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お知らせいたします。

実施方法

（１）実施期間：平成３０年１０月１日（月）～１０月３１日（水）　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：

・仮設庁舎１階と各支所１階の記載台や窓口応対用のカウンター等にアンケート用紙を設置し、窓口の待ち時間などを利用して記入いただきました。

・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きました。

（４）アンケート結果の活用：

・結果についてはグループウェアにて全職員に周知するとともに、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ます。

・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します。

アンケート結果

（１）回収数　７９１枚（前年度比　＋３２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８１．３％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７７．４％であったことから、前年度比にして＋３．９％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＋６．４％と上昇しましたが、他に比べると７０％程度の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。

【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	538	518	558	546	552	405
やや満足	124	131	103	115	113	157
普　通	114	130	118	114	107	181
やや不満	7	5	2	5	5	12
不　満	5	1	3	5	5	9
無回答	3	6	7	6	9	27

◎「やや満足」以上の評価増減

平成２９年度　：77.4%　⇒　平成３０度　：81.3%　（前年度比＋3.9%）

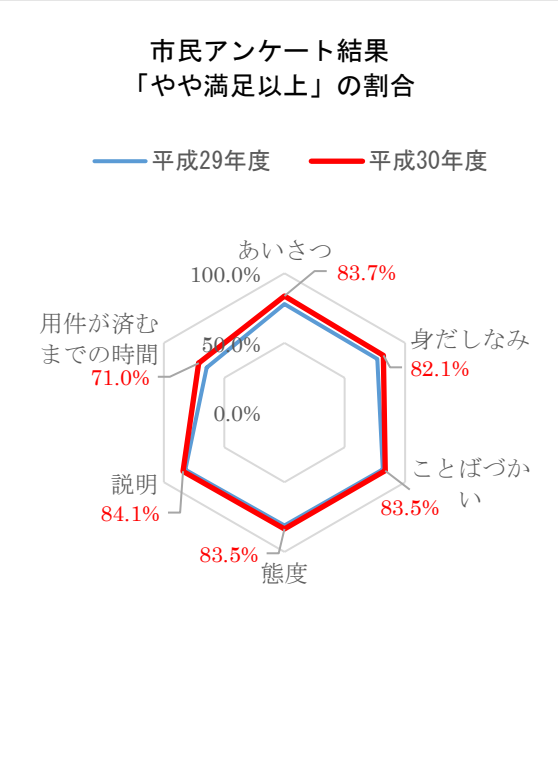
【平成３０年度】　（単位：%）

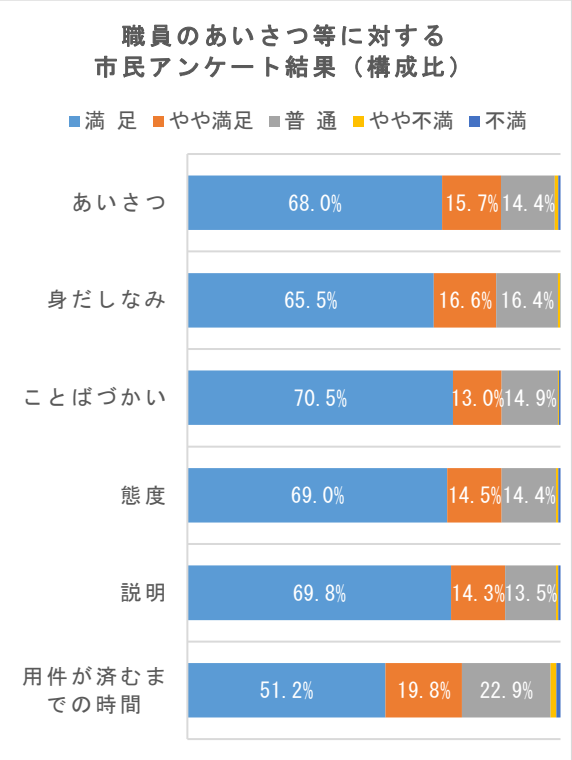
市全体		あいさつ	身だしなみ	ことばづかい	態度	説明	用件が済むまでの時間
回答数	満 足	68.0	65.5	70.5	69.0	69.8	51.2
791	やや満足	15.7	16.6	13.0	14.5	14.3	19.8
	普 通	14.4	16.4	14.9	14.4	13.5	22.9
	やや不満	0.9	0.6	0.3	0.6	0.6	1.5
やや満足以上 全体平均 81.3	不満	0.6	0.1	0.4	0.6	0.6	1.1
	やや満足以上	**83.7**	**82.1**	**83.5**	**83.5**	**84.1**	**71.0**

【参考：平成２９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	満 足	65.1	64.4	70.2	68.1	68.2	49.1
759	やや満足	12.8	12.6	11.3	12.9	14	15.5
	普 通	20.2	20.8	16.6	15.7	15.5	25.7
	やや不満	1.1	0.9	0.9	1.3	1.1	2.1
やや満足以上 全体平均 77.4	不満	0.8	0.7	0.8	1.4	1.1	1.3
	やや満足以上	**77.9**	**77.0**	**81.5**	**81.0**	**82.2**	**64.6**

※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８１．３％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、「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、全ての課かいにおいて市民の皆様に満足していただけるよう評価結果をＯＪＴ、職場内研修及び接遇研修等において活用し、接遇サービスの一層の向上を目指していきます。