

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「来庁者アンケート」を実施いたしました。

- 1 実施期間：平成24年11月5日（月）から11月11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：748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 5 月 21 日～5 月 27 日）した来庁者アンケート結果と比較すると全ての加重平均点（ ）が下がっています。

これは、どの設問においても「良い」、「普通」と回答した人が多かったことが要因です。

平成 22 年度から実施しているおもてなし来庁者アンケートも、3 年目を迎え、この結果からも市民の方の職員に対する見る目の変化が伺えます。どの設問もできて当たり前、その表れが「良い」、「普通」との結果としてみてとれます。

しかしながら、この結果は市民の方から職員はもっとできるとの期待の表れでもあります。

市民から「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、いつ来庁されても満足いただけることが目標です。「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】: 窓口などの全体的な雰囲気はいかがでしたか。

【質問 4】: 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 5】: 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

【質問 6】: 職員はあいさつができていましたか。

【質問 7】: 職員の説明はわかりやすいものでしたか。

【質問 8】: 職員は丁寧な言葉で話していましたか。

【質問 9】: 職員の対応は満足いただけましたか。

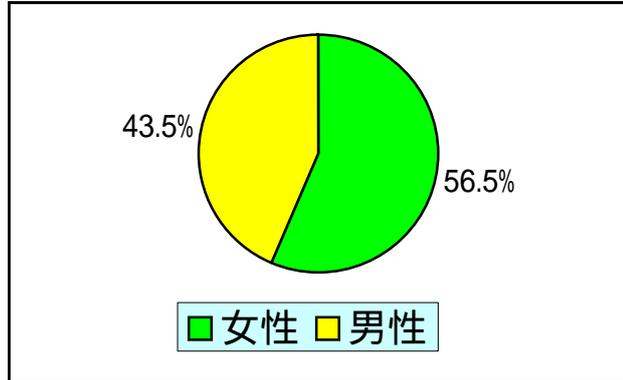
【質問 10】: 目的の窓口・場所に迷わず行けましたか。

おもてなしプロジェクト来庁者アンケート 集計

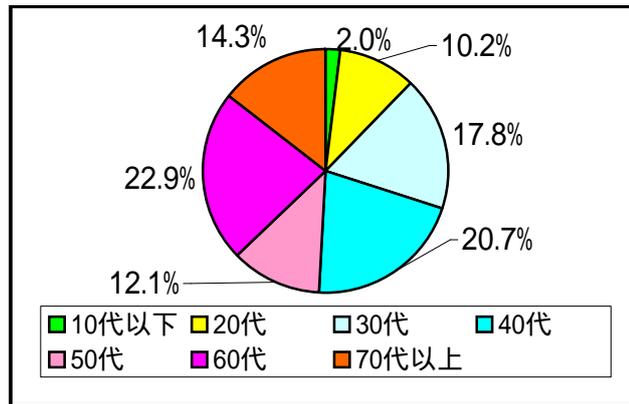
11月5日～11月11日 データ件数748件

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)

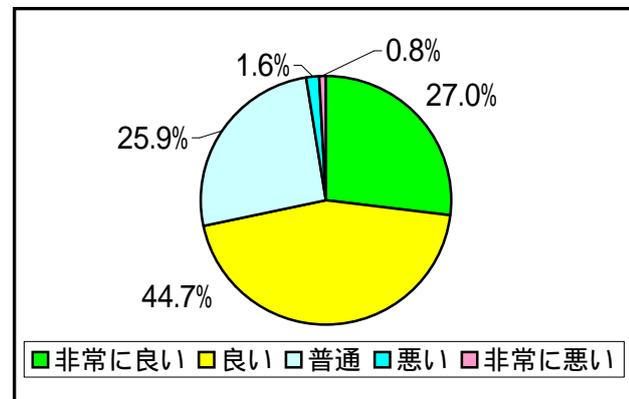
質問1 性別		
性別	集計	割合
女性	325	56.5%
男性	250	43.5%
総計	575	



質問2 年代		
年代	集計	割合
10代以下	14	2.0%
20代	73	10.2%
30代	127	17.8%
40代	148	20.7%
50代	86	12.1%
60代	163	22.9%
70代以上	102	14.3%
総計	713	

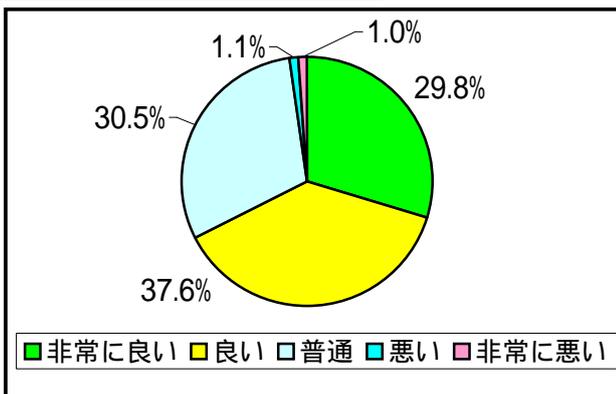


質問3 窓口などの全体的な雰囲気はいかがでしたか。			
	集計	割合	加重平均
非常に良い	200	27.0%	
良い	332	44.7%	
普通	192	25.9%	
悪い	12	1.6%	
非常に悪い	6	0.8%	
総計	742		0.95



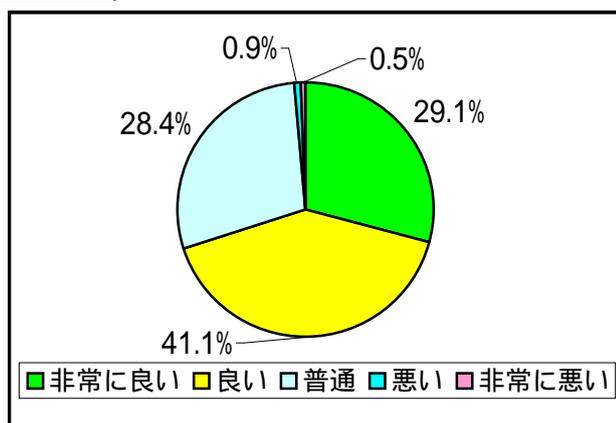
質問4 待ち時間や処理時間は納得いただける範囲でしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	213	29.8%	
良い	268	37.6%	
普通	218	30.5%	
悪い	8	1.1%	
非常に悪い	7	1.0%	
総計	714		0.94



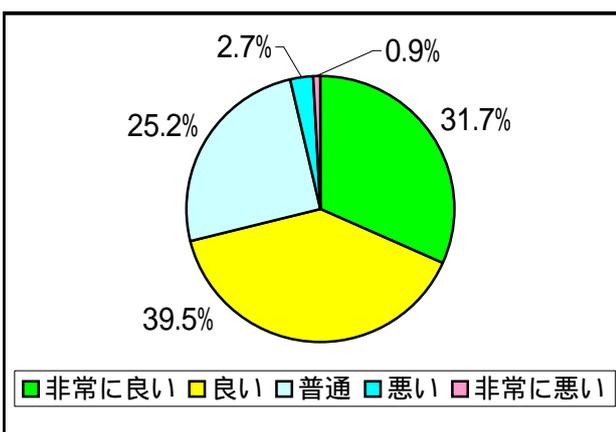
質問5 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	216	29.1%	
良い	305	41.1%	
普通	211	28.4%	
悪い	7	0.9%	
非常に悪い	4	0.5%	
総計	743		0.97



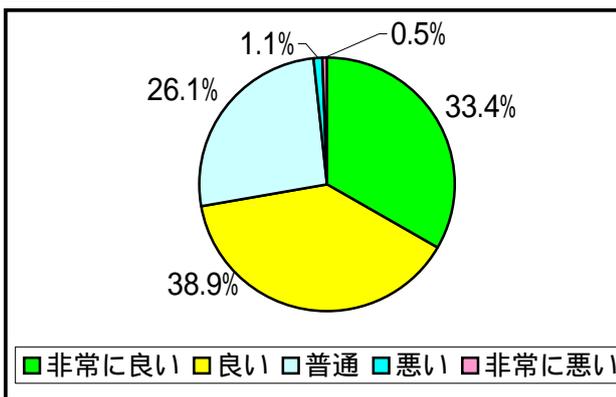
質問6 職員はあいさつができていましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	234	31.7%	
良い	292	39.5%	
普通	186	25.2%	
悪い	20	2.7%	
非常に悪い	7	0.9%	
総計	739		0.98



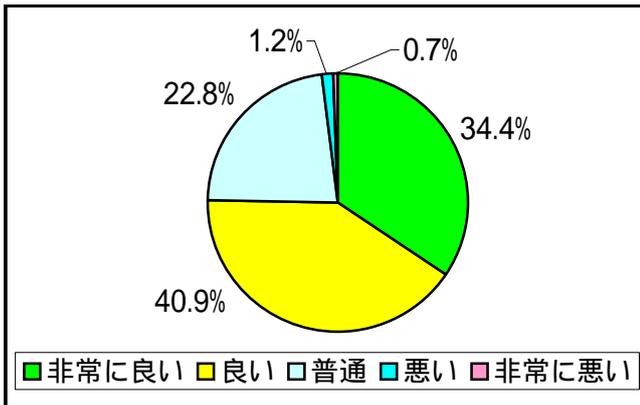
質問7 職員の説明は分かりやすいものでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	244	33.4%	
良い	284	38.9%	
普通	191	26.1%	
悪い	8	1.1%	
非常に悪い	4	0.5%	
総計	731		1.03



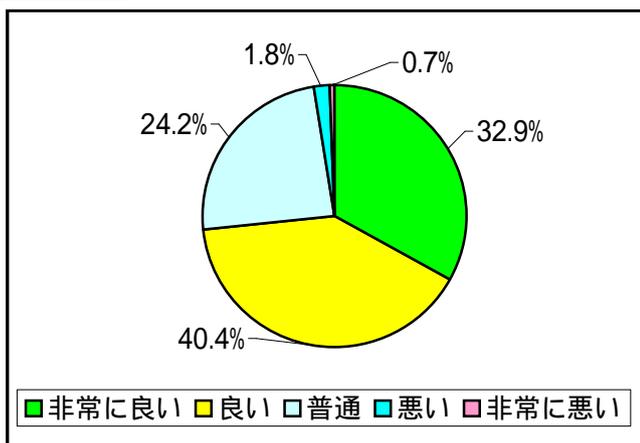
質問8 職員は丁寧な言葉で話していましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	256	34.4%	
良い	304	40.9%	
普通	170	22.8%	
悪い	9	1.2%	
非常に悪い	5	0.7%	
総計	744		1.07



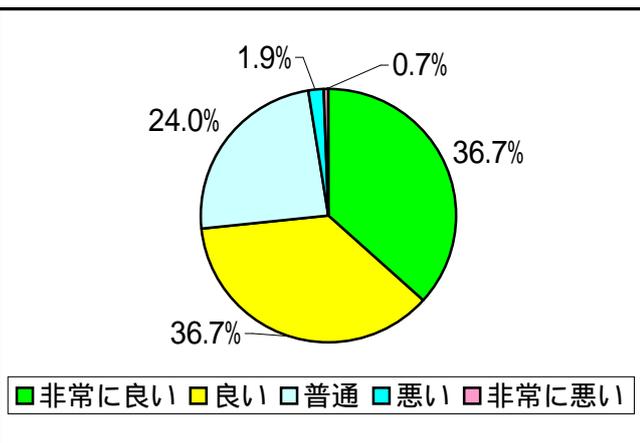
質問9 職員の対応は満足いただけましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	243	32.9%	
良い	298	40.4%	
普通	179	24.2%	
悪い	13	1.8%	
非常に悪い	5	0.7%	
総計	738		1.03



質問10 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	269	36.7%	
良い	269	36.7%	
普通	176	24.0%	
悪い	14	1.9%	
非常に悪い	5	0.7%	
総計	733		1.07



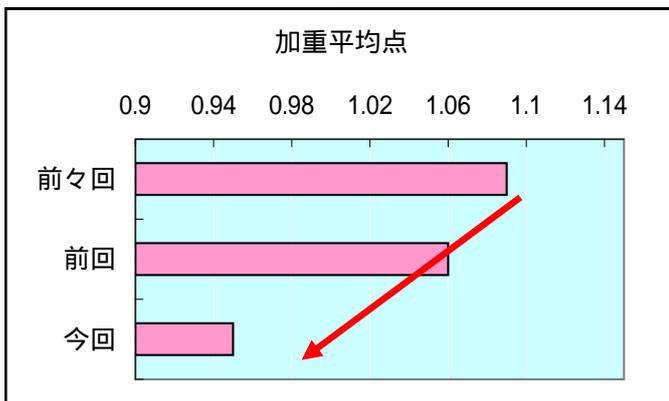
おもてなしプロジェクト来庁者アンケート加重平均点 集計

加重平均点（非常に良い2点～非常に悪い-2点）
 前々回：平成23年10月31日（月）から11月6日（日）までの7日間
 前回：平成24年5月21日（月）から5月27日（日）までの7日間
 今回：平成24年11月5日（月）から11月11日（日）までの7日間

質問3 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	1.09
前回	1.06
今回	0.95
平均	1.03

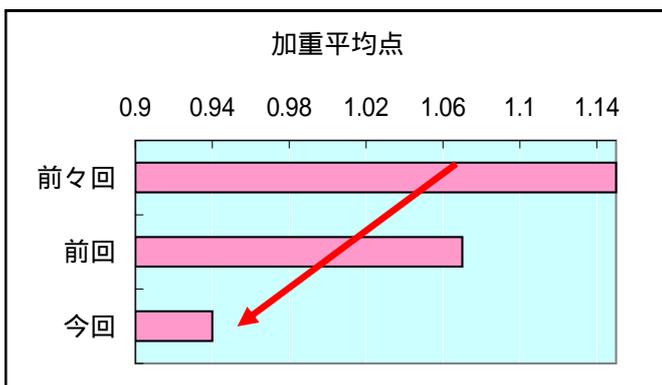
前回から0.11ポイント減少



質問4 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	1.15
前回	1.07
今回	0.94
平均	1.11

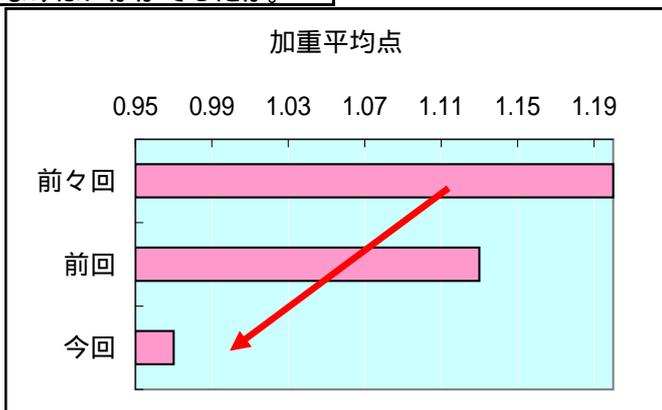
前回から0.13ポイント減少



質問5 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	1.20
前回	1.13
今回	0.97
平均	1.17

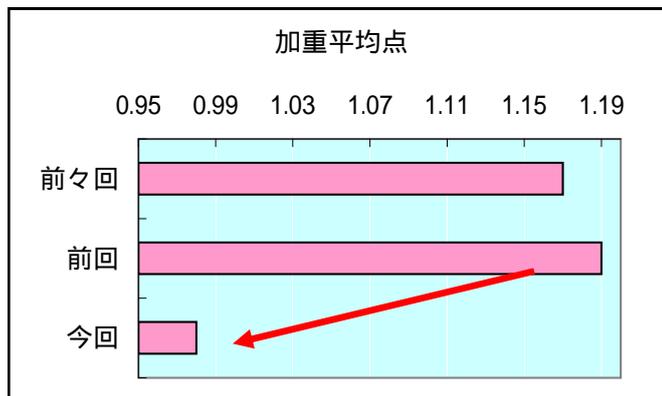
前回から0.16ポイント減少



質問6 職員はあいさつができていましたか。

	加重平均点
前々回	1.17
前回	1.19
今回	0.98
平均	1.09

前回から0.21ポイント減少

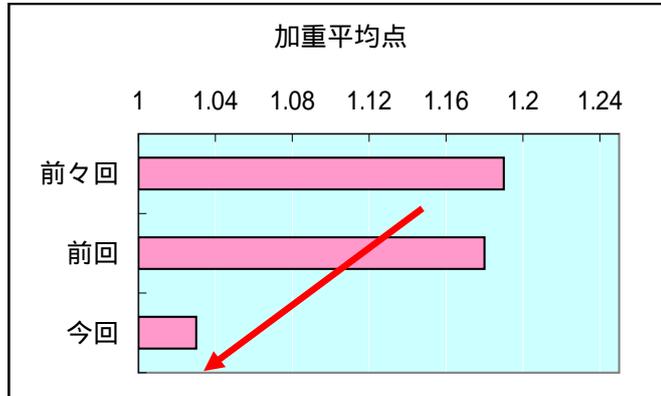


加重平均点が1.0を下回っている。

質問7 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	1.19
前回	1.18
今回	1.03
平均	1.19

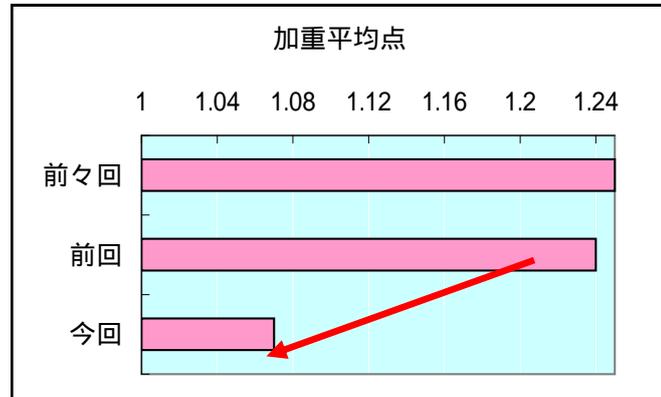
前回から0.15ポイント減少



質問8 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	1.25
前回	1.24
今回	1.07
平均	1.25

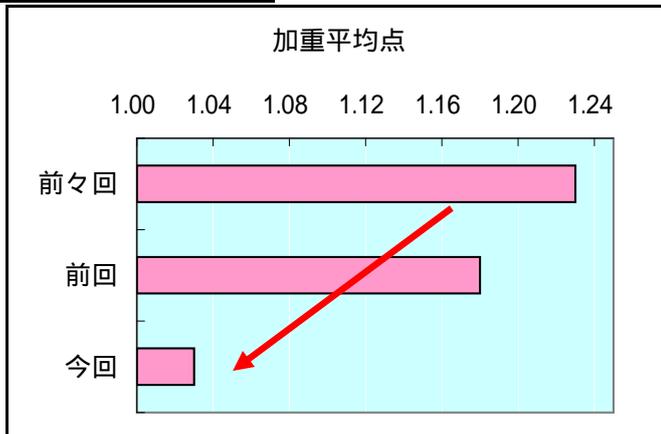
前回から0.17ポイント減少



質問9 職員の対応は満足いただけましたか。

	加重平均点
前々回	1.23
前回	1.18
今回	1.03
平均	1.15

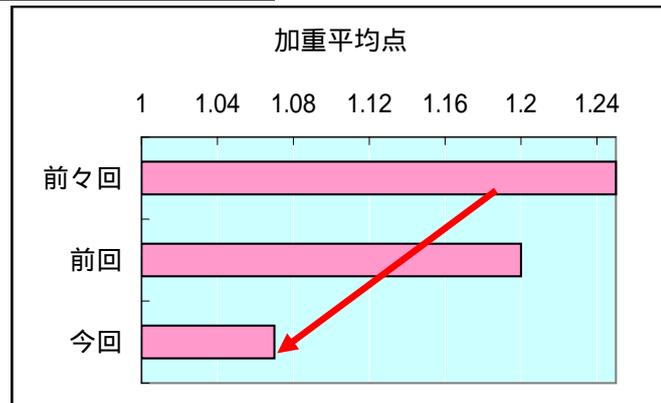
前回から0.15ポイント減少



質問10 目的の場所・窓口に迷わずいけましたか。

	加重平均点
前々回	1.25
前回	1.20
今回	1.07
平均	1.17

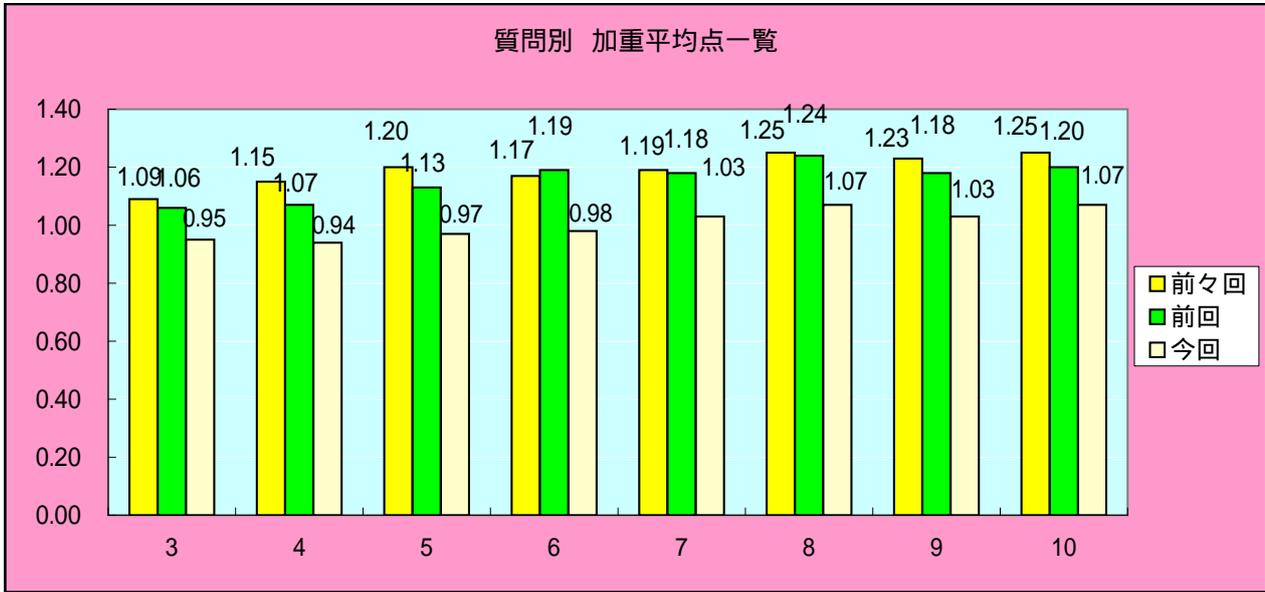
前回から0.13ポイント減少



質問別 加重平均点一覧

設問	前々回	前回	今回
3	1.09	1.06	0.95
4	1.15	1.07	0.94
5	1.20	1.13	0.97
6	1.17	1.19	0.98
7	1.19	1.18	1.03
8	1.25	1.24	1.07
9	1.23	1.18	1.03
10	1.25	1.20	1.07

加重平均点が1.0を下回っているため、要注意。
(重要改善ポイント)



加重平均点総合

	総合点
前々回	9.53
前回	9.25
今回	8.04

前回から1.21ポイント減少

