

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

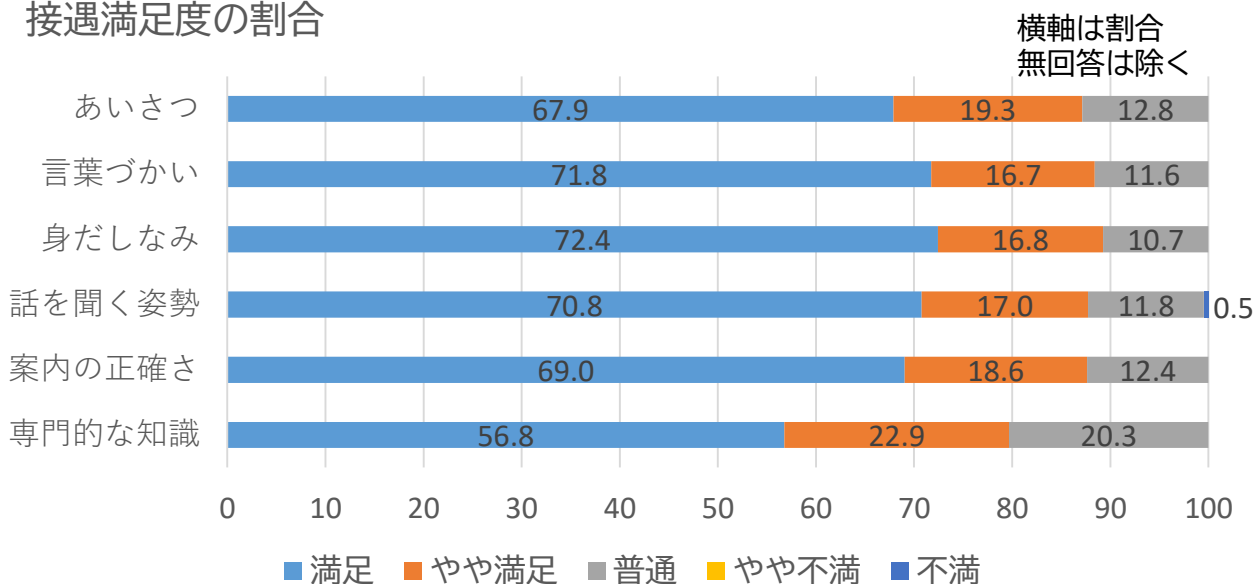
◆中央林間図書館

- ◇実施期間：令和3年10月4日（月）～10月17日（日）の14日間
- ◇対象数：370名
- ◇有効回答数：236名 内30件WEB回答（回答率 63.8%

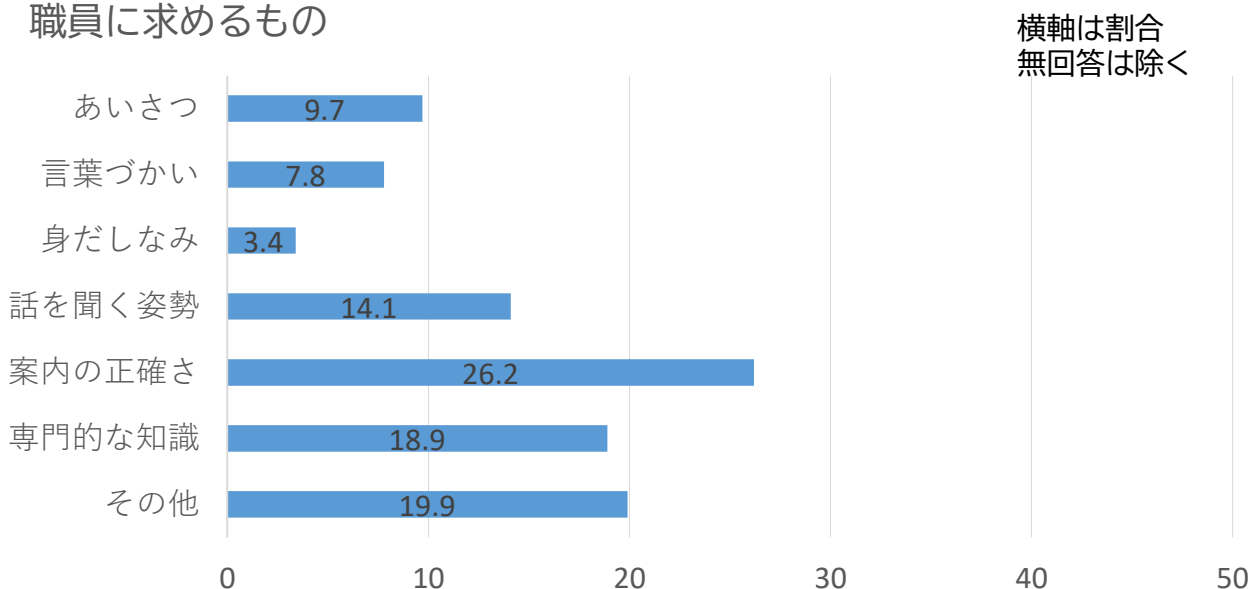
◆中央林間図書館

《職員の接遇評価》

接遇満足度の割合



職員に求めるもの



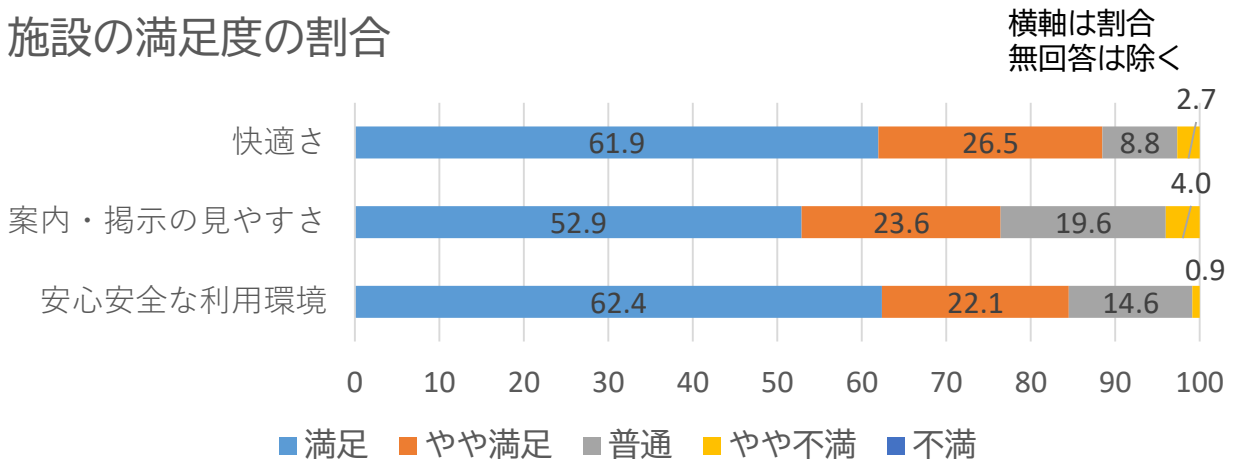
多くの項目で、満足・やや満足合わせて90%近い満足度をいただく結果となった。予約資料の受け取りやリクエストでカウンターを利用する方が多い中、こうした利用者一人ひとりに丁寧に対応したことが評価につながったものと思われる。多くの方から「親切」「丁寧」というご意見をいただいた。「専門的な知識」に関してはやや低めの満足度となっているが、「職員に求めるもの」においても期待値が高い項目であるため、レファレンスの情報共有や傾聴の技術向上を図ることで、利用者のニーズを的確に把握し正確な情報を提供できるようさらなる努力を図っていきたい。

また「職員に求めるもの」では、「案内の正確さ」を求める利用者が多いという結果となった。期待値が高い項目であるということを改めて認識し、資料を探している方への案内や、館内・施設の案内等において、正確かつ丁寧な対応を常日頃から心がけることで職員の一層のレベルアップを図っていきたい。

なお「その他」と回答した方の70%以上は「特になし」「現状で満足」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



施設の満足度としては「快適さ」「安心安全な利用環境」への満足度が高く、「きれい」「快適」「居心地がよい」という好意的なご意見を複数いただいた。一方、「案内・掲示の見やすさ」に対する満足度は他の項目に比べてやや低いという結果となった。館内の掲示物には施設上の制約があるが、配架場所の表示や配布物等で分かりにくい点がないかを利用者目線で改めて確認し、より分かりやすく見やすい案内を目指していきたい。

《評価結果の総括》

今回のアンケートは、緊急事態宣言が解除となり閲覧席数等の制限もほぼ解除となった10月上旬に実施したということもあり、ほぼ通常運営の状況における利用者からの意見が反映された結果と受け止めています。

当館は2018年の開館以来、駅に直結した商業施設内の図書館という利便性もあり、多くの来館者にご利用いただいています。今回のアンケートにおいては、スペース上の制約もあり蔵書数や閲覧席数などの面で多くのご意見をいただきましたが、接遇面や館内でのテーマ展示などでは高い評価をいただき、また施設面においてもコロナ禍でも安心安全で快適な施設として一定の評価をいただけたものと理解しております。ご要望の多かった閲覧席の拡充につきましては、新区画の工事が完了し2022年3月より新たに30席の利用が開始されました。

今回のアンケート結果から利用者が求めるものや地域環境の変化をとらえ、5年後10年後にも利用者から愛され、多くの利用者が集う図書館となるよう職員一同取り組んでいきたいと思っております。

《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。