

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実施しました。

2 調査内容

(1)調査時期

令和6年1月11日(木)～2月15日(木)

(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及びインターネット経由での回答入力

区長・・・郵送及びインターネット経由での回答入力

(4)回答数

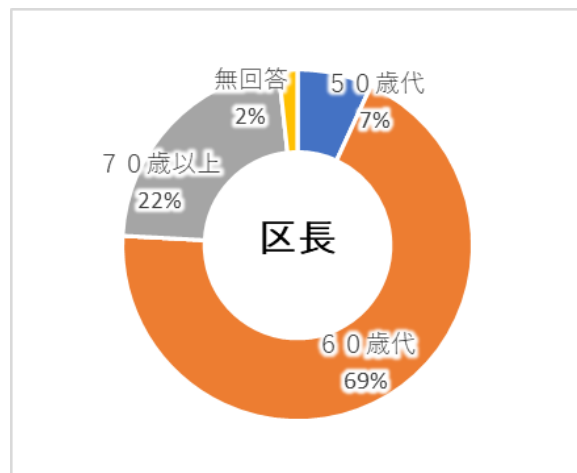
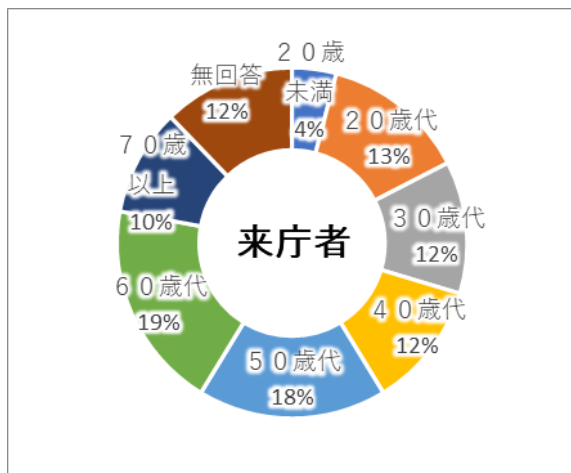
来庁者・・・172人

(※インターネット回答2件)

(ご用件窓口数194件)

区長・・・58人(回答率58.0%)

(※インターネット回答15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	94
証明書発行	81
料金支払い	5
相談	4
その他	7
無回答	3

ご用件のあった課は(来庁者のみ回答)

単位:人

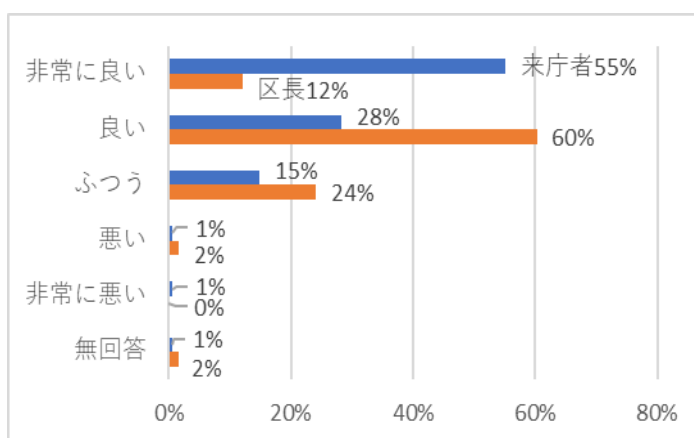
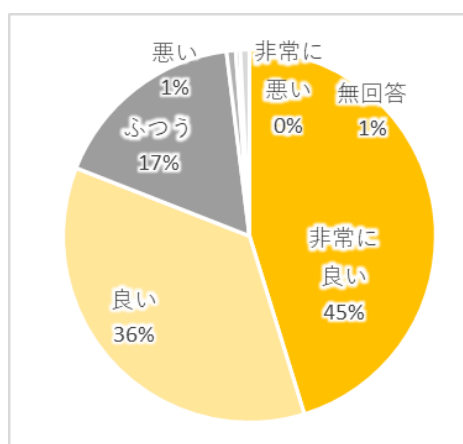
市民課	137	上下水道課	3	環境課	0
健康増進課	4	総務課	3	財政課	0
福祉課総合支援課	1	政策秘書課	2	生涯学習課	0
介護支援課	1	建設課	1	勝沼支所	8
子育て・福祉推進課	5	農林振興課	2	大和支所	14
税務課	8	観光商工課	0	無回答	2
会計課	2	教育総務課	1		

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

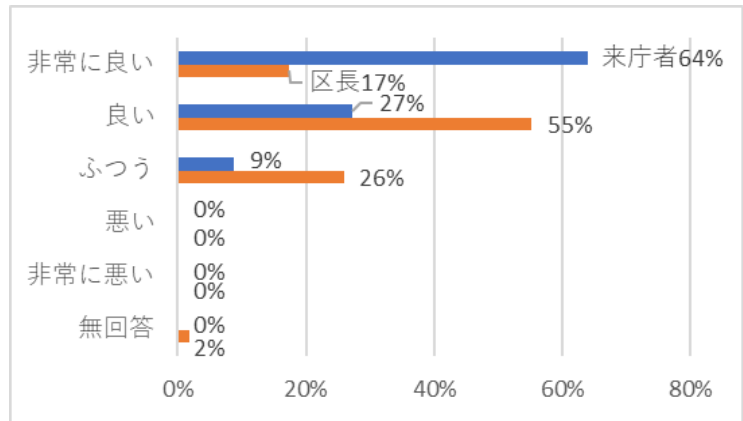
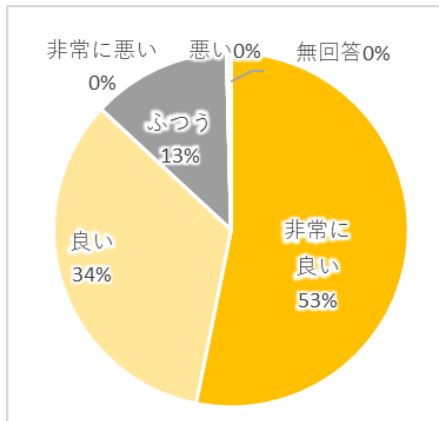
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	107	55	29	1	1	1
区長	7	35	14	1	0	1



Q2 職員のあいさつや声かけはいかがでしたか

単位:人

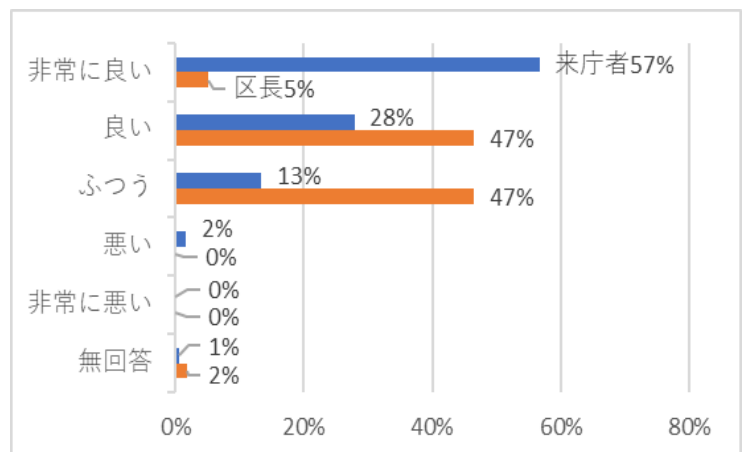
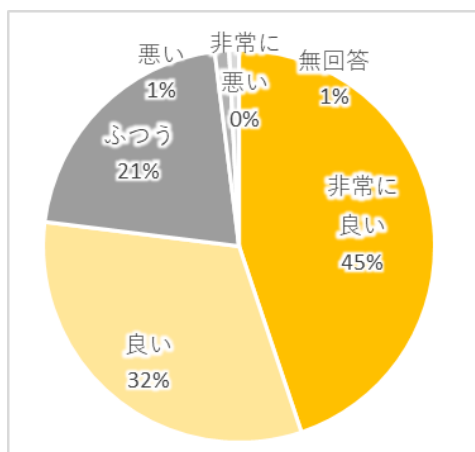
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	124	53	17	0	0	0
区長	10	32	15	0	0	1



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

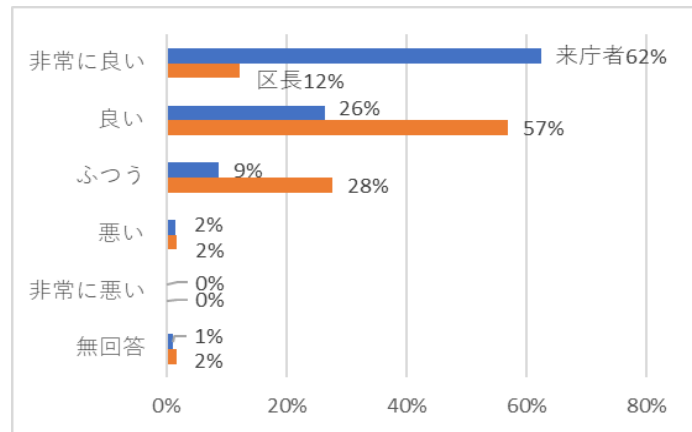
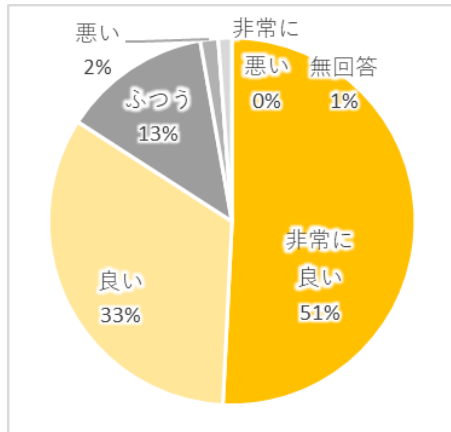
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	110	54	26	3	0	1
区長	3	27	27	0	0	1



Q4 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか

単位:人

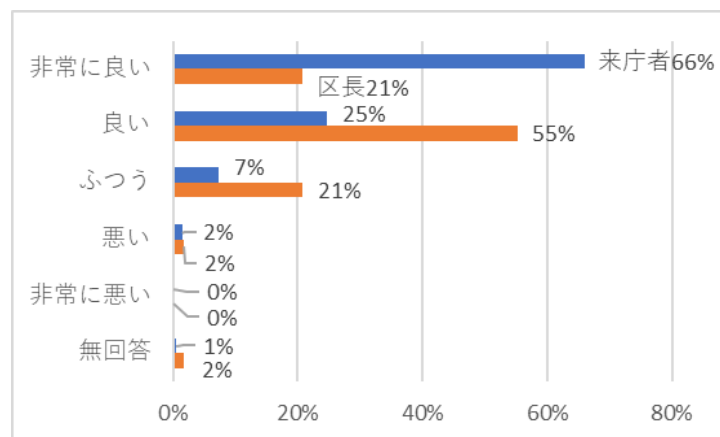
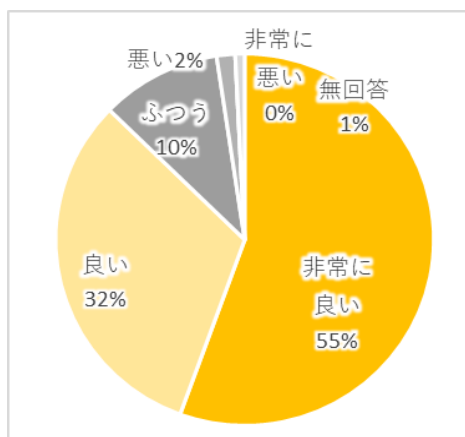
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	121	51	17	3	0	2
区長	7	33	16	1	0	1



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

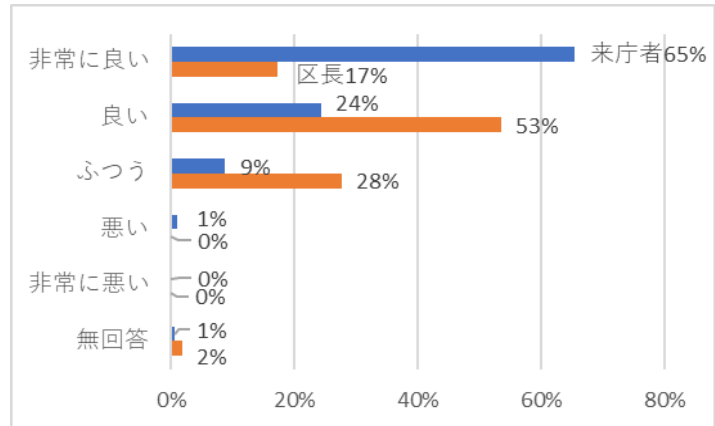
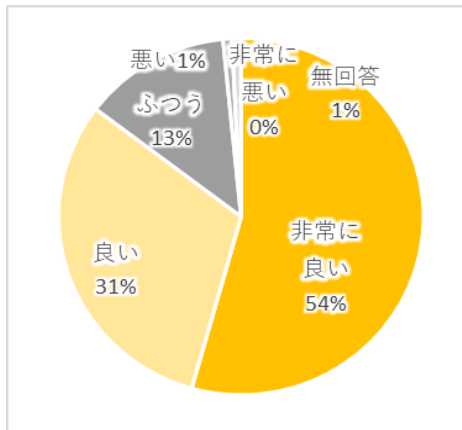
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	128	48	14	3	0	1
区長	12	32	12	1	0	1



Q6 職員の説明はわかりやすいものでしたか

単位:人

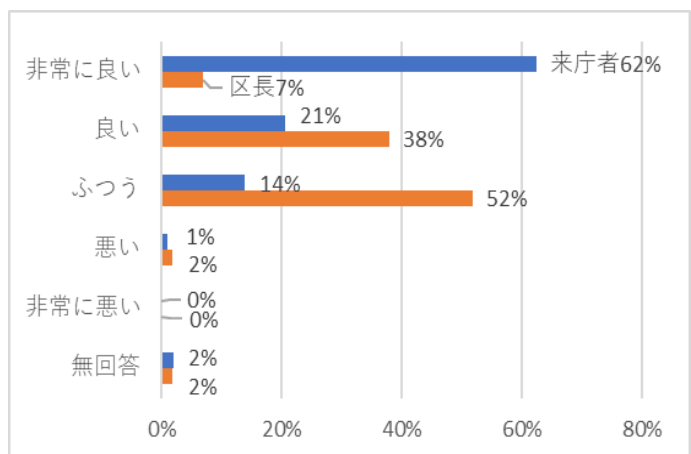
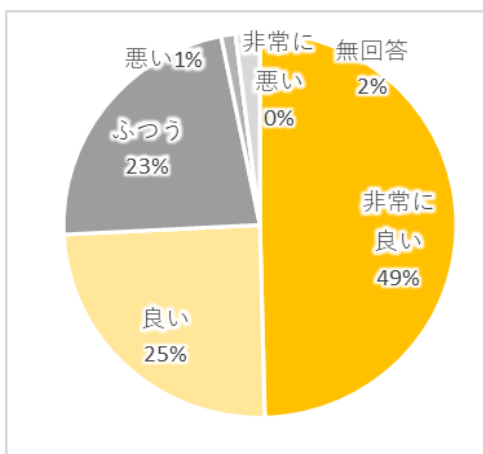
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	127	47	17	2	0	1
区長	10	31	16	0	0	1



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

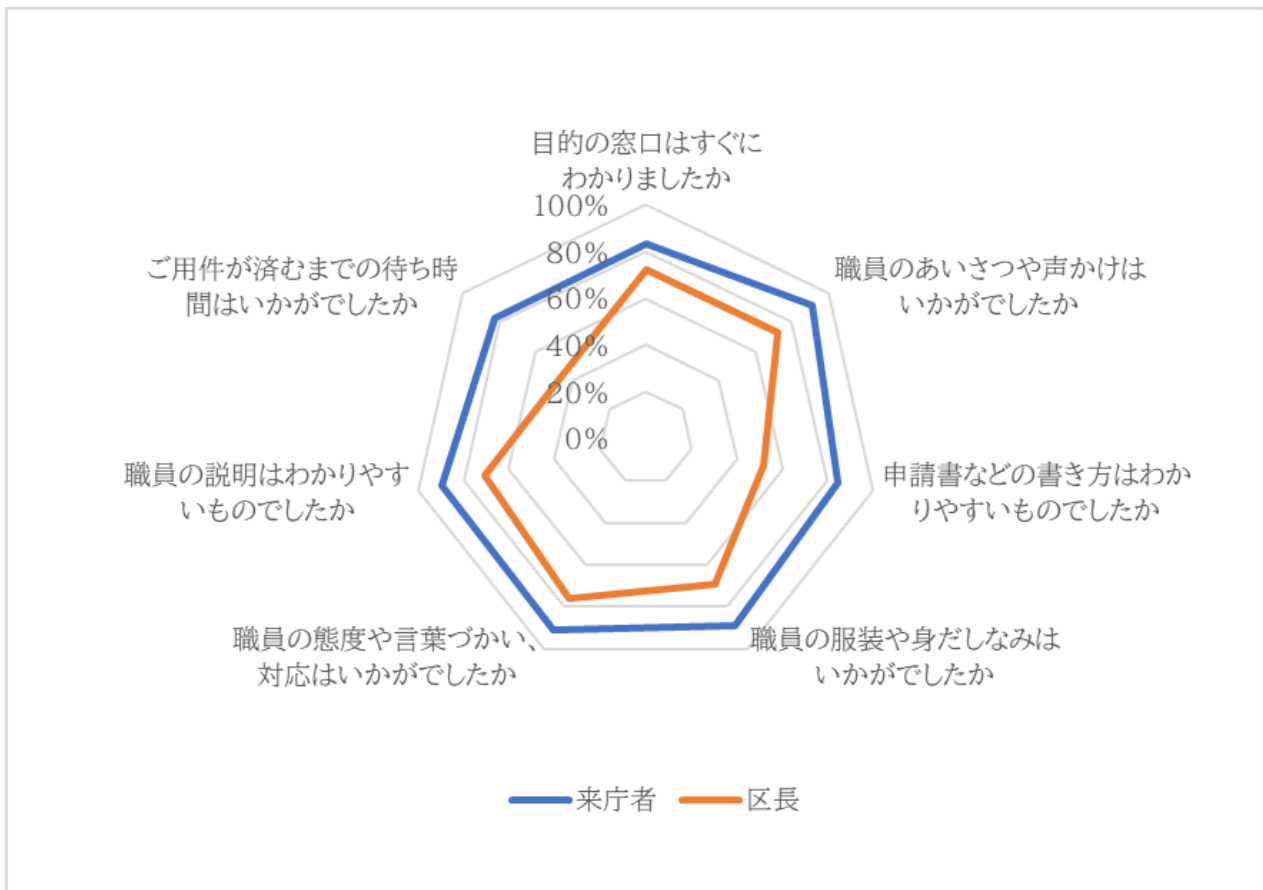
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
来庁者	121	40	27	2	0	4
区長	4	22	30	1	0	1



☆各項目の満足度の比較(回答者別:非常に良い・良いの割合)

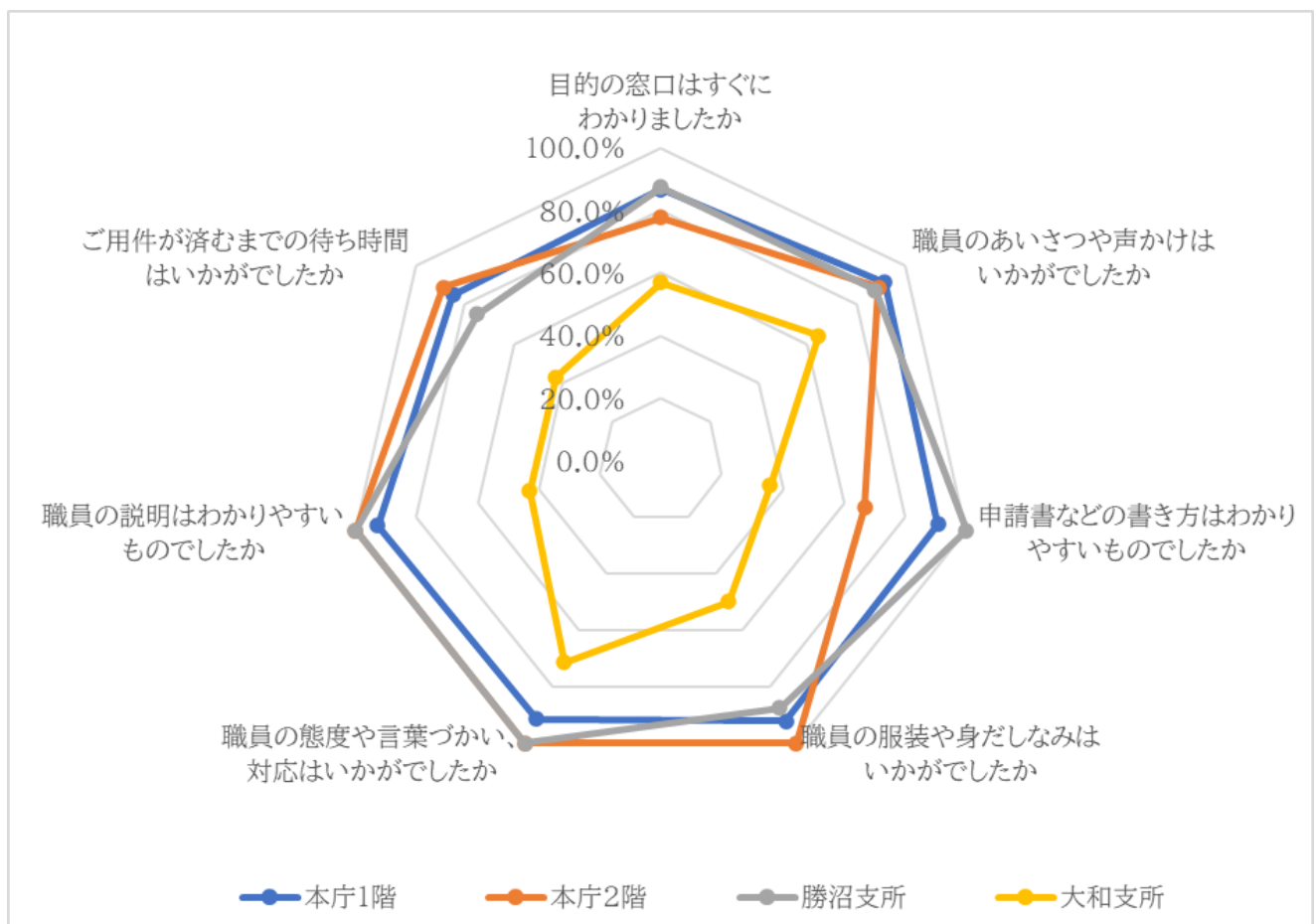
項目	来庁者	区長
目的の窓口はすぐにわかりましたか	83.5%	72.4%
職員のあいさつや声かけはいかがでしたか	91.2%	72.4%
申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか	84.5%	51.7%
職員の服装や身だしなみはいかがでしたか	88.7%	69.0%
職員の態度や言葉づかい、対応はいかがでしたか	90.7%	75.9%
職員の説明はわかりやすいものでしたか	89.7%	70.7%
ご用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか	83.0%	44.8%

来庁者、区長ともに「ご用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか」の満足度が低くなっています。次に、来庁者では「目的の窓口はすぐにわかりましたか」、区長では「申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」が低くなっています。



☆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	勝沼支所	大和支所
目的の窓口はすぐにわかりましたか	86.9%	77.8%	87.5%	57.1%
職員のあいさつや声かけはいかがでしたか	91.5%	88.9%	87.5%	64.3%
申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか	90.8%	66.7%	100.0%	35.7%
職員の服装や身だしなみはいかがでしたか	92.2%	100.0%	87.5%	50.0%
職員の態度や言葉づかい、対応はいかがでしたか	91.5%	100.0%	100.0%	71.4%
職員の説明はわかりやすいものでしたか	92.8%	100.0%	100.0%	42.9%
ご用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか	85.0%	88.9%	75.0%	42.9%
7項目の平均	90.1%	88.9%	91.1%	52.0%



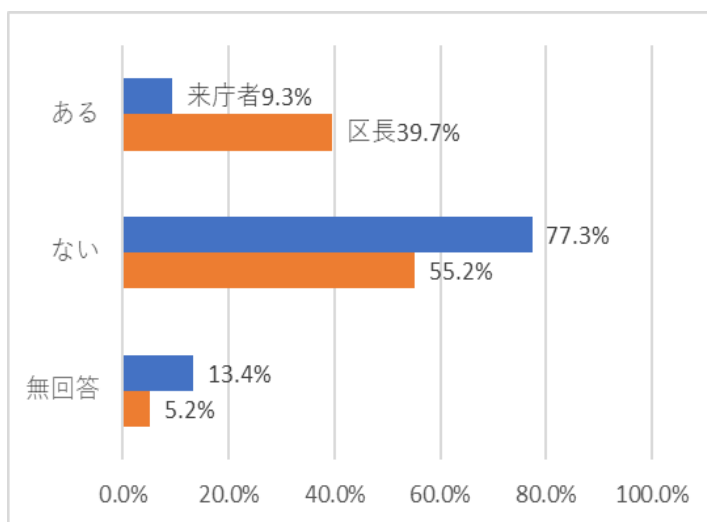
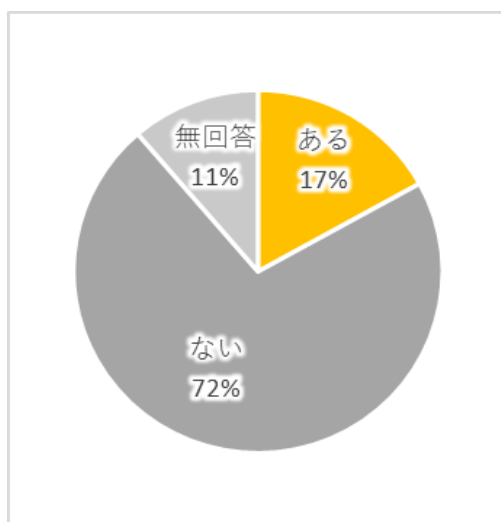
回答場所ごとの満足度の比較では、本庁舎1階の満足度が高い結果となりました。

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、本庁2階では「申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」、「目的の窓口はすぐにわかりましたか」、一般的な窓口サービスを扱う勝沼支所では「ご用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか」が最も低くなっています。大和支所では、全ての項目が低くなっています。その中で最も低くなっている項目は「申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」でした。

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

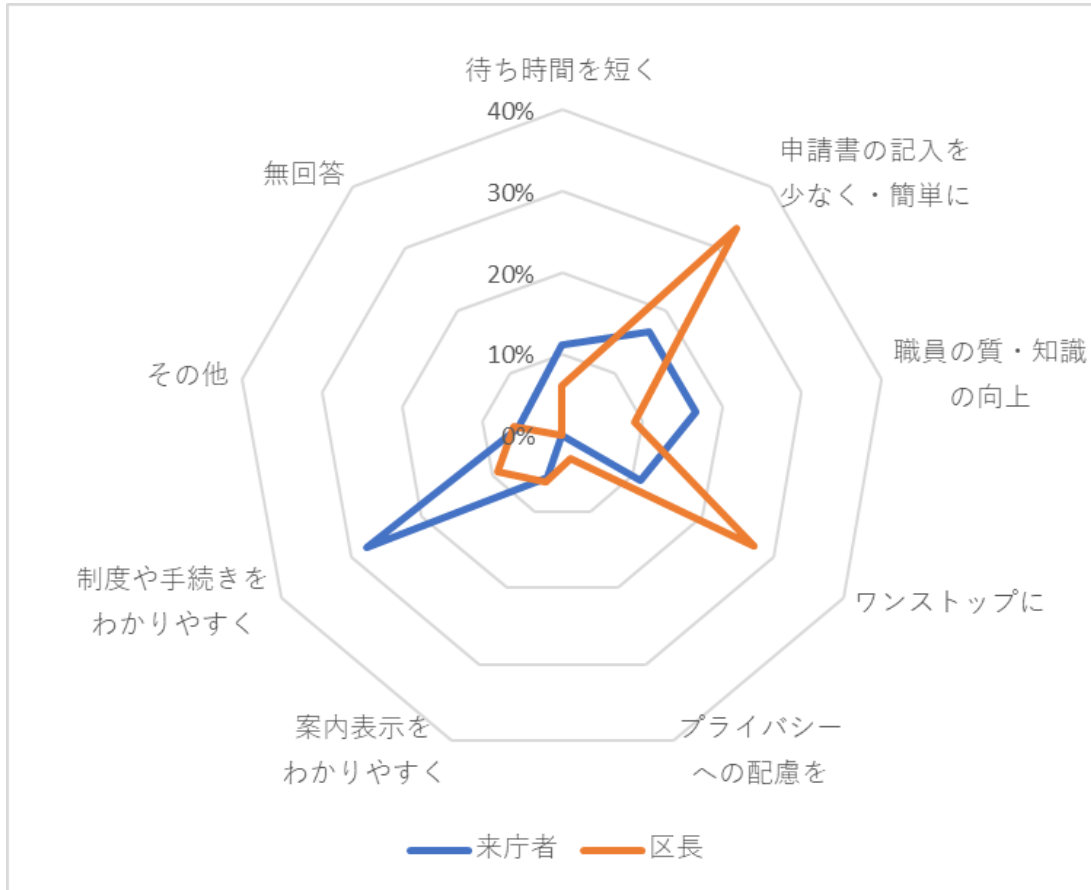
単位:人

ある	39
ない	165
無回答	26



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	11.1%	6.1%
申請書の記入を少なく・簡単に	16.7%	33.3%
職員の質・知識の向上	16.7%	9.1%
ワンストップに	11.1%	27.3%
プライバシーへの配慮を	0.0%	3.0%
案内表示をわかりやすく	5.6%	6.1%
制度や手続きをわかりやすく	27.8%	9.1%
その他	5.6%	6.1%
無回答	5.6%	0.0%



〔その他〕

- ・電子マネーのキャッシュレス決済をお願いしたい。
- ・手続きを済ませるまでに、いくつもの課を巡った。最後に行き着いたところであつという間に要件が済んでしまった。最初からここを教えてほしかった。
- ・移住、転居者に対するゴミ処理案内について

「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「Q3 申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」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「制度や手続きをわかりやすく」が最も高く、「職員の質・知識の向上」が次に高くなっています。また、区長では「ワンストップに」が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〕

- ・客をカウンターで待たせない。カウンターに着いたらすぐに対応することを基本に。職員の方から先に声掛けする。

- ・10円のコピー代を払うのに、カラー印刷で納付書を作成、会計窓口で受付票記載、おそらく職員の時間ものべ10分以上使用している。ムダのかたまり。市民がかわいそうになるくらい。(※「申請書の記入を少なく・簡単に」の理由と同じ)

[申請書の記入を少なく・簡単に]

- ・高齢者向けに、申請書等は職員がパソコンで入力している市町村(笛吹市役所)があります。そのような方法を取り入れ、負担軽減につなげていただきたい。
- ・高齢化社会が進む中で、利用者の負担軽減につなげていただきたい理由から。(※「ワンストップに」の理由も同じ)
- ・申請書等の記入の簡素化が出来るものがあればしてほしいし、助かる。
- ・記入するところ、しないところを区別けする。一連の流れや、それに必要な書類の見える化(図を使用)。(※「制度や手続きを分かりやすく」と同じ)
- ・書類の記入を窓口の方がしていただけるようになれば、まちがいもなく、スムーズに進むのではないのでしょうか。

[職員の質・知識の向上]

- ・他の地域の住民票を取れるはずなのに、最初取れないとの返事でした。こちらが知っているのが良かったですが、勉強していただきたいです。
- ・来訪者が声かけをしてから窓口対応をすることがあるので、積極的に来訪者に対して要件等を聞き対応してほしい。
- ・行政を担当する職員の業務はすべて(えんぴつ1本買うにも)法律、規則等の制度に定められていることの基本を熟知してほしい。
- ・外灯のLED化を市役所にお問い合わせに行ったとき、(児童の通学路を先行する事をお願い)予算がないのでダメですと若い職員に言われがっかりしました。行政対応の基本を研修していただきたい。
- ・女性職員対応悪い。

[ワンストップに]

- ・マイナンバーカードを持っている場合、現在ワンストップは可能ですか。サービス内容をわかりやすくおしえてください。広報、又はCATVで(課内情報で)。
- ・除雪を、市道と農道があるので一本化できたらありがたい。
- ・複数の課の手続きが一ヶ所で出来れば、時間短縮にもなる。ただし、逆に窓口を一ヶ所にする事で、待ち時間が長くなるようなら困る。
- ・死亡など経験があまり無い手続き時に、落ちのないよう、一括して対応していただける「総合窓口」的なものがあれば有り難いと考えます。

[案内表示をわかりやすく]

- ・庁舎1Fの入口付近に庁舎全体(1F,2Fを区分)の課の配置図の設置→一目で確認できるため。

・市役所庁舎内で課の名前が年度により変更することが良くある、そして長い。もっと簡単にできないか(まよう)。

[制度や手続きをわかりやすく]

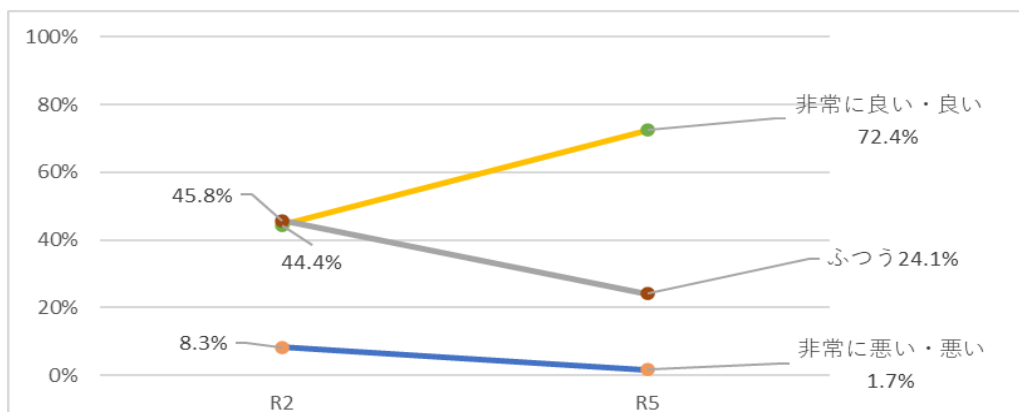
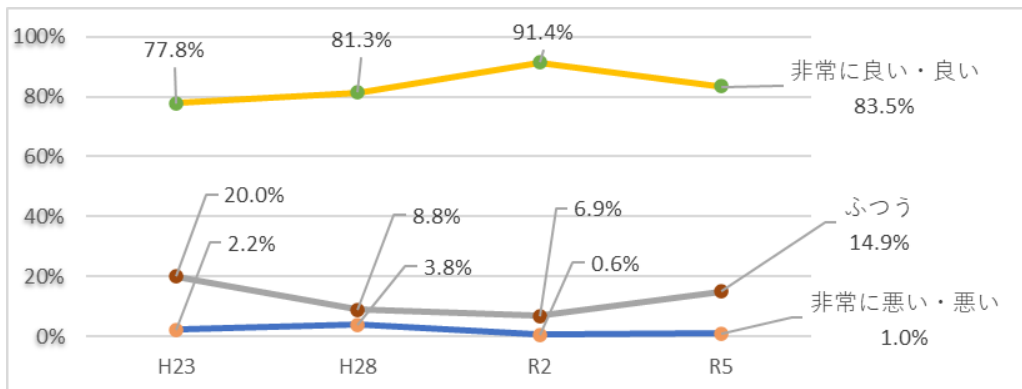
- ・市民課の窓口は、表示・案内等、金融機関並にわかりやすいが、高齢者の利用が多い福祉関係課については、短期間に課名が変わったり、手続等においてわかりづらい。
- ・職員が制度説明に慣れていない印象を受けた。

[その他]

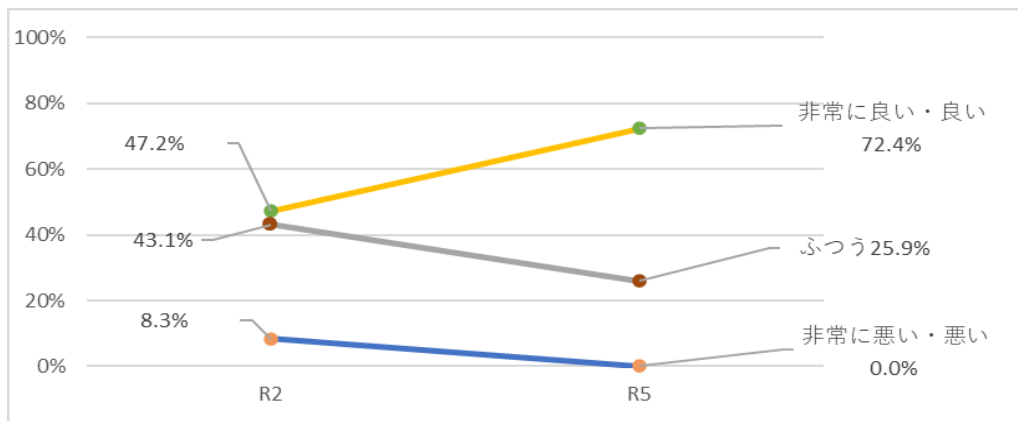
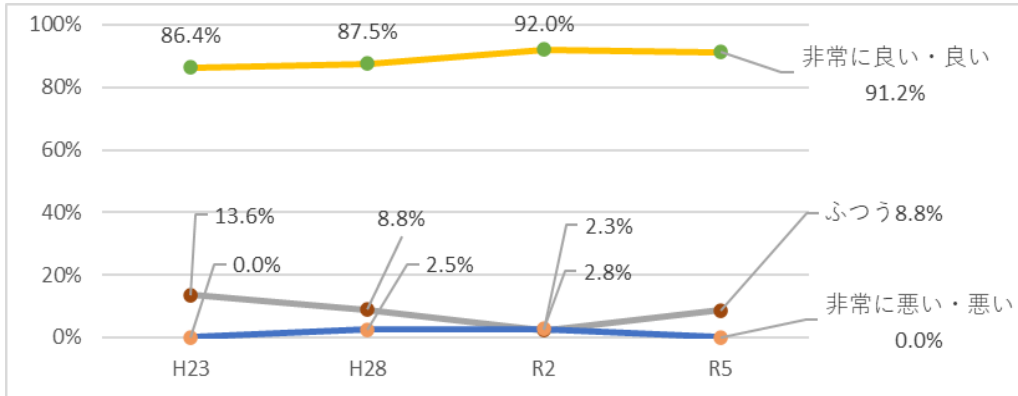
・「移住、転居者に対するゴミ処理案内について。」に対して
 →当市では、各地区ゴミステーション、リサイクルステーションについては、各地域自治会が管理している。新たに、移住、転居された方々が地域のゴミステーションを使用する際、自治会組織に加入しないまま使用し、指摘を受け加入するという事が散見される。各自治体のゴミ処理の違いなどもある事から、転居、移住申請時のガイドブックの配布や当市のゴミ処理制度の丁寧な説明が必要と感じられる。

☆「①窓口の対応等について」の経年比較(※上段来庁者、下段区長)

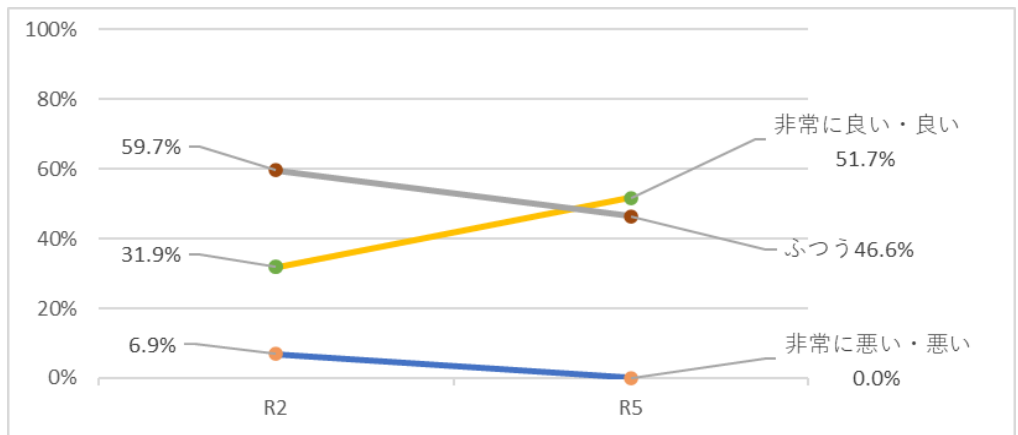
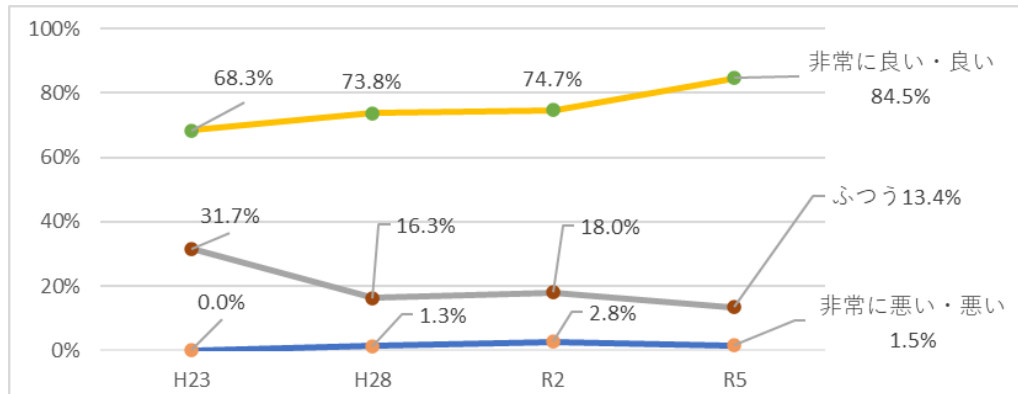
Q1 目的の窓口はすぐにわかりましたか



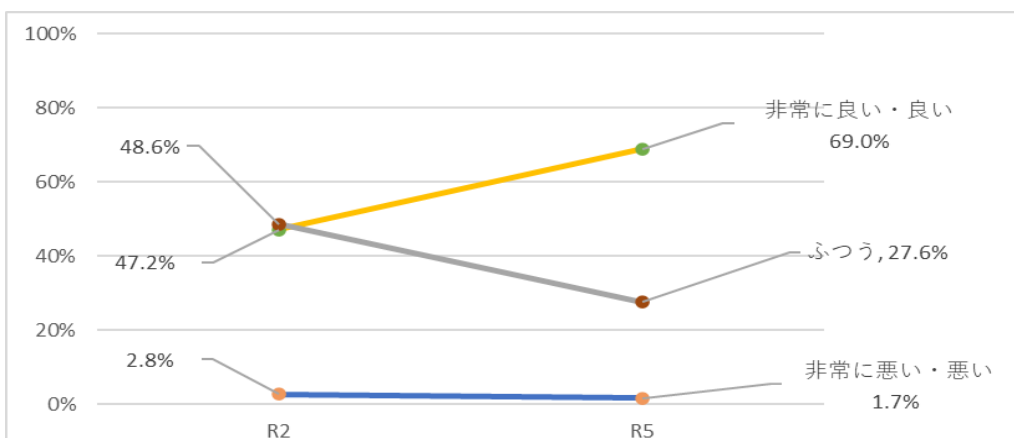
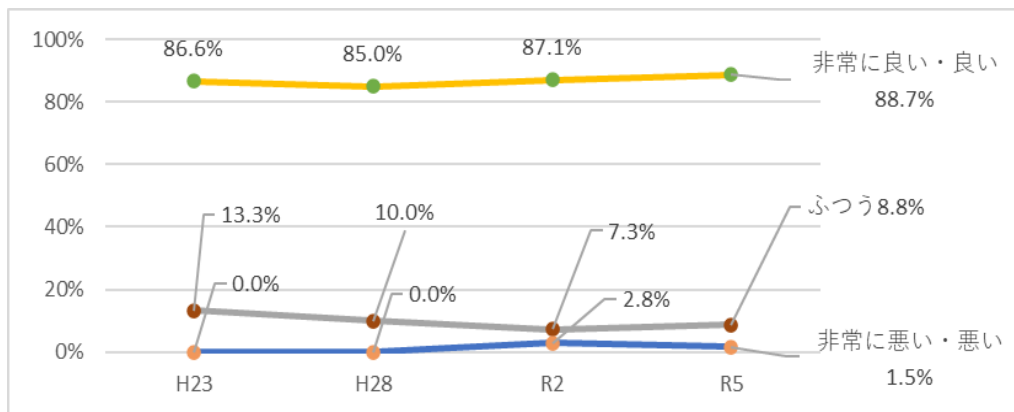
Q2 職員のあいさつや声かけはいかがでしたか



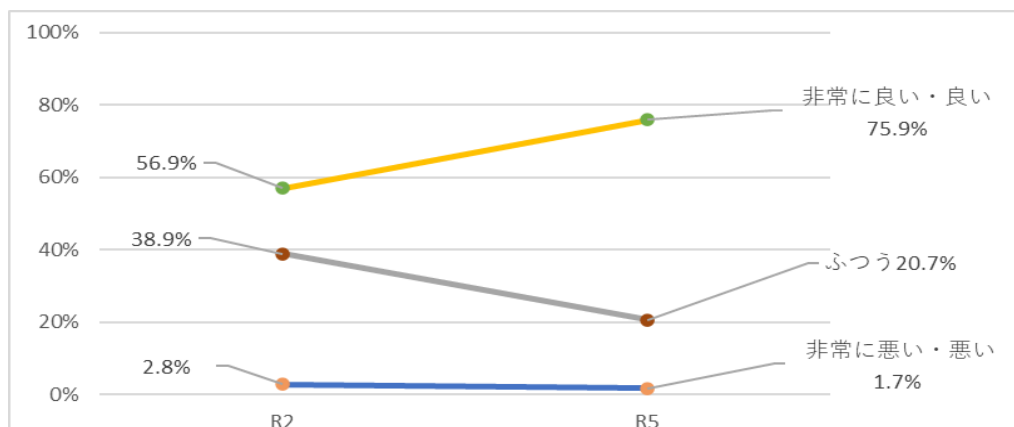
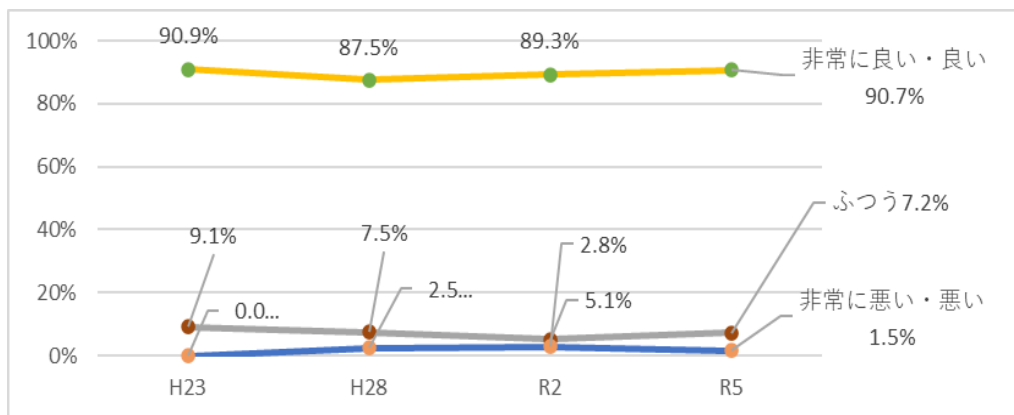
Q3 申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか



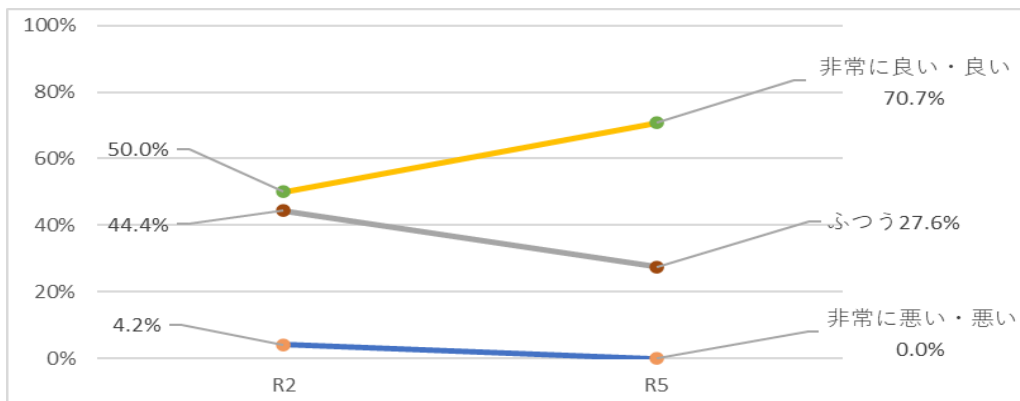
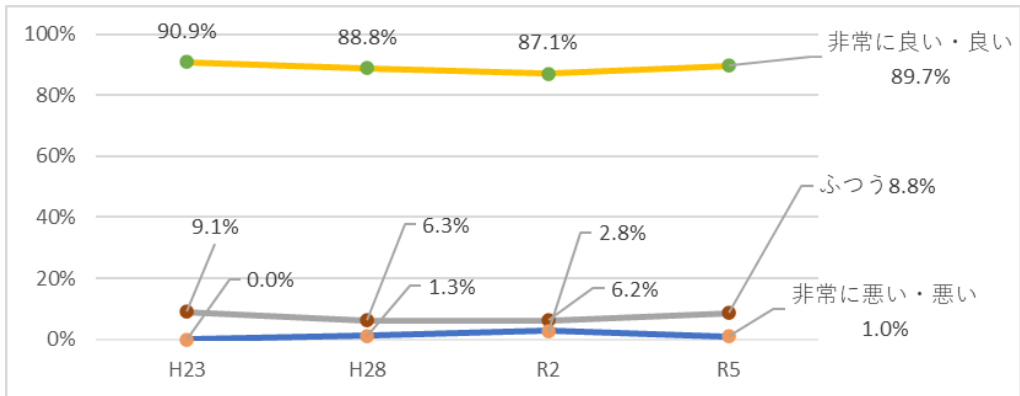
Q4 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか



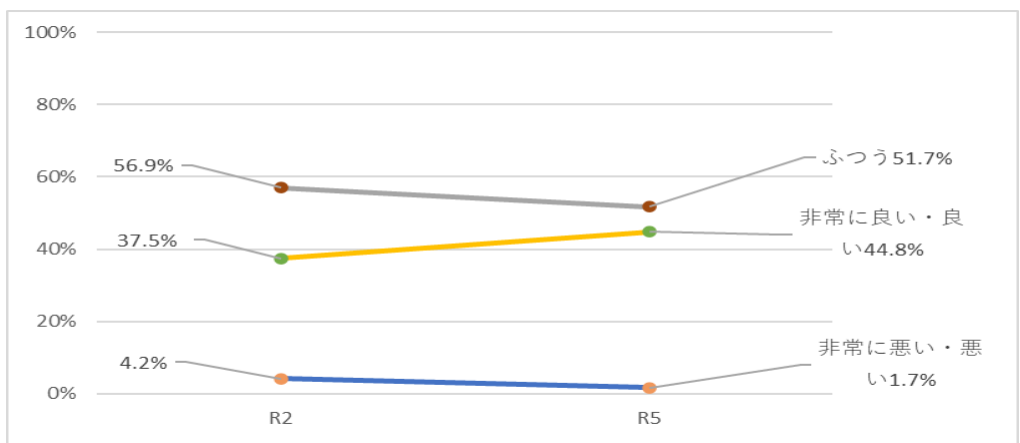
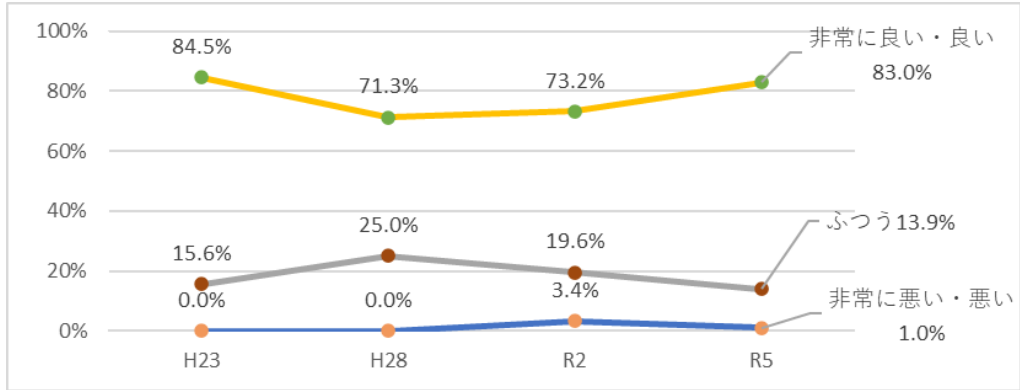
Q5 職員の態度や言葉づかい、対応はいかがでしたか



Q6 職員の説明はわかりやすいものでしたか



Q7 ご用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか



区長の前回との比較では、全ての項目で「非常に良い・良い」の回答が増加しています。特に増加の割合が高い項目は、「Q1目的の窓口はすぐにわかりましたか」で 28%、次いで「Q2 職員の声かけはいかがでしたか」で 25.2%、「Q4職員の服装や身だしなみはいかがでしたか」で 21.7%上昇しています。

来庁者の前回との比較では、「Q3申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」と「Q7サービス提供までの待ち時間はいかがでしたか」の項目で、「非常に良い・良い」がともに 9.8%上昇しています。

また、「Q3 申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」の項目では、来庁者区長ともに年々「非常に良い・良い」の回答割合が増加しています。前回まで「非常に良い・良い」の回答割合が年々減少していた来庁者の「Q6 職員の説明はわかりやすいものでしたか」の項目では、今回のアンケートにおいて来庁者では 2.6%上昇しており、区長においては 20.7%の上昇となっています。

【自由記述欄】()内は用件のあった課

- ・来庁する前に TEL したが、対応は良好だった。(市民課)
- ・大変丁寧に対応していただきありがとうございました。(市民課)
- ・たいへん良かったです。(市民課)
- ・良いです。(市民課)
- ・親切にいただきありがとうございました。(市民課)
- ・ごていねいな対応をありがとうございました。(市民課)
- ・総合案内の横に受付機があるとわかりやすい。(市民課)
- ・好きな言葉はありがとうございます。互いが心いやされ暖かさを感じます。又窓口でお世話になる時もあると思います。職員の皆様健康に気を付け頑張ってください。(健康増進課)
- ・お昼休みの時間にお伺いしたのですが、嫌な顔もせずやさしい対応でした。役所にお伺いする時は、ドキドキしながら行くのですが、やさしい対応にホッ！！として帰って来ます。ありがとうございます。(上下水道課)
- ・シェアオフィスいつも利用させていただいております。残回数や支払いなど、デジタル化したらもっと使いやすくなり嬉しいです！(政策秘書課)
- ・特にないです、皆様がんばって下さい。(勝沼支所)
- ・マイナンバーカードの利用をできるだけ多くの書類に活用できるようにしてほしいです(例えば「パスポート」など)。(勝沼支所)