

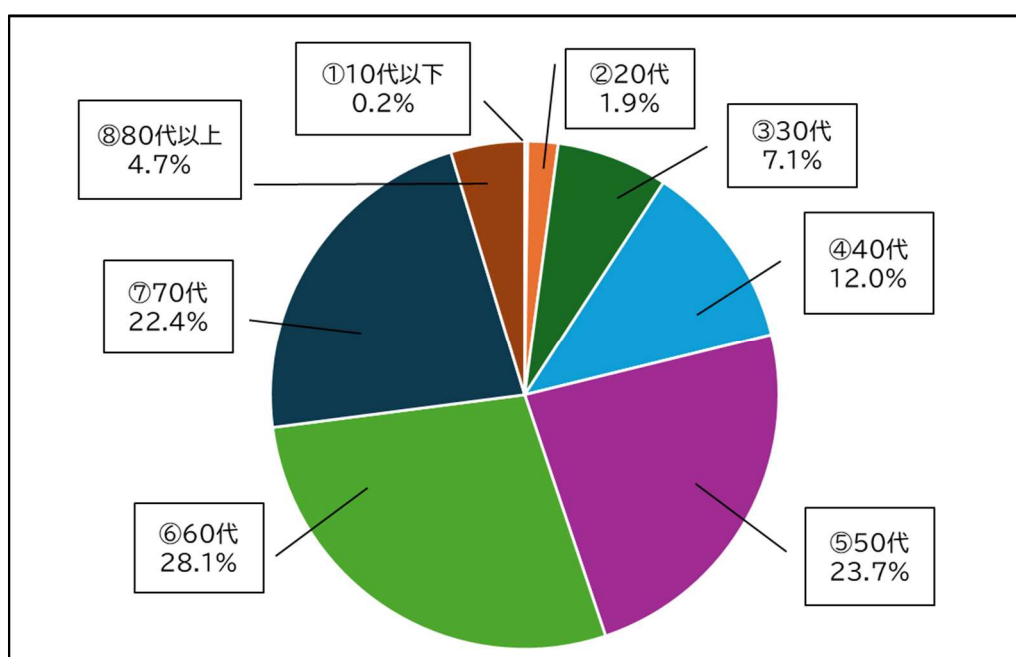
# 令和7年度 東大阪市 LINE アンケート

令和8年3月9日から3月15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対応を調査し、職員全体の接遇力を向上させる。

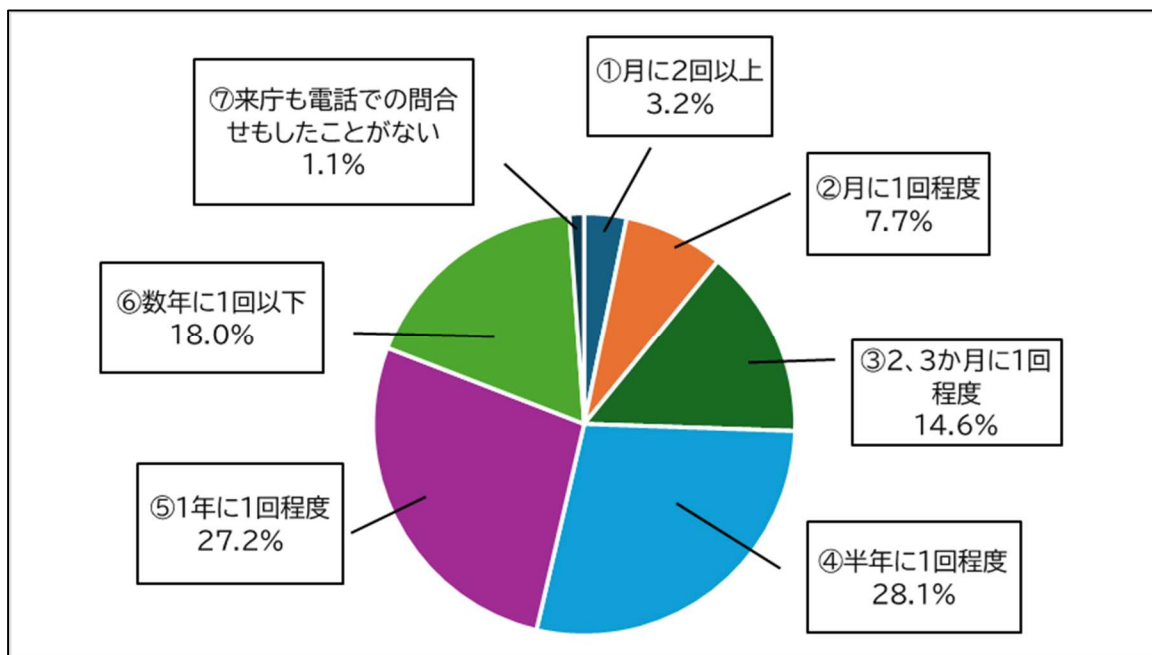
対象者	有効回答数
東大阪市 LINE 公式アカウントの友だち	1,512 人

## 問 1. 年齢を教えてください。



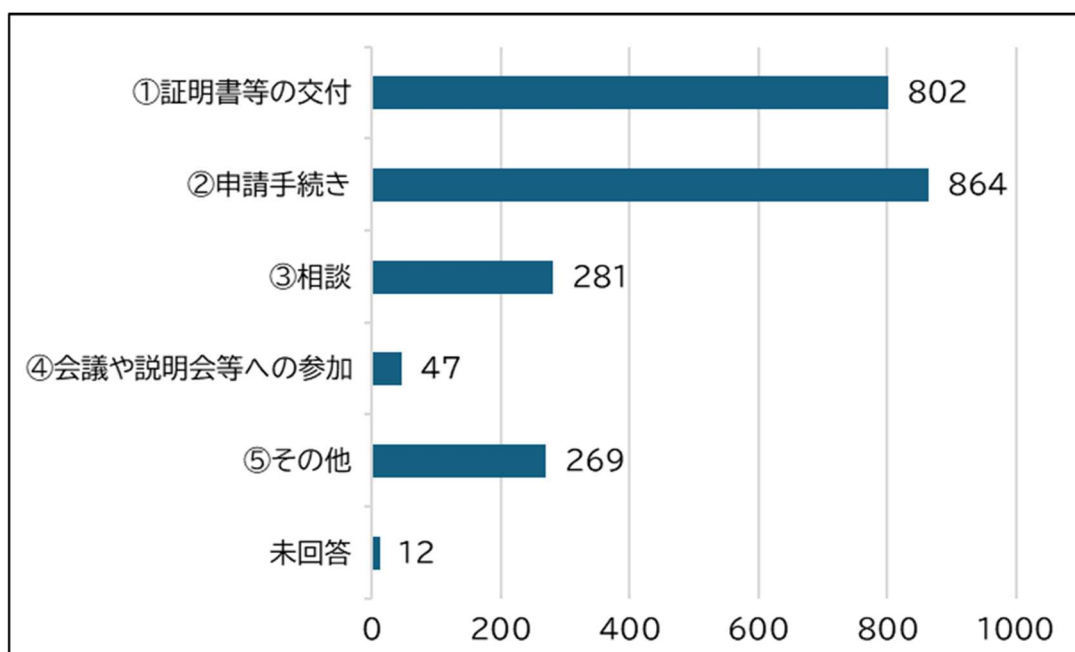
さまざまな年齢の方にお答えいただくことができました。

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。



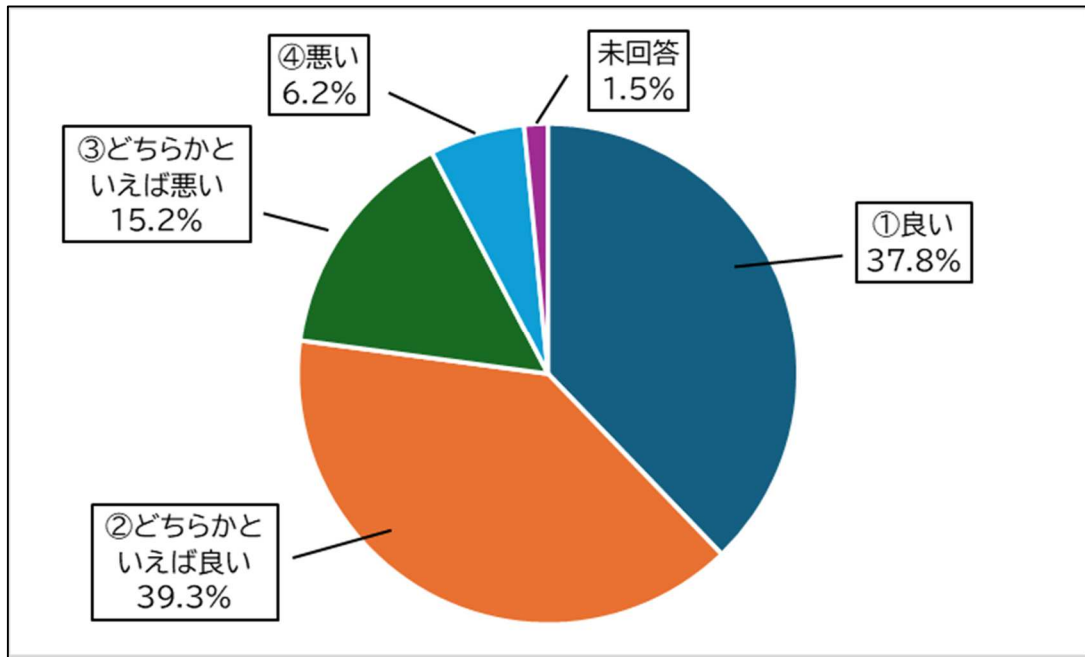
1年に1回以上、市役所に来庁、あるいは電話で問合せをされた方が、80.8%を占めています。

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=1,495)



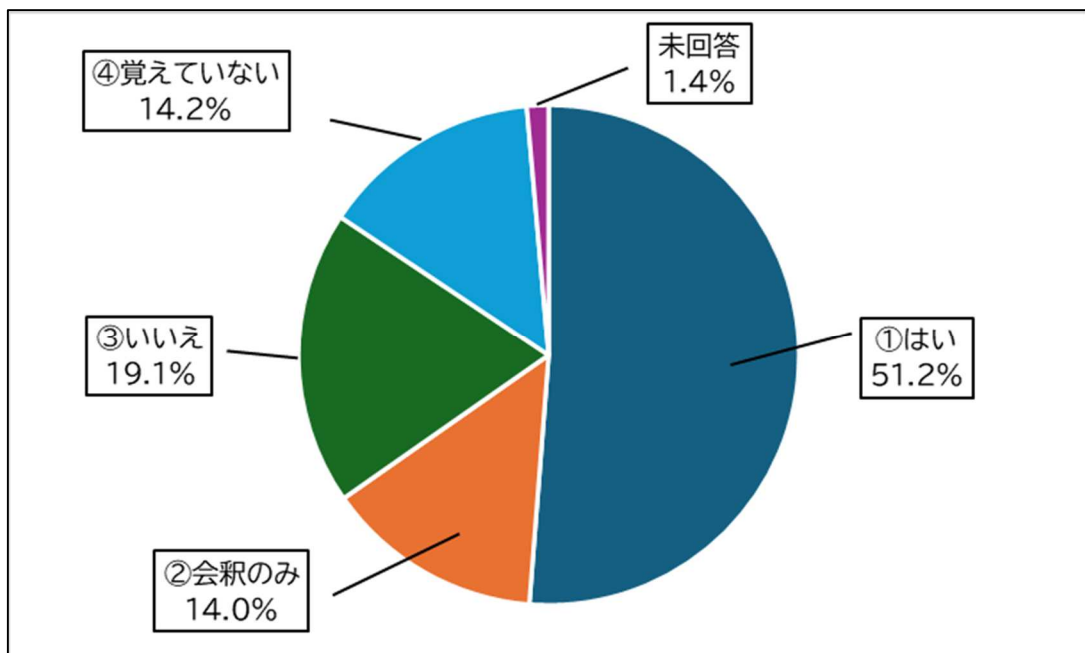
市役所を利用される用件の中で「①証明書等の交付」と「②申請手続き」の件数が特に高くなっています。

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=1,495)



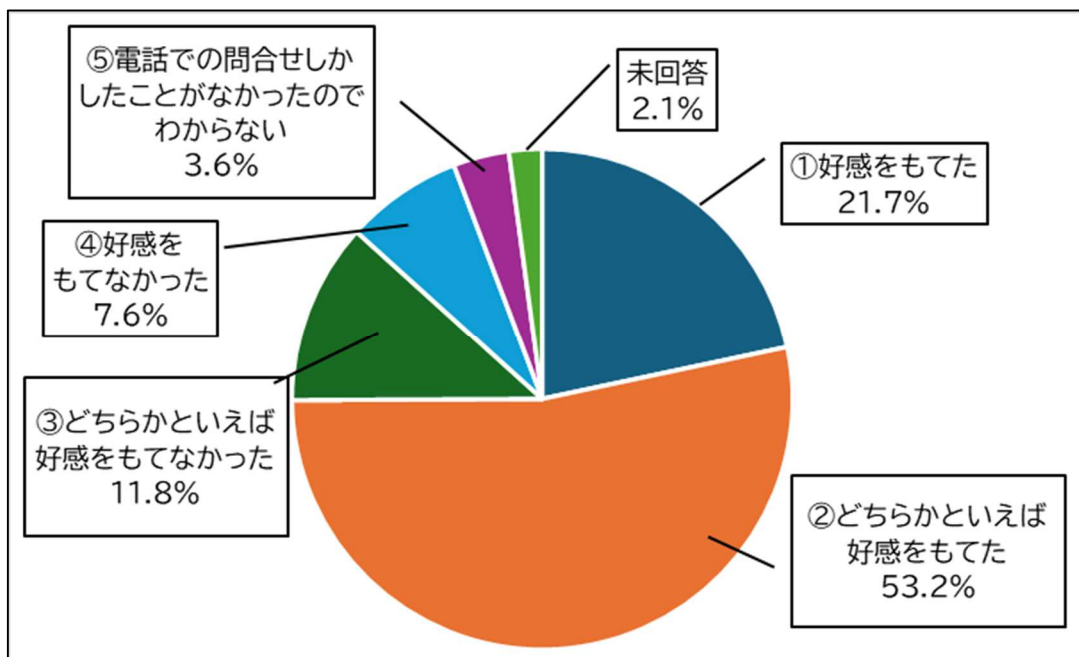
対応した職員の接遇について、「①良い」と「②どちらかといえば良い」の合計が 77.1%、「④悪い」と「③どちらかといえば悪い」の合計が 21.4%でした。

問 5 職員は気持ちの良いあいさつをしていましたか。(n=1,495)



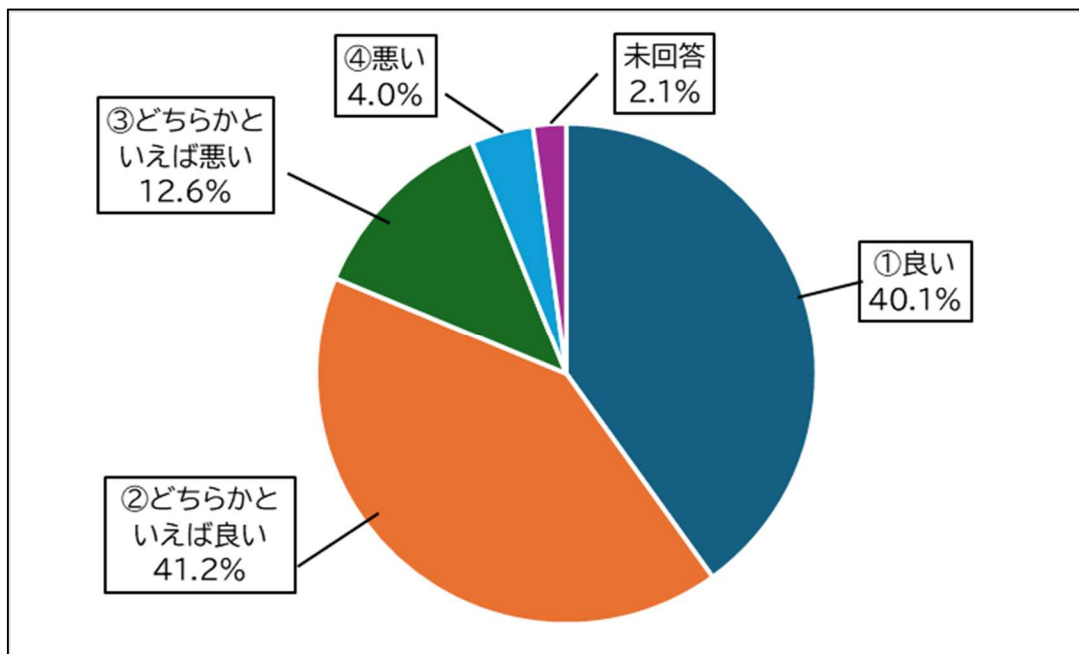
職員のあいさつについて、「気持ちの良いあいさつをしていた(①はい)」と「②会釈のみ」の合計が 65.2%、「③いいえ」と「④覚えていない」の合計が 33.3%でした。

問 6 職員の身だしなみについてどう感じましたか。(n=1,495)



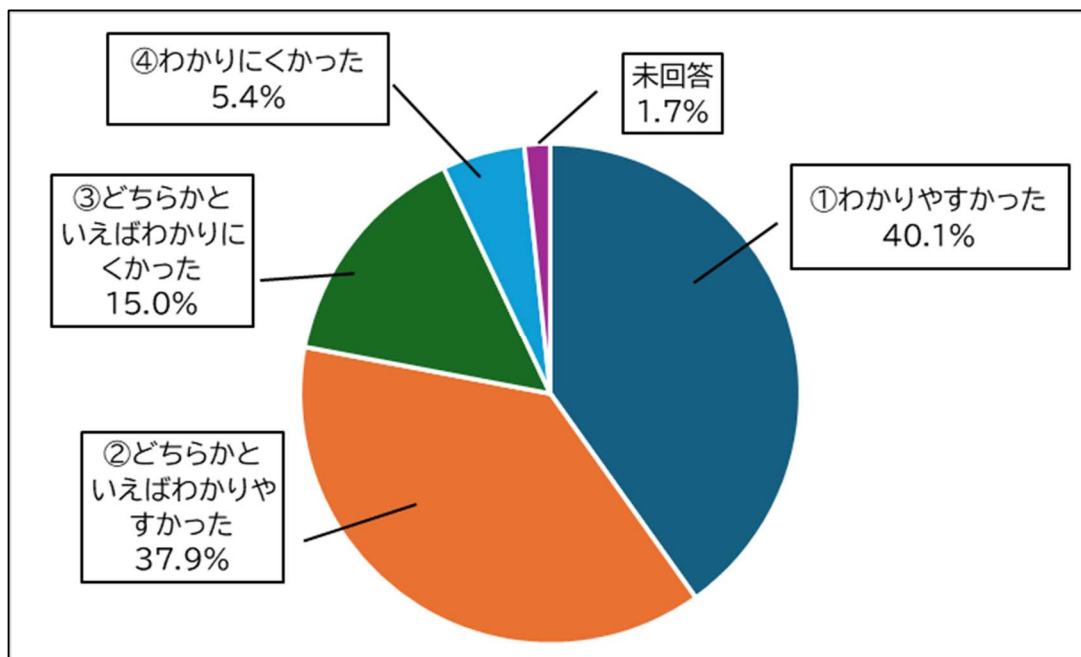
職員の身だしなみについて、「①好感をもてた」と「②どちらかといえば好感をもてた」の合計が74.9%、「④好感をもてなかった」と「③どちらかといえば好感をもてなかった」の合計が19.4%でした。

問 7 対応した職員の言葉遣いはいかがでしたか。(n=1,495)



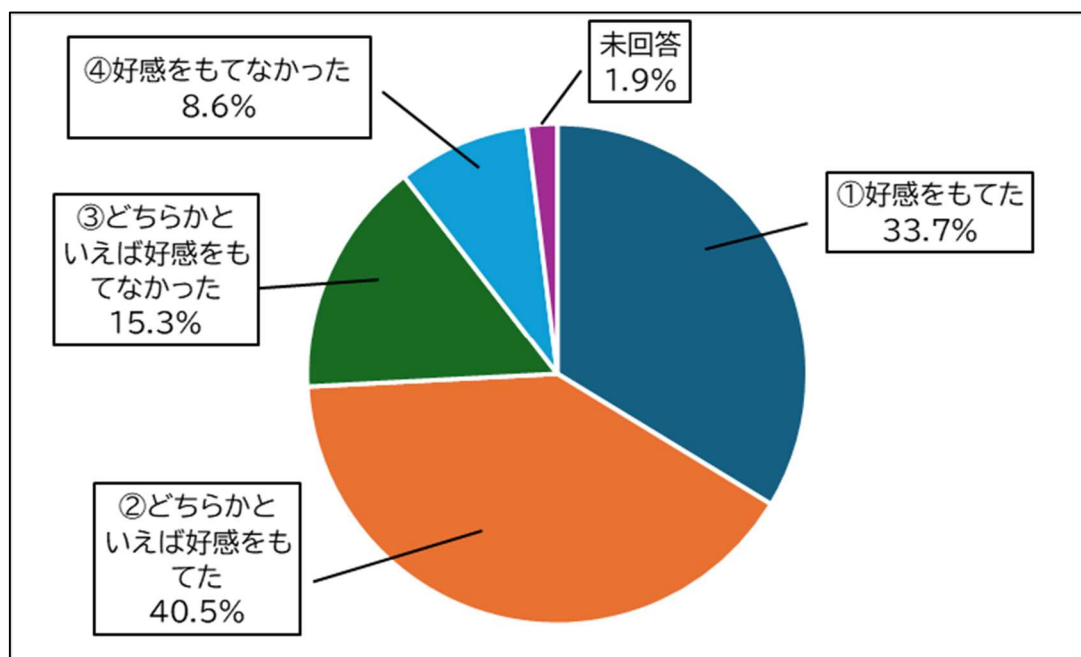
職員の言葉遣いについて、「①良い」と「②どちらかといえば良い」の合計が81.3%、「④悪い」と「③どちらかといえば悪い」の合計が16.6%でした。

問8 対応した職員の説明は、専門用語や略語を使わず、わかりやすい説明でしたか。(n=1,495)



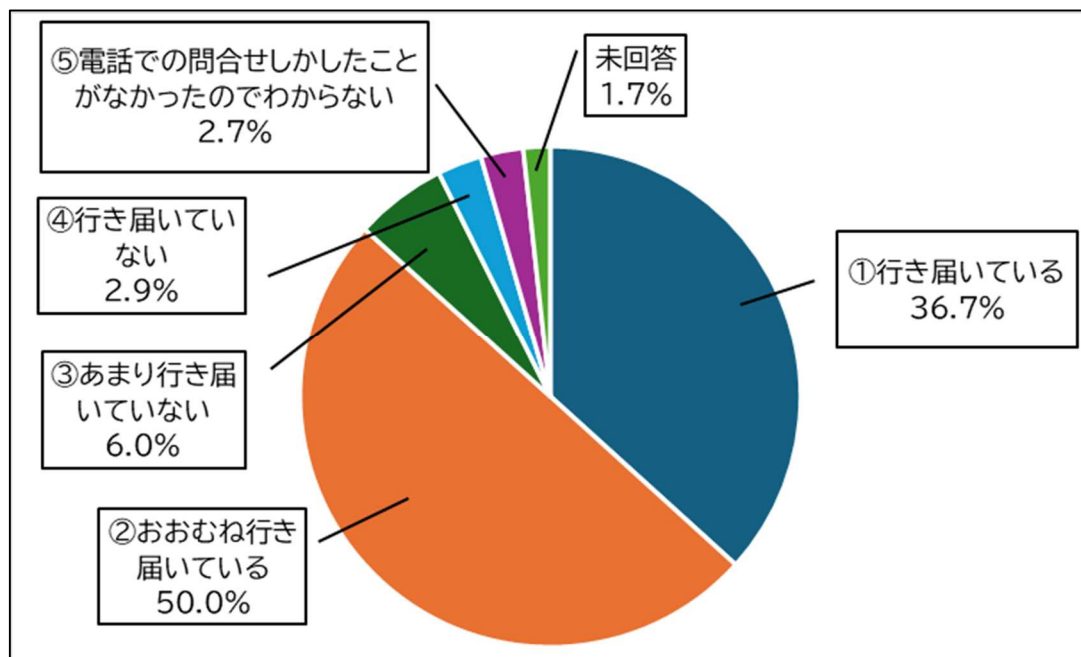
職員の説明のしかたについて、「①わかりやすかった」と「②どちらかといえばわかりやすかった」の合計が 78%、「④わかりにくかった」と「③どちらかといえばわかりにくかった」の合計が 20.4%でした。

問9 対応した職員の話聞く態度はいかがでしたか。(n=1,495)



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 74.2%、「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 23.9%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=1,495)



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86.7%、「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8.9%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。

※888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】

- 自治会の問題を相談に行ったら、じっくり話を聴いて下さり、問題解決に向けて一緒に取り組んでいただける熱意を感じることができました。有り難い気持ちで胸がいっぱいになりました。
- どこの窓口に行って良いのかわからないときも、すぐに気軽に声を掛けてくださる案内役の方がいて、東大阪市の市役所はとても親切で誠意のある対応をして頂ける役所だと思います。そして一階で、兜やお雛飾り、クリスマスの飾り付けが見られたり、たまにトライ君にも逢えたり、上階の景色を眺めに行ったりと、用事以外でも覗いて楽しい市役所です(^-^)
- 私は聴覚障がいを持っています。筆談で対応してくださって大いに助かっています。ありがとうございました。
- ○○から東大阪に引っ越ししてきましたが、職員の皆さんの対応が良くびっくりしました。間違った窓口に行った際にとっても丁寧に説明を受けた時は、嬉しい気持ちになり安心感がありました。その後も、市役所に行っても誘導して下さる職員さんも居るので迷うこと無く利用させていただいています。良い意味で敷居の低い市役所だと思います。東大阪市の役所は

「役所仕事」と言う言葉が合わない所と思っています。職員さんが市民に寄り添っている様に感じます。

- いつもお世話になっている保健師さん、子育て相談の担当の方、その他の方々にもとても親切にいただいています。この方達がいなかったらと思うと、いつもほんとうにありがとうございます。
- 初めて本庁舎に入って、受付に行くまでに。女性の方が何かお探しですか？と話しかけてくれた。年老いた母と2人車椅子で行った時、そんなチョットした事が嬉しいです

### 【不満の声】

- ▲ 応対いただいた職員さんは、とても優しく親切でした。ただ、職員さんの後ろに見える内部の職員さんたちが、ずっとお喋りしておられた。仕事の話のように見えませんでした。
- ▲ こちらの意図する内容が上手く伝わらない時がある。お互いに歩み寄ることが必要だが、いろんなケースを想定していただき、当たり前を原則として決めつけてかかるのは往々にしてあることなので、知識や人間力を磨いてもらいたい
- ▲ 聞いた質問について、再度こういう事でいいですよ！って聞くと「はいはい」みたいな感じだし、対応が不親切
- ▲ 窓口によって違うのですが、基本的に声が小さかったり何を言ってるのか分かりづらいことが多い印象。その中には態度を悪くしてるんじゃないでしょうけど、少し高圧的だったり不快に思うことは多々ある。もちろんそうじゃない人もいますが、少ないと思う。
- ▲ 言葉は丁寧語が使われていましたが、心がこもっていないというのか、機械的というか、作業的な口調でした。わかって当たり前というような横柄な態度で話されていました。1日窓口で同じような説明、対応ばかりしているとそうなるのかも知れませんが、相談に行く市民は初見ですし、わからないから教えて欲しくて訪庁しているのです。もう少し親身に寄り添う姿勢で接していただいた方が話しやすいと感じました。また、ご高齢の方に「ここに住所と名前を書いてくれるかな」とか「〇〇番窓口に行ってくれるかな」と馴れ馴れしく丁寧語を使わずに話されているのが近くで聞いてとても不快でした。
- ▲ きちんとされている職員の方もいらっしゃると思いますが、電話で問い合わせをしたときは、色々な部署をたらい回しにされ、最終的に最初の部署に戻ってくることがありました。最初にもう少し詳しく聞いてくだされば、何度も何度も同じ説明をせずに済んだのに、非常に不快な思いをしました。

※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。