

# 来館者アンケート調査報告

## 大和市市民交流拠点ポラリス

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

#### ◆大和市市民交流拠点ポラリス

◇実施期間：令和3年12月6日（月）～12月26日（日）の21日間

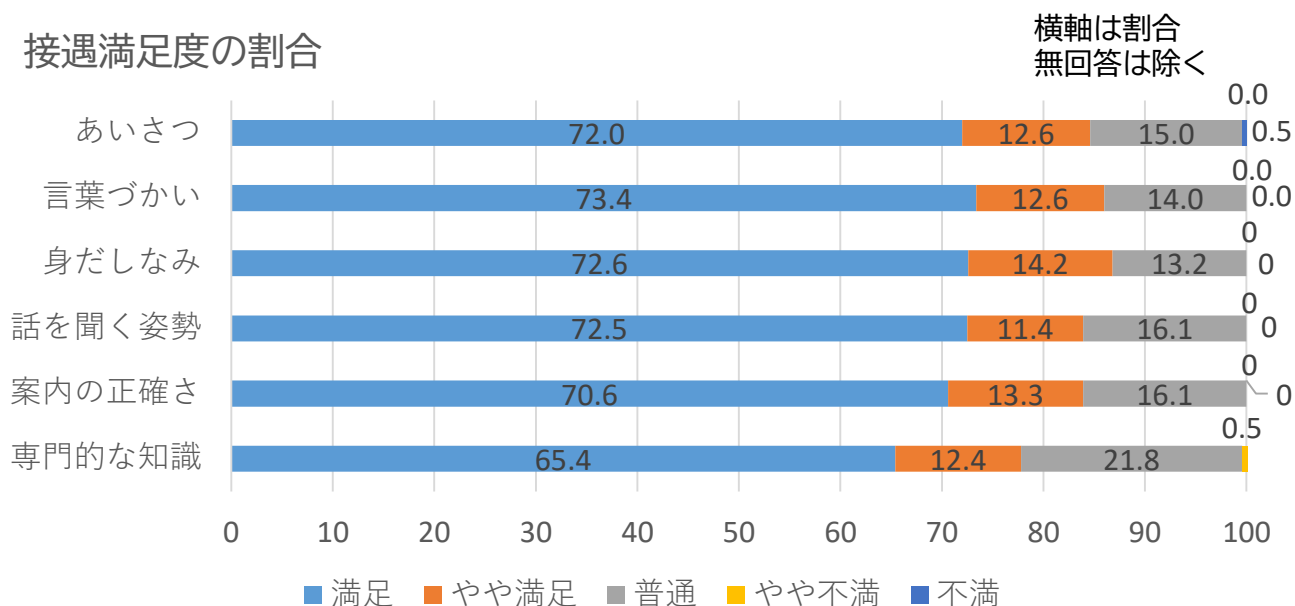
◇対象数：250名

◇有効回答数：232名（回答率 92.8%）

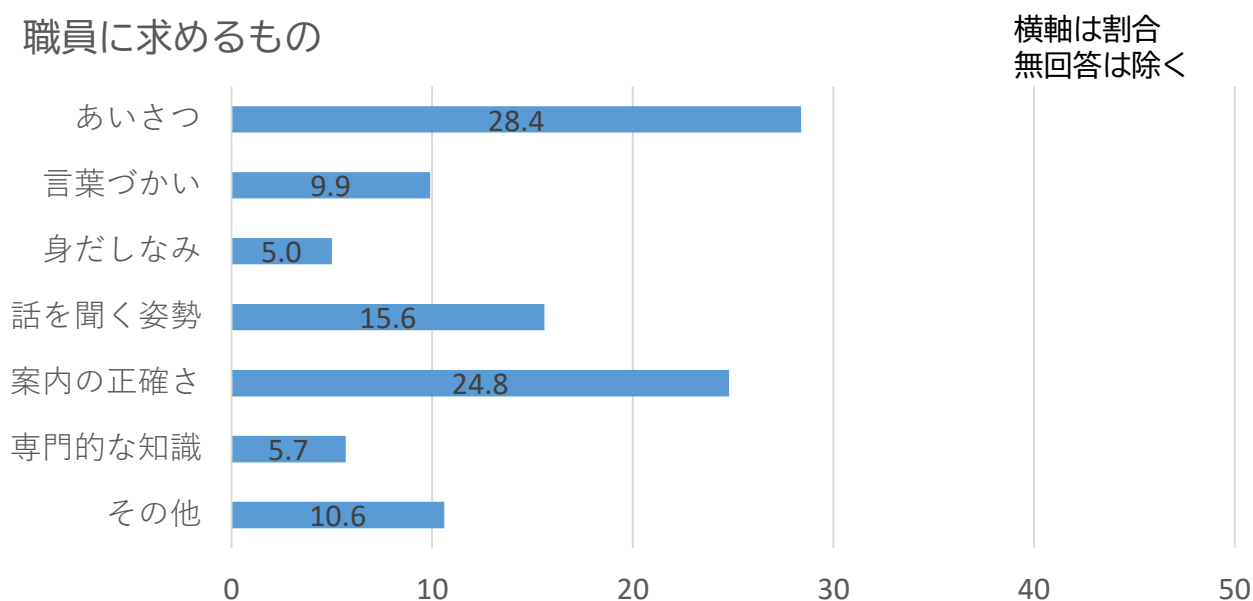
# ◆ポラリス

## 《職員の接遇評価》

### 接遇満足度の割合



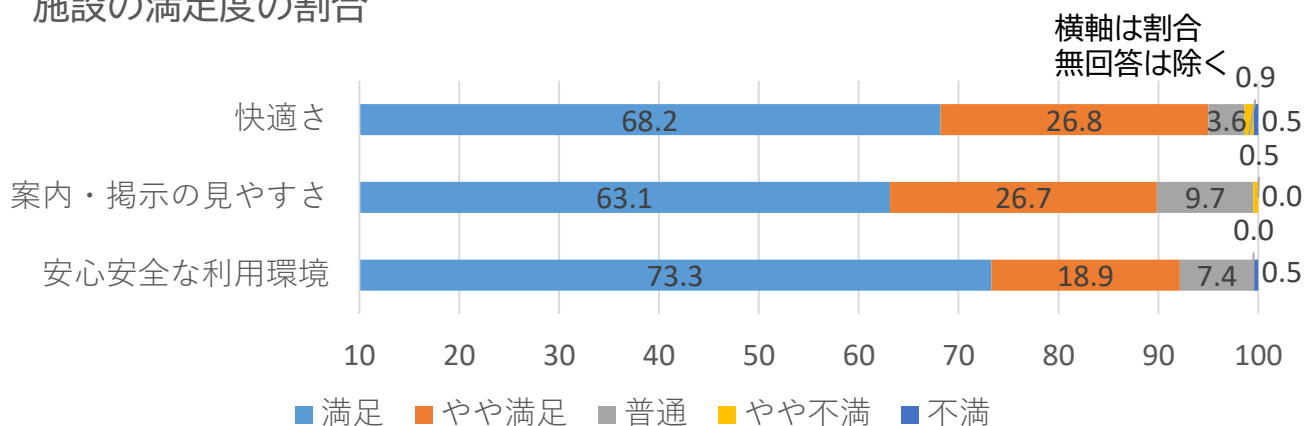
### 職員に求めるもの



接遇満足度では、専門的な知識を除く5項目で満足・やや満足合計で80%を超える結果となった。職員に求めるものでは、「あいさつ」への声が多かった。接遇満足度の同項目では、85%近い満足度を頂いていることから全体的には満足頂いていることから、目線、笑顔などごく基本的な行動の徹底を継続していきたい。

## 《施設の快適さに対する評価》

### 施設の満足度の割合



施設の満足度では、3項目とも高い満足度をいただいている。案内・掲示の見やすさについては、利用者目線を大切に、創意工夫を加えていきたい。

## 《評価結果の総括》

接遇の満足度について、全ての項目で満足・やや満足を合わせて80%前後の満足度をいただきましたが、総合的な評価と捉え、職員個々は自分事として真摯に受け止めることが大切だと考えます。そのために、良い点は見習い、改善すべき点は遠慮なく指摘しあえるオープンな職場環境を整え自己課題の改善に取り組んでいきます。

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ました。ポラリスはコロナワクチン接種会場として利用されたことから施設が再開され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頂く半面、食事制限や施設運営についての不満やご要望も多数頂戴しました。

案内掲示の見やすさが他の項目に比べ低いことも鑑み、イレギュラーな運営が発生した場合などは、その理由と対応方法を正確に見やすく告知すること及び、職員誰もが同じ説明が出来る工夫を徹底し、更なる満足度の向上に取り組めます。

## 《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。