

射水市職員の窓口対応に関するアンケートの結果について

平成26年2月
射水市人事課

本市では、より一層の接遇能力の向上と市民の皆様に満足していただける窓口サービスの提供を目指して取り組んでいくため、市役所に来庁された方を対象に職員の窓口対応についての感想や意見を伺うアンケートを本市において初めて実施し、皆様から1,028件の回答をいただきました。

ご協力いただきましたことに感謝申し上げます、アンケートの結果を以下のとおり公表いたします。

1 実施概要

(1) 実施期間

平成26年1月20日(月)から2月7日(金)まで

(2) 実施対象

小杉庁舎、新湊庁舎、大門庁舎、大島庁舎、下庁舎及び布目庁舎

(3) 実施方法

上記実施対象の各課において、来庁者にアンケート用紙を配布し、ご記入いただいた用紙を、所定の回収箱に投函していただきました。

(4) アンケート調査内容

以下の項目について、「十分満足・ほぼ満足・普通・やや不満・とても不満」等の5段階で評価いただきました。

挨拶や言葉づかい、態度

身だしなみ

説明の分かりやすさ

対応の機敏さ

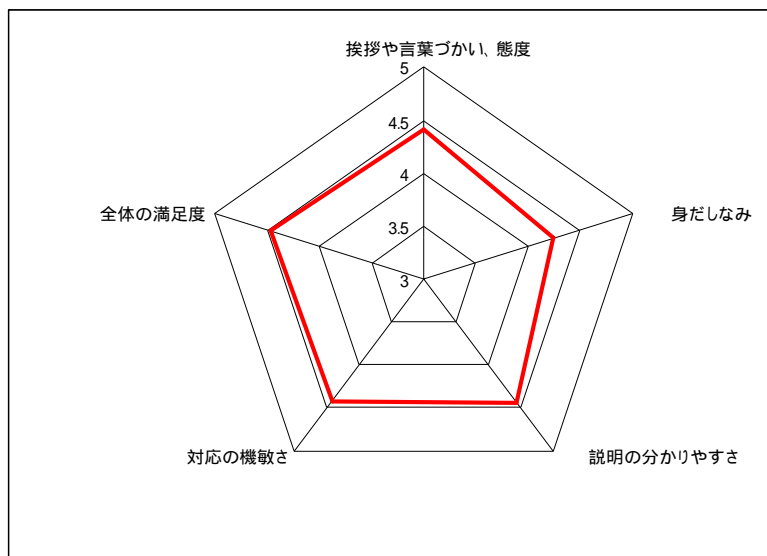
全体の満足度

また、窓口の改善などお気づきの点について、自由記入欄を設けました。

2 結果概要

(1) アンケート回収数 1,028件

(2) 評価平均



| 設問 | 評価平均 |
|-------------|------|
| 挨拶や言葉づかい、態度 | 4.41 |
| 身だしなみ | 4.25 |
| 説明の分かりやすさ | 4.44 |
| 対応の機敏さ | 4.42 |
| 全体の満足度 | 4.46 |

評価平均は、回答を以下のように点数化し、無回答を除いて平均点を算出したものです。

| 評価 | 点数 |
|--------------------|----|
| 十分満足（短時間で快適だった） | 5点 |
| ほぼ満足（短く感じた方だった） | 4点 |
| 普通 | 3点 |
| やや不満（長く感じた方だった） | 2点 |
| とても不満（長く待たされ不快だった） | 1点 |

(3) 総評

各設問すべてにおいて平均で4点以上の評価をいただきました。設問別では、「全体の満足度」が4.46と最も高く、「身だしなみ」が4.25と5つの設問の中ではやや低い評価となっています。

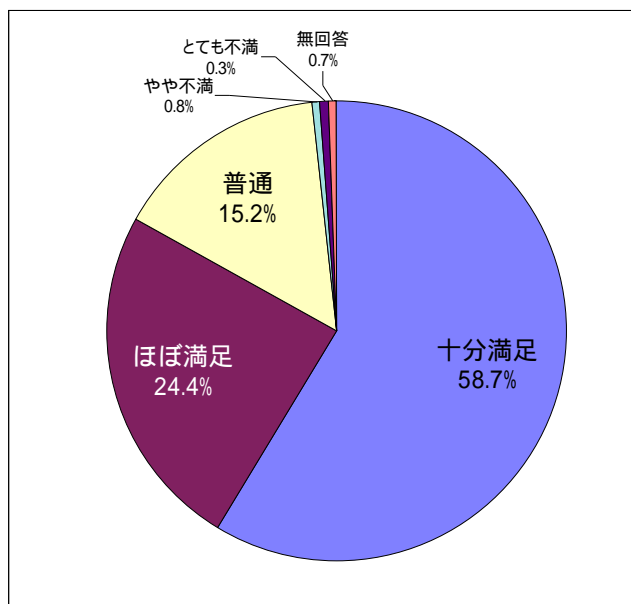
また、自由記入欄では、お褒めの言葉をいただいた一方で、「窓口に出るまで出てこない。」「基本的なあいさつなどが無い。」「敬語ではない言葉づかいが気になることがある。」「このアンケート期間だけでなく、今後も継続してよい対応をしていただきたい。」などのご意見・ご指摘をいただきました。

今回の結果をしっかりと受け止め、職員のさらなる接客能力の向上と市民の皆様に満足していただける窓口サービスの提供を目指して取り組んでまいります。

3 設問ごとの結果

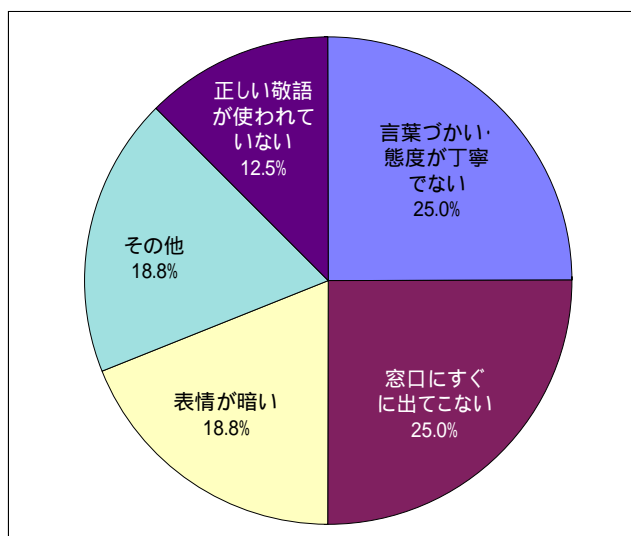
挨拶や言葉づかい、態度

Q 1 職員の挨拶や言葉づかい、態度はいかがでしたか？



| | 回答数 | 構成比 | 順位 |
|-------|-------|--------|----|
| 十分満足 | 603 | 58.7% | 1 |
| ほぼ満足 | 251 | 24.4% | 2 |
| 普通 | 156 | 15.2% | 3 |
| やや不満 | 8 | 0.8% | 4 |
| とても不満 | 3 | 0.3% | 5 |
| 無回答 | 7 | 0.7% | |
| 計 | 1,028 | 100.0% | |

Q 1で「やや不満」「とても不満」と答えられた方は、その理由をお聞かせください。(複数回答可)



| | 回答数 | 構成比 | 順位 |
|----------------|-----|--------|----|
| 言葉づかい・態度が丁寧でない | 4 | 25.0% | 1 |
| 窓口ですぐに出でこない | 4 | 25.0% | 1 |
| 表情が暗い | 3 | 18.8% | 3 |
| その他 | 3 | 18.8% | 3 |
| 正しい敬語が使われていない | 2 | 12.5% | 5 |
| 無回答 | 0 | 0.0% | |
| 計 | 16 | 100.0% | |

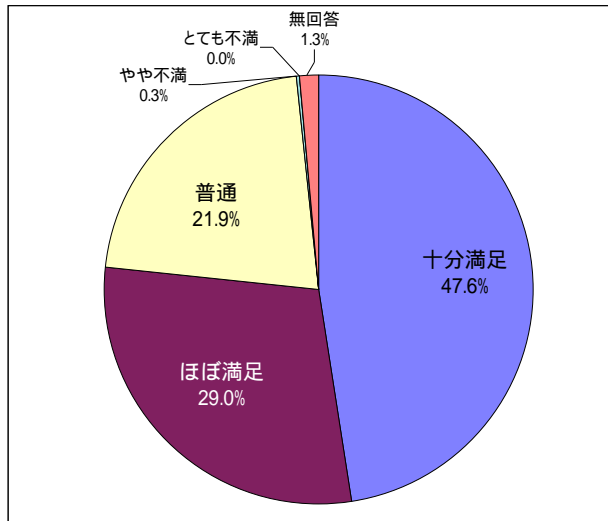
その他の内容としては、「処理にその都度時間がかかることが多い。」、「早口」、「事務的すぎる。自分の仕事がしやすいように相手に押しつける。表情が固く、サービス精神、思いやりが感じられない。」といったご意見をいただきました。

「十分満足」58.7%、「ほぼ満足」24.4%計83.1%の方から肯定的な評価をいただいております。

一方、「やや不満」が0.8%、「とても不満」が0.3%となっており、その理由として、「言葉づかい・態度が丁寧でない」と「窓口ですぐに出でこない」が25%となっています。

身だしなみ

Q 2 職員の身だしなみはいかがでしたか？



| | 回答数 | 構成比 | 順位 |
|-------|------|--------|----|
| 十分満足 | 489 | 47.6% | 1 |
| ほぼ満足 | 298 | 29.0% | 2 |
| 普通 | 225 | 21.9% | 3 |
| やや不満 | 3 | 0.3% | 4 |
| とても不満 | 0 | 0.0% | 5 |
| 無回答 | 13 | 1.3% | |
| 計 | 1028 | 100.0% | |

Q 2で「やや不満」「とても不満」と答えられた方は、その理由をお聞かせください。(自由記載)

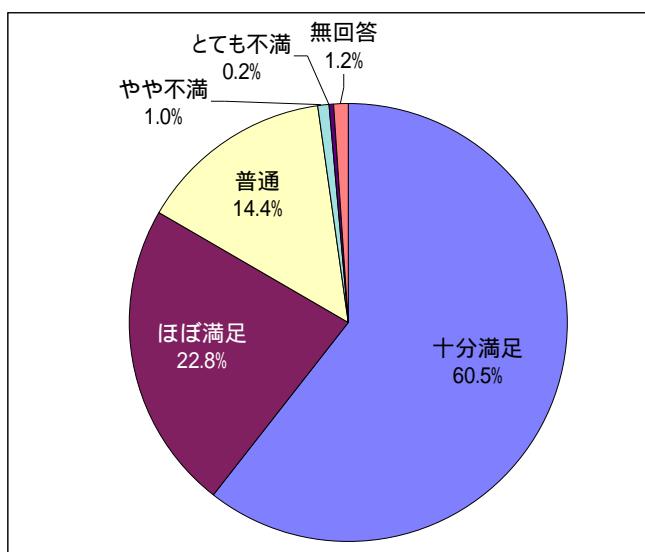
- ・ファッション雑誌のモデルのような職員の格好はどうかと思う。
- ・夏になると柄物のTシャツを着ている人がいる。
- ・ジーンズ風のパンツはどうかと思う。

「十分満足」47.6%、「ほぼ満足」29.0%計76.6%の方から肯定的な評価をいただいております。

一方、「やや不満」が0.3%となっています。

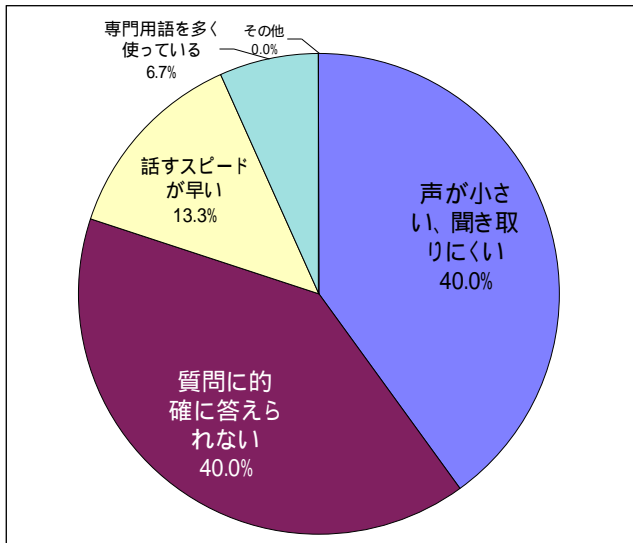
説明の分かりやすさ

Q 3 職員の説明はわかりやすかったですか？



| | 回答数 | 構成比 | 順位 |
|-------|------|--------|----|
| 十分満足 | 622 | 60.5% | 1 |
| ほぼ満足 | 234 | 22.8% | 2 |
| 普通 | 148 | 14.4% | 3 |
| やや不満 | 10 | 1.0% | 4 |
| とても不満 | 2 | 0.2% | 5 |
| 無回答 | 12 | 1.2% | |
| 計 | 1028 | 100.0% | |

Q3で「やや不満」「とても不満」と答えられた方は、その理由をお聞かせください。（複数回答可）



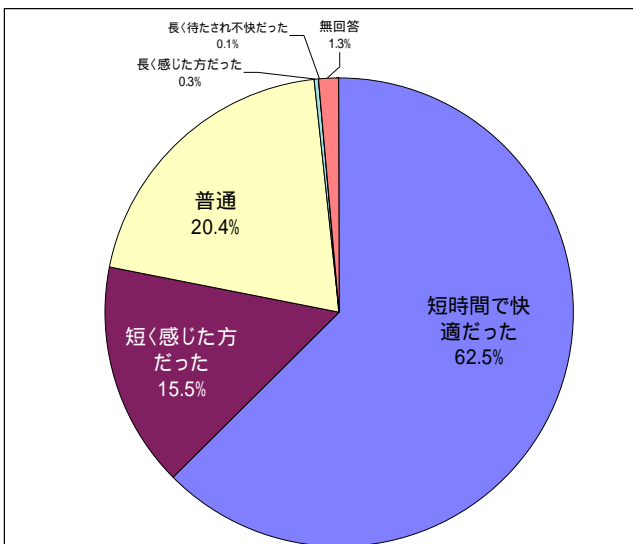
| | 回答数 | 構成比 | 順位 |
|---------------|-----|--------|----|
| 声が小さい、聞き取りにくい | 6 | 40.0% | 1 |
| 質問に的確に答えられない | 6 | 40.0% | 1 |
| 話すスピードが早い | 2 | 13.3% | 3 |
| 専門用語を多く使っている | 1 | 6.7% | 4 |
| その他 | 0 | 0.0% | 5 |
| 無回答 | 0 | 0.0% | |
| 計 | 15 | 100.0% | |

「十分満足」60.5%、「ほぼ満足」22.8%計83.3%の方から肯定的な評価をいただいております。

一方、「やや不満」が1%、「とても不満」が0.2%となっており、その理由として、「声が小さい、聞き取りにくい」と「質問に的確に答えられない」が40%となっています。

対応の機敏さ

Q4 職員はスピーディな対応を心がけていましたか？



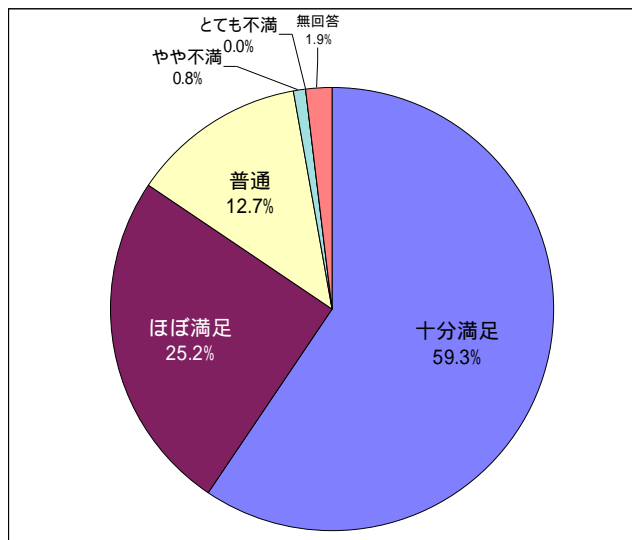
| | 回答数 | 構成比 | 順位 |
|-------------|------|--------|----|
| 短時間で快適だった | 642 | 62.5% | 1 |
| 短く感じた方だった | 159 | 15.5% | 3 |
| 普通 | 210 | 20.4% | 2 |
| 長く感じた方だった | 3 | 0.3% | 4 |
| 長く待たされ不快だった | 1 | 0.1% | 5 |
| 無回答 | 13 | 1.3% | |
| 計 | 1028 | 100.0% | |

「短時間で快適だった」62.5%、「短く感じた方だった」15.5%計78%の方から肯定的な評価をいただいております。

一方、「長く感じた方だった」が0.3%、「長く待たされ不快だった」が0.1%となっています。

全体の満足度

Q 5 本日の窓口サービスについては満足できましたか？



| | 回答数 | 構成比 | 順位 |
|-------|------|--------|----|
| 十分満足 | 610 | 59.3% | 1 |
| ほぼ満足 | 259 | 25.2% | 2 |
| 普通 | 131 | 12.7% | 3 |
| やや不満 | 8 | 0.8% | 4 |
| とても不満 | 0 | 0.0% | 5 |
| 無回答 | 20 | 1.9% | |
| 計 | 1028 | 100.0% | |

Q 5で「やや不満」「とても不満」と答えられた方は、その理由をお聞かせください。

- ・ 障がい者等に関する基本的知識不足が多い。
- ・ 職員の方は一生懸命でよかったのですが、番号札を持ち順番を待っていました。窓口の職員の人数が少ないと感じます。
- ・ 市民・保険課の戸籍の用事で窓口に行ったのに、隣の係にたらい回しにされた。
- ・ 書類に対する説明がない。
- ・ 大島より遅い。

「十分満足」59.3%、「ほぼ満足」25.2%計84.5%の方から肯定的な評価をいただき、各設問項目中最も高い評価をいただきました。

一方、「やや不満」が0.8%となっています。

自由記入欄

その他、窓口の改善など、お気づきの点がございましたら、ご自由にお書きください。

アンケートの自由記入欄では123件のご意見をいただきました。そのうち、74件のお褒めの言葉をいただいた一方で、職員の対応や窓口環境・設備などについて、以下のとおりご意見やご指摘をいただいております。

これらも参考にし、今後窓口サービスの改善に向けた取組みを進めてまいります。

職員の対応へのご意見・ご指摘（32件）

- ・管財課はとても満足な対応ですが、他の課へ行った時窓口立って声を掛けてもすぐに対応してもらえない場合があります。
- ・今日はとてもわかりやすく親切でした。先日来た時はとても不愉快でした女性の態度が！この紙も今日あるのがわかって先日はくれませんでした。
- ・だらだらしている。役人という意識が強い方が多い。
- ・いつも今日のような対応を心がけてください。
- ・以前来た時、携帯で食事の予約をしている男性職員の方がいました。
- ・いつも今日のようにテキパキと進めば良い所です。
- ・これからも市民のためにがんばってください。
- ・よい市作りに努力してください！
- ・受付に立っても振り向いてくれない。
- ・たまに偉そうな態度の人がいます。敬語ではない言葉づかいが気になる事があります。上から目線な対応も残念です。
- ・このアンケート期間だけでなく、今後も継続してこの様な対応をしていただきたい。
- ・いつもより丁寧な対応だった。
- ・以前に来たときはやや不満足だった(人の話をよく聞いていなかった。)
- ・他の地区センターに比べて細かい。
- ・私語が多いと感じた。
- ・電話をした時に、名前を名乗る人と名乗らない人がいる。
- ・窓口の方は大変満足でしたが、机に座っている人の目つきが不快です。
- ・今日は良かったですが、いつもはあまり良くないと思う。
- ・要望は実施できるよう最大の努力を願います。
- ・以前プライバシーな事を大きな声で言われたので、とても不快になった。
- ・他の市を勉強して！古い。
- ・先日、市役所に電話(57-1300)した折、こちらの問に答える前に、他の課に電話が回された。
- ・皆さん、自分の業務に集中されており、基本的なあいさつなど、ないよう感じられます。
- ・市民本位の人にやさしい対応を続けてください。
- ・税金で働いているのだから、ちゃんと対応しろ。
- ・庁舎によってバラツキがある気がする。
- ・死亡に関連する一連の行政手続きに来ましたが、思いやり、サービスを感じませんでした。人間として一言かける言葉や表情があると思います。改善してください。
- ・以前市営住宅の場所を尋ねたら、私、新湊なので分からないと言われた。普通の企業なら、ありえないです。
- ・職員の制服対応(女子)私服なのか、貸与関係明確に。
- ・暗い、電気節電か？用事に行ったのに職員がすぐ立って窓口まで来ない。前もそうだった記憶がある...

- ・射水市役所の大半の窓口で、共通の対応があります。まず、主任クラスとの相談が30分以上になっても、上司のフォローがない。椅子に座るという配慮もありません。(富山市役所を参考)係長、課長代理(班長)、課長クラスの職員は、対応レベル等がマニュアルで決まっているのでしょうか?全く無視している部課も見受けられます。

窓口環境、施設・設備関係に関するご意見・ご指摘(15件)

- ・トイレの中に荷物置き台がほしい(女性トイレ)。
- ・職員数の少なさにびっくりしました。がんばってください。
- ・1月20日(月)来庁者はかなりいた。対応に問題は感じられなかった。ただし、来庁者に比べ駐車場が満杯。これで新庁舎で混雑しないのか。新庁舎ができると小杉地区行政センターは4名で対応でき、行政効率化されると出前講座で説明があったが、それは可能なのか疑問を感じた。
- ・できるだけ早く一つの庁舎にまとめて、多くの庁舎へ行く必要のないようにしてほしい。ただし、場所、金額(少しでも安価にする)を決めてほしい。場所はなるべく小杉地域内を望みます。
- ・季節の花が欲しい。
- ・いつも暗い。
- ・地味。きらびやかさは不要も「物」「人」とも明るく工夫すれば来庁者はより気持ちよい。
- ・土曜日、日曜日にも申請の窓口が利用できれば助かります。休みが土日しかないので、非常に助かります。
- ・暖房が効きすぎていませんか。
- ・空気が重い。
- ・エレベータがほしい。
- ・各施設を新しく改築し直した方が良いと思います。
- ・土日など、月に1度でもいいので、窓口を受付していただきたい
- ・便所がクサイ。
- ・エコは理解できるが、うす暗いを越えるのはどうかなと思う。休憩時間で受付も出来ないのかと思ってしまった。
- ・寒い。

手続に関するご意見・ご指摘(2件)

- ・書類の活字をもっと大きくしてほしい。
- ・埋設物の確認方法をFAXでも可能にしてほしい。

射水市では以下のとおり延長窓口を開設しておりますので、ご利用ください。

- 開設日時 毎週水曜日の午後5時15分から午後7時まで
毎週日曜日の午前8時30分から午後0時30分まで
(なお、祝日や年末年始などを除きます。)
- 開設場所 大島庁舎1階行政センター(電話52-7900)
- 取扱業務
- ・住民票、印鑑登録証明書等の交付
(本人又は射水市印鑑登録カード提示者に限ります。)
 - ・戸籍謄本、戸籍抄本(現在戸籍のみ)及び戸籍附票の写しの交付(現在戸籍附票のみ)
本人が確認できる書類及び印鑑を持参願います。
 - ・福祉医療費請求書の交付事務(用紙の交付のみ)
(子ども医療費、妊産婦医療費、ひとり親家庭等医療費及び重度心身障害者等医療費助成事業)
健康保険証及び受給資格証を持参、提示願います。
- 問合せ先:(住民票・戸籍関係)市民・保険課 電話:52-7964
(子ども医療費関係)子育て支援課 電話:82-1965
(障害者等医療費関係)社会福祉課 電話:82-1951

4 アンケートに回答いただいた方について

(1) 年齢

| | 回答数 | 構成比 |
|-------|-------|--------|
| 10代 | 5 | 0.5% |
| 20代 | 104 | 10.1% |
| 30代 | 213 | 20.7% |
| 40代 | 213 | 20.7% |
| 50代 | 163 | 15.9% |
| 60代 | 220 | 21.4% |
| 70代以上 | 104 | 10.1% |
| 無回答 | 6 | 0.6% |
| 計 | 1,028 | 100.0% |

(2) 性別

| | 回答数 | 構成比 |
|-----|-------|--------|
| 男 | 436 | 42.4% |
| 女 | 583 | 56.7% |
| 無回答 | 9 | 0.9% |
| 計 | 1,028 | 100.0% |

(3) お住まい

| | 回答数 | 構成比 |
|-----|-------|--------|
| 市内 | 855 | 83.2% |
| 市外 | 153 | 14.9% |
| 県外 | 10 | 1.0% |
| 無回答 | 10 | 1.0% |
| 計 | 1,028 | 100.0% |

(4) 来庁された庁舎

| | 回答数 | 構成比 |
|------|-------|--------|
| 小杉庁舎 | 180 | 17.5% |
| 新湊庁舎 | 243 | 23.6% |
| 大門庁舎 | 285 | 27.7% |
| 大島庁舎 | 111 | 10.8% |
| 下庁舎 | 154 | 15.0% |
| 布目庁舎 | 55 | 5.4% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 計 | 1,028 | 100.0% |

(5) 来庁された用件

| | 回答数 | 構成比 |
|-------|-------|--------|
| 申請・届出 | 663 | 64.5% |
| 相談 | 75 | 7.3% |
| 打ち合わせ | 28 | 2.7% |
| その他 | 228 | 22.2% |
| 無回答 | 34 | 3.3% |
| 計 | 1,028 | 100.0% |

射水市窓口対応アンケート

射水市では、市民の皆様にご満足いただける窓口サービスの提供を目指し、職員の窓口対応について評価をいただき、その結果をもとにさらなる窓口サービスの向上に取り組んでまいりますので、アンケートの記入にご協力をお願いいたします。

○ お客様ご自身についてお聞かせください。

| | |
|----------------|-------------------------------|
| ①年齢について | 10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代以上 |
| ②性別について | 男性・女性 |
| ③お住まいについて | 市内・市外・県外 |
| ④お越しになった窓口(課名) | |
| ⑤本日のご用件 | 申請・届出 / 相談 / 打ち合わせ / その他 |

○ 職員の対応についてお聞かせください。次の設問の回答として当てはまる口欄にレ印をつけてください。

Q1 職員の挨拶や言葉づかい、態度はいかがでしたか？

十分満足 ほぼ満足 普通 やや不満 とても不満

「やや不満」「とても不満」と答えられた方は、その理由をお聞かせください。(複数回答可)

言葉づかい・態度が丁寧でない 正しい敬語が使われていない

窓口ですぐに出てこない 表情が暗い

その他 ()

Q2 職員の身だしなみはいかがでしたか？

十分満足 ほぼ満足 普通 やや不満 とても不満

「やや不満」「とても不満」と答えられた方は、その理由をお書きください。

(理由)

Q3 職員の説明はわかりやすかったですか？

十分満足 ほぼ満足 普通 やや不満 とても不満

「やや不満」「とても不満」と答えられた方は、その理由をお聞かせください。(複数回答可)

声が小さい、聞き取りにくい 話すスピードが早い

専門用語を多く使っている 質問に的確に答えられない

その他 ()

Q4 職員はスピーディな対応を心がけていましたか？

短時間で快適だった 短く感じた方だった 普通 長く感じた方だった 長く待たされ不快だった

Q5 本日の窓口サービスについては満足できましたか？

十分満足 ほぼ満足 普通 やや不満 とても不満

「やや不満」「とても不満」と答えられた方は、その理由をお書きください。

(理由)

○ その他、窓口の改善など、お気づきの点がございましたら、ご自由にお書きください。

※欄が不足する場合は裏面にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。アンケートは回収箱にご投函ください。
回収箱は、小杉、新湊、大門、大島、下の各庁舎1階の行政センター、布目庁舎1階の上下水道業務課前にあります。