

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。

その結果を取りまとめましたので報告いたします。

<実施方法>

(1) 実施期間：平成28年10月24日（月）～11月22日（火）（約1ヶ月間）

(2) 実施場所：仮庁舎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」、「職員のみだしなみ」、「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、結果については掲示板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。

（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 826枚 (前年度比 +256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80.7%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77.0%であったことから、前年度比にして+3.7%となっています。

個別項目では、「ことばづかい」「態度」「説明」については「やや満足」以上が85%前後で推移し、また「あいさつ」「身だしなみ」についても80%を超えており、各課かいにおける接客能力の向上、応対の際の改善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」においては前年度比にして+4.1%と上昇しましたが、他に比べると低い水準であるため、全体平均を押し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	570	562	592	594	613	442
やや満足	98	102	115	103	92	118
普通	143	150	104	109	101	207
やや不満	5	5	3	12	9	16
不満	7	0	5	6	5	8
無回答	3	7	7	2	6	35

【平成28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 826	満足	69	68	71.7	71.9	74.2	53.5
	やや満足	11.9	12.3	13.9	12.5	11.1	14.3
	普通	17.3	18.2	12.6	13.2	12.2	25.1
	やや不満	0.6	0.6	0.4	1.5	1.1	1.9
	不満	0.8	0	0.6	0.7	0.6	1
やや満足以上 全体平均 80.7	やや満足以上	80.9	80.3	85.6	84.4	85.3	67.8

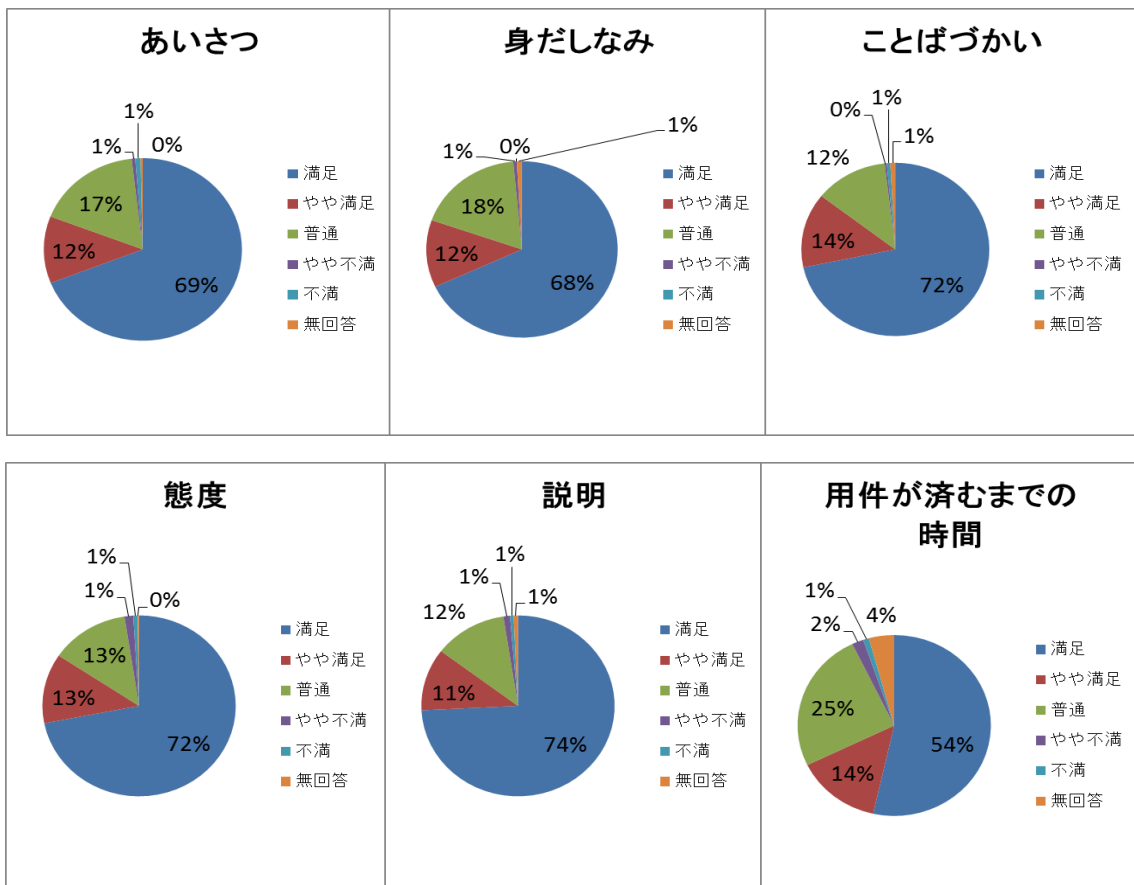
【参考:平成27年度】

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
データ総数 570	満足	62.5	63.3	67.5	64.7	67.2	46
	やや満足	16.7	12.3	13.3	14.9	15.6	17.7
	普通	19.6	23.5	18.1	17.9	15.3	27.9
	やや不満	1.1	0.7	0.5	1.6	1.2	2.6
	不満	0.2	0	0.2	0.5	0.4	1.1
やや満足以上 全体平均 77.0	やや満足以上	79.2	75.6	80.8	79.6	82.8	63.7

◎「やや満足」以上の評価増減

平成27年度:77.0%⇒ 平成28度:80.7%(前年度比+3.7%)

※小数点以下四捨五入



(3) 今後の取り組み

今回、全体平均として80.7%の方から「やや満足」以上の評価をいただきましたことは、職員の接遇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、逆に考えると「普通」「やや不満」「不満」についての回答が全体の2割になることから、この結果に満足することなく、全ての課かいにおいて市民のみなさんに満足していただけるよう更なる能力の向上・環境の改善が求められます。

また、今後においても、職員はもちろん市民の方々にこの取り組みに対する認識を深め、協力しやすい雰囲気づくりを進めるとともに、より回収しやすい方法、アンケート期間中の市民に対する積極的な声かけなどを行っていく必要があります。

【参考:成果指標】 職員の接遇マナーに満足する市民割合(単位:%) ※小数点以下四捨五入

年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
目標値	77	82	87	92	97	100
実測値	77	80	81	77	81	—
差異	—	▲2	▲6	▲15	▲16	—