

平成 30 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 30 年 10 月

目 次

1. 調査概要 1
2. 調査結果 2
3. 窓口に対する意見等 6
4. 窓口サービス向上について 6
5. 実施要領 8
6. アンケートの様式 9

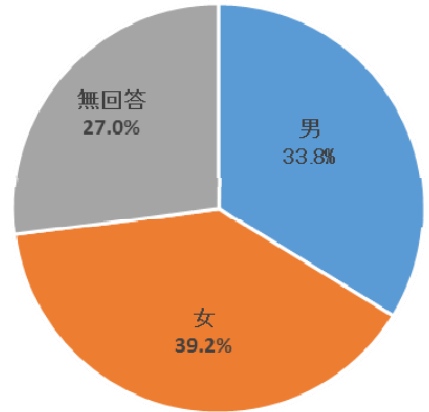
1. 調査概要

【実施期間】平成30年9月10日（月）～9月28日（金） 3週間

【アンケート回答数】148件

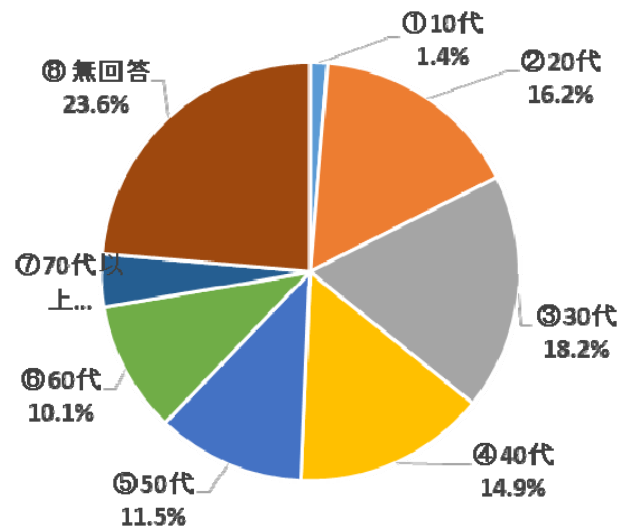
【性別内訳】

性別	人数	割合
男	50	33.8
女	58	39.2
無回答	40	27.0



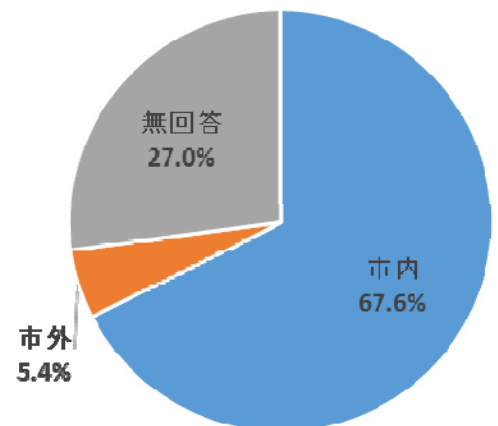
【年齢分布】

年齢	人数	割合
10代	2	1.4
20代	24	16.2
30代	27	18.2
40代	22	14.9
50代	17	11.5
60代	15	10.1
70歳以上	6	4.1
無回答	35	23.6



【在住地内訳】

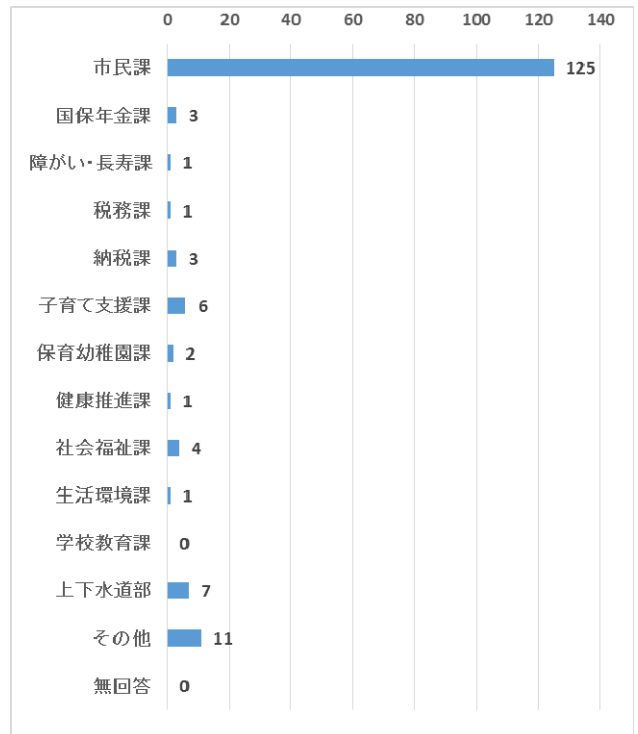
住まい	人数	割合
市内	100	67.6
市外	8	5.4
無回答	40	27.0



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）

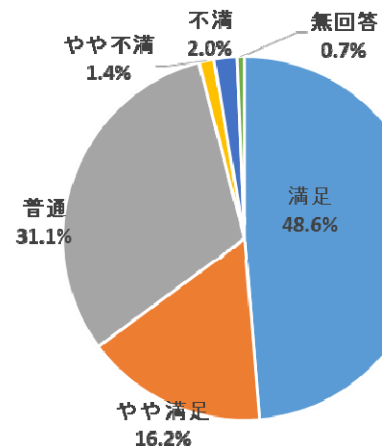
	回答	回答数	割合
1	市民課	125	75.8
2	国保年金課	3	1.8
3	障がい・長寿課	1	0.6
4	税務課	1	0.6
5	納税課	3	1.8
6	子育て支援課	6	3.6
7	保育幼稚園課	2	1.2
8	健康推進課	1	0.6
9	社会福祉課	4	2.4
10	生活環境課	1	0.6
11	学校教育課	0	0.0
12	上下水道部	7	4.2
13	その他	11	6.7
14	無回答	0	0.0



市民課、子育て支援課、社会福祉課等の民生部門へ多くの市民が来庁しています。今回、上下水道部、生涯学習振興課において回答が多くなっているのは、窓口近くに回収ボックスが設置されていることが起因していると考えられます。

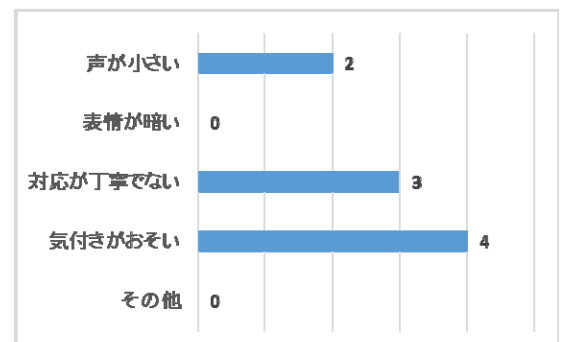
(2) 職員のあいさつや態度はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	72	48.6
2	やや満足	24	16.2
3	普通	46	31.1
4	やや不満	2	1.4
5	不満	3	2.0
6	無回答	1	0.7



「やや不満」「不満」の理由

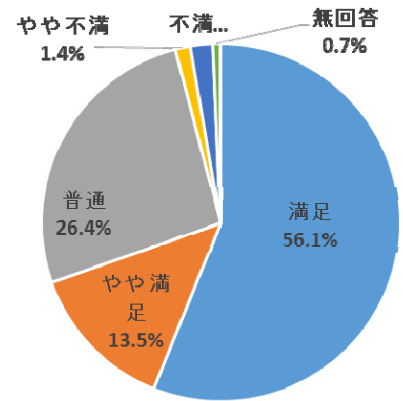
	回答	回答数	割合
1	声が小さい	2	22.2
2	表情が暗い	0	0.0
3	対応が丁寧でない	3	33.3
4	気がおそい	4	44.4
5	その他	0	0.0



「満足」「やや満足」と回答した方が約 65%。「やや不満」「不満」と回答した方が、3.4%。その理由として、「気が付きが遅い」、「対応が丁寧でない」と感じています。

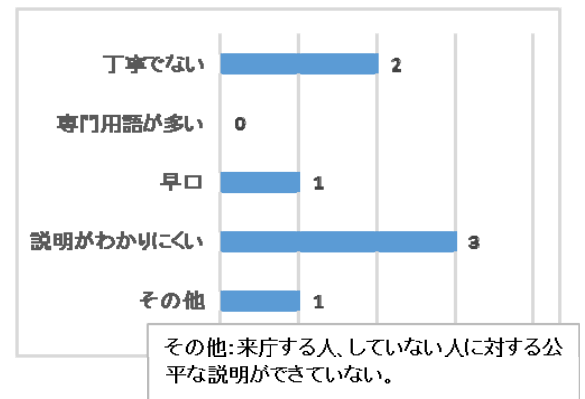
(3) 職員の言葉遣いや説明の仕方はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	83	56.1
2	やや満足	20	13.5
3	普通	39	26.4
4	やや不満	2	1.4
5	不満	3	2.0
6	無回答	1	0.7



「やや不満」「不満」の理由

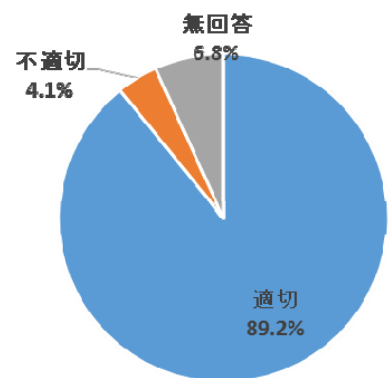
	回答	回答数	割合
1	丁寧でない	2	28.6
2	専門用語が多い	0	0.0
3	早口	1	14.3
4	説明がわかりにくい	3	42.9
5	その他	1	14.3



「満足」「やや満足」と回答した方が約 70%に対し、「やや不満」「不満」と回答した方が 3.4%。その理由として、「説明がわかりにくい」、「丁寧でない」と回答されています。

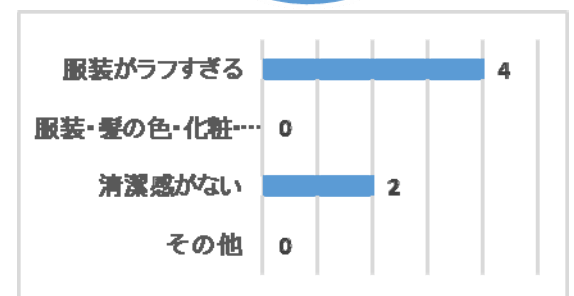
(4) 職員の身だしなみはいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	適切	132	89.2
2	不適切	6	4.1
3	無回答	10	6.8



「不適切」の理由

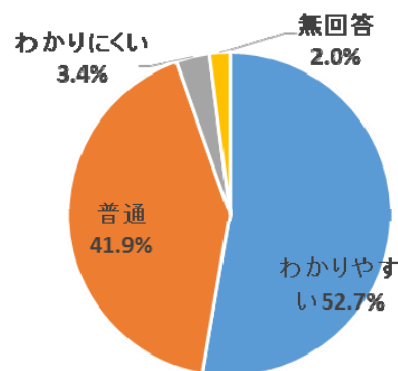
	回答	回答数	割合
1	服装がラフすぎる	4	66.7
2	服装・髪の色・化粧・爪が派手	0	0.0
3	清潔感がない	2	33.3
4	その他	0	0.0



多くの方が「適切」と回答されていますが、4%の方が「不適切」と回答。その理由として、「服装がラフすぎる」、「清潔感がない」との回答です。

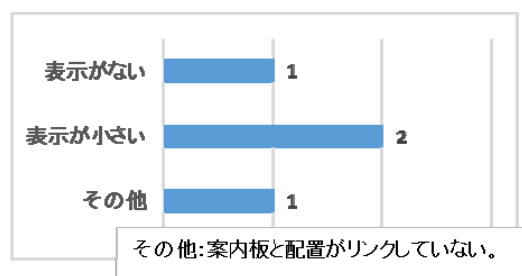
(5) 窓口の案内表示はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	わかりやすい	78	52.7
2	普通	62	41.9
3	わかりにくい	5	3.4
4	無回答	3	2.0



「わかりにくい」の理由

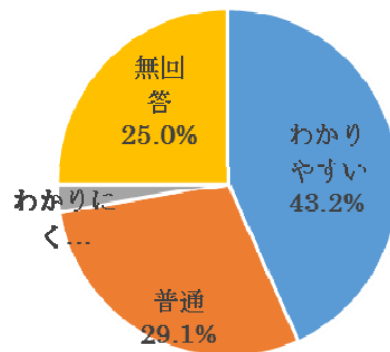
	回答	回答数	割合
1	表示がない	1	25.0
2	表示が小さい	2	50.0
3	その他	1	25.0



「わかりにくい」という理由に、「表示が小さい」、「案内板と配置がリンクしていない」と回答されています。

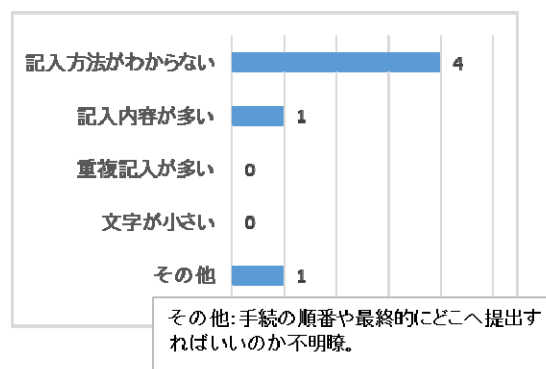
(6) 申請書等はわかりやすかったですか？

	回答	回答数	割合
1	わかりやすい	64	43.2
2	普通	43	29.1
3	わかりにくい	4	2.7
4	無回答	37	25.0



「わかりにく」の理由

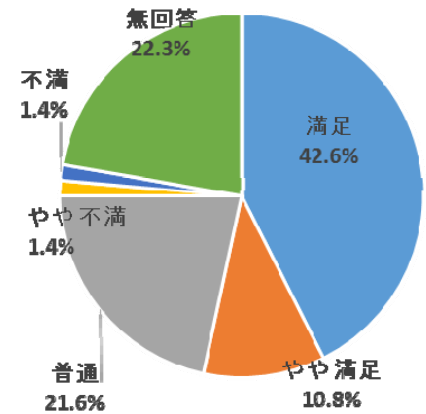
	回答	回答数	割合
1	記入方法がわからない	4	0.0
2	記入内容が多い	1	0.0
3	重複記入が多い	0	0.0
4	文字が小さい	0	0.0
5	その他	1	0.0



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」と回答された方は、「記入方法がわからない」と指摘しています。

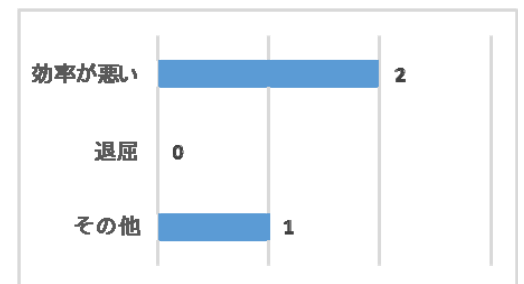
(7) 用件が済むまでの時間はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	63	42.6
2	やや満足	16	10.8
3	普通	32	21.6
4	やや不満	2	1.4
5	不満	2	1.4
6	無回答	33	22.3



「やや不満」「不満」の理由

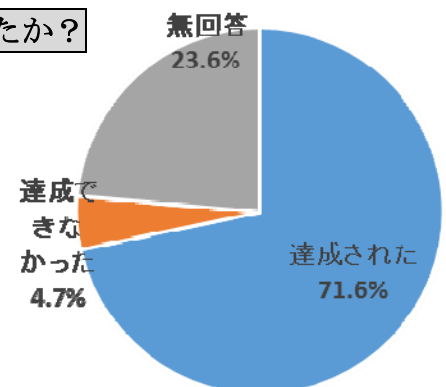
	回答	回答数	割合
1	効率が悪い	2	66.7
2	退屈	0	0.0
3	その他	1	33.3



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

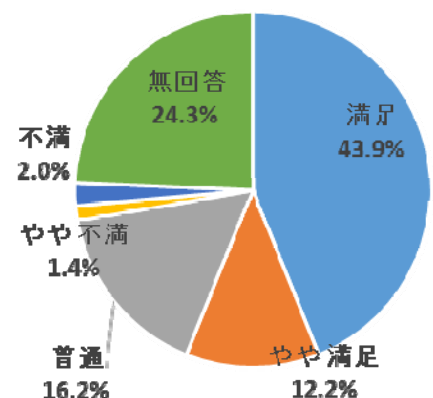
(8) 本日お越しになられた、当初の目的は達成されましたか？

	回答	回答数	割合
1	達成された	106	71.6
2	達成できなかった	7	4.7
3	無回答	35	23.6



(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	65	43.9
2	やや満足	18	12.2
3	普通	24	16.2
4	やや不満	2	1.4
5	不満	3	2.0
6	無回答	36	24.3



「やや不満」「不満」と回答された方がいることは、今後、対応等について検討する必要性があります。

(10) その他、窓口に関してお気づきの点について

【 お褒めの言葉 】

- ・サービス向上に対する姿勢がすばらしい。
- ・丁寧で気持ちのよい対応でした。ありがとうございました。
- ・都市計画課の職員に丁寧に対応いただき、解らないところもやさしく教えて下さってありがとうございました。
- ・毎日ご苦労様です。
- ・会社を退職予定のため、国保、年金加入の際の試算や諸手続きを事前に確認するため来庁した。窓口の方はどなたも丁寧で安心した。ありがとうございました。

【 職員の対応に対するご意見 】

- ・受電の際、名前を名乗らない職員に対し不満。
- ・40分待ちはないでしょう。
- ・案内の方が立ち回って頂いてもいいかも。
- ・おしゃべりが多い。客が来ても気付かず動かない。
- ・本日は、スムーズに手続きをしていただいた。混み合うときも、今回のように接していただければと思う。
- ・声をかけたら、すぐ返事、対応してほしいです。大人として残念です。
- ・課によって異なりますが、担当者の対等が親切でわかりやすく説明されているのは女性の方が多く感じられます。反面、男性の方はあまり少ない様に感じます。

【 その他のご意見 】

- ・サービスの内容というよりも、私の子どもが保育園に入れば、それで満足。対応が悪くても入所できれば大満足なのです。
- ・印鑑登録について必ず本人来所はわかるが、平日仕事をしている会社員に対して融通がきかなすぎる。考えてほしい。
- ・マイナンバーカードの手続き等、平日役場へ行けない人への配慮を考えてほしい。
- ・月曜日は休館とあったのでとまどったが、中へ入ると業務をしていた。区別が分かりにくい。(公民館)
- ・施設利用の区分に工夫がほしい。「2時間利用でも昼と夜の部に区分されれば2枠分の支払い(約10時間分)になる事」等。(公民館)

3. 窓口サービス向上について

今回のアンケートでは、昨年度のアンケート回答数(29件)と比較して大きく上回る結果となったことは、窓口来所される市民等へ対して、積極的にアンケートへの回答依頼を行った結果と考えられます。今後においても、市の窓口サービスの状況を把握するためには、今回同様積極的にアンケートへの回答を依頼することを行うことが必要と考えております。

さて、アンケートの結果についてですが、窓口サービスを「満足」、「やや満足」、「普通」と回答された方が72%を占めており、「やや不満」「不満」と回答している方が約3%に留まっていることは、多くの市民の方が窓口サービスに対し不満を感じていない状

況であることがわかります。しかし、それぞれの設問において、課題が生じていることは明らかであり、各部署において改善の必要性があります。

また、「その他、窓口に関してお気づきの点」で、「受電について」、「対応時間について」、「窓口対応について」等厳しいご意見を頂いている一方、窓口対応について感謝の言葉を頂いていることは、職員のモチベーションの向上に繋がるものであり、今後、益々市役所業務がサービス業であることの認識を深め、職員の資質に磨きをかけていく必要があると考えております。

今後、市民課等の窓口業務を民間へ業務委託を行うこととなりますが、現在頂いている市民からの評価を維持、向上させていくためにも、委託事業者とも連携を図り、市民等へ対し満足度の高い豊見城市の窓口サービスの構築を行っていきたいと考えております。

なお、今後も継続的に窓口アンケートを実施し、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いきます。

【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 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！
- ④ 業務内容を把握し、簡潔明瞭に説明できるように！
- ⑤ 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）！
- ⑥ 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）！
- ⑦ 処理時間の短縮化を！
- ⑧ 来庁者のために我らは奉仕する職種（サービス）であることの再確認を！

平成 30 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 30 年 9 月 10 日（月）～平成 30 年 9 月 28 日（金）（3 週間）

3. 対象者

市役所窓口サービスを利用される市民等。

4. 対象窓口

市民等に対し窓口対応を行う部署。

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、次の方法で回収。

- ① 各部署で直接回収
- ② 各階に設置している記載場所、回収箱へ案内し投函していただく。
 - ※ 回収箱設置場所にもアンケートを設置。
 - ※ 回収箱及び記載場所は、各階へ設置。
 - ※ 各部署で直接回収したアンケートは後日人事課へ送付。
 - ※ 出先機関は、各機関において記載、回収を行い後日人事課へ送付。

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。

平成30年度 窓口サービスアンケート

豊見城市では、来庁者の皆さまにより良い窓口サービスを提供できるよう心がけております。本アンケートの結果は、今後のサービス向上や改善の参考にさせていただきます。お手数ではありますが、ご協力をお願いいたします。



～ 設問の回答として当てはまる数字に○をつけてください。～

1. 本日はどちらの窓口にお越しになりましたか？（複数回答可）

- | | | | |
|---------|----------|-----------|----------|
| 1 市民課 | 2 国保年金課 | 3 障がい・長寿課 | 4 税務課 |
| 5 納税課 | 6 子育て支援課 | 7 保育幼稚園課 | 8 健康推進課 |
| 9 社会福祉課 | 10 生活環境課 | 11 学校教育課 | 12 上下水道部 |
| 13 その他（ | ） | | |

※複数の窓口を利用される場合は、用件が終了した後にお答えいただきますようお願いいたします。

2. 職員のあいさつや態度はいかがでしたか？

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

2-1. 設問2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 声が小さい 2 表情が暗い 3 対応が丁寧でない 4 気づきが遅い
5 その他（

3. 職員の言葉遣いや説明の仕方はいかがでしたか？

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

3-1. 設問3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 丁寧でない 2 専門用語が多い 3 早口 4 説明がわかりにくい
5 その他（

4. 職員の身だしなみはいかがでしたか？

- 1 適切 2 不適切

4-1. 設問4で「不適切」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。

- 1 服装がラフすぎる 2 服装・髪の色・化粧・爪が派手 3 清潔感がない
4 その他（

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. 本日本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

アンケート記入後は、ご利用された窓口へ提出いただくか、1階案内窓口、4階出入口等に設置してある回収箱へ投函願います。 ご協力ありがとうございました。