

平成27年度 来庁者アンケート集計結果

三条市では、お客様から満足していただける市役所づくりに役立てるため、来庁者アンケートを実施いたしました。その結果をお知らせします。

1 実施概要

(1) 実施期間

平成27年9月25日(金)から10月8日(木)まで

(2) アンケート実施場所

ア アンケート用紙配布場所
各課等の窓口

イ アンケート用紙記入・回収場所
三条庁舎本庁舎、三条庁舎第二庁舎、中央公民館、栄庁舎、下田庁舎

(3) 実施方法

アンケート配布場所の窓口を利用された方にアンケート用紙を配布し、以下の質問項目に対し任意で記入していただいた。

ア お客様のこと(性別、年代)

イ 職員の接客の様子

ウ 用件の処理時間

エ 職員の対応

オ 市役所の雰囲気や案内図

カ 電話対応

(4) 回収枚数

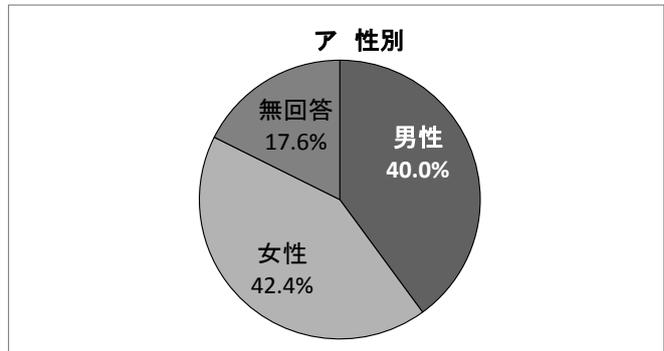
1,056枚

2 実施結果

(1) お客様のこと

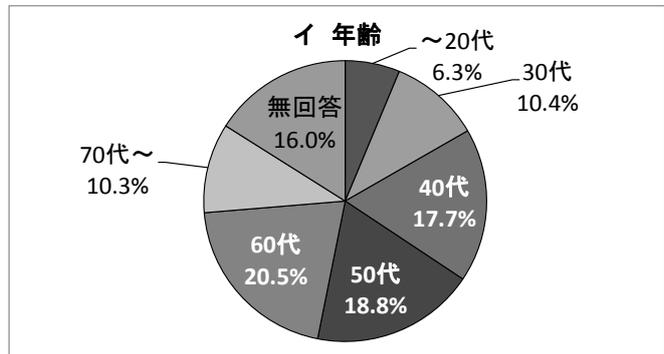
ア 性別

男女	件数	比率
男性	422	40.0%
女性	448	42.4%
無回答	186	17.6%
	1,056	



イ 年齢

年齢	件数	比率
～20代	66	6.3%
30代	110	10.4%
40代	187	17.7%
50代	198	18.8%
60代	217	20.5%
70代～	109	10.3%
無回答	169	16.0%
	1,056	

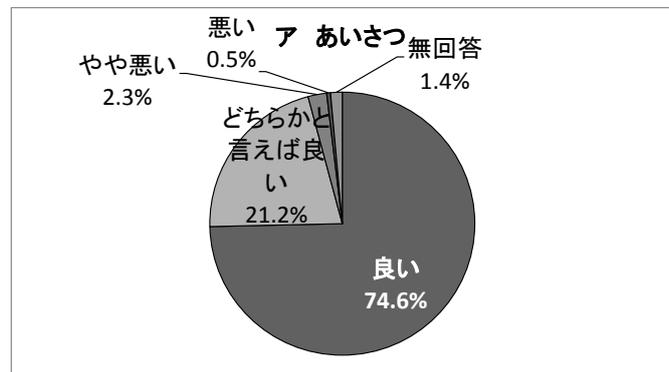


(2) 職員の接客の様子

ア あいさつ

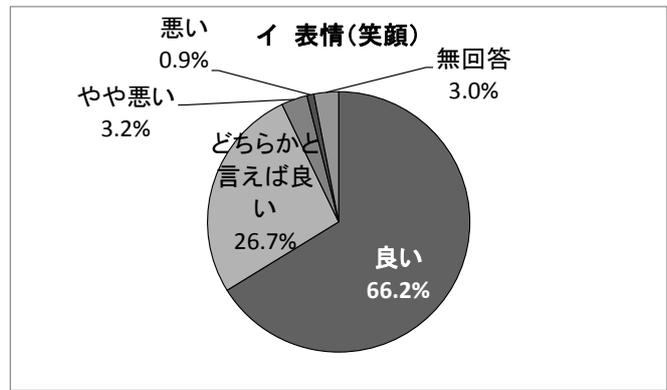
	件数	比率
良い	789	74.6%
どちらかと言えば良い	224	21.2%
やや悪い	24	2.3%
悪い	5	0.5%
無回答	15	1.4%
	1,057	

※良いとやや悪い両方にチェックした1人含む。



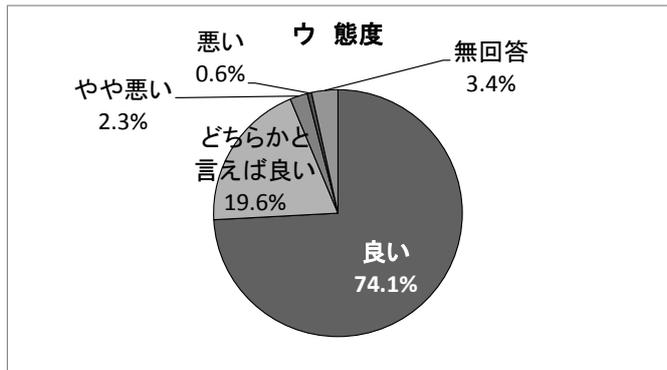
イ 表情(笑顔)

	件数	比率
良い	699	66.2%
どちらかと言えば良い	282	26.7%
やや悪い	34	3.2%
悪い	9	0.9%
無回答	32	3.0%
	1,056	



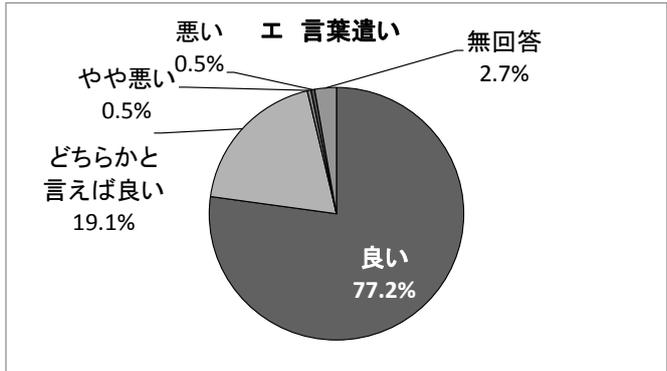
ウ 態度

	件数	比率
良い	783	74.1%
どちらかと言えば良い	207	19.6%
やや悪い	24	2.3%
悪い	6	0.6%
無回答	36	3.4%
	1,056	



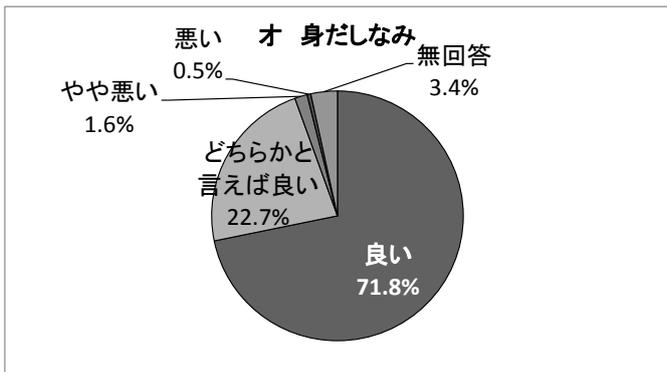
エ 言葉遣い

	件数	比率
良い	815	77.2%
どちらかと言えば良い	202	19.1%
やや悪い	5	0.5%
悪い	5	0.5%
無回答	29	2.7%
	1,056	



オ 身だしなみ

	件数	比率
良い	758	71.8%
どちらかと言えば良い	240	22.7%
やや悪い	17	1.6%
悪い	5	0.5%
無回答	36	3.4%
	1,056	



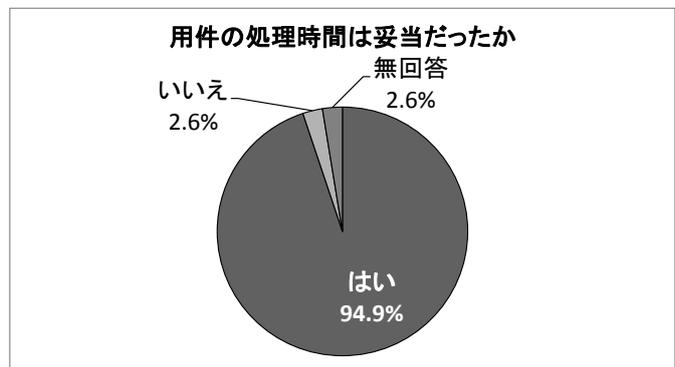
《職員の接客の様子に関して、その他お気づきの点》

- ・親切でした
- ・全てにおいて悪くない
- ・とてもこやかに対応してくださって感じがよかったです。
- ・サワヤカに対応してもらえた
- ・親切にしてくれた
- ・優しく積極的でいい感じ
- ・親切丁寧
- ・にこにこしてて良いです。
- ・とても感じがよく対応してくださいました。
- ・皆様とても良い対応でよかったです。
- ・昼休みなのに気持ち良く対応してもらった
- ・迷っていると、すぐ声をかけてくれて、良かった
- ・わかりやすくご説明いただきました。ありがとうございました。
- ・大変明るく対応していただきました。
- ・気づかない所まで教えていただき、ありがとうございました。
- ・対応してくれた職員の対応が非常に良い。
- ・とても親切でした。
- ・心強く有難く思っています。
- ・皆様当たりが柔らかくて好感持てます。
- ・前回に来た時よりもとても対応が良くなったように感じました。
- ・事務所がきちんと整頓されてますね。
- ・愛想が良かった

- ・小さい男の人の態度悪つつ、全く笑顔のカケラもない。ブスーっとなさいと指導してますか？
- ・栄庁舎はすごく良いです。三条庁舎はダメです。キツイです。
- ・声が小さくてよく聞こえないことがある
- ・当たり前のことでアンケートをとっているから皆さん良くなると思います。
- ・各申請書がわかりづらい。
- ・前の手続きの時に知識のない人がいた
- ・久しぶりに役所来ましたが大変な手続
- ・受付の年配の方が無表情で怖い感じがした。
- ・服装ひどいですね
- ・パスポート申請で来ましたが、昨日も今日も2時からで待たされた。2時からですとか表示して。
- ・昨日も来たんですが、その人は態度が悪かったですが、今日の人はすばらしかったです。
- ・言ったことしかしてくれない。客はわからないことがたくさんあるんだからやらなくちゃいけない手続とかをもっと教えてすすめてほしい。
- ・あいさつ、態度、言葉づかいは普通。早口で聞き取りにくい。
- ・笑顔がない。これがすべてかな？
- ・どうせなら笑顔の方が良いかな。
- ・早口な感じでした。

(3) 用件の処理時間は妥当だったか

	件数	比率
はい	1,002	94.9%
いいえ	27	2.6%
無回答	27	2.6%
	1,056	



《用件の処理時間が妥当でなかった理由(複数回答あり)》

- ・回答や対応に時間がかかりすぎ 15件
- ・用件を理解してくれない 5件
- ・たらい回しにされた 0件
- ・何度も足を運ばされた 2件
- ・その他 12件

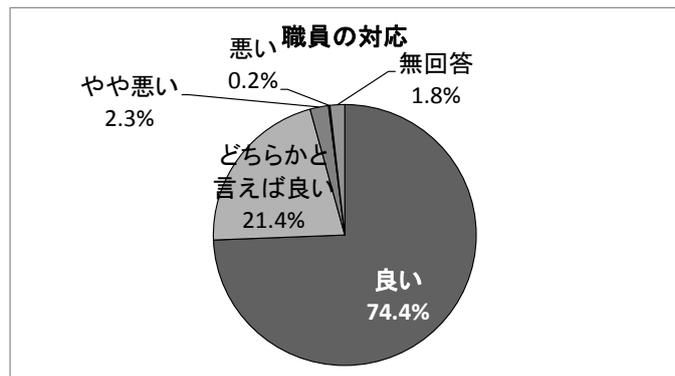
《用件の処理時間に関して、その他意見》

- ・対応もよかった
- ・大変親切に対応していただきました。ありがとうございました。
- ・はなまる
- ・良い
- ・証明書発行に時間がかかった
- ・混んでいても急いでいる様子が見られない。

- ・今日ではないがたらいまわしされることも度々ある。
- ・発券機を取ったのに窓口に対応職員が座っていない
- ・かかる時間を聞くまで言わない。
- ・丁寧に良かったけど、そこまで説明されなくてもわかります。
- ・待ち時間が長い、10分くらい待っていました。
- ・表情が良くない。

(4) 職員の対応

	件数	比率
良い	787	74.4%
どちらかと言えば良い	226	21.4%
やや悪い	24	2.3%
悪い	2	0.2%
無回答	19	1.8%
	1,058	



※どちらかといえば良いとやや悪い両方にチェックした1人と、良いとどちらかといえば良い両方にチェックした1人を含む。

《職員の対応が悪かった理由(複数回答あり)》

- ・説明がわかりにくい 15件
- ・拘子定規で機械的だ 14件
- ・人によって対応が違う 18件
- ・対応が無責任である 3件
- ・ただ「できない」としか言わず、その後の対応がない 2件
- ・その他 15件

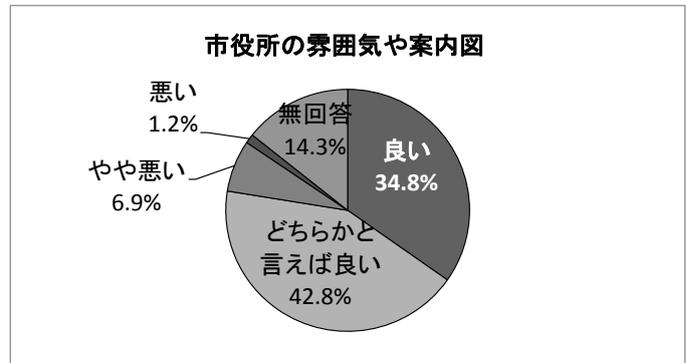
《職員の対応に関して、その他意見》

- ・よく説明してくれた
- ・まごついていたら職員が迎えに来てくださった。
- ・とても良い(2件)
- ・しんせつでした
- ・普通
- ・書類ばかり見ている
- ・最初の方は悪い。市役所はこんなものか？
- ・笑顔で明るく対応してほしい

- ・時間がかかるならどのくらいで出来上がるのか、だいたいの時間を伝えてほしい。聞いても「わからない。」との返答をされ不快であった。
- ・言葉遣いは良いのだが、怒って見える。笑顔ない。
- ・明るさに欠ける
- ・笑顔がない 温かみがない
- ・つえをついた老人が立って、職員が座って接客…だめでしょ。

(5) 市役所の雰囲気や案内図

	件数	比率
良い	367	34.8%
どちらかと言えば良い	452	42.8%
やや悪い	73	6.9%
悪い	13	1.2%
無回答	151	14.3%
	1,056	



《市役所の雰囲気や案内図が悪かった理由(複数回答あり)》

- ・各課の配置や案内図がわかりにくい 49件
- ・カウンターや室内の整理整頓がされていなく、乱雑で不愉快 9件
- ・職員とすれちがってもあいさつがない 18件
- ・その他 29件

《市役所の雰囲気や案内図に関して、その他意見》

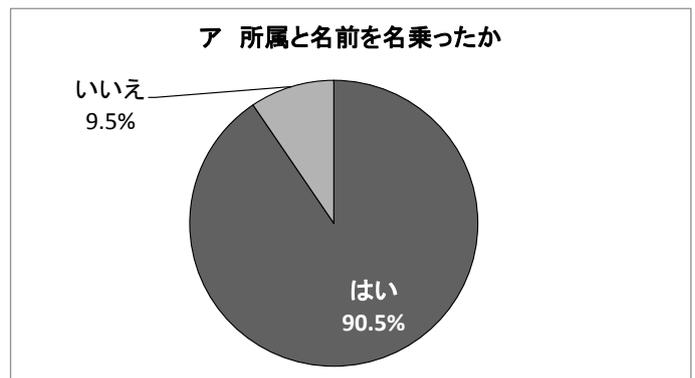
- ・対応は良かったと思う
- ・カウンターにお花が飾ってあり、なごみました。
- ・ふつう
- ・入りづらい雰囲気
- ・市民課の場所が悪い。
- ・建物が古く、暗い
- ・無駄話がよく聞こえる
- ・建物が古いせいで汚れて見える。
- ・見ていない
- ・展示物が多すぎ、ゴチャゴチャしている
- ・発券機の場所がわかりにくかった。
- ・市民課の場所悪すぎ。税務課とかえたら！
- ・大声で話している男性職員の方がいて驚いた。
- ・上から目線の態度の人もいる(2件)
- ・表情がくらい

- ・住民票その他の請求者とか意味がわかりづらい
- ・先回利用した時の職員の態度が最悪。
- ・市民総合窓口は空窓口があるのに、呼び出しまで時間がかかりすぎる。20分待ちました。
- ・役所が古いせいだと思うがせまい
- ・静かすぎる。暗い。BGMなどがほしい。
- ・何となく雑然とした雰囲気
- ・私が昼休み時間に伺ったのが悪かったのでしょうか。
- ・省エネ対策の為に少し暗いと感じた。
- ・暗い。入ってすぐあいさつがない。
- ・用事で来ているのに職員がすぐに対応してくれない(お互い仕事をゆずりあう?)
- ・人が行っても見て見ぬふりをする→カウンターに受付の人がいるといいと思う！
- ・窓口で職員に声をかけても誰も振り向かない時がある。

(6) 電話対応 ※市役所に電話をしたことがあると答えた443人を対象としたもの。

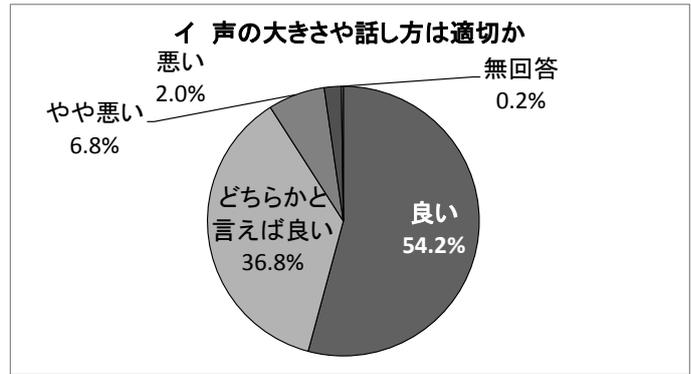
ア 所属と名前を名乗ったか

	件数	比率
はい	401	90.5%
いいえ	42	9.5%
	443	



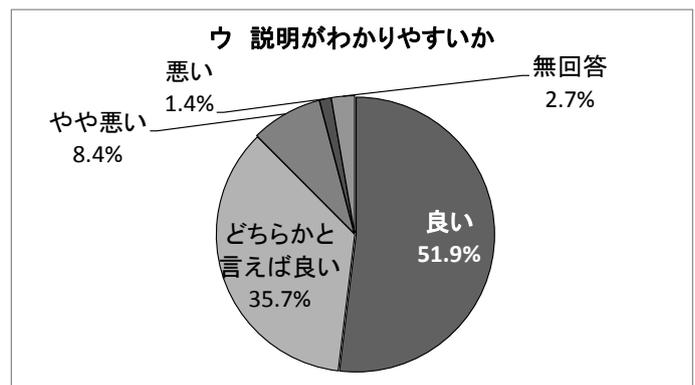
イ 声の大きさや話し方は適切か

	件数	比率
良い	240	54.2%
どちらかと言えば良い	163	36.8%
やや悪い	30	6.8%
悪い	9	2.0%
無回答	1	0.2%
	443	



ウ 説明がわかりやすいか

	件数	比率
良い	230	51.9%
どちらかと言えば良い	158	35.7%
やや悪い	37	8.4%
悪い	6	1.4%
無回答	12	2.7%
	443	



《その他意見》

- ・声が小さく聞き取れないことがあった
- ・いつも同じ人なのか対応がサッパリしすぎる
- ・電話口の人が数人かわり、何度も同じ説明をさせられた。
- ・受付の方いつも横柄です。
- ・電話に出るのが遅い！出ない時もある。直通番号作ってください。
- ・電話が遠い？声の問題ではなく、電話又は回線かと。
- ・声が小さい、説明に自信が無い
- ・早口で言葉が聞きづらかった
- ・その都度違う
- ・休日の電話対応の方の言葉遣いが良くなかった。

- ・電話交換の際、何コール(10回位)出られないことがあった。
- ・時間外の電話担当だったと思うが、市役所の業務内容を把握していなかった。
- ・全体的に声が小さい
- ・声が小さいので聞き取りづらかった
- ・事務的、暗い
- ・覇気がない、声が暗い、ボンボン話すので聞き取れない
→男性職員の一部
- ・早口で押し付けるような言い方(三条市役所、女性)
- ・保留が長すぎたので、おしかえし連絡してほしい。
- ・必要な物が不足で、出直さなければならなかった。

(7) その他、職員の対応に関する意見
別紙参照ください。