

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アンケートを配布。
利用者が回答したアンケートを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4年3月15日(火)から令和4年4月14日(木)

(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

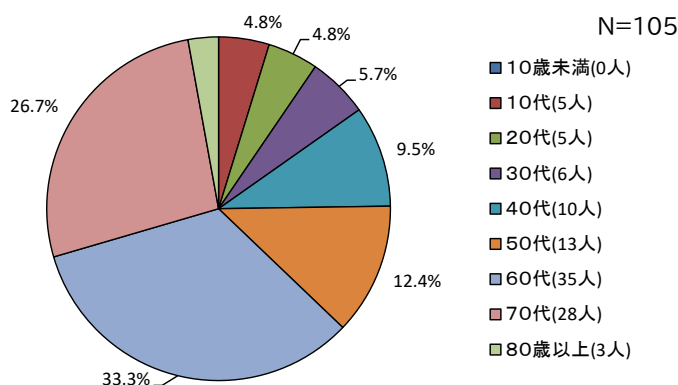
比率は百分率(%)で表し、小数点第2位を四捨五入した数値で示しているため、合計が100%とならない場合があります。
設問内容に無回答の項目は除いて集計しています。

(5) アンケート回収枚数 124 枚 【参考 令和3年度 111枚】
(うち Web回答 0 件)

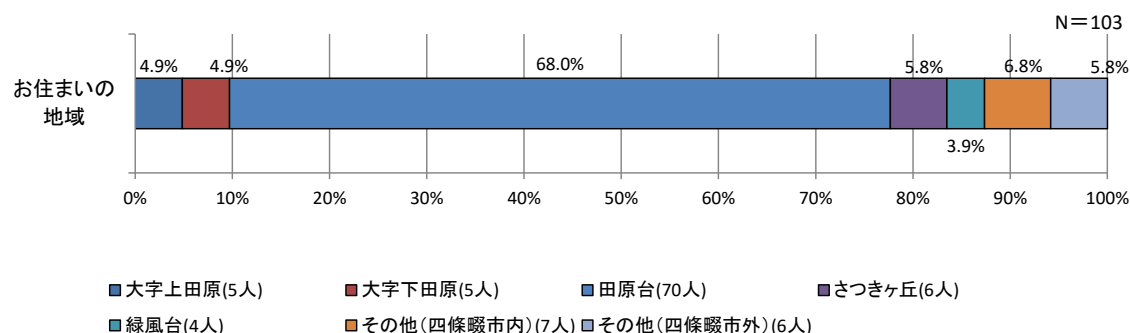
2 調査結果の概要

(1) 回答者の属性について

年齢

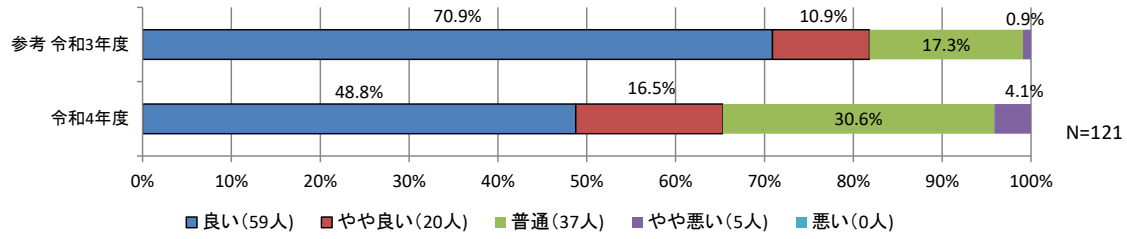


回答が多かった年齢層は、60代が33.3%、次いで70代が26.7%でした。

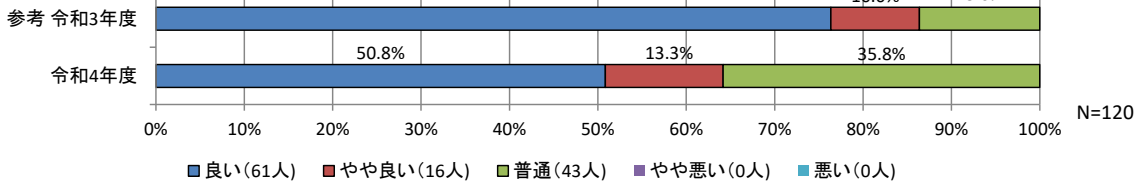


回答が多かった地域は田原台が68.0%、次いでその他四條畷市内が6.8%でした。

(2) 「対応の仕方」
職員からのあいさつ



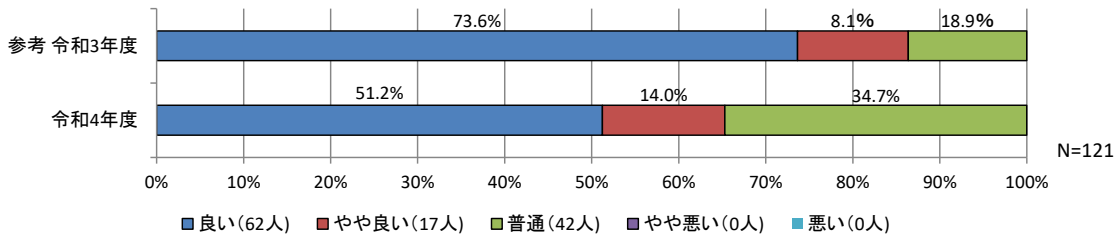
言葉づかい



職員からのあいさつについて、65.3%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4.1点となりました。(参考:前回平均点は4.5点)

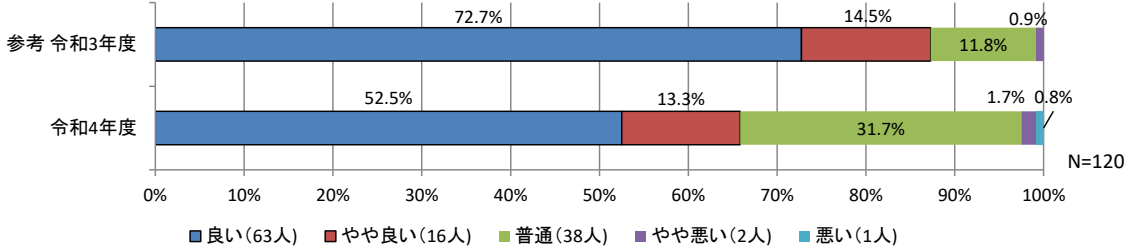
言葉づかいについて、64.1%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.2点となりました。(参考:前回平均点は4.6点)

(3) 身だしなみ



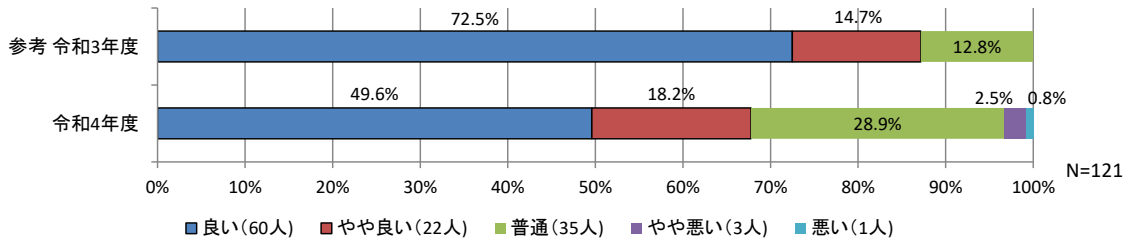
職員の身だしなみについて、65.2%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.2点となりました。(参考:前回平均点は4.6点)

(4) 接遇の態度



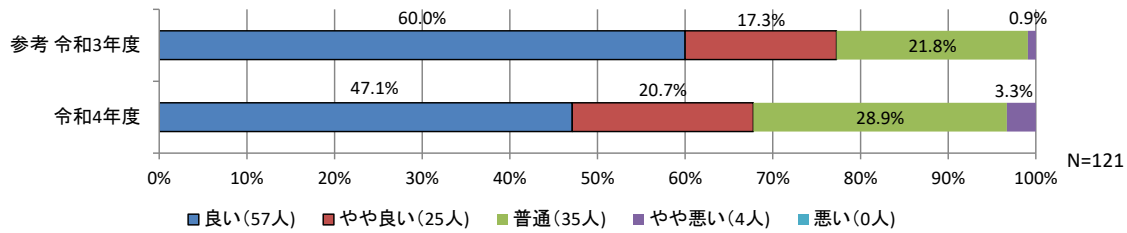
職員の姿勢や態度、笑顔などについて、65.8%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.2点となりました。(参考:前回平均点は4.6点)

(5) 説明の仕方



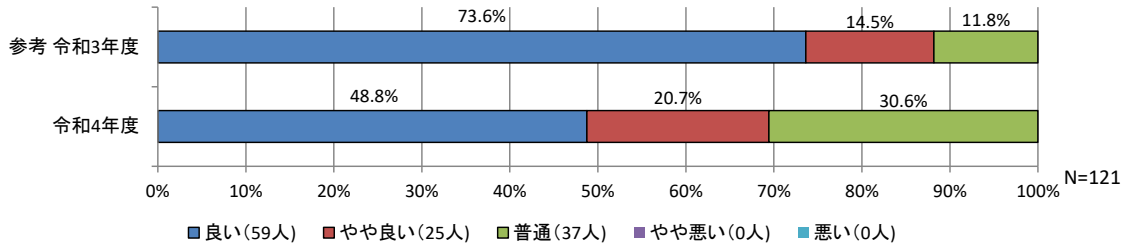
職員の説明のわかりやすさについて、67.8%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.1点となりました。(参考:前回平均点は4.6点)

(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、67.8%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4.1点となりました。(参考: 前回平均点は4.4点)

(7) 窓口の印象



清潔さ、整理整頓について、69.5%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4.2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「親切に対応してくれました」「ていねいに教えてもらった」等のお言葉をいただきました。一方で「声をかけづらい雰囲気だった」、「人によって接遇の対応に差がある」というご意見もあり、改めて基本的なことを徹底し、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がほしいといったご意見を多く頂いたほか、障がい者に関する手続きや未熟児医療サービスに関する手続きなど、市役所と同じようなサービスを望まれるご意見をいただきました。一方で、液体石鹸など衛生用品を充実してほしい、施設予約システムで小中学校の体育館をとれるようにしてほしい、スマホ・パソコンのことを簡単に教えてもらえる窓口があればいい、などのお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、60～70歳代の利用者からはすべての項目で4.0点を下回る評価となりました。

【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 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| 20代 | 4.4 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 4.8 | 4.6 | 5.0 |
| 30代 | 4.2 | 4.2 | 4.2 | 4.3 | 4.2 | 4.7 | 4.2 |
| 40代 | 4.0 | 4.2 | 4.1 | 4.1 | 4.3 | 4.3 | 4.3 |
| 50代 | 4.4 | 4.5 | 4.2 | 4.4 | 4.5 | 4.2 | 4.5 |
| 60代 | 3.7 | 3.5 | 3.8 | 3.7 | 3.7 | 3.7 | 3.8 |
| 70代 | 3.7 | 3.8 | 3.8 | 3.7 | 3.7 | 3.8 | 3.6 |
| 80歳以上 | 4.7 | 4.7 | 4.7 | 4.7 | 4.7 | 4.7 | 4.7 |

(令和4年度)

| | 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 | - | - | - | - | - | - | - |

(参考 令和3年度)

4 アンケート結果をふまえ

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6回目になります。

令和3年度と比較するとすべての評価項目において「普通」と感じる方の割合が多くなり平均4.2点になりました(昨年度は平均4.6点)。評価が下がった要因として、新型コロナウイルスまん延防止対策による、マスク着用や飛沫防止シートの影響で表情が読み取りづらく、会話が聞き取りづらいといった状況に加え、マイナポイント支援業務やマイナンバーカードの暗証番号の更新等に時間を要する業務が増えたことが考えられます。

このアンケート結果からの課題を職員間で共有し、窓口サービスの向上に努めてまいります。