

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】 令和2年12月14日(月)～12月25日(金)

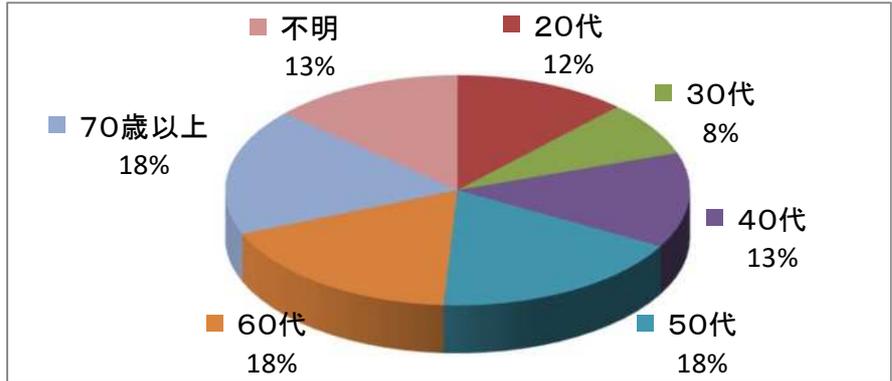
【回答件数】 157

【調査結果】

●回答者属性

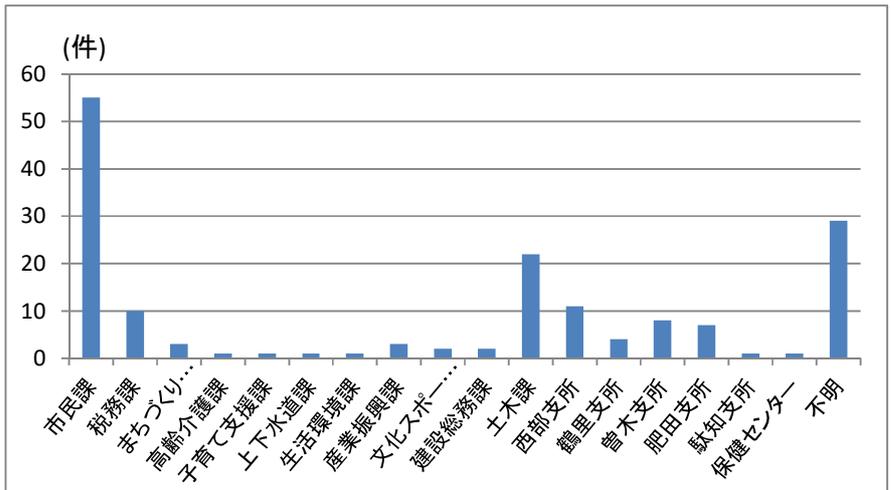
<年齢>

20歳未満	0
20代	19
30代	12
40代	21
50代	28
60代	28
70歳以上	28
不明	21



●利用した課等(重複あり)

市民課	55
税務課	10
まちづくり推進課	3
高齢介護課	1
子育て支援課	1
上下水道課	1
生活環境課	1
産業振興課	3
文化スポーツ課	2
建設総務課	2
土木課	22
西部支所	11
鶴里支所	4
曾木支所	8
肥田支所	7
駄知支所	1
保健センター	1
不明	29



	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	89	21	36	3	0	8	4.32
庁舎の雰囲気	100	18	25	0	1	13	4.50
あいさつ・声掛け	108	17	26	2	0	4	4.51
態度・言葉使い	116	15	20	2	1	3	4.58
身だしなみ	107	16	30	0	0	4	4.50
整理・整頓	113	18	21	1	0	4	4.59
待合スペースの居心地	102	23	26	1	1	4	4.46
手続きへの不満	105	22	19	5	3	3	4.44
総合的な対応の満足度	91	24	18	0	1	23	4.52

※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)

●手続きへの不満

書類の様式がわかりにくい	8
職員の説明がわかりにくい	1
添付書類が多い	2
待ち時間や手続きに要する時間が長い	3
その他	7

その他の主な内容

- ・手続きがいろいろあって大変。1つの書類ですべてが済むと良い。
- ・課が変わるたびに貯金通帳を記入しなくてはならなかった。

○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4.52で、昨年との4.66に比べ0.1ポイント低くなっている。

目的地の分かりやすさに対する評価が、他の項目と比べ若干低い。

手続きへの不満の評価が次に低く、内訳としては「書類の様式がわかりにくい」が最も多い。

●自由意見より

「親切・丁寧でわかりやすかった」「満足している」といった良いご意見が多い一方、「対応が悪い」といった厳しいご意見もありました。

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ます。

ご意見	行った窓口
<p>分からなかったことがクリアになり、窓口に来てよかった。</p> <p>非常にわかりやすく、丁寧な説明をしていただき助かりました。このようなご担当の方がみえると市民としても心強い限りです。今日は、窓口に来て本当に良かったと思いました。</p> <p>以前よりかなりきれいになっていてよかった。カフェがもう少し早く営業してくれるといいなと思った。</p> <p>丁寧さは以前と違うように思いました。とても満足です。</p> <p>説明がしっかり理解できた。</p> <p>丁寧に迅速な対応でした。</p> <p>記入がわからない所を詳しく教えていただきました。</p> <p>とても優しく対応していただきました。</p> <p>新庁舎がとても良い！</p> <p>若々しくて良い。</p> <p>11月から複数回別件で来ているが、アンケートをもらったのは初めてだった。課によって渡す頻度が違うのだろうか？</p> <p>丁寧に説明していただきました。</p> <p>入口で検温がなかった。コロナ渦の中で、職員は心配ないですか。不安でないですか。</p> <p>よく対応していただきました。ありがとうございます。庁舎もとてもきれいでした。</p> <p>特にないが、女性職員の服装と髪型が少々気になりました。</p>	市民課
<p>融資関連の申請を持込させていただいていますが、いつも親切に対応していただいて助かっています。ありがとうございます。</p>	産業振興課
<p>庁舎がキレイ</p> <p>どこに何課があるのか分からない、見にくい。入口に検温が全くない。他市は検温を2名くらいでしています。</p>	税務課
<p>とても親切にいろいろ教えていただきました。さわやかな笑顔も素敵です。</p>	駄知支所
<p>担当の方はとても明るくて、話しやすかったです。</p> <p>窓口対応が早い。迷っているとすぐ声をかけていただける。雰囲気はずいぶん明るくなって良い。</p> <p>親切で良かったです。</p> <p>非常に明るく清潔な市役所だと思います。</p>	土木課
<p>記入時丁寧に教えていただけて安心しました。</p> <p>ハキハキとして気持ちよく感じました。</p>	肥田支所
<p>駐車場の停めて良い場所が少しわかりにくい。</p>	保健センター
<p>こんな大きな建物ありますか？</p> <p>他の市町村と比べて、言葉遣い等とても丁寧に感じました。</p> <p>対応が良かったです。</p> <p>静かで落ち着いている。</p> <p>きれいで良かったです！</p> <p>自動交付の機械を導入してください。</p> <p>説明がとても丁寧に良かったです。</p> <p>一部の職員の対応がいまいちです。デスク上が乱雑で、仕事ができるか不安。マスクしてない。</p> <p>他の市役所等へ仕事でよく行きますが、土岐市の職員さんが一番あいさつが良いです。すれ違ったときにもほとんどの方があいさつをされます。ほかの市役所ではありません。</p> <p>仕事中に、携帯ばかり見ている職員がいるそうですね。きちんと仕事をして頂きたいと思えます。</p> <p>本日はありませんが以前伺った際にとても冷たい対応の人がいました。とても嫌な気分になりました。どうかご対処願います。</p> <p>1. 特別な職員さんで対応 関係部署が複数になると同じ説明を何度もしなくてはならない。指示されて向かった部署で何度も同じ説明をして、結果関係ない部署とわかった時には気分が悪くなった。要望として、関係部署が複数にまたがると判断した時には特別な職員さんを中心にして対応に当たって欲しい。その職員さんが、関係する部署の担当者を招集して、ユーザーの目的を果たすためのプロジェクトリーダーとして機能して欲しい。職員さんの負担は増えるかもしれませんが、そうすれば最小限の時間で目的が果たせそうですし、それぞれの部門の職員さんの知見が適切な結果へと導きます。(市役所としての生産性は向上すると思っています)</p> <p>2. 市役所外部にある部署への連絡 市役所の建物外部にある部署への連絡について、建物内部からは窓口にある電話器で連絡を取り継いで欲しい。電話番号が書かれたメモを渡して「ここに電話して下さい」は酷い。</p> <p>3. それでも 職員さん各々が一生懸命対応して下さっているのは分かりますが、ユーザー目線に立っていない方がいると思います。それでも期待以上の対応をして下さった職員さんがいらっしゃいます。本当に感謝しています。宜しくご検討をお願い致します。</p>	その他・不明