

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、昨年より早い時期に行いました。また、新型コロナウイルスの感染防止対策としてアンケートの回収の際は職員との接触及び備品の使いまわしを避けるとともに、新たに二次元コードを利用したWEB回答を受け付けました。

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

◇対象者：各館来館者

◆渋谷図書館

◇実施期間：令和3年10月3日（日）～10月31日（日）の27日間

◇対象数：200名

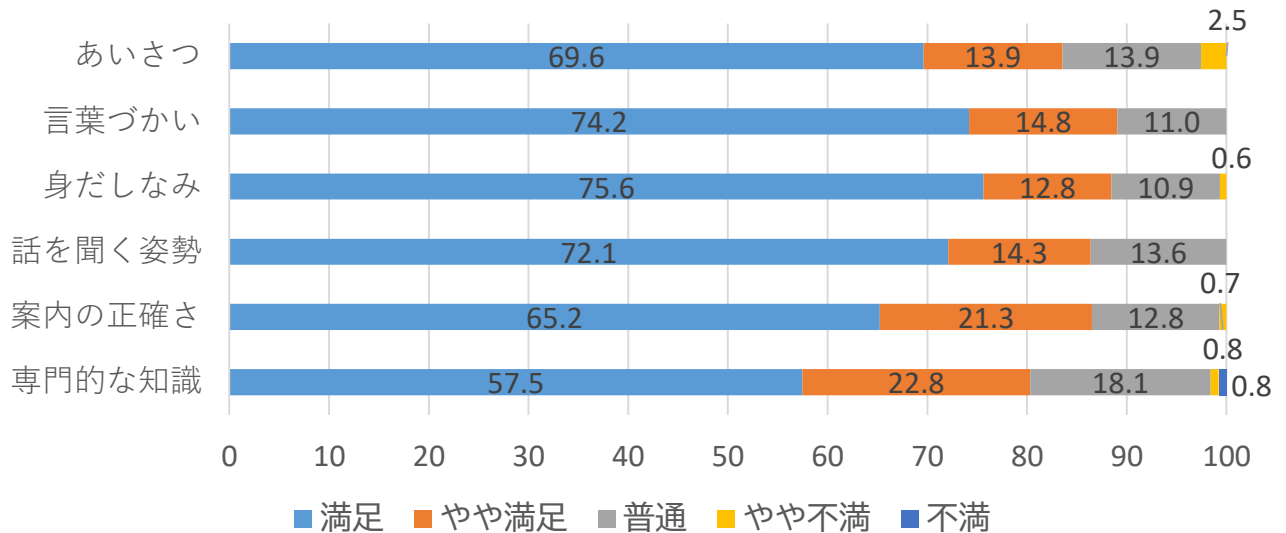
◇有効回答数：165名 内6件WEB回答（回答率 82.5%）

◆渋谷図書館

《職員の接遇評価》

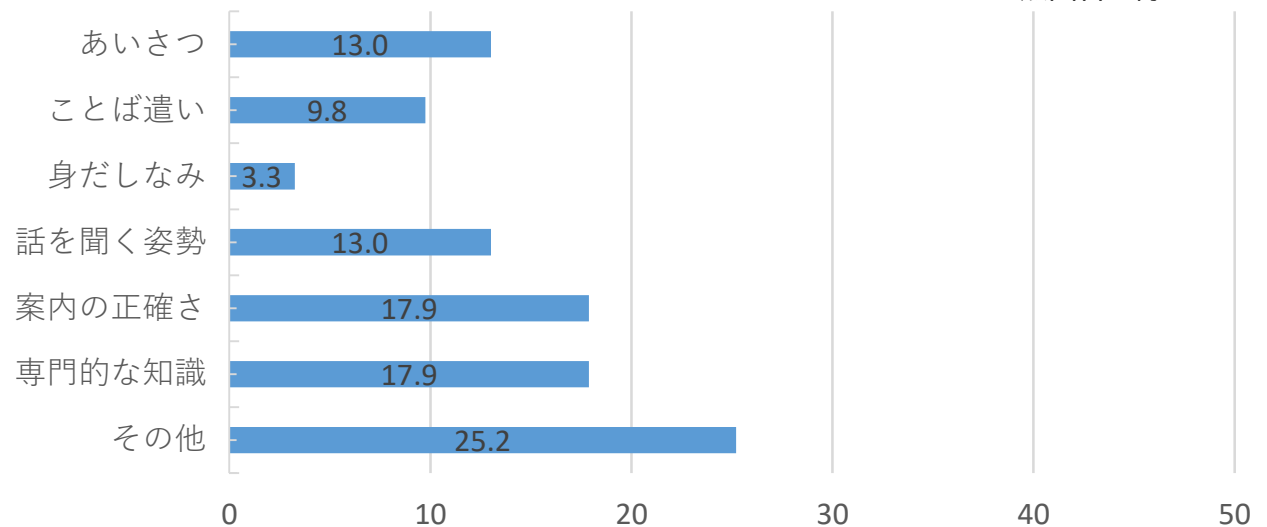
接遇満足度の割合

横軸は割合
無回答は除く



職員に求めるもの

横軸は割合
無回答は除く



接遇の満足度では全項目で満足・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、多くの方から「親切・丁寧」「感じがよい」というご意見をいただいた。これからも丁寧な対応を心がけ、より多くの方にご満足いただけるよう職員のスキルアップに努めていきたい。また、コロナ禍にあって貸出・返却のみ利用の方が多く職員と接する機会が減っていると思われる。利用の変化に対応したサービスを提供できるように取り組みたい。

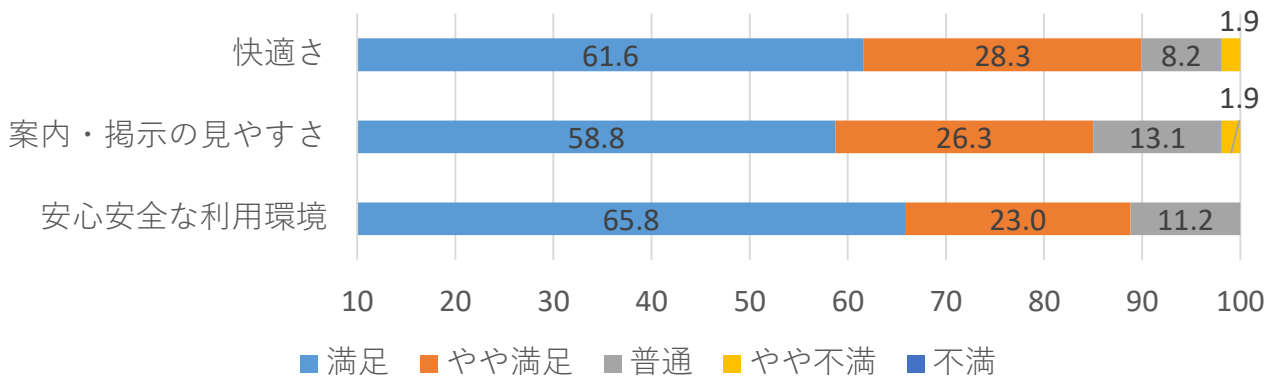
職員に求めるものでは「案内の正確さ」「専門的な知識」を求める声が多いという結果となった。両項目ともさらなる向上を目指し、研修などを実施して専門分野のスキルを磨くとともに、レファレンス情報の職員間の共有や利用者に向けたPR、職員の接遇力向上のための取り組みも図っていきたい。

なお「その他」のうち最も多かったのは「特になし」「現状に不満はない」というご意見であった。

《施設の快適さに対する評価》

施設の満足度の割合

横軸は割合
無回答は除く



施設の満足度については、全項目で満足・やや満足を合わせて90%近い満足度を得ることができ、「明るくきれい」というご意見を多くいただきました。

館内の管理や清掃・消毒について高く評価をいただき、コロナ禍にあっても安心してご利用いただけている。一方、案内・掲示の見やすさについては、若干満足度が低い結果となった。「情報がありすぎて見にくい」というご意見もあり、定期的に掲示物の見直しを行い整理整頓に努めていきたい。

《評価結果の総括》

今回のアンケートは緊急事態宣言解除後の10月、一部制限が残るものの概ね通常通りの利用状況での実施となり、職員の接遇や施設の快適さに対して高い評価をいただくことができました。

接遇面では「案内の正確さ」「専門的な知識」といった利用者から求められる点について、研修や実務を通してより質の高い職員の育成を図るよう取り組んでいきます。また施設面では、引き続き感染防止対策を心がけ安心安全に利用していただくとともに、ユニバーサルデザインを意識して多くの方が利用しやすい環境を目指していきたいと思いをします。

今回のアンケート結果を踏まえた上で、コロナ禍の影響による利用者の行動や要望の変化にも応じ、利用者の期待に応えられるよう事業・サービスを検討し実施できるよう努めます。

《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第一歩である、挨拶を徹底していきたいと思えます。また、接遇の基本的な研修を職員全員が受講することで、評価の維持・向上を目指します。

今回のアンケートでは、指定管理の二期目に入り、職員に対する利用者の期待値がより大きくなっていると考えられることから、求められているスキルを明確にするため、「職員に求めるもの」という設問を新たに設けました。その結果、案内の正確さ、話を聞く姿勢、専門的な知識の項目が、どの施設でも高い割合となりました。

この項目については、コミュニケーションを丁寧に行い、求められている情報や知識を正確に把握し、適切に提供できることが必要です。そのため、ただ話を聞くだけでなく、相手をより理解し、寄り添うための傾聴力や、誰もが利用しやすい施設であるためのユニバーサルマナーや認知症サポーターの研修なども取り入れていきます。

令和4年度からは、やまとみらい全スタッフが行動指針「クレド」をもとに行動していきます。来館される方に心安らぐ空間を提供するとともに、アンケートから新たな環境や人の変化のきざしをとらえて、柔軟なサービスを提供していくことを目指していきます。

今後も、更なる接遇の徹底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。