

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】 市役所各課窓口及び支所にてアンケート用紙を配布。
玄関ロビー等に記載台と回収箱を設置。
- 【実施期間】 平成26年9月16日(火)～9月30日(火)

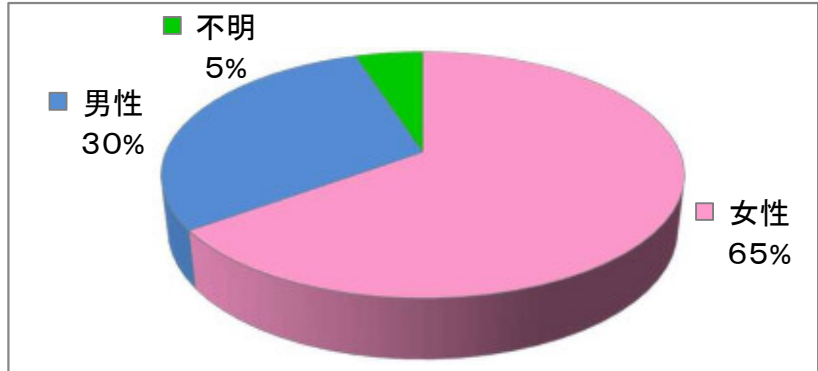
【回答件数】 140

【調査結果】

●回答者属性

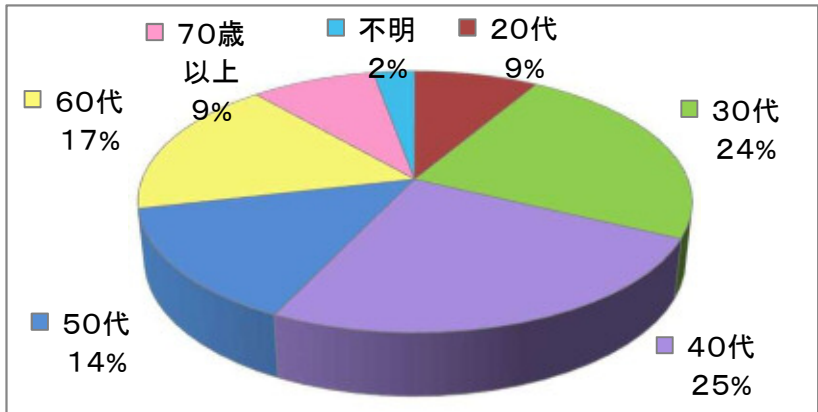
<性別>

女性	91
男性	42
不明	7



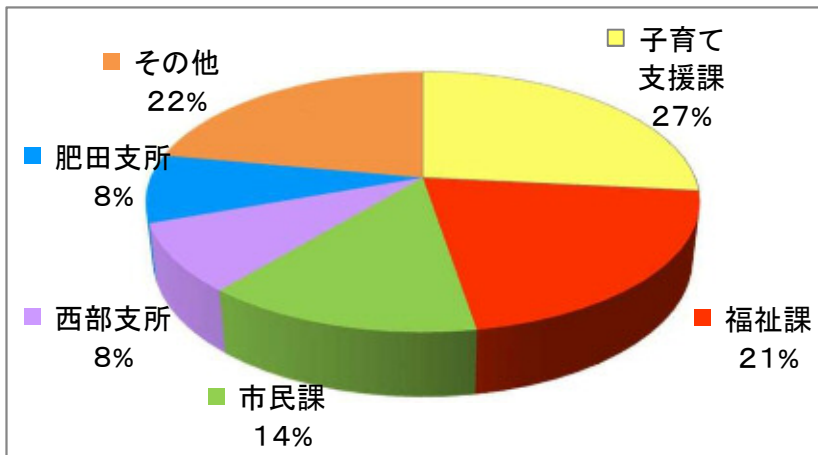
<年齢>

20歳未満	0
20代	12
30代	33
40代	35
50代	20
60代	24
70歳以上	12
不明	4



●利用した課等(重複あり)

子育て支援課	41
福祉課	32
市民課	21
西部支所	13
肥田支所	13
曾木支所	5
税務課	4
水道課	4
総合政策課	4
鶴里支所	3
土木課	3
高齢介護課	1
環境課	1
不明	9



利用件数が10件に満たないものはその他で分類してあります。

●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	104	20	14	1	0	1	4.63
態度・言葉使い	112	14	12	1	0	1	4.71
説明の分かりやすさ	113	16	9	1	0	1	4.73
身だしなみ	110	11	18	0	0	1	4.66
待ち時間	105	17	16	0	0	2	4.64
総合	111	15	12	1	0	1	4.70

※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)。

○集計結果概要○

●窓口の満足度

すべての項目において、「満足」と答えた人の割合がもっとも高い。
総合平均点は4.70で、昨年の4.55に比べ0.15ポイント高くなっている。
あいさつ・声掛け、待ち時間に対するの評価が低くなっている。

●自由意見より

「丁寧な対応だった」「説明がわかりやすかった」というご意見がある一方「声掛けが足りない」「待ってはいけないのかと感じた」などのご意見がありました。

市では、この結果を真摯に受け止め、職員に対し接遇のマナーを再認識させるとともに、あいさつや笑顔に心掛け、一層のサービス向上を目指します。

ご意見	窓口
<p>今回に限らずいつも気持ちのよい対応をしていただいています。</p> <p>担当者がすぐに窓口に出られない時の待たせ方がやや不満。「おかけになってお待ちください。」などの声かけがなく、待たせられないのかと感じた。</p> <p>大変分かりやすく助かりました。ありがとうございます。</p> <p>とても分かりやすく説明頂けたので、良く理解できました。</p> <p>専門用語なのはわかりにくかった。</p>	子育て支援課
<p>「どうされましたか？」と声掛けをされていてよかったです。</p> <p>声をかけてもらう(気づかれるまで)まで待ちが長い。声が小さい。</p> <p>日曜日に窓口サービスがあるのでありがたいです。</p>	市民課
<p>いつも丁寧に対応くださり老人で分からないことばかりなのでとても助かります。これからもよろしく願いいたします。</p> <p>いつもお世話になりありがとうございます。</p> <p>福祉課のみなさんは、立ち寄るとすぐに声をかけてくださり安心する。説明が上手く話せないときでももしっかり焦らず聞いてくれ話がしやすいです。いつも明るくまた行きたいと思う対応で本当にすばらしいと思います。毎回ありがとうございました。</p>	福祉課
<p>大満足。</p>	税務課
<p>対応する職員の表情が上から目線。</p>	水道課
<p>書類の説明等、分かりやすくしてもらい大変満足でした</p> <p>市役所に行くより西部支所の方はとっても親切なのでとっても安心して色々なことが聞けます。市役所の対応もこれくらいに丁寧にしてもらえたらいつも思います。いつも重い気持ちで市役所にでかけます。</p>	西部支所
<p>狭いながらもきれいにしており、気持ちがいいです。</p> <p>親切で分かりやすくやさしい対応で安心しました。</p> <p>とても親切で感じが良くてうれしかったです。</p>	肥田支所
<p>何事に対してもいつも親切に対応していただき、窓口におじゃましてもとても気持ち良く話しが出来ていつも感謝しています。</p>	曾木支所

ご意見	窓口
少しお待ちくださいを、何分くらいお待ちくださいと言う方がよいと思います。(だいたいの目安)	福祉課 高齢介護課
みなさん丁寧な対応で良かったです。	市民課 子育て支援課 水道課
皆さんとても丁寧な対応で満足しました。	市民課 水道課
とても親切に説明していただき助かりました。	市民課 総合政策課
とても良い対応をして頂きました。ありがとうございました。	市民課 子育て支援課
どこの方も親身に接して下さった。特に女性の人。	不明

窓口サービスアンケート改善・対応策について

ご意見・ご提言	改善・対応策
入口(事務)の段差、平らにならないか。何か上り下り足に違和感がある。	庁舎1階の入口については、車椅子の方が利用しやすいよう、スロープになっています。歩行に支障はない為、改修等の予定はありませんが、頂いたご意見は今後の参考とさせていただきます。
職員全体のあいさつが出来てない。	市役所では、接遇研修の実施、あいさつ(笑顔)の励行を心がけておりますが、尚一層努力して、市民サービスの向上に努めて参ります。