

# 令和2年度利用者満足度調査 実施結果報告書

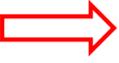
※矢印は、総合的満足度が前年度から1割を超えて増加した場合に上向き、1割を超えて減少した場合に下向き、1割以上の増減がない場合は水平で表示しています。

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り組み	部局名	所管課
1	イベント	文化会館	まほろばプロムナードコンサート	『第3回まほろばプロムナードコンサート』 出演者:新垣隆、鍵盤男子、奈良フィルハーモニー管弦楽団  開催場所:文化会館 国際ホール 調査日:令和2年2月23日 回答数:314  総合的満足度 …………… 99.4%	『第4回まほろばプロムナードコンサート』 出演者:千住真理子、N響のメンバーによるアンサンブル  開催場所:文化会館 国際ホール 調査日:令和3年2月14日 回答数:343  総合的満足度 …………… 98.8%	99.4%→98.8% 	催し物に対する総合的満足は高い。  しかし、アンケートの個別意見で、運営に関する指摘が複数出ていた。  (個別意見の例) ・入場時の混雑を解消して欲しい。 ・チケットの半券に氏名・連絡先を書くことへの不満。 ・トイレが洋式化していない。 ・座席の布を張り替えて欲しい。など	個別意見で出てきた意見の中で、特にコロナ対策として行った検温、手指消毒そしてチケットの半券に氏名・連絡先をお客様に記入していただいたことで、混雑が生じることとなった。 次回は、入場受付の手続きを大幅に見直し、混雑解消に努めていきたい。	文化・教育・くらし創造部	文化会館業務課
2	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	大井健ピアノコンサート『Pianology』  開催場所:小ホール 調査期間:令和元年5月26日 回答数:191  満足している人の割合の割合 総合的満足度 …………… 99% 職員の対応 …………… 99% 施設内の設備 …………… 93% 施設までの案内 …………… 99% 施設内の案内 …………… 99% 施設の清潔さ …………… 96% 施設内の空調 …………… 96% 施設内の照明 …………… 98% 料金は適切か(一般) …… 97% 料金は適切か(友の会) …… 97% 料金は適切か(障害者介助者) …… 98%	石川綾子ジャンルレスヴァイオリンコンサート  開催場所:大ホール 調査期間:令和2年12月12日 回答数:171  満足している人の割合の割合 総合的満足度 …………… 97% 職員の対応 …………… 93% 施設内の設備 …………… 90% 施設までの案内 …………… 96% 施設内の案内 …………… 94% 施設の清潔さ …………… 99% 施設内の空調 …………… 98% 施設内の照明 …………… 98% 料金は適切か(一般) …… 97% 料金は適切か(友の会) …… 98% 料金は適切か(高校生以下) …… 97% 料金は適切か(障害者介助者) …… 96%	97.5%→97% 	・出演者や演奏への評判は良い。 ・館内の設備(トイレや座席)については不満との意見が多い。 ・入場時の案内・受付対応について不満の声があった。  個別意見は以下のとおり。 ・トイレが古い ・トイレが暗い ・トイレが洋式が多くあれば助かる ・椅子が小さい ・椅子が狭い ・開場の対応が不十分 ・受付で長蛇の列ができていた ・検温消毒をわかりやすく案内して欲しい	・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」。  ・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。  ・コロナウイルス感染症対策として、入場時の手指消毒・検温及び来場者の氏名・連絡先の把握に努めた。委託業者の臨時増員及び県の本課等の職員の協力も得て対応したが、一時的に受付の混雑が生じた。今後、入場をよりスムーズに行えるよう検討する。	文化・教育・くらし創造部	文化振興課
3	イベント	美術館	特別展「広重の名所江戸百景 <併催>新収蔵品・新寄託品を中心に」	調査期間:令和2年1月25日~2月27日 回答数:529件(任意アンケート方式)  満足している人の割合 総合的満足度…93.1%	調査期間:令和3年1月14日~3月14日 回答数:463件(任意アンケート方式)  満足している人の割合 総合的満足度…98.0%	93.1%→98.0% 	全体的に高い満足度を保ち推移している。	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要望のうち対応可能なものは対応し、満足度のさらなる向上に努めていきたい。	文化・教育・くらし創造部	文化振興課(奈良県立美術館)

※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	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」 歴史や文化財に興味を持ち始める小学校高学年を対象に、体験型学習講座を2日間にわたって実施。	調査期間: 令和2年8月24日、25日 回答数: 27  (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…………… 70%	調査期間: 令和3年3月6日、7日 回答数: 22  (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、22名(100%)が楽しかったと回答。 ②楽しかったこととして「古墳モビールをつくろう」(55%)、「船形はにわのペーパークラフトをつくろう」(50%)と回答。 ③難しかったこととして、ペーパークラフトや古墳モビールの作成との回答が見られた。 ④講座の感想については、もっと考古学や土器について知りたいと思った、昔の体験ができて良かった、簡単に教えてくれてわかりやすかった等、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、「古墳を見に行つて説明を受けたい」という意見が多くみられた。 ⑥来年も参加したいかどうか聞いたところ、はい:14名(64%)、いいえ:0名、わからない:8名(36%)であった。  講義や体験学習を通じて、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% 	実物の土器に触れることで、古代の人々の暮らしや生活を感じることができた。また、古墳について学んだ後に古墳モビールや船形はにわのペーパークラフトを作ったことで、古墳や考古学についてもっと知りたいという意見に繋がったと考えられる。	アンケートや過去の事例を参考に、普段経験できないような魅力的なプログラムを企画し、満足度を向上させるよう取り組みたい。	文化・教育・ くらし創造部	文化資源活 用課
5	施設管理・運営	うだ・アニマルパーク	来園者を対象に施設の管理・運営やイベントに対する満足度を尋ね、評価やニーズを明らかにするとともに、そこから施設の管理・運営のヒントを得て、施設職員が来園者への更なるサービス向上の方策を考えるための基礎資料として活用する目的で実施。	調査期間: 令和2年9月1日～11月29日 回答数: 189人  満足している人の割合 総合満足度……………98% 施設の使いやすさ (バリアフリー)……………100% 建物内の案内表示……………99% 建物内の展示・ポスター ・パンフレット……………99% 入園・体験料金……………99% イベント内容……………97% スタッフ対応……………98%  各質問項目において満足度は高く、大きな対策をとる必要はないと考えられる。現状を維持しつつ、更なる満足度向上に向けた取組が求められる。	調査期間: 令和2年9月1日～11月29日 回答数: 189人  満足している人の割合 総合満足度……………98% 施設の使いやすさ (バリアフリー)……………100% 建物内の案内表示……………99% 建物内の展示・ポスター ・パンフレット……………99% 入園・体験料金……………99% イベント内容……………97% スタッフ対応……………98%  各質問項目において満足度は高く、大きな対策をとる必要はないと考えられる。現状を維持しつつ、更なる満足度向上に向けた取組が求められる。	来園者から全体的に高い満足度を得られているが、総合的な満足度については一昨年度の99%と比較して微減となっている。理由としては、コロナ禍の中でイベントの中止や規模縮小、開催方法の変更等を余儀なくされたためと考えられる。	アフターコロナ、ウィズコロナを見据えたイベントの企画等により、来園者の満足度向上を図る。その他に飲食の充実に関する意見も複数見られたため、改善に向けた取組を検討する。	総務部知事 公室	うだ・アニマ ルパーク振 興室	
6	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示会を観覧いただいた方に館運営・来館状況を調査	調査時期: 令和元年7月13日～8月12日 回答数: 338  満足している人の割合の割合 総合的満足度…………… 98% 接客対応…………… 97% 館内設備…………… 96% 館内案内…………… 96%  接客対応は前年度同様満足度が高かったが、館内設備については満足度は高かったものの、自由意見には、洋式トイレの増設希望の意見があった。	調査期間: 令和2年10月3日～10月14日 回答数: 200  満足している人の割合の割合 総合的満足度…………… 97% 接客対応…………… 97% 館内設備…………… 97% 館内案内…………… 95%  全体的に前年度同様高い満足度を得た。特に接客対応・館内設備については満足度が高かった。 一般展示室、特別展示室の満足度平均は、昨年度より下がっている。(一般展示室 R元 8.89→R2 7.97)、(特別展示室 R元 8.57→R2 7.87)	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。 一般展示室、特別展示室の満足度平均が下がったのは、コロナウイルス感染拡大防止対策で、ボランティアガイドの活動を休止していることが要因とも考えられる。	引き続き職員の資質向上に取り組んでいく。また、感染対策を実施した上で、展示をわかりやすく伝える工夫が必要。	文化・教育・ くらし創造部	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。

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	図書情報館	当館利用者満足度に関する調査	調査期間:令和2年1月5日～1月25日 回答数:161件  満足している人の割合 総合満足度……91% 職員の対応……91% 館内設備……92% 蔵書・資料の充実度……90% レファレンス……92% 来館案内……90% 館内案内……95% 館内の清潔さ……97% 空調の快適さ……93% 照明の快適さ……94% 自販機の品揃え……86% 開館時間……95%	調査期間:令和3年1月16日～2月22日 回答数:117件  満足している人の割合 総合満足度……94% 職員の対応……98% 館内設備……95% 蔵書・資料の充実度……93% レファレンス……95% 来館案内……96% 館内案内……96% 館内の清潔さ……98% 空調の快適さ……97% 照明の快適さ……97% 自販機の品揃え……86% 開館時間……95%	総合満足度 91% → 94%  	全体的に高い満足度を保っている。  昨年度に引き続き、アンケートを1回実施した。  重要度について「職員の対応」、「館内設備」、「レファレンス」、「蔵書・資料の充実度」の順に上位となっていることが図書館の特徴を表出している。	全体的に高い満足度を保っていることから、今後とも重要度の上位にあがっている項目について留意つつ、運営に努めたい。	文化・教育・くらし創造部	図書情報館
8	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  ・内容 職員の対応、今回の利用、設備・用具について  ・対象 家族・グループ利用者	・調査期間:平成31年4月～令和2年3月 ・回答数:299枚  ①所員の対応について肯定的評価99% ②今回の利用に対する総合的満足度の肯定的評価98% ③施設・設備等満足度の肯定的評価97% 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94%  ○総合的満足度(①～⑤の平均) 97%  ※利用者数については、例年通りの団体利用に加え、家族利用が増えたため増加が見込まれたが、3月に新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、主催事業やアウトリーチを中止し、団体利用も減少した。  ※今年度から6段階評価とし、新たに「センター内の森林環境や自然環境について」の項目を追加した。	・調査期間:令和2年4月～令和3年3月 ・回答数:174枚  ①所員の対応について肯定的評価99% ②今回の利用に対する総合的満足度の肯定的評価99% ③施設・設備等満足度の肯定的評価99% ④施設内の森林環境や自然環境の肯定的評価99% ⑤施設内案内表示にかかる肯定的評価97%  ○総合的満足度(①～⑤の平均) 99%  ※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、4/18～5/15まで休所した。再開した後も利用を控える団体・家族は多かった。また、主催事業の募集人数を半減し感染予防に努めたことなどにより利用者数は大幅に減少した。	総合的満足度 97% → 99%  	・総合的満足度は前年をさらに上回り、高い水準を保っている。所員の対応や、フィールドアスレチック、野外炊事などについて、高い評価を得ており、総合的満足度を高める要因となっている。  ・施設・設備、また施設内案内表示等について、前年と比較すると満足度が向上している。利用者が安全かつ快適に過ごせるように、日頃から点検・整備を欠かさず行うとともに、所員の丁寧な案内による成果であると思われる。	・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。(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い、わかりにくさの解消に努める。  ・新たに展望台への道を作り、よりセンターを楽しんでもらえる工夫をした。	文化・教育・くらし創造部	青少年・社会活動推進課
9	施設管理・運営	明日香庭球場	指定管理制度の導入により、明日香庭球場の管理運営を行う。	・調査期間:令和1年10月～12月(3ヶ月間) ・回答数:197  ・総合満足度は99%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。  ◇高評価の項目は、「施設の利用予約のしやすさ」、「施設の清潔さ」、「職員の対応」であり、97%以上の利用者が「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4%低下している。  ・「施設までの案内」については、明日香庭球場の周辺案内看板の増設をしたことにより、満足度が若干向上した。 ・「利用料金」については、コート利用料及びシャワー料金が安いという意見が複数あったため、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。	・調査期間:令和2年9月～12月(4ヶ月間) ・回答数:198  ・総合満足度は99%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8項目で90%を超えた。  ◇高評価の項目は、「施設の利用予約のしやすさ」、「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」と回答している。 ◇一番低評価の項目は、「利用料金」であり、84%の満足であったが、前年度よりも5%上昇している。  全体的に満足度が高く、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の影響を受ける中で、指定管理者の管理・運営が適切に行われていたと思われる。	全項目の満足度平均値 92.8%→95.9%  	・R2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の影響を受けたことにより、施設の休館や施設のコロナ対策が様々な形態で求められる中で、休館中の(再開に向けた)環境整備や、再開後における利用者へのコロナ対策の周知等、適切に管理・運営を行ったことから高評価であったと思われる。	・引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を適切に施しながら、施設の維持管理や清掃を徹底し、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。  ・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、細かいことも改善していく。  ・利用料金については、橿原公苑使用条例に準じ、指定管理者と県で定めている金額であることから、金額の改定等は困難であると思われる。	文化・教育・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。

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	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: 令和2年1月20日～2月29日 回答数: 85</p> <p>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…95% 館内での案内表示…94% 館内設備 ……95% 館内の清潔さ…95% 職員の対応…96% 職員の説明…95% 施設利用予約…86% 施設利用時間…85% 施設利用設備…93%</p> <p>項目別満足度は85%以上で、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、例年と同様に、駐車場が少ないこととトイレの改善に関する意見が多かった。</p>	<p>調査期間: 令和2年12月10日～令和3年2月10日 回答数: 112</p> <p>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…92% 館内での案内表示…93% 館内設備 ……94% 館内の清潔さ…97% 職員の対応…99% 職員の説明…99% 施設利用予約…100% 施設利用時間…100% 施設利用設備…100%</p> <p>項目別満足度は92%以上で、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、例年と同様、駐車スペースが少ないとの意見が多く、トイレも少なく古いとの意見が多かった。</p>	<p>総合的満足度 98% → 98%</p> 	<p>総合的満足度は、昨年度と同様の98%となりました。項目別においても、全体的に高い率を保っています。</p> <p>施設への案内表示等については、HPなどの媒体の一層の充実を努めるとともに、わかりやすい道路標識案内の更新についても関係機関への働きかけを検討いたします。また、全体的にはすべての項目がエリアCにあることから、重要度の高い項目について満足を得られているものと考えますが、さらに利用者の立場できめ細かく使いやすい施設を目指します。</p>	<p>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します。</p> <p>ソフト面では、職員間および館内事業所の方との意思疎通・情報共有を徹底し、予約の直前キャンセルの解消など事務事業の一層の改善を図ります。</p> <p>ハード面では、全体的には経年劣化は否めませんが、緊急を要するもの等優先順位を考慮しながら対応してまいります。トイレの洋式化については、これまでどおり年間計画に基いて引き続き取り組んでまいります。また、駐車場問題についても県と相談しながら抜本対策を検討してまいります。</p>	福祉医療部	地域福祉課
11	施設管理・運営	障害者総合支援センター 自立訓練センター	<p>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</p> <p>自立訓練センター ・入所利用者 ・通所利用者</p>	<p>調査期間: 令和2年2月21日～3月6日</p> <p>(入所利用者)回答数: 36 満足している人の割合 総合的満足度…67% 接遇面…72% 設備面…56% サービス面…64% 案内…59%</p> <p>(通所利用者)回答数: 21 満足している人の割合 総合的満足度…85% 接遇面…88% 設備面…70% サービス面…88% 案内…88%</p>	<p>調査期間: 令和3年2月22日～3月5日</p> <p>(入所利用者)回答数: 26 満足している人の割合 総合的満足度…72% 接遇面…86% 設備面…67% サービス面…60% 案内…60%</p> <p>(通所利用者)回答数: 21 満足している人の割合 総合的満足度…95% 接遇面…95% 設備面…90% サービス面…90% 案内…95%</p>	<p>(入所利用者) 総合的満足度 67% → 72%</p>  <p>(通所利用者) 総合的満足度 85% → 95%</p> 	<p>(入所利用者) 総合的満足度は若干向上した。引き続き施設の老朽化に伴う設備面の改善を求める声が多い。特にトイレの改善とコロナ禍において面会等が制限される中、家族等との便利な通信手段獲得のためWi-Fi設置を求める意見が多かった。</p> <p>(通所利用者) 総合的満足度は向上した。設備面については入所利用者に比べ身体的状態が良いことが影響しているのか満足度は比較的高い結果となった。訓練提供の際にその目的・必要性等の説明を求める声があった。</p>	<p>築後30年以上が経過し、施設・設備面で老朽化が激しく全面的な改修を順次行っていく必要があると思われる。</p> <p>また、コロナウイルス感染防止対策として施設内での面会を禁止していることから家族とのつながりを求める声が大きかった。タブレット面会等の対応は行ってきたが、もっと手軽に便利な通信手段としてWi-Fi設置を求める意見が多かった。</p> <p>訓練については「社会生活力を身につける」を目標に能力別訓練を実施し、成果の見える化を行う中で、早期に社会復帰できる仕組みを構築していく。</p>	福祉医療部	障害福祉課
12	施設管理・運営	障害者総合支援センター 社会就労センター	<p>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</p>	<p>調査期間: 令和2年2月14日～2月28日 回答数: 30人</p> <p>総合的満足度は97%であったが、トイレの便器数、混雑についての意見があり、更衣室の狭さ、食事についての不満が多々あった。また送迎バスの変更があるという事で不安を訴える声があった。</p> <p>満足している人の割合 総合的満足度…97% 作業場の環境 100% トイレ・手洗い場の環境 80% 食堂の環境 97% 更衣室の環境 90% 給食サービス 93% 送迎バスサービス 94% 職員の助言・相談対応 97% 職員の言葉遣い 97% 職員の接遇 態度 97%</p>	<p>調査期間: 令和3年2月22日～2月26日 回答数: 28人</p> <p>総合的満足度は89%で、給食及びトイレの満足度が比較的低かった。また、相談業務も若干低かった。</p> <p>満足している人の割合 総合的満足度…89% 職員の言葉遣い…96% 職員の対応…89% 相談業務…86% 作業時間…96% 作業活動…93% 個別支援計画の立案…96% 給食…79% 送迎バス…100% 案内表示…93% 作業設備…96% 食堂設備…89% 更衣室…93% トイレ…81% 施設の快適性…89%</p>	<p>総合満足度 97% → 89%</p> 	<p>昨年度の調査結果と比べて全体的に低くなった。職員の長期体調不良によるマンパワー不足が利用者対応の遅れにつながり、全体的な不満になった。特にトイレは、リハビリパンツの交換、導尿を必要とする利用者が長時間使用することや休憩時の混雑等、利用者の使用の仕方に対する不満もあり、その都度、個々の不満に十分に対応することができなかった。</p>	<p>全体的なマンパワー不足は年度中に人員補充され解消された。給食については引き続き嗜好調査を行い、給食ワーキング会議で利用者の意見を反映していく。</p> <p>トイレについては、長時間使用する利用者には譲り合いと時間的な使用の工夫を勧め、個々の不満になる前にその都度こまめに対応していく。</p>	福祉医療部	障害福祉課

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

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための取組み	部局名	所管課
13	施設管理・運営	障害者総合支援センター わかくさ愛育園	わかくさ愛育園利用者(保護者)が普段利用されている中で感じられていることを伺い、施設サービスの向上と改善を図ることを目的に実施する。  わかくさ愛育園 ・医療型児童発達支援センター ・児童発達支援センター ・児童発達支援センター(重症心身障害児) ・生活介護	調査期間:令和2年2月20日～3月2日 回答数:76  満足している人の割合 総合的満足度…100% 職員の対応…98.3% 館内設備…89% サービス面…96% 来館案内…89% 館内案内…92%  優先的に取り組む課題は、設備面、来館案内である。 個別意見には、設備が改善されていないこと、備品の管理に関する意見、食事メニューや食事提供方法に関する意見、職員間の指導内容の統一、職員数の不足が職員の児童への対応に影響しているという意見、清掃委託業者職員の態度が不適切ではという意見、職員が忙しそうで声がかけづらいというものがあった。  また、優先的に外来訓練が受けられることをアピールしたらどうかや医療型児童発達支援センターでの並行通園の実施についての意見、入浴サービス実施や職員の対応についての肯定的な意見もあった。	調査期間:令和3年2月19日～3月3日 回答数:76  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…91% サービス面…96.1% 来館案内…92% 館内案内…89%  引き続き、設備面、来館・館内案内の改善が課題である。 個別意見には、食事メニューに関する意見、職員数の不足が児童への対応に影響を及ぼしているのではかと懸念する意見、新たに放課後デイを望む意見が見られた。 また、利用料金の振り込みについて、引き落としを希望する内容が増えている。その他、楽しく施設を利用している等の肯定的な意見もあった。	総合的満足度 100% → 99% 	前年度とほぼ変わらない満足度を保っている。 職員の対応に関しては、少しではあるが前年度を上回る満足度を得ることができた。 館内の設備の満足度については、少しは改善されたものの、引き続きの課題として改善が必要である。	満足度の低かった来館・館内案内に関しては、掲示案内プレートなどを見直し、より理解しやすいものに改善していく。 課題となる館内設備に関しては、できる限り清潔・整理・整頓を保つことを心がけ、設備改善については優先順位順に、徐々に改善していくことで利用者の理解を求めたい。また、接遇面でも職員の意識向上を図り、より気持ちよく利用していただけるよう取り組んでいきたい。 個別意見が上がった食事メニューについては、給食委託業者に意見を伝達し今後の献立作成の参考にさせていただく。	福祉医療部	障害福祉課
14	施設管理・運営	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:令和2年2月20日～3月2日 回答数:25  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…82% サービス面…99% 来館案内…92% 館内案内…92%  個別意見の中に、職員の対応に対して肯定的な意見をいただいているが、他部所の職員の対応に関する意見があった。 また、相談支援事業所に対する意見ではなく、障害児通所施設に関すると思われる意見があった。わかくさ愛育園相談支援事業所と通所施設の両方を利用する方には、それぞれのアンケート用紙を同時にお渡ししているため、意見を記入する用紙を間違われたのではないかと推察する。	調査期間:令和3年2月19日～3月3日 回答数:15  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% サービス面…100% 来館案内…100% 館内案内…100%  統計上、館内設備以外の項目は100%の満足度にな向上している。館内設備に関しては、個別意見の中に「面談中の会話が他者に漏れる」等、設備に関する指摘や、施設内案内に改善を求める結果が見られた。 各項目の数値でも、来館案内や館内案内、設備に対する値が低く、設備改善が課題と考えられる。	総合的満足度 100% → 100% 	統計的には、設備面・サービス面ともに前年度を上回る結果が得られた。 ただ、項目の詳細を見る限り設備面への不満は依然として残っており、改善課題である。	満足度の低かった来館・館内案内に関しては、掲示案内プレートなどを見直し、より理解しやすいものに改善していく。 課題となる館内設備に関しては、できる限り清潔・整理・整頓を保つことを心がけ、設備改善については優先順位順に、徐々に改善していくことで利用者の理解を求めたい。また、接遇面でも職員の意識向上を図り、より気持ちよく利用していただけるよう取り組んでいきたい。	福祉医療部	障害福祉課
15	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。	・調査実施時期:平成31年4月～令和2年3月 ・場所:福祉住宅体験館 ・アンケート用紙配布数:311枚 ・回答数:311件  満足している人の割合 ・総合的満足度 大変満足…72.3% やや満足…25.7% やや不満…1.6% 大変不満…0.3% ・職員対応…98.4% ・再来館希望者…90.7% ・館内設備…97.7% ・来館までの案内表示…96.5%	・調査実施時期:令和2年4月～令和3年3月 ・場所:福祉住宅体験館 ・回答数:193件  満足している人の割合 ・総合的満足度 大変満足…67.7% やや満足…31.8% やや不満…0.5% 大変不満…0.0% ・職員対応…99.5% ・再来館希望者…88.5% ・館内設備…99.0% ・来館までの案内表示…93.8%	「大変満足」と「やや満足」の合計割合 98.1%→99.5% 	・全体的に高い満足度を保っている。 ・「職員の対応」や「館内設備」については、前年度と比べて高い満足度を得ることができた。	・福祉機器の展示について、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積極的なPRを図る。 (市町村へのパンフレットの配布、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

※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
16	施設管理・運営	奈良労働会館	会館の利用者の満足度等を定量的に把握し、会館運営の改善等に資することを目的として実施。 調査対象:会館の利用申込者	調査期間:令和元年10月1日～11月30日 回答数:56名  満足している人の割合 総合的満足度……98% 職員の対応 ……98% 館内案内 ……96% 館内設備 ……89% 来館案内 ……91%  昨年同様各項目において若干の増減はあるものの、概ね高い満足度が得られた。しかしながら利用者に貸し出す音響、映像機器等の経年劣化が顕著に表れ苦情等が出ている。自由意見に関しては、昨年同様駐車場の充実や開館時間の柔軟な設定を求める意見があった。また新たに洋式トイレ設置の希望があった。	調査期間:令和2年8月1日～9月30日 回答数:49名  満足している人の割合 総合的満足度……98% 職員の対応 ……96% 館内案内 ……94% 館内設備 ……92% 来館案内 ……94%  コロナ感染の広がりからか利用者が昨年に比べ少なくなってきている中、各項目において若干の増減はあるものの、概ね高い満足度が得られた。自由意見に関しては、夏場にアンケートを実施したこともあり「空調」に関する苦情が多く寄せられた。また、貸出時間の柔軟な設定を求める意見があった。	総合的満足度 98% → 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力して参りたい。	産業・観光・雇用振興部	雇用政策課
17	施設管理・運営	中和労働会館	会館の利用者の満足度等を定量的に把握し、会館運営の改善等に資することを目的として実施。 調査対象:会館の利用申込者	調査期間:令和元年10月1日～11月30日 回答数:63名  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 ……97% 来館案内 ……93% 館内案内 ……93%  今年度受水槽及び高架水槽更新工事を行いながらの貸館ではあったが、特に問題もなく利用料アンケートの回収が出来た。館内設備、館内案内への満足度が前年度より評価が上がり、総合的にも高い満足度となっている。	調査期間:令和2年10月1日～11月30日 回答数:45名  満足している人の割合 総合的満足度……92% 職員の対応 ……88% 館内設備 ……90% 来館案内 ……84% 館内案内 ……92%  全体的に満足度が下がっている。設備については経年劣化が進み、苦情等につながっている。また、時間・料金についても柔軟な対応を求める意見があった。	総合的満足度 100% → 92%  	コロナ禍の中での貸館で制約も多く、利用者の満足感が満たされない状況にあったことも満足感の低下の一因と考えられる。設備等については経年劣化が進んでおり苦情につながっている。また、職員対応・案内の評価が低く改善が必要と思われる。	設備等について、本課とも相談のうえ予算に応じて改善していきたい。また、職員の接遇研修を行いレベルアップを図る。時間・料金については、必要性について検討したい。	産業・観光・雇用振興部	雇用政策課
18	施設管理・運営	産業会館	会館の利用者の満足度等を定量的に把握し、会館運営の改善等に資することを目的として実施。 調査対象:会館の利用申込者	調査期間:令和元年10月1日～11月30日 回答数:17名  満足している人の割合 総合的満足度……100% 職員の対応 ……94% 館内設備 ……95% 来館案内 ……100% 館内案内 ……100%  今年度受水槽及び高架水槽更新工事を行い、利用者アンケートの回収が前年度より少なめではあるが、総合的には高い満足度となっている。 前年度備品に関する意見があった件に関しては購入済みである。	調査期間:令和2年10月1日～11月30日 回答数:26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 ……87% 来館案内 ……100% 館内案内 ……91%  コロナ禍の中での利用にもかかわらず、高い満足度となっている。ただし、設備については経年劣化が進み、苦情等につながっている。また、時間・料金についても柔軟な対応を求める意見があった。	総合的満足度 100% → 100%  	利用者の感染症への意識が高く、満足度は高い数値を保っている。ただし、館内設備等に関しては、老朽化のため評価が下がっている。	設備等について、本課とも相談のうえ予算に応じて改善していきたい。時間・料金については、要綱等の改正も視野に入れて考えたい。	産業・観光・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。

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
19	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) 当館で実施された催し物の参加者	調査期間:令和元年8月6日～令和2年1月11日 回答数:270  満足している人の割合 総合満足度……98% 職員の対応……97% 館内設備……94% 来館案内……91% 館内案内……96% 館内の清潔度……98% 空調の快適性……97% 館内照明の快適性……99% 開館時間の適切性……97%  前年同様、高い評価を維持できている。	調査期間:令和2年8月9日～令和3年1月11日 回答数:77  満足している人の割合 総合満足度……97% 職員の対応……99% 館内設備……97% 来館案内……97% 館内案内……99% 館内の清潔度……100% 空調の快適性……99% 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拡大の影響により調査回答数が減少しているが、前年と同程度の高い評価を維持できている。	98% → 97% 	・総合満足度は97%とやや低下したものの引き続き高評価が得られた。特に「館内の清潔度」、「職員の対応」、「空調の快適性」、「館内照明の快適性」は高評価となっている。館内・館外の清掃をこまめに行っていることや、照明のLED化など、快適性向上の取組が反映されたものと思われる。	・令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、学会等の大規模会議や各種イベントの開催が大幅に減少した一方で、その代替手段としてWEB会議・WEB講演会等が増加した。そのような利用状況の変化に対応するためWEB環境の改善に取り組むとともに、安全・安心な利用環境を提供するため感染防止対策を充実するなど、利用者の満足度の向上を図るための取組を行っている。	産業・観光・雇用振興部 観光局	奈良春日野国際フォーラム
20	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】令和2年4月1日～令和3年3月31日 【調査対象】宿泊利用者 【調査方法】客室にアンケート用紙を設置 【調査事項】 [1]年齢、[2]性別、[3]①～⑦までの事項を6段階での回答 ①総合的な満足度②ホテルサービスの内容③レストランサービスの内容④客室内・館内の清潔さ⑤客室内・館内の空調温度⑥夕食の内容⑦朝食の内容	調査期間:平成31年4月1日～令和2年3月31日 回答数:359  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……99% 客室内・館内の空調温度……99% 夕食の内容……99% 朝食の内容……99%  お客様の声(良い意見以外) ●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 ●エアコンの温度調節が難しい ●大きいお風呂が欲しい ●売店・お土産が欲しい ●冬場:加湿器が欲しい ●送迎サービスが欲しい	調査期間:令和2年4月1日～令和3年3月31日 回答数:315  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……99% 客室内・館内の空調温度……98% 夕食の内容……99% 朝食の内容……100%  お客様の声(良い意見以外) ●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 ●部屋が狭い(ツインルーム) ●キジム音がする ●エアコンの温度調節が難しい ●大きいお風呂・露天風呂・温泉が欲しい ●バスタブの排水が悪い ●売店・お土産が欲しい ●冬場:加湿器が欲しい ●部屋にコーヒーが欲しい ●部屋の近くに製氷機が欲しい	総合的満足度 100% → 100% 	全体的に前年度同様満足度が高い水準を維持できました。今年は新型コロナウイルスが猛威を振るい、最初の緊急事態宣言の期間中の休業や感染者が増えた時期の閑散期と、Go Toトラベルの実施による繁忙期(8月～12月)との差が激しい年となりました。特にGo Toトラベル実施中は、普段と違う客層が多くみられ、オーベルジュに馴染みのないお客様も多かった為、苦勞した点もあった。奈良県にお住いのお客様にも多く利用頂き、改めてオーベルジュを知って頂く機会となった。  <ポイントが上がった項目について> ●朝食の内容 特にご年配のお客様は夕食時のボリュームが多いと感じる方が多いので、朝食のボリュームを多過ぎないように工夫している。  <ポイントが下がった項目について> ●客室内・館内の空調温度 ルームアテンド時にエアコンの操作方法は伝えているが、機能的に温度設定が扱いにくい可能性がある。	●ホテルサービス ①将来的な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 ②全室にドリップコーヒーを常設予定 ③新型コロナウイルス収束後のサービススタンダードを鑑みたサービスの構築 ④ショップの開設する。コスメのみならずお土産品を扱い、地元のものを中心に販売 ⑤ミニバーの中身を変更し、地元のビールや日本酒を導入 ⑥グローバルスタンダードのラグジュアリーサービスに関する勉強会を実施 ●レストランサービス よりお客様に寄り添った会話や提案が出来るように教育 ●客室内●館内の清潔さ 新型コロナウイルス対策として次亜塩素酸水又はアルコールによる拭き掃除の回数を増やします。ダイニングにはオゾン脱臭機、加湿器、二酸化炭素計測器を設置する。全客室に小型オゾン脱臭機を設置する。 ●客室内●館内の空調温度 引き続き、客室内のエアコンの操作説明を徹底します。館内の温度設定にもより気を配る。また、新型コロナウイルス対応として、ダイニングやラウンジのみならず、共用スペースの換気を行う。 ●夕食・朝食の内容 引き続き、奈良の魅力を伝えられるよう、メニュー開発に勤む。	食と農の振興部	豊かな食と農の振興課

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

番号	分類	施設名	調査概要	前年度調査結果概要等	今年度調査結果概要等	総合的満足度の対前年度比較	今年度調査結果の原因分析	満足度を向上させるための取組み	部局名	所管課
21	施設管理・運営	第二浄化センター運動場	利用者(運動場)の満足度調査	調査期間:令和元年9月7日～令和2年2月23日 回答数:72  満足している人の割合 総合的満足度…… 97% 職員の対応…… 100% 運動場設備 …… 97% 案内表示 …… 94% 施設の場所のわかりやすさ…… 99%	調査期間:令和2年11月21日～令和3年2月23日 回答数:51  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 …… 98% 案内表示 …… 100% 施設の場所のわかりやすさ…… 100%	総合的満足度 97% → 100% 	高い満足度を保っている。  以前は場所がわかりにくいという意見が多かったため、WEBサイトに地図を載せるなど広報面に注意している。	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(不陸整形、マウンド整備)を行っており、満足いただいている。  雑草が多いとのご意見が多いため、現場スタッフは除草作業等をこまめに行ったが、施設面積が広大なため行き届かないところがあった。 除草作業を運動場内を中心に据えて、重点的に除草を行っていく。	県土マネジメント部	下水道課
22	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:令和元年9月4日～令和2年3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% テニスコート設備 …… 100% 案内表示 …… 98% 施設の場所のわかりやすさ…… 97%	調査期間:令和2年11月22日～令和2年3月5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 …… 100% テニスコート設備 …… 96% 案内表示 …… 93% 施設の場所のわかりやすさ…… 91%	総合的満足度 100% → 100% 	高い満足度を保っている。  施設面はトイレ、出入口の位置改善、及び日陰となる場所の追加要望が多い。  場所がわかりにくいという意見に対しては、WEBサイトに地図を載せるなど広報面で注意している。浄化センターという施設の性質上、緩衝帯の樹木で施設が見えづらくなってしまうためこのような意見は避けられないが、引き続き広報に注力していく。	前年度にあった日陰の要望については、簡易テント・ベンチを増設したことにより改善された。屋根等の構造物を設置するのは難しいため、簡易テントの随時更新を実施している。	県土マネジメント部	下水道課