

平成26年度 窓口サービスアンケートの結果について (2014年度)

吹田市 市民生活部

1 目的

市役所の窓口対応について、利用者がどのように評価しているかを把握し、窓口サービスの更なる改善と市民満足度の向上を図るために昨年度に引き続き実施しました。

2 実施期間

平成26年(2014年)11月12日(水)～18日(火)

3 実施場所

市民生活部

(市民課、山田出張所、千里丘出張所、千里出張所、国民年金課、市民相談課、情報公開課、税制課、資産税課、市民税課、納税課)

4 実施方法

実施職場の窓口付近にアンケート用紙及び回収箱を設置するとともに、窓口をご利用になられた方に、職員が直接用紙を手渡し、記入をお願いしました。

5 内容

職員の言葉づかい等の接遇を中心に5項目について、満足度を5段階【満足(5点)・やや満足(4点)・普通(3点)・やや不満(2点)・不満(1点)】で評価していただきました。

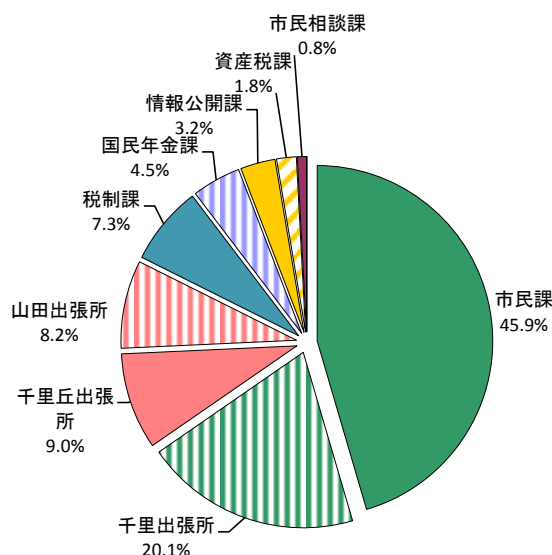
また、ご意見等を自由に記載していただきました。

6 結果の概要

① 回収数 2,141枚

(回収窓口) (枚)

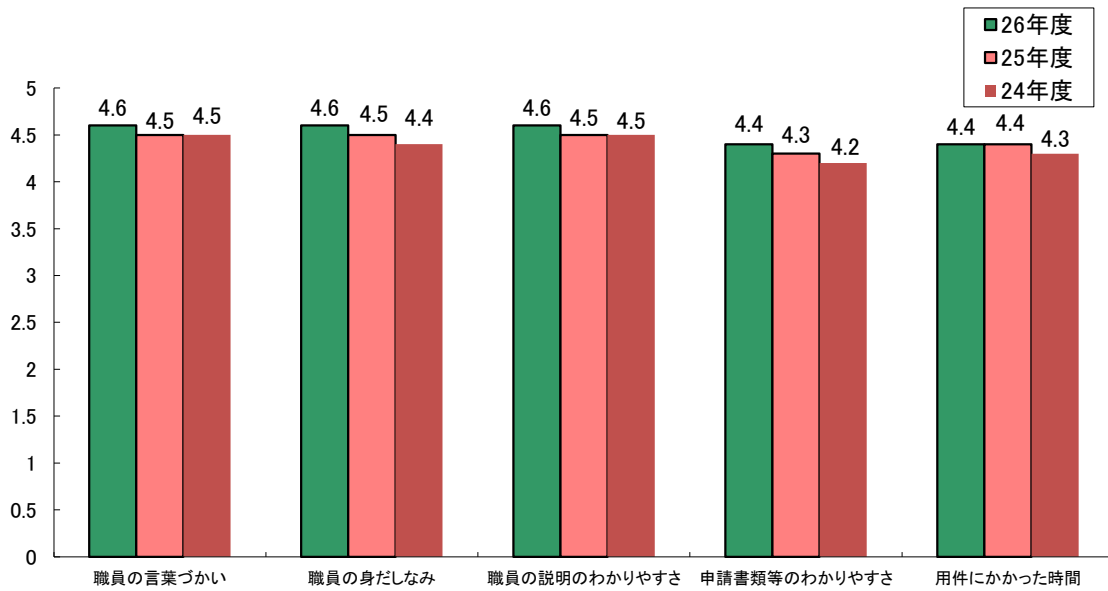
	26年度 (2014年度)	25年度 (2013年度)	24年度 (2012年度)
市民課	980	1,244	1,158
千里出張所	428	235	439
千里丘出張所	190	222	300
山田出張所	173	229	263
税制課	155	150	209
国民年金課	95	101	-
情報公開課	67	98	-
資産税課	37	58	71
市民相談課	16	43	-
市民税課	0	0	-
納税課	0	0	-
合計	2,141	2,380	2,440



② 項目別平均点

(点)

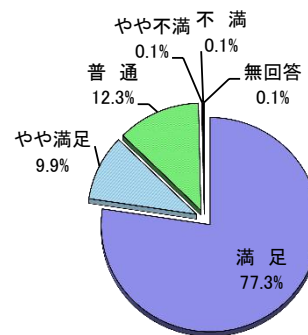
満足度得点(各項目5点満点)		26年度	25年度	24年度
質問1	職員の言葉づかい	4.6	4.5	4.5
質問2	職員の身だしなみ	4.6	4.5	4.4
質問3	職員の説明のわかりやすさ	4.6	4.5	4.5
質問4	申請書類等のわかりやすさ	4.4	4.3	4.2
質問5	用件にかかった時間	4.4	4.4	4.3
計		4.5	4.4	4.4



7 項目別の結果

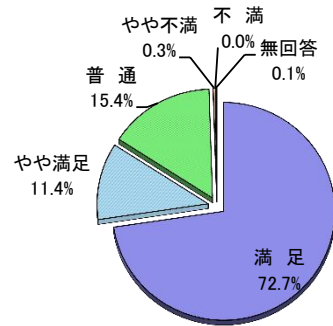
① 質問1 職員の言葉づかい

	26年度		25年度	24年度
	回答数(件)	構成比(%)	構成比(%)	構成比(%)
満足(5点)	1,656	77.3	70.7	68.0
やや満足(4点)	213	9.9	13.4	14.1
普通(3点)	264	12.3	15.5	16.9
やや不満(2点)	3	0.1	0.3	0.5
不満(1点)	3	0.1	0.0	0.3
無回答	2	0.1	0.1	0.3
合計	2,141	100.0	100.0	100.0



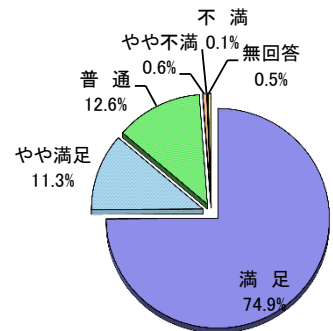
② 質問2 職員の身だしなみ

	26年度	25年度	24年度
	回答数(件)	構成比(%)	構成比(%)
満足(5点)	1,556	72.7	66.9
やや満足(4点)	244	11.4	13.2
普通(3点)	330	15.4	18.9
やや不満(2点)	7	0.3	0.7
不満(1点)	1	0.0	0.0
無回答	3	0.1	0.3
合計	2,141	100.0	100.0



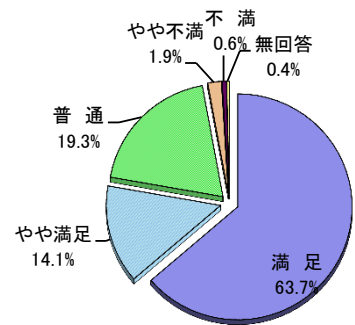
③ 質問3 職員の説明のわかりやすさ

	26年度	25年度	24年度
	回答数(件)	構成比(%)	構成比(%)
満足(5点)	1,604	74.9	68.0
やや満足(4点)	243	11.3	14.1
普通(3点)	269	12.6	16.1
やや不満(2点)	12	0.6	1.1
不満(1点)	3	0.1	0.2
無回答	10	0.5	0.5
合計	2,141	100.0	100.0



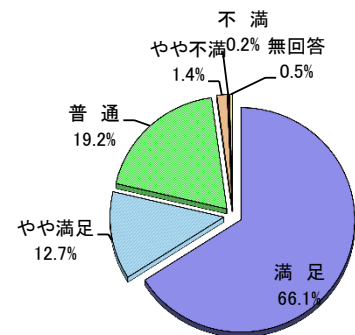
④ 質問4 申請書類等のわかりやすさ

	26年度	25年度	24年度
	回答数(件)	構成比(%)	構成比(%)
満足(5点)	1,364	63.7	59.2
やや満足(4点)	301	14.1	16.1
普通(3点)	414	19.3	21.6
やや不満(2点)	41	1.9	2.3
不満(1点)	13	0.6	0.3
無回答	8	0.4	0.5
合計	2,141	100.0	100.0



⑤ 質問5 用件にかかった時間

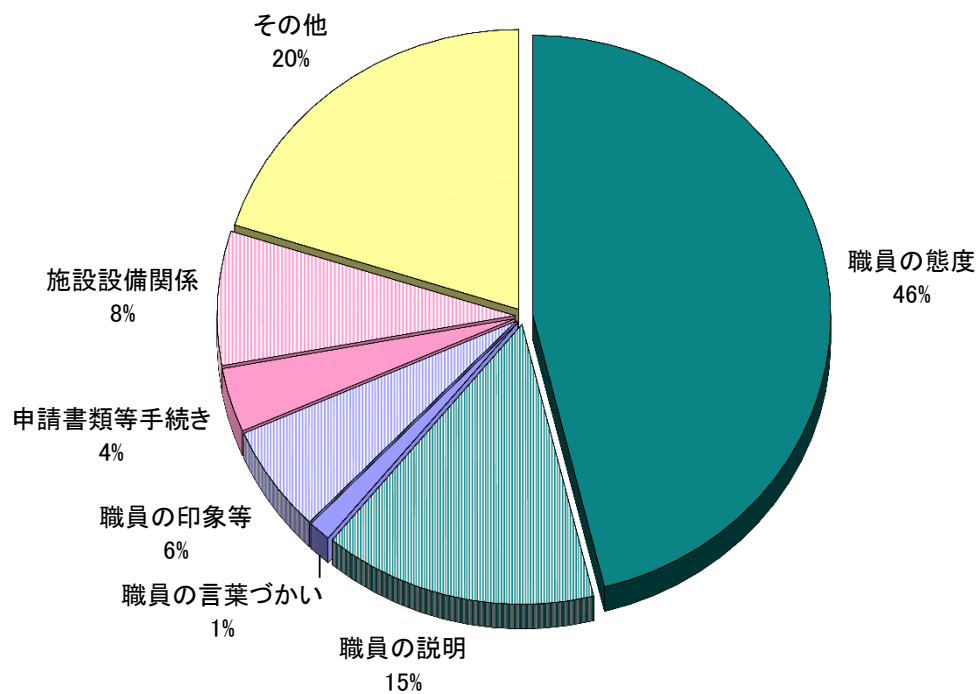
	26年度	25年度	24年度
	回答数(件)	構成比(%)	構成比(%)
満足(5点)	1,412	66.1	61.8
やや満足(4点)	271	12.7	14.0
普通(3点)	412	19.2	20.9
やや不満(2点)	31	1.4	1.3
不満(1点)	5	0.2	0.4
無回答	10	0.5	1.6
合計	2,141	100.0	100.0



8 いただいたご意見

(件)

キーワード項目	良い	指摘・要望等	計
職員の態度	135	14	149
職員の説明	43	5	48
職員の言葉づかい	2	2	4
職員の印象等	12	8	20
申請書類等手続き	7	5	12
施設設備関係	6	19	25
その他	39	26	65
計	244	79	323
	(76%)	(24%)	(100%)



キーワード項目別に占める割合

<主なご意見>

○職員の態度	(件)
・丁寧に対応して頂きました。	(43)
・親切にして頂きました。	(51)
・早く対応してくれた。	(15)
・ありがとうございました。	(5)
・対応が良い。	(5)
・アンケートのときだけ良くしてもダメである。	(3)
・雑談を大きな声でしている。	(2)
・もう少しスピードアップを。	(1)
・いつも態度が大きい。	(1)
○職員の説明	(件)
・説明が分かりやすく良かったです。	(16)
・丁寧に説明して頂きました。	(17)
・親切に説明して頂き助かります。	(7)
・質問はないか聞いてほしかった。	(1)
・聞きづらい。	(1)
○職員の言葉づかい	(件)
・良かった。	(2)
・つっけんどうな言葉づかい。	(1)
○職員の印象等	(件)
・感じが良かった。	(11)
・いつ来てもぶっきらぼう。	(1)
○身だしなみ	(件)
・清潔感がある。	(1)
・やや不満。	(1)
○申請書類等手続き	(件)
・スムーズに手続きできました。	(7)
・用紙によって「ふりがな」「フリガナ」になっている。統一したほうが良いと思う。	(1)
・申請書類の字が小さい。	(1)
・申請書類が分かりにくいので、見本の種類を増やしてほしい。	(1)

○施設設備関係	(件)
・きれいに掃除されていて、気持ちが良い。	(1)
・子供向けの絵本やおもちゃが用意されている。	(1)
・電子証明書手続きの窓口の表示がない。	(1)
・暗い。	(2)
・入車時間がかかる。	(1)

○その他	(件)
・9時前から対応してくれた。	(3)
・これからも市民サービス向上に頑張ってください。	(3)
・以前より良くなっている。	(2)
・業務時間を延長して欲しい。	(4)
・夜間・土・日・祝日に窓口を開けて欲しい。	(2)

9 今後の取組について

平成24年度から実施しましたこのアンケートは、今回で3回目となります。

過去3年間を振り返りますと、実施職場については、初年度の平成24年度は市民課、山田出張所、千里丘出張所、千里出張所、税制課、資産税課の6職場でしたが、より多くの市民の皆様の声をいただくため、平成25年度以降は市民生活部の全職場へと拡大してまいりました。

アンケート項目では、平成24年度と平成26年度とを比較しますと、全項目にわたって若干ですが、評価を上げることができました。

また、自由意見欄についても、「良い」評価が平成24年度が57%であったものが、平成26年度は76%と上げることができました。

この間、いただきましたご意見を参考に、職員の接遇はもとより、市民の皆様にとって分かりやすく、利用しやすい窓口をめざして、さまざまな改善に取り組んでまいりました。

市民課では、申請書類の書き方が分かりにくいとご指摘があったため、記載例のサイズを大きくし、カラー化を行うことで、従来より見やすくしました。また、目的ごとに窓口が判別できるよう、色分けした誘導サインを設置するとともに、誘導サインの文字も大きくし、分かりやすい表示にしました。さらには課独自の窓口対応マニュアルを作成し、サービスの向上に役立てています。

今後も、これまでいただきましたご意見を参考にし、引き続き窓口サービスに対する意識改革を行い、来庁された方が気持ちよく帰っていただけるよう更なる改善を図ってまいります。

アンケートにご協力いただきました皆様には、深く感謝いたします。ありがとうございました。