

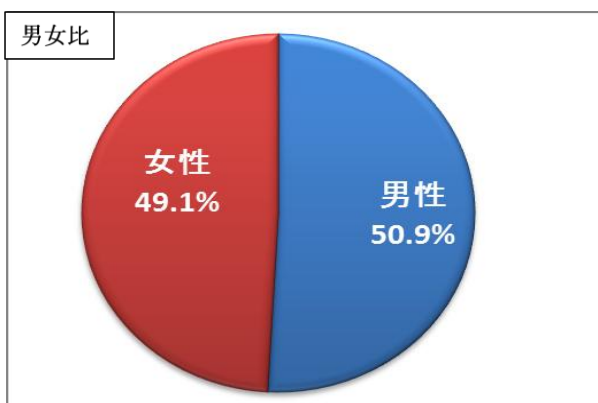
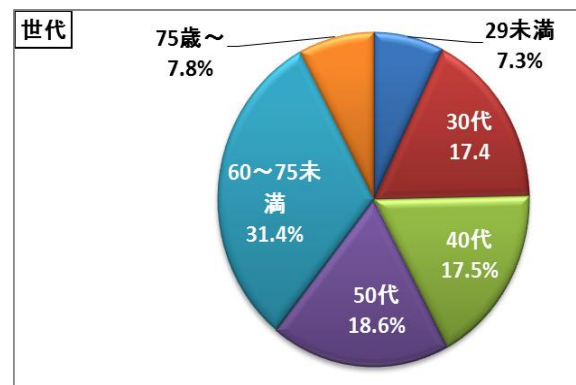
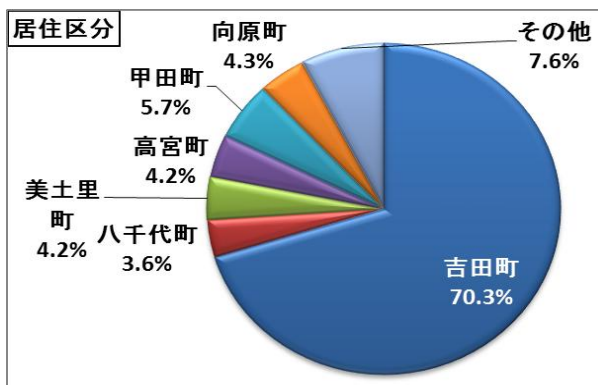
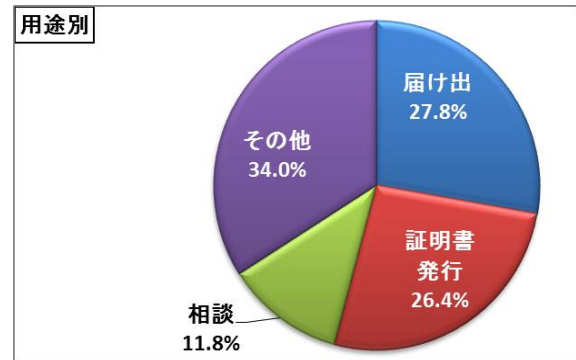
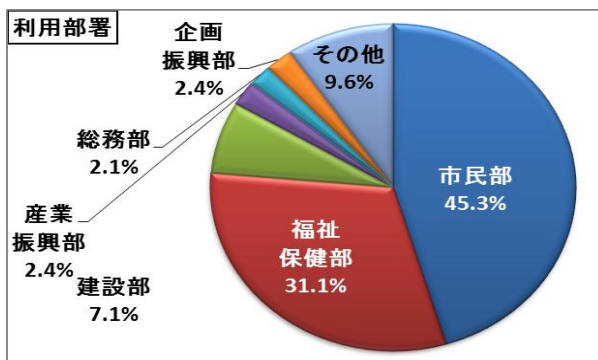
市役所窓口満足度調査結果について

平成 24 年 12 月

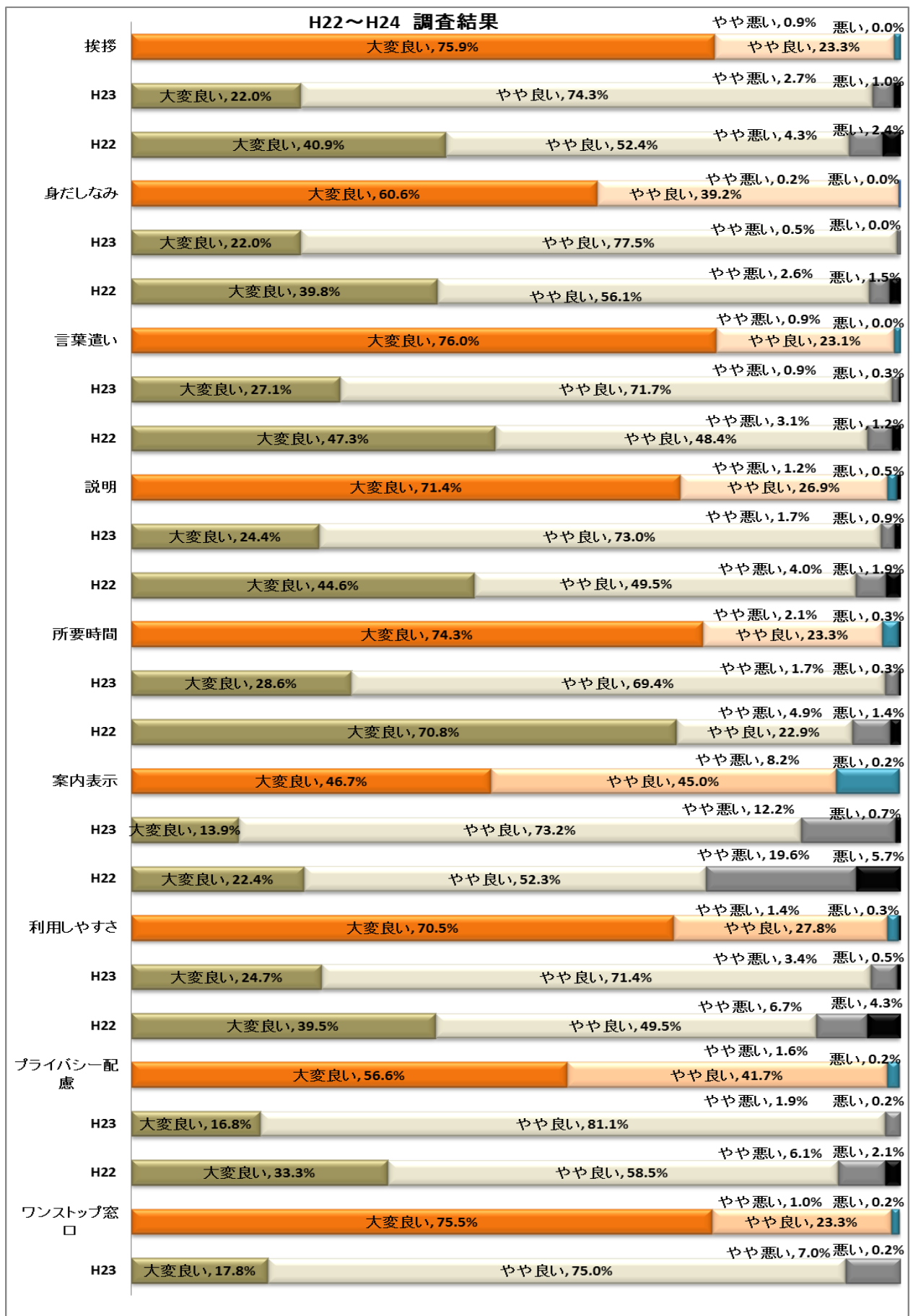
安芸高田市では、市役所に来庁された市民の皆様が、市役所の提供するサービスにどの程度満足されているのかを把握し、改善すべき事項の抽出を行いサービス向上につなげる目的で、昨年に引き続き、窓口満足度調査を実施しました。

- ◆実施時期 平成 24 年 9 月～10 月
- ◆場 所 市役所本庁舎及び支所
- ◆対 象 者 市役所を利用された市民の方
- ◆調査方法 調査員による対面聞き取り調査
- ◆回収結果 総サンプル数 751 名（本庁 576 名 支所 175 名）

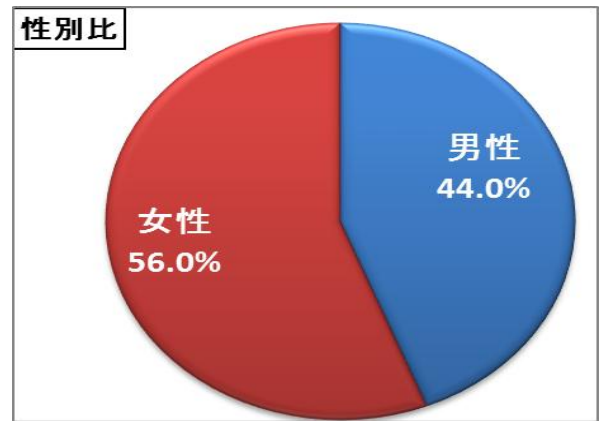
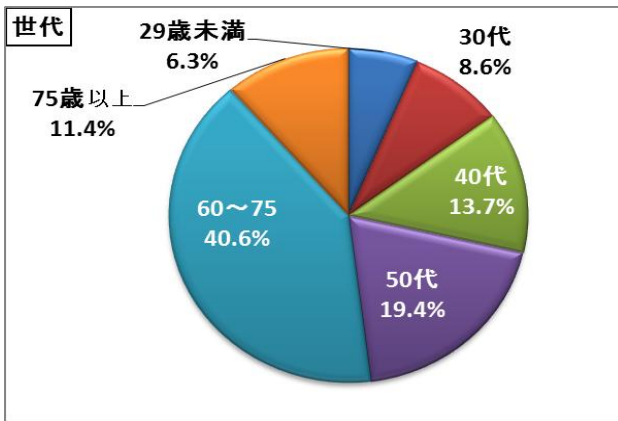
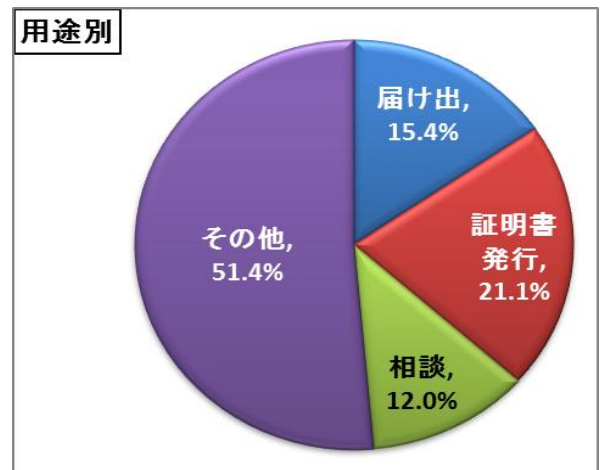
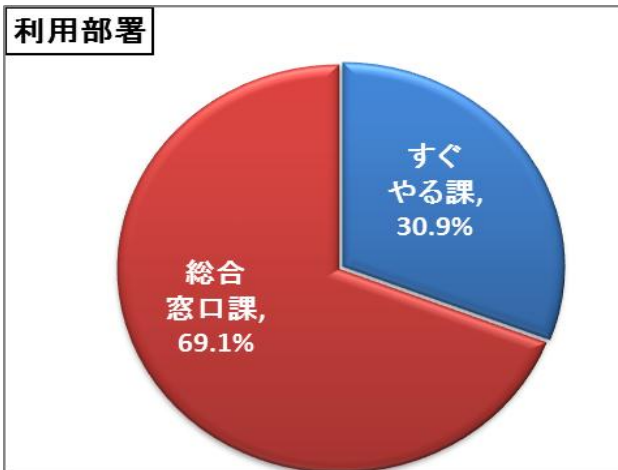
【本庁】



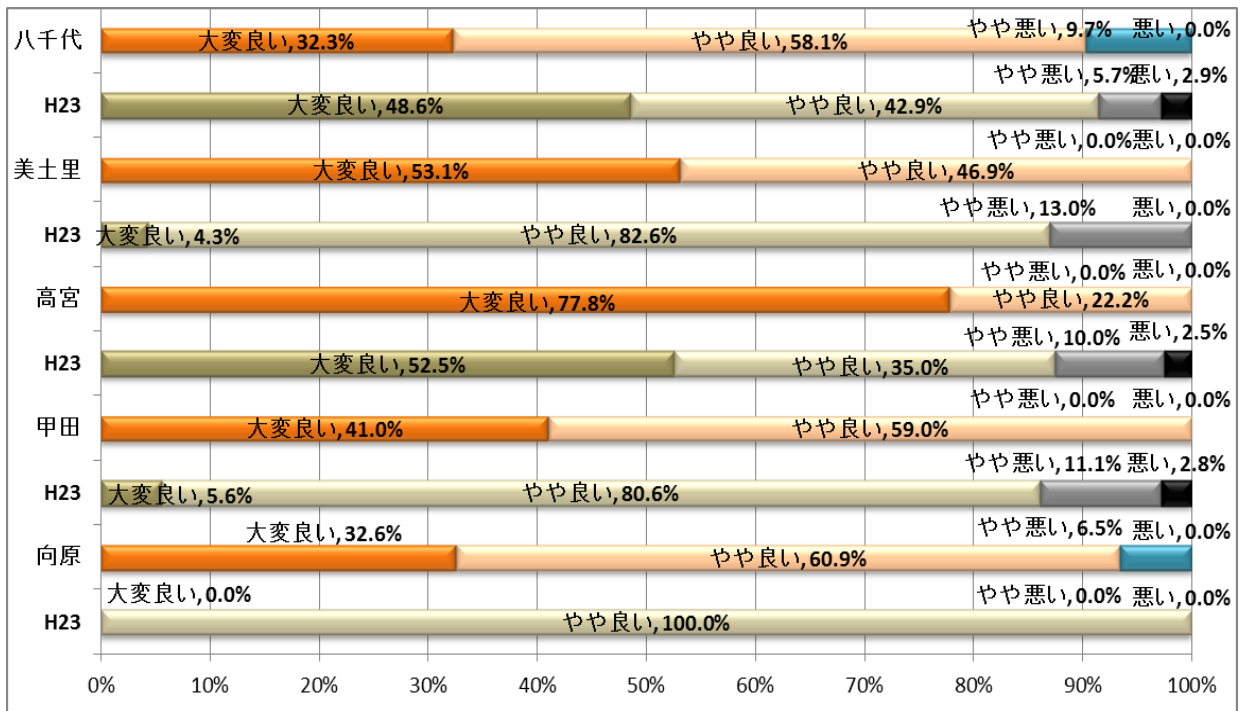
◆項目ごとの調査結果



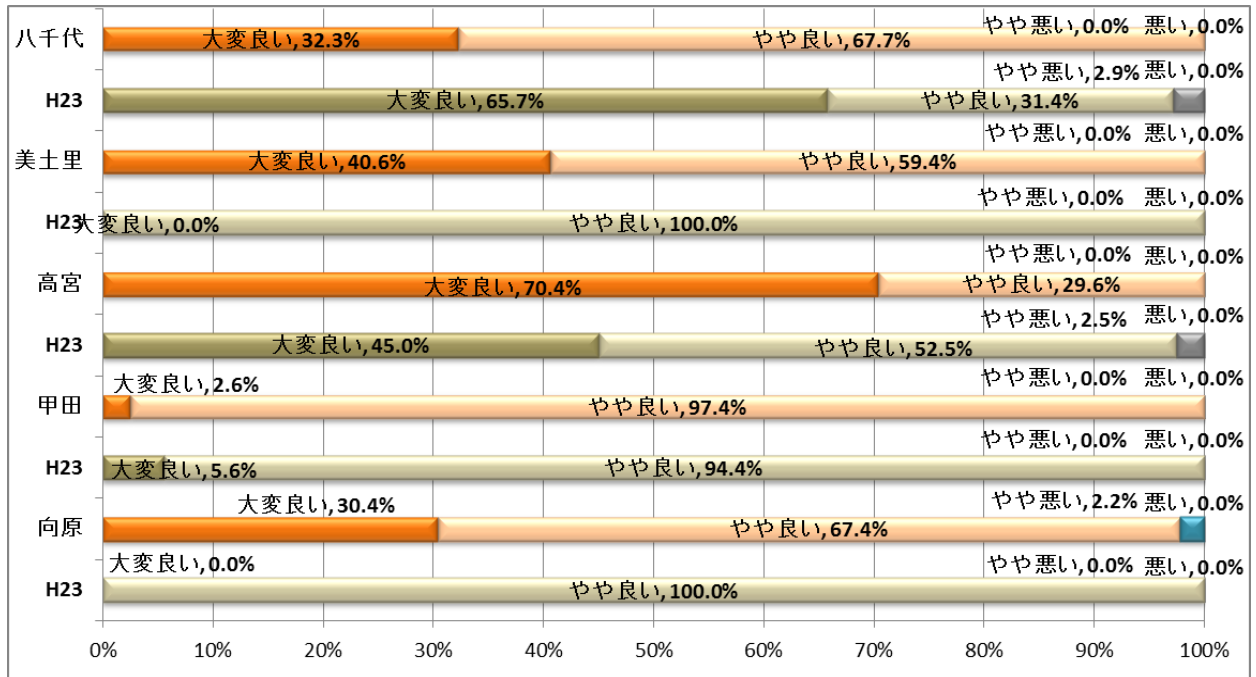
【支所】



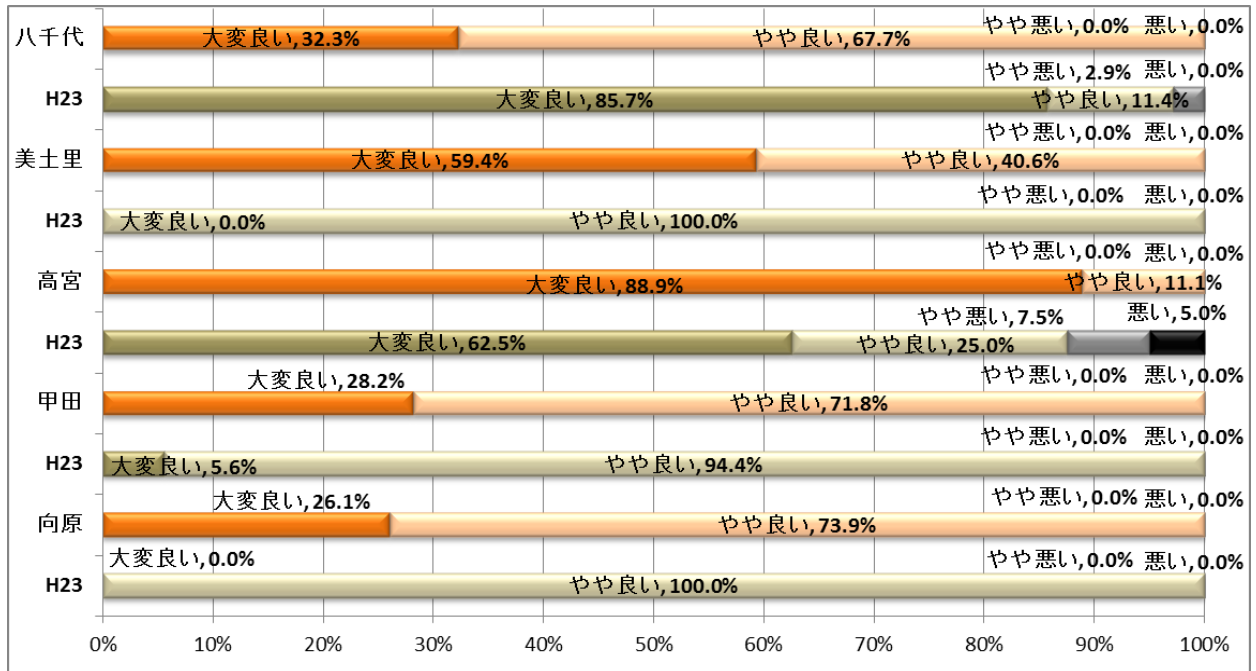
1. 挨拶



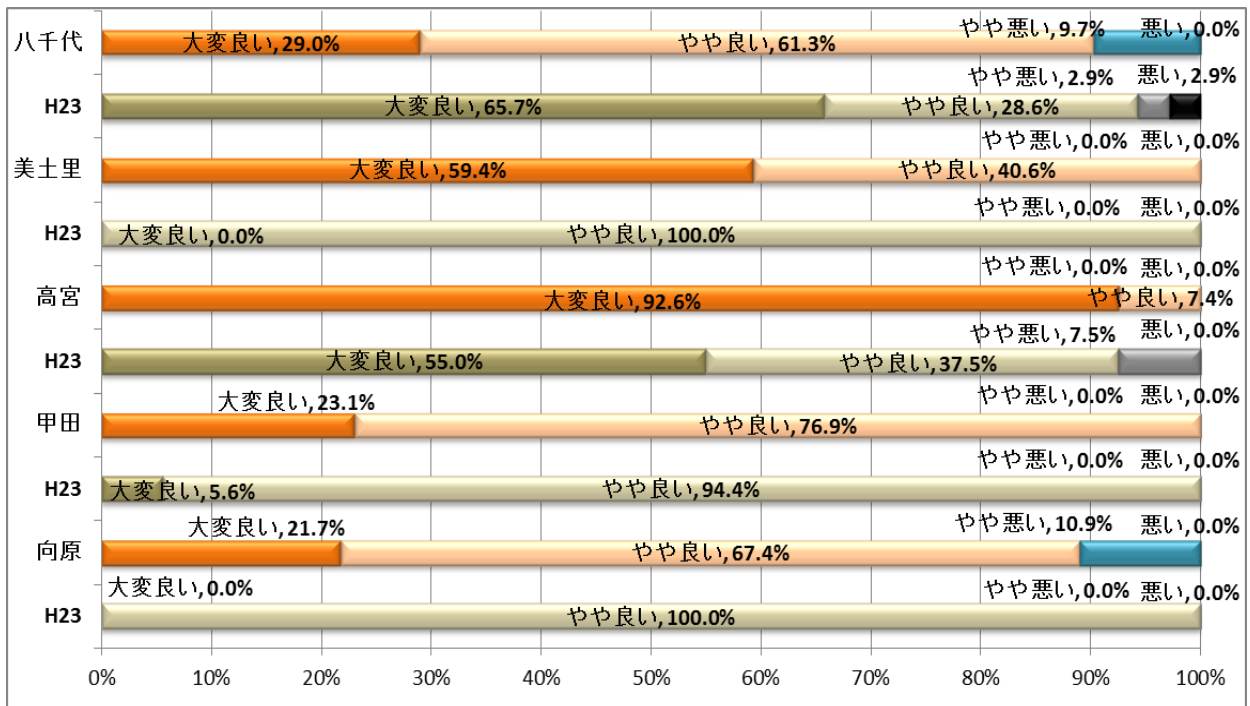
2. 身だしなみ



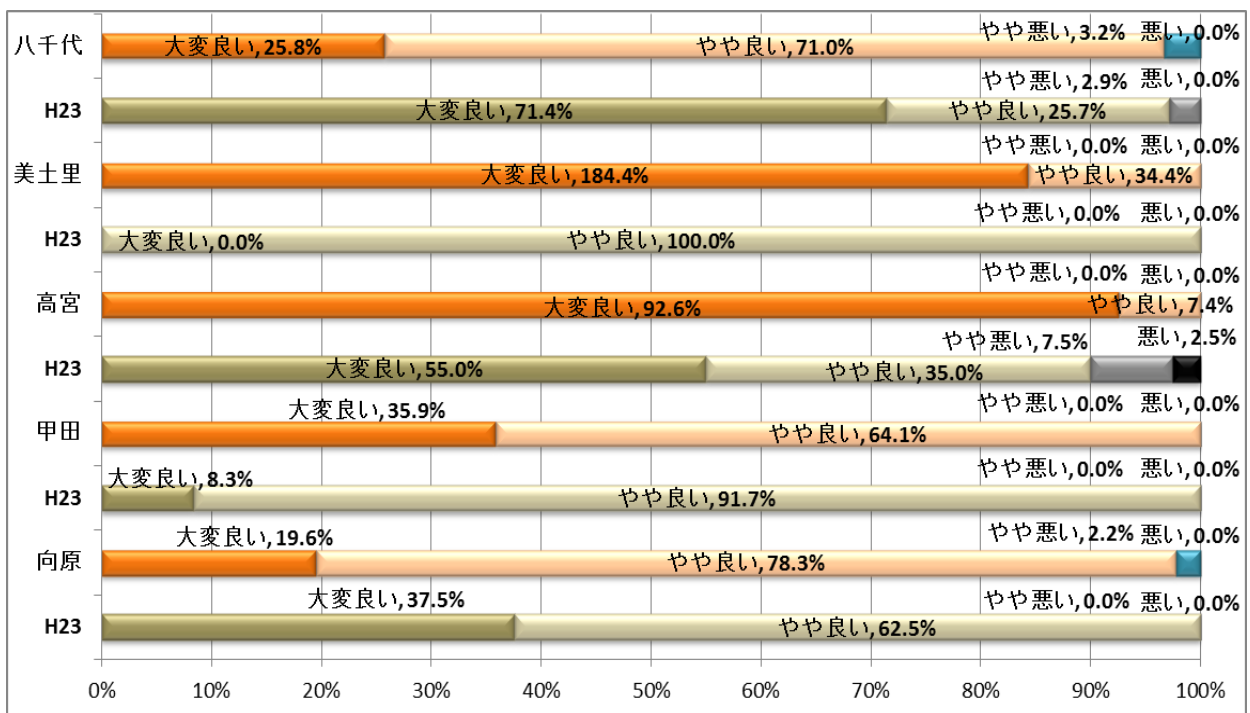
3. 言葉遣い



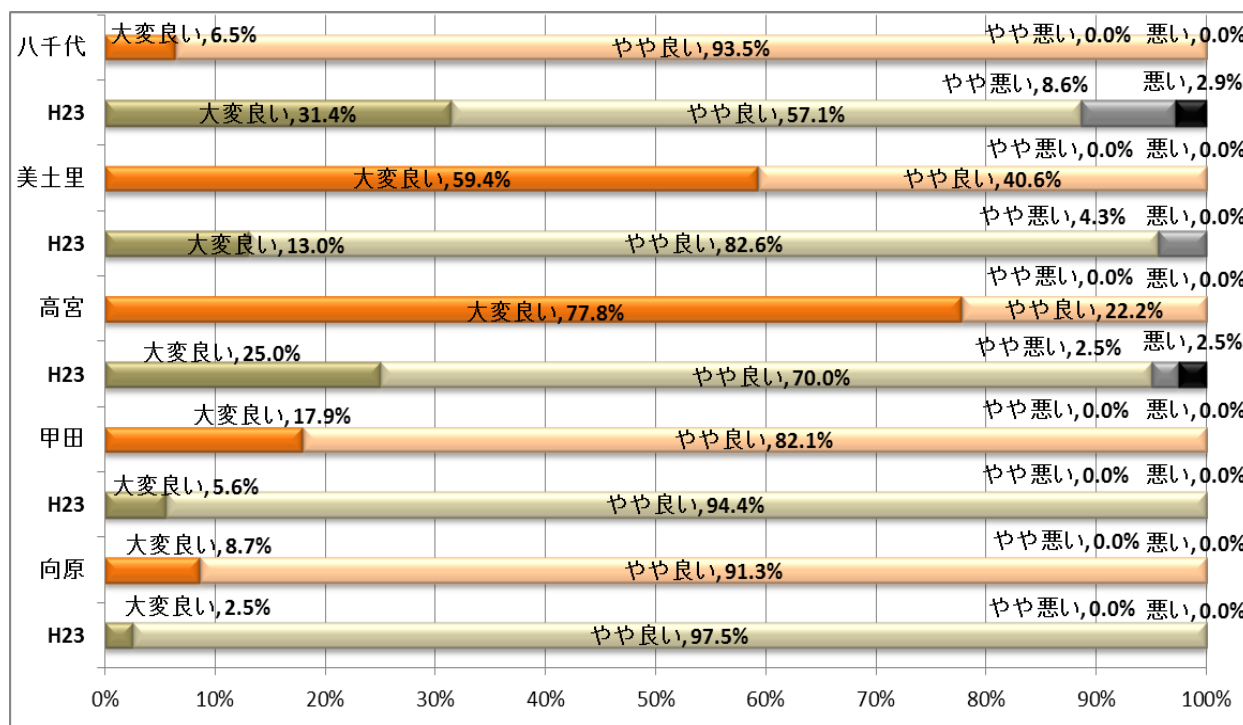
4. 説明の分かりやすさ



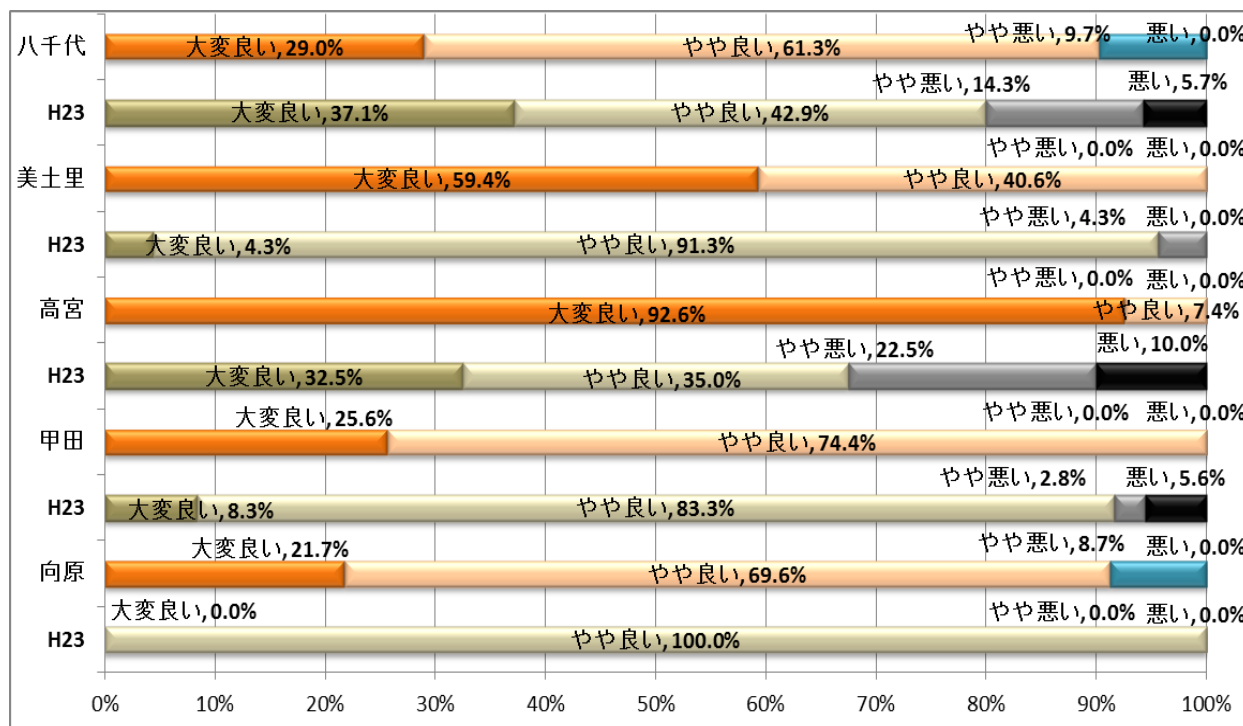
5. 所要時間



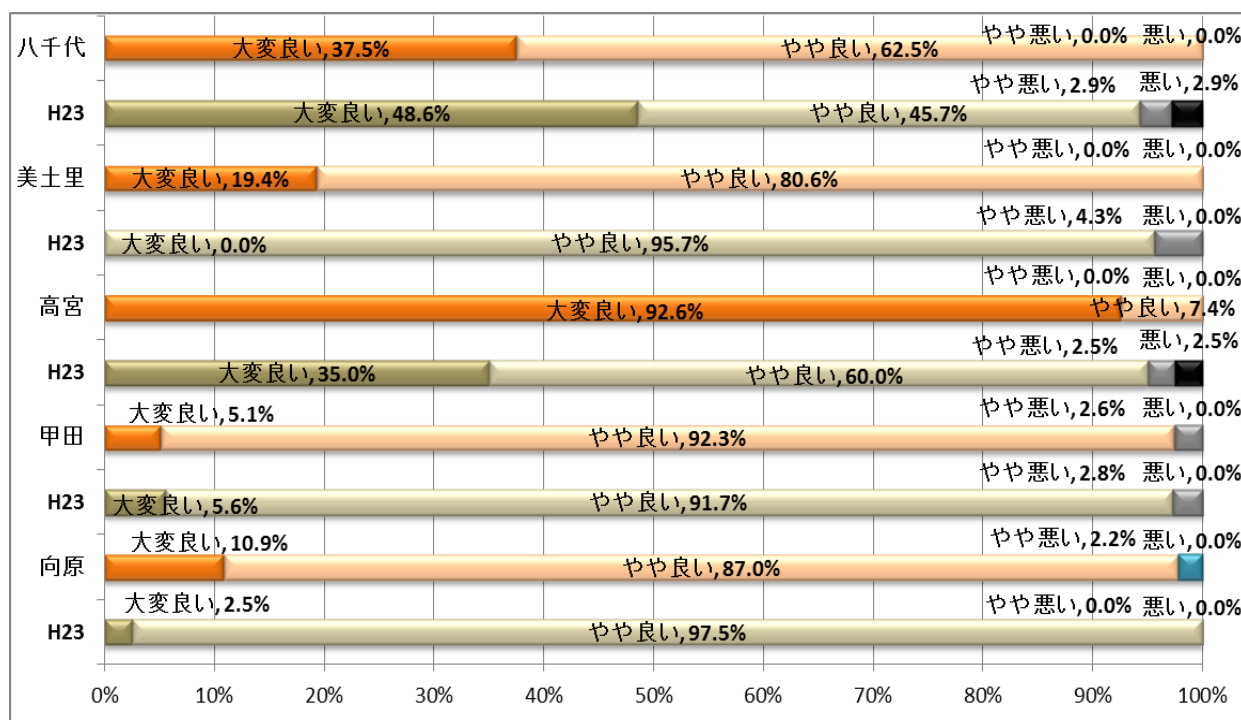
6. 案内表示の分かりやすさ



7. 利用しやすい窓口であったか



8. プライバシーへの配慮



◆満足のご意見より

- ・市民を大切にする思いが伝わってくる対応。(複数回答)
- ・館内、庁内がきちんと整頓され、きれいで気持ちが良い、利用しやすい。
- ・年々良くなっている。教育をとてもしっかりされている。
- ・とても良くなった。先日の新聞にも載っていたが、その通りだと思う。(複数回答)
- ・他県から来たが良い印象。ほかの自治体より進んでいる印象があり利用しやすかった。

◆改善要望等のご意見より

- ・庁内に入った時、職員の方がチラッと見るが言葉がない。こちらを見たのなら「いらっしゃいませ」は言えなくても、会釈くらいすべき。(複数回答)
- ・言っていることと、悪いことが分かっていない。いなや印象を受けた。
- ・郵便書類の説明が分かりづらく、見づらい。分かりやすい説明書を付けて欲しい。(複数回答)
- ・窓口の方の説明が分かりにくく、質問と違う答えが返ってきた。
- ・「少しお待ちください」が多すぎる。その割に「お待たせしました」などの言葉がない。(複数回答)
- ・館内が広くて、分かりにくい。庁内案内図では分かりにくい。(複数回答)
- ・部署名を言うよりも「〇〇色の窓口」と言われた方が分かりやすい。
- ・対応の良い時と悪い時と差がある。(複数回答)
- ・職員間で、大きな声でやり取りされ、他の職員や市民の方に聞こえてしまうような対応がしばしばある。(複数回答)

◆まとめ

本庁においては、昨年は「まあまあ良い」と回答した方が多く見受けられましたが、今年は「大変良い」と好意的に回答される方が多くの割合を占める結果となりました。

また、昨年のアンケート調査における要望事項がすぐに実行に移されているといった声や市職員の接遇対応が新聞に掲載されたこともあり、「接遇が良くなっている」とお褒めの言葉を複数いただくことができ、その結果、調査項目全てにおいて昨年よりも「満足」の評価をいただきました。

支所においては、昨年同様「概ね良い」と回答された方が9割を超える結果となりました。その多くの理由が、職員は知り合いだから、いつも親切な対応を感じているというものでありました。一方、職員と顔見知りであるということから、デリケートなプライバシーへの配慮が欠けるといった意見や職員によって接遇に格差があるといった意見など、複数の指摘事項もいただきました。

市役所では、今回の窓口満足度調査の結果を踏まえ、市民の方からいただいた声を業務改善に活かす取組みを全庁一丸となって実施していくとともに、市民の皆様におもてなしの心で行政サービスを提供していけるよう、引き続き接遇対応向上のための研修などに取り組んでいきます。

お気づきの点がありましたら、お気軽にご意見をお寄せください。

総務部総務課職員係（TEL42-5611）