

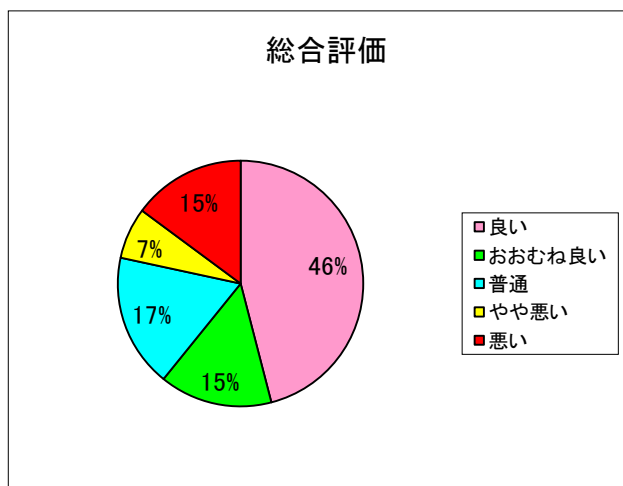
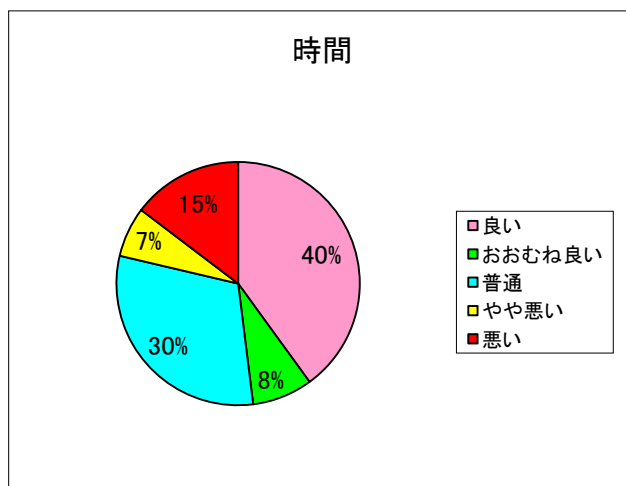
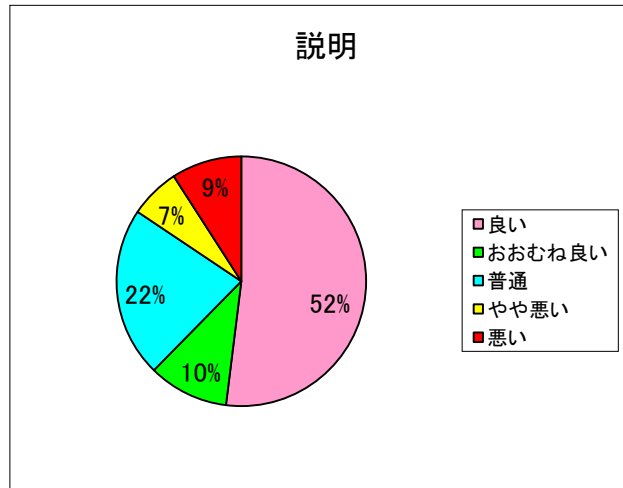
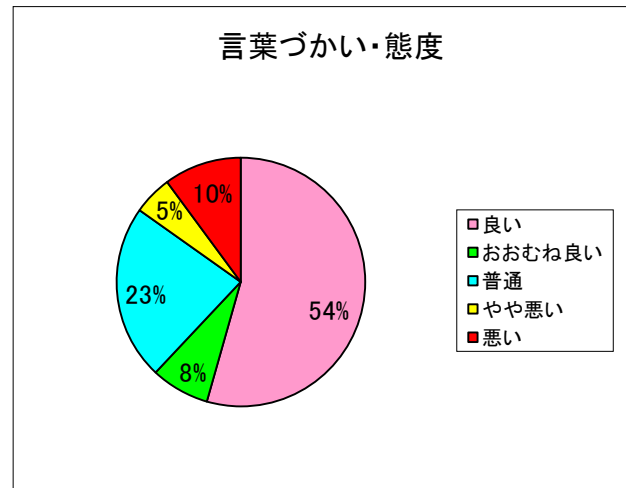
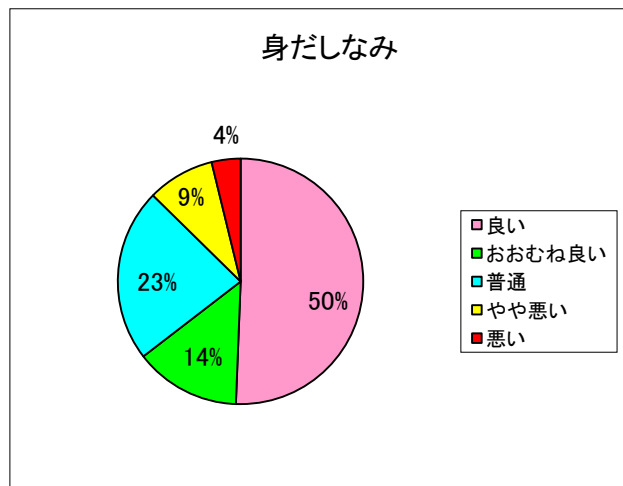
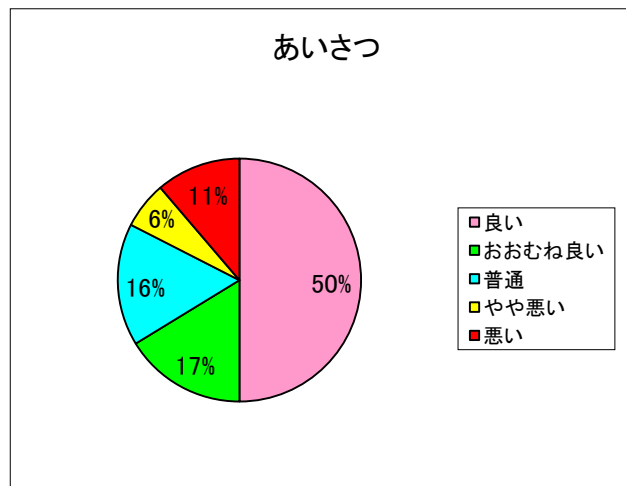
来庁者サービスアンケート結果（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

【問1】 【問2】 【問3】 【問4】 【問5】 【問6】

内 容 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	40	40	43	40	30	34
おおむね良い	13	11	6	8	6	11
普通	13	18	18	17	23	13
やや悪い	5	7	4	5	5	5
悪い	9	3	8	7	11	11

回答数
82

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 82 件（令和5年度は160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	
	R6年間集計	R5年間集計	R6年間集計	R5年間集計	R6年間集計	R5年間集計
あいさつ	53	84	13	19	14	6
身だしなみ	51	87	18	17	10	2
言葉づかい・態度	49	78	18	16	12	8
説明	48	74	17	14	12	12
時間	36	63	23	30	16	8
総合評価	45	77	13	13	16	12

※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 〔R6〕 (A)	年間集計 〔R5〕 (B)	R6年間集計	R5年間集計	R6年間集計	R5年間集計	
あいさつ	66%	77%	16%	17%	18%	6%	－11%
身だしなみ	64%	82%	23%	16%	13%	2%	－18%
言葉づかい・態度	62%	76%	23%	16%	15%	8%	－14%
説明	62%	74%	22%	14%	16%	12%	－12%
時間	48%	62%	31%	30%	21%	8%	－14%
総合評価	61%	75%	17%	13%	22%	17%	－14%

3 結果分析

- (1) 令和6年度よりアンケートの集計方法を変更し、「窓口対応」に関する数値のみを計上しています。
- (2) 評価割合をみると、いずれの項目においても『良い・おおむね良い』の評価の割合が最も高くなっています。一方で、昨年度と比較すると『良い・おおむね良い』の評価の割合が低下し、『悪い・やや悪い』の評価の割合が増加しています。
ご意見の具体的な内容も踏まえながら、業務の一層の向上に努める必要があります。
- (3) 個別意見（次頁）をみると、高い評価と低い評価の両方で、職員の態度に関するご意見を頂いています。高い評価では「丁寧」「優しい」「あたたかい」「親切」といった内容を、低い評価では「押圧的」「親しみに感じにくい」といった内容や、来庁時に目にされた職員の言動に関する内容をいただきました。
このことから、低い評価でいただいた印象につながる可能性がある言動に注意しながら、「丁寧」「優しい」「あたたかい」「親切」といった点を大切にされた窓口対応を行うことが重要であると言えます。
その他に、手続に要する時間が長いことに関するご意見をいただいております。業務を適切に進めるために必要となる時間については市民の皆さまにご理解をいただきながら、適時業務の見直しを行い、業務の効率化等を検討することが重要であると言えます。

4 個別意見

(1) 高い評価の主なご意見（要旨）

- ・対応、サービスが丁寧。
- ・職員が優しくかった。感謝している。
- ・あたたかい対応だった。
- ・親切的な対応だった。

(2) 低い評価の主なご意見（要旨）

- ・事前に電話で内容を伝えたうえで来庁したが、対応が難しい旨を言われた。
- ・担当者により説明が異なっていた。
- ・職員から伝えられた手続き（処理）に要する期間が、以前に同様の手続きを行ったときよりも長くなっていた。サービスの低下ではないか。
- ・手続きにかかる時間が長すぎる。
- ・窓口時間の短縮は働いている人にとって不利。もっと働いている人のことを考えるべき。
- ・服装や身だしなみが不快である。
- ・態度が悪く、サービスをしているという自覚が無いように感じる。
- ・押圧的に話をされた。
- ・生活者の目線に立っていない対応であった。
- ・親しみを感じにくい対応だった。
- ・サービス時間内であるにも関わらず、利用者の方を向かず仕事をしている。
- ・杓子定規であり、理論的でない。
- ・挨拶をしない。
- ・言葉遣いが適切ではない。
- ・不愛想で怒っているような態度だった。

5 改善に向けての取組

- (1) アンケートで高い評価を頂いた点を引き続き大切にしながら、あいさつ・身だしなみや、市民の方の立場に立った説明を行う等ことに関して、改めて職員に周知を行います。
- (2) 今後も、頂いたご意見をサービスの向上に活かすため、適時庁内での共有を行うとともに、職員一人ひとりの対応が芦屋市全体の評価につながることを認識し、より良い対応ができるように努めます。

以 上