

令和3年度 窓口サービスアンケート結果報告

令和4年3月22日

蕨市総務部人事課

蕨市では、職員の窓口対応等について、市民の皆様からの評価を把握し、評価結果を基に必要な改善を図るとともに、職員の接遇能力をいっそう向上させるため、令和4年1月12日（水）から1月26日（水）まで窓口サービスアンケートを実施しました。

今回のアンケートでは窓口利用者の皆様から計451件の回答をいただきました。ご協力いただきましたことを深く御礼申し上げます。

いただいた回答について、以下のとおり集計しましたので、公表いたします。

1. 実施概要

(1) 実施期間

令和4年1月12日（水）から1月26日（水）まで

(2) 実施場所

市役所（仮設庁舎・仮庁舎）内の各窓口及び窓口対応が想定される一部施設（安全安心推進課生活環境係、わらびネットワークステーション、交流プラザさくら、福祉・児童センター、保健センター、各公民館、図書館、水道部）

(3) 実施方法

期間中、各アンケート実施窓口で来庁者に回答用紙を配布し、記入いただいた回答用紙を市役所（仮設庁舎・仮庁舎）及び各施設に設置した回収箱に投函いただきました。

(4) 調査内容

下記の設問項目について、「よい（満足）」・「ややよい（やや満足）」・「普通」・「やや悪い（やや不満）」・「悪い（不満）」の5段階で評価。

- ①あいさつ・身だしなみ
- ②言葉づかい・態度
- ③説明のわかりやすさ
- ④用件が済むまでの時間
- ⑤総合評価

併せて、具体的にどこが悪かったか、良かったのかを記入していただく自由記載欄を設けました。

2. 結果の概要

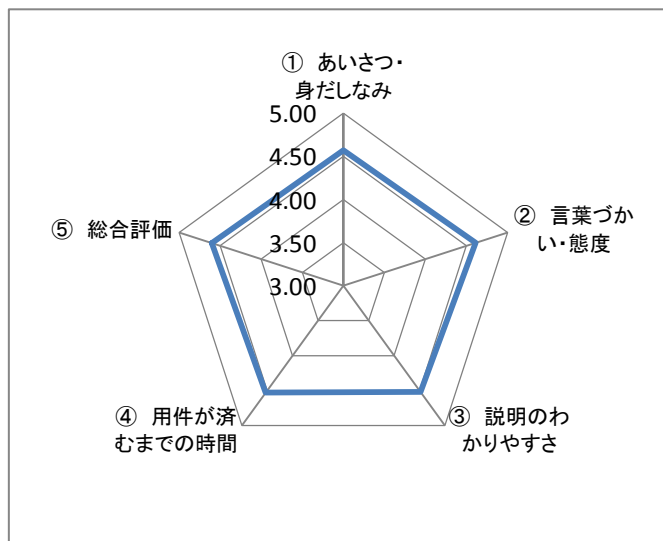
(1) 回収数 451件

(2) 評価平均

設問	評価平均
① あいさつ・身だしなみ	4.57
② 言葉づかい・態度	4.61
③ 説明のわかりやすさ	4.52
④ 用件が済むまでの時間	4.53
⑤ 総合評価	4.60

※評価平均は回答を下記の配分により点数化し、平均点（無回答は除く）を算出したものです。

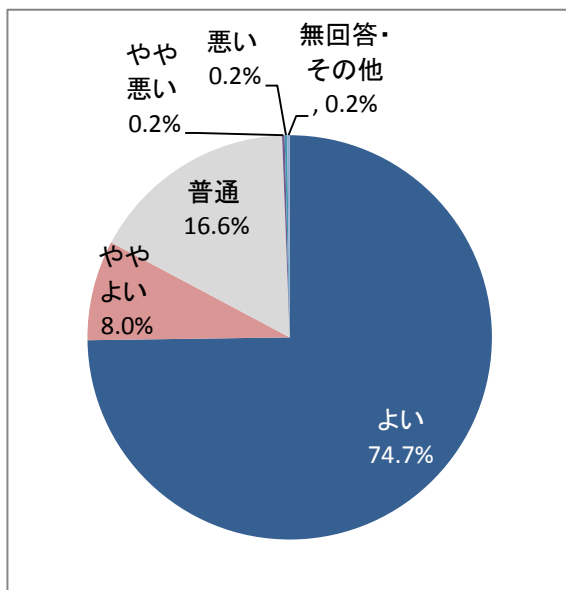
評価	点数
よい（満足）	5点
ややよい（やや満足）	4点
普通	3点
やや悪い（やや不満）	2点
悪い（不満）	1点



- ・各設問項目とも平均で「ややよい（やや満足）」の4点以上の評価点となっています。
- ・項目別に見ると、「言葉づかい・態度」が4.61点と最も高い評価をいただき、「説明のわかりやすさ」は4.52点と5つの項目の中ではやや低い評価となっています。

3. 設問項目ごとの結果

設問① 職員のあいさつや身だしなみについて、どうでしたか

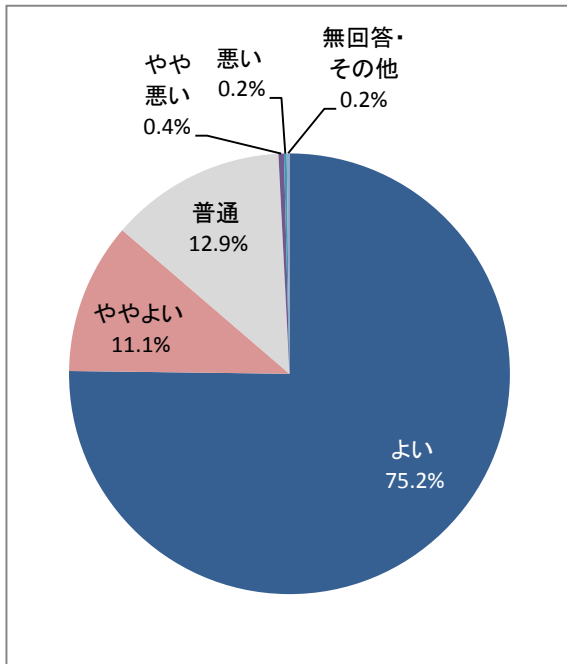


回答対象者：451人	件数	割合	順位
よい	337	74.7%	1
ややよい	36	8.0%	3
普通	75	16.6%	2
やや悪い	1	0.2%	4
悪い	1	0.2%	4
無回答・その他	1	0.2%	

・「よい」74.7%、「ややよい」8.0%、計82.7%の利用者から肯定的な評価をいただいています。

・一方で、「悪い」が0.2%、「やや悪い」が0.2%となっています。

設問② 職員の言葉づかいや態度について、どうでしたか



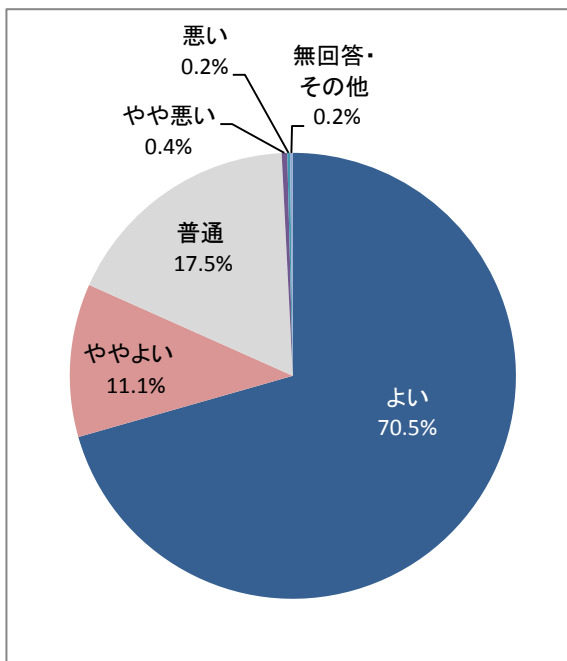
回答対象者：451人	件数	割合	順位
よい	339	75.2%	1
ややよい	50	11.1%	3
普通	58	12.9%	2
やや悪い	2	0.4%	4
悪い	1	0.2%	5

無回答・その他	1	0.2%
---------	---	------

・「よい」75.2%、「ややよい」11.1%、計86.3%の利用者から肯定的な評価をいただいています。

・一方で、「悪い」が0.2%、「やや悪い」が0.4%となっています。

設問③ 職員の説明はわかりやすかったですか



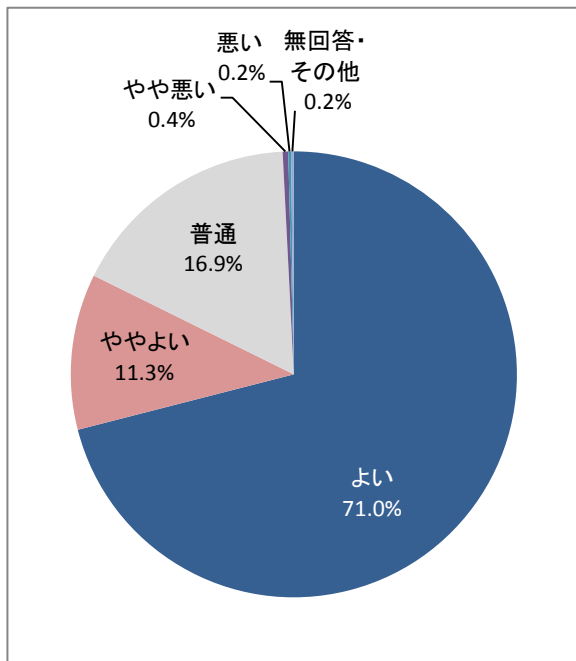
回答対象者：451人	件数	割合	順位
よい	318	70.5%	1
ややよい	50	11.1%	3
普通	79	17.5%	2
やや悪い	2	0.4%	4
悪い	1	0.2%	5

無回答・その他	1	0.2%
---------	---	------

・「よい」70.5%、「ややよい」11.1%、計81.6%の利用者から肯定的な評価をいただいています。

・一方で、「悪い」が0.2%、「やや悪い」が0.4%となっています。

設問④ 用件が済むまでの時間は、どうでしたか

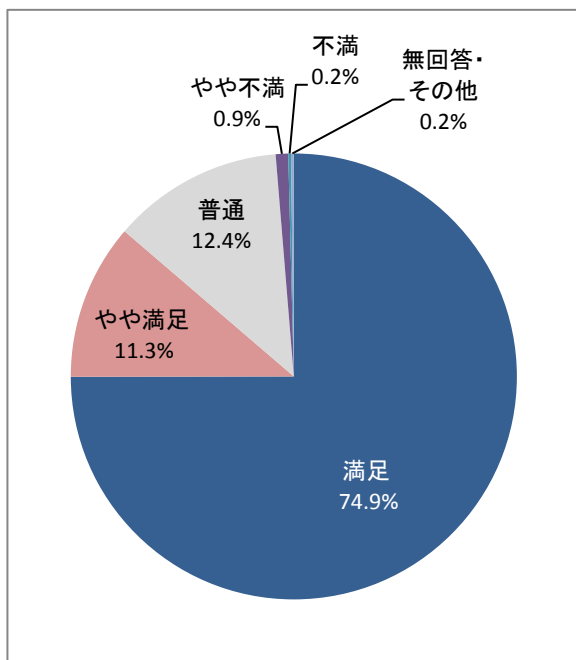


回答対象者：451人	件数	割合	順位
よい	320	71.0%	1
ややよい	51	11.3%	3
普通	76	16.9%	2
やや悪い	2	0.4%	4
悪い	1	0.2%	5
無回答・その他	1	0.2%	

・「よい」71.0%、「ややよい」11.3%、計82.3%の利用者から肯定的な評価をいただいています。

・一方で、「悪い」が0.2%、「やや悪い」が0.4%となっています。

設問⑤ 本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか



回答対象者：451人	件数	割合	順位
満足	338	74.9%	1
やや満足	51	11.3%	3
普通	56	12.4%	2
やや不満	4	0.9%	4
不満	1	0.2%	5
無回答・その他	1	0.2%	

・「満足」74.9%、「やや満足」11.3%、計86.2%の利用者から肯定的な評価をいただき、各設問項目の中で、最も高い評価となりました。

・一方で、「不満」が0.2%、「やや不満」が0.9%となっています。

4. 主な自由意見

○お褒めの言葉（70件）
親切、丁寧な窓口対応であった 迅速、スムーズな窓口対応だった 感謝の言葉 など
○接客へのご指摘（16件）
接客態度が悪い 対応が悪い など
○その他のご意見（28件）

5. 総評

今回の窓口サービスアンケートでは、総合評価の結果が「満足」74.9%、「やや満足」11.3%となり、計86.2%の利用者から肯定的な評価をいただきました。

「親切、丁寧な窓口対応であった」「感じが良く、利用しやすかった」など、お褒めの言葉をいただいた一方で、「接客態度が悪い」などのお叱りの言葉もいただきました。

今回の結果、ご意見をしっかりと受け止め、職員一人一人のさらなる接客の改善・向上につなげるとともに、小さなことからでも業務改善に努力してまいります。

利用者の皆様には、アンケートにご協力をいただき、まことにありがとうございました。