

タイトル	職員の接遇に関するアンケート
概要	<p>本市では令和3年度より、市職員の接遇能力向上をめざし、全所属を対象とした研修を実施しています。このアンケートは昨年度に引き続き行うもので、市民が市職員の対応についてどのように感じているか現状を把握し、今後の接遇能力向上に活用することを目的としています。</p> <ul style="list-style-type: none"> このアンケートに出てくる「接遇」とは、おもてなしの心を持って接客することを指します。 このアンケートに出てくる「市役所」とは、行政サービスセンター等の市役所総合庁舎以外の施設を含みます。

対象者：299人 有効回答数：209人 回答率：69.9%

1. 会員番号を入力してください。
(会員番号はメール本文に記載しています)
(必須。4文字以内。半角英数(記号))

2. 年齢を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
10代	1人	0.5%
20代	20人	9.6%
30代	31人	14.8%
40代	42人	20.1%
50代	57人	27.3%
60代	36人	17.2%
70代以上	22人	10.5%

3. どれくらいの頻度で市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしますか。(必須)

回答	選択人数	%
数年に1回以下	92人	44.0%
1年に1回程度	67人	32.1%
半年に1回程度	36人	17.2%
2、3か月に1回程度	10人	4.8%
月に1回程度	4人	1.9%
月に2回以上	0人	0.0%

市役所への来庁と電話問合せの頻度は、「半年に1回程度」以下が93.3%でした。

4. どのようなご用件で市役所に来庁、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)(必須)

回答	選択人数	%
証明書等の交付	111人	53.1%
申請手続き	116人	55.5%
相談	15人	7.2%
会議や説明会等への参加	4人	1.9%
その他	26人	12.4%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	17人	8.1%

市役所への来庁と電話問合せの用件のうち、最も多いのが「申請手続き」で55.5%、二番目に多いのが「証明書等の交付」で53.1%でした。

5. 対応した職員の接遇を総合的に評価してください。(必須)

回答	選択人数	%
良い	53人	25.4%
まあまあ良い	106人	50.7%
やや悪い	20人	9.6%
悪い	13人	6.2%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	17人	8.1%

対応した職員の接遇の総合的な評価は、「良い」と「まあまあ良い」の合計が76.1%、「悪い」と「やや悪い」の合計が15.8%でした。

6. 市役所の雰囲気はどう感じましたか。(職員の活気や明るさ、行動のメリハリ等から受ける全体的な印象)(必須)

回答	選択人数	%
好感をもてた	25人	12.0%
どちらかといえば好感をもてた	110人	52.6%
どちらかといえば好感をもてなかった	33人	15.8%
好感をもてなかった	24人	11.5%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	17人	8.1%

市役所の雰囲気は、「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64.6%、「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27.3%でした。

7. 問6で「好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてなかった」「好感をもてなかった」と回答された方に質問です。具体的にそう感じた理由を教えてください。（1000文字以内）

回答（抜粋・一部要約）
回答数：157

●「好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてた」の理由

丁寧に対応してもらえた（「説明や対応が丁寧」という趣旨の回答が30件）

相手の立場に寄り添って対応して頂いた。（「親切・優しい・親身に話を聞いてくれる」という趣旨の回答が21件）

こちらの目的を伝えると簡潔かつ確かな案内をしていた（「対応が早い・的確」という趣旨の回答が14件）

●「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」の理由

上からものを言う方が比較的多い。無愛想。（「横柄・不親切・不愛想」という趣旨の回答が10件）

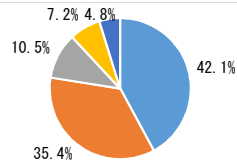
説明が十分でなく、二度手間になったりした。対応が雑。（「対応の内容や話し方」という趣旨の回答が10件）

事務的に作業をされただけで、冷たさを感じた。（「対応が事務的・淡々としている」という趣旨の回答が8件）

8. 窓口で対応した職員は気持ちの良いあいさつをしていましたか。（必須）

回答	選択人数	%
はい	88人	42.1%
いいえ	22人	10.5%
会釈のみ	10人	4.8%
覚えていない	74人	35.4%
市役所に来庁したことがない	15人	7.2%

- はい 42.1%
- 覚えていない 35.4%
- いいえ 10.5%
- 市役所に来庁したことがない 7.2%
- 会釈のみ 4.8%

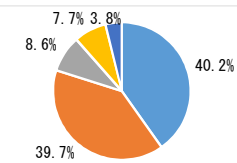


窓口で対応した職員が気持ちの良いあいさつをしていたかという質問の回答は、「はい」が42.1%、「いいえ」が10.5%でした。

9. 庁舎内ですれ違う職員はあいさつをしていましたか。（必須）

回答	選択人数	%
はい	8人	3.8%
いいえ	84人	40.2%
会釈のみ	18人	8.6%
覚えていない	83人	39.7%
市役所に来庁したことがない	16人	7.7%

- いいえ 40.2%
- 覚えていない 39.7%
- 会釈のみ 8.6%
- 市役所に来庁したことがない 7.7%
- はい 3.8%

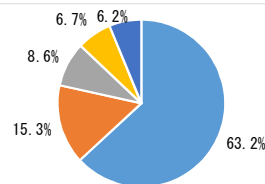


庁舎内ですれ違う職員はあいさつをしていたかという質問の回答は、「はい」が3.8%にとどまり、「いいえ」が40.2%でした。

10. 職員的身だしなみについてどう感じましたか。（必須）

回答	選択人数	%
好感をもてた	32人	15.3%
どちらかといえば好感をもてた	132人	63.2%
どちらかといえば好感をもてなかった	14人	6.7%
好感をもてなかった	13人	6.2%
市役所に来庁したことがない	18人	8.6%

- どちらかといえば好感をもてた 63.2%
- 好感をもてた 15.3%
- 市役所に来庁したことがない 8.6%
- どちらかといえば好感をもてなかった 6.7%
- 好感をもてなかった 6.2%



職員的身だしなみについて、「好感をもてた」と「どちらかと言えば好感をもてた」の合計が78.5%、「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12.9%でした。

11. 問10で「どちらかといえば好感をもてなかった」または「好感をもてなかった」と回答された方に質問です。具体的にそう感じた理由を教えてください。（1000文字以内）

回答（抜粋・一部要約）
回答数：27

私服が派手。あまりにもラフ。お洒落を楽しむ場ではない。（「ラフすぎる・普段着のよう・派手」という趣旨の回答が8件）

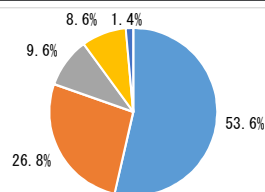
だらしない服装に感じた。清潔感が足りないように感じた。（「だらしない」という趣旨の回答が6件）

名札を大きく、部署名もすぐ分かるようにしてほしい。

12. 職員の言葉遣いはいかがでしたか。（必須）

回答	選択人数	%
良い	56人	26.8%
まあまあ良い	112人	53.6%
やや悪い	20人	9.6%
悪い	3人	1.4%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	18人	8.6%

- まあまあ良い 53.6%
- 良い 26.8%
- やや悪い 9.6%
- 市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない 8.6%
- 悪い 1.4%

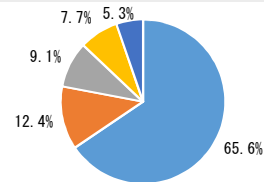


職員の言葉遣いについて、「良い」と「まあまあ良い」の合計が80.4%、「悪い」と「やや悪い」の合計が11.0%でした。

13. 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。（必須）

回答	選択人数	%
とても分かりやすかった	16人	7.7%
分かりやすかった	137人	65.6%
すこし分かりにくかった	26人	12.4%
とても分かりにくかった	11人	5.3%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	19人	9.1%

- 分かりやすかった 65.6%
- すこし分かりにくかった 12.4%
- 市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない 9.1%
- とても分かりやすかった 7.7%
- とても分かりにくかった 5.3%

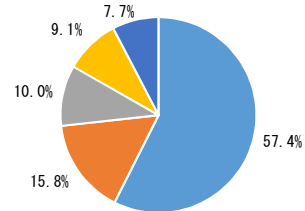


職員の説明について、「とても分かりやすかった」と「分かりやすかった」の合計が73.3%、「とても分かりにくかった」と「すこし分かりにくかった」の合計が17.7%でした。

14. 職員の話を聞く態度はいかがでしたか。（必須）

回答	選択人数	%
好感をもてた	33人	15.8%
どちらかといえば好感をもてた	120人	57.4%
どちらかといえば好感をもてなかった	21人	10.0%
好感をもてなかった	16人	7.7%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	19人	9.1%

- どちらかといえば好感をもてた 57.4%
- 好感をもてた 15.8%
- どちらかといえば好感をもてなかった 10.0%
- 市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない 9.1%
- 好感をもてなかった 7.7%



職員の話を聞く態度について、「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73.2%、「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17.7%でした。

15. 問14で「どちらかといえば好感をもてなかった」または「好感をもてなかった」と回答された方に質問です。具体的にそう感じた理由を教えてください。（1000文字以内）

回答（抜粋・一部要約）
回答数：37

馴れ馴れしい感じがした。面倒くさそうな対応。威圧的に聞こえた。（「失礼な態度・不親切」という趣旨の回答が16件）

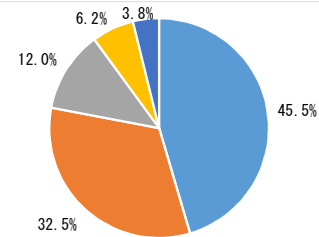
流れ作業のよう。相手にあわせて話をしているのではなく、事務的に感じた。（「事務的・聞いているか不安」という趣旨の回答が10件）

職員は日常茶飯事なことでも、役所に申請等々に行く者は不慣れなので、利用者目線で対応してほしい。

16. エレベーターを待っている時や利用時の職員の姿勢・態度についてどう感じましたか。（必須）

回答	選択人数	%
好感をもてた	13人	6.2%
どちらかといえば好感をもてた	68人	32.5%
どちらかといえば好感をもてなかった	25人	12.0%
好感をもてなかった	8人	3.8%
市役所に来庁したことがない、または、来庁したがエレベーターを利用していない	95人	45.5%

- 市役所に来庁したことがない、または、来庁したがエレベーターを利用していない 45.5%
- どちらかといえば好感をもてた 32.5%
- どちらかといえば好感をもてなかった 12.0%
- 好感をもてた 6.2%
- 好感をもてなかった 3.8%



エレベーターを待っている時や利用時の職員の姿勢・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38.7%、「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15.8%でした。

17. 問16で「好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてなかった」「好感をもてなかった」と回答された方に質問です。そう感じた理由を教えてください。（乗降時に声をかけてくれた、ボタンを代わりに押してくれた、大きな声で話していた、ずっとスマートフォンを操作していた等）（1000文字以内）

回答（抜粋・一部要約）
回答数：83

●「好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてた」の理由

乗り降り時、手で誘導してくれた。（「乗降時に市民を優先していた」という趣旨の回答が9件）

行き先を聞いて、ボタンを押してくれた。（「行先をたずねなどの声掛けをしていた」という趣旨の回答が5件）

わからない事があれば聞いたらずくに教えてくれました。

●「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」の理由

市民に譲らない人が稀に居る。迷っているのが 明らかなのに 声かけが無かった。（「市民を優先しない・無関心・不愛想」という趣旨の回答が13件）

職員同士と思われる方と会話をしていた。大声の雑談。（「職員の私語」に関する回答が5件）

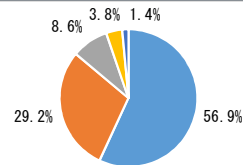
スマホを見ながら乗り降りしている。

覇気を感じない立ち姿、歩く姿。

18. 窓口や通路の整理整頓や清掃は行き届いていましたか。(必須)

回答	選択人数	%
行き届いている	61人	29.2%
おおむね行き届いている	119人	56.9%
あまり行き届いていない	8人	3.8%
行き届いていない	3人	1.4%
市役所に来庁したことがない	18人	8.6%

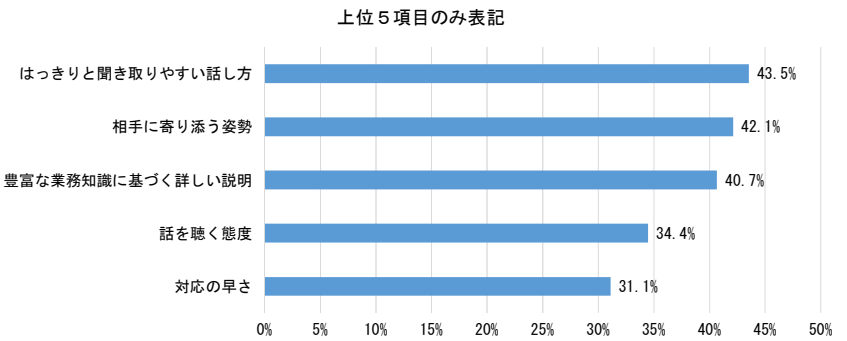
- おおむね行き届いている 56.9%
- 行き届いている 29.2%
- 市役所に来庁したことがない 8.6%
- あまり行き届いていない 3.8%
- 行き届いていない 1.4%



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86.1%、「行き届いていない」と「あまり行き届いていない」の合計が5.2%でした。

19. 職員の接遇について、特に期待することはありますか。(複数回答可)(必須。3個以内)

回答	選択人数	%
気持ちの良いあいさつ	39人	18.7%
笑顔の対応	48人	23.0%
清潔感のある身だしなみ	26人	12.4%
正しい言葉遣い	25人	12.0%
はっきりと聞き取りやすい話し方	91人	43.5%
豊富な業務知識に基づく詳しい説明	85人	40.7%
話を聴く態度	72人	34.4%
相手に寄り添う姿勢	88人	42.1%
庁舎内(廊下やエレベーター含む)での礼儀正しい態度	6人	2.9%
対応の早さ	65人	31.1%



職員の接遇について、特に期待することのうち、上位3つは「はっきりと聞き取りやすい話し方」(43.5%)、「相手に寄り添う姿勢」(42.1%)、「豊富な業務知識に基づく詳しい説明」(40.7%)でした。

20. 職員の接遇について、お気づきの点があれば教えてください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 41
来庁者の話を聞く姿勢に好感を持った。来庁者を待たせないなど、いろんな所に意識のアンテナを張っているように感じた。(「現状で良い」という趣旨の回答が7件)
分からないことが多いので忙しくとも穏やかに対応して欲しい。(「対応時の態度や言葉遣いが悪い」という趣旨の回答が13件)
言葉遣いを気にするあまり堅苦しい回答になっている。相手に寄り添った柔軟な対応を望みます。
職員によって言葉遣いや対応の接し方が異なる事があるので、全員が同じ対応できる、市民が親しみやすく、気分よく帰ってもらえるように努めてもらいたい。
親族が亡くなったことで行きましたが全体的に何をすれば良いか教えて欲しい

21. 今回のアンケート内容についてご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 40
定期的を実施し業務の改善を、よろしく願いたい。(「アンケートを実際に役立てて欲しい」という趣旨の回答が5件)
この類のアンケートは有意義だと思いますので、今後も定期的に宜しくお願い致します。(「このようなアンケートがあるのは良い」という趣旨の回答が4件)

【総括】
 今回のアンケートは、市職員の接遇能力向上を図るために、市民の皆様が市職員の対応についてどのように感じているかの現状を把握し、今後の人材育成等に活用することを目的に行いました。
 接遇に関する総合的な評価や、言葉遣いや身だしなみなどの個別の項目のほとんどで、「市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない」方を除くと、80%以上の方から好意的な評価をいただいていることが分かりました。昨年度の同時期に実施したアンケートと比較するとほぼ横ばいという結果でした。
 その一方で、好感をもてなかった等の否定的な評価も昨年度に比べると多くの項目で減少しました。自由記述の質問では、「もう少し笑顔で対応をして欲しい」、「職員の中でもとても親切な方ととても横柄な方がいる」といったご意見が寄せられた他、「エレベーター内でスマホを操作している」、「迷っているのが明らかなのに声掛けがなかった」等直接対応していないときの職員の態度にも厳しいご意見が複数寄せられました。
 また、職員の接遇に期待することで上位にあがった5項目は、昨年度と順位こそ違うものの同じ5項目で、市民の皆様が特に求められている項目がより明確になりました。皆様からの様々なご意見を職員研修や職場内での教育に活用し、市役所をはじめとした市の施設が市民の皆様が気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。ご協力ありがとうございました。

※「%」は小数点第2位を四捨五入しているため、合計値に誤差が生じる場合があります。