

令和5年度 東大阪市 LINE アンケート

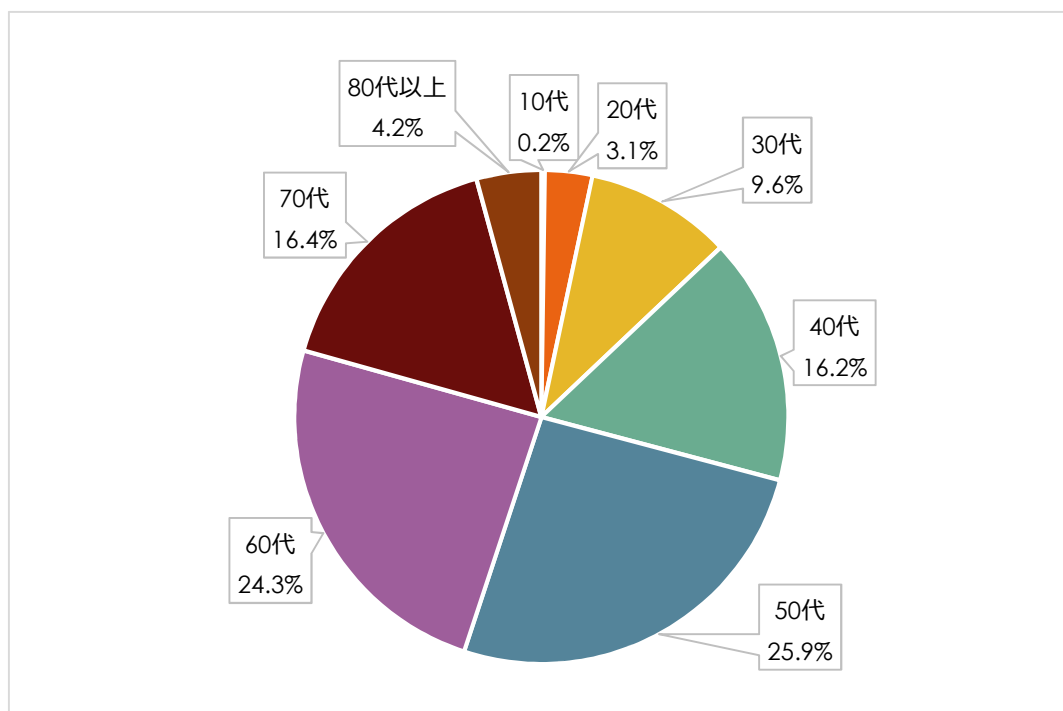
令和6年1月15日から1週間、東大阪市 LINE 公式アカウントを活用して「市職員の接遇に関するアンケート」を実施しました。

目的

職員全体の接遇力向上のため、市民や来庁者の方から見た職員の応対を調査するアンケート。

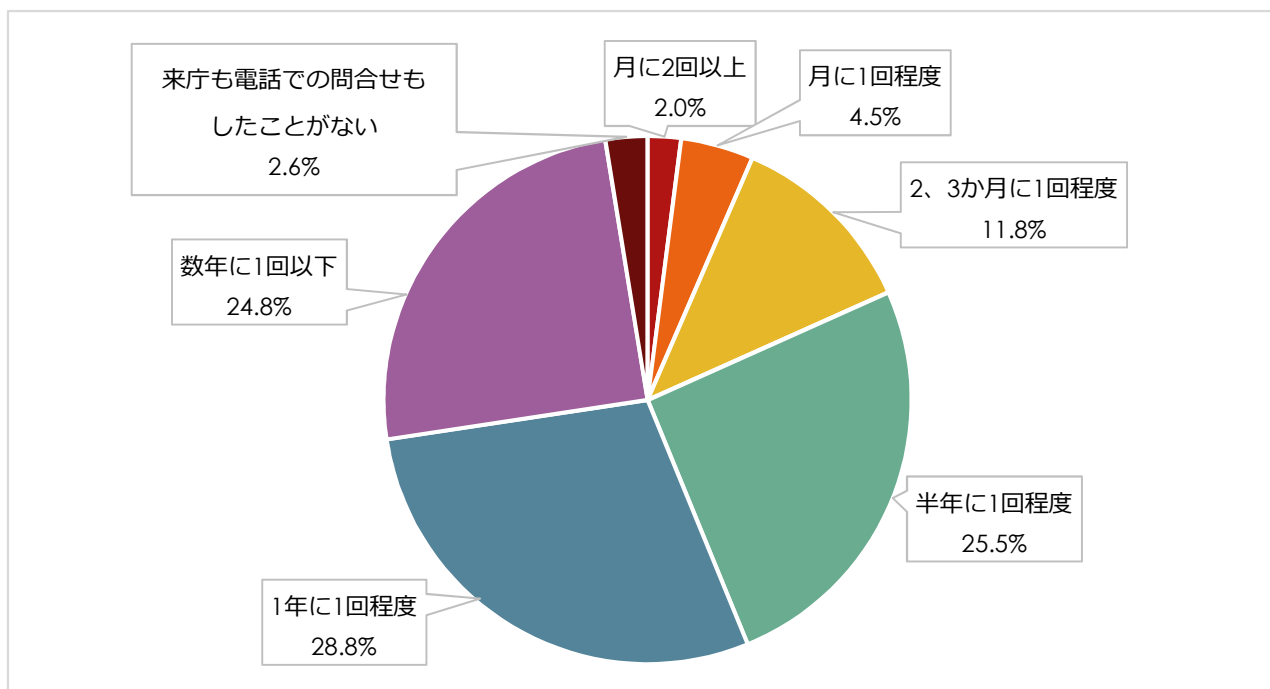
対象者	有効回答数
東大阪市 LINE 公式アカウントの友だち	1,322 人

問 1. 年齢を教えてください。



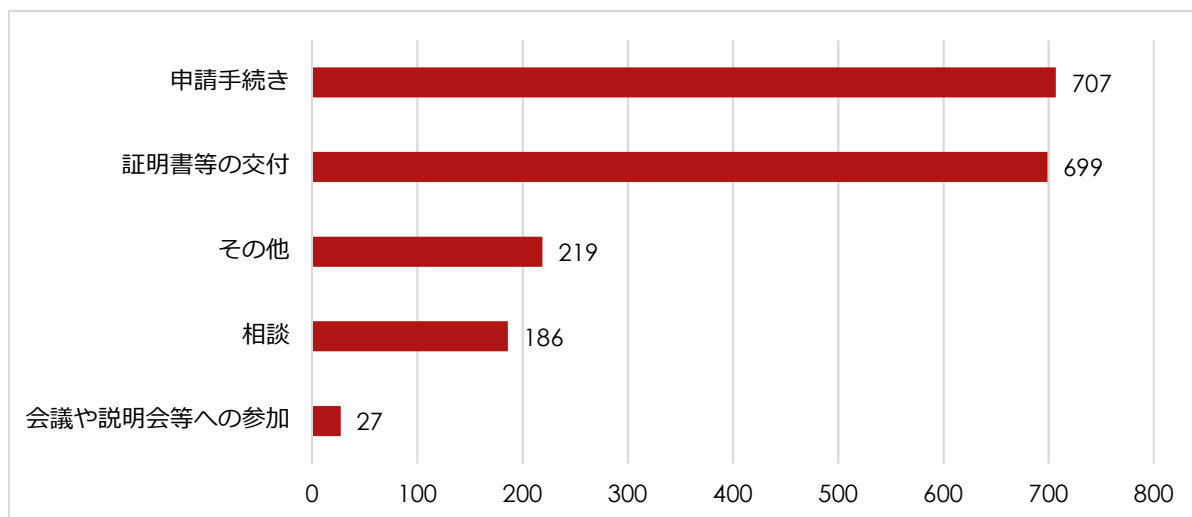
さまざまな年齢の方にお答えいただくことができました。

問2 どれくらいの頻度で市役所(総合庁舎以外も含む)に来庁、あるいは電話で問合せをしますか。



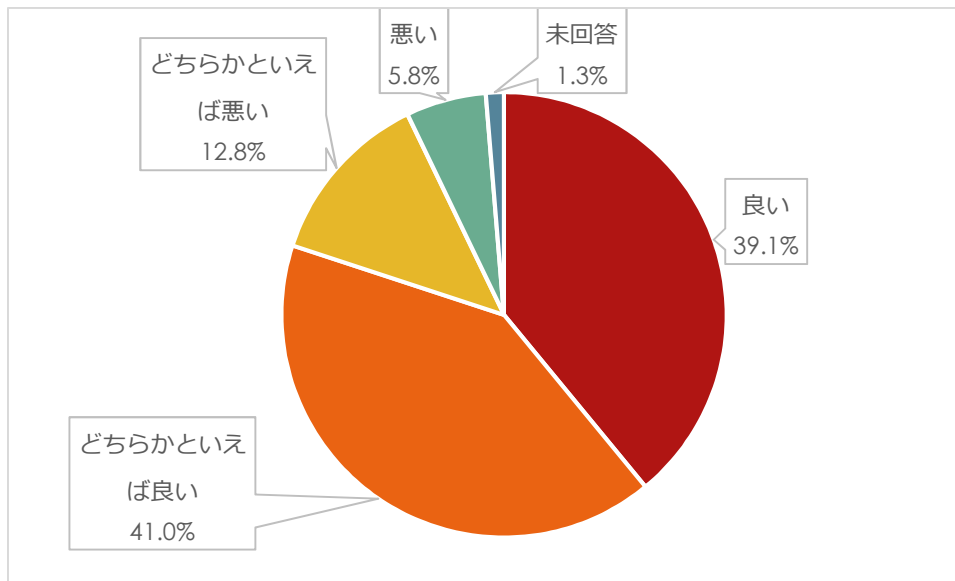
2、3か月に1回程度～数年に1回以下の方が90.9%を占めています。

問3 どのようなご用件で市役所(総合庁舎以外も含む)に来庁、あるいは電話で問合せをすることが多いですか。(複数回答可)



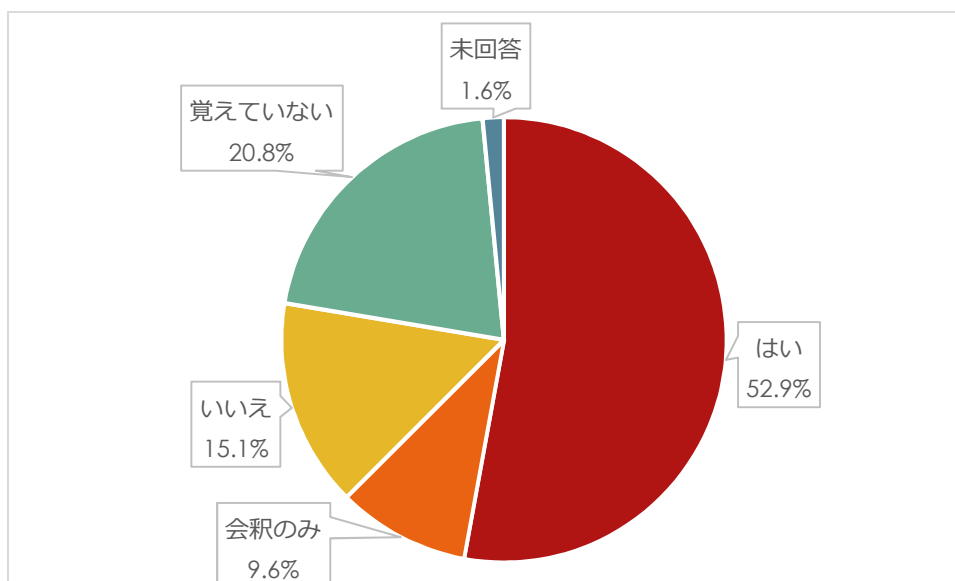
市役所を利用される用件の中で特に多いのが「証明書等の交付」と「申請手続き」で、同じぐらいの数でした。

問 4 対応した職員の接遇を総合的に評価してください。



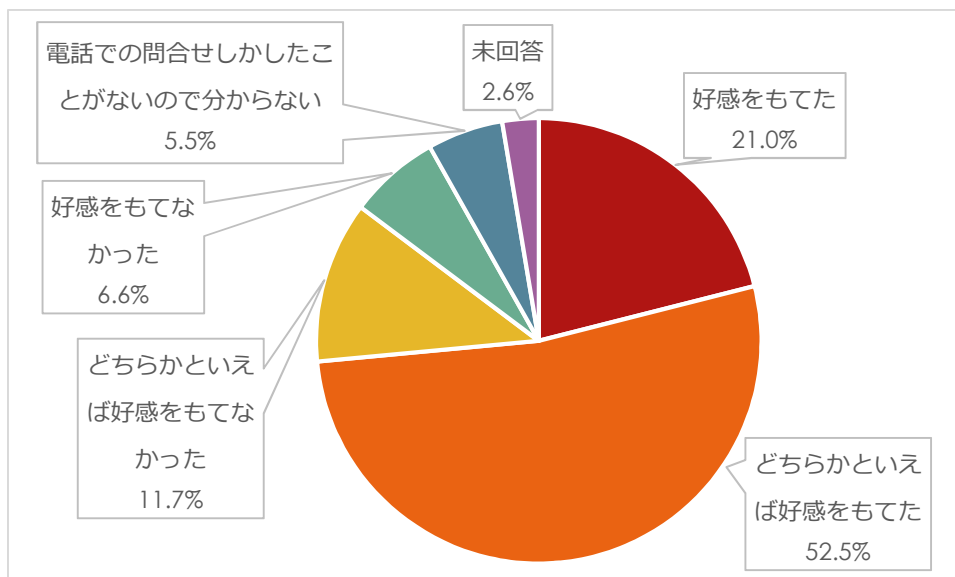
対応した職員の接遇については、「良い」と「どちらかといえば良い」の合計が 80.1%、「悪い」と「どちらかといえば悪い」の合計が 18.6%でした。

問 5 職員は気持ちの良いあいさつをしていましたか。



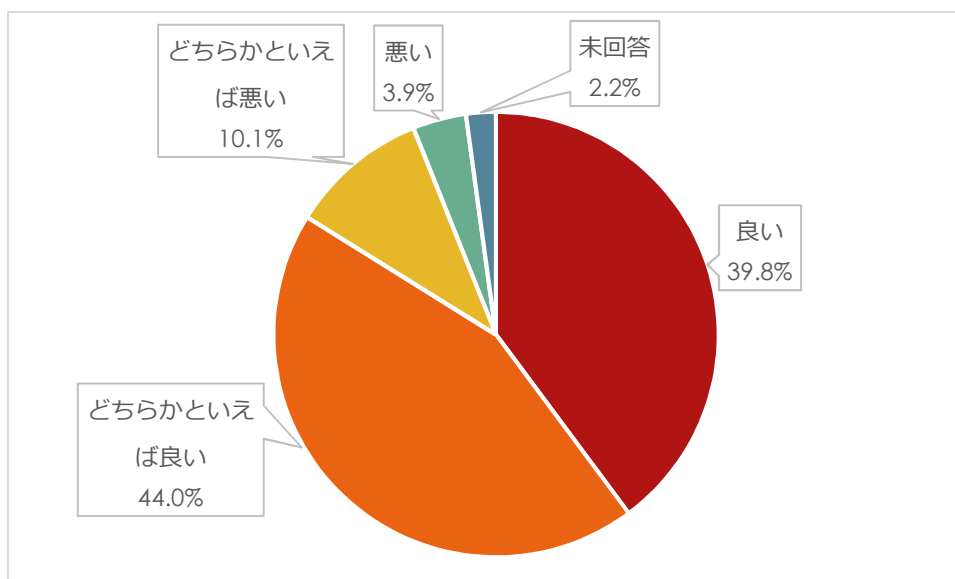
職員のあいさつについて、「気持ちの良いあいさつをしていた(はい)」と回答されたのは52.9%にとどまり、「気持ちの良いあいさつをしなかった(いいえ)」または「覚えていない」の合計は35.9%でした。

問 6 職員の身だしなみについてどう感じましたか。



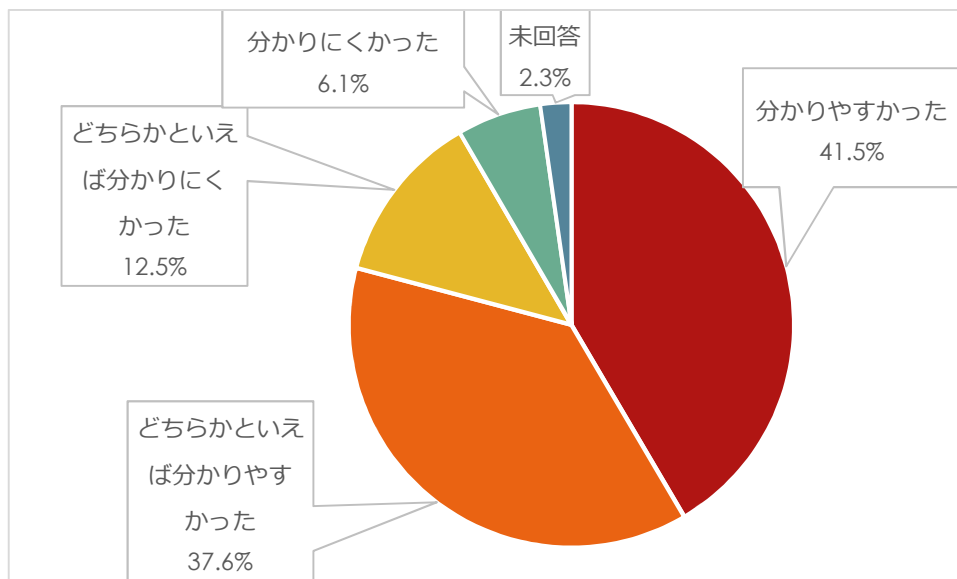
職員の身だしなみについて、「好感をもてた」と「どちらかといえば好感をもてた」の合計が73.5%、「好感をもてなかった」と「どちらかといえば好感をもてなかった」の合計が18.3%でした。

問 7 対応した職員の言葉遣いはいかがでしたか。



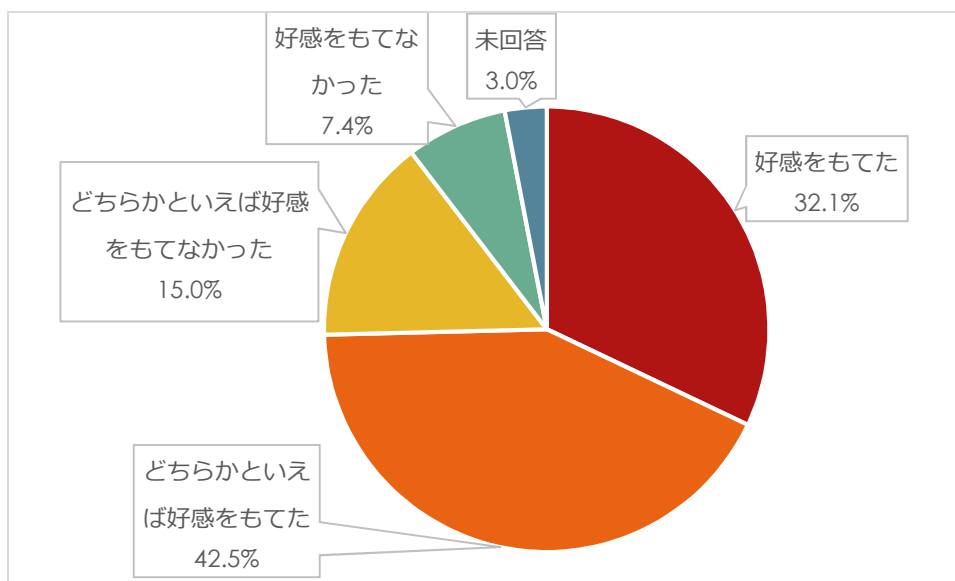
職員の言葉遣いについて、「良い」と「どちらかといえば良い」の合計が83.8%、「悪い」と「どちらかといえば悪い」の合計が14.0%でした。

問8 対応した職員の説明は、専門用語や略語を使わず、分かりやすい説明でしたか。



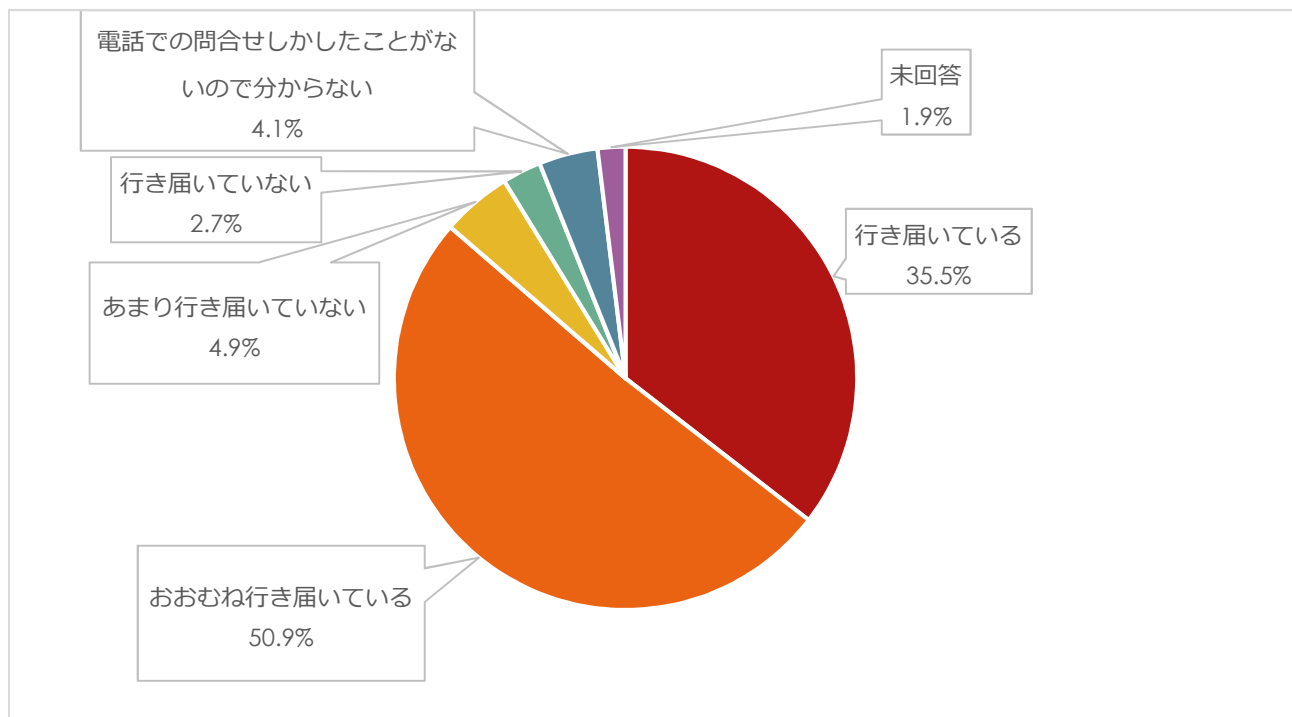
職員の説明のしかたについて、「分かりやすかった」と「どちらかといえば分かりやすかった」の合計が79.1%、「分かりにくかった」と「どちらかといえば分かりにくかった」の合計が18.6%でした。

問9 対応した職員の話聞く態度はいかがでしたか。



職員の話聞く態度について、「好感をもてた」と「どちらかといえば好感をもてた」の合計が74.6%、「好感をもてなかった」と「どちらかといえば好感をもてなかった」の合計が22.4%でした。

問10 窓口や通路の整理整頓や清掃は行き届いていましたか。



窓口や通路の整理整頓や清掃について、「行き届いている」と「おおむね行き届いている」の合計が86.4%、「行き届いていない」と「あまり行き届いていない」の合計が7.6%でした。

問11 市役所の全体的な印象(活気や明るさなど)や職員の接遇について、ご意見等がありましたら教えてください。また、問4～10について、そう感じた理由やエピソードがありましたら具体的に教えてください。

※578名の方からご意見をいただきました。うち、いくつかをご紹介します。(問2で「来庁も電話での問合せもしたことがない」を選択した方(34名)および本問で「特になし」といった回答をされた方(29名)は除いています。)

【満足傾向のご意見】

- 明るい挨拶から始まって、わかりやすく説明していただけるのは本当に嬉しいです。不安も吹っ飛びますよ。これからもお願いします。
- 担当の方がとても丁寧に接してくださり、すごく不安でたまらなかったのが寄り添って下さり嬉しかったです。
- 電話での対応でも分かりやすく説明してもらえた。
- 個人名を教えてくださいまた何かあれば相談してくださいと言われてもらえました。
- ホスピタリティの意識が感じられるようになってきたと思います。

- 昨年のマイナンバーカードの申請時も交付受取り時も別の場所の、別の職員の方々でしたが、とても丁寧で好感の持てるご対応をしてくださっていました。ふと、そう言えば、明らかに東大阪市の役所にいる方々の意識の変化を感じるなあと思ったものです。

【不満傾向のご意見】

- ▲ 窓口に行ってもチラッと見るだけで誰も対応してくれない。
- ▲ 確かに、服装は自由かも知れませんがパーカーとジーンズとは、遊び着と感じ仕事をする気が無いような気がしました。
- ▲ 目を見て話す人はいませんでした。ずっと書類ばかり見ながら話をされていて、温かみを感じませんでした。
- ▲ 電話での対応の傲慢さに驚いた。こちらが話している時に「フン、フン」と偉そうな物言いだけでなく、言葉使いがなっていない。
- ▲ 専門用語を矢継ぎ早に言われる事が多いと思います。
- ▲ 声が小さく笑顔の少ない方だったのでいい気持ちにならない方いると思います。市役所って分からない事聞きに行く事多い場所なので明るく対応してもらいたいです。