

第3部 ロジックツリーの作成方法 ～ケーススタディより～

1. ロジックツリーの作成方法

ここでは、ロジックツリーの作成に当たり、来館者、来園者など利用者の総合的な満足度（以下、「総合満足度」）を最終成果とした場合の第3階層、第4階層の設定方法について、具体的な設定例を設けながら整理する。

3. 第3階層（アウトカム）の作成

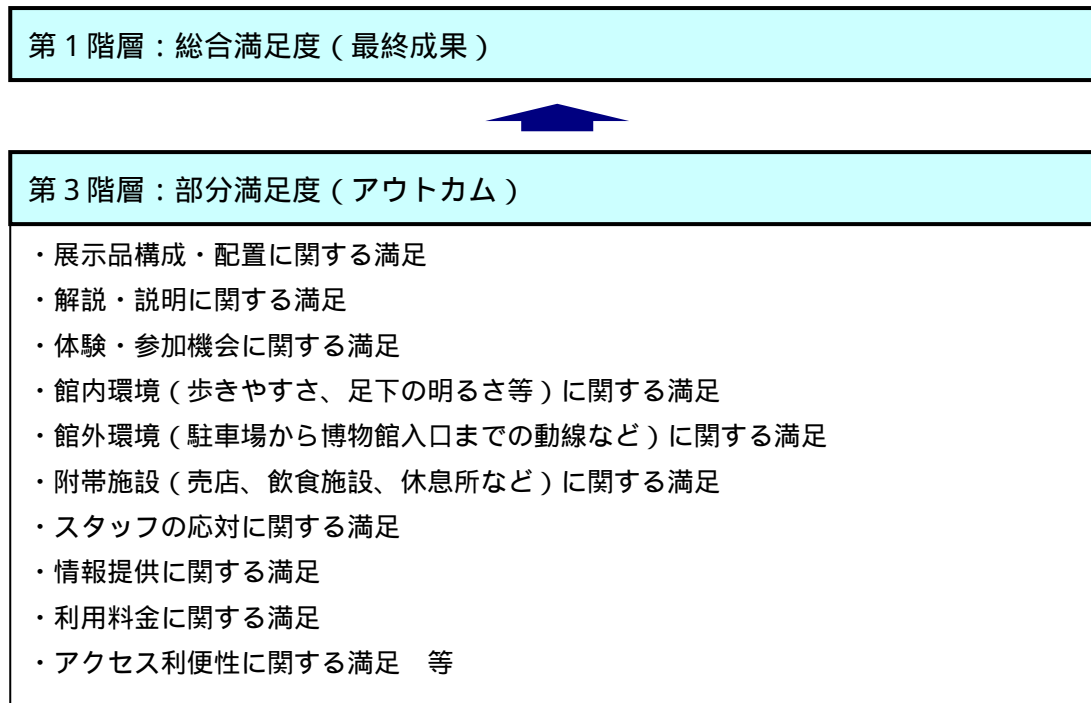
(1) 第1階層（最終成果）と第3階層（アウトカム）の関係

「社会教育施設の評価に関するガイドライン」の「4. 評価の方法」で示した通り、第1階層の総合満足度を向上させるための「顧客の状態の変化」を顧客の視点から整理するのが第3階層のアウトカムである。総合満足度を上げるための顧客の部分満足と理解するとわかりやすい。

例えば、ある博物館を訪れようとする顧客にとって、その博物館の情報を容易に入手できたことが総合的満足度の向上に大きく寄与したとする。この場合、情報入手に関する満足が第3階層の部分満足である。

部分満足度は、情報入手以外にも、博物館の展示内容や観覧環境、スタッフの対応など多くの側面がある。これらの部分満足が組み合わさって総合満足度が形成される。

第1階層と第3階層の関係〔博物館の場合（例）〕

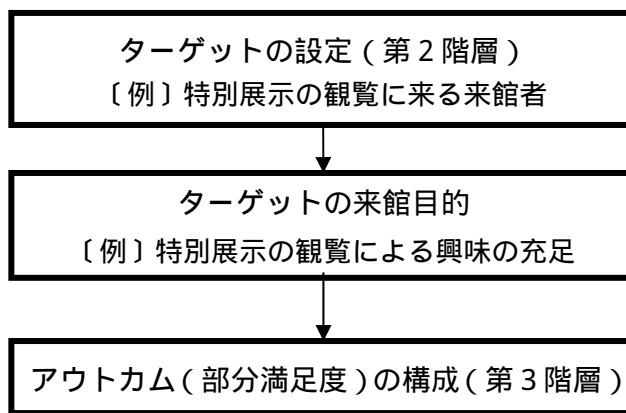


(2)第2階層（ターゲット）と第3階層（アウトカム）の関係

総合満足度を形成する部分満足度は来館者の目的に応じて大きく異なってくる。博物館で開催する特別展示に関心のある来館者の総合満足度はその特別展示の内容に大きく左右される。しかし、博物館の会員として研究活動をしている来館者の総合満足度は、資料の豊富さや研究機会、また研究指導等に依存する。

このように部分満足度は来館者の来館目的によって大きく異なることから、第3階層の部分満足度の検討にあたっては、第2階層の「ターゲット」を予め設定しておくことが大切になる。ターゲットを見極めながら、総合満足度を形成するための部分満足度を検討することが肝要である。

第3階層の検討の方法

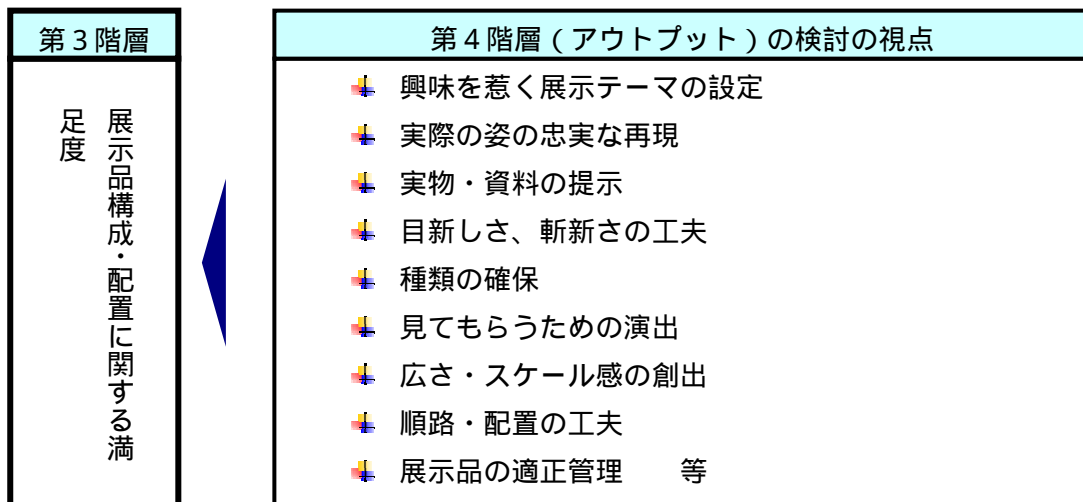


4.第4階層（アウトプット）の作成

第4階層のアウトプットは、第3階層で設定したアウトカム（部分満足度）を引き上げるための手段であり、社会教育施設として取り組んでいる活動の直接的な成果である。

例えば、博物館の展示品構成・配置を例にすると、来館者に満足してもらうため、過去の街や生物の生息環境など、実際の姿の忠実に再現したことなどが一つのアウトプットである。

第1階層（アウトカム）と第3階層（アウトプット）の関係〔博物館の場合（例）〕



アウトプットは、来館者に満足していただくため、第3階層の部分満足度と関連付けながら図書館、博物館、公民館で実際に取り組んでいる日常活動の成果を整理したものである。

従って、アウトプットの検討に当たっては、図書館、博物館、公民館で積み上げてきたその具体的な活動成果をアウトカム（部分満足度）と関連づけながら検討する。

5. アウトカム指標とアウトプット指標

アウトカム指標、アウトプット指標は、これまでに示してきたアウトカム及びアウトプットを指標化したものである。

今回のケーススタディでは、来館者アンケートによって第1階層と第3階層、また第3階層と第4階層の関係を分析した。そのためアンケート調査票に整理したアウトカム及びアウトプットをそのまま指標として用いている。

II. 図書館

1. 第3階層（アウトカム）の作成



(1) ケーススタディの実施施設

図書館の主な機能としては、おおむね「図書を貸し出す」というものである。そこで、利用対象者の居住エリアの広さの違いに着目し、県立図書館、政令市中央図書館、一般市図書館から1箇所ずつ選定し、ケーススタディを実施した。

(2) ケーススタディの前提

ケーススタディは、来館者の「総合満足度」を向上させることを最終成果とした。

また、ターゲットについては、図書館への来館頻度（ほぼ毎日の利用者から低頻度で非定期利用者まで）での設定方法のほか、「図書の閲覧」、「調べ物、研究目的」、「イベントなどへの参加」など様々な設定方法がある。今回は、ケーススタディであることと「総合満足度を向上」することが最終目的であることにも考慮し、「月1回以上の利用者」をターゲットとして設定した。ただし、これはロジックツリーを作成するときのターゲットであり、実際の調査を実施する際には、それ以外のターゲットも含めて実施する。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 第1階層（最終成果） : 来館者の総合満足度の向上 第2階層（ターゲット）: 月1回以上の利用者 |
|--|

ケーススタディ施設が過去に実施したアンケート調査の基本属性にこのような属性を入れていたことはないが、今回のケーススタディではすべての施設に入れることとした。ただし、この属性を入れたとしても、以下のアウトカム（部分満足度）などの検討には大きく影響はしなかった。

(3)アウトカム（部分満足度）の設定の視点

図書館の来館者の部分満足度は、ケーススタディ先の規模によらず、ほぼ同じ項目が設定された。それは、大きく分けて「図書館へのアクセス（情報提供、時間、交通）」、「貸出・閲覧の仕組み」、「各コーナー・室の内容」、「各種サービスの利用のしやすさ」、「補助的施設」の5項目が設定された。

このうち、「図書館へのアクセス（情報提供、時間、交通）」、「貸出・閲覧の仕組み」、「各種サービスの利用のしやすさ」はさらに分類され、全体では13アウトカム指標が設定されている。

また、「各コーナー・室」については、図書館の規模が大きいほど、その数、種類も増える。

アウトカム（部分満足度）の検討の視点

| アウトカム（部分満足度） | |
|--|--|
|  図書館へのアクセス |  情報提供  利用可能時間  図書館への行きやすさ  図書館内の案内 |
|  貸出・閲覧の仕組み |  貸出・返却の仕組み  予約の仕組み  レファレンス・サービス |
|  各コーナー・室の内容 | |
|  各種サービスの利用しやすさ |  他図書館との相互利用  電子端末などの利用  自宅利用サービス  講座、講演会などのイベント |
|  補助的施設（読書席、トイレ、エレベーター等） | |





〔図書館へのアクセス〕

「図書館へのアクセス」の部分満足は、利用者からの視点に沿って整理すると、「図書館に関する情報入手」「図書館へ行く」「図書館内の目的の場所に行く」という流れで整理できる。

アウトカムの設定例を次に示す。

第3階層のアウトカムの設定例（1）

～「情報提供」～

| |
|---|
|  利用案内、イベント案内などの情報提供に満足する  利用時間に満足する  図書館までのアクセスに満足する  館内の案内に満足する |
|---|

〔貸出・閲覧の仕組み〕

「貸出・閲覧の仕組み」の部分満足度は、各図書館が持っている仕組みにより構成される。アウトカムの設定例を次に示す。

第3階層のアウトカムの設定例（2）

～「貸出・閲覧の仕組み」～

- 貸出・返却の仕組みに満足する
- 予約の仕組みに満足する
- レファレンス・サービスに満足する

〔各コーナー・室の内容〕

「各コーナー・室の内容」の部分満足度は、各図書館が保有しているコーナー・室により構成される。ここは、施設の規模のほか、各施設が重点的に集めている図書などによっても異なる。また、利用者の視点に立っても、自分の利用目的によって、利用するコーナーや室が異なる。博物館では、おおむねほぼすべての展示コーナーを見て回るという利用形態を想定して良いが、図書館の場合は、利用目的によって利用する施設が特定され、すべてのコーナーや室を利用するとは限らない。それぞれのコーナーや室を利用した人のみが、それに対する部分満足に関係することに留意する必要がある。ただし、今回のターゲットは月1回以上の利用者であるため、部分満足では基本的には全施設を対象としてもよいと考えた。

アウトカムの設定例を次に示す。

第3階層のアウトカムの設定例（3）

～「各コーナー・室」～

- コーナーの内容に満足する
- 室の内容に満足する
- 1階に満足する
(や には、児童書、社会科学、郷土、視聴覚などが入る)

〔各種サービスの利用しやすさ〕

「各種サービスの利用しやすさ」の部分満足度は、図書館利用をより便利にするためのサービスから構成される。具体的には他図書館との相互利用や電子端末の利用（蔵書検索のほか、各種データベース利用など）、自宅からの利用などのサービスである。

アウトカムの設定例を次に示す。

第3階層のアウトカムの設定例（4）

～「各種サービス」～

- 他図書館（市内、同一県内、国会図書館）との相互利用に満足する
- 電子端末の利用に満足する
- 自宅からの利用に満足する
- 講座、講演会などのイベントに満足する

〔補助的施設〕

図書館には、上記以外にも閲覧や調べ物をしたり、滞在したりするために必要な補助的な施設がある。これらの施設も満足度に影響があると考えられ、アウトカム（部分満足度）として設定される。

内容は、各施設によって異なるが、部分満足としては、それらをひとまとめにして、図書・閲覧の補助的施設とした。

アウトカムの設定例は、今回のケーススタディでは1つにしたが、施設が力を入れている施設ごとに個別に設定することも考えられる。

第3階層のアウトカムの設定例（5）

～「補助的施設」～

- 補助的施設に満足する

2. 第4階層（アウトプット）の作成

第4階層のアウトプットは、アウトカム（部分満足度）を引き上げるための手段であり、アウトカムの性格によって視点が異なる。そこで、先に整理したアウトカムの分類に従ってその検討の視点を整理した。

(1) 図書館へのアクセス

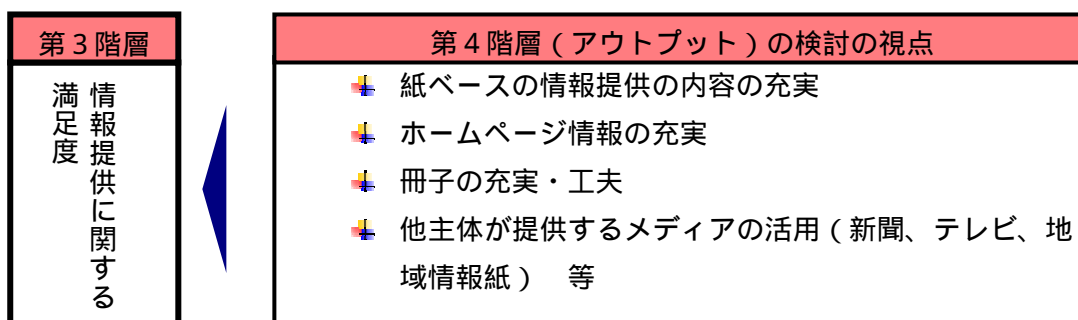
〔利用案内、イベント案内などの情報提供〕

図書館の利用についての情報入手に関わる来館者満足度を向上するため、各図書館では様々な情報発信の工夫を行っている。

ケーススタディを実施した図書館で実施されていたのは、「各自治体の広報紙」、「図書館のホームページ」、「チラシやポスターによるイベント等に関する情報提供」、「図書館利用案内」、「新聞やテレビ」、「地域の情報紙」などであった。ケーススタディの図書館すべてがこれらすべてを実施しているのではなく、それぞれの地域の事情や図書館の力点を置いているところによって若干異なった。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

利用案内、イベント案内などの情報提供に関する満足度を高めるためのアウトプット



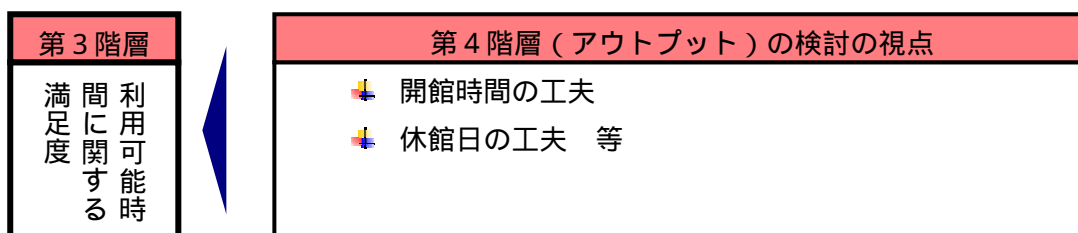
〔図書館の利用可能時間〕

図書館の利用可能時間については、短期的な取組ではないが、各図書館ともそれぞれができる範囲で見直しを適宜行っている。

利用可能時間は、基本的には平日、週末・祝日の利用時間のほか、定期的な休館日と蔵書点検時などの休館期間がある。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

利用可能時間に関する満足度を高めるためのアウトプット



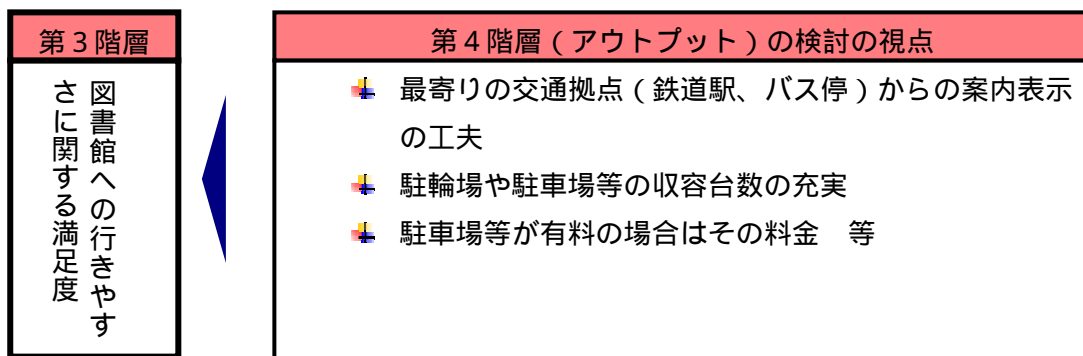
〔図書館への行きやすさ〕

図書館への行きやすさは、図書館のみでの対応がしにくいもの（交通アクセスなど）と比較的対応が可能なもの（駐輪場、駐車場など）がある。また、駐輪場や駐車場などはハード的なものであり、すぐには対応しにくい場合もある。

このため、ロジックツリーとしての仮説は構築したものの、実際には対応できるものが少ないということでアンケート調査は実施しなかったケーススタディもある。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

図書館への行きやすさに関する満足度を高めるためのアウトプット

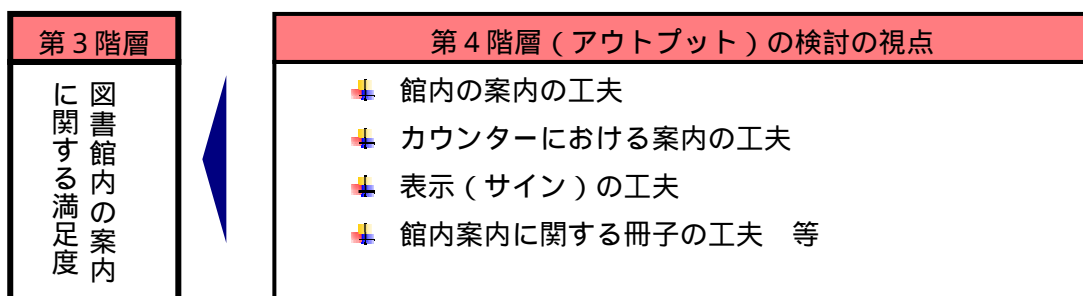


〔図書館内の案内〕

図書館内の案内は、サインだけでなく、探している図書がどのコーナーにあるかなどを知るための人による案内も含まれる。レファレンス・サービスも人による案内であり、必要な図書の場所を助言するものであるが、ここは一次的なアクセス、すなわち類似施設のコーナーや室がどこにあるのかが分かるという視点からまとめるものである。また、レファレンス・サービスは、ケーススタディの図書館ではすべてが力点を置いていることもあり、別の項目として設定した方がよいという意見がほとんどであった。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

図書館への行きやすさに関する満足度を高めるためのアウトプット



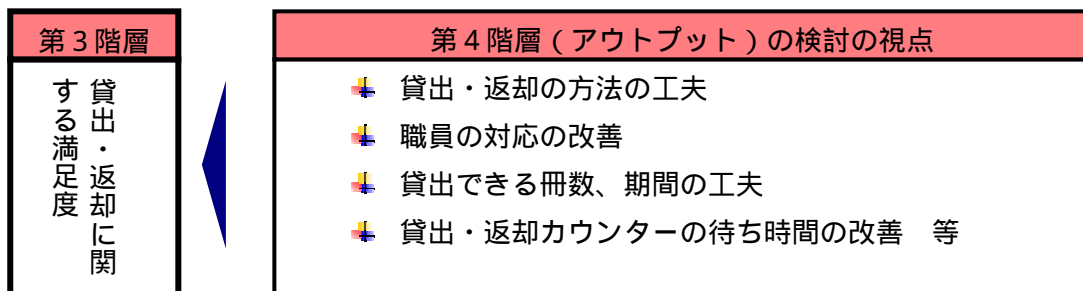
(2)貸出・閲覧の仕組み

〔貸出・返却の仕組み〕

図書館の貸出・返却については、頻繁に見直せる取組ではないが、各図書館ともそれぞれの事情に応じた仕組みを構築している。ケーススタディでは、貸出・返却のしやすさ、スタッフの対応、貸出に関する制限がアウトプットとしてあげられた。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

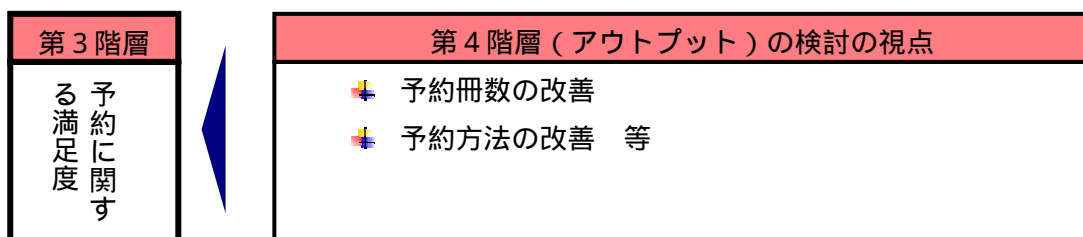
貸出・返却の仕組みに関する満足度を高めるためのアウトプット



〔予約の仕組み〕

ケーススタディでは、図書館の貸出・返却の仕組みとは別に予約の仕組みについての項目を設けた方が良いという意見であった。アウトプットの視点は、貸出・返却とおおむね同じ視点である。

予約の仕組みに関する満足度を高めるためのアウトプット

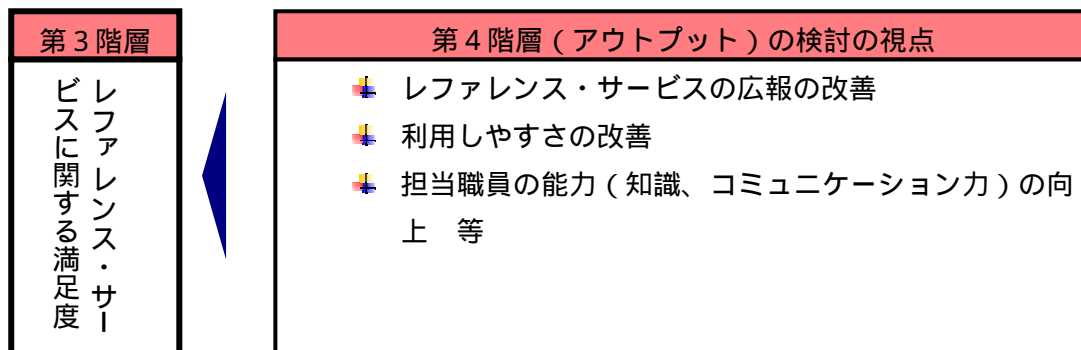


〔レファレンス・サービス〕

ケーススタディの各施設では、レファレンス・サービスは非常に重要であるという意見であった。施設によっては、このテーマのみで調査を実施したこともあった。このため、各施設ともレファレンス・サービスの改善には様々な取組がなされていた。例えば、レファレンス・サービスの利用案内冊子の作成や、特定テーマに特化した案内冊子の作成、担当職員への教育などである。なお、レフェラル・サービス（専門機関等の外部組織の紹介）についての項目を分けることも考えられるが、レファレンス・サービスに含めて考えればよいということであった。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

レファレンス・サービスに関する満足度を高めるためのアウトプット

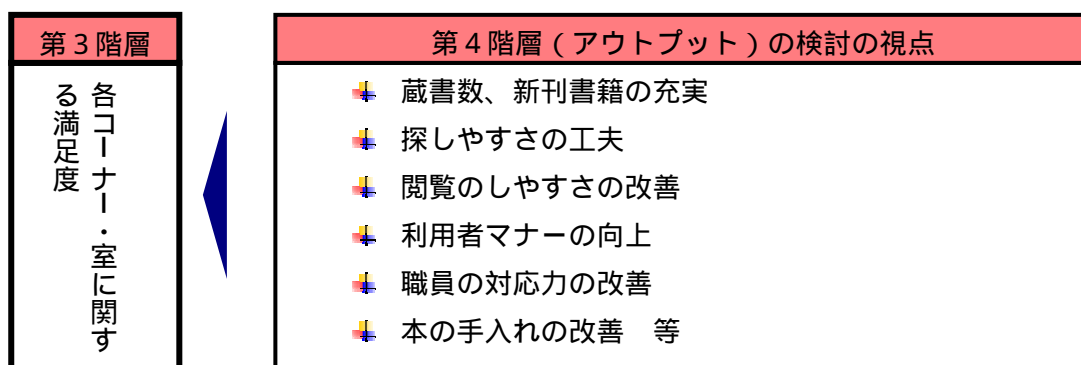


(3)各コーナー・室の内容

各コーナー・室の特性に応じて、各施設が実施している工夫や蔵書の方針などは異なるが、おおむね下図のようなアウトカムにとりまとめられた。

なお、アンケートを実施する際には、前述の通り、来館者により利用するコーナーや室が異なるため、全員に対してすべてのコーナーや室に対するアウトカムを聞くのではなく、利用したコーナーや室についてのみ回答して頂くこととした。また、アウトカムについては、本来はコーナーや室の特性に応じて異なる設問を設定した方が良いものもあったが、回答紙面の関係から、いずれのケーススタディの場合も同一設問で聞くこととした。

各コーナー・室に関する満足度を高めるためのアウトプット



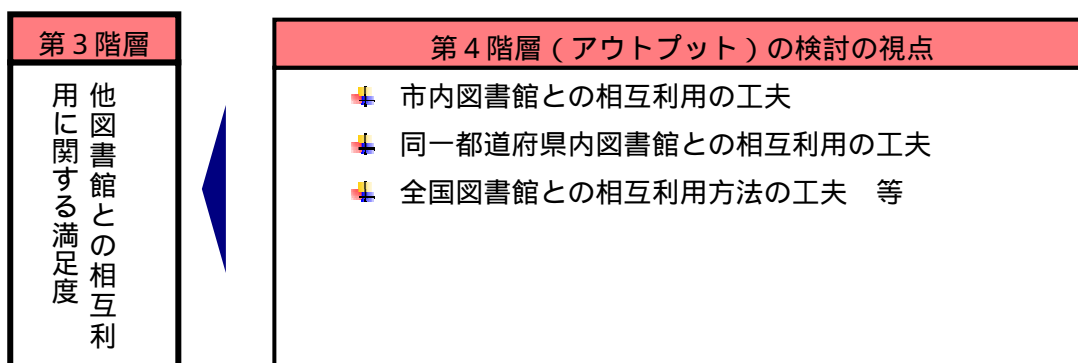
(4)各種サービスの利用しやすさ

〔他図書館との相互利用〕

公共図書館では、各図書館の蔵書のみが貸出対象ではなく、同じ市内、都道府県内、さらには国会図書館等の全国の図書館からも、無料・有料の両ケースがあるが、図書を取り寄せて借りることができる。これらの利用のしやすさがアウトプットとなる。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

各コーナー・室に関する満足度を高めるためのアウトプット

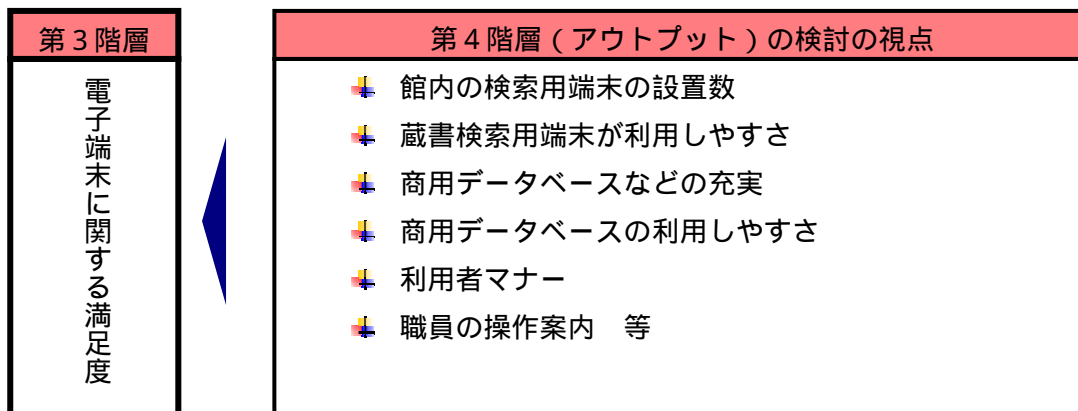


〔電子端末などの利用〕

電子端末によるサービスとしては、蔵書検索、各種のデータベース検索などがある。ケーススタディの施設の中には、商用データベースを非常に充実させ、かなりのビジネスユーズにも対応できる商業データベースを提供している施設もみられた。そのケーススタディ施設では、アンケート調査の実施にあたって、利用できる商用データベースをすべて明示した上で回答をもらった。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

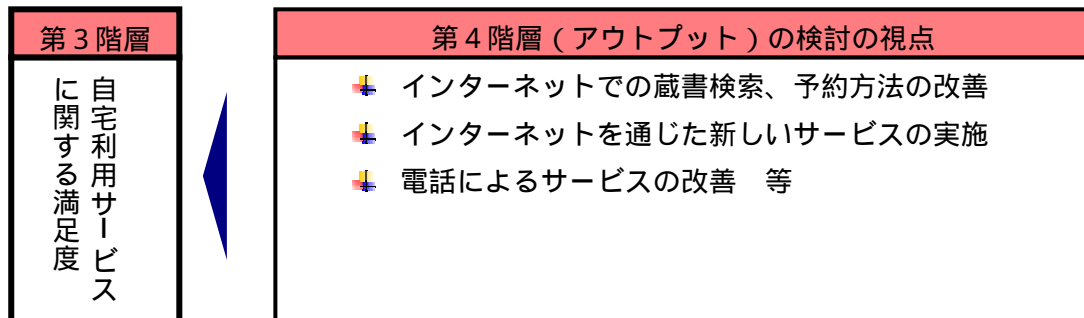
電子端末に関する満足度を高めるためのアウトプット



〔自宅利用サービス〕

電話やFAXに加え、インターネットの普及に伴い、図書館に来なくても自宅から利用できるサービスを展開している。今回のケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りであるが、今後、各図書館において様々な工夫がなされると考えられるものであり、アウトプットはそれに応じて見直す必要がある。

電子端末に関する満足度を高めるためのアウトプット

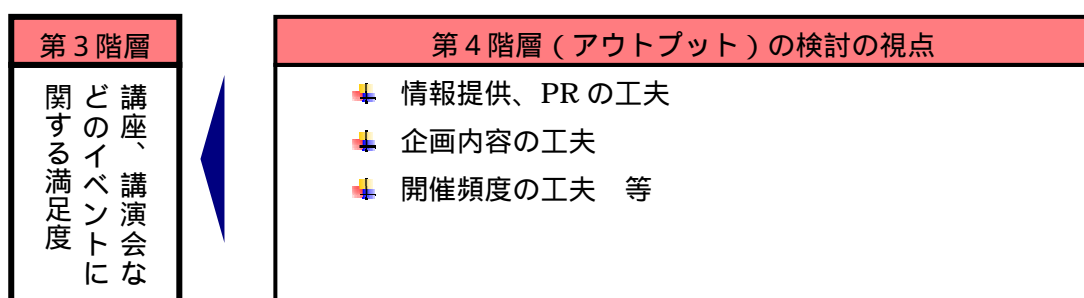


〔講座、講演会などのイベント〕

社会教育施設として、図書館でも様々な講座や講演会が実施されている。ケーススタディの中には、講座、講演会にも力を入れているところがあり、講座や講演会の種類に応じて、部分満足度を設定した場合もある。

そのような場合分けも含めて、ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

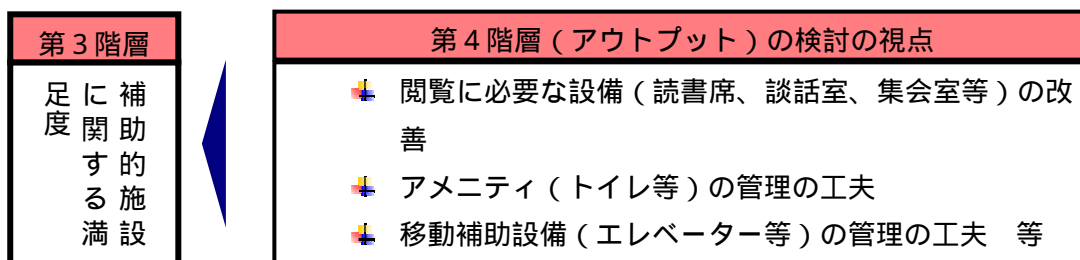
講座、講演会などのイベントに関する満足度を高めるためのアウトプット



(5)補助的施設

部分満足度では、図書館利用のための補助的な施設としてひとまとめにしたが、ケーススタディの3施設ではそれぞれ中身が異なった。それぞれが保有している施設によりアウトプットも異なるが、全体を共通して考えられる設定方法は下図の通りとなった。

補助的施設に関する満足度を高めるためのアウトプット



第4階層（アウトプット）の設定例

| 最終成果 （ゴール） （第1階層） | ターゲット （顧客属性） （第2階層） | アウトカム （顧客の状態の変化） （第3階層） | アウトプット （提供する価値） （第4階層） |
|-------------------------|---|--|---|
| 来館者の満足 が高まる | 月1回以上の利用者 ただし、調査ではそれ以下の利用者もいることを想定する | 図書館案内、イベント案内などの施設の情報提供がよい | 市の広報紙での紹介が分かりやすい 図書館のホームページの内容は充実している 図書館利用案内の冊子の内容は充実している イベント案内のチラシの内容は充実している メールマガジンの内容は充実している |
| | | 図書館を利用できる時間がよい | 平日の開館時間は適切である 土・日曜日の開館時間は適切である 休館日は適切である 蔵書点検の休館期間は適切である |
| | | 図書館に行きやすい | 最寄り駅から図書館までの行き方が分かりやすい 駐車場の収容台数は適切な規模である 駐輪場の収容台数は適切な規模である |
| | | 図書館内の案内が分かりやすい | 貸出・登録カウンターの様子が分かりやすい 案内表示の様子が適切である スタッフの対応がよい |
| | | 貸出・返却の仕組みがよい | 貸出・返却の方法が分かりやすい 貸出できる冊数は適切である 貸出できる期間は適切である 予約冊数は適切である 予約図書が届くまでの待ち時間が許容範囲である |
| | | 本や調べ物の相談（レファレンス・サービス）が優れている | サービスの利用方法が分かりやすい 気軽にサービスの利用ができる雰囲気がある 職員が資料を良く知っている 職員のコミュニケーションがよい 職員の対応が良い（十分に時間をかけてくれるなど） 満足できる回答や助言をもらえる |
| | | 各室、コーナーがよい | 蔵書数が十分である 読みたい本、探していた情報や知識を得ることができる 比較的新しい本が揃っている 本を探しやすい（並び順、分類） 座席の数が十分である 落ち着いて本の閲覧や調べもの、勉強ができる スタッフの対応がよい 利用者マナーがよい 本の状態が適切である（補修など適切に手入れされている） |
| | | 他の図書館との相互利用が利用しやすい | 市内各図書館との相互利用が便利である 他の自治体図書館の本の取り寄せが利用しやすい 国立国会図書館の本の取り寄せが利用しやすい 館内の蔵書検索用端末の設置数が十分である |
| | | 利用者端末（パソコン、インターネットによる蔵書検索など）が利用しやすい | 蔵書検索用端末が利用しやすい 利用者マナーがよい 商用データベースなど調べものメニューが利用しやすい スタッフの対応がよい |
| | | 自宅から利用できるサービス（インターネットによる蔵書検索など）が利用しやすい | インターネットの蔵書検索が利用しやすい インターネットからの資料予約が利用しやすい インターネットでの調べもの相談（メールレファレンス）が利用しやすい 電話による音声応答サービスが利用しやすい |
| | | 講座、講演会などの催しもの、イベントが充実している | 催しものの情報を入手しやすい 催しものの企画内容がよい 催しものの開催頻度が適切である |
| | | 補助的施設がよい | 閲覧椅子が適切に管理（手入れ）されている コピーが利用しやすい 室内温度等空調は適切に管理されている トイレが適切に清掃・管理されている エレベーターが適切に管理されている 喫煙場所の制限が適切である |

III. 博物館

1. 第3階層（アウトカム）の作成

(1) ケーススタディの実施施設

博物館は展示内容により大きく6つに分類される。これらの分類毎に展示内容が大きく異なることから、ケーススタディに当たっては、各分類から1箇所ずつ実施する施設を選定した。

博物館の展示内容による分類

| 分類 | | 例示 |
|-----|---------|----------------------------------|
| 人文系 | 美術系博物館 | 古美術館、現代美術館 等 |
| | 歴史系博物館 | 歴史博物館、考古学博物館、民族博物館、マンガ・おもちゃ博物館 等 |
| 自然系 | 自然史博物館 | |
| | 科学技術博物館 | |
| | 産業博物館 | |
| | 動植物園 | 動物園、植物園、水族園 等 |

(2) ケーススタディの前提

ケーススタディは、来館者の「総合満足度」を向上させることを最終成果とした。

また、ターゲットについては、博物館を訪れる来館者の目的が「展示の観覧」、「イベントへの参加」、「研究目的」、「教育目的」、「ボランティア活動」等の多岐に渡るなか、ケーススタディであることに鑑み最も一般的と考えられる「展示の観覧（特別展を含む）」を目的とした来館者をターゲットとして設定した。

- | |
|---|
| <p>🚩 第1階層（最終成果）：来館者の総合満足度の向上</p> <p>🚩 第2階層（ターゲット）：展示の観覧（特別展を含む）」を目的とした来館者</p> |
|---|






(3) アウトカム（部分満足度）の設定の視点

特別展を含む展示の観覧を目的とした来館者の部分満足度は、ケーススタディ先によって異なるものの、大きく「展示内容」、「観覧環境」、「スタッフの対応」、「情報提供」、「利用料金」、「アクセス利便性」の6項目が設定された。

このうち「展示内容」及び「観覧環境」については、さらに分類され、ケーススタディを行った各博物館では全体で概ね8～10指標のアウトカムを設定している。

これらのケーススタディで設定したアウトカムをもとに、アウトカム（部分満足度）の検討の視点を整理すると次表の通りとなる。

アウトカム（部分満足度）の検討の視点

| 大分類 | 小分類 | |
|--|---|--|
|  展示内容 | テーマ別に整理するケース |  フロア別  コーナー別 |
| | 展示要素毎に整理するケース |  展示品構成・配置  解説・説明  体験・参加機会 等 |
|  観覧環境 |  館内環境  館外環境（駐車場から博物館入り口までの動線など）  附帯施設（売店、飲食施設、休息所など） 等 | |
|  スタッフの対応 | | |
|  情報提供 | | |
|  利用料金 | | |
|  アクセス利便性 等 | | |

（注）ケーススタディは5つの博物館を対象に実施したが、各博物館で用いたアウトカムはそれぞれ異なっている。当表は、それを整理・分類することにより作成した。

〔展示内容〕

「展示内容」については、さらに幾つかに分類される。分類方法は大きく2つあり、一つは博物館のテーマ別に分類する方法であり、もう一つは展示を構成する要素毎に分類する方法である。両方をミックスした分類を選択した博物館もあった。

前者の方法によって分類した場合には、各テーマの満足度と総合満足度の関係を分析することとなり、また後者の方法による場合には展示を構成する各要素と総合満足度の関係を分析することとなる。分析結果の使い方が異なってくることに留意する必要がある。

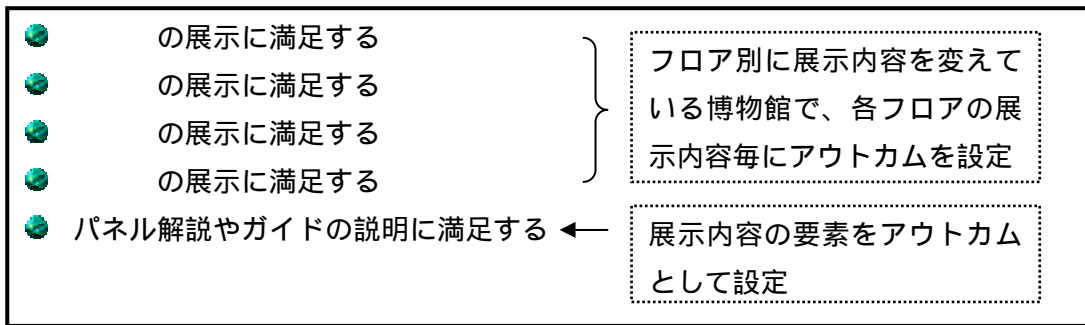
テーマ別にアウトカムを設定する場合、そのテーマの分け方にバリエーションがでてくる。ある博物館ではフロア毎に展示テーマを設定していたことから、フロア毎にアウトカムを設定した。また別の博物館では、同一フロアにコーナーを設け複数のテーマを設定していたことから、コーナー別にアウトカムを設定した。

また、博物館の展示を構成する要素毎にアウトカムを設定する場合には、ケーススタディの中では展示内容等の違いもあり、博物館によっては異なるものの、その要素としては、「展示品構成・配置」、「解説・説明」、「体験・参加機会」等の満足度をアウトカムとして設定している。

アウトカムの設定例を次に示す。

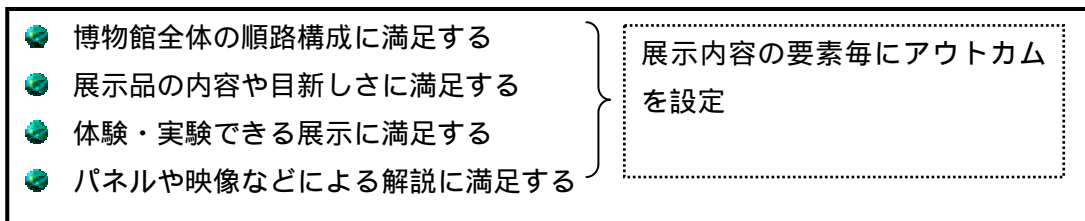
第3階層のアウトカムの設定例(1)

～「展示内容」をテーマ(フロア、コーナー)別に整理～



第3階層のアウトカムの設定例(2)

～「展示内容」の要素毎に整理～



〔観覧環境〕

観覧環境のアウトカムは、博物館内の明るさや観覧通路の通りやすさ(リダンダンシー)、清掃といった「館内環境」と売店や飲食施設、休息所等の館内の「附帯施設」とに区分して設定するケースが多かった。

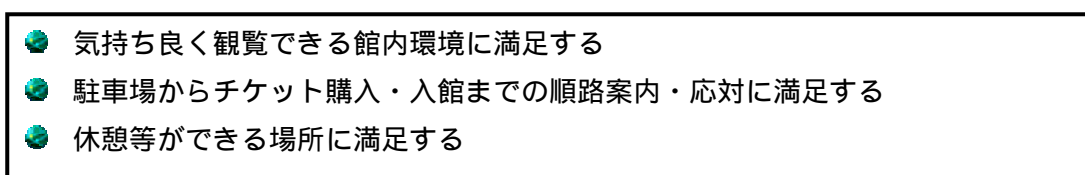
また、駐車場を持つ広い施設では、駐車場から入館するまでの環境について、駐車場の利便性や入場経路の分かりやすさ、切符の購入のしやすさ等といった視点から、「館内環境」とは別にアウトカムを設定した。そこで、このようなアウトカムを「館外環境」として分類した。

機能配置については、ケーススタディの中ではなかったものの、例えば「ミュージアム・グッズ」等を販売する売店に注目し、館内での物品の販売等を別の項目として取り上げて、その満足度を尋ねるアウトカムを別途設定するようなことも想定される。

アウトカムの設定例を次に示す。

第3階層のアウトカムの設定例(3)

～「観覧環境」～



〔その他〕

その他のアウトカムとしては、「スタッフの対応」、「情報提供」、「利用料金」、「アクセス利便性」が設定されている。

但し、アクセス利便性については、博物館としての運営改善が難しく、ケーススタディの中で実際に設定した博物館は一つだけであった。当博物館のアクセス利便性は悪く、来館者にいかにわかりやすくするかが設立以来の大きな課題であった。

このように博物館の課題として取り組んでいる重要な事項については、特別にアウトカムとして取り上げることも検討する必要がある。

第3階層のアウトカムの設定例（4）

～「その他」～

- スタッフの対応に満足する
- 施設の情報提供に満足する
- 施設の利用料金が手頃である

2.第4階層（アウトプット）の作成

アウトプットは、アウトカム（部分満足度）を引き上げるための手段であり、アウトカムの性格によって視点が異なる。そこで、先に整理したアウトカムの分類に従ってその検討の視点を整理した。

(1)展示内容

〔展示品構成・配置〕

展示品内容の来館者満足度の向上を図るため、各博物館では様々な工夫を講じている。

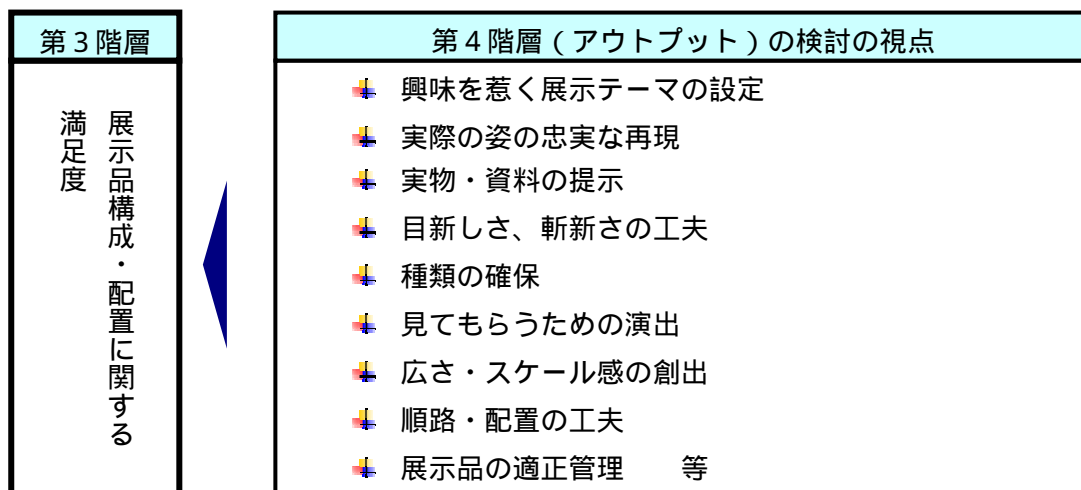
ケーススタディを実施した博物館では、常設展示であっても来館者の興味を惹く展示テーマの工夫、展示対象やその環境を含めた実際の姿の再現の試み、実物や実際の資料にこだわった展示、目新しい又は斬新な展示品の確保、豊富な展示品の収集など、展示品そのものの工夫が多く講じられていた。

また、展示品だけでなく、大型ディスプレイや実物大又は拡大したジオラマ等を用いた場内の演出、広さ・スケール感の創出、順路・配置の工夫や、生態系であればその適切な管理による見栄えの確保など、見てもらうための様々な場の工夫が試みられている。

これらの活動の成果の1つ1つが博物館の成果であり、これら以外にも、博物館の展示品に満足してもらうための工夫が試みられているのであれば、その工夫による成果の1つ1つがアウトプットとなる。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

展示品構成・配置に関する満足度を高めるためのアウトプット



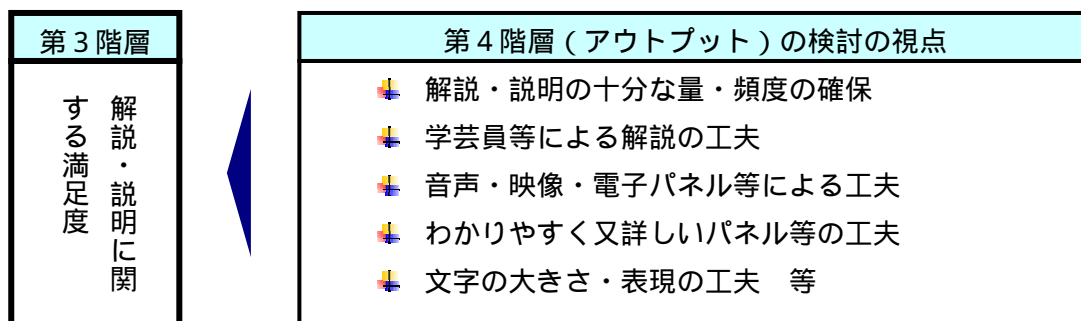
〔解説・説明〕

博物館では、パネルによる展示物の説明やガイドによる解説など、展示品を理解してもらうための様々な工夫が講じられている。

ケーススタディの中でも、パネルの数やガイドによる解説の頻度といった量や頻度の充実を図るとともに、学芸員等による解説や、音声や映像又は電子パネル等を用い、わかりやすくまた印象に残りやすい説明の仕方などの工夫が多くみられた。

また展示パネルだけをとりても、詳しいのみならず、イラストや図等を用い、わかりやすく、また目を惹きつけるような工夫のほか、用いる文字・表現についても平易な文字や言葉を用いるなどの工夫が多く講じられている。

解説・説明に関する満足度を高めるためのアウトプット



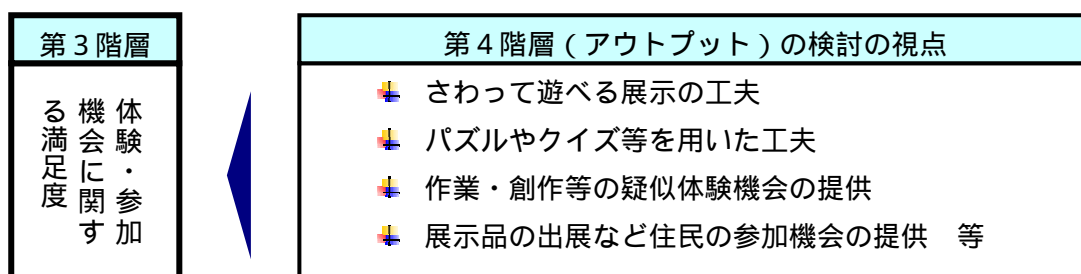
〔体験・参加機会〕

ケーススタディでは、展示品の内容や解説・説明に関する満足度を高めるための活動のほか、来館者に展示品を通じた疑似体験や参加機会を通じて満足度を高めってもらう工夫も多く講じられている。

実験装置等にさわって遊べる展示の工夫や、パズルやクイズ等によって遊べる機会の提供が図られているほか、例えば発掘作業の疑似体験等の機会の提供によって来館者の興味を惹くような工夫を講じている博物館もある。

また、地域住民が自ら手がけた美術品や植物等を持ち寄り展示するような参加機会を提供する博物館もあり、このような博物館では販売や賞の付与といった工夫も試みられている。

体験・参加機会に関する満足度を高めるためのアウトプット



(2)観覧環境

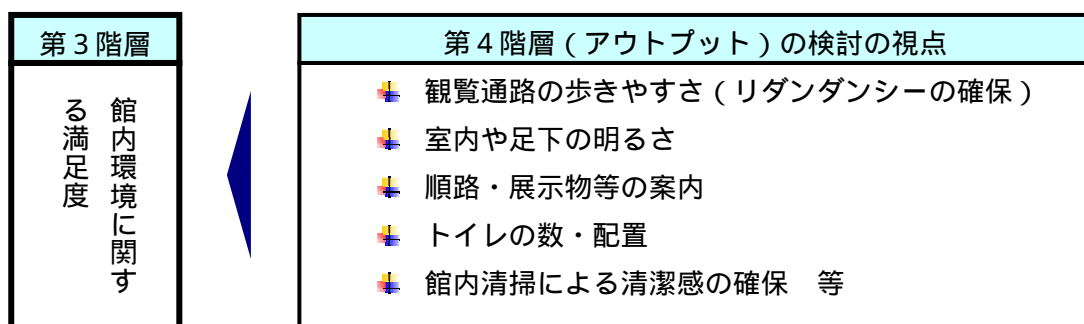
〔館内環境〕

博物館では、展示内容の工夫に併せ、来館者に気持ちよく観覧してもらうための博物館内の良好な環境の創出に多くの努力が施されている。

ケーススタディの中では、館内での通路の段差や幅、障害物等への配慮など、リダンダンシーを確保し、安心して観覧できる館内環境の創出とともに、室内や足下の明るさ、順路や展示物等の案内の充実など、観覧に当たっての利便性の工夫も様々講じられていた。

また、トイレの数や配置、掃清を通じて清潔感の確保等にも気を配っている。

館内環境に関する満足度を高めるためのアウトプット

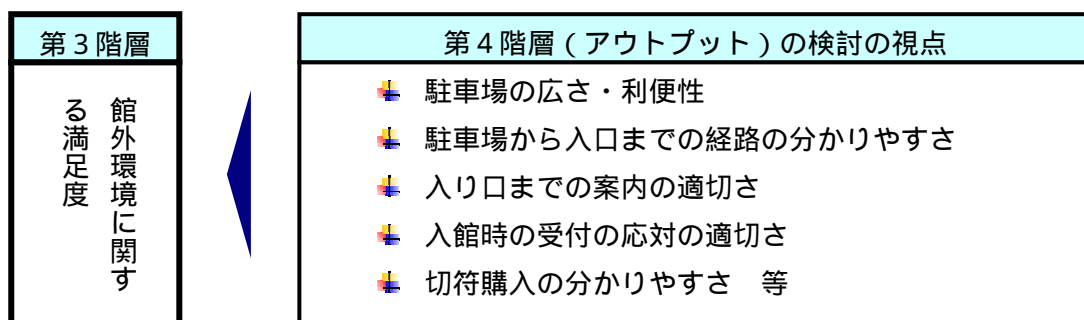


〔館外環境〕

広い敷地を持つ博物館では、館内だけでなく、駐車場等から博物館内に入るまでの環境にも多くの工夫が講じられている。

駐車場の広さや利便性を初め、駐車場から入り口までの経路のわかりやすさや経路案内等の工夫があった。また、受付での適切な対応や切符購入のわかりやすさなど、来館者に気持ちよく入館してもらうための工夫に力を注いでいる博物館もあった。

館外環境に関する満足度を高めるためのアウトプット

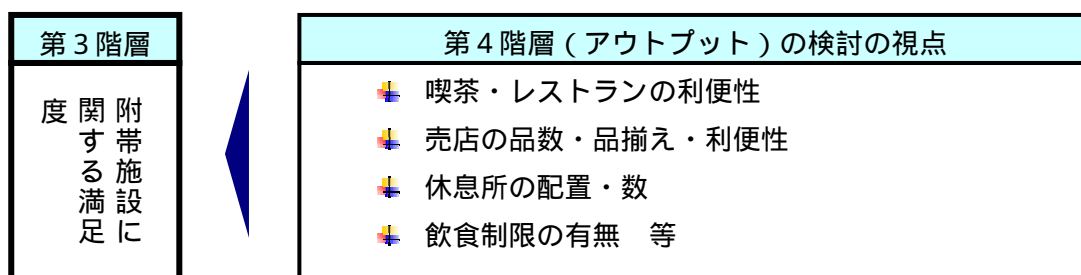


〔 附帯施設 〕

博物館内における附帯施設としては、喫茶・レストラン、売店や休息所等が対象となる。それぞれに対する満足度をアウトカムとして設定することも考えられるが、ここでは附帯施設全体を一つのアウトカムとして整理している場合のアウトプットを想定する。

ケーススタディの中では、喫茶・レストランの利便性や売店の品数・品揃え・利便性等を多くの博物館がアウトプットとして整理している。休息所についてはその配置や数等を設定した。また、飲食制限をしていること自体の善し悪しを問うため、飲食制限していることをアウトプットとして設定した博物館もあった。

附帯施設に関する満足度を高めるためのアウトプット



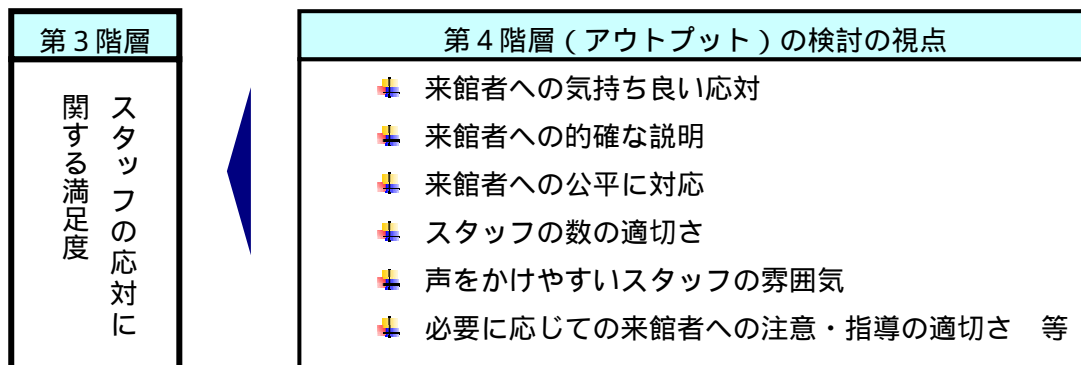
(3) スタッフの対応

スタッフの対応の向上を図るための工夫が、多くの博物館で講じられている。

基本的には来館者への気持ち良い対応ということになるが、ケーススタディでは、その他にも、来館者への的確な説明や公平な対応をすることやスタッフの数の適切さにも多くの博物館が気を遣っていた。

またスタッフに、来館者から声をかけられやすい雰囲気を作ることや、必要に応じて来館者に適切な注意・指導を行うことなどを心がけている博物館もあった。

スタッフの対応に関する満足度を高めるためのアウトプット



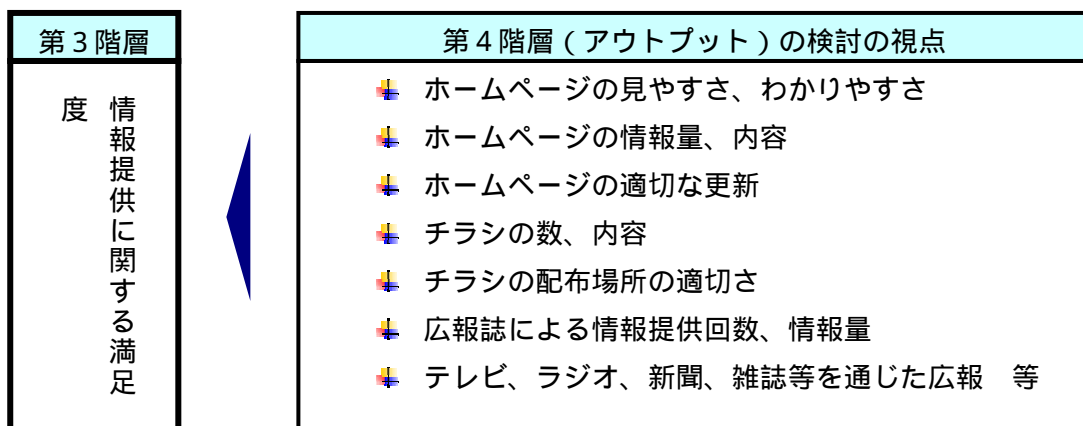
(4)情報提供

情報提供は、多くの博物館で、利用者に来館してもらうための重要な手段として様々な工夫が講じられている。

ケーススタディでは、多くの博物館でホームページの充実を第一に上げている。見やすさ、わかりやすさに加え、情報量や内容の充実、また適切な更新によるタイムリーな情報の提供等が上げられた。

また、チラシの数・内容、配布場所や自治体広報誌による情報提供等、さらにテレビ、ラジオ、新聞、雑誌等を通じた広報についても重要なアウトプットとして考えられている。

情報提供に関する満足度を高めるためのアウトプット

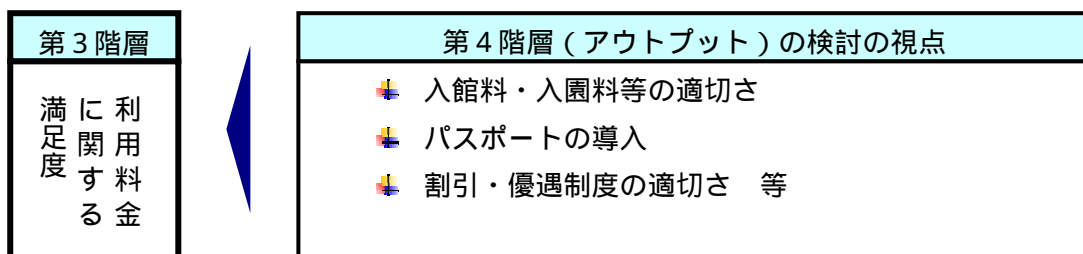


(5)利用料金

利用料金についても多くの博物館で工夫されている。

ケーススタディでは、入館料・入園料等の適切さに加え、パスポートの導入や、割引・優遇制度等の適切さ等がアウトプットとして設定された。

利用料金に関する満足度を高めるためのアウトプット



第4階層（アウトプット）の設定例

| ゴール (最終成果) (第1階層) | ターゲット (顧客属性) (第2階層) | アウトカム (顧客の状態の変化) (第3階層) | アウトプット (提供する価値) (第4階層) |
|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|--|
| 来館者の満足度を高める | 展示に興味を持つ来館者 | 展示品構成・配置に満足する | コーナー毎のテーマ設定が工夫されている ジオラマや立体パネル等により実物が良く再現されている 資料が豊富で多面的である 他にはない新しい展示品が工夫されている 展示品の種類が豊富である 映像・音声・立体パネル等による演出が工夫されている 広さ・スケール感が創出されている 目を惹くよう順路・配置が工夫されている 展示品が適正に管理されている |
| | | 解説・説明に満足する | 展示品を説明するパネル等が適切に配置されている 学芸員等による解説が工夫されている 音声・映像・電子パネル等を用い解説・説明が工夫されている パネル等の説明が平易な言葉でわかりやすい パネル等の文字の大きさが適切である |
| | | 体験・参加機会に満足する | さわって遊べるよう展示が工夫されている パズルやクイズなど興味を惹くよう工夫されている 作業・創作等の疑似体験機会が工夫されている 展示品の出展など住民の参加機会が工夫されている |
| | | 館内環境に満足する | 館内の段差や通路の幅、障害物に配慮が施されている 展示物や足下など館内はほど良い明るさである 順路等の案内標識はわかりやすい トイレの設置場所、数、案内は適切である 館内清掃による清潔感が確保されている |
| | | 館外環境に満足する | 駐車場の広さや利便性は適切である 駐車場から入口までの経路はわかりやすい 入り口までの案内・受付等の対応が適切である 切符の購入が容易である |
| | | 附帯施設に満足する | 喫茶・レストランのサービスは適切である 売店では手頃なおみやげが販売されている 館内の休息所できる場所が充実している お弁当を食べる場所を制限していることが良い |
| | | スタッフの対応に満足する | 館内スタッフの対応は気持ち良い 来館者への説明は的確でわかりやすい スタッフの対応は誰にでも公平である 展示場のスタッフの配置人数は適切である スタッフに声をかけやすいような雰囲気が醸成されている スタッフの来館者の迷惑行為への注意・指導は適切である |
| | | 情報提供に満足する | 展示・企画展・イベント等のチラシの内容は充実している 展示・企画展・イベント等のチラシの配布場所は適切である 公式ホームページの内容は充実している 公式ホームページの内容は適切に更新されている テレビ、ラジオ、新聞、雑誌等を通じた情報発信が充実している |
| | | 利用料金に満足する | 施設の入館料は手頃である 年間パスポートの料金が適切である 入館料の割引・優遇制度が充実している |

IV. 公民館

1. 第3階層（アウトカム）の作成

(1) ケーススタディの実施施設

公民館は、地域と密接に関係した施設であり、地域性に配慮する必要がある。ここでいう地域性は、生活エリアレベルのものである。そこで、ケーススタディに当たっては、人口密集度の高い地域、中程度の地域、低い地域から1箇所ずつ選定し、ケーススタディを実施した。

(2) ケーススタディの前提

ケーススタディは、来館者の「総合満足度」を向上させることを最終成果とした。

また、ターゲットについては、公民館を訪れる来館者の大半が、何かについて学びたいとする「講座への参加者」、もしくは仲間との趣味活動を楽しみたいとする「登録サークル活動への参加者」であることから、いずれかの目的での来館者をターゲットとして設定した。

その他の利用者としては、「体育館を利用する子ども」などがあったが、今回のケーススタディでは対象外とした。

- ✚ **第1階層（最終成果）**：来館者の総合満足度の向上
- ✚ **第2階層（ターゲット）**：「講座参加者」または「登録サークル活動参加者」

(3) アウトカム（部分満足度）の設定の視点

講座への参加を目的とした来館者の部分満足度としては、大きく「学習機会についての情報入手」、「学習機会（講座）」、「学習成果の活用」の3項目が設定された。

また、登録サークル活動への参加を目的とした来館者の部分満足度としては、大きく「練習等での施設利用」、「活動成果の発表機会」の2項目が設定された。

さらに、両者に共通する部分満足として、大きく「職員の対応」、「休憩スペース」、「施設管理（清掃、案内等）」、「施設へのアクセス利便性（駐車場、駐輪場など）」の4項目が設定された。

これらのケーススタディで設定したアウトカムをもとに、アウトカム（部分満足度）の検討の視点を整理すると次表の通りとなる。

アウトカム（部分満足度）の検討の視点

| | アウトカム（部分満足度） |
|-------------------|---|
| ● 講座参加者 | <ul style="list-style-type: none"> ✚ 学習機会についての情報入手 ✚ 学習機会（講座） ✚ 学習成果の活用 |
| ● 登録サークル 活動参加者 | <ul style="list-style-type: none"> ✚ 練習等での施設利用 ✚ 練習成果の発表機会 |
| ● 共通 | <ul style="list-style-type: none"> ✚ 職員の応対 ✚ 休憩スペース ✚ 施設管理（清掃、案内等） ✚ 施設へのアクセス利便性（駐車場、駐輪場など） |

〔講座参加者〕

「講座参加者」の部分満足度は、利用者からの視点に沿って整理すると、「学習機会についての情報入手」「学習機会（講座）」「学習成果の活用」と時系列の要素で構成される。

アウトカムの設定例を次に示す。

第3階層のアウトカムの設定例（1）

～「講座参加者」～

- チラシ、ホームページ等による施設の情報提供に満足する
- 公民館で開催される講座に満足する
- 学んだことを次につなげるための支援に満足する(登録サークル、社会貢献など)

〔登録サークル活動参加者〕

「登録サークル活動参加者」の部分満足度は、利用者からの視点に沿って整理すると、「練習等での施設利用」「練習成果の発表機会」と時系列の要素で構成される。

アウトカムの設定例を次に示す。

第3階層のアウトカムの設定例（2）

～「登録サークル活動参加者」～

- 練習時の施設利用（貸館サービス）に満足する
- 練習成果の発表機会に満足する

〔共通〕

来館者に共通する部分満足度としては、「職員の対応」、「休憩スペース」、「施設管理(清掃、案内等)」、「施設へのアクセス利便性」が設定されている。

アウトカムの設定例を次に示す。

第3階層のアウトカムの設定例(3)

～「共通」～

- 職員の対応に満足する
- 休憩スペースに満足する
- 施設の清掃、案内等が行き届いている
- 施設へのアクセスが便利である

2.第4階層（アウトプット）の作成

アウトプットは、アウトカム（部分満足度）を引き上げるための手段であり、アウトカムの性格によって視点が異なる。そこで、先に整理したアウトカムの分類に従ってその検討の視点を整理した。

(1)講座参加者

〔学習機会についての情報入手〕

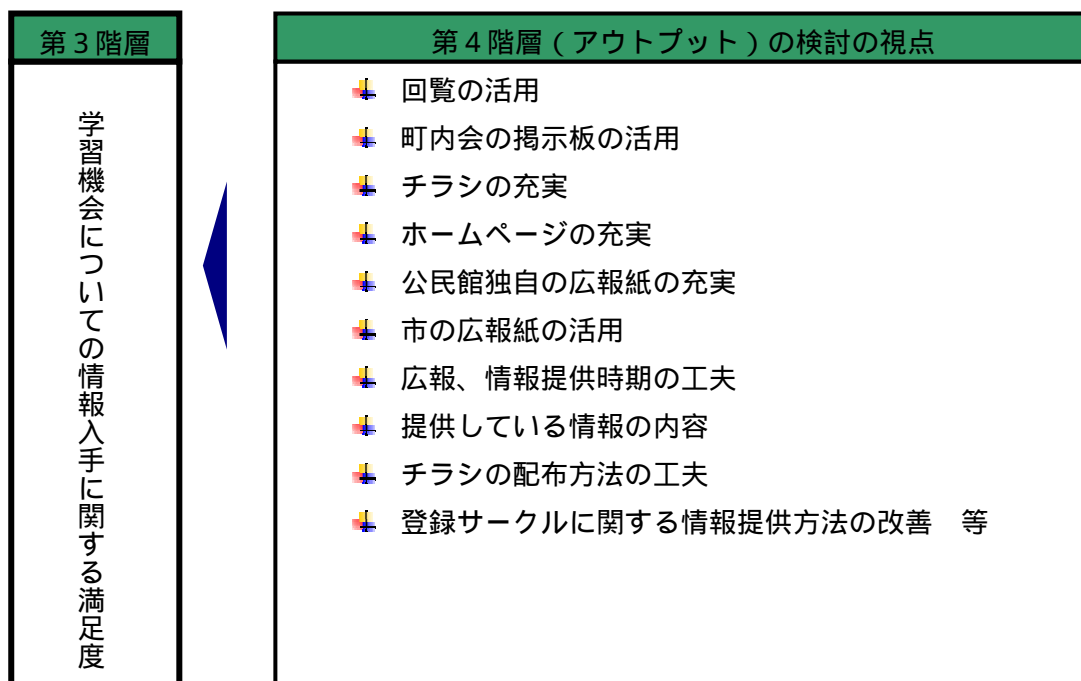
学習機会についての情報入手に関わる来館者満足度の向上を図るため、各公民館では情報発信・情報提供にあたって様々な工夫を講じている。

ケーススタディを実施した公民館で共通して取り組まれていたのは、「講座等のチラシの配布」、「登録サークルについての情報提供」、「ホームページでの情報提供」、「公民館独自の広報紙の配布」であった。その他には、「回覧」や「町内会の掲示板」、「市の広報紙」などが活用されている。

また、情報提供にあたっては「適切な時期における情報提供」、「チラシの入手のしやすさ」、「チラシの内容を充実させること」などの工夫が講じられている。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

学習機会についての情報入手に関する満足度を高めるためのアウトプット



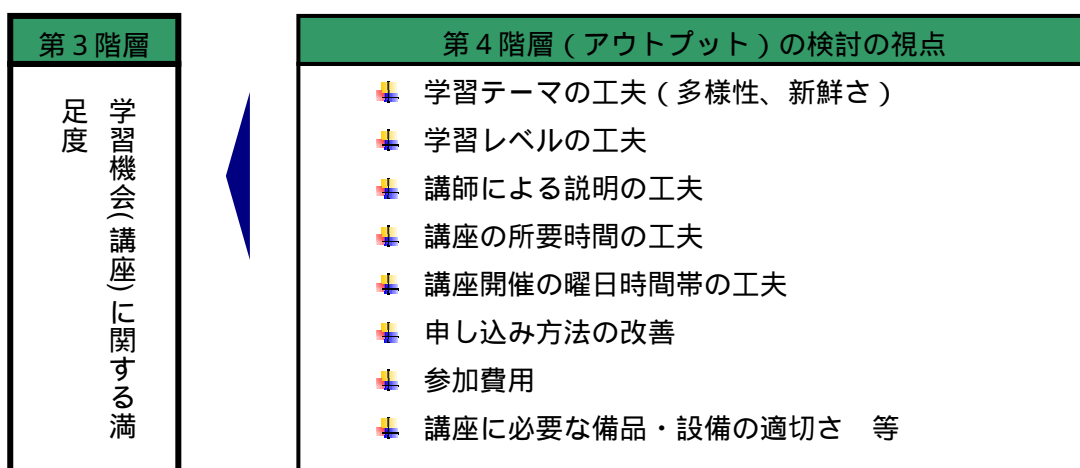
〔学習機会（講座）〕

公民館では、地域住民の学習ニーズに対応するため、様々な講座を企画するとともに、より多くの参加者を得るために様々な工夫を講じている。

ケーススタディ施設では、講座のテーマや学習レベルの設定、参加しやすい曜日・時間帯における講座の開催、申し込み方法のわかりやすさなどが重視されていた。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

学習機会（講座）に関する満足度を高めるためのアウトプット



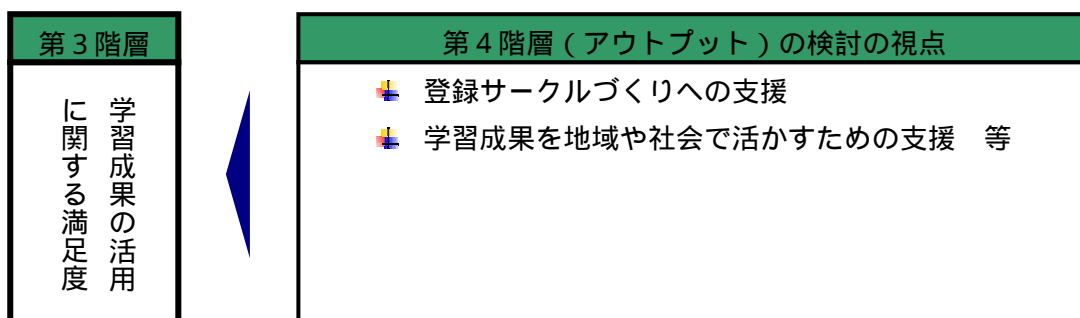
〔学習成果の活用〕

公民館では、講座修了者によるサークルづくりの支援や、福祉施設や学校等での学習成果の発表（慰問）など、学習成果の社会還元を促進するために様々な工夫を講じている。

なお、ケーススタディ施設の中には、学習成果の活用支援については今後の課題としている施設もみられた。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

学習成果の活用に関する満足度を高めるためのアウトプット



(2)登録サークル参加者

〔練習等での施設利用〕

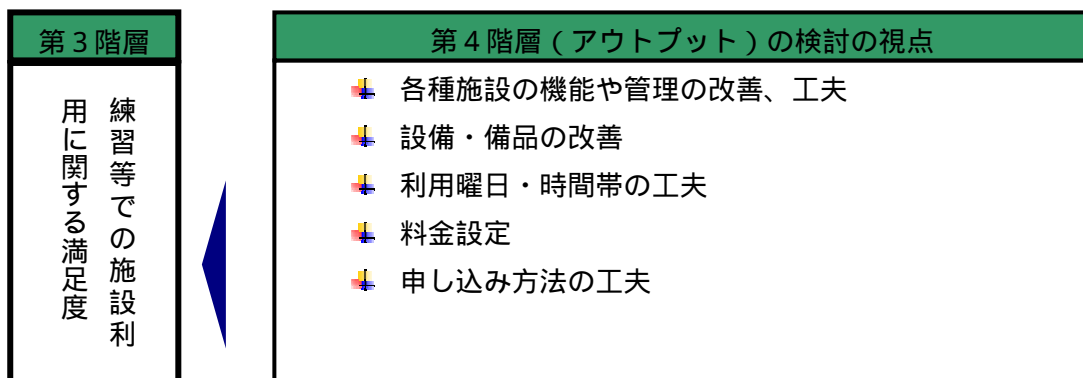
練習等での施設利用（貸館サービス）に関わる来館者満足度の向上を図るため、各公民館では施設の提供にあたって様々な工夫を講じている。

ケーススタディを実施した公民館では、多様なサークル活動を支援するため、「会議室・和室」、「講堂・体育室」、「調理室」、「工芸室」、「ギャラリー」、「図書コーナー」などを提供（貸館）している。

また、貸館サービスにあたっては、設備・備品の使いやすさ、利用できる曜日・時間帯の拡大、手ごろな料金設定、申し込み方法のわかりやすさなどが重視されていた。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

練習等での施設利用に関する満足度を高めるためのアウトプット



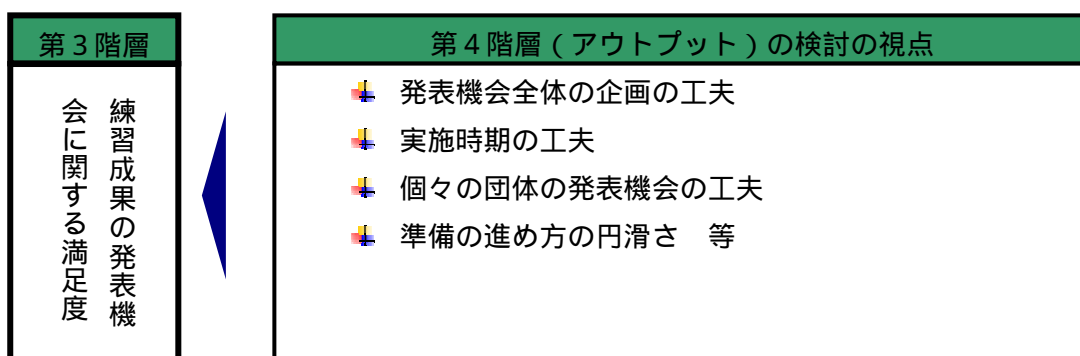
〔練習成果の発表機会〕

練習成果の発表機会（公民館まつり、作品展など）に関わる来館者満足度の向上を図るため、各公民館では様々な工夫を講じている。

ケーススタディを実施した公民館では、発表機会の企画の充実に取り組むとともに、各団体が参加しやすい時期に開催したり、それぞれの発表機会の充実に取り組んでいる。また、当日だけでなく準備段階からの協力においても様々な工夫・配慮をしている。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

練習成果の発表機会に関する満足度を高めるためのアウトプット



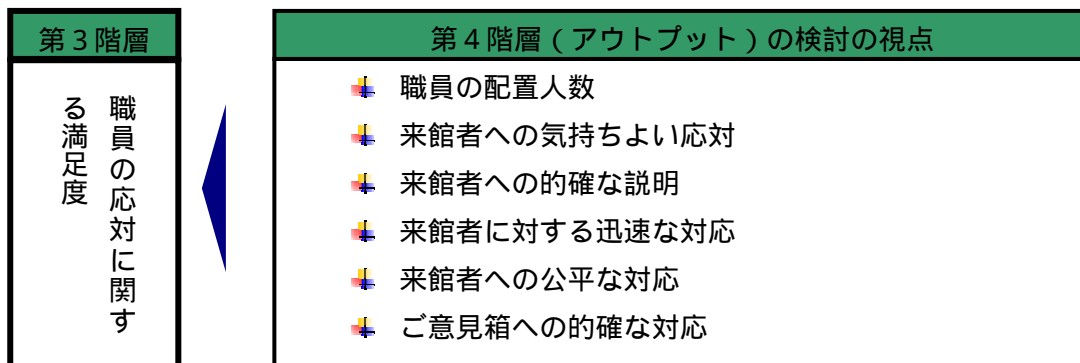
(3)共通

〔職員の対応〕

公民館を利用する人の多くは定期的に利用している。そのため、職員と顔なじみとなることもよくある。職員の対応に関する来館者満足度の向上を図るため、各公民館では、より良い対応を行うように心がけている。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

職員の対応に関する満足度を高めるためのアウトプット



〔休憩スペース〕

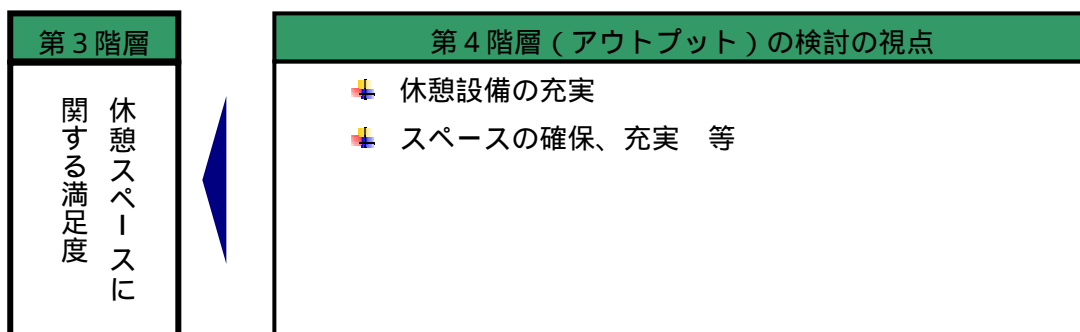
公民館へは様々な人が訪れる。待ち合わせや簡単な打ち合わせなどにも利用される。講座やサークル活動に参加する人だけでなく、公民館を訪れる全ての人が気持ちよく過ごせるように、休憩スペースに関する来館者満足度の向上を図るため、各公民館では、適切な施設管理などに心がけている。

ケーススタディを行った施設の中には、放課後の子どもの居場所としての位置づけのある施設もみられ、子どもたちが自由に過ごせる空間が設けられていた。

また、今回のケーススタディ施設には該当する施設はなかったが、食事・喫茶などの機能があれば、休憩スペースの一つとして位置づけることができる。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

休憩スペースに関する満足度を高めるためのアウトプット

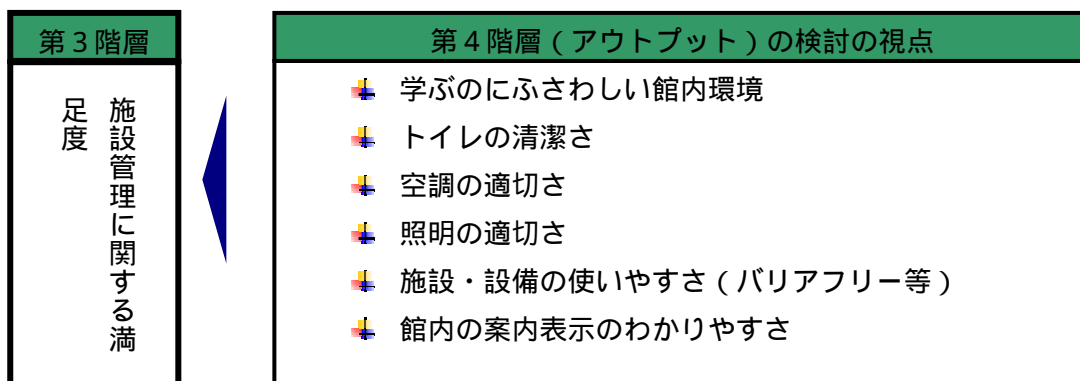


〔施設管理（清掃、案内等）〕

公民館へは老若男女を問わず様々な人が訪れる。特に年配者の利用が多い。公民館を誰もが気持ちよく利用できるように、各公民館では、清掃や案内表示など、適切な施設管理などに心がけている。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

施設管理（清掃、案内等）に関する満足度を高めるためのアウトプット

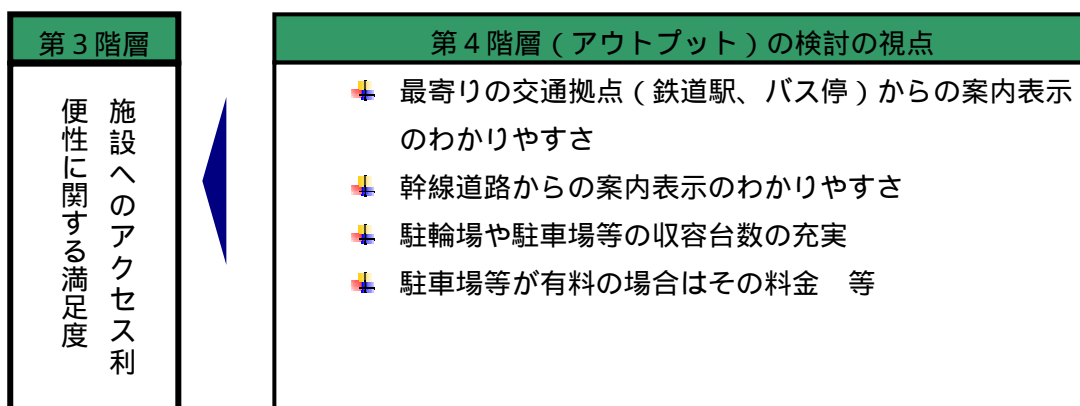


〔施設へのアクセス利便性（駐車場、駐輪場など）〕

公民館は地域に密着した施設であるので、都市部では徒歩や自転車でのアクセスが多く、駐車場がない公民館もみられる。一方、地方では自動車でのアクセスが多い。鉄道駅からのアクセスについては、施設の立地環境や施設の活動内容、ハードの内容（ホールの有無など）による。

ケーススタディを通じて把握できたアウトプットの視点を整理すると下図の通りとなる。

施設へのアクセス利便性に関する満足度を高めるためのアウトプット



第4階層（アウトプット）の設定例

| 最終成果 （ゴール） （第1階層） | ターゲット （顧客属性） （第2階層） | アウトカム （顧客の状態の変化） （第3階層） | アウトプット （提供する価値） （第4階層） | |
|-------------------------|----------------------------|---|---|---|
| 来館者の満足 度を高める | 講座参加者 （何かについて学 びたい人） | チラシ、ホームページ 等による施設の情報提 供に満足する | 講座のお知らせは回覧等で適切な時期に行われている 講座案内のチラシは入手しやすい場所で配布されている 登録サークルに関する情報提供が充実している 公式ホームページの内容は充実している 公民館だよりを通じた情報提供が充実している | |
| | | 公民館で開催される講 座に満足する | 学習テーマは多様である 学習テーマはいつも新鮮である 講座は参加しやすい曜日に開催されている 講座は参加しやすい時間帯に開催されている 講座の申し込み方法は簡易である 講座の参加費用は適切である 講座に必要な設備・備品は適切である | |
| | | 学んだことを次につな げるための支援に満足 する（登録サークル、 社会貢献など） | 継続して学び続けるための企画が充実している 学んだことを社会で活かすための企画が充実している | |
| | | 登録サークル活動 参加者 （仲間との趣味活 動を楽しみたい 人） | 練習時の施設利用（貸 館サービス）に満足す る | 会議室・和室の設備は適切である（簡単すぎず、高度でもない） 講堂の設備は適切である（簡単すぎず、高度でもない） 工芸室の設備は適切である（簡単すぎず、高度でもない） 料理室の設備は適切である（簡単すぎず、高度でもない） ギャラリーの設備は適切である（簡単すぎず、高度でもない） 設備・備品の使い方はわかりやすい 利用したい曜日・時間帯に施設を借りることができる 利用料金は適切である（安すぎず、高すぎない） 施設の利用申し込み方法は簡易である |
| | | 練習成果の発表機会（公 民館まつり）に満足する | 発表機会（公民館まつり）の企画が充実している 公民館まつりは参加しやすい時期に開催されている 公民館まつりでの各団体の発表機会は充実している | |
| | | 共通 | 職員の対応に満足する | 職員の配置人数は適切である 職員の対応は気持ちが良い 職員の説明はわかりやすい 職員の対応はスピード感がある 職員の対応は誰にでも公平である |
| | | 休憩スペースに満足す る | ベンチなど休憩スペースは適切に確保されている 休憩スペースの管理が行き届いている | |
| | | 施設の清掃、案内等が 行き届いている | 館内全体が学ぶのにふさわしい環境である トイレがよく清掃され、清潔感がある 施設の空調は適切である 施設の照明は適切である 施設・設備は誰もが使いやすく整備されている（バリアフリー等） 館内の案内表示がわかりやすい | |
| | | 施設へのアクセスが便 利である | 最寄り駅や幹線道路からの案内表示がわかりやすい 駐車場の収容台数は十分である 駐輪場に自転車がとめやすい | |

V. 分析イメージ

以下では、ロジックツリーの作成例、ロジックツリーをふまえたアンケート調査票の作成例、その調査票のうち、利用者の満足構造を分析する部分の分析例を示す。実際のアンケート調査を分析するには、ここで示した分析例のほか、属性別のクロス分析で、ターゲット別の満足度構造を分析することも有効であると考えられる。

なお、ロジックツリーや調査項目は、今回の調査でご協力いただいた施設のご意見を取り入れたものを一般化したものである。また、分析例の数値は、架空の数値であり、3つの図書館のいずれの実施例の数値ではない。

1. 図書館

(1)ロジックツリーの作成例

| 最終成果 (ゴール) (第1階層) | ターゲット (顧客属性) (第2階層) | アウトカム (顧客の状態の変化) (第3階層) | アウトプット (提供する価値) (第4階層) |
|-------------------------|---|--|---|
| 来館者の満足 が高まる | 月1回以上の利用者 ただし、調査ではそれ以下の利用者もいることを想定する | 図書館案内、イベント案内などの施設の情報提供がよい | 市の広報紙での紹介が分かりやすい 図書館のホームページの内容は充実している 図書館利用案内の冊子の内容は充実している イベント案内のチラシの内容は充実している メールマガジンの内容は充実している |
| | | 図書館を利用できる時間がよい | 平日の開館時間は適切である 土・日曜日の開館時間は適切である 休館日は適切である 蔵書点検の休館期間は適切である |
| | | 図書館に行きやすい | 最寄り駅から図書館までの行き方が分かりやすい 駐車場の収容台数は適切な規模である 駐輪場の収容台数は適切な規模である |
| | | 図書館内の案内が分かりやすい | 貸出・登録カウンターの場所が分かりやすい 案内表示の場所が適切である スタッフの対応がよい |
| | | 貸出・返却の仕組みがよい | 貸出・返却の方法が分かりやすい 貸出できる冊数は適切である 貸出できる期間は適切である 予約冊数は適切である 予約図書が届くまでの待ち時間が許容範囲である |
| | | 本や調べ物の相談(レファレンス・サービス)が優れている | サービスの利用方法が分かりやすい 気軽にサービスの利用ができる雰囲気がある 職員が資料を良く知っている 職員のコミュニケーションがよい 職員への対応が良い(十分に時間をかけてくれるなど) 満足できる回答や助言をもらえる |
| | | 各室、コーナーがよい | 蔵書数が十分である 読みたい本、探していた情報や知識を得ることができる 比較的新しい本が揃っている 本を探しやすい(並び順、分類) 座席の数が十分である 落ち着いて本の閲覧や調べもの、勉強ができる スタッフの対応がよい 利用者マナーがよい 本の状態が適切である(補修など適切に手入れされている) |
| | | 他の図書館との相互利用が利用しやすい | 市内各図書館との相互利用が便利である 他の自治体図書館の本の取り寄せが利用しやすい 国立国会図書館の本の取り寄せが利用しやすい |
| | | 利用者端末(パソコン、インターネットによる蔵書検索など)が利用しやすい | 館内の蔵書検索用端末の設置数が十分である 蔵書検索用端末が利用しやすい 利用者マナーがよい 商用データベースなど調べものメニューが利用しやすい スタッフの対応がよい |
| | | 自宅から利用できるサービス(インターネットによる蔵書検索など)が利用しやすい | インターネットの蔵書検索が利用しやすい インターネットからの資料予約が利用しやすい インターネットでの調べもの相談(メールレファレンス)が利用しやすい 電話による音声応答サービスが利用しやすい |
| | | 講座、講演会などの催しもの、イベントが充実している | 催しものの情報を入手しやすい 催しものの企画内容がよい 催しものの開催頻度が適切である |
| | | 補助的施設がよい | 閲覧椅子が適切に管理(手入れ)されている コピーが利用しやすい 室内温度等空調は適切に管理されている トイレが適切に清掃・管理されている エレベーターが適切に管理されている 喫煙場所の制限が適切である |

(2)ロジックツリーをもとにしたアンケート調査票の作成例

「〇〇市立図書館」ご来館者アンケート

ご来館の皆様へ

本日はご来館いただきありがとうございます。今後の施設運営の参考とするため、利用者の皆様へのアンケート調査を実施させていただいております。ご回答につきましては全て統計的に処理いたしますので、ご迷惑をおかけすることは一切ございません。ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

平成22年(2010年)1月 〇〇市立図書館

Q1：まず、あなた(回答者)のことについてお聞かせください。(○印は1つずつ)

- ①性別 1)男性 2)女性
- ②年齢 1)10代 2)20代 3)30代 4)40代 5)50代 6)60代 7)70歳 8)80歳以上
- ③住所 1)〇〇市 2)その他の市町村()
- ④勤務地・通学地 1)〇〇市 2)その他の市町村() 3)勤務・通学していない
- ⑤ご来館の頻度は? 1)ほぼ毎日 2)週に2~3回程度 3)週に1回程度 4)月に2~3回程度 5)月に1回程度
6)年に数回程度 7)数年に1回程度 8)今日が初めて
- ⑥ご来館の手段は? 1)徒歩 2)自転車 3)バス 4)鉄道 5)自家用車・バイク 6)その他()
- ⑦自宅のパソコンからのインターネット利用時間は? (平均的な1日(平日)の利用時間)
- 1)ほとんど利用しない 2)30分未満 3)30~1時間 4)1~2時間
5)2~3時間 6)3~5時間 7)5~8時間 8)8~12時間 9)12時間以上

Q2：本日の図書館の利用について、お聞かせください。

- ①本日の来館の目的は何ですか。(○印はいくつでも)
- 1)本や雑誌、ビデオやCDなどを借りる・返すため 2)図書館の本や雑誌を読むため
3)図書館の本で調べ物をするため 4)本を探すため 5)自分の仕事、会社の仕事をするため
6)学校や試験の勉強のため 6)新聞を読むため
7)おはなし会、映画会などの行事、イベントに参加するため 8)子どもが利用するため
10)何となく、時間潰しに 11)その他()
- ②本日、利用された(予定含む)部屋等はどこですか。(○印はいくつでも)
- 1)1階子ども図書室 2)1階児童図書研究コーナー 3)2階一般貸出室
4)3階郷土資料室 5)3階AV、録音資料室 6)会議室
7)その他()

市立図書館のロジックツリーをもとにしたアンケート調査票（続き）

Q3：本日ご利用になられた部屋について、どのように感じておられますか？

| 質問と選択肢 | あなたの評価は？（○印は1つずつ） | | | | |
|--|-------------------|--------|-----------|--------|---------------|
| | そう思う | 少しそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | わからない・利用していない |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">本日ご利用になられた部屋についてお答えください。</div> 図書館の施設・サービスなど | | | | | |
| (記入例)蔵書数が十分である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 蔵書数が十分である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 読みたい本、探していた情報や知識を得ることができる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 比較的新しい本が揃っている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 本を探しやすい(並び順、分類) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 座席の数が十分である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 落ち着いて本の閲覧や調べ物、勉強ができる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| スタッフの対応がよい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 利用者マナーがよい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 本の状態が適切である(補修など適切に手入れされている) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q4：図書館のサービスについて、どのように感じておられますか？

| 質問と選択肢 | あなたの評価は？（○印は1つずつ） | | | | | |
|--------------------------|------------------------|--------|-----------|--------|---------------|---|
| | そう思う | 少しそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | わからない・利用していない | |
| 図書館のサービスなど | | | | | | |
| (記入例) 公式ホームページの内容は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 図書館案内やイベント案内などの施設の情報提供 | 市の広報紙での紹介が分かりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 図書館のホームページの内容は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 図書館利用案内の冊子の内容は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | イベント案内のチラシの内容は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | メールマガジンの内容は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 図書館の開館日・開館時間 | 平日の開館時間は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 土・日曜日の開館時間は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 休館日は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 蔵書点検の休館期間は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 図書館へのアクセス利便性 | 最寄り駅から図書館までの行き方が分かりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 駐車場の収容台数は適切な規模である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 駐輪場の収容台数は適切な規模である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

市立図書館のロジックツリーをもとにしたアンケート調査票（続き）

| 質問と選択肢 | | あなたの評価は？(○印は1つずつ) | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|-------------------|--------|-----------|--------|---------------|
| | | そう思う | 少しそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | わからない・利用していない |
| 図書館のサービスなど | | | | | | |
| (記入例) | 公式ホームページの内容は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 館内の案内 | 貸出・登録カウンターが分かりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 案内表示の場所が適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | スタッフの対応がよい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 貸出・返却の仕組み | 貸出・返却の方法が分かりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 貸出冊数は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 貸出できる期間は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 予約冊数は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 予約図書が届くまでの待ち時間が許容範囲である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 本や調べ物の相談(レファレンス・サービス) | サービスの利用方法が分かりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 気軽にサービスの利用ができる雰囲気がある | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 職員が資料を良く知っている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 職員のコミュニケーションがよい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 職員の対応が良い(十分に時間をかけてくれるなど) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 満足できる回答や助言をしてもらえる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 相互利用(本の取り寄せ) | 市内各図書館との相互利用が便利である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 他の自治体図書館の本の取り寄せが利用しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 国立図書館の本の取り寄せが利用しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 利用者端末(パソコン、インターネットなど) | 館内の蔵書検索用端末の設置数が十分である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 蔵書検索用端末が利用しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 利用者マナーが良い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 商用データベースなどのメニューが利用しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | スタッフの対応がよい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 自宅から利用できるサービス | インターネットでの蔵書検索が利用しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | インターネットからの資料予約が利用しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | インターネットでの調べもの相談(メールファクス)が利用しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 電話による音声応答サービスが利用しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 講座、講演会などの催しもの、イベント | 催しものの情報を入手しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 催しものの企画内容がよい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 催しものの開催頻度が適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| その他の施設 | 閲覧椅子が適切に管理(手入れ)されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | コピーが利用しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 室内温度等空調は適切に管理されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | トイレが適切に清掃・管理されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | エレベーターが適切に管理されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 喫煙場所の制限が適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

市立図書館のロジックツリーをもとにしたアンケート調査票（続き）

Q5：図書館の施設やイベント、サービスについて、あなたの満足度をお聞かせください。

| 質問と選択肢 | あなたの満足度は？（○印は1つずつ） | | | | |
|----------------------------------|--------------------|--------|-------|---------|---------------|
| | 大変満足している | 満足している | 不満である | 大変不満である | わからない・利用していない |
| 図書館の施設・イベント・サービス | | | | | |
| （記入例） 図書館案内、イベント案内などの施設の情報提供 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ①図書館案内、イベント案内などの施設の情報提供 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ②図書館の開館日・開館時間 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ③図書館への行きやすさ（駅からの行きやすさ、駐輪場など） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ④図書館内の案内（利用したい資料、サービスの場所が分かりやすい） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑤1階子ども室 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑥1階世界のこどもの本の部屋 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑦2階貸出室 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑧3階参考室 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑨4階点字図書室 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑩集会室 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑪貸出・返却の仕組み | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑫本や調べ物の相談（レファレンス・サービス）のしやすさ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑬他の図書館との相互利用（本の取り寄せ）のしやすさ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑭館内利用者端末等の利用のしやすさ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑮自宅から利用できるサービス（蔵書検索・予約など） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑯講座、講演会、お話し会などの催しもの、イベントがよい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑰その他の施設（閲覧席、集会室、コピーなど） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q6 図書館をご利用になられた「全般的な感想」をお聞かせください。（○印は1つ）

全体的な来館満足度はどの程度ですか？

- 1) 大変満足している 2) 満足している 3) 不満である 4) 大変不満である 5) わからない

Q7：最後に、図書館について何かご意見があればご記入ください。

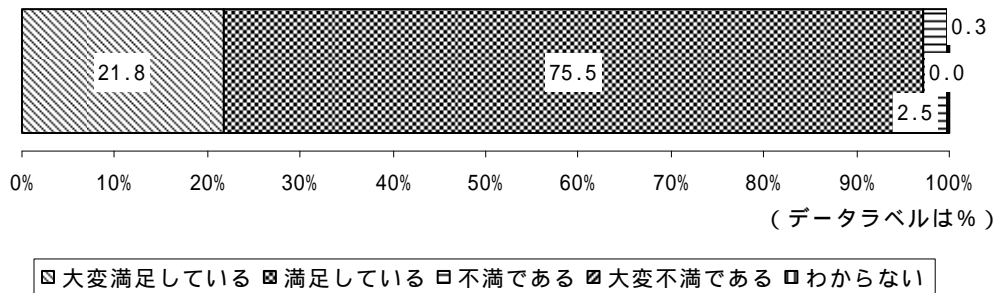
ご協力ありがとうございました。1階及び各階カウンターの回収箱に入れてください。

(3)分析例（利用者の満足度構造の分析部分のみ）

分析方針

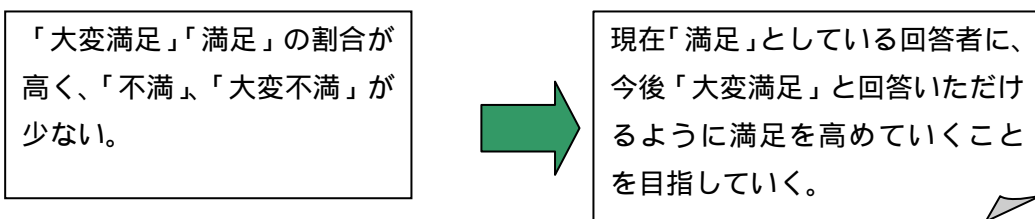
利用者の「総合満足度」をみると、「大変満足」が21.8%、「満足」が75.5%と、回答者の97.3%が満足している。一方、「不満」または「大変不満」とする割合は合計でも2.5%にとどまる。

【Q6】 総合満足度 <SA>
(N = 400)



利用者の満足度を現在よりも高めるためには、各種の施策を講じることによって、「満足」と回答している来館者が「大変満足」と回答いただけるような状況を目指していくことが考えられる。

そこで、ロジックツリーに基づいて、「どのような要素（部分満足）の満足が、総合満足度を「大変満足」とすることに結びついているのか」という「満足度構造」を分析することにより、今後、改善していくことが有効と考えられる要素（部分満足とその構成要素）を抽出する。

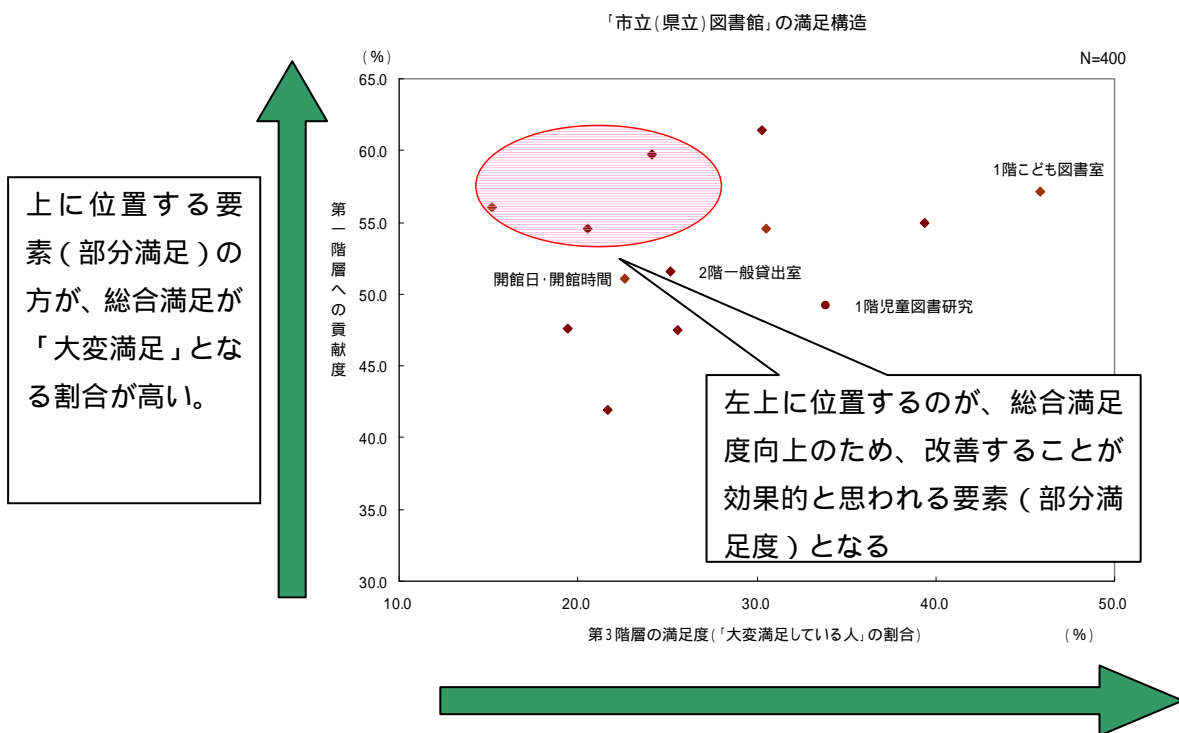


【(参考) 利用者の満足度構造をあらわす図について】

利用者の満足度構造をあらわす図として、次の2軸で構成される図を作成した。縦軸は「第1階層(総合満足度)への貢献度」であり、横軸は「第3階層の満足度(部分満足度)」である。

この2軸に沿って、総合満足度を構成する要素(部分満足)をプロットすることにより、左上にプロットされる要素(部分満足)は、現在の部分満足度が低いため、今後、部分満足を高めていく余地が大きく、かつ、そのことが、総合満足度を高めていくことにつながりやすい要素として位置づけられる。

すなわち、総合満足度を向上させていくためには、左上の位置にプロットされている要素(部分満足)に着目して改善していくことが効果的となる。



縦軸 第1階層(総合満足度)への貢献度

$$= \frac{\text{下記回答者のうち、施設全体を「大変満足」している回答者数}}{\text{総合満足度を構成する各要素(部分満足)に「大変満足している」回答者数}}$$

横軸 第3階層の満足度(部分満足度)

$$= \frac{\text{各要素(部分満足)を「大変満足」とする回答者数}}{\text{回答者数(各要素(部分満足)の「わからない」、「利用していない」、「無回答」を除く)}}$$

分析結果

1) 利用者の満足度構造

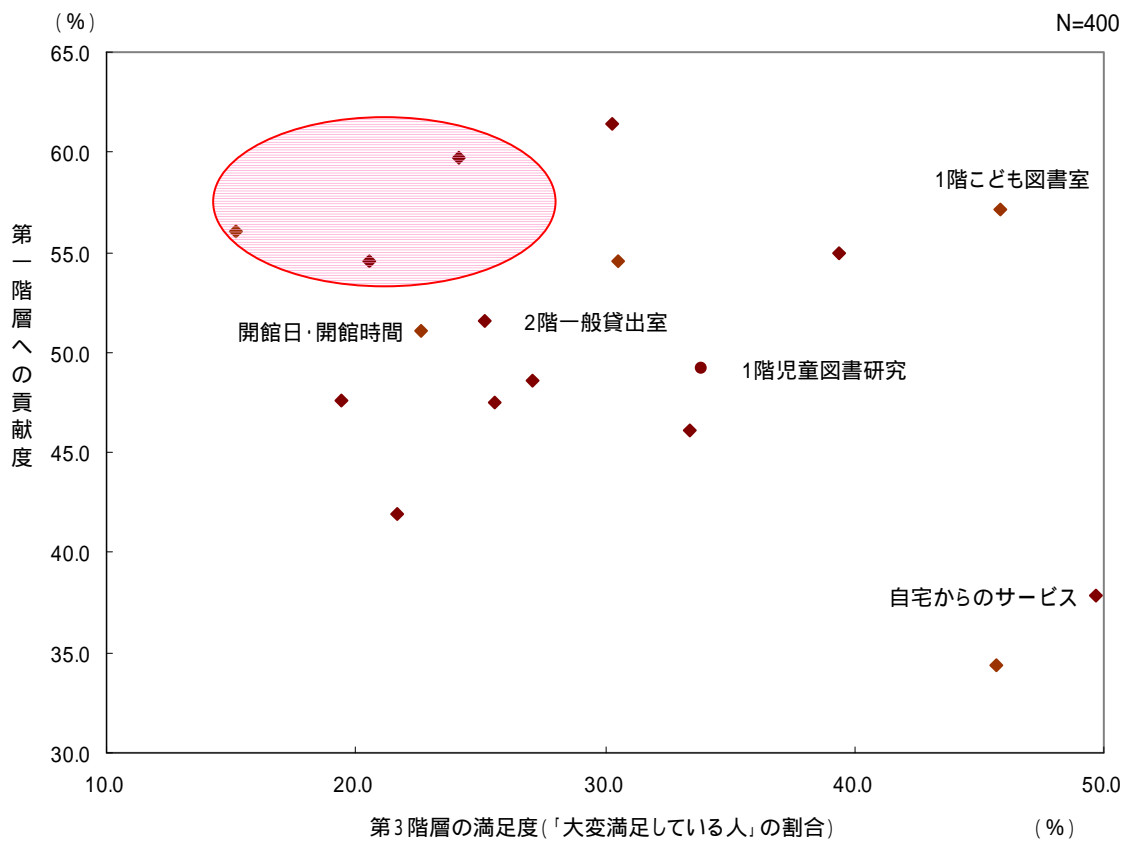
回答者の満足度構造をみると、総合満足度を向上していくために、改善することが効果的と思われる部分満足度は、下記の3つである。

【総合満足度の向上のため、改善することが効果的と思われる部分満足度】

- ・ 図書館案内、イベント案内などの施設の情報提供
- ・ 本や調べものの相談（レファレンス・サービス）
- ・ 講座、講演会などの催しもの、イベントが充実している



「市立(県立)図書館」の満足構造



上記で抽出された部分満足度ごとに、その満足度を向上させるために取り組むことが有効と思われる施策は下記の通りである。

総合満足度向上のため、改善することが効果的と思われる部分満足度と有効な上位施策

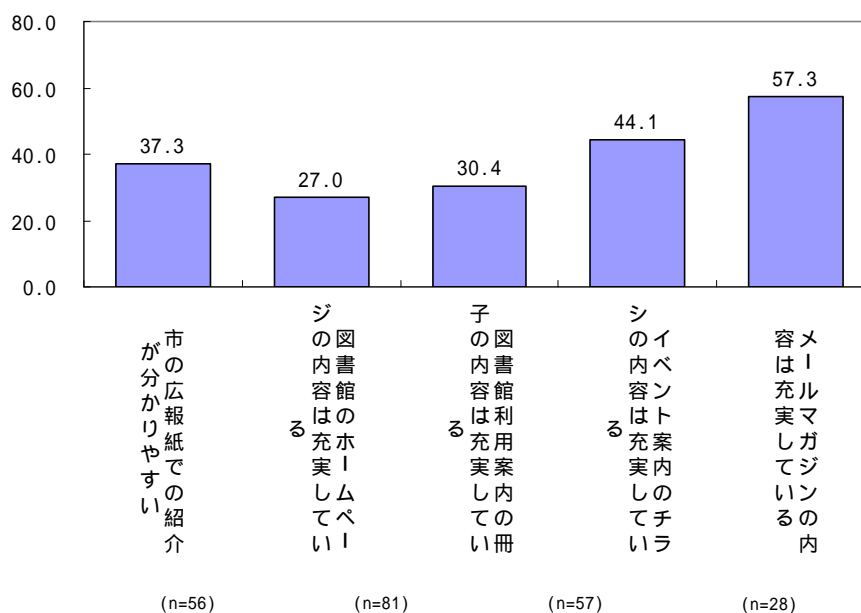
| 総合満足度の向上のため、改善することが効果的と思われる部分満足度 | 取り組むことが有効と思われる上位施策 |
|----------------------------------|---|
| 図書館案内、イベント案内などの施設の情報提供 | <ul style="list-style-type: none"> ・ メールマガジンの内容を充実させる取り組み ・ イベント案内のチラシの内容を充実させる取り組み |
| 本や調べものの相談（レファレンス・サービス） | <ul style="list-style-type: none"> ・ 十分に時間をかけて相談に応じるなど職員の対応を向上させる取り組み ・ 職員のコミュニケーション力を高める取り組み |
| 講座、講演会などの催しもの、イベント | <ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な頻度で催しものを開催する取り組み |

2) 改善することが効果的と思われる部分満足度向上への貢献度

【図書館案内、イベント案内などの施設の情報提供】

「メールマガジンの内容は充実している」の部分満足向上への貢献度が最も高く、次いで「イベント案内のチラシの内容は充実している」となっている。「図書館のホームページの内容は充実している」は相対的に貢献度が低い。

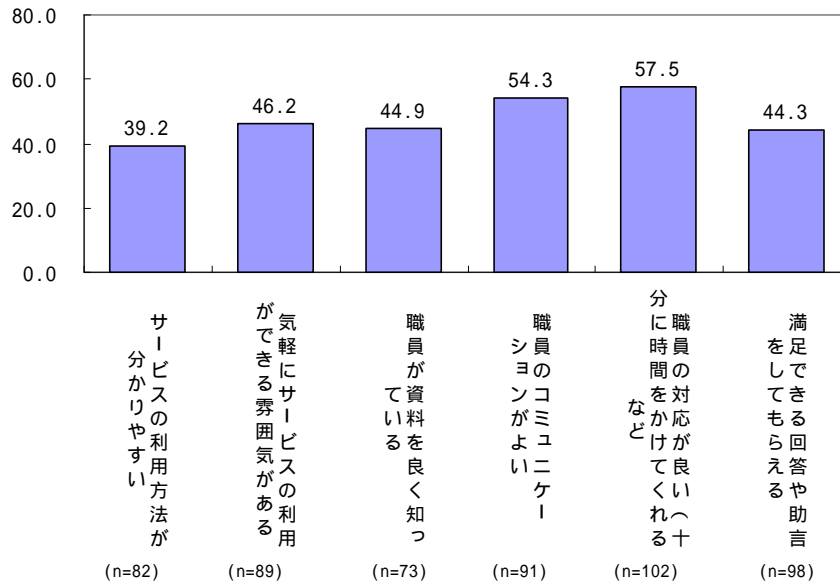
各項目に対して「そう思う」人の内、図書館案内やイベント案内などの施設の情報提供に「大変満足している」と回答した人の割合



【本や調べ物の相談（レファレンス・サービス）】

「職員の対応がよい（十分に時間をかけてくれるなど）」と「職員のコミュニケーションがよい」の部分満足向上への貢献度が相対的に高い。

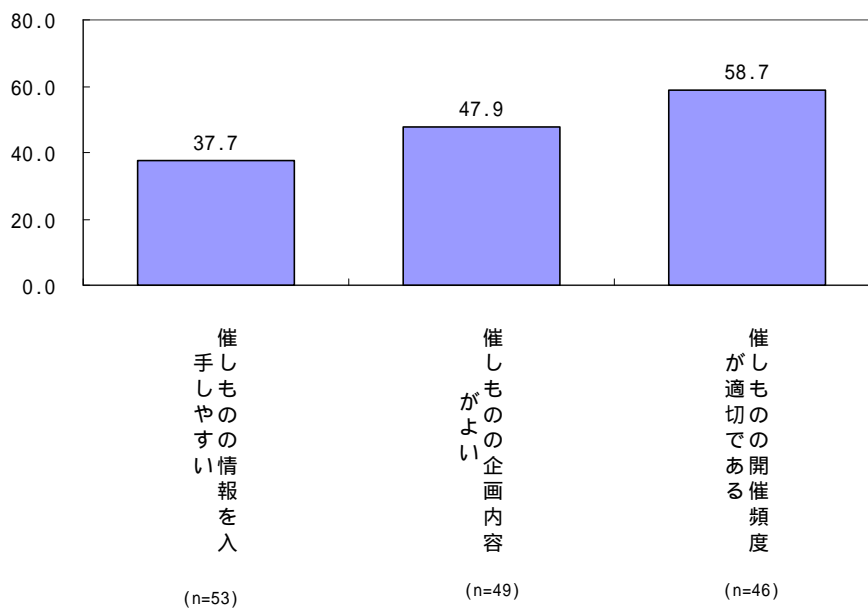
各項目に対して「そう思う」人の内、本や調べ物の相談に「大変満足している」と回答した人の割合



【講座、講演会などの催しもの、イベント】

「催しものの開催頻度が適切である」の部分満足向上への貢献度が相対的に高い。

各項目に対して「そう思う」の内、講座、講演会などのイベントに「大変満足している」と回答した人の割合



2. 博物館

(1) ロジックツリーの作成例

| ゴール (最終成果) (第1階層) | ターゲット (顧客属性) (第2階層) | アウトカム (顧客の状態の変化) (第3階層) | アウトプット (提供する価値) (第4階層) |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 来館者の満足度を高める | 展示に興味を持つ来館者 | 展示品構成・配置に満足する | コーナー毎のテーマ設定が工夫されている |
| | | | ジオラマや立体パネル等により実物が良く再現されている |
| | | | 資料が豊富で多面的である |
| | | | 他にはない新しい展示品が工夫されている |
| | | | 展示品の種類が豊富である |
| | | | 映像・音声・立体パネル等による演出が工夫されている |
| | | | 広さ・スケール感が創出されている |
| | | | 目を惹くよう順路・配置が工夫されている |
| | | 解説・説明に満足する | 展示品を説明するパネル等が適切に配置されている |
| | | | 学芸員等による解説が工夫されている |
| | | | 音声・映像・電子パネル等を用い解説・説明が工夫されている |
| | | | パネル等の説明が平易な言葉でわかりやすい |
| | | 体験・参加機会に満足する | さわって遊べるよう展示が工夫されている |
| | | | パズルやクイズなど興味を惹くよう工夫されている |
| | | | 作業・創作等の疑似体験機会が工夫されている |
| | | | 展示品の出展など住民の参加機会が工夫されている |
| | | 館内環境に満足する | 館内の段差や通路の幅、障害物に配慮が施されている |
| | | | 展示物や足下など館内はほど良い明るさである |
| | | | 順路等の案内標識はわかりやすい |
| | | | トイレの設置場所、数、案内は適切である |
| | | 館外環境に満足する | 駐車場の広さや利便性は適切である |
| | | | 駐車場から入口までの経路は分かりやすい |
| | | | 入り口までの案内・受付等の対応が適切である |
| | | | 切符の購入が容易である |
| | | 附帯施設に満足する | 喫茶・レストランのサービスは適切である |
| | | | 売店では手頃なおみやげが販売されている |
| | | | 館内の休息所できる場所が充実している |
| | | | お弁当を食べる場所を制限していることが良い |
| スタッフの対応に満足する | 館内スタッフの対応は気持ち良い | | |
| | 来館者への説明は的確でわかりやすい | | |
| | スタッフの対応は誰にでも公平である | | |
| | 展示場のスタッフの配置人数は適切である | | |
| | スタッフに声をかけやすいような雰囲気醸成されている | | |
| | スタッフの来館者の迷惑行為への注意・指導は適切である | | |
| 情報提供に満足する | 展示・企画展・イベント等のチラシの内容は充実している | | |
| | 展示・企画展・イベント等のチラシの配布場所は適切である | | |
| | 公式ホームページの内容は充実している | | |
| | 公式ホームページの内容は適切に更新されている | | |
| 利用料金に満足する | テレビ、ラジオ、新聞、雑誌等を通じた情報発信が充実している | | |
| | 施設の入館料は手頃である | | |
| | 年間パスポートの料金が適切である | | |
| | 入館料の割引・優遇制度が充実している | | |

(2)ロジックツリーをもとにしたアンケート調査票の作成例

「〇〇博物館」ご来館者アンケート

ご来館者の皆様へ

本日はご来場いただきありがとうございます。今後の施設運営の参考とするため、本日、アンケート調査を実施させていただいております。ご回答につきましては全て統計的に処理いたしますので、ご迷惑をおかけすることは一切ございません。ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

平成22年(2010年)1月 〇〇博物館

Q1：まず、あなた(回答者)のことについてお聞かせください。(○印は1つずつ)

- ①お住まいの地域は？ 1.〇〇 2.〇〇 3.〇〇 4.〇〇 5.〇〇 6.〇〇 7.〇〇 8.その他()
- ②あなたの性別は？ 1.男性 2.女性
- ③あなたの年齢は？ 1.小学生 2.中学生 3.高校生 4.18～30歳 5.31～40歳 6.41～50歳
7.51～64歳 8.65～69歳 9.70歳以上
- ④当館への来館は何回目ですか？ 1.初めて 2.2～4回 3.5～9回 4.10回以上
- ⑤一緒に来られた方は、どのような関係ですか？
1.家族・親戚 2.友人・仲間 3.子ども会・老人会等 4.学校のグループ 5.その他()

Q2：博物館の展示やサービスについて、あなたの満足度をお聞かせください。

| 質問と選択肢 | あなたの満足度は？(○印は1つずつ) | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------|----------------|----------------------|--------------------------------|
| | 1 大変満足して いる | 2 満足して いる | 3 不満 である | 4 大変 不満であ る | 5 わから ない・利 用して いない |
| 展示・サービス | | | | | |
| (記入例) 展示品の構成や配置 | 1 | ② | 3 | 4 | 5 |
| ①展示品の構成や配置 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ②展示品に対する解説・説明 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ③体験や参加機会の充実 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ④博物館内の環境 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑤博物館外の環境 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑥カフェやミュージアムショップなどの付帯施設の充実 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑦スタッフの対応 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑧博物館に関する情報提供 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑨博物館の利用料金設定 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q3：博物館をご利用になられた「全般的な感想」をお聞かせください。

- ①「〇〇博物館」に来て満足されましたか？ 1.大変満足 2.満足 3.不満 4.大変不満 5.わからない

恐れ入りますが、裏面にもお答え下さい

博物館のロジックツリーをもとにしたアンケート調査票（続き）

| Q4：博物館の以下の事項について、どのように感じておられますか？ | | | | | | |
|----------------------------------|------------------------------|-------------------|---------|----------|--------|---------------|
| 質問と選択肢 | | あなたの評価は？（○印は1つずつ） | | | | |
| | | 十分である | まあ十分である | やや不十分である | 不十分である | わからない・利用していない |
| 展示・環境 | | | | | | |
| (記入例) コーナー毎のテーマ設定が工夫されている | | 1 | ② | 3 | 4 | 5 |
| 展示品の構成や配置 | コーナー毎のテーマ設定が工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ジオラマや立体パネル等により実物が良く再現されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 資料が豊富で多面的である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 他にはない新しい展示品が工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 展示品の種類が豊富である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 映像・音声・立体パネル等による演出が工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 広さ・スケール感が創出されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 目を惹くよう順路・配置が工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 展示品に対する解説・説明 | 展示品が適正に管理されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 展示品を説明するパネル等が適切に配置されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 学芸員等による解説が工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 音声・映像・電子パネル等を用い解説・説明が工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | パネル等の説明が平易な言葉でわかりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 体験や参加機会の充実 | パネル等の文字の大きさが適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | さわって遊べるよう展示が工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | パズルやクイズなど興味を惹くよう工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 作業・創作等の疑似体験機会が工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 博物館内の環境 | 展示品の出展など住民の参加機会が工夫されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 館内の段差や通路の幅、障害物に配慮が施されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 展示物や足下など館内は程良い明るさである | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 順路等の案内標識はわかりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | トイレの設置場所、数、案内は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 館内清掃による清潔感が確保されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

博物館のロジックツリーをもとにしたアンケート調査票（続き）

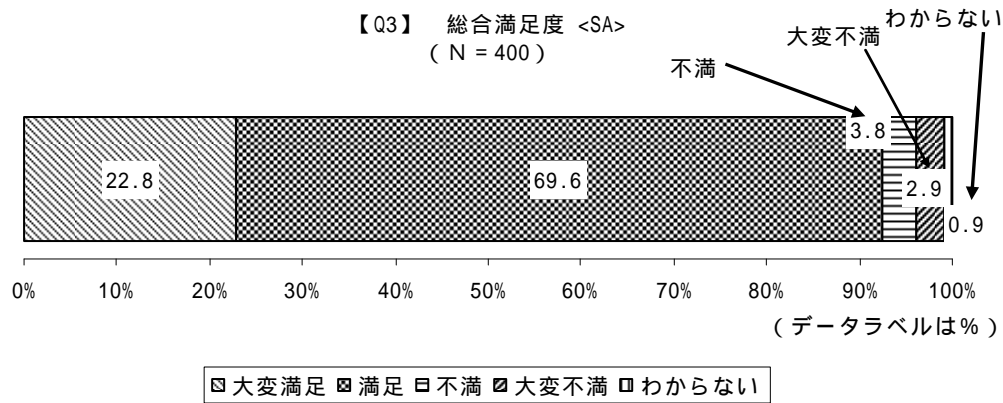
| 質問と選択肢 | | あなたの評価は？（○印は1つずつ） | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------|---------------------------|----------|--------|---------------|
| | | 十分である | まあ十分である | やや不十分である | 不十分である | わからない・利用していない |
| 展示・環境 | | | | | | |
| 博物館外の環境 | 駐車場の広さや利便性は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 駐車場から入口までの経路は分かりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 入り口までの案内・受付等の対応が適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 切符の購入が容易である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| カフェやミュージアムショップなどの付帯施設の充実 | 喫茶・レストランのサービスは適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 売店では手頃なおみやげが販売されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 館内の休息所できる場所が充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | お弁当を食べる場所を制限していることが良い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| スタッフの対応 | 館内スタッフの対応は気持ち良い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 来館者への説明は的確でわかりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | スタッフの対応は誰にでも公平である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 展示場のスタッフの配置人数は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | スタッフに声をかけやすいような雰囲気醸成されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | スタッフの来館者の迷惑行為への注意・指導は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 博物館に関する情報提供 | 展示・企画展・イベント等のチラシの内容は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 展示・企画展・イベント等のチラシの配布場所は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 公式ホームページの内容は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 公式ホームページの内容は適切に更新されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | テレビ、ラジオ、新聞、雑誌等を通じた情報発信が充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 博物館の利用料金設定 | 施設の入館料は手頃である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 年間パスポートの料金が適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 入館料の割引・優遇制度が充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 施設の入館料は手頃である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Q5：Q4の展示やサービス等について、改善してほしいことなど、何でもお聞かせください。 | | | | | | |
| 〔〇〇博物館の好きなところ、続けて欲しいこと〕 | | | 〔改善して欲しいこと、新規に取り組んで欲しいこと〕 | | | |

ご協力ありがとうございました。

(3)分析例（利用者の満足度構造の分析部分のみ）

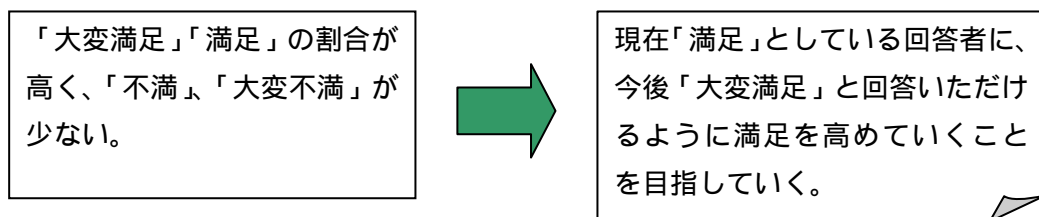
分析方針

利用者の「総合満足度」をみると、「大変満足」が22.8%、「満足」が69.6%と、回答者の92.4%が満足している。一方、「不満」または「大変不満」とする割合は合計でも6.7%にとどまる。



利用者の満足度を現在よりも高めるためには、各種の施策を講じることによって、「満足」と回答している来館者が「大変満足」と回答いただけるような状況を目指していくことが考えられる。

そこで、ロジックツリーに基づいて、「どのような要素（部分満足）の満足が、総合満足度を「大変満足」とすることに結びついているのか」という「満足度構造」を分析することにより、今後、改善していくことが有効と考えられる要素（部分満足とその構成要素）を抽出する。

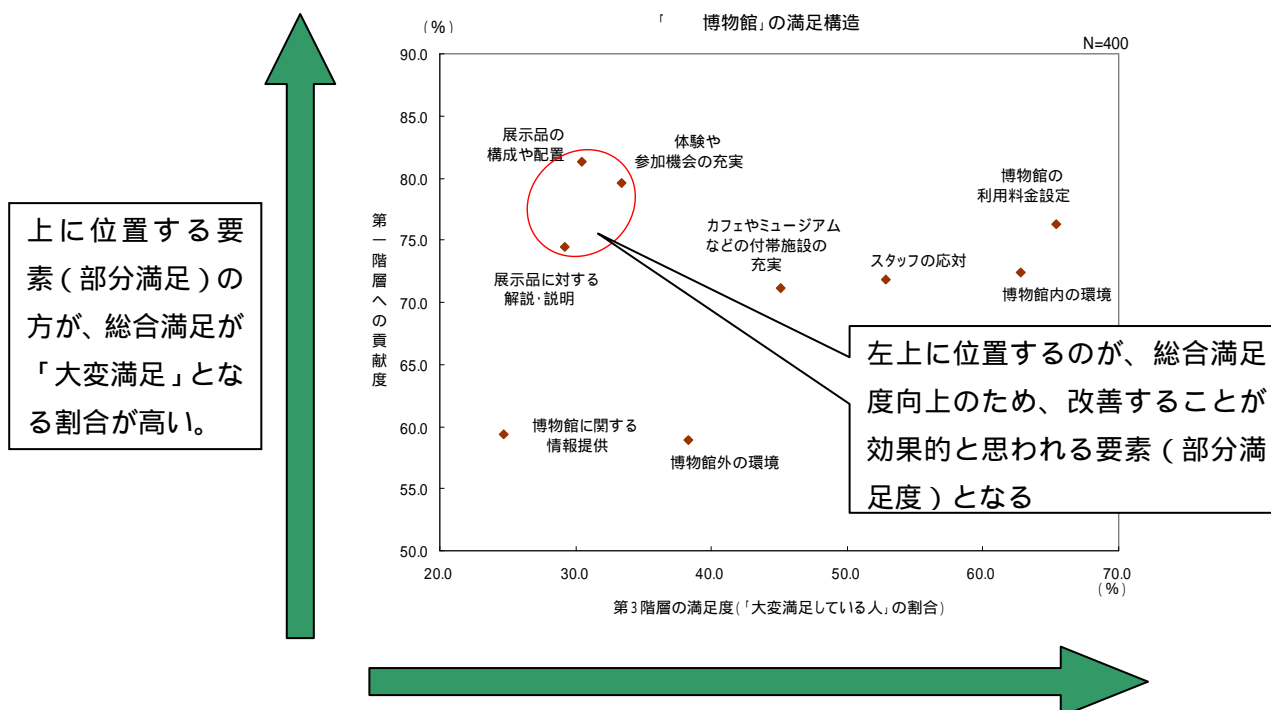


【(参考) 利用者の満足度構造をあらわす図について】

利用者の満足度構造をあらわす図として、次の2軸で構成される図を作成した。縦軸は「第1階層(総合満足度)への貢献度」であり、横軸は「第3階層の満足度(部分満足度)」である。

この2軸に沿って、総合満足度を構成する要素(部分満足)をプロットすることにより、左上にプロットされる要素(部分満足)は、現在の部分満足度が低いため、今後、部分満足を高めていく余地が大きく、かつ、そのことが、総合満足度を高めていくことにつながりやすい要素として位置づけられる。

すなわち、総合満足度を向上させていくためには、左上の位置にプロットされている要素(部分満足)に着目して改善していくことが効果的となる。



上に位置する要素(部分満足)の方が、総合満足が「大変満足」となる割合が高い。

左上に位置するのが、総合満足度向上のため、改善することが効果的と思われる要素(部分満足)となる

右に位置する要素(部分満足)の方が、現在の満足度が高い。よって、左に位置する要素(部分満足)の方が、今後、満足状況を高められる余地が多い。

縦軸 第1階層(総合満足度)への貢献度

$$= \frac{\text{下記回答者のうち、施設全体を「大変満足」している回答者数}}{\text{総合満足度を構成する各要素(部分満足)に「大変満足している」回答者数}}$$

横軸 第3階層の満足度(部分満足度)

$$= \frac{\text{各要素(部分満足)を「大変満足」とする回答者数}}{\text{回答者数(各要素(部分満足)の「わからない」、「利用していない」、「無回答」を除く)}}$$

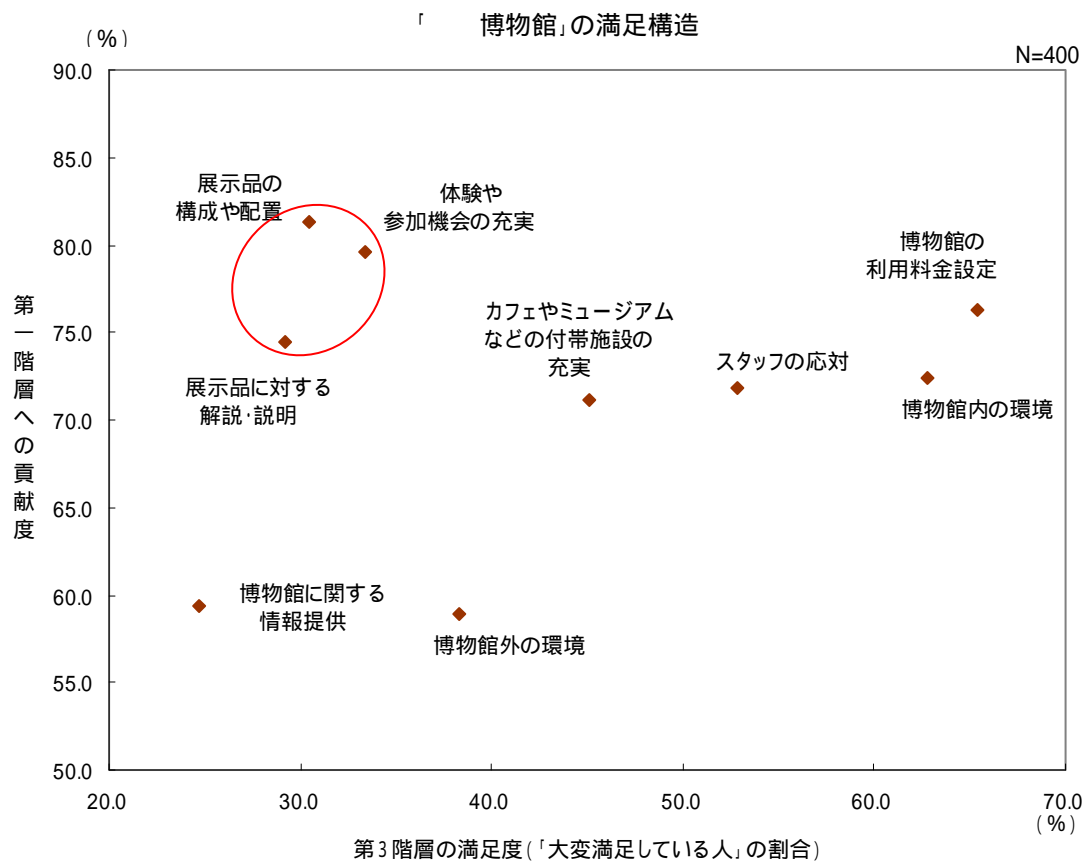
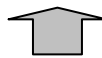
分析結果

3) 利用者の満足度構造

回答者の満足度構造をみると、総合満足度を向上していくために、改善することが効果的と思われる部分満足度は、下記の3つである。

【総合満足度の向上のため、改善することが効果的と思われる部分満足度】

- ・ 展示品の構成や配置
- ・ 体験や参加機会の充実
- ・ 展示品に対する解説・説明



上記で抽出された部分満足度ごとに、その満足度を向上させるために取り組むことが有効と思われる施策は下記の通りである。

総合満足度向上のため、改善することが効果的と思われる部分満足度と有効な上位施策

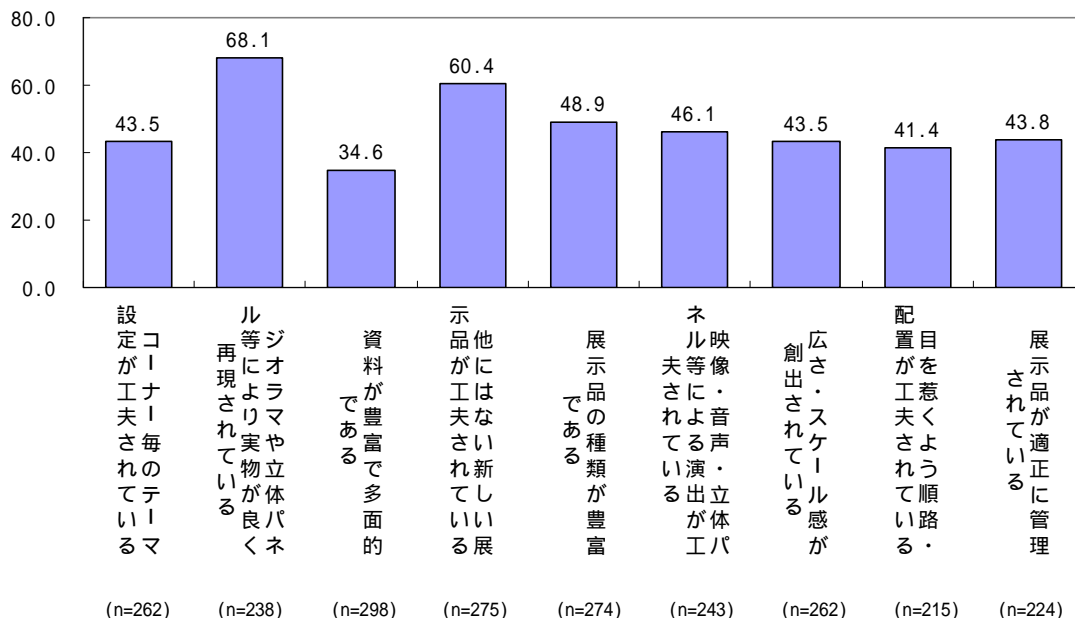
| 総合満足度の向上のため、改善することが効果的と思われる部分満足度 | 取り組むことが有効と思われる上位施策 |
|----------------------------------|---|
| 展示品の構成や配置 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ジオラマや立体パネル等により実物が良く再現されている ・ 他にはない新しい展示品が工夫されている |
| 体験や参加機会の充実 | <ul style="list-style-type: none"> ・ さわって遊べるよう展示が工夫されている |
| 展示品に対する解説・説明 | <ul style="list-style-type: none"> ・ パネル等の説明が平易な言葉で分かりやすい ・ 学芸員等による解説が工夫されている |

4) 改善することが効果的と思われる部分満足度向上への貢献度

【展示品の構成や配置】

「ジオラマや立体パネル等により実物が良く再現されている」の部分満足向上への貢献度が最も高く、次いで「他にはない新しい展示品が工夫されている」となっている。「資料が豊富で多面的である」は相対的に貢献度が低い。

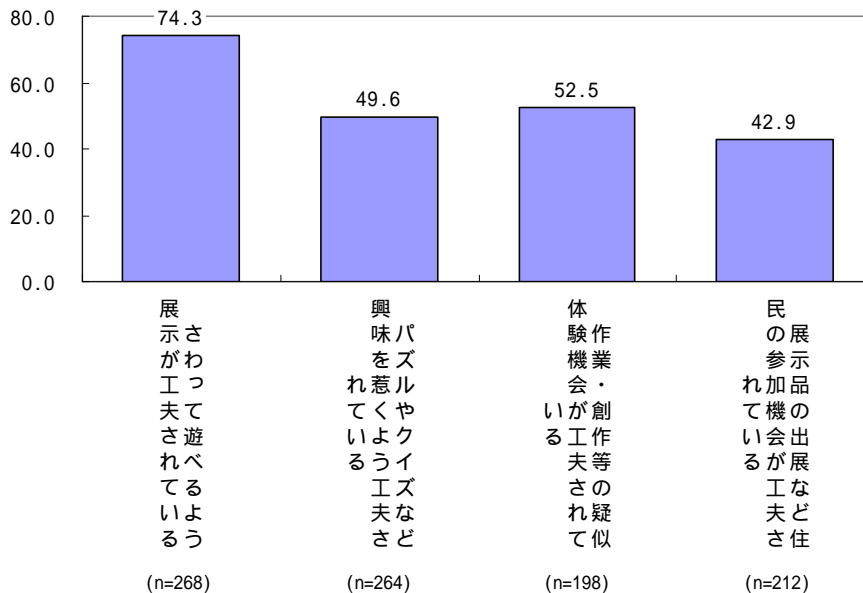
各項目に対して「十分である」人の内、展示品の構成や配置に「大変満足している」と回答した人の割合



【体験や参加機会の充実】

「さわって遊べるよう展示が工夫されている」の部分満足向上への貢献度が相対的に高い。

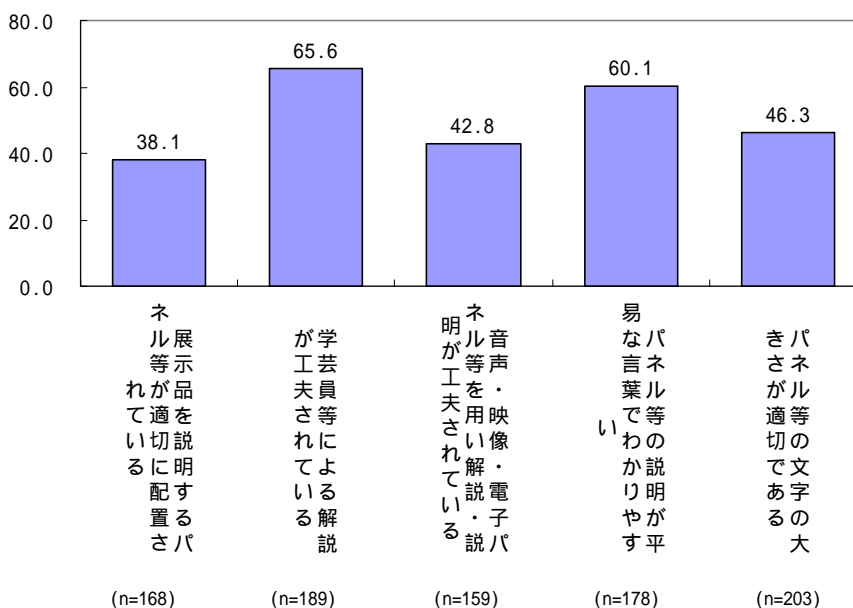
各項目に対して「十分である」人の内、体験や参加機会の充実に「大変満足している」と回答した人の割合



【展示品に対する解説・説明】

「パネル等の説明が平易な言葉でわかりやすい」と「学芸員等による解説が工夫されている」の部分満足向上への貢献度が相対的に高い。

各項目に対して「十分である」人の内、展示品に対する解説・説明に「大変満足している」と回答した人の割合



3. 市立公民館

(1)ロジックツリーの作成例

| 最終成果 (ゴール) (第1階層) | ターゲット (顧客属性) (第2階層) | アウトカム (顧客の状態の変化) (第3階層) | アウトプット (提供する価値) (第4階層) | |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------------------|---|---|
| 来館者の満足度を高める | 講座参加者 (何かについて学びたい人) | チラシ、ホームページ等による施設の情報提供に満足する | 講座のお知らせは回覧等で適切な時期に行われている 講座案内のチラシは入手しやすい場所で配布されている 登録サークルに関する情報提供が充実している 公式ホームページの内容は充実している 公民館だよりを通じた情報提供が充実している | |
| | | 公民館で開催される講座に満足する | 学習テーマは多様である 学習テーマはいつも新鮮である 講座は参加しやすい曜日に開催されている 講座は参加しやすい時間帯に開催されている 講座の申し込み方法は簡易である 講座の参加費用は適切である 講座に必要な設備・備品は適切である | |
| | | 学んだことを次につなげるための支援に満足する(登録サークル、社会貢献など) | 継続して学び続けるための企画が充実している 学んだことを社会で活かすための企画が充実している | |
| | | 登録サークル活動参加者 (仲間との趣味活動を楽しみたい人) | 練習時の施設利用(貸館サービス)に満足する | 会議室・和室の設備は適切である(簡単すぎず、高度でもない) 講堂の設備は適切である(簡単すぎず、高度でもない) 工芸室の設備は適切である(簡単すぎず、高度でもない) 料理室の設備は適切である(簡単すぎず、高度でもない) ギャラリーの設備は適切である(簡単すぎず、高度でもない) 設備・備品の使い方はわかりやすい 利用したい曜日・時間帯に施設を借りることができる 利用料金は適切である(安すぎず、高すぎない) 施設の利用申し込み方法は簡易である |
| | | | 練習成果の発表機会(公民館まつり)に満足する | 発表機会(公民館まつり)の企画が充実している 公民館まつりは参加しやすい時期に開催されている 公民館まつりでの各団体の発表機会は充実している |
| | | | 共通 | 職員の対応に満足する |
| | 休憩スペースに満足する | | | ベンチなど休憩スペースは適切に確保されている 休憩スペースの管理が行き届いている |
| | 施設の清掃、案内等が行き届いている | | | 館内全体が学ぶのにふさわしい環境である トイレがよく清掃され、清潔感がある 施設の空調は適切である 施設の照明は適切である 施設・設備は誰もが使いやすく整備されている(バリアフリー等) 館内の案内表示がわかりやすい |
| | 施設へのアクセスが便利である | | | 最寄り駅や幹線道路からの案内表示がわかりやすい 駐車場の収容台数は十分である 駐輪場に自転車がとめやすい |

(2)ロジックツリーをもとにしたアンケート調査票の作成例

「〇〇公民館」ご来館者アンケート

ご協力お願いします！

ご来館の皆様へ

本日はご来館いただきありがとうございます。今後の施設運営の参考とするため、本日、利用者の皆様へのアンケート調査を実施させていただいております。ご回答につきましては全て統計的に処理いたしますので、ご迷惑をおかけすることは一切ございません。ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。
平成〇年〇月 〇〇公民館

Q1：まず、あなた（回答者）のことについてお聞かせください。（○印は1つずつ）

- ①性別 1. 男性 2. 女性
- ②年齢 1. 19歳以下 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70歳以上
- ③お住まい 1. 〇〇地区 2. 〇〇地区 3. 〇〇地区 4. 〇〇市内 5. その他（ ）
- ④〇〇地区での居住年数 1. 10年以上 2. 5年以上 3. 1年以上 4. 1年未満 5. 住んでいない
- ⑤お仕事等 1. 学校 2. 勤めている・自営 3. 家事 4. 働いていない 5. その他（ ）
- ⑥ご来館の手段は？ 1. 徒歩 2. 自転車 3. バイク 4. バス 5. 車 6. その他（ ）

Q2：〇〇公民館の普段の利用状況について、お聞かせください。

- ①ご来館の頻度は？ 1. ほぼ毎日 2. 2～3日に1回程度 3. 週1回程度 4. 月2～3回程度
（○印は1つ） 5. 月1回程度 6. 年に数回程度 7. それ以下 8. 今回が初めて
- ②〇〇公民館で開催される講座に参加したことはありますか。（○印は1つ）
1. 毎年1回以上は参加する 2. 時々参加する 3. 参加したことはない。
- ③登録サークルに参加して、〇〇公民館で活動したことがありますか。（○印は1つ）
1. 現在活動している 2. 以前は活動していた 3. 活動したことはない
- ④地域の会合に参加するために、〇〇公民館を利用したことはありますか。（○印は1つ）
1. よく利用する 2. 時々利用する 3. 利用したことはない
- ⑤〇〇公民館を利用された際の全体的な満足度はどの程度ですか。（○印は1つ）
1. 大変満足している 2. 満足している 3. 不満である 4. 大変不満である 5. わからない
- ⑥〇〇公民館を利用したことでのどのような効果がありましたか。（○印はいくつでも）
1. 知識が増えた 2. 趣味が上達した 3. 友達が増えた 4. 生きがいがあった
5. 健康的になった 6. その他（ ）
- ⑦〇〇公民館を利用されるようになったきっかけは何ですか。（○印はいくつでも）
1. 回覧をみて 2. 公民館だよりをみて 3. ホームページをみて 4. 公民館まつりをみて
5. 登録サークルで活動している家族・知人に誘われて 6. 家族・知人に誘われて
7. 以前住んでいたまちで公民館を利用していたから 8. その他（ ）

市立公民館のロジックツリーをもとにしたアンケート調査票（続き）

Q3：「〇〇公民館」の施設やイベント、サービスについて、あなたの満足度をお聞かせください。

| 質問と選択肢 | あなたの満足度は？（○印は1つずつ） | | | | |
|----------------------------------|--------------------|--------|-------|---------|---------------|
| | 大変満足している | 満足している | 不満である | 大変不満である | わからない・利用していない |
| 「〇〇公民館」の施設・イベント・サービス | | | | | |
| (記入例) 講座やイベントなどの情報提供 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ①講座やイベントなどの情報提供 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ②公民館で開催される講座 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ③学んだことが次に活かせるような支援(自主サークル、社会貢献等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ④貸館サービス | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑤活動成果の発表機会(公民館祭り) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑥職員の対応 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑦休憩ができるスペース | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑧施設の清掃、案内等の施設管理 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑨施設へのアクセス利便性(駐車場、駐輪場など) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q4：「〇〇公民館」の情報発信や講座、貸館サービスについて、どのように感じておられますか。

| 質問と選択肢 | あなたの評価は？（○印は1つずつ） | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------|--------|-----|---------------|---|
| | そう思う | 少しそう思う | そう思わない | あまり | わからない・利用していない | |
| 「〇〇公民館」のサービスなど | | | | | | |
| (記入例) 講座等の回覧は適切な時期に行われている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 講座やイベントなどの情報提供 | 講座等の回覧は適切な時期に行われている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 講座等のチラシは入手しやすい場所で配布されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 登録サークルに関する情報提供が充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 公式ホームページの内容は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 公民館だよりを通じた情報提供が充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 公民館で開催される講座 | 学習テーマは多様である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 学習テーマはいつも新鮮である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 講座は参加しやすい曜日に開催されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 講座は参加しやすい時間帯に開催されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 講座の申し込み方法は簡易である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 講座の参加費用は適切である(安すぎず高すぎない) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 講座に必要な設備・備品は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

市立公民館のロジックツリーをもとにしたアンケート調査票（続き）

| 質問と選択肢 | | あなたの評価は？（○印は1つずつ） | | | | |
|--|--------------------------|-------------------|--------|--------|-----|--------|
| | | そう思う | 少しそう思う | そう思わない | あまり | そう思わない |
| 「〇〇公民館」のサービスなど | | | | | | |
| (記入例) | 登録サークルづくりへの支援が充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 学習成果の活用支援 | 登録サークルづくりへの支援が充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 学んだことを社会で活かすための企画が充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 貸館サービス | 会議室・和室の設備は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 講堂の設備は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 工芸室の設備は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 料理室の設備は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ギャラリーの設備は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 設備・備品の使い方はわかりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 利用したい曜日・時間帯に施設を借りやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 利用料金は適切である(安すぎず、高すぎない) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 活動成果の発表機会(公民館まつり) | 施設利用の申し込み方法は簡易である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 公民館まつりの企画が充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 公民館まつりは参加しやすい時期に開催されている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 職員への対応 | 公民館まつりでの各団体の発表機会は充実している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 職員の対応は気持ちが良い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 職員の説明はわかりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 職員の対応はスピード感がある | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 施設の清掃、案内等の施設管理 | 職員の対応は誰にでも公平である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 館内全体が学ぶのにふさわしい環境である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | トイレがよく清掃され、清潔感がある | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 施設の空調は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 施設の照明は適切である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 施設は誰もが使いやすい(バリアフリー等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 施設へのアクセス利便性 | 館内の案内表示がわかりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 最寄り駅からの案内表示がわかりやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 駐車場の収容台数は十分である | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 駐輪場に自転車をとめやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Q5：最後に、「〇〇公民館」の運営について何かご意見があればご記入ください。 | | | | | | |
| | | | | | | |

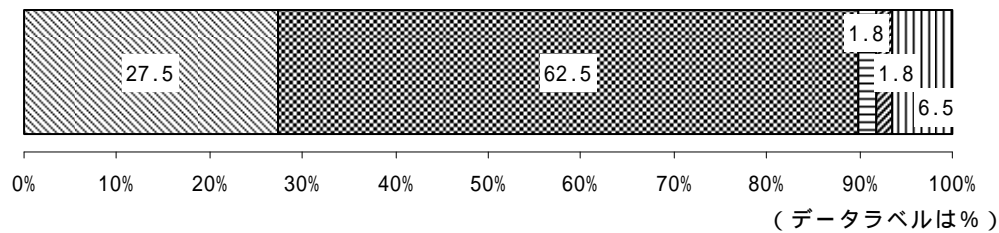
ご協力ありがとうございました。
受付の回収箱に入れてください。

(3)分析例（利用者の満足度構造の分析部分のみ）

分析方針

利用者の「総合満足度」をみると、「大変満足」が27.5%、「満足」が62.5%と、回答者の87.7%が満足している。一方、「不満」または「大変不満」とする割合は合計でも3.6%にとどまる。

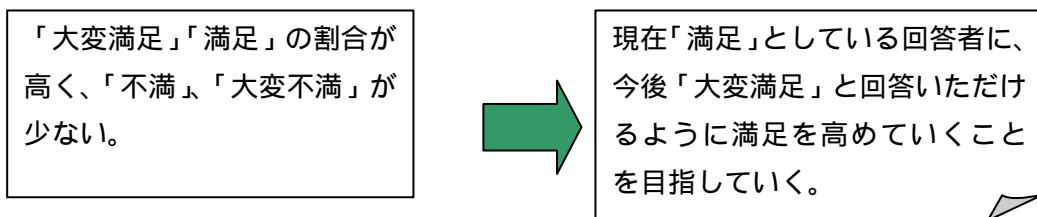
【Q2】 総合満足度 <SA>
(N = 400)



■ 大変満足している ■ 満足している □ 不満である ■ 大変不満である □ わからない

利用者の満足度を現在よりも高めるためには、各種の施策を講じることによって、「満足」と回答している来館者が「大変満足」と回答いただけるような状況を目指していくことが考えられる。

そこで、ロジックツリーに基づいて、「どのような要素（部分満足）の満足が、総合満足度を「大変満足」とすることに結びついているのか」という「満足度構造」を分析することにより、今後、改善していくことが有効と考えられる要素（部分満足とその構成要素）を抽出する。

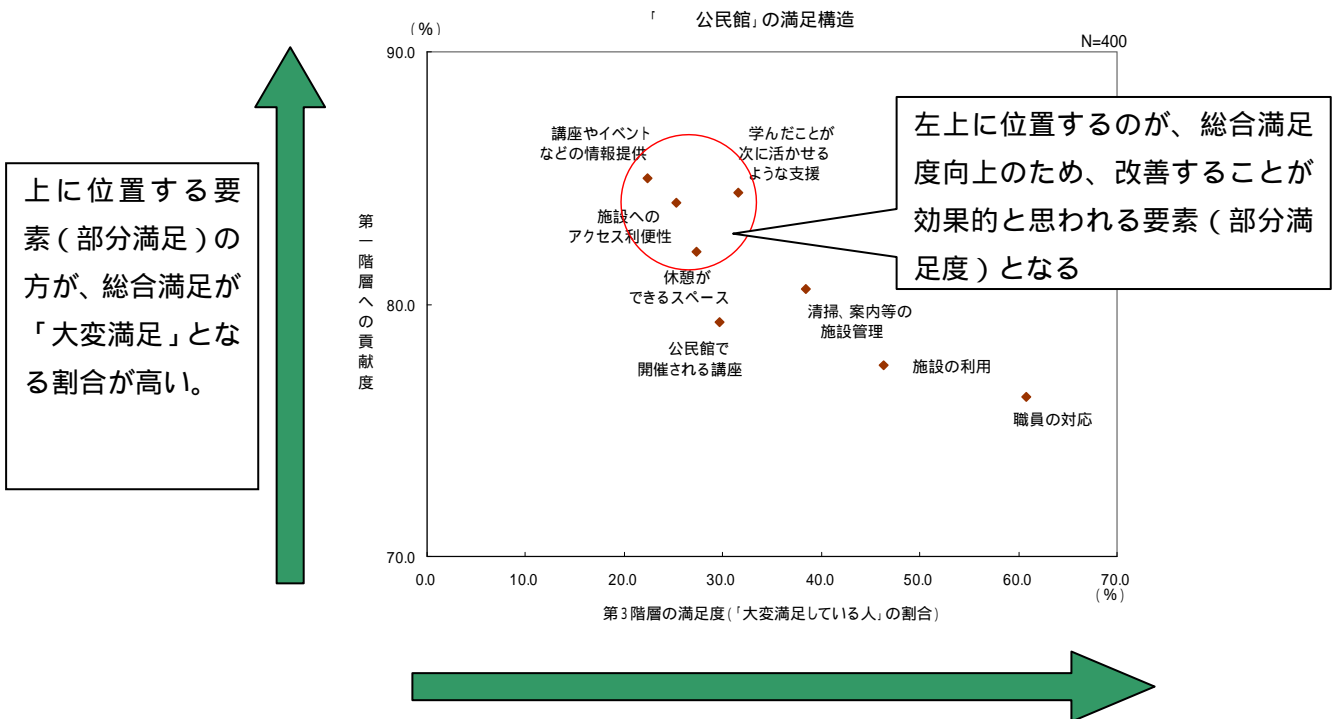


【(参考) 利用者の満足度構造をあらわす図について】

利用者の満足度構造をあらわす図として、次の2軸で構成される図を作成した。縦軸は「第1階層(総合満足度)への貢献度」であり、横軸は「第3階層の満足度(部分満足度)」である。

この2軸に沿って、総合満足度を構成する要素(部分満足)をプロットすることにより、左上にプロットされる要素(部分満足)は、現在の部分満足度が低いため、今後、部分満足を高めていく余地が大きく、かつ、そのことが、総合満足度を高めていくことにつながりやすい要素として位置づけられる。

すなわち、総合満足度を向上させていくためには、左上の位置にプロットされている要素(部分満足)に着目して改善していくことが効果的となる。



上に位置する要素(部分満足)の方が、総合満足度が「大変満足」となる割合が高い。

右に位置する要素(部分満足)の方が、現在の満足度が高い。
よって、左に位置する要素(部分満足)の方が、今後、満足状況を高められる余地が多い。

縦軸 第1階層(総合満足度)への貢献度
 = $\frac{\text{下記回答者のうち、施設全体を「大変満足」している回答者数}}{\text{総合満足度を構成する各要素(部分満足)に「大変満足している」回答者数}}$

横軸 第3階層の満足度(部分満足度)
 = $\frac{\text{各要素(部分満足)を「大変満足」とする回答者数}}{\text{回答者数(各要素(部分満足)の「わからない」、「利用していない」、「無回答」を除く)}}$

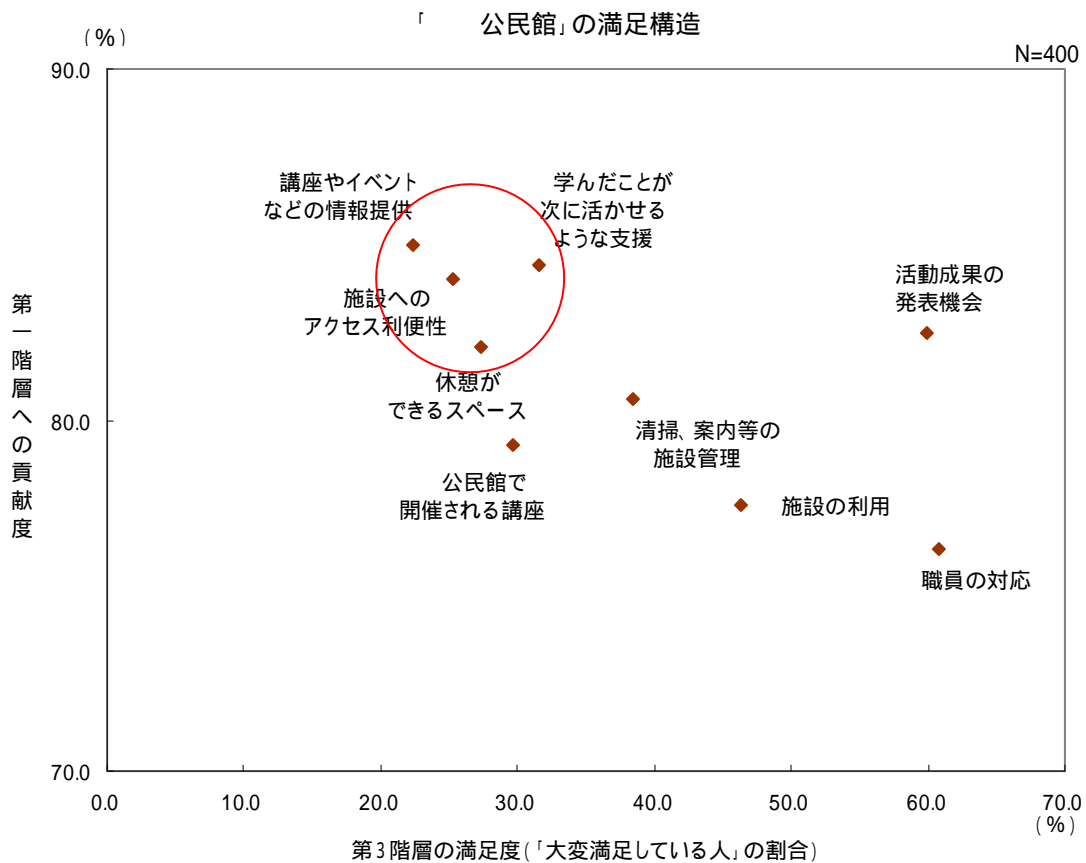
分析結果

1) 利用者の満足度構造

回答者の満足度構造をみると、総合満足度を向上していくために、改善することが効果的と思われる部分満足度は、下記の4つである。

【総合満足度の向上のため、改善することが効果的と思われる部分満足度】

- ・ 講座やイベントなどの情報提供
- ・ 学んだことが次に活かせるような支援
- ・ 休憩ができるスペース
- ・ 施設へのアクセス利便性



上記で抽出された部分満足度ごとに、その満足度を向上させるために取り組むことが有効と思われる施策は下記の通りである。

総合満足度向上のため、改善することが効果的と思われる部分満足度と有効な上位施策

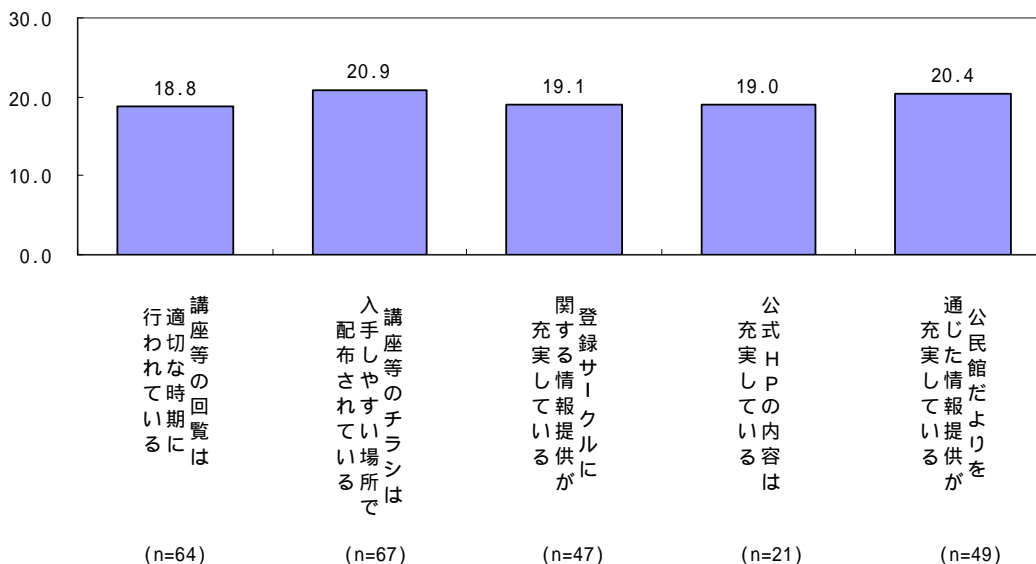
| 総合満足度の向上のため、改善することが効果的と思われる部分満足度 | 取り組むことが有効と思われる上位施策 |
|----------------------------------|--|
| 講座やイベントなどの情報提供 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 講座等の回覧を適切な時期に行う取り組み ・ 公民館だよりを通じた情報提供を充実する取り組み |
| 学んだことが次に活かせるような支援 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 学習成果を地域で活かすための企画を充実させる取り組み |
| 休憩ができるスペース | <ul style="list-style-type: none"> ・ 休憩スペースの管理を適切に行うための取り組み |
| 施設へのアクセス利便性 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 自転車をとめやすくするための取り組み |

2) 改善することが効果的と思われる部分満足度向上への貢献度

【講座やイベントなどの情報提供】

「講座等の回覧は適切な時期に行われている」の部分満足向上への貢献度が最も高く、次いで「公民館だよりを通じた情報提供が充実している」となっている。

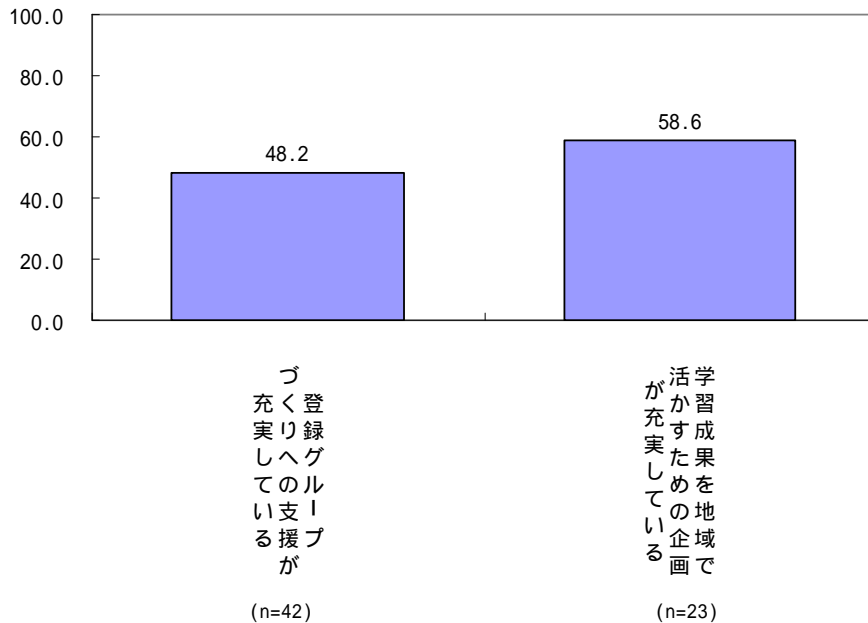
各項目に対して「そう思う」人の内、公民館で開催される講座に「大変満足している」と回答した人の割合



【学んだことが次に活かせるような支援】

「学習成果を地域で活かすための企画が充実している」の部分満足向上への貢献度が相対的に高い。

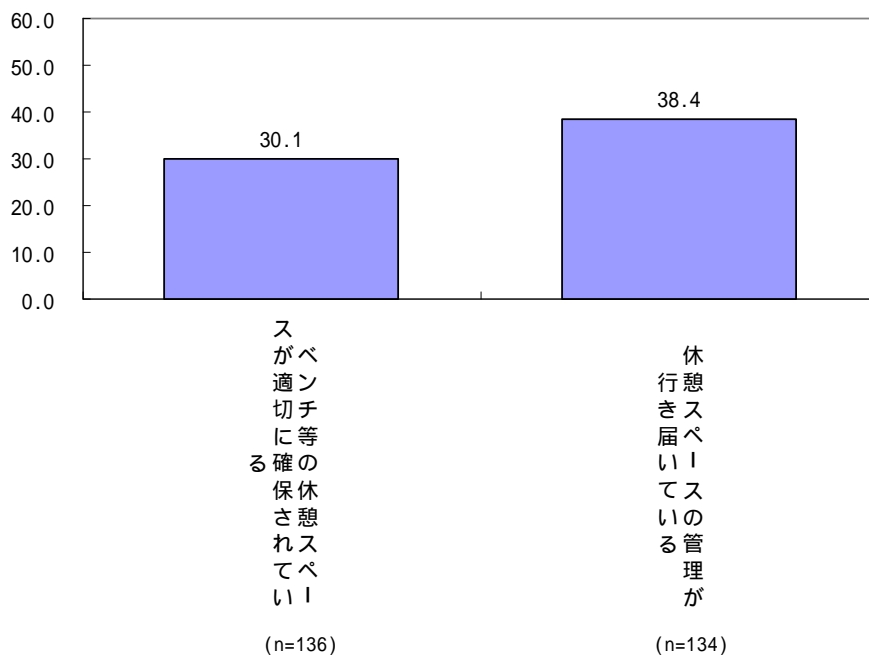
各項目に対して「そう思う」人の内、学んだことが次に活かせるような支援（登録グループ、社会貢献等）に「大変満足している」と回答した人の割合



【休憩ができるスペース】

「休憩スペースの管理が行き届いている」の部分満足向上への貢献度が相対的に高い。

各項目に対して「そう思う」人の内、休憩ができるスペースに「大変満足している」と回答した人の割合



【施設へのアクセス利便性】

「駐輪場に自転車がとめやすい」の部分満足向上への貢献度が相対的に高い。

各項目に対して「そう思う」人の内、
施設へのアクセス利便性に「大変満足している」と
回答した人の割合

