

射水市職員の窓口対応に関するアンケート結果について

平成27年2月
射水市人事課

本市では、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、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「窓口対応アンケート」を昨年度に引き続き実施しました。

アンケート実施にご協力いただきましたことに感謝申し上げます。

1 実施概要

(1) 実施期間

平成26年11月25日(火)から12月12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。

全体の満足度

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

窓口の改善等自由記載欄

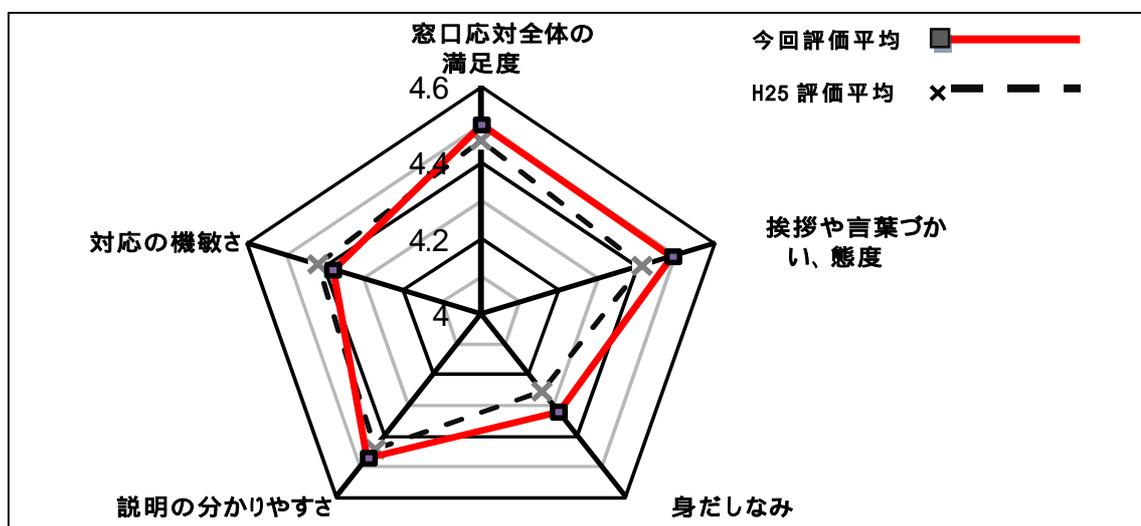
2 アンケート結果の概要

(1) アンケート回収数 401件

(2) 評価平均 (5点満点)

各設問の回答を点数化(十分満足... 5点、ほぼ満足... 4点、普通... 3点、やや不満... 2点、とても不満... 1点)のうえ、回答者の評価平均を算出した結果は次のとおりです。

設問	今回 評価平均	(参考) 25 評価平均	増減
窓口対応全体の満足度	4.50点	4.46点	0.04 上昇
挨拶や言葉づかい、態度	4.49点	4.41点	0.08 上昇
身だしなみ	4.32点	4.25点	0.07 上昇
説明の分かりやすさ	4.47点	4.44点	0.03 上昇
対応の機敏さ	4.38点	4.42点	0.04 減少



(3) 総評

アンケートの各設問において、すべて4点以上(ほぼ満足)の良い評価をいただき、概ね昨年度実施の評価平均を上回る結果からも、本市接遇研修等の取組が反映されているものと考えます。

また、その他自由記入欄では様々なご意見をいただきました。

キーワードは、親切・丁寧、的確・分かりやすい、迅速・スピーディであり、その満足度が評価の良し悪しにつながっています。また、依然として「すぐに窓口に出てこない」とのご指摘もいただいております。

たとえ大多数の職員がより良い対応に努めていたとしても、一人の職員のたった一つの無意識な行動により、市役所全体のイメージが下がることとなります。

お客様は市役所を選ぶことができません。窓口サービスが良いかどうかを判断するのは、お客様であることを忘れずに、今後とも各種研修の実施など接遇力の向上に取り組み、お客様の立場に立った誠実な対応に努めていきます。

3 設問ごとの結果

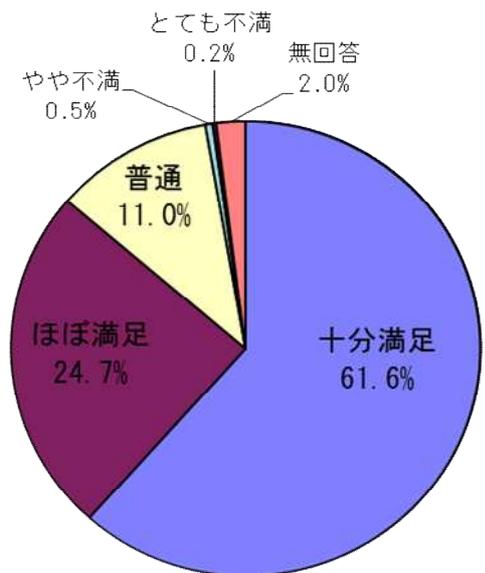
窓口対応全体の満足度

窓口対応全体の満足度については、86.3%の方から「十分満足」、「ほぼ満足」の良い評価をいただき、前回調査の84.5%から1.8ポイント上昇しています。

一方で、「すぐに窓口に出てこない」、「嫌そうな顔をする」、「口調が嫌な感じ」等のご指摘もいただいております。

本日の窓口サービスについては満足できましたか？

選択項目	回答数	今回 構成比	25年度 構成比
十分満足	247	61.6%	59.3%
ほぼ満足	99	24.7%	25.2%
普通	44	11.0%	12.7%
やや不満	2	0.5%	0.8%
とても不満	1	0.2%	0.0%
無回答	8	2.0%	1.9%
計	401	100.0%	100.0%



「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。

- ・ すぐに窓口に出てこない。いやそうな顔をする。
- ・ 年配者の口調がとても嫌な感じだった。若い子は良かった。

自由記載欄にあった内容（窓口全般関係：抜粋）

- ・ 番号札の場所が分かりにくいです。番号札を取ればいいのか、取らなくていいのか少し分かりにくく感じました。
- ・ 戸籍申請で必要枚数を申し出たのに（よかれと思ってとは思いますが）そんなに必要ないのではと言われ、結局、もう一度申請することになりました。平日しか手続きできないので、ちょっと困りました。
- ・ 苦情の方の声が大きくて集中できませんでした。別の部屋でされればよいと思いました。
- ・ とてもアットホームな環境だと常々感じています。

取組ポイント

職員一人ひとりが、市の代表としての意識を持ち行動できるよう心がけていきます。

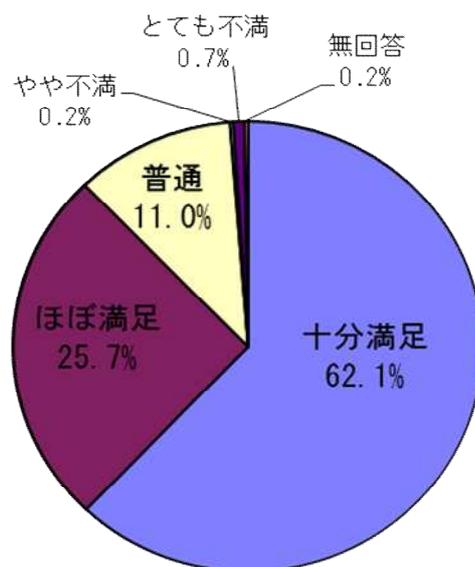
挨拶や言葉づかい、態度

挨拶や言葉づかい、態度については、87.8%の方から「十分満足」、「ほぼ満足」の良い評価をいただき、前回調査83.1%から4.7ポイント上昇しています。

一方で、「表情が暗い」、「窓口にすぐ出てこない」、「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」等のご指摘もいただいております。

職員の挨拶や言葉づかい、態度はいかがでしたか？

選択項目	回答数	今回 構成比	25年度 構成比
十分満足	249	62.1%	58.7%
ほぼ満足	103	25.7%	24.4%
普通	44	11.0%	15.2%
やや不満	1	0.2%	0.8%
とても不満	3	0.7%	0.3%
無回答	1	0.2%	0.7%
計	401	100.0%	100.0%



「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）

選択項目	回答数	構成比
言葉づかい・態度が丁寧でない	1	14.3%
正しい敬語が使われていない	1	14.3%
窓口ですぐ出てこない	1	14.3%
表情が暗い	2	28.6%
その他	2	28.6%
計	7	100.0%

具体的な記述はありませんでした。

自由記載欄にあった内容（挨拶、言葉づかい、態度関係:抜粋）

- ・ たまにしか利用しませんが、職員の方々がとても親切でよいと思いました。若い女性の方が対応されましたが、非常によかったです。
- ・ 免許証をお返し下さる時、両手でお返し下さり、言葉使いも丁寧に受け答え下さり、大変気持ち良く...ありがとうございました。

- ・ 親切に相談、問い合わせ等よくしてくださいました。
みなさんやさしく接して下さいます。
スタッフの皆様の感じがすごく良いです。
- ・ 十分対応がよく感じます。
- ・ 大変丁寧でした。分かりやすかったです。
- ・ 受付の対応が丁寧でした。
- ・ アンケートの時は対応がよかった。
- ・ 満足しているが、丁寧でない部分や正しい敬語が使われていない場合があった。
- ・ 人に対する態度、接遇を一から考え直したらどうですか？
- ・ 今日はとても満足できましたが、行政センターによっては、不愛想な方もおられますので、そちらは改善されたらよいかと思います。
- ・ ごくろうさんくらい言ってもよい。
表情が暗い、説明についても質問に的確に答えられていない場合があった。
- ・ 特に大島庁舎の方は権力を嵩に来た態度で返されます。

取組ポイント

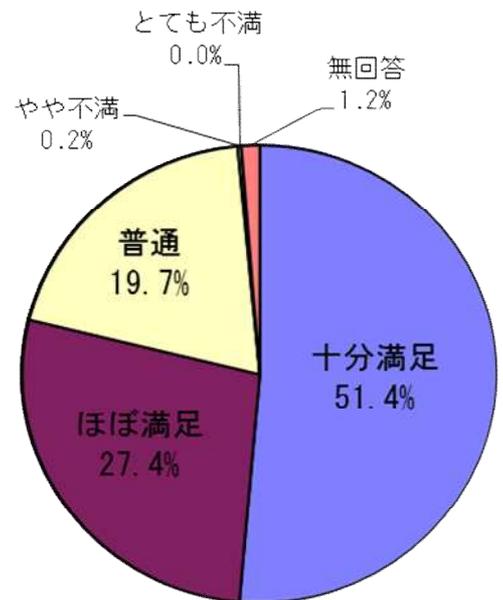
お客様の緊張や不安をやわらげるため、さわやかな対応を心がけるとともに、気持ちよく用件を終えていただけるよう、丁寧で分かりやすい言葉づかいに努めていきます。

身だしなみ

身だしなみについては、78.8%の方から「十分満足」、「ほぼ満足」の良い評価をいただき、前回調査76.6%から2.2ポイント上昇しています。

職員の身だしなみはいかがでしたか？

選択項目	回答数	今回 構成比	25年度 構成比
十分満足	206	51.4%	47.6%
ほぼ満足	110	27.4%	29.0%
普通	79	19.7%	21.9%
やや不満	1	0.2%	0.3%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	5	1.2%	1.3%
計	401	100.0%	100.0%



「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)

- ・ 記載がありませんでした。

自由記載欄にあった内容(身だしなみ関係:抜粋)

- ・ 男性職員の身だしなみは、もう少し気をつけた方がいいと思う。

取組ポイント

身だしなみは、仕事に対する姿勢の表れであり、第一印象を決める重要な要素です。清潔で職務内容に合ったものであるか、周囲の人から見て不快感を与えるものではないかを、今一度確認していきます。

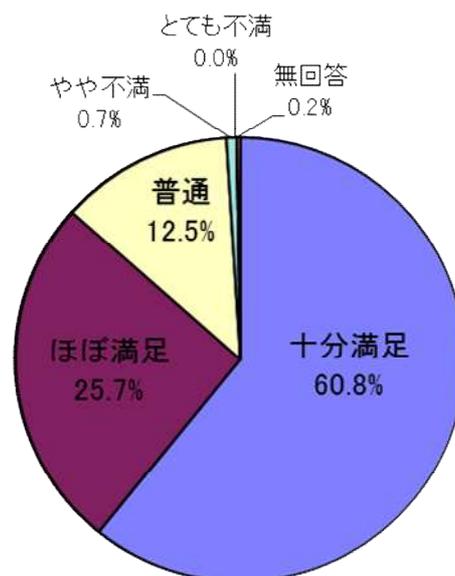
説明の分かりやすさ

説明の分かりやすさについては、86.5%の方から「十分満足」、「ほぼ満足」の良い評価をいただき、前回調査83.3%から3.2ポイント上昇しています。

一方で、「質問に的確に答えられていない」、「親切に教えてほしい」とのご指摘もいただいております。

職員の説明はわかりやすかったですか？

選択項目	回答数	今回 構成比	25年度 構成比
十分満足	244	60.8%	60.5%
ほぼ満足	103	25.7%	22.8%
普通	50	12.5%	14.4%
やや不満	3	0.7%	1.0%
とても不満	0	0.0%	0.2%
無回答	1	0.2%	1.2%
計	401	100.0%	100.0%



「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)

選択項目	回答数	構成比
質問に的確に答えられていない	1	33.3%
専門用語を多く使っている	0	0.0%
声が小さい、聞き取りにくい	0	0.0%
話スピードが早い	0	0.0%
その他	2	66.7%
計	3	100.0%

具体的な記述はありませんでした。

自由記載欄にあった内容(説明の分かりやすさ関係:抜粋)

- ・この後の対応をどうしたらいいか教えてもらったので、とても安心できました。分かりやすい説明で大変助かりました。
- ・あれだけ説明したのに、自分たちの教え方が悪いのに、違う戸籍謄本を渡され、空もどりでした。来る人は素人で分かりませんから、もっと親切に教えてもらいたい。

取組ポイント

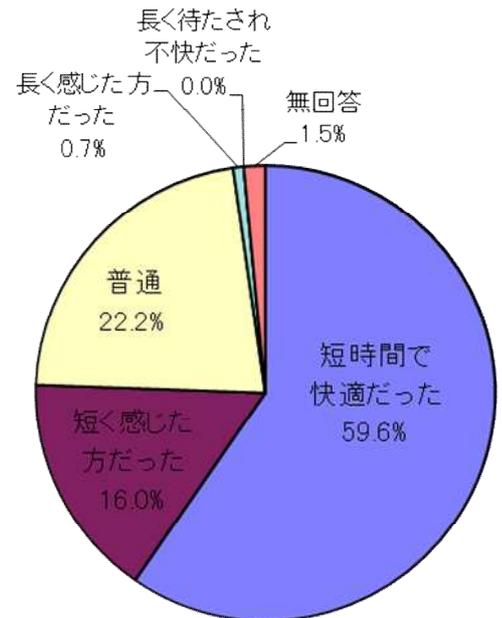
職員一人ひとりが「プロ意識」を持ち、お客様に納得していただけるよう、丁寧で分かりやすい説明に努めていきます。

対応の機敏さ

対応の機敏さについては、75.6%の方から「十分満足」、「ほぼ満足」の良い評価をいただきましたが、前回調査78.0%から2.4ポイント減少する結果となり、設問の中では低い満足度となっています。

職員はスピーディな対応を心がけていましたか？

選択項目	回答数	今回 構成比	25年度 構成比
短時間で 快適だった	239	59.6%	62.5%
短く感じた 方だった	64	16.0%	15.5%
普通	89	22.2%	20.4%
長く感じた 方だった	3	0.7%	0.3%
長く待たされ 不快だった	0	0.0%	0.1%
無回答	6	1.5%	1.3%
計	401	100.0%	100.0%



自由記載欄にあった内容（対応の機敏さ関係：抜粋）

- ・ スムーズに届けが完了できたので助かりました。
- ・ いつも待たせることなく取り合ってくださいますので、とてもいい感じでした。
- ・ いつもスピーディに対応されて気分よく帰れます。これからも明るい元気な窓口を期待しております。
他の行政センターより住民票が早くでるので、いつも利用させてもらっています。

取組ポイント

窓口が混雑している場合や申請内容が複雑な場合は、あらかじめ時間がかかることを一言お伝えする等、お客様に安心していただけるよう努めていきます。
来庁された目的を理解し、迅速かつ的確な対応に努めていきます。

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	3	0.7%
20代	32	8.0%
30代	84	20.9%
40代	79	19.7%
50代	60	15.0%
60代	98	24.4%
70代以上	45	11.2%
無回答	0	0.0%
計	401	100.0%

(2) 性別

	回答数	構成比
男	151	37.7%
女	249	62.1%
無回答	1	0.2%
計	401	100.0%

(3) お住まい

	回答数	構成比
市内	353	88.1%
市外	45	11.2%
県外	2	0.5%
無回答	2	0.2%
計	401	100.0%

(4) 来庁された庁舎

	回答数	構成比
小杉庁舎	168	41.9%
新湊庁舎	33	8.2%
大門庁舎	84	21.0%
大島庁舎	46	11.5%
下庁舎	55	13.7%
布目庁舎	15	3.7%
無回答	0	0.0%
計	401	100.0%

(5) 来庁された用件

	回答数	構成比
申請・届出	253	63.2%
相談	21	5.2%
打ち合わせ	12	3.0%
その他	108	26.9%
無回答	7	1.7%
計	401	100.0%

(参考) アンケート用紙

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。