

【 検 証 結 果 】

1 回 答 数 84 件（令和6年度は82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	
	R7年間集計	R6年間集計	R7年間集計	R6年間集計	R7年間集計	R6年間集計
あいさつ	57	53	17	13	8	14
身だしなみ	58	51	19	18	5	10
言葉づかい・態度	55	49	13	18	14	12
説 明	53	48	12	17	13	12
時 間	45	36	20	23	11	16
総合評価	51	45	12	13	17	16

※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 〔R7〕 (A)	年間集計 〔R6〕 (B)	R7年間集計	R6年間集計	R7年間集計	R6年間集計	
あいさつ	69%	66%	21%	16%	10%	18%	3%
身だしなみ	71%	64%	23%	23%	6%	13%	7%
言葉づかい・態度	67%	62%	16%	23%	17%	15%	5%
説 明	68%	62%	15%	22%	17%	16%	6%
時 間	59%	48%	26%	31%	15%	21%	11%
総合評価	64%	61%	15%	17%	21%	22%	3%

3 結果分析

（１）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おり、昨年度と比較しても窓口サービス全体として改善が進んでいることが確認できます。

（２）一方で、「言葉づかい・態度」および「説明」については、「良い・おおむね良い」の割合が上昇した反面、『やや悪い・悪い』の割合がそれぞれ17%と、他の項目と比べて高い水準にあります。引き続きの課題であると認識し、市民の皆様の声を大切にしながら改善に努めてまいります。

（３）「時間」に関する評価については、昨年度と比べ大きく改善されているものの、『やや悪い・悪い』の評価のご回答が依然として一定数見られることから、引き続き改善に取り組んでまいります。

4 個別意見

(1) 高い評価の主なご意見（要旨）

- ・どの課の方々も対応が穏やかで温かく感じる。
- ・わかりやすい説明だった。
- ・親切な対応だった。
- ・知識量が豊富だった。
- ・相手の気持ちに寄り添った丁寧な対応に感謝している。
- ・丁寧な対応でうれしかった。

(2) 低い評価の主なご意見（要旨）

- ・窓口で順番待ちが発生していても職員が対応してくれなかった。
- ・ひどい対応だった。
- ・事務的で冷たい。コミュニケーションを大切にしてほしい。
- ・面倒くさそうで高圧的な態度だった。
- ・時間がかかりすぎ。
- ・対応が心許なかった。相手のことを思い、相手に伝わるように努力してほしい。
- ・態度が悪く感じた。身だしなみにも気を付けるべきだ。
- ・事前に電話で問い合わせたが、窓口では違うことを言われて時間がかかった。
- ・にらまれて説明された。

5 改善に向けての取組

(1) いただいた低い評価のご意見は、職員一人ひとりの接客意識や言葉遣い・態度に関わるものが多くありました。市民の方の立場に立った相手に伝わる説明を意識するよう、改めて周知いたします。

(2) 市民の皆様からいただいたご意見は、窓口サービス改善の大切な指針となっています。引き続き、「市民の方に寄り添い、信頼される窓口」の実現に向けて、職員一丸となって取り組んでまいります。

以 上