

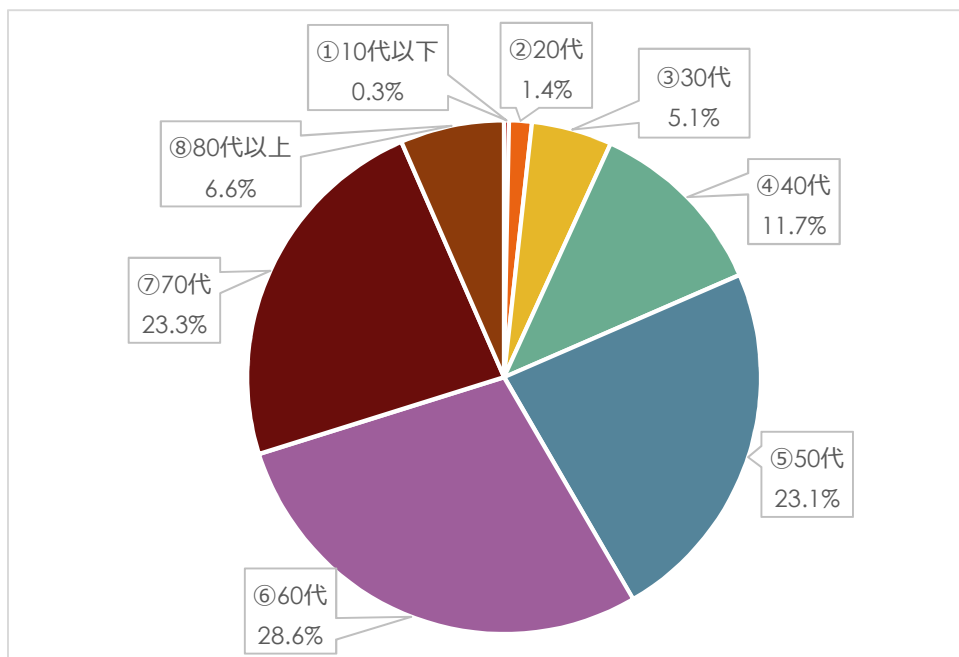
令和6年度 東大阪市 LINE アンケート

令和7年2月7日から2月14日まで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 市民や来庁者の方から見た職員の応対を調査し、職員全体の接遇力を向上させる。

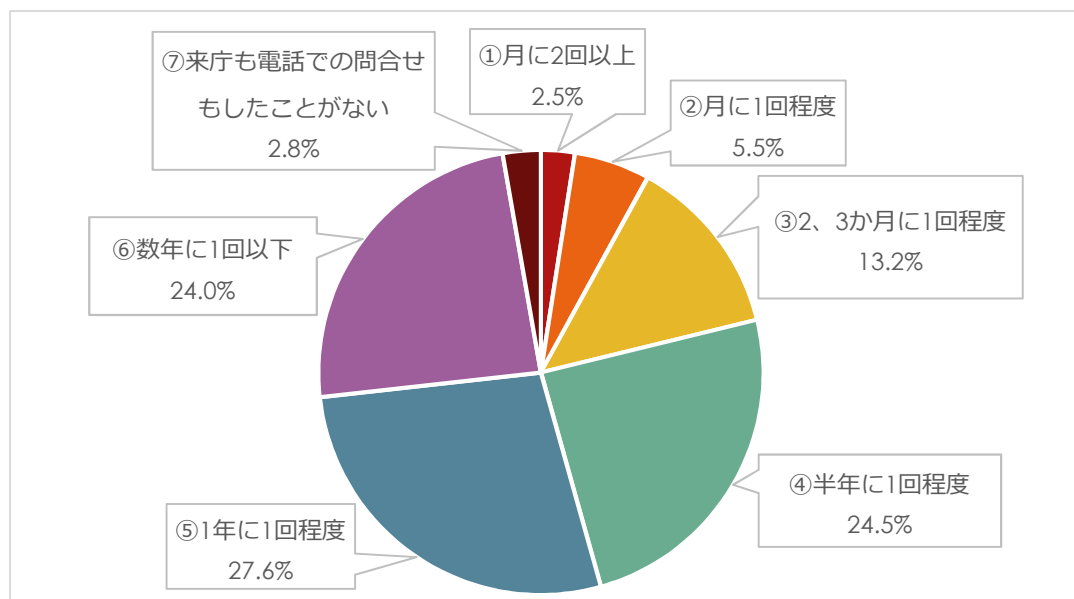
対象者	有効回答数
東大阪市 LINE 公式アカウントの友だち	1,954人

問 1. 年齢を教えてください。



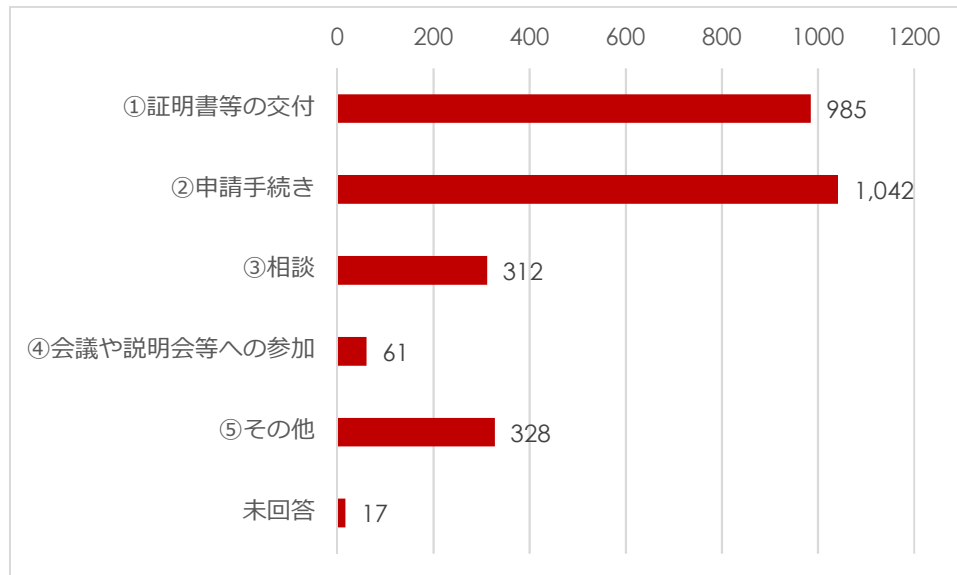
さまざまな年齢の方にお答えいただくことができました。

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



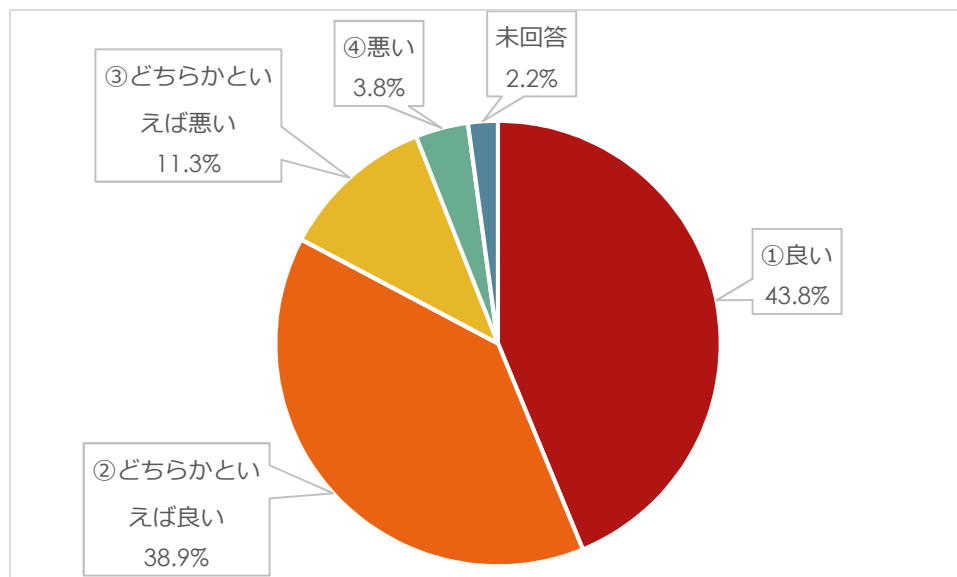
2、3か月に1回程度～数年に1回以下の方が89.3%を占めています。

問 3 どのようなご用件で市役所(本庁舎以外も含む)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) (n=1,900)



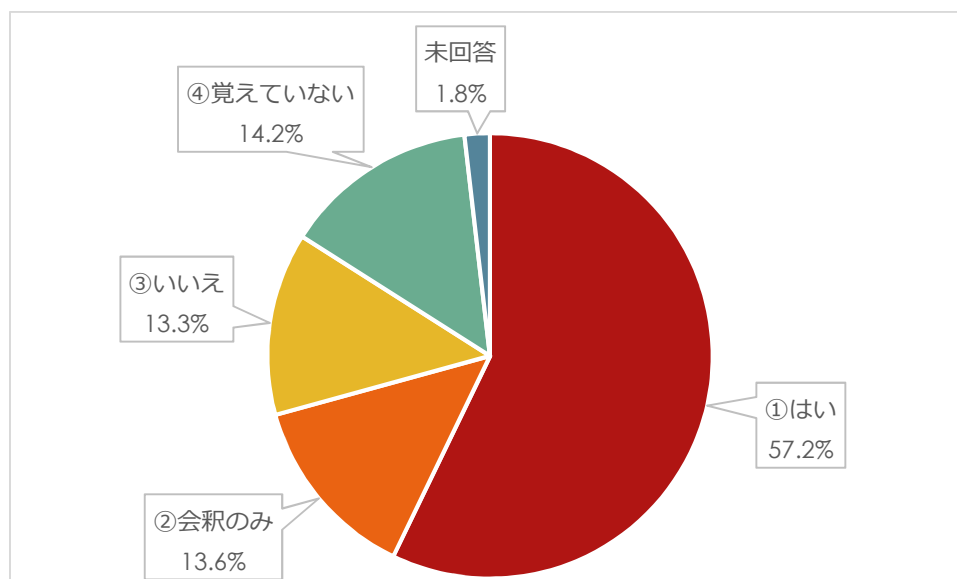
市役所を利用される用件の中で「①証明書等の交付」と「②申請手続き」の件数が特に高くなっています。

問 4 対応した職員の接遇を総合的に評価してください。(n=1,900)



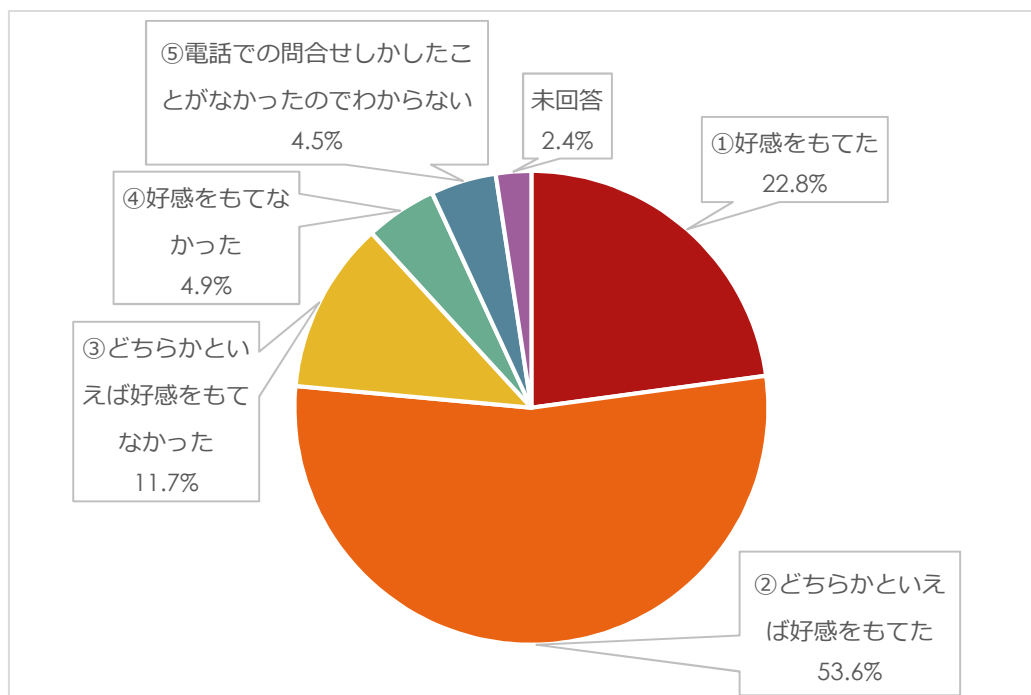
対応した職員の接遇については、「①良い」と「②どちらかといえば良い」の合計が 82.7%、「④悪い」と「③どちらかといえば悪い」の合計が15.1%でした。

問 5 職員は気持ちの良いあいさつをしていましたか。(n=1,900)



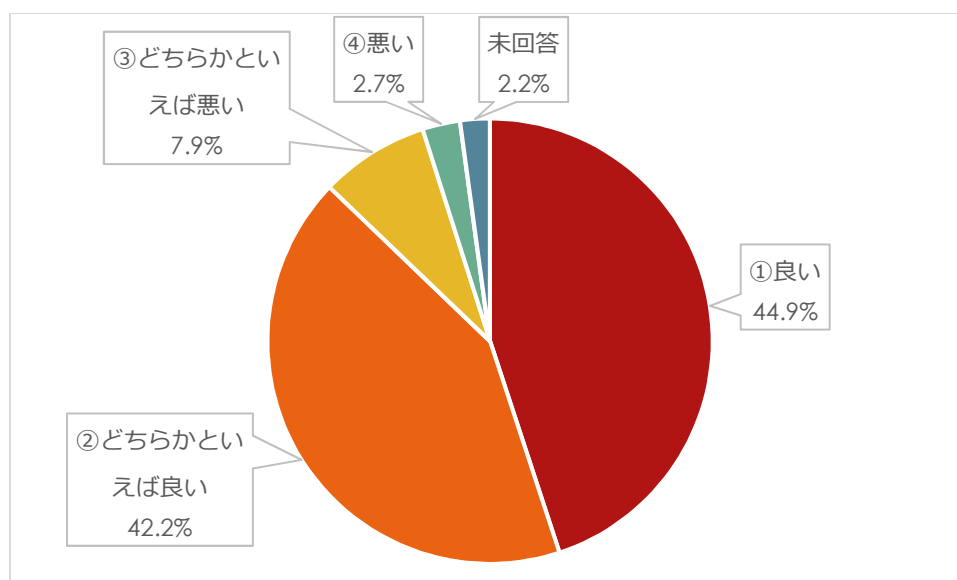
職員のあいさつについて、「気持ちの良いあいさつをしていた(①はい)」と回答されたのは57.2%で、「③いいえ」と回答されたのは 13.3%でした。

問 6 職員の身だしなみについてどう感じましたか。(n=1,900)



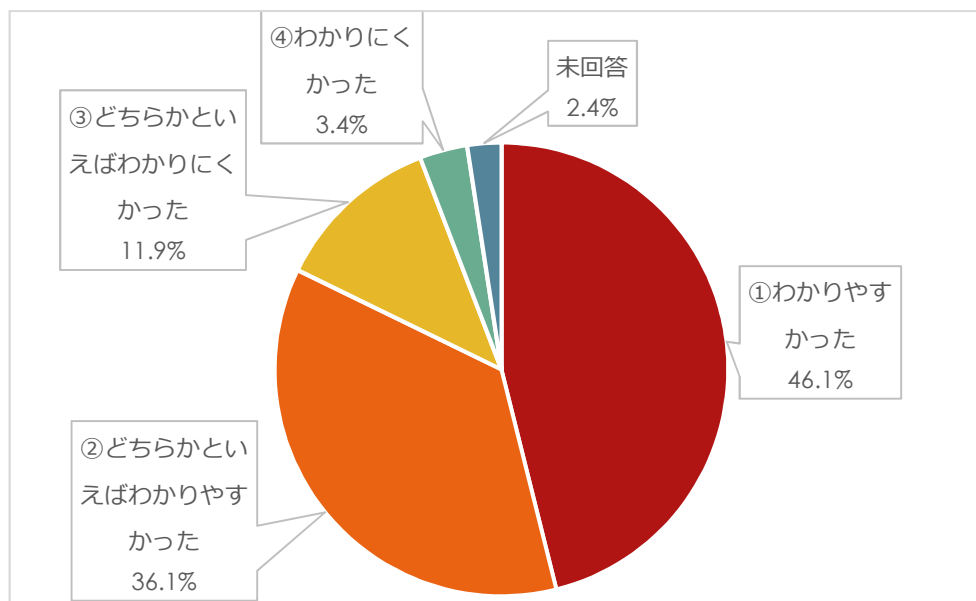
職員の身だしなみについて、「①好感をもてた」と「②どちらかといえば好感をもてた」の合計が76.4%、「④好感をもてなかった」と「③どちらかといえば好感をもてなかった」の合計が16.6%でした。

問 7 対応した職員の言葉遣いはいかがでしたか。(n=1,900)



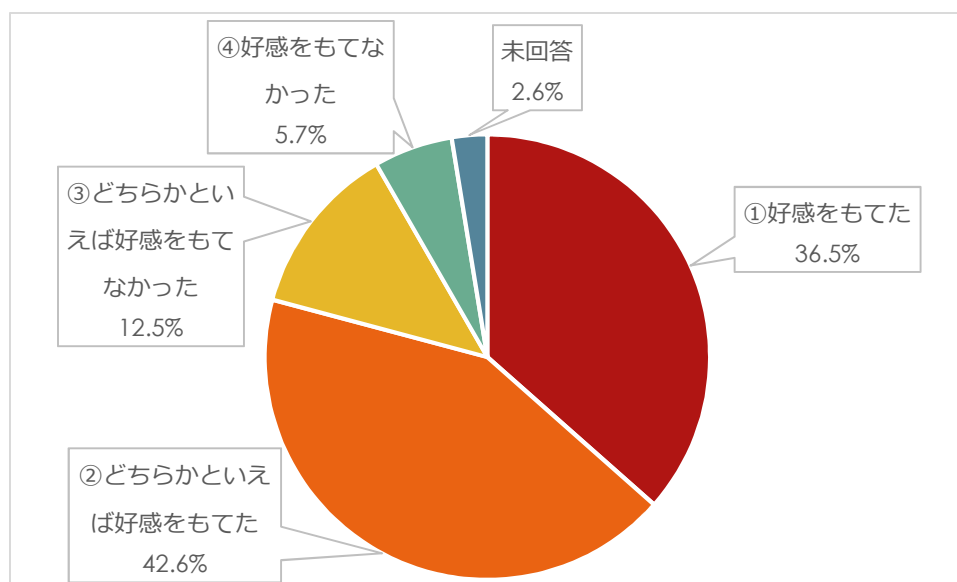
職員の言葉遣いについて、「①良い」と「②どちらかといえば良い」の合計が87.1%、「④悪い」と「③どちらかといえば悪い」の合計が10.6%でした。

問8 応対した職員の説明は、専門用語や略語を使わず、分かりやすい説明でしたか。（n=1,900）



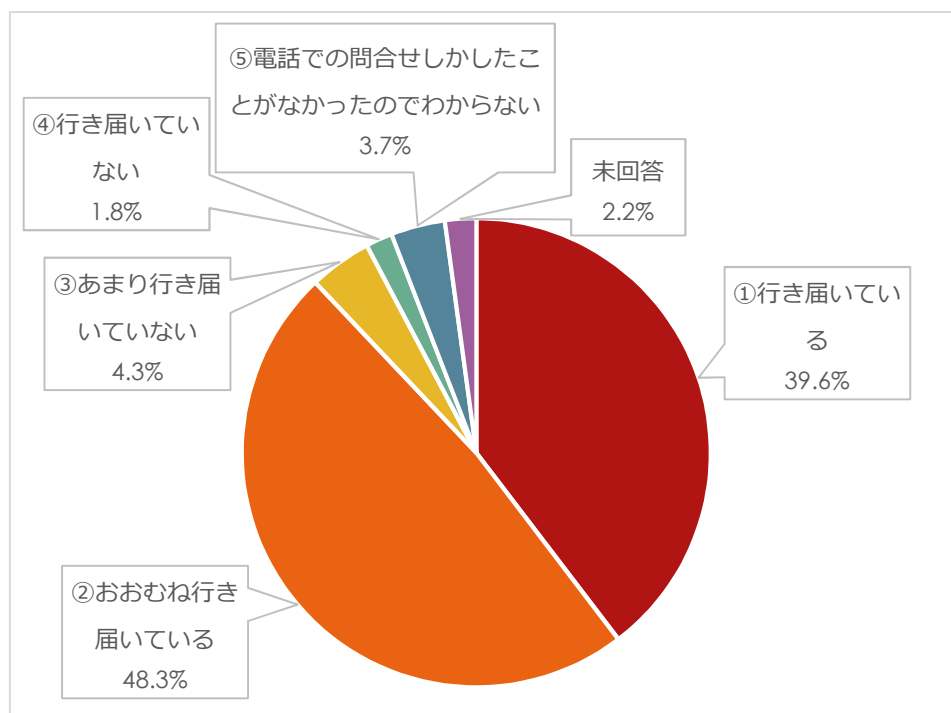
職員の説明のしかたについて、「①わかりやすかった」と「②どちらかといえばわかりやすかった」の合計が82.2%、「④わかりにくかった」と「③どちらかといえばわかりにくかった」の合計が15.3%でした。

問9 応対した職員の話聞く態度はいかがでしたか。（n=1,900）



職員の話聞く態度について、「①好感をもてた」と「②どちらかといえば好感をもてた」の合計が79.1%、「④好感をもてなかった」と「③どちらかといえば好感をもてなかった」の合計が18.2%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。(n=1,900)



窓口や通路の整理整頓や清掃について、「①行き届いている」と「②おおむね行き届いている」の合計が87.9%、「④行き届いていない」と「③あまり行き届いていない」の合計が6.1%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。

※992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。(原文のまま)

【満足の声】

- ややこしい案件で待ち時間が長かったとき、できる限り早く終わるよう頑張ってくださいました。ありがとうございました。
- 複数の証明書が必要だったんですが、案内係の方が申請用紙の記入項目について親切に教えてください、とても助かりました。
- マイナカードの電子証明書の更新に訪庁したが、案内所の対応も別館での申請対応も良かった。
- 電話での問い合わせで、丁寧に教えて貰いました。複数回の問い合わせで、ちがう方が対応されても、丁寧でした。
- どの方も明るく丁寧に答えてくださいました。特に税金など分かりにくいことも分かりやすかったです。
- 申請手続きの時に詳しく説明してくれたにもかかわらず、少し理解できない箇所があったので待合に戻り考え込んでいると、同じの職員さんが優しく声をかけて下さり、もう一度最初から解るまで丁寧に説明してくれました。

【不満の声】

- ▲ 分からないから聞いてるのに知ってて当然かのような言い方をされて少し不快でした。
- ▲ 決めつけた言い方をせず、もう少し傾聴を願いたいです。
- ▲ 窓口の職員の対応は昔と比べるとよくなった。しかし、職員個人によって差があるので気をつけて欲しい。
- ▲ 言葉遣いは丁寧ですが声が小さいので、何回も聞いたことがあります。高齢者にははっきりと、またゆっくりと話して下さい。
- ▲ 内容を詳しく説明してくれる人と書類の書き方だけを教える人がいる。
- ▲ 電話で問い合わせをしても待たされるし、色々たらいまわしにされることが多いように思います。

※集計結果は、小数第2位を四捨五入しており、表記値と計算値の演算誤差が生じることがあるため、回答比率の合計が100%とならないことがあります。

※複数の回答を依頼した質問では、比率の合計が100%を超える場合があります。

※図中の(n=)は有効回答数を示しています。