

田原支所の窓口サービスに関するアンケート調査結果について

1 調査の方法等

田原支所における行政サービスの充実と窓口サービスの向上をめざし、来庁された方々の感想やご要望をお聞きするため、アンケート調査を実施しました。

(1) 調査方法

期間中にグリーンホール田原を利用された方に調査表を配布。
利用者が回答した調査票を1階に設置された回収箱に投函、または記載されたQRコードを利用してWebで回答。

(2) 実施期間

令和3年3月15日(月)から令和3年4月14日(水)

(3) 調査項目

「対応の仕方」「身だしなみ」「接遇の態度」「説明の仕方」「所要時間」「窓口の印象」について、5段階評価を実施。

配点は次のとおり「良い」を5点、「やや良い」を4点、「普通」を3点、「やや悪い」を2点、「悪い」を1点とし、項目ごとに評価を換算して集計。

(4) 数値の統計的な取り扱いについて

比率は百分率(%)で表し、小数点第2位を四捨五入した数値で示しているため、合計が100%とならない場合があります。
設問内容に無回答の項目は除いて集計しています。

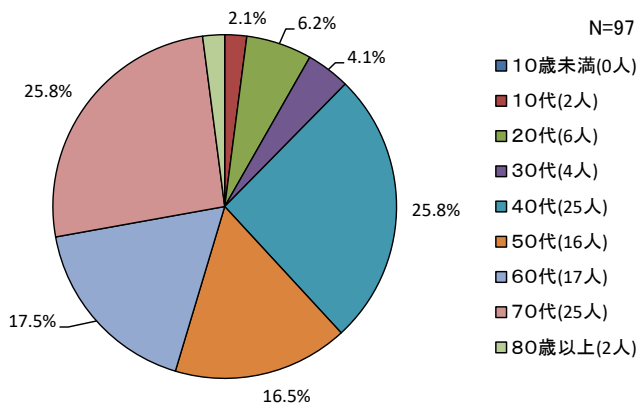
(5) アンケート回収枚数

111 枚

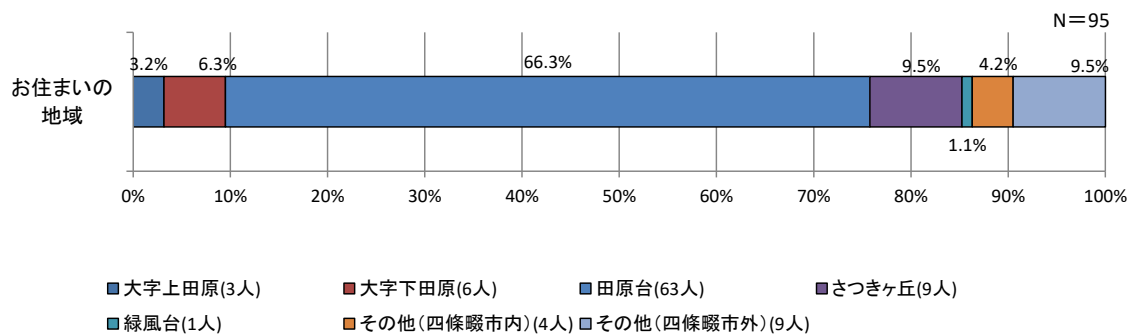
2 調査結果の概要

(1) 回答者の属性について

年齢

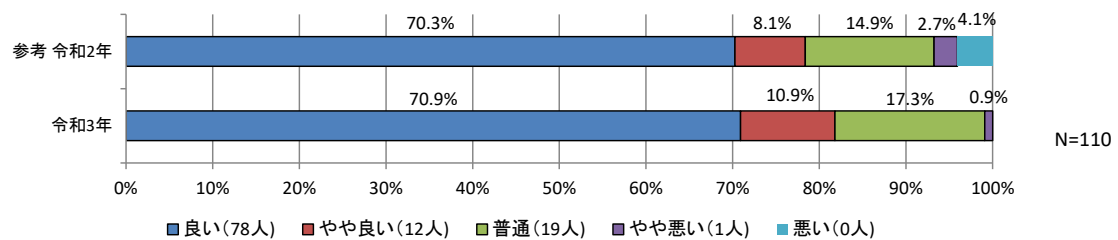


回答が多かった年齢層は、40代と70代が25.8%、次いで60代が17.5%でした。

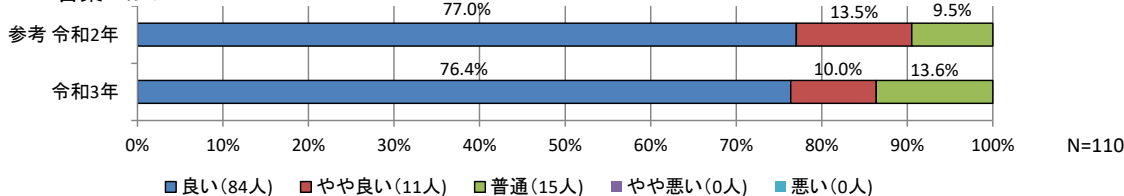


回答が多かった地域は田原台が66.3%、次いでさつきヶ丘と四條畷市外(生駒市等)が9.5%でした。

(2) 「対応の仕方」
職員からのあいさつ

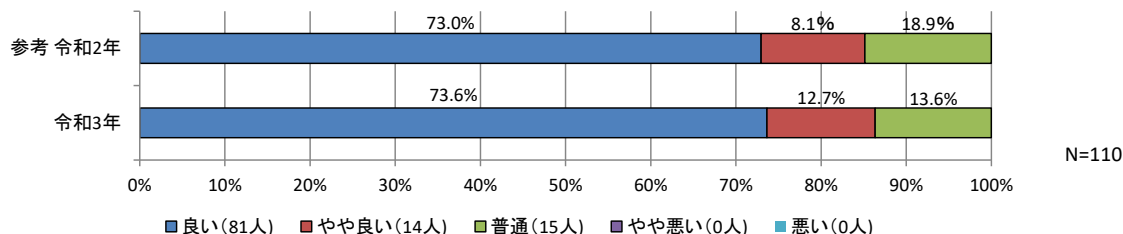


言葉づかい



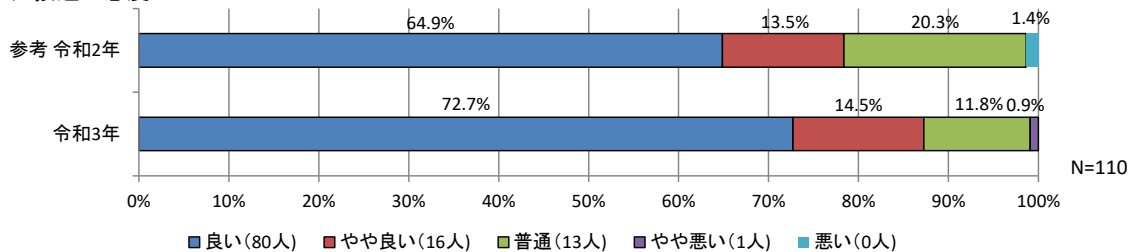
職員からのあいさつについて、81.8%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.5点となりました。(参考:前回平均点は4.4点)
言葉づかいについて、86.4%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.6点となりました。(参考:前回平均点は4.8点)

(3) 身だしなみ



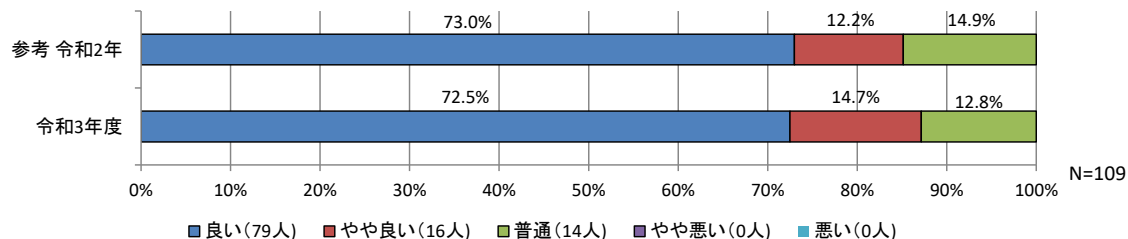
職員の身だしなみについて、86.4%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.6点となりました。(参考:前回平均点は4.5点)

(4) 接遇の態度



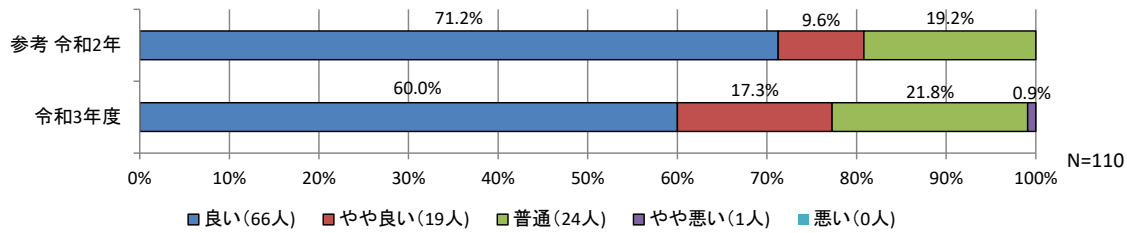
職員の姿勢や態度、笑顔などについて、87.2%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.6点となりました。(参考:前回平均点は4.4点)

(5) 説明の仕方



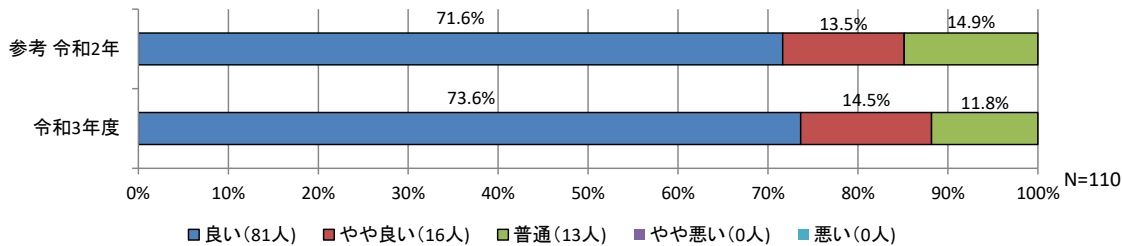
職員の説明のわかりやすさについて、87.2%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.6点となりました。(参考:前回平均点は4.2点)

(6) 所要時間



手続きなどが終わるまでに要した時間について、77.3%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.4点となりました。(参考: 前回平均点は4.5点)

(7) 窓口の印象



清潔さ、整理整頓について、88.1%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.6点となりました。(参考: 前回平均点は4.6点)

(8) お気づきの点、ご意見では、対応内容について「いつも親切に対応いただいています」「丁寧な説明ありがとうございました」等のお言葉を多くいただきました。他方で、「担当した職員によって接遇の態度が違います」という御意見もあったため、改めて基本的なことを徹底していき、説明の仕方などは職員同士で良いところを吸収していきたいと考えています。

(9) 便利だと思う行政サービスの設問では、銀行ATMがほしいといった意見の他、パスポート申請など、市役所と同じようなサービスを望まれる御意見を頂きました。他方で、キャッシュレス決済が使えるようになり非常に便利との声や住民票が取れるのを知らなかったのもっと周知してもらいたいなどの声をいただきました。

3 年代別の評価

説明の仕方、窓口の印象について、概ねのすべての年代の方から高評価をいただきました。

【年代別アンケート評価結果】

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	接遇態度	説明の仕方	所要時間	窓口の印象
10歳未満	-	-	-	-	-	-	-
10代	4.5	5.0	5.0	4.5	4.5	5.0	5.0
20代	4.7	5.0	5.0	5.0	5.0	4.5	4.8
30代	4.0	4.0	4.0	4.3	4.3	3.3	3.8
40代	4.4	4.5	4.4	4.5	4.4	4.3	4.6
50代	4.4	4.5	4.6	4.4	4.4	4.3	4.5
60代	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6
70代	4.6	4.7	4.6	4.6	4.6	4.4	4.7
80歳以上	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0

(令和3年)

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	接遇態度	説明の仕方	所要時間	窓口の印象
10歳未満	-	-	-	-	-	-	-
10代	4.4	4.8	4.6	4.5	4.9	4.9	4.8
20代	4.7	4.9	4.8	4.6	4.8	4.7	4.7
30代	3.3	3.5	3.5	3.5	3.5	3.8	3.5
40代	4.5	4.9	4.8	4.6	4.9	4.6	4.9
50代	4.5	4.6	4.4	4.3	4.3	4.5	4.5
60代	4.5	5.0	5.0	4.8	4.8	4.2	5.0
70代	4.5	4.5	4.0	4.0	4.5	4.0	4.0
80歳以上	-	-	-	-	-	-	-

(参考 令和2年)

4 アンケート結果をふまへ

田原支所の窓口サービスの向上をめざし、平成29年度から窓口アンケートを実施し、今年で5回目になりました。

すべての項目で高い評価を頂いており、自由記載ではコロナ禍での業務に対する励ましの声などがある一方、職員への対応に関するご意見もいただきました。

今後、いただいたご意見をふまへ、職員内で更に改善に向けた努力を重ね、窓口サービスの向上に努めてまいります。