

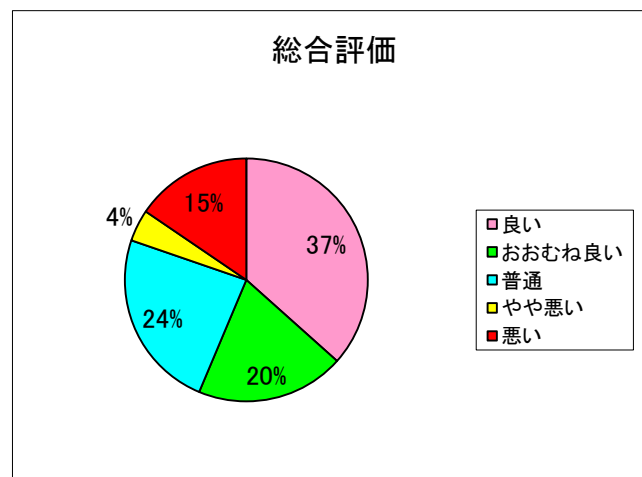
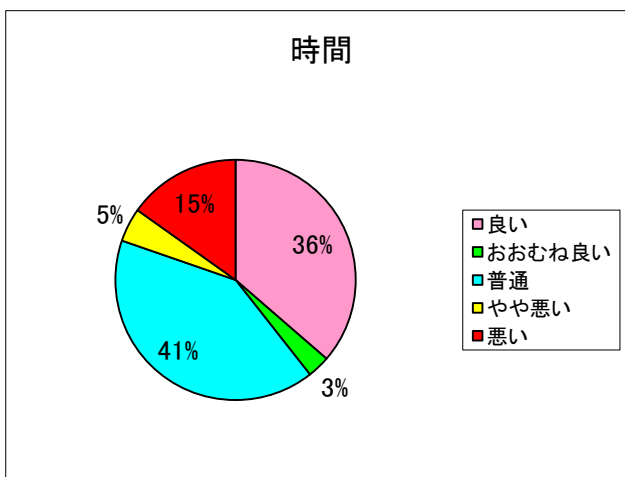
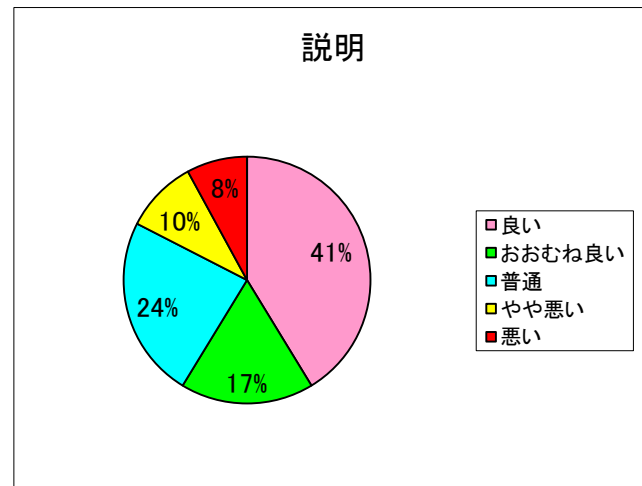
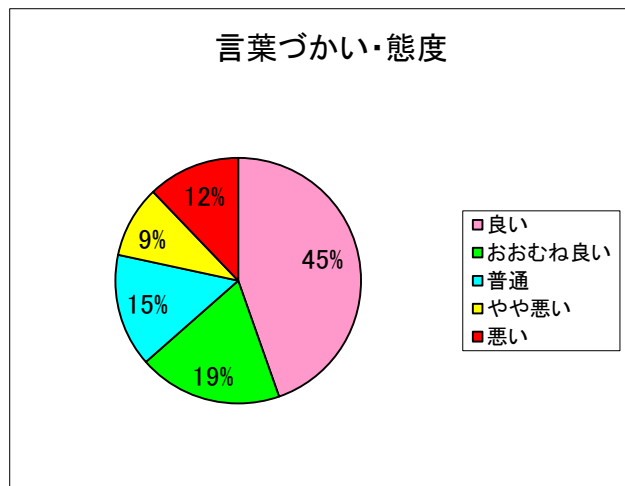
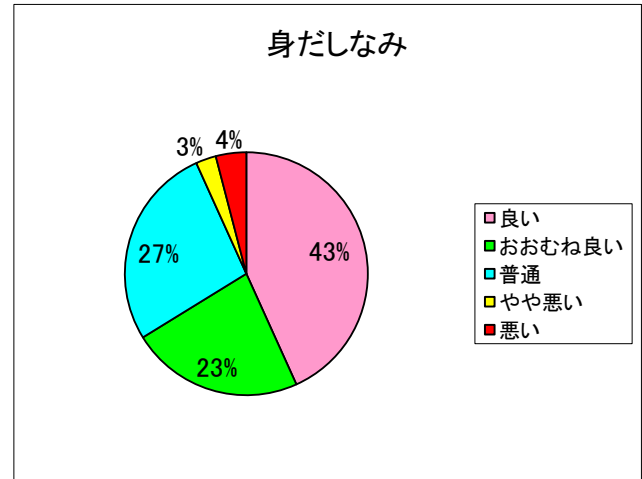
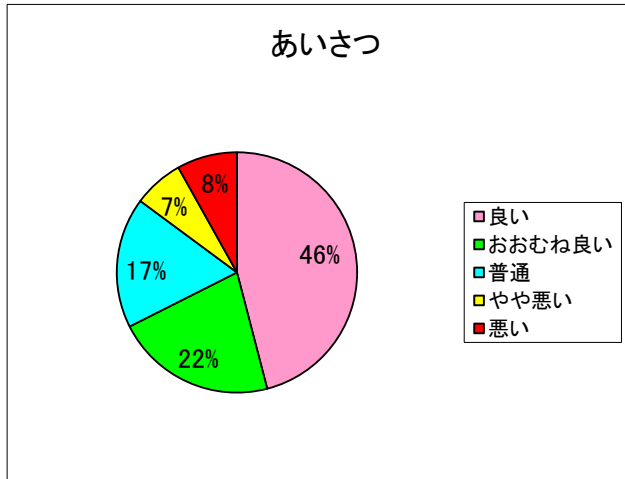
来庁者サービスアンケート結果（令和2年4月1日～令和3年3月31日）

【問1】 【問2】 【問3】 【問4】 【問5】 【問6】

評価 \ 内容	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	34	32	33	26	24	26
おおむね良い	16	17	14	11	2	14
普通	13	20	11	15	27	17
やや悪い	5	2	7	6	3	3
悪い	6	3	9	5	10	11

回答数
75

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 75 件（令和元年度は152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	
	R2年間集計	R1年間集計	R2年間集計	R1年間集計	R2年間集計	R1年間集計
あいさつ	50	79	13	23	11	16
身だしなみ	49	81	20	28	5	7
言葉づかい ・態度	47	79	11	17	16	18
説 明	37	72	15	17	11	11
時 間	26	59	27	33	13	13
総合評価	40	67	17	19	14	17

※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 〔R2〕 (A)	年間集計 〔R1〕 (B)	R2年間集計	R1年間集計	R2年間集計	R1年間集計	
あいさつ	68%	67%	18%	19%	15%	14%	1%
身だしなみ	66%	70%	27%	24%	7%	6%	-4%
言葉づかい ・態度	64%	69%	15%	15%	22%	16%	-5%
説 明	59%	72%	24%	17%	18%	11%	-13%
時 間	39%	56%	41%	32%	20%	12%	-17%
総合評価	56%	65%	24%	18%	20%	17%	-9%

※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) 回答数につきまして

新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言など、外出自粛・制限がありましたので、回答数は約半数となっております。全体的にみますと、6項目中の5項目で『良い』評価をいただいております。総合評価の項目を含め6項目中の4項目においては、『普通』、『悪い』の順になっております。

回答数が半減していますが、『悪い』評価数が昨年度と同数である項目もあることから鑑みると、評価内容を分析し、改善を図る必要があります。

評価件数は、評価に〇をいただいた方をカウントしておりますので、自由記述欄のみ記載いただく方につきましては、回答数にカウントされませんが、年々増加している傾向にあり、幅広い内容のご意見をいただいております。

(2) 評価割合

6項目中の5項目で『良い』評価割合が最も高いですが、『時間』項目の『良い』評価が昨年度に比べて下がっております。こちらにつきましては、繁忙期に伴い手続に時間がかかっていることによる影響のほか、項目中の『説明』も『良い』評価割合が下がっているため、『説明』不足等による影響、新型コロナウイルス感染症対策における職員の出勤抑制による影響など原因はさまざま考えられますが、内容を分析し、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

- ・案内表示を見ながら歩いていたら、職員の方がすぐに走って寄ってきて、案内してくださいました。とても親切な対応で、今日は久しぶりに市役所にきて癒されました。ありがとうございました。
- ・職員の方はいつも丁寧な対応で感謝しております。
- ・とても親切で説明がわかりやすい。
- ・何度もおたずねする私に、何度も親切に教えてくれました。本当にありがとうございました。
- ・対応が申し分なく、芦屋市民であることに誇りを感じております。

(2) 低い評価の主なご意見

- ・待ち時間が長い。
- ・対応が偉そうだ。
- ・なぜこの手続きが必要かの説明が無い。
- ・手続きに時間がかかる。
- ・表情が硬いです。
- ・声が小さい。
- ・手続きの流れを言ってほしい。
- ・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。
- ・相談をまともに聞く気がない。

5 改善に向けての取組

(1) 手続などをいただいた課の対応だけでなく、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、「なぜこの手続きが必要か。」なども含め、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) 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自由記述欄に記載いただく方もおり、職員だけでは気づけなかった点が改善される事例も見られました。

以 上