

令和4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 日時:令和4年1月29日 回答数:471  総合的満足度 ..... 98.1%	第6回まほろばプロムナードコンサート 出演者: 指揮:藤岡幸夫 ソプラノ:市原愛 テノール:錦織健 管弦楽:関西フィルハーモニー管弦楽団 開催場所:文化会館 国際ホール 日時:令和5年2月18日 回答数:596  総合的満足度 ..... 100%	→	催し物に対する総合的満足は高い。  過去のアンケート調査結果で出ていた要望を改善した結果が反映したと思う。	洋式トイレを増やす。座席幅が狭いなど会館設備に関する意見についての意見が複数出ていたため、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し、リニューアル後も満足度の高い公演実施を目指す。	文化・教育・くらし創造部	文化振興課
2	イベント	榎原文化会館	クラシックアンサンブルコンサート	酒井有彩ピアノリサイタル 開催場所:小ホール 調査期間:令和3年12月25日(土) 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%	みん芸特別企画 JNO Presents ファゴットの室内楽 皆神陽太の調べ 開催場所:大ホール 調査場所:令和4年9月19日(月・祝) 回答数:165  満足している人の割合の割合  総合的満足度 ..... 94%  職員の対応 ..... 94% 施設内の設備 ..... 80% 施設までの案内 ..... 95% 施設内の案内 ..... 96% 施設の清潔さ ..... 95% 施設内の空調 ..... 90% 施設内の照明 ..... 95% 料金は適切か(一般) ..... 88% 料金は適切か(友の会) ..... 88% 料金は適切か(U30) ..... 89% 料金は適切か(障害者介助者) ..... 85%	→	・ファゴットの公演は珍しく、興味を持った方もおられたが、楽器や楽曲の説明がなかったため、楽しめなかったという意見もある。  ・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。  ・チケット料金については、今回U30(30歳以下)を新たに設定したが、各料金設定の満足度にばらつきがある。  個別意見は以下のとおり。 ・洋式トイレを増やしてほしい。 ・座席がせまい。 ・演奏中の会話が気になった。 ・開演前にスマホの音を切るアナウンスがほしかった。	・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」  ・また、当館への来館回数が4回以上の来館者が多く、チケットも友の会の売り上げが高い。  ・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。  ・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。文化振興課職員、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。	文化・教育・くらし創造部	文化振興課
3	イベント	美術館	企画展「絵画のたのしみ 奈良県立美術館所蔵名品展《冬》」	調査期間:令和4年2月5日(土)～令和4年3月27日(日) 調査依頼件数:73件 回答数:73件(任意アンケート方式)  満足している人の割合  総合的満足度...81%	調査期間:令和4年11月16日(土)～令和4年12月25日(日) 調査依頼件数:47件 回答数:47件(任意アンケート方式)  満足している人の割合  総合的満足度...81%	→	全体的に高い満足度を保ち推移している。	満足度を維持向上させていくために、アンケートでいただいた要望のうち対応可能なものは対応し、満足度のさらなる向上に努めていきたい。	文化・教育・くらし創造部	文化振興課

※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
4	施設管理・運営	なら歴史芸術文化村	施設の利用者ニーズを把握するとともにサービスの向上についての情報を得るため、来訪者の利用者満足度に関する調査を実施。	—	調査期間：令和5年1月27日 ～令和5年3月31日 回答数：181人 満足している人の割合 総合的な満足度…………… 97% 各棟スタッフの接客対応…………… 98% 駐車場等、警備員の誘導…………… 98% 来館までの案内表示…………… 89% 芸術文化体験棟の使い易さ・利便性…………… 95% 交流にさわい棟の使い易さ・利便性…………… 93% 情報発信棟の使い易さ・利便性…………… 97% 施設の清潔度…………… 99% 館内設備の満足度…………… 99% 館内の案内表示…………… 97%	—	スタッフの接客対応、清掃、植栽管理、館内設備(空調・照明等)については、いずれも評点ベースで9.0以上(満点10)という高い満足度となっており、高い評価をいただいている。 来村までの案内表示は、満足度がやや低いが、新規施設であるためカーナビ設定がないことにも起因しているかと思われる。 施設内の案内表示は、満足度については悪くはないが、分かり難いとの利用者意見があるため、案内表示の現状を確認し改善を行うとともに、不足している表示の追加を行う。	接客対応、清掃、植栽管理、館内設備については現状を維持できるように努める。 来村案内について、電話での問い合わせの際には、利用者の現在地を確認のうえ、分かりやすい案内を目指す。 施設内の案内については、案内表示の現状を確認し、改善を行うとともに不足している表示の追加を行う。 その他、直売所の品揃えや陳列方法の改善、レストランのメニュー拡充、手軽なお弁当の開発等を検討する。	文教・教育・くらし創造部	文化振興課
5	施設管理・運営	民俗博物館	○調査の目的 博物館に対する利用者満足度の把握 ○調査の内容 来館者に対しアンケートを実施 アンケートの内容は別紙のとおり ○対象者数 599人	調査期間：令和3年6月5日 ～令和4年3月5日 回答数：603 満足している人の割合 総合的満足度…………… 99% 職員の対応…………… 98% 館内設備…………… 96% 来館案内…………… 96% 館内案内…………… 97% 館内清潔…………… 99% 施設空調…………… 91% 施設照明…………… 96% 開館時間…………… 99% 展示内容…………… 96% 観覧料設定…………… 97%	調査期間：令和4年8月20日 ～令和5年3月26日 回答数：475 満足している人の割合 総合的満足度…………… 98% 職員の対応…………… 99% 館内設備…………… 94% 来館案内…………… 93% 館内案内…………… 97% 館内清潔…………… 98% 施設空調…………… 89% 施設照明…………… 93% 開館時間…………… 98% 展示内容…………… 96% 観覧料設定…………… 96%	総合満足度 99% → 98% →	全般的には、高い満足度を保っている。 館内の空調の満足度については、実施項目唯一の90%割れであった。大きくは施設の老朽化のためであるが、改善が必要。	館内空調機に関しては機能改善のための調査を実施したが、修理不能であることが判明し、廃用の手続きを行った。	文化・教育・くらし創造部	文化資源活用課
6	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4年2月2日～令和4年3月15日 【回答数】 156件 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……………89% 館内案内……………91% 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%	【調査期間】 令和5年3月15日～令和5年3月30日 【回答数】 127件 満足している人の割合 総合満足度……………99% 職員の対応……………97% 館内設備……………98% 蔵書・資料の充実度……………96% レファレンス……………97% 来館案内……………95% 館内案内……………96% 館内の清潔さ……………99% 空調の快適さ……………99% 照明の快適さ……………98% 自販機の品揃え……………86% 開館時間……………97%	総合満足度 94% → 99% →	総合満足度が、ほぼ満点に近い状態に上がった。同時に個々の項目もすべて少しずつ増え、全体的に高い満足度を保っている。 館内設備は、館内の古くなった照明をLED化するなどの充実を図った効果が結果として反映されたと考えられる。	全体的に高評価ではあるが、それぞれの項目の中には、不満足という低評価のものもあるので、その点洗い出し、個々に対応策を考え、全体的な底上げを図ってきたい。	文化・教育・くらし創造部	文化資源活用課

※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
7	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査実施時期:令和3年12月4日～令和4年1月13日</li> <li>回答数 200</li> <li>満足している人の割合の割合</li> <li>総合的満足度… 95%</li> <li>接客対応…100%</li> <li>館内設備…97%</li> <li>館内案内…93%</li> </ul> <p>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 R2 7.97→R3 7.67)、(特別展示室 R2 7.87→R3 7.55)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査実施時期:令和4年10月15日～令和4年11月27日</li> <li>回答数 200</li> <li>満足している人の割合の割合</li> <li>総合的満足度… 95%</li> <li>接客対応…99%</li> <li>館内設備…94%</li> <li>館内案内…92%</li> </ul> <p>全体的に前年度より下回ったが、概ね高い満足度を得た。前年度同様に接客対応の満足度が最も高かった。一般展示室、特別展示室の満足度平均は、いずれも昨年度より上がっている。(一般展示室 R3 7.67→R4 8.12)、(特別展示室 R3 7.55→R4 8.03)</p>	総合的満足度 95% → 95%	<p>→</p> <p>全体的には高い満足度を保っており、総合的満足度平均は前年度同様である。接客対応については、ほぼ前年度並みの満足度を得ている。館内案内については、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策のため、ボランティアガイドの活動を土日祝日に縮小していたことも要因と考えられる。一般展示室、特別展示室の満足度平均が上がったのは、銅板屋根の葺替工事の終了による飛鳥池工房遺跡への立入制限解除等による通常どおりの観覧が可能となったことも一因と考えられる。</p>	職員の資質向上及びわかりやすい展示について、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、伝え方を工夫しながら引き続き取り組んでいく。	文化・教育・くらし創造部	文化資源活用課
8	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査実施:令和3年4月～令和4年3月</li> <li>利用者数:12,386人</li> <li>調査回答回収:50枚</li> <li>①今回の利用に対する総合的満足度の肯定的評価98.0%</li> <li>②所員の対応について肯定的評価100%</li> <li>③施設・設備等満足度の肯定的評価100%</li> <li>④施設内の森林環境や自然環境の肯定的評価100%</li> <li>⑤施設内案内表示にかかる肯定的評価98.0%</li> <li>総合的満足度(①～⑤の平均) 99.1%</li> </ul> <p>※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・家族が多くなり、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査実施:令和4年4月～令和5年3月</li> <li>利用者数:14,206人</li> <li>調査回答回収:61枚</li> <li>①今回の利用に対する総合的満足度の肯定的評価100%</li> <li>②所員の対応について肯定的評価100%</li> <li>③施設・設備等満足度の肯定的評価93%</li> <li>④施設内の森林環境や自然環境の肯定的評価100%</li> <li>⑤施設内案内表示にかかる肯定的評価98.0%</li> <li>総合的満足度(①～⑤の平均) 98.2%</li> </ul> <p>※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・家族が多かった。しかし、主催事業の募集人数の制限を緩和したことにより、感染予防に努めながらではあるが、利用者数は昨年度より若干増加となった。</p>	総合的満足度 99.1% → 98.2%	<p>→</p> <p>総合的満足度は昨年度より少し下がったが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。</p> <p>・③施設・設備等についての評価が、他の項目と比べ低い。この理由としては、本センターの持つ「青少年教育施設」という性格上、設備等は最小限にしていることが挙げられる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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に実施する)</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	文化・教育・くらし創造部	青少年・社会活動推進課
9	施設管理・運営	明日香庭球場	指定管理制度の導入により、明日香庭球場の管理運営を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査実施期間:令和3年10月～12月</li> <li>回答数:193</li> <li>満足している人の割合</li> <li>総合満足度…99%</li> <li>施設利用予約…96%</li> <li>利用時間区分…95%</li> <li>利用料金…84%</li> <li>設備充実度…97%</li> <li>施設案内…90%</li> <li>場内案内…92%</li> <li>職員対応…98%</li> <li>清潔さ…97%</li> </ul> <p>・高評価の項目は、「職員の対応」、「施設の清潔さ」、「施設・設備の充実度」等であり、97%以上の利用者が「満足」と回答している。低評価の項目は、「利用料金」であり、前年度と変化はない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査実施期間:令和4年9月～12月</li> <li>回答数:207</li> <li>満足している人の割合</li> <li>総合満足度…97%</li> <li>施設利用予約…92%</li> <li>利用時間区分…90%</li> <li>利用料金…83%</li> <li>設備充実度…94%</li> <li>施設案内…85%</li> <li>場内案内…87%</li> <li>職員対応…97%</li> <li>清潔さ…96%</li> </ul> <p>・高評価の項目は、「職員の対応」、「施設の清潔さ」、「施設・設備の充実度」等であり、95%以上の利用者が「満足」と回答している。前年度と同様「利用料金」は低評価となっている。</p> <p>・施設や場内の案内の満足度が80%代に低下しており、案内の充実が課題となっている。</p>	総合的満足度 99% → 97%	<p>→</p> <p>全体的に高い満足度を保っているものの、施設の案内をはじめとした項目で満足度の低下がみられた。原因の一つとして新規利用者の要求に応えられていないことが考えられる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合満足度と関係性の強い「職員の対応」や「施設の清潔さ」について指定管理者での研修を適切に継続していく。</li> <li>引き続き、施設の維持管理や清掃を徹底し、利用者が長く快適に利用できるようにするとともに、老朽化した設備について適切に維持修繕を行っていく。</li> <li>掲示、標示による案内の充実をはかり、新規利用者の使いやすい施設を目指す。</li> <li>インターネットによる施設利用予約方法の改善を行い、利便性を向上させる。</li> <li>利用料金については、標原公苑使用条例に準じ、指定管理者と県で定めている金額であることから、金額の改定等は困難であると思われる。</li> </ul>	文化・教育・くらし創造部	スポーツ振興課

※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 総合的な満足度 …… 95%  来館されるまでの案内…88% 館内での案内表示…92% 館内の設備…91% 館内の清潔さ…98% 職員への対応…94% 職員の説明…95% 施設利用予約…94% 施設利用時間の設定…92% 施設利用設備の使いやすさ…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。	調査期間:令和4年12月1日～令和5年1月31日 回答数:151 満足している人の割合 総合的な満足度 …… 97%  来館されるまでの案内…97% 館内での案内表示…92% 館内の設備…98% 館内の清潔さ…100% 職員への対応…98% 職員の説明…98% 施設利用予約…98% 施設利用時間の設定…97% 施設利用設備の使いやすさ…98%  項目別満足度は92%以上で、総合的な満足度においても97%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かった。その他、好意的なご意見も多数あった。	総合的満足度 95% → 97%  →	総合的な満足度は、昨年度よりも上がり97%の高い水準となりました。項目別においても、全体的に高い水準を維持しています。施設への案内表示等については、駅近くに案内看板を設置しました。今後も、住民サービスの視点からHPなどの媒体の充実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。トイレの洋式化等については、令和5年度より階別に順次改修する運びとなったところです。また、部分改修については引き続き順次対応してまいります。駐車場問題については、県と連携しながら早期の増設を実現したいと考えています。さらに、催し案内のデジタルサイネージの更新も同様に早期に対応したいと考えています。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	
11	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	調査機関: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 総合的な満足度…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 総合的な満足度…100%  接遇面…97% 設備面…88% サービス面…87% 案内…83%	調査機関:令和5年2月13日～3月3日 (入所利用者)回答数:17 満足している人の割合 総合的な満足度…65%  接遇面…74% 設備面…67% サービス面…57% 案内…57%  (通所利用者)回答数:19 満足している人の割合 総合的な満足度…89%  接遇面…93% 設備面…85% サービス面…81% 案内…89%	(入所利用者) 総合的満足度 65% → 65%  →  (通所利用者) 総合的満足度 100% → 89%  ↓	(入所利用者) 総合的満足度は前年度と同じであった。接遇面での低下については職員の人数や利用者個々への丁寧な対応を求める指摘があった。サービス面については新プログラム開始から1年半が経過し訓練内容の定着が進む中で効果の満足度が向上したと思われる。  (通所利用者) 総合的満足度はやや低下した。サービス面でのお知らせの告知について不足を感じている利用者が多いようだ。	コロナ禍の令和3年6月に新プログラムを開始したが、当初は入所利用者・通所利用者とのゾーニングを含め混乱が見受けられた。1年半経過した現在ではほぼ定着し、利用者自身個々の課題や問題点については新プログラム開始から1年半が経過した訓練プログラムの個別に対応ができてきている。そのため利用者の訓練に対する満足度は向上したものと考えている。今後はその効果測定に関して更なる見える化を進め効果をわかりやすく提示していく。通所利用者からは2F・玄関先にもお知らせの掲示板的設置してほしいとの依頼が複数上がったため対応を検討していく。	福祉医療部	障害福祉課
12	施設管理・運営	奈良県障害者総合支援センター わかくさ愛育園	わかくさ愛育園利用者(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。 わかくさ愛育園 ・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 総合的な満足度…100%  職員の対応…99% 館内設備…89% サビ面…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。	調査期間:令和5年2月1日～2月10日 回答数:57(対象者73人) 満足している人の割合 総合的な満足度…100%  職員の対応…100% 館内設備…91% サビ面…94% 来館案内…93% 館内案内…93%  総合的な満足度は100%を維持している。職員への対応、館内設備、来館案内、館内案内は、満足度が向上している。サービス面に関しては、99%→94%と低下している。自由記述意見は、給食に関する内容が圧倒的に多く、その他、感謝しているという内容の他、職員の専門性に関する意見もあった。	総合的満足度 100% → 100%  →	全体的に高い満足度を維持している。館内設備に関する満足度は、前年度を上回っているが、設備は老朽化しているため順次改善が必要である。サービス面に関する満足度が低下しているが、特に給食に関する満足度が低下している。今年度より給食の委託業者が変わった影響が大きい。	満足度の低かった給食に関しては、保育スタッフの代表、施設の管理栄養士、委託業者の管理栄養士、調理師とともに、給食ワーキングを実施し、改善に向けて検討し、実践していくことを通して利用者の理解を求めたい。設備に関しては、清潔・整理・整備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。その他、職員研修等を実施し、職員の専門性の向上に努めていきたい。	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
13	施設管理・運営	奈良県障害者総合支援センター 総合相談支援センター	総合相談支援センターの、特定相談支援事業所、障害児相談支援事業所の利用者が感じていることを伺いサービスの向上と改善を図る事を目的に実施。  特定相談支援事業所 障害児相談支援事業所	—	調査期間：令和5年3月20日～3月30日 回答数：16  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…… 72.2% 来館案内…… 79% 館内案内…… 79% 開館時間…… 73%  優先的に取り組むべき課題は館内設備であった。 また、自由意見にて照明が暗い、備品の不満に関する意見が多く見られた。 職員の対応については、隣接する機関の職員の対応に対する意見があった。	—	総合的な満足度、職員の対応への満足度は、高い。 館内設備の満足度、来館案内、館内案内、開館時間の満足度は70%台であるが、特に低いのは館内設備、開館時間に対する満足度であった。 今年度途中に、相談支援事業所の事務所を引っ越したことから施設の老朽化のためと考えられる。	来館案内、館内案内については、現在各相談支援事業所毎に設置している案内プレートを統一した様式にするなど見直し、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。	福祉医療部	障害福祉課
14	施設管理・運営	奈良県障害者総合支援センター 福祉住宅体験館・介護実習普及センター	介護見学体験講座の受講者に対する満足度調査	調査期間：令和3年4月1日 ～令和4年3月31日 回答数：148人  総合的満足度は100%で、受講者全員が満足している。「当施設に来館されるまでの案内表示のわかりやすさについて」の満足度が、比較的低い。  満足している人の割合  総合的満足度…… 100%  改善住宅コーナー…… 100% 段差解消・入浴立ち上がりリフト…… 100% 特殊寝台…… 100% 入浴・排泄関連用品…… 99% 歩行補助用品(杖、歩行器)…… 100% 車いす・電動車いす・シニアカー…… 99% 自助具…… 99% 床ずれ予防用品…… 100% 当施設の職員の対応について…… 99% 当施設の設備について…… 99% 当施設に来館されるまでの案内表示のわかりやすさについて…… 94% 館内の案内表示のわかりやすさについて…… 98%	調査期間：令和4年4月1日 ～令和5年3月31日 回答数：267人  総合的満足度は100%で、受講者全員が満足している。「当施設に来館されるまでの案内表示のわかりやすさについて」の満足度が、比較的低い。  満足している人の割合  総合的満足度…… 100%  改善住宅コーナー…… 100% 段差解消・入浴立ち上がりリフト…… 100% 特殊寝台…… 100% 入浴・排泄関連用品…… 99% 歩行補助用品(杖、歩行器)…… 100% 車いす・電動車いす・シニアカー…… 100% 自助具…… 99% 床ずれ予防用品…… 98% 当施設の職員の対応について…… 100% 当施設の設備について…… 99% 当施設に来館されるまでの案内表示のわかりやすさについて…… 98% 館内の案内表示のわかりやすさについて…… 99%	総合的満足度 100% → 100%  →	昨年度の調査結果と同様に満足度が高かった。 「当施設に来館されるまでの案内表示のわかりやすさについて」は、当館までの道のりについて、公道や駅での表示のため対応できなかった。	受講する各団体より、要望等を詳細に聞き取りを行い、内容等に反映させている。	福祉医療部	長寿・福祉人材確保対策課
15	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3年10月1日 ～令和3年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。	調査期間：令和4年12月1日 ～令和5年1月31日 回答数：54  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…… 96% 来館案内…… 98% 館内案内…… 100% 開館時間…… 98%  「館内設備」については、前年度と同様Wi-Fi設備の要望、大会議室の暖房の利きが悪いなどの意見があった。 その他には、ロッカーの整備、振込支払いの要望、駐車台数増加要望などがあった。	総合的満足度 100% → 100%  →	全体的に高い満足度が得られている。 「職員の対応」については、シフト勤務であっても、職員間の連携、引継が適切に機能しているからであると思われる。 「館内設備」については、やはり老朽化が避けられない。無料貸し出しの備品も劣化している。	職員は、引き続き細心の注意をもって職務を遂行する。 設備については、トイレなど洋式化の要望も多い。優先順位をつけながら、予算を確保し、着実に改善を進めていく。 駐車場は、会館利用承認時に、申込代表者に対して、駐車台数やルールを丁寧に説明し、ご理解いただくとともに、参加者への周知徹底をお願いすることとする。 また、ホームページでも公共交通機関での来館を促す記載を増やすなどの工夫を行う。	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
16	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3年10月1日 ～令和3年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。	調査期間:令和4年12月1日 ～令和5年1月31日 回答数:58  満足している人の割合  総合的満足度……98%  職員の対応 ……97% 館内設備 ……91% 来館案内 ……96% 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。 利用しやすいとの意見がある一方、備品等に対する要望もあった。	総合的満足度 100% → 98%  →	全体的に高い満足度を保っている。 立地条件や利用方法、職員の対応について好意的な意見が多く見られた。	予算の範囲内で引き続き、館内備品等の充実に努めたい。 また、利用者に気持ちよく利用して頂けるよう、引き続き所内で接遇研修を行い、丁寧な対応を心がける。	産業・観光・雇用振興部	雇用政策課
17	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3年10月1日 ～令和3年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。	調査期間:令和4年12月1日 ～令和5年1月31日 回答数:29  満足している人の割合  総合的満足度……100%  職員の対応 ……93% 館内設備 ……100% 来館案内 ……93% 館内案内 ……100%  すべての項目において概ね高い満足度であった。 設備等に対する要望や職員に対する苦情もあった。	総合的満足度 100% → 100%  →	全体的に高い満足度を保っている。 館内設備については以前から要望があったロビーのソファを新型コロナウイルスが落ち着いたタイミングで設置したことも満足度上昇の一因と考えられる。	予算の範囲内で引き続き、館内備品等の充実に努めたい。 また、利用者に気持ちよく利用して頂けるよう、引き続き所内で接遇研修を行い、丁寧な対応を心がける。	産業・観光・雇用振興部	雇用政策課
18	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。	調査期間:令和4年8月1日 ～令和5年2月28日 回答数:160  満足している人の割合  総合満足度……99%  職員の対応……98% 館内設備……97% 来館案内……94% 館内案内……96% 館内の清潔度……99% 空調の快適性……96% 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の拡大も収まりつつあり、調査回答数は増加した。 評価は前年と同様に高い満足度を維持している。	総合満足度 98% → 99%  →	総合満足度は99%と引き続き高評価が得られた。  また、各項目においても全体的に高評価を維持している。  開館時間については、利用者の要望に対し柔軟な対応していることもあり、評価が向上している。	今年度は新型コロナウイルス感染の影響が薄れたが、本館工事に伴い、別館のみの開館となっています。 そのため催事の開催数は多くは見込めませんが、利用者に対しては継続して丁寧な対応を心掛け、サービスの向上を図ってまいります。 また、今後も引き続き、空調の快適性や開館時間について利用者の要望を踏まえ、柔軟に対応し高評価を維持できるよう取り組んでいきます。	産業・観光・雇用振興部 観光局	MICE推進室

※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	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 【実施時期】令和4年4月1日～令和5年3月31日 【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夕食の内容⑥朝食の内容⑦客室内・館内の空調温度⑧夕食の内容⑨朝食の内容	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。	調査期間:令和4年4月1日～令和5年3月31日 回答数:231 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……………100% 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) ●ユニットバスであることが、大きくマイナスポイントです。 ●洗面台が少し狭い。 ●ユニットバスは使いづらいので、出来れば浴槽を別に設置いただけると最高です。 ●バスのタオル掛けなどがあるバスのタオル掛けなどがあると良いと思います。 ●部屋の空調が効きすぎたり、効かなかったり、0.5℃の設定が微妙。 ●洗面台の水栓が少し扱いにくい。 ●就寝時空調の調整が上手く出来ず、布団をかけると暑く、外すと寒くて寝苦しかった。 ●道が分かりにくく困りました。案内板を設けてください。	総合満足度 98% → 100%  →	<ポイントが上がった項目について> ●総合的満足度 以下項目が上がったことにより、全体的に評価が上がったものと思われます。 ●ホテルサービスの内容 人員を充足することが出来たことにより余裕が生まれ、サービスの質を上げることが出来たものと思われます。 ●客室内・館内の清潔さ 客室清掃後のルームチェックに割り当てたスタッフを厚めに出来たことにより、お部屋の完成度が上がったものと思われます。 ●朝食の内容 朝食の内容自体は変えておりませんが、オーベルジュのご利用に慣れたお客様が増えているものと思われます。  <ポイントが下がった項目について> 該当なし	●ホテルサービス ●レストランサービス 日々の業務を通して、作業や知識を学び、実践に活かします。 ●客室内・館内の清潔さ 汚れの見落としがないようルーティンとして確立します。 ●客室内・館内の空調温度 細かい温度調整に関しては空調機器の性能の問題なので、改善しようがありませんが、リモコンの使い方は引き続き丁寧に説明します。 ●夕食・朝食の内容 引き続き、奈良の魅力を伝えられるよう、メニュー開発に動きます。	食と農の振興部	豊かな食と農の振興課
20	施設管理・運営	なら食と農の魅力創造国際大学附属セミナーハウス	【調査目的】利用者満足度の計測 【実施時期】令和4年9月～令和5年3月 【調査方法】客室内TVやQRコードから 【調査項目】 ①スタッフの対応②館内の設備③施設への来館案内④施設内の案内⑤予約受付方法⑥利用料金設定⑦植栽管理⑧カフェレストラン食事内容	-	調査期間:令和4年9月～令和5年3月 回答数:121 満足している人の割合 総合的満足度…………… 97% 職員の対応…………… 97% 館内設備…………… 98% 来館案内…………… 81% 館内案内…………… 97% 予約方法の便利さ……………96% 利用しやすい料金設定……………98% 植栽管理……………96% 食事内容……………95%  来館案内を除き、95%以上の方が満足されている。	-	地元スタッフによりお客様への前向きな取組と接遇によりお客様から良い評価をいただきました。オープンから、お客様のお声や改善箇所について対応し、お客様の利用満足度や奈良らしいおもてなしを各現場スタッフとともに考え、提供できたことは利用されるお客様に高い評価をいただけたと思います。	○やや満足度が低めの食事や予約方法、植栽管理等について、アンケート回答の一部すでに改善をしている内容もございますが引き続き注意し対応と管理を心がけます。 ○来館案内について、新しい施設のため、まだカーナビでは対応できていないところも多いですが、順次登録を依頼しています。また、ホームページやパンフレットで「なら食と農の魅力創造国際大学校」を目的地として設定していただくよう案内するように努めています。	食と農の振興部	豊かな食と農の振興課

※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
21	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%	調査期間:令和4年12月7日 ～令和5年2月23日 回答数:53 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…… 100% 施設の場所のわかりやすさ…… 100%	総合的満足度 100% → 100% →	高い満足度を保っている。	利用者のご要望を可能なものから、取り組んでいる。 今回は、得点ボードを導入した。	県土マネジメント部	下水道課
22	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3年9月11日 ～令和4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%	調査期間:令和4年11月26日 ～令和5年3月31日 回答数:103 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…… 99% 案内表示…… 99% 施設の場所のわかりやすさ…… 92%	総合的満足度 98% → 100% →	高い満足度を保っている。 施設面(トイレ、導線)の改善要望が多い。	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が、次はコートサイドのベンチに日かげをとの要望になっている。 毎年アンケートに要望として記入しているが、改善しないと利用者からの申し出もあるが、屋根等の構造物を設置するのは難しい。	県土マネジメント部	下水道課
23	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	調査期間:令和3年4月1日～11月25日 回答数:186 満足している人の割合 総合的満足度…… 91% 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% 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。	調査期間:令和4年4月1日～11月15日 回答数:186 満足している人の割合 総合的満足度…… 83% 職員の対応…… 91% 館内設備…… 82% 来館案内…… 70% 館内案内…… 82% 館内清潔…… 92% 施設空調…… 91% 施設照明…… 88% 自動販売機品揃…… 79% 開館時間…… 86% 再来園したいか否か…… 80% 周りに勧めたいか…… 80% 来館案内が70%と悪化。現状平城宮跡への来館看板の整備は一定なされていると思うが、平城宮跡内の案内看板は無いに等しい。県営エリアのみならず国営エリア等にも宮跡内の施設案内看板等の設置の検討が必要。	総合的満足度 91% → 83% →	昨年と比べ総合的満足度が低下。 植栽管理(特に管理エリア外である駐車場)や飲食店のメニューに関するマイナス評価が多かった。 今回の調査対象者は3回以上来園のリピーター客が73%と多くを占めており、国営エリアも含む平城宮跡歴史公園全体で代わり映えない点をマイナス評価する意見が多い。 また駐車場が有料であることに對して以前よりマイナス評価が増えており、今後、無料化等の検討が必要と思われる。 奈良公園等と比べ観光地空間としてのゾーニングに乏しく、コロナが開けた今、他施設と対比してプラス評価が減少している印象。	平城宮跡歴史公園全体の評価として意見を記載しているお客様が多い。 アクセスの不便さや平城宮跡内には何も無いという意見が目立つ。 自主事業に関しては営業時間の変更、メニューの充実等改善が必要。 ハードの側面である駐車場や管理区域外の植栽管理は一体管理の必要がある。 県営エリアは平城宮跡のターミナル機能としての位置づけのため平城宮跡全体の案内機能を担うべく、公園内看板、入り口看板の整備は必要と考える。 今回は来園数の大半を占める、学習旅行者等にはヒアリングができていないため、学校関係者や旅行代理店等に調査をかけること違う視点の回答が予期される。	地域デザイン推進局	公園緑地課