

平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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	榎原文化会館	福井麻衣 ソロコンサート ハープリサイタル in かしはら	キヨヅカ☆ランド(ピアノ・デュオ コンサート) 開催場所:小ホール 調査期間:平成27年6月20日 回答数:123 満足している人の割合 総合的満足度・・・100% 職員の対応・・・98.5% 開催時期・・・99.3% 開演・終演時刻・・・98.5% チケット料金・・・97.8%	調査期間:平成28年6月26日 開催場所:小ホール 回答数:126 満足している人の割合 総合的満足度・・・92% 職員の対応・・・92% 館内設備・・・89% 来館案内・・・95% 館内案内・・・92% 清潔さ・・・95% 館内空調・・・89% 館内照明・・・93% 優先的に取り組むべき課題は「館内設備」、「館内空調」であった。	100% →92%	○職員の対応等ソフト面では、良い評価をいただいているので、引き続き維持したい。 ○トイレやホール内座席等ハード面では、従来から厳しいご意見をいただいているが、30年以上前に設計、施工された施設であるため大規模改修による対応が必要。	アンケートですでに高い評価をいただいている各項目について、さらに研鑽を積むほか、魅力ある出演者の選定に注力し、より多くのお客様に満足していただけるよう努める。 アマチュア活動家との共演、観客とのワークショップといった参加型の企画を実現する。	地域振興部	文化振興課
2	イベント	美術館	展覧会事業 企画展「祈りの美～清水公照・平山郁夫・杉本健吉～」	調査期間:H28年1月23日(土)～H28年3月13日(日) 調査依頼件数:約7,000件 回答数:1,611件(手渡しアンケート方式) 満足している人の割合の割合 総合的満足度・・・87% 職員の対応・・・79% 館内設備・・・93% 来館案内・・・85% 館内案内・・・88% 開館時間・・・90% 職員の対応の満足度が他の項目に比べて低かった。館内設備、開館時間に関しては高い満足度が得られた。自由意見に関しては職員の対応に対する苦情が多々見られた。	調査期間:H29年1月14日(土)～H29年3月15日(水) 調査依頼件数:約7,000件 回答数:2,579件(手渡しアンケート方式) 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・・・79% 館内設備・・・93% 来館案内・・・85% 館内案内・・・88% 開館時間・・・91% 職員の対応の満足度が他の項目に比べて低かった。館内設備、開館時間に関しては高い満足度が得られた。	87% →90%	全体的に高い満足度を保っている。 職員の対応に関しては、前年度と比べて高い満足度を得ることができた。職員研修の徹底による影響が大きいと考えられる。 館内の設備の満足度については、大きな低下が見られた。施設の老朽化のためだと考えられるが、改善が必要である。	引き続き職員に、接遇の研修を行っていく。 また、満足度の低かった館内設備について、空調は、冷房は28℃、暖房は20℃の周知を行い、利用者の理解を求めたい。照明が暗いことについては、より良い照明方法を検討していきたい。	地域振興部	文化振興課
3	イベント	民俗博物館	国際博物館の日に「記念ワークショップ」として、奈良のハチミツの話と蜜蝋キャンドル作りを実施する。	テーマ「福神と招福」 ・調査実施時期 平成27年5月17日(日) ・調査依頼数 16 ・回答数 16 ・講演会についての総合的な評価は64%が満足、29%がやや満足。	テーマ「奈良のハチミツのお話と蜜蝋キャンドル作り」 ・調査実施時期 平成28年5月15日(日) ・調査依頼数 16 ・回答数 16 ・総合的満足度について、満足以上が100%であった。	93% →100%	全体的に高い満足度である。 会場の清潔さや職員の対応なども高い満足度である。 設備面で、空調や照明などで不満回答があった。	講演だけでなく、体験型のイベントが好評を得たと考えられる。今後、開催できる内容の検討を重ねていく。 設備について、主管課と相談し改善を検討する。	地域振興部	文化資源活用課
4	イベント	榎原考古学研究所附属博物館	こども考古学講座 対象者 小学4～6年生 講座の内容について理解度、満足度をはかり、次年度の取り組み、計画を考える。	・調査実施期間 平成27年8月20・21日 ・回答者数23名 総合的満足度 楽しかったですか 100% 来年も参加したいですか 91%	・調査実施期間 平成28年8月27・28日 ・回答者数14名 総合的満足度 楽しかったですか 100% 来年も参加したいですか 93%	(楽しかったですか) 100% →100% (来年も参加したいですか) 91% →93%	全体的に高い満足度を保っている。	引き続き、小学生高学年の児童に興味をもってもらえるようなイベントを行っていく。	地域振興部	文化資源活用課

平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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
5	イベント	榎原公苑第2体育館	・イベント名:つなぐ木工展-家具・小物- ・調査の概要:イベント来場者へアンケートを実施し、イベントへの満足度を調査した。	—	調査期間:H28 10月29日～30日 回答数:215 満足している人の割合 総合的な満足度 99% 職員の対応 :100% 館内設備 : 93% 来館案内 : 91% 施設内案内 : 95% イベント内容: 97% 開催日時 : 99% スタッフの対応やイベント内容については、良い評価を頂くことができた。館内設備については、照明が暗いという意見が多く見られた。	—	全体的に高い満足度を得ることができた。昨年からの継続イベントで、リピーターとして来場して下さる方も多く見られた。館内設備については、照明の暗さの指摘が多かったため、改善方法の検討が必要である。	イベント内容は高評価を得られているが、さらに良い評価を頂けるような内容を検討していく。照明の暗さについては、施設との相談等により、よい照明方法を検討していく。	産業・雇用振興部	雇用政策課
6	イベント	高等技術専門校	イベント名: ①夏休み親子ふれあいものづくり体験教室(Myはし袋づくり) 調査の概要 ・目的: 今後の運営参考 ・内容: 満足度 体験教室を何で知ったか 教室の内容(レベル) ものづくりに興味をもったか 教室は役に立つか 居住地域	—	調査機関:H28年7月31日(日) 回答数:16 ・満足している人の割合 総合満足度……100% 職員の対応……100% 校内設備……100% 来校案内……100% 校内案内……100% 体験内容……100% 開催時間……94% ・教室を何で知ったか 小学校配布チラシ……75% ホームページ……12.5% 以前に参加……12.5% ・教室の内容 難しかった……7% やや難しかった……76% ちょうど良かった……27% ・興味をもったか 興味をもった……100% ・役に立つか 生かせる、生かせると思う……100% 居住地域 川西町……13% 田原本町……38% 三宅町……25% 広陵町……6% 奈良市……6% 香芝市……6% 橿原市……6%	—	全体的に高い満足度を保っている。	照明の暗さにご指摘をいただき、次年度以降も本教室を実施する場合は、会場の変更も検討する。	産業・雇用振興部	雇用政策課
7	イベント	高等技術専門校	イベント名: ②夏休み親子ふれあいものづくり体験教室(夢ミラーづくり) 調査の概要 ・目的: 今後の運営参考 ・内容: 満足度 体験教室を何で知ったか 教室の内容(レベル) ものづくりに興味をもったか 教室は役に立つか 居住地域	—	調査機関:H28年7月31日(日) 回答数:20 ・満足している人の割合 総合満足度……100% 職員の対応……100% 校内設備……100% 来校案内……95% 校内案内……95% 体験内容……100% 開催時間……100% ・教室を何で知ったか 小学校配布チラシ……80% ホームページ……10% 以前に参加……10% ・教室の内容 難しかった……10% やや難しかった……45% ちょうど良かった……45% ・興味をもったか 興味をもった……100% ・役に立つか 生かせる、生かせると思う……95% 活かせるとは思えない……5% 居住地域 川西町……5% 田原本町……40% 三宅町……35% 王寺町……5% 奈良市……10% 橿原市……5%	—	全体的に高い満足度を保っている。	空調の都合上、同一会場にて2教室を実施したため、実施内容の説明が若干聞こえにくい参加者がいた。来年以降、同一会場にて2教室を実施する場合は説明方法の検討(説明時間をずらす等)が必要。	産業・雇用振興部	雇用政策課

平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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	イベント	高等技術専門校	イベント名： ③夏休み親子ふれあいものづくり体験教室(組立てコースターづくり) 調査の概要 ・目的： 今後の運営参考 ・内容： 満足度 体験教室を何で知ったか 教室の内容(レベル) ものづくりに興味をもったか 教室は役に立つか 居住地域	—	調査機関:H28年7月31日(日) 回答数:19 ・満足している人の割合 総合満足度……100% 職員の対応……100% 校内設備……100% 来校案内……100% 校内案内……100% 体験内容……100% 開催時間……100% ・教室を何で知ったか 小学校配布チラシ……79% ホームページ……0% 以前に参加……5% 知人から……5% 図書館配布チラシ……11% ・教室の内容 難しかった……0% やや難しかった……32% ちょうど良かった……63% 易しかった……5% ・興味をもったか 興味をもった……100% ・役に立つか 生かせる、生かせると思う……100% 居住地域 川西町……11% 田原本町……47% 三宅町……11% 香芝市……5% 奈良市……5% 橿原市……5% 桜井市……5% 安堵町……11%	—	全体的に高い満足度を保っている。	引き続き、興味をもていただき、一人でも多くの方にもものづくりに携わってもらえるようサンプルについて工夫する。	産業・雇用振興部	雇用政策課
9	イベント	高等技術専門校	イベント名： ④夏休み親子ふれあいものづくり体験教室(プログラミング入門) 調査の概要 ・目的： 今後の運営参考 ・内容： 満足度 体験教室を何で知ったか 教室の内容(レベル) ものづくりに興味をもったか 教室は役に立つか 居住地域	—	調査機関:H28年7月31日(日) 回答数:10 ・満足している人の割合 総合満足度……100% 職員の対応……100% 校内設備……100% 来校案内……90% 校内案内……100% 体験内容……100% 開催時間……100% ・教室を何で知ったか 小学校配布チラシ……60% ホームページ……0% 以前に参加……40% ・教室の内容 難しかった……0% やや難しかった……10% ちょうど良かった……50% やや易しかった……20% 易しかった……20% ・興味をもったか 興味をもった……100% ・役に立つか 生かせる、生かせると思う……100% 活かせるとは思えない……0% 居住地域 田原本町……50% 三宅町……20% 御所市……20% 曾爾村……10%	—	全体的に高い満足度を保っている。	他の教室にも共通する項目ではあるが、抽選結果連絡時に、車による来校についての注意事項等を明確に記載する。	産業・雇用振興部	雇用政策課
10	イベント	高等技術専門校	イベント名： ⑤夏休み親子ふれあいものづくり体験教室(竹とんぼづくり) 調査の概要 ・目的： 今後の運営参考 ・内容： 満足度 体験教室を何で知ったか 教室の内容(レベル) ものづくりに興味をもったか 教室は役に立つか 居住地域	—	調査機関:H28年7月31日(日) 回答数:16 ・満足している人の割合 総合満足度……100% 職員の対応……100% 校内設備……100% 来校案内……100% 校内案内……100% 体験内容……100% 開催時間……100% ・教室を何で知ったか 小学校配布チラシ……88% ホームページ……0% 以前に参加……12% ・教室の内容 難しかった……0% やや難しかった……38% ちょうど良かった……62% ・興味をもったか 興味をもった……100% ・役に立つか 生かせる、生かせると思う……100% 活かせるとは思えない……0% 居住地域 川西町……25% 田原本町……31% 三宅町……38% 河合町……6%	—	全体的に高い満足度を保っている。	刃物による危険作業を伴うため、今後とも係員による作業状況の確認や安全な作業方法等の説明に十分気を配る。	産業・雇用振興部	雇用政策課

平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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
11	イベント	高等技術専門学校	<p>イベント名： 高等技術専門学校展</p> <p>調査の概要</p> <p>・目的： 今後の運営の参考</p> <p>・内容： 満足度 専門学校展を何で知ったか 専門校展を何で知ったか 来訪交通手段 居住地域 良かった企画</p> <p>・対象者等： 来場者</p>	<p>調査期間：H28年1月24日(日) 回答数：110</p> <p>・満足している人の割合の割合 総合満足度・・・91%</p> <p>職員の対応・・・96% 校内設備・・・93%</p> <p>来館案内・・・90% 校内案内・・・92%</p> <p>展示内容・・・92% 開催時間・・・96%</p> <p>・専門学校展を何で知ったか 新聞折込チラシ・・・27% 広報誌・・・13%</p> <p>HP・・・7% 知人から・・・25%</p> <p>以前から知っていた・・・22% その他・・・6%</p> <p>・居住地域 磯城郡・・・43% 北葛城郡・・・9%</p> <p>天理市・・・6% 大和郡山市・・・1%</p> <p>橿原市・・・6% 大和高田市・・・1%</p> <p>桜井市・・・2% 奈良市・・・9% その他・・・23%</p> <p>・良かった企画(複数回答可) 家具展示・販売・・・39% 建築科緑台販売・・・8%</p> <p>建築科丸型スツール販売・・・5%</p> <p>フラワースタンド等販売・・・11%</p> <p>エプロン・エコバッグ販売・・・6%</p> <p>結び方教室・・・5% 電子工作教室・・・9%</p> <p>建築科模擬住宅展示・・・10% 模擬店・・・6%</p> <p>展示(IT科・オフィス科)・・・2% その他・・・0%</p> <p>今年度は実習棟の耐震補強工事中であったため、案内看板の不備や、作品展示点数が少なかったことについての指摘が多かったが、作品の質については肯定的な意見が多かった。</p>	<p>調査期間：H29年1月29日(日) 回答数：127</p> <p>・満足している人の割合の割合 総合満足度・・・95%</p> <p>職員の対応・・・98% 校内設備・・・94%</p> <p>来館案内・・・91% 校内案内・・・95%</p> <p>展示内容・・・90% 開催時間・・・95%</p> <p>・専門学校展を何で知ったか 新聞折込チラシ・・・16% 広報誌・・・14%</p> <p>HP・・・16% 知人から・・・16%</p> <p>以前から知っていた・・・32% その他・・・6%</p> <p>・居住地域 磯城郡・・・26% 北葛城郡・・・15%</p> <p>天理市・・・8% 大和郡山市・・・4%</p> <p>橿原市・・・10% 大和高田市・・・4%</p> <p>桜井市・・・4% 奈良市・・・8% その他・・・22%</p> <p>・良かった企画(複数回答可) 家具展示・販売・・・26% 木工体験・・・14%</p> <p>緑台・丸型スツール販売・・・11%</p> <p>フラワースタンド等販売・・・11%</p> <p>エプロン・エコバッグ販売・・・6%</p> <p>模擬庭園・・・9% 電子工作教室・・・9%</p> <p>模擬住宅展示・・・6% 模擬店・・・6%</p> <p>展示(IT科・オフィス科)・・・2% その他・・・0%</p> <p>今年度は展示スペースの制約もなく体育館内を有効に使用できたこともあり、作品出展数は例年並となった。しかしながら、午後の来訪者も比較的多く、正午の抽選後は非売品の展示のみとなり、販売数が少ないとのご意見をいただいた。</p>	<p>91% →95%</p> <p>⇒</p>	<p>全体的に高い満足度を保っている。例年並みの作品制作数を出展し、概ね好評をいただいたものと考えられる。しかしながら、抽選後に来られた来訪者にとって展示品のみとなっている状況は残念に感じられたものとアンケート結果より推察する。</p>	<p>即売品・抽選品の分類や抽選時間・回数等を制約はあるものの再検討をする。</p> <p>初めての試みである木工体験教室は概ね好評であり、開催場所や関係者の意識向上を含めて充実を図る。</p>	産業・雇用振興部	雇用政策課
12	イベント	第二浄化センタースポーツ広場	<p>利用者(イベント)の満足度調査 ふれあいグラウンドゴルフ大会</p>	<p>調査期間：H28年5月16日(月) 回答数：87</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度・・・ 100%</p> <p>—</p> <p>職員の対応 …… 99%</p> <p>施設設備 …… 100%</p> <p>案内表示 …… 100%</p> <p>施設の場所のわかりやすさ・・・ 100%</p>	<p>調査期間：H28年5月16日(月) 回答数：87</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度・・・ 100%</p> <p>—</p> <p>職員の対応 …… 99%</p> <p>施設設備 …… 100%</p> <p>案内表示 …… 100%</p> <p>施設の場所のわかりやすさ・・・ 100%</p>	—	<p>全体的に高い満足度を保っている。</p>	<p>職員の対応について、満足している人の割合が高い。現状維持を図るだけでなく、さらに教育を徹底し、安全確保しながら来場者に楽しい思い出が残るよう満足度平均を高めていく。</p>	県土マネジメント部	下水道課
13	イベント	第二浄化センタースポーツ広場	<p>利用者(イベント)の満足度調査 ふれあいフェスタ</p>	<p>調査期間：H28年9月11日(日) 回答数：98</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度・・・ 100%</p> <p>—</p> <p>職員の対応 …… 100%</p> <p>施設設備 …… 97%</p> <p>案内表示 …… 98%</p> <p>施設の場所のわかりやすさ・・・ 96%</p>	<p>調査期間：H28年9月11日(日) 回答数：98</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度・・・ 100%</p> <p>—</p> <p>職員の対応 …… 100%</p> <p>施設設備 …… 97%</p> <p>案内表示 …… 98%</p> <p>施設の場所のわかりやすさ・・・ 96%</p>	—	<p>全体的に高い満足度を保っている。</p> <p>職員の対応については高水準であるが、場所のわかりやすさの満足度が若干低い。改善が必要。</p>	<p>場所のわかりやすさについて、ホームページをスマートホンで検索することが多くなったが、現在非対応で見づらいためスマートホン対応に変更を検討する。</p> <p>職員の対応について、満足している人の割合が高い。現状維持を図るだけでなく、さらに教育を徹底し、安全確保しながら来場者に楽しい思い出が残るよう満足度平均を高めていく。</p>	県土マネジメント部	下水道課

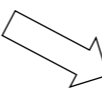
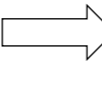
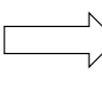
平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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
14	イベント	奈良春日野国際フォーラム	1. 新春わかさ能の開催(目的)奈良発祥の伝統芸能「能楽」の普及啓発を図る(内容)能楽入門講座及び能楽の実施(対象者)県民等 2. 会館の利用者サービス向上(内容)施設の満足度及び職員の対応等(対象者)会館利用者(主にわかさ能観客)	1.調査期間:平成28年1月11日(祝・月) 事業参加者(有料)数:337名 回答数:185 事業内容を満足している人の割合・・・96% 大変良かった・・・52% 良かった・・・44% 普通・・・4% 余り良くなかった・・・0% 回答無し・・・44件 施設面を満足している人の割合・・・93% 満足・・・72% やや満足・・・21% やや不満、不満・・・7% 回答無し・・・28件 参加者数約337名は、定員500名の67%。また、回答者数は185名と回答率55%。参加者数の増加と回答率を高めるのが課題。 2は前年度実施せず	1.調査期間:平成29年1月9日(祝・月) 事業参加者(有料)数:429名 回答数:242 事業内容を満足している人の割合・・・95% 大変良かった・・・58% 良かった・・・37% 普通・・・4% 余り良くなかった・・・0% 回答無し・・・63件 2.調査期間:平成29年1月9日～3月10日 回答数:171 施設面を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・・・97% 来館案内・・・95% 館内の清潔度・・・99% 空調の快適性・・・96% 開館時間の適切性・・・97% 高い評価を得ているが、アンケートが表裏の2ページにわたるため、わかさ能の事業内容回答数に比べて施設の満足度調査の回答は低く課題が残った。	—	1について ・オンライン予約を開始するなど、利便性の向上を図ったこともあり、参加者数が増加した。 2について ・奈良公園内の景色の良さ、リニューアルした施設の新鮮さなどもあり、全体的に高い評価を得ている。	1について ・オンラインチケット販売が好評だったため、その販売数を増加したい。 2について ・利用者満足度調査を年2回実施し、その評価を参考に利用者サービスの向上を図る。	まちづくり推進局	奈良公園室
15	施設管理・運営	うだ・アニマルパーク	うだ・アニマルパークの運営管理 畜産加工体験等のイベント実施	・調査実施時期 平成27年10月1日～11月30日 ・調査依頼数 72 ・回答数 72 ・公園管理について:100%の人から肯定的な評価 ・施設内外の案内について:4.2%の人から否定的な評価 ・優先的に改善すべき課題は「イベントの充実」 ・自由意見「イベントの定員が少ない」	・調査実施時期 平成28年9月1日～11月30日 ・調査依頼数 90 ・回答数 90 ・総合的な満足度について:100%の人から肯定的な評価(「やや満足」以上) ・公園管理について:94.4%の人から肯定的な評価(「やや満足」より肯定的な評価) ・施設外の案内について:15.6%の人から否定的な評価(「やや不満」より否定的な評価) ・優先的に改善すべき課題は「道路案内」 ・自由意見「イベントの定員が少ない」「道路案内がわかりにくい」「接客態度がよくない」	—	総合的な満足度や公園管理については高い評価を得ている。駐車場への案内が課題。造営中の新駐車場の完成に向けて道路看板の設置等を行う必要がある。来園者増加に伴い、イベントの充実が課題としてあげられる。	駐車場の拡張 イベントの充実 市内他の観光施設との連携 ホームページ等による情報発信強化	地域振興部	うだ・アニマルパーク振興室
16	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	【調査機関】 平成28年2月25日～3月30日 【回答数】 127件 満足している人の割合 総合的満足度・・・72% 職員の対応・・・79% 館内設備・・・83% 蔵書・資料の充実度・・・78% 来館案内・・・80% 館内案内・・・82% 館内の清潔さ・・・87% 空調の快適さ・・・83% 照明の快適さ・・・85% 自販機の品揃え・・・64% 開館時間・・・79%	【調査機関】 平成29年1月20日～3月10日 【回答数】 159件 満足している人の割合 総合的満足度・・・75% 職員の対応・・・77% 館内設備・・・83% 蔵書・資料の充実度・・・74% レファレンス・・・71% 来館案内・・・75% 館内案内・・・74% 館内の清潔さ・・・78% 空調の快適さ・・・77% 照明の快適さ・・・78% 自販機の品揃え・・・50% 開館時間・・・79%	72% →75% ⇒	全体的に高い満足度である。職員の対応については、職員研修の実施等により、高い満足度を得ることができたと考える。	○「蔵書の充実」については、利用者ニーズに配慮した図書の収集に努めるとともに、希望図書の申込み制度により、的確に対応する。 ○職員の対応に満足いただけるよう、引き続き利用者目線に立った丁寧な対応に努める。	地域振興部	文化資源活用課

平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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
17	施設管理・運営	万葉文化館	万葉文化館入館者の方に館運営・来館状況を調査	<p>・調査実施時期 平成27年9月19日～23日 平成27年10月10日～18日</p> <p>・回答数 413</p> <p>満足している人の割合の割合</p> <p>総合的満足度・・・ 95%</p> <p>接客応対・・・ 96%</p> <p>館内設備・・・ 96%</p> <p>来館案内・・・ 91%</p> <p>館内案内・・・ 91%</p> <p>全体的に高い満足度を得た。特に接客応対・館内設備については満足度が高かった。</p>	<p>・調査実施時期 平成28年9月17日～25日 平成28年10月15日～11月6日</p> <p>・回答数 404</p> <p>満足している人の割合の割合</p> <p>総合的満足度・・・ 97%</p> <p>接客応対・・・ 98%</p> <p>館内設備・・・ 98%</p> <p>来館案内・・・ 92%</p> <p>館内案内・・・ 93%</p> <p>全体的に高い満足度を得た。特に接客応対・館内設備については満足度が高かった。</p>	95% →97%	館職員及びボランティアガイドについても、来館者に対して丁寧な対応を意識して取り組んでいることにより、高い水準を維持している。	引き続きボランティアガイドを含む職員の資質向上に取り組んでいく。	地域振興部	文化資源活用課
18	施設管理・運営	奈良県社会福祉総合センター	<p>【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。</p> <p>【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。</p>	<p>調査期間：H27.10.18～H27.12.27</p> <p>回答数：117</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度 ……99%</p> <p>来館されるまでの案内・・・96%</p> <p>館内での案内表示・・・94%</p> <p>館内設備・・・95%</p> <p>館内の清潔さ・・・99%</p> <p>職員の対応・・・98%</p> <p>職員の説明・・・98%</p> <p>施設利用予約・・・97%</p> <p>施設利用時間・・・96%</p> <p>施設利用設備・・・93%</p> <p>全ての項目で満足度は90%を上回り、特に総合的満足度においては99%と高評価を得た。自由意見においては、駐車場が狭いとの意見が多かった。また、職員の対応について肯定的な意見が多かった。</p>	<p>調査期間：H28.11.1～H28.12.27</p> <p>回答数：108</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度 ……94%</p> <p>来館されるまでの案内・・・94%</p> <p>館内での案内表示・・・90%</p> <p>館内設備・・・85%</p> <p>館内の清潔さ・・・95%</p> <p>職員の対応・・・99%</p> <p>職員の説明・・・98%</p> <p>施設利用予約・・・94%</p> <p>施設利用時間・・・100%</p> <p>施設利用設備・・・89%</p> <p>設備を除く全ての項目で満足度は90%を上回り、総合的な満足度においても94%と高評価を得た。自由意見においては、駐車場が少ないとの意見が最も多く、トイレに関する洋式化の希望等の意見が次いで多い結果となった。</p>	99% →94%	全体的に高い満足度を保っている。職員の対応、説明については高い満足度を得ることができた。情報の共有化と日常業務を通しての研修が活きているものとする。	現在の満足度を維持するため、引き続き職員に対する日常業務を通しての研修も含め接遇研修を実施し、言葉遣い、電話対応等の対応やサービスの質の向上に努める。その他、設備に関する意見として挙げられていた、トイレの洋式化を希望する意見に対しては、29年度より計画的に改善を予定。	健康福祉部	地域福祉課
19	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	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。	<p>調査期間：平成28年3月1日～平成28年3月11日</p> <p>回答数：88</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度・・・95%</p> <p>接遇面・・・97%</p> <p>設備面・・・86%</p> <p>サービス面・・・91%</p> <p>案内・・・95%</p>	<p>調査期間：平成29年1月23日～平成29年1月27日</p> <p>回答数：72</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度・・・100%</p> <p>職員の対応・・・97%</p> <p>館内設備・・・91%</p> <p>サービス面・・・96%</p> <p>来館案内・・・95%</p> <p>館内案内・・・97%</p> <p>優先的に取り組む課題は、設備面である。個別意見の中には、職員の対応について肯定的な意見もあったが、個別相談が気軽にできないという内容の意見もあった。</p>	95% →100%	接遇面では、高い満足度を維持している。サービス面の満足度が向上しているのは、職員の意識付けが進んできている結果と評価できる。	引き続き職員に、接遇についての研修や各自が振り返りを促す機会をつくっていく。設備面の空調については、夏期28℃、冬期20℃の設定であることの周知を行う一方、体温調節が難しい障害者・障害児が利用されているため、柔軟に対応していく。館内の清掃については、これまで行き届かなかった箇所も含めて徹底させていきたい。サービス面について、保護者との信頼関係を築いていくために、これまで以上に丁寧にコミュニケーションをとることを職員に指導していく。	健康福祉部	障害福祉課

平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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
20	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	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：平成28年2月24日～平成28年3月9日 (入所利用者)回答数：32 満足している人の割合 総合的満足度…81% 接遇面…90% 設備面…75% サービス面…74% 案内…76% (通所利用者)回答数：34 満足している人の割合 総合的満足度…100% 接遇面…97% 設備面…87% サービス面…96% 案内…91%	調査期間：平成29年2月20日～平成29年3月3日 (入所利用者)回答数：33 満足している人の割合 総合的満足度…73% 接遇面…82% 設備面…69% サービス面…64% 案内…73% (通所利用者)回答数：36 満足している人の割合 総合的満足度…97% 接遇面…98% 設備面…93% サービス面…93% 案内…90%	(入所利用者) 81% →73%  (通所利用者) 100% →97% 	(入所利用者) 総合的満足度は低下している。接遇面では職員の日常生活での介助についての低下が目立つ。ベテラン職員が増え介助方法がマンネリ化している可能性がある。 設備面では浴室の低下が目立った。老朽化が問題となっている。サービス面では訓練内容とお知らせ等の告知の低下が目立った。訓練内容に関しては利用者増加に伴う訓練室の混雑やそれぞれのニーズに対する決め細やかな対応が不足している結果ではないかと分析する。 (通所利用者) ほぼ昨年度並みの結果となっている。	(入所利用者) 介助方法については訓練施設として、ただ介助するだけでなく利用者の自立促進を目的とした方法などを職員間で検討していく取り組みが必要である。 設備面ではトイレ・浴室の老朽化に伴う改修が必要である。 訓練内容に関しては訓練内容の見直しや再編を検討していく。お知らせ等に関してはより利用者に簡潔でわかりやすい掲示板等の作成を目指していく。 (通所利用者) 自由質問にあった休憩室の充実が利用者の精神的安定を図る意味からも必要と考える。2F空き居室の有効利用等も検討される。	健康福祉部	障害福祉課
21	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：H29年2月28日～H29年3月10日 回答数：33 満足している人の割合 総合的満足度… 100% 職員の対応 ……91% 相談業務 …… 94% 接遇面 ……91% 作業場の設備 ……88% 食堂の設備 ……91% 更衣室の設備 ……82% トイレの設備 ……73% 設備全体 ……91% 作業時間 ……91% 作業内容 ……94% 給食内容 ……85% 送迎バス利用…100% サービス面 ……100%	—	満足度が低い中にトイレの設備・更衣室が挙げられている。男性が27名に対してトイレの大小便器を合わせても3器しかない。また、更衣室が利用者の割には狭い。	時間を要する方もいるので混み合う時もあるが、譲り合いで解決方法を見出したい。 トイレペーパーホルダーについては、取付け面の構造に合致する商品を選定中。近日中に交換予定。	健康福祉部	障害福祉課
22	施設管理・運営	福祉住宅体験館	今後の運営の参考とするため、福祉住宅体験館の利用者の満足度等を調査する。	・調査実施時期：平成27年4月～平成28年3月 ・場所：福祉住宅体験館 ・アンケート用紙配布数：538枚 ・回答数：538件 ・利用の総合的な判定：518人(96%)から肯定的な意見 ・次回利用の希望412人(76.6%)が肯定的な意見であり、見学体験の項目ごとの満足度も高いものとなっている。特に改善住宅、入浴・排泄に関する展示物への関心が高い。	・調査実施時期：平成28年4月～平成29年3月 ・場所：福祉住宅体験館 ・アンケート用紙配布数：574枚 ・回答数：574件 ・利用の総合的な判定：574人(100%)から肯定的な意見 ・次回利用の希望462人(80%)が肯定的な意見であり、見学体験の項目ごとの満足度も高いものとなっている。特に、車いす、改善住宅、段差解消、入浴・排泄に関する展示物への関心が高い。	96% →100% 	館内の施設等の見学や、福祉器具等を用いた体験などを通じて学習できるため、例年利用者の満足度が高く、肯定的意見の割合も高い。 ・引き続き福祉機器の展示について、業者の協力を得ながら、最新の機器の展示や情報提供に取り組む。 ・介護講座やイベント開催についての積極的なPRを図る。 (パンフレットの配布や、県ホームページでの案内のほか、県民だより、県政フラッシュでの放映、新聞での案内を行う。)	健康福祉部	長寿社会課	
23	施設管理・運営	女性センター	女性センターの利用者へアンケートにより、施設や職員の対応についての満足度を調査する。	—	調査期間：平成28年6月1日～7月30日 調査数：155 満足している人の割合 総合的満足度…100% 館内の清潔さの満足度…99% 職員の対応の満足度…98% 館内の空調の満足度…84% 自由意見では、肯定的な意見も多かったが、空調や開館時間についての意見があった。	—	全体的に高い満足度である。特に職員の対応の満足度と館内の清潔さの満足度が高い。施設の空調について、やや満足度が低い。これは、6月7月という調査時期に、気温の割に、体感温度が高かったことが考えられる。	・職員の接遇について、引き続き利用者目線に立った丁寧な対応に努める。 ・空調については、冷房28℃、暖房19℃の周知を行い、利用者の理解を求めていく。	こども・女性局	女性活躍推進課

平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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	榎原公苑明日香庭球場	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：平成28年1月～3月(2ヶ月間)</p> <p>・回答数：200</p> <p>・前年度の評価から総合満足度は約8%増加し、99%となり、非常に高い満足度を達成。各項目における評価も上昇し、9項目中7項目で90%を超えた。</p> <p>・前年度まで低評価であった項目も、H26年度～H27年度で実施した整備工事により、上昇傾向が見られた。</p> <p>◇高評価の項目は、「施設の清潔さ」、「職員の対応」、「施設の利用予約」であり、97%以上の利用者が「満足」もしくは「やや満足」と回答している。</p> <p>◇低評価の項目は、「利用料金」であるが、前年度よりも満足している人の割合は改善している。</p> <p>・前年度比で大きく変化したのは「施設・設備の充実度」であり、約30%満足度が向上した。その理由としては、H26～H27年度に実施した北クレーコートの人芝化及び新クラブハウスの整備工事による施設の充実が考えられる。</p> <p>・これまで自由意見の多かった四阿(日よけ・雨よけ)の設置や、時計の増設、トイレの洋式化等についても、整備工事に対応し、利用者の満足度が向上した。</p> <p>・「利用料金」の標準偏差は2.41で、他の項目と比較しても大きく、個々の意見にばらつきがあった。</p>	<p>・調査実施期間：平成29年1月～3月(2ヶ月間)</p> <p>・回答数：179</p> <p>・総合満足度は99%であり、非常に高い満足度を達成。各項目での評価も高く、9項目中8項目で90%を超えた。</p> <p>・前年度まで低評価であった「利用料金」についても、「充実した施設を安価で利用できる」という、県外利用者の満足度が非常に高かったことにより、5%向上した。</p> <p>◇高評価の項目は、「施設の清潔さ」、「職員の対応」、「施設の利用予約」であり、97%以上の利用者が「満足」もしくは「やや満足」と回答している。</p> <p>◇低評価の項目は、「利用料金」であるが、前年度よりも満足している人の割合は改善している。</p> <p>・これまで低評価であった「施設までの案内」については、HPを改善し、Google Mapやイラスト地図を掲載したことにより、満足度が向上した。</p> <p>・他方、「場内の案内」はコート配置等に関する表示板がない等の声もあり、満足度が低下した。</p> <p>・「職員の対応」、「施設の清潔さ」等、総合的な満足度に直結する項目については、非常に高い評価。</p>	99% →99%	<p>・接客マナー研修の充実や、指定管理者の日常清掃の徹底により、利用者に対する「職員の対応」や「施設の清潔さ」に関する満足度は非常に高い評価であり、指定管理者による接遇、維持管理が適正に行われていることが伺える。</p> <p>・「施設の利用予約」に関しては、HP上での予約方法について、予約ページを改善、空き状況等も一目でわかるようにしたこと、高い評価が得られたと考えられる。</p> <p>・「利用料金」については、前年度より約5%満足度が向上しており、特に、県外利用者の満足度が非常に高かった。</p> <p>「他府県に比べて良い施設を安価で利用できる」との声もいただいております。施設・設備の充実が満足度向上に繋がっているものと考えられる。</p> <p>・「場内の案内」については、年に数回利用がある40代、50代の満足度が低下。「コート」の位置がわかりにくい等の声もあるため、指定管理者と協議し、施設配置図の設置等について検討を行う。</p>	<p>・新設したクラブハウスの設備や、人工芝コートについて、これまでの広報媒体に加えて、新たなターゲットに向けた自主事業の実施、施設HPの専門家への委託等により、積極的にPRを実施していく。</p> <p>また、商工団体等に対して、クラブハウス内会議室の利用等について呼びかけていく。</p> <p>・整備した設備について、引き続き維持や清掃を徹底し、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。</p> <p>・総合満足度と相関関係の強い「職員の対応」や「施設の清潔さ」については、指定管理者での研修を適切に継続していくと共に、施設所管課においてもモニタリングを行い、指定管理者とのコミュニケーションをより頻繁にとり、細かいことも改善していく。</p> <p>・初めての利用者や県外利用者の利用を一層促進していくため、施設案内のあり方、魅力的な自主事業実施、テニス合宿誘致の促進等について、指定管理者と共に実施する。</p>	くらし創造部	スポーツ振興課
25	施設管理・運営	産業会館	産業会館の利用者の満足度を定量的に把握し、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：産業会館の利用申込者	—	<p>調査期間：H28.10.1からH28.11.30</p> <p>回答数：21名</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度……100%</p> <p>職員の対応……100%</p> <p>館内設備……97%</p> <p>来館案内……93%</p> <p>館内案内……100%</p> <p>来館案内への満足度が他の項目に比べて低かった。それ以外については高い満足度が得られた。自由意見に関しては、小会議室の増室や駐車台数の増加を求める意見があった。</p>	—	総合的に高い満足度を保っている。	利用者の声に応えられるよう努めて参りたい。	産業・雇用振興部	雇用政策課
26	施設管理・運営	奈良労働会館	労働会館の利用者の満足度を定量的に把握し、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：労働会館の利用申込者	<p>調査期間：H27.10.1からH27.11.30</p> <p>回答数：81名</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度……100%</p> <p>職員の対応……99%</p> <p>館内設備……99%</p> <p>来館案内……88%</p> <p>館内案内……97%</p> <p>来館案内への満足度が他の項目に比べて低かった。それ以外については高い満足度が得られた。自由意見に関しては、会館名の看板が見にくいといった意見のほか、無線LANの要望も散見された。</p>	<p>調査期間：H28.10.1からH28.11.30</p> <p>回答数：85名</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度……100%</p> <p>職員の対応……100%</p> <p>館内設備……96%</p> <p>来館案内……93%</p> <p>館内案内……97%</p> <p>来館案内への満足度が他の項目に比べて低かった。それ以外については高い満足度が得られた。自由意見に関しては、駐車台数の増加や開館時間の延長を求める意見があった。</p>	100% →100%	総合的に高い満足度を保っている。 前年度と比べても大きな変化はない。	利用者の声に応えられるよう努めて参りたい。	産業・雇用振興部	雇用政策課
27	施設管理・運営	中和労働会館	労働会館の利用者の満足度を定量的に把握し、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：労働会館の利用申込者	<p>調査期間：H27.10.1からH27.11.30</p> <p>回答数：87名</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度……98%</p> <p>職員の対応……98%</p> <p>館内設備……91%</p> <p>来館案内……85%</p> <p>館内案内……97%</p> <p>館内設備への満足度が他の項目に比べて低かったが、総合的には高い満足度となっている。自由意見に関してはエレベーターの設置等館内の設備に対する要望や施設までの道案内についての意見があった。</p>	<p>調査期間：H28.10.1からH28.11.30</p> <p>回答数：79名</p> <p>満足している人の割合</p> <p>総合的満足度……98%</p> <p>職員の対応……100%</p> <p>館内設備……88%</p> <p>来館案内……85%</p> <p>館内案内……96%</p> <p>来館案内への満足度が他の項目に比べて低かったが、総合的には高い満足度となっている。自由意見に関してはエレベーターの設置等館内の設備に対する要望があった。</p>	98% →98%	総合的には高い満足度を保っている。館内案内や職員の対応は満足度が高く、職員の取り組みによるものと考えられる。	利用者の声に応えられるよう努めて参りたい	産業・雇用振興部	雇用政策課

平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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
28	施設管理・運営	なら食と農の魅力創造国際大学校 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】平成28年9月28日～平成29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]①～⑧までの事項を10段階での回答 ①総合的な満足度②スタッフの対応③館内の設備 ④施設までの案内⑤施設内の案内⑥館内の清潔さ ⑦館内の空調⑧開館時間	—	【回収率】18%(配布数1,307枚、回収数237枚) 【満足している人の割合】 総合満足度 100% ①総合的な満足度 100% ②スタッフの対応 100% ③館内の設備 98% ④施設までの案内 81% ⑤施設内の案内 98% ⑥館内の清潔さ 99% ⑦館内の空調 97% ⑧開館時間 100%	—	周辺の景観との調和から目立つ看板が設置できないこともあり、施設の場所が分かりにくいという声が寄せられているが、一方、施設の利用に関しては、スタッフの対応や館内の清潔さなどに対して高い評価を得ている。	車で来館いただく際、新しい施設のため、カーナビゲーションの機種によっては施設の名称を検索しても出て来ないことから、目印となる近隣施設と、そこから当施設までのルートをHPのアクセスページに掲載した。	農林部	担い手・農地マネジメント課
29	施設管理・運営	大淵池公園	施設の利用者の満足度調査を行い、維持・管理に反映させるため、公園利用者100名程度を対象にアンケート調査を実施	調査期間:H27 10月1日～10月31日 回答数:110 満足している人の割合の割合 総合的満足度・・・ 95% 遊具の数・配置・・・ 94% トイレ・休憩施設・・・ 83% 周辺案内・・・ 86% 来館案内・・・ 94% バリアフリー・・・ 93% 施設の状況・・・ 90% 遊具の安全性・・・ 95% トイレ等の清潔さ・・・ 80% 芝生等の植栽・・・ 97% 巡視員の対応・・・ 96% 来館者対応、植栽を中心に大変高い満足度であった。	調査期間:H28 11月1日～11月30日 回答数:107 満足している人の割合の割合 総合的満足度・・・ 97% 遊具の数・配置・・・ 92% トイレ・休憩施設・・・ 81% 周辺案内・・・ 86% 来館案内・・・ 90% バリアフリー・・・ 87% 施設の状況・・・ 88% 遊具の安全性・・・ 92% トイレ等の清潔さ・・・ 81% 芝生等の植栽・・・ 99% 巡視員の対応・・・ 97% 来館者対応、植栽を中心に大変高い満足度であった。	95% →97%	植栽、清掃など、施設の維持管理に関する項目については高い満足を得ることができた。他方、トイレを洋式化する等、施設の老朽化への対応を検討する必要がある。	トイレのこまめな清掃、積極的な巡回等	まちづくり推進局	公園緑地課
30	施設管理・運営	第二浄化センタースポーツ広場	利用者(ファミリープール)の満足度調査	—	調査期間:H28年 7月16日～H28年8月31日 回答数:182 満足している人の割合 総合的満足度・・・ 99% 職員の対応・・・ 99% プール設備・・・ 96% 案内表示・・・ 98% 施設の場所のわかりやすさ・・・ 97% 職員の対応について高い満足度である。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。また、ルールを守らない利用者に注意をしているが、徹底できていないとのご意見もある。	—	全体的に高い満足度を保っている。 施設設備の満足度が低いのは、施設の老朽化のためだと考えられる。 改善が必要である。	施設設備の老朽化に対しては、計画的に改善している。また、現場スタッフで知恵を絞り、改善を行っており、継続実施する。 職員の対応について、満足している人の割合が高い。現状維持を図るだけでなく、さらに教育を徹底し、安全確保しながら来場者に楽しい思い出が残るよう満足度平均を高めていく。	県土マネジメント部	下水道課
31	施設管理・運営	第二浄化センタースポーツ広場	利用者(運動場)の満足度調査	—	調査期間:H28年 4月16日～H29年 3月13日 回答数:31 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・・・ 94% 案内表示・・・ 97% 施設の場所のわかりやすさ・・・ 94%	—	全体的に高い満足度を保っている。 職員の対応については高水準であるが、場所のわかりやすさの満足度が若干低い。改善が必要。	場所のわかりやすさについて、ホームページをスマートフォンで検索することが多くなり、現在非対応で見づらいためスマートフォン対応に変更を検討する。 グラウンドの老朽化に対しては、現場スタッフが日常的に整備(不陸整正、マウンド整備)を行っており、満足いただいている。	県土マネジメント部	下水道課

平成28年度利用者満足度調査実施結果表

番号	分類	施設名	調査概要	H27年度調査結果概要等	H28年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	H28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
32	施設管理・運営	第二浄化センタースポーツ広場	利用者(テニスコート)の満足度調査	—	調査期間:H28年 4月16日～H29年 3月13日 回答数:34 満足している人の割合 総合的満足度…… 91% 職員の対応 …… 97% テニスコート設備 …… 82% 案内表示 …… 91% 施設の場所のわかりやすさ…… 97%	—	テニスコートの設備の満足度は、低い。コートが老朽化のためだと考えられるが、改善が必要である。	施設整備についての満足度がここ数年の課題であり、テニスコート地面を締め固めコンディションを整える転圧機を使用することによって、利用者の満足度の向上を図っている予定。 平成29年度にテニスコートの改修工事が予定されている。	県土マネジメント部	下水道課
33	施設管理・運営	奈良春日野国際フォーラム	(目的) 会館の利用者サービス向上 (内容) 施設の満足度及び職員の対応等 (対象者) 全国会議に参集した会館利用者	—	調査期間:H28年7月1日～9月30日 回答数:135 満足している人の割合 総合的満足度……99 % 職員の対応……100 % 館内設備……96 % 来館案内……91 % 館内の清潔度……98 % 空調の快適性……84 % 開館時間の適切性……91 % 高い評価を得ているが、空調が寒いなど、さらに改善を図れるところがある。また、自由意見の中では、Wi-Fiがつながりにくいという苦情があった。	—	全体的に高い満足度を示している。職員の対応の高評価は、委託職員を含め日頃から接遇に真摯に取り組んでいる成果でもあり、今後とも努力していきたい。	・高い評価を得ている項目は、研修を重ね今後とも真摯に取り組んでいく。 ・空調の快適性や開館時間については、臨機応変に対応していく。 ・Wi-Fiが多くなるように増設し改善した。	まちづくり推進局	奈良公園室
34	施設管理・運営	社会教育センター研修棟	館内利用者に、当センターをより快適に利用いただけるようにアンケートを実施。	調査期間:H28 6月～H28 10月 回答数:106 総合的満足度……100% 職員の対応…… 99% 館内設備…… 90% 館内案内…… 99% 会館時間…… 98%	調査期間:H29 7月～H29 9月 回答数:95 総合的満足度……100% 職員の対応……100% 館内設備…… 96% 館内案内…… 97% 会館時間…… 99%	100% →100%	全体的に高い満足度を保っている。職員の対応に関しては、100%の満足度を得ることができた。当施設へ来館されるまでの案内がわかりにくいとの指摘があった。夏場の空調関係の問題あり。今後検討をして改善に努めたい。	引き続き、職員に接遇の研修を行っていく。また、満足度の低かった冷房、空調の温度調節について利用者の理解を求めたい。当館への案内をわかりやすくし、一人でも多くの方にご来館して頂きやすいように努めたい。	教育委員会事務局	人権・地域教育課