







平成29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	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	榑原文化会館	クラシックアンサンブルコンサート	福井麻衣 ソロコンサート ハープリサイタルinかしはら 開催場所:小ホール 調査期間:H28年6月26日(日) 回答数:126 満足している人の割合 総合的満足度……92% 職員への対応……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%	『星と夜空の音楽会』 益子侑 & 林そよか feat. ステラ・オーケストラ with 360度サウンド音楽体験 開催場所:小ホール 調査期間:H29年6月17日(土) 回答数:93 満足している人の割合 総合的満足度……100% 職員への対応……100% 施設内の設備……92% 施設までの案内……98% 施設内の案内……98% 施設の清潔さ……100% 施設内の空調……98% 施設内の照明……98%	94%→99% 	・催し物に対する総合的満足度は高い。 ・出演者や職員への評価は高い。 ・館内の設備や空調、座席については不満との意見が多い。 個別意見は以下の意見のとおり。 ・座席が狭い ・座席の前後が狭い ・トイレが洋式かされていない ・障害者用トイレが少ない ・バリアフリー化が進んでいない ・近年は、暫定利用との位置づけのため、故障・破損箇所の修繕のみの対応であり、上記の要望に応えていない。	・満足度の低かった館内設備について、現状設備において工夫できる点はないか、検討を重ねる。 ・アンケート結果によれば、観客が重視するのは「出演者」、「開催時間帯」、「チケット料金」。友の会を満足させてから、3年が経過、引き続き友の会価格の設定や先行予約等により、会館利用者の増加を図る。障害者料金を設定し、鑑賞の機会を創出していく。 ・音楽体験として実施したワークショップへの満足度は高い。 今後も通常のコンサートでは得られないような参加、体験型のワークショップを開催できるような出演者及び公演を企画する。	地域振興部	文化振興課
2	イベント	榑原文化会館	牛田智大ピアノリサイタル 調査期間:平成28年11月27日 開催場所:小ホール 回答数:160 満足している人の割合 総合的満足度……96% 職員への対応……96% 館内設備……85% 来館案内……98% 館内案内……95% 清潔さ……94% 館内空調……93% 館内照明……95% 自販機品揃え……86% 加古隆カルテット 調査期間:平成29年1月15日 開催場所:大ホール 回答数:254 満足している人の割合 総合的満足度……95% 職員への対応……96% 館内設備……78% 来館案内……97% 館内案内……93% 清潔さ……93% 館内空調……92% 館内照明……93% 自販機品揃え……90%	『ジブリの思い出がいっぱい』 オーケストラによるドリームコンサート 開催場所:大ホール 調査期間:H29年10月15日(日) 回答数:122 満足している人の割合 総合的満足度……98% 職員への対応……93% 施設内の設備……86% 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……99% 料金は適切か(一般友の会)……93% 料金は適切か(子ども)……89% 料金は適切か(障害者介助者)……96%		・施設の老朽化により様々な不具合が生じ、利用者に負担をかけるような事例が発生している。				
3	イベント	榑原文化会館	音楽による中南和の魅力発信事業 『GONTITI』 調査期間:平成29年2月19日 開催場所:大ホール 回答数:224 満足している人の割合 総合的満足度……97% 職員への対応……98% 館内設備……84% 来館案内……96% 館内案内……97% 清潔さ……93% 館内空調……94% 館内照明……95% 音楽による中南和の魅力発信 ストリングスで誘う源流の地 『野沢香苗 コンサート』 調査期間:平成29年2月19日 開催場所:小ホール 回答数:73 満足している人の割合 総合的満足度……100% 職員への対応……97% 館内設備……94% 来館案内……97% 館内案内……97% 清潔さ……99% 館内空調……91% 館内照明……96%	中南和の魅力発信事業 『奥大和音楽絵巻』 開催場所:大ホール 調査期間:H30年2月12日(月) 回答数:122 満足している人の割合 総合的満足度……93% 職員への対応……94% 施設内の設備……82% 施設までの案内……89% 施設内の案内……89% 施設の清潔さ……89% 施設内の空調……90% 施設内の照明……81% 料金は適切か(一般)……88% 料金は適切か(65歳以上)……92% 料金は適切か(障がい者)……83%	98%→93% 					
4	イベント	県立美術館	伝統工芸企画展「赤膚焼・奈良一刀彫・奈良漆器……悠久の美と技」 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 総合的満足度……87%	調査期間:H30年1月27日(土)～H30年3月25日(日) 調査依頼件数:約700件 回答数:632件(手渡しアンケート方式) 満足している人の割合 総合的満足度……90%	87%⇒90% 	全体的に高い満足度を保っている。	照明度の工夫等、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	

平成29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	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
5	イベント	民俗博物館	国際博物館の日にワークショップ「みて、きいて、ふれる民具のデザイン」を実施する。	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。	テーマ「みて、きいて、ふれる民具のデザイン」 ・調査実施時期 平成29年5月14日(日) ・調査依頼数 19 ・回答数 5 ・総合的満足度について、満足以上が100%であった。	100%⇒100% 	全体的には高い満足度を保っている。調査結果の原因分析には5/19とアンケート回収率がひくい。アンケート回収率をあげる工夫をしてゆく。	講演だけでなく、体験型のイベントが好まれる傾向にある。今後も開催内容の検討を重ねる。	地域振興部	文化資源活用課
6	イベント	橿原考古学研究所附属博物館	「こども考古学講座」小学校高学年を対象として、考古学に親しんでもらうため、講義、体験学習、博物館施設見学を夏休み中の2日間にわたって実施。	・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%	実施日:平成29年8月26日・27日 参加者数:17名 アンケート調査回答者数:17名 【結果概要】 1考古学講座が楽しかったか聞いたところ、17名(100%)が楽しかったと回答。 2楽しかったこととして「かわいい銅鐸と弥生びとのレリーフをつくろう」(88%)、「レプリカにさわろう」(12%)と回答。 3楽しかったこととしては、なしとの回答がある一方で、銅鐸づくりや銅鐸のスケッチが楽しかったとの回答も見られた。 4講座の感想については弥生時代のことがいっぱいわかっておもしろかった、今まで疑問だった銅鐸のことがわかった、学校で習っていないことを知れた等、高評価であった。 5考古学講座でやってみたいこととしては「埴輪づくり」や「土偶づくり」等、ものづくりをしたいという意見がみられた。 6来年も参加したいかどうか聞いたところ、はい:14名(82%)、いいえ:1名(6%)、わからない:2名(12%)であった。 銅鐸づくりという普段は経験できない作業を通して、楽しみながら考古学や歴史への興味を深めることができた。	100%→100% 	普段、間近で観察することができない実物の銅鐸を観察したり、銅鐸づくりの実習という体験を通して、古代の人々の生活や技術や知恵に、感心したり驚いたりすることで好奇心がわき、高評価につながったと考えられる。	昨年度課題となった申し込み方法を往復はがきに加え、FAXと入館受付での直接申込みを加えた。結果、往復はがき以外の申込みが多数を占めた。開催日を土・日曜日と設定したが、日曜日は定員に達したが土曜日は4人と少なかつた。日曜日の参加者の保護者に口頭で確認したところ、土曜日は仕事や習い事のため参加しにくいということであった。開催日の検討が必要である。	地域振興部	文化資源活用課
7	イベント	奈良県立橿原公苑(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:216 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。	調査期間:H29 11月11日～12日 回答数:502 満足している人の割合 総合的な満足度 98% 職員の対応 : 97% 館内設備 : 94% 来館案内 : 92% 施設案内 : 94% イベント内容 : 97% 開催日時 : 99% 昨年度に引き続き、全体的に高い評価を頂くことができた。昨年度より多くの方にアンケートに協力をいただくことができ、より多くの意見を聞くことができた。	99%⇒98% 	全体的に高い評価を頂くことができ、楽しかったという声も多くいただくことができた。照明の暗さについては昨年度も意見をいただいていたが、うまく改善ができなかったため、来年度の課題としたい。	イベント内容は半数以上の方に良いと感じていただけたようだが、良いと感じていただける方をさらに増やせるように内容の検討を図りたい。照明の暗さやその他いただいたご意見については、改善策を検討したい。	産業・雇用振興部	雇用政策課
8	イベント	高等技術専門学校	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:H29年7月30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・・・94% 開催時間・・・93% ・教室を何で知ったか 小学校配布チラシ・・・94% その他・・・6% ・教室の内容 難しかった・・・13% やや難しかった・・・25% ちょうど良かった・・・44% やや易しかった・・・13% 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・・・13% 田原本町・・・44% 三宅町・・・19% 斑鳩町・・・6% 奈良市・・・6% 王寺町・・・6% 橿原市・・・6%	調査機関:H29年7月30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・・・94% 開催時間・・・93% ・教室を何で知ったか 小学校配布チラシ・・・94% その他・・・6% ・教室の内容 難しかった・・・13% やや難しかった・・・25% ちょうど良かった・・・44% やや易しかった・・・13% 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・・・13% 田原本町・・・44% 三宅町・・・19% 斑鳩町・・・6% 奈良市・・・6% 王寺町・・・6% 橿原市・・・6%		全体的に高い満足度を保っている。	昨年の照明の暗さに関するご指摘は会場を変えることにより対応済み。実質的な体験時間が短いとの意見もあり、今後の検討とする。	産業・雇用振興部	雇用政策課





平成29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	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
9	イベント	高等技術専門学校	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:H29年7月30日(日) 回答数:17 ・満足している人の割合 総合満足度・・・88% 職員の対応・・・88% 校内設備・・・100% 来校案内・・・94% 校内案内・・・100% 体験内容・・・88% 開催時間・・・88% ・教室を何で知ったか 小学校配布チラシ・・・82% ホームページ・・・6% 以前に参加・・・6% 知人から・・・6% ・教室の内容 難しかった・・・24% やや難しかった・・・53% ちょうど良かった・・・23% ・興味をもったか 興味をもった・・・88% 持てなかった・・・12% ・役に立つか 生かせる、生かせると思う・・・94% 生かせるとは思えない・・・6% 居住地域 斑鳩町・・・6% 田原本町・・・44% 三宅町・・・25% 天理市・・・6% 奈良市・・・13% 大和郡山市・・・6%		全体的に高い満足度を保っている。	スタッフの人数不足に対するコメントを数件いただいた。また、カッターナイフを使用するため、募集チラシ等への記載要望があり、次回実施する際の改善点とする。	産業・雇用振興部	雇用政策課
10	イベント	高等技術専門学校	イベント名: 3夏休み親子ふれあいものづくり体験教室(万華鏡づくり) 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:H29年7月30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・・・47% ホームページ・・・11% 以前に参加・・・32% 知人から・・・5% その他・・・5% ・教室の内容 難しかった・・・5% やや難しかった・・・22% ちょうど良かった・・・67% 易しかった・・・6% ・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・・・6% 田原本町・・・37% 三宅町・・・17% 香芝市・・・10% 奈良市・・・10% 橿原市・・・5% 天理市・・・5% 三郷町・・・5% 木津川市・・・5%		全体的に高い満足度を保っている。	引き続き、興味をもっていただき、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を工夫する。	産業・雇用振興部	雇用政策課
11	イベント	高等技術専門学校	イベント名: 4夏休み親子ふれあいものづくり体験教室(組み木づくり) 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:H29年7月30日(日) 回答数:18 ・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・・・94% ・教室を何で知ったか 小学校配布チラシ・・・61% ホームページ・・・28% その他・・・11% ・教室の内容 難しかった・・・33% やや難しかった・・・28% ちょうど良かった・・・33% やや易しかった・・・6% ・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% 生かせるとは思えない・・・0% 居住地域 田原本町・・・44% 川西町・・・17% 広陵町・・・6% 上牧町・・・6% 桜井市・・・12% 河合町・・・5% 御所市・・・5% 斑鳩町・・・5%		全体的に高い満足度を保っている。	参加親子ごとに工具を準備してほしい旨のコメントを1件アンケートに記載いただいたが、安全に作業するため刃物(のみ)の使用数量を限定し、順番に作業する方式をとっており、この教室を実施する場合は今後もこの方式を採用したい。	産業・雇用振興部	雇用政策課

平成29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	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
12	イベント	高等技術専門学校	<p>イベント名: 5夏休み親子ふれあいのづくり体験教室(羊毛フェルトでモビールづくり)</p> <p>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</p>		<p>調査機関:H29年7月30日(日) 回答数:16</p> <p>・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……67% ホームページ……11% 以前に参加……11% その他……11% ・教室の内容 難しかった……0% やや難しかった……22% ちょうど良かった……72% 易しかった……6% ・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 榑原市……12% 田原本町……50% 三宅町……18% 河合町……5% 広陵町……5% 生駒市……5% 香芝市……5%</p>		<p>全体的に高い満足度を保っている。</p>	<p>概ね好評であり、今後この教室を実施する場合は、制作する作品の種類を増やすなども検討する。</p>	産業・雇用振興部	雇用政策課
13	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 ・目的: 今後の運営の参考 ・内容: 満足度 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 ・対象者等 来場者</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% 職員の対応……98% 校内設備……94% 来館案内……91% 校内案内……95% 展示内容……90% 開催時間……95% ・専門校展を何で知ったか 新聞折込チラシ……16% 広報誌……14% HP……16% 知人から……16% 以前から知っていた……32% その他……6% ・居住地域 磯城郡……26% 北葛城郡……15% 天理市……8% 大和郡山市……4% 榑原市……10% 大和高田市……4% 桜井市……4% 奈良市……8% その他……22% ・良かった企画(複数回答可) 家具展示・販売……26% 木工体験……14% 緑台・丸型スツール販売……11% フラワースタンド等販売……11% エプロン・エコバッグ販売……6% 模擬庭園……9% 電子工作教室……9% 模擬住宅展示……6% 模擬店……6% 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>調査期間:H30年1月28日(日) 回答数:106</p> <p>・満足している人の割合の割合 総合満足度……100% 職員の対応……100% 校内設備……97% 来館案内……97% 校内案内……97% 展示内容……94% 開催時間……97% ・専門校展を何で知ったか 新聞折込チラシ……19% 広報誌……14% HP……7% 知人から……28% 以前から知っていた……33% その他……5% ・居住地域 磯城郡……28% 北葛城郡……6% 天理市……4% 大和郡山市……2% 榑原市……6% 大和高田市……2% 桜井市……2% 奈良市……2% その他……19% ・良かった企画(複数回答可) 家具展示・販売……58% 緑台・丸型スツール販売……27% フラワースタンド等販売……17% エプロン・エコバッグ販売……16% 模擬庭園……19% 樹木あてクイズ……22% 模擬住宅展示……8% 模擬店……18% 展示(IT科・オフィスビジネス科・ビルメンテナンス科)……7% その他……0%</p> <p>作品出展数は例年並を保持できた。また従来は即売品であったものを抽選品に変更するとともに、即売品も即売開始を午前・午後の2回に対応する試みを実施した。</p>	100%⇒100%	<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、概ね好評をいただけたものと考えられる。しかしながら、即売を午前と午後の2回に分けたことによる好評もいただけたが、反面それぞれの販売数が少なく、販売数が年々減少しているような誤解を抱かれる来場者もおられたように見受けられる。</p>	<p>即売品・抽選品の分類や販売回数は今後も引き続き検討していきたい。 昨年度に引き続き体験教室は概ね好評を得ている。 来場者の大半が駐車場からであり、正門から来られる来場者への案内方法にも気配りを深める。</p>	産業・雇用振興部	雇用労政課
14	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 スポーツフェスタ</p>		<p>調査期間:H29年4月29日(土祝) 回答数:80</p> <p>満足している人の割合 総合的満足度…… 99%</p> <p>職員の対応…… 98% 施設設備…… 96% 案内表示…… 98% 施設の場所のわかりやすさ…… 94%</p>		<p>・全体的に高い満足度を保っている。 ・浄化センターの緩衝帯としての役割から外周部に林があることなどから、施設の場所がわかりにくいという声があり、アンケート結果でも「場所のわかりやすさ」の満足度が低い。</p>	<p>施設場所のわかりやすさについては、開催期間中に施設外縁部の道路沿いにのぼりや案内表示を立てる等の対策を行う予定。</p>	県土マネジメント部	下水道課
15	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 総合的満足度…… 100%</p> <p>職員の対応…… 99% 施設設備……100% 案内表示…… 100% 施設の場所のわかりやすさ…… 100%</p>	<p>調査期間:H29年 5月22日(月) 回答数:85</p> <p>満足している人の割合 総合的満足度…… 100%</p> <p>職員の対応…… 100% 施設設備……100% 案内表示…… 95% 施設の場所のわかりやすさ…… 97%</p>	100%⇒100%	<p>・全体的に高い満足度を保っている。 ・浄化センターの緩衝帯としての役割から外周部に林があることなどから、施設の場所がわかりにくいという声があり、アンケート結果でも「場所のわかりやすさ」の満足度が低い。</p>	<p>施設場所のわかりやすさについては、開催期間中に施設外縁部の道路沿いにのぼりや案内表示を立てる等の対策を行う予定。</p>	県土マネジメント部	下水道課

平成29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	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	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:H28年 9月11日(日) 回答数:98 満足している人の割合 総合的満足度…… 100% 職員の対応…… 100% 施設設備…… 97% 案内表示…… 98% 施設の場所のわかりやすさ…… 96%	調査期間:H29年 9月10日(日) 回答数:108 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…… 98% 案内表示…… 94% 施設の場所のわかりやすさ…… 91%	100%⇒99% 	・全体的に高い満足度を保っている。 ・浄化センターの緩衝帯としての役割から外周部に林があることなどから、施設の場所がわかりにくいという声があり、アンケート結果でも「場所のわかりやすさ」の満足度が低い。	施設場所のわかりやすさについては、開催期間中に施設外縁部の道路沿いにのぼりや案内表示を立てる等の対策を行う予定。	県土マネジメント部	下水道課
17	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」	・調査実施時期 平成29年10月1日～10月31日 ・調査依頼数 135 ・回答数 135 ・総合的な満足度について:97%の人から肯定的な評価(「やや満足」以上) ・公園管理について:98.5%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:4%の人から否定的な評価(「やや不満」より否定的な評価)。満足度平均値は10点満点中7.72点で、項目の中では一番低い。 ・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」「遊具の種類を増やして欲しい」「おもむつを捨てられるようにして欲しい」	100%⇒97% 	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。駐車場への案内は昨年度より改善したものの、新駐車場への案内などが課題。イベントの充実や、イベント以外での楽しめるコンテンツを発掘するなどが必要と思われる。	駐車場の拡張 イベントの充実 イベント以外のコンテンツの充実 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
18	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%	【調査機関】 平成30年1月28日～2月16日 【回答数】 145件 満足している人の割合 総合的満足度…… 98% 職員の対応…… 96% 館内設備…… 97% 蔵書・資料の充実度…… 90% レファレンス…… 92% 来館案内…… 94% 館内案内…… 95% 館内の清潔さ…… 95% 空調の快適さ…… 91% 照明の快適さ…… 95% 自販機の品揃え…… 83% 開館時間…… 93%	※集計方法が異なるため比較できず	全体的に高い満足度である。職員対応については、職員研修の効果等により、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
19	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の方に 館運営・来館状況を調査	・調査実施時期 平成28年9月17日～9月25日 平成28年10月15日～11月6日 ・回答数 404 満足している人の割合の割合 総合的満足度…… 97% 接客対応…… 98% 館内設備…… 98% 来館案内…… 92% 館内案内…… 93% 全体的に高い満足度を得た。特に接客対応・館内設備については満足度が高かった。	・調査実施時期 平成29年9月16日～9月29日 平成29年10月28日～11月25日 ・回答数 411 満足している人の割合の割合 総合的満足度…… 98% 接客対応…… 98% 館内設備…… 98% 来館案内…… 93% 館内案内…… 96% 全体的に高い満足度を得た。特に接客対応・館内設備については満足度が高かった。	97%⇒98% 	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
20	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:H28.11.1～H28.12.27 回答数:108 満足している人の割合 総合的満足度 ……94% 来館されるまでの案内……94% 館内での案内表示……90% 館内設備……85% 館内の清潔さ……95% 職員の対応……99% 職員の説明……98% 施設利用予約……94% 施設利用時間……100% 施設利用設備……89% 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。	調査期間:H29.11.6～H29.12.22 回答数:125 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……91% 館内での案内表示……94% 館内設備……91% 館内の清潔さ……97% 職員の対応……99% 職員の説明……98% 施設利用予約……92% 施設利用時間……93% 施設利用設備……95% 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98%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。	94%⇒98% 	全体的に高い満足度を保っている。職員対応、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じた研修が活かしているものと考ええる。	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じた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年度中に一部実施済みであり、今後も引き続き取り組む予定。	福祉医療部	地域福祉課

平成29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	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	福祉住宅体験館(県営福祉パーク)	今後の運営の参考とするため、福祉住宅体験館を利用した者の満足度等を調査する。	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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。改善住宅(99.0%)、段差解消(98.6%)、入浴・排泄(98.6%)、歩行補助用具(98.4%)、床ずれ予防(98.1%)、特殊寝台(97.7%)の順に関心が高い。 	<ul style="list-style-type: none"> 調査実施時期:平成29年4月～平成30年3月 場所:福祉住宅体験館 アンケート用紙配布数:664枚 回答数:664件 <ul style="list-style-type: none"> 利用の総合的な判定:664人(99%)から肯定的な意見 次回利用の希望608人(92%)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。改善住宅(99.8%)段差解消(99.8%)施設の設備(99.7%)職員の対応(99.5%)歩行補助用具(99.5%)入浴・排泄(99.4%)の順に関心が高い。 	100%⇒99%	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。)	福祉医療部	長寿・福祉人材確保対策課
22	施設管理・運営	奈良県障害者総合支援センター	利用者が日頃施設を利用して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	H29.3実施 回答数 34 トイレの便器数、更衣室の狭さについての不満が多々あった。	調査期間: H30年3月16日～H30年3月23日 回答数: 29 満足している人の割合 総合的満足度・・・97% 職員の対応・・・90% 相談業務・・・90% 信頼度・・・86% 作業場の設備・・・86% 食堂の設備・・・93% 更衣室の設備・・・86% トイレの設備・・・90% 設備全体・・・86% 作業時間・・・90% 作業内容・・・86% 給食内容・・・78% 送迎バス利用・・・94% サービス面・・・89%	※集計方法が異なるため比較できず	満足度が低い中にトイレの設備がある。男性が22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、引き続き譲り合いで解決方法を見出したい。ロッカーについては必要以上の荷物を持参している方が多いので、持参品の量を指導していく。食堂の壁紙補修については、管理係と協議中。	福祉医療部	障害福祉課
23	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。	調査期間:平成29年1月23日～平成29年1月27日 回答数: 79 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・・・91% サービス面・・・96% 来館案内・・・95% 館内案内・・・97% 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。	調査期間:平成30年2月1日～平成30年2月7日 回答数: 66 満足している人の割合 総合的満足度・・・97% 職員の対応(質問①⑤)・・・97% 館内設備(質問②⑥⑦)・・・83.7% サービス面(質問⑧～⑩)・・・94.5% 来館案内(質問③)・・・97% 館内案内(質問④)・・・100% 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、設備面についてのご意見を頂いているほか、職員の対応については、肯定的な意見もあったが、親子の気持ちに寄り添ってほしいという内容の意見もあった。	100%⇒97%	接遇面では、高い満足度を維持しているが、個別の回答を見ると職員の言葉使い等の対応が不十分な面もあった。館内設備では、清潔さや空調が満足度を下げる要因となった。サービス面で若干の低下が見られる。利用者・家族への対応に、丁寧さが欠けていたのではない。	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。 築30年になる設備であり、老朽化が目立つようになってきているが、館内の清掃を徹底させる他、空調については、個別空調の無い部屋の冷暖房は、夏期28℃、冬期20℃の設定であることの周知を行う。一方、体温調節が難しい児者が利用されているため、管理課とも相談し柔軟に対応していく。 館内の清掃については、さらに徹底させていきたい。また、冬期、特にインフルエンザ流行期の室内消毒等は、院内ICT委員会の指導の下で対応していることを周知していきたい。 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、日々の対応を担当施設内で振り返ることなどを職員に指導していく。	福祉医療部	障害福祉課
24	施設管理・運営	奈良県障害者総合支援センター わかくさ愛育園相談支援事業所	わかく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:平成29年1月23日～平成29年1月27日 回答数: 24 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・・・93% サービス面・・・99% 来館案内・・・100% 館内案内・・・92% 個別意見には、当事業所での相談が終了することに対して、残念だとの意見があった。	調査期間:平成30年2月1日～平成30年2月7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(質問①⑤)・・・100% 館内設備(質問②⑥⑦)・・・92% サービス面(質問②⑨⑩)・・・100% 来館案内(質問③)・・・100% 館内案内(質問④)・・・92%	100%⇒100%	総合満足度、全ての項目について高い満足度であった。	高い満足度を維持できるように、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。	福祉医療部	障害福祉課
25	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	調査機関: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%	調査機関:平成30年2月13日～平成30年2月23日 (入所利用者)回答数:38 満足している人の割合 総合的満足度・・・89% 接遇面・・・88% 設備面・・・73% サービス面・・・80% 案内・・・69% (通所利用者)回答数:33 満足している人の割合 総合的満足度・・・88% 接遇面・・・93% 設備面・・・85% サービス面・・・91% 案内・・・84%	(入所利用者) 73%⇒89%	(入所利用者) 総合的満足度は向上している。特にサービス面での訓練内容についての満足度が昨年度の69%から今年度は84%に向上した。 職業前訓練等、新たな訓練を取り入れた結果と思われる。	訓練内容についての満足度が向上した一方、既存訓練のマンネリ化や訓練目的の明確さを求める声が上がっている。 利用者の幅広いニーズにこたえるために訓練内容全般について今後、見直しや検討を進める必要がある。 また、左記に記した訓練室の設備だけでなく、トイレ・浴室・休憩室等の設備点検を進め、老朽化に関して対策を講じていかなければならない。	福祉医療部	障害福祉課
					(通所利用者) 97%⇒88%	(通所利用者) 総合的満足度は少し低下した。特に設備面での訓練室の設備についての満足度が昨年度の94%から今年度は79%に低下となった。 来年度開所から30年を迎えるため各設備について老朽化しているためチェックが必要となってくる。				

平成29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	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
26	施設管理・運営	明日香庭球場	指定管理者による明日香庭球場の管理運営	<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>	<p>・調査実施期間：平成29年9月～11月(3ヶ月間)</p> <p>・回答数：204</p> <p>・総合満足度は98%であり、引き続き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7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、「利用時間区分の設定」、「施設・設備の充実度」、「施設の清潔さ」、「職員の対応」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」であり、前年度よりも1%低下している。</p> <p>・「施設・設備の充実度」については、引き続き適切な維持管理を実施したことにより、更に満足度が向上した。</p> <p>・他方、「利用料金」はシャワー料金が低いといった声もあり、満足度が若干低下した。</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%⇒98%	<p>・引き続き、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客、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、予約ページ及び空き状況等の確認が引き続き利用されていることで、高い評価が得られたと考えられる。</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、引き続き、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実施、細かいことも改善をしていく。</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
27	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項目にて調査を実施	<p>・調査実施：平成28年4月～平成29年3月</p> <p>・利用者数：25,653人</p> <p>・調査回答回収：176枚</p> <p>1所員の対応について肯定的評価93%</p> <p>2今回の利用満足度の肯定的評価91%</p> <p>3施設・設備等満足度の肯定的評価89%</p> <p>4施設までの案内表示の肯定的評価87%</p> <p>5施設内案内表示についての肯定的評価87%</p> <p>1～5の合計 全体 89%</p> <p>※10月～3月まで施設の耐震・大規模改修工事を行う予定であった。よって、利用者数は減少している。</p> <p>※平成28年度より、アンケートの様式を変更している。</p>	<p>・調査実施：平成29年4月～平成30年3月</p> <p>・利用者数：15,985人</p> <p>・調査回答回収：44枚</p> <p>1所員の対応について肯定的評価99%</p> <p>2今回の利用満足度の肯定的評価99%</p> <p>3施設・設備等満足度の肯定的評価100%</p> <p>4施設までの案内表示の肯定的評価96%</p> <p>5施設内案内表示についての肯定的評価98%</p> <p>1～5の合計 全体 98%</p> <p>※平成29年4月～平成30年3月まで施設の耐震・大規模改修工事を実施。施設の利用を「工事のない週末」に限定していたため、利用者数は減少している。</p>	89%⇒98%	<p>アンケートの回収数が前年度比75%減ではあるが、総合的な満足度は増加している。年度全体を通して施設を利用できる期間が限られていたため、利用者数は減少した。職員対応の満足度は変わらず、高水準を保っている。</p> <p>アンケートの様式を変更し、施設に関する問いを設けたが、施設までの案内表示について他の項目と比べて満足度の低さが見受けられる。継続して対応する必要がある。</p>	<p>案内表示については、標識の設置増加に向けた取り組みの検討や、表示の工夫に努める。</p> <p>また、平成30年度からは施設の耐震・大規模改修工事も終了し、全面的な利用が可能になる。利用者数の増加を目指し、アウトリーチを含めて積極的な広報活動を展開していく。</p>	くらし創造部	青少年・社会活動推進課
28	施設管理・運営	奈良労働会館	労働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：労働会館の利用申込者	<p>調査期間：H28.10.1からH28.11.30</p> <p>回答数：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>館内案内 …… 97%</p> <p>館内設備 …… 96%</p> <p>来館案内 …… 93%</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>	<p>調査期間：H29.10.1からH29.11.30</p> <p>回答数：80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 …… 96%</p> <p>館内案内 …… 96%</p> <p>館内設備 …… 95%</p> <p>来館案内 …… 89%</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柔軟な設定を求める意見があった。</p>	100%⇒100%	<p>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。</p>	<p>利用者の声に応えられるよう努めて参りたい。</p>	産業・雇用振興部	雇用政策課
29	施設管理・運営	中和労働会館	労働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：労働会館の利用申込者	<p>調査期間：H28.10.1からH28.11.30</p> <p>回答数：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>	<p>調査期間：H29.10.2からH29.11.30</p> <p>回答数：80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>館内案内 …… 96%</p> <p>館内設備 …… 88%</p> <p>来館案内 …… 89%</p> <p>館内設備、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。</p>	98%⇒98%	<p>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。</p>	<p>利用者の声に応えられるよう努めて参りたい。</p>	産業・雇用振興部	雇用政策課

平成29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	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
30	施設管理・運営	産業会館	産業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：産業会館の利用申込者		調査期間：H29.10.1からH29.11.30 回答数：14名 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……100% 来館案内……100% 館内案内……100% 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。		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
31	施設管理・運営	なら食と農の魅力創造国際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29年4月1日～平成30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】 アンケート改正前 [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 アンケート改正後 [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：H28 9月28日～H29 3月31日 回答数：238 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% 来館案内……81% 館内案内……98% アンケート改正前 清潔度……99% [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 アンケート改正後 [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	<アンケート改正前> 調査期間：H29 4月1日～H29 11月30日 回答数：336 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……98% 来館案内……87% 館内案内……99% 清潔度……99% 空調……99% 開館時間……98% 昨年指摘の多かった来館案内に関しては、県による補助看板の設置やリコンファームの際のご案内の徹底により徐々に改善されてきている。 <アンケート改正後> 調査期間：H29 12月1日～H30 3月31日 回答数：121 満足している人の割合 総合的満足度……97% ホテルサービスの内容……96% レストランサービスの内容……96% 客室内・館内の空調温度……93% 夕食の内容……93% 朝食の内容……98%	※集計方法が異なるため比較できず	指定管理社と協議の上、アンケート内容をオーベルジュという業務形態に即した内容に途中変更。 改正前 10段階評価 改正後 6段階評価 天候による影響を大きく受ける立地で、厳冬を迎えた年ではあったものの、年間宿泊稼働率はほぼ昨年と同等の結果となる中で、一般顧客のリピーター利用や旅行代理店の宿泊ツアー受注により安定的な集客につながっている。 徐々にではあるが、(一般の宿泊者、旅行代理店ツアー共に)インバンドの利用も増加。英語版アンケート用紙を活用。	・リピート顧客を飽きさせないサービス内容・料理内容の考案 ・新規参入の旅行代理店との関係強化 ・インバンドの利用増加を見越し、スタッフの語学力強化	農林部	担い手・農地マネジメント課
32	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：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……97% 施設の場所のわかりやすさ……98% 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、徹底できていないのご意見もある。	調査期間：H29年 7月15日～H29年8月31日 回答数：133 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……97% 案内表示……97% 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)の成果であると考え。毎年アルバイトが入れ替わることもあり、教育の徹底をはかりたい。	99%⇒99%	総合満足度としては99%の方が満足されている。全ての項目において96%以上の方が満足されており、非常に高い評価となっている。 ・職員の対応について、99%の方が満足されている。プール時期はアルバイトが多数勤務しており、接客機会も多いが高い評価を得ている。教育が徹底できていると思われる。 ・浄化センターの緩衝帯としての役割から外周部に林があることなどから、「施設の場所がわかりにくい」という声があり、またアンケート結果でも「場所のわかりやすさ」に満足されている方が1%減少している。	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、現場スタッフが知恵を絞り、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きたい。 また、施設場所のわかりやすさについては、開催期間中に施設外縁部の道路沿いのぼりや案内表示を立てる等の対策を行う予定。	県土マネジメント部	下水道課
33	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：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%	調査期間：H29年 4月23日～H30年 2月25日 回答数：28 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……96% 案内表示……100% 施設の場所のわかりやすさ……100%	100%⇒100%	・総合満足度としては100%の方が満足されている。 ・職員の満足度についても100%、その他の項目についても全体的に満足度は高い。 ・施設満足度が96%と他項目と比較すると若干低い。年輩の方からの「トイレと日陰を増やしてほしい」という意見が多く、すぐには対応が難しい。	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。 運動場南面(テニスコート側)の硬式野球使用制限については、安全対策のため、ご理解をいただくよう努めている。	県土マネジメント部	下水道課
34	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：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%	調査期間：H29年 4月23日～H29年 11月19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……100% テニスコート設備……95% 案内表示……100% 施設の場所のわかりやすさ……95%	91%⇒100%	・テニスコートの設備の満足度は、前年度と比べ向上しているが、次年度からオムニコートにリニューアルされることの周知を図ったことが影響していると思われる。 ・浄化センターの緩衝帯としての役割から外周部に林があることなどから、施設の場所がわかりにくいという声があり、アンケート結果でも「場所のわかりやすさ」の満足度が低い。	現場スタッフが日常的に整備(不陸整正)を行っているもののコート凹凸に対する不満は多く、施設満足度は例年低いが、次年度からのリニューアル周知によって満足度が上がっている。 コート種別変更後もきめ細やかな対応で満足度向上を図る。	県土マネジメント部	下水道課

平成29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	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
35	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：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% 施設の状態…… 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。	調査期間：H29 10月1日～10月31日 回答数：105 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……88% 周辺案内………93% 来館案内………94% バリアフリー………94% 施設の状態…… 96% 遊具の安全性……98% トイレ等の清潔さ……89% 芝生等の植栽……98% 巡視員の対応……98% 来館者対応、植栽を中心に大変高い満足度であった。	97%⇒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度を維持することができた。 他方、駐車場の台数及びトイレを洋式化、施設の老朽化に対応する等の指定管理者で実施できない項目については、限界がある。	トイレのこまめな清掃、積極的な巡回、利用者の声の反映等	県土マネジメント部 まちづくり推進局	公園緑地課
36	施設管理・運営	奈良県社会教育センター研修施設	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% 開館時間……… 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% 開館時間……… 99%	100%⇒100% ⇒	全体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りました。 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、空調の温度調整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いただ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