

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、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（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6年9月1日（日）～9月21日（土）の21日間

◇対象者：来館者

◆渋谷図書館

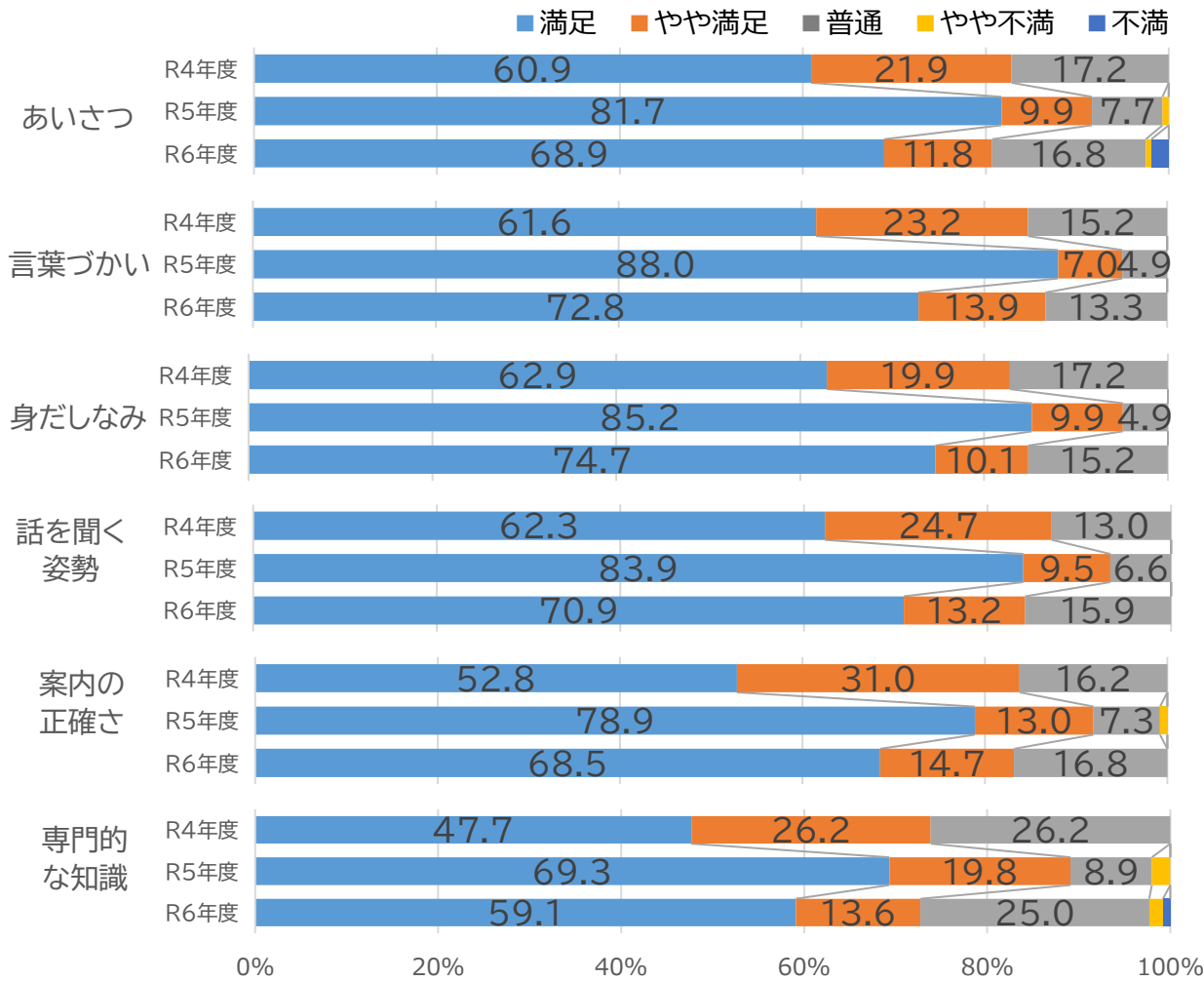
◇対象数：250名

◇有効回答数：150名（回答率 60.0%） WEB回答 12名

(1)職員の接遇評価

満足度 R4年度:82.5% R5年度:92.7% R6年度:82.1%

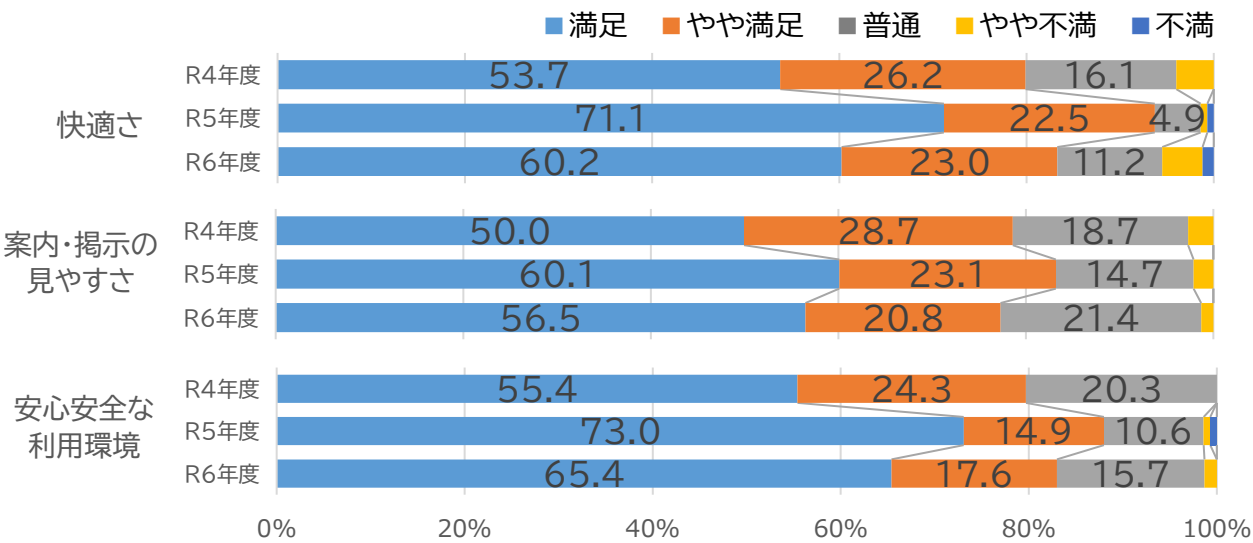
横軸は割合・無回答は除く



項目	令和6年度調査					令和5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	68.9	11.8	16.8	0.6	1.9	81.7	9.9	7.7	0.7	0.0
言葉づかい	72.8	13.9	13.3	0.0	0.0	88.0	7.0	4.9	0.0	0.0
身だしなみ	74.7	10.1	15.2	0.0	0.0	85.2	9.9	4.9	0.0	0.0
話を聞く姿勢	70.9	13.2	15.9	0.0	0.0	83.9	9.5	6.6	0.0	0.0
案内の正確さ	68.5	14.7	16.8	0.0	0.0	78.9	13.0	7.3	0.8	0.0
専門的な知識	59.1	13.6	25.0	1.5	0.8	69.3	19.8	8.9	2.0	0.0

(2)施設の快適さに対する評価》

満足度 R4年度:79.4% R5年度:88.2% R6年度:81.2%



項目	令和6年度調査					令和5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	60.2	23.0	11.2	4.3	1.2	71.1	22.5	4.9	0.7	0.7
案内・掲示の見やすさ	56.5	20.8	21.4	1.3	0.0	60.1	23.1	14.7	2.1	0.0
安心安全な利用環境	65.4	17.6	15.7	1.3	0.0	73.0	14.9	10.6	0.7	0.7

職員の接遇評価について

すべての項目で「満足」の割合が平均して12.1ポイント減少した。「普通」の割合はすべての項目で平均して10.6ポイント増加した。

「満足」「やや満足」の占める割合はおおむね80%前後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」は平均で7.1ポイント減少、「普通」は平均で5.9ポイント増加した。

《評価結果の総括》

令和6年度は、令和5年度以前と配布方法を少し変えてみました。これまでは出入口とカウンターでのみ配布していましたが、閲覧席や学習室でも配布することで、少しではありますが、閲覧や学習目的の利用者、特に10代以下の意見を吸い上げることができました。

閲覧や学習目的の利用者はカウンターでのスタッフ対応がほぼないためか「普通」の回答が多く、その分全体の評価が下がった傾向にあります。自由記述欄には「とっても良く、安心して利用できます！これからもがんばってください！」や、「いつも集中するスペースをありがとうございます。あと半年よろしく願いいたします」、「小さい頃から利用していますが、不満を感じたことがないです」といったコメントを書いてくれており、10代以下の学生にも居心地の良い図書館と感じてもらえていることが実感できました。

一方で、空調や話し声、業務中に発生する音に関するご意見もいただいたので、空調管理や利用者への声掛け等、館内の環境管理により一層留意し、今後も幅広い世代に好感を持ち続けてもらえる図書館づくりに努めてまいります。

《やまとみらいの改善行動》

接遇評価について

すべての館で接遇評価の満足度は80%を超える結果となりました。このことは、日頃より職員一人ひとりが来館者の皆様に寄り添い、質の高いサービス提供を心掛けている成果であると考えます。

昨年度より満足度が減少した館は3館ありましたが、そのうち2館では「大変満足」の割合が増加しており、接遇の質において着実な改善が見られる結果となっています。この背景には、新たに導入した「ステップアップ研修」が大きく寄与していると考えられます。受入研修で培った接遇の基礎に加え、来館者に寄り添う接遇を体现するための実践的なトレーニングを強化したことで、「話を聞く姿勢」「案内の正確さ」の評価につながりました。また、自由記述欄には「丁寧で気持ちの良い対応」といった声が寄せられており、これも受入研修で推進しているクレド理念の浸透が実を結んでいると感じています。

施設の快適さについて

「館内が清潔で気持ちが良い」「清掃が行き届いている」といった意見が多数寄せられました。これらの評価は、日々の清掃や維持管理に丁寧に取り組んでいる成果であり、居心地の良い空間づくりができていることを示していると考えます。

また、各館で昨年度の意見をもとに改善を進めた結果、評価が向上した館もありました。引き続き、具体的な改善に取り組むことで、より快適で利用しやすい施設づくりを目指してまいります。

今後の取り組み

接遇面では、職員が研修プログラムで学んだ内容を日々の業務で生かし、来館者の視点に立った接遇を実践することで、より高い満足度を目指します。

また、施設の快適性向上に向けては、清掃や維持管理の徹底に引き続き取り組み、居心地の良い空間を維持してまいります。さらに、利用者の皆様から寄せられた意見を参考に具体的な改善策を検討し、実施していくことで、よりよい施設運営に取り組んでまいります。