

来館者アンケート調査報告

大和市立中央林間図書館

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4年9月13日（火）～9月25日（日）の13日間
- ◇対象者：来館者

◆中央林間図書館

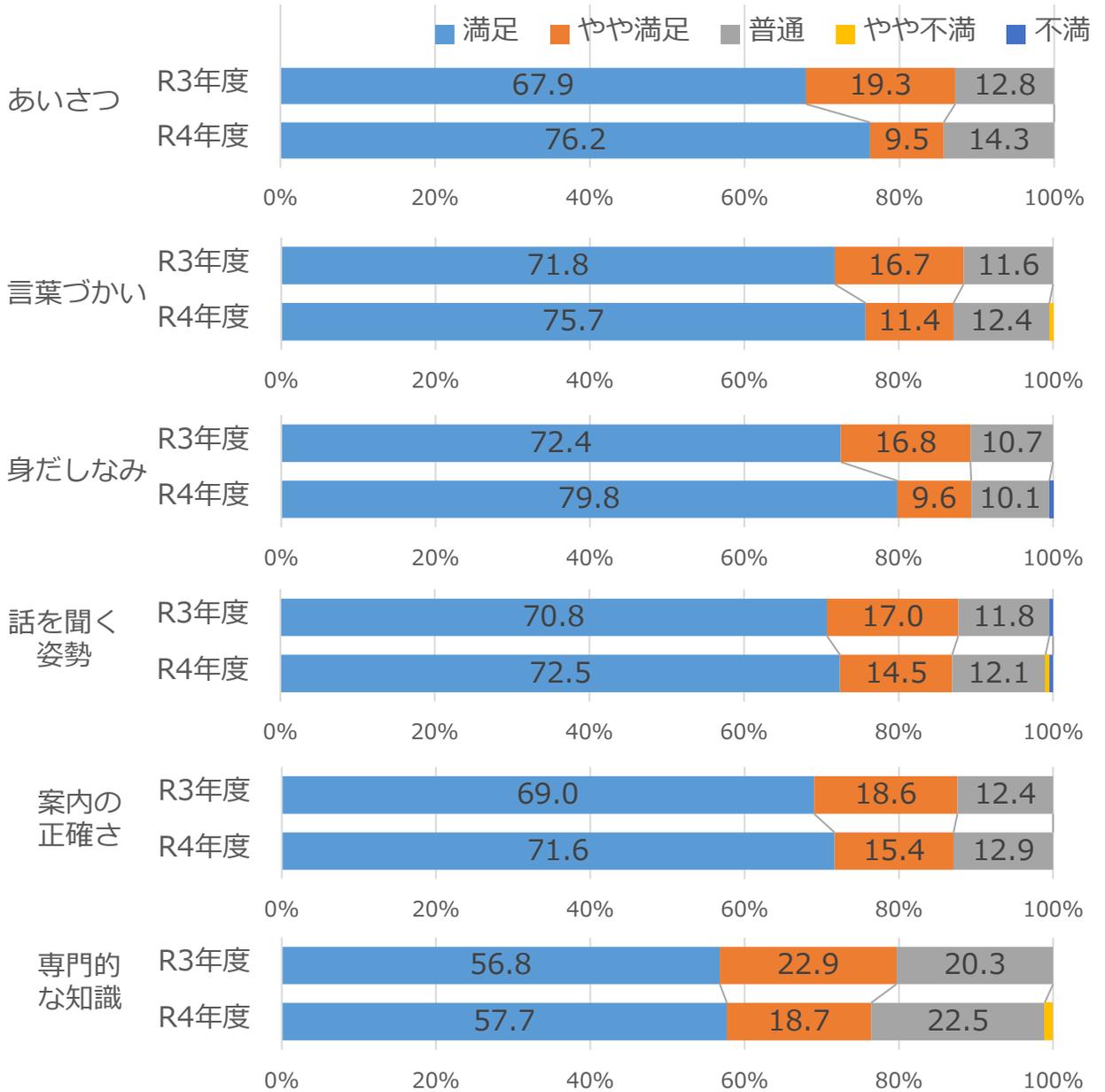
- ◇対象数：300名
- ◇有効回答数：208名（回答率 69.3%） WEB回答 6名

【調査結果の概要】

◆大和市立中央林間図書館

《職員の接遇評価》 接遇満足度の割合

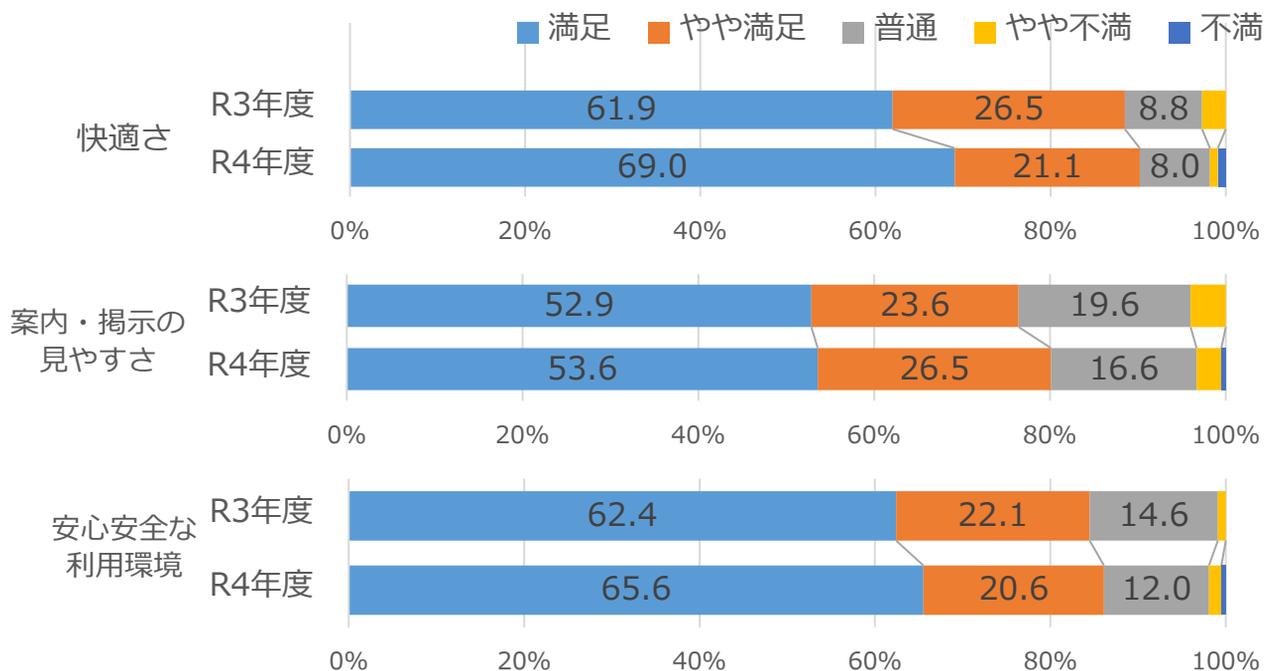
横軸は割合
無回答は除く



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	76.2	9.5	14.3	0.0	0.0	67.9	19.3	12.8	0.0	0.0
言葉づかい	75.7	11.4	12.4	0.5	0.0	71.8	16.7	11.6	0.0	0.0
身だしなみ	79.8	9.6	10.1	0.0	0.5	72.4	16.8	10.7	0.0	0.0
話を聞く姿勢	72.5	14.5	12.1	0.5	0.5	70.8	17.0	11.8	0.0	0.5
案内の正確さ	71.6	15.4	12.9	0.0	0.0	69.0	18.6	12.4	0.0	0.0
専門的な知識	57.7	18.7	22.5	1.1	0.0	56.8	22.9	20.3	0.0	0.0

令和3年度と比較して、全項目で「満足」と回答頂いた割合が増える結果となった。現在つきみ野学習センターが休館中のため、つきみ野図書室を利用していた方の多くは当館を利用しており、カウンターや閲覧席が混雑する時間帯が増えているが、一人ひとりの利用者に丁寧に対応した結果、一定の評価を頂くことが出来たものとする。

《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	やや不満	不満	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
快適さ	69.0	21.1	8.0	0.9	0.9	61.9	26.5	8.8	2.7	0.0
案内・掲示の見やすさ	53.6	26.5	16.6	2.8	0.5	52.9	23.6	19.6	4.0	0.0
安心安全な利用環境	65.6	20.6	12.0	1.4	0.5	62.4	22.1	14.6	0.9	0.0

令和3年度と比較して、全項目で「満足」と回答頂いた割合が増える結果となった。3月の新区画増床と8月の学習室開放で閲覧席数が増え、落ち着いて利用できる環境が整ったことも今回の結果に繋がったものと思われる。「案内・掲示の見やすさ」については、他項目と比較して満足度は低めとなっており、館内掲示物や書架案内等について更なる改善の検討を進めたい。

《評価結果の総括》

今年度は、これまでつきみ野図書室を利用していた方も多く来館される中でアンケートとなりましたが、接遇・施設の両面で一定の評価を頂く結果となりました。接遇面では「親切」「丁寧」、施設面では「きれい」「清潔」といったコメントを多く頂きました。また閲覧席数を増やしたことで、これまで以上に居心地のよい環境を提供できるようになったことも、満足度向上につながる要因になったと考えています。一方で「不満」「やや不満」の割合が増えている項目もあるため、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いきます。

来年度は開館5周年の節目の年となります。今回のアンケートでは多くの利用者から暖かい励ましのコメントを頂くとともに、更なる期待を込めたコメントも頂きました。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。