

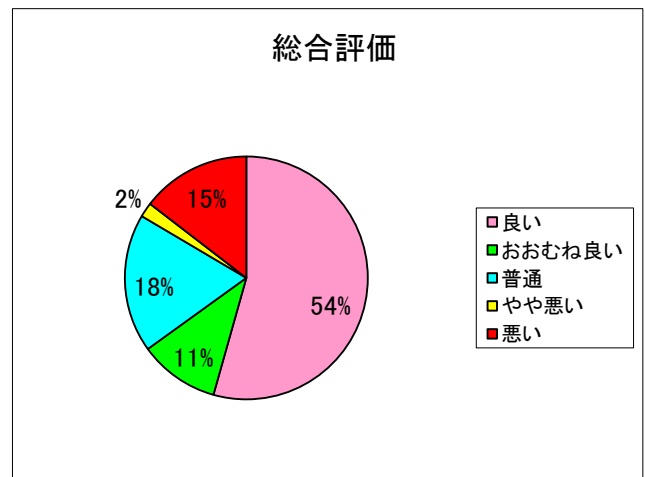
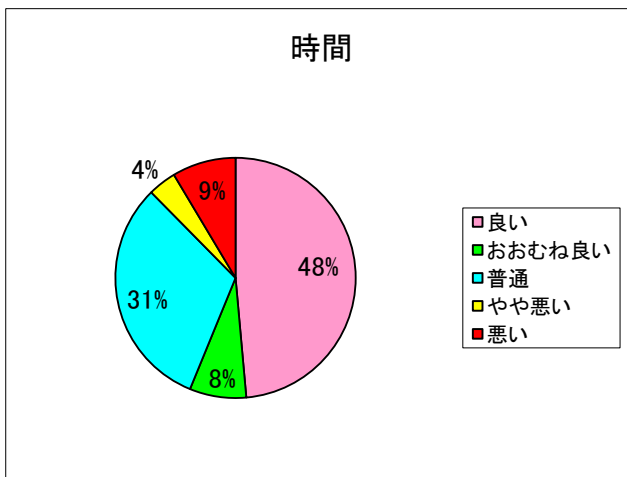
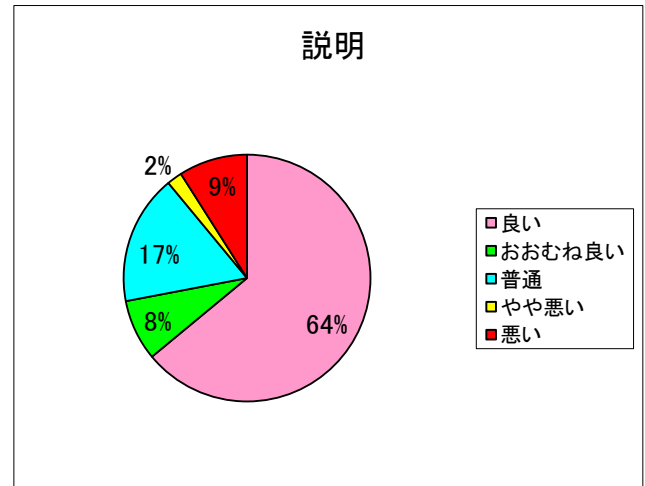
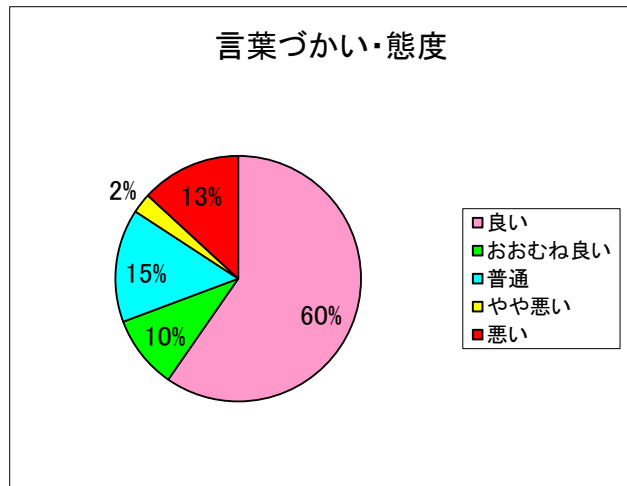
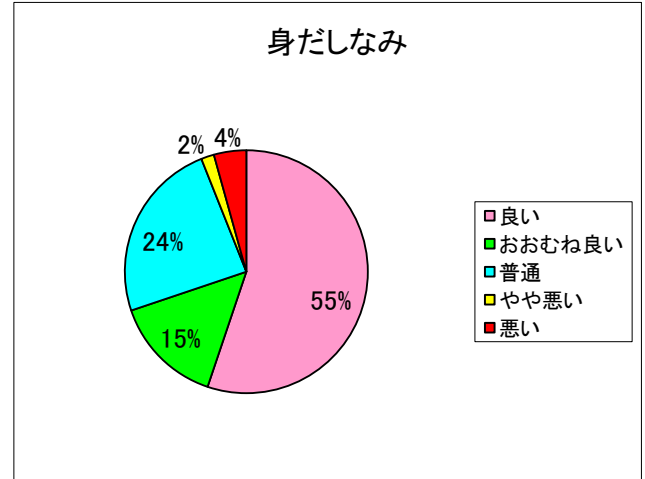
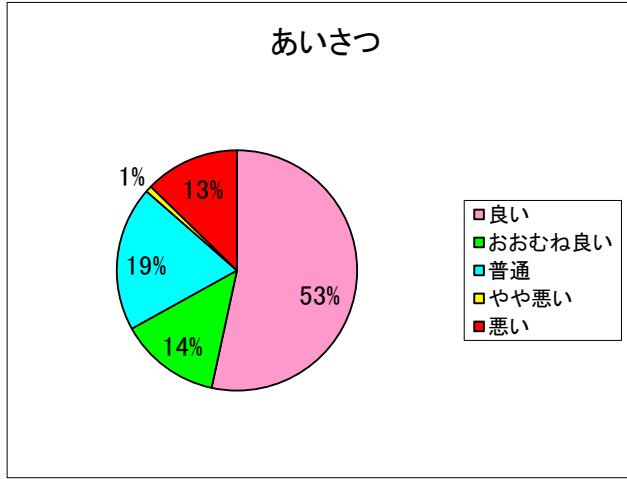
来庁者サービスアンケート結果（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

【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	63	64	68	64	51	56
おおむね良い	16	17	11	8	8	11
普通	23	28	17	17	33	19
やや悪い	1	2	3	2	4	2
悪い	15	5	15	9	9	15

回答数
152

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 152 件（平成30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	
	R1年間集計	H30年間集計	R1年間集計	H30年間集計	R1年間集計	H30年間集計
あいさつ	79	73	23	26	16	19
身だしなみ	81	75	28	35	7	7
言葉づかい ・態度	79	65	17	22	18	23
説 明	72	56	17	21	11	22
時 間	59	52	33	25	13	20
総合評価	67	56	19	20	17	24

※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 〔R1〕 (A)	年間集計 〔H30〕 (B)	R1年間集計	H30年間集計	R1年間集計	H30年間集計	
あいさつ	67%	62%	19%	22%	14%	16%	5%
身だしなみ	70%	64%	24%	30%	6%	6%	6%
言葉づかい ・態度	69%	59%	15%	20%	16%	21%	10%
説 明	72%	57%	17%	21%	11%	22%	15%
時 間	56%	54%	32%	26%	12%	20%	2%
総合評価	65%	56%	18%	20%	17%	24%	9%

3 結果分析

(1) 回答数で見ますと、年間集計数は減少傾向にあります。全体的に見ますと、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。総合評価の項目含め6項目中の5項目においては、『普通』、『悪い』の順になっております。

また、昨年に比べて『悪い』評価の数は少なくなってきており、いずれの項目も、『良い』評価の数が増えておりますので、全体に占める『良い』評価はあがっております。

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が、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

- ・大きくはっきりしたお声で番号読んでいただいてわかりやすかった。
- ・今回の男の方も前回の女性の方も親切，丁寧で素敵です！ありがとうございました。
- ・とても親切で説明がわかりやすい。すごく気分が良かった。
- ・笑顔なので好印象であった。
- ・皆さん，とても親切で，大変気持ち良かったです。これからもお世話になります。
- ・どなたも親切丁寧でした。転入手続きに来て良かったです。

(2) 低い評価の主なご意見

- ・言葉づかいが丁寧でない。
- ・態度が丁寧でない。
- ・窓口ですぐに出てこなかった。
- ・敬語が正しく使われていない。
- ・口調が事務的で冷たい感じがする。
- ・何となく上から見られている感じがする。
- ・こちらの話を最後まで聞いてくれない。
- ・質問に的確に答えていない。
- ・担当職員の理解不足。
- ・人によってバラつきがある。
- ・完全に納得していないのに，納得したと説明した職員が思いこんでいる。
- ・声が小さくて，聞き取りにくい。
- ・事務的，専門的で，初めての来訪でわからない中で，専門用語の連続で理解できなかった。

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ため，質問や相談に来られた方が話しやすい対応を心がけ，考える必要がある。また，専門的な知識をお持ちでない方に対し，分かりやすく説明できる方法を考え，丁寧かつ的確な対応を行う。

(2) 職員によって説明が異なることのないように，また質問や相談に来られた方がどのような疑問を持っているかを，所管課において共有し，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