

令和6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	<div>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」</div> <div>開催場所:大ホール 調査期間:令和5年8月27日(月) 回答数:128</div> <div>満足している人の割合の割合 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%</div> <div>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～</div> <div>開催場所:小ホール 調査場所:令和5年11月3日(金・祝) 回答数:87</div> <div>満足している人の割合の割合 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%</div>	<div>及川浩治ピアノ・リサイタル「ショパンの旅」</div> <div>開催場所:大ホール 調査期間:令和6年12月15日(日) 回答数:309</div> <div>満足している人の割合の割合 総合的満足度・・・・・・・・・・98% 職員の対応・・・・・・・・・・95% 施設内の設備・・・・・・・・・・79% 施設までの案内・・・・・・・・・・95% 施設内の案内・・・・・・・・・・95%</div> <div>※令和6年8月31日に予定されていた事業は、 台風の影響のため中止となった。そのため、令 和6年度の事業は1回のみ。</div>	総合満足度  96%→98%  →	総合的満足度は高い。 コンサート内容に対して良い意見 が集まっていた。	引き続き友の会価格の設定等により、 会館利用者の増加を図る。          引き続き、障害者料金を設定し、 鑑賞の機会を創出していく。	地域創造部	文化振興課
2	イベント	奈良県立美術館	特別陳列「日本の伝統文化を知る 江戸時代のきもの」	<div>調査期間:令和5年7月8日(土)～令和5年9月 3日(日)</div> <div>調査依頼件数:82件 回答数:82件(任意アンケート方式)</div> <div>満足している人の割合 総合的満足度・・・・・・・・・・77%</div>	<div>調査期間:令和6年7月13日(土)～令和6年8 月25日(日)</div> <div>調査依頼件数:106件 回答数:106件(任意アンケート方式)</div> <div>満足している人の割合 総合的満足度・・・・・・・・・・85%</div>	総合満足度  77%→85%  ↗	全体的に8割以上の満足度を得 ている。	満足度を維持向上させていくた めに、アンケートでいただいたご 要望のうち対応可能なものは順 次対応し、満足度のさらなる向上 に努めていく。	地域創造部	文化振興課
3	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、来村者の利用 者満足度に関する調査を実施	<div>調査期間:令和5年4月1日～令和6年3月31日</div> <div>回答数:255人</div> <div>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・96% 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%</div>	<div>調査期間:令和6年4月1日～令和7年3月31日</div> <div>回答数:833人</div> <div>満足している人の割合 総合的な満足度・・・・・・・・・・99% 各棟スタッフの接客対応・・・・・・・・97% 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・93% 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・・・・98% 施設の清潔度・・・・・・・・・・100% 館内設備の満足度・・・・・・・・・・100% 館内の案内表示・・・・・・・・・・97%</div>	総合満足度  100%→99%  →	ほとんどの項目で前年度と同程 度の高い水準を維持しており、特 に施設の清潔度や館内設備につ いては、優れたサービスを提供で きているものと考えられる。 各棟のスタッフの接客態度、芸術 文化体験棟及び交流にぎわい棟 の使い易さ及び利便性について は、前年度から少し低下している ことから、新メニューの開発やPR に引き続き取り組むとともに、初 めての方でも安心してご利用い ただけるような、案内の工夫や説 明の充実等を図っていきたい。	誘導、清掃、館内設備の維持管理 等、高評価をいただいている項目 については、引き続きサービスの 質が維持できるよう努める。 各棟での満足度については、レス トランのメニューのさらなる充実 や、直売所の陳列方法等の改善を 検討するとともに、施設内での職 員研修を通じて、来村者に対する 利用案内のさらなる向上を図る。	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
4	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	調査期間: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 総合的満足度・・・99% 接客応対・・・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。前年度同様に接客応対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)	調査実施時期:令和6年10月19日～12月8日 回答数:200  満足している人の割合 総合的満足度・・・95% 接客応対・・・96% 館内設備・・・96% 館内案内・・・95%  全体的に前年度より下回ったが、前年度同様の高い満足度を得た。 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下回ったが、高い水準を保っている (一般展示室 R5 8.2 → R6 8.1) (特別展示室 R5 8.23 → R6 8.06)	総合満足度 99%→95%  →	全体的には高い満足度を保っており、総合的満足度平均は前年度同様である。  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前年度同様高い水準を保っている。	職員の資質向上及びわかりやすい展示について、展示会場の外で撮影スポットを作ったり表示・案内なども工夫している。 来館者の方を飽きさせない方法などを模索しながらお客様のご意見なども反映し、満足していただけるように、工夫し引き続き取り組んでいく。	地域創造部	文化振興課
5	施設管理 ・運営	奈良県立図書情報館	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)	調査期間:令和6年3月19日～令和6年3月28日 回答数:104件  満足している人の割合 総合満足度・・・96% 職員の対応・・・93% 館内設備・・・97% 蔵書・資料の充実度・・・94% レファレンス・・・98% 来館案内・・・95% 館内案内・・・96% 館内の清潔さ・・・94% 空調の快適さ・・・93% 照明の快適さ・・・97% 自販機の品揃え・・・86% 開館時間・・・93%  全体的に高い満足度を保っているが、平均して1～2%低くなっている。特にレファレンスについて、満足度が減少していることが分かった。自由意見では、さまざまな意見が見られたが、イベントのさらなる充実と、蔵書の充実、図書の探し方、駐車場の料金や無料時間延長についての意見が多く見られた。	調査期間:令和7年3月23日～令和7年3月30日 回答数:113件  満足している人の割合 総合満足度・・・94% 職員の対応・・・92% 館内設備・・・94% 蔵書・資料の充実度・・・93% レファレンス・・・93% 来館案内・・・93% 館内案内・・・93% 館内の清潔さ・・・99% 空調・照明の快適さ・・・97% 開館時間・・・96%  全体的に高い満足度を保っているが、平均して1～2%低くなっている。特にレファレンスについて、満足度が減少していることが分かった。自由意見では、さまざまな意見が見られたが、イベントのさらなる充実と、蔵書の充実、図書の探し方、駐車場の料金や無料時間延長についての意見が多く見られた。	総合満足度 96%→94%  →	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2%減少した。 レファレンスの満足度が昨年は1%高くなったのに、今年度は5%も減少したのが大きい。 「館内の清潔さ」や「空調や照明の快適さ」については、昨年の調査結果を踏まえ、満足度を向上させる取り組みとして、特にこの2点を重要ポイントにあげていた。前者については、その成果として衛生意識が高まり、持続して清潔に保たれたのが高評価につながったと考えられる。	職員のレファレンスや利用者対応に重点を置くとともに、近年採用された職員たちが、さらなる経験と日々の研鑽を積むことで、全体としてより充実したサービスを提供していく。 館内設備については、2階カフェ横とセミナールーム横に机と椅子を新たに設置し、休憩や飲食のスペースを増やすことで、館内利用の充実を図っていく。	地域創造部	文化振興課
6	施設管理 ・運営	奈良県立橿原公苑 明日香庭球場	指定管理制度を導入している明日香庭球場において、利用者からの評価やニーズを明らかにし、さらなるサービス向上に役立てるため、施設の利用者を対象に、施設の管理運営に対する満足度調査を実施。	調査実施期間:令和5年9月～12月(4ヶ月間) 回答数:202  満足している人の割合 総合満足度・・・94% 施設利用予約・・・83% 利用時間区分・・・86% 利用料金・・・72% 設備充実度・・・88% 施設案内・・・81% 場内案内・・・84% 職員対応・・・92% 清潔さ・・・91%  「職員の対応」、「施設の清潔さ」が高評価を得ている。 「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。 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。	調査実施期間:令和6年11月～12月(2ヶ月間) 回答数:203  満足している人の割合 総合満足度・・・100% 施設利用予約・・・99% 利用時間区分・・・100% 利用料金・・・96% 設備充実度・・・98% 施設案内・・・97% 場内案内・・・97% 職員対応・・・100% 清潔さ・・・100%  「職員の対応」、「施設の清潔さ」について、引き続き高い評価を得ている。 昨年度指定管理者変更による取り扱い更新のため、評価が低下した「施設利用予約」「利用料金」についても、システムに対する理解度の高まりとともに評価が高まった。 自由意見には、職員の接遇や清掃の素晴らしさを評価する声が多く寄せられた。一方施設整備に関しては、トイレや駐車場に関する要望が多くみられた。	総合満足度 94%→100%  →	初年度から行っている、「e-古都なら」によるWEB予約システムの導入や平等利用の整備など、県内だけでなく県外の利用者も利用しやすい環境作りへの取り組み認知が進み、利用者の理解も得られたことで、昨年度よりも評価が向上した。  また、スタッフ育成が進んだことにより、職員対応や案内なども、より高い評価が得られた。	施設設備に関して、要望をいただいているものもあるため、改善可能な施設設備については、施設と所管課で協議しながら、利用者の声に最大限対応できるよう努めていきたい。  また、地域特性や周辺環境により整備できない施設設備については、その理由や背景を、館内告知やホームページ・SNS等で発信し、利用者に理解を求めたいと考える。	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
7	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  【調査内容】 職員の対応、今回の利用、設備・用具について  【調査対象】 家族・グループ利用者	調査期間:令和5年4月～令和6年3月  利用者数:15,229人  回答数: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%  ○総合的満足度（①～⑤の平均）99.2%	調査期間:令和6年4月～令和7年3月  利用者数:14,808人  回答数:40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98% ④施設内の森林環境や自然環境の肯定的評価98% ⑤施設内案内表示にかかる肯定的評価96%  ○総合的満足度（①～⑤の平均）98.2%	総合満足度  99.2%→98.2%  →	総合的満足度は昨年度より少し下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
8	施設管理 ・運営	奈良県社会福祉総合センター	【調査目的】 利用者ニーズを把握し、施設運営の質を向上させるために実施。  【調査内容】 総合的な満足度をはじめ、施設設備や、職員の対応等10項目についてアンケート調査を行った。	調査期間:令和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% 館内の対応・・・・・・・・・・・・・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が、94%の高評価を得た。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数を占めた。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散見された。	調査期間:令和6年7月20日～令和7年2月28日  回答数:252  満足している人の割合 総合的な満足度・・・・・・・・・・98% 来館されるまでの案内・・・・・・・・95% 館内での案内表示・・・・・・・・・・96% 館内の設備・・・・・・・・・・・・・97% 館内の清潔さ・・・・・・・・・・・・・99% 館内の対応・・・・・・・・・・・・・98% 職員の説明・・・・・・・・・・・・・98% 施設利用予約・・・・・・・・・・・・・93% 施設利用時間の設定・・・・・・・・・・92% 施設利用設備の使いやすさ・・・・95%  総合的な満足度は前年度よりも4%アップの98%の高評価を得た。ただ、施設利用予約や時間設定の評価が下がった。自由意見においては、駐車スペースが少ないとの意見が3割以上を占めた。その他、肯定意見も含め多様な意見をいただいた。	総合満足度  94%→98%  →	総合的な満足度は、昨年度より4%アップの98%で高水準となっています。項目別においても、全体的に高い水準を維持しています。 ただ、「施設利用予約」や「施設利用時間の設定」においては昨年度よりダウンしています。今後、実態と制度等の総合的な検討が必要と考えます。「来館されるまでの案内」についても95%と他項目よりも低くなっています。築32年で施設の経年劣化等も進み、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。 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実行します。ソフト面では、職員間および館内事業所等との意思疎通・情報共有を徹底し、引き続き予約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、全体的には経年劣化は否めませんが、人にやさしい施設づくりの視点から優先順位を考慮しながら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、引き続き年度計画に基づき順次改修を行う予定です（令和7年度は3、4階トイレを改修予定）。催し案内については、移管を受けているデジタルサイネージのモニター等を活用し、運用を図っていきたいと考えています。また、駐車場が少ないという課題に関しては、多角的に解決策を模索しつつ上げたいと思います。 今後も、ご利用者のご意見等に真摯に耳を傾け対応してまいります。	福祉保険部	地域福祉課
9	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。  ・入所利用者 ・通所利用者	調査期間: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%	調査期間:令和7年2月13日～令和7年2月28日  （入所利用者）回答数：25  満足している人の割合 総合的満足度・・・・・・・・・・・・・80% 接遇面・・・・・・・・・・・・・84% 設備面・・・・・・・・・・・・・67% サービス面・・・・・・・・・・・・・62% 案内・・・・・・・・・・・・・59%  （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・・・・・・・・・・・・・100% 接遇面・・・・・・・・・・・・・98% 設備面・・・・・・・・・・・・・91% サービス面・・・・・・・・・・・・・97% 案内・・・・・・・・・・・・・100%	（入所利用者） 総合満足度  60%→80%  ↗  （通所利用者） 総合満足度  94%→100%  →	（入所利用者） 総合的満足度は前年度から向上した。各面からの大きな変化はないが、コロナ禍後のルールを決めての外出・外泊訓練再開により施設内での訓練成果を自宅等で試す機会が提供できたことは利用者のモチベーションにつながり、満足度の向上に表れたものと分析する。  （通所利用者） 総合的満足度は前年度から向上し、100%となった。各面それぞれの向上も見られる。医療的リハビリ終了後のリハビリや高次脳機能障害についての訓練を実施している当センターの役割についての理解が浸透してきているものと考ええる。	老朽化による設備面での改善が必要と考える。特にトイレのスペースが狭く使用に不満が大きい。 食事に関する満足度も例年低く、改善を要する。  来年度より新しい歩行分析・評価ツールを導入する予定である。可視化による更なる満足度の向上に取り組む。	福祉保険部	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
10	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。  ・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6年1月31日～令和6年2月9日 回答数 : (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。	調査期間:令和7年1月31日～令和7年2月9日 回答数 : (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・・・99% 館内設備・・・93% サービス面・・・98% 来館案内・・・93% 館内案内・・・89%  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、来館案内について、ほぼ変わらない満足度を維持している。館内案内は、わずかだが低下している。自由記述意見は、給食の味付けに関する意見、施設の老朽化に関する意見があった。また、大人用トイレを男女共有から男女別にした方が良いという意見があった。職員の対応や、療育内容に関して肯定的な意見があった。サービス面の中の給食の提供に関しては、満足度が向上した(88%→96%)	総合満足度  100%→100%  →	全体的に高い満足度を維持している。 館内設備に関しての満足度は、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。特に、創立時は県の標準であったであろう男女兼用トイレは、時代にそぐわないものとして利用者(家族)はとらえていると考えられる。 給食の提供に関して満足度の向上は、食事場面での職員の対応や給食ミーティング(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)を実施してきた成果である。	給食の提供に関しては、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、医療的ケア児者を中心により安全に対応するため棟内で指導訓練室の移転を予定している。 また、清潔・整理・整頓を保つことを心がけ、老朽化した設備については、優先順位をつけ、改善していくことで利用者の理解を求めたい。 大人用のトイレをすぐに改修することは難しいが、改善に向けて取り組んでいきたい。 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応募はない状況が続いていたが、看護師は増員予定であり、安全な対応のためこれまで利用を制限せざるを得なかった医療的ケア児に対して利用していただける見込みとなった。 保育士、児童指導員の採用に関しては、引き続き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。	福祉保険部	障害福祉課
11	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を訪問して利用された方の意見を伺いサービスの向上と改善を図ることを目的に実施。  ・高次脳機能障害支援センター ・難病サポートセンター ・特定相談支援事業所(令和6年度は休所) ・障害児相談支援事業所	調査期間:令和6年4月22日～令和6年4月30日 回答数:13人  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% 館内の清潔度・・・92% 館内の空調・・・85% 館内の照・・・92% 自販機の品揃え・・・83% 開館時間・・・100%  総合的満足度や職員の対応は低下した。館内設備や来館案内、開館時間に対する満足度は前年度よりも満足度が高くなった。	調査期間:令和6年12月16日～令和7年3月15日 回答数:10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・・・100% 来館案内・・・100% 館内案内・・・90% 館内の清潔度・・・100% 館内の空調・・・100% 館内の照明・・・90% 自販機の品揃え・・・80% 開館時間・・・100%  館内案内や空調、自販機の品揃えの満足度が低下した。職員の対応の満足度や総合満足度は、前年度よりも満足度が高くなった。	総合満足度  82%→100%  ↗	全体的に高い満足度を保っており、職員の対応は前年度より高い満足度を得られることができた。照明など館内の環境に関する項目においてわずかながら低下した。	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。 館内の案内については、目印となるものを伝えるなどよりわかりやすく伝えるように努める。 空調については、適宜エアコンの温度や空調の風量段階を調整をするよう心がける。	福祉保険部	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
12	施設管理 ・運営	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5年4月1日～R6年3月31日 回答数:329人  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・・・99% 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。	調査期間:令和6年4月1日～令和7年3月31日 回答数:365人  満足している人の割合 総合的満足度・・・99% 改善住宅コーナー・・・99% 段差解消・入浴立ち上がりリフト・・・100% 特殊寝台・・・99% 入浴・排泄関連用品・・・99% 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・・・100% 当施設の職員の対応について・・・99% 当施設の設備について・・・99% 当施設に来館されるまでの案内表示のわかりやすさについて・・・97% 館内の案内表示のわかりやすさについて・・・98%  総合的満足度は99%で、殆どの受講者が満足している。「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。	総合満足度 100%→99%  →	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。電話等で問合せがあった際は丁寧に説明する、周辺地図を団体代表者に送付する、等の対応をおこなった。	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。	福祉保険部	地域包括支援課
13	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。	調査期間:令和6年7月1日～令和6年8月31日 回答数:58  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・・・93% 館内案内・・・96% 開館時間・・・95%  館内設備では、前年度と同様Wi-Fi設備の要望やロッカーの設置要望があった。その他に、駐車場満車時の対応。利用時間帯の柔軟さ、振込みでの支払いやネット予約の要望もきかれた。また、会館の老朽化に伴いトイレの汚れや悪臭のご意見もいただいた。	総合満足度 100%→95%  →	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、前年度と同様に高い満足度を得られた。職員の連携。常に連絡を取り合い、問題を共有している事が結果に表れているかと思われる。その他に関しては全体的に、他の施設の休館により、新規のご利用者様が増加した為、慣れない分厳しいご意見もいただいたかと思われる。「来館案内」は、入口が分かりにくいことも一つの原因かと思われる。「館内案内」は、工夫をしているがまだまだ改善が必要である。「館内設備」「開館時間」については、今後の課題である。	予算の範囲内ではあるが、優先順位を決め、館内設備等の充実に努め、ご利用者様の声に応えていくことが大事である。また、職員は引き続き常に連携を取り合い情報が共有し、ご利用になられる方が不快にならないように対応をする事と、相手の立場に立って分かりやすく、「館内の状況や駐車場の状況等」を、ご理解頂けるよう親切丁寧な説明を心がける。	産業部	人材・雇用政策課
14	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。	調査期間:令和6年10月1日～令和6年11月30日 回答数:39  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・・・95% 来館案内・・・97% 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。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、備品や設備に関する要望もあった。	総合満足度 100%→96%  →	昨年度よりは総合的満足度は下がったものの、全体的に高い満足度を保っている。立地条件や使用料の安さについては、毎年好意的な意見を多数いただいていることから、利用しやすい施設であることがわかる。一方、施設が老朽化していることから、施設の改修や備品の更新などが必要である。	予算内の範囲内で引き続き、館内備品等の充実に努めたい。また、利用者に気持ち良く利用していただけるよう、引き続き館内の清掃・美化に努めるとともに、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
15	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。	調査期間：令和6年10月1日～令和6年11月30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・・・・・・・・９６％ 来館案内・・・・・・・・９６％ 館内案内・・・・・・・・９６％  すべての項目において高い満足度であった。特に職員の対応や説明については、非常に高い回答を得られた。	総合満足度 100%→100%  →	昨年度に引き続き、全体的に非常に高い満足度を保っている。毎年、立地条件や「交通の便のよさ」については好意的な意見を頂いているが、今年度は特に職員の対応等に対して高い回答を得られた。一方、施設が老朽化していることから、施設の改修や備品の更新などが必要である。	予算内の範囲内で引き続き、館内備品等の充実に努めたい。 また、利用者に気持ち良く利用していただけるよう、引き続き館内の清掃・美化に努めるとともに、丁寧な対応を心がける。	産業部	人材・雇用政策課
16	施設管理 ・運営	奈良春日野国際フォーラム	【調査目的】利用者サービスの向上 【調査内容】施設の満足度及び職員の対応等 【調査対象者】当館で実施された催し物の参加者	調査期間：令和4年8月1日～令和5年2月28日 回答数：160  満足している人の割合 総合満足度・・・・・・・・９９％ 職員の応対・・・・・・・・９８％ 館内設備・・・・・・・・９７％ 来館案内・・・・・・・・９４％ 館内案内・・・・・・・・９６％ 館内の清潔度・・・・・・・・９９％ 空調の快適性・・・・・・・・９６％ 館内照明の快適性・・・・・・・・９９％ 開館時間の適切性・・・・・・・・９６％  新型コロナウイルス感染の拡大も収まりつつあり、調査回答数は増加した。 評価は前年と同様に高い満足度を維持している。	調査期間：令和6年8月1日～令和7年3月31日 回答数：111  満足している人の割合 総合満足度・・・・・・・・９７％ 職員の応対・・・・・・・・９７％ 館内設備・・・・・・・・９６％ 来館案内・・・・・・・・９２％ 館内案内・・・・・・・・９９％ 館内の清潔度・・・・・・・・９９％ 空調の快適性・・・・・・・・９３％ 館内照明の快適性・・・・・・・・９８％ 開館時間の適切性・・・・・・・・９８％  昨年は本館が1年間工事休館のため、大規模な行事の開催はなく、調査が出来なかったため前々年度と比較する。 評価は前々年と同様に高い満足度を維持している。	総合満足度 99%→97%  →	総合満足度は若干下がりやはしたものの97%であり、引き続き高評価が得られた。  また、各項目においても全体的に高評価を維持している。	今後も引き続き高評価を維持できるよう、お寄せいただいたご意見もふまえつつ、地下駐車場設備ほか諸設備の改善、委託職員を含めたお客様対応力のさらなる向上等に取り組んでいきたい。	観光局	奈良公園室
17	施設管理 ・運営	なら食と農の魅力創造国際大学校 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6年4月～令和7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。	調査期間：令和6年4月～令和7年3月 回答数：105  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・・・・・・・・９５％ 来館案内・・・・・・・・９０％ 館内案内・・・・・・・・９３％ 予約方法の便利さ・・・・・・・・９６％ 利用しやすい料金設定・・・・・・・・９５％ 植栽管理・・・・・・・・９３％ 食事内容・・・・・・・・９１％  全ての項目について、90%以上の方が満足されている。	総合満足度 95%→96%  →	地元スタッフによりお客様への前向きな取組と接遇によりお客様から良い評価をいただきました。お客様のお声や改善箇所について対応し、お客様の利用満足度や奈良らしいおもてなしを各現場スタッフとともに考え、提供できたことは利用されるお客様に高い評価をいただけたと思います。	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。駐車場で迷われた方に対しては表に出て誘導を行っています。 また、案内板を新たに2箇所設置するとともに、駐車場の案内表示も修正しました。	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
18	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～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%	調査期間:令和6年 7月20日～8月31日  回答数:68  満足している人の割合 総合的満足度・・・96.8% 職員の対応・・・95.4% プール設備・・・96.9% 案内表示・・・92.3% 施設の場所のわかりやすさ・・・90.8%	総合満足度  100%→96.8%  →	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 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。  カスハラ対応については、厳格に 対処していきたい。	虫に対するご意見が毎年ある。 当施設的环境から落ち葉、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、 樹木伐採をを継続的に行ってい る。 また次年度は、一部植栽をプール サイドとして使用できるように取 り組んでいる。	県土マネジメ ント部	下水道マネ ジメント課
19	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%	調査期間:令和6年10月5日～令和7年3月30 日  回答数: 56  満足している人の割合 総合的満足度・・・98.2% 職員の対応・・・100.0% 運動場設備・・・98.2% 案内表示・・・96.4% 施設の場所のわかりやすさ・・・100.0%	総合満足度  100%→98.2%  →	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。トンボを 修理し、ダッグアウト周辺の側溝 の土あげを行った。	県土マネジメ ント部	下水道マネ ジメント課
20	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%	調査期間:令和6年9月4日～令和7年3月31日  回答数: 101  満足している人の割合 総合的満足度・・・95.0% 職員の対応・・・99.0% テニスコート設備・・・93.1% 案内表示・・・95.0% 施設の場所のわかりやすさ・・・94.1%	総合満足度  98%→95%  →	高い満足度を保っている。  施設面(トイレ、導線、シャワー、更 衣室)の改善要望が多い。	コートサイドのベンチに日かげを 設けてほしいとの要望である。 通路には、簡易テントを増設して おり、ご利用いただいている。  屋根、トイレの構造物を新たに設 置するのは難しい。  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 からの申し出がある。	県土マネジメ ント部	下水道マネ ジメント課
21	イベント	第二浄化センタースポーツ広場 イベント	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5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%	調査期間:令和6年9月8日(日)  回答数:103  満足している人の割合 総合的満足度・・・99.0% 職員の対応・・・100.0% 施設設備・・・97.1% 案内表示・・・89.3% 施設の場所のわかりやすさ・・・89.3%	総合満足度  99%→99%  →	高い満足度を保っている。	動物の説明が不足していたと思 われます。 次年度は、子供たちにもわかりや すく説明書きを置く等改善を図り たいと思います。	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
22	施設管理 ・運営	平城宮跡歴史公園	施設における利用者満足度調査	調査期間:令和5年10月6日～令和6年3月31日  回答数:100  満足している人の割合 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%☒  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。 自由意見でバスの不便さに関する意見があり、特に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うところでJR奈良駅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に向けた駅での案内に力を入れる必要があると考える。 全体的にご満足いただけているご意見の中で更に向上してほしいという感じのご意見があり、今後の運営に活かしていきたいと考えています。	調査期間:令和6年4月1日～令和7年3月15日  回答数:107  満足している人の割合 総合的満足度・・・94% 職員の対応の満足度・・・91% 館内設備の満足度・・・94% 来園されるまでの案内の満足度・・・87% 館内の案内表示の満足度・・・90% 園内の清潔感・・・93% 施設の空調の満足度・・・93% 施設の照明の満足度・・・95% 施設の自動販売機の品揃え満足度・91% 施設の開館時間の満足度・・・88% 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・・・93%☒  全体的には、とても満足いただけている結果と考えている。 天平衣装での接客、イベントの開催についておほめのお言葉をいただき、提案書で謳っている事がお客様への満足につながっていることがわかり継続発展させていきます。その中でも、いろいろとご意見がありました。特に、ぐるっとバスの終バスが早いことと、JR奈良駅への交通手段がないことが不満になっています。 また、リピーターが多いようでコンテンツのマンネリの改善、スタッフへの質問がしづらいことへの改善の必要があると考えます。	総合満足度  90%→94%  →	前年度の結果より、来園されるまで対策を行い、満足度が上がった結果、周りの方に施設をお勧めしたいと思ってもらえる施設となったと考えます。  来園されるまでの案内の満足度について、昨年の課題としていたことが改善され満足度が上がりました。 自動販売機の品ぞろえも、台数を増やしメーカーも増やし満足度が上がりました。 周りの方施設を進めたい部分も満足度が上がり、昨年度進めてきたことが結果として現れていいます。  また、その中で館内の案内表示の満足度、園内の清潔感、施設の空調の満足度、施設の照明の満足度、施設の開館時間の満足度については、若干の満足度が下がりました。 これについては、次年度の課題として取り組んでいきます。	ご意見にあった、来園中のスタッフの対応については、更に巡回などを、増やしお客様への声掛けを積極的に行う。施設のマンネリ化の1つであるVRシアターのコンテンツを増やす。	まちづくり推進局	公園企画課