

職員のあいさつ等に対する市民アンケート結果について

本市では、市職員のあいさつや身だしなみなどについて、来庁された市民からご意見をいただき、その結果を踏まえ、あいさつや親切な窓口対応といった接遇能力の向上に努めることを目的に下記の内容で「職員のあいさつ等に対する市民アンケート」を実施しました。

実施方法

- (1) 実施期間：令和元年10月1日（火）～10月31日（木） 1ヶ月間

- (2) 実施場所：仮設庁舎1階（西棟・東棟）及び各支所1階の窓口業務がある課かい
 - <東棟> 市民課・こども未来課・障がい者支援課・生活援護課
 - <西棟> 資産税課・納税課・国保ねんきん課・市民税課・長寿支援課
 - 支 所 坂本支所地域振興課・坂本健康福祉地域事務所
千丁支所地域振興課・千丁健康福祉地域事務所
鏡支所市民環境課・鏡健康福祉地域事務所
東陽支所地域振興課・東陽健康福祉地域事務所
泉支所地域振興課・泉健康福祉地域事務所

- (3) アンケート方法：
 - ・市民の待ち時間などを利用して記入できるアンケート用紙を仮設庁舎1階と各支所1階の記載台や窓口対応用のカウンター等に設置した。
 - ・アンケートでは、「職員のあいさつ」、「職員の身だしなみ」、「職員のことばづかい」、「職員の態度」、「職員の説明」、「用件が済むまでの時間」の6項目について、「満足（5点）」「やや満足（4点）」「普通（3点）」「やや不満（2点）」「不満（1点）」の5段階で来庁者に評価していただいた。

- (4) 結果の活用：
 - ・回収と集計等を行い、結果については庁内グループウェアにて全職員に周知するとともに、市ホームページに掲載する。
 - ・各課かいにおいては、掲載内容及び評価結果を踏まえOJTや職場内研修を実施し、あいさつ及び接遇の向上に努める。
 - ・人事課主催の接遇研修等において、集計結果を研修資料として活用する。
(結果については、今年度と昨年度の比較を行い推移がわかるよう整理する。)

アンケート結果

(1) 回収数 733枚 (前年度比 △51枚)

(2) 評価結果

市全体では、以下のとおり、「やや満足」以上の全体平均が82.5%という評価をいただきました。

これは昨年度調査での「やや満足」以上の全体平均が81.7%であったことから、前年度比にして+0.8%となっています。

個別項目では、「あいさつ」「身だしなみ」「ことばづかい」「態度」「説明」については「やや満足」以上が80%を超えており、各課かいにおける接遇能力の向上、応対時の取り組みが評価された結果となりました。しかしながら、「用件が済むまでの時間」においては他の評価項目と比較しても70%台の水準であるため、全体平均を下げている要因になっていると判断できます。

【集計結果】

(単位：人)

	あいさつ	身だしなみ	ことばづかい	態度	説明	用件が済むまでの時間
満足	509	506	529	534	543	409
やや満足	106	91	98	88	89	124
普通	108	126	103	99	89	163
やや不満	5	5	0	8	5	18
不満	2	1	0	1	2	1
無回答	3	4	3	3	5	18

◎「やや満足」以上の評価増減

平成30年度：81.7% ⇒ 令和元年度：82.5% (前年度比+0.8%)

【令和元年度】

(単位：%)

市全体		あいさつ	身だしなみ	ことばづかい	態度	説明	用件が済むまでの時間
回答数 733	満足	69.4	69	72.2	72.9	74.1	55.8
	やや満足	14.5	12.4	13.4	12	12.1	16.9
	普通	14.7	17.2	14.1	13.5	12.1	22.2
	やや不満	0.7	0.7	0	1.1	0.7	2.5
	不満	0.3	0.1	0	0.1	0.3	0.1
やや満足以上 全体平均	82.5	83.9	81.4	85.6	84.9	86.2	72.7

【参考：平成30年度】

(単位：%)

市全体		あいさつ	身だしなみ	ことばづかい	態度	説明	用件が済むまでの時間
回答数 810	満足	68.4	65.9	71.1	69.6	70	51.9
	やや満足	15.7	16.5	12.8	14.3	14.3	19.5
	普通	14.1	16	14.6	14.1	13.3	22.5
	やや不満	0.9	0.6	0.2	0.6	0.6	1.6
	不満	0.6	0.1	0.4	0.6	0.6	1.1
やや満足以上 全体平均	81.7	84.1	82.4	83.9	83.9	84.3	71.4

(3) 今後の取り組み

今回、全体平均として82.5%の方から「やや満足」以上の評価をいただきましたことは、職員の接客能力の向上や窓口対応における課題の解決に取り組んできた成果と考えます。しかしながら、「普通」「やや不満」「不満」についての回答が全体の2割程度になることから、この結果に満足することなく、全ての課かにおいて市民の皆様にご満足いただけるよう評価結果をOJT、職場内研修及び接客研修等に活用し、接客サービスの一層の向上を目指していきます。