

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。

その結果を取りまとめましたので報告いたします。

1. 実施方法

- (1) 実施期間：令和3年10月1日（金）～10月29日（金） 1か月間
- (2) 実施場所：
 - ① 東棟：市民課・こども未来課・障がい者支援課・生活援護課
 - ② 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
 - ③ 坂本支所：地域振興課・坂本健康福祉地域事務所
 - ④ 千丁支所：地域振興課・千丁健康福祉地域事務所
 - ⑤ 鏡支所：市民環境課・鏡健康福祉地域事務所
 - ⑥ 東陽支所：地域振興課・東陽健康福祉地域事務所
 - ⑦ 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。

2. アンケート結果

(1) 回収数 : 890枚 (前年度比 +459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90.0%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86.7%であったことから、前年度比にして+3.3%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90%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。「用件が済むまでの時間」においては前年度から+4.1%の84.0%であったものの、他の評価項目と比較すると低い水準であるため、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。

○ 「やや満足」以上の評価増減

令和2年度 : 86.7% => 令和3年度 : 90.0% (前年度比+3.3%)

表 1 項目別・満足度調べ (令和3年度)

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 890	満足	79.7	79.1	82.3	82.2	81.9	71.7
	やや満足	10.1	11	10.2	9.7	9.9	12.3
	普通	9.9	9.7	7.3	7.3	7.4	13.5
	やや不満	0.2	0.2	0	0.3	0.7	1.8
	不満	0	0	0.1	0.4	0.1	0.7
	やや満足以上 全体平均 90.0	89.8	90.1	92.5	91.9	91.8	84.0

表 2 項目別・満足度調べ (令和2年度)

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 431	満足	72.9	72.4	76.8	76.8	78	67.5
	やや満足	13.7	13.2	12.8	12.8	11.4	11.8
	普通	12.5	13.9	10.2	10	10.2	17.6
	やや不満	0.7	0	0	0	0	1.9
	不満	0	0	0	0.2	0.2	0
	やや満足以上 全体平均 86.7	86.6	85.6	89.6	89.6	89.4	79.3

表 3 項目別満足者数調べ

市全体	あいさつ	身だしなみ	ことば づかい	態度	説明	要件が済む までの時間
満 足	708	703	732	731	729	634
やや満足	90	98	91	86	88	109
普 通	88	86	65	65	66	119
やや不満	2	2	0	3	6	16
不 満	0	0	1	4	1	6
無 回 答	2	1	1	1	0	6

(3) 今後の取り組み

今回、全体平均として90.0%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1割程度になることから、この結果に満足することなく、全ての課においてアンケート結果をOJT、職場内研修及び接客研修等において活用し、市民の皆様にご満足いただけるよう接客サービスの一層の向上に取り組んでいきます。