

平成 28 年度窓口サービスアンケート  
調 査 結 果 報 告 書



豊見城市

平成 28 年 10 月

## 目 次

1. 調査概要 . . . . . 2
2. 調査結果 . . . . . 3
3. 窓口に対する意見等 . . . . . 7
4. 窓口サービスの向上のために . . . . . 9
5. 実施要領 . . . . . 10
6. アンケートの様式 . . . . . 11

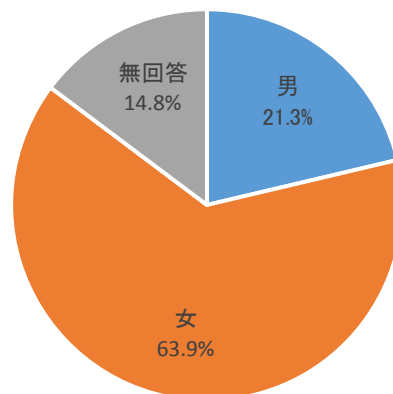
## 1. 調査概要

【実施期間】平成28年9月12日（月）～30日（金） ※業務日：13日

【アンケート回答数】122件

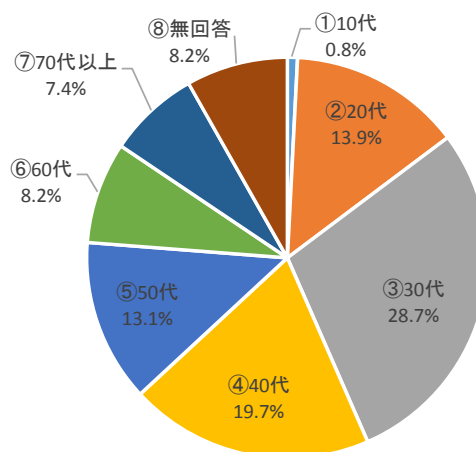
### 【性別内訳】

性別	人数	割合
男	26	21.3
女	78	63.9
無回答	18	14.8



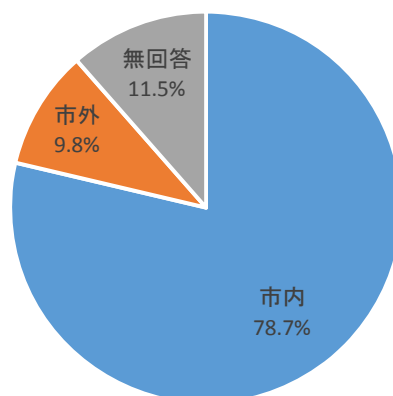
### 【年齢分布】

年齢	人数	割合
10代	1	0.8
20代	17	13.9
30代	35	28.7
40代	24	19.7
50代	16	13.1
60代	10	8.2
70歳以上	9	7.4
無回答	10	8.2



### 【在住地内訳】

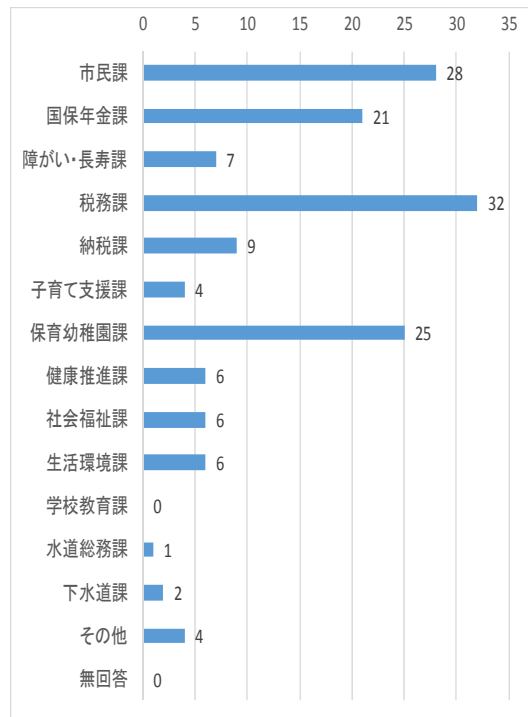
住まい	人数	割合
市内	96	78.7
市外	12	9.8
無回答	14	11.5



## 2. 調査結果

(1) 本日はどちらの窓口にお越しになりましたか？（複数回答あり）

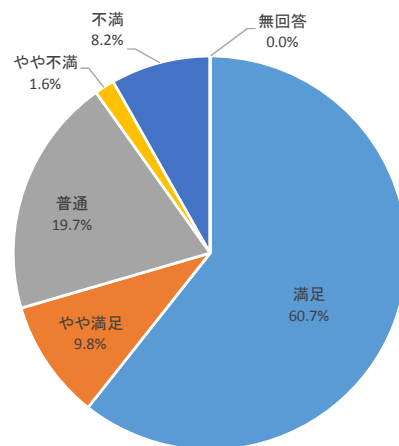
	回答	回答数	割合
1	市民課	28	18.5
2	国保年金課	21	13.9
3	障がい・長寿課	7	4.6
4	税務課	32	21.2
5	納税課	9	6.0
6	子育て支援課	4	2.6
7	保育幼稚園課	25	16.6
8	健康推進課	6	4.0
9	社会福祉課	6	4.0
10	生活環境課	6	4.0
11	学校教育課	0	0.0
12	水道総務課	1	0.7
13	下水道課	2	1.3
14	その他	4	2.6
15	無回答	0	0.0



税務課、市民課、保育幼稚園課、国保年金課の民生部門へ多くの市民が来庁しています。また、複数の課において手続きした方が24人おり、そのうち15人（63%）の方が市民課を利用。複数の課を利用する方の多くが、市民課を起点としていることが伺えます。

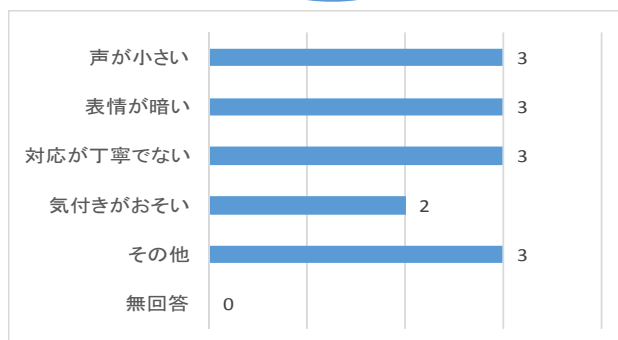
(2) 職員のあいさつや態度はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	74	60.7
2	やや満足	12	9.8
3	普通	24	19.7
4	やや不満	2	1.6
5	不満	10	8.2
6	無回答	0	0.0



「やや不満」「不満」の理由

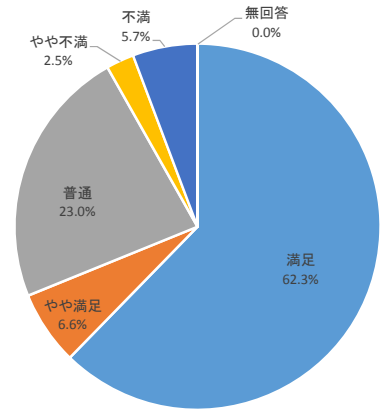
	回答	回答数	割合
1	声が小さい	3	21.4
2	表情が暗い	3	21.4
3	対応が丁寧でない	3	21.4
4	気付きがおそい	2	14.3
5	その他	3	21.4
6	無回答	0	0.0



「満足」「やや満足」と回答した方が7割に対し、「やや不満」「不満」と回答した方が、1割。その理由として、「声が小さい」「表情が暗い」「対応が丁寧でない」が挙げられています。また、その他の理由として、「態度が威圧的だった」「返事がない」との回答も見られました。

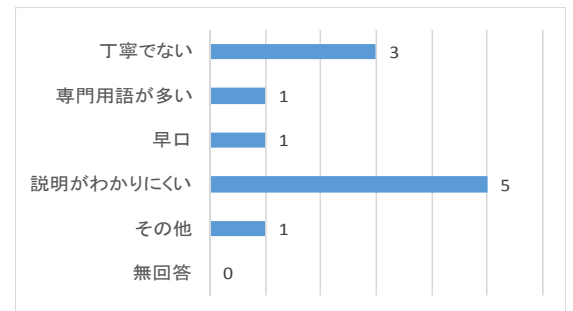
(3) 職員の言葉遣いや説明の仕方はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	76	62.3
2	やや満足	8	6.6
3	普通	28	23.0
4	やや不満	3	2.5
5	不満	7	5.7
6	無回答	0	0.0



「やや不満」「不満」の理由

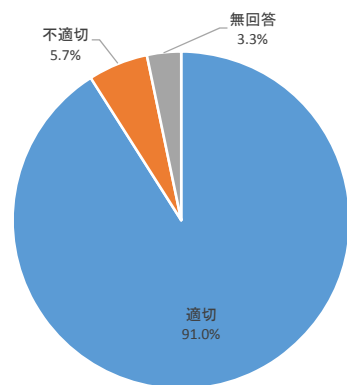
	回答	回答数	割合
1	丁寧でない	3	27.3
2	専門用語が多い	1	9.1
3	早口	1	9.1
4	説明がわかりにくい	5	45.5
5	その他	1	9.1
6	無回答	0	0.0



「満足」「やや満足」と回答した方が約7割に対し、「やや不満」「不満」と回答した方が、約1割。その理由として、「丁寧でない」「説明がわかりにくい」が挙げられています。

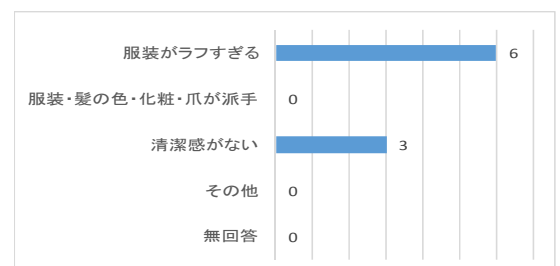
(4) 職員の身だしなみはいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	適切	111	91.0
2	不適切	7	5.7
3	無回答	4	3.3



「不適切」の理由

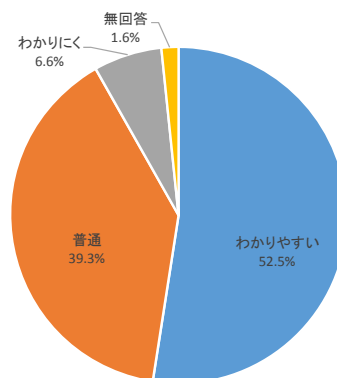
	回答	回答数	割合
1	服装がラフすぎる	6	66.7
2	服装・髪の色・化粧・爪が派手	0	0.0
3	清潔感がない	3	33.3
4	その他	0	0.0
5	無回答	0	0.0



多くの方が「適切」と回答されていますが、6%の方が「不適切」と回答。その理由として、「服装がラフすぎる」との回答があります。

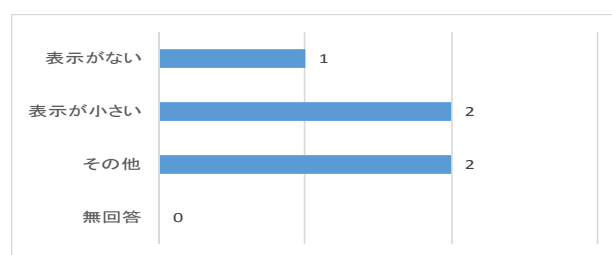
(5) 窓口の案内表示はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	わかりやすい	64	52.5
2	普通	48	39.3
3	わかりにくい	8	6.6
4	無回答	2	1.6



「わかりにくい」の理由

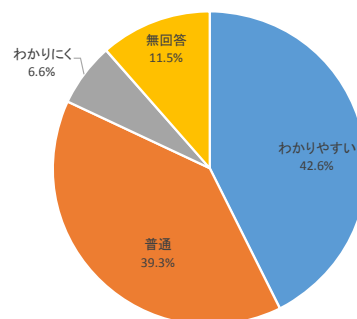
	回答	回答数	割合
1	表示がない	1	20.0
2	表示が小さい	2	40.0
3	その他	2	40.0
4	無回答	0	0.0



多くの方に不便を感じさせていない案内表示とのアンケート結果ですが、「表示が小さい」との指摘があります。

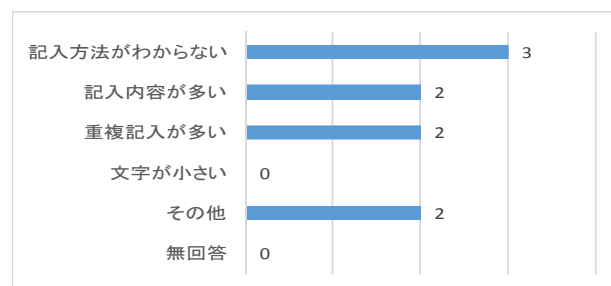
(6) 申請書等はわかりやすかったですか？

	回答	回答数	割合
1	わかりやすい	52	42.6
2	普通	48	39.3
3	わかりにくい	8	6.6
4	無回答	14	11.5



「わかりにくい」の理由

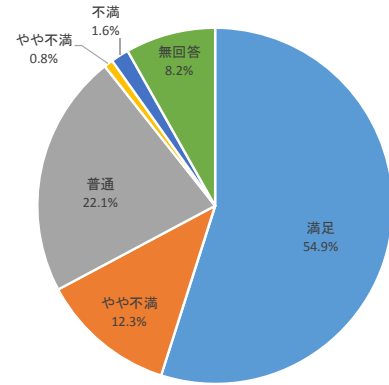
	回答	回答数	割合
1	記入方法がわからない	3	33.3
2	記入内容が多い	2	22.2
3	重複記入が多い	2	22.2
4	文字が小さい	0	0.0
5	その他	2	22.2
6	無回答	0	0.0



多くの方に不便を感じさせていない申請書等であるとのアンケート結果ですが、「わかりにくい」と回答された方には、「記入方法がわからない」「重複記入が多い」などの指摘があります。

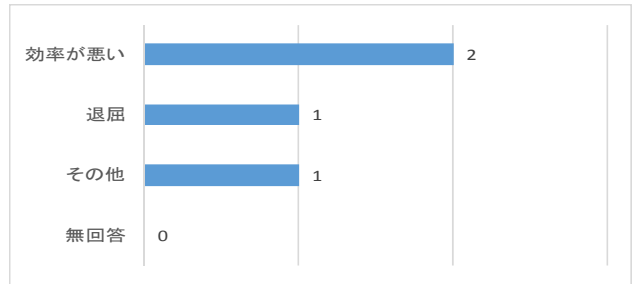
(7) 用件が済むまでの時間はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	67	54.9
2	やや満足	15	12.3
3	普通	27	22.1
4	やや不満	1	0.8
5	不満	2	1.6
6	無回答	10	8.2



「やや不満」「不満」の理由

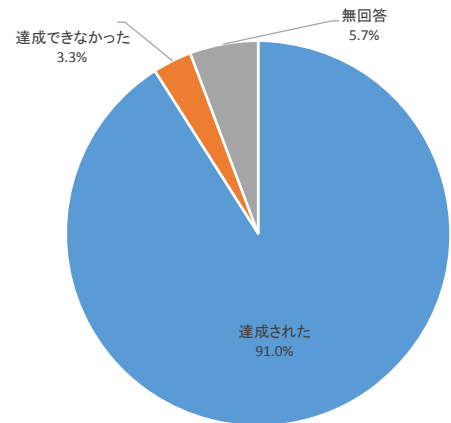
	回答	回答数	割合
1	効率が悪い	2	50.0
2	退屈	1	25.0
3	その他	1	25.0
4	無回答	0	0.0



「やや不満」「不満」と答えた方は少数ですが、「効率が悪い」「退屈」と感じているため、改善が必要です。

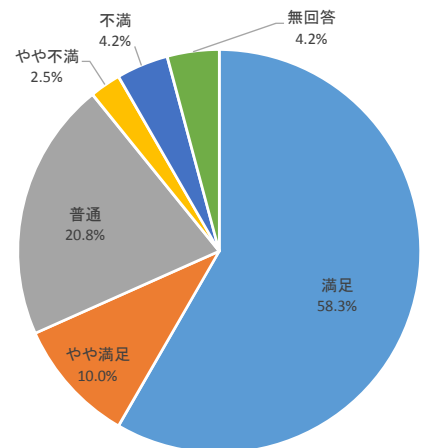
(8) 本日お越しになられた、当初の目的は達成されましたか？

	回答	回答数	割合
1	達成された	111	91.0
2	達成できなかった	4	3.3
3	無回答	7	5.7



(9) 本日の窓口サービスはいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	70	58.3
2	やや満足	12	10.0
3	普通	25	20.8
4	やや不満	3	2.5
5	不満	5	4.2
6	無回答	5	4.2



「やや不満」「不満」と回答された方が約1割。

### 3. 窓口に対する意見等

#### 2-1 職員のあいさつや態度について「やや不満」「不満」と答えた理由。

1	最初親切ではないと感じた
2	対応が悪い！こちらが窓口へ来ないと相手しない
3	態度が威圧的だった
4	あいさつがなく返事がない

#### 5-1 窓口の案内表示が「わかりにくい」と答えた理由。

1	どの課に行けばよいかよくわからない場合、入り口にいる人がたよりにならない。
2	設置場所がわからない

#### 10 その他、窓口に関してお気づきの点について。

1	説明が丁寧で分かりやすかった。いつもありがとうございます。
2	満足でした。
3	いかにもお役所仕事という感じ、上から目線。
4	笑顔がない。
5	過去に書類を間違えて渡されたこともある。
6	過去に、窓口にも立っても誰も来ず「すみません」というと、遥か彼方の机から「何ですか？」と言われたことがある。
7	これからも丁寧な対応よろしくお願いします。
8	住民票を入院中の親に頼まれきました。スムーズに取得でき、大変助かりました。ありがとうございました。
9	中にすぐ入れるようになってるので、個人情報管理が心配。窓口と中でゲートを設けるなど工夫が必要では
10	優しく教えてくれた。安心する。
11	笑顔がほしい
12	職員がお菓子を食べながら仕事をしている。おしゃべりをしながら仕事をしている。早く処理してほしいと思った。
13	とても丁寧親切に対応してくれました。とても助かりました。みなさんにこのような対応ができる人になってほしいです。
14	受付から待たされる事もなくスムーズに用件を済ませることができました。ありがとうございました。
15	すぐにお客さまに気づき対応してくれてすごくよかったです。
16	入口を入ってすぐ、案内の方がいらっしゃるの、とてもスムーズに窓口まで行けました。



17	手続きも早くて良かったです。
18	他の市町村に比べ、基本のあいさつがまったくない。ありがとうございますがない。
19	職員全体的に意欲が感じられない。
20	窓口に来た人に対して親切心がない(残念)
21	豊見城市役所の職員として、もっと志を高く持ち、明るく親切に対応してもらいたい。公務員としてあたり前の事だと思います。
22	本日2件の納入でしたが、窓口によって、対応が違うので大変とまどいました。
23	窓口の担当者が悪いのではなく、課の上司が場合によっては、説明をする態度が必要ではないでしょうか。
24	最初の方では、こちら側の気持ちになって対応して下さった窓口の方に感謝いたします。
25	国保が一番対応が悪く最低!!
26	国保年金課のAさんがとても親切に教えてくれました。ありがとうございます。
27	お昼過ぎでしたがストレスなく終わることができました。ありがとうございます。
28	乳児検診できました。いつも混んで時間がかかるので、子供連れだと大変です。頭囲や胸囲を測定する人をふやし、保健師さんの人数をふやすべきだと思います。流れが悪すぎです。次回から改善を期待します。
29	鼻の調子が悪くなる。ホコリが多いのでは
30	子育て支援課の方(若い女性)に以前対応して頂きましたが、説明が分かりづらかったため、聴き直すと、親身な対応ではなく冷たかったし、上司(メガネの男性)の方も出てきてましたが、対応が冷たく理解できていない私が悪いかのような対応で頭にきてクレーム言いたかったです。
31	わからなかったので、丁寧にすぐ教えてもらえた
32	一つの手続きで何度も名前や住所を書かなくて住むよう市民にゴム印の作成を呼びかけてはいかがでしょうか。
33	市や教育委員会などのイベントをLINEで発信できないでしょうか
34	このようなアンケートをWebでできるならもっと知恵が集まり市がもっと良くなると思います
35	職員が5時に帰る代わりに、給料や等級を下げ、別職員を雇うことに使えませんか(ブラック化をなくさないといけないと思う)
36	最近窓口の対応が気持ちよく思います。
37	案内表示を見てたら職員が丁寧に対応されてとても良かった。
38	市民の声をしっかり聞くことが大切
39	とても不快な対応でした。今回に限ったことではありません。最も多くの窓口対応をしているはずなので、もう少しお客目線で窓口対応を検討して下さい。
40	市民課のAさんの対応は超プロ級。笑顔もGood!
41	市民課、とにかく遅い。40分まち。

#### 4. 窓口サービス向上について

窓口サービスアンケートを実施したところ、122件のご回答をいただくことができました。ご回答いただきました方々へ厚くお礼申し上げます。

さて、アンケートの結果より、窓口サービスについて「満足」「やや満足」とご回答いただいた方々が78%、「普通」とご回答いただいた方々を含めると89%と、9割に近い方々に不自由なくサービスを提供できていると評価をいただいております。

しかしながら、窓口に関してお気づきの点についての自由記入欄では、「いかにもお役所仕事という感じ、上から目線」「笑顔がほしい」「窓口に来た人に対して親切心がない」「職員全体的に意欲が感じられない」などのご意見、ご指摘もいただいております。

今回、ご意見、ご指摘をいただきました点につきまして、下記の「集中改善ポイント」を中心に市役所全庁において改善を行って参ります。また、次年度においても同様の窓口アンケートを実施していく予定です。

##### **【集中改善ポイント】**

- ① 相手によく聞こえる声を！**
- ② 明るい表情を！**
- ③ 丁寧な対応を！**
- ④ 来客者の表情から何を求めているのかに気づく洞察力を！**
- ⑤ わかりやすく、親身になった説明を！**
- ⑥ 相手を不快にさせない身だしなみを(ラフすぎない服装、清潔感)！**
- ⑦ 有効で効果的な案内表示を！**
- ⑧ 申請書等の適宜見直しによる簡素化を(重複記入の見直し)！**
- ⑨ 処理時間の短縮化を！**
- ⑩ 来庁者のために我々は奉仕する職種(サービス)であることの再確認を！**

今後とも、窓口サービスの向上を目指し、改善に取り組んでまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

## 平成 28 年度 窓口サービスに係るアンケートの実施について（実施要領）

### 1. 目的

行政サービスの重要な要素である窓口業務の現状と、職員の案内・接遇に関する調査を目的に、「窓口サービスアンケート調査」を実施し、今後の窓口業務の改善に役立てる。

### 2. 実施期間

平成 28 年 9 月 12 日（月）～平成 28 年 9 月 30 日（金）（3 週間）

### 3. 対象者

市窓口サービスを利用される市民等。

### 4. 対象窓口

市民課、国保年金課、障がい・長寿課、子育て支援課、保育幼稚園課、健康推進課、社会福祉課、生活環境課、学校教育課、納税課、税務課、水道総務課、下水道課

### 5. 実施方法

窓口を利用された方にアンケート用紙を直接配布し、記入していただいたものを、所定の回収箱へ投函していただく方法。（※回収箱設置場所にもアンケートを設置します。）

### 6. 調査項目

別紙。

### 7. 集計結果の公開

実施期間終了後、すみやかに集計を行い、市 HP で公開を行う。



5. 窓口の案内表示はいかがでしたか？

- 1 わかりやすい 2 普通 3 わかりにくい

5-1. 設問5で「わかりにくい」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。

- 1 表示がない 2 表示が小さい 3 その他 ( )

6. 申請書等はわかりやすかったですか？

- 1 わかりやすい 2 普通 3 わかりにくい

6-1. 設問6で「わかりにくい」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。

- 1 記入方法がわからない 2 記入内容が多い 3 重複記入が多い  
4 文字が小さい 5 その他 ( )

7. 用件が済むまでの時間はいかがでしたか？

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

7-1. 設問7で「やや不満」「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。

- 1 効率が悪い 2 退屈 3 その他 ( )

8. 本日お越しになられた、当初の目的は達成されましたか？

- 1 達成された 2 達成できなかった

9. 本日の窓口サービスはいかがでしたか？

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

10. その他、窓口に関してお気づきの点がありましたらご自由にお書きください。

お客様ご自身についてお聞かせください。該当するものに○をつけてください。

1. 性別について ① 男性 ② 女性  
2. 年齢について ① 10代 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代  
⑤ 50代 ⑥ 60代 ⑦ 70歳以上  
3. 住まいについて ① 市内 ② 市外

今後とも窓口サービスの向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。  
アンケート記入後は、1階案内窓口、4階出入口に設置してある回収箱へ投函願います。