

窓口サービスアンケート結果

【実施目的】 市民ニーズを把握し、窓口サービスを向上させるため

【実施内容】 市役所各課窓口にてアンケート用紙、市役所玄関に回収箱を設置

【実施期間】 平成22年9月15日(水)～9月30日(水)

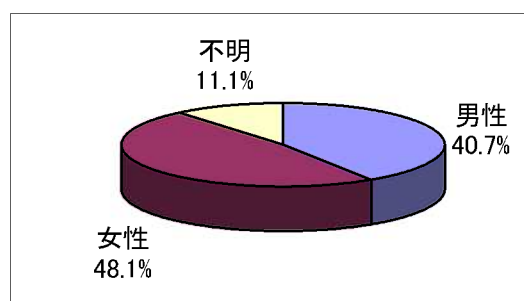
【回答件数】 27件

【調査結果】

●回答者属性

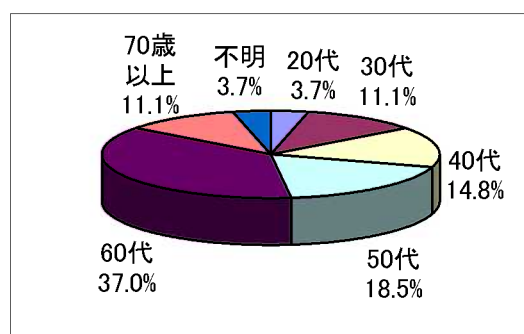
<性別>

男性	11
女性	13
不明	3



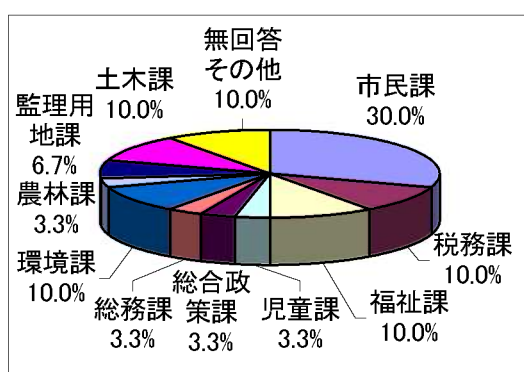
<年齢>

20代	1
30代	3
40代	4
50代	5
60代	10
70歳以上	3
不明	1



●利用した課 (複数回答)

市民課	9
税務課	3
福祉課	3
児童課	1
総合政策課	1
総務課	1
環境課	3
農林課	1
監理用地課	2
土木課	3
無回答・その他	3



●窓口の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	平均点数
あいさつ・声掛け	12	4	4	5	2	0	3.70
態度・言葉使い	17	2	3	2	2	1	4.15
説明の分かりやすさ	16	3	4	1	2	1	4.15
身だしなみ	13	4	7	1	1	1	4.04
待ち時間	13	4	8	0	1	1	4.08
総合	14	5	2	4	1	1	4.04

※平均点数は、満足:5点、やや満足:4点、普通:3点、やや不満2点、不満1点と点数化した平均値(無回答を除く)。

【自由意見】

<p>・窓口にて人の姿が常にあるか意識している姿勢を感じない。1名は電話対応中で気づいているが無視、もう1人デスクワークをしている人に知らせるなり気づくなり何らかの即対応の心がけを感じない。対応者も覇気を感じない。（市民課）</p>
<p>・ようやくアンケートや苦情を受ける方法を土岐市役所はとったのかと思っています。以前から、職員の対応・接遇に暖かさを感じていませんでした。この機会にサービスとは何かを考えてください。税金で収入を得ているのだから市民の立場に立ってください。（市民課）</p>
<p>・若い方が多い。（土木課）</p>
<p>・すぐに声を掛けていただき質問にも的確に答え、封筒に入れてくださるなどの気遣いを感じました。（市民課）</p>
<p>・ハローワークの求人情報を置いていただき、多治見まで行かずにすみます。有難いサービスです。（市民課）</p>
<p>・仕事上何度も伺いますが、親切に対応していただけます。しかし、書類上の回答等少し堅すぎる場所がある。（税務課）</p>
<p>・市の窓口となる住民係や保険年金係となると、市民への警戒感もあるのか非常に冷たい言葉づかいが多かったり、納得のいく説明にまでいかないこともある。対応に対する姿勢等も訓練されてもいいのではないのでしょうか。（市民課）</p>
<p>・事務的でしかないのですが、声掛けがあるといいですね。（福祉課）</p>
<p>・朝から気分がよく、一日頑張れます。ありがとうございました。（環境課）</p>
<p>・声が小さく早口で分かりにくい。（市民課）</p>
<p>・案内図がやや分かりづらい。トイレは洋式、ウォシュレットを備えたほうがいいと思います。（市民課）</p>
<p>・戸籍謄本をとったのですが、待ち時間も少なくすばやく出していただきありがたかったです。（市民課）</p>
<p>・2、3回窓口に来ているが、最初の対応時に女子職員が腕組をして話をしていたのが非常に気分が悪かった。アルバイトの中年女性の方が気分の良い対応をしていた。女子職員の接遇の態度によりチェックと指導を。（無回答・その他）</p>
<p>・女子職員の気配りが足りません。窓口のほうは満足しましたが、もうちょっと明るく。（無回答・その他）</p>