

来庁者おもてなしアンケート結果

行政経営課では、更なる市民満足度の向上を目指し、職員一人一人が常に「おもてなし」の意識を持ち、窓口対応（接遇）において改善すべき点、評価されている点を明確にするため、おもてなし向上対策に係る「来庁者おもてなしアンケート」を実施いたしました。

- 1 実施期間：平成25年11月6日（水）から11月12日（火）までの7日間
- 2 実施対象部局等：(1)市長部局
(2)消防本部
(3)議会事務局
(4)教育委員会事務局
(5)選挙管理委員会事務局
(6)監査事務局
(7)農業委員会事務局
市立病院・・・別途取り組んでいるため除く。
- 3 回答者：各課等に来庁した市民等
- 4 実施方法：窓口、案内等により直接アンケート用紙を配布し、各課等又は総合受付の回収ボックスで回収する。
- 5 回答数：542件（重複、一部未記入回答含む。）
- 6 公表方法：市ホームページによる公表（自由記述は除く。）

7 来庁者おもてなしアンケート総評

今回のアンケート回答数を、前回実施（平成 25 年 5 月 27 日～6 月 2 日）したアンケート結果と比べると、半分程度の回答数でありました。これは、職員のアンケート用紙の「積極的な配布」や「前向きな取組意識」などの積極性が薄れていることの表れであり、この消極的な職員の取組姿勢が、今回のアンケート結果にも反映されていると考えられます。そのことは、加重平均^(点)点を比較し、ほとんどの項目において減少していることから読み取れます。

その中でも特に改善すべき項目は、「職員はあいさつができていましたか」です。この項目の加重平均点は、1.13 ポイントから 1.06 ポイントととなり、0.07 ポイントも減少しています。「あいさつ」は、おもてなしの核となる部分でもあり、人と人とのコミュニケーションの基本でもあります。あいさつは、職場に限らず普段の生活においても、意識していきましょう。

また、今回のアンケート項目で、唯一、前回と比較しポイントが上昇した項目があります。それは、「職員の服装や身だしなみはいかがでしたか」でした。この項目は、おもてなしの重要な要素である“第一印象”に深く結びついています。「服装」や「身だしなみ」は、市民の方が最初に目につくところです。これらを意識することで、高い水準で推移している「丁寧な言葉で」対応していることと併せて、他の 7 つの設問がうまく連動し改善の方向に進んでいくはずです。

2020 年には、東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。今後、ますます日本の「お・も・て・な・し」が注目されます。私たち行政職員が先頭に立ち、市民の皆様から「見られている」、「期待されている」ということを常日頃から「意識」していくことが重要です。

おもてなしの取組は、いつ来庁されても、市民の皆様が気持ちよく用件を済ませ、満足していただけることが大切です。常に新鮮な「おもてなし」の心を持って、市民の皆様と接することを「継続」していきましょう。

() 加重平均点とは...

「非常に良い 2 点」、「良い 1 点」、「普通 0 点」、「悪い - 1 点」、「非常に悪い - 2 点」とし、合計点を回答数で割ったものです。

来庁者おもてなしアンケート項目

【質問 1】: 性別

【質問 2】: 年代（年齢）

【質問 3】: 職員の説明はわかりやすいものでしたか。

【質問 4】: 職員は丁寧な言葉で話していましたか。

【質問 5】: 職員の対応は満足いただけましたか。

【質問 6】: 目的の窓口・場所に迷わず行けましたか。

【質問 7】: 窓口などの全体的な雰囲気はいかがでしたか。

【質問 8】: 待ち時間や処理時間は納得いただける範囲でしたか。

【質問 9】: 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

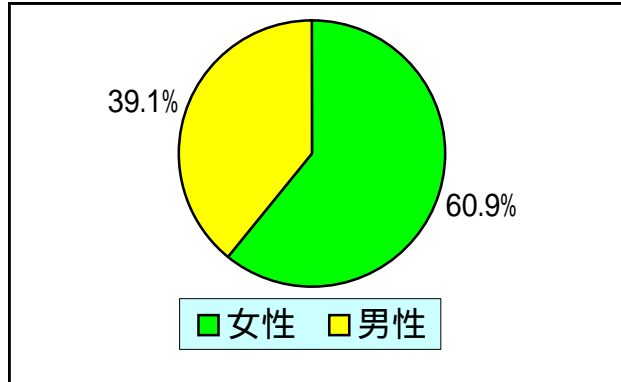
【質問 10】: 職員はあいさつができていましたか。

おもてなしプロジェクト来庁者アンケート 集計

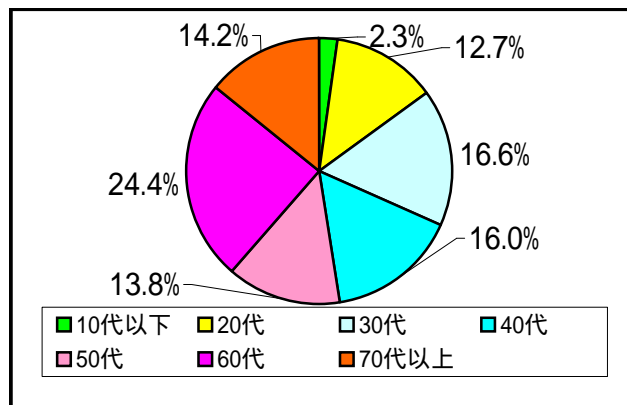
11月6日～11月12日 データ件数542件

重複回答も含むためデータ件数の誤差が生じます。
加重平均点(非常に良い2点～非常に悪い-2点)

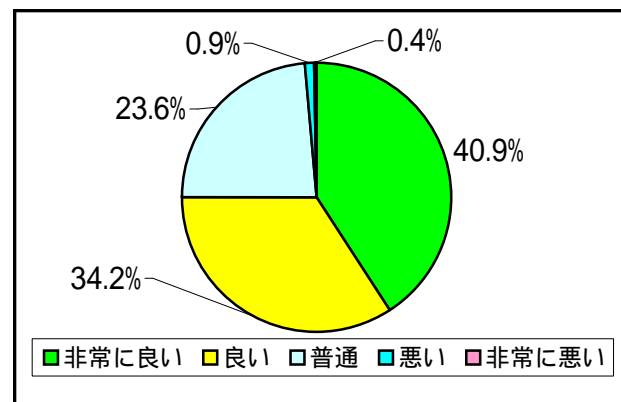
質問1 性別		
性別	集計	割合
女性	259	60.9%
男性	166	39.1%
総計	425	



質問2 年代		
年代	集計	割合
10代以下	12	2.3%
20代	65	12.7%
30代	85	16.6%
40代	82	16.0%
50代	71	13.8%
60代	125	24.4%
70代以上	73	14.2%
総計	513	

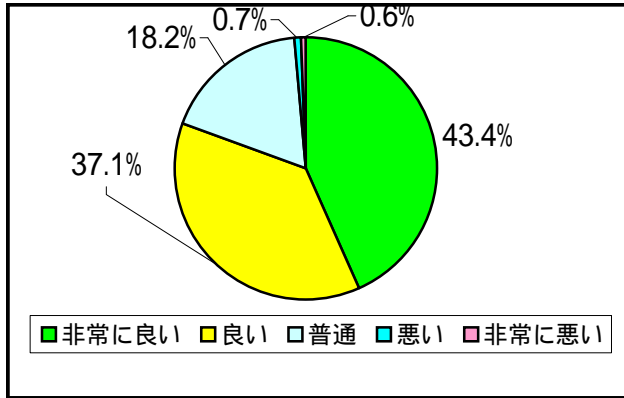


質問3 職員の説明は分かりやすいものでしたか。			
	集計	割合	加重平均
非常に良い	216	40.9%	
良い	181	34.2%	
普通	125	23.6%	
悪い	5	0.9%	
非常に悪い	2	0.4%	
総計	529		1.14



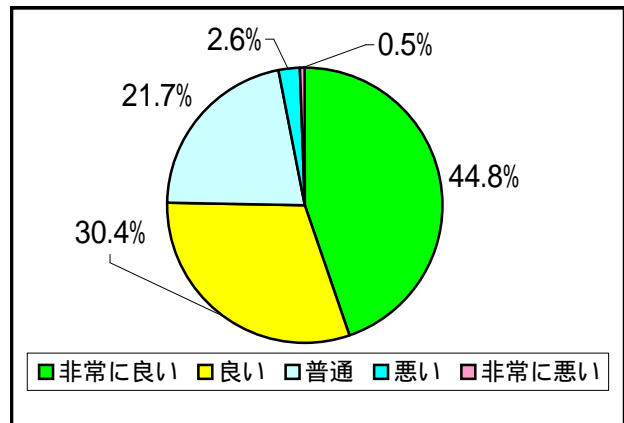
質問4 職員は丁寧な言葉で話していましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	233	43.4%	
良い	199	37.1%	
普通	98	18.2%	
悪い	4	0.7%	
非常に悪い	3	0.6%	
総計	537		1.22



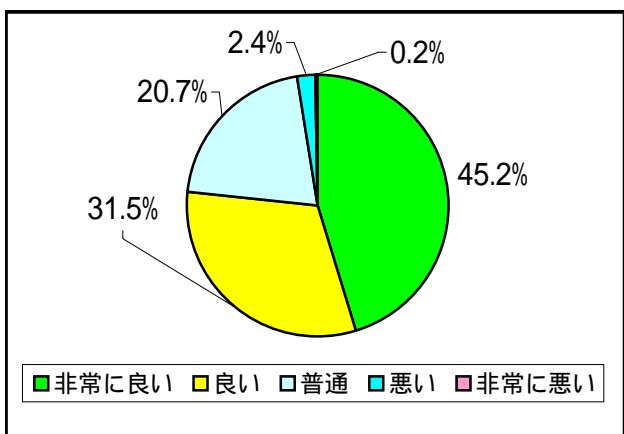
質問5 職員の対応は満足いただけましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	242	44.8%	
良い	164	30.4%	
普通	117	21.7%	
悪い	14	2.6%	
非常に悪い	3	0.5%	
総計	540		1.16



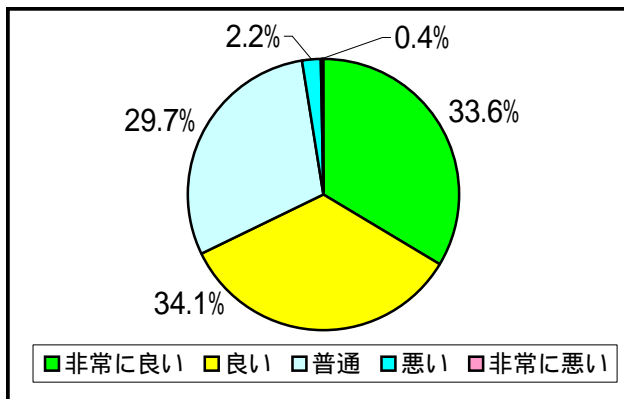
質問6 目的の窓口・場所に迷わず行けましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	242	45.2%	
良い	169	31.5%	
普通	111	20.7%	
悪い	13	2.4%	
非常に悪い	1	0.2%	
総計	536		1.19



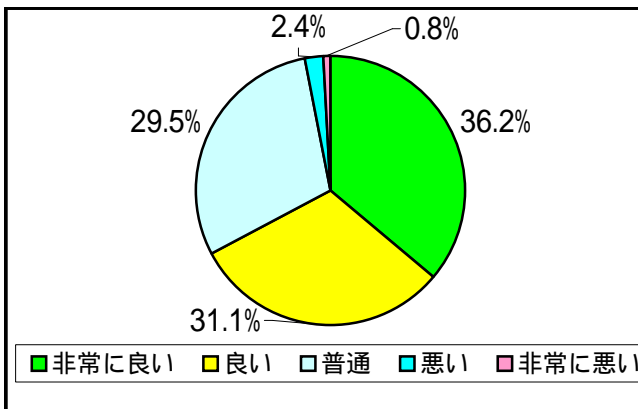
質問7 窓口などの全体的な雰囲気はいかがでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	181	33.6%	
良い	184	34.1%	
普通	160	29.7%	
悪い	12	2.2%	
非常に悪い	2	0.4%	
総計	539		0.98



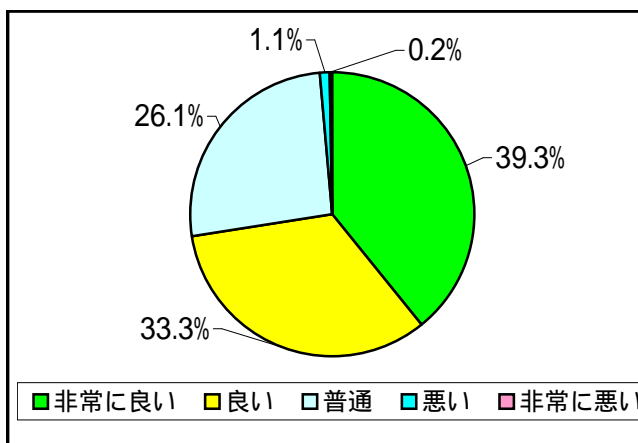
質問8 待ち時間や処理時間は満足いただけるものでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	193	36.2%	
良い	166	31.1%	
普通	157	29.5%	
悪い	13	2.4%	
非常に悪い	4	0.8%	
総計	533		1.00



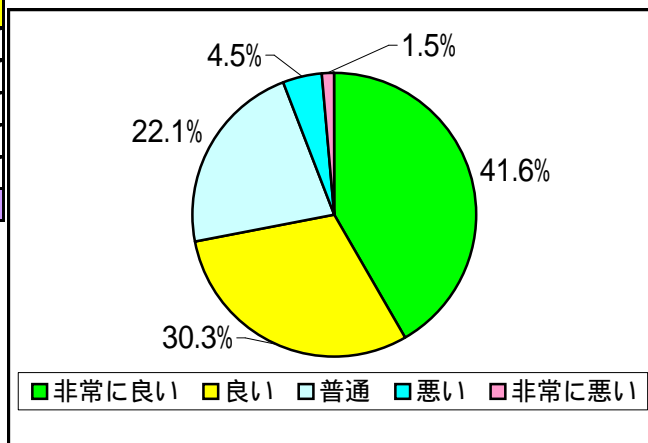
質問9 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	211	39.3%	
良い	179	33.3%	
普通	140	26.1%	
悪い	6	1.1%	
非常に悪い	1	0.2%	
総計	537		1.10



質問10 職員はあいさつができていましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	224	41.6%	
良い	163	30.3%	
普通	119	22.1%	
悪い	24	4.5%	
非常に悪い	8	1.5%	
総計	538		1.06



おもてなしプロジェクト来庁者アンケート加重平均点 集計

加重平均点（非常に良い2点～非常に悪い-2点）

前々回：平成24年11月5日（月）から11月11日（日）までの7日間（回答数：748件）

前回：平成25年5月27日（月）から6月2日（日）までの7日間（回答数：1,043件）

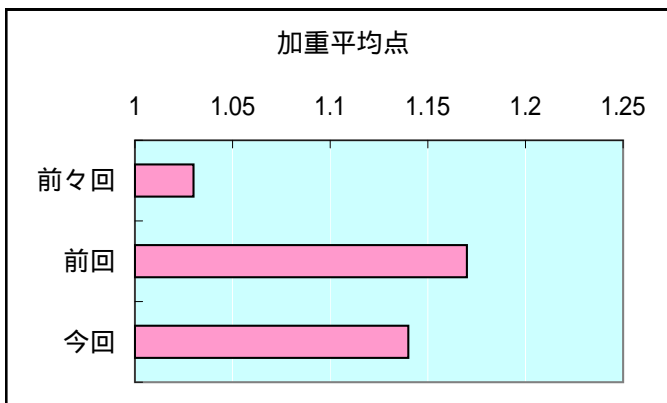
今回：平成25年11月6日（水）から11月12日（火）までの7日間（回答数：542件）

質問3 職員の説明は分かりやすいものでしたか。

	加重平均点
前々回	1.03
前回	1.17
今回	1.14
平均	1.11

前回から0.03ポイント減少

第一印象との連動

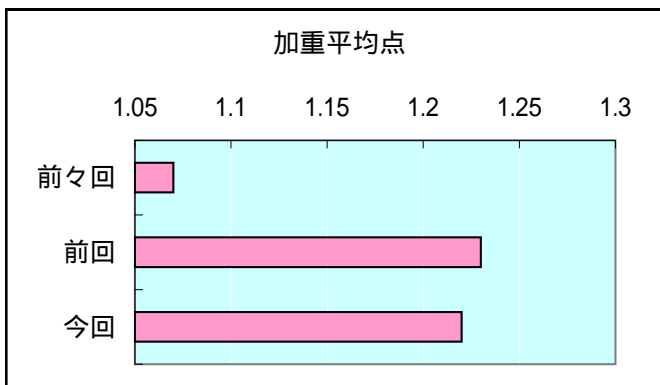


質問4 職員は丁寧な言葉で話していましたか。

	加重平均点
前々回	1.07
前回	1.23
今回	1.22
平均	1.15

前回から0.01ポイント減少

第一印象との連動



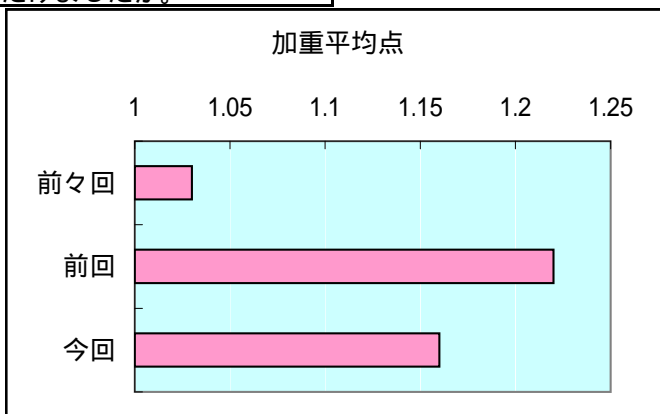
高い水準で加重平均点が推移している。

質問5 職員の対応は満足いただけましたか。

	加重平均点
前々回	1.03
前回	1.22
今回	1.16
平均	1.13

前回から0.06ポイント減少

第一印象との連動

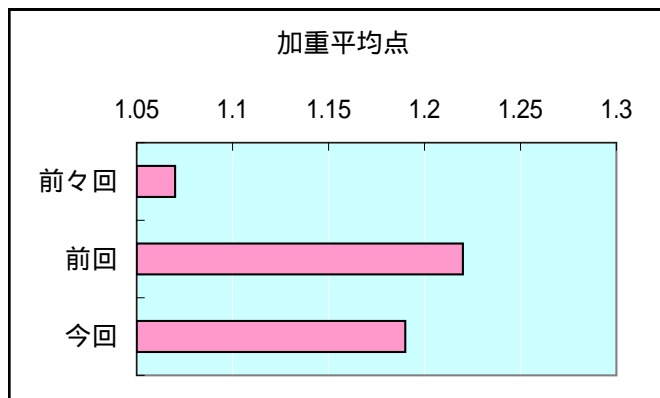


質問6 目的の窓口・場所に迷わず行けましたか。

	加重平均点
前々回	1.07
前回	1.22
今回	1.19
平均	1.21

前回から0.03ポイント減少

第一印象

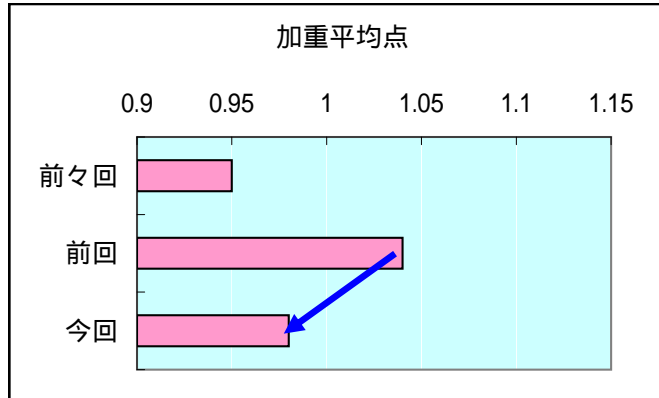


質問7 窓口などの全体的な雰囲気はいかがでしたか

加重平均点	
前々回	0.95
前回	1.04
今回	0.98
平均	1.00

前回から0.06ポイント減少

第一印象



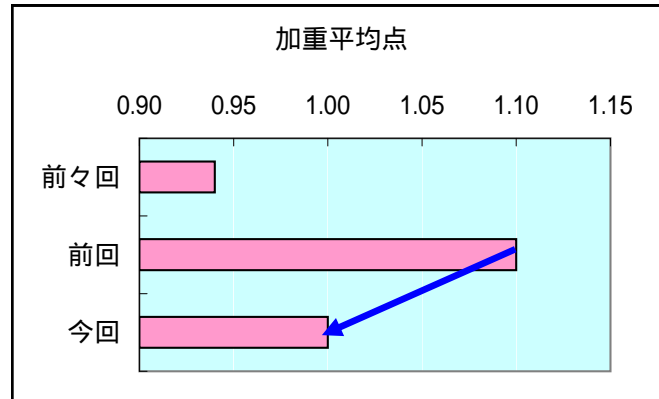
次回、加重平均点が1を下回った。
唯一の重点項目

質問8 待ち時間や処理時間は満足いただけるものでしたか。

加重平均点	
前々回	0.94
前回	1.10
今回	1
平均	1.02

前回から0.1ポイント減少

第一印象との連動



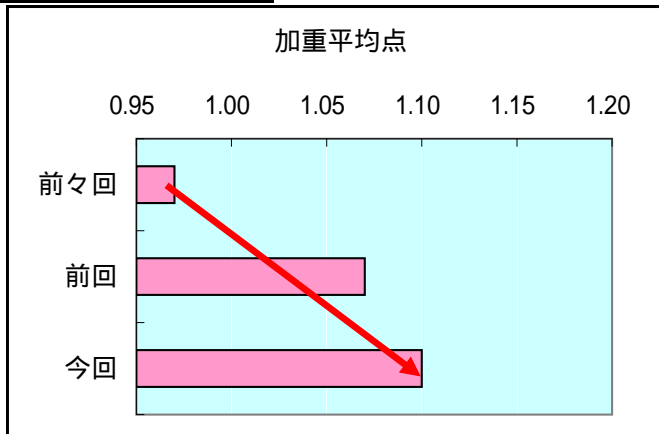
加重平均点の下落率が高い。

質問9 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

加重平均点	
前々回	0.97
前回	1.07
今回	1.1
平均	1.05

前回から0.03ポイント上昇

第一印象



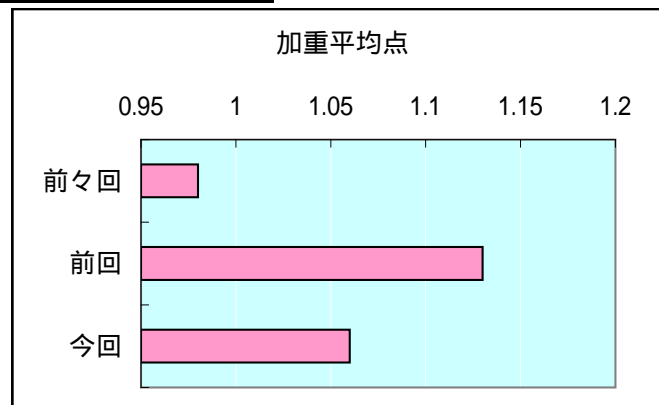
加重平均点が唯一上昇した項目。

質問10 職員はあいさつができていましたか。

加重平均点	
前々回	0.98
前回	1.13
今回	1.06
平均	1.06

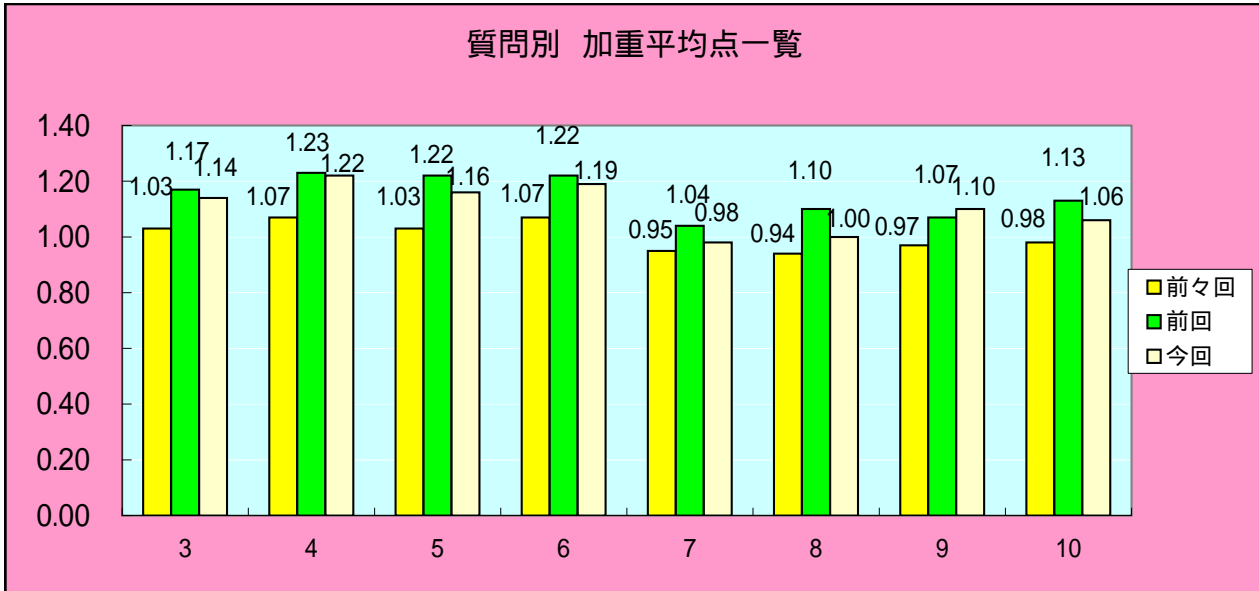
前回から0.07ポイント減少

第一印象



質問別 加重平均点一覧

設問	前々回	前回	今回
3	1.03	1.17	1.14
4	1.07	1.23	1.22
5	1.03	1.22	1.16
6	1.07	1.22	1.19
7	0.95	1.04	0.98
8	0.94	1.10	1.00
9	0.97	1.07	1.10
10	0.98	1.13	1.06



加重平均点総合

	総合点
前々回	8.04
前回	9.18
今回	8.85

前回から0.33ポイント減少

