

## I. お客さまアンケート調査の概要

### 1 調査の目的

職員の接客改善をはじめとする窓口サービスの向上については、市政の重要な課題であり、行政改革大綱の中でも「直接市民と接する窓口サービスの改善を積極的に進める」とし、今後、全庁的な取り組みを行っていく予定です。

その取り組みの一環として、市民の視点に立った窓口サービスの改善を行うため、次のとおり窓口担当部署を中心に「お客さまアンケート」を実施しました。

### 2 調査方法

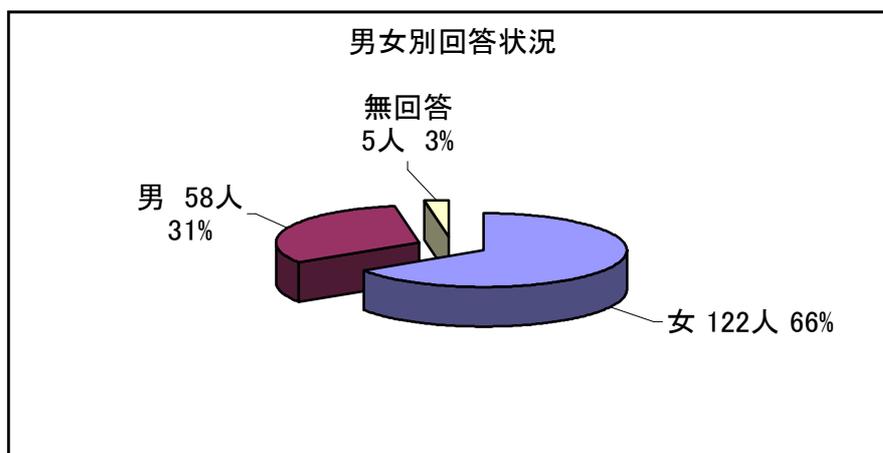
- (1) 調査対象 期間中に市役所を利用されたかた。ただし、公務で訪問した関係団体職員等（県庁、他自治体職員）は対象としません。
- (2) 調査期間 平成19年4月24日（火）～5月18日（金）
- (3) 調査方法 対応した職員がお客さまに趣旨を説明し、アンケート用紙を手渡し、記入していただきました。  
庁舎入り口にポスターを掲示するほか、5月号の広報及びHPで周知しました。  
回答は任意で記入は無記名方式としました。

- 3 回答結果 185名から回答をいただきました。

## II. 回答者の性別・年代・市役所の利用頻度・用件・用件のあった課について

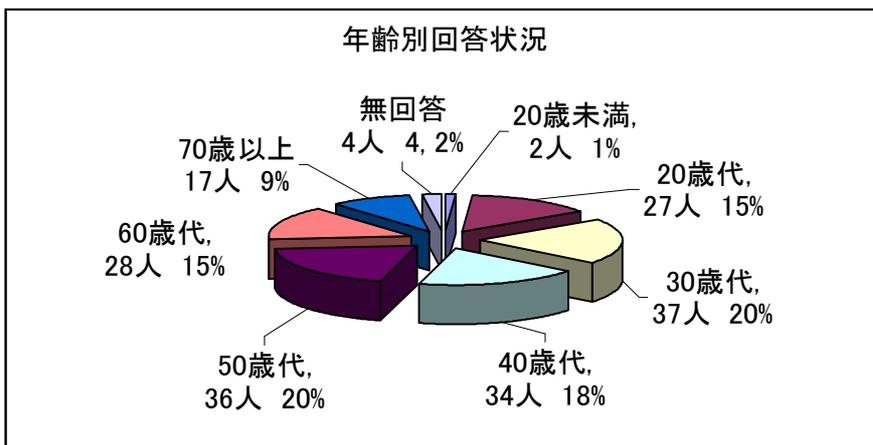
### 【性別】

項目	回答数	構成比
女	122	65.9%
男	58	31.4%
無回答	5	2.7%
計	185	100.0%



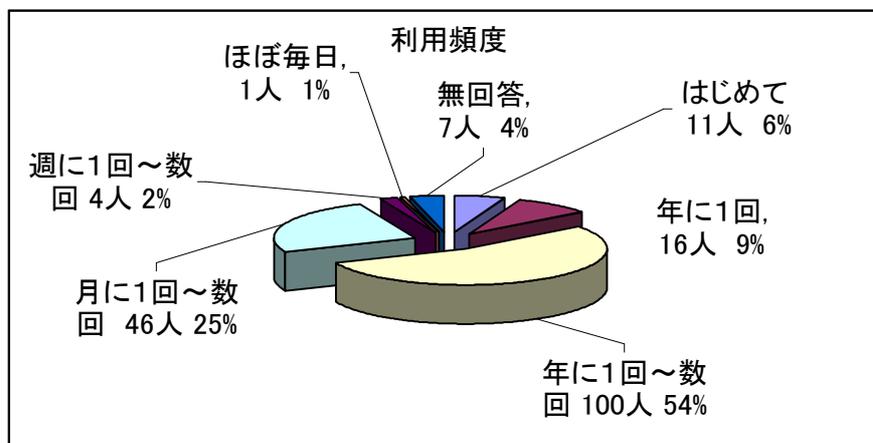
【年代】

項目	回答数	構成比
20歳未満	2	1.1%
20歳代	27	14.6%
30歳代	37	20.0%
40歳代	34	18.4%
50歳代	36	19.5%
60歳代	28	15.1%
70歳以上	17	9.2%
無回答	4	2.2%
計	185	100.0%



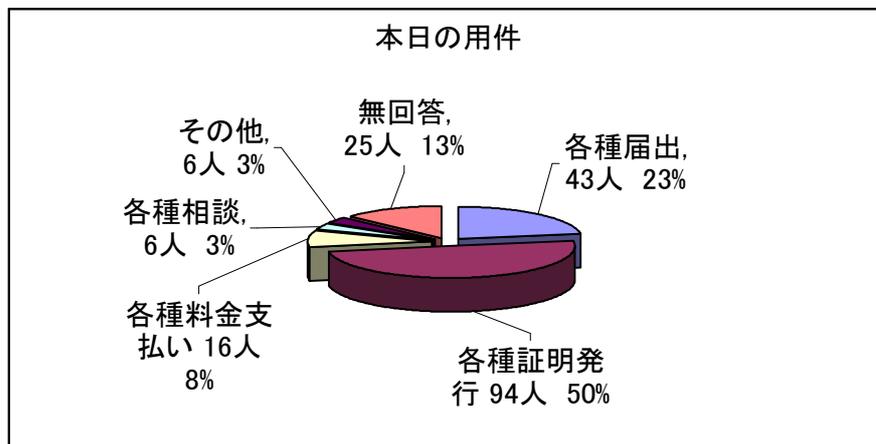
【市役所の利用頻度】

項目	回答数	構成比
はじめて	11	5.9%
年に1回	16	8.6%
年に1回～数回	100	54.1%
月に1回～数回	46	24.9%
週に1回～数回	4	2.2%
ほぼ毎日	1	0.5%
無回答	7	3.8%
計	185	100.0%



【本日の用件】

項目	回答数	構成比
各種届出	43	22.6%
各種証明発行	94	49.5%
各種料金支払い	16	8.4%
各種相談	6	3.2%
その他	6	3.2%
無回答	25	13.2%
計	190	100.0%



【本日の用件のあった課の名称】

項目	回答数	構成比
市民生活課	79	39.5%
福祉介護課	4	2.0%
子育て対策課	12	6.0%
健康増進課	6	3.0%
税務課	13	6.5%
会計課	5	2.5%
総合政策課	2	1.0%
水道課	19	9.5%
勝沼市民福祉課	1	0.5%
大和まちづくり推進課	5	2.5%
大和市民福祉課	17	8.5%
その他	12	6.0%
無回答	25	12.5%
計	200	100.0%

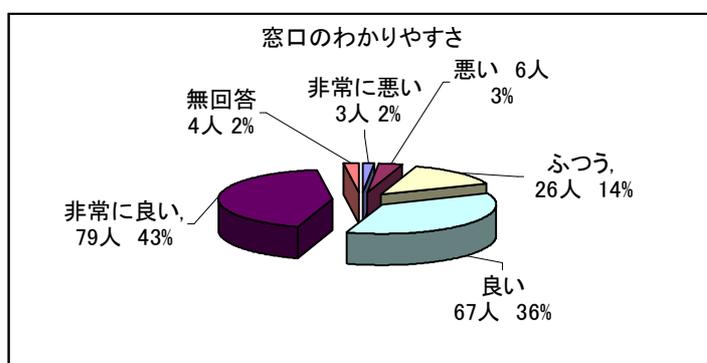
### Ⅲ. お客様アンケート調査の結果

#### 質問1 目的の窓口はすぐにわかりましたか

「非常に良い」「良い」の意見を合わせて78.9%の評価をいただきました。

その一方で、庁舎が複数の場所に分散していることから、「場所がわかりにくい（別の建物）」というご意見もいただいています。

項目	回答数	構成比
非常に悪い	3	1.6%
悪い	6	3.2%
ふつう	26	14.1%
良い	67	36.2%
非常に良い	79	42.7%
無回答	4	2.2%
計	185	100.0%

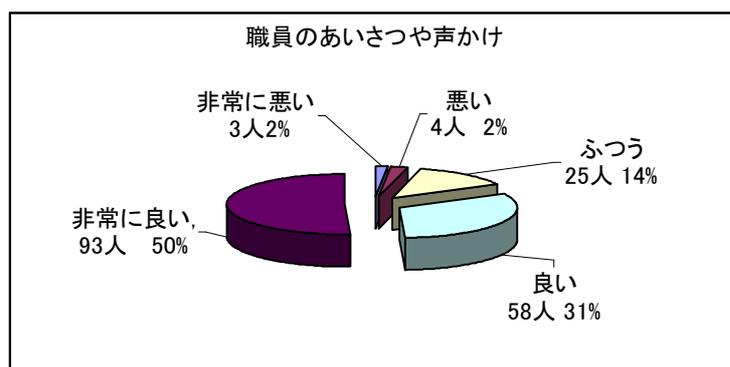


#### 質問2 職員のあいさつや声かけはいかがでしたか。

「非常に良い」「良い」の意見を合わせて81.7%の高い評価をいただきました。

「笑顔が良かったです」「とても感じよい職員の方でした」という意見の一方、「市職員あいさつなし」というご指摘も受けています。

項目	回答数	構成比
非常に悪い	3	1.6%
悪い	4	2.2%
ふつう	25	13.5%
良い	58	31.4%
非常に良い	93	50.3%
無回答	2	1.1%
計	185	100.0%

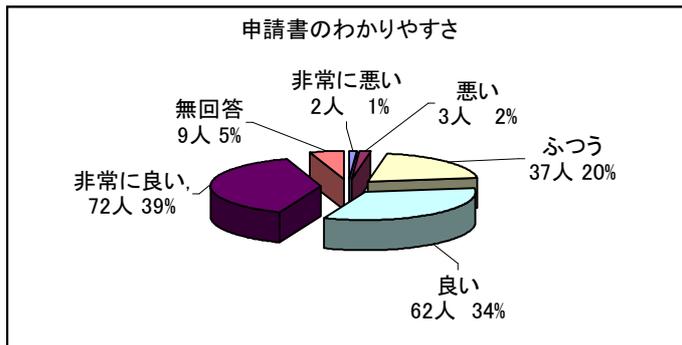


### 質問3 申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか。

「非常に良い」「良い」の意見を合わせて72.4%の評価をいただきました。

他の質問と比較し、満足率（「非常に良い」「良い」の%）が一番低くなっています。

項目	回答数	構成比
非常に悪い	2	1.1%
悪い	3	1.6%
ふつう	37	20.0%
良い	62	33.5%
非常に良い	72	38.9%
無回答	9	4.9%
計	185	100.00%

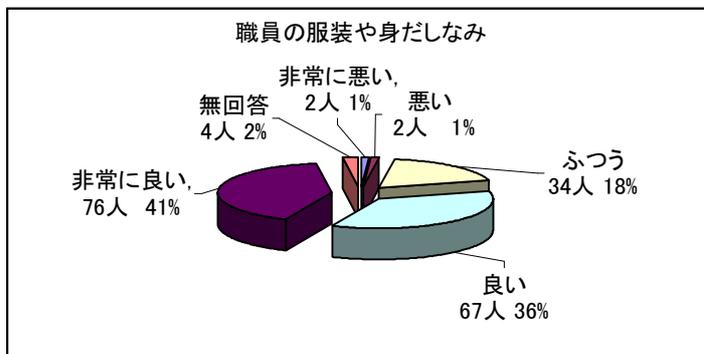


### 質問4 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか

「非常に良い」「良い」の意見を合わせて77.3%の評価をいただきました。

その一方で、「女性の職員の服装は少し派手ではないでしょうか」「女性の服装、自由すぎませんか、見た目も大切です」というご指摘もいただいています。

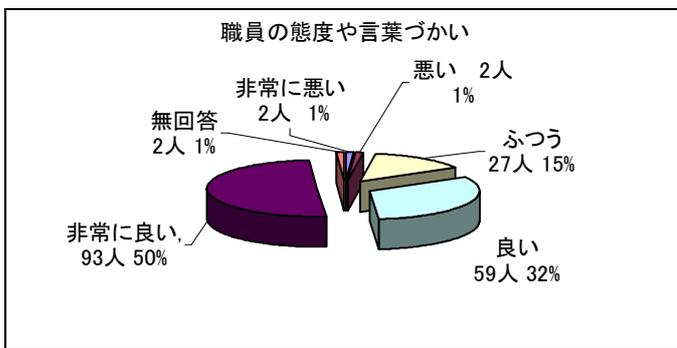
項目	回答数	構成比
非常に悪い	2	1.1%
悪い	2	1.1%
ふつう	34	18.4%
良い	67	36.2%
非常に良い	76	41.1%
無回答	4	2.2%
計	185	100.0%



### 質問5 職員の態度や言葉づかい、対応はいかがでしたか

職員のあいさつや声かけの質問と同様、「非常に良い」「良い」の意見を合わせて82.2%の高い評価をいただきました。「職員のマナーが大変よい」というような好印象をもった意見もいただきました。一方「いつ行っても横柄な感じがする」といったご不満の意見もいただいています。

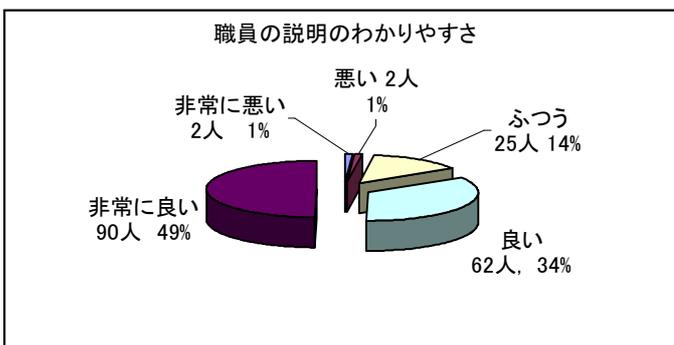
項目	回答数	構成比
非常に悪い	2	1.1%
悪い	2	1.1%
ふつう	27	14.6%
良い	59	31.9%
非常に良い	93	50.3%
無回答	2	1.1%
計	185	100.0%



### 質問6 職員の説明はわかりやすいものでしたか。

「非常に良い」「良い」の意見を合わせて82.1%の高い評価をいただきました。「親切に対応していただき、安心して受けられました」というような好印象をもった意見もいただきました。一方「もう少しわかりやすく、迅速な対応をしてほしい」といったご不満の意見もいただいています。

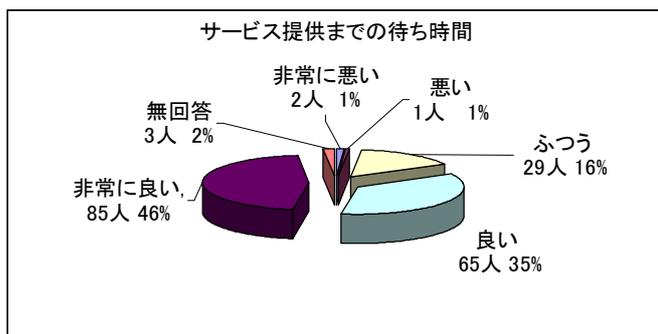
項目	回答数	構成比
非常に悪い	2	1.1%
悪い	2	1.1%
ふつう	25	13.5%
良い	62	33.5%
非常に良い	90	48.6%
無回答	4	2.2%
計	185	100.0%



質問7 サービス提供までの待ち時間はいかがでしたか。

「非常に良い」「良い」の意見を合わせて81%の高い評価をいただきました。  
自由記述欄でのご指摘はいただいております。

項目	回答数	構成比
非常に悪い	2	1.1%
悪い	1	0.5%
ふつう	29	15.7%
良い	65	35.1%
非常に良い	85	45.9%
無回答	3	1.6%
計	185	100.0%



#### IV. 自由記述欄

1. いつも親切していただいています。
2. 待ち時間がなく、直ぐに対応してくれたのでとても良かったです。
3. いろいろありがとうございます。これからも良いサービスをお願い致します。
4. 親切に対応していただき、安心して受けられました。ありがとうございました。
5. 職員のマナーが大変よい。
6. 席が窓口に向いていて顔が良く見えました 今までは横向。
7. 急に訪れたにも関わらず、どの方も親切に対応してくださいました。多くの資料をいただけて、本当に感謝しています。ありがとうございました。
8. お昼どきに伺ったにもかかわらず、迅速に応じて頂きました。説明もわかりやすく助かりました。
9. イメージが不親切というものがあつたが、今日はわかりやすかつた。
10. いろいろありがとうございました。私みたいにわからない者もいますので、親切に教えていただきありがとうございました。
11. 笑顔が良かったです。
12. とても感じよい職員の方でした
13. 対応がはやくて大変満足でした。
14. 以前利用した時より、非常に対応が良く、わからないことなどとても聞きやすかつたです。
15. 合併後、大変良くなりました。
16. わからないことが多いので、詳しく教えて下さつて感謝です。そういう人も多いと思いますので、よろしくお願ひ致します。
17. 市は甲州市で大きくなりましたが、何といつても身近な元役場で親しみやすく良い感じですよ。
18. いつもすいていて大変利用しやすいです。皆さん親切で助かります。ありがたいです。
19. 明るいあいさつや親切な対応をして頂ければ良いと思います。
20. 窓口対応は少しずつ良くなつてきたと思う。今までは声を掛けても自分の仕事をしているのか、なかなか対応してくれなかつたり、ぶっきらぼうな言い方をする人がいた。自分はよくわかっているだろうが、こちらは初めてなので、もう少しゆっくり教えてくれるといいのにと思つたことがあつた。笑顔を作らなくてもいいと思うが、うえからの視線というか、見下すような目つきはやめてほしいと思う。
21. 市役所本庁より他の外にある部門の方が問題が多いのでは！
22. 場所がわかりにくい。(別のたてもの)
23. もう少しわかりやすく、迅速な対応をしてほしい。
24. 新人なのか対応がまどろこしい点が気になりました。(以前に来たとき)。
25. 以前、税務課を訪れたとき、窓口で待つていても誰も対応してくれない事があつた。身分証明書をコピーしたが、その管理等気になります。
26. 説明、態度、すごく悪い。
27. 職員の態度が冷たいと感じる。説明も私には分かりにくいものでした。女性の職員の服装は少し派手ではないでしょうか？ 受け付けに出てこられる方は忙しそうなのですが、奥で爪を切っている人、仕事して下さい。
28. 女性の服装、自由すぎませんか、見た目も大切です。
29. 市職員あいさつなし

30. 中央公民館の職員の車の駐車場の利用はいけないと思います。きちんと駐車代金を決めて払う方法が良いと思います。
31. いつ行っても横柄な感じがする。
32. 駐車場が狭い！！
33. 入院中で手続きにこられない親戚に代わっていつも市役所にきていますが、人事異動で毎年のように職員がかわってしまい不便で仕方ありません。係が交替するときちゃんと申し送りをしてほしいと思います。