

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、アンケート結果を適切に次年度に生かすことを念頭に、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います。

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と、より良いサービスのご提供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7年9月1日（月）～9月30日（火）の30日間

◇対象者：各館来館者

◆中央林間図書館

◇対象数：250名

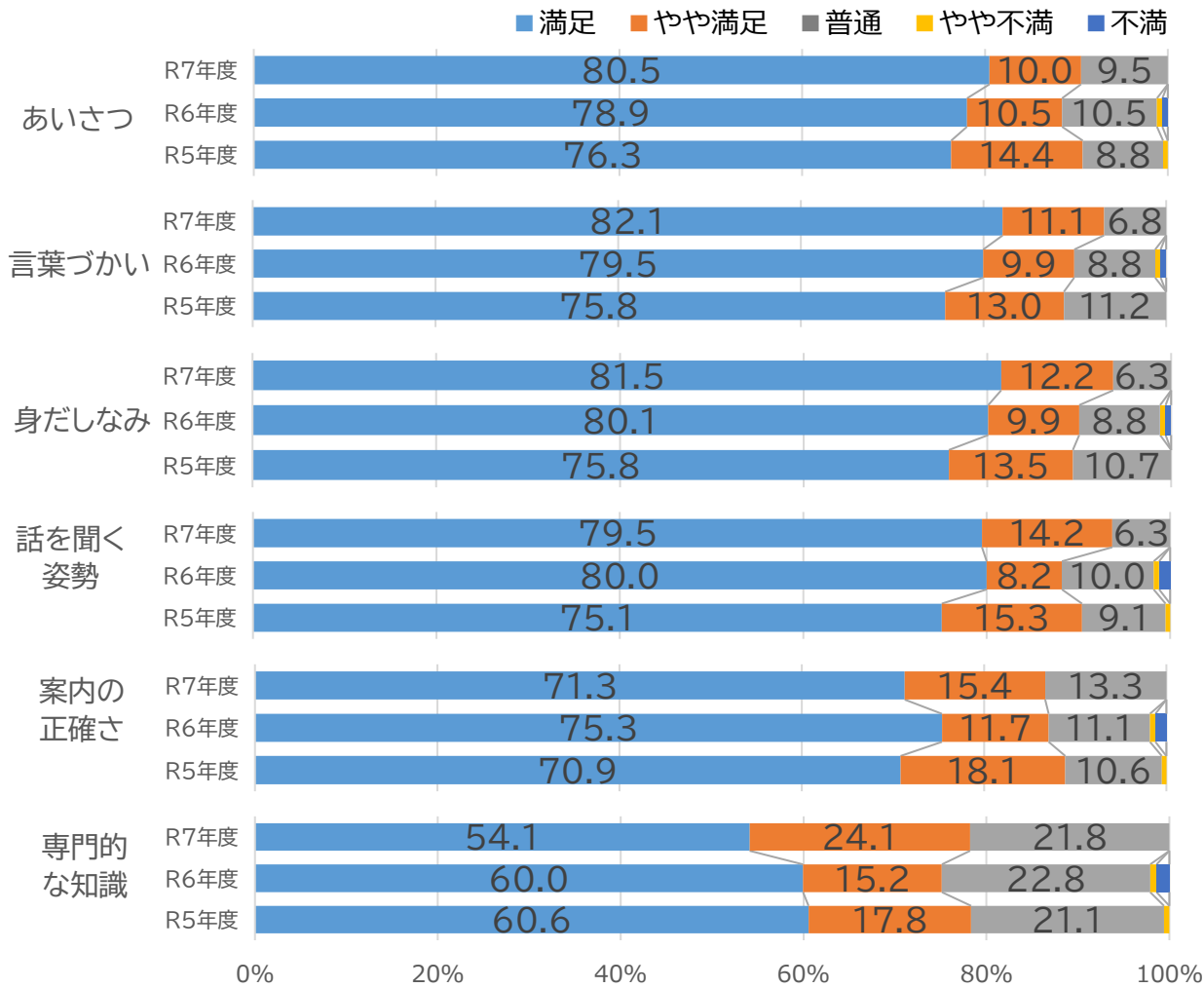
◇有効回答数：173名（回答率 69.2%） WEB回答 22名

◆中央林間図書館

(1)職員の接遇評価

満足度 R7年度:89.3% R6年度:86.6% R5年度:87.8%

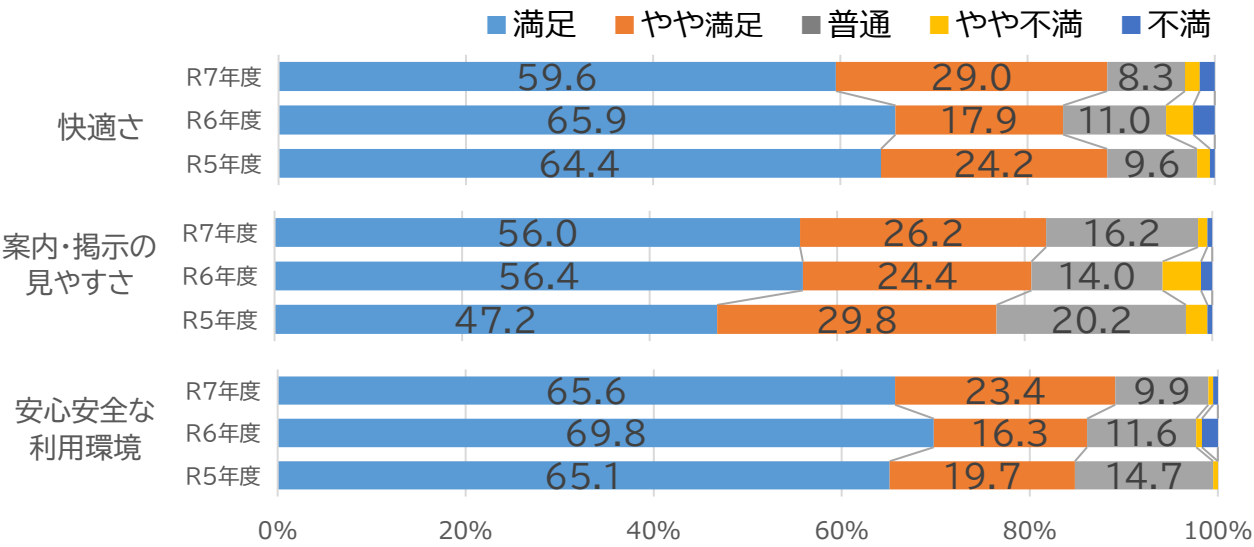
横軸は割合・無回答は除く



項目	令和7年度調査					令和6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	80.5	10.0	9.5	0.0	0.0	78.9	10.5	10.5	0.6	0.6
言葉づかい	82.1	11.1	6.8	0.0	0.0	79.5	9.9	8.8	0.6	0.6
身だしなみ	81.5	12.2	6.3	0.0	0.0	80.1	9.9	8.8	0.6	0.6
話を聞く姿勢	79.5	14.2	6.3	0.0	0.0	80.0	8.2	10.0	0.6	1.2
案内の正確さ	71.3	15.4	13.3	0.0	0.0	75.3	11.7	11.1	0.6	1.2
専門的な知識	54.1	24.1	21.8	0.0	0.0	60.0	15.2	22.8	0.7	1.4

(2)施設の快適さに対する評価

満足度 R7年度:86.6% R6年度:83.6% R5年度:83.5%



項目	令和7年度調査					令和6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	59.6	29.0	8.3	1.6	1.6	65.9	17.9	11.0	2.9	2.3
案内・掲示の見やすさ	56.0	26.2	16.2	1.0	0.5	56.4	24.4	14.0	4.1	1.2
安心安全な利用環境	65.6	23.4	9.9	0.5	0.5	69.8	16.3	11.6	0.6	1.7

職員の接遇評価について

多くの項目で「やや満足」「満足」を合わせた割合が増加している。
「やや不満」「不満」は0ポイントになった。

施設の快適さに対する評価について

全ての項目で「満足」のポイントが下がったが、「満足」「やや満足」を合わせた割合は増加している。

《評価結果の総括》

職員の接遇および施設の快適さの双方で、総合的に高い評価をいただいています。職員の接遇面では「満足」「やや満足」の割合が増加し、「不満」「やや不満」を0ポイントにすることができました。やまとみらいクレドのセルフチェックを実施することで、自己の接遇への意識づけができ、今回の結果につながったと考えています。

また、当館は閲覧席の利用を主とする方が多く「居場所」としての図書館が浸透している一方で、展示などを通じた専門性の発信が不足していることが明らかになりました。「専門的な知識」を伝える方法を検討して参ります。

施設面では「満足」割合こそやや低下したものの、「満足」「やや満足」を合わせた割合が増加しました。清潔さなどが好意的に評価いただいた結果と受け止めています。利用者の状況を的確に把握した声かけ、館内の清潔さなど好意的なご意見が寄せられ、私たちが目指す「心安らげる場所」に近づいていることを実感いたしました。

一方で、改善すべき点についても、座席の確保や本の充実など、率直なご意見をいただきました。

今回の結果は、図書館が地域の皆さまから一定の信頼と評価をいただいている一方、さらなる成長の可能性を示すものであると受け止めています。今後も利用者の声を丁寧に伺いながら、「また来たい」と思っただけの図書館づくりを進めてまいります。

《やまとみらいの改善行動》

来館者アンケートの結果、7館全体として職員の接遇および施設の快適性について、総じて高い評価をいただきました。特に、あいさつや丁寧な対応に対する好意的な意見が多く寄せられ、日頃の職員の意識づけや取組が利用者の満足につながっているものと受け止めています。

施設面においても、清潔さや居心地の良さについて一定の評価が見られました。一方で、混雑時の対応、館内表示の分かりにくさ、空調調整など、改善を求めるご意見もあり、館ごとの状況に応じた対応の必要性が明らかになりました。

今回の結果を、各館が日々の運営を振り返る機会として生かし、利用者の声に丁寧に耳を傾けながら、接遇の質の維持・向上と、より快適で安心して利用できる施設づくりに、7館一体となって取り組んでまいります。