

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25年9月13日(金)～9月30日(月)

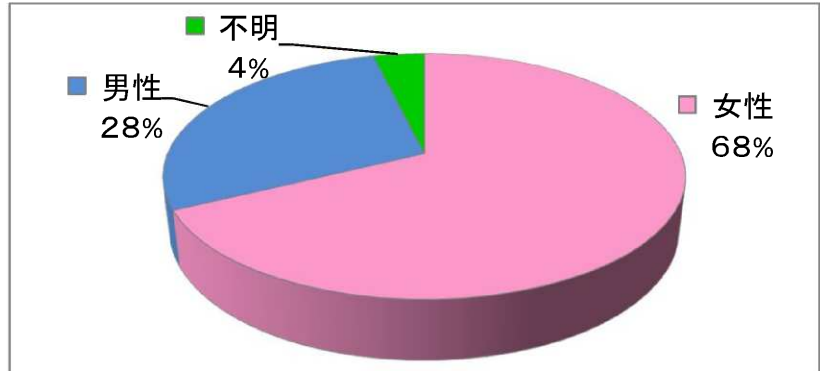
【回答件数】 211

【調査結果】

●回答者属性

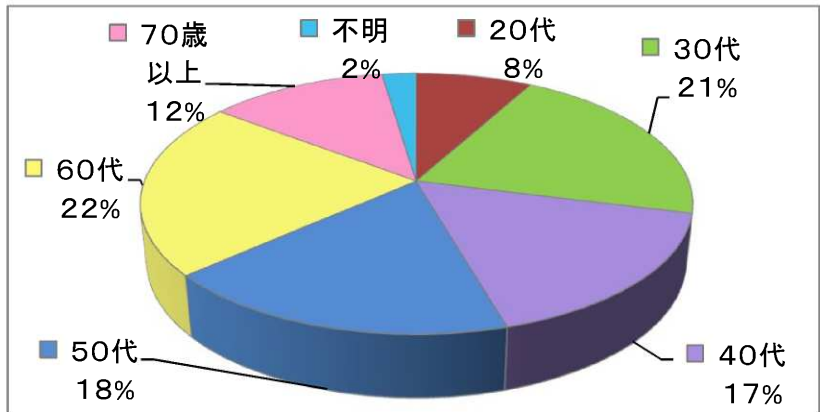
<性別>

女性	143
男性	60
不明	8



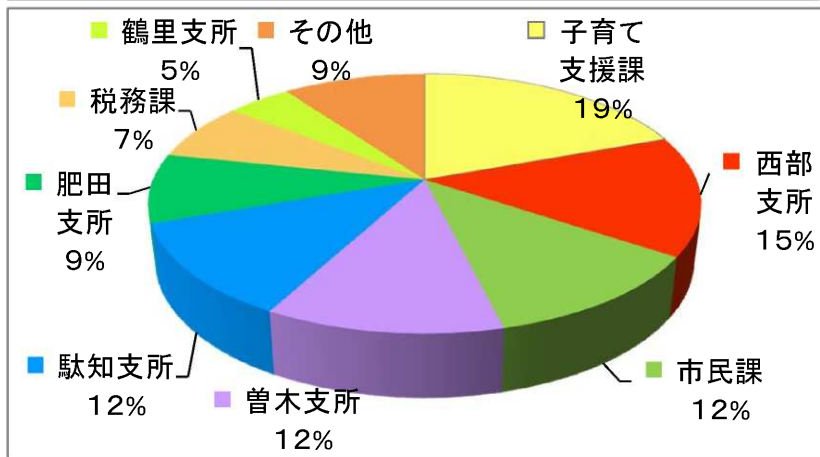
<年齢>

20歳未満	0
20代	17
30代	44
40代	35
50代	38
60代	46
70歳以上	26
不明	5



●利用した課等(重複あり)

子育て支援課	43
西部支所	33
市民課	26
曾木支所	26
駄知支所	26
肥田支所	19
税務課	16
鶴里支所	10
福祉課	4
水道課	3
土木課	3
高齢介護課	2
総合政策課	2
生涯学習課	1
不明	7



利用件数が10件に満たないものはその他で分類してあります。

●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	143	29	35	1	2	1	4.48
態度・言葉使い	147	30	29	3	1	1	4.52
説明の分かりやすさ	151	26	29	2	2	1	4.53
身だしなみ	147	19	40	3	1	1	4.47
待ち時間	146	27	31	3	2	2	4.49
総合	153	29	22	3	3	1	4.55

※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4.55で、昨年の4.6に比べ0.05ポイント低くなっている。
回答件数は211件と昨年の81件に比べ大幅に増えている。

●自由意見より

「改善されていた」「親切に対応してもらった」というご意見がある一方「声掛けが足りない、声を掛けてもなかなか対応してもらえない」等のご意見がありました。

市では、この結果を真摯に受け止め、職員に対し接遇のマナーを再認識させるとともに、あいさつや笑顔に心掛け、一層のサービス向上を目指します。

ご意見	窓口
<p>受付に来たらすぐに対応していただけたのでよかったです。</p> <p>どの窓口でもそうですが、接客の意識が高くなってきていると思います。昔の役所のイメージがお店のような接客イメージになってきてなじみ易いです。</p> <p>対応もよかったです。</p> <p>急いでいたのですぐ対応してもらえてうれしかったです。</p> <p>いつも、とてもわかりやすく丁寧に対応して下さいます。</p> <p>説明時、子供と遊んで頂いて助かりました。</p> <p>対応した人以外の目線が気になりました。</p>	子育て支援課
<p>本当に親切でした。ありがとうございました。</p> <p>満足しています</p> <p>紙の書き方がわからなく、すぐに声をかけていただきわかりやすく教えてくれました。</p> <p>とっても親切に色々教えて頂きとっても助かりました。ありがとうございました。</p> <p>少し待たされましたが、概ね良好でした。</p>	税務課
<p>転入の手続きに来たので、なにか一言あったらなと思います。お忙しいとは思いますが・・・。</p> <p>窓口で声をかけないと職員はこない。机で何かしていて気づかない。ひどい時は何度も声をかけてもなかなか来てくれません。用件があって来るのに窓口で声をかけないと来てくれないのは対応が遅すぎます。</p> <p>いつも丁寧に説明して頂きありがたく思っております。</p>	市民課
<p>間違えて福祉課へ行ってしまったら、反対の窓口の方まで書類を持って行って来て親切でした。</p>	福祉課
<p>窓口に行っても、すみませんと声をかけるまで、誰も振り向こうとしない様子でした。足音や気配で、人が来ていることに気付くと思うんですが。。。気付かないふりをされているように感じました。声をかけた後も、誰が対応するの？という雰囲気、すぐに人が来てくれず、嫌々対応しているな～という印象を受けました。もっと気持ちよく対応してもらえると、気分がいいのに、と残念に思います。</p>	生涯学習課
<p>仕事で度々水道課に行きますが、職員二人がいつも楽しそうに話しています。仕事がないのでしょうか？近所の市職員から、役所は暇な課と忙しい課との差が激しいと聞いたことがあります。暇な課は職員を減らして、忙しい課を増やしては？お客に顔を向けて仕事をしているのだから、もっと緊張感を持ってもらいたい。不愉快な態度は止めてもらいたい。こういう意見は、アンケートにとどめずにしっかり市長まで上げて下さい。</p>	水道課

ご意見	窓口
<p>丁寧に対応いただきました。</p> <p>緑のカーテンが美しく涼しげで良いですね。</p> <p>いい。</p> <p>以前にいやな事を言われたが今はない。</p> <p>電話対応も親切でした。</p> <p>以前に比べると対応がやわらかくなったようです。</p>	西部支所
<p>丁寧に対応いただきました。</p> <p>ほぼ満足しています。</p> <p>部屋が暑いです。</p> <p>親身になって対応されている。</p> <p>接客が丁寧で良い。</p>	曾木支所
<p>大変、誠実対応をして頂きました。</p> <p>とても親切に対応していただきありがとうございます。</p> <p>好印象です。お世話になっています。</p> <p>迅速に行っていただき助かりました。</p>	駄知支所
<p>いつも親切で満足しています。</p> <p>73歳に親切に話して下さった。</p>	鶴里支所
<p>他の課への案内をカウンターの外まで出て対応していただけたのはとてもうれしかったです。</p>	福祉課・税務課
<p>自分たちの管轄外には少々の事にも対処しない。横の連結があってもいいと思う。 生活保護費について 私共夫婦二人で若い頃より地道に働いて生活して参りました。現在年金生活となり、体もあちらこちら痛んできて病院通いとなり二人の年金合わせてもいっばいいっぱいの生活をしています。それに対し、生活保護受給者の中には、若い頃働けるのにもかかわらず働かず、ギャンブル等で生計を立てていた人々が多数います。高級車を乗り回し、ブランド品を身に付け悠々と暮らしています。査定の折、しっかりと見極めて承認していただきたい。 障害者年金受給について 年に何度か現状診断に伺っているようですが、毎回同じ人が伺っているはその家族との癒着が疑われる事があります。せめて三回位のサイクルで交代で回ってみてはいかがなものか。 インフルエンザ等の予防接種について 医療機関従事者は無料と聞きました。一般では3,500円払って受けています。せめて従事者にも半額位は負担してもらいたい。 財政が苦しいのであれば支出を控える対策を取ってもらいたい。</p>	不明

ご意見・ご提言	改善・対応策	担当課等
<p>父子家庭の医療費助成を利用しているが、県外で病院にかかる毎月市役所まで用紙を提出しにくる必要がある。時間が取れないのでメールやウェブなどで送付できないか。</p>	<p>申請時に、受給者証、健康保険証の原本確認をさせていただきますので、市役所または支所の窓口で取り扱うこととしています。また、申請は、何か月分とまとめて提出していただいても受付できますので(時効5年)、来庁が可能な時に手続きをお願いします。</p>	<p>子育て支援課</p>
<p>先日環境センターへ行きました。久しぶりに施設全体草がぼうぼうです。私の覚えでは何年か前は花壇の花もあり大変きれいで環境整備されていました。市長しっかり職員を指導されたし。環境センターの名が泣きます。</p>	<p>収集の職員が定期的に場内・場外の草刈りを行っております。収集の合間に行っているため、草が伸びているところがあります。環境センターの名に恥じないよう、積極的に美化に努めます。</p>	<p>環境センター</p>
<p>前回、特定疾患手続きの為、住民票と所得証明書の書類が無料だということを知らせてほしかったです。</p>	<p>特定疾患手続き用の住民票の交付については住民係受付カウンターに案内が掲示してあります。お尋ねがあれば窓口でも説明しておりますが、今後は掲示場所等についてもっと目の付くところに掲示するよう再考します。</p>	<p>市民課</p>
	<p>特定疾患手続きの場合には、お知らせいただくよう窓口に掲示しており、また、申請書の使いみちの欄に医療費助成申請にチェックされた際には確認するようにしております。前回の状況がはっきりわかりませんが、お知らせする掲示場所等わかりやすくなるよう検討します。</p>	<p>税務課</p>