

## 令和5年度来庁者アンケート集計結果

令和6年2月

このたび、職員の接遇や庁舎設備の改善点を調査し、市民満足度の向上を図ることを目的とした、令和5年度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5年12月14日(木)～12月27日(水)

### 2 実施方法

市役所本庁舎、楠総合センター、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。電子回答用のQRコードも掲示し、電子回答も受け付けた。

### 3 調査内容

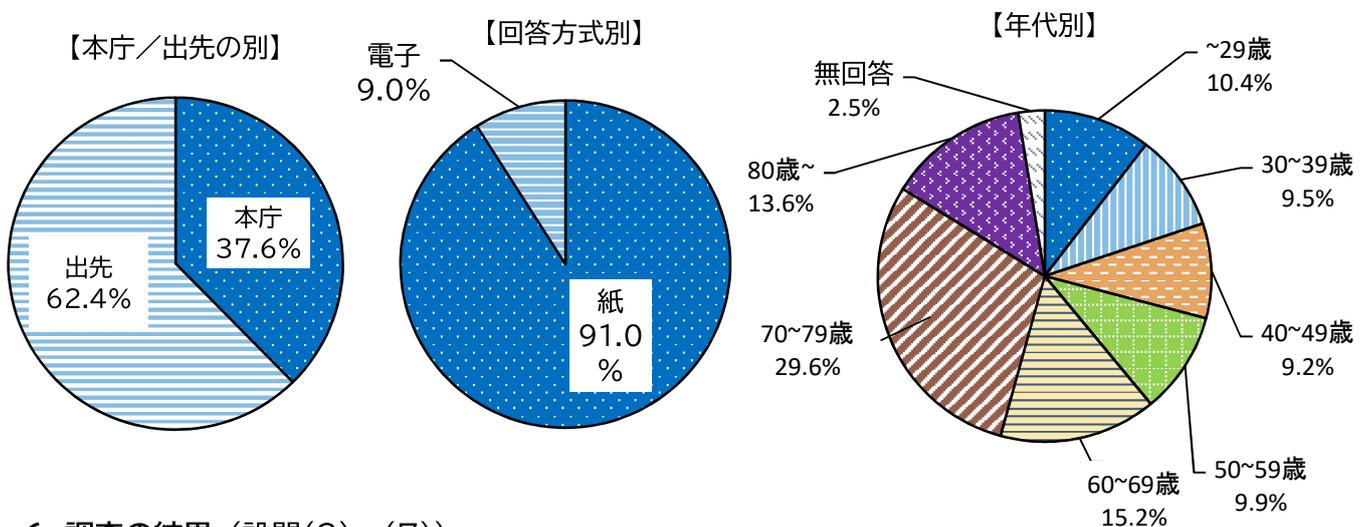
- (1) どちらの窓口に行かれましたか。
- (2) 目的の窓口には、どのようにして行かれましたか。※市民センター・ふれあいセンター以外
- (3) 窓口で対応した職員は、あいさつができていましたか。
- (4) 対応した職員の服装など、身だしなみはいかがでしたか。
- (5) 対応した職員の言葉づかいはどうでしたか。
- (6) ご用件に対して、職員は満足のいく対応ができていましたか。
- (7) 窓口や通路、庁舎内の掲示物、チラシ置き場などは整理整頓されていましたか。
- (8) あなたのこと(年代)についてお聞かせください。
- (9) 市役所の窓口でのサービスに関してご意見がありまし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

### 4 回答件数

433件(昨年度は537件)

## 5 回答者の内訳

- (1) 場所別 本庁舎 163 件(37.6%)、出先機関 270 件(62.4%)
- (2) 回答方式別 紙 394 件(91.0%)、電子回答 39 件(9.0%)
- (3) 年代別 20 歳代以下 45 件(10.4%)、30 歳代 41 件(9.5%)、40 歳代 40 件(9.2%)、50 歳代 43 件(9.9%)、60 歳代 66 件(15.2%)、70 歳代 128 件(29.6%)、80 歳以上 59 件(13.6%) 無回答 11 件(2.5%)

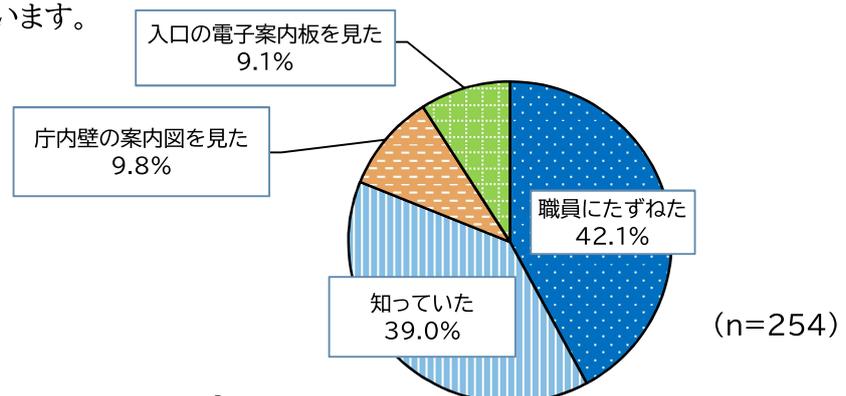


## 6 調査の結果（設問(2)~(7)）

- ※ 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。

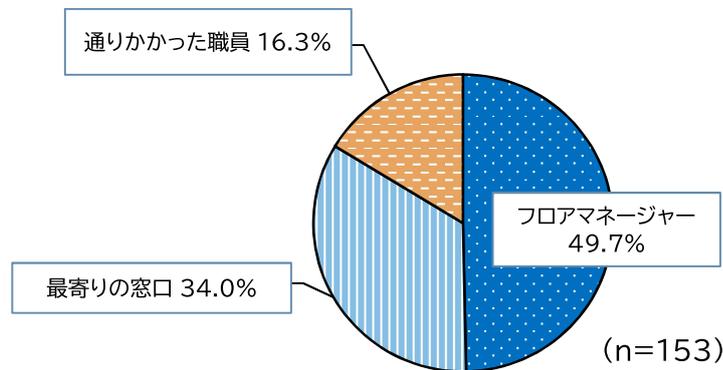
### (2) 目的の窓口にはどのようにして行かれましたか。

「職員にたずねた」42.1%、「知っていた」39.0%、「庁内壁の案内表示を見た」9.8%、「入口の電子案内板を見た」9.1%となっています。



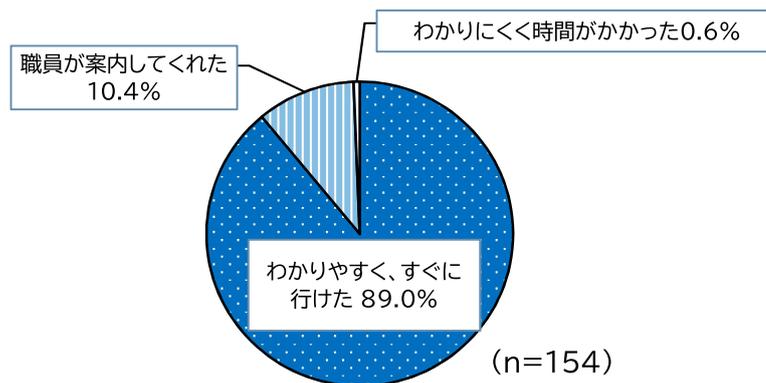
(2)–1 どちらでおたずねになりましたか。 ※前問で「職員にたずねた」と回答した人のみ

「フロアマネージャー」49.7%、「最寄りの窓口」34.0%、「通りかかった職員」16.3%となっています。



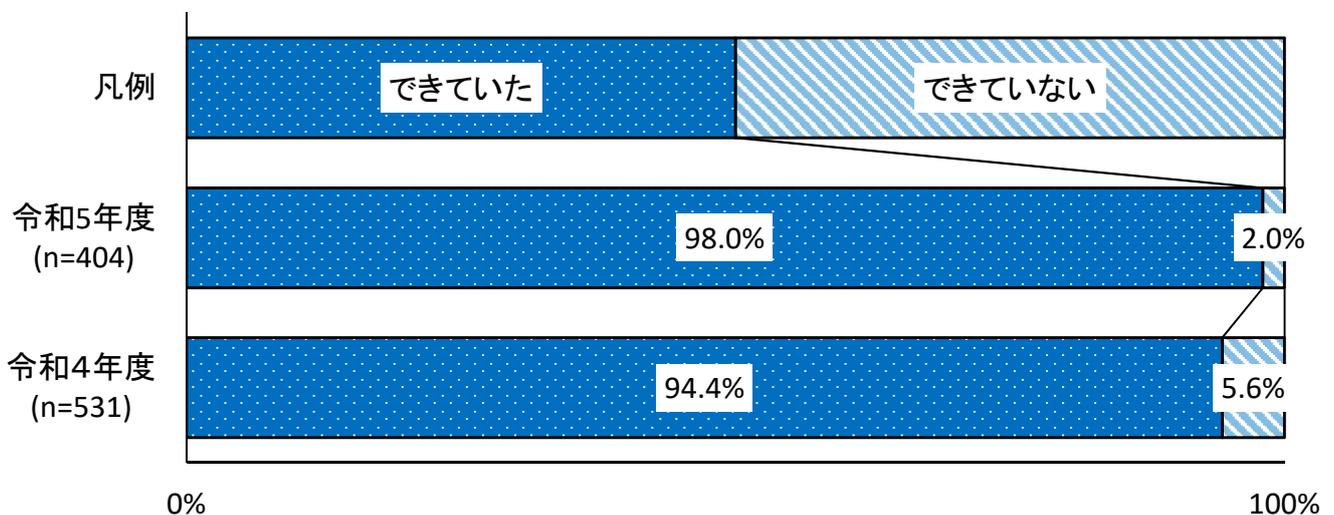
(2)–2 説明はわかりやすかったですか。 ※前々問で「職員にたずねた」と回答した人のみ

「わかりやすく、すぐに行けた」89.0%、「職員が案内してくれた」10.4%、「わかりにくく、時間がかかった」0.6%となっています。



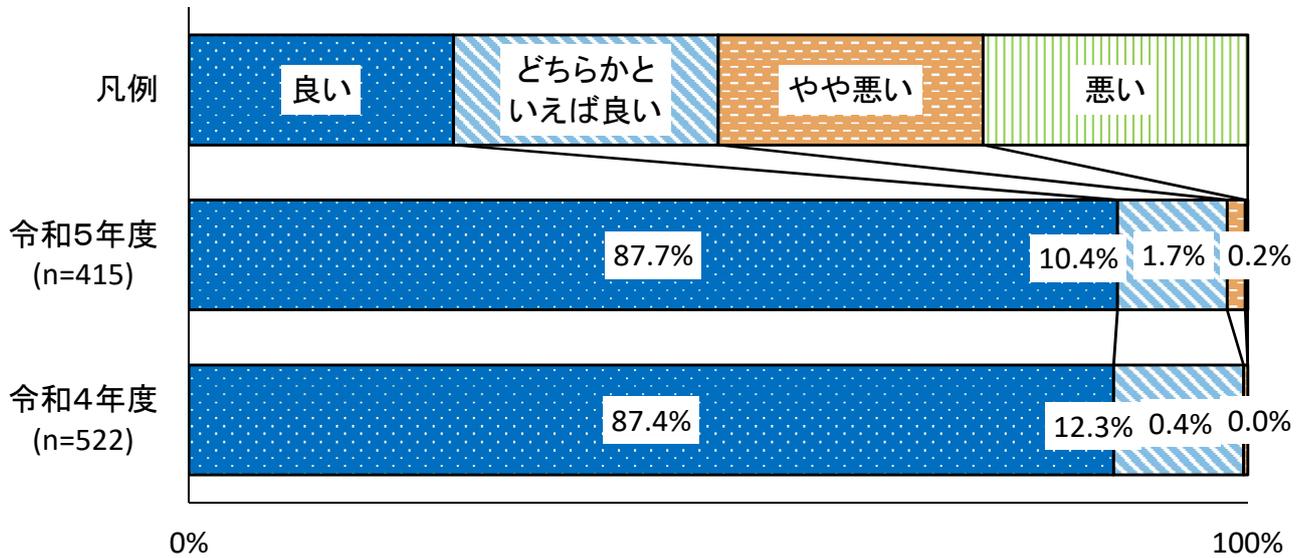
(3) 窓口で対応した職員は、あいさつができていましたか。

「できていた」の割合は 98.0%で、昨年度と比べ 3.6 ポイント上昇しています。



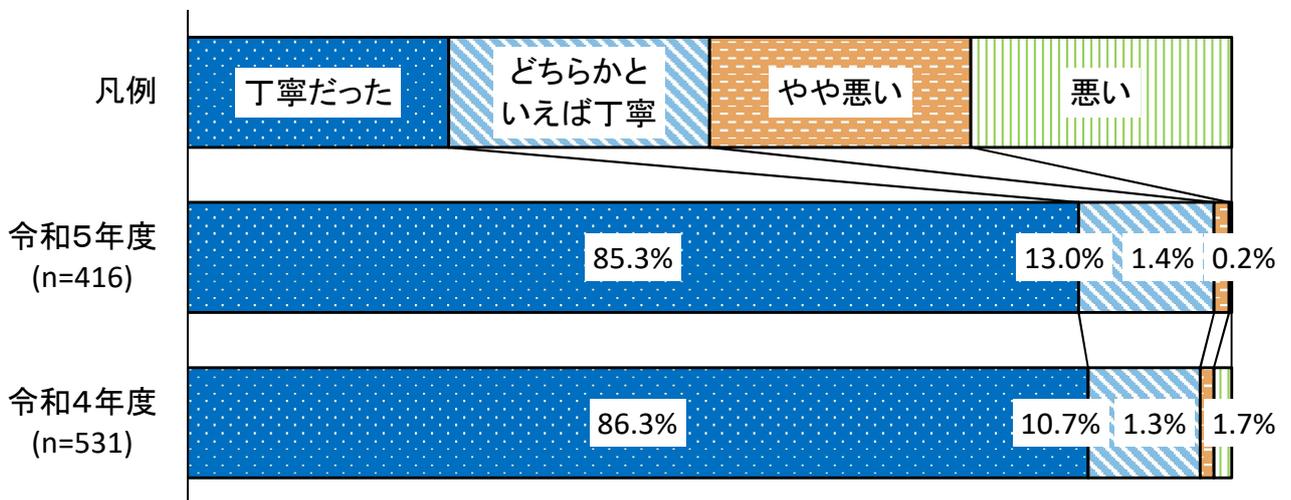
(4) 対応した職員の服装など、身だしなみはいかがでしたか。

「良い」87.7%、「どちらかといえば良い」10.4%の合計は98.1%で、昨年度と比べ1.6ポイント低下しています。



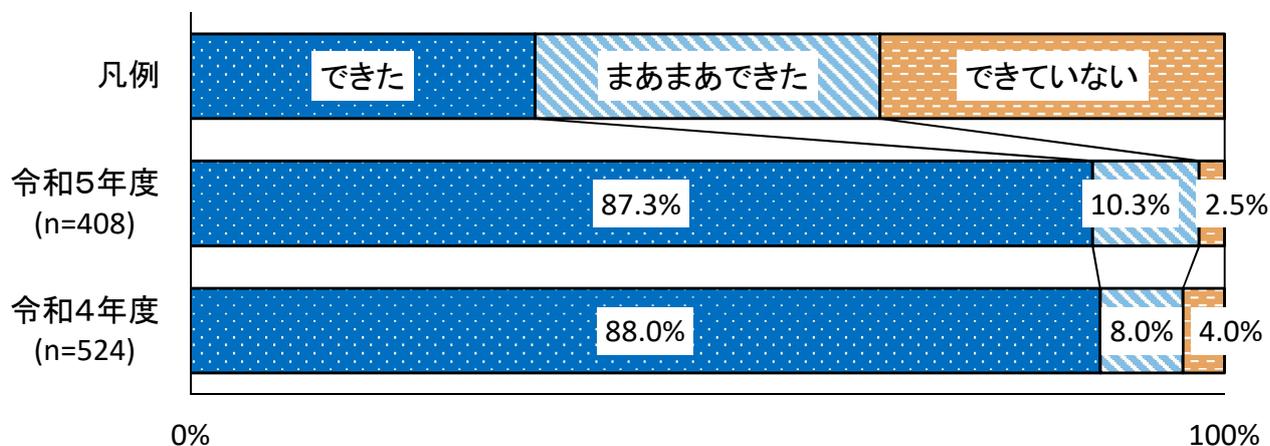
(5) 対応した職員の言葉づかいはどうでしたか。

「丁寧だった」85.3%、「どちらかといえば丁寧」13.0%の合計は98.3%で、昨年度と比べ1.3ポイント上昇しています。



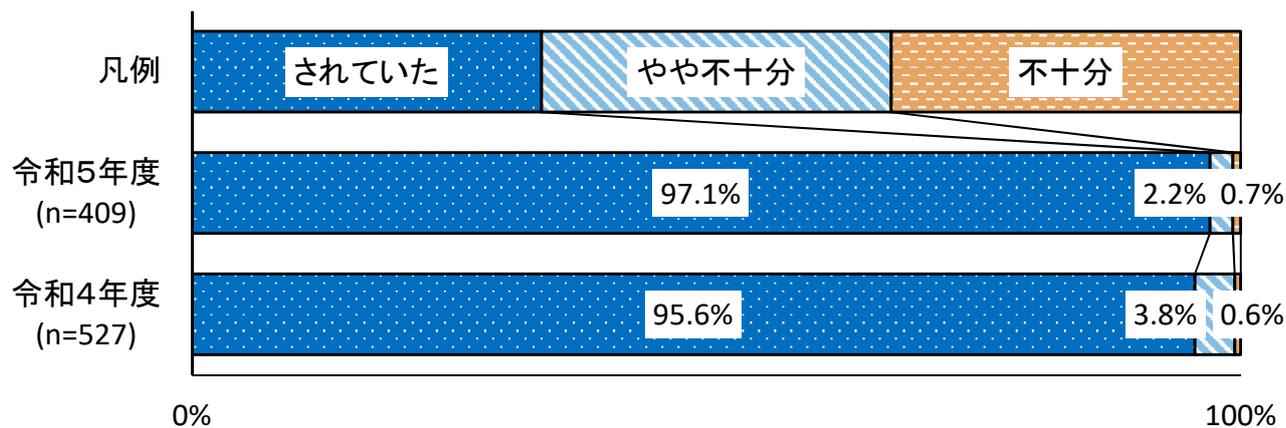
(6) ご用件に対して、職員は満足のいく対応ができていましたか。

「できた」87.3%、「まあまあできた」10.3%の合計は97.6%で、昨年度と比べ 1.6 ポイント上昇しています。



(7) 窓口や通路、庁舎内の掲示物、チラシ置き場などは整理整頓されていましたか。

「されていた」97.1%は、昨年度と比べ 1.5 ポイント上昇しています。



## 7 その他意見欄より一部抜粋

(良い意見)

- ・窓口の方がとてもやさしくてありがたいです。職員の説明は、とても感じが良いです。
- ・大きな声でハキハキとお話して下さいました。難聴なので助かりました。
- ・窓口を探す際、案内の方が聞く前に来て下さいました。
- ・前に来庁した時より手続きが早く、丁寧で良かった。
- ・久しぶりに市役所に行きましたがとても感じよかったです。
- ・あいさつが大変よくできていた。
- ・親切にして頂きました。おかげで疑問が解決しました。

(悪い意見)

- ・窓口に来たらすぐ対応してほしい。
- ・説明がわかりにくい、時間がかかりすぎる。
- ・お仕事がお忙しいので担当の人がつかまらない時もあり、連絡をスムーズにできたら良いと思います。
- ・時間がかかるなら、どれくらい時間が掛かるのかおおよそでも教えてほしい。
- ・全職員の名札着用を徹底して欲しい。
- ・前のお客さんの対応がすごく長くて結構待った。窓口はあるけど職員さんがいない。急いでいる人用の窓口作ってもらえると助かります。
- ・窓口の職員は対応よいが、歩行中の職員挨拶が良くない。

## 8 総括

今年度の結果としては、令和4年度と比較すると、5項目中4項目で上昇しているという結果となり、全体としては概ね高い評価を受けることができました。

- ①「あいさつができていた」が98.0%(昨年度と比べ+3.6ポイントアップ)
- ②「身だしなみが良い・どちらかといえば良い」が98.1%(昨年度と比べ△1.6ポイントダウン)
- ③「言葉づかいが丁寧・どちらかといえば丁寧」が98.3%(昨年度と比べ+1.3ポイントアップ)
- ④「応対に満足できた・まあまあ満足できた」が97.6%(昨年度と比べ+1.6ポイントアップ)
- ⑤「窓口、通路は清掃・整理整頓されていた」が97.1%(昨年度と比べ+1.5ポイントアップ)

一方で、低い評価をされた方からは、基本的な接遇に関するご意見や、説明力不足、窓口で長時間お待たせしてしまうこと等によって不信感を与えてしまった内容のご意見がありました。

今後も市民満足度を向上させるための取組が必要であり、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、引き続き職場内研修や日常的な点検を強化するとともに、窓口でお待ちいただく方への声掛けや、ニーズに合わせた適切な対応のできる職員を育成することで、接遇能力の向上を図ります。

また、庁舎の整理整頓については、定期的に庁舎全体の点検を行い、来庁者を迎える環境改善に取り組んでいきます。