

## 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。

10月28日(金)庁議資料

【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28年9月20日(火)～10月4日(火)

【回答件数】 69

【調査結果】

●回答者属性

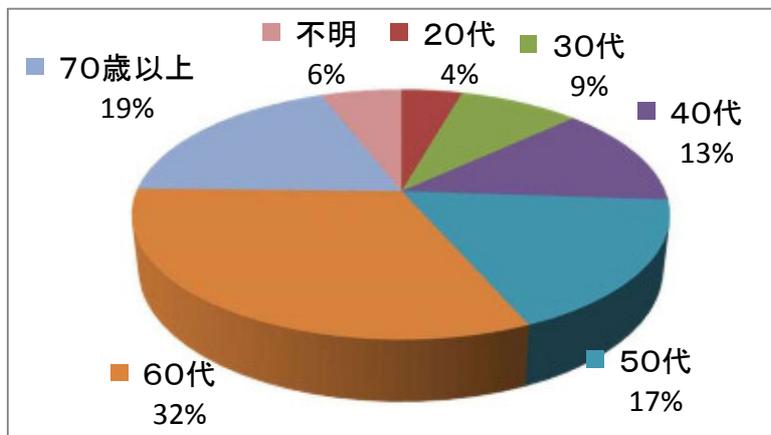
<性別>

女性	38
男性	26
不明	5



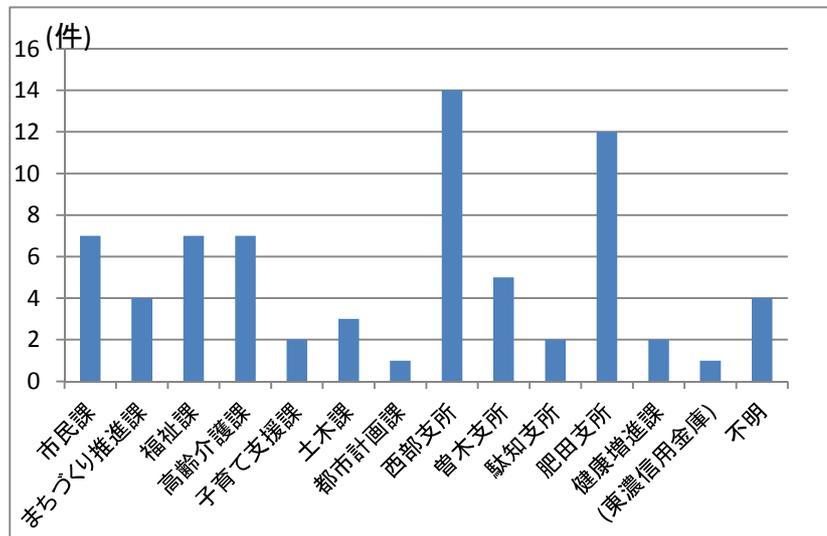
<年齢>

20歳未満	0
20代	3
30代	6
40代	9
50代	12
60代	22
70歳以上	13
不明	4



●利用した課等(重複あり)

市民課	7
まちづくり推進課	4
福祉課	7
高齢介護課	7
子育て支援課	2
土木課	3
都市計画課	1
西部支所	14
曾木支所	5
駄知支所	2
肥田支所	12
健康増進課	2
(東濃信用金庫)	1
不明	4



	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	47	5	4	1	7	5	4.31
態度・言葉使い	49	4	3	0	8	5	4.34
説明の分かりやすさ	50	3	3	2	6	5	4.39
身だしなみ	47	6	6	0	5	5	4.40
待ち時間	44	9	6	0	5	5	4.36
総合的な対応の満足度	46	6	3	1	8	5	4.27
案内表示	45	7	7	2	3	5	4.39

※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。  
総合的な対応の満足度は4.27で、昨年の4.51に比べ0.24ポイント低くなっている。  
その他あいさつ・声掛け、態度・言葉遣いに対するの評価が低くなっている。

### ●自由意見より

「丁寧に対応いただけた」「親切だった」というご意見がある一方「態度が悪かった」  
「職員の緊張感がない」などのご意見がありました。

窓口対応については、全体的に高評価をいただきましたが、職員の勤務態度等について厳しいご意見もいただきました。今後も職員一同、市民の皆様にとって快適で分かりやすい窓口対応を目指し、勤務態度の見直しを徹底していきたいと思えます。