

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5年9月1日（金）～9月21日（木）の21日間
- ◇対象者：来館者

◆渋谷図書館

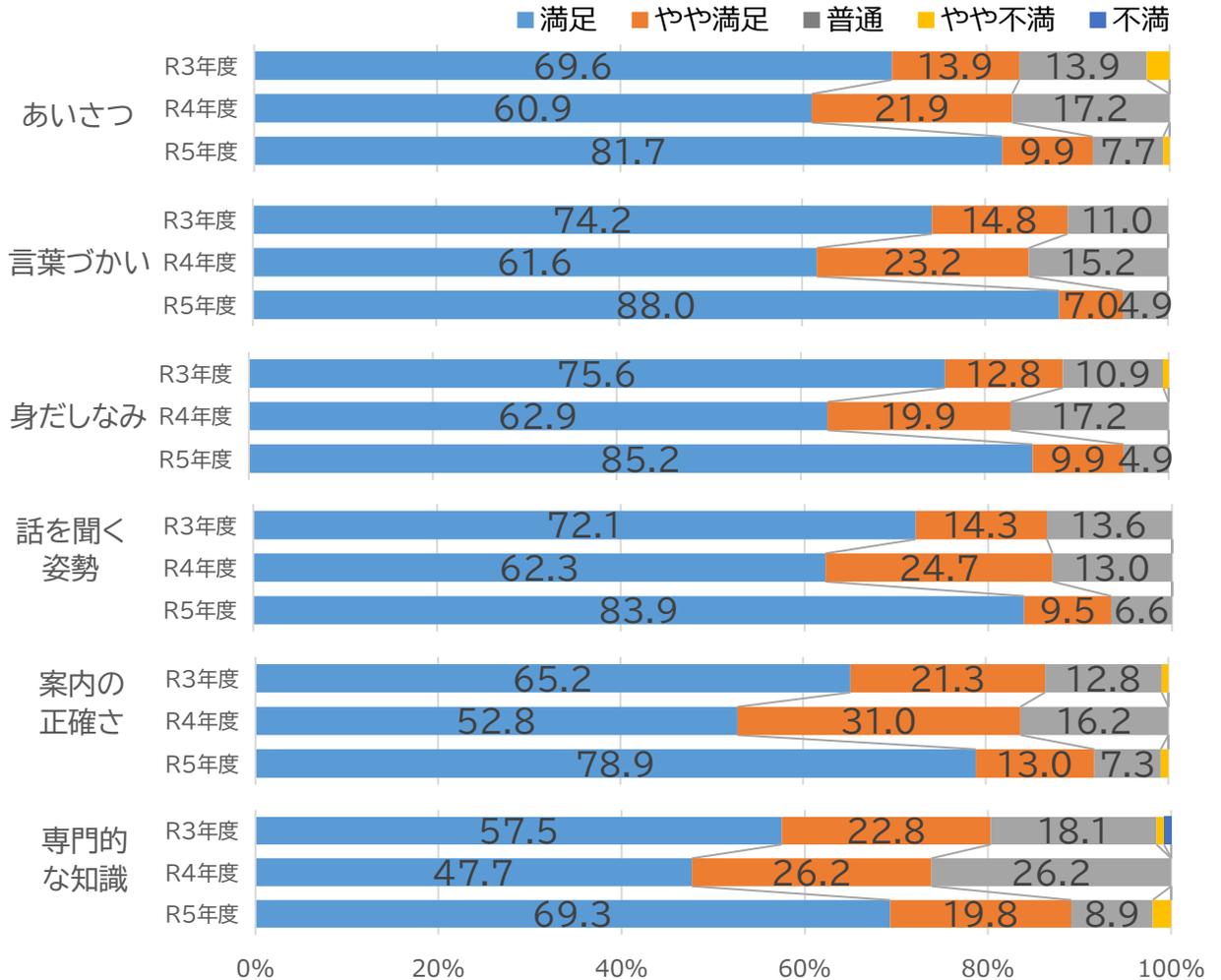
- ◇対象数：250名
- ◇有効回答数：139名（回答率 55.6%） WEB回答 4名

◆渋谷図書館

(1)職員の接遇評価

満足度 R3年度:85.7% R4年度:82.5% R5年度:92.7%

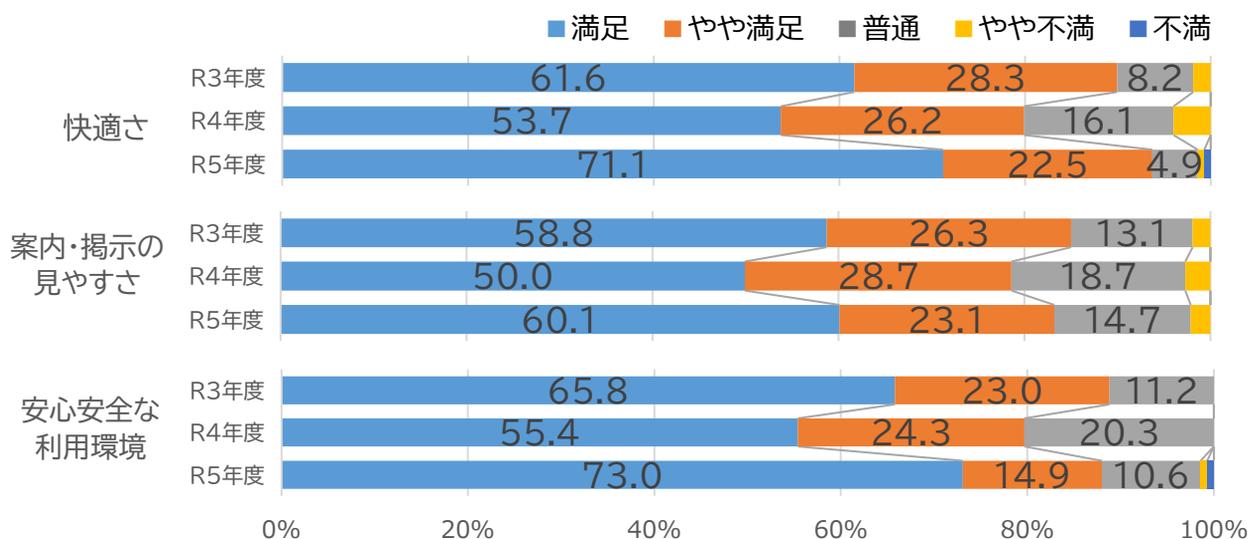
横軸は割合・無回答は除く



| 項目 | 令和5年度調査 | | | | | 令和4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 | 81.7 | 9.9 | 7.7 | 0.7 | 0.0 | 60.9 | 21.9 | 17.2 | 0.0 | 0.0 |
| 言葉づかい | 88.0 | 7.0 | 4.9 | 0.0 | 0.0 | 61.6 | 23.2 | 15.2 | 0.0 | 0.0 |
| 身だしなみ | 85.2 | 9.9 | 4.9 | 0.0 | 0.0 | 62.9 | 19.9 | 17.2 | 0.0 | 0.0 |
| 話を聞く姿勢 | 83.9 | 9.5 | 6.6 | 0.0 | 0.0 | 62.3 | 24.7 | 13.0 | 0.0 | 0.0 |
| 案内の正確さ | 78.9 | 13.0 | 7.3 | 0.8 | 0.0 | 52.8 | 31.0 | 16.2 | 0.0 | 0.0 |
| 専門的な知識 | 69.3 | 19.8 | 8.9 | 2.0 | 0.0 | 47.7 | 26.2 | 26.2 | 0.0 | 0.0 |

(2)施設の快適さに対する評価》

満足度 R3年度:87.9% R4年度:79.4% R5年度:88.2%



| 項目 | 令和5年度調査 | | | | | 令和4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 | 71.1 | 22.5 | 4.9 | 0.7 | 0.7 | 53.7 | 26.2 | 16.1 | 4.0 | 0.0 |
| 案内・掲示の見やすさ | 60.1 | 23.1 | 14.7 | 2.1 | 0.0 | 50.0 | 28.7 | 18.7 | 2.7 | 0.0 |
| 安心安全な利用環境 | 73.0 | 14.9 | 10.6 | 0.7 | 0.7 | 55.4 | 24.3 | 20.3 | 0.0 | 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20ポイント以上増加した。「満足」「やや満足」を合わせた割合は、おおむね90%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

すべての項目で「満足」の割合が昨年度に比べて増加した。「満足」「やや満足」を合わせた割合は、快適さについては90%を超え、案内・掲示の見やすさ、安心安全な利用環境は80%を超える結果となった。

《評価結果の総括》

接遇の満足度では、昨年度に比べ「満足」の回答が大きく増加し、「いつも丁寧親切な対応」「利用者ファーストに行動している」等、好意的なコメントを多くいただきました。昨年度のアンケートでの評価を受け、具体的な問題点を認識したうえで接遇研修を受講する等、改善に取り組みました。

一方で「個人差がある」との声もありましたので、職員の対応が高い水準で維持できるように、接遇のほかレファレンス等の専門スキルの向上にも引き続き努めてまいります。

施設の満足度では、「快適で気持ちよく利用できる」と概ね高い評価をいただきました。皆様が居心地が良いと感じられるよう、状況に応じての空調管理や利用者への声掛け等、館内の環境に気を配った対応を心掛けます。案内掲示の見やすさは他の項目に比べ満足度が低いため、今後の課題として誰もがわかりやすい表示となるよう見直しを図ってまいります。

《やまとみらいの改善行動》

接遇面、施設面ともに、多くの項目で昨年度を上回る満足度評価をいただきました。

昨年度から運用がはじまった「クレド」（やまとみらい職員の行動指針）については、各施設で様々な周知・浸透活動を行い、やまとみらい受入研修において、接遇の基礎とともに、クレドの理念や考え方の認知に取り組んでまいりました。クレドマインドに基づく行動を、職員ひとりひとりが意識してきた結果だと考えます。対面での研修を再開したことも、各社が連携し“やまとみらい”としての一体感の醸成につながりました。引き続き、入社時に速やかに受入研修を行える体制を整えてまいります。

受入研修に加え新たに、来館者に寄り添った接遇を体現するためのトレーニングに軸を置いた、ステップアップ研修をスタートさせました。来館者のニーズや要望を想像し、ひとりひとりの気持ちに寄り添う接遇を目指し、更なる接遇満足度の向上に取り組んでまいります。

施設面では、改善してほしい点として具体的な意見をいただいておりますので、各館で検討をし、工夫をしながら改善を進めてまいります。

皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、改善できる点はスピード感をもって取り組み、より良い施設運営に努めてまいります。