

来館者アンケート調査報告

大和市立渋谷図書館

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、ご利用者様の評価（満足度）を伺い、アンケート結果をもとに適切なPDCAサイクルを回すことを念頭に置き、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おります。

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（接遇面）と、より良いサービスのご提供（内容面）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4年9月5日（月）～9月25日（日）の21日間
- ◇対象者：来館者

◆渋谷図書館

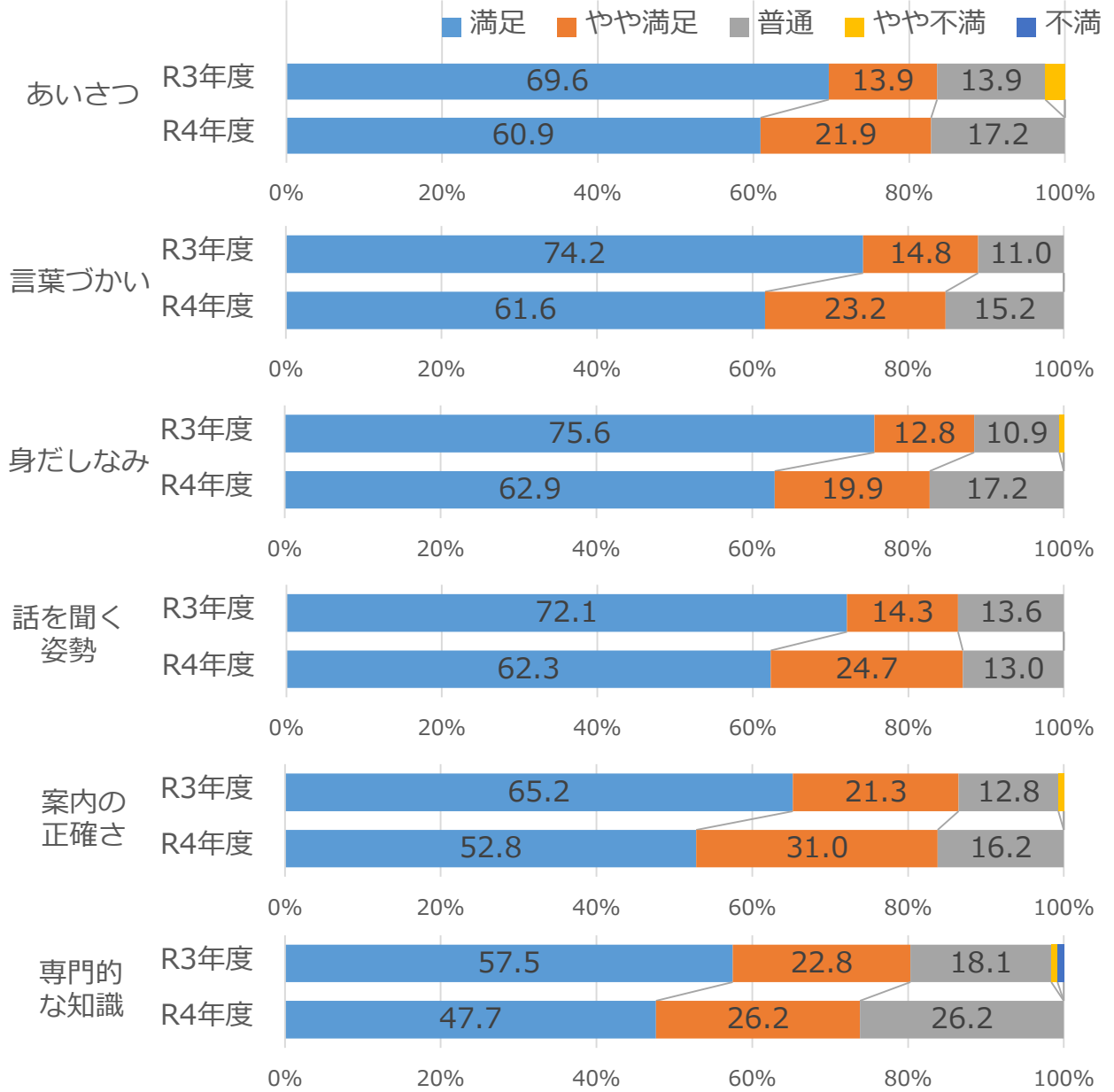
- ◇対象数：220名
- ◇有効回答数：151名（回答率 68.6%） WEB回答 1名

【調査結果の概要】

◆大和市立渋谷図書館

《職員の接遇評価》 接遇満足度の割合

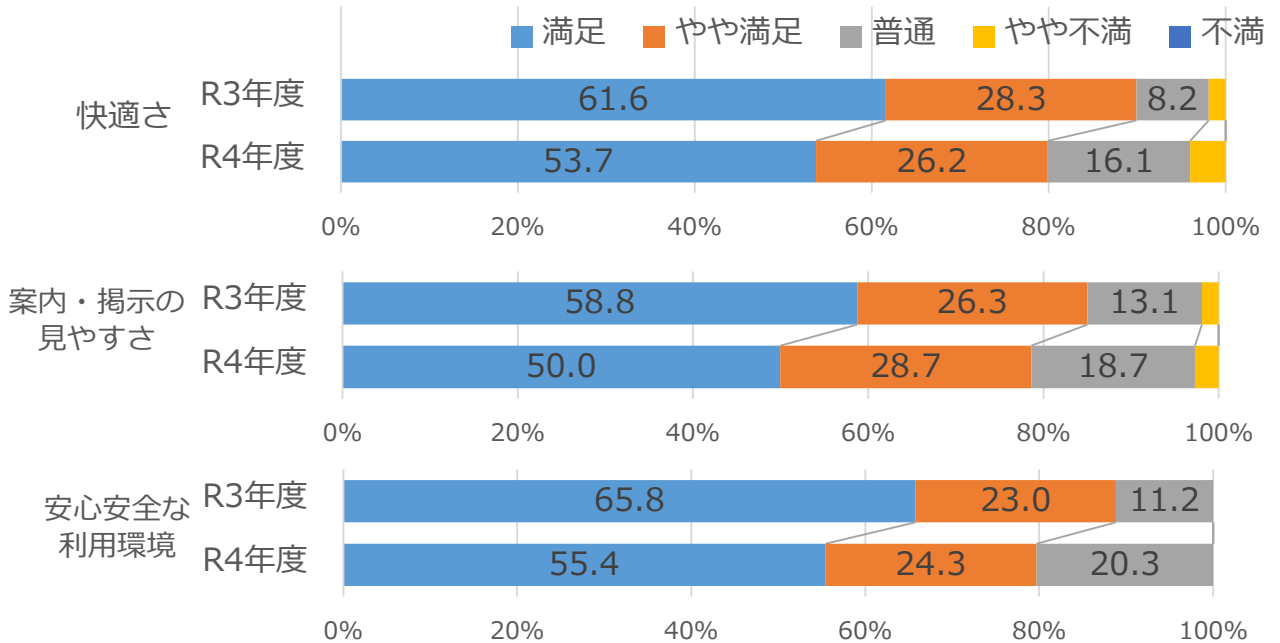
横軸は割合
無回答は除く



項目	令和4年度調査					令和3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	60.9	21.9	17.2	0.0	0.0	69.6	13.9	13.9	2.5	0.0
言葉づかい	61.6	23.2	15.2	0.0	0.0	74.2	14.8	11.0	0.0	0.0
身だしなみ	62.9	19.9	17.2	0.0	0.0	75.6	12.8	10.9	0.6	0.0
話を聞く姿勢	62.3	24.7	13.0	0.0	0.0	72.1	14.3	13.6	0.0	0.0
案内の正確さ	52.8	31.0	16.2	0.0	0.0	65.2	21.3	12.8	0.7	0.0
専門的な知識	47.7	26.2	26.2	0.0	0.0	57.5	22.8	18.1	0.8	0.8

「専門的な知識」を除く項目で「満足」・「やや満足」を合わせて80%を超える満足度を得ることができ、「いつも丁寧に対応してくれる」というご意見を多くいただいた。令和3年度と比較すると全ての項目で満足との回答が約10ポイント低下となったが、「やや不満」・「不満」は0であった。

《施設の快適さに対する評価》 施設の満足度の割合



項目	令和4年度調査					令和3年度調査				
	満足	やや満足	普通	やや普通	不満	満足	やや満足	普通	やや普通	不満
快適さ	53.7	26.2	16.1	4.0	0.0	61.6	28.3	8.2	1.9	0.0
案内・掲示の見やすさ	50.0	28.7	18.7	2.7	0.0	58.8	26.3	13.1	1.9	0.0
安心安全な利用環境	55.4	24.3	20.3	0.0	0.0	65.8	23.0	11.2	0.0	0.0

全ての項目で「満足」・「やや満足」を合わせて80%に近い結果となり、「綺麗で居心地が良い」というご意見をいただいた。令和3年度と比較するとどの項目も「満足」との回答が低下となった。

《評価結果の総括》

全体として「満足」・「やや満足」を合わせて80%前後の満足度をいただきましたが、令和3年度と比較すると満足度が低下した結果となりました。

接遇面では好意的なご意見を多くいただきましたが、利用目的がはっきりしており特に関心を持っていないというご意見もありました。「クレド」のうち、当館で重点目標としている「笑顔」を意識し、利用者に笑顔で接して利用者を笑顔にする接遇を目指したいと思います。また施設面では館内の温度について様々なご意見をいただきました。感染症対策のため施設全体で外気を取り入れる換気を常に行っていることもあり、場所によって温度に差が出るのが原因と思われます。状況に応じて空調の調整を行うだけでなく、施設の管理センターへの相談等の対策を講じて、居心地の良い環境を整えたいと思います。

長くご利用いただいている常連の方も多く、以前のアンケート結果に対してどのように応えるのか、期待の高さが表れていると考えます。利用者へ丁寧な説明を続けるとともに、変化を感じられるような改善に取り組んでいきます。

《やまとみらいの改善行動》

接遇面では概ね良好なご意見をいただきました。今後も施設を気持ちよく利用していただくため、あいさつや言葉づかい等、接遇の基本を徹底し、評価の維持向上を目指します。

昨年度、来館者アンケートの報告とともに、結果を踏まえた研修の提案を行いました。職員全員が職種に応じた研修を受講する他、安心安全な施設運営のため、防災訓練、AED研修、不審者対応訓練等を実施しています。

また、やまとみらい全職員を対象とした、独自の初任者受入れ研修や、ステップアップ研修も予定しており、やまとみらいが一体となって接遇品質の向上に取り組んでまいります。

令和3年度にも課題となっていた案内掲示の見やすさについては、各館で工夫や改善を行っているものの、評価につながりにくい傾向がありました。多くの方にわかりやすい掲示の仕方について、引き続き改善を検討していきます。

令和4年度からは、やまとみらい全スタッフの行動指針「クレド」の運用が始まりました。やまとみらいの使命とその役割を、一人一人が常に意識し行動につなげられるよう周知徹底を行うとともに、今後も更なる接遇満足度の向上と運用の改善に向けた努力を行い、より良い施設運営に取り組んでまいります。