

令和5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	橿原文化会館	クラシックアンサンブルコンサート	<p>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</p> <p>開催場所:大ホール 調査日:令和4年9月19日(月・祝) 回答数:165</p> <p>満足している人の割合の割合</p> <p>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%</p>	<p>ムジークフェストなら2023 夏 夕涼みコンサート 京フィル「美しき日本の歌 特集」</p> <p>開催場所:大ホール 調査日:令和5年8月27日(月) 回答数:128</p> <p>満足している人の割合の割合</p> <p>総合的満足度 96% 職員の対応 95% 施設内の設備 83% 施設までの案内 97% 施設内の案内 97% 施設の清潔さ 97% 施設内の空調 97% 施設内の照明 97% 料金は適切か(一般)..... 94% 料金は適切か(友の会)..... 92% 料金は適切か(高校生以下).....90% 料金は適切か(障害者介助者)・ 94%</p>	<p>総合満足度 94%→96%</p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p>・両自主事業とも総合的満足度は 昨年度より増加している。 選曲も有名曲で聴きやすいと好 評であった。</p> <p>・館内の設備(座席)については不 満との声もある。</p> <p>・夕涼みコンサートに関しては夕 方からの公演であった為もっと時 間を早めてほしいという要望がい くつかあった。</p> <p>個別意見は以下のとおり。 ・座席がせまい。 ・照明がまぶしい。</p>	<p>・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。</p> <p>・アンケート結果によれば、観客が 重視するのは「出演者」、「開催時 期・時間帯」、「演奏曲目」、「チケッ ト料金」。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症が5 類に移行後初の自主事業であっ た。今まで感染症対策として行っ ていた検温や来場者の連絡先確 認等を廃止した結果、以前より入 場もスムーズになった。しかし、手 指消毒液は各所に設置する等、来 場者の観覧に支障がでない程度 で対策は引き続き行っていきた い。</p>	地域創造部	文化振興課
				<p>—</p>	<p>ムジークフェストなら2023 秋 オータム・プラス・フェスタ ～クラシックから ポピュラーまで～</p> <p>開催場所:小ホール 調査日:令和5年11月3日(金・祝) 回答数:87</p> <p>満足している人の割合の割合</p> <p>総合的満足度 96% 職員の対応 96% 施設内の設備 85% 施設までの案内 96% 施設内の案内 95% 施設の清潔さ 96% 施設内の空調 94% 施設内の照明 98% 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(25才以下).....71% 料金は適切か(障害者介助者)・ 88%</p>					
2	イベント	美術館	開館50周年記念企画展「富本憲 吉展のこれまでとこれから」	<p>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)</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度・・・81%</p>	<p>調査期間:令和5年7月8日(土) ～令和5年9月3日(日) 調査依頼件数:82件 回答数:82件(任意アンケート方式)</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度・・・77%</p>	<p>総合満足度 81% → 77%</p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p>全体的に約8割の満足度を保ち 推移している。</p>	<p>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。</p>	地域創造部	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
3	イベント	民俗博物館	○調査の目的 博物館各種イベントに対する利用者満足度の把握 ○調査の内容 イベント参加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 約4,900人	調査期間:令和4年8月20日 ~令和5年3月26日 回答数:465 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% 優先的に取り組むべき内容は、老朽化した施設の整備、なかんずく施設空調であることが判明した。 窓口でも、特に夏季の冷房運転についての苦情が多数寄せられた。	調査期間:令和5年5月4日 ~令和6年2月25日 回答数:534 満足している人の割合 総合的満足度……100% スタッフ等対応……98% 館内設備……97% 来館案内……96% 館内案内……98% 館内清潔……99% 施設空調……96% 施設照明……98% 開館時間……98% 展示内容……99% 観覧料設定……98%	総合満足度 98% → 100% →	空調設備不良のため夏季臨時休館し、冬季のイベントでは灯油ストーブをしたことで、施設空調に対する満足度が大きく上昇した。イベント内容についてもアンケート回答者からは概ね好評であった。	今後も高い満足度を継続していくために、近年のイベントでの方向性を踏まえつつ飽きられないような新しい内容も取組む。	地域創造部	文化財課
4	イベント	第二浄化センタースポーツ広場	利用者(イベント)の満足度調査 ふれあいフェスタ	—	調査期間:令和元年9月10日(日) 回答数:75 満足している人の割合 総合的満足度……99% 職員の対応……100% 施設設備……99% 案内表示……93% 施設の場所のわかりやすさ……92%	—	高い満足度を保っている。 下水道センターへの案内がわかりにくいとのご意見がある。		県土マネジメント部	下水道マネジメント課
5	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	※前々年度 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 総合的満足度……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むけた取組を検討していく。	調査期間:令和5年11月26日・令和6年3月10日 回答数:244人 満足している人の割合 総合的満足度……99% 施設の設備について……99% 建物内の案内表示……95% 来園されるまでの案内表示……94% スタッフ対応……99% 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を検討していく。	総合満足度 97.3% → 99% →	来園者から全体的に高い満足度を得られているが、案内表示に関わる質問項目が他の項目と比較して低い傾向にある。経年劣化により色あせており、わかりにくいためであると考えられる。	配布するパンフレット等で、誰もがわかりやすいように地図や文言に留意して作成する。 園内の案内表示の更新を検討する。	総務部知事 公室	うだ・アニマルパーク振興室

※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
6	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% 交流にぎわい棟の使い易さ・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%	調査期間:令和5年4月1日 ～令和6年3月31日 回答数:255人 満足している人の割合 総合的な満足度……………100% 各棟スタッフの接客対応……………100% 駐車場等、警備員の誘導……………98% 来館までの案内表示……………94% 芸術文化体験棟の使い易さ・利便性……………99% 交流にぎわい棟の使い易さ・利便性……………97% 情報発信棟の使い易さ・利便性……………99% 施設の清潔度……………100% 館内設備の満足度……………99% 館内の案内表示……………95%	総合満足度 97% → 100% →	昨年度より評価が低下した項目としては、館内の案内表示、レストランの利便性が挙げられる。館内の案内表示については、昨年度の調査に基づき案内表示を増設したが、当日のイベントの案内不足についてのコメントが寄せられたため、次年度は改善を図っていく。また、レストランの利便性についてはメニューの充実度に関する意見が多く寄せられていたため、季節ごとの新メニュー開発強化や月刊紙などによるPRを強化し、満足度の向上に努める。	接客対応、清掃、館内設備については現状を維持できるよう努める。 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検討する。 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。	地域創造部	文化振興課
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	・調査実施時期 令和4年10月15日 ～11月27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…………… 99% 館内設備…………… 94% 館内案内…………… 92% 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)	・調査実施時期 令和5年10月7日 ～12月7日 ・回答数 200 満足している人の割合の割合 総合的満足度…………… 99% 接客対応…………… 98% 館内設備…………… 97% 館内案内…………… 97% 全体的に前年度より上回ったが、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 R4 8.12 → R5 8.2) (特別展示室 R4 8.03 → R5 8.23)	総合満足度 95% → 99% →	全体的には高い満足度を保っており、総合的満足度平均及び接客対応とも前年度を上回っている。館内案内については、感染症等感染拡大防止対策緩和の影響で、ボランティアガイドの活動再開から上昇を継続している。一般展示室、特別展示室の満足度平均も上がっており、マスク着用の緩和による自由な観覧となったことが大きいと思われる。	職員の資質向上及びわかりやすい展示について、工夫している。感染症等感染拡大防止対策を緩和した上で、伝え方を工夫しながら引き続き取り組んでいく。	地域創造部	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
8	施設管理・運営	図書情報館	利用者満足度調査(当施設利用の運営の参考とするために、当施設について一般利用者に満足度を調査)	<p>【調査期間】 令和5年3月15日～令和5年3月30日</p> <p>【回答数】 127件</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合満足度……99%</p> <p>職員の対応……97%</p> <p>館内設備……98%</p> <p>蔵書・資料の充実度……96%</p> <p>レファレンス……97%</p> <p>来館案内……95%</p> <p>館内案内……96%</p> <p>館内の清潔さ……99%</p> <p>空調の快適さ……99%</p> <p>照明の快適さ……98%</p> <p>自販機の品揃え……86%</p> <p>開館時間……97%</p>	<p>【調査期間】 令和6年3月19日～令和6年3月28日</p> <p>【回答数】 104件</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合満足度……96%</p> <p>職員の対応……93%</p> <p>館内設備……97%</p> <p>蔵書・資料の充実度……94%</p> <p>レファレンス……98%</p> <p>来館案内……95%</p> <p>館内案内……96%</p> <p>館内の清潔さ……94%</p> <p>空調の快適さ……93%</p> <p>照明の快適さ……97%</p> <p>自販機の品揃え……86%</p> <p>開館時間……93%</p>	<p>総合満足度 99% → 96%</p> <p>→</p>	<p>総合満足度から見ると全体的に高い満足度を保っているが、前年に比べると3%下がっている。レファレンスの満足度が1%高くなった以外は、個々に1～5%の減少が見られた。特に大きく減少したのは、空調の快適さが6%、館内の清潔さが5%、職員の対応が4%、開館時間が4%で、蔵書・資料の充実度が2%、館内設備と照明の快適さが1%となっている。館内の空調については、日々の調整はしているものの、12月後半や1月下旬は顕著な低温、1月中旬や2月上旬後半は顕著な高温となるなど、1か月程度の周期で大きく変動したことも一因と考えられる。また、清潔さについてはコロナ禍で減少した来館者数が復調してきていること、および同じくコロナ禍で人々の衛生意識が高まったことが影響している可能性もある。職員の対応については、昨年度は年度を通して窓口カウンター業務を行う会計年度任用職員が複数名欠員だったため、貸出・返却カウンターの人員が手薄になることが多かったことが原因と分析している。開館時間は、もっと長く滞在したい、長時間利用したいという利用者の希望の表れであると考えられる。</p>	<p>設備等についての経年劣化は否めないが、館内の清潔さを保てるよう清掃の徹底と利用のお願いも合わせてしていく。同時に空調についても、電気代等の高騰など社会的事情も鑑みつつ、調整していく。</p> <p>4月現在で欠員はなく、窓口カウンターにおける人員不足も解消された。今後、改めて利用者に対して傾聴と笑顔を忘れず接するよう心がけていく。</p>	地域創造部	文化振興課
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。	<p>・調査実施期間:令和4年9月～12月(4ヶ月間)</p> <p>・回答数:207</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合満足度……97%</p> <p>施設利用予約……92%</p> <p>利用時間区分……90%</p> <p>利用料金……83%</p> <p>設備充実度……94%</p> <p>施設案内……85%</p> <p>場内案内……87%</p> <p>職員対応……97%</p> <p>清潔さ……96%</p> <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%台に低下しており、案内の充実が課題となっている。</p>	<p>・調査実施期間:令和5年9月～12月(4ヶ月間)</p> <p>・回答数:202</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合満足度……94%</p> <p>施設利用予約……83%</p> <p>利用時間区分……86%</p> <p>利用料金……72%</p> <p>設備充実度……88%</p> <p>施設案内……81%</p> <p>場内案内……84%</p> <p>職員対応……92%</p> <p>清潔さ……91%</p> <p>・「職員の対応」、「施設の清潔さ」が高評価を得ている。</p> <p>・「施設利用予約」、「利用料金」については、指定管理者変更による取り扱い更新のため一時的に評価が低下したと思われる。</p> <p>・自由意見には駐車場の拡充、トイレ、屋根や日よけ、ナイター設備の設置など施設整備への要望が多くみられた。</p>	<p>総合的満足度 97% → 94%</p> <p>→</p>	<p>・指定管理者の交代に伴い、取扱を変更した項目について、満足度が低下している。</p> <p>・施設利用予約は、「e-古都なら」によるインターネット予約システムの導入などを進めているが、予約しにくいなどの声が聞かれ、利用促進が課題。</p> <p>・利用料金は、前指定管理者はサービスデーを設け割引等を行っていたが、現指定管理者は実施していないことから、この結果になったものと分析する。</p> <p>・設備に関しては、昨今の猛暑など情勢の変化や大規模大会開催時の課題への対応についての要望が寄せられている。</p>	<p>・指定管理者での接遇研修、施設の維持管理や清掃の徹底を継続し、利用者が快適に利用でき満足していただけるようにする。</p> <p>・ホームページをリニューアルし、初めて利用を検討される方でも、簡単に施設情報にアクセスでき、施設での取り組み等の情報も受け取れる形に改善していく。</p> <p>・設備について、本アンケート結果等を踏まえ、優先順位をつけながら、快適に利用頂けるよう、環境改善に取り組む。</p> <p>また、対応困難な箇所については、館内告知やホームページ、SNS等での情報発信に努める。</p>	地域創造部	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	・調査実施:令和4年4月～令和5年3月 ・利用者数:14,206人 ・調査回答回収:61枚 ①今回の利用に対する総合的満足度の肯定的評価100% 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93% 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) 98.2% ※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の調整を行い感染予防に努めたことなどにより利用者数は前年度よりは若干増加となった。	・調査実施:令和5年4月～令和6年3月 ・利用者数:15,229人 ・調査回答回収:60枚 ①今回の利用に対する総合的満足度の肯定的評価100% 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96.0% ○総合的満足度(①～⑤の平均) 99.2%	総合的満足度 98.2% → 99.2% →	・総合的満足度は前年度より少し上回り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。 ・⑤施設内案内表示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、本センターのもつ「青少年教育施設」という性格上、最小限にしていることが挙げられる。	・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に実施する) ・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。	こども・女性局	教育振興課
11	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実施。	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。	調査期間:令和5年12月1日～令和6年1月31日 回答数:167 満足している人の割合 総合的な満足度……94% 来館されるまでの案内……93% 館内での案内表示……96% 館内の設備……95% 館内の清潔さ……99% 職員の対応……98% 職員の説明……99% 施設利用予約……96% 施設利用時間の設定……98% 施設利用設備の使いやすさ……94% 総合的な満足度は前年度よりも若干下がったものの、94%という高評価を得ることができました。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数を占めました。また、当センター建物所在のわかりにくさや1階ロビーの暗さなどハードに関するご意見も寄せられました。	総合的満足度 97% → 94% →	総合的な満足度は、前年度よりも下がりましたが94%の高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維持しています。 「来館されるまでの案内」については93%で昨年を下回っています。また、「館内の設備」についても、1階ロビーが暗い等のご意見もあり、95%と下がっています。施設の経年劣化等も考えられますが、住民サービスの視点から早急な対策が必要と考えています。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・安心で快適性・利便性を追求した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指定管理者と連携し実行します。 ソフト面では、職員および館内事業所の方との意思疎通・情報共有を徹底し、引き続き予約のキャンセルの縮減など事務事業の一層の改善を図ります。 ハード面では、人にやさしい施設づくりの視点から、改修等の優先順位を検討し早急に対応してまいります。トイレの洋式化等については、今年度に5階・6階の改修工事が完了しますが、他のフロアについても順次改修を行う予定です。駐車場の少ないという課題については、状況改善に向け多角的に解決策を模索していきます。センターの看板サインや催し案内のデジタルサイネージについても、新規設置や既存物品の更新を図っていきたく考えています。今後も、施設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
12	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 総合的満足度…89% 接遇面…93% 設備面…85% サービス面…81% 案内…89%	調査機関:令和6年2月22日～令和6年3月8日 (入所利用者)回答数:20 満足している人の割合 総合的満足度…60% 接遇面…87% 設備面…73% サービス面…62% 案内…67% (通所利用者)回答数:17 満足している人の割合 総合的満足度…94% 接遇面…92% 設備面…85% サービス面…91% 案内…85%	(入所利用者) 総合的満足度 65% → 60% → (通所利用者) 総合的満足度 89% → 94% →	(入所利用者) 総合的満足度は前年度からやや低下した。ただ、各面での満足度は向上している。新型コロナウイルス感染対策として入所利用者と通所利用者間で訓練・生活におけるゾーニングを行ってきた。5類移行に伴い可能な部分から徐々に解除することでプログラム参加の幅が広がってきた。利用者には好評で訓練効果も期待できる。 (通所利用者) 総合的満足度は前年度からやや向上した。今回、送迎バスのバス停変更直後の調査となったため、変更に対する反対や不満の声が多く上がっていた。	(入所利用者) 利用者の社会参加促進のため、今後も感染状況を確認し状況に応じたゾーニング解除や外出・泊訓練等を進めていく。 (通所利用者) バス停の件について動向を確認しながら説明を継続していく。	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
13	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 総合的満足度…100% 職員の対応…100% 館内設備…91% サービス面…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。職員の対応、館内設備、来館案内、館内案内は、満足度の割合が向上している。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。	調査期間:令和6年1月31日～令和6年2月9日 回答数:49(対象者73人) 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% サービス面…98% 来館案内…94% 館内案内…92% 総合的な満足度は100%を維持している。職員対応、館内設備、サービス面、来館案内、館内案内の全項目について、ほぼ変わらない満足度を維持しているか、満足度が向上している。自由記述意見は、給食の献立や味付けに関する意見、生活介護の送迎やショートステイ等サービス内容、看護師退職後の体制整備への要望、保育士・児童指導員は最低基準で配置しているものの、感染症で職員が不足した際休園ではなくサービス提供時間を短縮しての営業(1日間)に関する意見や感謝している等の意見があった。	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。物品の消毒作業や保育室・指導訓練室等の清掃作業を丁寧に取り組んできた成果である。しかし、設備は老朽化しているため順次改善は必要である。 サービス面についても満足度は前年度を上回っている。日々職員が利用児者の状況把握に務め、発達支援、生活支援に取り組んできたことや家族の思いに寄り添いながら支援をしてきたことの成果である。	給食の提供に関して(満足度88%)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ており、引き続き、改善に向けて取り組んでいきたい。 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。 その他、職員研修等を実施し、職員の専門性の向上に努めるとともに、利用児者・家族に対し丁寧に支援していきたい。 職員配置に関して、看護師、保育士・児童指導員を募集しているが応募はない状況が続いているが、保育士養成機関を訪問するなどして、求人情報の周知に繋げたい。	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 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。	調査期間:令和6年4月22日～令和6年4月30日 回答数:13 満足している人の割合 総合的満足度…82% 職員の対応…92% 館内設備…85% 来館案内…91% 館内案内…92% 開館時間…100%	総合的満足度 100% → 82% ↓	総合的な満足度や職員の対応は低下した。自由記述には、職員の対応や館内設備など隣接する機関に対する意見の記入もあったため、どのご意見が総合相談支援センターに対するものか不明な部分もある。 館内設備や来館案内、館内案内、開館時間に対する満足度は高くなった。前年度に事務所の引っ越しをしたことが、周知されたことと案内プレートが目に入りやすいことが理由と考えられる。	利用者の方に対しては、引き続き丁寧に接するよう心がける。	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
15	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%	調査期間:令和5年4月1日 ～令和6年3月31日 回答数:329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…… 99% 段差解消・入浴立ち上がりリフト…… 99% 特殊寝台…… 99% 入浴・排泄関連用品…… 100% 歩行補助用品(杖、歩行器)…… 99% 車いす・電動車いす・シニアカー…… 99% 自助具…… 100% 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…… 95% 館内の案内表示のわかりやすさについて…… 98%	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	地域包括支援課
16	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。	調査期間:令和5年10月1日 ～令和5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…… 100% 館内設備…… 97% 来館案内…… 98% 館内案内…… 100% 開館時間…… 97% 「館内設備」については、前年度と同様、Wi-Fi設備や駐車台数増加の要望があった。また、洋式トイレの増設については、日頃から要望が出ている。その他、会議室への入室時間を早めてほしいとの要望等もあった。	総合的満足度 100% → 100% →	前年度と同様に、アンケート対象のすべての項目について、高い満足度の結果を得ることができた。「職員の対応」については、職員が皆、常に利用者の目線に立った対応を心掛け、連絡を密にとりながら、連携を深めてきたことが高評価につながったと思われる。「館内設備」については、消耗品の交換等については、早急な対応を行っているが、老朽化した施設については、今後の根本的な対応が必要となっている。	職員は、さらに利用者の目線に立った対応を心掛け、シフト勤務であっても、皆が情報共有に努め、連携を強化していくことが肝要であると思われる。Wi-Fi環境の整備や洋式トイレの増設は、時代の流れのなかで急務となっており、今後の対応が必要である。駐車場については、事実上さらなる増設は不可能であり、引き続き利用者に現状を理解していただき、極力、乗り合わせや公共交通機関利用のお願いを徹底していくしかないと思われる。特に、新規の利用者に対しては、初めに丁寧な対応が必要である。	産業部	人材・雇用政策課
17	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。	調査期間:令和5年10月1日 ～令和5年11月30日 回答数:40 満足している人の割合 総合的満足度…… 100% 職員の対応…… 97% 館内設備…… 100% 来館案内…… 95% 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。立地条件や交通の便のよさなどといった好意的な意見がある一方、利用時間帯に対する要望もあった。	総合的満足度 98% → 100% →	全体的に高い満足度を保っている。立地条件や交通の便のよさが利用者の満足度につながっている。また、使用料が安いとの意見も多数いただいていることから、利用者にとっては、利用しやすい施設であるということがわかる。	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。	産業部	人材・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
18	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。	調査期間:令和5年10月1日～令和5年11月30日 回答数:21 満足している人の割合 総合的満足度……100% 職員の対応……95% 館内設備……85% 来館案内……95% 館内案内……95% すべての項目において概ね高い満足度であった。 トイレ等の設備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。設備に対する要望はあるものの、少しずつではあるが改善に努めている。また、立地条件や交通の便がいいことから、リピートで利用してくれる利用者も多い。	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。	産業部	人材・雇用政策課
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5年4月1日～令和6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、布団をかけたと暑く、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。	調査期間:令和5年4月1日～令和6年3月31日 回答数:273 満足している人の割合 総合的満足度……99% 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……100% 客室内・館内の空調温度……98% 夕食の内容……100% 朝食の内容……100% お客様の声(良い意見以外) ●コスメのアメニティサービスがあれば良いと思いました。 ●将来的に大浴場ができると嬉しいです。 ●洗面、バスエリアがもっと広いと快適なのだと思います。 ●お風呂の排水が良くないと思いました。 ●日本人なのでバスタブはお湯がいっぱい溜まるようにして欲しい。 ●トイレに立ち上がる際の手すりがあれば安心。設置されている宿泊施設は多いと思う。 ●施設の充実に図ってくれとありがたい。何も無いので時間がつげせない。 ●風呂を何回か使用する際に、タオルやバスロープを掛ける場所が欲しかったです。 ●廊下が寒かった。 ●設備が少し老朽化してきている。風呂の温度表示が見えなくなっている。	総合満足度 100% → 99% →	<ポイントが上がった項目について> ●夕食の内容 <ポイントが下がった項目について> ●総合的満足度 ●ホテルサービスの内容 ポイントが上がった項目も、下がった項目も昨年と大差ありません。	●ホテルサービス お客様からのお声が多い、基礎化粧品(クレンジング、化粧水、乳液)をご希望のお客様にご用意するようにしております。 ●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。	食農部	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5年4月～令和6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。	調査期間:令和5年4月～令和6年3月 回答数:106 満足している人の割合 総合的満足度……95% 職員の対応……93% 館内設備……94% 来館案内……85% 館内案内……92% 予約方法の便利さ……95% 利用しやすい料金設定……98% 植栽管理……95% 食事内容……93% 来館案内を除き、92%以上の方が満足されている。	総合満足度 97% → 95% →	地元スタッフによるお客様への前向きな取組と接遇に対し、お客様から良い評価をいただきました。また、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、提供できました。その結果、利用されるお客様に高い評価をいただけたと思います。	来館案内については、Googleでの経路の見直しと画像の追加を行うとともに、HPのアクセスマップを見直しました。また、駐車場で迷われたお客様に対し、誘導を行っています。	食農部	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 ファミリープール	利用者(ファミリープール)の満足度調査	—	調査期間:令和5年7月22日 ～令和5年8月27日 回答数:68 満足している人の割合 総合的満足度……100% 職員の対応……100% プール設備……99% 案内表示……99% 施設の場所のわかりやすさ……97%	—	高い満足度である。プール時期は監視員等でアルバイトを大量増員して業務を行うが、教育(おもてなしの心)の成果であると考えられる。 毎年アルバイトが入れ替わることもあり、今後も教育の徹底をはかりたい。	「落ち葉類のゴミが気になる。」のご意見が毎年ある。当施設の環境から落ち葉、虫がプールに浮いていることを気にされる利用者が多いため、スライダー周りの樹木伐採を一部おこなった。今後、継続的に環境整備を実施したい。	県土マネジメント部	下水道マネジメント課
22	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%	調査期間:令和5年10月1日 ～令和6年3月31日 回答数:42 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。	グラウンドの不陸を少しでも改善するよう取組んでいる。今回はグラウンドレーキを自作して、不陸整生に取組んだ。	県土マネジメント部	下水道マネジメント課
23	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%	調査期間:令和5年10月1日 ～令和6年3月31日 回答数:63 満足している人の割合 総合的満足度……98% 職員の対応……100% テニスコート設備……94% 案内表示……89% 施設の場所のわかりやすさ……87%	総合満足度 100% → 98% →	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、コートサイドのベンチに日かげをとる要望になっている。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	下水道マネジメント課

※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
24	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4年4月1日～11月15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…… 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%</p> <p>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。</p>	<p>調査期間:令和5年10月6日～令和6年3月31日 回答数:100</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度…… 90% 職員の対応の満足度…… 91% 館内設備の満足度…… 90% 来園されるまでの案内の満足度… 84% 館内の案内表示の満足度…… 91% 園内の清潔感…… 96% 施設の空調の満足度…… 98% 施設の照明の満足度…… 98% 施設の自動販売機の品揃え満足度 88% 施設の開館時間の満足度…… 90% 施設に再来園したいか…… 96% 周りの方に施設をすすめたいか… 90%☒</p> <p>優先的に取り組むべき課題は「来園されるまでの案内」であることが判明した。自由意見で、JR奈良駅からのアクセスが少ない、ぐるっとバスがJR奈良駅を経由しないといったJR奈良駅からのアクセス方法に関する意見が複数あり、駅内での案内が少ないことが考えられる。公共交通機関での来園者数の増やすためにも、駅内での案内に力を入れる必要があると考える。</p>	<p>総合的満足度 83% → 90%</p> <p style="text-align: center;">→</p>	園内での満足度は高いが、「来園されるまでの案内」の満足度は低いと考えられる。	来園後の満足度は高いことから、アクセス方法の案内等、来園いただけるような環境づくりを行う。公園へのアクセスについて、近隣の駅での案内、HP、SNS等での分かりやすい広報を行う等、満足度向上に向けた取組を進める。	まちづくり推進局	公園企画課