

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27年9月14日(月)～9月30日(水)

【回答件数】 138

【調査結果】

●回答者属性

<性別>

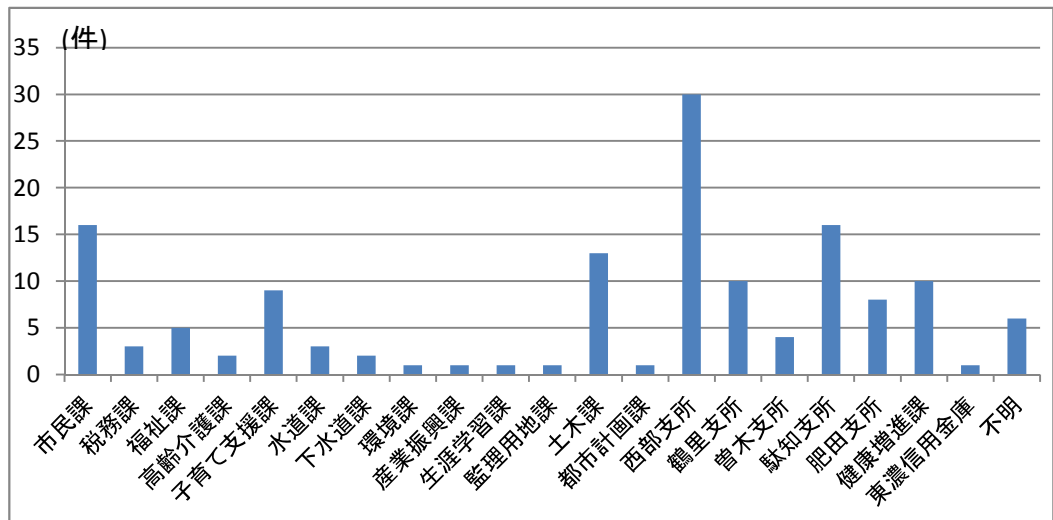
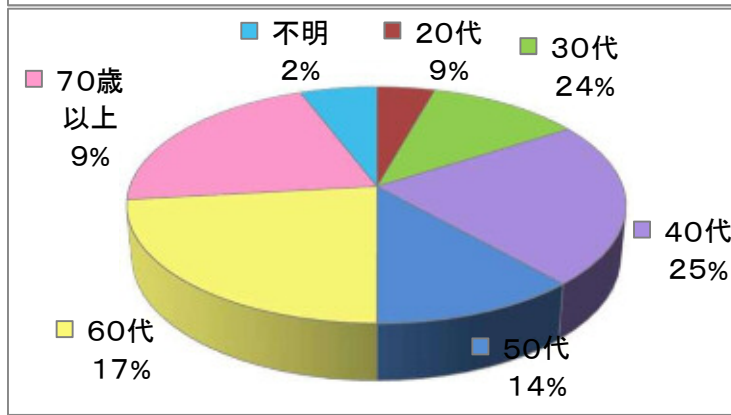
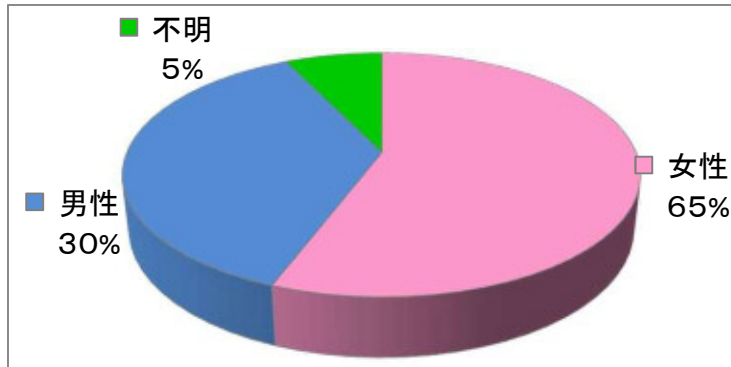
女性	77
男性	51
不明	10

<年齢>

20歳未満	0
20代	6
30代	16
40代	31
50代	16
60代	32
70歳以上	29
不明	8

●利用した課等(重複あり)

市民課	16
税務課	3
福祉課	5
高齢介護課	2
子育て支援課	9
水道課	3
下水道課	2
環境課	1
産業振興課	1
生涯学習課	1
監理用地課	1
土木課	13
都市計画課	1
西部支所	30
鶴里支所	10
曾木支所	4
駄知支所	16
肥田支所	8
健康増進課	10
東濃信用金庫	1
不明	6



利用件数が10件に満たないものはそのほかで分類してあります。

	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	94	10	20	4	4	6	4.40
態度・言葉使い	102	10	14	2	4	6	4.54
説明の分かりやすさ	99	15	11	3	4	6	4.53
身だしなみ	101	10	19	2	0	6	4.59
待ち時間	88	16	20	5	3	6	4.37
総合	99	12	14	4	3	6	4.51

※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4.51で、昨年の4.70に比べ0.19ポイント低くなっている。
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

「丁寧に説明していただけた」「親切だった」というご意見がある一方「笑顔がなく対応が悪かった」
「窓口に立っているのになかなか対応してくれない」などのご意見がありました。

全体的に窓口対応については、市民の方からのお褒めの言葉が多くいただきました。いただいた意見を真摯に受け止め、職員に対する接遇マナーを再認識させ、今後も一層のサービス維持、向上に努めます。

ご意見	窓口
正直、数年前は雰囲気が悪かったのですが、今はとてもよくなりました。 窓口が開く時間が不明確(HPにも記載なし。サービスの基本である。)	市民課
冷房が効きすぎず、よかった。 大変ご親切に環境センターのご案内をいただきました。ありがとうございました。	子育て支援課
TELの対応、口調がきつくて、いやな思いになりました。	水道課
もう少し、住民サイドにたった対応が必要。他の職場は雑談より仕事に対し、熱血感が欠けている様子。	都市計画課
満足でした。 明るく親切に対応してくれました。ありがとうございました。 支所だけに、平日日中ということもあり来客も少なく、すぐに対応していただけて、わかるように説明していただきましたので、大変助かりました。 平日の時間外手続きがあるとうれしいです。(仕事柄、不定休のため平日の夕方以降に動けると助かります。) わからないことが多いので親切にアドバイスしてほしい。	西部支所
丁寧に対応して頂けました。ありがとうございました。	肥田支所
親切にしていただけました。ありがとうございました。 親切です。	駄知支所
良くしていただけました。	曾木支所
とても親切にしていただけました。 全ての手続きを支所でやっていただけるとありがたいです。 丁寧に説明してもらえました。	鶴里支所
いつも親切、丁寧ですね	市民課、税務課
全体的にいえることですが、職員が前向きでなく横向きに座っているのはおかしい。	市民課、福祉課
職員かバイトか分からないが(今は半分がバイトときいている)仕事中の私語が気になる。緊張感をもって仕事をするようにしてほしい。仕事中の談笑など、市民はしっかり見ている。	福祉課 税務課 水道課 下水道課
父の死去のため、必要書類を頂きにきたが、丁寧に対応してもらえた。	高齢介護課 税務課 水道課 市民課
保険、福祉に人が多すぎるかも？	不明
※アルバイト職員に対するご意見	
今回の窓口アンケートでは日々雇用職員の雇用期間、質について市民からのご指摘が多数ありました。市として、市民に広く雇用の機会をと提言しながら、長く同じ人を使っていること。またそれによって市民サービスの質が落ちていること、職場への悪影響などの指摘です。さらに日々雇用職員の個人情報の取り扱い等をはじめとする仕事に対する責任感の欠如なども指摘されております。	

窓口サービスアンケート

ご意見・ご提言	対応・回答依頼先	改善・対応策
<p>窓口で待っているのに知らないふりをして全然出てこない。もっと前の方の席で仕事してたほうがいいのか。笑顔もなく対応が悪すぎる。</p>	<p>市民課</p>	<p>混雑時であっても迅速丁寧な対応をより一層心がけていきます。また、不親切不公平と感じる接客がないよう徹底していきます。なお、受付方法につきましては検討していきます。</p>
<p>後から来た人が先に受け付けてもらえて、後回しにされた。年配の人と若い人との対応が違う。(若い女の職員の人)</p>		
<p>椅子に座り順番待ちしているのに、後の方に先に受け付けさせてました。不親切です。そうならないアイデアを考えてください。</p>		