

「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。

3回目となる本年度は、77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。

「良い」という回答をいただいた項目は、「職員のあいさつ、態度」で73%、「職員の説明の仕方、言葉づかい」で69%、「職員の服装、身だしなみ」で71%、昨年と比較するとやや高評価となっていますが、「やや良い」「普通」との評価を合わせると、総じて年々評価が低くなり、「やや悪い」「悪い」の評価がわずかですが、増えています。

今後、今回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

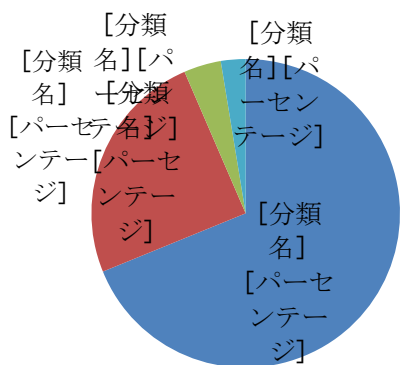
- ① 調査項目：窓口の案内表示のわかりやすさ
申請書の書き方のわかりやすさ
窓口での待ち時間の長さ
職員の対応(あいさつ、態度、説明の仕方、言葉づかい、服装、身だしなみ)
職場全体の印象、評価
マイナンバーカードでのコンビニ交付サービスの周知度
コンビニ交付サービスを何で知ったか
- ② 実施期間：平成30年8月20日（月）～平成30年10月31日（水）
- ③ 実施場所：本庁1階（税務課、市民課、社会福祉課、こども未来課、健康保険課、長寿福祉課、3日以内窓口）及び5階（上下水道局）
- ④ 実施方法：窓口に来庁された方へ、職員が「窓口サービスの向上に向けたアンケート」を手渡し、記入をお願い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

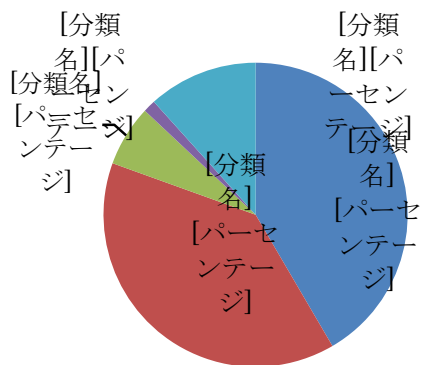
① 回答件数 : 77名

② 回答内訳

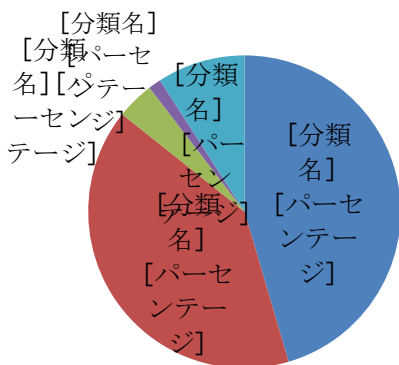
窓口の案内表示のわかりやすさ



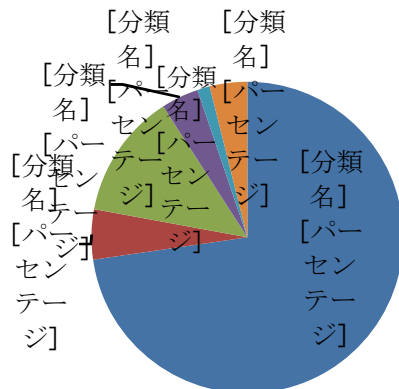
申請書の記入のしやすさ



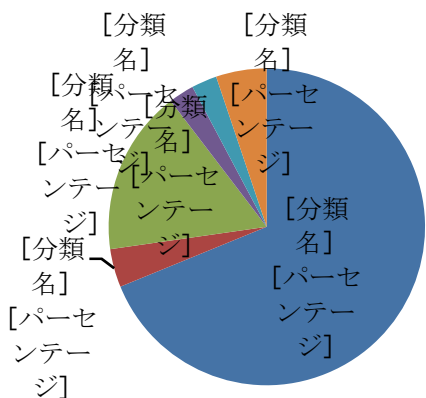
窓口での待ち時間の長さ



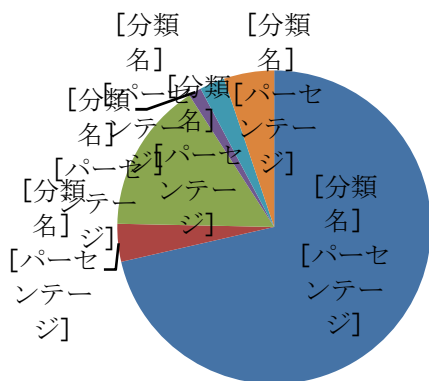
職員の対応（あいさつ、態度）



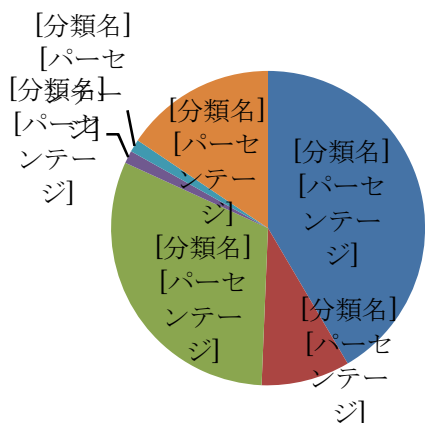
職員の対応（説明の仕方、言葉づかい）



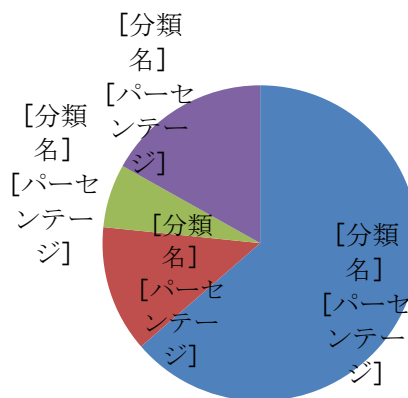
職員の対応（服装、身だしなみ）



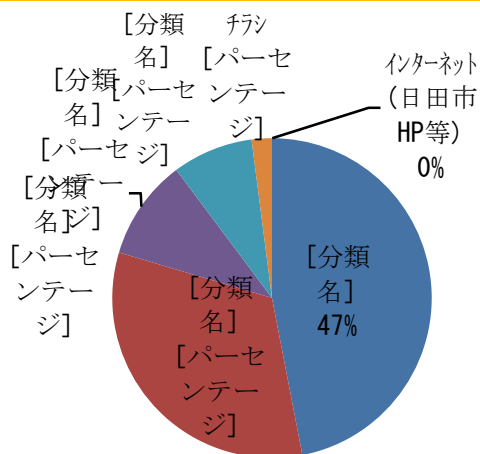
職場全体の印象、評価



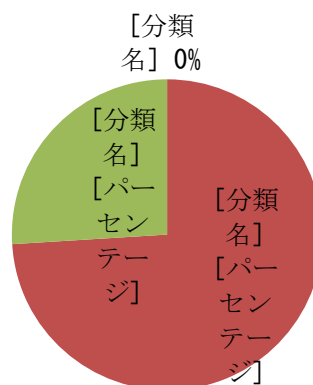
マイナンバーカードでコンビニ交付ができる事を知っていますか？



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

- ・ 大変ご丁寧に教えてくださりわかりやすい対応でした。ありがとうございます。
- ・ 最近では、どなたもテキパキと手続きをしておられます。ありがとうございます。
- ・ 気持ちよく対応していただきました。ありがとうございました。
- ・ 丁寧で良かったです。すぐに声をかけてくれたのが、嬉しかったです。
- ・ すぐに対応してくださるので、助かります。
- ・ 窓口の人、今の人達は良い。
- ・ 障害担当の女性は、すばらしく話のわかる人。聡明な方でした。
- ・ 総合窓口の方が親切に教えてくださったから、すぐにわかった。
- ・ いつも記入するのではないので、わかりにくいですが、職員の方が丁寧に教えてくださり助かりました。

- ・ 職員さんが親切に手続きをしていただいています。
- ・ 最近、職員の方々が、とてもスピーディーで親切です。
- ・ 暗いイメージの部署だが、職員の方々の対応も早く笑顔もあった。

職員の方々の対応に対するご意見

- ・ 仕事に集中していることはわかりますが、例えば窓口でキョロキョロしている人とかをすばやく見つけ、対応すると良いでしょう。
- ・ 窓口対応で個人差があるのはしかたがないのかもしれないが、かなりの差がありすぎる。
- ・ 窓口の方は、良かった。中にいる人は仕事をしているか、していないか、わからないように見える。
- ・ 来られた方にすべて声をかけてください。何にもわからず来ています。お願いします。
- ・ 待っているのに、新規のお客だとわかるはずですが、知らんぷりして通っていく。後から来た人を先にする。頭にきたので、10分以上待っていると云ったら、席を立って来て対応してくれました。対応してくれた方は良く説明してくれました。もう少し、気配りがあると良い。皆さん、言っていますよ。
- ・ ある利用者様が申請書の件で行き、(ケアマネージャーに頼まない)と出来ないと断られ、次にケアマネなしで行くとすんなり出来た事がある。違いは何でかと、利用者の方に言われました。どのような説明をしたのでしょうか？わかりやすく対応してほしい。
- ・ 奥のほうにいる職員は、窓口に来ているのがわかっているのに、他の職員に何か言うわけでもなく、見て見ぬふりをしている。高齢の方など、タクシーを使いやっとなら来ているのを理解してほしい。中には、すぐ動いて優しく声をかける職員もいる。そういう方が増える事を望みます。
- ・ ここの課に来た時はなるべく女性の方と対応していきたいのでお願いします。
- ・ 口頭じゃなく、自分の足で動くといいですね。
- ・ 申請に来たが、書類を書いてしまってから課税状況で申請できないと言われ、はじめに知らせて欲しかった。
- ・ 笑顔の人、ない人によくわかります。
- ・ 元気な声で呼ぶ。笑顔の対応。
- ・ 笑顔、大切に。
- ・ 窓口で座って待っているのに、知らないふりして通り過ぎていく。こちらから声をかけなければいけないのですか。
- ・ 見ても、知らん顔された事がある。
- ・ 声をかけないと、窓口で居るのに来てくれない事がある。
- ・ 言葉づかい、あいさつ、態度の勉強をしてほしい。
- ・ あいさつして声かけても、ぱっと見て(挨拶なし)すぐ対応せず、他の職員に声かけ、対応する様に伝えていた。
- ・ 窓口に来ている客を見ていない。

窓口サービス全体に対する指摘・ご意見

- ・ 福祉事務所は相談の時、別室で時間を作ってくれるのでとても助かる。業務でかかわるので、今後も宜しくをお願いします。
- ・ 総合窓口を通して、意見を手紙で渡したことがあったが、何の応答もなかった。何かしらの答えが欲しかった。
- ・ 市役所に入って受付（案内所）の前に扇風機を2機ほど置いてもらいたい。（自転車、歩く人達のために）涼しくはしていますが、すぐには涼しくなりませんので。
- ・ トイレに手を乾燥させる機器を取りつけてほしい。

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。