「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。

２回目となる本年度は、134 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 71%、「職員の説明の仕方、言葉づかい」で 65%、「職員の服装、身だしなみ」で 68%、昨年の総体的な「窓口対応の全体評価」の 73%からは少々評価が低くなりました。「待ち時間の長さ」については 87%が「短い」「普通」と回答しており、高評価となっていますが、総合的に昨年のアンケート結果と比較すると、どの項目も評価が少し低くなっています。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
職員の応対（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 1 月 10 日（水）～平成 30 年 3 月 23 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）及び５階（上下水道局）

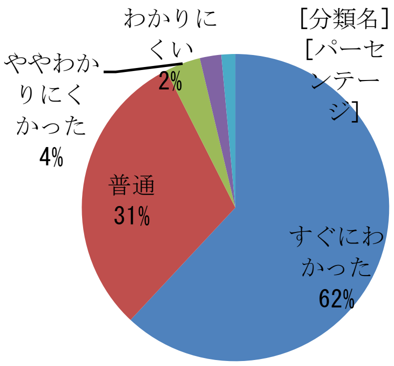
④ 実施方法：窓口に来庁された方へ、職員が「窓口サービスの向上に向けたアンケート」を手渡し、記入をお願いする。

２．アンケート結果概要

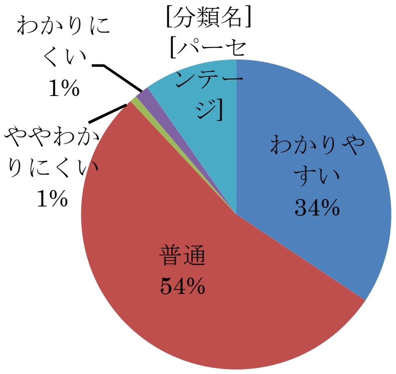
①　回答件数　：　134 名

②　回答内訳

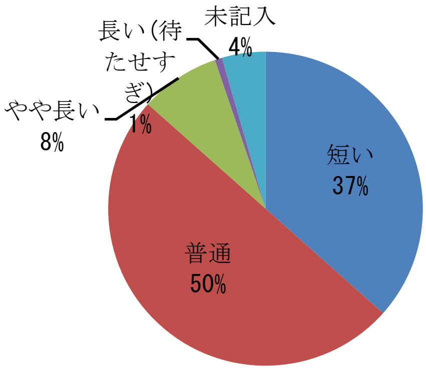
窓口の案内表示のわかりやすさ



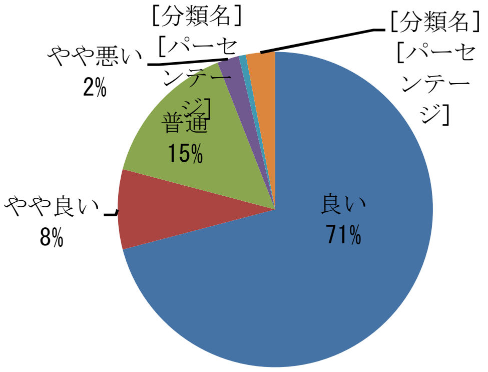
申請書の記入のしやすさ



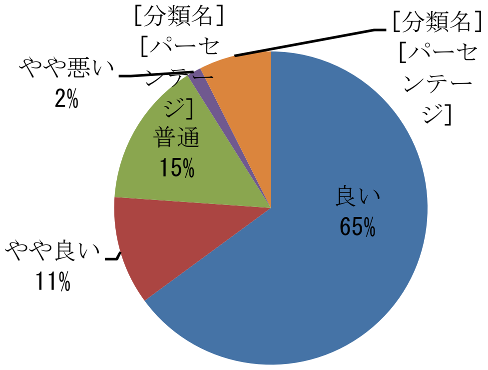
窓口での待ち時間の長さ



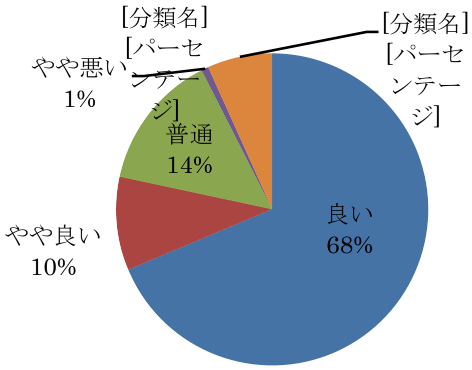
職員の応対（あいさつ、態度）



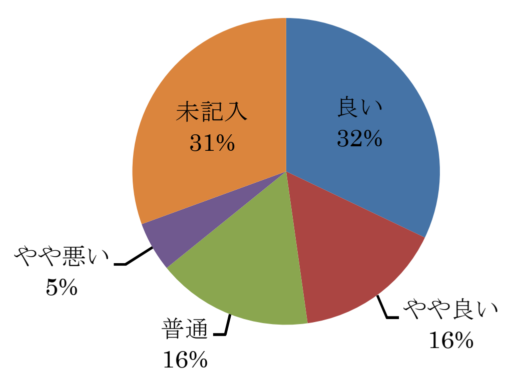
職員の応対（説明の仕方、言葉づかい）



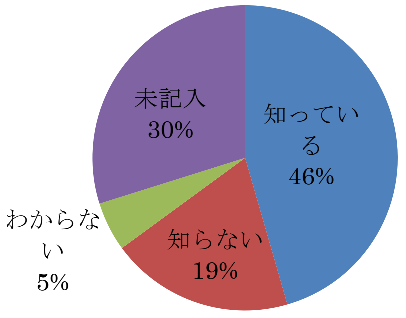
職員の応対（服装、身だしなみ）



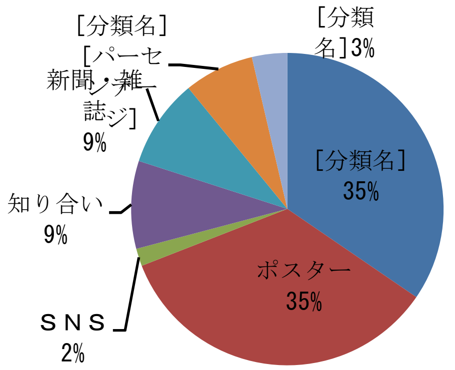
職場全体の印象、評価



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しりましたか？



③　自由意見

お褒めのことば

- 他県から来ました。これまでの役所の中で、ご対応が一番すばらしいと思いました。
- 健康保険課の女性の応対、さわやかでとても良いかんじです。ありがとうございます。
- あいさつなど、案内は気持ちよくしていただき、ありがたいと思いました。
- 大変ですけど、頑張ってください。
- 保険証の件で伺いました。判らないことばかりでしたが、役所に行って説明を受けて安心しました。悩まず行動する事だと思いました。対応が良くて良かったです。ありがとうございました。
- 女性の方がわかりやすく説明して下さる。数か月市役所に来なかった間に中が変わってしまっていました。他県の友達から、すばらしい日田市だね、とメールが来ました。
- どこの窓口かわからない時、職員の方から声をかけてくれた。
- 名札をしているので、職員がわかりやすい。
- 申請書を自分では書けないので、いつも代筆してもらっている、本当にありがたいです。

職員の応対に対するご意見

・ 全体的に無愛想、しゃべりが早口で聞き取りにくい。
・ 昨日の女性の方は、態度が感じよくなかったです。
・ 笑みがあれば、親しみやすくなると思う。
・ 不愛想な方が多い。
・ 声をかけにくい。
・ 優しい人も居るし、対応がそっけない人もいる。
・ お客様の様子を見て、不安そうな方がおられたら、声をかけていただけるとありがたい。

窓口サービス全体に対する指摘・ご意見

・ マイナンバーカードは作っていません。もし、落とした時が恐いので・・！
・ 申請証代金３００円は、高いのでは？
・ どの位待ち時間がかかるというだいたいの目安の時間を表示してもらえるとありがたいです。
・ ロビーの椅子の配置を考え直してほしい。
・ 税金を使って、こんなアンケートをするな。ムダ！！
・ 庁舎内が寒く、職員の方はかわいそう。全体的につかれている気がする。
・ 市民課さんのようなピンポンがあると良いかもしれませんね。（こども未来課のアンケートより）
・ 全体的に普通です。
・ なかなか、それぞれの課なので、これまではここ、ここから先はどこに行くように・・と何度か動かなければならないのが、どうにかならないか。

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、窓口サービスの向上に取り組みます。
・ 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、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。
・ 引き続き、調査を実施しながら、窓口サービスの継続的な改善に取り組みます。