

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30年9月18日(火)～10月2日(火)

【回答件数】 200

【調査結果】

●回答者属性

<性別>

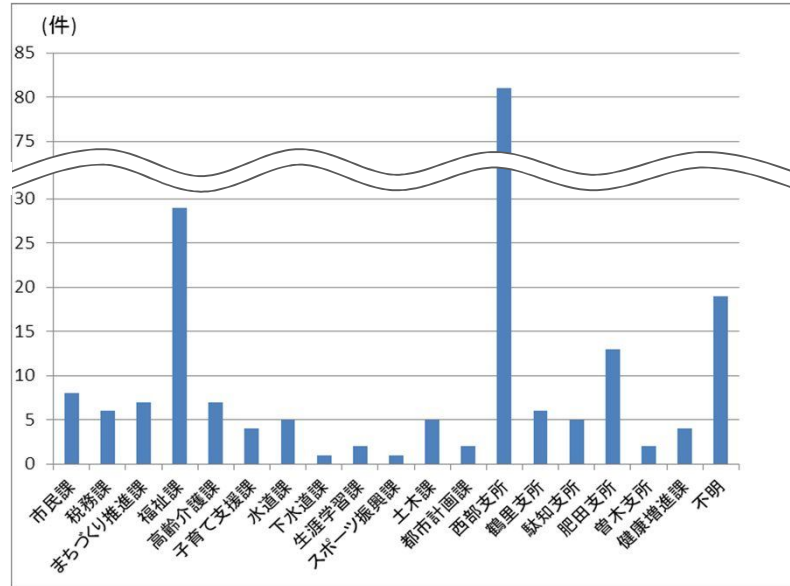
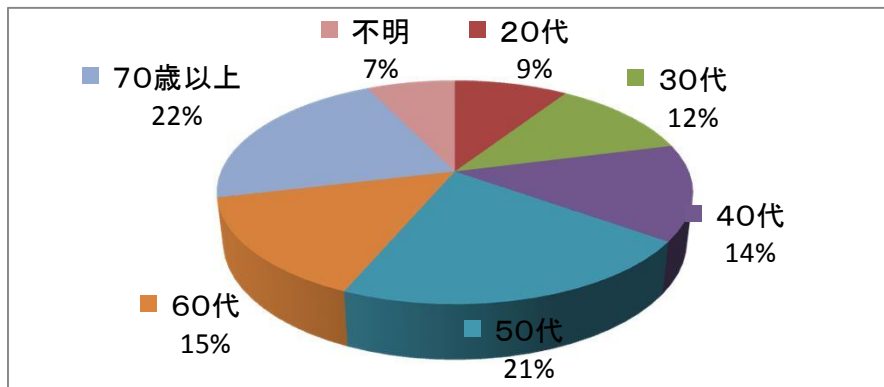
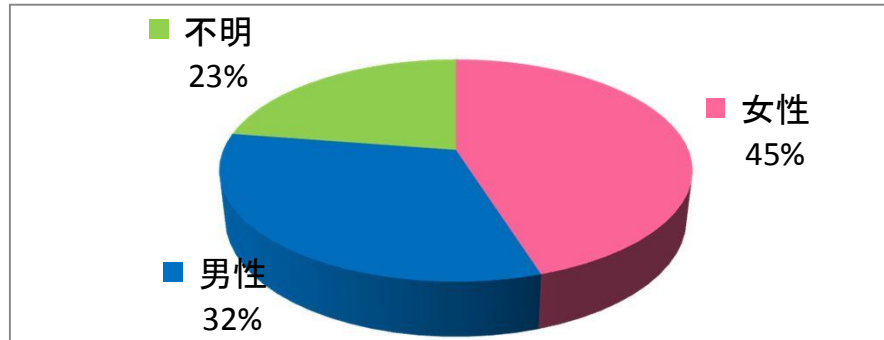
女性	88
男性	63
不明	44

<年齢>

20歳未満	0
20代	18
30代	23
40代	27
50代	42
60代	29
70歳以上	42
不明	14

●利用した課等(重複あり)

市民課	8
税務課	6
まちづくり推進課	7
福祉課	29
高齢介護課	7
子育て支援課	4
水道課	5
下水道課	1
生涯学習課	2
スポーツ振興課	1
土木課	5
都市計画課	2
西部支所	81
鶴里支所	6
駄知支所	5
肥田支所	13
曾木支所	2
健康増進課	4
不明	19



	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	平均点数
目的地の分かりやすさ	163	14	18	2	1	2	4.70
あいさつ・声掛け	161	19	15	2	2	1	4.68
態度・言葉使い	167	17	12	1	2	1	4.74
説明の分かりやすさ	167	13	17	0	1	2	4.74
身だしなみ	165	12	19	1	1	2	4.71
整理・整頓	165	16	14	0	1	4	4.76
提出書類の分かりやすさ	151	22	19	0	1	7	4.67
待ち時間	143	24	27	2	1	3	4.55
総合的な対応の満足度	168	16	12	1	1	2	4.76

※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4.76で、昨年の4.63に比べ0.13ポイント高くなっている。

待ち時間に対する評価が、他の項目と比べ若干低い。

●自由意見より

「親切・丁寧に対応いただけた」「以前より良くなった」といった良いご意見が多い一方、「良い印象がない」「理解不足」といった厳しいご意見もありました。

今年リニューアルした西部支所については、施設・窓口対応共にご好評いただいております、良いご意見が数多くありました。

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、理解不足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>とても親切に対応していただきました。説明も分かりやすかったです。頼りになる方でした。ありがとうございました。</p> <p>年金機構でしかわからない事があると困る。出来たらon lineしてほしい。</p> <p>すべて完璧で気分が良かった！！</p> <p>住民係、子育て支援課のご担当者がとても親切、丁寧に説明してくださり、とても不安だった気持ちを楽にしてくださいました。本当にありがとうございました。また対応してほしいと思いました。お仕事大変だと思いますが、頑張ってください。</p>	市民課
丁寧を教えてくださり安心しました。	税務課
丁寧に応じていただいたり、教えていただけて助かりました。ありがとうございました。	まちづくり推進課
<p>Very good !</p> <p>手続きを前回(3か月前)と同じ方にしてもらったが、以前よりも早くなって成長していた。</p> <p>書類で古いのがあったので、常に新しい情報を見えるようにした方がいい。</p> <p>素早い対応でわかりやすかったです。</p>	福祉課
<p>来所するとすぐに係の人が声をかけ対応してもらえた。</p> <p>以前対応がひどかったので、期待していませんでしたが、ずいぶん変わりました。</p> <p>感じが良かった。来て良かったと思いました。</p>	高齢介護課
人が来た気配はあるはずなのに、声をかけるまで誰も振り向こうとしない。声をかけても面倒くさそうに対応される。いつ行っても、いい印象を受けたことがない。	スポーツ振興課
<p>丁寧でわかりやすかったです。</p> <p>すごくきれいでいいと思います。小さい子のベッドもあり親切ですね。</p> <p>机が書きやすい。新しくきれい。明るい。テレビが少しうるさい。</p> <p>説明がわかりやすかったです。</p> <p>ゴミ1つもなし。</p> <p>以前より場所が良くなって楽です。他の町内よりこちらへ来てしまうぐらい安全な場所にあるので良いです。</p> <p>丁寧に接していただきました。広域で書類がいただけたことは大変便利でした。</p> <p>手続きがスムーズで、親切な対応でした。</p> <p>1つ1つ丁寧に教えてくださりました。建物(外観・内装)もすごくきれいです。</p> <p>きれい。</p> <p>親切にしてもらいました。</p> <p>親切に考えてくださり、ありがたかったです。</p> <p>明るい場所で職員さんも親切でした。</p> <p>とても対応良く、親身になって相談を受けてもらえて、とても良かったです。</p> <p>いつ利用しても良い対応であり待ち待たずに済むので大変良い。</p>	西部支所
<p>ご説明、過去の物を調べていただいて有難かったです。</p> <p>親しみやすくとても良い。</p> <p>いつも明るくて親切です。</p>	鶴里支所
<p>特になし。良かったです！</p> <p>窓口受付が明るい。</p> <p>対応がよかったです。</p>	駄知支所
<p>親切でした。</p> <p>すぐに対応してくれた。</p> <p>皆さん丁寧で、頑張ってみえる様でした！！</p>	肥田支所
いつも親切。	曾木支所
<p>小さいな小さい事でも相談に乗ってもらい、とても嬉しかったです。いつもありがとうございます。</p> <p>職員言葉使いは良いです。</p> <p>とても良かったです。</p>	不明