

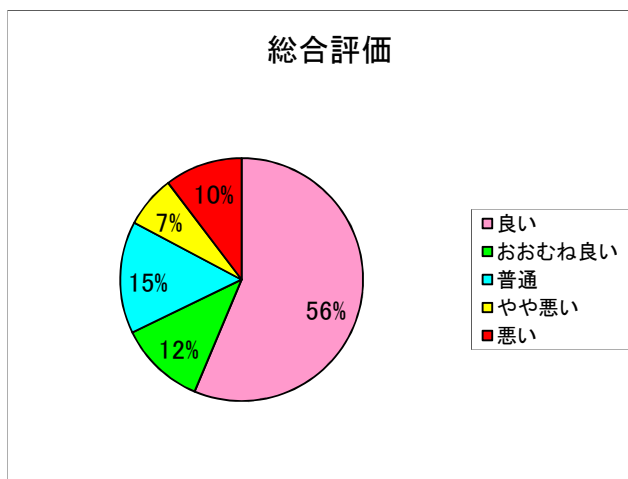
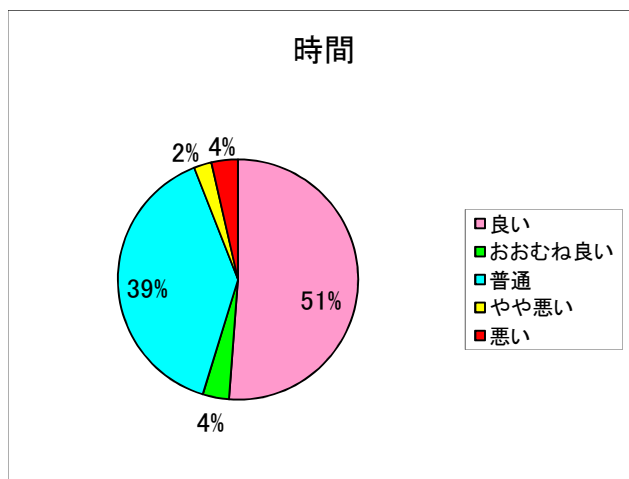
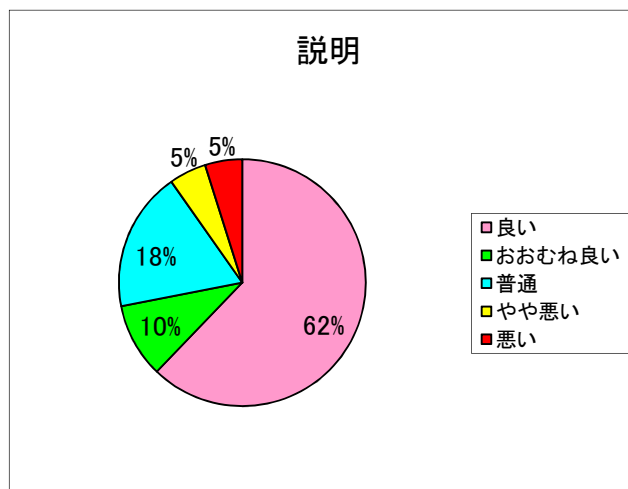
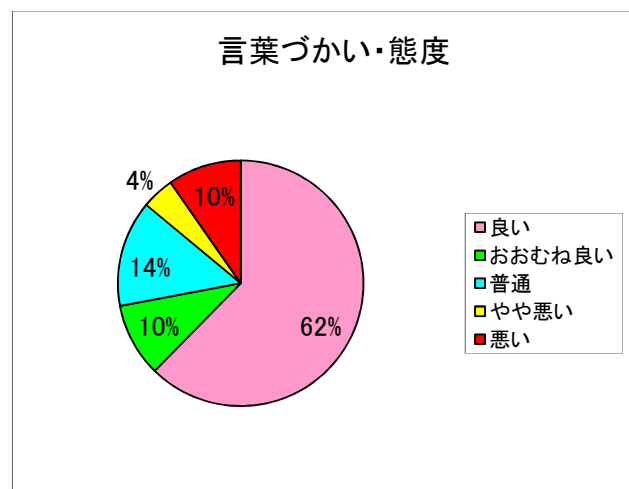
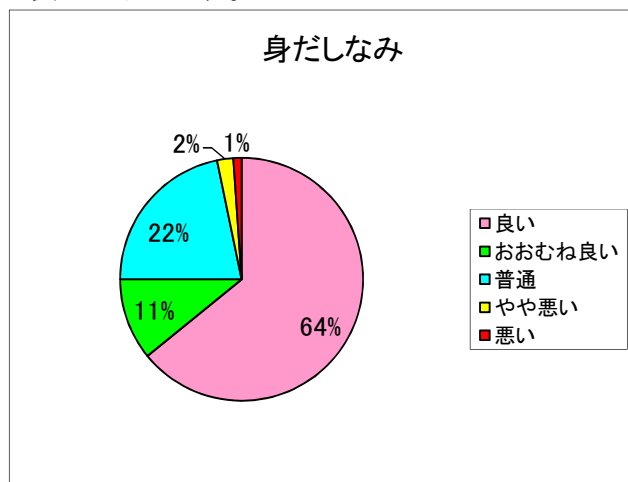
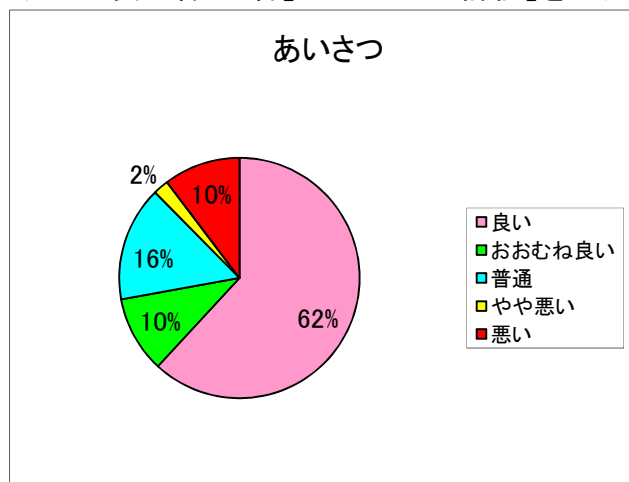
来庁者サービスアンケート結果（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

【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	60	59	58	51	43	49
おおむね良い	10	10	9	8	3	10
普通	15	20	13	15	33	13
やや悪い	2	2	4	4	2	6
悪い	10	1	9	4	3	9

回答数
109

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 109 件（令和3年度は64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	
	R4年間集計	R3年間集計	R4年間集計	R3年間集計	R4年間集計	R3年間集計
あいさつ	70	35	15	16	12	8
身だしなみ	69	37	20	18	3	4
言葉づかい ・態度	67	36	13	9	13	9
説 明	59	32	15	7	8	7
時 間	46	23	33	20	5	8
総合評価	59	34	13	9	15	11

※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 〔R4〕 (A)	年間集計 〔R3〕 (B)	R4年間集計	R3年間集計	R4年間集計	R3年間集計	
あいさつ	72%	59%	15%	27%	12%	14%	13%
身だしなみ	75%	63%	22%	30%	3%	7%	12%
言葉づかい ・態度	72%	66%	14%	17%	14%	17%	6%
説 明	72%	70%	18%	15%	10%	15%	2%
時 間	55%	45%	40%	40%	6%	15%	10%
総合評価	68%	63%	15%	17%	17%	20%	5%

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1.7倍増加しています。新型コロナウイルス感染症に伴う外出自粛・制限の緩和の影響が要因の一つと考えられます。総合評価を含めて、いずれの項目も『良い』評価を最も多くいただいており、『普通』、『やや悪い、悪い』の順になっております。

また、昨年と比較して『やや悪い、悪い』評価の数は減少しており、いずれの項目も『良い』評価が増えておりますので、全体に占める『良い』評価は上がっております。

自由記述欄では、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。来庁者サービスアンケートは、市民の方から気軽に窓口対応への評価をいただくものとして実施していますが、昨今では来庁時にお気づきになった点を幅広く吸い上げる傾聴手段の一つとなっています。

(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、昨年度よりも全体に占める『良い』評価は上がっております。『悪い』の評価も下がっている傾向にありますが、今後も丁寧な窓口対応やふさわしい身だしなみを心がける等、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

- ・とても良くご説明していただき助かりました。大変感じが良かったです
- ・迷っていたら声をかけてくれたのでよかった。
- ・手続きの手順等混乱していましたが、親身に相談に乗っていただき、丁寧に説明してくださいました。説明し終えた後も「大丈夫ですか？」と確認して下さり、とても親切でした。ありがとうございました。
- ・いつも対応が丁寧で気持ちよく利用しています。
- ・窓口において、大変親切にしてくださいました。手続きのために来ましたが、何も分からないところ、親切に手続きしていただき、ありがとうございました。
- ・どこの担当者の対応も親切で、気配りが大変良かったです。
- ・大変良く対応していただきました。ありがとうございました。

(2) 低い評価の主なご意見

- ・職員同士で長時間、世間話をしないでください。
- ・窓口対応能力が欠けている。
- ・命令口調で表情に笑顔が乏しい。
- ・受付の職員が同僚と談笑していて、不快に感じました。
- ・業務上、忙しいのか、最初から最後まで無表情で淡々と説明され、何度か聞き返したところ、愛想がない対応をされ、不快でした。
- ・相槌が「うん」と言われるのが不愉快です。
- ・職員の対応が不快でした。

5 改善に向けての取組

職員によって対応や説明が異なることがないよう、問い合わせのあった内容を課内で共有し、統一した対応を図った上で、正確でわかりやすく説明するなど、より良い対応ができるよう取組を進めてまいります。

職員一人ひとりの対応が市全体の評価につながることを再認識し、丁寧な対応を心がける必要があります。頂いたご意見を真摯に受け止め、サービスの向上に取り組んでまいります。

以上