

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5月21日（月）から5月27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：990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23年10月31日～11月6日）した来庁者アンケート結果と比較すると全体の加重平均点^()は大幅に下がっています。

各質問項目の点を前回の結果と比較すると、質問6「職員はあいさつができていましたか。」以外の7項目は全て下がっています。中でも質問4「待ち時間や処理時間は納得いただける範囲でしたか。」及び質問5「職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。」の加重平均点は大幅に下がっており、特に意識をもって改善に取り組まなければならない項目です。

職員の服装や身だしなみは、市民の方が最初に目にするもので、第一印象により、その後の対応にも意識の変化が出てくるものと考えられます。

その結果として、待ち時間や処理時間の不満につながったものと推測できます。

しかしながら、質問6「職員はあいさつができていましたか。」は、前回の結果と比べ改善されています。これは、職員と市民との最初のコミュニケーションのツールであることから、引き続き、意識をして励行していくことが大切です。

市民の方が来庁されたときには、まず、「最初に目がいく」職員の身だしなみに気を付け、次にあいさつの励行を徹底することで、市民の感じ方も変わってくるということを職員は認識し、市民から「見られている」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、絶えず「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】: 職員の対応は満足いただけましたか。

【質問 4】: 目的の窓口・場所に迷わず行けましたか。

【質問 5】: 窓口などの全体的な雰囲気はいかがでしたか。

【質問 6】: 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 7】: 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

【質問 8】: 職員はあいさつができていましたか。

【質問 9】: 職員の説明はわかりやすいものでしたか。

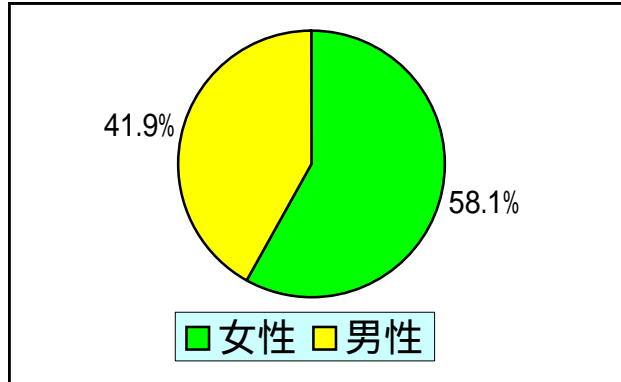
【質問 10】: 職員は丁寧な言葉で話していましたか。

おもてなしプロジェクト来庁者アンケート 集計

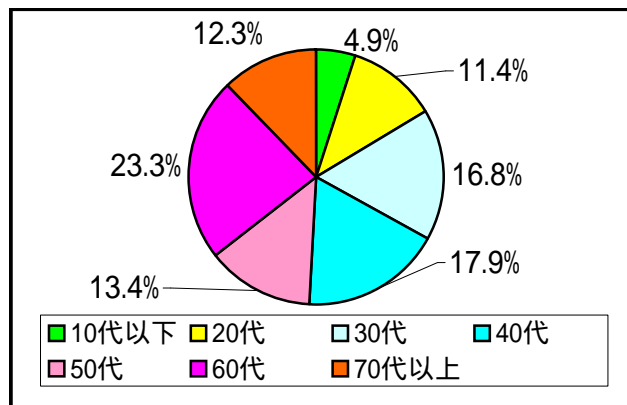
5月21日～5月27日 データ件数990件

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)

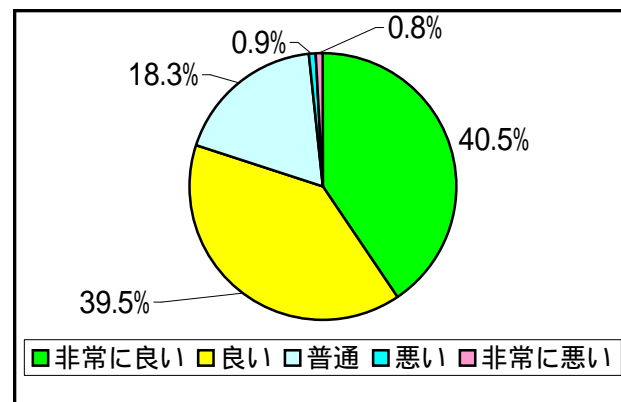
質問1 性別		
性別	集計	割合
女性	455	58.1%
男性	328	41.9%
総計	783	



質問2 年代		
年代	集計	割合
10代以下	46	4.9%
20代	107	11.4%
30代	158	16.8%
40代	168	17.9%
50代	126	13.4%
60代	219	23.3%
70代以上	116	12.3%
総計	940	

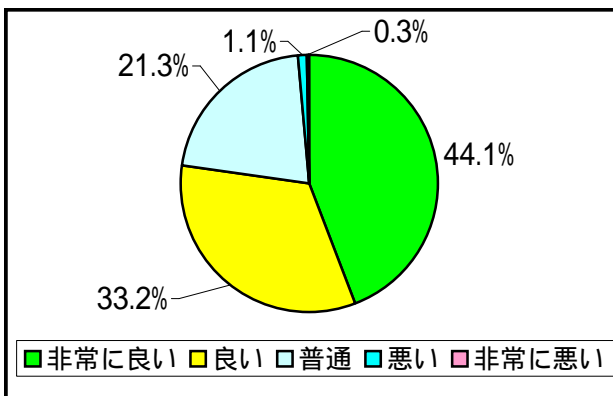


質問3 職員の対応は満足いただけましたか。			
	集計	割合	加重平均
非常に良い	395	40.5%	
良い	385	39.5%	
普通	179	18.3%	
悪い	9	0.9%	
非常に悪い	8	0.8%	
総計	976		1.18



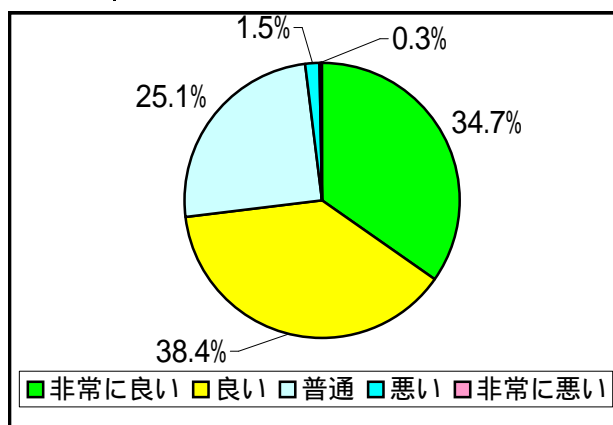
質問4 目的の窓口・場所に迷わず行けましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	430	44.1%	
良い	323	33.2%	
普通	207	21.3%	
悪い	11	1.1%	
非常に悪い	3	0.3%	
総計	974		1.20



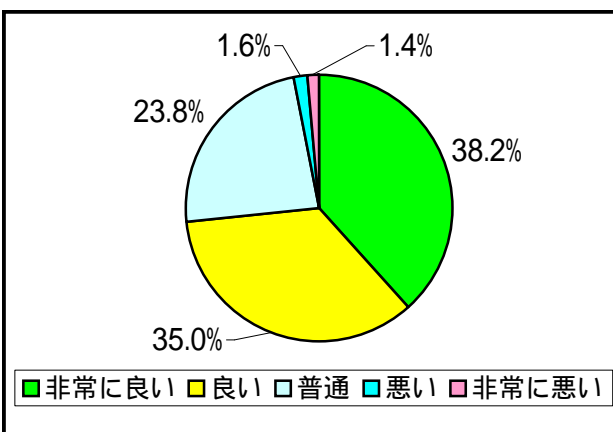
質問5 窓口などの全体的な雰囲気はいかがでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	338	34.7%	
良い	374	38.4%	
普通	245	25.1%	
悪い	15	1.5%	
非常に悪い	3	0.3%	
総計	975		1.06



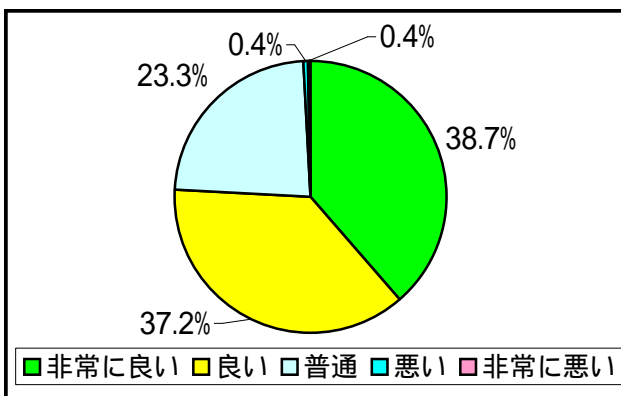
質問6 待ち時間や処理時間は納得いただける範囲でしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	363	38.2%	
良い	332	35.0%	
普通	226	23.8%	
悪い	15	1.6%	
非常に悪い	13	1.4%	
総計	949		1.07



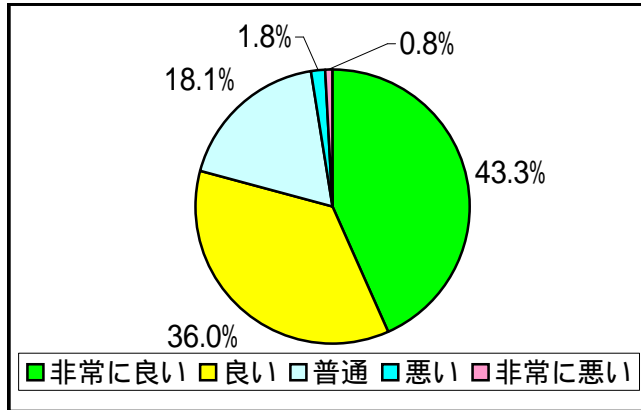
質問7 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	378	38.7%	
良い	363	37.2%	
普通	228	23.3%	
悪い	4	0.4%	
非常に悪い	4	0.4%	
総計	977		1.13



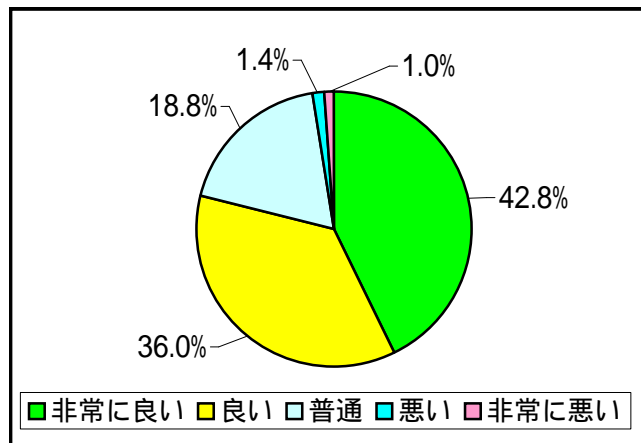
質問8 職員はあいさつができていましたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	423	43.3%	
良い	351	36.0%	
普通	177	18.1%	
悪い	17	1.8%	
非常に悪い	8	0.8%	
総計	976		1.19



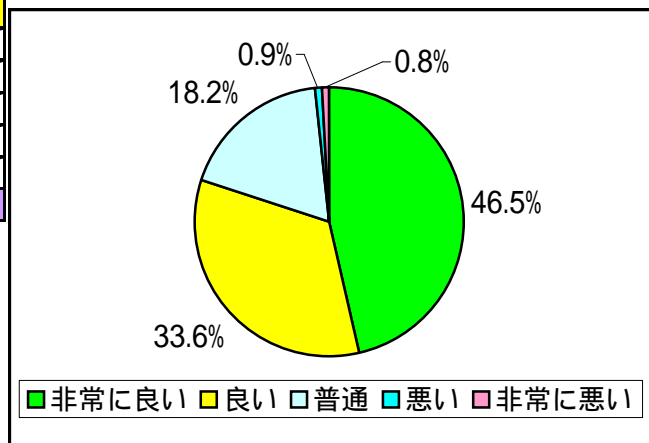
質問9 職員の説明は分かりやすいものでしたか。

	集計	割合	加重平均
非常に良い	416	42.8%	
良い	350	36.0%	
普通	183	18.8%	
悪い	13	1.4%	
非常に悪い	10	1.0%	
総計	972		1.18



質問10 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	452	46.5%	
良い	326	33.6%	
普通	177	18.2%	
悪い	9	0.9%	
非常に悪い	8	0.8%	
総計	972		1.24



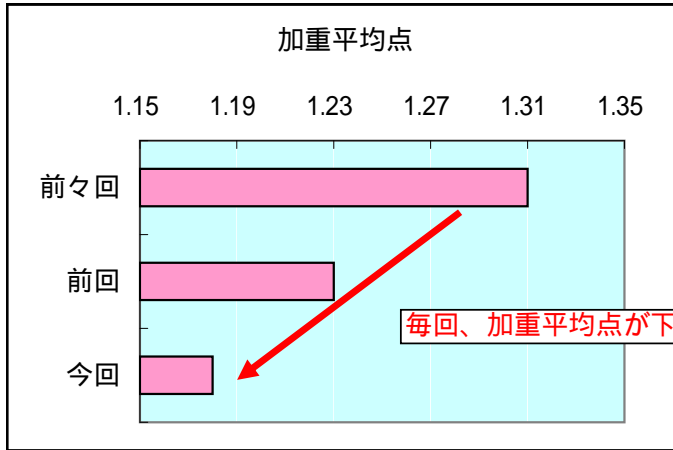
おもてなしプロジェクト来庁者アンケート加重平均点 集計

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2月28日（月）から3月6日（日）までの7日間
 前回：平成23年10月31日（月）から11月6日（日）までの7日間
 今回：平成24年5月21日（月）から5月27日（日）までの7日間

質問1 職員の対応は満足いただけましたか。

加重平均点	
前々回	1.31
前回	1.23
今回	1.18
平均	1.24

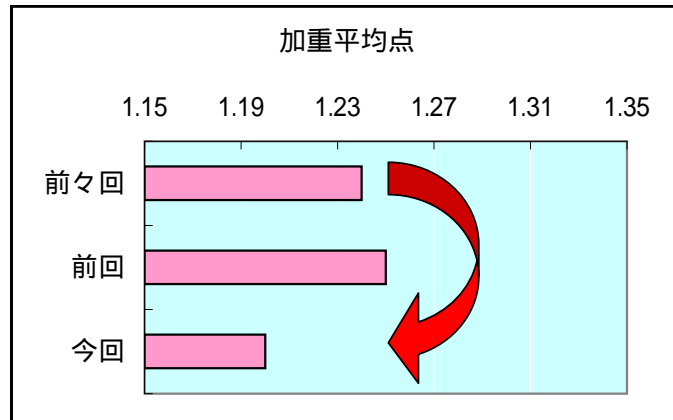
前回から0.05ポイント減少



質問2 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	1.24
前回	1.25
今回	1.20
平均	1.23

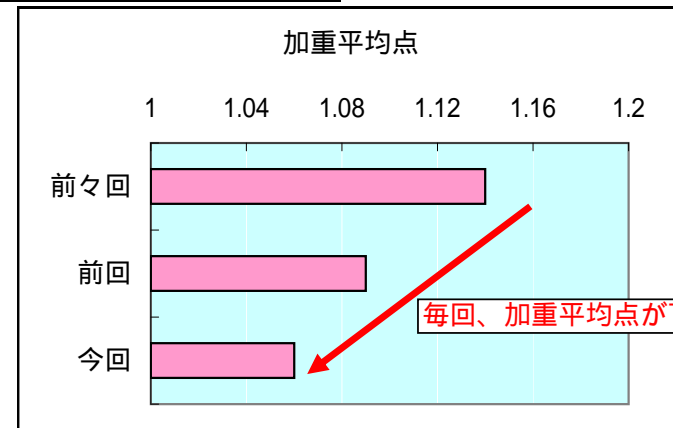
前回から0.05ポイント減少



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	1.14
前回	1.09
今回	1.06
平均	1.10

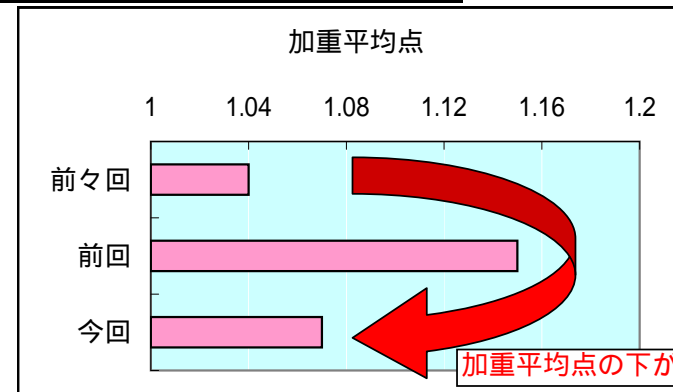
前回から0.03ポイント減少



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	1.04
前回	1.15
今回	1.07
平均	1.10

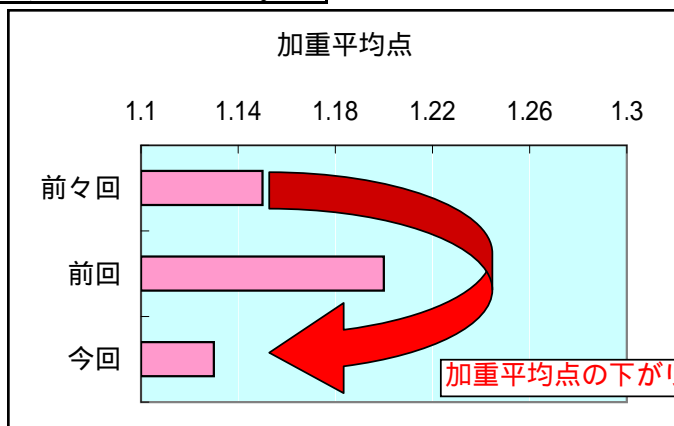
前回から0.08ポイント減少



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	1.15
前回	1.20
今回	1.13
平均	1.18

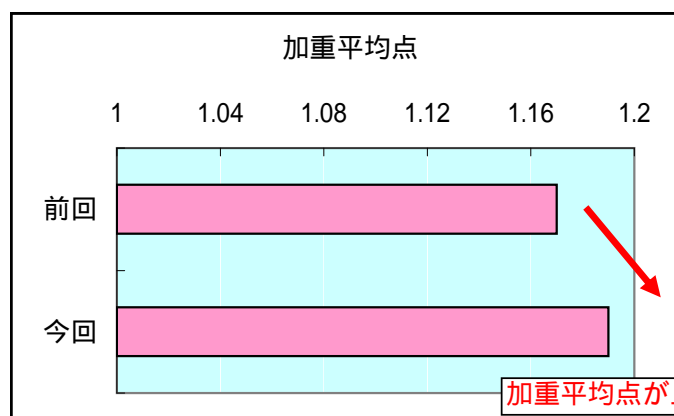
前回から0.07ポイント減少



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	-
前回	1.17
今回	1.19
平均	1.18

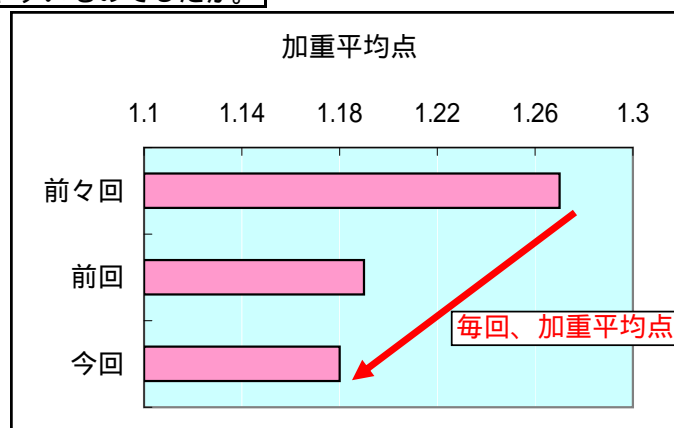
前回から0.02ポイント増加



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	1.27
前回	1.19
今回	1.18
平均	1.23

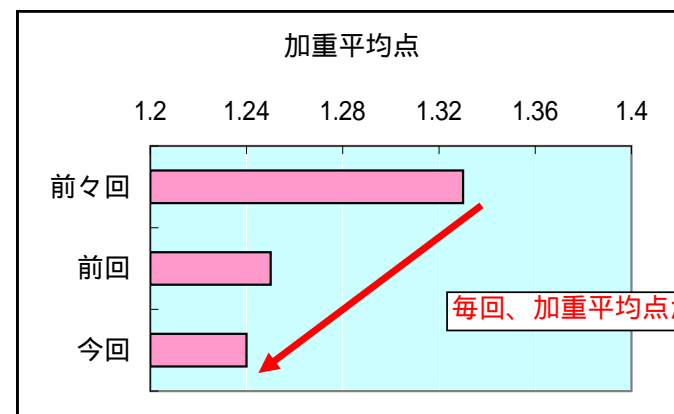
前回から0.01ポイント減少



質問8 職員は丁寧な言葉で話していましたか。

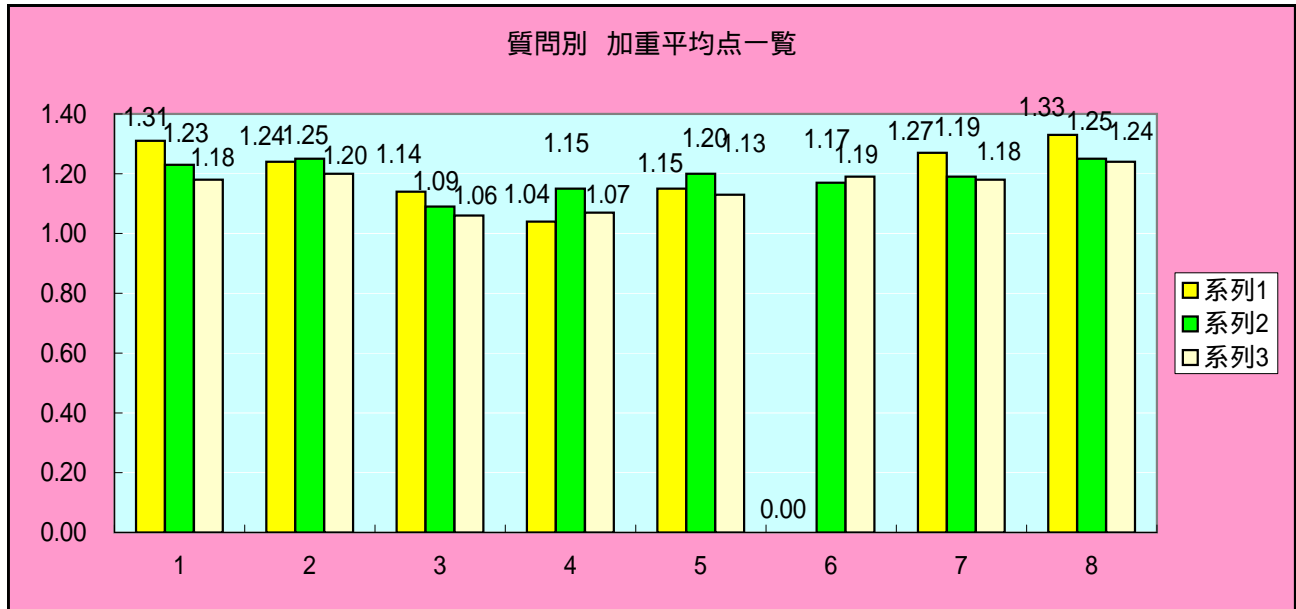
	加重平均点
前々回	1.33
前回	1.25
今回	1.24
平均	1.29

前回から0.01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
1	1.31	1.23	1.18
2	1.24	1.25	1.20
3	1.14	1.09	1.06
4	1.04	1.15	1.07
5	1.15	1.20	1.13
6	-	1.17	1.19
7	1.27	1.19	1.18
8	1.33	1.25	1.24



加重平均点総合

	総合点
前々回	8.48
前回	9.53
今回	9.25

前回から0.28ポイント減少

前々回は、設問6がないため、総合点が低い。

