

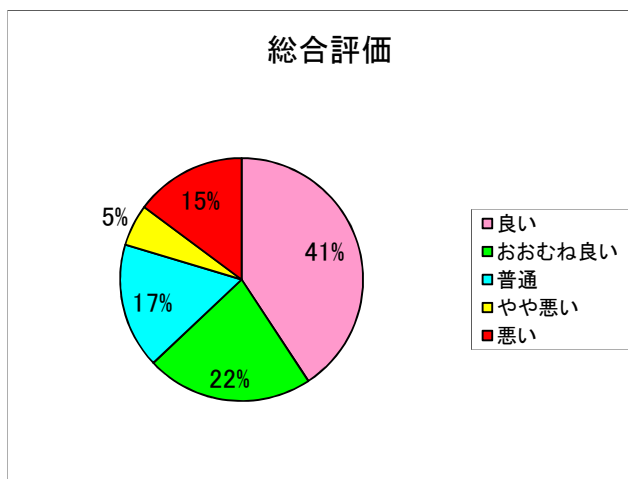
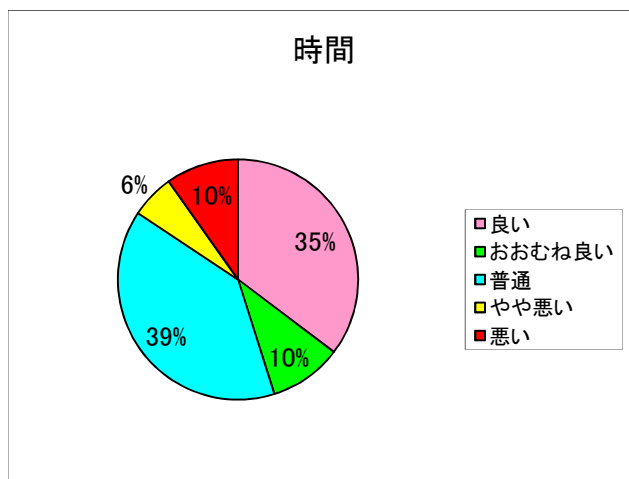
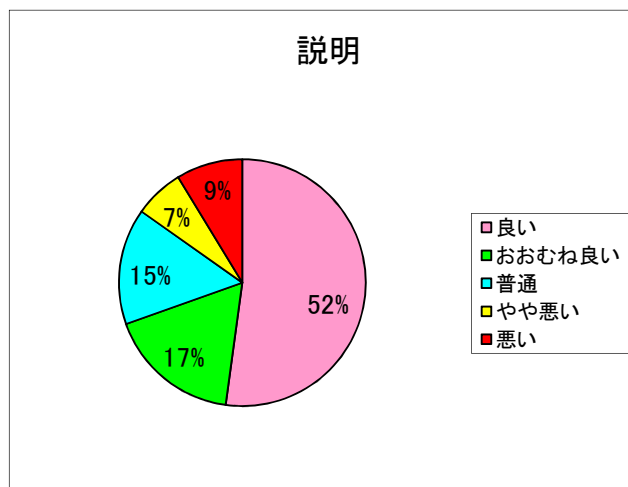
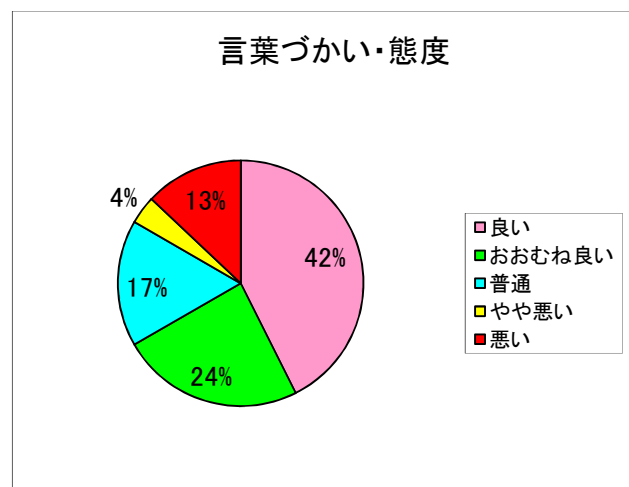
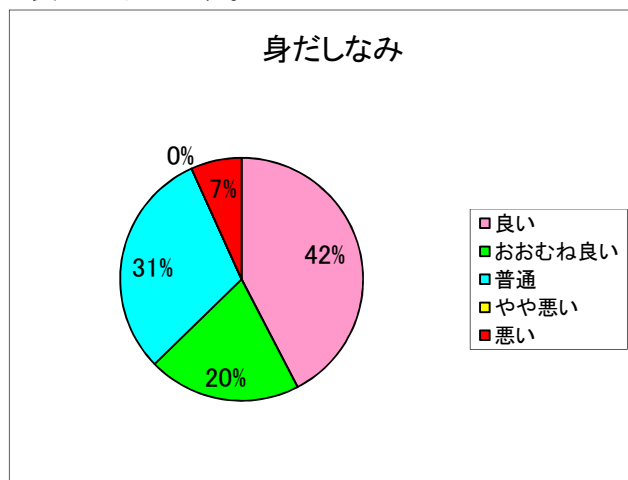
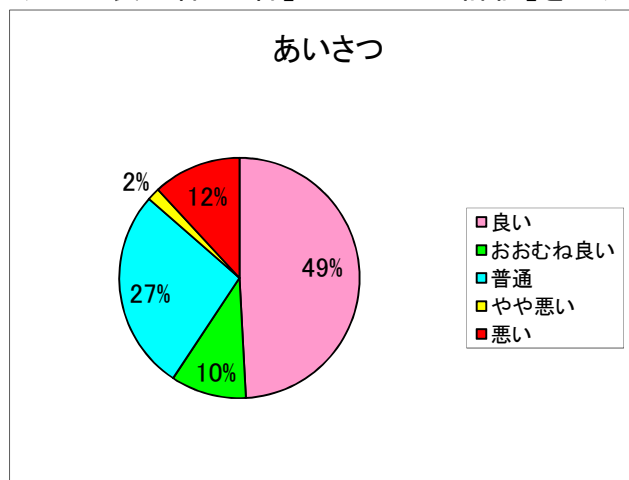
来庁者サービスアンケート結果（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

【問1】 【問2】 【問3】 【問4】 【問5】 【問6】

評価	あいさつ	身だしなみ	言葉づかい 態度	説明	時間	総合評価
良い	29	25	23	24	18	22
おおむね良い	6	12	13	8	5	12
普通	16	18	9	7	20	9
やや悪い	1	0	2	3	3	3
悪い	7	4	7	4	5	8

回答数
64

以下の表は各「内容」についての「評価」を円グラフで表したものです。



## 【 検 証 結 果 】

1 回 答 数 64 件（令和2年度は75件）

### 2 全体評価

#### (1) 評価件数

評価項目	良い、おおむね良い		普通		やや悪い、悪い	
	R3年間集計	R2年間集計	R3年間集計	R2年間集計	R3年間集計	R2年間集計
あいさつ	35	50	16	13	8	11
身だしなみ	37	49	18	20	4	5
言葉づかい ・態度	36	47	9	11	9	16
説 明	32	37	7	15	7	11
時 間	23	26	20	27	8	13
総合評価	34	40	9	17	11	14

※全体の件数は、一部の項目のみの回答や自由記述欄のみの回答も含むため、表中の合計件数は一致しない場合もございます。

#### (2) 評価割合

評価項目	良い、おおむね良い		普通		やや悪い、悪い		向上率 (A)-(B)
	年間集計 〔R3〕 (A)	年間集計 〔R2〕 (B)	R3年間集計	R2年間集計	R3年間集計	R2年間集計	
あいさつ	59%	68%	27%	18%	14%	15%	-9%
身だしなみ	63%	66%	30%	27%	7%	7%	-3%
言葉づかい ・態度	66%	64%	17%	15%	17%	22%	2%
説 明	70%	59%	15%	24%	15%	18%	11%
時 間	45%	39%	40%	41%	15%	20%	6%
総合評価	63%	56%	17%	24%	20%	20%	7%

※四捨五入の関係で、合計が100%にならない場合もございます。

### 3 結果分析

(1) 回答数で見ますと、年間の件数は減少傾向にあります。総合評価の項目を含めた6項目において、昨年度より『良い、おおむね良い』の回答数が若干少なくなっていることから、評価内容を分析し、改善を図る必要があります。『やや悪い、悪い』の評価に関しましては、昨年度より件数は少なくなっております。良い評価の件数を増やすためにも、市民の目線に立ってあいさつや声かけ等の対応を意識して取り組むことが必要です。自由記述欄では高い評価のご意見もいただいております。窓口対応のみならず、幅広い内容のご意見をいただく傾向にあります。

(2) 評価割合をみると、『あいさつ』『身だしなみ』の2項目については、昨年度より評価割合が下がっていますので、丁寧な接遇が必要です。『あいさつ』『身だしなみ』以外の4項目（総合評価含む）に関しましては『良い・おおむね良い』と評価されている割合が増えていることから、評価を落とさないように留意する必要があります。また『普通』と評価されている割合をさらに良い評価にしていだけるよう、より一層業務の向上に努めていく必要があります。

## 4 個別意見

### (1) 高い評価の主なご意見

- ・とてもやわらかな物腰（口調）で親切な対応をしていただき、ありがとうございました。
- ・パスポートの事を聞きに来たが、とても分かり易く丁寧に教えてくださった。
- ・課内の人が少ないのもあるがそんなに待たずに対応してもらえた。優しかった。
- ・昼休みにかかる時間だったが、全く不快そうな表情もなく対応してくださった。説明が具体的で待ち時間の予測ができ「待たされている」感がなく優れた対応だった。
- ・子どもの代理で接種券の再発行をお願いに来庁したのですが、朝早い時間にもかかわらず、優しい笑顔で対応していただき、ありがたかったです。
- ・とてもスムーズで優しくて、リラックスして手続きできました。私も見習いたいと思いました。ありがとうございました。
- ・いつも親切に対応してくださり、市民として嬉しく、感謝しております。

### (2) 低い評価の主なご意見

- ・段取りが悪すぎます。
- ・職員によって対応が変わるのはおかしい。
- ・最初から最後までダルそうにされ気分が悪く、とても暗い気持ちにされた。
- ・対応の窓口がわからなかったので前をうろうろして、3回職員に「すみません」と声かけをしたが、反応なし。不親切すぎる。
- ・待たせすぎ。仕事が遅い。
- ・窓口は何人も職員のいるのに対応が悪い。

## 5 改善に向けての取組

（1）職員一人の対応が市全体の評価につながることを意識して、市民の方には積極的にあいさつ・声かけをするように努めて、質問や相談に来られた方が話しやすい対応を心がける必要がある。また、専門的な知識をお持ちでない方には、どうすれば分かりやすく説明できるのかを考え、相手に合わせて丁寧かつ的確な対応を行う。

（2）所管課において、職員によって説明が異なることのないように普段から共有し、正確な対応の統一を図ったうえで、より良い対応ができるように努める。

以 上