

令和5年度窓口サービスアンケート調査結果

1. アンケート結果の概要

(1) 目的

市民の皆さまに満足していただける窓口サービスを目指して、窓口サービスの質及び職員の接遇の向上につなげることを目的に、来庁者を対象に、窓口サービスアンケートを実施しました。

(2) 実施期間

令和6年2月7日(水)～2月28日(水)(3週間)

≪参考：前回≫

平成31年2月7日(木)～2月28日(木)(3週間)

(3) アンケート設置場所※対象部署

市役所本庁舎、南別館(教育委員会)、水道事業所、安土町総合支所、ひまわり館、保健センターの各所属の窓口及び各施設の玄関付近

≪設置個所は前回と同様。今回はwebからの回答も可とした≫

(4) アンケート項目

1	職員のあいさつはいかがでしたか。
2	職員の身だしなみは業務にふさわしいものでしたか。
3	職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。
4	説明はわかりやすかったですか。
5	待ち時間も含め、用件が済むまでの時間はいかがでしたか。
6	窓口でのサービスについてお気づきの点やご意見などがございましたら、具体的にお聞かせください。

※1～5は「満足」、「やや満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」の5段階での評価、6は自由記載欄となっています。

≪設問、回答内容については前回同様≫

(5) 回答数

設置個所	R5年度	H30年度
市役所本庁舎	354件	32件
市役所南別館(教育委員会)、水道事業所	4件	8件
安土町総合支所	14件	0件
ひまわり館、保健センター	85件	24件
未記入	20件	—
合計	477件	64件

(6) 結果分析

- 回答数については、前回平成30年度実施時（64件）に比べて大幅に増えました。ほとんどが本庁での回答（74%）となっています。
- 1～5の各項目の評価の割合は、ほぼ同程度となっており、約8割超の方から「満足」や「やや満足」の評価をいただきました。前回に比較し、「満足」「やや満足」の方が増え、「不満」「やや不満」に感じられたという方は減少しました。

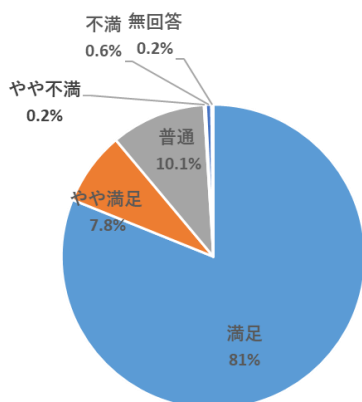
今回の調査では、他の項目に比べて、「⑤待ち時間も含め、用件が済むまでの時間はいかがでしたか」という項目に対する「不満」や「やや不満」の割合が、他の項目より若干高くなっています。

- 6の自由解答欄では、職員の親切で丁寧な対応などに対する感謝やお褒めの言葉がある一方で、マスクの影響もあり声が小さい、横柄な態度での対応の仕方に対してご不満の言葉もいただいております。

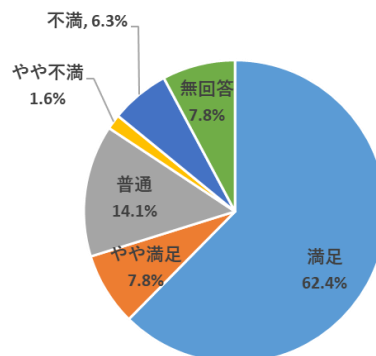
① 職員のあいさつはいかがでしたか

評価	R5		H30		比較
	回答数	構成比	回答数	構成比	
満足	387	81.1%	40	62.4%	18.7%
やや満足	37	7.8%	5	7.8%	0.0%
普通	48	10.1%	9	14.1%	-4.0%
やや不満	1	0.2%	1	1.6%	-1.4%
不満	3	0.6%	4	6.3%	-5.7%
無回答	1	0.2%	5	7.8%	-7.6%
合計	477	100.0%	64	100.0%	-

R5 ①職員のあいさつはいかがでしたか。



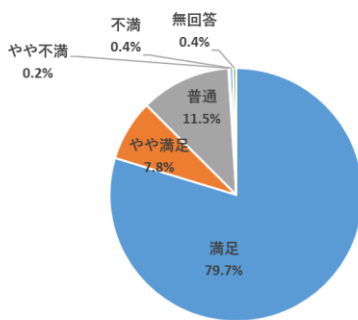
H30 ①職員のあいさつはいかがでしたか。



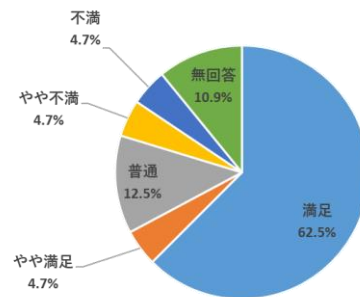
② 職員の身だしなみは業務にふさわしいものでしたか

評価	R5		H30		比較
	回答数	構成比	回答数	構成比	
満足	380	79.7%	40	62.5%	17.2%
やや満足	37	7.8%	5	4.7%	3.1%
普通	55	11.5%	9	12.5%	-1.0%
やや不満	1	0.2%	1	4.7%	-4.5%
不満	2	0.4%	4	4.7%	-4.3%
無回答	2	0.4%	5	10.9%	-10.5%
合計	477	100.0%	64	100.0%	-

R5 ②職員の身だしなみは業務にふさわしいものでしたか。



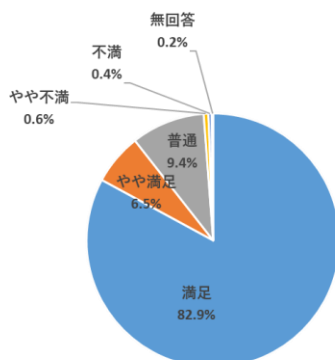
H30 ②職員の身だしなみは業務にふさわしいものでしたか。



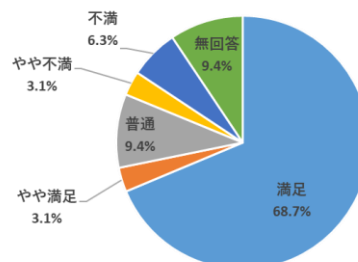
③ 職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか

評価	R5		H30		比較
	回答数	構成比	回答数	構成比	
満足	395	82.9%	44	68.7%	14.2%
やや満足	31	6.5%	2	3.1%	3.4%
普通	45	9.4%	6	9.4%	0.0%
やや不満	3	0.6%	2	3.1%	-2.5%
不満	2	0.4%	4	6.3%	-5.9%
無回答	1	0.2%	6	9.4%	-9.2%
合計	477	100.0%	64	100.0%	-

R5 ③職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



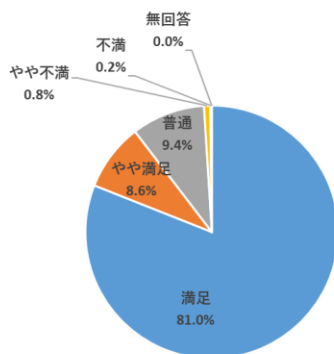
H30 ③職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



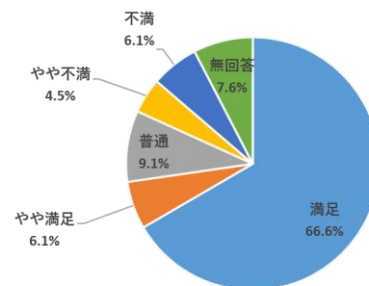
④ 説明はわかりやすかったですか

評価	R5		H30		比較
	回答数	構成比	回答数	構成比	
満足	386	81.0%	44	66.6%	14.4%
やや満足	41	8.6%	4	6.1%	2.5%
普通	45	9.4%	6	9.1%	0.3%
やや不満	4	0.8%	3	4.5%	-3.7%
不満	1	0.2%	4	6.1%	-5.9%
無回答	0	0.0%	5	7.6%	-7.6%
合計	477	100.0%	66	100.0%	-

R5 ④説明はわかりやすかったですか。



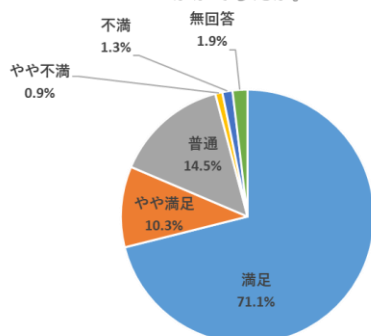
H30 ④説明はわかりやすかったですか。



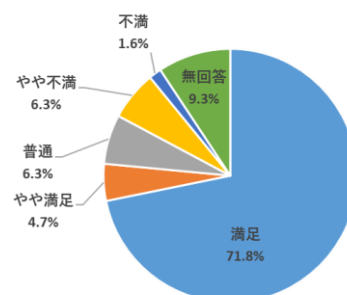
⑤ 待ち時間も含め、用件が済むまでの時間はいかがでしたか

評価	R5		H30		比較
	回答数	構成比	回答数	構成比	
満足	339	71.1%	46	71.8%	-0.7%
やや満足	49	10.3%	3	4.7%	5.6%
普通	69	14.5%	4	6.3%	8.2%
やや不満	5	0.9%	4	6.3%	-5.4%
不満	6	1.3%	1	1.6%	-0.3%
無回答	9	1.9%	6	9.3%	-7.4%
合計	477	100.0%	64	100.0%	-

R5 ⑤待ち時間も含め、用件が済むまでの時間は
いかがでしたか。



H30 ⑤待ち時間も含め、用件が済むまでの時間は
いかがでしたか。



⑥ 自由回答欄でいただいた主な意見

(1) お褒めの言葉

- ・コンヒニで申請すれば、お安く△100円でできる+αのお声かけしていただいて大変勉強になりました。ありがとうございます。
- ・今回〇〇さんに対応してもらい、説明や案内も含め、今までで一番良く、大変満足です。近江八幡に転入して分からない事があれば相談したいと思える役所だと安心しました。
- ・即お声かけをしていただけたことが良かったです。
- ・初めてのカード使用の手続きでしたがわかりやすく手伝っていただきました。有難うございました
- ・何度も聞いても親切に対応していただきました。
- ・ご親切にありがとうございます。
- ・親切に対応いただきました。
- ・丁寧に教えてくれました。ありがとうございます。
- ・案内係の方に老人にわかりやすく対応していただいており助かります。
- ・案内していただく方がいて、大変助かりました。
- ・初めてのことで不安でしたが、わかりやすく説明して頂き安心できました。ありがとうございます。
- ・お若い女性の方でした。とても親切にして頂いてありがとうございます
- ・困った時にすぐに声かけして下さり、助かりました。
- ・いつも早く済んで助かります
- ・迷っていたらていねいに声をかけてくださったので、不安がとれました。ありがとうございます
- ・とても親切でうれしかったです。ありがとうございます
- ・いつもありがとうございます。トイレの古さにおどろきました。日々大変な思いで仕事をされておられるんだと、ご苦労を感じました。
- ・守山市から来市さていただいたのですが、とても親切に対応いただき気持ちよく対応させていただきました。
- ・以前に比べて大変感じ良くなってる!!
- ・職員さんにもよりますが対応を良くして下さる職員さんが多いと思います。
- ・初めてのことに、何もわからずに対応いただいたが、親切にご指導をいただき、ありがたかった。良い人に当たってよかったです。今後ともよろしく願います。満足でした。
- ・昼休み時間にもかかわらず、直ぐに対応いただいたので非常に助かりました。
- ・来所した私たち2人の動きを見ながらテキパキされてました。
- ・お2人も介護されていると大変ですものね、とお言葉をいただきわかっていただける方がいるとほっとしました

(2) ご不満の言葉

- ・50歳代ぐらいの男性、以前からあいさつをしているのを見たことがない。上から目線である。あれで仕事ができていると思わない。市民をばかにしている
- ・番号札を取り忘すれの為、後回しでした。
- ・対応してくれましたが、声が小さくてききとりにくかったです。不快感を与えないよう接客してください
- ・話が聞きとれない所があった。マスクをしている為、仕方がないと思う
- ・書類等書いている時、ずっと立ったままで内側にもイスがあるのにも関わらず、ずっと立っている職員も居た。上から目線で嫌だった。言ってやろうと思ったぐらい。そのうえ、記入したらさっさとそれを持っていく
- ・めっちゃ上から目線で、感じが悪い。若いから仕方がないと思うけど、足で箱をけったり(おしこんだり)態度が悪すぎます。不快です。
- ・平日5時までというのを、少しのばしてもらえると来やすくなる
- ・言葉はマスク越しなので普段より聞きづらいものがあります
- ・2年前あかんこバス利用したものです。バス車内で療育手帳を出して100円を支払うとドライバーに嫌な顔をされた。とても嫌な気持ちになった。利用しづらくなった。
- ・他窓口の方の声が近く、私たちの会話で聞きとりにくい時があった。
- ・いつも駐車場がいっぱいで、本日は、午前中に来ましたがずっと空きを待っていたが空かないので一度帰宅して、昼から来て手続きしました。駐車場を増やしてほしい。(ひまわり館)
- ・〇〇課の対応に不満です!!ひまわり館の良き事。助かりました!
- ・職員が少ない。1人で対応しているため、前の相談が終わるまで待っていないといけない。

※個人を特定する意見等については除いています。

(7) 今後の取組について

これらの評価やご意見を踏まえながら、市民の皆さまに、より「満足」いただけるよう、積極的なあいさつや声掛けをはじめ、市民の皆さまに寄り添い丁寧でわかりやすい説明、好感のもてる身だしなみや言葉づかいなどの接遇能力の向上と待ち時間の短縮等窓口サービスの質の向上への取り組みに引き続き努めてまいります。