

窓口アンケートの実施結果について

サービスの基本である接遇を中心とした窓口サービスの評価を把握し、その評価結果を基に、サービスの質の改善と職員の接遇能力等の向上を図るため、昨年度に引き続き、窓口アンケートを実施した。

この度、平成19年度の実施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

実施期間 平成19年11月16日(金)～30日(金)

実施部署 49部署(通常業務において市民と接遇の機会が考えられる部署)

アンケート項目

- ・性別、年齢、対応部署名
- ・職員のあいさつは、いかがでしたか
- ・職員の言葉づかいは、いかがでしたか
- ・職員の態度は、いかがでしたか
- ・職員の説明は、わかりやすかったですか
- ・職員の服装や身だしなみは、いかがでしたか
- ・職員の対応は、迅速に行われましたか
- ・自由記載欄

2. 実施結果

回答件数 892件

自由記載 152件

3. 分析結果

分析表 窓口アンケート性別・年齢・回答件数集計表

窓口アンケート項目全体集計表

参考資料 前年対比表

窓口アンケート項目詳細集計表

窓口アンケート自由記載内容集計(項目・種別順)

参考資料 窓口アンケート自由記載内容集計(部署順)

集計方法

複数の部署に行かれ、2つ以上の をされている場合の各項目の評価は、それぞれの部署で計上。(年齢・性別は、便宜上市民課、日置・油谷総合支所総務課に計上)
項目の評価に2以上の をされている場合は、低いほうの評価で計上。

回収箱の対象となる部署と投函されたアンケートに記載された部署が違う場合、記載された部署で評価を計上。(本庁舎の回収箱に、総合支所の部署が記載されているアンケートの内容は、総合支所の部署に計上)

各分析表について

窓口アンケート性別・年齢・回答件数集計表について

- ・性別については、892 件の回答件数のうち、825 件の有効回答があり、男性 315 件 (38.2%)、女性 510 件 (61.8%)。
男女共 50 代が、一番多い。次に男女共 60 代の順。
 - ・年齢については、892 件の回答件数のうち、848 件の有効回答があり、50 代が一番多く、全体の 24.4%を占め、次に 60 代、70 代以上の順。
 - ・回答件数については、892 件の回答件数のうち、市民課が 189 件で一番多く、全体の 21.3%を占めている。次に仙崎出張所・仙崎公民館 101 件、図書館 58 件、日置総合支所市民福祉課 57 件、三隅総合支所市民福祉課 46 件の順。
- 配布枚数は、係でまとめたの記入や不明の部署があり、回収率は、2 重計上等で 100%を超える箇所あり。

窓口アンケート項目全体集計表

各項目の結果の集計は、下記のとおりです。

- ・「職員のあいさつは、いかがでしたか」の「大変良い」「良い」を合わせてが、91.4%で一番評価が高く、次に「職員の言葉づかいは、いかがでしたか」の「大変良い」「良い」を合わせてが、91.2%となっています。その他の項目は、90%前後で全体的に満足度の高い評価になっています。
- ・「普通」の評価が、468 件、「大変悪い」「悪い」の評価も 60 件あることから、更なる改善が求められます。

項目	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
職員のあいさつは、いかがでしたか	55.7%	35.7%	7.2%	0.7%	0.8%
職員の言葉づかいは、いかがでしたか	55.8%	35.4%	8.1%	0.2%	0.4%
職員の態度は、いかがでしたか	55.1%	35.0%	8.4%	0.9%	0.6%
職員の説明は、わかりやすかったですか	53.3%	36.2%	9.4%	0.7%	0.5%
職員の服装や身だしなみは、いかがでしたか	49.5%	39.3%	10.7%	0.3%	0.1%
職員の対応は、迅速に行われましたか	55.1%	34.5%	8.9%	1.0%	0.6%
合計(評価項目件数)	2,883 件	1,921 件	468 件	34 件	26 件

窓口アンケート項目詳細集計表

- ・ 2 つ以上の部署に をされたアンケートの性別・年齢は便宜的に市民課(23 件)、日置・油谷総合支所総務課(各 1 件)に計上しています。

窓口アンケート自由記載内容集計

- ・ 自由記載 152 件のうち、6 項目にすることが、70 件あり、そのうち良い評価が 60 件、悪い評価が 10 件。(4 件は、両方の評価がある意見)
態度に関する意見が 41 件と一番多く、次に説明が 12 件、あいさつが 8 件、迅速な対応が 6 件、言葉づかいが 3 件、服装、身だしなみは、0 件でした。
- ・ 自由記載 152 件のうち、6 項目以外の意見が、82 件あり、要望が 34 件、指摘が 21 件、お礼が 23 件、その他となっています。
- ・ 意見が一番多かったのが図書館の 30 件で、次に市民課が 29 件、仙崎出張所・仙崎公民館 16 件、本庁舎 11 件、通出張所・通公民館 7 件となっています。

全体について

窓口アンケートの実施については、各課等の協力により、886件という多くの回答を得ることができました。

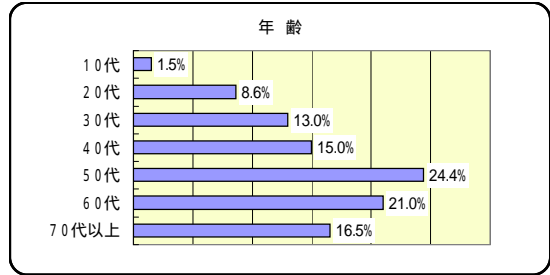
評価については、昨年と同様に全ての項目で「大変良い」「良い」合わせて90%前後の評価を市民の方からいただきました。しかしながら、「大変悪い」が昨年より24件多く、「悪い」「大変悪い」合わせて昨年の0.5%から1.1%になり、厳しい目で評価されている様に思われます。

結果の公表について

項目全体集計表と接遇に対する主な意見を 2 / 1 の市広報に掲載します。

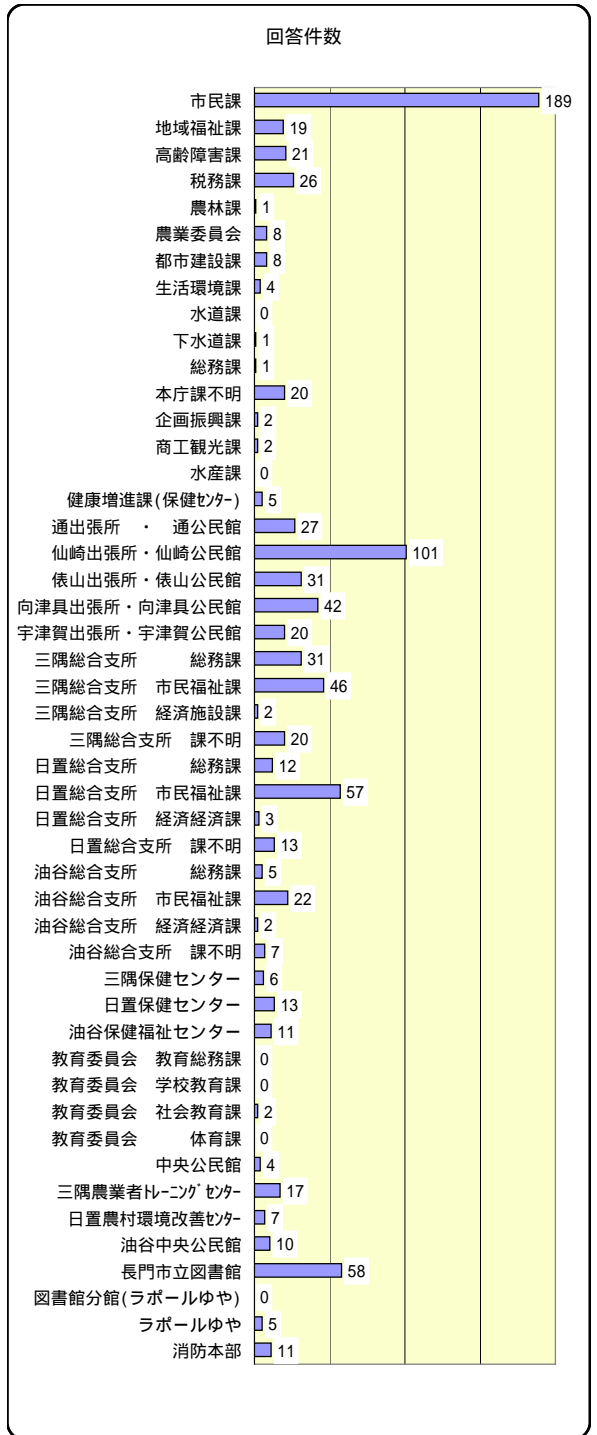
性別・年齢

項目	回答件数	%	性別			
			男	%	女	%
10代	13	1.5%	6	0.7%	7	0.8%
20代	73	8.6%	22	2.7%	51	6.2%
30代	110	13.0%	34	4.1%	75	9.1%
40代	127	15.0%	37	4.5%	88	10.7%
50代	207	24.4%	84	10.2%	120	14.5%
60代	178	21.0%	66	8.0%	102	12.4%
70代以上	140	16.5%	66	8.0%	67	8.1%
無回答・その他	(19)	-	(2)	-	(4)	-
合計(無回答除く)	848	100.0%	315	38.2%	510	61.8%



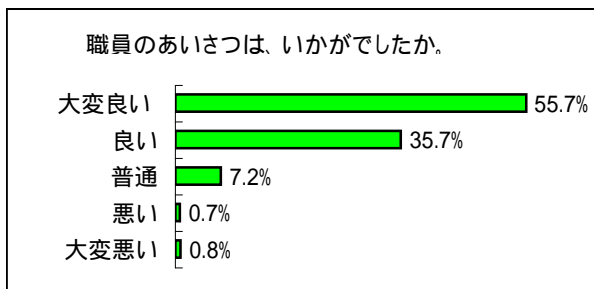
どちらの窓口へ御用でしたか。

部署名	配布枚数	計	回答件数	回収率	% (全体)	
市民課	212	226	189	83.6%	21.2%	
戸籍係	0					
国保年金医療係	14					
地域福祉課	0	14	19	135.7%	2.1%	
児童福祉係	14					
保護係	0					
高齢障害課	5	27	21	77.8%	2.4%	
障害福祉係	19					
介護保険室	3	22	26	118.2%	2.9%	
管理収納係	14					
市民税係	1					
徴収係	3					
固定資産税係	4	0	1	0.0%	0.1%	
農林課	耕地係					0
林務係	0					
農政畜産係	0					
農林土木係	0					
農業委員会	6	6	8	133.3%	0.9%	
都市計画課	6	6	8	133.3%	0.9%	
管理係	0					
都市整備係	0					
地籍係	0					
土木係	0					
建築係	0					
維持係	0					
生活環境課	7	9	4	44.4%	0.4%	
廃棄物対策係	0					
環境衛生係	2	0	0	0.0%	0.0%	
水道課	0					
下水道課	0					
水道課	0	0	1	0.0%	0.1%	
下水道課	0					
総務課	0					
総務課	0	0	1	0.0%	0.1%	
行政係	0					
地域安全係	0					
行政改革推進室	0	0	20	0.0%	2.2%	
団体準備室	0					
本庁課不明	0	2	2	100.0%	0.2%	
企画振興課	0					
企画振興課	2	0	2	0.0%	0.2%	
商工観光課	0					
水産課	0	0	0	0.0%	0.0%	
健康増進課	0					
健康増進課 (保健センター)	7	7	5	71.4%	0.6%	
母子保健係	0					
成人保健係	0	28	27	96.4%	3.0%	
通出張所・通公民館	0					
仙崎出張所・仙崎公民館	101	101	101	100.0%	11.3%	
依山出張所・依山公民館	31	31	31	100.0%	3.5%	
向津具出張所・向津具公民館	42	42	42	100.0%	4.7%	
宇津賀出張所・宇津賀公民館	20	20	20	100.0%	2.2%	
三隅総合支所	23	23	31	134.8%	3.5%	
総務課	74	74	46	62.2%	5.2%	
市民福祉課	0	0	2	0.0%	0.2%	
経済施設課	0	0	20	0.0%	2.2%	
課不明	13	13	12	92.3%	1.3%	
日置総合支所	65	65	57	87.7%	6.4%	
市民福祉課	6	6	3	50.0%	0.3%	
経済施設課	0	0	13	0.0%	1.5%	
課不明	5	5	5	100.0%	0.6%	
油谷総合支所	35	35	22	62.9%	2.5%	
市民福祉課	0	0	2	0.0%	0.2%	
経済施設課	0	0	7	0.0%	0.8%	
課不明	6	6	6	100.0%	0.7%	
三隅保健センター	14	14	13	92.9%	1.5%	
日置保健センター	16	16	11	68.8%	1.2%	
油谷保健福祉センター	0	0	0	0.0%	0.0%	
教育委員会	0	0	0	0.0%	0.0%	
教育総務課	0	0	0	0.0%	0.0%	
学校教育課	2	2	2	100.0%	0.2%	
社会教育課	0	0	0	0.0%	0.0%	
体育課	7	7	4	57.1%	0.4%	
中央公民館	19	19	17	89.5%	1.9%	
三隅農業者トレーニングセンター	7	7	7	100.0%	0.8%	
日置農村環境改善センター	13	13	10	76.9%	1.1%	
油谷中央公民館	83	83	58	69.9%	6.5%	
長門市立図書館	0	0	0	0.0%	0.0%	
図書館分館(ラポールゆや)	5	5	5	100.0%	0.6%	
ラポールゆや	15	15	11	73.3%	1.2%	
消防本部	-	-	0	0.0%	0.0%	
無回答・その他	-	-	0	0.0%	0.0%	
合計	949	949	892	94.0%	100.0%	



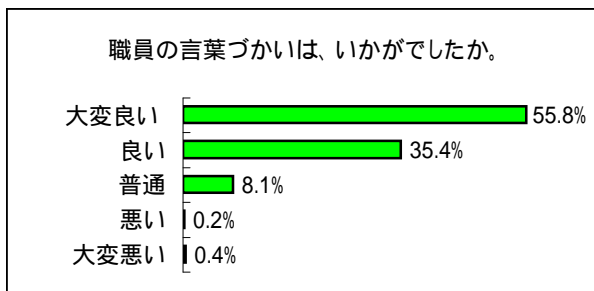
職員のあいさつは、いかがでしたか。

項目	数	% (全体)
大変良い	496	55.7%
良い	318	35.7%
普通	64	7.2%
悪い	6	0.7%
大変悪い	7	0.8%
無回答(全体)	(1)	(0.1%)
合計(無回答除く)	891	100.0%



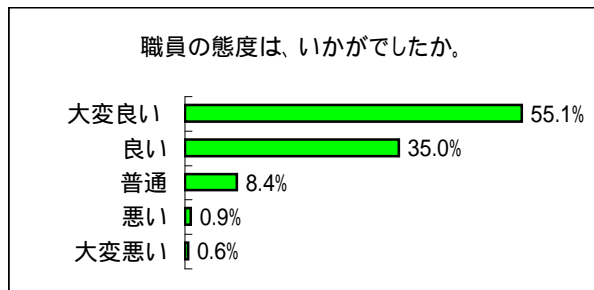
職員の言葉づかいは、いかがでしたか。

項目	数	% (全体)
大変良い	497	55.8%
良い	315	35.4%
普通	72	8.1%
悪い	2	0.2%
大変悪い	4	0.4%
無回答(全体)	(2)	(0.2%)
合計(無回答除く)	890	100.0%



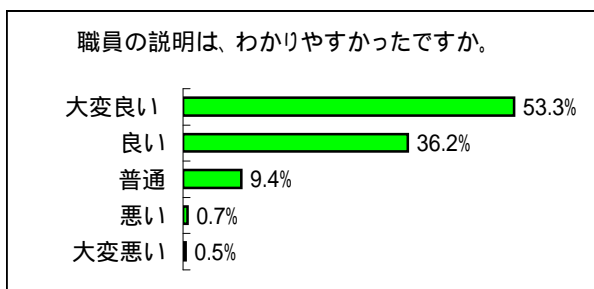
職員の態度は、いかがでしたか。

項目	数	% (全体)
大変良い	489	55.1%
良い	311	35.0%
普通	75	8.4%
悪い	8	0.9%
大変悪い	5	0.6%
無回答(全体)	(4)	(0.4%)
合計(無回答除く)	888	100.0%



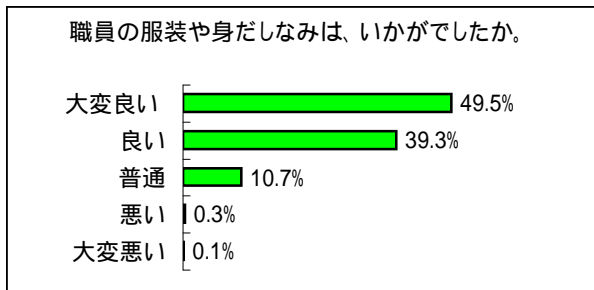
職員の説明は、わかりやすかったですか。

項目	数	% (全体)
大変良い	472	53.3%
良い	321	36.2%
普通	83	9.4%
悪い	6	0.7%
大変悪い	4	0.5%
無回答(全体)	(6)	(0.7%)
合計(無回答除く)	886	100.0%



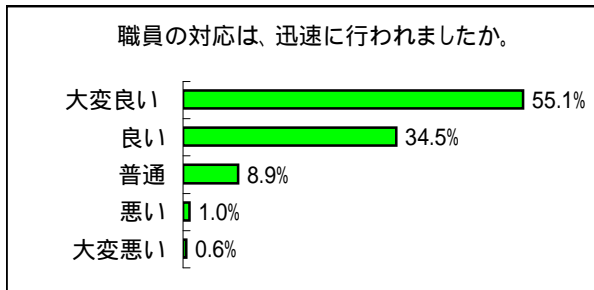
職員の服装や身だしなみは、いかがでしたか。

項目	数	% (全体)
大変良い	439	49.5%
良い	349	39.3%
普通	95	10.7%
悪い	3	0.3%
大変悪い	1	0.1%
無回答(全体)	(5)	(0.6%)
合計(無回答除く)	887	100.0%



職員の対応は、迅速に行われましたか。

項目	数	% (全体)
大変良い	490	55.1%
良い	307	34.5%
普通	79	8.9%
悪い	9	1.0%
大変悪い	5	0.6%
無回答(全体)	(2)	(0.2%)
合計(無回答除く)	890	100.0%



窓口アンケート前年対比

回答件数

H18.11	H19.11
1,328	892

自由記載件数

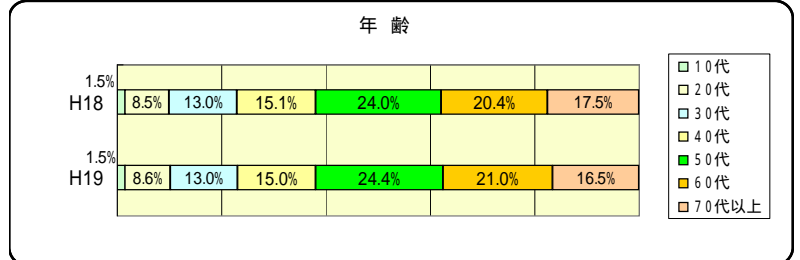
H18.11	H19.11
244	152

記入率

H18.11	H19.11
18.4%	17.0%

年齢

項目	H18	H18	H19	H19
10代	19	1.5%	13	1.5%
20代	110	8.5%	73	8.6%
30代	168	13.0%	110	13.0%
40代	196	15.1%	127	15.0%
50代	311	24.0%	207	24.4%
60代	265	20.4%	178	21.0%
70代以上	227	17.5%	140	16.5%
合計(無回答除く)	1,296	100.0%	848	100.0%



性別

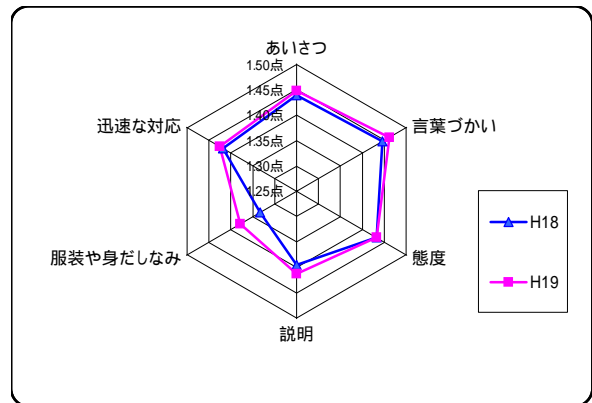
項目	H18		H19		H18		H19	
	男	%	男	%	女	%	女	%
10代	11	2.3%	6	1.9%	8	1.0%	7	1.4%
20代	28	5.8%	22	7.0%	80	10.5%	51	10.0%
30代	38	7.9%	34	10.8%	129	16.9%	75	14.7%
40代	62	12.9%	37	11.7%	130	17.0%	88	17.3%
50代	136	28.3%	84	26.7%	166	21.7%	120	23.5%
60代	99	20.6%	66	21.0%	154	20.1%	102	20.0%
70代以上	107	22.2%	66	21.0%	98	12.8%	67	13.1%
合計(無回答除く)	481	100.0%	315	100.0%	765	100.0%	510	100.0%

項目評価

項目	評価	H18		H19		H18		H19		H18		H19	
		大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い		
職員のあいさつは、いかがでしたか		53.8%	55.7%	36.8%	35.7%	8.9%	7.2%	0.5%	0.7%	0.1%	0.8%		
職員の言葉づかいは、いかがでしたか		53.3%	55.8%	38.2%	35.4%	8.3%	8.1%	0.2%	0.2%	0.0%	0.4%		
職員の態度は、いかがでしたか		53.1%	55.1%	37.5%	35.0%	8.8%	8.4%	0.6%	0.9%	0.0%	0.6%		
職員の説明は、わかりやすかったですか		52.1%	53.3%	35.7%	36.2%	11.9%	9.4%	0.4%	0.7%	0.0%	0.5%		
職員の服装や身だしなみは、いかがでしたか		46.6%	49.5%	40.4%	39.3%	12.7%	10.7%	0.3%	0.3%	0.0%	0.1%		
職員の対応は、迅速に行われましたか		53.2%	55.1%	36.3%	34.5%	9.7%	8.9%	0.8%	1.0%	0.1%	0.6%		
計		52.0%	54.1%	37.5%	36.0%	10.1%	8.9%	0.5%	0.6%	0.0%	0.5%		
		4,096件	2,883件	2,952件	1,921件	789件	468件	36件	34件	2件	26件		

項目	H18	H19	H18 加重点	H19 加重点
あいさつ	1.44点	1.45点	1,894	1,290
言葉づかい	1.45点	1.46点	1,902	1,299
態度	1.43点	1.43点	1,881	1,271
説明	1.39点	1.41点	1,821	1,251
服装や身だしなみ	1.33点	1.38点	1,748	1,222
迅速な対応	1.42点	1.42点	1,858	1,268

大変良い	2点
良い	1点
普通	0点
悪い	-1点
大変悪い	-2点



自由記載

項目関係	H18	H19
あいさつ	11	12.0%
言葉づかい	4	4.3%
態度	54	58.7%
説明	11	12.0%
服装や身だしなみ	0	0.0%
迅速な対応	12	13.0%
計	92	100%

その他(項目関係含む)

	H18	H19
要望	50	32.9%
指摘	47	30.9%
お礼	30	19.7%
その他	25	16.4%
計	152	100%