

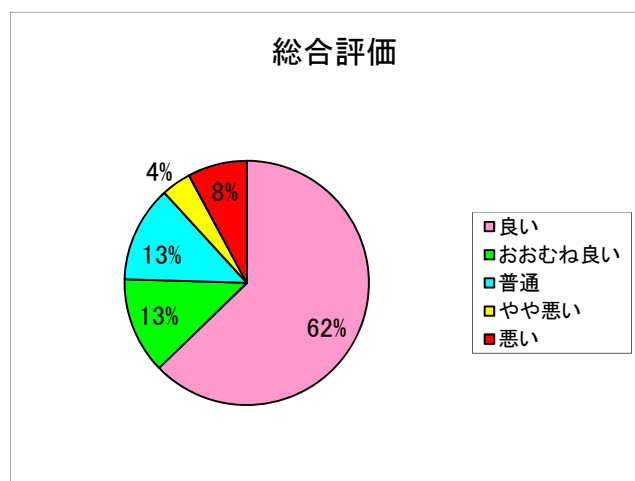
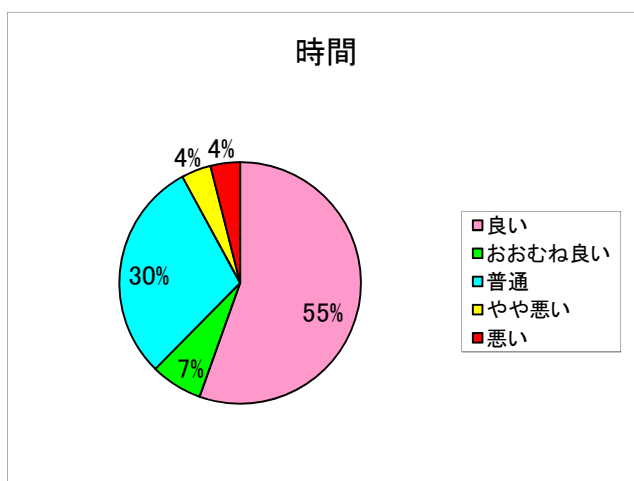
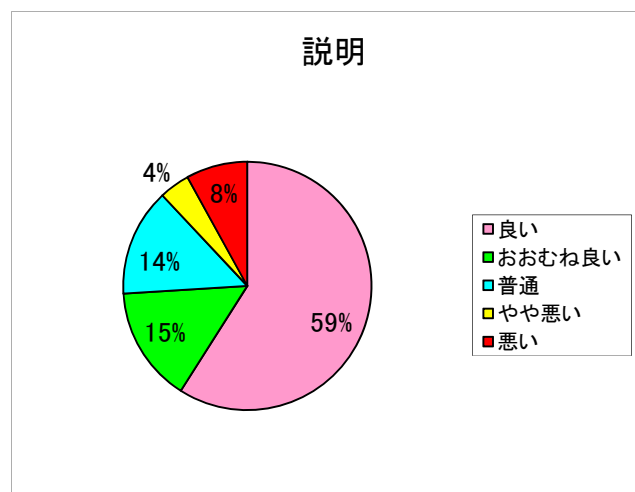
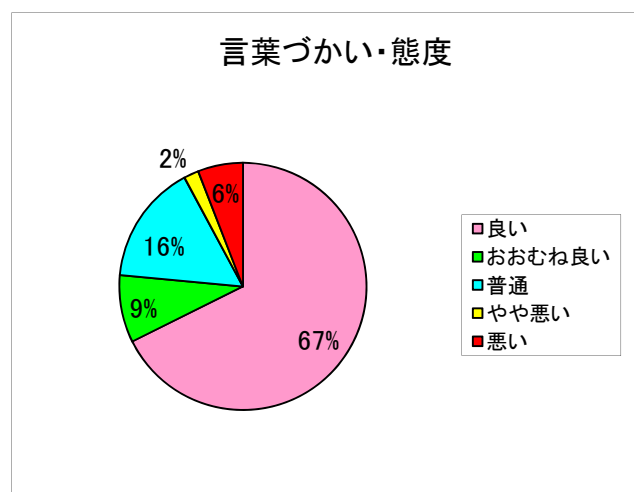
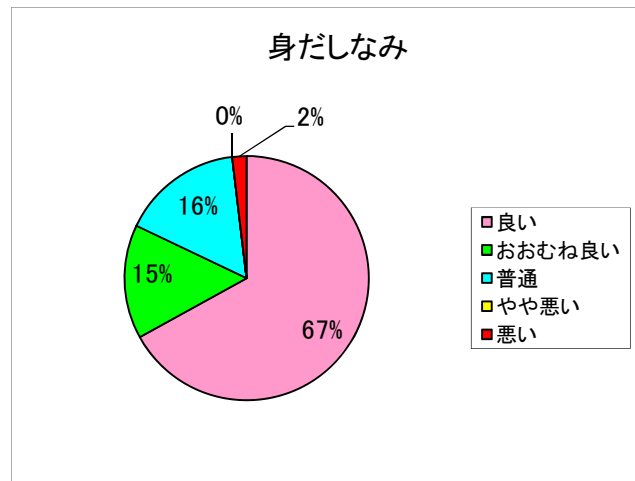
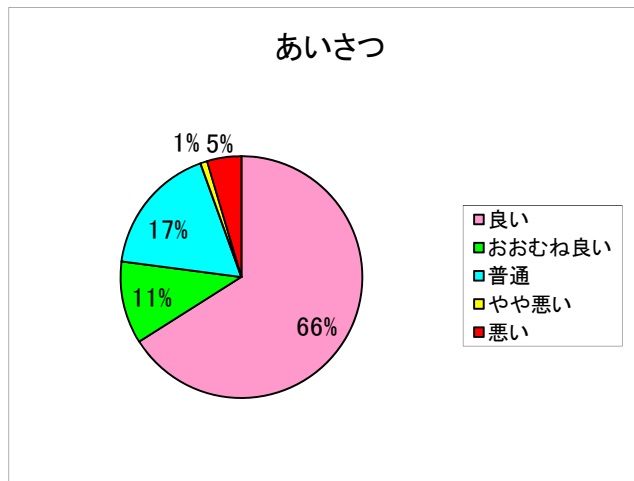
来庁者サービスアンケート結果（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

【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	72	71	69	59	56	64
おおむね良い	12	16	9	15	7	13
普通	19	17	16	14	30	13
やや悪い	1	0	2	4	4	4
悪い	5	2	6	8	4	8

回答数
160

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 160 件（令和4年度は109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	
	R5年間集計	R4年間集計	R5年間集計	R4年間集計	R5年間集計	R4年間集計
あいさつ	84	70	19	15	6	12
身だしなみ	87	69	17	20	2	3
言葉づかい ・態度	78	67	16	13	8	13
説 明	74	59	14	15	12	8
時 間	63	46	30	33	8	5
総合評価	77	59	13	13	12	15

※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、表中の合計件数と一致しない。

(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 〔R5〕 (A)	年間集計 〔R4〕 (B)	R5年間集計	R4年間集計	R5年間集計	R4年間集計	
あいさつ	77%	72%	17%	15%	6%	12%	5%
身だしなみ	82%	75%	16%	22%	2%	3%	7%
言葉づかい ・態度	76%	72%	16%	14%	8%	14%	4%
説 明	74%	72%	14%	18%	12%	10%	2%
時 間	62%	55%	30%	40%	8%	6%	7%
総合評価	75%	68%	13%	15%	12%	17%	7%

3 結果分析

(1) 回答数で見ますと、年間集計数は昨年度より約1.5倍増加しており、新型コロナウイルス感染症の流行前の数値とほぼ同じ程度に戻っています。総合評価を含め、いずれの項目も『良い』評価を最も多くいただいております。続いて『普通』、『おおむね良い』、『悪い』、『やや悪い』の順に概ねなっております。

また、昨年度に比べ回答数が増加している中、『悪い』評価の数は少なくなっており、いずれの項目も、『良い』評価数が増えておりますので、全体に占める『良い』評価は上がっています。

自由記述欄では、アンケート項目に加えて、窓口対応に対する心情やご意見をなどをいただくほか、来庁時にお気づきになった点も記載いただいております。

(2) 評価割合をみると、いずれの項目においても、『良い』評価の割合が最も高く、昨年度よりも向上している評価をいただいております。『悪い』の評価も下がっている傾向にあります。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

- ・いつもとても良い印象です！
- ・ていねいな対応に感心しました。
- ・やさしく対応して下さり、よかったです。ありがとうございました。
- ・困っていたら丁寧に説明してくれました。
- ・丁寧に説明いただき感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・短く分かりやすくあたたかいです！
- ・とても親切に案内して頂き、とても良い環境ですね。
- ・職員さんから声をかけてもらった。話しやすい雰囲気だった。

(2) 低い評価の主なご意見

- ・大変不快な思いをしました。とにかく時間がかかって大変でした。
- ・全般的にたるみがみられる。
- ・説明不足（理解不足）
- ・親切でない！
- ・人の気持ちがわからない。
- ・おどおどして慣れない。
- ・人間なので、気分が良くない時もあるのですが、対応が良い時とあまり良くない時があり、不安な気持ちになる時があり聞きたい事も聞けない時があります。
- ・待たせすぎ。上から目線、専門用語で意味不明。

5 改善に向けての取組

- (1) 窓口に来られた方が話しかけやすい雰囲気をつくり、来庁の目的を丁寧に聞き取ったうえでの確かな対応を行い、専門用語をなるべく使わず、相手に伝わりやすい説明をするよう心がけます。
- (2) 職員一人ひとりの対応が全体の評価につながることを認識し、対応する職員によって説明が異なることのないよう、対応の統一を図り、より良い対応ができるように努めます。
- (3) 頂いたご意見を真摯に受け止め、今後のサービス向上に活かしてまいります。

以 上