

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、職員一人ひとりが常に「おもてなし」の意識を持ち、窓口対応（接客）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「来庁者アンケート」を実施いたしました。

- 1 実施期間：平成25年5月27日（月）から6月2日（日）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：1,043件（重複、未記入回答含む。）
- 6 公表方法：市ホームページによる公表

7 来庁者おもてなしアンケート総評

今回のアンケート結果を、前回実施（平成 24 年 11 月 5 日～11 月 11 日）したアンケート結果と比較すると全ての項目において、加重平均点^()が上昇しています。

また、回答数も前回と比べ 300 件程度増えており、積極的にアンケートを配布する職員の意識や前向きな取組姿勢が、市民の方に伝わり、数字にも表れたものと考えます。

これは、各課等において、これまでの取組から一步進んで、おもてなしの気持ちで接遇したことが、この結果につながったものと考えます。特に、「職員の対応」[、]「丁寧な言葉使い」[、]「待ち時間や処理時間」は、前回と比較し 0.16 ポイント以上の上昇が見られます。その一方で、「職員の服装や身だしなみ」[、]「窓口など全体的な雰囲気」も前回からはポイントが上昇していますが、他の項目と比べて、やや上昇ポイントが低い傾向にあります。

おもてなしの重要なことの一つとして、“第一印象”があります。「職員の服装や身だしなみ」[、]「窓口など全体的な雰囲気」の 2 項目については、市民の皆様が「最初に目にとまり」[、]「感じ取る部分」です。この項目を改善すれば、他の項目も更に良くなり、好循環が生まれるはずです。

今後も、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】: 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

【質問 4】: 職員はあいさつができていましたか。

【質問 5】: 職員の説明はわかりやすいものでしたか。

【質問 6】: 職員は丁寧な言葉で話していましたか。

【質問 7】: 職員の対応は満足いただけましたか。

【質問 8】: 目的の窓口・場所に迷わず行けましたか。

【質問 9】: 窓口などの全体的な雰囲気はいかがでしたか。

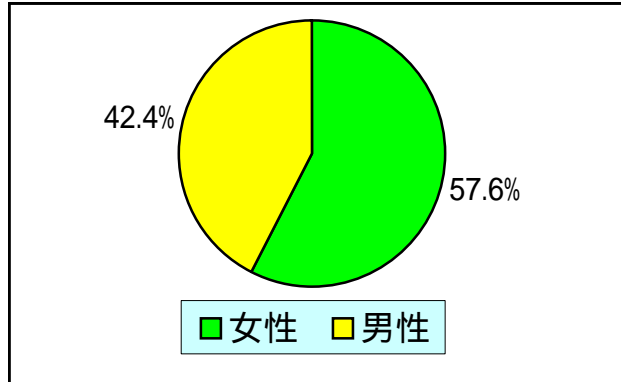
【質問 10】: 待ち時間や処理時間は納得いただける範囲でしたか。

おもてなしプロジェクト来庁者アンケート 集計

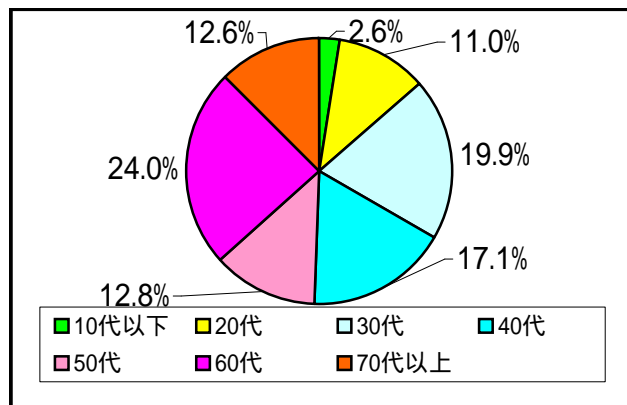
5月27日～6月2日 データ件数1,043件

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)

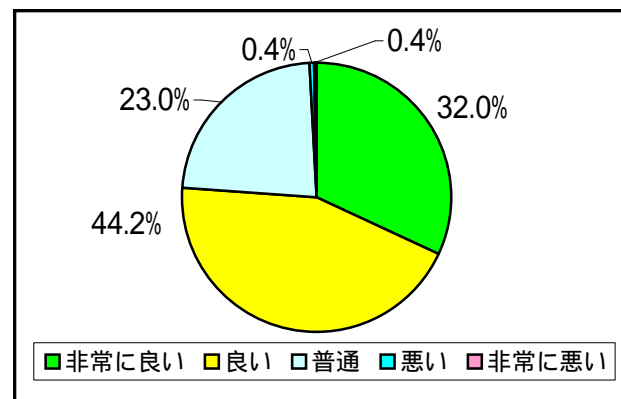
質問1 性別		
性別	集計	割合
女性	491	57.6%
男性	361	42.4%
総計	852	



質問2 年代		
年代	集計	割合
10代以下	26	2.6%
20代	110	11.0%
30代	200	19.9%
40代	172	17.1%
50代	129	12.8%
60代	241	24.0%
70代以上	126	12.6%
総計	1,004	

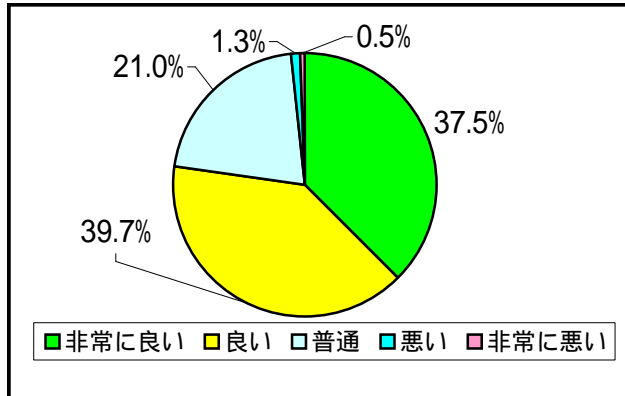


質問3 職員の服装や身だしなみはどうでしたか。			
	集計	割合	加重平均
非常に良い	332	32.0%	
良い	458	44.2%	
普通	239	23.0%	
悪い	4	0.4%	
非常に悪い	4	0.4%	
総計	1,037		1.07



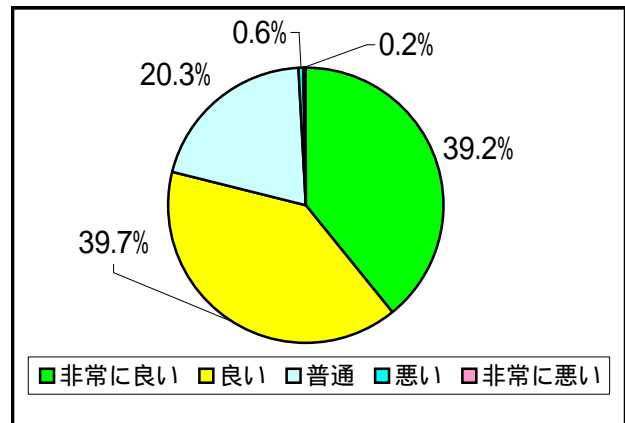
質問4 職員はあいさつができていましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	389	37.5%	
良い	411	39.7%	
普通	218	21.0%	
悪い	13	1.3%	
非常に悪い	5	0.5%	
総計	1,036		1.13



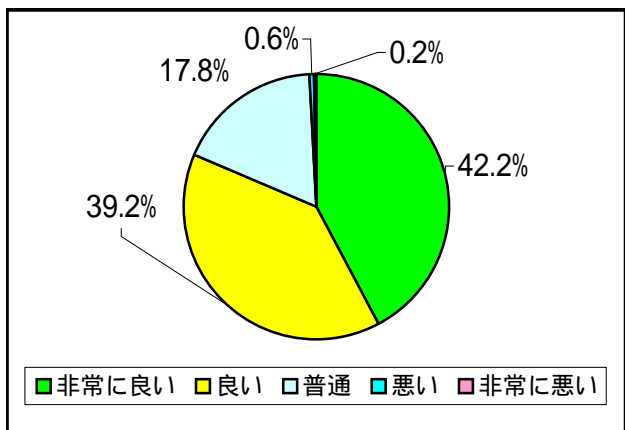
質問5 職員の説明は分かりやすいものでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	405	39.2%	
良い	410	39.7%	
普通	210	20.3%	
悪い	6	0.6%	
非常に悪い	2	0.2%	
総計	1,033		1.17



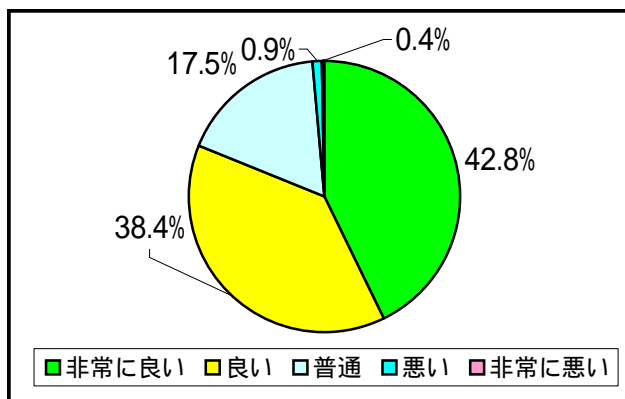
質問6 職員は丁寧な言葉で話していましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	435	42.2%	
良い	404	39.2%	
普通	183	17.8%	
悪い	6	0.6%	
非常に悪い	2	0.2%	
総計	1,030		1.23



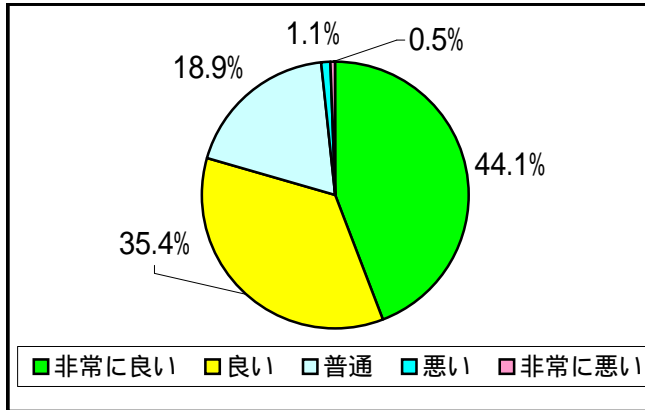
質問7 職員の対応は満足いただけましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	442	42.8%	
良い	397	38.4%	
普通	181	17.5%	
悪い	9	0.9%	
非常に悪い	4	0.4%	
総計	1,033		1.22



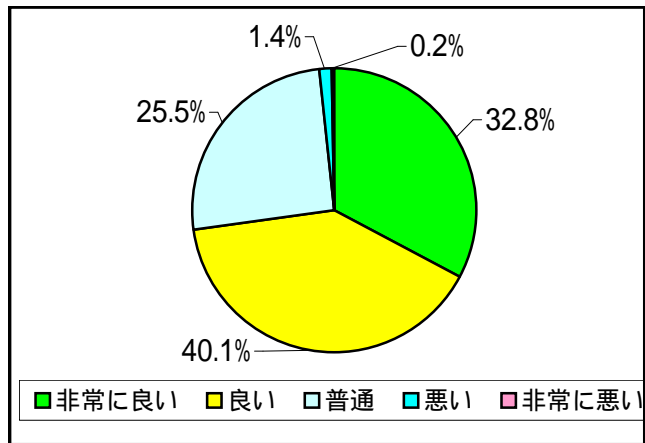
質問8 目的の窓口・場所に迷わず行けましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	452	44.1%	
良い	363	35.4%	
普通	194	18.9%	
悪い	11	1.1%	
非常に悪い	5	0.5%	
総計	1,025		1.22



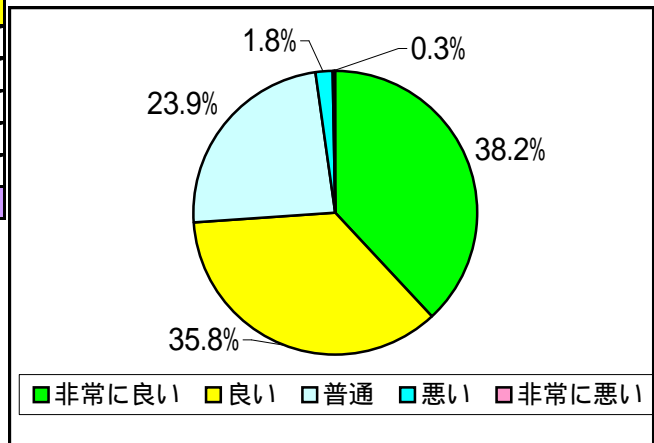
質問9 窓口など全体的な雰囲気はいかがでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	339	32.8%	
良い	414	40.1%	
普通	263	25.5%	
悪い	15	1.4%	
非常に悪い	2	0.2%	
総計	1,033		1.04



質問10 待ち時間や処理時間は納得いただけるものでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	390	38.2%	
良い	366	35.8%	
普通	244	23.9%	
悪い	19	1.8%	
非常に悪い	3	0.3%	
総計	1,022		1.10



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5月21日（月）から5月27日（日）までの7日間

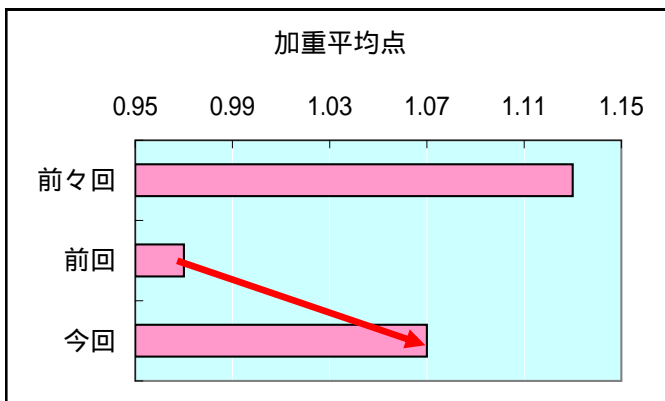
前回：平成24年11月5日（月）から11月11日（日）までの7日間

今回：平成25年5月27日（月）から6月2日（日）までの7日間

質問3 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	1.13
前回	0.97
今回	1.07
平均	1.06

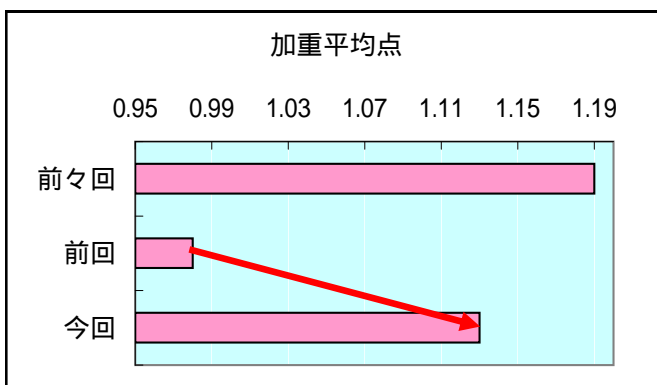
前回から0.1ポイント上昇



質問4 職員はあいさつができていましたか。

	加重平均点
前々回	1.19
前回	0.98
今回	1.13
平均	1.09

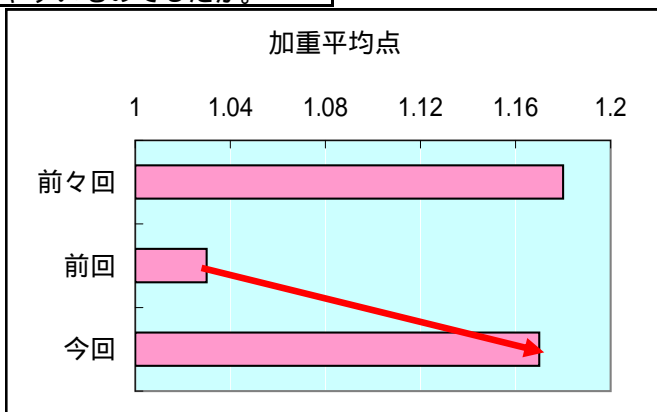
前回から0.15ポイント上昇



質問5 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	1.18
前回	1.03
今回	1.17
平均	1.11

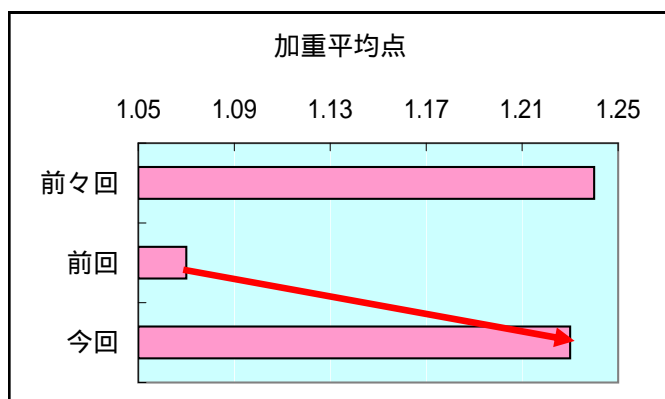
前回から0.14ポイント上昇



質問6 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	1.24
前回	1.07
今回	1.23
平均	1.15

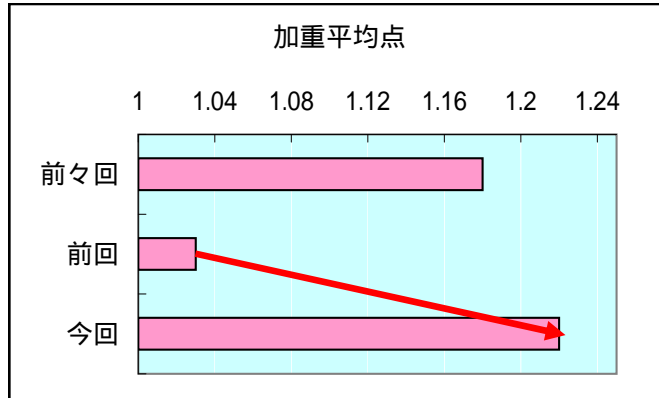
前回から0.16ポイント上昇



質問7 職員の対応は満足いただけましたか。

	加重平均点
前々回	1.18
前回	1.03
今回	1.22
平均	1.11

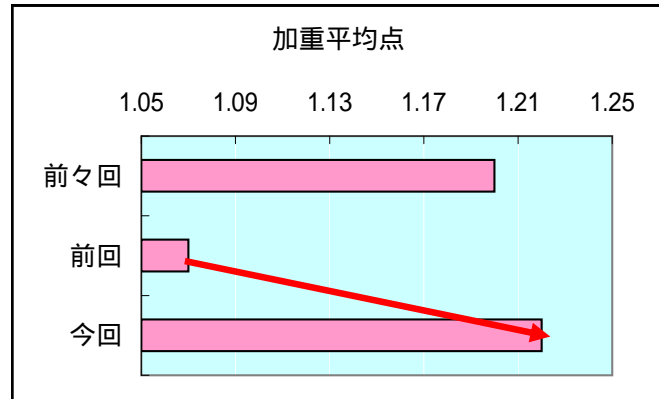
前回から0.19ポイント上昇



質問8 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	1.20
前回	1.07
今回	1.22
平均	1.14

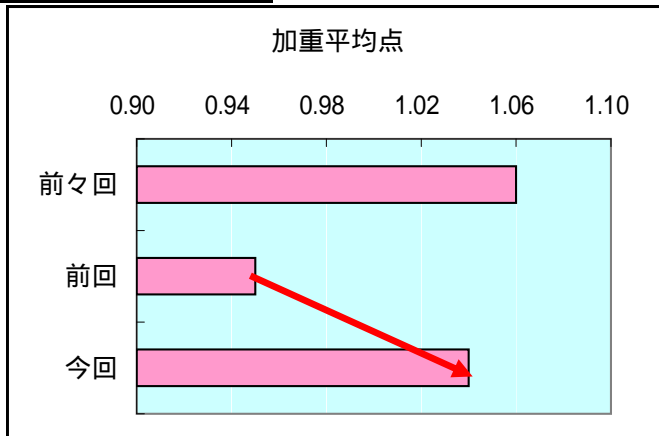
前回から0.15ポイント上昇



質問9 窓口など全体的な雰囲気はいかがでしたか。

	加重平均点
前々回	1.06
前回	0.95
今回	1.04
平均	1.02

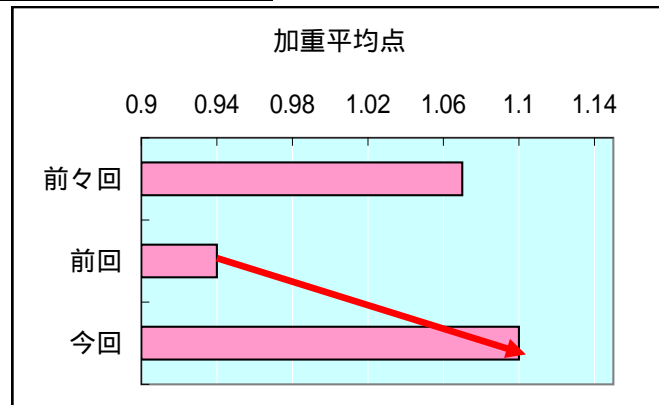
前回から0.09ポイント上昇



質問10 待ち時間や処理時間は納得いただける範囲でしたか。

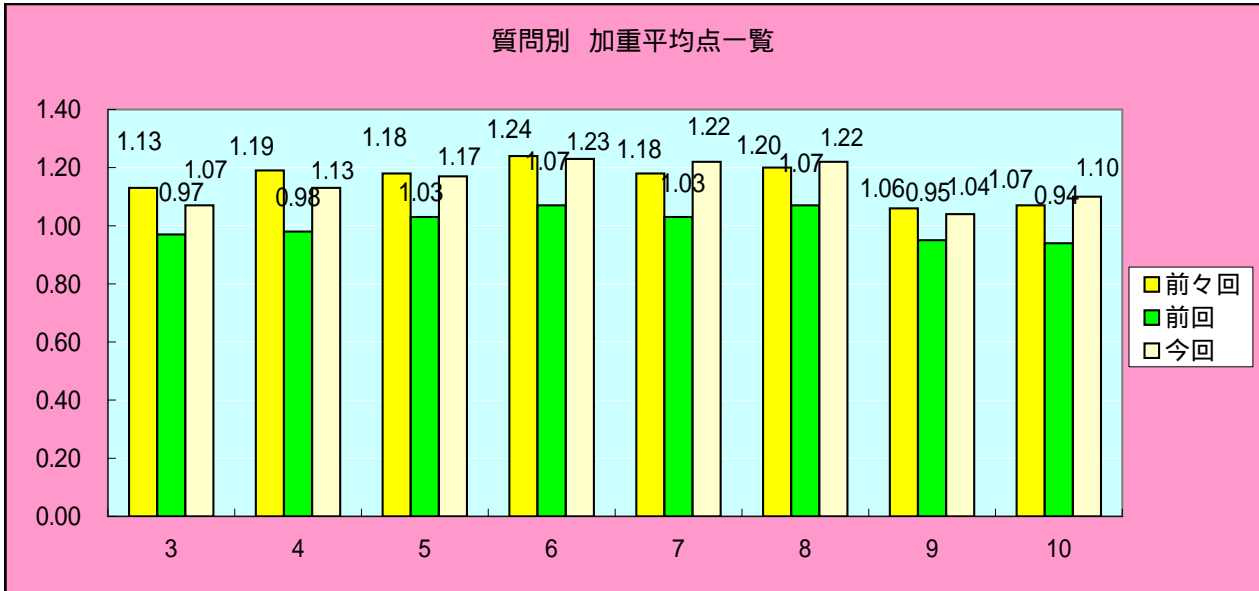
	加重平均点
前々回	1.07
前回	0.94
今回	1.10
平均	1.04

前回から0.16ポイント上昇



質問別 加重平均点一覧

設問	前々回	前回	今回
3	1.13	0.97	1.07
4	1.19	0.98	1.13
5	1.18	1.03	1.17
6	1.24	1.07	1.23
7	1.18	1.03	1.22
8	1.20	1.07	1.22
9	1.06	0.95	1.04
10	1.07	0.94	1.10



加重平均点総合

	総合点
前々回	9.25
前回	8.04
今回	9.18

前回から1.14ポイント上昇

