

## 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】 市役所各課窓口にてアンケート用紙を配布。玄関ロビーに記載台と回収箱を設置。

【実施期間】 平成23年9月15日(木)～9月30日(金)

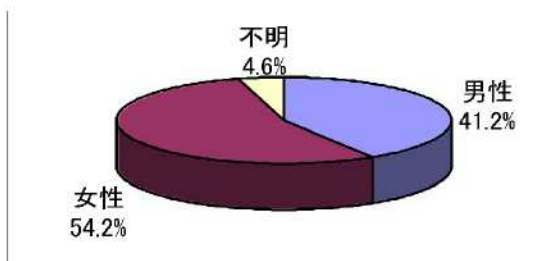
【回答件数】 131件

【調査結果】

### ●回答者属性

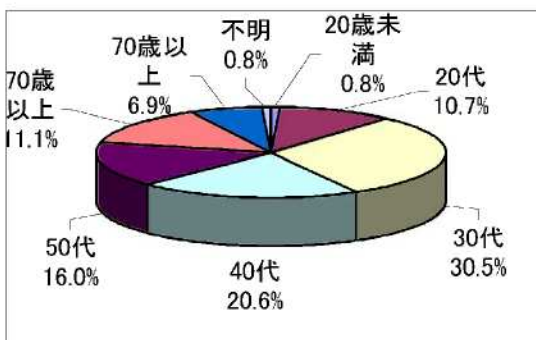
<性別>

男性	54
女性	71
不明	6



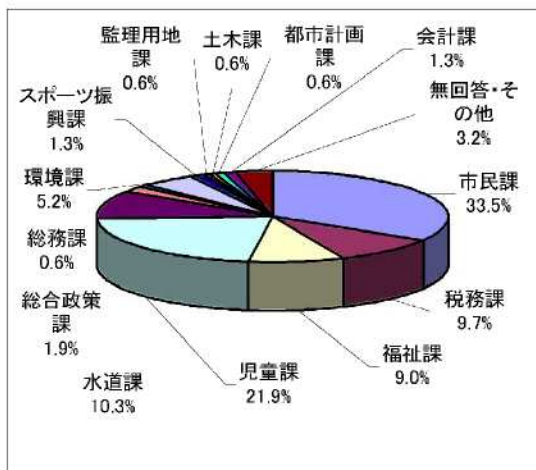
<年齢>

20歳未満	1
20代	14
30代	40
40代	27
50代	21
60代	18
70歳以上	9
不明	1



### ●利用した課(重複あり)

市民課	52
税務課	15
福祉課	14
児童課	34
水道課	16
総合政策課	3
総務課	1
環境課	8
スポーツ振興課	2
監理用地課	1
土木課	1
都市計画課	1
会計課	2
無回答・その他	5



### ●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	74	19	30	3	2	3	4.25
態度・言葉使い	80	19	23	4	2	3	4.34
説明の分かりやすさ	79	18	25	2	5	2	4.27
身だしなみ	74	20	31	1	2	3	4.27
待ち時間	77	15	28	4	2	5	4.28
総合	81	16	27	3	1	3	4.35

※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)。

〈窓口サービスについて〉

担当課	意見・提言	改善・対応策
市民課	銀行等のように各テーブルに1つは大きい日付表示がほしいです。	現在3つの記載台の内、日付の付いた記載台が1つのため迷惑をお掛けしておりますが、今後、日めくりカレンダー等の設置を検討いたします。
	昼過ぎに来ましたが、窓口対応の職員の数の少なさに驚きました。	昼食時は常に最低3人以上の職員で対応するようにはしておりますが、今後はお客様に迷惑をお掛けしないよう、状況に応じて対応いたします。
	仕事を終え、閉庁時間の2分後に来庁しましたが、受け付けてもらえず、大変嫌な思いをしました。	閉庁時間(午後5時15分)で完全に断ることはしていません。状況に応じて対応させていただいております。ただし、内容が他課にまたがるようなときはお断りする場合がありますのでご了承ください。
	書類等、英語の併記があると良いと思います。	具体的な場所、書類等を含め今後検討いたします。
	接遇について ・窓口業務なのに口調がきつく笑顔もない。 ・若いくせにいぼっている。 ・分かりやすく説明してほしい。 ・態度が冷たい。 以上のように感じました。	窓口対応については、朝礼等にて定期的に全員が再確認をします。
税務課	領収書に市民課のような明細が記載されると良いと思います。	現在使用しておりますレジスターは、市民課と違う機種のため、明細を記載する機能がなく、すぐに対応することは難しい状況です。
	申請書の記入方法がわかりにくいです。	申請書の様式は、平成8年頃までは3種類の様式を使用していましたが、複数の証明書を申請するときに、複数枚に住所、氏名、生年月日をご記入、押印していただく必要があったため、1枚の申請書で全ての証明書に対応できるように様式を変更、改善させていただきました。今後は、記載例について更にわかりやすい掲示等を工夫し、窓口での説明もさせていただきます。
福祉課	接遇について ・電話を掛ける機会が多いのですが、名前を名乗らない人がいるので困惑します。名乗ってほしいです。 ・もう少し愛想良くしてください。	行政サービス向上のため、職員に対し接遇のマナー等について再確認させ、電話の対応等についても日頃からの意識の向上に努めます。
	机上論が多すぎると思います。	制度に基づいた事務であることから制約等も多くありますが、そういった印象を感じられないよう職員に対し、杓子定規な説明等にならないよう注意を促します。

担当課	意見・提言	改善・対応策
児童課	<p>接遇について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・声が小さくて聞き取りにくかったです。</li> <li>・書類の記入の仕方がよくわからず不安に感じました。</li> <li>・もう少し愛想良くしてください。</li> </ul>	<p>窓口で対応させていただくすべての職員が適切な説明ができるように努めます。また、わかりやすく好感を持っていただけるような接遇ができるよう、さらに努力していきます。</p>
総合政策課	<p>市のホームページは少し分かりにくいです。そのためダウンロードした書類が違っていました。</p>	<p>現在、ホームページのリニューアルに向け検討を進めております。より見やすい使いやすいホームページに改善します。</p>
総務課	<p>市のホームページで9月20日台風15号の避難に関する情報が得られませんでした。</p>	<p>今後は、災害情報(交通情報、避難情報など)をホームページでお知らせするようにします。</p>
環境課	<p>し尿処理券の購入がワンストップでできると良いと思います。</p>	<p>ご不便をお掛けしております。引き続き、職員が会計課の窓口までご案内させていただきますのでご了承ください。</p>
秘書広報課	<p>もっと活気あふれる市役所であってほしいです。(少し暗い、元気がない印象)そのために元気よくあいさつをする、笑顔でいる等を実践してほしいです。</p>	<p>あいさつや笑顔を心がけて、市民の皆様にご好感を持っていただけるよう努めます。</p>
	<p>どこの部署でもそうですが、アルバイトの女性はよく働いているし挨拶も良いと思います。数年前市役所に来た時、ひどい態度をされたことが忘れられません。男性30～40代の人たちは、接客ということに関してそのアルバイトの方々に学ぶべきだと思います。</p>	<p>不愉快な思いをされたこと、大変申し訳なく思います。そのようなことのないよう、職員に対し、接遇マナーを再確認させるとともに、日頃からの意識の向上を図ります。また、年代に応じて接遇についての研修も行ってまいります。</p>
総合市民政策課	<p>身内が亡くなった時、残されて手続きする家族が高齢の場合困難なので、一括して手続きできる窓口があると良いと思います。</p>	<p>市民課では必要な手続きとその窓口をご案内させていただいております。各窓口においては、負担の掛からない対応をさせていただきたいと考えております。また、総合窓口については、今後の課題とさせていただきます。</p>
監理用地課	<p>ずっと以前より町内の違法駐車、土地不正使用等の件で毎年のようにお願いしているが、その場だけの張り紙程度にいつも済まされています。真剣に考えてほしいです。</p>	<p>お尋ねの件につきまして、具体的な場所と状況がわかりませんが、一般的な違法駐車を取り扱いについては、駐停車禁止区域内(駐車禁止場所等)の駐車であれば、「道路交通法」違反となり、警察の取締りの対象となります。駐停車禁止区域外の駐車についても、長時間にわたる駐車等、「自動車の保管場所の確保等に関する法律」違反と判断された場合は、警察の取締りの対象となります。また、道路上に長期間放置されているような車両については、道路管理者が法令に基づき処置します。</p>