

平成27年度

窓口対応に関するアンケート調査

報告書

平成28年6月

美里町町民生活課

目 次

1	調査の概要	2
2	調査結果の概要	3
3	調査結果	5
4	前年度比較	15
5	意見・要望等	22

(参考資料)

	「窓口対応に関するアンケート」調査票	25
--	--------------------	----

1 調査の概要

(1) 目的

第2次美里町行政改革大綱の主要項目の「行政ニーズへの迅速、的確な業務運営の確立」の取組項目「住民の利便性の向上」を図るため、平成25年度から定期的に窓口利用者を対象にアンケート調査を行い、利用者の満足度を把握し、今後の窓口サービスの向上と窓口職員の接遇の質の向上に役立てることを目的とする。

(2) 実施方法

来庁者にアンケート用紙を配布し、専用の回収箱を設置して回収を行う。

(3) 実施場所

町民生活課及び南郷庁舎総務課町民窓口室

(4) 実施期間

平成28年3月1日(火)～平成28年3月31日(木)

(5) 調査項目

来庁の用件について

窓口サービス等について

- ・ 職員のあいさつ、職員の言葉づかい、職員の態度、職員の説明、職員
の身だしなみ
- ・ 待ち時間
- ・ 案内表示、誘導ライン
- ・ 待合スペース
- ・ 事務室の整理整頓

来庁者個人について

- ・ 性別、年齢、住まい

2 調査結果の概要

(1) 回収枚数

実施場所	平成27年度	平成26年度	平成25年度
町民生活課	120枚	212枚	210枚
町民窓口室	30枚	18枚	60枚
全 体	150枚	230枚	270枚

回収枚数は、年々減少しています。平成27年度は、前年度より80枚の減となっております。町民生活課の回収枚数が大きく減少しています。減少の要因を検証する必要があります。

(2) 回答者の属性

ア 性別

回答者の性別は、女性が55%で、前年度と同様に女性が男性より多いという結果となっています。

イ 年齢

年齢は、70歳代が29.3%で最も多く、続いて60歳代が27.3%、20歳代が13.3%という結果となっております。また、50歳代以上が全体の67.8%となっています。

ウ 居住地

居住地は、町内が95.2%となっています。

エ 用件

役場に来庁した用件は、国保、年金等手続・相談が60.3%で最も多く、続いて、転入、転出、転居等の届出が17.6%で、戸籍謄抄本、住民票等の申請が16.0%となっています。

(3) 設問の回答結果

9項目の設問に対する回答結果は、「職員のあいさつ」、「職員の言葉づかい」、「職員の態度」、「職員の説明」及び「手続に要した時間」で80%以上の方が「良い」と回答しており、「職員の身だしなみ」で70%以上の方が、「庁舎内の案内表示、床の誘導ライン」及び「待合スペースなどの過ごしやすさ」では60%以上の方が、「事務所の整理整頓」では50%以上の方が「良い」と回答しています。

また、「職員のあいさつ」、「職員の言葉づかい」、「職員の態度」、「職員の説明」、「職員の身だしなみ」及び「手続に要した時間」については、90%以上の方が、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答しており、特に「職員の言葉づかい」及び「職員の説明」は98.0%と高い割合となっています。「庁舎内の案内表示、床の誘導ライン」、「待合スペースなどの過ごしやすさ」及び「事務所の整理整頓」については、80%以上の方が「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答しています。「職員のあいさつ」及び「職員の態度」以外は、前年度を上回っています。

前年度は、「庁舎内の案内表示、床の誘導ライン」及び「待合スペースなどの過ごしやすさ」で「悪い」と回答した方がいましたが、今年は「悪い」と回答した方はいませんでした。

(4) 今後の課題

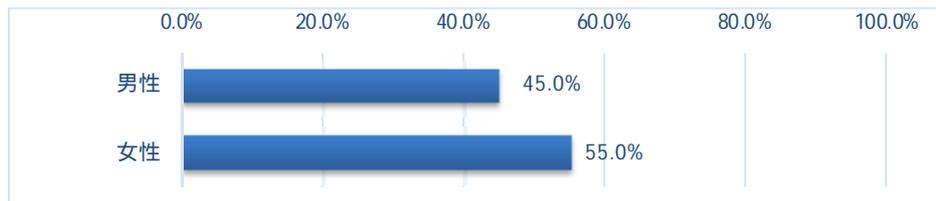
「手続に要した時間」の設問項目以外は「良い」と回答した方の割合が前年度を上回っています。また、「庁舎内の案内表示、床の誘導ライン」、「待合スペースなどの過ごしやすさ」及び「事務所の整理整頓」が「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方の割合が前年度より大幅に増加していますが、今後もこの状態を維持していくために、接遇研修の受講、職員の意識付け等がさらに必要となります。

3 調査結果

(1) 回答者の属性

性別

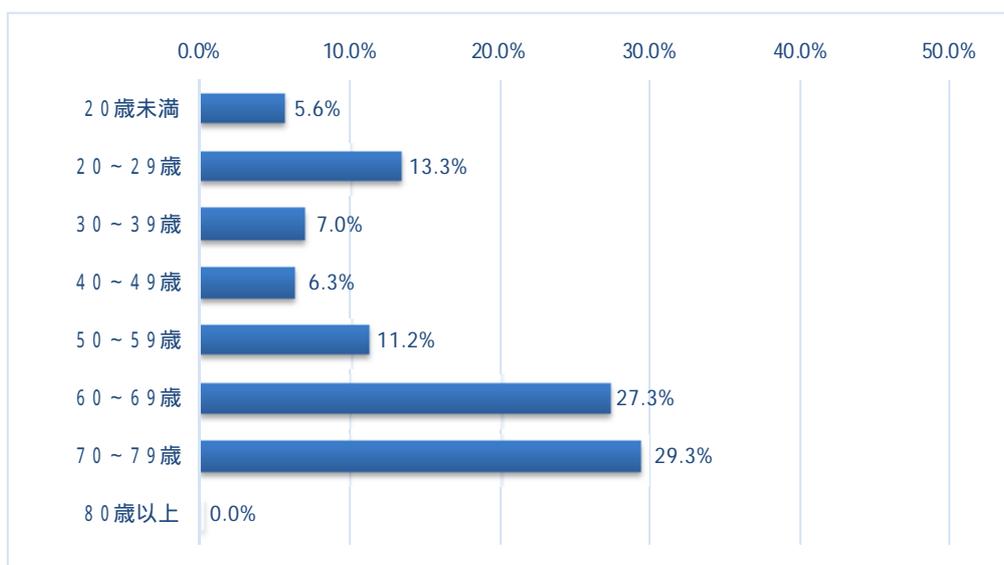
項目	町民生活課	町民窓口室	合計	構成比
男性	52	11	63	45.0%
女性	59	18	77	55.0%
計	111	29	140	100.0%



回答者の性別は、「女性」が55.0%となり、女性が男性よりも多いという結果になっています。

年齢

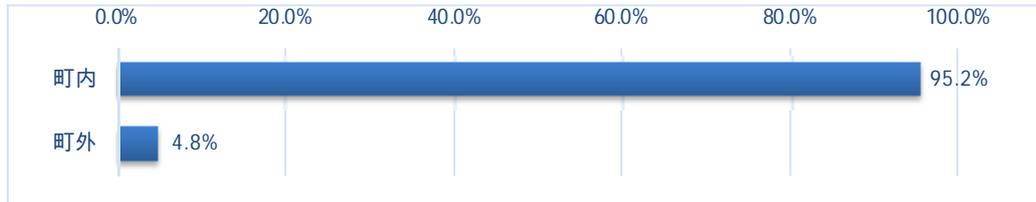
項目	町民生活課	町民窓口室	合計	構成比
20歳未満	6	2	8	5.6%
20～29歳	11	8	19	13.3%
30～39歳	5	5	10	7.0%
40～49歳	5	4	9	6.3%
50～59歳	10	6	16	11.2%
60～69歳	36	3	39	27.3%
70～79歳	42	0	42	29.3%
80歳以上	0	0	0	0.0%
計	115	28	143	100.0%



回答者の年代は、「70～79歳」が29.3%と最も多く、続いて「60～69歳」が27.3%、「20～29歳」が13.3%という結果になっています。

お住まい

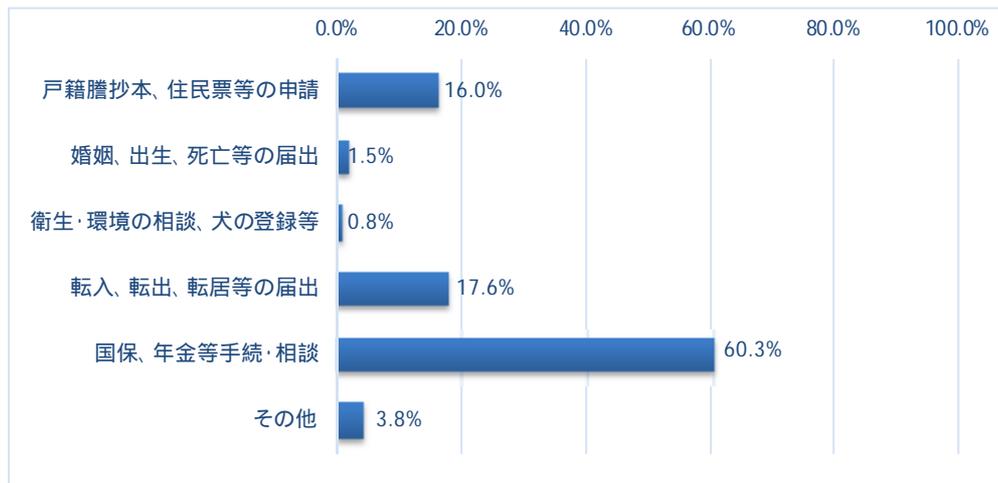
項目	町民生活課	町民窓口室	合計	構成比
町内	102	18	120	95.2%
町外	3	3	6	4.8%
計	105	21	126	100%



回答者の住所は、「町内」が95.2%となっています。

用件

項目	町民生活課	町民窓口室	合計	構成比
戸籍謄抄本、住民票等の申請	18	3	21	16.0%
婚姻、出生、死亡等の届出	1	1	2	1.5%
衛生・環境の相談、犬の登録等	1	0	1	0.8%
転入、転出、転居等の届出	3	20	23	17.6%
国保、年金等手続・相談	79	0	79	60.3%
その他	1	4	5	3.8%
計	103	28	131	100.0%

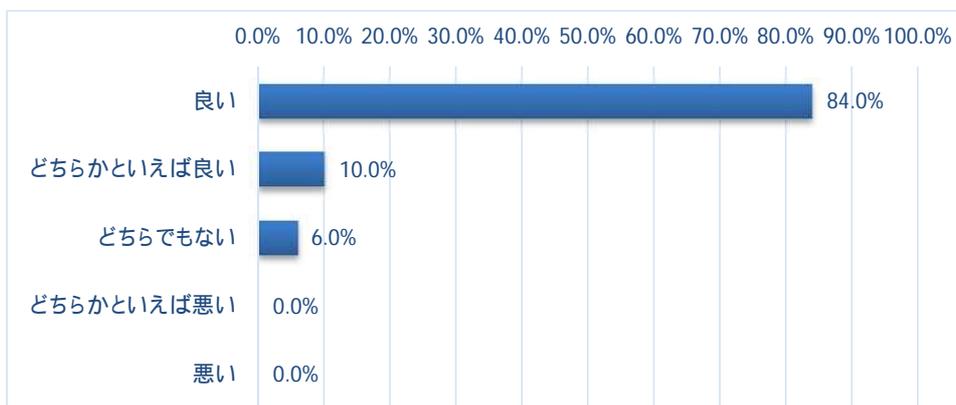


回答者の用件は、「国保、年金、後期高齢の手続・相談」が60.3%と最も多く、続いて「転入、転出、転居等の届出」が17.6%、「戸籍謄抄本、住民票等の申請」が16.0%、となっています。

(2) 設問項目別の結果

職員のあいさつについて

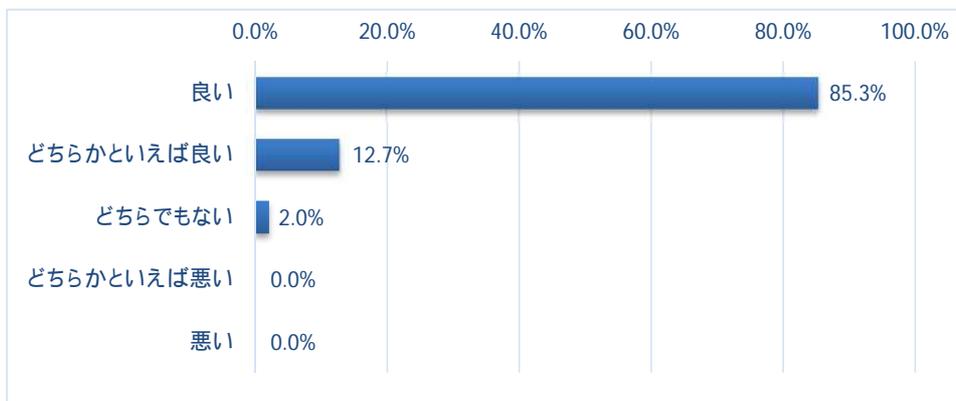
項 目	町民生活課	町民窓口室	合 計	構成比
良い	102	24	126	84.0%
どちらかといえば良い	11	4	15	10.0%
どちらでもない	7	2	9	6.0%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	120	30	150	100.0%



職員のあいさつは、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて94.0%となっています。

職員の言葉づかいについて

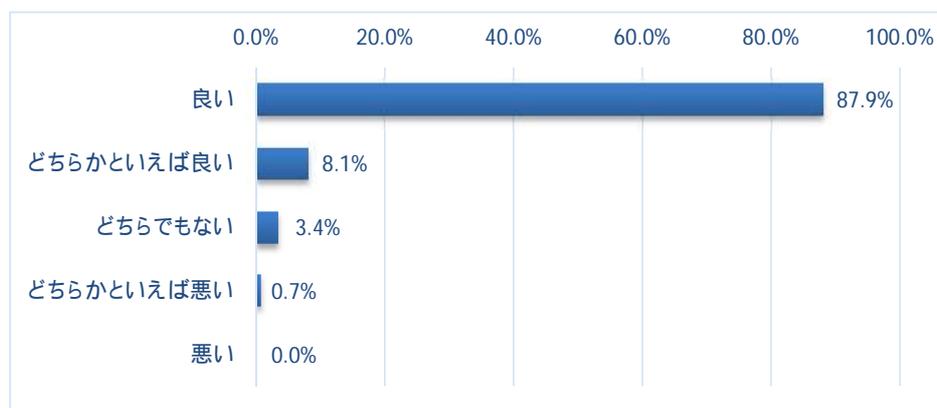
項 目	町民生活課	町民窓口室	合 計	構成比
良い	105	23	128	85.3%
どちらかといえば良い	14	5	19	12.7%
どちらでもない	1	2	3	2.0%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	120	30	150	100.0%



職員の言葉づかいは、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて98.0%となっています。

職員の態度について

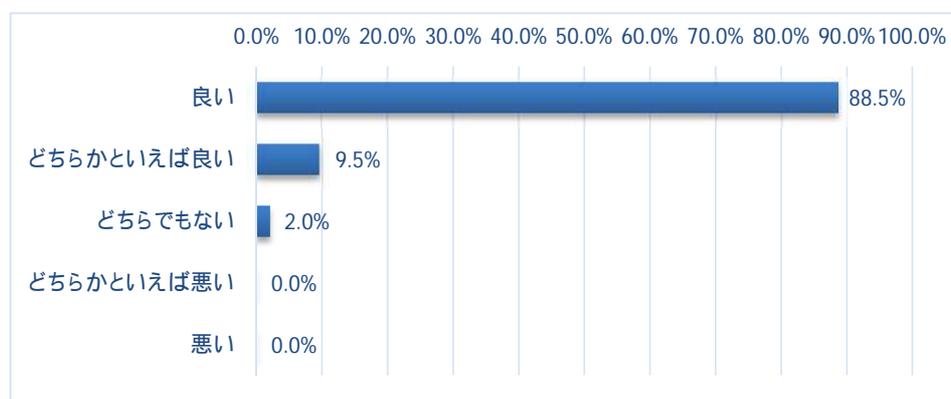
項目	町民生活課	町民窓口室	合計	構成比
良い	107	24	131	87.9%
どちらかといえば良い	9	3	12	8.1%
どちらでもない	3	2	5	3.4%
どちらかといえば悪い	1	0	1	0.7%
悪い	0	0	0	0.0%
計	120	29	149	100.0%



職員の態度は、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて96.0%となっています。

職員の説明について

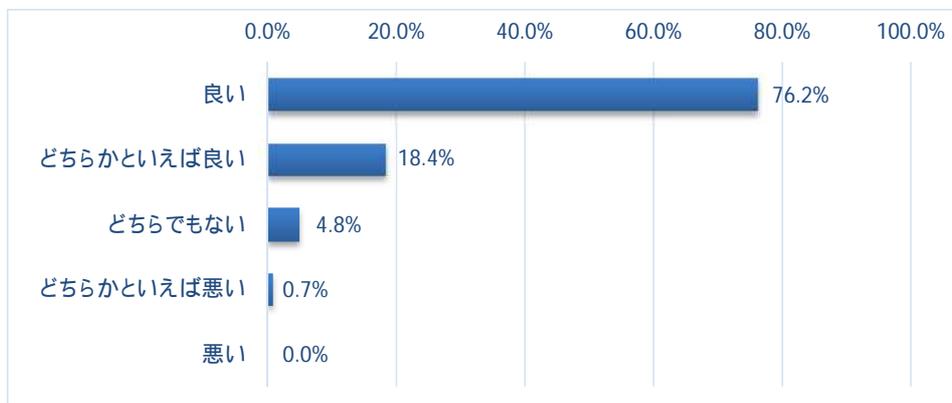
項目	町民生活課	町民窓口室	合計	構成比
良い	106	25	131	88.5%
どちらかといえば良い	9	5	14	9.5%
どちらでもない	3	0	3	2.0%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	118	30	148	100.0%



職員の説明は、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて98.0%となっています。

職員の身だしなみについて

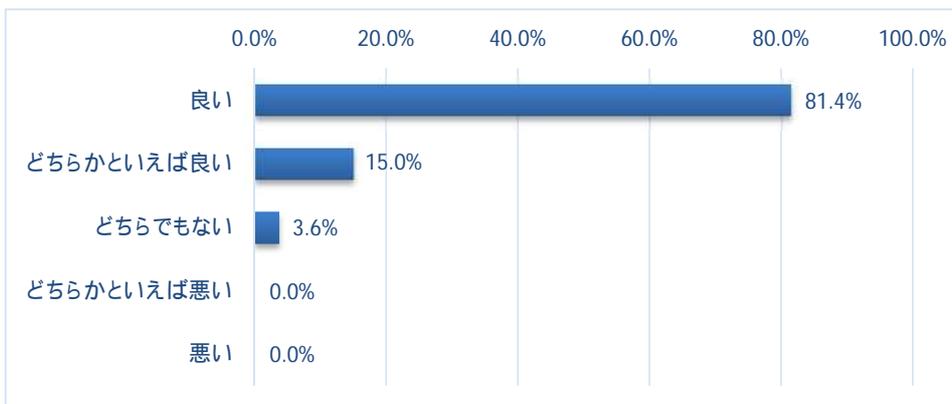
項 目	町民生活課	町民窓口室	合 計	構成比
良い	93	19	112	76.2%
どちらかといえば良い	20	7	27	18.4%
どちらでもない	5	2	7	4.8%
どちらかといえば悪い	0	1	1	0.7%
悪い	0	0	0	0.0%
計	118	29	147	100.0%



職員の身だしなみは、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて94.6%となっています。

手続に要した時間について

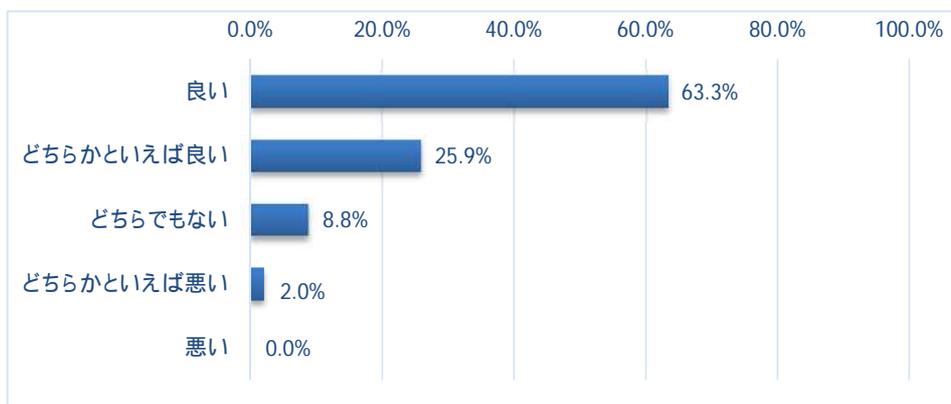
項 目	町民生活課	町民窓口室	合 計	構成比
良い	95	19	114	81.4%
どちらかといえば良い	15	6	21	15.0%
どちらでもない	2	3	5	3.6%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	112	28	140	100.0%



手続に要した時間は、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて96.4%となっています。

庁舎内の案内表示について

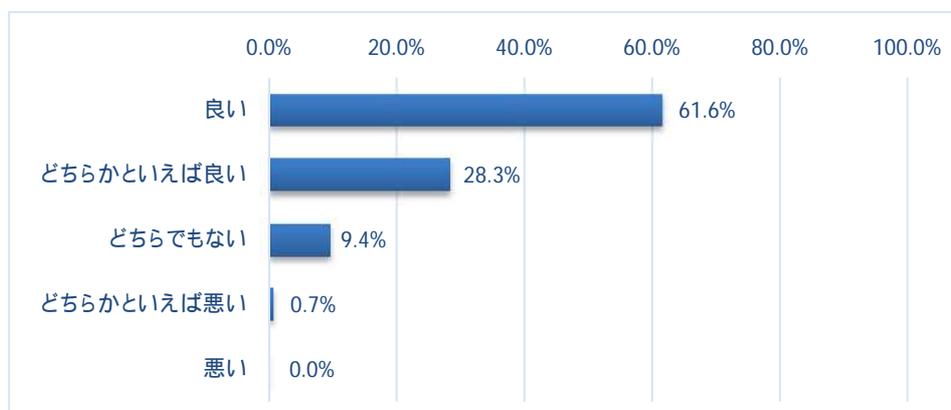
項 目	町民生活課	町民窓口室	合 計	構成比
良い	76	17	93	63.3%
どちらかといえば良い	33	5	38	25.9%
どちらでもない	8	5	13	8.8%
どちらかといえば悪い	1	2	3	2.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	118	29	147	100.0%



庁舎内の案内表示については、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて89.2%となっています。

待合スペースなどの過ごしやすさについて

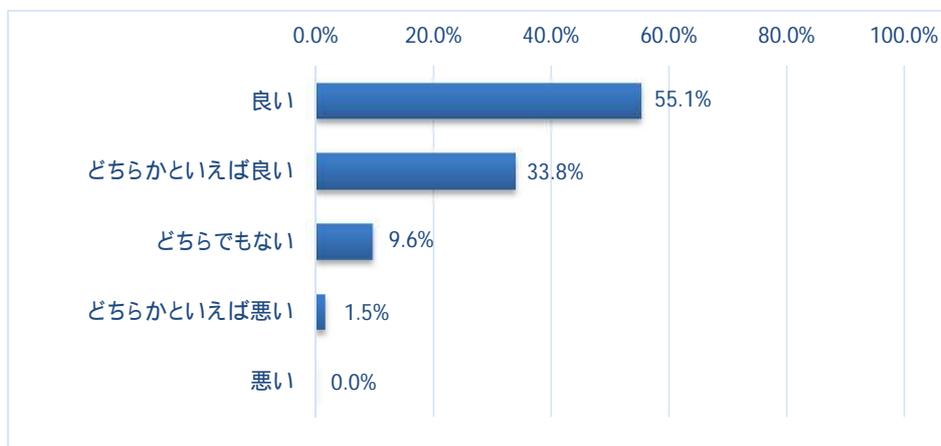
項 目	町民生活課	町民窓口室	合 計	構成比
良い	74	11	85	61.6%
どちらかといえば良い	33	6	39	28.3%
どちらでもない	11	2	13	9.4%
どちらかといえば悪い	0	1	1	0.7%
悪い	0	0	0	0.0%
計	118	20	138	100.0%



待合スペースについては、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて89.9%となっています。

事務所の整理整頓について

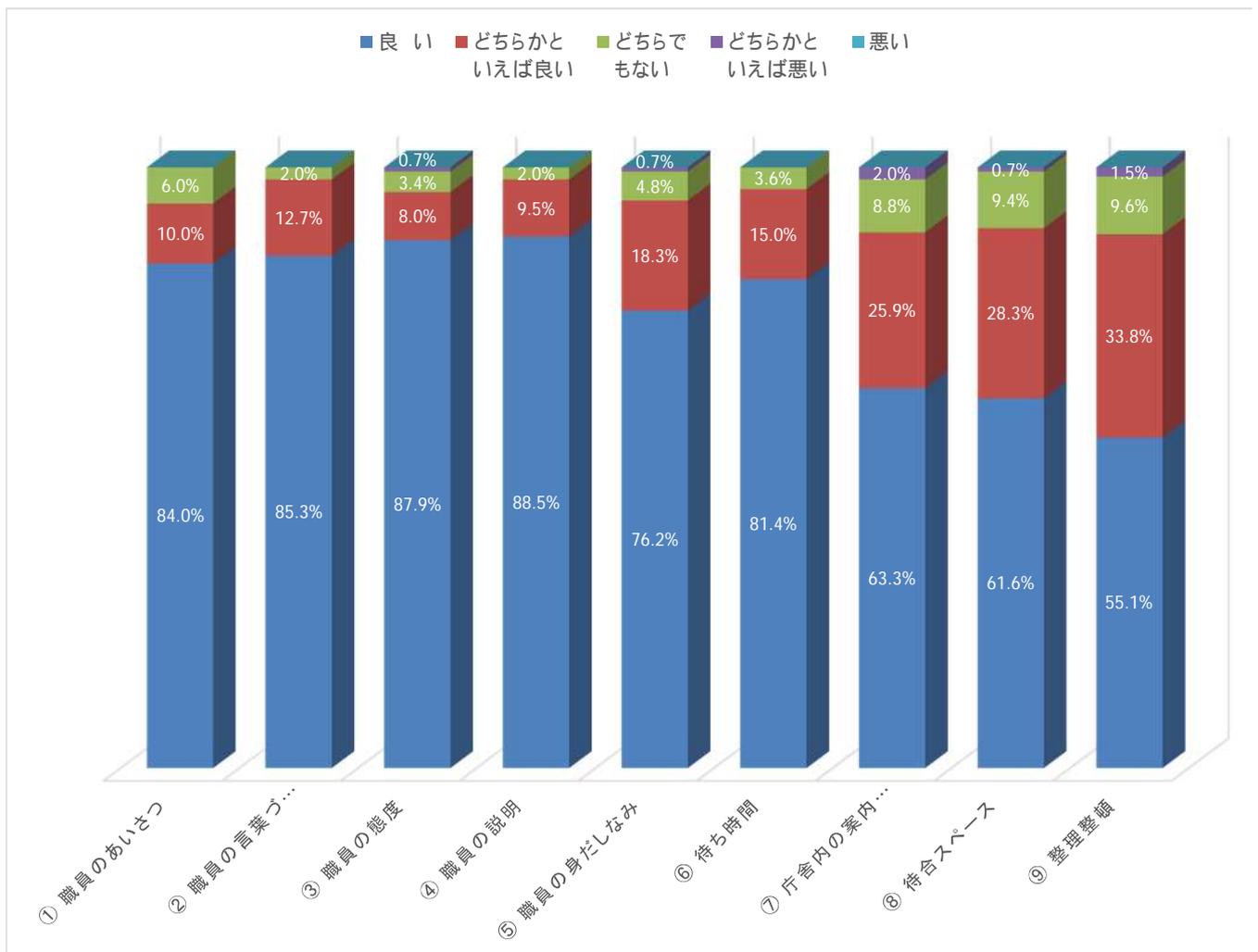
項 目	町民生活課	町民窓口室	合 計	構成比
良い	65	10	75	55.1%
どちらかといえば良い	38	8	46	33.8%
どちらでもない	12	1	13	9.6%
どちらかといえば悪い	1	1	2	1.5%
悪い	0	0	0	0.0%
計	116	20	136	100.0%



事務所の整理整頓については、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて88.9%となっています。

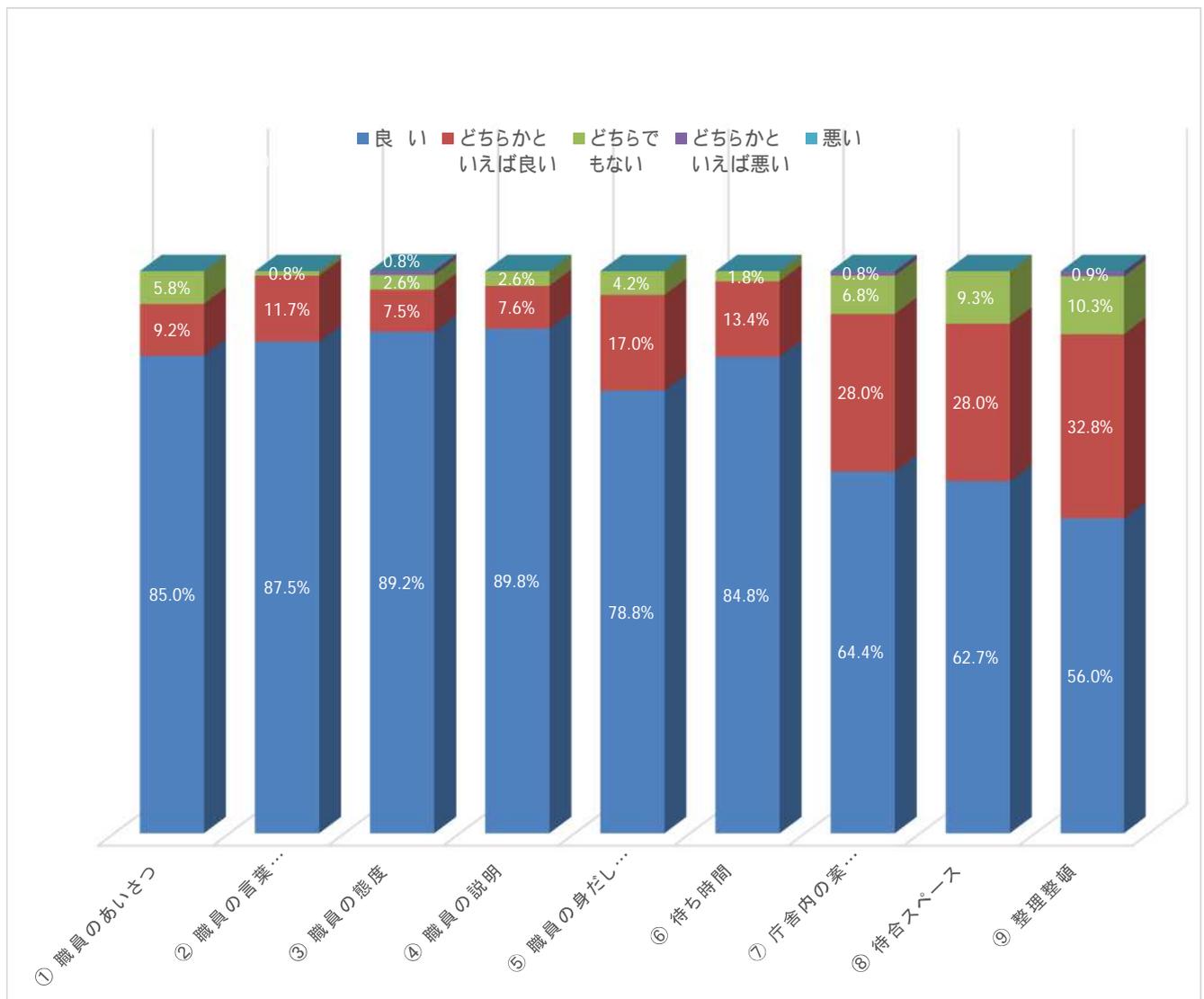
全 体

項 目	良 い	どちらかと いえば良い	どちらで もない	どちらかと いえば悪い	悪 い	計
職員のあいさつ	84.0%	10.0%	6.0%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の言葉づかい	85.3%	12.7%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の態度	87.9%	8.0%	3.4%	0.7%	0.0%	100.0%
職員の説明	88.5%	9.5%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の身だしなみ	76.2%	18.3%	4.8%	0.7%	0.0%	100.0%
待ち時間	81.4%	15.0%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
庁舎内の案内表示	63.3%	25.9%	8.8%	2.0%	0.0%	100.0%
待合スペース	61.6%	28.3%	9.4%	0.7%	0.0%	100.0%
整理整頓	55.1%	33.8%	9.6%	1.5%	0.0%	100.0%



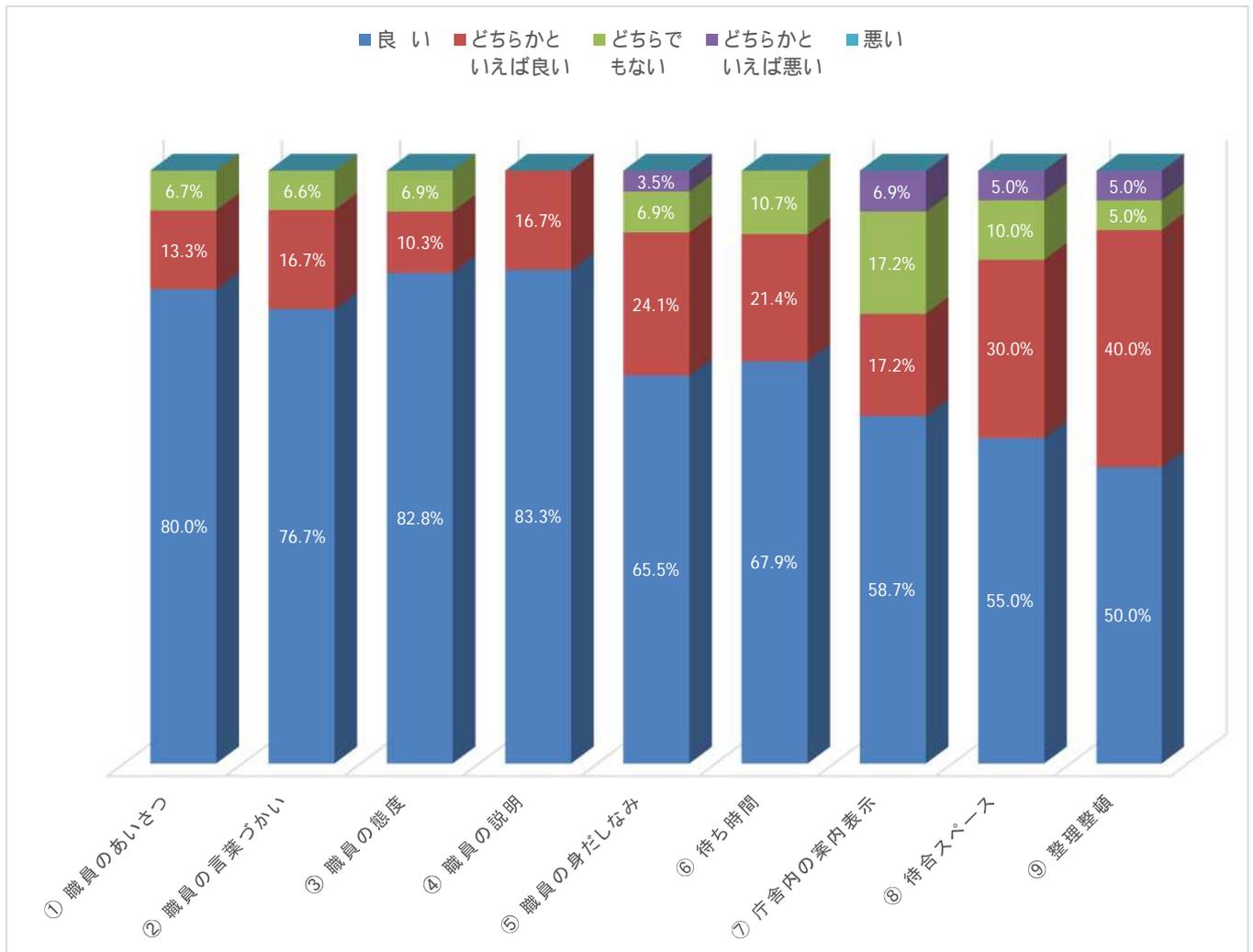
町民生活課

項目	良い	どちらかといえば良い	どちらでもない	どちらかといえば悪い	悪い	計
職員のあいさつ	85.0%	9.2%	5.8%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の言葉づかい	87.5%	11.7%	0.8%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の態度	89.2%	7.5%	2.6%	0.8%	0.0%	100.1%
職員の説明	89.8%	7.6%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の身だしなみ	78.8%	17.0%	4.2%	0.0%	0.0%	100.0%
待ち時間	84.8%	13.4%	1.8%	0.0%	0.0%	100.0%
庁舎内の案内表示	64.4%	28.0%	6.8%	0.8%	0.0%	100.0%
待合スペース	62.7%	28.0%	9.3%	0.0%	0.0%	100.0%
整理整頓	56.0%	32.8%	10.3%	0.9%	0.0%	100.0%



南郷庁舎総務課町民窓口室

項目	良い	どちらかといえば良い	どちらでもない	どちらかといえば悪い	悪い	計
職員のあいさつ	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の言葉づかい	76.7%	16.7%	6.6%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の態度	82.8%	10.3%	6.9%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の説明	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
職員の身だしなみ	65.5%	24.1%	6.9%	3.5%	0.0%	100.0%
待ち時間	67.9%	21.4%	10.7%	0.0%	0.0%	100.0%
庁舎内の案内表示	58.7%	17.2%	17.2%	6.9%	0.0%	100.0%
待合スペース	55.0%	30.0%	10.0%	5.0%	0.0%	100.0%
整理整頓	50.0%	40.0%	5.0%	5.0%	0.0%	100.0%

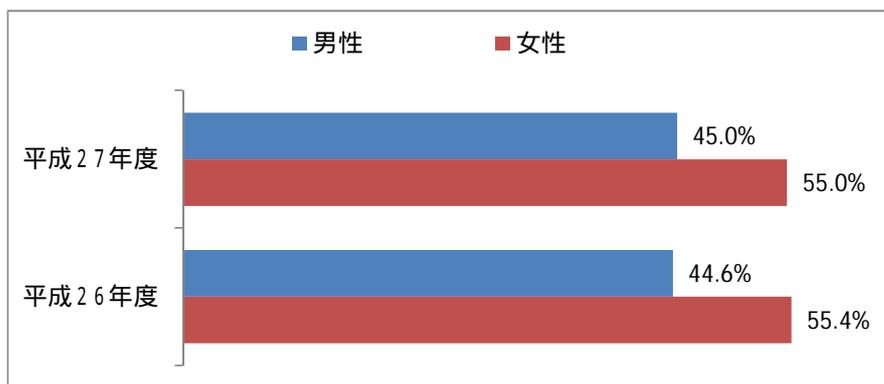


4 前年度比較

回答者の属性

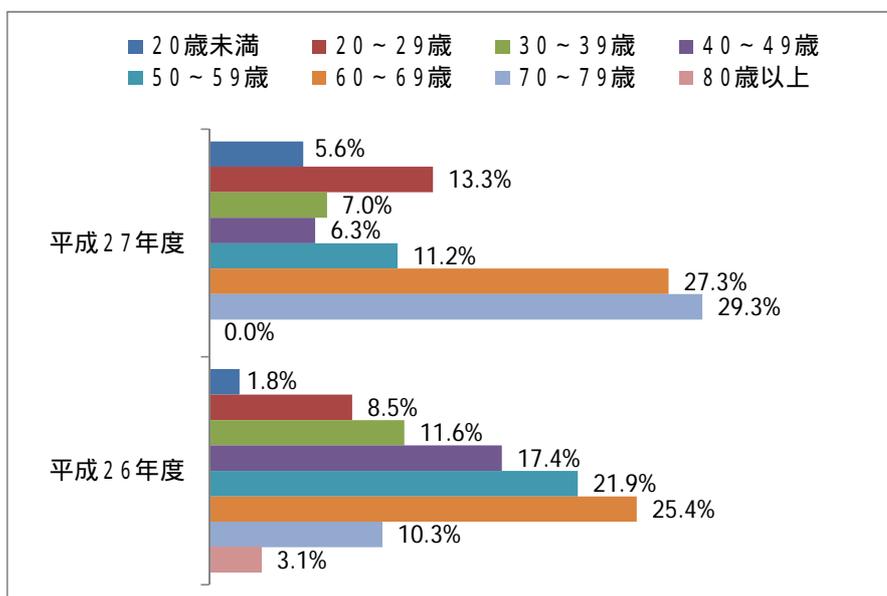
性別

項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
男性	63	99	45.0%	44.6%
女性	77	123	55.0%	55.4%
計	140	222	100.0%	100.0%



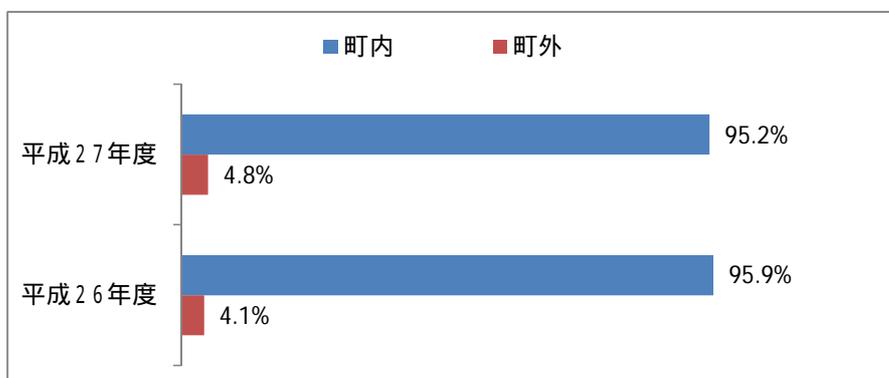
年齢

項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
20歳未満	8	4	5.6%	1.8%
20～29歳	19	19	13.3%	8.5%
30～39歳	10	26	7.0%	11.6%
40～49歳	9	39	6.3%	17.4%
50～59歳	16	49	11.2%	21.9%
60～69歳	39	57	27.3%	25.4%
70～79歳	42	23	29.3%	10.3%
80歳以上	0	7	0.0%	3.1%
計	143	224	100.0%	100.0%



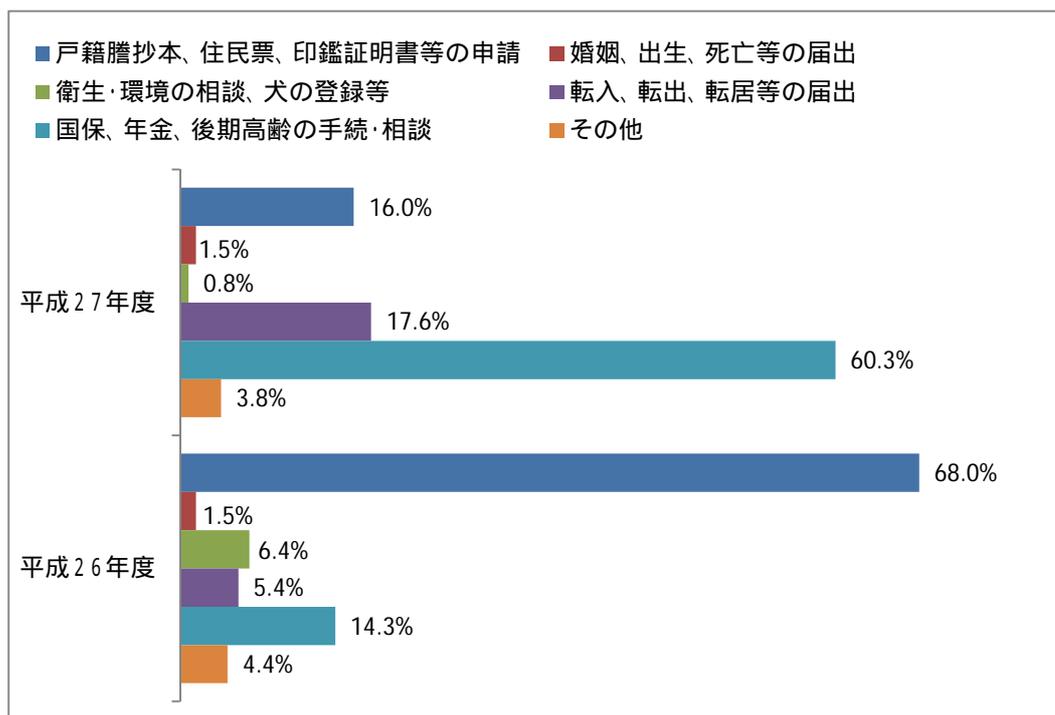
住まい

項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
町内	120	188	95.2%	95.9%
町外	6	8	4.8%	4.1%
計	126	196	100.0%	100.0%



用件

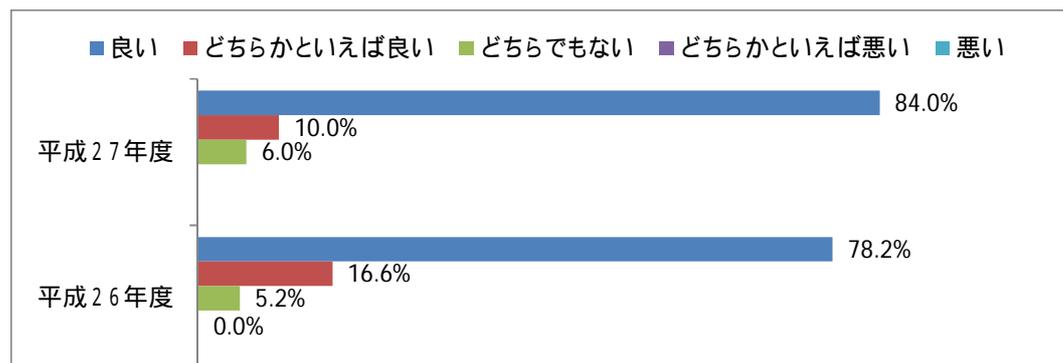
項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
戸籍謄抄本、住民票、印鑑証明書等の申請	21	138	16.0%	68.0%
婚姻、出生、死亡等の届出	2	3	1.5%	1.5%
衛生・環境の相談、犬の登録等	1	13	0.8%	6.4%
転入、転出、転居等の届出	23	11	17.6%	5.4%
国保、年金、後期高齢の手續・相談	79	29	60.3%	14.3%
その他	5	9	3.8%	4.4%
計	131	203	100.0%	100.0%



設問項目別

職員のあいさつ

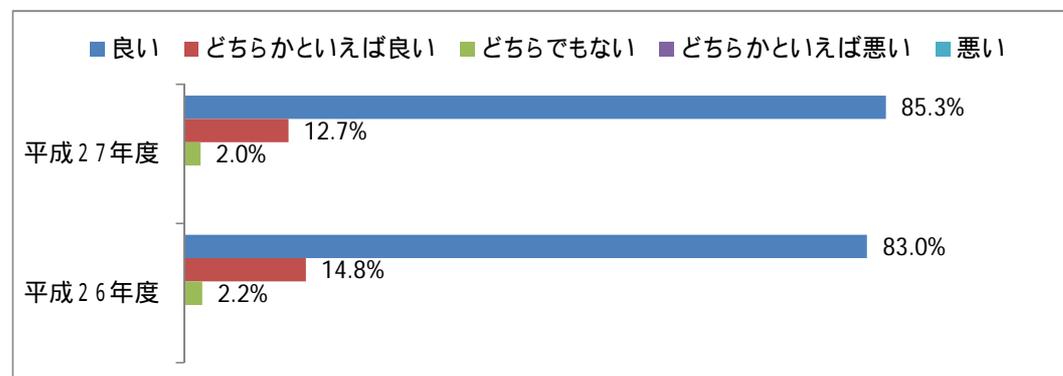
項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
良い	126	179	84.0%	78.2%
どちらかといえば良い	15	38	10.0%	16.6%
どちらでもない	9	12	6.0%	5.2%
どちらかといえば悪い	0	0	0.0%	0.0%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	150	229	100.0%	100.0%



職員のあいさつは、「良い」と回答した方が前年度より6.2ポイント増加していますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より0.3ポイント減少しています。

職員の言葉づかい

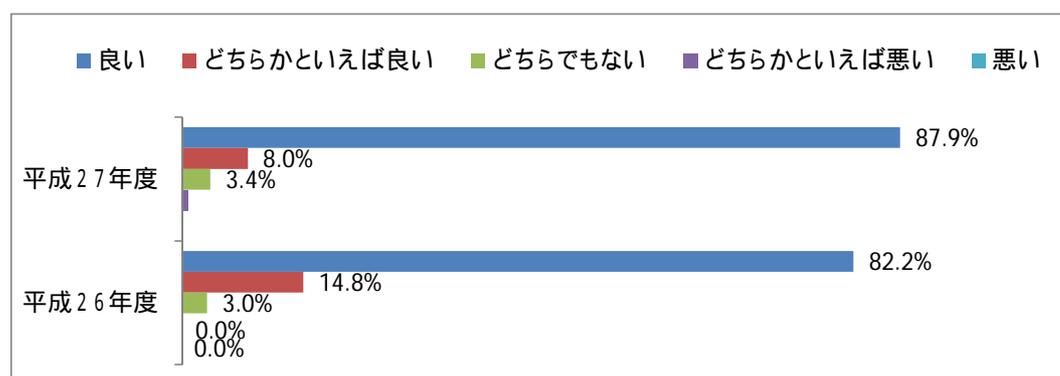
項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
良い	128	191	85.3%	83.0%
どちらかといえば良い	19	34	12.7%	14.8%
どちらでもない	3	5	2.0%	2.2%
どちらかといえば悪い	0	0	0.0%	0.0%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	150	230	100.0%	100.0%



職員の言葉づかいは、「良い」と回答した方が前年度より3.5ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より1.9ポイント増加しています。

職員の態度

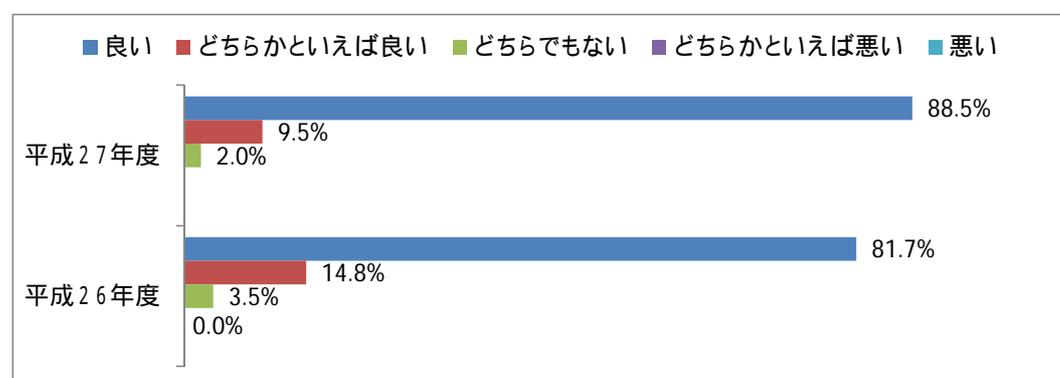
項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
良い	131	189	87.9%	82.2%
どちらかといえば良い	12	34	8.0%	14.8%
どちらでもない	5	7	3.4%	3.0%
どちらかといえば悪い	1	0	0.7%	0.0%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	149	230	100.0%	100.0%



職員の態度は、「良い」と回答した方が前年度より4.3ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より2.3ポイント増加しています。

職員の説明

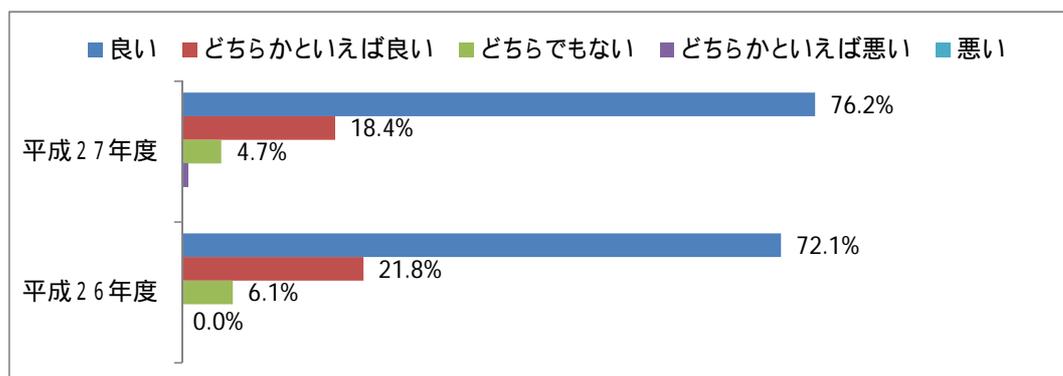
項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
良い	131	188	88.5%	81.7%
どちらかといえば良い	14	34	9.5%	14.8%
どちらでもない	3	8	2.0%	3.5%
どちらかといえば悪い	0	0	0.0%	0.0%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	148	230	100.0%	100.0%



職員の説明は、「良い」と回答した方が前年度より1.8ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より2.5ポイント増加しています。

職員の身だしなみ

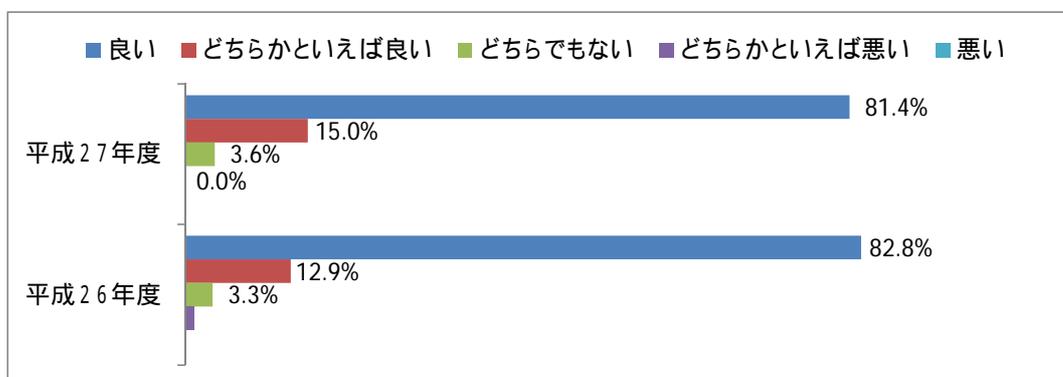
項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
良い	112	165	76.2%	72.1%
どちらかといえば良い	27	50	18.4%	21.8%
どちらでもない	7	14	4.7%	6.1%
どちらかといえば悪い	1	0	0.7%	0.0%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	147	229	100.0%	100.0%



職員的身だしなみは、「良い」と回答した方が前年度より4.4ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より1.4ポイント増加しています。

手続きに要した時間

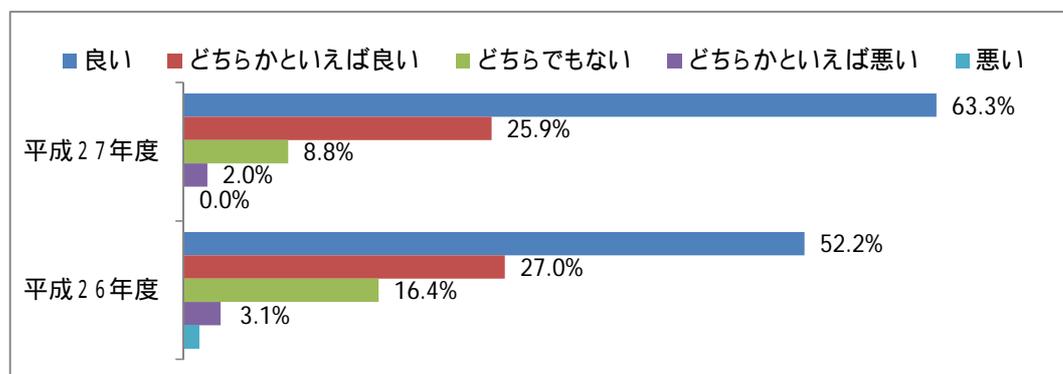
項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
良い	114	173	81.4%	82.8%
どちらかといえば良い	21	27	15.0%	12.9%
どちらでもない	5	7	3.6%	3.3%
どちらかといえば悪い	0	2	0.0%	1.0%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	140	209	100.0%	100.0%



手続きに要した時間は、「良い」と回答した方が前年度より1.6ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より0.9ポイント増加しています。

庁舎内の案内表示、床の誘導ライン

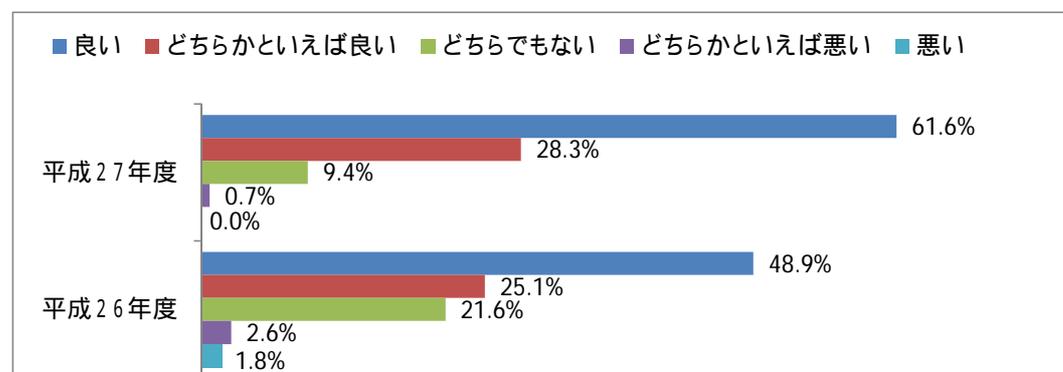
項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
良い	93	118	63.3%	52.2%
どちらかといえば良い	38	61	25.9%	27.0%
どちらでもない	13	37	8.8%	16.4%
どちらかといえば悪い	3	7	2.0%	3.1%
悪い	0	3	0.0%	1.3%
計	147	226	100.0%	100.0%



案内表示、誘導ラインは、「良い」と回答した方が前年度より2.0ポイント増加していますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より7.1ポイント減少しています。また、「悪い」と回答した方が3人(1.3%)となっています。

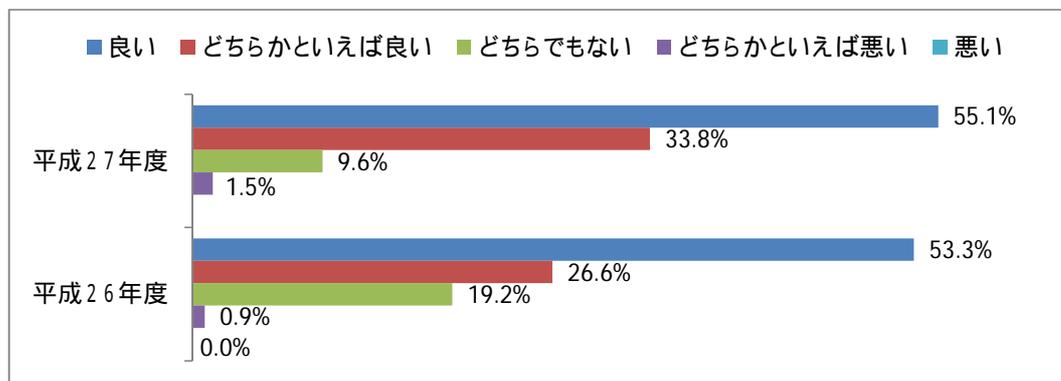
待合スペースなど

項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
良い	85	111	61.6%	48.9%
どちらかといえば良い	39	57	28.3%	25.1%
どちらでもない	13	49	9.4%	21.6%
どちらかといえば悪い	1	6	0.7%	2.6%
悪い	0	4	0.0%	1.8%
計	138	227	100.0%	100.0%



待合スペースは、「良い」と回答した方が前年度より0.2ポイント増加していますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より6.6ポイント減少しています。また、「悪い」と回答した方が1.4ポイント増加しています。

項目	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
良い	75	122	55.1%	53.3%
どちらかといえば良い	46	61	33.8%	26.6%
どちらでもない	13	44	9.6%	19.2%
どちらかといえば悪い	2	2	1.5%	0.9%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	136	229	100.0%	100.0%



整理整頓は、「良い」と回答した方が前年度より0.3ポイント増加していますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より6.0ポイント減少しています。また、「どちらかといえば悪い」及び「悪い」の割合が前年度よりも減少しています。

7 意見・要望等

(1) 町民生活課

No	意見・要望等	区分
1	最近前と変わって（合併前）とても感じが良いと思います。	接 遇
2	毎回ていねいに処理していただいております。	接 遇
3	いつもありがとうございます。	接 遇
4	とても感じ良かったです。	接 遇
5	とくに、がんばってください。	接 遇
6	久しぶりに役場に来て不安でしたが、スムーズにできて良かったです。ありがとうございました。	接 遇
7	役所という場は私にとって（あるいは多くの人々）なんとなく来づらい所ですが、職員の方々の親切なことばや態度によって帰るときは心和むことが多かった。ありがとうございます。	接 遇
8	何も申し分のない対応でした。窓口は町の顔です。ごくろうさまです。	接 遇
9	大変親切に説明いただきました。	接 遇
10	いつも親切です。	接 遇
11	何の不満もありません。ありがとうございました。	接 遇
12	今日の方は感じがよかったのですが、いつもお願いしている方は、あまり対応が良くないと思います。	接 遇
13	割と皆さん、無表情でちょっと怖い。窓口ぐらいの人しかあいそう良くないです。	接 遇
14	個々の電話対応が少々悪い。	接 遇
15	窓口の方のあいさつがほしいですね。	接 遇

(2) 南郷庁舎総務課町民窓口室

No	意見・要望等	区分
1	説明がわかりやすくよかった。	接 遇
2	いつもお世話様です。大きな役所だと緊張してしまうこともありますが、アットホームな雰囲気です。足をばこびやすいです。	接 遇

窓口対応に関するアンケート

役場に来られた皆様の声をお聞きし、今後の窓口サービスの向上に役立てたいと考えております。つきましては、大変お手数をおかけしますが、アンケートへのご協力をお願いいたします。

本日は、どのようなご用件でいらっしゃいましたか。（該当する番号に をつけてください。）

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1. 戸籍謄抄本、住民票、印鑑証明書等の申請 | 4. 転入、転出、転居等の届出 |
| 2. 婚姻、出生、死亡等の届出 | 5. 国保、年金、後期高齢者の手続・相談 |
| 3. 衛生・環境の相談、犬の登録等 | 6. その他（ ） |

窓口サービス等に対する印象をお聞かせください。（該当する番号に をつけてください。）

No	質 問 項 目	良 い	どちらかといえ ば良い	ど ち ら でも ない	ど ち ら か と い え ば 悪 い	悪 い
	職員のあいさつは、いかがでしたか。	5	4	3	2	1
	職員の言葉づかいは、いかがでしたか。	5	4	3	2	1
	職員の態度は、いかがでしたか。	5	4	3	2	1
	職員の説明は、いかがでしたか。	5	4	3	2	1
	職員の身だしなみは、いかがでしたか。 （町では、制服の貸与は行っておりません。）	5	4	3	2	1
	手続に要した時間は、待ち時間も含めていかが でしたか。（待ち時間 時間 分）	5	4	3	2	1
	庁舎内の案内表示、床の誘導ラインは、わか りやすいですか。	5	4	3	2	1
	待合スペースなどの過ごしやすさは、いかが でしたか。	5	4	3	2	1
	事務室の整理整頓状況は、いかがですか。	5	4	3	2	1

差し支えなければ、ご自身についてご記入ください。（該当するものに をつけてください。）

1. 性 別 ア 男性 イ 女性
2. 年 齢 ア 20歳未満 イ 20～29歳 ウ 30～39歳 エ 40～49歳
 オ 50～59歳 カ 60～69歳 キ 70～79歳 ク 80歳以上
3. お住まい ア 町内 イ 町外

ご意見、お気づきの点などありましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

ご記入いただいたアンケートは