

平成30年度利用者満足度調査実施結果報告書

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	榎原文化会館	クラシックアンサンブルコンサート	<p>『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度サラウンド音楽体感</p> <p>開催場所：小ホール 調査期間：平成29年6月17日 回答数：93</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%</p> <p>施設内の設備・・・・・・・・・・92%</p> <p>施設までの案内・・・・・・・・・・98%</p> <p>施設内の案内・・・・・・・・・・98%</p> <p>施設の清潔さ・・・・・・・・・・100%</p> <p>施設内の空調・・・・・・・・・・98%</p> <p>施設内の照明・・・・・・・・・・98%</p>	<p>『Ensemble Sky』 アンサンブルスカイ 空も澄みきる音のファンタジー</p> <p>開催場所：小ホール 調査期間：平成30年6月30日 回答数：138</p> <p>(満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・98%</p> <p>職員の対応・・・・・・・・・・98%</p> <p>施設内の設備・・・・・・・・・・92%</p> <p>施設までの案内・・・・・・・・・・100%</p> <p>施設内の案内・・・・・・・・・・99%</p> <p>施設の清潔さ・・・・・・・・・・99%</p> <p>施設内の空調・・・・・・・・・・98%</p> <p>施設内の照明・・・・・・・・・・99%</p> <p>料金は適切か(一般)・・・・・・・・95%</p> <p>料金は適切か(友の会)・・・・・・・・95%</p> <p>料金は適切か(高校生以下)・・・・89%</p> <p>料金は適切か(障害者介助者)・・・・92%</p>	<p>総合的満足度 99.0%⇒98.5%</p> <p>⇒</p>	<p>『Ensemble Sky』 アンサンブルスカイ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・催し物に対する総合的満足度は高い。 ・出演者や職員の対応への評価は高い。 ・館内の設備や空調、座席については不満との意見が多い。 <p>(個別意見) ・座席が狭い ・座席の前後が狭い ・トイレが洋式化されていない ・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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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」。 ・友の会発足より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。 ・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。 ・音楽等公演で会館への来場機会を創出。通常の催しでは得られないような参加、体験型の催しを企画する。 	地域振興部	文化振興課
				<p>『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</p> <p>開催場所：大ホール 調査期間：平成29年10月15日 回答数：122</p> <p>(満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・98%</p> <p>職員の対応・・・・・・・・・・93%</p> <p>施設内の設備・・・・・・・・・・86%</p> <p>施設までの案内・・・・・・・・・・97%</p> <p>施設内の案内・・・・・・・・・・97%</p> <p>施設の清潔さ・・・・・・・・・・97%</p> <p>施設内の空調・・・・・・・・・・97%</p> <p>施設内の照明・・・・・・・・・・99%</p> <p>料金は適切か(一般友の会)・・・・93%</p> <p>料金は適切か(子ども)・・・・・・・・89%</p> <p>料金は適切か(障害者介助者)・・・・96%</p>	<p>『TRES FILI CONCERTO』 トレスフィリコンチェルト(三本の糸) 県内三校吹奏楽とプロの競演</p> <p>開催場所：大ホール 調査期間：平成30年9月24日 回答数：415</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%</p> <p>施設内の設備・・・・・・・・・・93%</p> <p>施設までの案内・・・・・・・・・・98%</p> <p>施設内の案内・・・・・・・・・・97%</p> <p>施設の清潔さ・・・・・・・・・・97%</p> <p>施設内の空調・・・・・・・・・・94%</p> <p>施設内の照明・・・・・・・・・・95%</p> <p>料金は適切か(一般)・・・・・・・・85%</p> <p>料金は適切か(高校生以下)・・・・88%</p> <p>料金は適切か(障害者介助者)・・・・90%</p>		<p>『TRES FILI CONCERTO』 トレスフィリコンチェルト(三本の糸)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入場料の区分や価格については、出演者がプロと生徒の違いがあったためと考えられる。 ・若年層(高校生以下)の料金設定をし、来場誘導を図っているが、高齢者で不満を表明する者がいる。 			
2	イベント	榎原文化会館	舞台芸能による中中和地域活性化事業	<p>音楽による中中和の魅力発信事業 『奥大和音楽絵巻』</p> <p>開催場所：大ホール 調査期間：平成30年2月12日 回答数：122</p> <p>(満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・93%</p> <p>職員の対応・・・・・・・・・・94%</p> <p>施設内の設備・・・・・・・・・・82%</p> <p>施設までの案内・・・・・・・・・・89%</p> <p>施設内の案内・・・・・・・・・・89%</p> <p>施設の清潔さ・・・・・・・・・・89%</p> <p>施設内の空調・・・・・・・・・・90%</p> <p>施設内の照明・・・・・・・・・・81%</p> <p>料金は適切か(一般)・・・・・・・・88%</p> <p>料金は適切か(65歳以上)・・・・92%</p> <p>料金は適切か(障がい者)・・・・83%</p>	<p>舞台芸能による中中和地域活性化事業 『新春 歌舞伎公演』</p> <p>開催場所：大ホール 調査期間：平成31年1月20日 回答数：193</p> <p>(満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・96%</p> <p>職員の対応・・・・・・・・・・95%</p> <p>施設内の設備・・・・・・・・・・83%</p> <p>施設までの案内・・・・・・・・・・94%</p> <p>施設内の案内・・・・・・・・・・95%</p> <p>施設の清潔さ・・・・・・・・・・94%</p> <p>施設内の空調・・・・・・・・・・93%</p> <p>施設内の照明・・・・・・・・・・97%</p> <p>料金は適切か(一般)・・・・・・・・94%</p> <p>料金は適切か(友の会)・・・・・・・・92%</p> <p>料金は適切か(高校生以下)・・・・89%</p> <p>料金は適切か(障がい者)・・・・93%</p>	<p>総合的満足度 93%⇒96%</p> <p>⇒</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・催し物に対する総合的満足度は高い。 ・実演は、舞台の裏側が見られてよかった、プロの化粧は芸術である等好評だった。 ・館内の座席やトイレについては不満との意見が多い。 <p>(個別意見) ・座席が狭い ・座席の前後が狭い ・トイレが洋式化されていない ・荷物を預けられない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・会館来場回数は4回以上など何度も来館している者が多かった。 ・今後このような催があったら来るかとの問いには、95%が来ると答えている。 ・引き続き、障害者料金等割引料金を設定し、障害者や若年層等の鑑賞の機会を創出していく。 	地域振興部	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。

平成30年度利用者満足度調査実施結果報告書

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	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	調査期間：平成29年8月26日～27日 回答数：17 (満足している人の割合) 楽しかったですか・・・・・・・・・・ 100% 来年も参加したいですか・・・・・・・・ 82%	調査期間：平成30年8月25日～26日 回答数：56 (満足している人の割合) ①考古学講座が楽しかったか聞いたところ、56名(100%)が楽しかったと回答。 ②楽しかったこととして「ハーバリウムをつくろう」(73%)、「勾玉をつくろう」(23%)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、勾玉の丸みを作るの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むかし人のくらしや、つかっていた道具などが見たりできておもしろかった、鏡をさわってよかった、知らなかったことを知れてうれしかった等、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「土器づくり」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：51名(91%)、いいえ：0名、わからない：4名(7%)であった。 勾玉づくりという普段は体験できない作業を通し、みんなで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。	満足している人の割合 100%⇒100% ➡	・実物の勾玉をさわったり、勾玉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のすばらしさを体感し、流行のハーバリウムを取り入れることにより、好奇心を引き出し高評価につながったと考えられる。	・『「こども考古学講座」でやってみたいことがあれば書いて下さい。』の問いに「はやっているもの」や「こども考古学講座のオリジナルキーホルダー」「また勾玉が作りたい」などものづくりに人気があった。 ・アンケート結果も参考にして満足度を維持していきたい。	地域振興部	文化資源活用課
4	イベント	民俗博物館	国際博物館の日に講演会「世界の暦、日本の暦ー民俗と民族のこころを問うー」を実施	『みて、きいて、ふれる民具のデザイン』 調査期間：平成29年5月14日 回答数：5 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 100%	『世界の暦、日本の暦ー民俗と民族のこころを問うー』 調査期間：平成30年5月19日 回答数：28 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 100%	総合的満足度 100%⇒100% ➡	・全体的には高い満足度を保っている。 ・施設設備について、不満回答があった。	・設備について、予算の問題があるができる範囲で改善してゆく。	地域振興部	文化資源活用課
5	イベント	野外活動センター	「フォレスト・フェスタ in都祁吐山2018」	※施設の耐震・大規模改修工事を行っていたため未実施	調査期間：平成30年4月21日 回答数：79 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 95% 職員の対応・・・・・・・・・・ 94% センター内の設備・・・・・・・・・・ 100% センターまでの案内表示・・・・・・・・ 86% センター内の案内表示・・・・・・・・ 90% センターまでの案内表示が分かりにくいとの意見が見られた。その他は肯定的な意見が9割を占めた。	総合的満足度 95%⇒95% ➡	・全体的に満足度は高水準だが、回答数が少ない。 ・案内表示については、広義のセンターに向かう際の標識表示という意味合いがあると思われる。 ・広報活動に努めたこともあり、初めての利用者が多かった。そのため、分かりにくいという意見が見られたものと思われる。	・アンケートは受付時にフェスタのプログラムと一緒に配布している。今後は参加者への周知徹底や回収方法の工夫を図りたい。 ・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。	くらし創造部	青少年・社会活動推進課
6	イベント	橿原公苑(第2体育館)	「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：平成29年11月11日～12日 回答数：502 (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・・・・・・・・・・ 94% 来館案内・・・・・・・・・・ 92% 施設案内・・・・・・・・・・ 94% 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。	調査期間：平成30年10月27日～28日 回答数：319 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 97% 職員の対応・・・・・・・・・・ 96% 館内設備・・・・・・・・・・ 90% 来館案内・・・・・・・・・・ 91% 施設案内・・・・・・・・・・ 93% 昨年度に引き続き、全体的に高い評価をいただくことができたが、満足度のパーセンテージが低下しているため、一部見直しも必要と考えられる。	総合的満足度 98%⇒97% ➡	・全体的に高い評価を頂くことができた。 ・館内設備として、照明が暗いという意見を多くいただいた。カーテンの開閉ができず、窓から光を取り入れられないこと、電源の確保等が難しく、照明機器を追加することができなかったことが要因であると想定される。	・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の方をさらに増やせるように内容の検討を図りたい。	産業・雇用振興部	雇用政策課
7	イベント	高等技術専門校	①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	調査期間：平成29年7月30日 回答数：17 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 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%	調査期間：平成30年7月29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% 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%	総合的満足度 88%⇒100% ➡	・全体的に高い満足度を保っている。	・概ね好評であった。 ・前年度、スタッフの人数不足に対するコメントをいただいたため、今年度はスタッフを増員した。 ・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

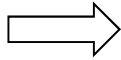
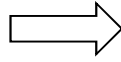
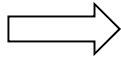
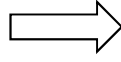
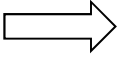
※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

平成30年度利用者満足度調査実施結果報告書

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	イベント	高等技術専門学校	②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	調査期間：平成29年7月30日 回答数：19 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・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%	調査期間：平成30年7月29日 回答数：17 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・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%	総合的満足度 100%⇒100% ➡	・全体的に高い満足度を保っている。 ・概ね好評であった。 ・引き続き、興味をもってもらい、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	
9	イベント	高等技術専門学校	③夏休み親子ふれあいものづくり体験教室「ネームプレートづくり」 【調査の概要】 ・目的：今後の運営参考		調査期間：平成30年7月29日 回答数：18 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・94% 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%		・全体的に高い満足度を保っている。 ・説明が聞こえづらかったとする意見があったため、今後同様の教室で実施する場合、マイクを用いることなども検討する。	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	④夏休み親子ふれあいものづくり体験教室「かわり屏風づくり」 【調査の概要】 ・目的：今後の運営参考		調査期間：平成30年7月29日 回答数：9 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・89% 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%		・全体的に高い満足度を保っている。 ・説明が聞こえづらかったとする意見があったため、今後同様の教室で実施する場合、マイクを用いることなども検討する。	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	⑤夏休み親子ふれあいものづくり体験教室「わくわくてんとう虫がまづくり」 【調査の概要】 ・目的：今後の運営参考		調査期間：平成30年7月29日 回答数：10 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・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%		・全体的に高い満足度を保っている。 ・小学生には少し難しく、時間が足りなかったとする意見があったため、今後この教室を実施する場合は、作製がもう少し容易なものとするか、あるいは体験時間を延ばすことなども検討する。	産業・雇用振興部	雇用政策課	
12	イベント	高等技術専門学校	「高等技術専門校展」 【調査の概要】 ・目的：今後の運営の参考 ・対象者：来場者	調査期間：平成30年1月28日 回答数：106 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・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%	調査期間：平成31年1月27日 回答数：121 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・98% 職員の対応・・・・・・・・100% 校内設備・・・・・・・・98% 来館案内・・・・・・・・95% 校内案内・・・・・・・・96% 展示内容・・・・・・・・96% 開催時間・・・・・・・・97%	総合的満足度 100%⇒98% ➡	・全体的に高い満足度を保っている。 ・即売品・抽選品の販売数等については、今後、検討していきたい。 ・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こととした。 ・例年通り、家具の出展が好評であった。また、クイズ形式で来校者へ興味を引き、日頃の訓練の成果を発表することについても好評であった。 ・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ますが、前年と比べ即売品の数が少ないものもあったため、午前中に完売となり、残念であったとの声も聞かれた。	産業・雇用振興部	雇用政策課	
13	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：平成29年9月10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%	調査期間：平成30年9月9日 回答数：102 (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・・・・・・・・99% 案内表示・・・・・・・・93% 施設の場所のわかりやすさ・・90%	総合的満足度 99%⇒100% ➡	・高い満足度を保っている。	県土マネジメント部	下水道課	

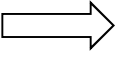
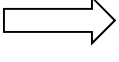
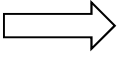
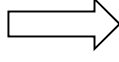

※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

平成30年度利用者満足度調査実施結果報告書

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
14	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 ふれあいグラウンドゴルフ大会	調査期間：平成29年5月22日 回答数：85 (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・・・100% 案内表示・・・95% 施設の場所のわかりやすさ・・・97%	調査期間：平成30年11月5日 回答数：63 (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・・・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。 ・高齢者による利用が多いこともあり、トイレ（様式）、ベンチの増設の要望が多い。 ・利用者の高齢化もすすんでおり、長期的視点で改善を進めるよう努める。	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	利用者（イベント）の満足度調査	『スポーツフェスタ』 調査期間：平成29年4月29日 回答数：80 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・99% 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%	『テニスコートリニューアル記念「テニス祭り」』 調査期間：平成31年3月31日 回答数：46 (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・・・97% 施設の場所のわかりやすさ・・・97%	総合的満足度 99%⇒100% 	・高い満足度を保っている。	県土マネジメント部	下水道課	
16	イベント	奈良春日野国際フォーラム	「新春わかくさ能」 【調査の概要】 ・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	調査期間：平成30年1月8日 回答数：204 (満足している人の割合) 事業内容を満足している人の割合・・・93% 内訳 大変良かった・・・54% 良かった・・・39% 普通・・・6% 余り良くなかった・・・1%	調査期間：平成31年1月14日 回答数：179 (満足している人の割合) 事業内容を満足している人の割合・・・95% 内訳 大変良かった・・・56% 良かった・・・39% 普通・・・5% 余り良くなかった・・・0%	総合的満足度 93%⇒95% 	・全体的に高評価を得ている。 ・同時に開催している「能楽・入門体験講座」も高評価を得ている。 ・わかくさ能の鑑賞が初めての観覧者が約半数を占めており、能楽鑑賞の普及・啓発の効果も一定認められるため、関係団体とも協力しながら普及・啓発を図っていく。	まちづくり推進局	奈良公園室	
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	調査期間：平成29年10月1日～10月31日 回答数：135 ・総合的満足度：97%から肯定的な評価 ・公園管理：98.5%から肯定的な評価 ・施設外の案内：4%の人から否定的な評価 ・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」「遊具の種類を増やして欲しい」「おむつを捨てられるようにしてほしい」	調査期間：平成30年10月1日～10月31日 回答数：251 ・総合的満足度：99%から肯定的な評価 ・公園管理：98%から肯定的な評価 ・施設外の案内：12%の人から否定的な評価 ・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」	総合的満足度 97%⇒99% 	・総合的満足度や公園管理については高い評価を得ている。 ・駐車場への案内は前年度より改善したもの、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。	地域振興部	うだ・アニマルパーク振興室	
18	施設管理・運営	万葉文化館	奈良県立万葉文化館入館者で展覧会を観覧いただいた方に館運営・来館状況を調査	調査期間：①平成29年9月16日～9月29日 ②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) 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・館内設備について満足度が高かった。	調査期間：平成30年10月6日～10月28日 回答数：393 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・97% 接客対応・・・99% 館内設備・・・97% 来館案内・・・93% 館内案内・・・94% 接客対応・館内設備に関して満足度が高く、職員（解説ボランティア）の対応について肯定的な意見が多々あった。	総合的満足度 98%⇒97% 	・全体的には高い満足度を保っている。 ・接客対応についても、ほぼ前年度並の満足度を得ることができた。 ・館内案内の満足度について、「わかりにくい」という自由意見があり、より一層のわかりやすい館内案内が必要。 ・引き続き解説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。 ・館内案内については、展覧会チケット売り場の案内表示を追加するなど、気のついたところから改善していく。	地域振興部	文化資源活用課	
19	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：平成30年1月28日～2月16日 回答数：145 (満足している人の割合) 総合満足度・・・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%	調査期間：平成31年1月27日～3月9日 回答数：149 (満足している人の割合) 総合満足度・・・94% 職員の対応・・・94% 館内設備・・・95% 蔵書・資料の充実度・・・92% レファレンス・・・89% 来館案内・・・88% 館内案内・・・90% 館内の清潔さ・・・94% 空調の快適さ・・・92% 照明の快適さ・・・96% 自販機の品揃え・・・83% 開館時間・・・89%	※集計方法が異なるため比較できず	・全体的に高い満足度を保っている。 ・イベント参加者の回答割合が増えたことにより、イベント開催時における個別の対応についての評価が影響している。 ・職員への対応については、日常業務を通じてのスタッフ指導などにより、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	

※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。

平成30年度利用者満足度調査実施結果報告書

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
20	施設管理・運営	社会福祉総合センター	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	調査期間：平成29年11月6日～12月22日 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。	調査期間：平成31年1月18日～2月20日 回答数：114 （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・・・・・・ 86% 館内での案内表示・・・・・・ 93% 館内設備・・・・・・・・・・ 89% 館内の清潔さ・・・・・・・・・・ 97% 職員の対応・・・・・・・・・・ 94% 職員の説明・・・・・・・・・・ 93% 施設利用予約・・・・・・・・・・ 94% 施設利用時間・・・・・・・・・・ 96% 施設利用設備・・・・・・・・・・ 98% 項目別満足度は86%以上で、総合的満足度においても94%と高評価を得た。自由意見においては、駐車スペースが狭いとの意見が多く、トイレも少なく古いとの意見が散見された。また、感謝の意見も多くいただいた。	総合的満足度 98%⇒94% 	・総合的満足度は、前年度よりは下落傾向となっているが、全体的に高い率を保っている。 ・館内設備の満足度、施設利用設備の使いやすさの満足度が高く、事前の打ち合わせ等の効果が大きいと考えている。 ・また、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てるが、さらに利用者の立場で使いやすい施設を目指す。	・様々なご意見に真摯に向き合い、より快適にご利用いただくための方策を実行する。 ・ソフト面では、職員間の意思疎通・情報共有を徹底し、事務の一層の改善を図る。 ・ハード面では、全体的には経年劣化は否めないが、緊急を要するもの等優先順位を考慮しながら対応していく。 ・トイレの洋式化については、これまでどおり引き続き取り組んでいく。 ・また、ロビー等の床カーベットの張り替えについても順次進めていく。	福祉医療部	地域福祉課
21	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 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：平成30年2月1日～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・・・・・・・・・・ 97% 館内設備・・・・・・・・・・ 84% サービス面・・・・・・・・・・ 95% 来館案内・・・・・・・・・・ 97% 館内案内・・・・・・・・・・ 100% 優先的に取り組む課題は、設備面である。個別意見では、設備面のほか、職員の対応について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。	調査期間：平成31年2月20日～3月1日 回答数：66 （満足している人の割合） 総合的満足度・・・・・・・・・・ 96% 職員の対応・・・・・・・・・・ 96% 館内設備・・・・・・・・・・ 89% サービス面・・・・・・・・・・ 96% 来館案内・・・・・・・・・・ 93% 館内案内・・・・・・・・・・ 93% 優先的に取り組む課題は、設備面である。個別意見では、設備面、清掃、食事メニュー、職員間の指導内容の統一、他グループとの交流、保護者の負担軽減、入浴サービスの実現についてのご意見を頂いている。その他、職員の対応について肯定的なご意見もあった。	総合的満足度 97%⇒96% 	・全項目について、概ね高い満足度を維持している。 ・職員の対応に関して、肯定的な意見もいただいている一方厳しい評価もあり、職員の言葉遣いや接し方に配慮が欠けた点もあった。 ・館内設備に関しては、施設の老朽化や清掃が行き届いていなかった点があった。	・引き続き、職員に対して、接遇研修等の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、適宜備品の更新や修繕等で対応していきたい。 ・館内の清掃については、さらに徹底させていきたい。 ・冬期、特にインフルエンザ流行期の室内消毒等は、引き続き院内ICT委員会の指導の下で対応していきたい。 ・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、これまで以上に保護者のお気持ちを丁寧に聞くこと、気軽に相談できるような環境を作っていくこと、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
22	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	調査期間：平成30年2月1日～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・・・・・・・・・・ 100% 館内設備・・・・・・・・・・ 92% サービス面・・・・・・・・・・ 100% 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31年2月20日～3月1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・・・・・・・・・・ 98% 館内設備・・・・・・・・・・ 92% サービス面・・・・・・・・・・ 99% 来館案内・・・・・・・・・・ 91% 館内案内・・・・・・・・・・ 91%	総合的満足度 100%⇒100% 	・総合的満足度ははじめ、全ての項目について高い満足度であった。 ・今後も高い満足度を維持できるように、職員に対して、接遇研修等の機会をつくっていく。	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 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 自立訓練センター ・入所利用者 ・通所利用者	①入所利用者への調査 調査期間：平成30年2月13日～2月23日 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% ②通所利用者への調査 調査期間：平成30年2月13日～2月23日 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%	①入所利用者への調査 調査期間：平成31年2月12日～2月22日 回答数：26 （満足している人の割合） 総合的満足度・・・・・・・・・・ 92% 接遇面・・・・・・・・・・ 84% 設備面・・・・・・・・・・ 76% サービス面・・・・・・・・・・ 71% 案内・・・・・・・・・・ 65% ②通所利用者への調査 調査期間：平成31年2月12日～2月22日 回答数：33 （満足している人の割合） 総合的満足度・・・・・・・・・・ 100% 接遇面・・・・・・・・・・ 97% 設備面・・・・・・・・・・ 93% サービス面・・・・・・・・・・ 94% 案内・・・・・・・・・・ 93%	①入所利用者への調査 総合的満足度 89%⇒92%  ②通所利用者への調査 総合的満足度 88%→100% 	・①入所利用者への調査 ・総合的満足度は向上した。 ・しかし、個々の項目を見るとサービス面で低い評価がある。特に「お知らせ」や「予定表」等の告知がわかりにくいとの指摘が多かった。 ・②通所利用者への調査 ・総合的満足度は向上した。 ・設備面では老朽化に伴う水漏れ等の問題があったが、外壁の修繕を行い、問題が解消されたことも影響したのか大きく向上している。 ・案内に関しては、職能訓練室を整理し、それに伴う案内を整備したことが向上につながったと考える。	・訓練の休講や訓練場所の変更等をお知らせする機会が増えている。 ・現在はホワイトボードに記載して利用者に告知しているが、情報が充分に行き届かなかったり、遅れるケースが見受けられる。もっと見やすいボードの検討と迅速な情報提供ができるよう努めたい。 ・自由記入欄にあった「利用開始から現状までの効果や変化をわかりやすく表示して欲しい」との意見があった。訓練評価として数値化して表すなどの取り組みが必要と考える。	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。

平成30年度利用者満足度調査実施結果報告書

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	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	調査期間：平成30年3月16日～23日 回答数：29 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 97% トイレの便器数、更衣室の狭さ、食事についての不満が多々あった。	調査期間：平成31年2月5日～13日 回答数：30 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 100% 職員対応・・・・・・・・・・ 100% 相談業務・・・・・・・・・・ 100% 作業時間・・・・・・・・・・ 100% 作業活動・・・・・・・・・・ 100% 個別支援計画の立案・・・・・・・・ 97% 給食・・・・・・・・・・ 88% 送迎バス・・・・・・・・・・ 100% 案内表示・・・・・・・・・・ 100% 作業設備・・・・・・・・・・ 100% 食堂設備・・・・・・・・・・ 97% 更衣室・・・・・・・・・・ 100% トイレ・・・・・・・・・・ 90% 施設の快適性・・・・・・・・・・ 100%	総合的満足度 97%⇒100% ⇒	・前年度の調査結果と比べてトイレ設備の満足度は同値であり、それ以外は満足度が向上している。 ・給食については、献立の重複の減少、品数増が満足度の向上に繋がったと推測している。 ・トイレ設備の不満足は、男性が23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、最近つまる時があること等が原因。女性からは和式から洋式トイレへの変更を要請があった。	・給食については嗜好調査を行い、給食ワーキング会議で利用者の意見を反映していく。 ・トイレについては、男性用便器は、片麻痺者には立位の小便器希望者が多いので現状の2・小1が効率的に良いと考える。時間を要する方もいるので組み合わせもあるが、引き続き譲り合いで解決方法を見出したい。但し便器のつまりは、改善に向け調査中。女性用トイレは、和式希望者が多く現状維持が妥当と考える。 ・前年度要望がでていた食堂のクロスの張替えを平成31年3月中旬に工事を実施。	福祉医療部	障害福祉課
25	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、福祉住宅体験館利用者の満足度等を調査	調査期間：平成29年4月1日～平成30年3月31日 回答数：664件 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 99% 職員対応・・・・・・・・・・ 100% 再来館希望者・・・・・・・・・・ 92% 「来館までの案内表示」以外、すべて99%～100%の満足度評価 (不満評価の内訳) 来館までの案内表示・・・・ 42.5% 館内の案内表示・・・・ 8.0% 床つれ予防・・・・・・・・ 11.0% 車いす・・・・・・・・ 6.8% 特殊寝台・・・・・・・・ 6.8%	調査期間：平成30年4月1日～平成31年3月31日 回答数：502 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 99% 職員対応・・・・・・・・・・ 99% 再来館希望者・・・・・・・・・・ 95% 「来館までの案内表示」以外は、すべて98%～99%の満足度評価 (不満評価の内訳) 来館までの案内表示・・・・ 3.6% 館内の案内表示・・・・ 1.2% 特殊寝台・・・・・・・・ 8% 自助具・・・・・・・・ 7%	総合的満足度 99%⇒99% ⇒	・全体的に高い満足度を保っている。 ・不満評価の内訳では「来館までの案内表示」「館内の案内表示」が前年度より不満足が高く改善が必要である。 ・県営福祉パークは奈良県総合リハビリテーションセンターの南側に位置し、県営福祉パークの正面玄関は敷地の南側であるが、京奈和自動車道からの看板がないために迷惑をかけている。講座当日は電話対応に追われている。	・京奈和自動車道からの案内看板を申請する。 ・福祉パークの敷地内に分かりやすい案内看板を作成する。 ・福祉機器の展示について、事業者の協力を得て、最新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、県民日より、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
26	施設管理・運営	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 【調査の概要】 ・対象者：家族・グループ利用者	調査実施：平成29年4月～平成30年3月 回答数：44 (満足している人の割合) 総合的満足度(①～⑤の平均)・・ 98% ①所員の対応・・・・・・・・ 99% ②今回の利用に対する満足度・・・・ 99% ③施設・設備等・・・・・・・・ 100% ④施設までの案内表示・・・・ 96% ⑤施設内案内表示・・・・ 98% ※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、利用者数は例年と比べて少ない。	調査実施：平成30年4月～平成31年3月 回答数：208 (満足している人の割合) 総合的満足度(①～⑤の平均)・・ 98% ①所員の対応・・・・・・・・ 100% ②今回の利用に対する満足度・・・・ 100% ③施設・設備等・・・・・・・・ 99% ④施設までの案内表示・・・・ 98% ⑤施設内案内表示・・・・ 95% ※利用者数について、平成29年度は左記による利用制限のため減少したが、平成30年度はアウトリーチ等の広報活動の成果もあり、例年の水準に回復した。	総合的満足度 98%⇒98% ⇒	・総合的満足度は、前年に続き高い水準を保っている。特に、所員の対応についての評価、施設・設備等の評価が高く、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、案内表示を最小限にしていることが挙げられる。（案内表示を減らすことで、子どもたちに対し、地図を基に自身の位置を把握させる意図がある。）	・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。（所員会議において接遇意識の共有を図る。また、施設内点検、清掃を従来どおり定期的実施する。） ・施設内案内表示については、設置数を保ちながら、見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い、わかりにくさの解消に努める。	くらし創造部	青少年・社会活動推進課
27	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。	調査期間：平成29年9月～11月 回答数：204 ・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。各項目の評価も高く、9項目中7項目で90%を超えた。 ・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ポイント向上した。 ◇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。 ◇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。 ・「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。 ・「利用料金」はシャワー料金が安いという声もあり、満足度が若干低下した。 ・「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。	調査期間：平成30年9月～11月 回答数：200 ・総合満足度は97%であり、引き続き非常に高い満足度を達成。各項目の評価も高く、9項目中7項目で90%を超えた。 ◇高評価の項目は、「利用時間区分の設定」、「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。 ◇低評価の項目は、「施設までの案内」であり、前年度よりも6%低下している。 ・「場内の案内」については、場内案内板を設置したことにより、満足度が若干向上した。 ・「施設・設備の充実度」については、北側のトイレ設置に係る要望が見受けられたため、満足度が若干低下した。 ・「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。	総合的満足度 98%⇒97% ⇒	・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。 ・「施設までの案内」については、カーナビ等で検索した際に詳細な位置が示されなかったこと等や目印となる看板が少ないことから昨年度と比較して低い評価になったと考えられる。	・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なすとも、老朽化した設備について適切に維持修繕を行っていく。 ・総合的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。 ・明日香庭球場のHPに詳細な地図が掲載されていることを予約時に伝えるとともに、近隣に看板の設置が可能か否かの検討をしていく必要がある。	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。

平成30年度利用者満足度調査実施結果報告書

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
28	施設管理・運営	奈良労働会館	会館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	調査期間：平成29年10月2日～11月30日 回答数：80 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・100% 職員の対応・・・・・・・・・・96% 館内案内・・・・・・・・・・95% 館内設備・・・・・・・・・・92% 来館案内・・・・・・・・・・89% 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。	調査期間：平成30年10月1日～11月30日 回答数：65 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・98% 職員の対応・・・・・・・・・・97% 館内案内・・・・・・・・・・98% 館内設備・・・・・・・・・・90% 来館案内・・・・・・・・・・90% 各項目において若干の増減はあるものの、全体的には高い満足度が得られた。自由意見に関しては、前年同様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。	総合的満足度 100%⇒98% ➡	・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	
29	施設管理・運営	中和労働会館	会館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	【参考値】 ※平成30年度より中和労働会館が産業会館内に移転（機能集約）したため 調査期間：平成29年10月2日～11月30日 回答数：80 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・98% 職員の対応・・・・・・・・・・100% 館内案内・・・・・・・・・・96% 館内設備・・・・・・・・・・88% 来館案内・・・・・・・・・・89% 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。	調査期間：平成30年10月1日～11月30日 回答数：72 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・100% 職員の対応・・・・・・・・・・98% 館内設備・・・・・・・・・・91% 来館案内・・・・・・・・・・94% 館内案内・・・・・・・・・・91% 館内設備、館内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。	総合的満足度 98%⇒100% ➡	・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	
30	施設管理・運営	産業会館	会館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	【参考値】 ※H30年度より中和労働会館が産業会館内に移転（機能集約）したため 調査期間：平成29年10月1日～11月30日 回答数：14 (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。	調査期間：平成30年10月1日～11月30日 回答数：34 (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・・・・・・・・・・93% 来館案内・・・・・・・・・・93% 館内案内・・・・・・・・・・93% 館内設備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。自由意見の中で備品に関する意見があり、利用者アンケート後に購入検討、今年度末に搬入。	総合的満足度 100%⇒100% ➡	・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大学校 実践オーベルジュ棟	【調査の概要】 ・目的：宿泊利用者の満足度の計測 ・対象者：宿泊利用者 ・調査方法：客室にアンケート用紙を設置	<アンケート改正前> 調査期間：平成29年4月1日～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% 前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。	調査期間：平成30年4月1日～平成31年3月31日 回答数：362 (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・・・・・・・・98% 客室内・館内の空調温度・・・・・・98% 夕食の内容・・・・・・・・・・99% 朝食の内容・・・・・・・・・・99% (不満意見) ・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 ・ツインルーム：冬場室内の木がきしむ音がする ・スイートルーム：トイレに手洗いが欲しい ・エアコンの温度調節が難しい ・大きい風呂が欲しい ・売店・お土産が欲しい ・送迎サービスが欲しい ・冬場：宿泊棟の廊下が寒い、加湿器がほしい	※前年度は年度途中でアンケートを改正しているため、アンケート改正後の結果と比較 総合的満足度 97%⇒100% ➡ 全体に前年度より満足度が上がっている。 「開業からある一定期間が経過し、オーベルジュという業態が定着してきていることが要因」という指定管理者の意見があるが、指定管理者自身の努力や工夫によるところが多いものと思われる。	・利用者の利用目的が主に観光であるため、天候や季節が直接的に影響する。 ・平成30年度は6月以降、地震・豪雨・酷暑等の天災により、利用者数が減少したと考えられる。 ・一方で、一般顧客のリポート利用や旅行代理店の宿泊ツアー受注により、安定的な集客を確保している。 ・徐々に（一般の宿泊者、旅行代理店ツアー共に）インバウンドの利用も増加。英語版アンケート用紙を活用。 ・年齢層が、シニア世代のみならず、30代・40代の利用が伸びてきている。	・引続き、リポ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（全旅クーポン加盟） ・インバウンドの利用増加を見越し、引続きスタッフの語学力強化 ・利用者の声にある、加湿器・空気清浄機は既に購入済みのため、冬場の貸出しが可能	農林部	担い手・農地マネジメント課

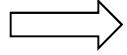
※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

平成30年度利用者満足度調査実施結果報告書

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
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：平成29年7月15日～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%	調査期間：平成30年7月14日～9月2日 回答数：152 （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・・・・・・・・・・ 98% 案内表示・・・・・・・・・・ 98% 施設の場所のわかりやすさ・・・・ 98% 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増員して業務を行っているが、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、今後も教育の徹底を図りたい。	総合的満足度 99%⇒100% ⇒	・高い満足度を保っている。 ・施設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って、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。 ・当施設の入口に今年度より、プールのノボリを設置することで、場所のわかりやすさは多少改善が見られた。	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：平成29年4月23日～平成30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%	調査期間：平成30年4月22日～平成31年3月17日 回答数：23 （満足している人の割合） 総合的満足度・・・・・・・・・・ 100% 職員の対応・・・・・・・・・・ 95% 運動場設備・・・・・・・・・・ 100% 案内表示・・・・・・・・・・ 100% 施設の場所のわかりやすさ・・・・ 91%	総合的満足度 100%⇒100% ⇒	・全体的に高い満足度を保っている。 ・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	
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：平成29年4月23日～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%	調査期間：平成30年4月22日～平成31年3月17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・・・・・・・・・・ 95% 施設の場所のわかりやすさ・・・・ 90%	総合的満足度 100%⇒100% ⇒	・テニスコートがオムニコートにリニューアルされ、新規来場者が増えたことが影響していると思われる。 ・施設面（トイレ、日かげ、導線）の改善要望が多い。 ・コート内の日かげについて、仮設では、安全上問題がある。対策として、通路に仮設テントを二張追加し、木製ベンチを4台配置した。（施工：平成31年3月末～4月上旬）好評を得ている。	県土マネジメント部	下水道課	
35	施設管理・運営	大洲池公園	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、公園利用者を対象にアンケート調査を実施	調査期間：平成29年10月1日～31日 回答数：105 （満足している人の割合） 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。	調査期間：平成30年10月1日～31日 回答数：101 （満足している人の割合） 総合的満足度・・・・・・・・・・ 97% 遊具の数・配置・・・・・・・・・・ 91% トイレ・休憩施設・・・・・・・・・・ 86% 周辺案内・・・・・・・・・・ 87% 来館案内・・・・・・・・・・ 94% バリアフリー・・・・・・・・・・ 88% 施設の状態・・・・・・・・・・ 93% 遊具の安全性・・・・・・・・・・ 91% トイレ等の清潔さ・・・・・・・・・・ 81% 芝生等の植栽・・・・・・・・・・ 99% 巡視員の対応・・・・・・・・・・ 99% 来館者対応、植栽を中心に大変高い満足度であった。	総合的満足度 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。 ・駐車場の台数、トイレの洋式化及び施設老朽化への対応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	まちづくり推進局	公園緑地課	
36	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：全国会議等に参加した会館利用者	調査期間：平成29年7月1日～9月30日 回答数：93 （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・・・・・・・・・・ 100% 来館案内・・・・・・・・・・ 97% 館内案内・・・・・・・・・・ 98% 館内の清潔度・・・・・・・・・・ 99% 空調の快適性・・・・・・・・・・ 95% 館内照明の快適性・・・・・・・・・・ 98% 開館時間の適切性・・・・・・・・・・ 91% 前年同様、高い評価を維持できている。	調査期間：平成30年8月7日～12月7日 回答数：101 （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・・・・・・・・・・ 95% 来館案内・・・・・・・・・・ 88% 館内案内・・・・・・・・・・ 96% 館内の清潔度・・・・・・・・・・ 99% 空調の快適性・・・・・・・・・・ 95% 館内照明の快適性・・・・・・・・・・ 97% 開館時間の適切性・・・・・・・・・・ 87% 前年同様、高い評価を維持できている。	総合的満足度 100%⇒100% ⇒	・総合満足度は2年連続100%と高評価が得られた。特に、「職員の対応」と「館内の清潔度」は高評価となっている。 ・「来館案内」と「館内設備」の満足度が低下したが、これは主に、国際会議や学会等の大規模会議参加者の満足度が低かったためである。 ・今後も、来館者の意見、要望に応えられるよう改善を図っていく。	まちづくり推進局	奈良公園室	

※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。

平成30年度利用者満足度調査実施結果報告書

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
37	施設管理・運営	平城宮跡歴史公園	来園者の背景情報を収集することで、お客様の潜在ニーズを把握し、また、満足度を計ることで園内スタッフのホスピタリティに活かし、かつ園内イベント等の取り組みの指標にするため。		調査期間：平成30年10月1日～12月31日 回答数：46 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 83% スタッフの対応・・・・・・・・・・ 80% スタッフの対応に関して、十分な評価を得られておらず再度、ホスピタリティ教育の必要性がある。自由記載に関しては、現状の取り組みへの評価、今後の運営に関してのご意見と様々な視点でのお声をいただいている。		・満足度をみると目標数値をクリアしているものの、母数が少ないため全体の評価は難しいと考える。 ・総合的満足度よりもスタッフの対応満足度が低いことから、スタッフ教育の再徹底が急務であると考えられる。	・満足度向上のため、スタッフへの接遇研修を行い、また個々のスタッフ間での対応にばらつきが無いようセクション単位での自主的なロールプレイ等を継続的に行う。 ・利用者満足度調査の母数を増やし、常に現状を客観的に把握するためアンケート調査だけでなく、具体的な目的をもったヒアリングも実施する。	まちづくり推進局	平城宮跡事業推進室
38	施設管理・運営	社会教育センター研修施設（研修棟）	指定管理導入に伴う施設満足度調査	調査期間：平成29年7月30日～9月30日 回答数：105 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 100% 職員対応・・・・・・・・・・ 100% 館内設備・・・・・・・・・・ 96% 来館案内・・・・・・・・・・ 94% 館内案内・・・・・・・・・・ 95% 開館時間・・・・・・・・・・ 99% 職員対応の満足度は非常に高く、館内設備、来館案内、館内案内に関しては職員対応や開館時間と比べて低かった。施設設備の経年劣化やFreeWi-Fi未整備、トイレが和式であるなどが評価の低い理由として意見が出されている。	調査期間：平成30年12月1日～平成31年1月27日 回答数：129 (満足している人の割合) 総合的満足度・・・・・・・・・・ 98% 職員対応・・・・・・・・・・ 99% 館内設備・・・・・・・・・・ 93% 来館案内・・・・・・・・・・ 92% 館内案内・・・・・・・・・・ 95% 開館時間・・・・・・・・・・ 98% 常時利用者に偏らず、今まで利用がない若しくは利用度の低い来館者からもアンケートを取得するように努力した。前年同様、職員対応の満足度は非常に高く、館内設備、来館案内、館内案内に関しては職員対応や開館時間と比べて低かった。施設設備の経年劣化やFreeWi-Fi未整備、トイレが和式であるなどが評価の低い理由として意見が出されている。	総合的満足度 100%⇒98% 	・全体に高い満足度を保っている。 ・職員対応の満足度について、適切に所長・職員研修が実施していることが反映されていると思われる。 ・施設・設備の老朽化が進んでおり、現在ある公共設備と比較して整備が遅れている設備に対しても利用者の不満があるため、計画的な改善が必要である。	施設・設備の計画的な改善	教育委員会事務局	人権・地域教育課

※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。