

第 15 回来庁者アンケート集計結果

令和 4 年 2 月

第 15 回来庁者アンケートを実施し、その結果を取りまとめましたので報告します。

1 実施期間

令和 3 年 11 月 15 日（月）～11 月 29 日（月）

※図書館、学びの森くすのきについては 11 月 16 日（火）～11 月 26 日（金）

2 実施方法

市役所本庁舎、港町庁舎、楠庁舎、各市民・ふれあいセンター、多世代ふれあいセンター、保健センター、図書館、学びの森くすのきにアンケート用紙を設置するとともに、本庁舎では 1 階各課などが手続き時にアンケート用紙を配布して実施。

3 調査内容

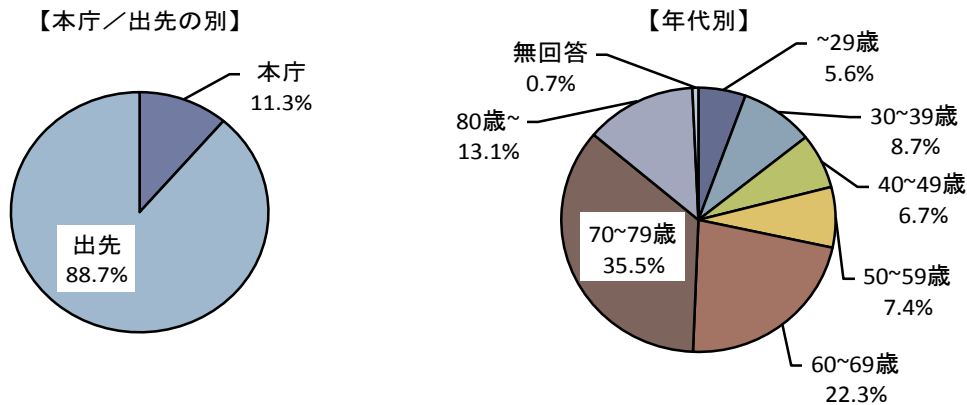
- (1) どちらの課の窓口に行かれましたか。※本庁舎のみ
- (2) 目的の窓口には、どのようにして行かれましたか。※本庁舎のみ
- (3) 窓口で対応した職員は、あいさつができていましたか。
- (4) 対応した職員の服装など、身だしなみはいかがでしたか。
- (5) 対応した職員の言葉づかいはどうでしたか。
- (6) ご用件に対して、職員は満足のいく対応ができていましたか。
- (7) 窓口や通路、庁舎のまわりは清掃・整理整頓されていましたが。
- (8) あなたのこと（年代）についてお聞かせください。
- (9) 市役所の窓口でのサービスに関してご意見がありましたらご記入ください。

4 回収枚数

701 枚（昨年度は 838 枚）

5 回答者の内訳

- (1) 場所別 本庁舎 79 枚（11.3%）、出先機関 622 枚（88.7%）
- (2) 年代別
20 歳代以下 39 枚（5.6%）、30 歳代 61 枚（8.7%）、40 歳代 47 枚（6.7%）、
50 歳代 52 枚（7.4%）、60 歳代 156 枚（22.3%）、70 歳代 249 枚（35.5%）、
80 歳以上 92 枚（13.1%） 無回答 5 枚（0.7%）



6 総括

今年度のアンケートは、昨年度から「性別」の項目を除き、それ以外については同じ設問を用いて行いました。

今年度の結果としては、「7 設問別結果」「8 意見欄（抜粋）」のとおりで、
 「あいさつができていた」が97.7%（昨年度は97.5%で、0.2%上昇）、
 「身だしなみが良い・どちらかといえば良い」が99.0%（昨年度は98.5%で、0.5%上昇）、
 「言葉づかいが丁寧・どちらかといえば丁寧」が99.0%（昨年度は98.4%で、0.6%上昇）、
 「対応に満足できた・まあまあ満足できた」が98.1%（昨年度は98.2%で、0.1%下降）、
 「窓口、通路は清掃・整理整頓されていた」が95.8%（昨年度は95.8%で同水準）
 など、前回よりやや評価を落とした項目があるものの、全体としては概ね高い評価を受けることができました。

しかし、これらの設問において低い評価をされた方からは、「上から目線で態度が悪かった。」「声が小さい。」「対応が馴れ馴れしかった。友達ではない。」「笑顔がなかった」「挨拶が返ってこないことがあり、淋しかった。」といった基本的な接遇に関する意見や、「用件に対する確な回答がない。」「誤った説明をされた。」といった、知識不足等によって市民に不信感を与えてしまった内容の意見が寄せられています。そのため、今後も市民満足度を向上させるための意識的な取組が必要であり、今回のアンケート結果を各職場に周知し、更なる改善に向け職場内研修や日常的な点検を強化し、引き続き接遇能力の向上に取り組んでいきます。

また、行政サービスの向上を図る庁内組織「宇部市さわやかサービス推進協議会」においては、本結果を活かして、さわやかサービス推進運動に取り組めます。

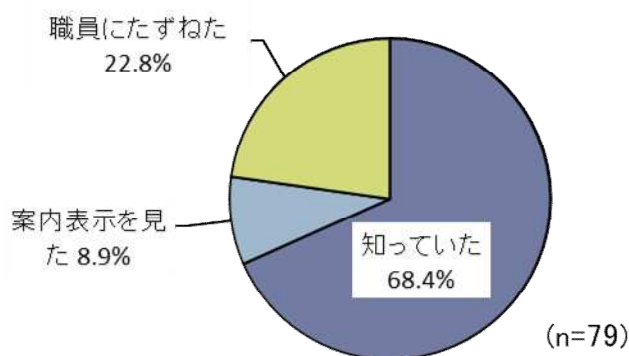
さらに、庁舎の清掃・整理整頓については、「ゴミが落ちていた。」「全体的に古く、雑然としている。」「色々な道具が乱雑に置いてあり見苦しい。」などの意見が寄せられました。これらの意見は早急に各職場に改善を促し、来庁者を迎える環境改善に取り組んでいきます。

7 設問別結果（設問(2)～(7)）

- ※ 本文及びグラフ中に示した百分比（％）の数値は小数点以下第二位を四捨五入しているため、全項目の合計が100％とならない場合があります。
- ※ 各結果は、設問ごとに無回答等の無効な回答を除く有効回答数（n）に対する割合を算出したものです。

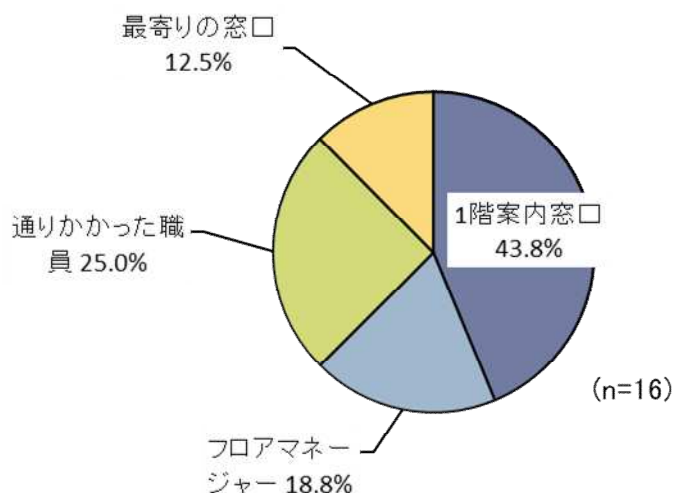
(2) 目的の窓口にはどのようにして行かれましたか。※本庁舎のみ

「知っていた」68.4%、「案内表示を見た」8.9%、「職員にたずねた」22.8%となっています。



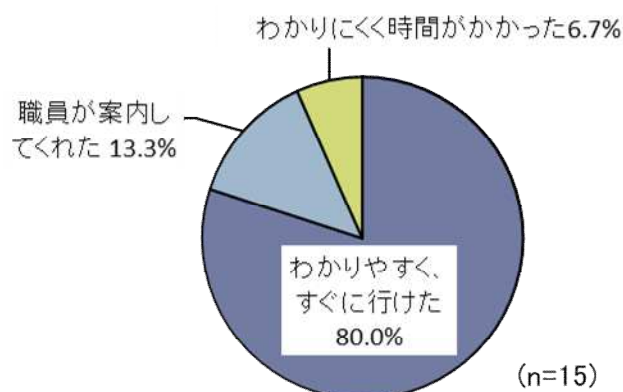
(2)－1 どちらでおたずねになりましたか。※前問で「職員にたずねた」と回答した人のみ

「1階案内窓口」43.8%、「フロアマネージャー」18.8%、「通りかかった職員」25.0%、「最寄りの窓口」12.5%となっています。



(2)－2 説明はわかりやすかったですか。※前々問で「職員にたずねた」と回答した人のみ

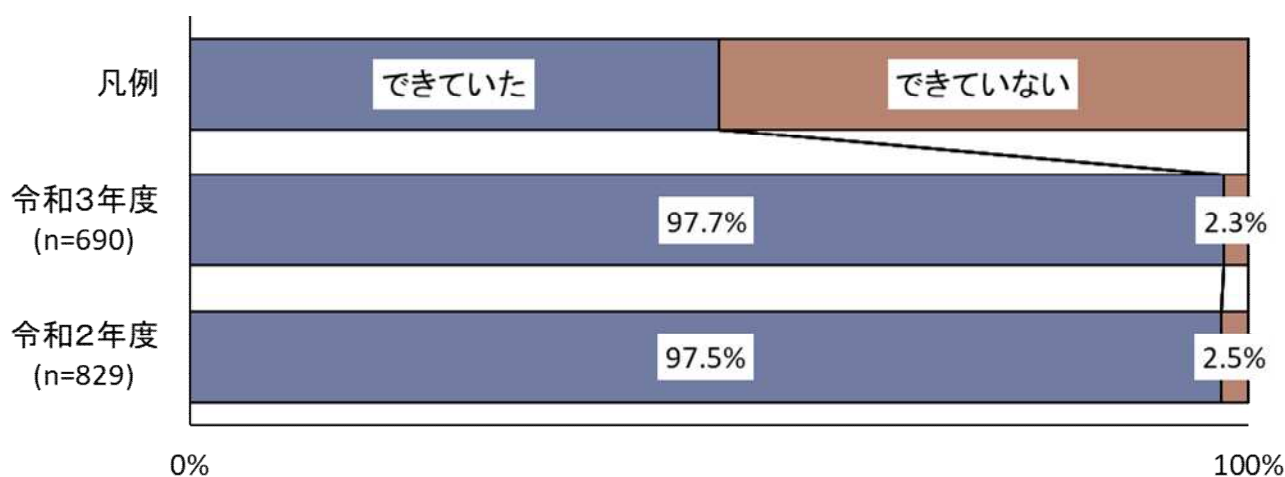
「わかりやすく、すぐに行けた」80.0%、「職員が案内してくれた」13.3%、「わかりにくく、時間がかかった」6.7%となっています。



(3) 窓口で対応した職員は、あいさつができていましたか。

全体結果として、「できていた」97.7%、「できていない」2.3%となっています。

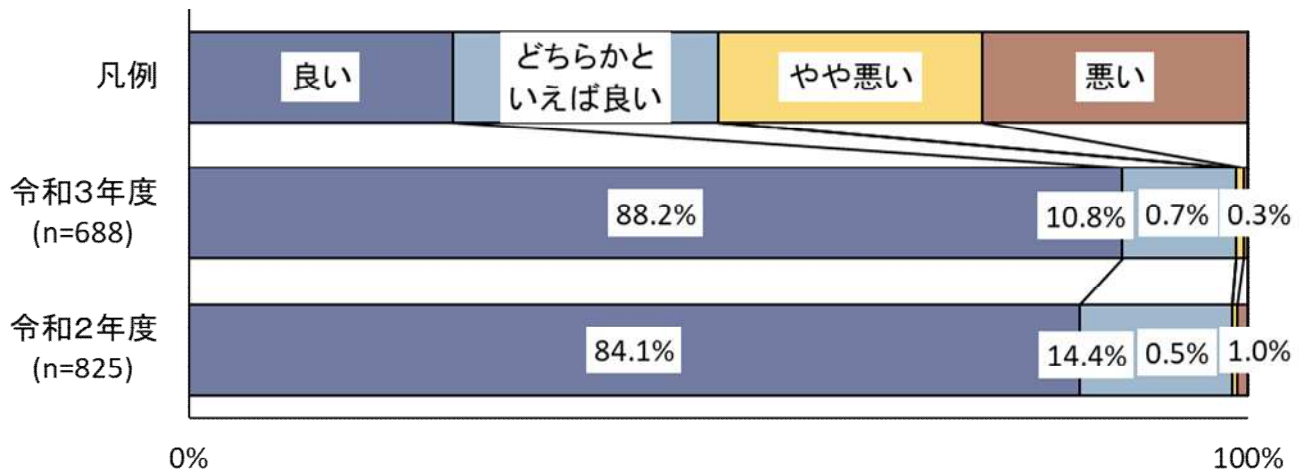
昨年度は、「できていた」97.5%、「できていない」2.5%でした。



(4) 対応した職員の服装など、身だしなみはいかがでしたか。

全体結果として、「良い」88.2%、「どちらかといえば良い」10.8%、「やや悪い」0.7%、「悪い」0.3%、「良い」と「どちらかといえば良い」の合計は99.0%となっています。

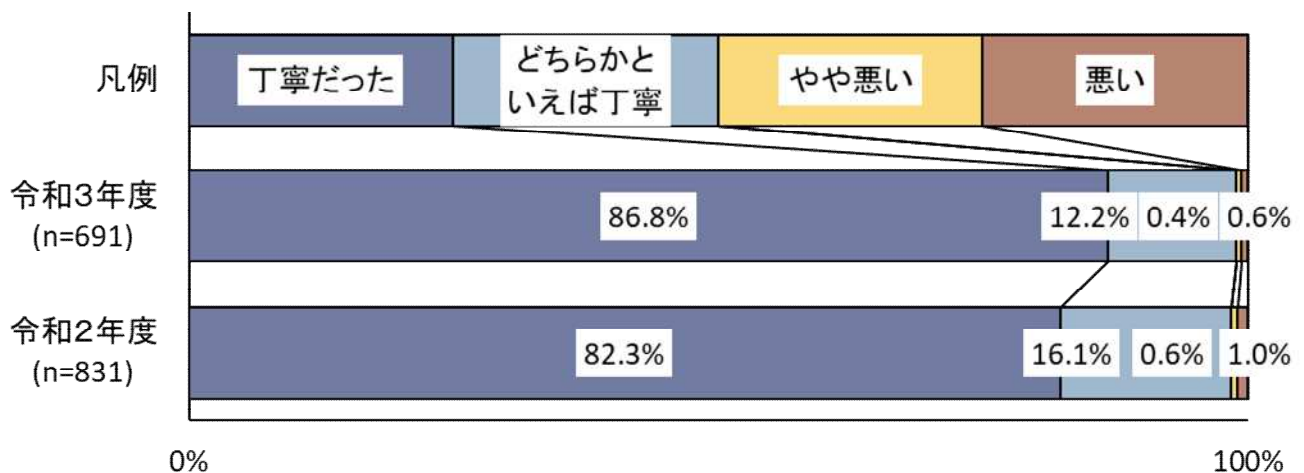
昨年度は、「良い」84.1%、「どちらかといえば良い」14.4%、「やや悪い」0.5%、「悪い」1.0%、「良い」と「どちらかといえば良い」の合計は98.5%でした。



(5) 対応した職員の言葉づかいはどうでしたか。

全体結果として、「丁寧だった」86.8%、「どちらかといえば丁寧」12.2%、「やや悪い」0.4%、「悪い」0.6%、「丁寧だった」と「どちらかといえば丁寧」の合計は99.0%となっています。

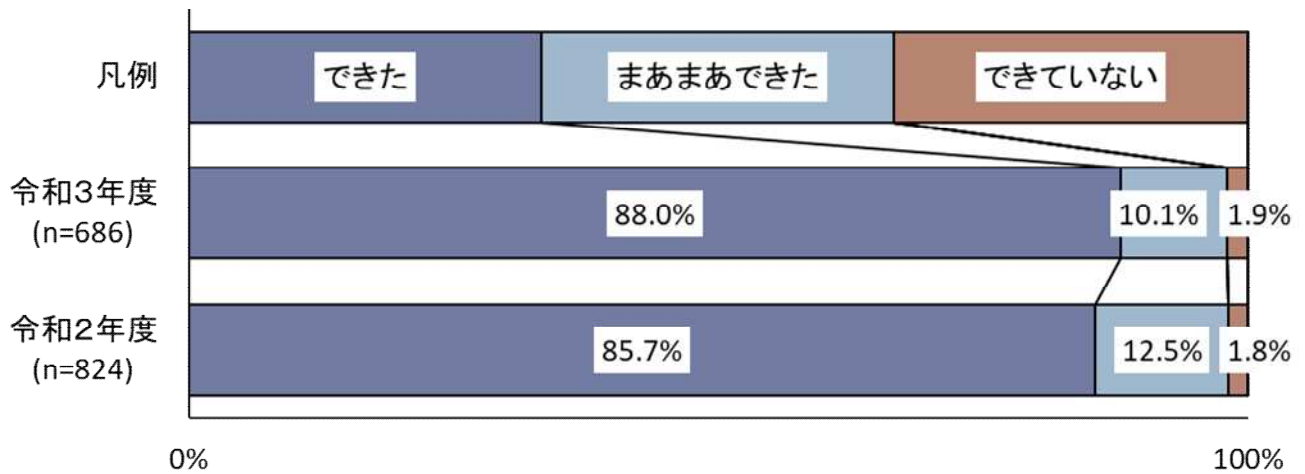
昨年度は、「丁寧だった」82.3%、「どちらかといえば丁寧」16.1%、「やや悪い」0.6%、「悪い」1.0%、「丁寧だった」と「どちらかといえば丁寧」の合計は98.4%でした。



(6) ご用件に対して、職員は満足のいく対応ができましたか。

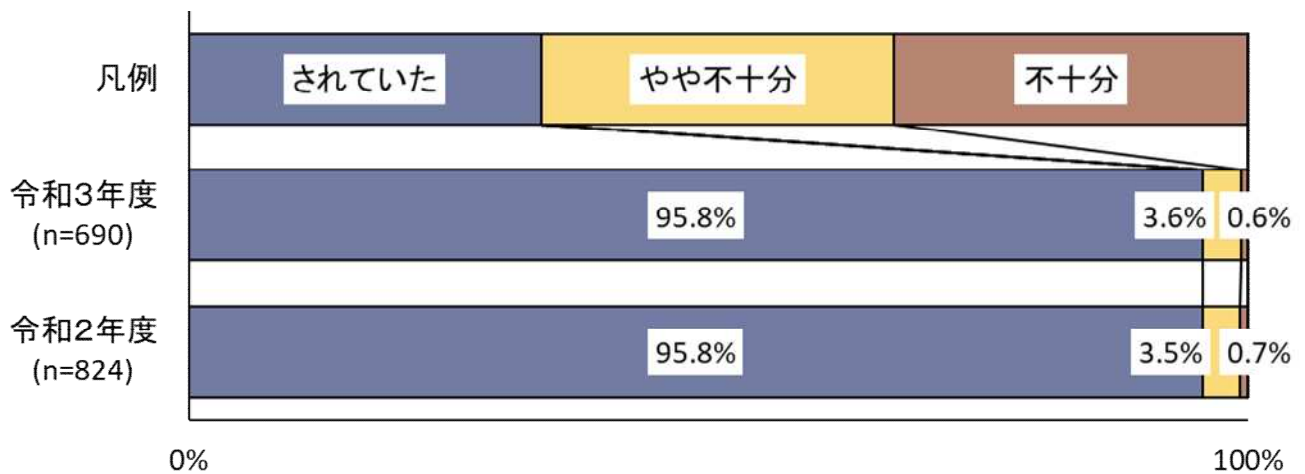
全体結果として、「できた」88.0%、「まあまあできた」10.1%、「できていない」1.9%、「できた」と「まあまあできた」の合計は98.1%となっています。

昨年度は、「できた」85.7%、「まあまあできた」12.5%、「できていない」1.8%、「できた」と「まあまあできた」の合計は98.2%でした。



(7) 窓口や通路、庁舎のまわりは清掃・整理整頓されていましたか。

全体結果として、「されていた」95.8%、「やや不十分」3.6%、「不十分」0.6%となっています。昨年度は、「されていた」95.8%、「やや不十分」3.5%、「不十分」0.7%でした。



8 意見欄（抜粋）

(1) 応対について

（良い意見）

- ・いつも笑顔が良い。
- ・気持ちのいい窓口。
- ・入室するとすぐに対応して下さり良い感じでした。
- ・何時も明るく快活に対応して下さり、質問や悩み等も適切に対応して頂いている。
- ・いつもみんな対応が丁寧でありがたい。
- ・心から接してくれる感じ。
- ・対応が非常に良い方が多い。
- ・対応が良いし感じが良いので安心して利用させてもらっている。
- ・地域の方とのコミュニケーションが良く出来ている。

（悪い意見）

- ・香水がきつすぎる。
- ・上から目線で説明されている感じ。
- ・態度が悪い。
- ・要件と違う場所を伝えられ、たらい回しにされた。
- ・期限切れのパンフレット、ポスター、資料があった。
- ・困って相談に訪問しているのに、前例がないとか、決まっているので対応できないと即決された。
- ・必要と説明された書類を用意して行くと、不要であった。
- ・わかりやすい説明が必要。

(2) 施設、設備について

- ・全体的に古く、雑然としている。
- ・植木の手入れがされていない。
- ・木が伸び放題のところがあった。
- ・備品の汚れが目立つ。
- ・施設全体が古いので、トイレなどは清掃が不十分という印象を受ける。
- ・落ち葉が多い。
- ・駐車スペースが狭くて不便。
- ・廊下が暗い。