

平成25年度 第4回市政モニターアンケート調査集計表

第4回市政モニターアンケート調査【市民満足度調査(職員の接遇・庁舎内掲示及びHP)】の結果は以下のとおりでしたので報告します。

調査期間：平成25年12月11日から12月24日

調査方法：郵送によるアンケート調査(発送数 95件)

調査対象者：市政モニター

回答件数：71件(回答率74.7%)

その他：割合は、四捨五入処理のため合計が100.0%にならない場合があります。

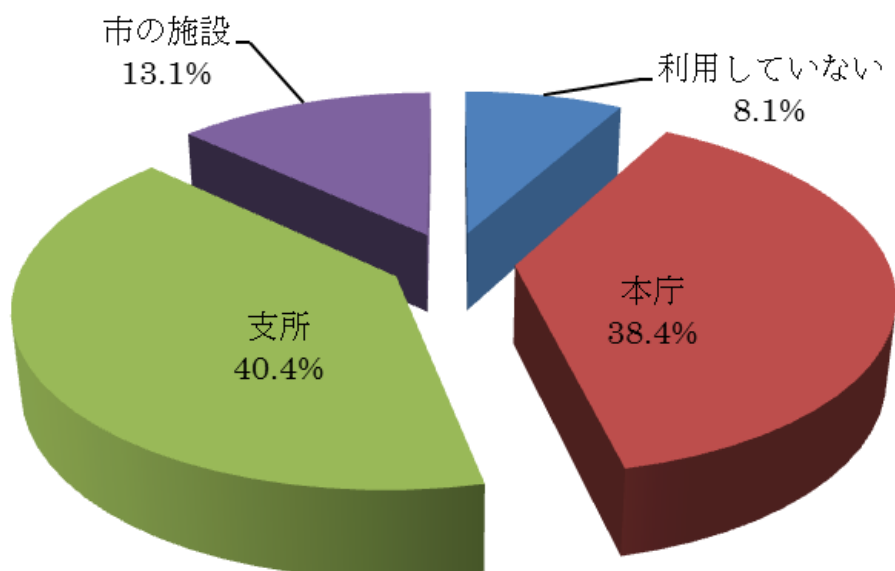
I 職員の接遇について

過去約1年の間に、市役所本庁、支所等を利用された際の職員の対応の仕方や、態度等についてお聞きします。

設問順に当てはまる番号に○を付けてください。

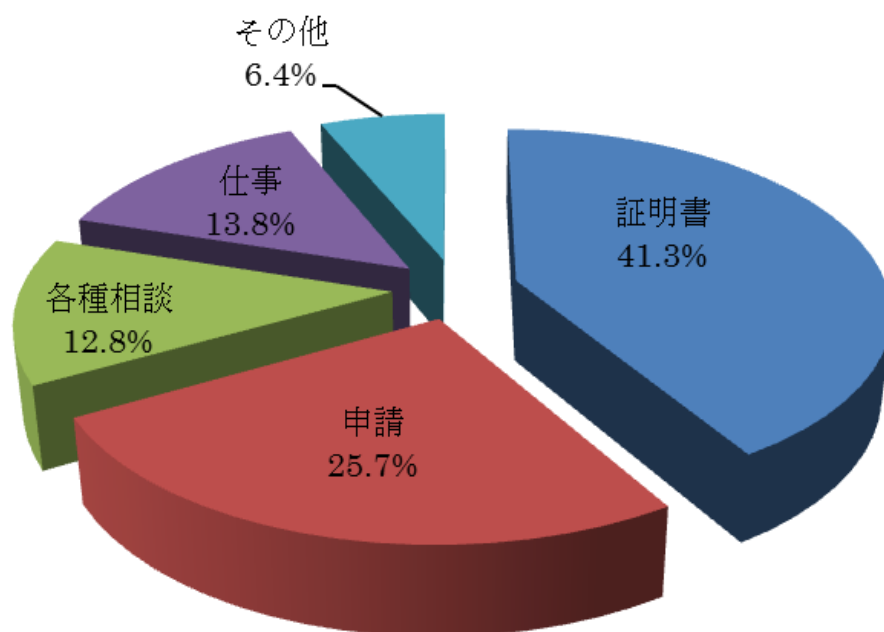
●問1 どこを利用されましたか。(複数回答可)

| | | | | | |
|----|---------|--------|-------|-----|-------|
| 1 | 利用していない | (8) | 8.1% | 前年比 | 7.0% |
| 2 | 本 庁 | (38) | 38.4% | 前年比 | -0.3% |
| 3 | 支 所 | (40) | 40.4% | 前年比 | -5.8% |
| 4 | 市の施設 | (13) | 13.1% | 前年比 | -0.9% |
| ◆計 | | (99) | | | |



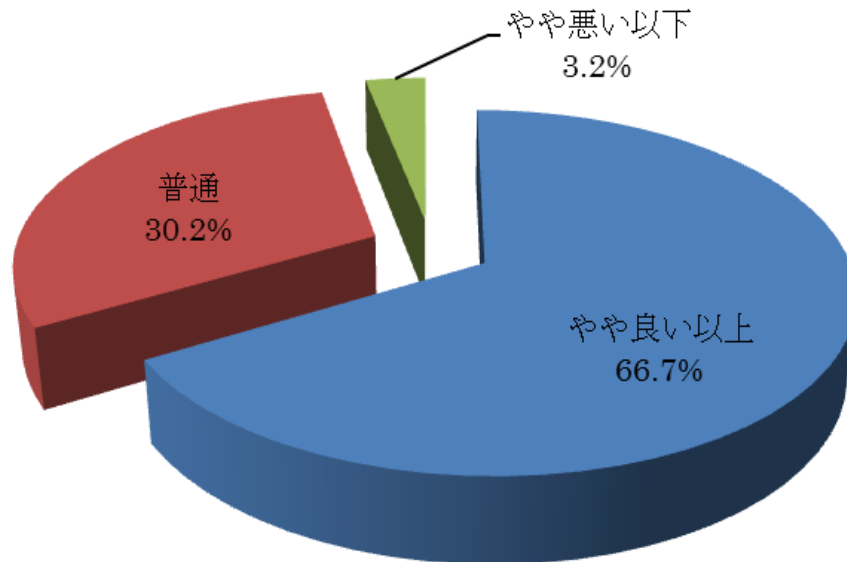
●問2 どのような用件で、行われましたか。(複数回答可)

| | | | | |
|----|------------------------------|---------|-------|-----------|
| 1 | 証明書（住民票、戸籍謄・抄本、税務証明等）の交付を受ける | (45) | 41.3% | 前年比 -0.7% |
| 2 | 申請（各種福祉サービス、各種補助金等）の手続き | (28) | 25.7% | 前年比 6.9% |
| 3 | 各種相談 | (14) | 12.8% | 前年比 -6.8% |
| 4 | 仕事 | (15) | 13.8% | 前年比 1.3% |
| 5 | その他 | (7) | 6.4% | 前年比 -0.7% |
| ◆計 | | (109) | | |



●問3 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。

| | | | | |
|---|------|--------|---------|------------|
| 1 | 良い | (35) | } 66.7% | 前年比 -10.1% |
| 2 | やや良い | (7) | | |
| 3 | 普通 | (19) | ・・ | 30.2% |
| 4 | やや悪い | (2) | } 3.2% | 前年比 0.3% |
| 5 | 悪い | (0) | | |
| ◆ | 計 | (63) | | |

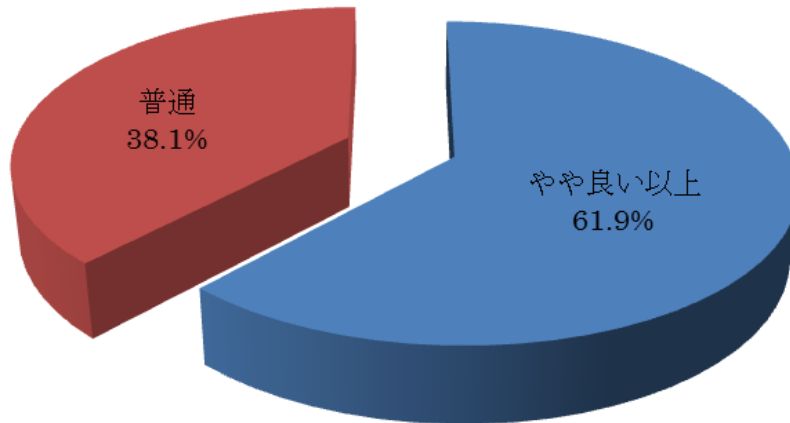


【意見】

- ・中の職員がすぐ席を案内してくれた。
- ・ていねいに親切に対応して戴いた。
- ・起立されての対応が大変良いと思います。
- ・良くあいさつをされている。
- ・事務的で思いやりがあまり感じない。人によっては上から目線の物言いでイヤになる。一番おかしいと感じる事は面識がある・なし、立場（役職）の違いで、対応が違う（不平等）事もあるので・・・。
- ・変に丁寧すぎて、バカにされているような気がしたことがある。
- ・「挨拶」こちらからする前に職員からしてほしい。言葉づかい、態度は丁寧です。
- ・利用者に対しておじさんとか呼ぶのではなく〇〇さんといった方が良い。
- ・一部の課の人はまあまあだと思う。
- ・サービス精神が足りないと感じる。
- ・忙しそうで声がかげづらい時があります。
- ・頭は下げてもらえるが、欲を言えば、笑顔といらっしゃいませ、こんにちはの言葉がほしいものです。

●問4 職員の身だしなみはいかがでしたか。

| | | | | | |
|---|------|--------|----|-------|-----------|
| 1 | 良い | (32) | } | 61.9% | 前年比 6.0% |
| 2 | やや良い | (7) | | | |
| 3 | 普通 | (24) | ・・ | 38.1% | 前年比 -3.1% |
| 4 | やや悪い | (0) | } | 0.0% | 前年比 -2.9% |
| 5 | 悪い | (0) | | | |
| ◆ | 計 | (63) | | | |

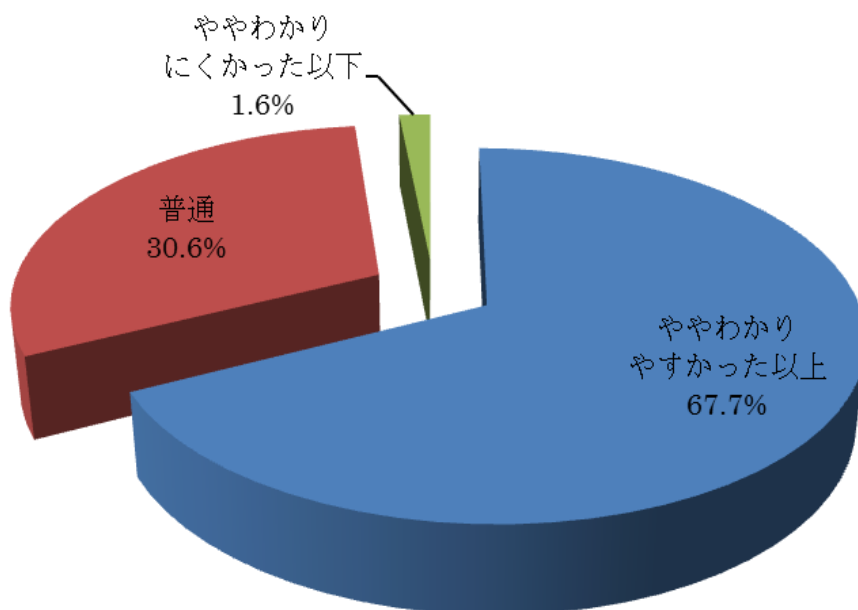


【意見】

- ・よくわからない。人それぞれ。
- ・私服の方もいらっしゃる様ですが、いいのでしょうか。

●問5 職員の説明（わかりやすさ）について。

| | | | | |
|---|------------|--------|----------|-----------|
| 1 | わかりやすかった | (35) | } 67.7% | 前年比 6.5% |
| 2 | ややわかりやすかった | (7) | | |
| 3 | 普通 | (19) | ・・ 30.6% | 前年比 -8.2% |
| 4 | ややわかりにくかった | (1) | } 1.6% | 前年比 1.6% |
| 5 | わかりにくかった | (0) | | |
| ◆ | 計 | (62) | | |

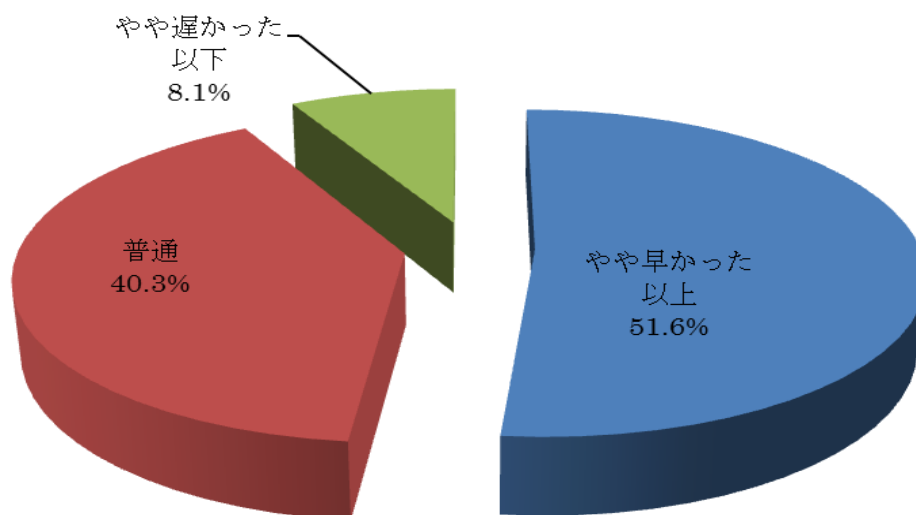


【意見】

- ・わかりやすい。説明が良い。
- ・スピード感（てきぱき）がやや足りない。
- ・自分しかわからないような話し方、説明、専門用語がある。
- ・窓口職員の対応も親切だった。

●問6 用件が済むまでの待ち時間（感覚）はどうでしたか。

| | | | | | |
|---|--------|---------|---------|------------|----------|
| 1 | 早かった | (2 1) | } 51.6% | 前年比 -10.2% | |
| 2 | やや早かった | (1 1) | | | |
| 3 | 普通 | (2 5) | ・・・ | 40.3% | 前年比 5.0% |
| 4 | やや遅かった | (5) | } 8.1% | 前年比 5.2% | |
| 5 | 遅かった | (0) | | | |
| ◆ | 計 | (6 2) | | | |

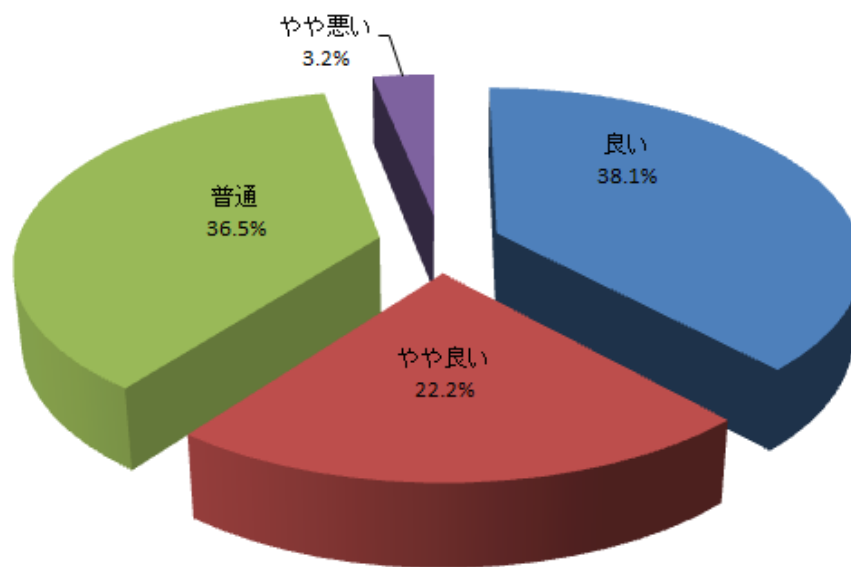


【意見】

- ・対応が親切である。
- ・用件により、支所で判断できない時に、本庁との連絡に時間がかかる時がある。
- ・祝祭日の火葬許可証など一部時間がかかることがある。やむを得ないとは思いますが。
- ・案件により違うと思う。
- ・どこの部署も「お待たせしました。」は言わない。

●問7 総合的にみて、来られたときの市役所本庁、支所または市の施設で受けた職員の対応について、満足度はいかがでしたか。

| | | | | | |
|---|------|--------|-----------|-----|-------|
| 1 | 良い | (24) | ・ ・ 38.1% | 前年比 | -5.2% |
| 2 | やや良い | (14) | ・ ・ 22.2% | 前年比 | 1.3% |
| 3 | 普通 | (23) | ・ ・ 36.5% | 前年比 | 3.7% |
| 4 | やや悪い | (2) | ・ ・ 3.2% | 前年比 | 0.2% |
| 5 | 悪い | (0) | ・ ・ 0% | 前年比 | 0.0% |
| ◆ | 計 | (63) | | | |



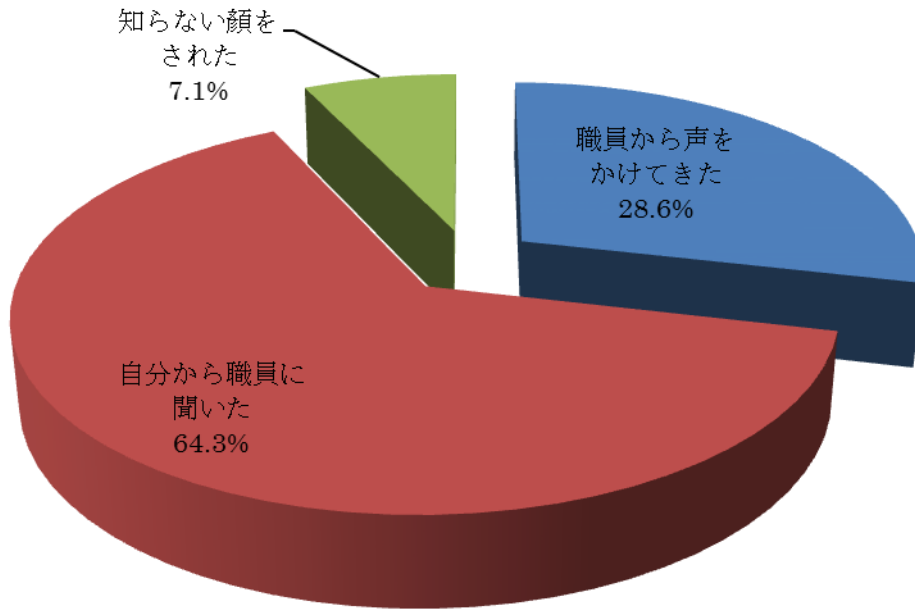
【意見】

- ・ 公務員の質が向上している。
- ・ すぐに対応してくれる。
- ・ 笑顔で丁寧な説明で感じがいいです。
- ・ 一般企業と比較することがおかしいかもしれませんが、真心サービス精神などが不十分だと思います。皆がということではなく個人差も大きい。できることなら、あまり足を運びたくないという思いになってしまうのはなぜでしょうか？部署の対応の違い・個人差が大きいのは残念。
- ・ 本庁の国保の係の女の方は大変親切な方でした。
- ・ 本庁も支所も感じが良い。
- ・ TELで証明書をもらおうとした際、支所で取れるとの回答だったので行ってみると時間がかかったにも関わらず結局取れないと言われ本庁に行くことになった。
- ・ 職員が変わって声をかけにくい。
庁内に入ったとき、顔があっても頭を下げる人が少ないように思われる。

●問8 (庁舎内で迷われたことがある方のみお答えください。)

来庁された市民の方々が困りの時には、職員が声をかけるようにしていますが、あなたに対して周囲の職員はどのような態度をとりましたか。

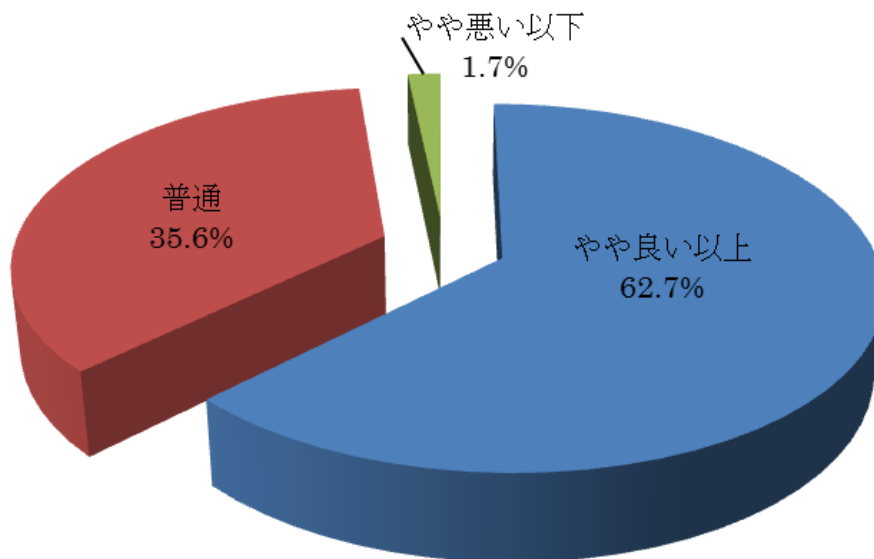
- | | | | | | |
|---|-------------|--------|-----------|-----|--------|
| 1 | 職員から声をかけてきた | (4) | ・ ・ 28.6% | 前年比 | -11.4% |
| 2 | 自分から職員に聞いた | (9) | ・ ・ 64.3% | 前年比 | 4.3% |
| 3 | 知らない顔をされた | (1) | ・ ・ 7.1% | 前年比 | 7.1% |
| ◆ | 計 | (14) | | | |



●問9 (市役所等に電話をかけたことがある方に伺います。)

職員の電話対応について、どのような印象をお持ちですか。

| | | | | |
|---|------|--------|-----------|------------|
| 1 | 良い | (33) | } 62.7% | 前年比 - 8.5% |
| 2 | やや良い | (4) | | |
| 3 | 普通 | (21) | ・ ・ 35.6% | 前年比 10.2% |
| 4 | やや悪い | (0) | } 1.7% | 前年比 - 1.7% |
| 5 | 悪い | (1) | | |
| ◆ | 計 | (59) | | |



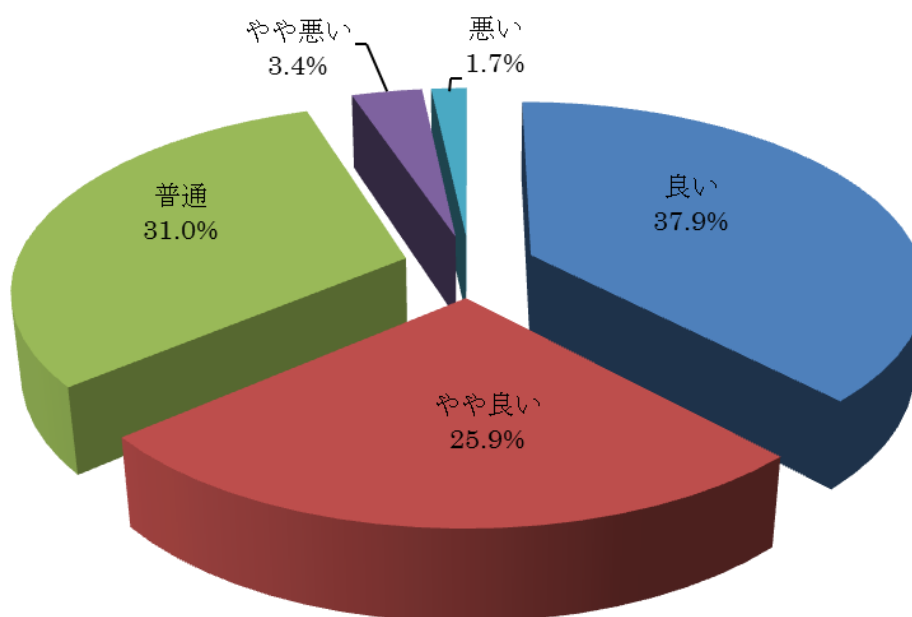
【意見】

- ・長い時間またせる。不明の時は自己判断せず役割を見直すくらいの判断があっがいい。又は良くあっちこちに振り回される。
- ・「〇〇課〇〇です。」と言うように名前を名乗る課と名乗らない課があるようです。統一された方が良いのでは。
- ・対応がわかりやすく、やさしさがある。
- ・電話対応した職員が名前まで言われた。

●問 10 (市役所等に電話をかけたことがある方に伺います。)

職員の電話応対について、取り次ぎはスムーズでしたか？

| | | | | |
|---|------|--------|-------|-----------|
| 1 | 良い | (22) | 37.9% | 前年比 -2.1% |
| 2 | やや良い | (15) | 25.9% | 前年比 2.6% |
| 3 | 普通 | (18) | 31.0% | 前年比 1.0% |
| 4 | やや悪い | (2) | 3.4% | 前年比 -1.6% |
| 5 | 悪い | (1) | 1.7% | 前年比 0.0% |
| ◆ | 計 | (58) | | |

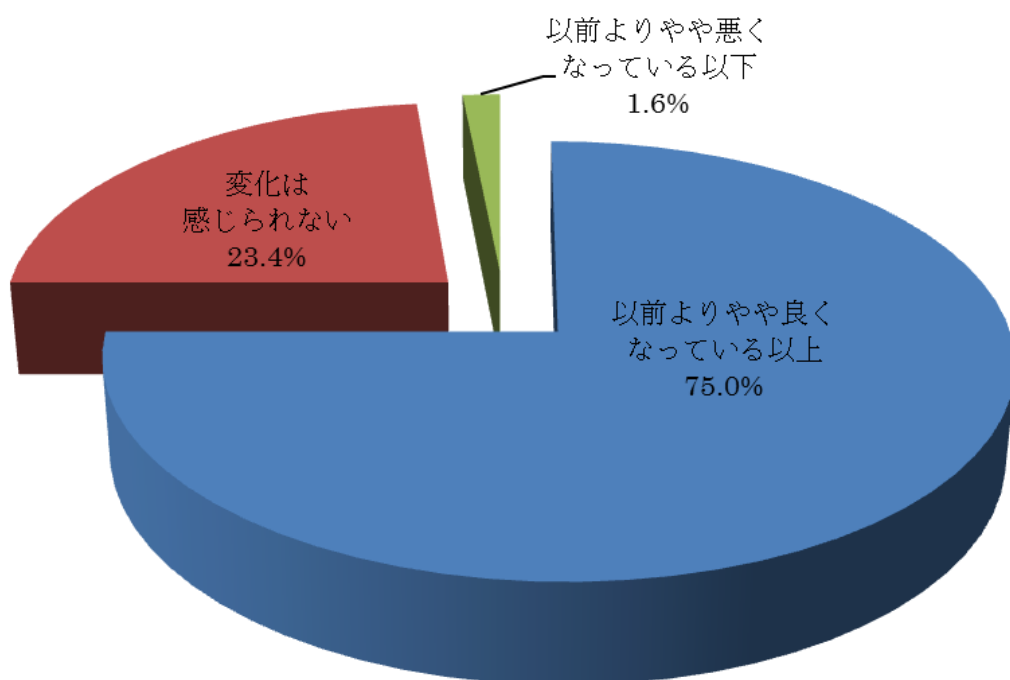


【意見】

- ・夜間の警備員と係の連絡をスムーズにすること。
- ・用件がある職員がいない時は、「どんな用件でしょうか」と「私でわかるのであれば」ときいてくれる。又担当者が帰ったらTELさせると対応すればよい。
- ・最初にでる方はとても良い。
- ・担当者が不在の時、その旨を伝えてほしい。「しばらくお待ちください。」だけでは、どのくらい待てば良いのかわからなくて不安である。

●問 11 平成 18 年度以降、職員の接遇の質を高め、市民との信頼関係が高まるよう、「さわやか接遇運動」を継続して実施していますが、現在の職員において接遇の全体的印象はいかがでしょう。

| | | | |
|----|------------------------------|--------|----------|
| 1 | 以前より <u>良</u> くなっているように感じる | (25) | } 75.0% |
| 2 | 以前より <u>やや良</u> くなっているように感じる | (23) | |
| 3 | 変化は感じられない | (15) | • 23.4% |
| 4 | | | 前年比 4.6% |
| 5 | 以前より <u>やや悪</u> くなっているように感じる | (1) | } 1.6% |
| 6 | 以前より <u>悪</u> くなっているように感じる | (0) | |
| ◆計 | | (64) | |



【意見】

- ・ 日常のもてなしの心のことをメディアでよく言っているからだと思う。
- ・ 以前を良く知らないが悪いところはないように思う。
- ・ 私は今年 1 年ですので以前経過不明につき答えられない。
- ・ 役所のイメージのまま
- ・ あまり利用しないのでよくわからない。
- ・ 18 年に移住してきたため、18 年以前のことはわからない。

●問 12 市役所の窓口で、改善した方が良くないなど、窓口体制についてのご意見がありましたら、ご自由にご記入ください。

- ・利用する側は、緊張しながら利用する者もいると思います。丁寧かつゆっくりと相手の気持ちを察しながら対応していただくと安心した気持ちで利用できるのではないのでしょうか。職員の方も心にゆとりのある職場であることを願います。
- ・1階駐車場に喫煙所があるが絶対禁止すべき。一般社会、会社等では、食事休憩の時だけで勤務時間の喫煙は禁止しているのに、市職員が良いと言う事は、モラル的にもおかしいと思います。
- ・窓口を久しく利用していませんので、現状がわかりませんが、まず礼（頭をしっかりと下げる習慣）と笑顔があれば良いでしょう。
- ・窓口で老人の方が来ていると職員が丁寧に説明しているのを見かけると気持ちが良い。
- ・①職員自ら声をかけることが必要（午前中は午前のあいさつ、午後は午後のあいさつ）
②対応、言葉づかいは良いのですが、あいさつが大事だと思います。
③支所に地元の人を増やしてほしい。
- ・待遇に満足しています。継続される事に期待します。
- ・入来支所市民生活課で最近機の並べ替えがあり、市民が来られた時、即対応出来る様にされたと思います。とても感じがよくなった。
- ・①庁舎内の証明書等自動交付機を閉鎖されるそうですが、残して頂きたい。コンビニ利用は、抵抗感があります。利用者が少なかったのでしょうか。
②二階案内所の受付の方は積極的に声かけをされた方が良いのではと思います。「おはようございます」の挨拶だけで、来庁者は和みます。
- ・職員間の接遇が市民への接遇に繋がるのではないかと思います。
- ・番号札を取らない窓口（直接声をかける窓口）は、声をかけづらいし、すみませんと声をかけると無言でこちらを見て、対応してくれる方が来るまで長く感じる。少し威圧感がある。
- ・事務的すぎる傾向が強く、暖かみが少ないのではと感じる。
- ・（総合案内所の職員について）こちらから聞くと、ていねいに対応してくれるが、市民の中には自分から積極的に聞けない人もいることから、できれば、迷っているような人がいれば、職員の方から声をかけると一層、市職員の評価が上がると思う。
- ・老人年寄の方には積極的に接遇し要件等を聞き、親切、丁寧に教えてほしい。申請書、提出物、証明書等の書き方。
- ・窓口でその部署の取り扱っている仕事内容がわかるようにしてほしい。たとえば、産業建設課とあるが、道路、河川、維持係等わかりやすくしてほしい。
- ・職員から進んであいさつするようにした方が気持ちいいと思います。担当者が留守・出張時、他の人がわからないというのはいかがなものかだと思います。
- ・市民生活課に総合案内のようなカウンターがあって、そこでいろいろと教えてもらえると思ふと安心だと思ふ。
- ・①何でもわかる課、知っている課等を配置するのも一考では（日本のどこの県か市かわすれたけどあったのでは？）

②電話取次ぎについても上記の様な事が言えるのでは？

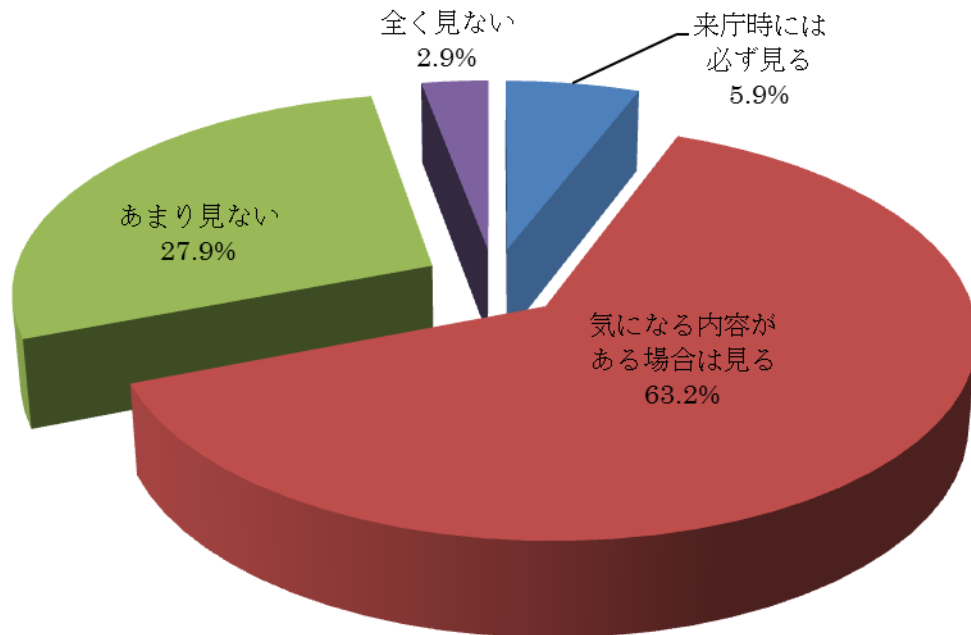
③私も他の自治体、学校等々に行くことがあるが、言葉には出さずとも軽く会釈位はしている所があった。

- ・笑顔、無表情が多い。～してあげるという精神でなく、～させて頂く精神が時代的に必要だと思う。窓口は窓口に向いている方、専門の方をおくべき（向き、不向きがあると思うので。）
- ・私は仕事の都合で、大阪・神戸・東京・神奈川と移り住みましたが、水道料金の請求ミスが〇〇市と〇〇市で発生し、嫌な思いをしました。その点、川内市・薩摩川内市では一度もなく、嫌な思いをした事がないので、嬉しいです。又、要望等も実現して頂いています。良い役所です。
- ・町内の方が窓口にいる時など、安心して聞けるような気がします。
- ・市役所窓口はあまり利用しません。支所の窓口は、地元の方がいた方が安心して声をかけやすいです。

Ⅱ 庁舎内掲示及び情報発信について

●問1 庁舎内の掲示物（ポスター等）、パンフレットはご覧になりますか。

| | | | | | |
|----|---------------|--------|-----------|-----|-------|
| 1 | 来庁時には必ず見る | (4) | ・ ・ 5.9% | 前年比 | -8.8% |
| 2 | 気になる内容がある時は見る | (43) | ・ ・ 63.2% | 前年比 | 1.4% |
| 3 | あまり見ない | (19) | ・ ・ 27.9% | 前年比 | 5.8% |
| 4 | 全く見ない | (2) | ・ ・ 2.9% | 前年比 | 1.4% |
| ◆計 | | (68) | | | |

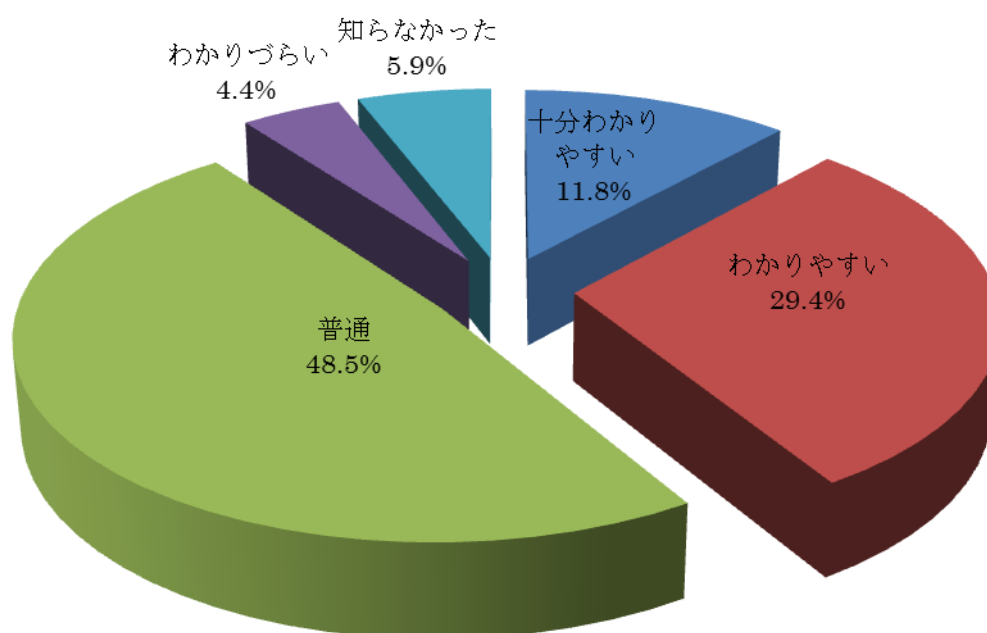


【意見】

- ・ 自分の用事が終わるとすぐ帰るので（時間にゆとりがなく見ていない。）

●問2 市役所では、来庁された方が迷わないような庁舎内の案内表示を心がけていますが、庁舎内の案内表示についてどう思いますか。（案内板・窓口表記がわかりやすいか？）

| | | | | |
|----|-----------------|--------|---------|-----------|
| 1 | いまのままで十分わかりやすい | (8) | ・・11.8% | 前年比 -1.8% |
| 2 | わかりやすい | (20) | ・・29.4% | 前年比 -7.0% |
| 3 | 普通 | (33) | ・・48.5% | 前年比 7.6% |
| 4 | わかりづらい | (3) | ・・ 4.4% | 前年比 -4.7% |
| 5 | 案内板があることを知らなかった | (4) | ・・ 5.9% | 前年比 5.9% |
| ◆計 | | (68) | | |

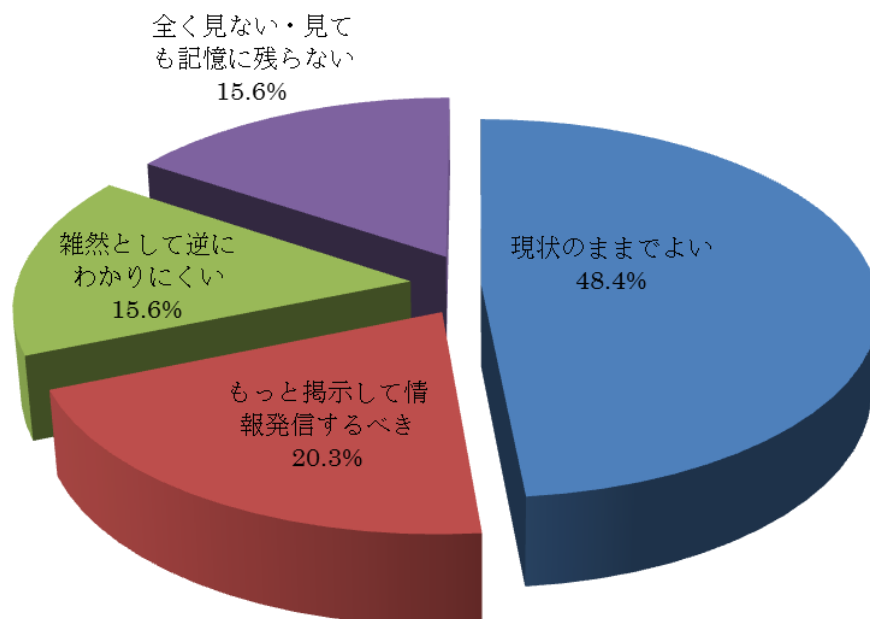


【意見】

- ・一階のエレベータの所にある案内板で庁舎内の部署はよくわかる。
- ・とても分りやすいと思います。
- ・案内掲示を見て、判らない時は案内窓口の係に聞くのであまり気にならない。
- ・増築などのせいか、フロア全体のイメージがしにくい。東京の電車のように色で分けるのもいいかもしれません。

●問3 庁舎内の掲示物（ポスター等）、パンフレットの掲示状況及び設置場所について、
どう思いますか。

- | | | |
|----|--------------------------------|-----------------|
| 1 | 見やすく丁寧に掲示してあるので、現状のままでよい | (31) |
| 2 | | 48.4% 前年比 5.5% |
| 3 | 掲示スペースを見つけて、もっと掲示して情報発信すべきである | (13) |
| 4 | | 20.3% 前年比 -1.9% |
| 5 | 掲示が多すぎて、雑然としていて逆にわかりにくい | (10) |
| | | 15.6% 前年比 -8.2% |
| 5 | 興味がないため、全く見ていない。または、見ても記憶に残らない | (10) |
| | | 15.6% 前年比 4.5% |
| ◆計 | | (64) |



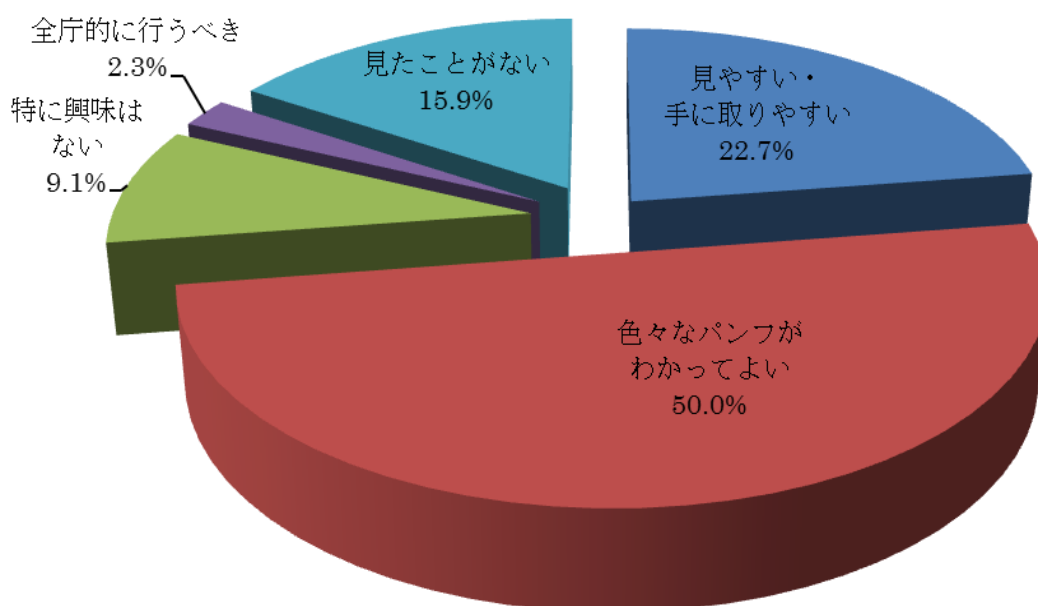
【意見】

- ・パンフレット類にほこりや砂がある時があるので、設置場所や朝の清掃作業時にでもふき取ってほしい。
- ・重点項目を前面に掲示される工夫を。
- ・掲示場所を知っているので気にならない。
- ・気になるものがあれば手に取る。尋ねるが、現状として気にしていない。
- ・行く機会がないのでよくわかりません。
- ・庁舎外にも、わかりやすく今日の案内ポスターの内容が一目でわかる工夫がほしい。

●問4 (市役所本庁に来庁された方にお聞きします)

4階の観光・シティセールス課や2階市民課前に、パンフレットのラックを設置してあります。この状況について、どう思いますか。

| | | | | |
|----|---------------------------|--------|-------|-----------|
| 1 | パンフレットを見やすく、また手に取りやすいのでよい | (10) | 22.7% | 前年比 9.2% |
| 2 | いろいろなパンフレットがあることがわかってよい | (22) | 50.0% | 前年比 4.1% |
| 3 | 特に興味はない | (4) | 9.1% | 前年比 -9.8% |
| 4 | 全庁的に行うべきである | (1) | 2.3% | 前年比 -0.4% |
| 5 | 見たことがない | (7) | 15.9% | 前年比 -3.0% |
| ◆計 | | (44) | | |

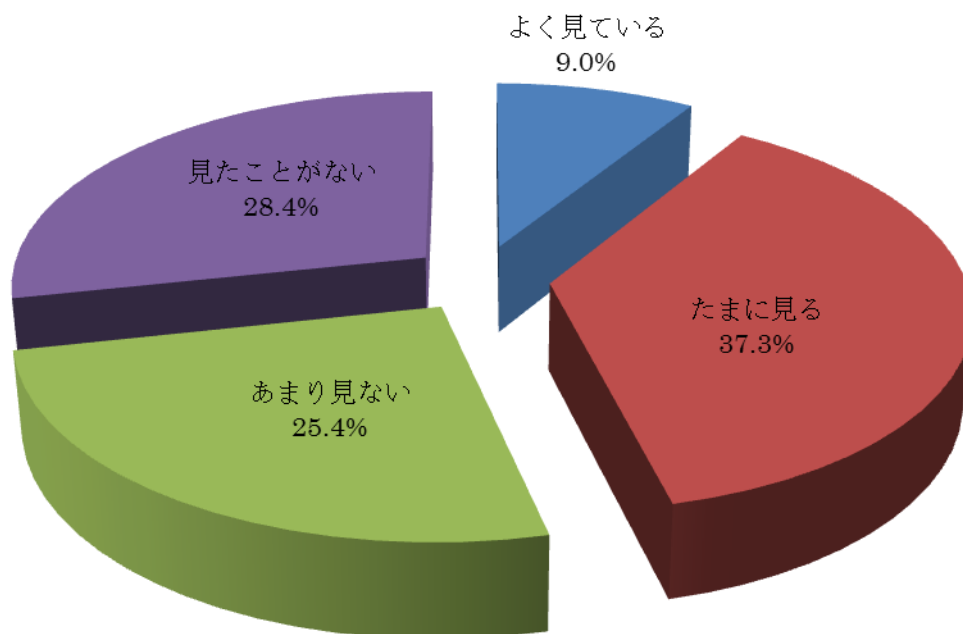


【意見】

- ・二階の受付のいるところが、人々がよく利用しているので、二階はとてもよいと思う。
- ・パンフレットが多すぎてもわかりづらい。
- ・自治会に来るものと同じと考えて見ない。
- ・ありすぎてわからない時もある。

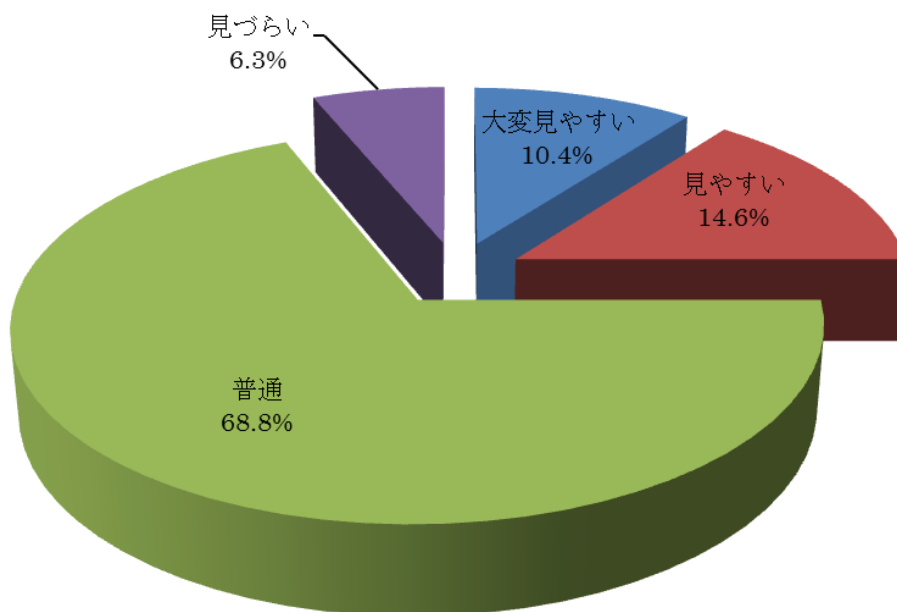
●問5 市ホームページをご覧になりますか。

| | | | | |
|---|-----------------|--------|-----------|-----------|
| 1 | よく見ている | (6) | ・ ・ 9.0% | 前年比 -4.4% |
| 2 | たまに見る | (25) | ・ ・ 37.3% | 前年比 -1.5% |
| 3 | 見たことはあるが、あまり見ない | (17) | ・ ・ 25.4% | 前年比 3.0% |
| 4 | 見たことがない | (19) | ・ ・ 28.4% | 前年比 3.0% |
| ◆ | 計 | (67) | | |



●問6 市ホームページについて、見やすさはどうですか。

| | | | | |
|----|---------|--------|-------|------------|
| 1 | 大変見やすい | (5) | 10.4% | 前年比 10.4% |
| 2 | 見やすい | (7) | 14.6% | 前年比 -24.2% |
| 3 | 普通 | (33) | 68.8% | 前年比 15.7% |
| 4 | 見づらい | (3) | 6.3% | 前年比 0.2% |
| 5 | とても見づらい | (0) | 0.0% | 前年比 - 2.0% |
| ◆計 | | (48) | | |

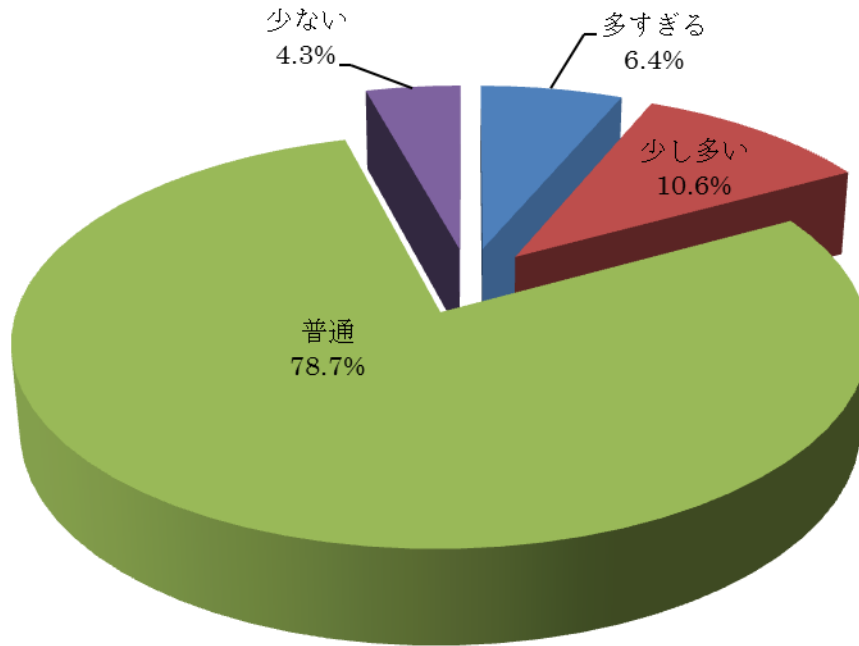


【意見】

- ・ほしい情報が手に入るような見やすさにしてほしい。今はごてごててんこ盛り。
- ・イベントの場所などURLをつけてくれると見やすい。わかりやすい。

●問7 市ホームページの情報量はどうか。

| | | | | |
|---|------|--------|-------------|-----------|
| 1 | 多すぎる | (3) | ・ ・ ・ 6.4% | 前年比 6.4% |
| 2 | 少し多い | (5) | ・ ・ ・ 10.6% | 前年比 -2.4% |
| 3 | 普通 | (37) | ・ ・ ・ 78.7% | 前年比 -3.9% |
| 4 | 少ない | (2) | ・ ・ ・ 4.3% | 前年比±0.0% |
| ◆ | 計 | (47) | | |



【意見】

- ・ 引き出しやすさを工夫してほしい。
- ・ 重い。

●問8 庁舎内の掲示及び市ホームページについて、お気づきの点、改善した方がよい点がありましたら、ご自由にご記入ください。

- ・庁舎に尋ねることはありませんが、ホームページを見ることはとても楽しみにしており、県外に住む子ども達へ知らせる良い機会になっています。
- ・期日がすぎたものはすみやかに取り除いてほしい。
- ・市内で開催される各種イベント、催し等の情報を積極的に発信してほしい。
- ・イベント情報などの場所などがわかりにくいので、URLを貼り付けけると見つけやすい。
- ・市ホームページメインページの左バーの「定住促進（よかまちきやんせ倶楽部）」の「せ倶楽部」が改行されて枠からはみ出しているのが気になります。
- ・トップからあらゆる情報にいけるようにされている反面、少し情報量が多すぎるような気がします。リンク先の統計をとって、利用が多いところを判りやすくしてもいいかもしれないです。
- ・高齢化でお年寄りが増加していくので、年寄りに配慮することが大切である。庁舎内で一番利用するスペース、一番見やすい場所を検討されれば更に広報が徹底すると思う。
- ・掲示板は必要でしょうか？すべて撤去したら困るでしょうか。
- ・外の役所と比べれば少し多い。
- ・掲示については用件待ちの時は見るが、待ち時間が少なかったり、用件が済んでしまえば見ることはあまりない。案内板はよくみる。（庁舎内の用件課）市ホームページは見たことがあるが一辺倒である。
- ・パソコンを持っていないので見れない。地区コミュニティや自治会を通じて多く発信してほしい。
- ・支所訪問がメインであることから、支所の掲示は現状で良いと思う。
- ・不自由なことはありません。
- ・よく見ていない。
- ・掲示は別として、ホームページはインターネットで見えるものですか？もしインターネットだとすると我々は見ようと思えば、見れても面倒で見ないでしょう！又はパソコンのない人は全くお手上げでは？
- ・①HPは全体的に判り易く、南国薩摩川内のイメージで明るい青空（ライトブルースカイ）で強調されて大変よいHPである。
- ・②シニア以上の人々にPCを使える様無料あるいは安価なHPの講習会を各地域毎に開いてほしい。
- ・関心が無かったので見る事がなかった。（反省）
- ・庁舎になかなか行かないので掲示等に気を付けて見る事がなく生活しています。申し訳ございません。