

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回収箱に投函。投函箱は1階及び2階の合計2箇所設置。

(2) 実施期間

平成30年3月15日(木)から平成30年4月13日(金)

(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。

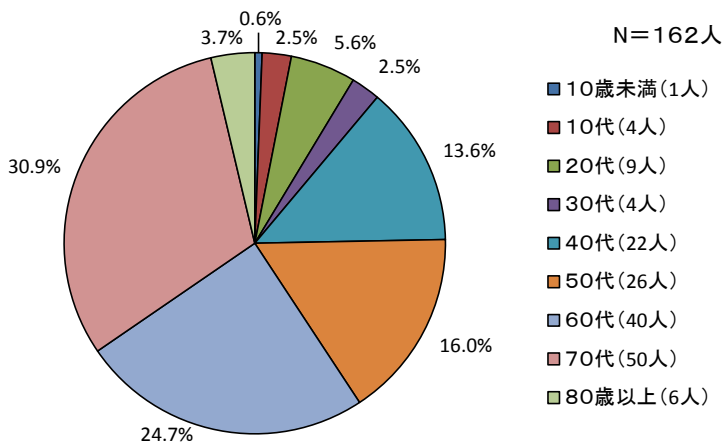
設問内容に無回答の項目は除いて集計しています。

(5) アンケート回収枚数 181枚

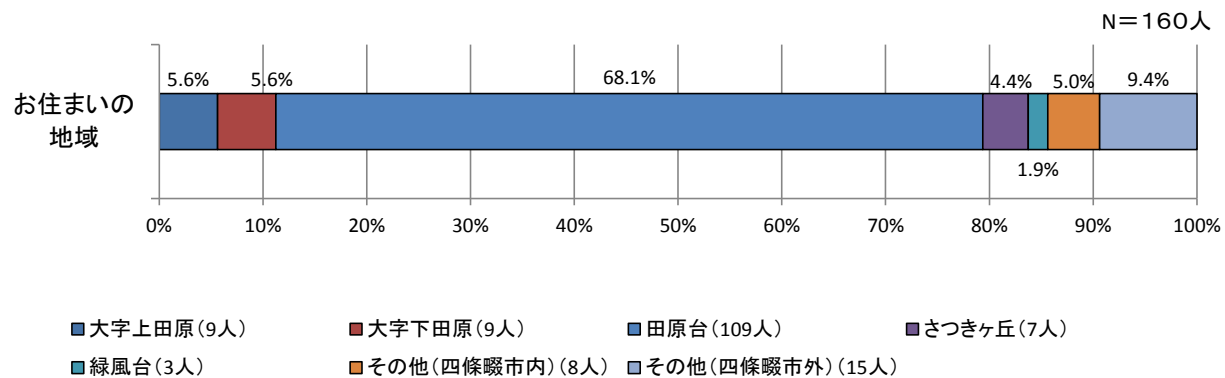
2 調査結果の概要

(1) 回答者の属性について

年齢

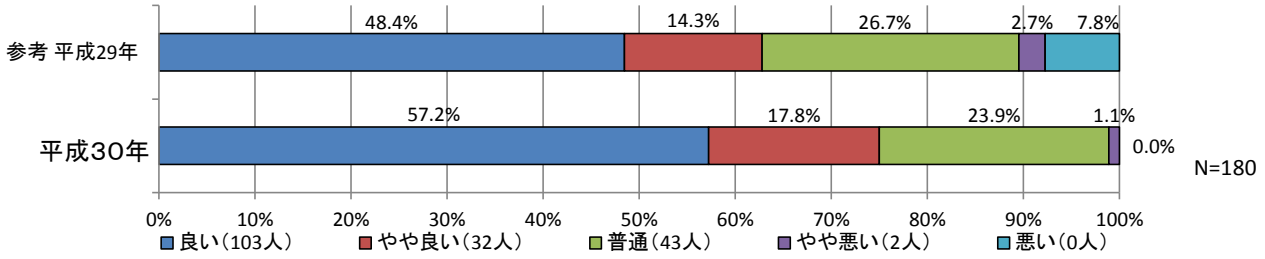


回答が多かった年齢層は、70代が30.9%、60代が24.7%、50代が16.0%でした。

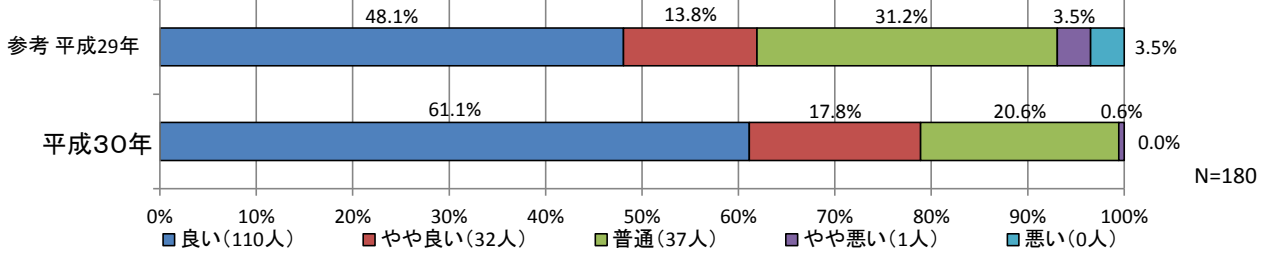


回答が多かった地域は田原台が68.1%、その他(四條畷市外)が9.4%、大字上田原・大字下田原がともに5.6%でした。

(2) 「対応の仕方」
職員からのあいさつ



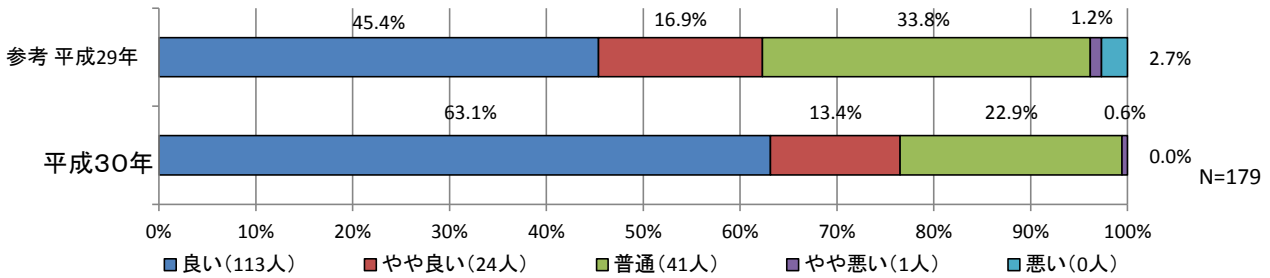
言葉づかい



職員からのあいさつについて、75.0%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4.3点となりました。(参考: 前回平均点は3.9点)

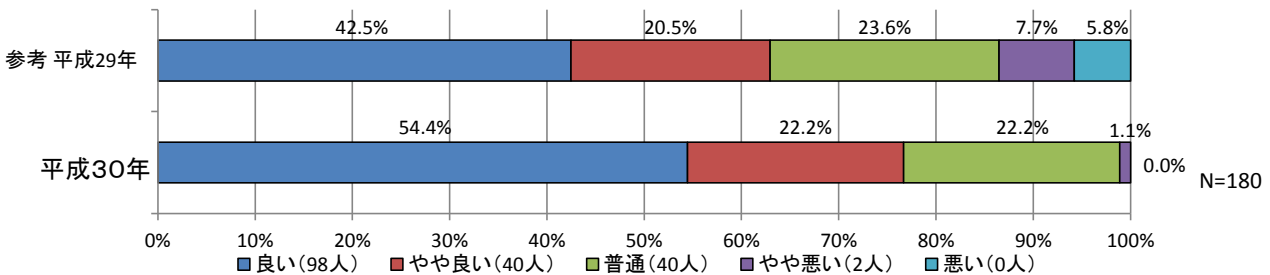
言葉づかいについて、78.2%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.4点となりました。(参考: 前回平均点は4.0点)

(3) 身だしなみ



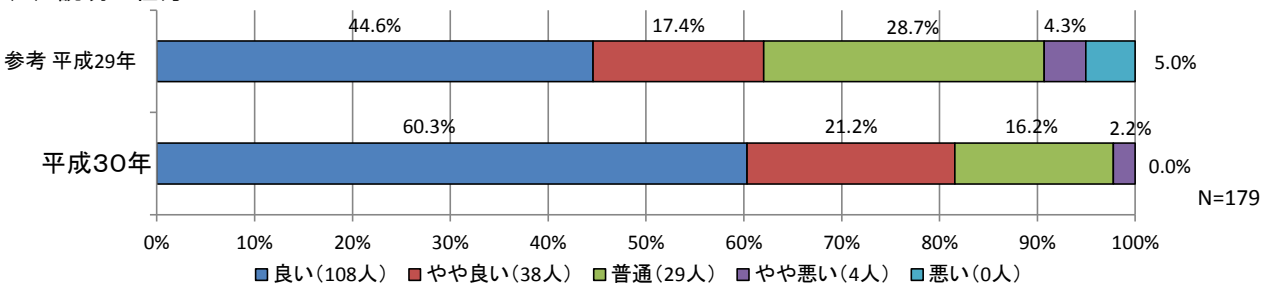
職員の身だしなみについて、76.5%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.4点となりました。(参考: 前回平均点は4.0点)

(4) 接遇の態度



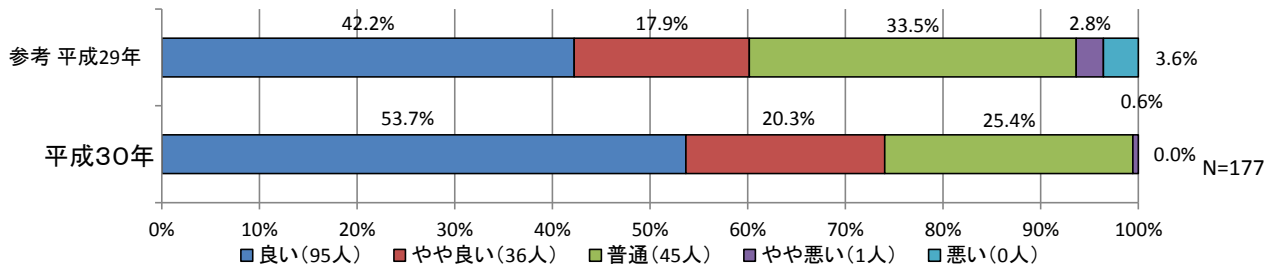
職員の姿勢や態度、笑顔などについて、76.6%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.3点となりました。(参考: 前回平均点は3.9点)

(5) 説明の仕方



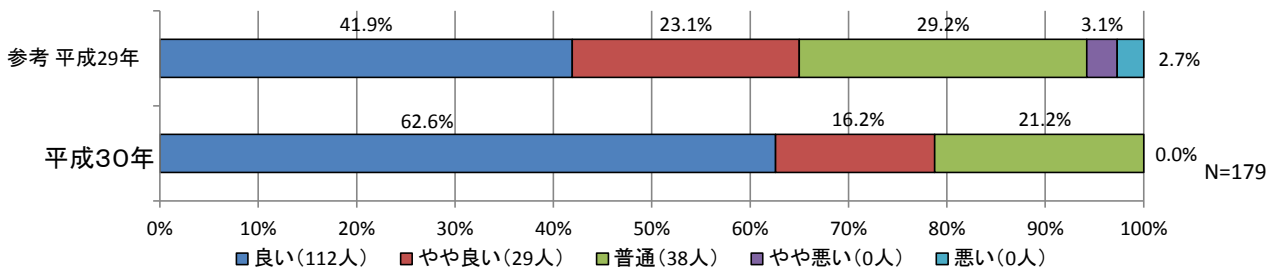
職員の説明のわかりやすさについて、81.5%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.4点となりました。(参考: 前回平均点は3.9点)

(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、74.0%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4.3点となりました。(参考:前回平均点は3.9点)

(7) 窓口の印象



清潔さ、整理整頓について、78.8%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4.4点となりました。(参考:前回平均点は4.0点)

(8) 窓口サービスについて、お気づきの点、ご意見に関する意見としては、「窓口対応がよくなった」「好感がもてる」がありました。

(9) 便利だと思う行政サービスのご提案については、窓口業務の拡充に関するご意見がありました。

3 年齢別の評価

30代の利用者からは「言葉づかい」「窓口の印象」、40代からは「説明の仕方」、80歳以上からは「あいさつ」「説明の仕方」「窓口の印象」において高評価をいただきました。また、20代の利用者からはすべての項目において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 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 4.0 | 3.0 | 4.0 |
| 10代 | 4.3 | 4.3 | 4.3 | 4.3 | 4.0 | 4.3 | 3.5 |
| 20代 | 4.9 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| 30代 | 4.0 | 4.5 | 4.3 | 4.3 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 40代 | 4.4 | 4.6 | 4.6 | 4.5 | 4.7 | 4.5 | 4.6 |
| 50代 | 4.6 | 4.6 | 4.5 | 4.6 | 4.5 | 4.0 | 4.6 |
| 60代 | 4.1 | 4.1 | 4.2 | 4.0 | 4.1 | 4.0 | 4.0 |
| 70代 | 4.2 | 4.3 | 4.2 | 4.2 | 4.3 | 4.1 | 4.3 |
| 80歳以上 | 4.7 | 4.5 | 4.0 | 4.5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |

4 アンケート結果をふまえて

田原支所の窓口サービスの向上をめざし、前回(H29.3.15~H29.4.14)に引き続き窓口アンケートを実施しました。

アンケート結果から、すべての項目において平均点が昨年度を上回るなど、多くの方から高い評価をいただいたところです。今後につきましては、いただいたご意見をふまえて、支所職員内で改善に向けた努力を重ね、窓口サービスの維持向上に努めてまいります。