

令和6年度来庁者アンケート集計結果

令和7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6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6年11月29日(金)～12月20日(金)

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ました。電子回答用のQRコードも掲示し、電子回答も受け付けました。

3 調査内容

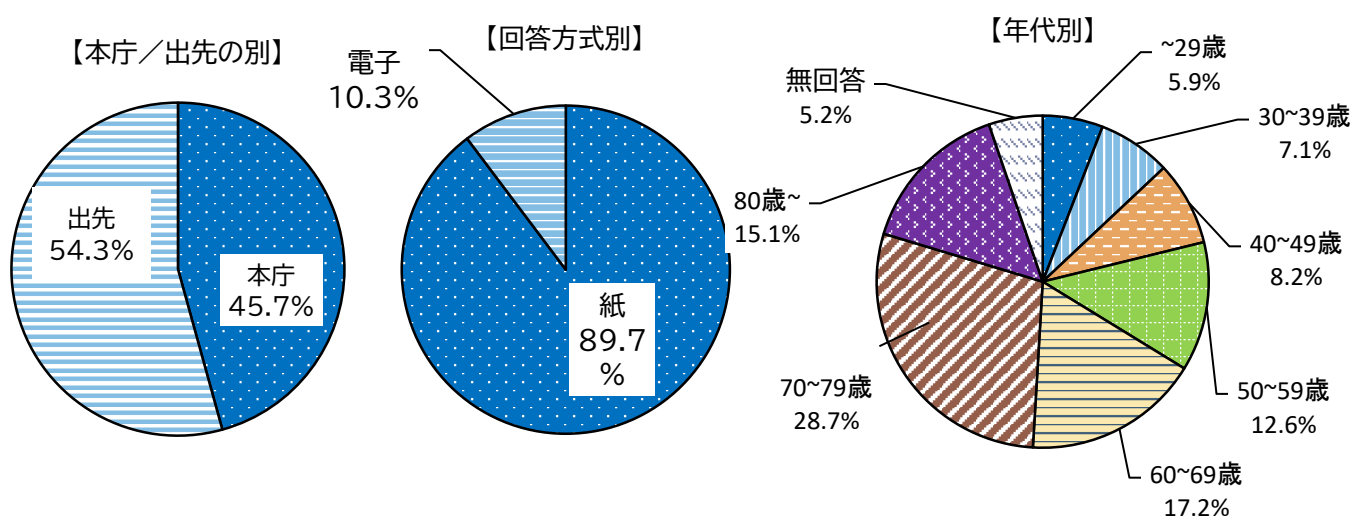
- (1) どちらの窓口に行かれましたか。
- (2) 目的の窓口には、どのようにして行かれましたか。
(※保健センター、市民センター、ふれあいセンター、図書館、学びの森くすのきを除く)
- (3) 窓口で対応した職員は、あいさつができていましたか。
- (4) 対応した職員の服装など、身だしなみはいかがでしたか。
- (5) 対応した職員の言葉づかいはどうでしたか。
- (6) ご用件に対して、職員は満足 of いく対応ができていましたか。
- (7) 窓口や通路、庁舎内の掲示物、チラシ置き場などは整理整頓されていましたか。
- (8) あなたのことについてお聞かせください。(年代)
- (9)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

4 回答件数

477 件(昨年度:433件)

5 回答者の内訳

- (1) 場所別 本庁舎 218 件(45.7%)、出先機関 259 件(54.3%)
- (2) 回答方式別 紙 428 件(89.7%)、電子回答 49 件(10.3%)
- (3) 年代別 20 歳代以下 28 件(5.9%)、30 歳代 34 件(7.1%)、40 歳代 39 件(8.2%)、
50 歳代 60 件(12.6%)、60 歳代 82 件(17.2%)、70 歳代 137 件(28.7%)、
80 歳以上 72 件(15.1%) 無回答 25 件(5.2%)

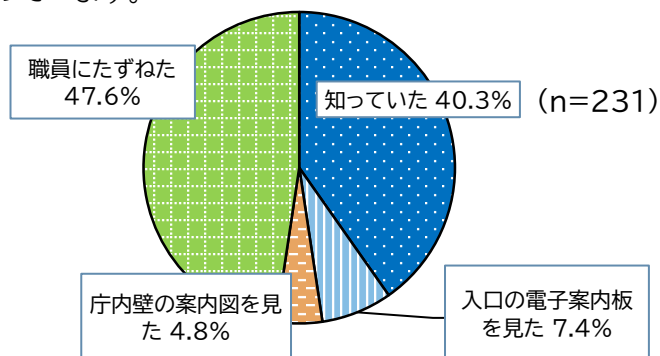


6 調査の結果（設問(2)～(7)）

- ※ 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。

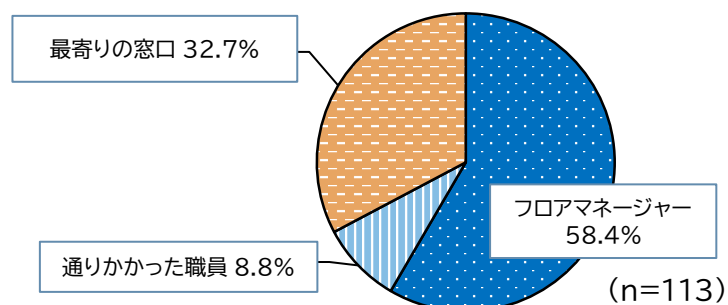
(2) 目的の窓口にはどのようにして行られましたか。

「職員にたずねた」47.6%、「知っていた」40.3%、「庁内壁の案内表示を見た」4.8%、「入口の電子案内板を見た」7.4%となっています。



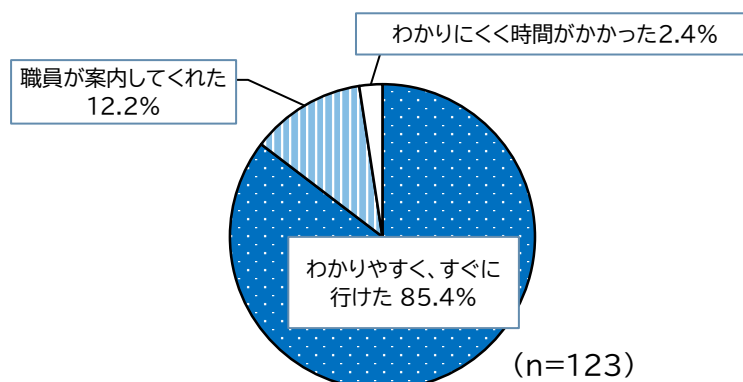
(2)－1 どちらでおたずねになりましたか。 ※前問で「職員にたずねた」と回答した人のみ

「フロアマネージャー」58.4%、「最寄りの窓口」32.7%、「通りかかった職員」8.8%となっています。



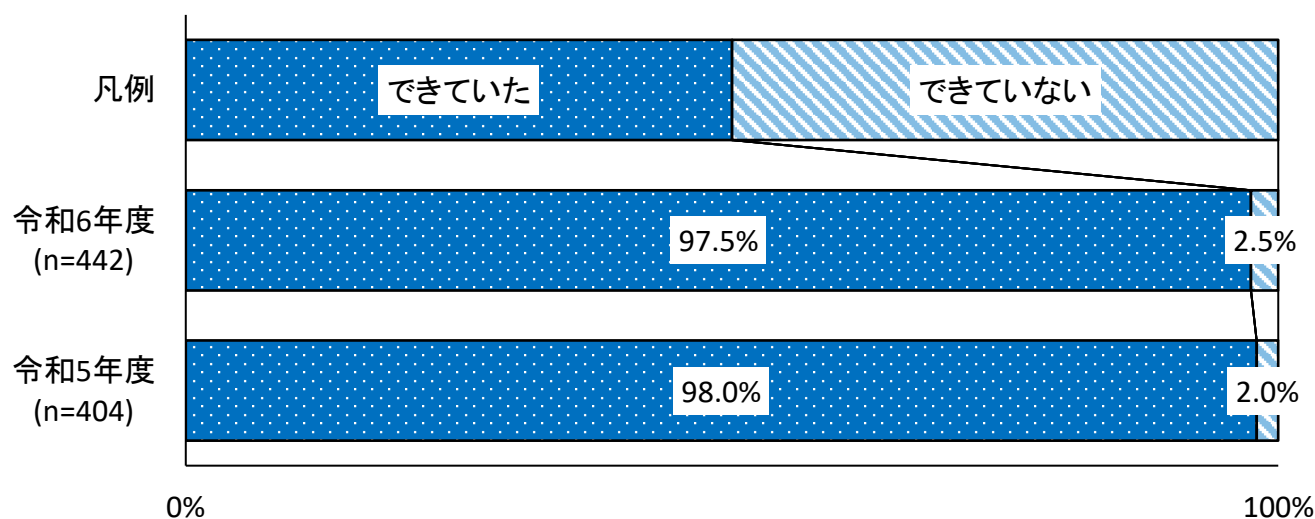
(2)－2 説明はわかりやすかったですか。 ※前々問で「職員にたずねた」と回答した人のみ

「わかりやすく、すぐに行けた」85.4%、「職員が案内してくれた」12.2%、「わかりにくく、時間がかかった」2.4%となっています。



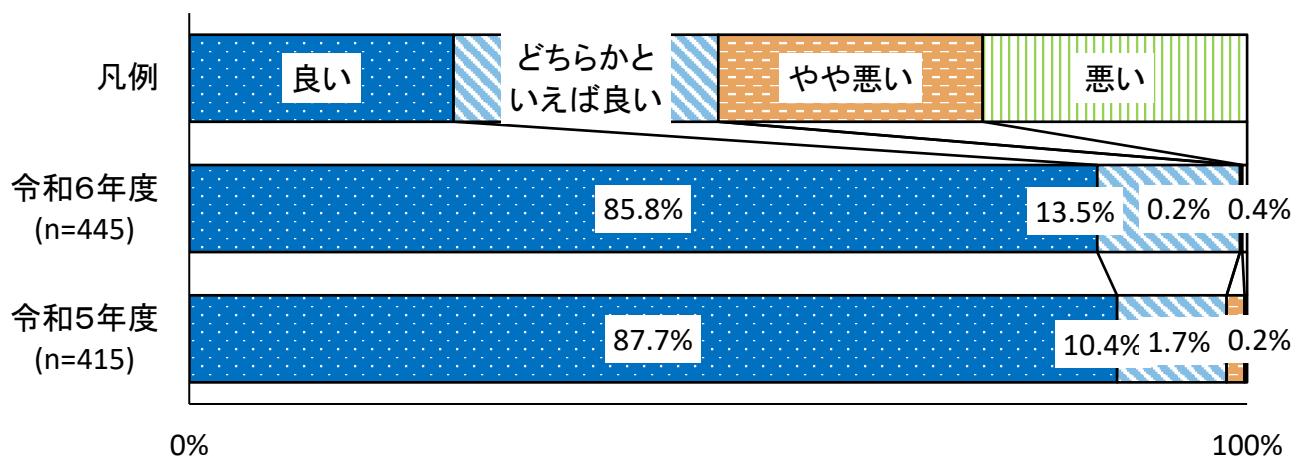
(3) 窓口で対応した職員は、あいさつができていましたか。

「できていた」の割合は 97.5%で、昨年度と比べ 0.5 ポイント低下しています。



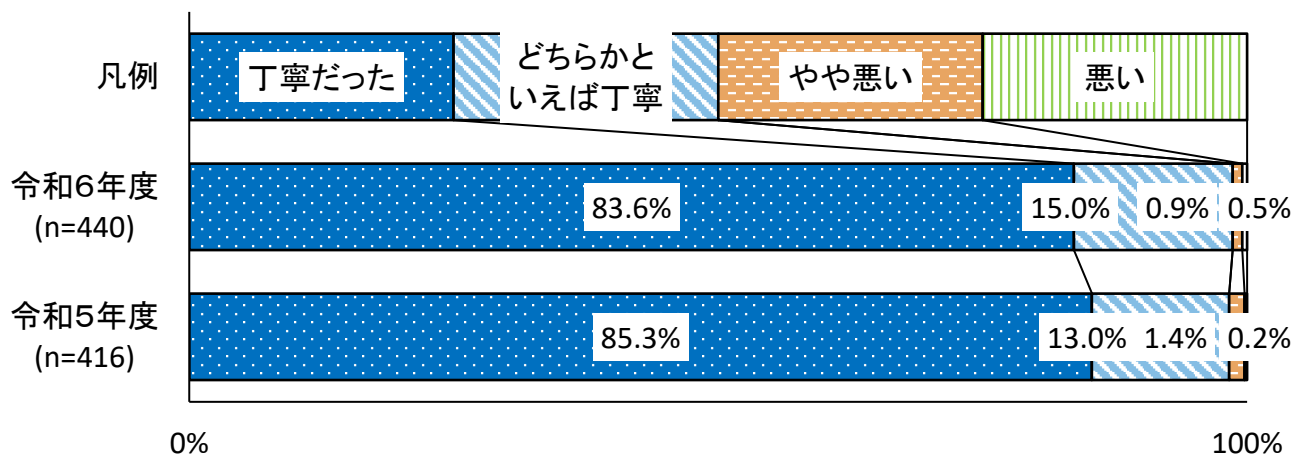
(4) 対応した職員の服装など、身だしなみはいかがでしたか。

「良い」85.8%、「どちらかといえば良い」13.5%の合計は99.3%で、昨年度と比べ 1.2 ポイント上昇しています。



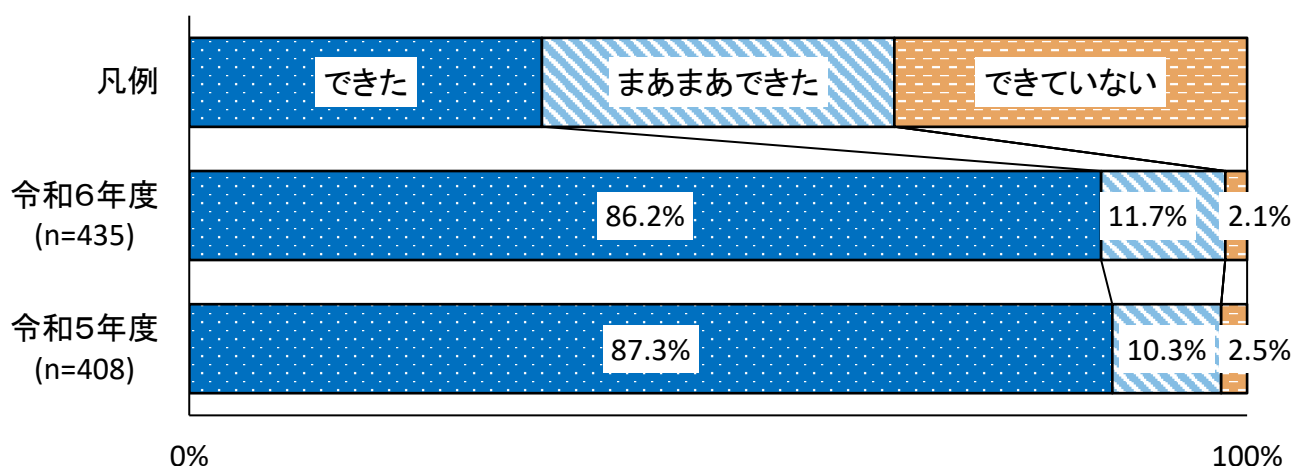
(5) 対応した職員の言葉づかいはどうでしたか。

「丁寧だった」83.6%、「どちらかといえば丁寧」15.0%の合計は 98.6%で、昨年度と比べ 0.3ポイント上昇しています。



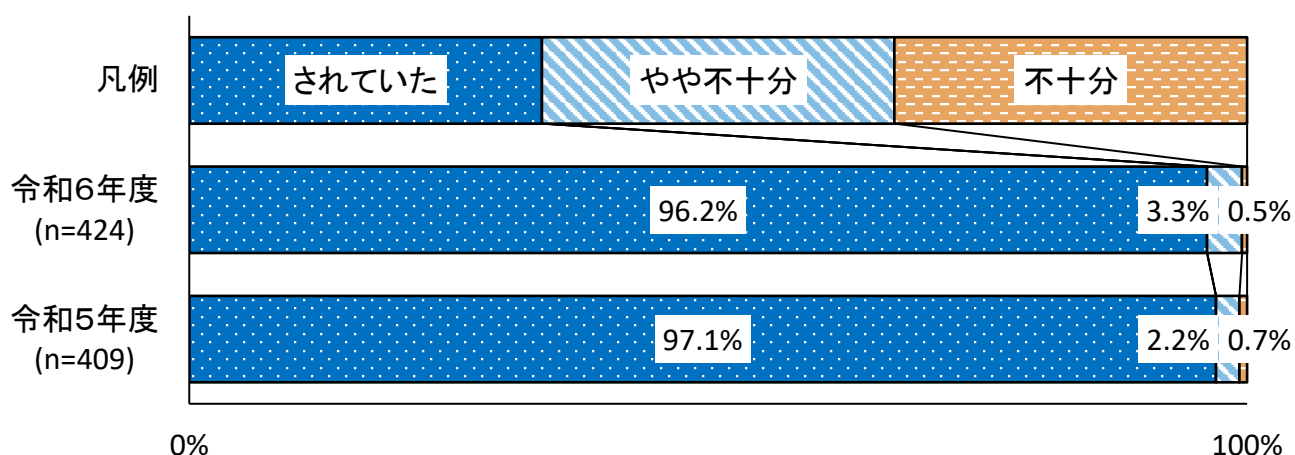
(6) ご用件に対して、職員は満足のいく対応ができていましたか。

「できた」86.2%、「まあまあできた」11.7%の合計は97.9%で、昨年度と比べ 0.3 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」96.2%は、昨年度と比べ 0.9 ポイント低下しています。



7 その他意見欄より一部抜粋

(良い意見)

- ・職員がとても優しく対応してくださった。手続きもスムーズでよかった。
- ・子供が泣いてしまったのだが、その際に子供に優しく声掛けをしてくださった。
- ・手続きの際に紙に記入する必要がなくて驚いた。
- ・総合窓口の対応がすばらしい。
- ・表示の文字が大きくて、とても助かります。
- ・以前の庁舎より明るくきれいな印象をもちました。
- ・おくやみについての手続きがまとめてできるので助かりました

(悪い意見)

- ・もう少し愛想よく、大きな声ではっきりと話してほしい。
- ・説明が不足しており、何度も足を運ぶこととなった。
- ・1階ロビーに展示物があり、とても狭く感じた。ベビーカーや車椅子の人のことも配慮すべき。
- ・平面駐車場から来た時に番号発券機の場所がわからない。
- ・駐車場が狭い。

8 総括

今年度の結果としては、令和5年度と比較すると、5項目中3項目で上昇する結果となり、全体としては概ね高い評価を受けることができました。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①「あいさつができていた」が 97.5% (昨年度と比べ 0.5 ポイント低下)②「身だしなみが良い・どちらかといえば良い」が 99.3% (昨年度と比べ 1.2 ポイント上昇)③「言葉づかいが丁寧・どちらかといえば丁寧」が 98.6% (昨年度と比べ 0.3 ポイント上昇)④「応対に満足できた・まあまあ満足できた」が 97.9% (昨年度と比べ 0.3 ポイント上昇)⑤「窓口、通路は清掃・整理整頓されていた」が 96.2% (昨年度と比べ 0.9 ポイント低下) |
|--|

一方で、低い評価をされた方からは、基本的な接遇や、説明力不足、庁舎管理に関する内容のご意見がありました。

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。