令和5年3月31日

来館者アンケート調査報告

大和市文化創造拠点シリウス

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応対（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5日（月）～9月25日（日）の21日間
◇対 象 者：来館者

◆大和市文化創造拠点シリウス
◇対　象　数 ：1,118名

大和市立図書館	204名	やまと芸術文化ホール	221名
大和市屋内こども広場	220名	大和市生涯学習センター	233名
1階エントランスホール	240名		

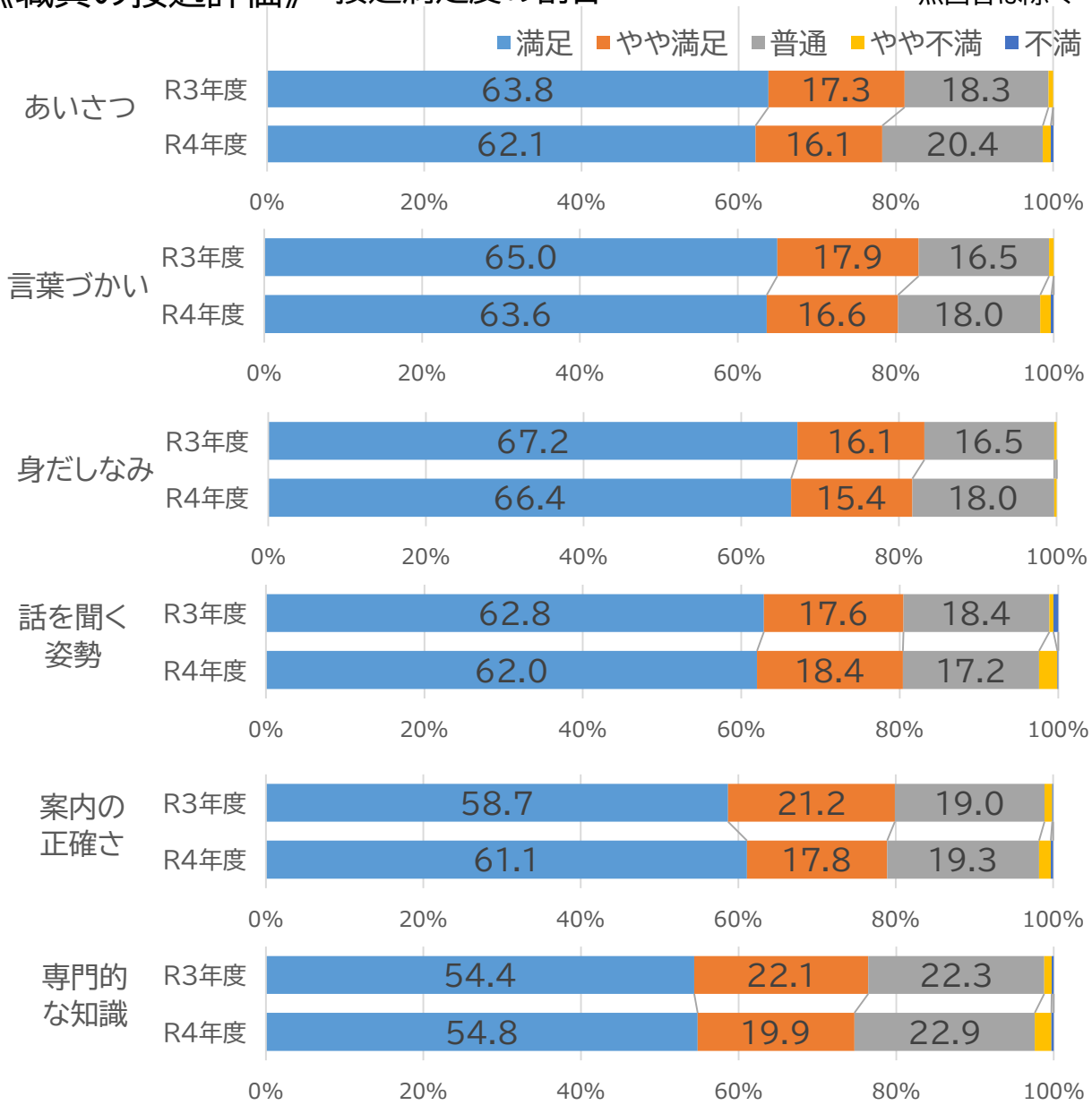
◇有効回答数 ：933名　（回答率　83.5%）　WEB回答　64名

【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

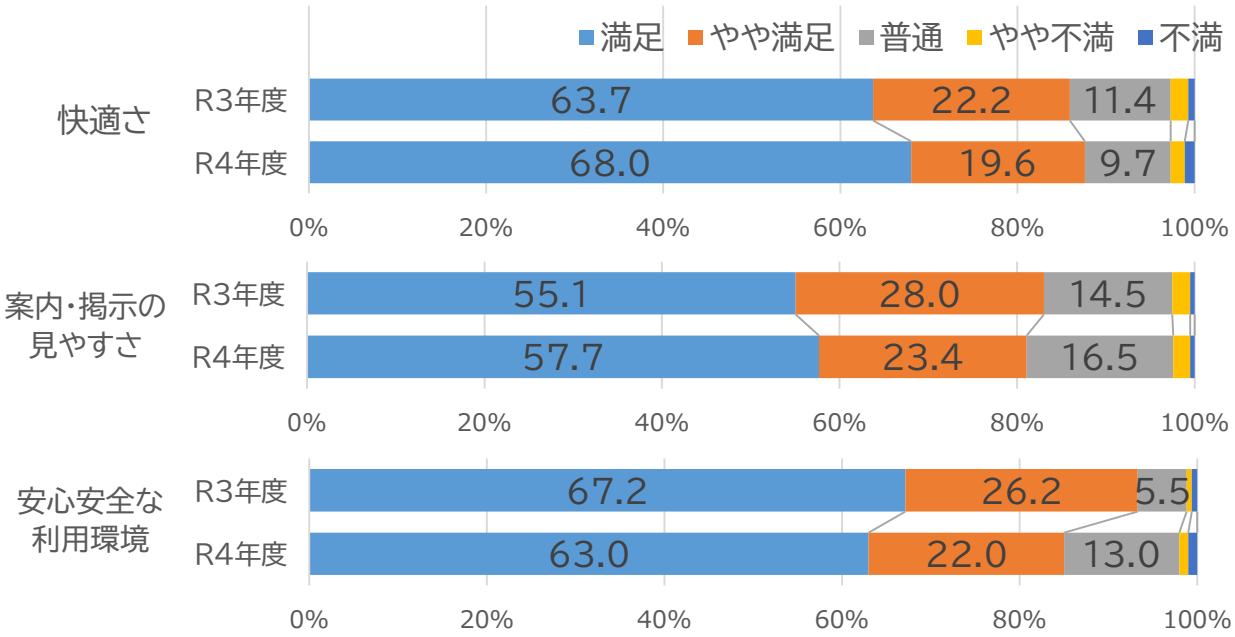
横軸は割合
無回答は除く



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	62.1	16.1	20.4	1.0	0.3	63.8	17.3	18.3	0.6	0.0
言葉づかい	63.6	16.6	18.0	1.4	0.3	65.0	17.9	16.5	0.6	0.0
身だしなみ	66.4	15.4	18.0	0.3	0.0	67.2	16.1	16.5	0.3	0.0
話を聞く姿勢	62.0	18.4	17.2	2.3	0.1	62.8	17.6	18.4	0.5	0.6
案内の正確さ	61.1	17.8	19.3	1.5	0.3	58.7	21.2	19.0	1.0	0.1
専門的な知識	54.8	19.9	22.9	2.1	0.3	54.4	22.1	22.3	1.0	0.3

「満足」「やや満足」を合わせた割合は、昨年度から1～2ポイント低下しているものの、概ね80%程度を維持している。
「不満」「やや不満」の割合は、ほぼ変化はない。

《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	68.0	19.6	9.7	1.6	1.1	63.7	22.2	11.4	2.0	0.7
案内・掲示の見やすさ	57.7	23.4	16.5	1.9	0.5	55.1	28.0	14.5	2.0	0.5
安心安全な利用環境	63.0	22.0	13.0	1.0	1.0	67.2	26.2	5.5	0.6	0.6

快適さ、案内・掲示の見やすさは、「満足」の割合が増加。「やや満足」を合わせた割合は、2～3ポイント減少しているものの、「不満」「やや不満」の割合は2%台とほぼ変化は見られない。
安心安全な利用環境は、「満足」「やや満足」を合わせた割合が8ポイント減少している。

《評価結果の総括》

　接遇の満足度では、概ね80%の肯定的回答がありました。自由記述欄でも、「丁寧な対応だった」「安心して利用できる」などのコメントをいただきました。あいさつや言葉づかいといった基本的な項目について「満足」の回答が若干ではありますが減少しています。施設の印象にも関わるため、再度基本の徹底をしていきたいとおもいます。
接遇の満足度で「不満」の理由としては、「要望を伝えたら個人の意見は聞けないと言われた」「点検不良で機械が使えなかった際に謝罪がなかった」などがあげられました。要望に沿えないことを伝える際には、普段以上に言葉づかいに配慮し、理解を得られる説明ができるよう心掛ける必要があると考えます。
　施設の満足度では、安全安心な利用環境の項目のみが満足度が減少していました。「不満」の理由としては、「マナーの悪い利用者へ職員が注意をしないこと」があげられました。様々な世代や利用目的の方が来館する施設であるため、全ての方が気持ちよく利用できるよう、職員が目を配る必要があると考えます。
　感染対策のため非接触の対応も行っていますが、必要な時に声をかけやすい雰囲気や体制づくりが必要であると考えます。

《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。