

令和5年度 窓口サービスアンケート結果報告

令和6年3月26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6年1月10日（水）から1月24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293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6年1月10日（水）から1月24日（水）まで

(2) 実施場所

市役所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

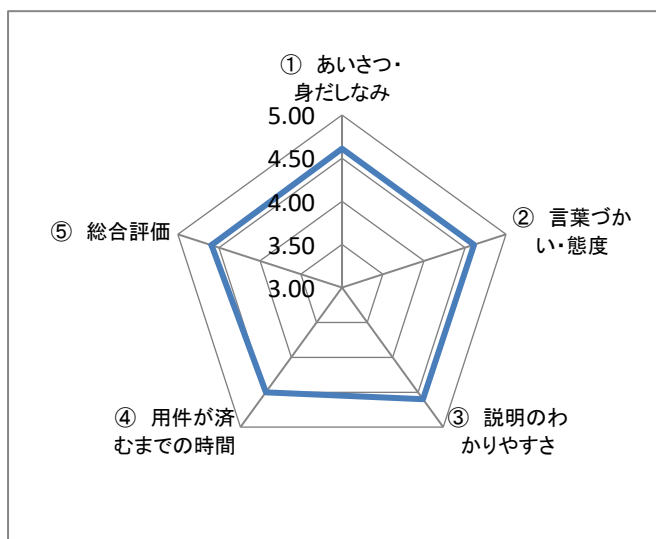
(1) 回収数 293件

(2) 評価平均

設問	評価平均
① あいさつ・身だしなみ	4.61
② 言葉づかい・態度	4.61
③ 説明のわかりやすさ	4.60
④ 用件が済むまでの時間	4.50
⑤ 総合評価	4.59

※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。

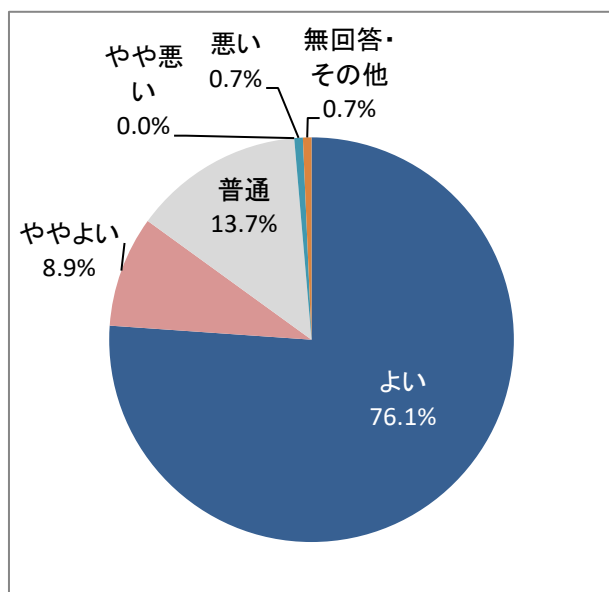
評価	点数
よい（満足）	5点
ややよい（やや満足）	4点
普通	3点
やや悪い（やや不満）	2点
悪い（不満）	1点



・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、「あいさつ・身だしなみ」「言葉づかい・態度」が4.61点と最も高い評価をいただき、「用件が済むまでの時間」は4.50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

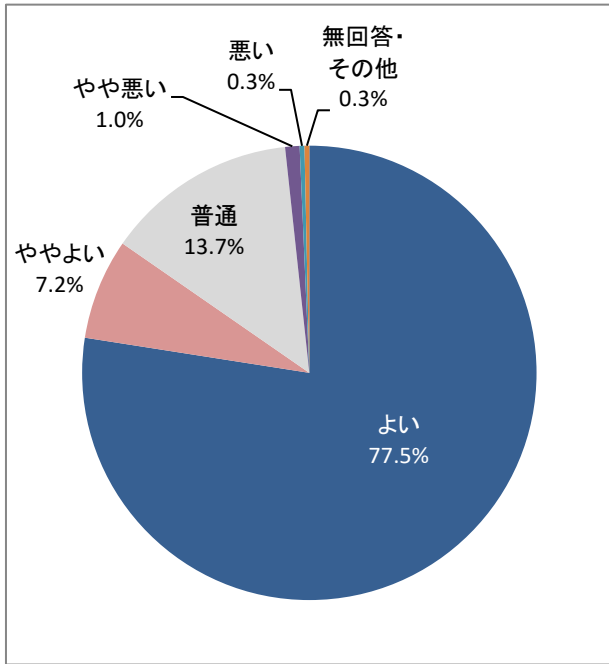
設問① 職員のあいさつや身だしなみについて、どうでしたか



回答対象者：293人	件数	割合	順位
よい	223	76.1%	1
ややよい	26	8.9%	3
普通	40	13.7%	2
やや悪い	0	0.0%	5
悪い	2	0.7%	4
無回答・その他	2	0.7%	

・「よい」76.1%、「ややよい」8.9%、計85.0%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0.7%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

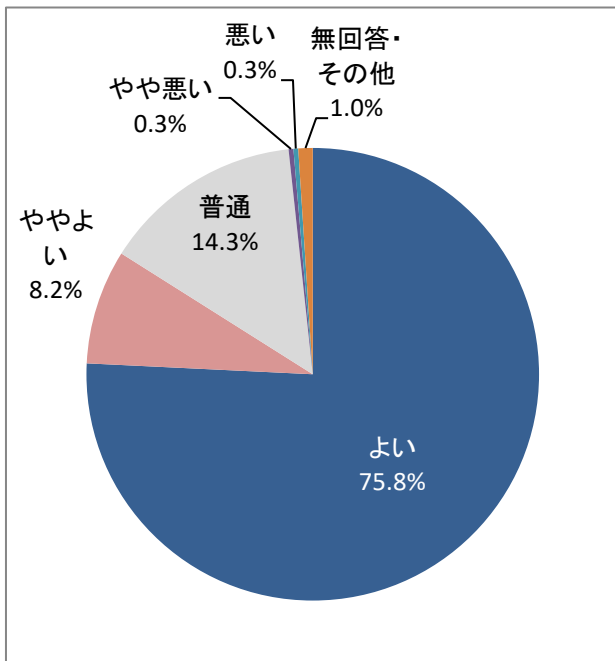


回答対象者：293人	件数	割合	順位
よい	227	77.5%	1
ややよい	21	7.2%	3
普通	40	13.7%	2
やや悪い	3	1.0%	4
悪い	1	0.3%	5
無回答・その他	1	0.3%	

・「よい」77.5%、「ややよい」7.2%、計84.7%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0.3%、「やや悪い」が1.0%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

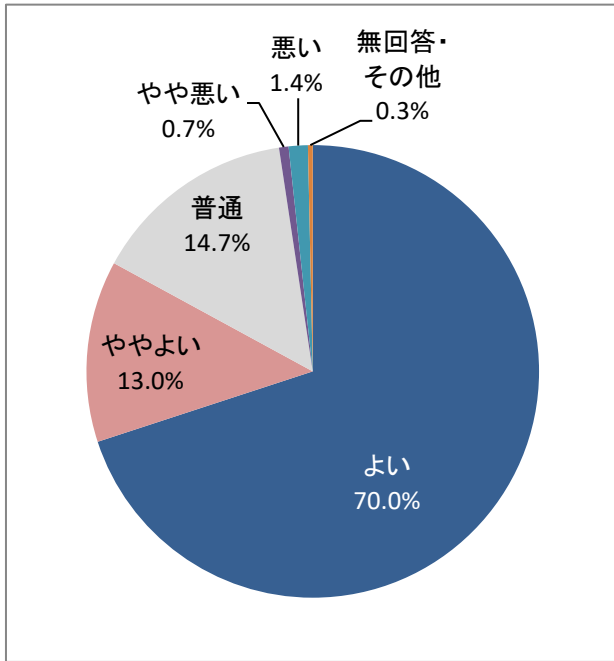


回答対象者：293人	件数	割合	順位
よい	222	75.8%	1
ややよい	24	8.2%	3
普通	42	14.3%	2
やや悪い	1	0.3%	4
悪い	1	0.3%	4
無回答・その他	3	1.0%	

・「よい」75.8%、「ややよい」8.2%、計84.0%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0.3%、「やや悪い」が0.3%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

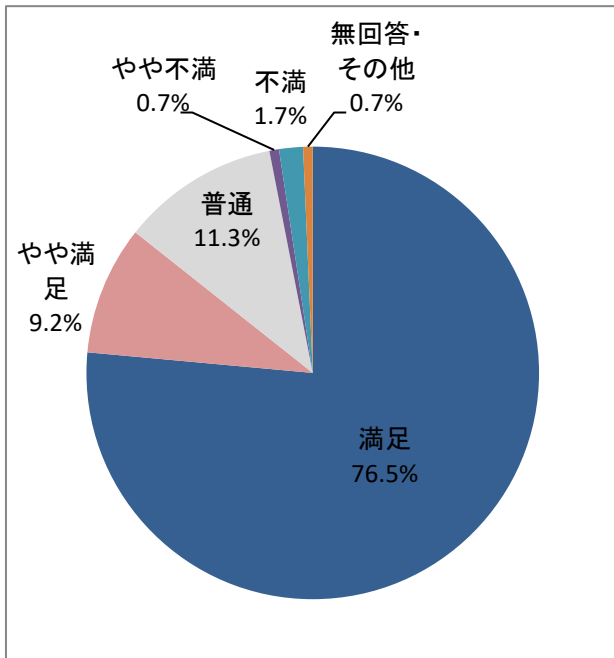


回答対象者：293人	件数	割合	順位
よい	205	70.0%	1
ややよい	38	13.0%	3
普通	43	14.7%	2
やや悪い	2	0.7%	4
悪い	4	1.4%	5
無回答・その他	1	0.3%	

・「よい」70.0%、「ややよい」13.0%、計83.0%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1.4%、「やや悪い」が0.7%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：293人	件数	割合	順位
満足	224	76.5%	1
やや満足	27	9.2%	3
普通	33	11.3%	2
やや不満	2	0.7%	5
不満	5	1.7%	4
無回答・その他	2	0.7%	

・「満足」76.5%、「やや満足」9.2%、計85.7%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1.7%、「やや不満」が0.7%となっています。

4. 主な自由意見

○お褒めの言葉（36件）
親切、丁寧な窓口対応であった 感謝の言葉 迅速、スムーズな窓口対応だった など
○接遇へのご指摘（8件）
接客態度が悪い 対応が悪い など
○その他のご意見（19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」76.5%、「やや満足」9.2%となり、計85.7%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」「迅速、スムーズな窓口対応だった」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遇の改善・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。