

来館者アンケート調査報告

中央林間図書館

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

◆中央林間図書館

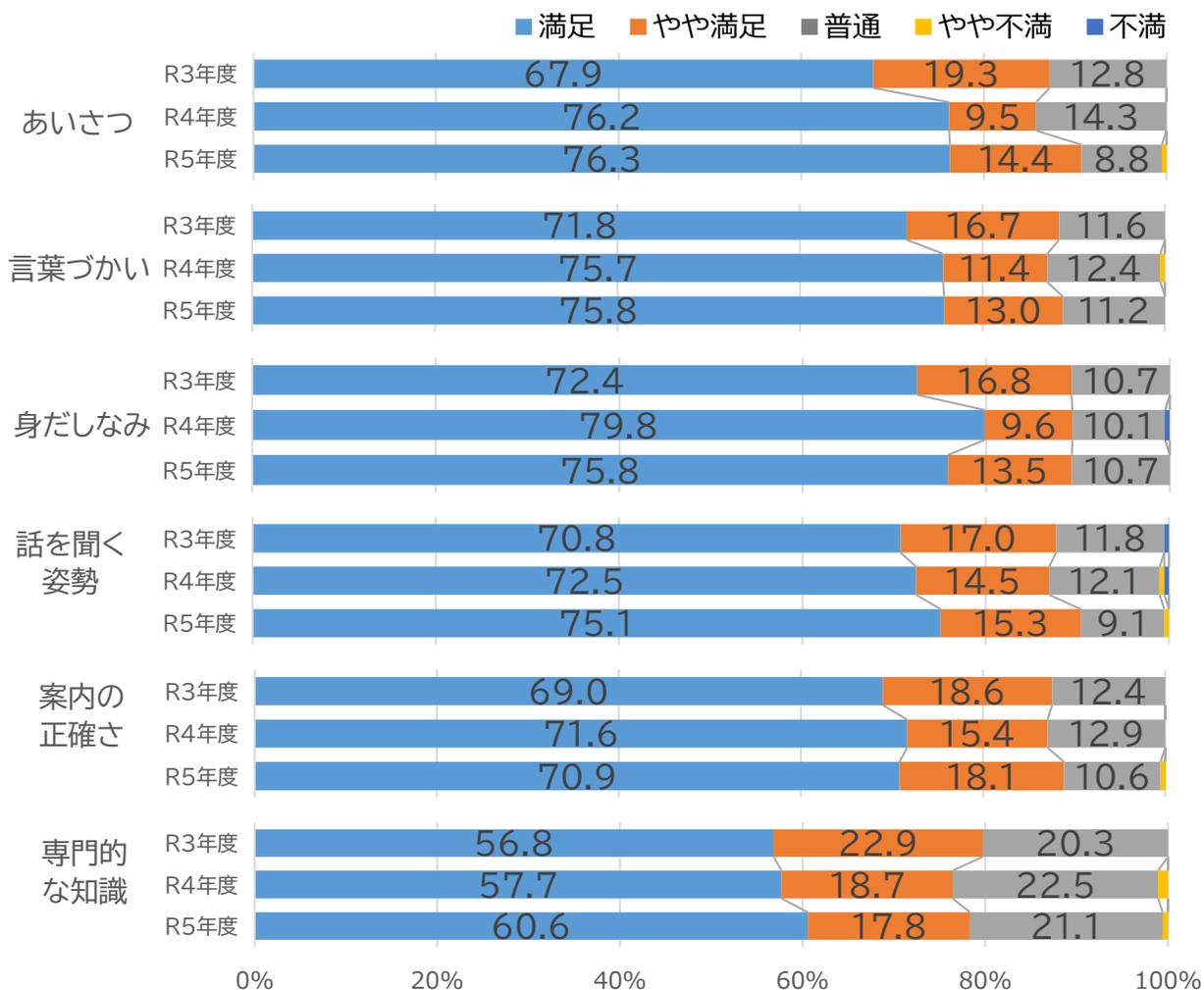
- ◇対象数：250名
- ◇有効回答数：210名（回答率 84.0%） WEB回答 11名

◆中央林間図書館

(1)職員の接遇評価

満足度 R3年度:86.6% R4年度:85.4% R5年度:87.8%

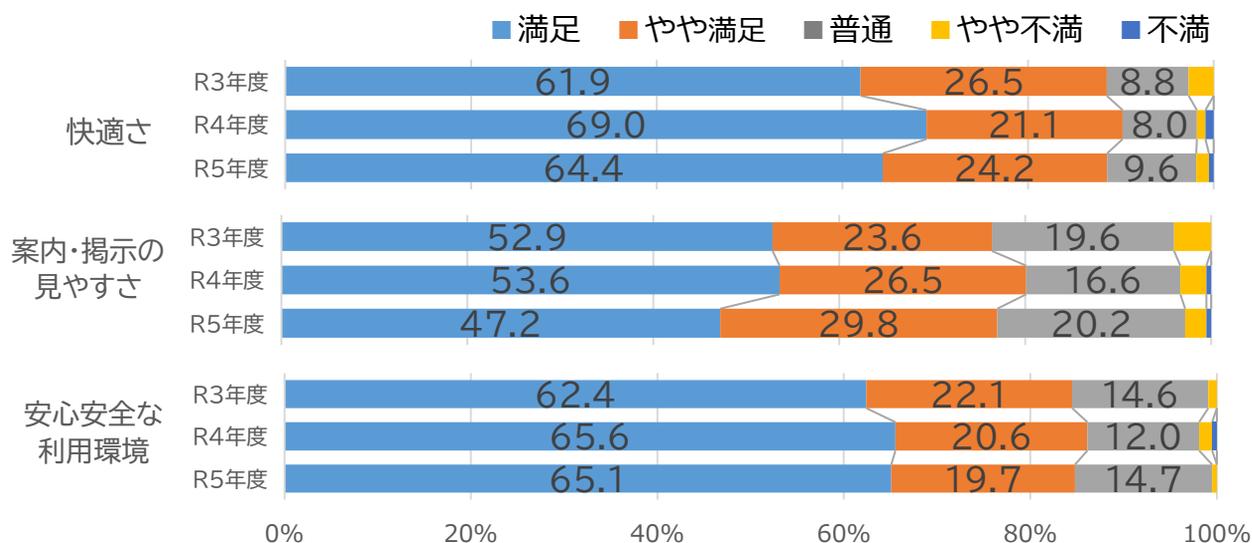
横軸は割合・無回答は除く



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	76.3	14.4	8.8	0.5	0.0	76.2	9.5	14.3	0.0	0.0
言葉づかい	75.8	13.0	11.2	0.0	0.0	75.7	11.4	12.4	0.5	0.0
身だしなみ	75.8	13.5	10.7	0.0	0.0	79.8	9.6	10.1	0.0	0.5
話を聞く姿勢	75.1	15.3	9.1	0.5	0.0	72.5	14.5	12.1	0.5	0.5
案内の正確さ	70.9	18.1	10.6	0.5	0.0	71.6	15.4	12.9	0.0	0.0
専門的な知識	60.6	17.8	21.1	0.6	0.0	57.7	18.7	22.5	1.1	0.0

(2)施設の快適さに対する評価》

満足度 R3年度:83.1% R4年度:85.5% R5年度:83.5%



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	64.4	24.2	9.6	1.4	0.5	69.0	21.1	8.0	0.9	0.9
案内・掲示の見やすさ	47.2	29.8	20.2	2.3	0.5	53.6	26.5	16.6	2.8	0.5
安心安全な利用環境	65.1	19.7	14.7	0.5	0.0	65.6	20.6	12.0	1.4	0.5

職員の待遇評価について

多くの項目で、昨年度までと同等かそれ以上の満足度を得る結果となった。

「あいさつ」「話を聞く姿勢」については、「満足」「やや満足」を合わせた割合が90%以上と高い満足度となった。「専門的な知識」は、「満足」という評価が徐々に増加傾向となっている。「不満」「やや不満」を合わせた割合は、すべての項目で1%以下となった。

施設の快適さに対する評価について

「快適さ」「安心安全な利用環境」については、昨年度とほぼ同等の評価結果となった。一方で「案内・掲示の見やすさ」は「満足」の回答が6ポイント低下しており、課題ととらえている。自由記述欄の意見も参考として対策を検討したい。

《評価結果の総括》

当館は令和5年4月に開館5周年の節目を迎え、これまで当館を利用していただいた方々への感謝の気持ちとともに、新たに当館をご利用いただいている方々に図書館の魅力をアピールできるよう、様々なイベントやテーマ展示を実施してまいりました。こうした中で実施した今回のアンケートですが、接遇・施設の両面で一定の評価をいただき結果となりました。特に接遇面では高い評価をいただきとともに、多くの温かいコメントをいただきました。また子育て世代が増加する中央林間地域の図書館として、「子連れでも快適に利用できる」「若い子どもも利用しやすい」といったコメントをいただけたことも、運営側として嬉しい結果となりました。

一方施設面では、「案内・掲示の見やすさ」の項目は前回よりも低い満足度となる結果となっており、コメントの内容を真摯に受け止め、更なる改善に取り組んでまいります。

今回のアンケートでは多くの利用者から温かい励ましのコメントをいただきとともに、更なる期待を込めたコメントもいただきました。今回の結果に満足することなく、これからも地域の利用者から愛され、多くの利用者が集う図書館であり続けるよう、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》

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。