

甲州市窓口接遇アンケート結果

1 目的

このアンケートは、市役所に来庁した市民等(以下「来庁者」という。)及び区長から受けた職員の窓口対応に関する意見を、市政の重要な課題である職員の接遇改善をはじめとする窓口サービスの向上につなげることを目的に、「行政改革アンケート」と同時に実施しました。

2 調査内容

(1)調査時期

令和2年11月17日(火)～令和3年1月29日(金)

(2)対象者

市役所(本庁・各支所・生涯学習課本課)の来庁者、市各地区の区長

(3)回答方法

来庁者・・・市役所各窓口での記入

区長・・・郵送およびインターネット経由での回答入力

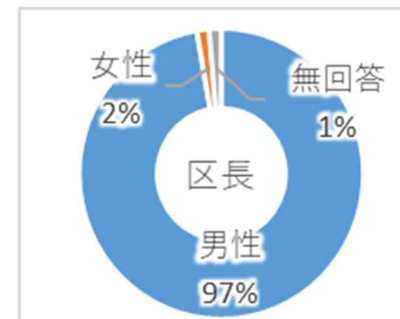
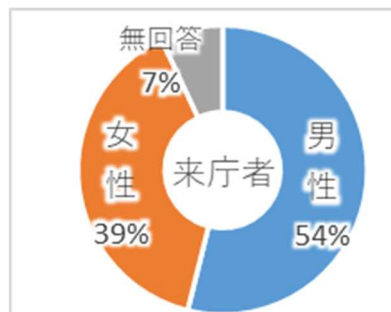
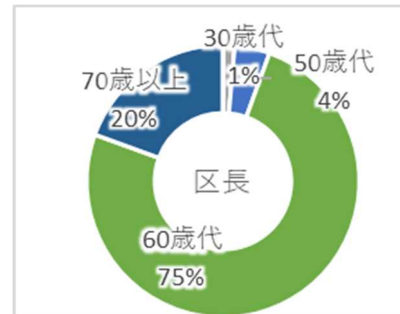
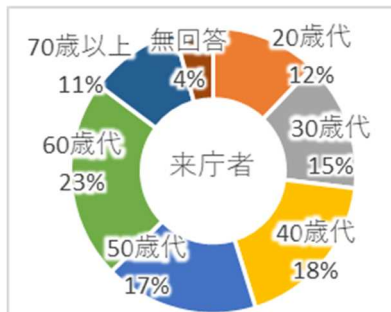
(4)回答数

来庁者・・・115人

(ご用件窓口数 173件)

区長・・・72人(回答率 72.0%)

(※インターネット回答8件)



3 アンケート結果

ご用件の内容は(来庁者のみ回答)

単位:人

届出・申請	109
証明書発行	24
税金(料金)納付	12
相談	17
その他	11
回答なし	0

ご用件のあった課は(来庁者のみ回答)

単位:人

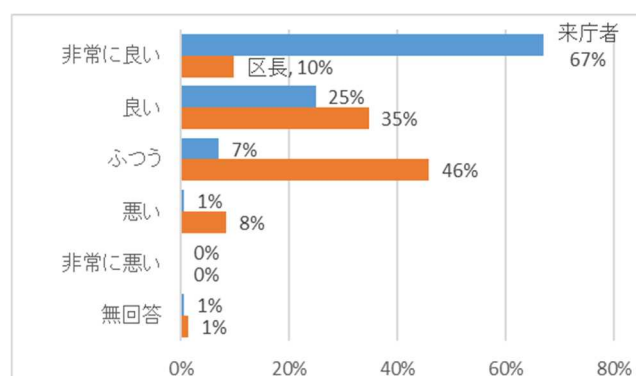
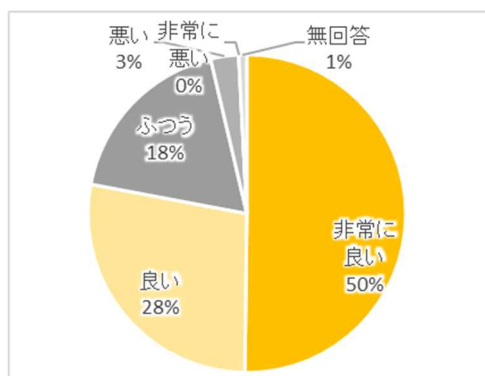
戸籍住民課	44	収納課	10	観光商工課	3	教育総務課	2
市民生活課	3	税務課	13	総務課	4	勝沼支所	6
健康増進課	6	上下水道課	5	都市整備課	2	大和支所	31
子育て支援課	8	政策秘書課	1	環境政策課	0	その他	0
福祉課	3	財政課	0	管財課	0	回答なし	0
介護支援課	6	建設課	11	生涯学習課	10		
会計課	2	農林振興課	3	文化財課	0		

① 窓口の対応等について

Q1 目的の窓口はすぐにわかりましたか

単位:人

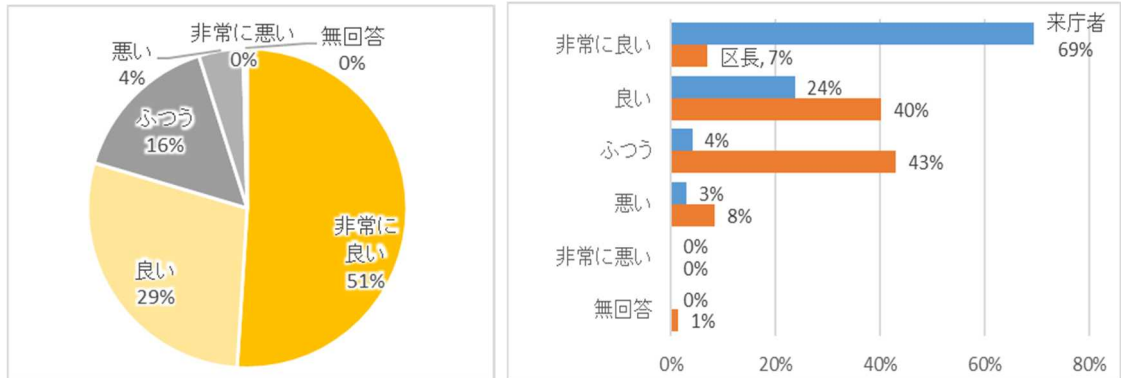
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	116	43	12	1	0	1
区長	7	25	33	6	0	1



Q2 職員のあいさつや声かけはいかがでしたか

単位:人

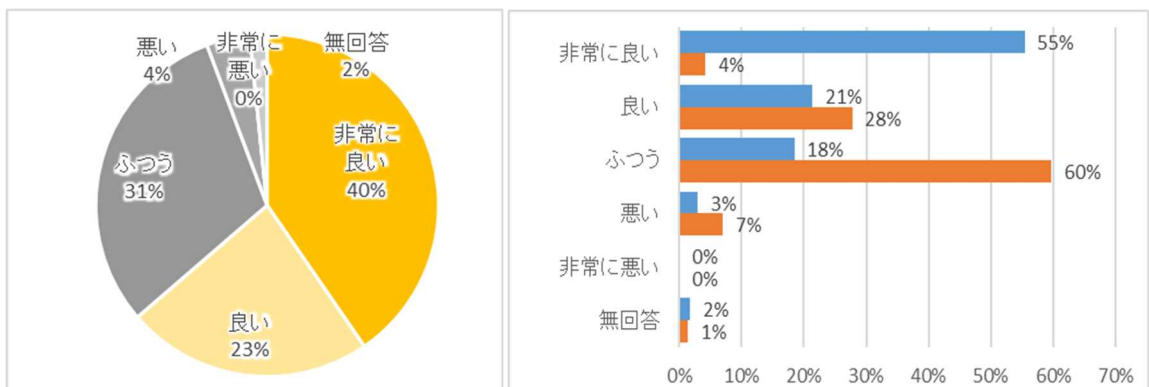
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	120	41	7	5	0	0
区長	5	29	31	6	0	1



Q3 申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか

単位:人

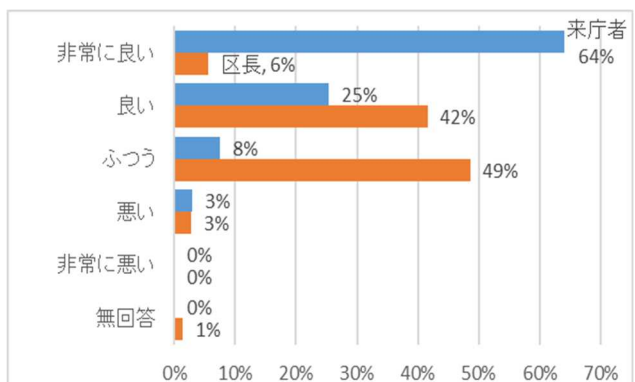
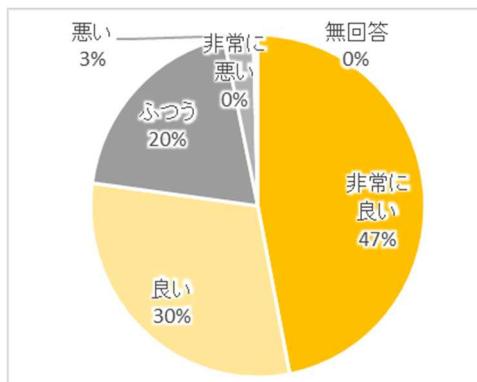
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	96	37	32	5	0	3
区長	3	20	43	5	0	1



Q4 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか

単位:人

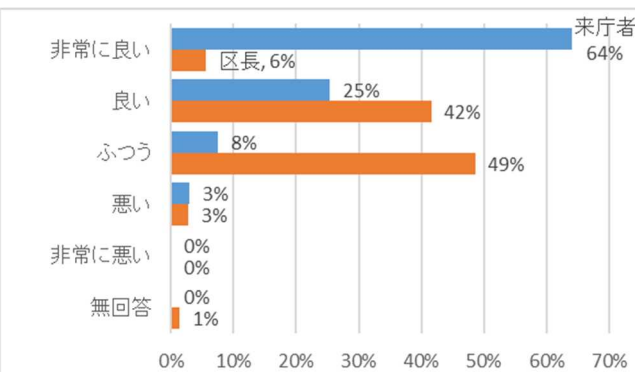
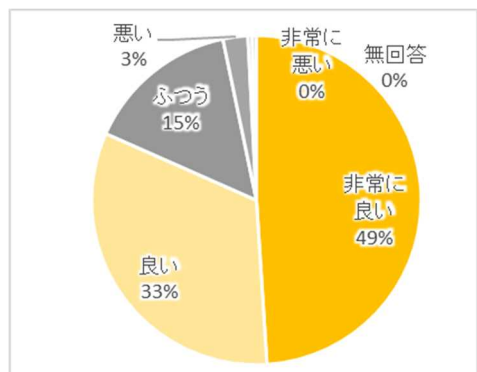
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	111	44	13	5	0	0
区長	4	30	35	2	0	1



Q5 職員の態度や言葉づかい、対応はいかがでしたか

単位:人

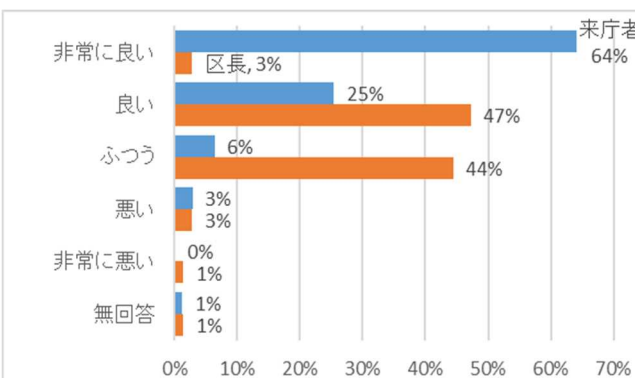
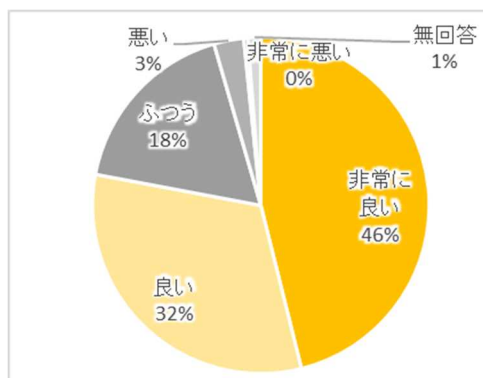
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	116	43	9	5	0	0
区長	4	37	28	1	1	1



Q6 職員の説明はわかりやすいものでしたか

単位:人

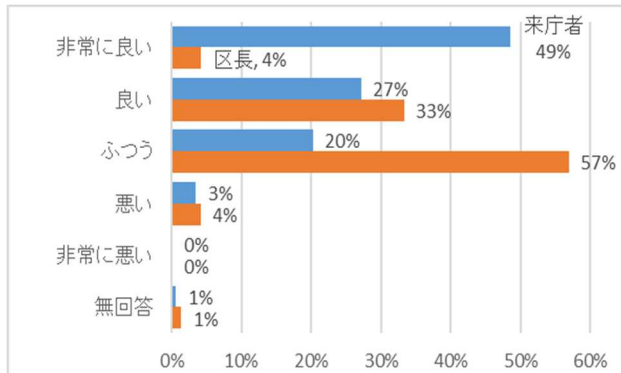
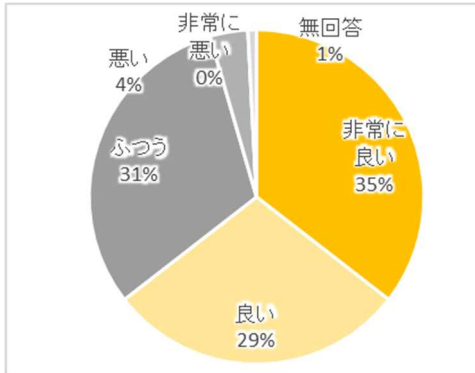
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	111	44	11	5	0	2
区長	2	34	32	2	1	1



Q7 ご用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか

単位:人

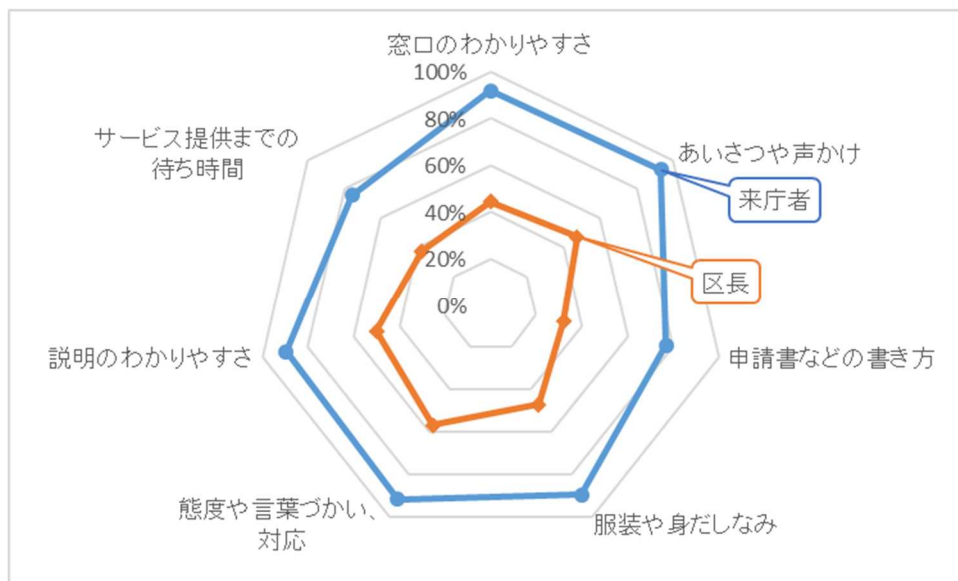
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	84	47	35	6	0	1
区長	3	24	41	3	0	1



☆各項目の満足度の比較(回答者別:非常に良い・良いの割合)

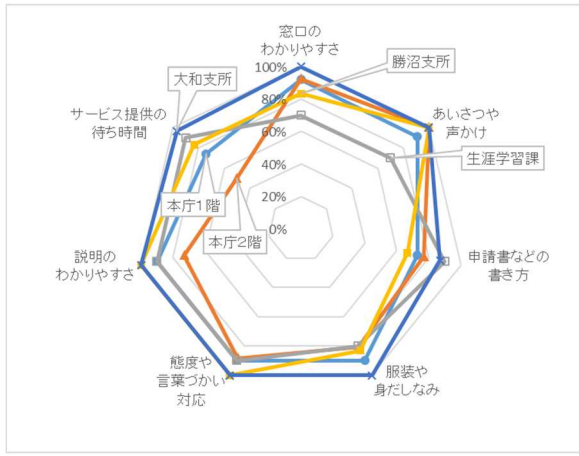
項目	来庁者	区長
窓口のわかりやすさ	91.9%	44.4%
あいさつや声かけ	93.1%	47.2%
申請書などの書き方	76.9%	31.9%
服装や身だしなみ	89.6%	47.2%
態度や言葉づかい、対応	91.9%	56.9%
説明のわかりやすさ	89.6%	50.0%
サービス提供の待ち時間	75.7%	37.5%

来庁者、区長ともに、「申請書などの書き方」、「サービス提供の待ち時間」の満足度が低く、その他の項目は高くなっています。



☆回答場所ごとの満足度の比較(来庁者のみ集計)

	本庁1階	本庁2階	生涯学習課	勝沼支所	大和支所
窓口のわかりやすさ	92.0%	92.3%	70.0%	83.3%	100%
あいさつや声かけ	91.0%	100%	70.0%	100%	100%
申請書などの書き方	73.0%	76.9%	90.0%	66.7%	87.1%
服装や身だしなみ	90.0%	80.8%	80.0%	83.3%	100%
態度や言葉づかい、対応	90.0%	88.5%	90.0%	100%	100%
説明のわかりやすさ	90.0%	73.1%	90.0%	100%	100%
サービス提供の待ち時間	74.0%	50.0%	90.0%	83.3%	96.8%
7項目の平均	85.7%	80.2%	82.9%	88.1%	97.7%



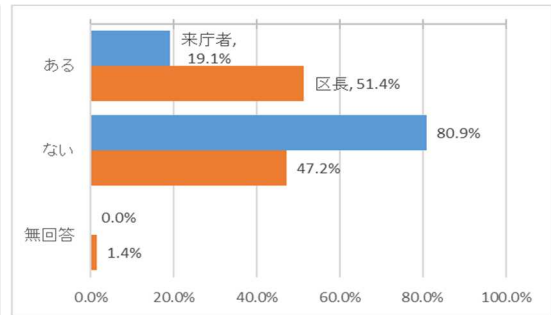
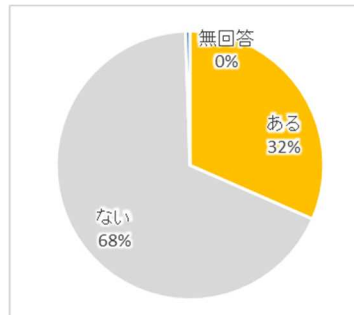
回答場所ごとの満足度の比較では、大和支所の満足度が高い結果となりました。

それぞれの場所ごとに満足度が低くなっている項目を見ると、一般的な窓口サービスを扱う本庁1階や各支所では「申請書などの書き方」が最も低く、本庁2階では「サービス提供の待ち時間」、「説明のわかりやすさ」が、生涯学習課では「窓口のわかりやすさ」、「あいさつや声かけ」が低い結果となっています。(生涯学習課については、コロナ禍への対応で執務場所を変更していることが、「窓口のわかりやすさ」に影響していると考えられます。)

②窓口サービスについて改善してほしいことはありますか

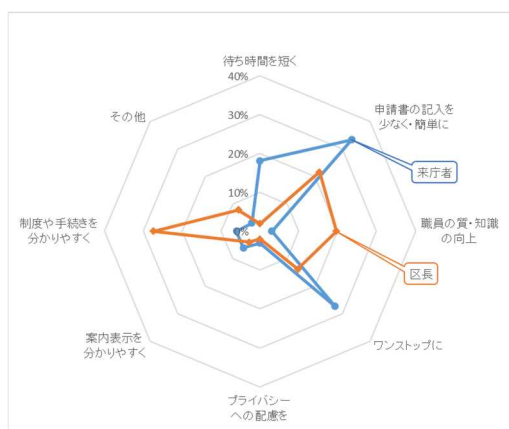
単位：人

ある	59
ない	127
回答なし	1



②-2 改善してほしい内容は何ですか(②で「ある」とした方:複数回答)

	来庁者	区長
待ち時間を短く	18.2%	2.0%
申請書の記入を少なく・簡単に	33.3%	21.6%
職員の質・知識の向上	3.0%	19.6%
ワンストップに	27.3%	13.7%
プライバシーへの配慮を	3.0%	2.0%
案内表示を分かりやすく	6.1%	3.9%
制度や手続きを分かりやすく	6.1%	27.5%
その他	3.0%	7.8%
回答なし	0.0%	2.0%



〔その他〕

- ・大和庁舎のロビーが寒い。
- ・服装について、男性がワイシャツなら女性はブラウスで統一したらどうか(地方公務員として)。
- ・対応職員に笑顔が欲しいです。/笑顔が全くない。
- ・申請・お願いに対する回答(検討結果・実施結果等)は必ず欲しい。

「申請書の記入を少なく・簡単に」は、来庁者、区長ともに回答割合が高く、設問①の「申請書などの書き方」の満足度の低さとリンクしています。

このほか、来庁者では「ワンストップに」、「待ち時間を短く」といった手続きの早さに関する項目が次いで高くなっています。また、区長では「制度や手続きを分かりやすく」が最も高く、「職員の質・知識の向上」も高い割合となりました。

②-3 改善してほしい理由は

〔待ち時間を短く〕

- ・電話で伝えた内容が伝わっておらず再度窓口で説明しなければならない。

〔申請書の記入を少なく・簡単に〕

- ・制度や申請書等の説明が簡潔でなくて理解しづらいことが多い。箇条書きくらいで書いてほしい。(担当者は理解できていても当事者には難解なことが多いので。)(※「制度や手続きを分かりやすく」の理由も同じ)

〔職員の質・知識の向上〕

- ・窓口に行ってもこちらから声を掛けないと下を向いている人が多い。良い対応が出来る方もたくさんいますが、残念な人も多いです。

- ・知識不足の職員が対応する場合、ベテランが付いてOJTをしたらどうでしょうか。
- ・責任ある中堅職員の中に1人でも市民・地域要望に対して取り組む意欲と姿勢が見られない者がいると、その職域が乱れ市民の願いが解決されない。一部の職員ではあるが、資質の向上に担当課長は指導に努めていただきたい。
- ・職員のレベル低下防止のため、縁故採用はもうやめるべきだ！これが実行できねば鈴木君の先はない！
- ・山梨市役所のほうがずっと親切に対応してくださいました。(何時間もかけて対応してくださいます。)

[ワンストップに]

- ・できればあちこちの課に回さないでほしいです。
- ・専門の担当者しかわからないため手続き等が遅くなる。たらい回しになる場合がある。
- ・建設課で区・区長名が分かるようにしてほしい、市道名、No.をHPにアップしてほしい。

[制度や手続きを分かりやすく]

- ・申請書類が分かりにくい。

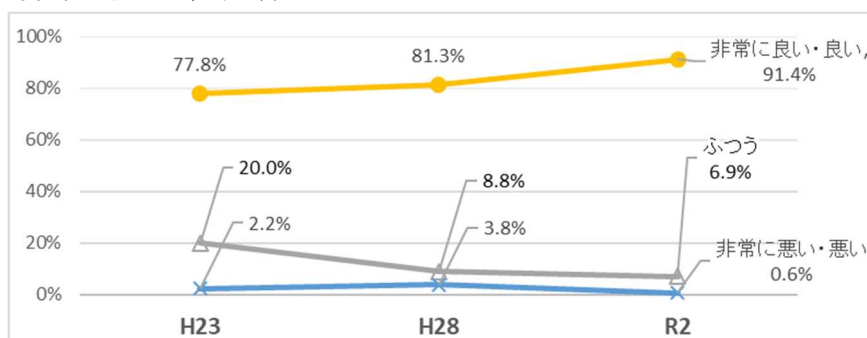
[その他] →「申請・お願いに対する回答(検討結果・実施結果等)は必ず欲しい。」に対して

- ・10 数年前の申請が未解決のまま、お願いした問題がどうなったか不明のまま。

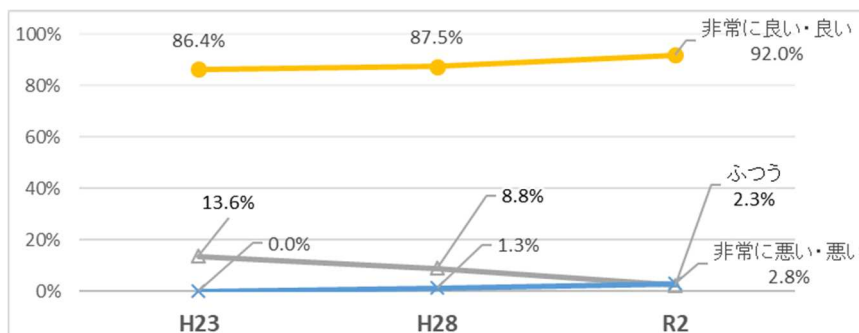
☆「①窓口の対応等について」の経年比較

(※過去の調査が来庁者のみでの調査のため、来庁者のみで比較)

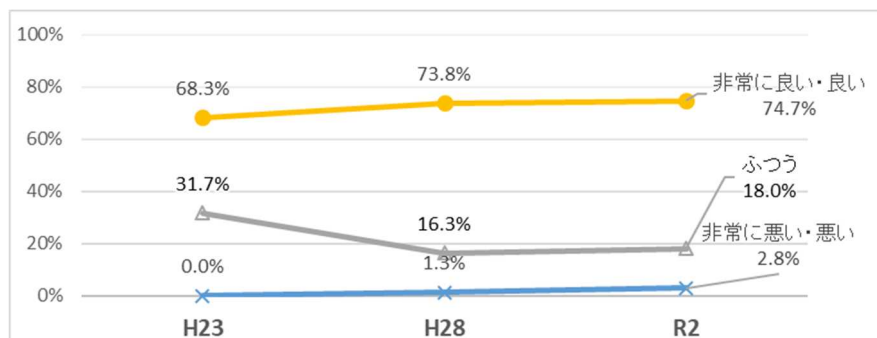
Q1 目的の窓口はすぐに分かりましたか



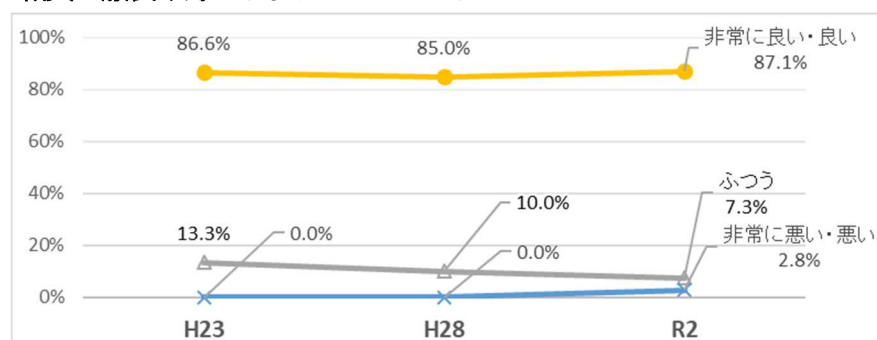
Q2 職員のあいさつや声かけはいかがでしたか



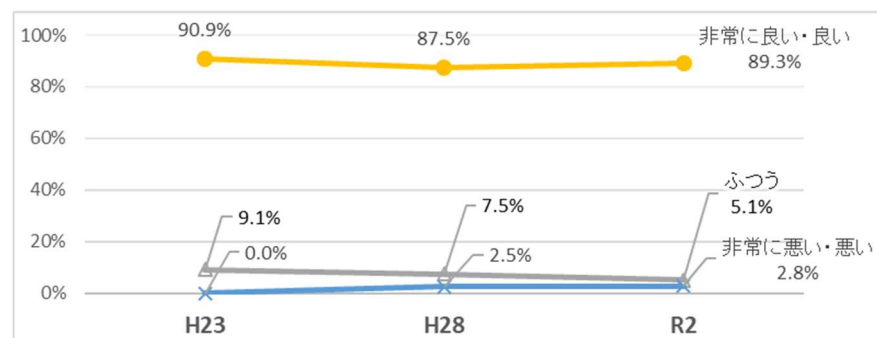
Q3 申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか



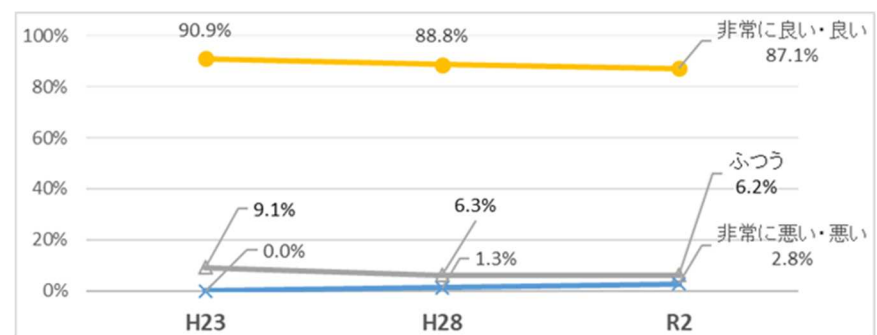
Q4 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか



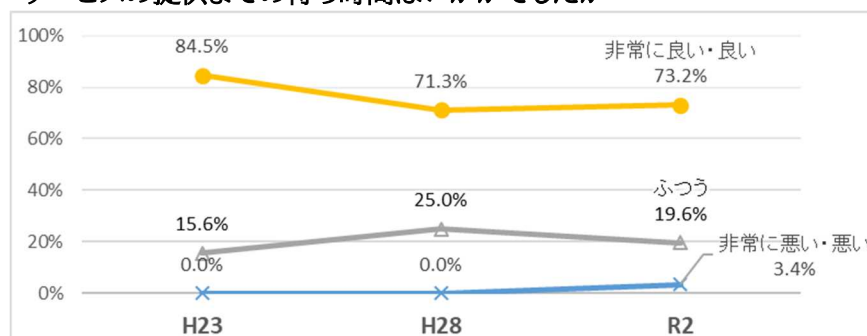
Q5 職員の態度や言葉づかい、対応はいかがでしたか



Q6 職員の説明はわかりやすいものでしたか



Q7 サービスの提供までの待ち時間はいかがでしたか



前回との比較では、「窓口のわかりやすさ」の項目で「非常に良い・良い」が 10.1%上昇したほか、「あいさつや声かけ」で 4.5%、「服装や身だしなみ」、「態度や言葉づかい、対応」、「サービスの提供の待ち時間」で2%程度上昇しています。

一方で、「窓口のわかりやすさ」以外の項目では、「非常に悪い・悪い」も上昇しており、「服装や身だしなみ」では 2.8%、「サービスの提供の待ち時間」では 3.4%上昇しています。

また、「窓口のわかりやすさ」、「あいさつや声かけ」、「申請書などの書き方」についての項目では、年々「非常に良い・良い」の回答割合が増加している一方、「説明のわかりやすさ」の項目では、「非常に良い・良い」の回答割合が年々低下している結果となっています。

【自由記述欄】()内は用件のあった課

- ・イルミネーションなどがきれいなので雰囲気がいい。(大和支所)
- ・いつも明るく対応してくれて気持ちいい、職員がいい。(大和支所)
- ・大変丁寧に対応をしていただきました。電話対応も分かりやすく良かったです。(大和支所)
- ・丁寧に教えてくれました。(大和支所)
- ・窓口知っている人がいるので何でも聞きやすい。(大和支所)
- ・来るたびに展示物や作品が入れ替えられており、よく管理されていると思います。(大和支所)
- ・クリスマスの飾りがきれいです。(大和支所)
- ・市役所内の伝達が上手く出来ていないと感じた。帰宅後に手続きに必要な証明が不足だったので手続きが未処理になって時間が無駄になった。(戸籍住民課・健康増進課・子育て支援課)
- ・市民に対して対応が山梨市の職員と比べて甲州市の職員の質が悪い。職員が天狗になっている(一部の職員)。(健康増進課・子育て支援課・税務課・教育総務課)
- ・窓口対応は昔に比べれば非常に良くなっている。5年前くらいに他の市町村の窓口に行ったが甲州市は良い。事務所の中から外の来庁者を見て即時席を立ち対応してくれる。今後もよろしく願います。