

来館者アンケート調査報告

渋谷図書館

大和市文化創造拠点等
指定管理者 やまとみらい

このアンケートは、大和市文化創造拠点を中心とする7つの施設の運営を行う、指定管理者やまとみらいが、「人を育む・地域を育む・文化を育む」運営を目指すため、またサービス向上につなげることを趣旨として実施したものです。

実施時期は、アンケート結果を適切に次年度に生かすことを念頭に、昨年同様9月に実施しました。また、二次元コードを利用したWEB回答も継続して受け付けました。

調査結果から、今後は、高い評価をいただいた項目は、引き続き高い評価を維持できるように努力することと、改善が求められる項目は、原因の究明と対策の検討を進めていきたいと考えています。

いただいた多数の貴重なご意見をやまとみらい全体で共有し、今後とも気持ちの良い親切丁寧な対応と、より良いサービスのご提供の両面から改善に取り組んでまいります。

【調査の概要】

◇調査項目：ご利用者の満足度を調査

◇実施期間：令和7年9月1日（月）～9月30日（火）の30日間

◇対象者：各館来館者

◆渋谷図書館

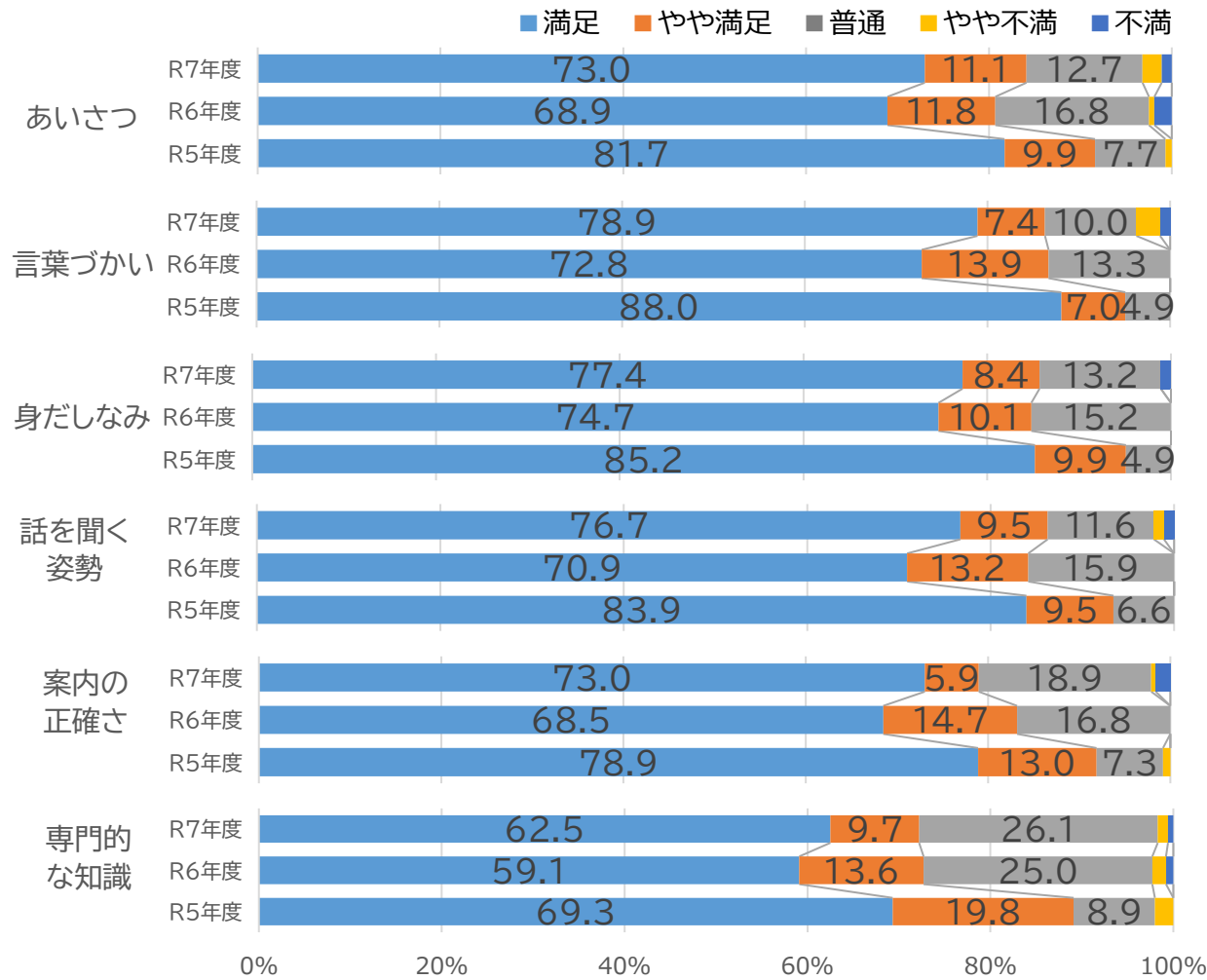
◇対象数：250名

◇有効回答数：169名（回答率 67.6%） WEB回答 21名

(1)職員の接遇評価

満足度 R7年度:82.3% R6年度:82.1% R5年度:92.7%

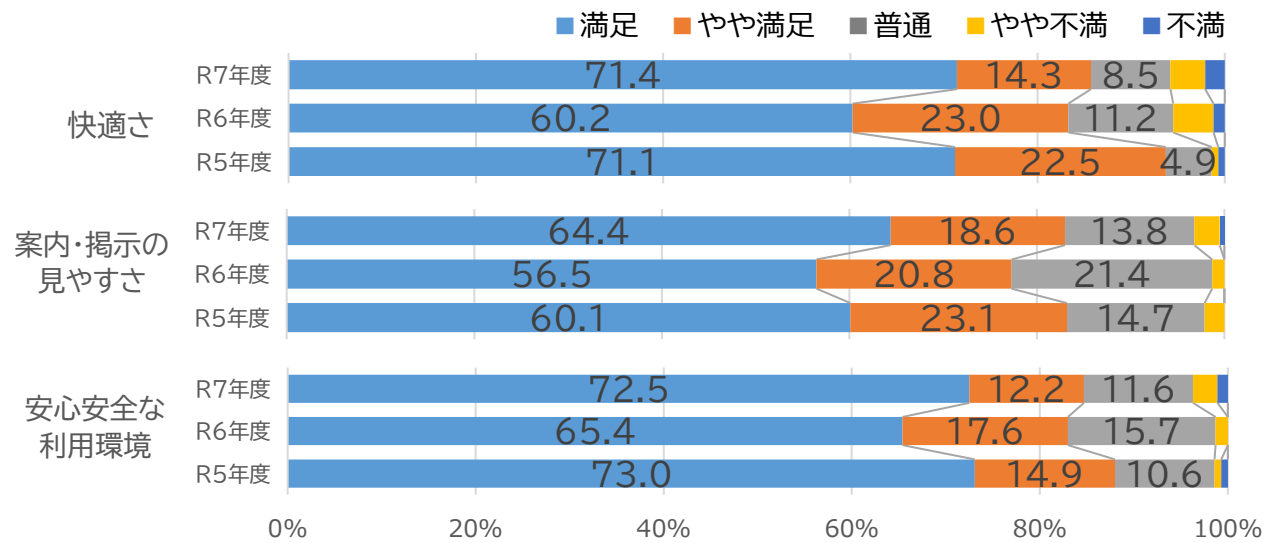
横軸は割合・無回答は除く



項目	令和7年度調査					令和6年度調査				
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
あいさつ	73.0	11.1	12.7	2.1	1.1	68.9	11.8	16.8	0.6	1.9
言葉づかい	78.9	7.4	10.0	2.6	1.1	72.8	13.9	13.3	0.0	0.0
身だしなみ	77.4	8.4	13.2	0.0	1.1	74.7	10.1	15.2	0.0	0.0
話を聞く姿勢	76.7	9.5	11.6	1.1	1.1	70.9	13.2	15.9	0.0	0.0
案内の正確さ	73.0	5.9	18.9	0.5	1.6	68.5	14.7	16.8	0.0	0.0
専門的な知識	62.5	9.7	26.1	1.1	0.6	59.1	13.6	25.0	1.5	0.8

(2)施設の快適さに対する評価

満足度 R7年度:84.4% R6年度:81.2% R5年度:88.2%



項目	令和7年度調査					令和6年度調査				
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
快適さ	71.4	14.3	8.5	3.7	2.1	60.2	23.0	11.2	4.3	1.2
案内・掲示の見やすさ	64.4	18.6	13.8	2.7	0.5	56.5	20.8	21.4	1.3	0.0
安心安全な利用環境	72.5	12.2	11.6	2.6	1.1	65.4	17.6	15.7	1.3	0.0

職員の接遇評価について

すべての項目で「満足」の割合が上昇し、平均して4.4ポイント増加した。「満足」「やや満足」の占める割合は、専門的な知識以外は85%前後、専門的な知識は72.2%という結果となった。

施設の快適さに対する評価について

接遇評価と同様に、「満足」の割合は平均で8.7ポイント増加した。「満足」「やや満足」の占める割合は、85%前後という結果となった。

《評価結果の総括》

令和6年度に引き続き、閲覧席や学習室でも配布することで10代以下の回答も増え、幅広い年代のご意見を集めることができました。

職員の接遇評価は「満足」の割合が増加し、挨拶や本に関するご案内についてお褒めの言葉をいただいた一方で、カウンター対応の統一が図れていない、といったご意見も頂戴しました。スタッフ間での情報共有をこまめに実施し対応の統一を図るとともに、利用者に心地よく感じてもらえるような挨拶やご案内を継続してまいります。

施設の快適さに対する評価についても「満足」の割合が増加しました。令和6年度のご意見を受け、巡回等でより一層館内環境に留意することを意識してきたことが反映されたと考えていますが、引き続き、空調管理や見やすい掲示づくりに配慮し、地域の皆様にとって居心地のよい快適な図書館であり続けられるよう職員一同取り組んでまいります。

《やまとみらいの改善行動》

来館者アンケートの結果、7館全体として職員の接遇および施設の快適性について、総じて高い評価をいただきました。特に、あいさつや丁寧な対応に対する好意的な意見が多く寄せられ、日頃の職員の意識づけや取組が利用者の満足につながっているものと受け止めています。

施設面においても、清潔さや居心地の良さについて一定の評価が見られました。一方で、混雑時の対応、館内表示の分かりにくさ、空調調整など、改善を求めるご意見もあり、館ごとの状況に応じた対応の必要性が明らかになりました。

今回の結果を、各館が日々の運営を振り返る機会として生かし、利用者の声に丁寧に耳を傾けながら、接遇の質の維持・向上と、より快適で安心して利用できる施設づくりに、7館一体となって取り組んでまいります。