

来館者アンケート調査報告

大和市文化創造拠点シリーズ

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

◆大和市文化創造拠点シリーズ

◇実施期間：令和3年9月6日（月）～9月26日（日）の21日間

◇対象数：1,000名

大和市立図書館	220名	やまと芸術文化ホール	220名
大和市屋内こども広場	220名	大和市生涯学習センター	220名
1階エントランスホール	120名		

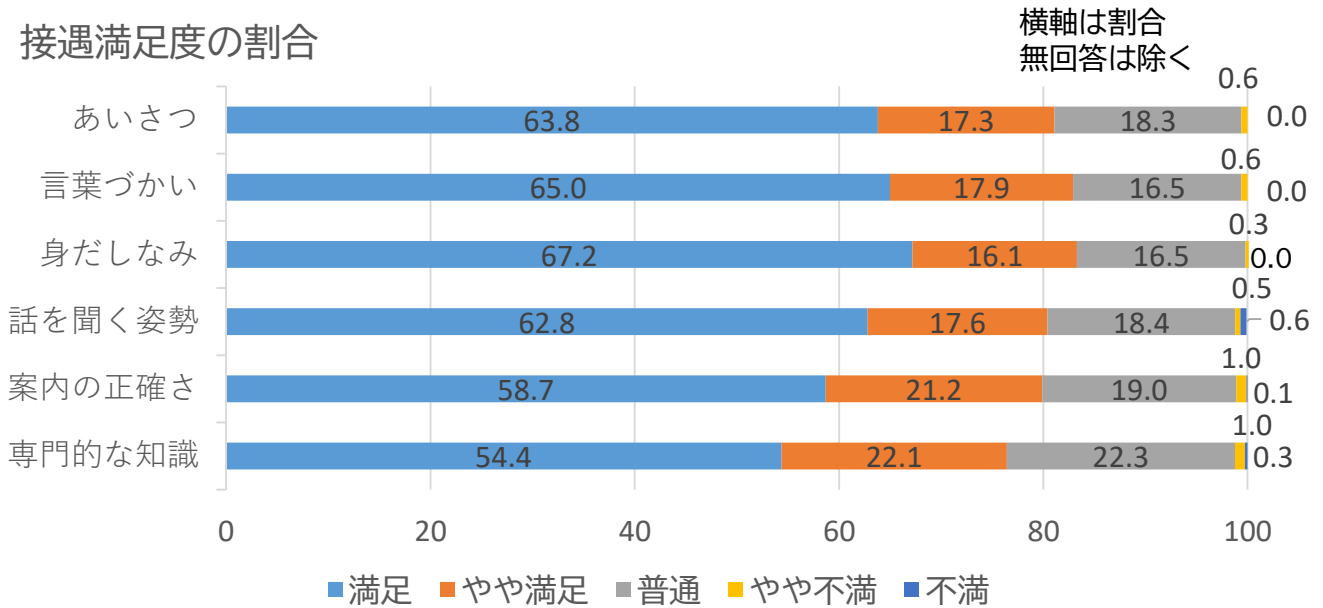
◇有効回答数：887名 内10件WEB回答（回答率 88.7%）

【調査結果の概要】

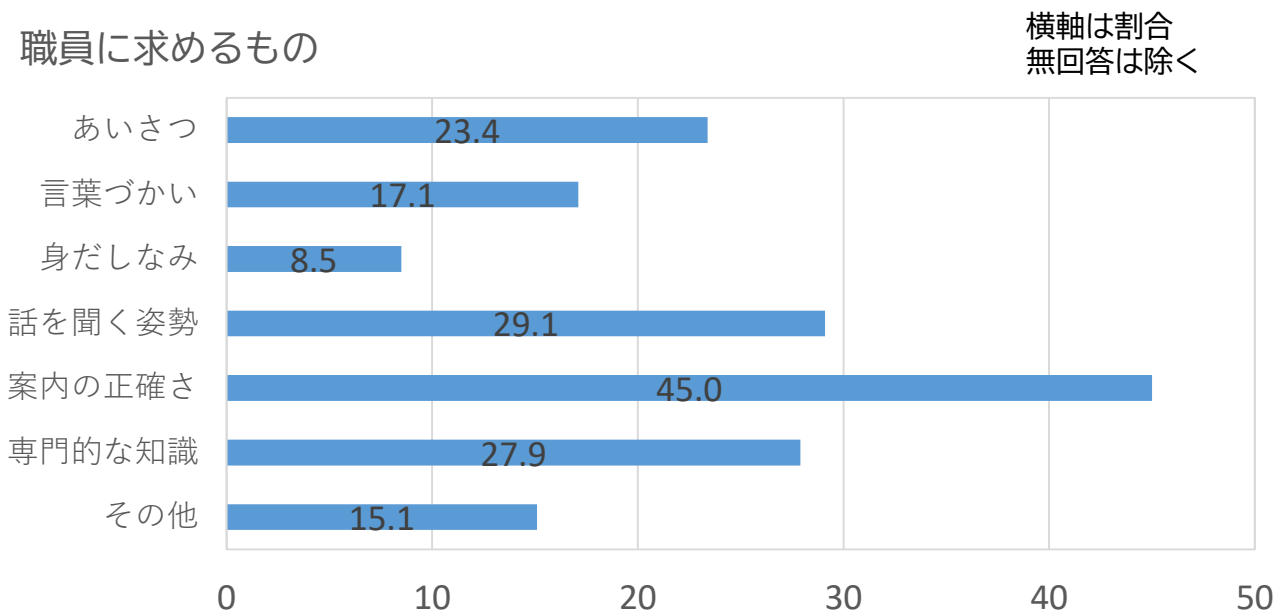
◆大和市文化創造拠点シリウス

《職員の接遇評価》

接遇満足度の割合



職員に求めるもの



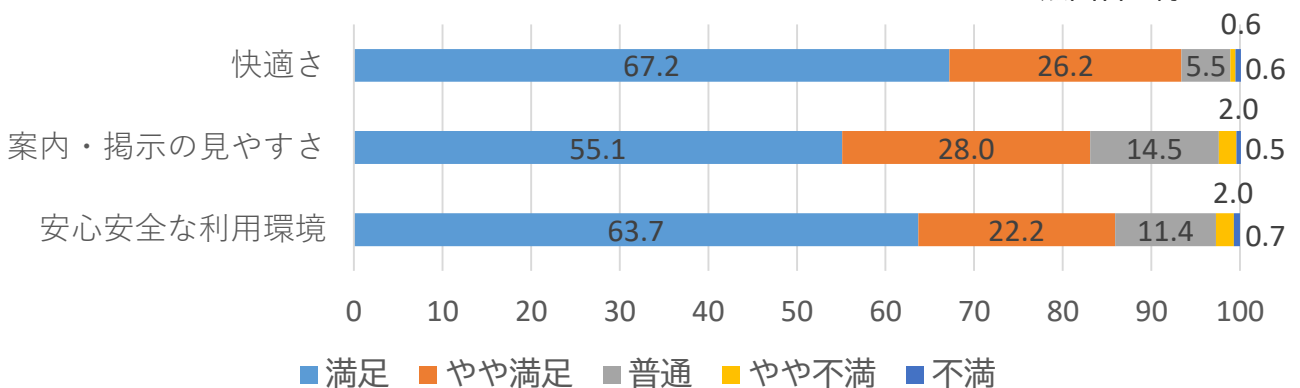
接遇の満足度では、全ての項目において満足・やや満足あわせて80%に近い満足度を得ることができた。「いつも気持ちよく対応をしてくれている」「親切、丁寧に教えてくれる」というご意見をいただいた。

職員に求めるものの項目では、「案内の正確さ」を求める声が多く、この傾向は全ての施設に共通していた。次に多かった「専門的な知識」については、図書館利用者からの回答が多く、話を聞く姿勢については、図書館・学習センター利用者からの回答が多かった。

《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



快適さについては、満足・やや満足を合わせて90%を超える満足度を得ることができた。「清潔感がある」「快適に過ごすことができる」という意見をいただいた。

案内掲示の見やすさの項目は、他の項目に比べて満足度がやや低い結果となったが、80%を超える満足度は得られている。

安心安全な利用環境の項目は、消毒や清掃状況について評価いただき、安心して利用できたという声や、コロナ禍でも利用できることへの感謝の声を多くいただく一方、一部利用者のマナーの悪さを不安に感じるという声もあった。

《評価結果の総括》

館の利用について、頻度や来館場所など、コロナ禍以前の状況に戻りつつある傾向が見られました。

接遇の満足度については、概ね良好な評価をいただいています。

職員に求めるものについては、「案内の正確さ」「専門的な知識」が高い割合となりました。館内施設間での情報共有はもちろん、経験年数に関わらず統一した対応ができる体制づくりなど、この点を踏まえた職員育成の取組を進めてまいります。

施設環境については、「施設の安心・安全」について高評価をいただき、コロナ禍でも衛生面に配慮しながら開館している事への感謝の声を多数いただきました。人が集まる場所ゆえに一部利用者の感染対策のゆるみを心配する声も聞かれたことから、引き続き感染対策を行い、安心して利用できる施設環境を整えてまいります。

《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。