をいただきたいとお声を頂いている。</p>	<p>総合的満足度 92% → 91%</p> <p>→</p>	<p>概ね高い満足度を維持している。優先的に取り組むべき課題は前回と変わらず来館案内であった。平城宮跡までの案内看板が南側駐車場整備に伴い新たに敷設および来園ルートの広報がされたため前年度よりは向上している。</p> <p>ただし新型コロナの影響によりイベント時も県外へのPRを原則していないのでPR不足の声が多い。</p> <p>また、自由意見にて園内の休憩スペース(宮跡内も含め)の増加を望む声が多く、新型コロナの状況を見つつ館内の休憩スペースの再開も検討を行う。</p> <p>コロナ禍により長期休館を行ったため評価がやや減少傾向にある。スタッフの対応や既存コンテンツについては肯定的な意見が多かった。</p>	<p>職員の対応等の人的サービスについては、引き続き研修、各部門間での問題意識を共有しながら、意識向上を促し、より満足度を高めていく。さらに、駐車場業務が移管されたことによりお客様の問い合わせ先が増えたため、駐車場運営業者との連携を深め、情報共有を行う。</p> <p>案内看板に関して新規に南側駐車場が新設されたこともあり来園ルートが変更となっている。今後も新規施設の開業やアクセス路線の増加などが予想されるが都度周知を行っていく。</p> <p>園内情報の告知に関しては四半期ごとに広報誌をポスティングも含め15,000部ほど配布を実施。イベント時は都度チラシを発行し、近隣自治会等に配布している。また、大和西大寺駅南側ターミナル新設に伴い、駅構内へのデジタルサイネージの広告も実施中。</p> <p>コロナ禍による感染予防対策のためのサービスの低下(休憩スペースの減少など)に関しては県の指針に従い段階的に緩和していく。</p> <p>物販や飲食メニューに関しては需要に合わせ商品の展開を今後も継続して行う。</p>	地域デザイン推進局	公園緑地課