

「窓口サービスの向上に向けたアンケート」結果がまとまりました

「窓口サービスの向上に向けたアンケート」は、来庁された市民の皆さんに、窓口サービス等に関するご意見をお聞きする中で、「市民がわかりやすく利用しやすい窓口の改善の検討、実施により利用者の利便性と市民サービスの向上を図る」ことを目的として、平成28年度から実施しています。

4回目となる本年度は、70名の方にご協力をいただき、当日、利用された窓口での職員の対応等に関する評価について、お伺いしました。

今回のアンケートでは、総じて概ね満足いただいていると思われます。職員の対応についての問いに、「あいさつ、態度」、「説明の仕方、言葉づかい」、「服装、身だしなみ」のすべての項目において、「良い」「やや良い」の評価が平均90%と昨年度から約15ポイントも高くなっています。

しかし、自由回答欄ではお客様からのご意見も様々いただき、今後もこのアンケートでいただきましたご意見を真摯に受け止め、引き続き、窓口サービスの向上に取り組んでまいります。

1. アンケート実施概要

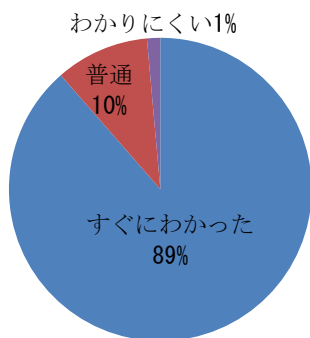
- ① 調査項目：窓口の案内表示のわかりやすさ
申請書の書き方のわかりやすさ
窓口での待ち時間の長さ
職員の対応(あいさつ、態度、説明の仕方、言葉づかい、服装、身だしなみ)
職場全体の印象、評価
マイナンバーカードでのコンビニ交付サービスの周知度
コンビニ交付サービスを何で知ったか
コンビニ交付サービスを利用したことがあるか
- ② 実施期間：令和元年8月13日(火)～令和元年10月18日(金)
- ③ 実施場所：本庁1階(税務課、市民課、社会福祉課、こども未来課、健康保険課、長寿福祉課、3日以内窓口)
- ④ 実施方法：窓口に来庁された方へ、職員が「窓口サービスの向上に向けたアンケート」を手渡し、記入をお願いする方法と窓口にあらかじめアンケートを設置しておいた。

2. アンケート結果概要

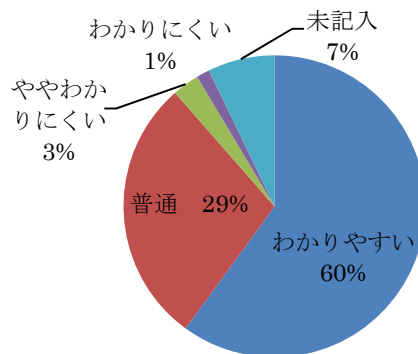
① 回答件数 : 70名

② 回答内訳

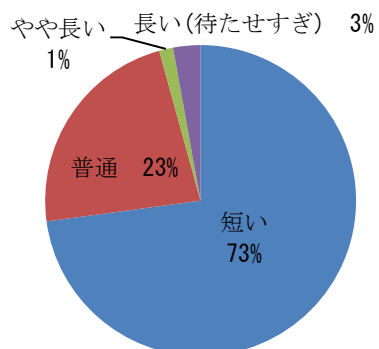
窓口の案内表示のわかりやすさ



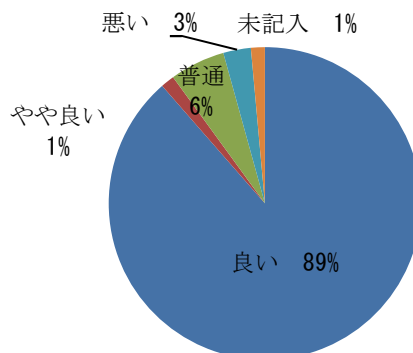
申請書の記入のしやすさ



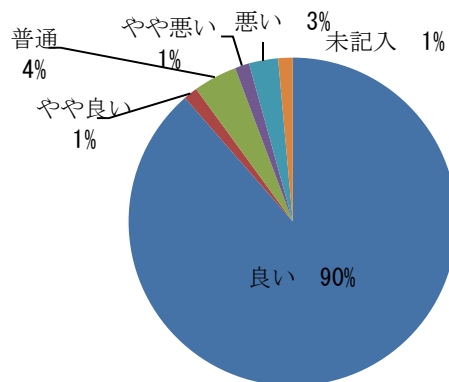
窓口での待ち時間の長さ



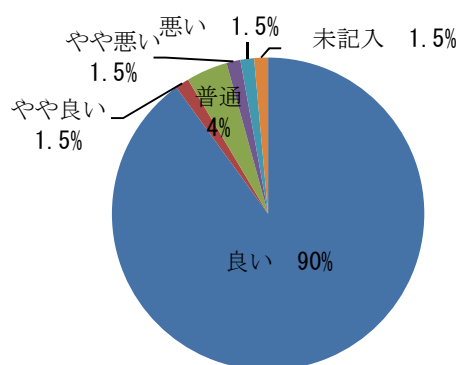
職員の対応(あいさつ、態度)



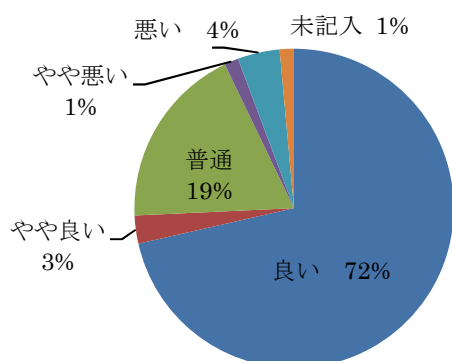
職員の対応(説明の仕方、言葉づかい)



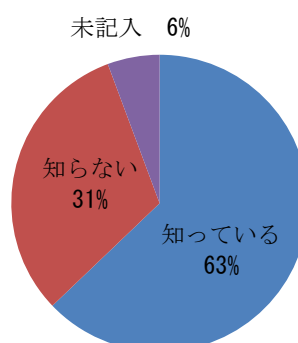
職員の対応(服装、身だしなみ)



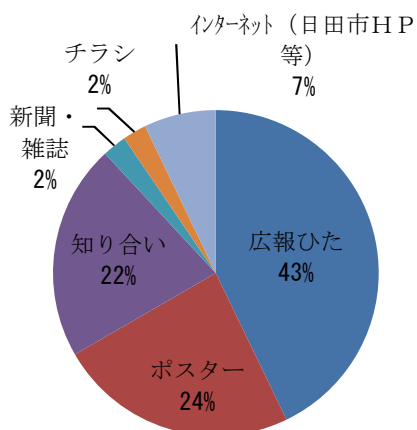
職場全体の印象、評価



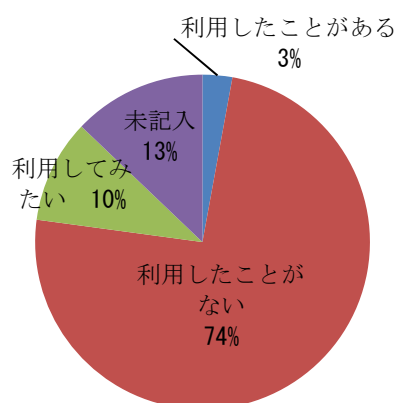
マイナンバーカードでコンビニ交付ができる事を知っていますか？



何からコンビニ交付を知りましたか？



『コンビニ交付サービス』を利用したことはありますか？



③ 自由意見

お褒めのことば

- ・ 対応して下さった方々 (女性 2 回来たので 2 人 ←めっちゃ感じいいです。) はとても感じよかったです。事務されてる方々は、窓口に来た時に声をかけられなくても何か感じて顔を上げてくれると尚良い感じがします。
- ・ わからなかったもので、代筆してもらいました。(申請書)

職員の対応に対するご意見

- ・ お客の要望に全く応えていない。誠意がない。

- ・ 死亡の手続きに来ていたが、窓口での対応がとても悪かった。愛想がない。カチンときた。息子と2人で来ていたが、息子もそう感じた。窓口にいるべきではないと思う。
- ・ たくさん待っている人がいるのに、ペラペラと私用の話をしている職員がいて。とても不愉快でした。
- ・ 待っている人のこと、お年寄りも多いので、考えてほしい。ペラペラと私用なことを話している職員、本当に不愉快でした。

3. 今後の対応

- ・ 窓口連絡会にて調査結果に基づく検証を行い、引き続き、窓口サービスの継続的な改善に取り組みます。
- ・ 接遇については、窓口担当職員に限らず、全職員に該当する事項であるため、総務課職員係に調査結果を伝え、職員研修を通じた改善に取り組みます。
- ・ 今回の調査結果については、全庁的に周知し、情報共有を図ります。