

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票を配布、利用者が回答した調査票を回収箱に投函。投函箱は1階に2箇所、2階及び3階に各1箇所の合計4箇所設置。

(2) 実施期間

平成29年3月15日（水）から平成29年4月14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

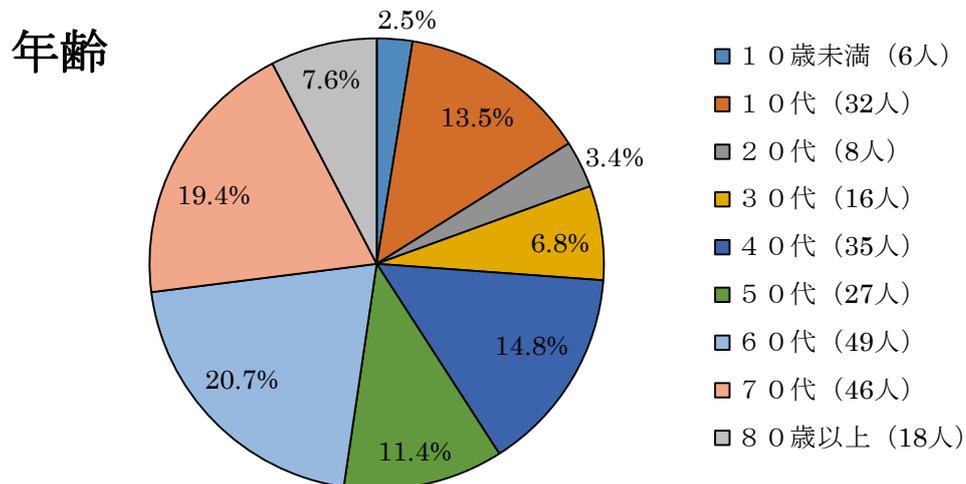
比率は百分率（％）で表し、小数点以下2位を四捨五入した数値で示しているため、合計が100％を前後する場合があります。

設問内容に無回答の項目は除いて集計しています。

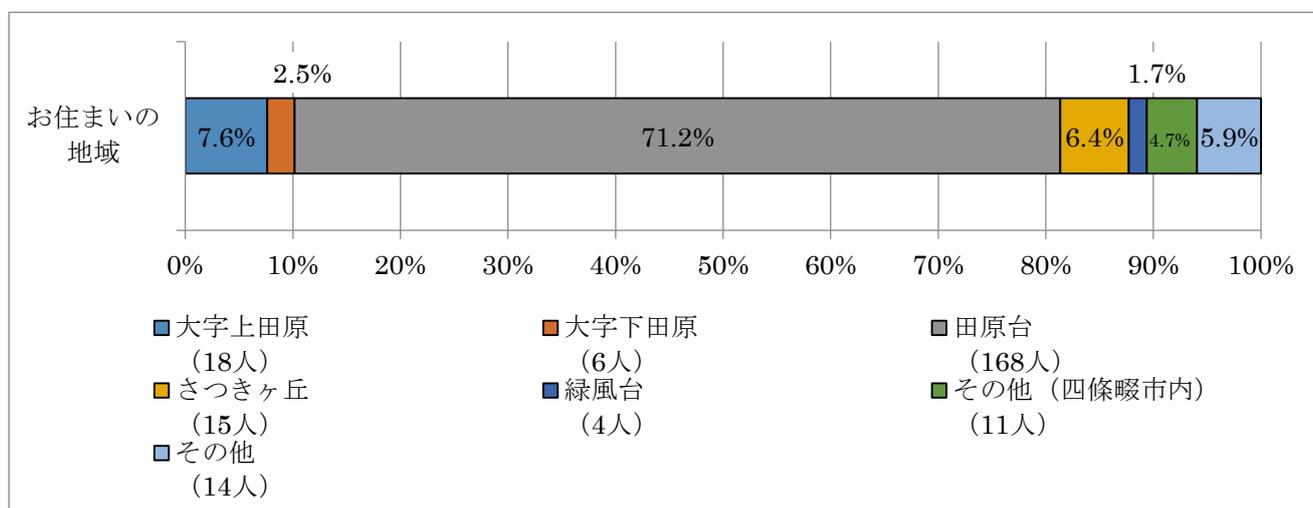
2 調査結果の概要

(1) 回答者の属性について

265人に回答いただきました。属性は次のとおりです。

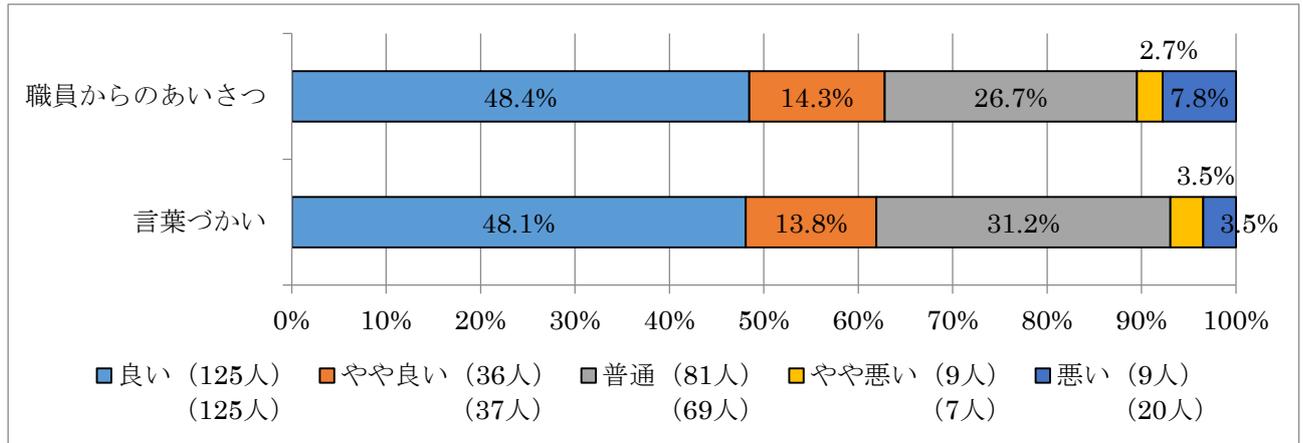


回答が多かった年齢層は、60代が20.7%、70代が19.4%、40代が14.8%でした。



回答が多かった地域は、田原台が71.2%、大字上田原が7.6%、さつきヶ丘が6.4%でした。

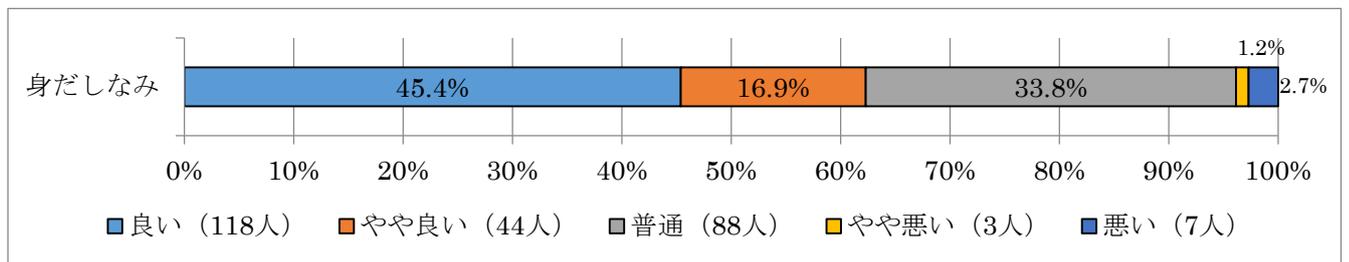
(2) 「対応の仕方」



職員からのあいさつについて、62.7%の方が「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3.9点となりました。

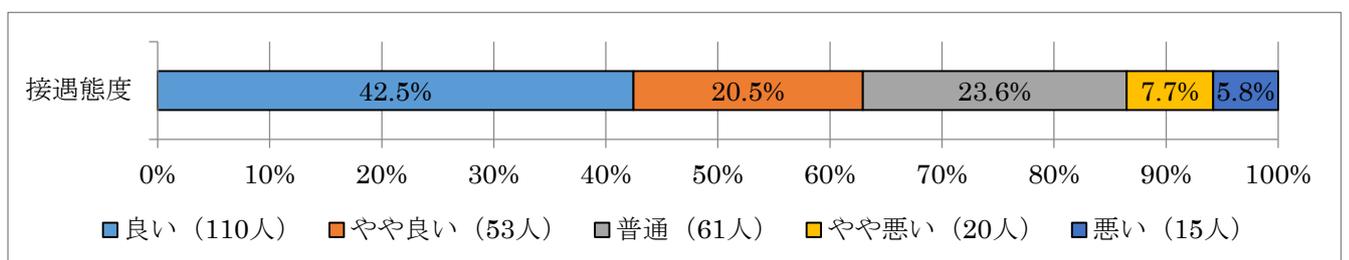
言葉づかいについて、61.9%の方が「良い」又は「やや良い」と回答しています。換算の結果、平均点は4.0点となりました。

(3) 身だしなみ



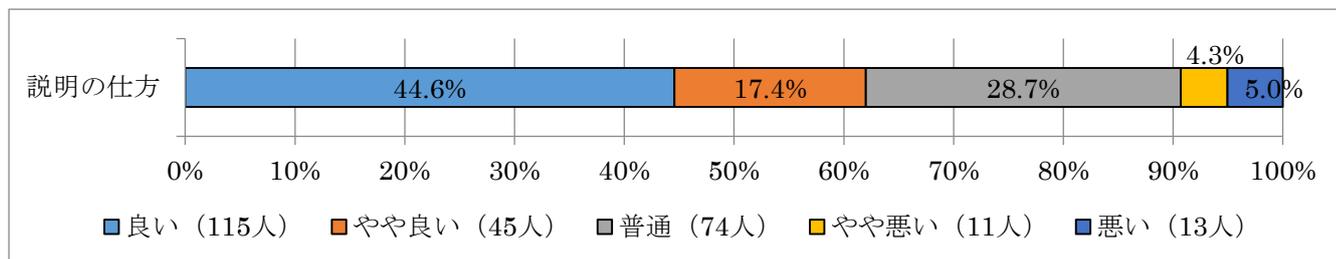
職員の身だしなみについて、62.3%の方が「良い」又は「やや良い」と回答しています。換算の結果、平均点は4.0点となりました。

(4) 接遇の態度



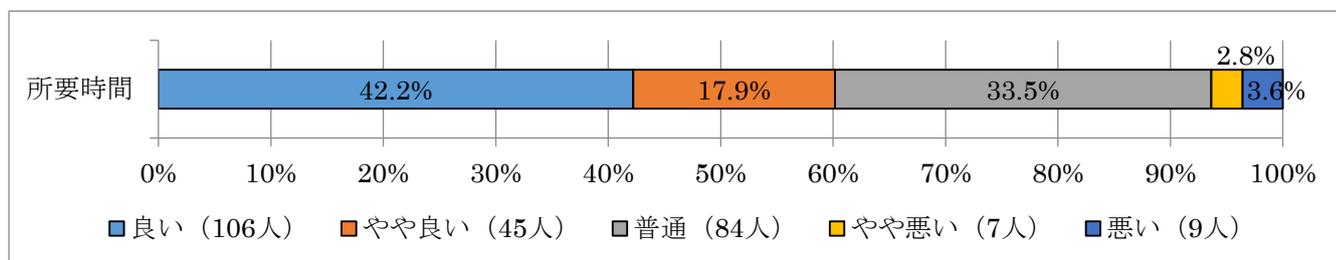
職員の姿勢や態度、笑顔などについて、63.0%の方が「良い」又は「やや良い」と回答しています。換算の結果、平均点は3.9点となりました。

(5) 説明の仕方



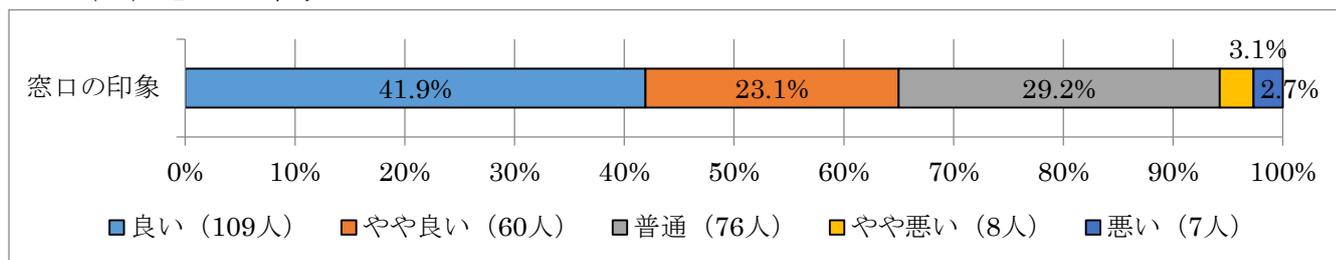
職員の説明のわかりやすさについて、62.0%の方が「良い」又は「やや良い」と回答しています。換算の結果、平均点は3.9点となりました。

(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、60.1%の方が「良い」又は「やや良い」と回答しています。換算の結果、平均点は3.9点となりました。

(7) 窓口の印象



清潔さ、整理整頓について、65.0%の方が「良い」又は「やや良い」と回答しています。換算の結果、平均点は4.0点となりました。

- (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、①設備に関する意見では「照明が暗い」、「備え付けのブラウン管テレビの修繕」、「支所内の防犯カメラの設置」、「屋外駐車場の防犯灯の設置」、「自動血圧計の設置」などのご意見、ご要望があり、②施設利用に関しては「貸し出し時間の細分化をして欲しい」「利用料を安くして欲しい」などのご意見がありました。
- (9) 便利だと思う行政サービスのご提案については、「銀行ATMに関する要望」、「コミュニティバスの回数券をつくって欲しい、軽食等とれるようにして欲しい、選挙の期日前投票できる日を増やして欲しい」などの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「言葉遣い」、50代からは「身だしなみ」「説明の仕方」「所要時間」、80代からは「あいさつ」「言葉づかい」「接遇態度」「窓口の印象」において高評価を頂きました。一方で20代からは、すべての項目が低い評価となりました。

(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代未満	3.0	3.8	4.6	4.0	4.2	4.5	4.0
10代	3.2	3.7	3.9	3.4	3.7	3.7	3.7
20代	2.8	3.0	3.3	2.9	3.1	3.1	3.4
30代	4.4	4.4	4.2	4.1	4.0	4.1	4.3
40代	4.3	4.3	4.3	4.1	4.1	4.1	4.1
50代	4.2	4.3	4.4	4.2	4.4	4.4	4.4
60代	3.8	3.8	3.8	3.7	3.9	3.7	3.9
70代	4.1	4.1	4.0	4.0	4.0	4.1	4.0
80代以上	4.8	4.4	4.3	4.4	4.2	3.9	4.5

4 アンケート結果をふまえ

田原支所の窓口向上をめざし、アンケートを実施したところ、265人の方から、ご協力いただきました。

アンケート結果から、多くの方から良い評価をいただいたところです。しかし、若年層からの回答では、窓口サービスに対する印象に対してあまり良い印象をもたれていないことが確認できました。また、一部の利用者の方からは、職員の窓口応対に対する接遇態度及び職員の喫煙に対してご指摘・ご意見をいただいております。

いただいたご指摘。ご意見をふまえ、支所職員内で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。

また、施設の設備等に関しましては、随時改修を行い、他部署との調整が必要なものは、連携を図り改善を行ってまいります。