

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
中央林間図書館・渋谷図書館
大和市市民交流拠点ポラリス
大和市学習センター3館（つきみ野、桜丘、渋谷）

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

◆大和市文化創造拠点シリウス

◇対象数：1,000名

大和市立図書館	245名	やまと芸術文化ホール	245名
大和市屋内こども広場	245名	大和市生涯学習センター	245名
1階エントランスホール	20名		

◇有効回答数：940名（回答率 94.0%） WEB回答 100名

◆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

◆渋谷図書館

◇対象数：250名

◇有効回答数：169名（回答率 67.6%） WEB回答 21名

◆大和市市民交流拠点ポラリス

◇対象数：250名

◇有効回答数：192名（回答率 76.8%） WEB回答 30名

◆大和市つきみ野学習センター

◇対象数：250名

◇有効回答数：242名（回答率 96.8%） WEB回答 2名

◆大和市桜丘学習センター

◇対象数：250名

◇有効回答数：182名（回答率 72.8%） WEB回答 6名

◆大和市渋谷学習センター

◇対象数：250名

◇有効回答数：184名（回答率 73.6%） WEB回答 2名

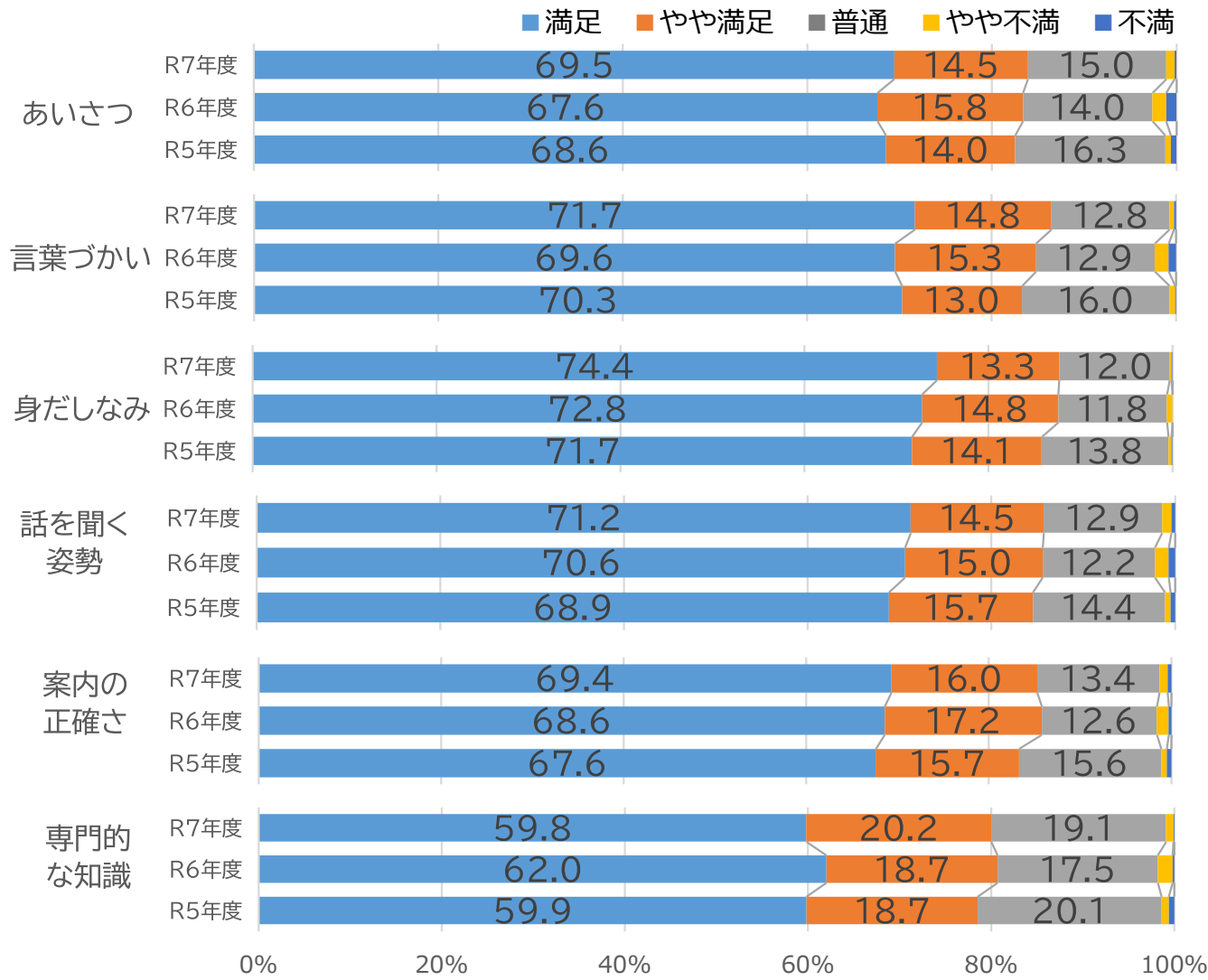
【調査結果の概要】

◆大和市文化創造拠点シリウス

(1)職員の接遇評価

満足度 R7年度:84.9% R6年度:84.7% R5年度:83.0%

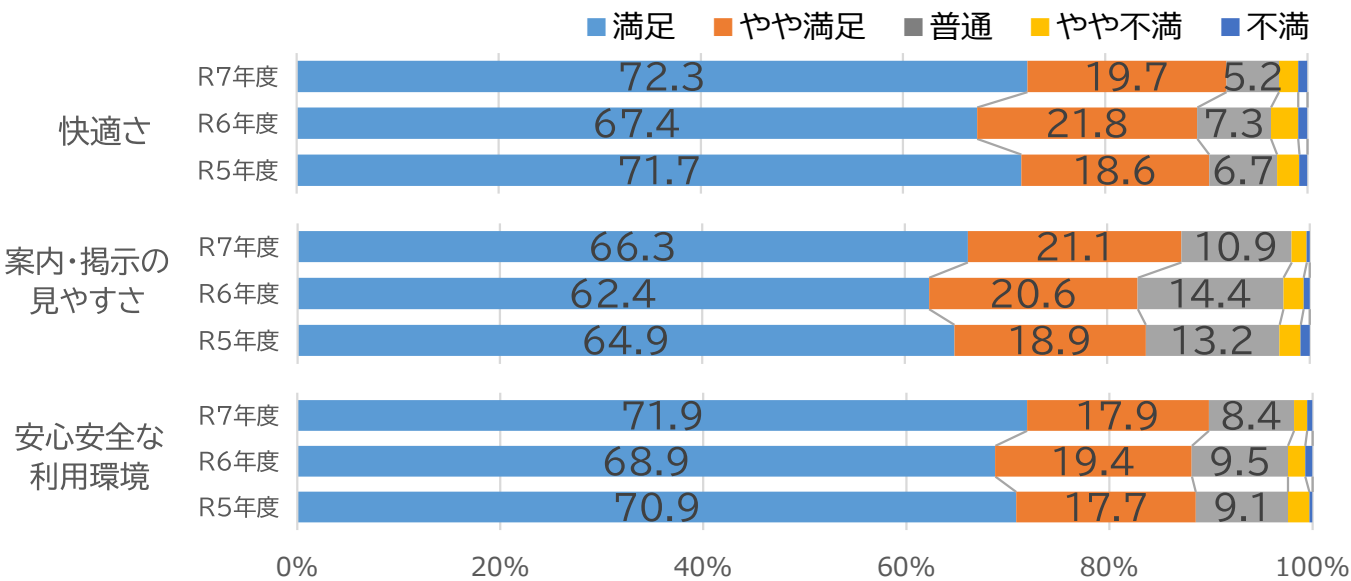
横軸は割合・無回答は除く



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	69.5	14.5	15.0	0.9	0.2	67.6	15.8	14.0	1.5	1.1
言葉づかい	71.7	14.8	12.8	0.5	0.2	69.6	15.3	12.9	1.5	0.8
身だしなみ	74.4	13.3	12.0	0.2	0.1	72.8	14.8	11.8	0.6	0.0
話を聞く姿勢	71.2	14.5	12.9	1.0	0.4	70.6	15.0	12.2	1.5	0.7
案内の正確さ	69.4	16.0	13.4	0.9	0.4	68.6	17.2	12.6	1.3	0.3
専門的な知識	59.8	20.2	19.1	0.8	0.1	62.0	18.7	17.5	1.6	0.2

(2)施設の快適さに対する評価

満足度 R7年度:89.7% R6年度:86.8% R5年度:87.6%



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	72.3	19.7	5.2	1.9	0.9	67.4	21.8	7.3	2.7	0.9
案内・掲示の見やすさ	66.3	21.1	10.9	1.5	0.3	62.4	20.6	14.4	2.0	0.6
安心安全な利用環境	71.9	17.9	8.4	1.3	0.5	68.9	19.4	9.5	1.7	0.7

職員の接遇評価について

すべての項目で「満足」「やや満足」を合わせた割合が増加し、80%を超えている。3年連続で満足度が増加した。また、「やや不満」「不満」の割合が減少した。

施設の快適さに対する評価について

すべての項目で「満足」「やや満足」を合わせた割合が増加し、80%を超えている。また、「やや不満」「不満」の割合が減少した。

《自由記述欄のご意見》

○良かった点

- ・色んな種類の本で、見て聞いて楽しい本、一緒に遊びながら読む本などあり、楽しかったです。イベントの構成も良いと思いました。
- ・今まで手続きや利用方法、本の場所など何度か質問してきましたが、いずれも親切にわかりやすく教えていただきました。館内はいつも清潔で利用する側も迷惑にならないように色々と気をつけなくてはと思っています。大好きな場所です。
- ・図書コーナーでは丁寧に説明してくださり、いつも本が借りやすい雰囲気です。図書の種類も豊富で、季節ごとの本やオススメコーナーなどもとても参考になります。大和市から何度か他県や市外への引っ越しも検討しましたが、シリウスほどの図書館が他にはなく、大和市内にとどまろうと思う一番の要因になっています。
- ・職員の方が笑顔で説明してくださったり案内もとても分かりやすかったです。
- ・丁寧な態度で接してくださりとても良かったです。掲示も見やすく快適でした。サブホールのピアノ弾きやすかったです。
- ・舞台係さんが丁寧に案内してくださって安心して本番にのぞむ事ができました。
- ・初めて来ましたが、とてもキレイで子どもの“できた”をみてくれていて一緒に褒めてくれて嬉しそうでした。
- ・いつも明るく出迎えてくださり、子供のレベルに合った遊びも一緒に共有してくださり、子どもだけでなく親も楽しませていただきました。
- ・遊び方の危ないところはスタッフの方が注意に入ってくくださるので安心。
- ・年々、職員の対応がレベルアップしているように感じています。
- ・職員の説明や言葉遣いがいいので、いつもわかりやすいと思っているし、助かっています！
- ・いつ来ても隅々まで掃除がいきとどいていて、気持ちよく過ごせるシリウスは大好き。スタッフの方おそうじの方、皆さん「おはようございます」とか「こんにちは」とかあいさつも気持ちよいです。

○改善してほしいと思う点

- ・快適さについては、3Fはともかく、2F・4F以上の静けさが無いのが非常に不満です。昔は図書館と言えば入ると「シー」と視線を感じる程でしたが、単なるイベント館なのでしょうか。それとも来館者のモラル低下でしょうか。
- ・案内表示が沢山あって嬉しいです、しかし、大きな文字の案内表示もあると嬉しいです。
- ・サブホール受付場所がやや問題有り。
- ・時間内に1度でも良いので、イベント的なものがあるとより楽しめそうです。
- ・何度かイベントを利用させて頂きました。1歳以降のイベントがあまりないのが残念ですが、また利用したいです。
- ・市民交流ラウンジで、女性二人組が延々とおしゃべりをしており、集中できず不愉快だった。禁止するか、職員が見回るかを願いたい。
- ・土日土日に席が空いていないことがしばしばあるので、自習室の開放がもっとあるとうれしい。

《評価結果の総括》

接遇の評価では、すべての項目で満足度が80%を超え、高い評価をいただきました。自由記述欄では「職員の対応が丁寧」「親切に案内してくれた」など、好意的なご意見が多く寄せられました。今後も、来館いただいた皆さまへの感謝の気持ちを忘れず、より親切で丁寧な接遇を心掛けてまいります。

施設に関する評価でも満足度が80%を超え、「清潔」「気持ちよく過ごせる」などのご意見が多く寄せられました。一方で、混雑時の対応や館内表示の分かりにくさについてのご指摘も見られました。

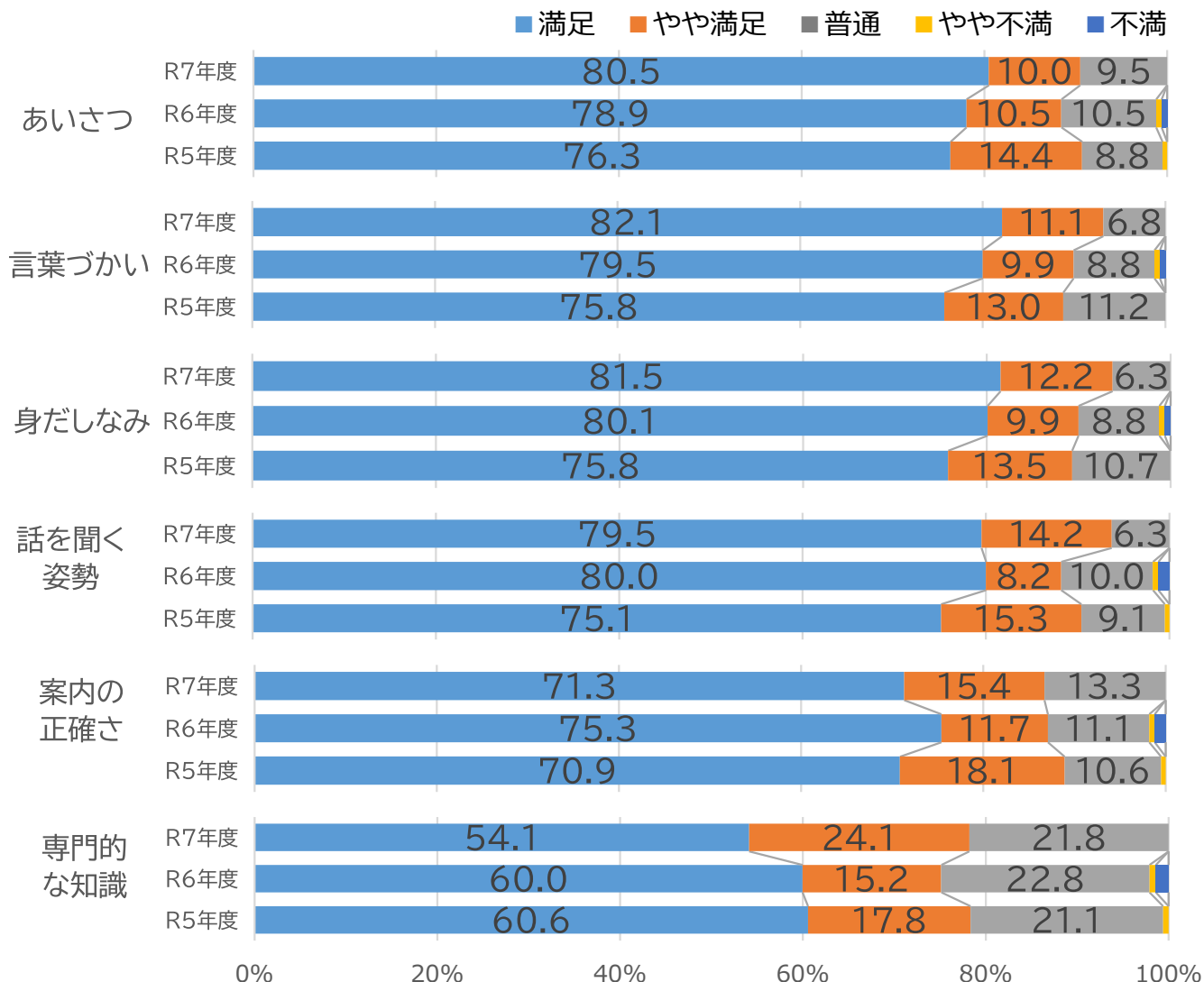
利用のマナーに関しては、職員による定期的な巡回や声掛けを通じ、引き続きご協力をお願いしてまいります。掲示物については、「わかりやすく・やさしく・美しく」を基本とし、景観に配慮しながら、必要な情報を適切な場所に設置できるよう、改善に取り組んでまいります。

◆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%

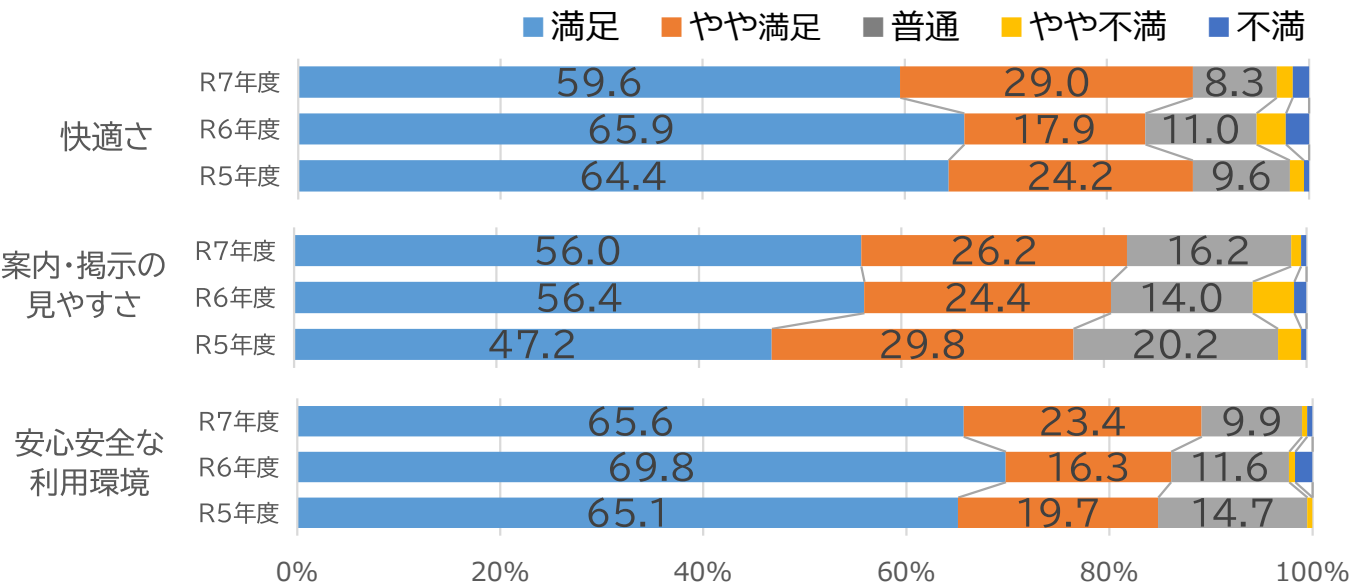
横軸は割合・無回答は除く



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。

《自由記述欄のご意見》

○良かった点

- ・とても綺麗で雰囲気の良い図書館なので何回でも利用したくなります。図書館→珈琲店→お買い物のルーティーンができています。本の種類や置いているもののセンスもとても好きです。何冊も借りたくなります。
- ・質問をしている他の利用者の方に何が分からないのかを尋ねて内容を整理した上で返答をされていたのが好印象でした。
- ・カウンター前が混雑していて並んでいるのかがわからない状況だった時に「こちらにお並びください」と対応中でも全体の状況を把握されているスタッフの方がかっこよかったです。
- ・いつ伺っても親切に教えてくださる。館内もいつもきれいに片付いており、気持ち良く過ごすことができる。スタッフの方々に感謝しています。
- ・穏やかな印象で落ち着いたスタッフが多い。
- ・広いスペースではないが居心地が良い。
- ・よく利用させて頂きますが、どのスタッフさんが対応してくださる時でも、気持ち良く利用できます。ありがとうございます。
- ・定期的に展示や特集が変わり楽しいです。
- ・プロモーションスペースの季節やテーマに応じた特集展示、いつも楽しく拝見し刺激を受けています。受付のスタッフの皆様も感じ良く、結婚して中央林間に住むことになった私にとって良かったコトNo.1はこの図書館と出会えたことだと思っています。
- ・設備、人材とも高いレベルのサービスを供給している。今後とも維持、向上を続けてほしい。(満足している)

○改善してほしいと思う点

- ・ボックス椅子については荷物だけで確保されていることには不満がある。
- ・勉強機の亚克力板を透明ではなく、隣が見えないようなモノに変更して欲しいです。予算をとって改修していただけないでしょうか。
- ・利用者の私語、スマホでゲームなどがよくないと思う。
- ・店側のBGMが大きい。
- ・夏の午前中が館内が（3Fが）暑い。もっとエアコンが効いていると良い。
- ・本の数が少ない。

《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。

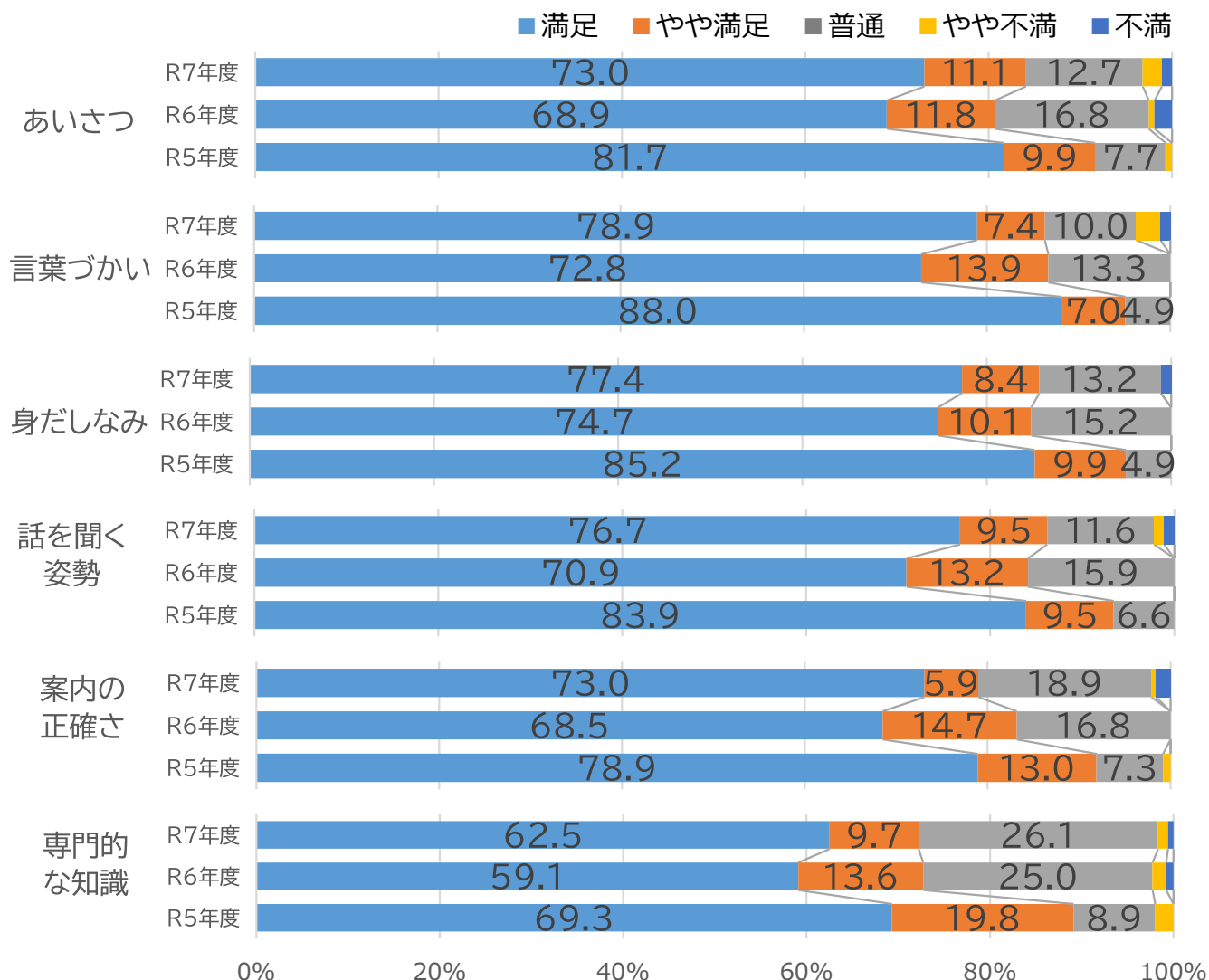
今回の結果は、図書館が地域の皆さまから一定の信頼と評価をいただいている一方、さらなる成長の可能性を示すものであると受け止めています。今後も利用者の声を丁寧に伺いながら、「また来たい」と思っただけの図書館づくりを進めてまいります。

◆渋谷図書館

(1)職員の接遇評価

満足度 R7年度:82.3% R6年度:82.1% R5年度:92.7%

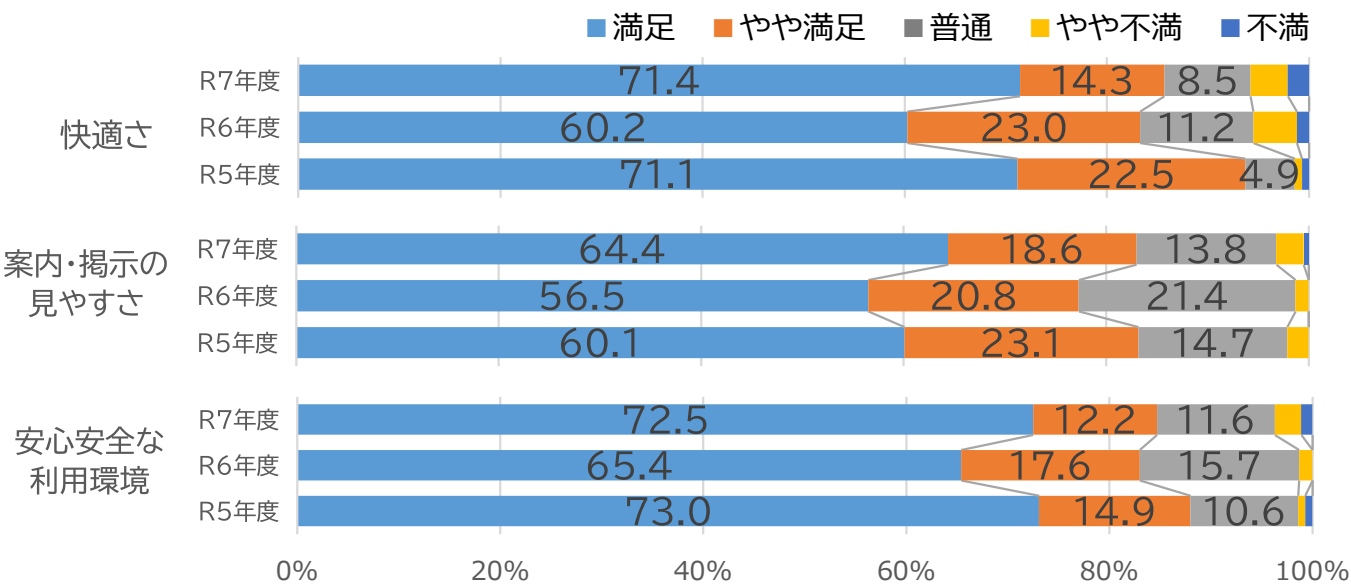
横軸は割合・無回答は除く



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	73.0	11.1	12.7	2.1	1.1	68.9	11.8	16.8	0.6	1.9
言葉づかい	78.9	7.4	10.0	2.6	1.1	72.8	13.9	13.3	0.0	0.0
身だしなみ	77.4	8.4	13.2	0.0	1.1	74.7	10.1	15.2	0.0	0.0
話を聞く姿勢	76.7	9.5	11.6	1.1	1.1	70.9	13.2	15.9	0.0	0.0
案内の正確さ	73.0	5.9	18.9	0.5	1.6	68.5	14.7	16.8	0.0	0.0
専門的な知識	62.5	9.7	26.1	1.1	0.6	59.1	13.6	25.0	1.5	0.8

(2)施設の快適さに対する評価

満足度 R7年度:84.4% R6年度:81.2% R5年度:88.2%



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	71.4	14.3	8.5	3.7	2.1	60.2	23.0	11.2	4.3	1.2
案内・掲示の見やすさ	64.4	18.6	13.8	2.7	0.5	56.5	20.8	21.4	1.3	0.0
安心安全な利用環境	72.5	12.2	11.6	2.6	1.1	65.4	17.6	15.7	1.3	0.0

職員の接遇評価について

すべての項目で「満足」の割合が上昇し、平均して4.4ポイント増加した。
「満足」「やや満足」の占める割合は、専門的な知識以外は85%前後、専門的な知識は72.2%という結果となった。

施設の快適さに対する評価について

接遇評価と同様に、「満足」の割合は平均で8.7ポイント増加した。「満足」「やや満足」の占める割合は、85%前後という結果となった。。

《自由記述欄のご意見》

○良かった点

- ・いつ来ても館内はきれいで職員の方の挨拶が良いなと感じています。
- ・爽やかに挨拶してくださるので、気持ちいいです。いつもありがとうございます。
- ・かなり静かで集中できる。ブラインドを閉める時いつも声をかけてくださる。
- ・学習室で長い時間食事をしている方について職員の方へ報告した際の対応や姿勢がすごく快く、感動しました。
- ・子どもが調べる学習で本を探している時、丁寧に教えてくださいました。大変助かりました。ありがとうございました。
- ・職員の方はきびきびしていて、気持ちが良いと思います。予約もかなりしていますが、嫌がらずとても親切と感じています。
- ・今月の展示など普段手にとらない本を読むとてもよいキッカケです。
- ・渋谷はこじんまりとしていて勉強に集中でき、何か温かく寄り添ってくれる感じがして好きです。私は周りの人にここの良さを話しています。

○改善してほしいと思う点

- ・館内の空気がちょっと重めに感じるので換気などしてほしい。
- ・エアコンがきいてなくて涼しくない。
- ・借りていた本を返却して予約本の受け取りをお願いする際、こちらを待たせて返却本の処理を優先してから予約の貸出を行う職員さんがいますが、あとで手のあいたときにできることはあとにして、目の前の利用客を待たせずにサービスをするを優先してほしい。（そうしてくれる職員さんもいるので対応を統一してほしい。）
- ・稀に机で新聞を大きく開いたり閉じたりする人や子供と母親が話を止めなかつたりしていた。自分で注意したら母親がにらんできた。職員の方でお願いしたい。
- ・図書館案内図をもう少しわかりやすくしてもらえると助かります。
- ・本の配列は著者毎になっていますが、通路側から大きな分類で表示できれば良い。来るたびに棚列を探しています。

《評価結果の総括》

令和6年度に引き続き、閲覧席や学習室でも配布することで10代以下の回答も増え、幅広い年代のご意見を集めることができました。

職員の接遇評価は「満足」の割合が増加し、挨拶や本に関するご案内についてお褒めの言葉をいただいた一方で、カウンター対応の統一が図れていない、といったご意見も頂戴しました。スタッフ間での情報共有をこまめに実施し対応の統一を図るとともに、利用者に心地よく感じてもらえるような挨拶やご案内を継続してまいります。

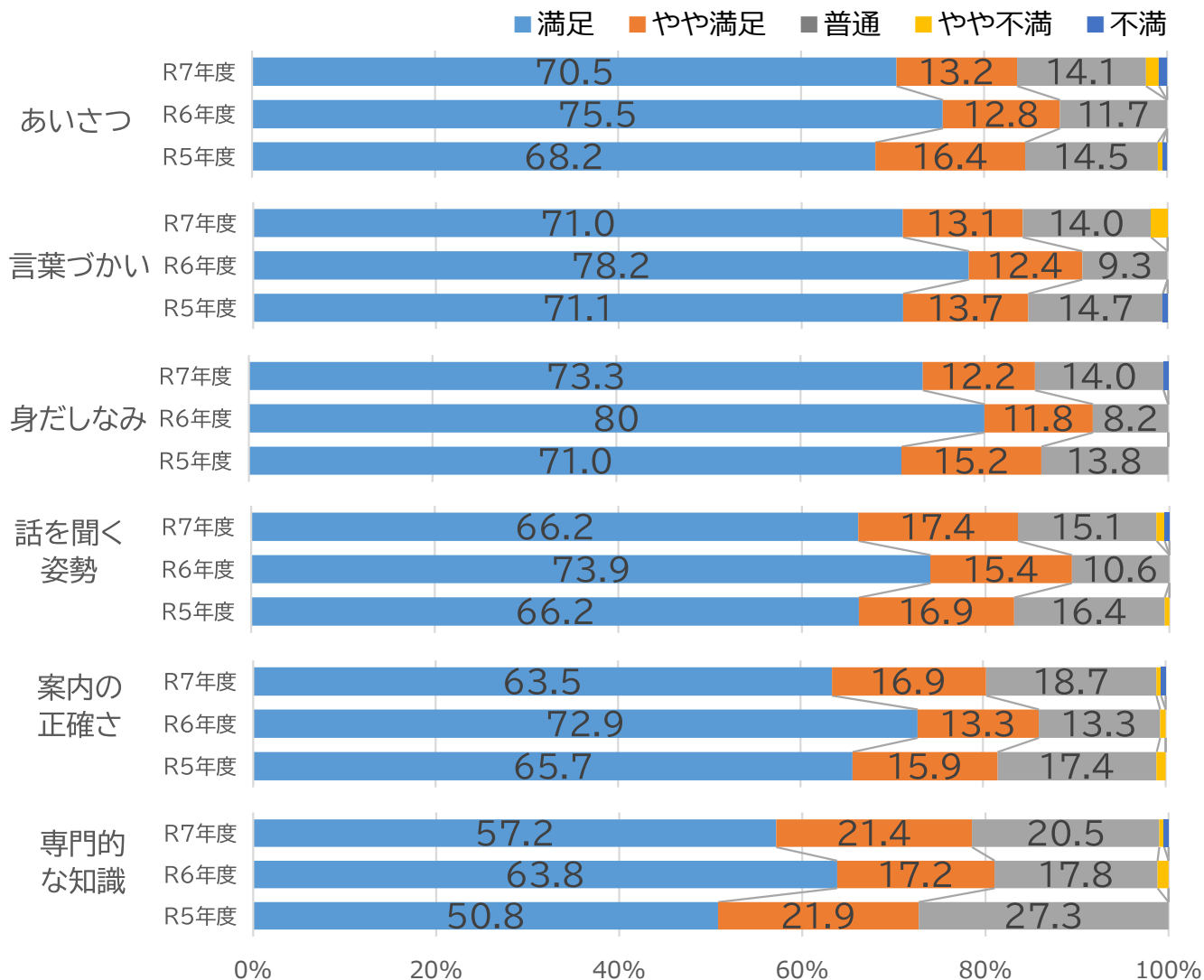
施設の快適さに対する評価についても「満足」の割合が増加しました。令和6年度のご意見を受け、巡回等でより一層館内環境に留意することを意識してきたことが反映されたと考えていますが、引き続き、空調管理や見やすい掲示づくりに配慮し、地域の皆様にとって居心地のよい快適な図書館であり続けられるよう職員一同取り組んでまいります。

◆大和市市民交流拠点ポラリス

(1)職員の接遇評価

満足度 R7年度:82.6% R6年度:87.9% R5年度:82.2%

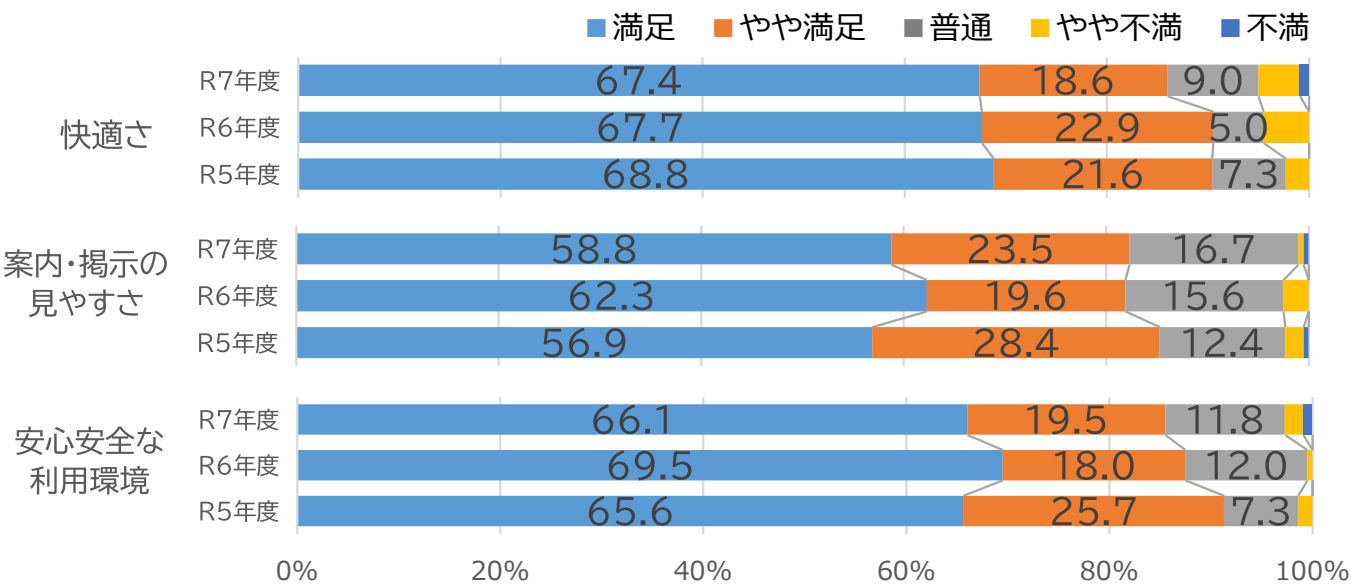
横軸は割合・無回答は除く



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	70.5	13.2	14.1	1.4	0.9	75.5	12.8	11.7	0.0	0.0
言葉づかい	71.0	13.1	14.0	1.8	0.0	78.2	12.4	9.3	0.0	0.0
身だしなみ	73.3	12.2	14.0	0.0	0.5	80.0	11.8	8.2	0.0	0.0
話を聞く姿勢	66.2	17.4	15.1	0.9	0.5	73.9	15.4	10.6	0.0	0.0
案内の正確さ	63.5	16.9	18.7	0.5	0.5	72.9	13.3	13.3	0.6	0.0
専門的な知識	57.2	21.4	20.5	0.5	0.5	63.8	17.2	17.8	1.2	0.0

(2)施設の快適さに対する評価

満足度 R7年度:84.6% R6年度:86.7% R5年度:89.0%



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	67.4	18.6	9.0	4.1	0.9	67.7	22.9	5.0	4.5	0.0
案内・掲示の見やすさ	58.8	23.5	16.7	0.5	0.5	62.3	19.6	15.6	2.5	0.0
安心安全な利用環境	66.1	19.5	11.8	1.8	0.9	69.5	18.0	12.0	0.5	0.0

職員の接遇評価について

すべての項目で「満足」の割合が平均7.1ポイント減少しているが、「やや満足」の割合は平均1.9ポイント増加した。

施設の快適さに対する評価について

すべての項目で「満足」の割合が減少しているが、案内・掲示の見やすさと安心安全な利用環境の「やや満足」が平均2.7ポイント増加した。

《自由記述欄のご意見》

○良かった点

- ・競技柄、施設の利用を制限させてしまうことが多く、ポラリスも同様に使用の上で、約束ごとが増えるのですが、そのたびにお話し合いの機会を設けてくださり、解決してくれました。いつもご丁寧ありがとうございます。
- ・挨拶は必ずされています。言葉使いも丁寧です。身だしなみも良い。施設も気に入っている。安心、安全も万全だと思う。案内も掲示も良い。
- ・とても親切で皆さんとても感じが良いです。我家から近く、よく利用してます。ポラリスは、大切な場所です。
- ・利用させて頂いて気持ちよく時間を過ごさせていただいています。年代の違う人達の空気感も感じて、楽しいひとときです。これからも宜しくお願いします。
- ・自習室を使いたいと思うだけでお金がかかる社会で、家の近くに勉強できるスペースがあって、本当にラッキーだと思います。机も広いし、他の人も思い思いに利用していて、自由な感じが快適です。
- ・来館、退館する際に挨拶をしてくださるのが、とても嬉しいです。特に退館時に「おつかれ様でした」と声をかけてくださる時は、これからも頑張ろうと思えます。週に2回ほど勉強をしに市外から来ていますが、私の中で一番勉強しやすい環境で、助かっています。いつもありがとうございます。
- ・貴施設では、職員さんの丁寧なサービスや、市内の情報が入ったポスターやチラシに重点的に置かれていることに、感銘を受けました。
- ・利用者のマナーもいつも守られていると感じるのは、職員の方の配慮があるからだと感じます。

○改善してほしいと思う点

- ・子どもが一般エリアに走りまわっていて、危険を感じた。
- ・机と椅子の数が少ない
- ・勉強室でパソコンのキーボードを叩いている方がたまにいます。食事禁止は守られていると思いますが、キーボードを叩く音が気になります。
- ・室内のおもちゃが少なく残念です。
- ・特に不満はないですが、バスケットゴールがかたくて下ろすのが大変です。
- ・上の体育館の音が少し気になる。
- ・冷房の温度が低すぎて、ちょっと寒く感じます。
- ・小中学生のマナーがよくないイメージがつよく、時間によっては利用を控えることもあります。

《評価結果の総括》

接遇評価・施設評価いずれも令和6年度に比べて「満足度」が減少するものの、依然として80%を超えています。自由記述では「必ずあいさつしてくれる」「職員が親切で丁寧」「綺麗で快適」「明るくて清潔なので安心して利用している」といった好意的なご意見が数多く寄せられています。日頃から、職員全員が丁寧な対応を心がけ、定期巡回を怠ることなく実践してきたことが評価されたと考えています。引き続き、地道に継続いたします。

一方で改善を求めるご意見についても具体的な言葉で複数挙げられています。利用者案内や設備管理についてはまず、ご意見一つひとつに対して職員同士話し合います。その上で改善できることを模索し、取り組みを進めてまいります。また、利用状況に応じたこまめな観察を欠かさずに、臨機応変な対応にも努めてまいります。

利用者のマナーに関しては、利用者との対話を重ね、他の方への配慮が行き交う施設を目指して根気強くマナー啓蒙を繰り返します。

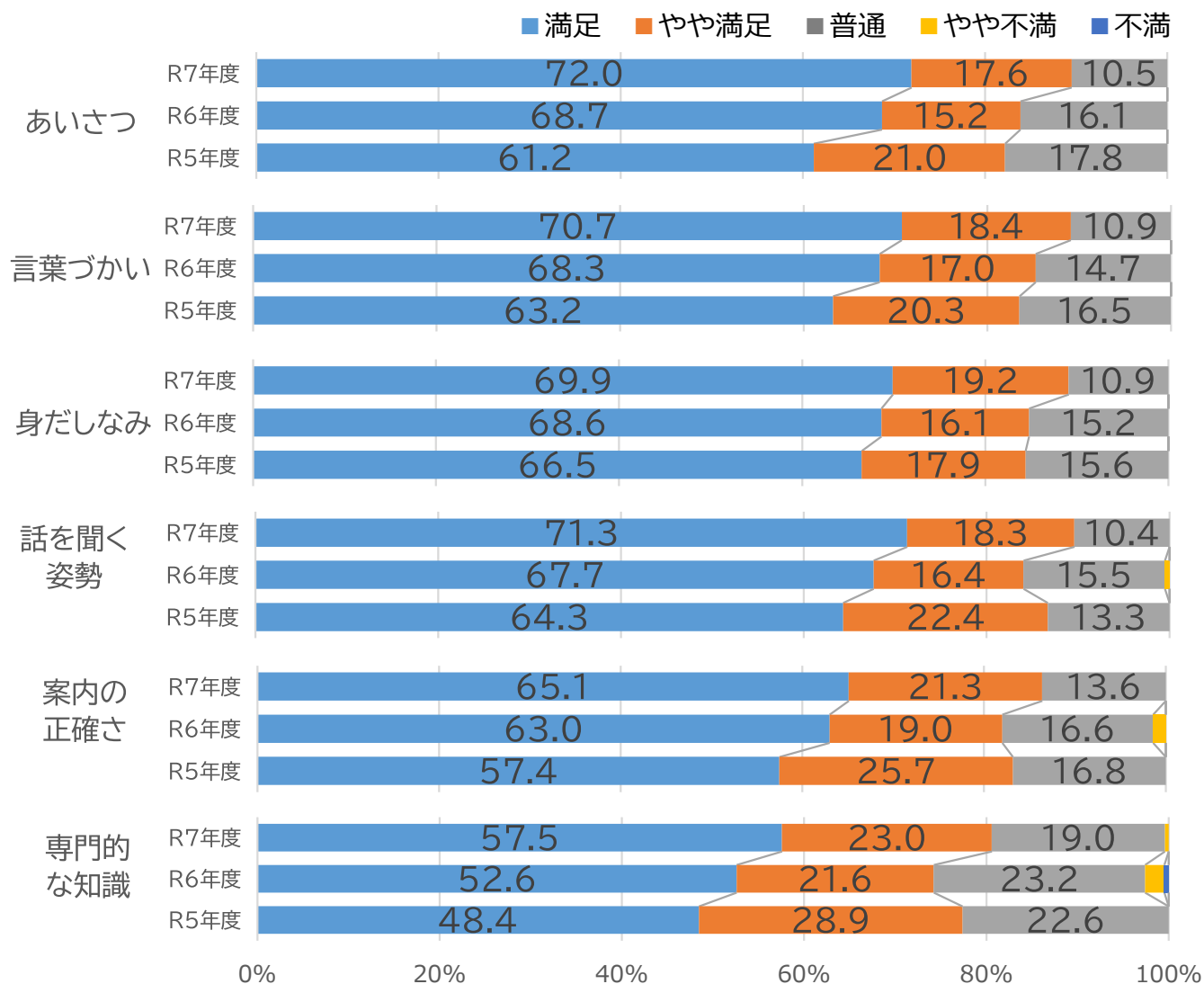
今回の結果を受け、日々を省みる機会と生かすことでより良い施設運営に取り組めます。

◆大和市つきみ野学習センター

(1)職員の接遇評価

満足度 R7年度:87.4% R6年度:82.4% R5年度:82.9%

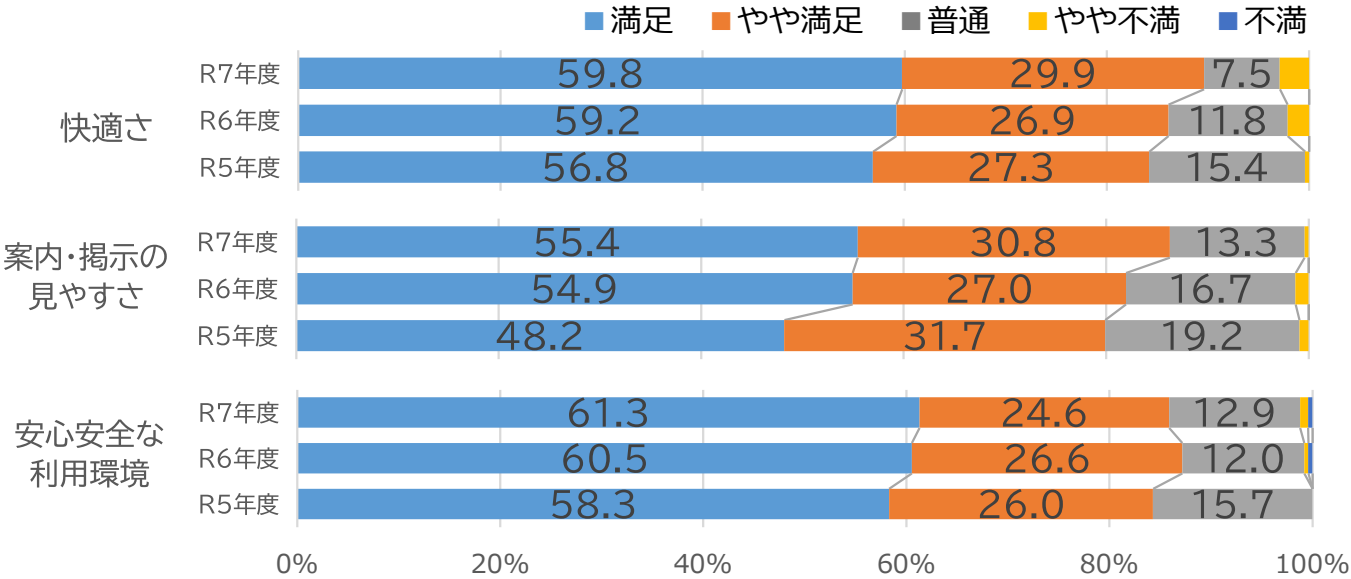
横軸は割合・無回答は除く



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	72.0	17.6	10.5	0.0	0.0	68.7	15.2	16.1	0.0	0.0
言葉づかい	70.7	18.4	10.9	0.0	0.0	68.3	17.0	14.7	0.0	0.0
身だしなみ	69.9	19.2	10.9	0.0	0.0	68.6	16.1	15.2	0.0	0.0
話を聞く姿勢	71.3	18.3	10.4	0.0	0.0	67.7	16.4	15.5	0.5	0.0
案内の正確さ	65.1	21.3	13.6	0.0	0.0	63.0	19.0	16.6	1.4	0.0
専門的な知識	57.5	23.0	19.0	0.4	0.0	52.6	21.6	23.2	2.1	0.5

(2)施設の快適さに対する評価

満足度 R7年度:87.2% R6年度:85.1% R5年度:82.8%



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	59.8	29.9	7.5	2.9	0.0	59.2	26.9	11.8	2.1	0.0
案内・掲示の見やすさ	55.4	30.8	13.3	0.4	0.0	54.9	27.0	16.7	1.3	0.0
安心安全な利用環境	61.3	24.6	12.9	0.8	0.4	60.5	26.6	12.0	0.4	0.4

職員の接遇評価について

すべての項目で「満足」が増加し、「あいさつ」「話を聞く姿勢」は3ポイント以上の増加、「専門的な知識」は4.9ポイント増加した。
「満足」と「やや満足」をあわせた割合もすべての項目で増加し、「あいさつ」「言葉づかい」「身だしなみ」「話を聞く姿勢」の4項目は89%を超えた。

施設の快適さに対する評価について

すべての項目で「満足」が増加し、「満足」「やや満足」をあわせた割合は「快適さ」「案内・掲示の見やすさ」の項目で3ポイント以上増加し、85%を超えた。

《自由記述欄のご意見》

○良かった点

- ・いつもにこやかに対応してくださり安心して何でもご相談出来感謝しております。
- ・いつも快適に利用させていただきありがとうございます。利用者に寄りそってくれていると感じます。
- ・昨年、会のリーダーとなりましたが、親切に対応していただき、感謝しております。
- ・いつも清掃が丁寧にされていて気持ち良く利用させて頂いています。
- ・何度か図書館をご利用させていただく際にわからないことがあり、質問した時笑顔で対応していただいたのでとても嬉しかったです。また、自習室を使う際もあいさつしていただく機会が沢山あり、感謝しています。日頃からの心温いご配慮に感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・いつもあたたかくあいさつや案内をしてくださり、また利用したいと思う施設です。これからもたくさん利用します！
- ・保育室を利用してします。夏の間涼しく娘と過ごせて大変快適でした。
- ・前回落とし物をした時丁寧にに対応してくださいました。図書館の方も子どもに優しく利用しやすいです。
「であいのへや」は清潔でおもちゃも様々で良いです。金曜日のボランティアさんがいらっしゃる日はなるべく来るようにしています。（子どもがとてもたのしそうに遊んでもらっているの）
- ・安心して子供と親ごさんが交流できる場だと思います。（であいの部屋）
学習センターにはサークルでも利用させていただいています。いつもありがとうございます。
- ・顔を見知っていただき、丁寧な挨拶もしていただいている。
質問にも丁寧に答えいただき、対応も良好と感じています。
- ・希望した本のある所をす早く親切にさがしてくれた。

○改善してほしいと思う点

- ・WiFiを利用したいのでお願いします。
- ・子どもが2人いるので子ども向けのイベント等、もう少し増やしてくれるともっと利用するかな～と思います。
- ・冷房がきかない。
- ・ギャラリーの吊下げワイヤーの移動がスムーズでないのですが…。
- ・下段の本を探す際、低い椅子などがあると助かる。案内を要求したことが無いので解からない。

《評価結果の総括》

職員の接遇評価について全項目の満足度が増加し、自由記述欄には令和6年度に引き続き「丁寧」「気持ちよく利用している」「親切」といった言葉が多くあり、クレドの意識向上に努めたことが評価につながったと考えています。

「専門的な知識」の「満足」の割合も4.9ポイント増加しましたが、一方で「手際、要領がよくない」というご意見もあり、円滑にご案内ができるように個々のスキルアップに努めてまいります。

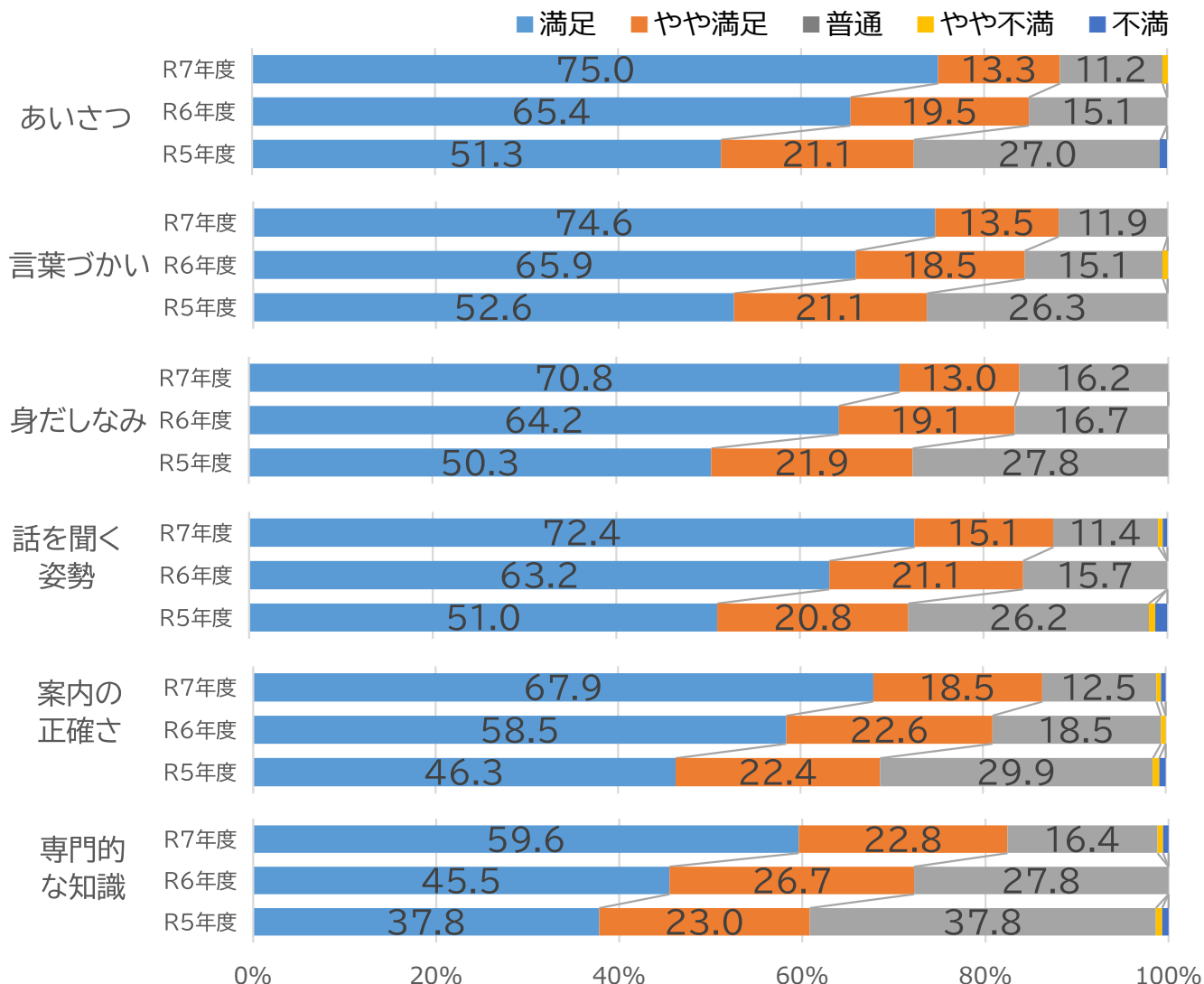
施設の快適さは、全体的に満足度が増加していますが、さらに安心安全に利用いただけるよう令和7年度は各部屋に常備灯の設置、ドアノブに蓄光テープの貼付を実施し、有事の際の不安軽減対策をしました。今後も工夫を重ね、快適な施設になるよう心がけてまいります。

◆大和市桜丘学習センター

(1)職員の接遇評価

満足度 R7年度:86.1% R6年度:81.7% R5年度:69.9%

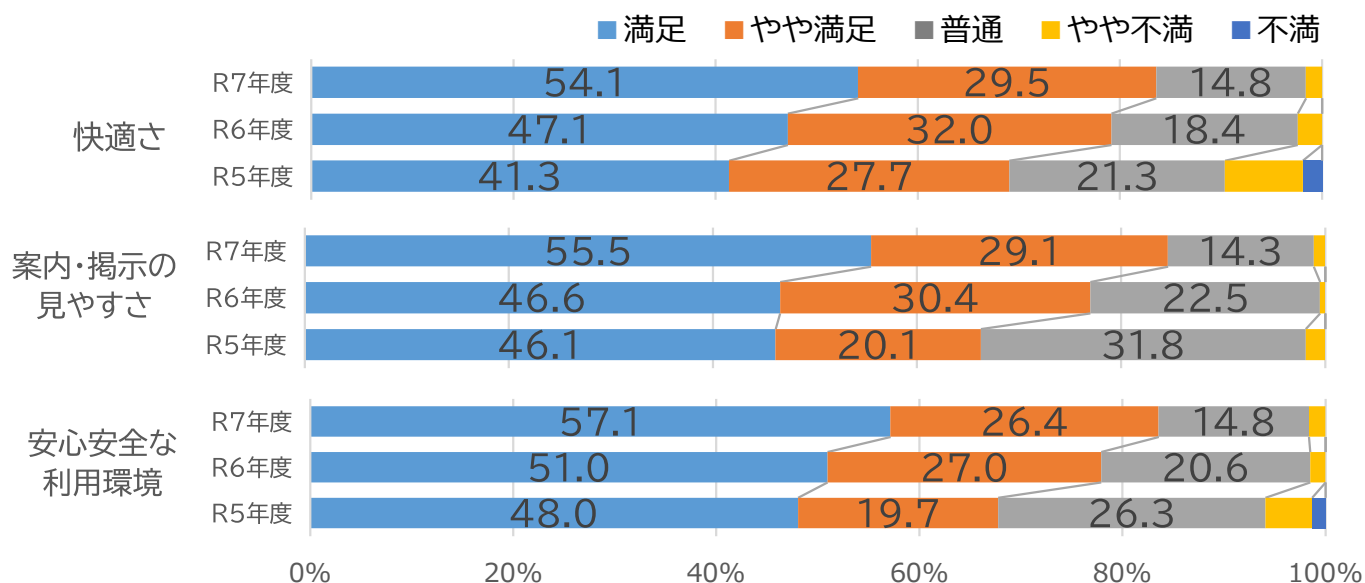
横軸は割合・無回答は除く



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	75.0	13.3	11.2	0.5	0.0	65.4	19.5	15.1	0.0	0.0
言葉づかい	74.6	13.5	11.9	0.0	0.0	65.9	18.5	15.1	0.5	0.0
身だしなみ	70.8	13.0	16.2	0.0	0.0	64.2	19.1	16.7	0.0	0.0
話を聞く姿勢	72.4	15.1	11.4	0.5	0.5	63.2	21.1	15.7	0.0	0.0
案内の正確さ	67.9	18.5	12.5	0.5	0.5	58.5	22.6	18.5	0.5	0.0
専門的な知識	59.6	22.8	16.4	0.6	0.6	45.5	26.7	27.8	0.0	0.0

(2)施設の快適さに対する評価

満足度 R7年度:83.9% R6年度:78.0% R5年度:67.6%



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	54.1	29.5	14.8	1.6	0.0	47.1	32.0	18.4	2.4	0.0
案内・掲示の見やすさ	55.5	29.1	14.3	1.1	0.0	46.6	30.4	22.5	0.5	0.0
安心安全な利用環境	57.1	26.4	14.8	1.6	0.0	51.0	27.0	20.6	1.5	0.0

職員の接遇評価について

すべての項目で「満足」「やや満足」の合計が増加し、どの項目も80%を上回った。「専門的な知識」項目が一番増加し、10ポイント以上上昇した。

施設の快適さに対する評価について

すべての項目で「満足」「やや満足」の合計が増加し、どの項目も80%を上回った。「掲示・案内の見やすさ」項目が一番増加し、7ポイント以上上昇した。

《自由記述欄のご意見》

○良かった点

- ・いつも楽しく利用させていただいています。
- ・職員の方皆さん挨拶も気持ちよくしてくださいます。こちらからの質問に丁寧に対応してくださって大変親切です。いつもありがとうございます。
- ・玄関に入ってすぐ入室者に気づき、気持ちよく明るい声で迎えていただけて嬉しいです。
- ・勉強する環境が整っていて快適です。不満を持っている人に対してもきちんと対応していてよいと思った。
- ・決まった日に来れば快適に学習できる事、すごく良いです。
- ・良いスタッフさんばかりで親しみやすいです。子どもにも気を遣っていただけてありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- ・会館の出入り毎に挨拶をいただくので以前（1～2年くらい）より丁寧だと感じる。
- ・いつもスタッフの皆様、どなた様も明るく挨拶をしていただき、気持ちよく利用させていただいております。笑顔がステキです。
- ・一部をお借りして活動させていただいております。トイレも快適です。
- ・書類提出の際、会館行事の際など、色々な面で丁寧に教えてくださり、助かっております。
- ・特に301集会室は広くて使いやすく、とても満足できる施設である。
- ・夏季における部屋の温度管理が行き届いており（301号）感謝しております。

○改善してほしいと思う点

- ・暗くなってからの外階段が暗くて怖い。自転車置き場が下にしかないことは不便。帰りに登るのが大変。
- ・駐車場が少ない。1階の出口が閉まるのが早い
- ・暑いので室温の調節など、こまめに気遣いをお願いします。
- ・展示の字は太く大きい方が読み易いと思います。現在は困りはしないけれど、この大きさの字は読みにくいし皆さんの写真の顔も、もうちょっと大きいといいなあ。
- ・不快というほどではないがたまにニオイが気になる時あり。
- ・コロナ禍の時ほど消毒に気をつけていないようですが、換気、アルコール消毒等あった方が良いでしょう。
- ・インターネットがつながりにくい。和室の鍵の開閉がしづらい
- ・パソコン利用法についてもっと詳しく説明してほしい。
- ・案内をもう少し大きくして欲しい。部屋での飲食についてどこかに明記願いたい。
- ・施設が古いので館内は暗く耐震性や安全面の不安がある。
- ・講習室のテーブルにガタがある。
- ・時間に細かい。
- ・図書室の机（4名分）が2つあると良いのでは。
- ・図書室の本の位置変化等、この頃よくあります。

《評価結果の総括》

令和6年度と比較して、「職員の接遇」「施設の快適さ」とともに満足度が向上しました。職員の接遇の良い点として、「笑顔」「あいさつ」「丁寧な対応」といったキーワードが多くみられました。普段から常に利用者に意識を向け、すぐに気づき元気にあいさつする姿勢が評価に表れたと考えます。

施設の快適さでは、「快適さ」「案内・掲示見やすさ」「安心・安全な利用環境」とともに満足度が向上しました。「ひとすずみスポット」として気温・室温を確認しつつ利用される方に聞き、快適な室温調整を行った結果だと受け止めています。

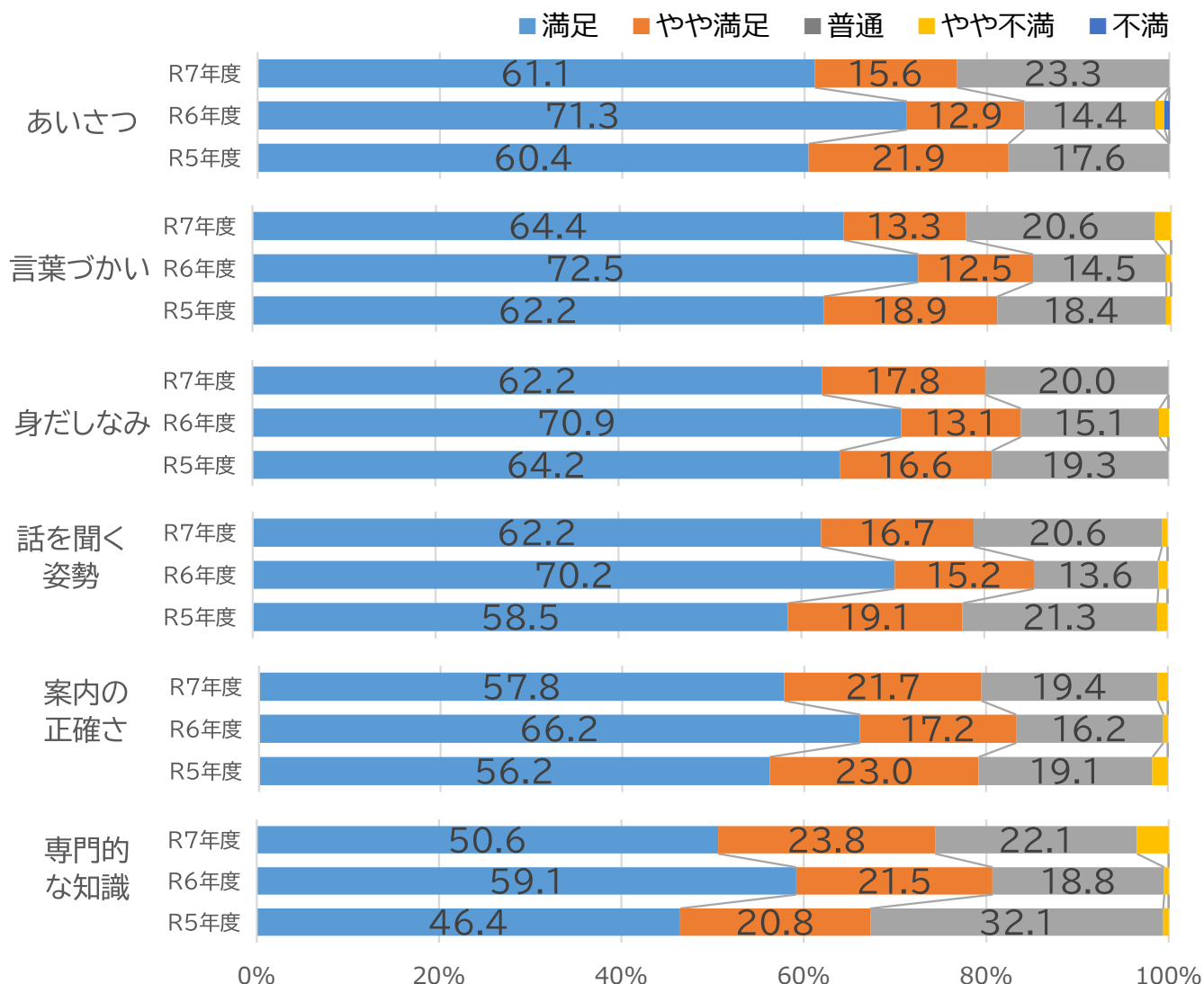
今後も、より一層満足度を高めるために「笑顔」「あいさつ」「丁寧な対応」を行い、何度も来なくなる居心地の良い空間づくりを進めてまいります。

◆大和市渋谷学習センター

(1)職員の接遇評価

満足度 R7年度:77.9% R6年度:83.7% R5年度:78.0%

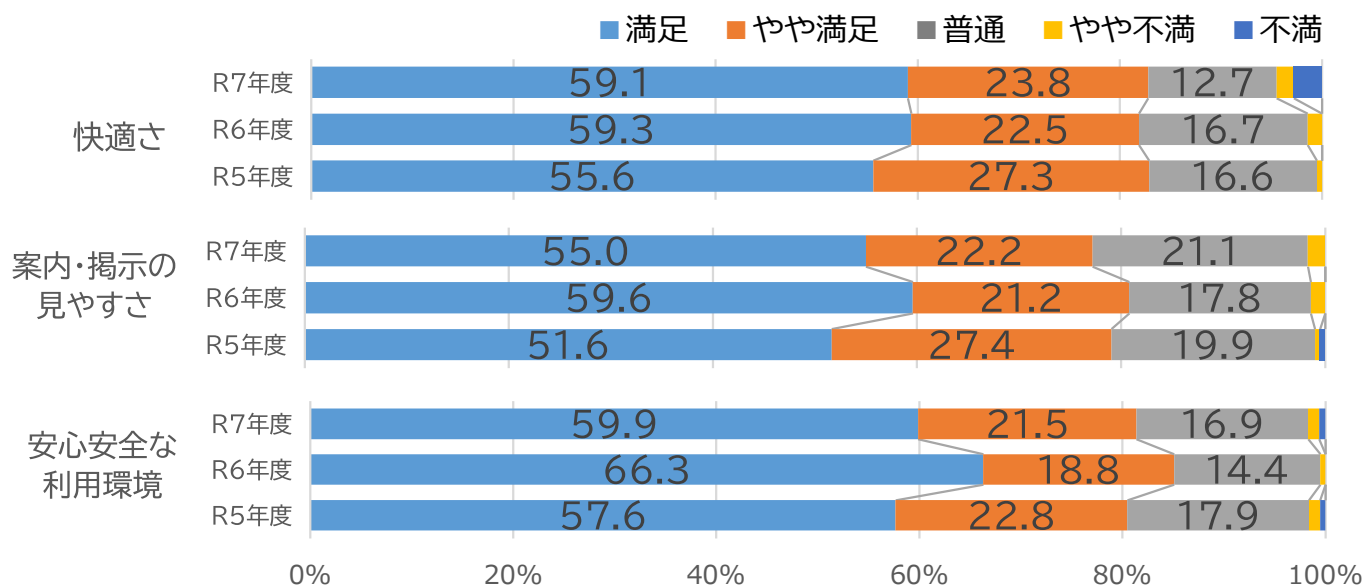
横軸は割合・無回答は除く



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	61.1	15.6	23.3	0.0	0.0	71.3	12.9	14.4	1.0	0.5
言葉づかい	64.4	13.3	20.6	1.7	0.0	72.5	12.5	14.5	0.5	0.0
身だしなみ	62.2	17.8	20.0	0.0	0.0	70.9	13.1	15.1	1.0	0.0
話を聞く姿勢	62.2	16.7	20.6	0.6	0.0	70.2	15.2	13.6	1.0	0.0
案内の正確さ	57.8	21.7	19.4	1.1	0.0	66.2	17.2	16.2	0.5	0.0
専門的な知識	50.6	23.8	22.1	3.5	0.0	59.1	21.5	18.8	0.5	0.0

(2)施設の快適さに対する評価

満足度 R7年度:80.5% R6年度:82.6% R5年度:80.8%



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	59.1	23.8	12.7	1.7	2.8	59.3	22.5	16.7	1.4	0.0
案内・掲示の見やすさ	55.0	22.2	21.1	1.7	0.0	59.6	21.2	17.8	1.4	0.0
安心安全な利用環境	59.9	21.5	16.9	1.1	0.6	66.3	18.8	14.4	0.5	0.0

職員の接遇評価について

すべての項目で、「満足」が減少した。前年度の「満足」より減少した分が「やや満足」「普通」に移行した。

令和7年度は、すべての項目で「不満」は0%だった。特に「あいさつ」の項目については、「やや不満」「不満」とも0%だった。

施設の快適さに対する評価について

すべての項目で、「満足」が減少した。全体として「やや満足」と「やや不満」の割合が増えている。「快適さ」「安心安全な利用環境」の項目で、令和6年度には見られなかった「不満」がそれぞれ2.8%、0.6%となった。

《自由記述欄のご意見》

○良かった点

- ・何を聞いても適切な対応で、気持ちよく来館できる。
- ・部屋もトイレもきれいなので、びっくりしました。とても良い施設だと思いました。
- ・いつもスタッフの皆さんに笑顔で挨拶していただき、元気をいただいています。わからないことも丁寧に対応していただき、感謝しています。施設もいつもきれいで次は何のイベントで使おうかな？と考えるのがワクワクしています。今後ともよろしくお願いします。
- ・今までいつ来ても不快に思ったことはないから。いつも親切に対応していただいて感謝です。
- ・8年前から利用させていただいていますが、スタッフの皆さまや施設など素晴らしく、大変満足しています。
- ・みんな笑顔でとてもよいです。
- ・音響の方がとてもよくしてくださいました。
- ・いつも丁寧にご対応いただいています。不便を感じたことはありません。
- ・職員の方々みなさんととても親切です。保育室よく利用してますが、涼しくて快適で娘もいつも楽しく遊んでいます。
- ・いつも雰囲気よく応対していただいています。室内も清潔で涼しく夏の間お世話になっています。施設のことや取組みなどについては質問したことないですが、掲示板にわかりやすく貼ってあるので問題だと思っていません。

○改善してほしいと思う点

- ・空調がむずかしい。寒すぎたりします。
- ・空調が効きすぎていて寒いのもっと温度を上げてほしいです。
- ・渋谷小学校を利用していますが、申請の時間がかかるときがあります。
- ・壁がまっ白。目にやさしい色や風景等をもう少し工夫してほしいと願います。
- ・毎回ヨガマットを使用。アルコールでふいていますが全体的に汚れがあります。できれば新しくしていただけるとありがたいです。
- ・授乳室がトイレにあったが、わかりづらかった。
- ・5分前ではなく、もっと前に入れてほしい。
- ・サークル活動の高齢者グループがいつもフロア（受付前）で大声で話しているのが、大変迷惑である。”話す”というレベルではない！”騒音”である！学習をしている学生もいるフロアで全くもってマナーが欠けている。

《評価結果の総括》

接遇の満足度は令和6年度より低いものの、令和5年度と同程度となりました。

「専門的な知識」の項目では、「やや不満」が令和6年度より3ポイント上昇していますが、これは、職員の異動・退職が続き、新規職員が増えたことが原因の一つだと考えられます。しかし、自由記述では幅広い層の方から、たくさんのお褒めの言葉をいただいています。

また、「あいさつ」の項目では、「やや不満」「不満」ともに0%でした。年度当初から、朝礼・昼礼時に、「あいさつ」の意識づけを図った成果が出ていると考えます。

施設の満足度においても、令和6年度より低いものの、令和5年度と同程度となりました。

令和6年度より「やや不満」「不満」が増加したことについては、そのほとんどが冷房の温度調整に関するご意見でした。「もっと涼しくしてほしい」「寒すぎる」など、個人の体感温度の違いもあり、改善の難しい側面があります。温度調整については、その都度説明はしていますが、ご理解いただくために他にできることがあるかなどを、今後話し合っていきます。

今後も皆さまに愛される施設として、より良い施設運営に取り組めます。

《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。

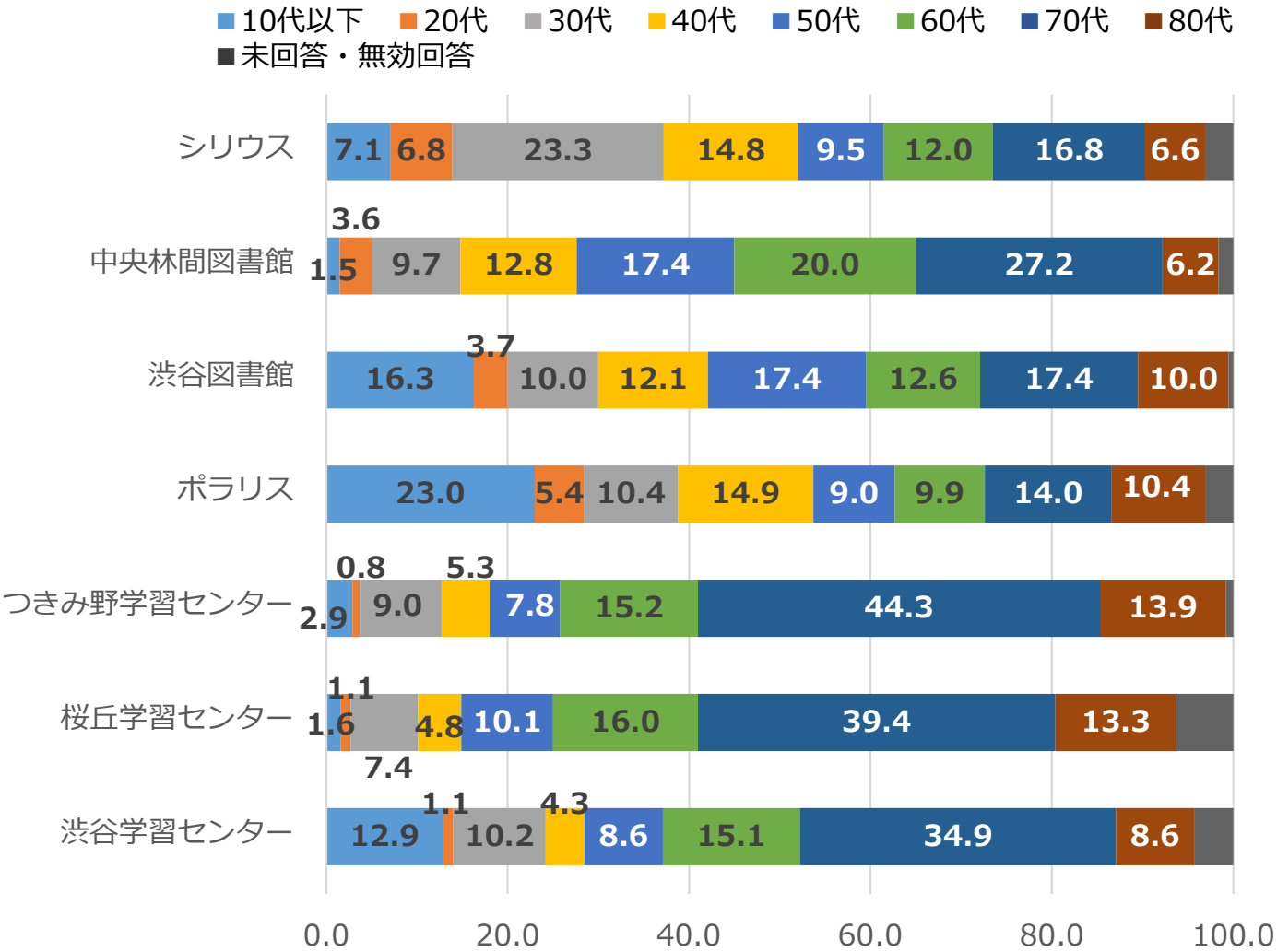
施設面においても、清潔さや居心地の良さについて一定の評価が見られました。一方で、混雑時の対応、館内表示の分かりにくさ、空調調整など、改善を求めるご意見もあり、館ごとの状況に応じた対応の必要性が明らかになりました。

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。

《回答者の属性》

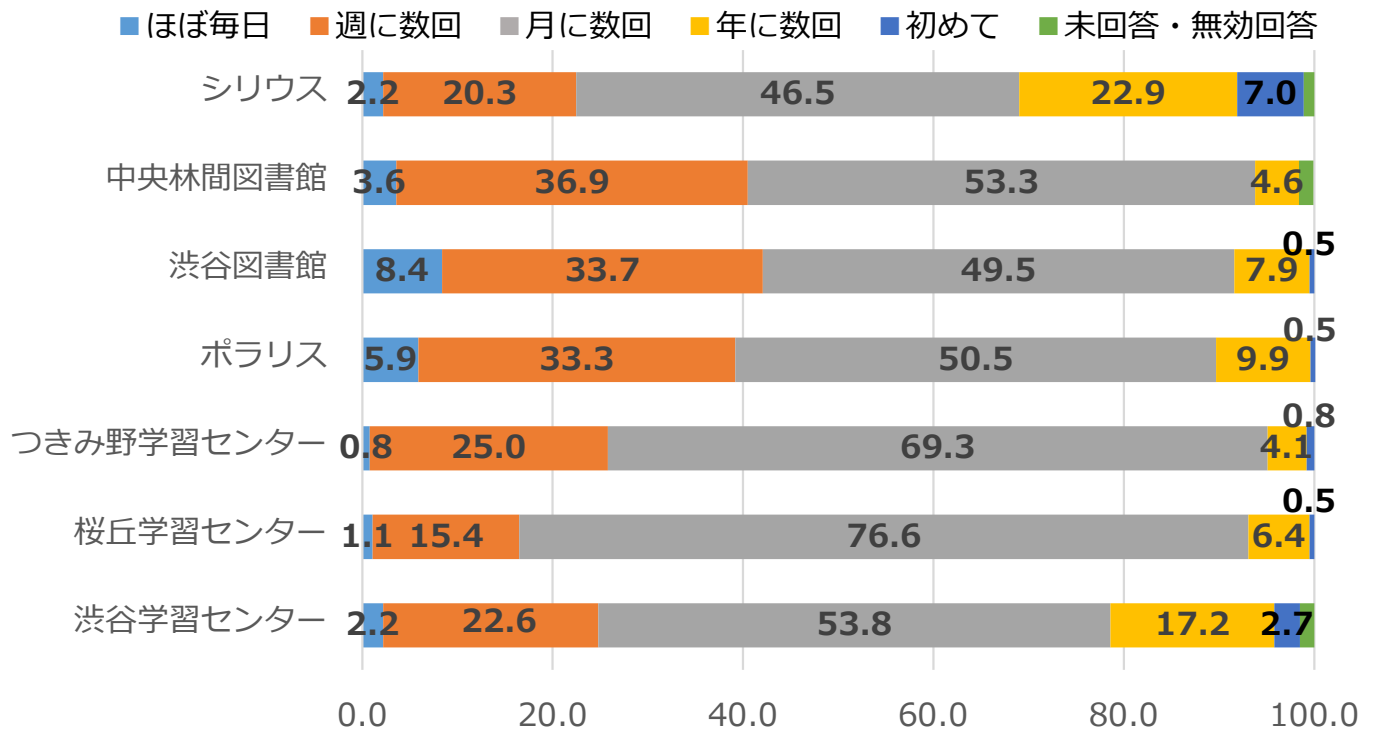
- ・複数回答は無効回答とし、未回答と合わせて表記
- ・横軸は割合（％）

(1)年代



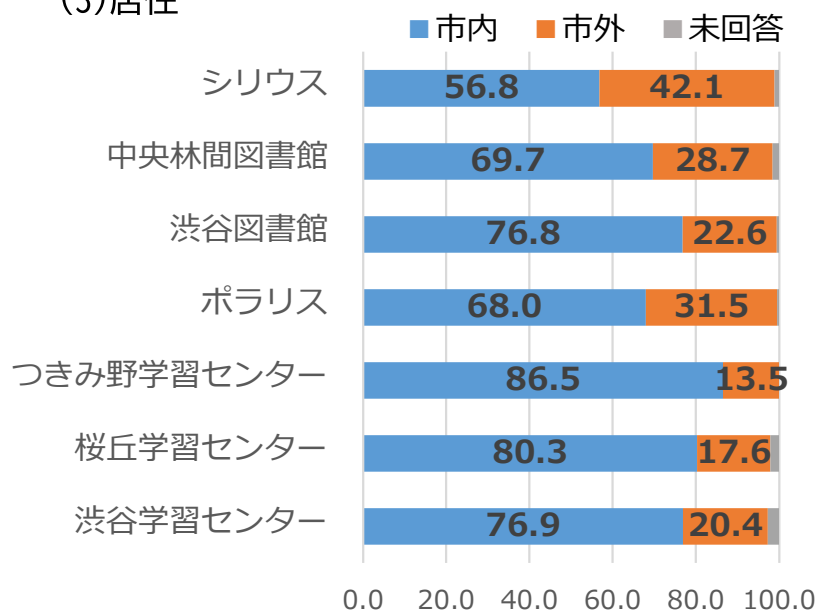
	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答
シリウス	7.1	6.8	23.3	14.8	9.5	12.0	16.8	6.6	3.1
中央林間図書館	1.5	3.6	9.7	12.8	17.4	20.0	27.2	6.2	1.6
渋谷図書館	16.3	3.7	10.0	12.1	17.4	12.6	17.4	10.0	0.5
ポラリス	23.0	5.4	10.4	14.9	9.0	9.9	14.0	10.4	3.0
つきみ野 学習センター	2.9	0.8	9.0	5.3	7.8	15.2	44.3	13.9	0.8
桜丘 学習センター	1.6	1.1	7.4	4.8	10.1	16.0	39.4	13.3	6.3
渋谷 学習センター	12.9	1.1	10.2	4.3	8.6	15.1	34.9	8.6	4.3

(2)利用頻度



	ほぼ毎日	週に数回	月に数回	年に数回	初めて	未回答
シリウス	2.2	20.3	46.5	22.9	7.0	1.1
中央林間図書館	3.6	36.9	53.3	4.6	0.0	1.5
渋谷図書館	8.4	33.7	49.5	7.9	0.5	0.0
ポラリス	5.9	33.3	50.5	9.9	0.5	0.0
つきみ野 学習センター	0.8	25.0	69.3	4.1	0.8	0.0
桜丘 学習センター	1.1	15.4	76.6	6.4	0.5	0.0
渋谷 学習センター	2.2	22.6	53.8	17.2	2.7	1.5

(3)居住



	市内	市外	未回答
シリウス	56.8	42.1	1.1
中央林間図書館	69.7	28.7	1.6
渋谷図書館	76.8	22.6	0.6
ポラリス	68.0	31.5	0.5
つきみ野 学習センター	86.5	13.5	0.0
桜丘 学習センター	80.3	17.6	2.1
渋谷 学習センター	76.9	20.4	2.7