

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29年9月19日(火)～10月2日(月)

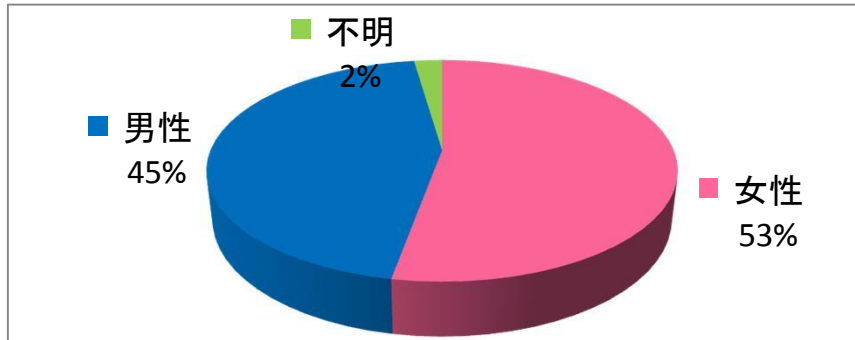
【回答件数】 87

【調査結果】

●回答者属性

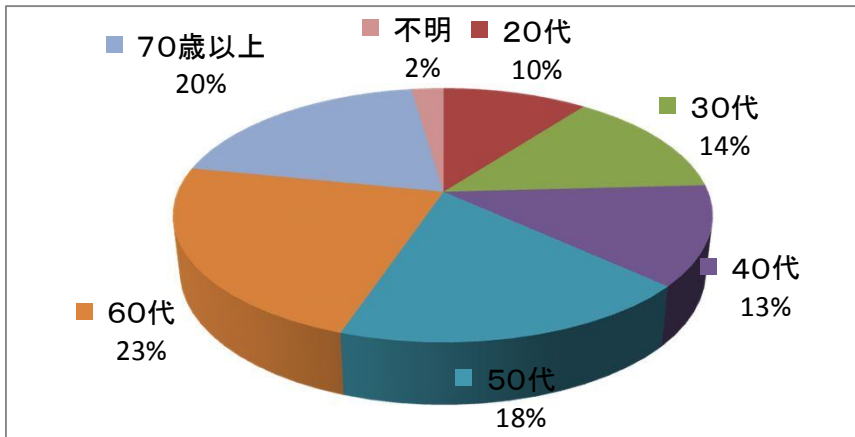
<性別>

女性	46
男性	39
不明	2



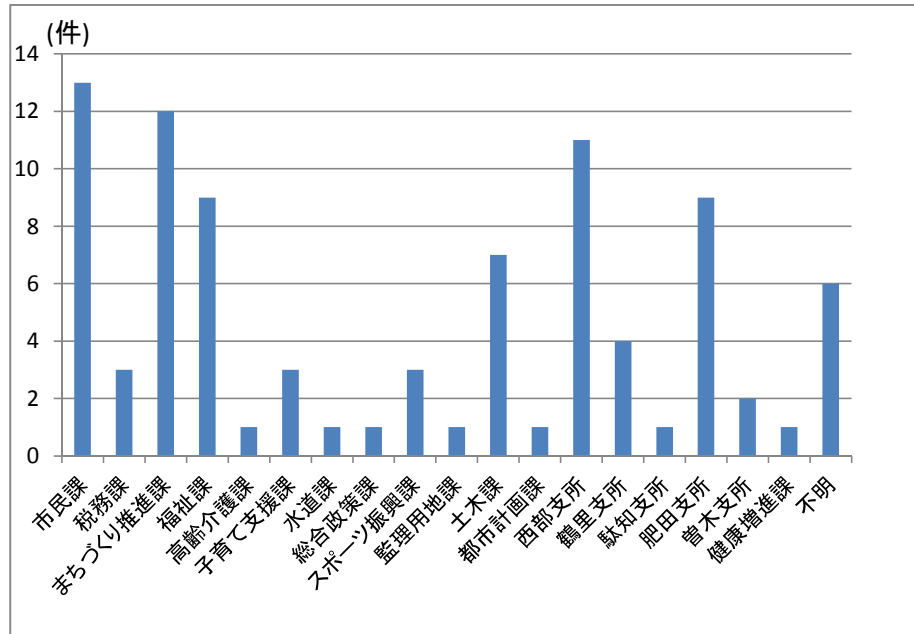
<年齢>

20歳未満	0
20代	9
30代	12
40代	11
50代	16
60代	20
70歳以上	17
不明	2



●利用した課等(重複あり)

市民課	13
税務課	3
まちづくり推進課	12
福祉課	9
高齢介護課	1
子育て支援課	3
水道課	1
総合政策課	1
スポーツ振興課	3
監理用地課	1
土木課	7
都市計画課	1
西部支所	11
鶴里支所	4
駄知支所	1
肥田支所	9
曾木支所	2
健康増進課	1
不明	6



	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	69	9	6	2	1	0	4.65
態度・言葉使い	69	11	6	1	0	0	4.70
説明の分かりやすさ	71	6	7	1	2	0	4.64
身だしなみ	65	11	10	2	0	0	4.57
待ち時間	65	8	11	2	0	0	4.56
総合的な対応の満足度	69	8	7	2	1	0	4.63

※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4.63で、昨年との4.27に比べ0.36ポイント高くなっている。
その他身だしなみ・待ち時間に対する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」という良い評価がある一方「上から目線を感じた」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、職員の窓口対応の態度に対する改善のご指摘もいただきました。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っております。

ご意見	行った窓口
<p>市役所と、年金について委託している年金機構との連携はとれているのか。事情を話しても「委託しているので」の一点張り。責任を放棄しているように感じる。</p> <p>ていねいに相談にのっていただき良かったです。特に高齢になりますとなんでもないことが、スムーズにできなくなるので不安なので・・・</p> <p>訪れた瞬間から上から目線を感じる。謙虚な姿勢が見られず、他市(多治見市、瑞浪市)と比べ横柄に感じるのはなぜなのか？</p> <p>住民系の職員対応大変良かったです。窓口対応はマニュアル化はいりません。顧客目線で対応するべきです。</p>	市民課

てきぱきしていて感じがよかった。	福祉課
------------------	-----

<p>わかりやすい説明ありがとうございました。</p> <p>親切な対応ありがとうございました。</p> <p>とても対応がよかったです。丁寧に教えてくださったので分かりやすかったです。</p> <p>窓口の方から早めに声をかけてもらえるかと相談しやすいと思います。</p> <p>ていねい、親切な対応で、気持ち良く利用できました。</p>	まちづくり推進課
--	----------

早急に対応してもらいたい。	スポーツ振興課
---------------	---------

親切なご対応とても助かりました。ありがとうございました。	監理用地課、都市計画課
------------------------------	-------------

<p>17:15まででなくもう少し遅くまでやっていただけると嬉しいです。</p> <p>親しみやすく親切な対応で良かったです。</p> <p>丁寧に優しいです。</p> <p>年に1～2回しかこないのに親切に教えてくださいます。</p>	西部支所
--	------

細かいところまで親切に教えていただき、ここへくるのが苦痛ではないです。3～4年前は苦痛でした。なぜか。思いが伝わりにくかったです。	駄知支所
---	------

<p>気持ち良く手続きできました。</p> <p>親切に話をきいてもらえてよかったです。</p>	肥田支所
--	------

いつも笑顔で良い。助かります。	曾木支所
-----------------	------

ご親切でした。	健康増進課
---------	-------

<p>ていねいに対応してくださいました。</p> <p>死亡に関する届出等の手続きは一か所で済むようにしてほしい。</p> <p>図書館のことですが、ずーっと休みなのに貼紙がしていないので毎日行った。市役所に問い合わせたが、貼紙をしてほしかった。</p> <p>介護者の話をもっときいてほしい。</p>	不明
---	----