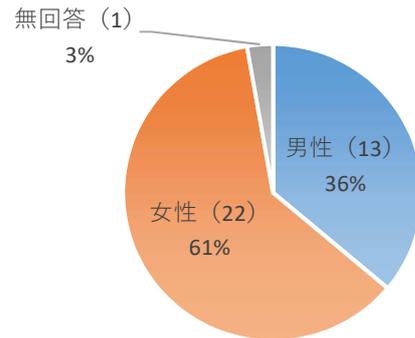


令和元年度「窓口サービスに係るアンケート調査」結果報告

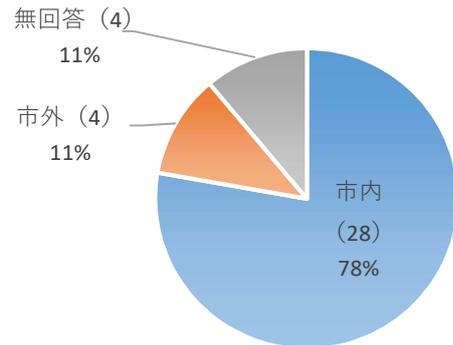
- 実施期間 令和元年11月6日（水）～令和元年12月27日（金）
（※土日、祝日は除く）
- 回答数 36
- 集計結果 下記のとおり

①回答者の属性

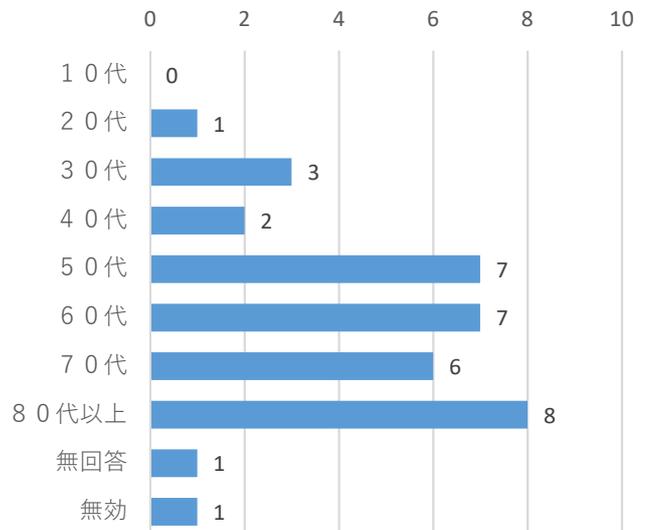
性別	回答数	構成比
男性	13	36%
女性	22	61%
その他	0	0%
無回答	1	3%
合計	36	100%



お住まい	回答数	構成比
市内	28	78%
市外	4	11%
無回答	4	11%
合計	36	100%



年齢	回答数	構成比
10代	0	0%
20代	1	3%
30代	3	8%
40代	2	6%
50代	7	19%
60代	7	19%
70代	6	17%
80代以上	8	22%
無回答	1	3%
無効	1	3%
合計	36	100%



②利用窓口

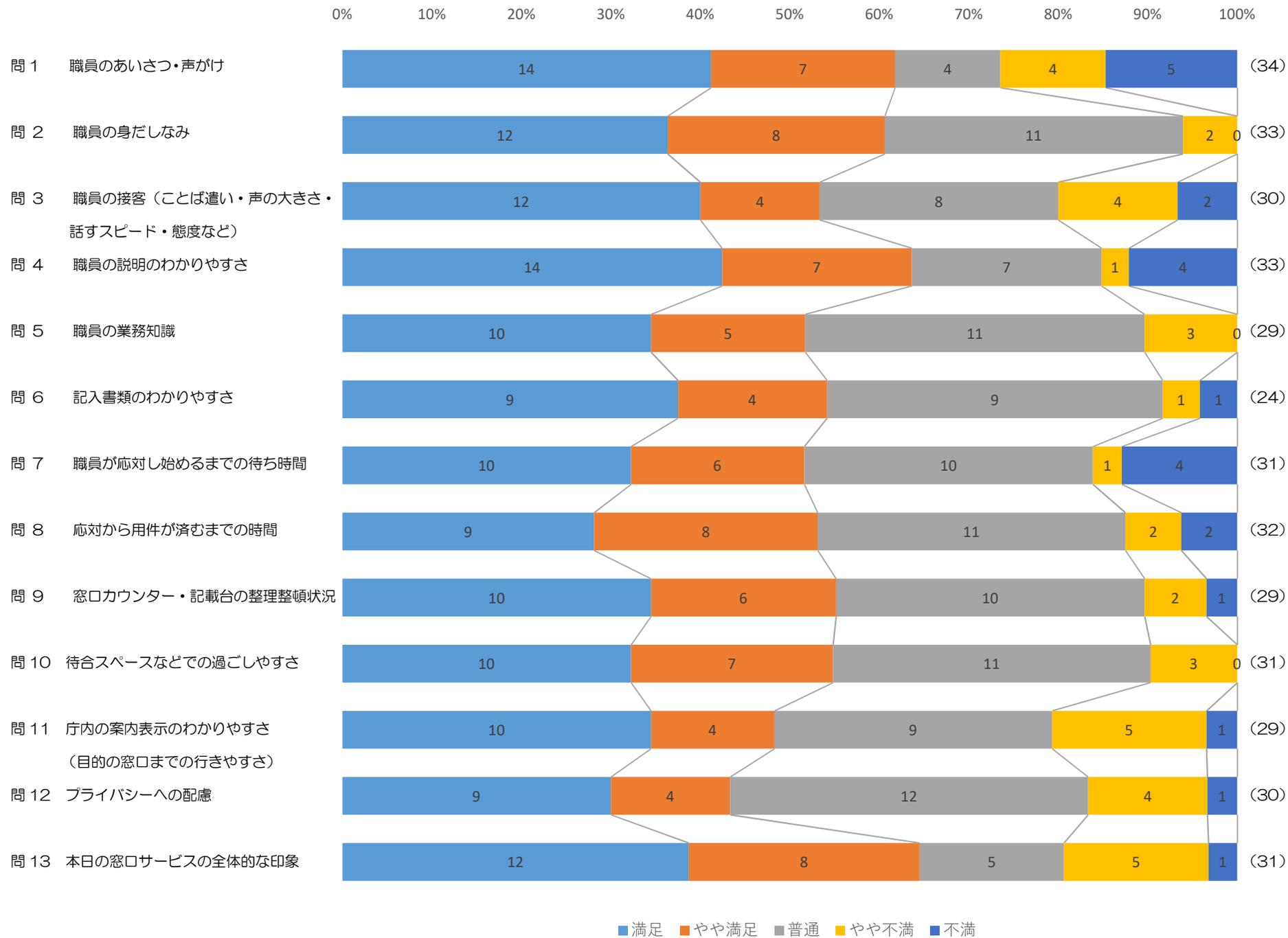
利用窓口 (複数回答可)	回答数	構成比
市民課	13	25%
保険課	4	8%
会計課	1	2%
収納課	2	4%
地域福祉課	1	2%
生活自立支援課	5	10%
障害福祉課	3	6%
介護保険課	2	4%
子育て支援課	2	4%
保育課	1	2%
都市計画課	1	2%
企画課	1	2%
行政管理課	1	2%
危機管理課	1	2%
市民活動推進課	1	2%
環境推進課	2	4%
農業委員会事務局	2	4%
総合受付	1	2%
無回答	8	15%
合計	52	100%



③利用窓口における満足度（上段：回答数・下段：構成比）

評価項目		評価			普通	やや不満	不満	無回答	無効	合計
		満足	やや満足	満足+やや満足						
問 1	職員のあいさつ・声かけ	14	7		4	4	5	2	0	36
		41%	21%	62%	12%	12%	15%			100%
問 2	職員の身だしなみ	12	8		11	2	0	2	1	36
		36%	24%	60%	33%	6%	0%			100%
問 3	職員の接客（ことば遣い・声の大きさ・話すスピード・態度など）	12	4		8	4	2	6	0	36
		40%	13%	53%	27%	13%	7%			100%
問 4	職員の説明のわかりやすさ	14	7		7	1	4	3	0	36
		42%	21%	63%	21%	3%	12%			100%
問 5	職員の業務知識	10	5		11	3	0	7	0	36
		34%	17%	51%	38%	10%	0%			100%
問 6	記入書類のわかりやすさ （※利用窓口で申請用紙等に記入した場合のみ回答をお願いしました）	9	4		9	1	1	12	0	36
		38%	17%	55%	38%	4%	4%			100%
問 7	職員が応対し始めるまでの待ち時間	10	6		10	1	4	4	1	36
		32%	19%	51%	32%	3%	13%			100%
問 8	応対から用件が済むまでの時間	9	8		11	2	2	4	0	36
		28%	25%	53%	34%	6%	6%			100%
問 9	窓口カウンター・記載台の整理整頓状況	10	6		10	2	1	7	0	36
		34%	21%	55%	34%	7%	3%			100%
問 10	待合スペースなどでの過ごしやすさ	10	7		11	3	0	5	0	36
		32%	23%	55%	35%	10%	0%			100%
問 11	庁内の案内表示のわかりやすさ（目的の窓口までの行きやすさ）	10	4		9	5	1	5	2	36
		34%	14%	48%	31%	17%	3%			100%
問 12	プライバシーへの配慮	9	4		12	4	1	5	1	36
		30%	13%	43%	40%	13%	3%			100%
問 13	本日の窓口サービスの全体的な印象	12	8		5	5	1	5	0	36
		39%	26%	65%	16%	16%	3%			100%
構成比平均		36%	20%	56%	30%	9%	5%			100%

※無回答及び無効は構成比には含んでいません。



④自由意見（※一部）

お褒めのお言葉	<ul style="list-style-type: none">・お昼休み時間にかかってしまったのですが、気持ちよく対応してくれました。・障害者手帳を持っていますが、トイレもキレイで良かったです。たすねる人々への対応が注意深く良かったです。・若い男性、親切でした。サービスカウンターの女性、やさしかったです。・説明が分かり易かった。・手ぎわよく進めていてよいと思いました。・今日のサービスは良かったです。・全体に昔より大変良くなった。これで良いと言う事はないので、さらに向上心を全体で持つ事。・職員の方は皆いい方でした。いつもありがとうございます。・昨年引っ越しして来て、ほとんどが児玉支所で済みますが、来る機会があり、利用させてもらいました。職員の方の対応が良く、気持ち良く帰ることが出来ます。・素晴らしい市内の様子。感謝。
改善点のご指摘	<ul style="list-style-type: none">・日頃、市役所内で市民とすれ違っても挨拶をしない職員の方が多いと感じております。本来は市民（納税者）に対して敬意をもって接するべきと考えます。・親切丁寧な説明と自分からあいさつが出来たらと思います。電話での待ち時間が長いからもう少し短く出来たらと思います。・郵送された書類の手続き内容が分からなかったなので、窓口に行き説明を求めたら、職員の説明に理解出来ず最悪でした。・トイレが汚い、古い。・数年前に市役所に来た時、手続きに来た時に私が座っているのに職員の方は立って対応して、とても気分が悪かったです。・もっと基本的しつけ教育必要の事。・1F 職員以外の意識が低い（第一声おはようございますも言えないのか）。窓口外部に見習うべき。・1F 障害者トイレのペーパー取りの所壊れてますけど直さないんですか。直すべき。・入口入って右にある女子トイレの便器がずっとそうじされていないのではと思うくらい汚いです。使うのを迷う位でしたので、改善をお願いします。・カウンターに立っていても誰も出てこない。すみませんといわないと反応しない。納付書1枚に作業（業務）5分以上かかる。

■今回の結果を受けて

今回の調査結果については、全職員に周知し情報共有を図ります。その上で、アンケートでの評価・意見を真摯に受け止め、今後の事務改善及び職員の意識改革につなげ、さらなる窓口サービスの向上に努めてまいります。