

市政モニターアンケート（平成21年度2回目：職員課）

【調査期間】平成21年8月17日(月)～8月31日(月)
 【調査対象】平成21・22年度市政モニター99名
 【調査方法】郵便・FAX・電子メールを通じてアンケートに回答
 【回答者数】94人(回収率95%)

【調査テーマ】 職員の窓口対応等について

【調査目的】

別府市では、市民の生活と関わりの深い業務が多数あります。市役所を訪れた方や電話をかけた方が気持ち良く用件を済ませていただくために研修等を行い職員の接遇向上に努めています。そこで、市政モニターの皆さんのご意見を伺い、現在の市役所の住民サービスの状況を把握し、今後の接遇向上に生かすことを調査の目的とします。

あなたの年齢を選んでください。

	回答数
19歳以下	0
20～29歳	5
30～39歳	22
40～49歳	9
50～59歳	10
60～69歳	25
70歳以上	23

あなたの性別を選んでください。

	回答数
男	41
女	53

(対応全般について)

問1 市役所(本庁舎、各出張所)をどのくらいの割合で利用されますか。(単数回答)

	回答数
年に数回	47
めったに利用しない	15
月に1～2回	26
週に1～2回	6

問2 最近、利用されたのはいつですか。(単数回答)

	回答数
1ヶ月以内	50
6ヶ月以内	30
1年以内	6
3年以内	5
上記より前	3

問3 どのような用件で行かれましたか。(単数回答)

	回答数
証明書(住民票、戸籍謄本・抄本、税・所得証明等)の交付	39
各種福祉サービスなどの申請	26
各種相談	11
その他	18

【その他回答】
 ・プレミアム商品券購入
 ・市報やイベント案内をいただきに
 ・選挙の投票のため
 ・共同募金の納入のため など

問4 駐車場・駐輪場は利用しやすかったですか。(単数回答)

	回答数
利用しやすかった	27
普通	45
利用しにくかった	14
無回答・徒歩・バス等	8

問4-A 問4で 利用しにくかったと答えた方のみお聞きします。
 利用しにくかった理由は何ですか。(単数回答)

	回答数
庁舎から離れていた	1
停めるスペースが少なかった	8
場所がわかりにくかった	1
その他	4

【その他回答】
 ・駐車スペースが狭すぎる
 ・駐輪場は高齢者には入れにくく、場所も狭い など

問5 市役所内の案内表示はわかりやすかったですか。(単数回答)

	回答数
わかりやすかった	21
普通	51
わかりにくかった	19
無回答	3

**問5 - A 問5で わかりにくかったと答えた方のみお聞きします。
わかりにくかった理由は何ですか。(単数回答)**

	回答数
案内表示がどこにあるのかわからない	6
案内表示が少ない	6
案内表示の字が小さい	4
その他	3

[その他回答]
案内表示の場所よりも、どのような要件のときにどの課に行けば良いかわからない

問6 市役所内は清潔で整理整頓がいき届いていましたか。(単数回答)

	回答数
はい	46
普通	46
いいえ	2

問7 職員全体の身だしなみはいかがでしたか。(単数回答)

	回答数
良かった	28
普通	58
悪かった	6
無回答	2

**問7 - A 問7で 悪かったと答えた方のみお聞きします。
悪かった理由は何ですか。(単数回答)**

	回答数
服装がくだけすぎ	2
服装や化粧が派手	1
髪型や髪の色が不適切	0
その他	3

[その他回答]
髪が長い人はくくること

問8 庁舎内で職員とすれ違った時、あいさつや会釈をされたことがありますか。(単数回答)

	回答数
ある	33
他の人がされているのを見たことがある	14
ない	45
無回答	2

問9 庁舎内で迷っていた時、職員から声を掛けられたり案内されたことがありますか。(単数回答)

	回答数
あった	36
他の人がされているのを見たことがある	11
ない	47

問10 電話や窓口でいくつかの課をたらい回しにされたことがありますか。(単数回答)

	回答数
ある	23
他の人がされているのを見た、または聞いたことがある	9
ない	61
無回答	1

対応全般について(職員課より)

職員の身だしなみ、来庁者への挨拶、声かけ等を教育する接遇研修は、新採用職員や臨時・非常勤職員を中心に毎年実施しています。また、接遇に対する意識向上を目的に、服装等チェックシートを添付した『職員マナーアップ通信』を毎月1回全課へメール配信しています。今後、より一層の接遇向上を目指して、職場内研修を実施するよう指導し、要望があった課には、本課主催の研修会を職場単位で実施することを検討したいと思っております。

(窓口対応について)

問11 職員はすぐに対応に出て来ましたか。(単数回答)

	回答数
はい	81
いいえ	12
無回答	1

問12 笑顔で迎えてくれましたか。(単数回答)

	回答数
はい	49
いいえ	23
笑顔で対応する内容の用件ではなかった	21
無回答	1

問13 用件に入る前にあいさつの言葉がありましたか。(単数回答)

	回答数
あった	57
なかった	36
無回答	1

問14 態度や姿勢はいかがでしたか。(単数回答)

	回答数
好ましかった	24
普通	60
悪かった	10

問14 - A 問14で 悪かったと答えた方のみお聞きします。
悪かったのはなぜですか。(単数回答)

	回答数
杓子定規、融通が利かない	3
横着、偉そう	4
事務的、冷たい	3
その他	0

問15 動作はテキパキとしていましたか。(単数回答)

	回答数
はい	79
いいえ	13
無回答	2

問16 待ち時間はどれくらいでしたか。

	回答数
0分	11
1～5分	51
6～10分	10
11～15分	6
16分～	4
無回答	10
数分	1
覚えていない	1

問16 - A 問16の待ち時間をどう感じましたか。(単数回答)

	回答数
迅速だった	26
普通	49
迅速でなかった	4

問17 説明はわかりやすかったですか。(単数回答)

	回答数
わかりやすかった	44
普通	43
わかりにくかった	7

問17 - A 問17で わかりにくかったと答えた方のみお聞きします。
わかりにくかった理由は何ですか。(単数回答)

	回答数
質問に対する答えが的確でない	4
専門用語が多い	1
言葉が聞きづらい	1
その他	1

問18 言葉遣いはいかがでしたか。(単数回答)

	回答数
良かった	37
普通	54
悪かった	3

問18 - A 問18で 悪かったと答えた方のみお聞きします。
悪かったと思われた理由は何ですか。(単数回答)

	回答数
慣れなれしかった	1
威圧的な口調だった	1
わからない言葉ばかり使われた	0
その他	1

問19 用件が終わった後にあいさつがありましたか。(単数回答)

	回答数
あった	60
なかった	32
無回答	2

問20 窓口対応全体の評価はいかがですか。(単数回答)

	回答数
とても満足	7
満足	32
普通	50
不満	3
かなり不満	0
無回答	2

窓口対応について（職員課より）

問13で用件に入る前、終わった後の挨拶をした職員が約60%しかいませんでした。

挨拶は接遇の基礎であり、各職場で朝礼時に所属長より注意をする、実際に発声させる等の方法により改善していきたいと思えます。

問17で質問に対する答えが明確でない等の理由で、職員の説明がわかりにくかったとの

回答が約10%ありました。これは、その業務に関して職員の理解度・習熟度が

不足していたとも考えられます。よって、各職場に業務についての研修（OJT）の重要性を説明し、実施するよう指導していきます。

(電話対応について)

問2.1 職員は3コール以内で電話に出ましたか。

	回答数
3コール以内で出た	74
4コール以上待たされた	14
無回答	6

問2.2 課名・氏名を名乗りましたか。

	回答数
名乗った	73
名乗らなかった	16
無回答	5

問2.3 電話の最初と最後にあいさつの言葉がありましたか。

	回答数
あった	67
なかった	22
無回答	5

問2.4 取次ぎや転送はスムーズでしたか。

	回答数
スムーズだった	68
もたついていた	17
無回答	9

問2.5 説明はわかりやすかったですか。(単数回答)

	回答数
わかりやすかった	33
普通	47
わかりにくかった	6
無回答	8

問2.5 - A 問2.5で わかりにくかったと答えた方のみお聞きします。
わかりにくかった理由は何ですか。(単数回答)

	回答数
質問に対する答えが的確でない	3
専門用語が多い	2
言葉が聞きづらい	0
その他	0
無回答	1

問2.6 用件の確認や復唱がありましたか。

	回答数
あった	48
なかった	38
無回答	8

問2.7 職員に伝言を頼んだ時、承った職員は自分の名前を名乗って切りましたか。

	回答数
名乗った	46
名乗らなかった	28
無回答	19
複数回答	1

問2.8 電話中、周囲の音は気になりましたか。

	回答数
特に気にならなかった	75
ざわざわして気になった	11
無回答	7
複数回答	1

問29 受話器の置き方やタイミングはいかがでしたか。

	回答数
良かった	77
悪かった	7
無回答	9
複数回答	1

問30 電話対応全体の評価はいかがですか。(単数回答)

	回答数
とても満足	12
満足	29
普通	46
不満	1
かなり不満	0
無回答	6

問31 職員の対応についてご意見がありましたら、自由に記入してください。

・月に1~2回は市役所に行きますが、笑顔で迎えられたことはありません。無表情の人が多くですね。機能的な動作で表情が伴っていないし、中のデスク回りは仕事をしているかしていないか分からないような感じの人が多くて、上司のような人はこちらをチラッと見る様子。総合的に愛想は有りませんね。時折若い人が丁寧に教えてくださいますが…。もう少し暖かい雰囲気欲しいですね。あいさつは全くありませんよ。(60代女性)
・以前よりも最近はとても対応が良くなってきたと思う。頑張ってください。(70代女性)
・別府市役所もやはりいるような方が訪れると思いますので、気持ち良く挨拶をし親切に対応してくれたら嬉しく思います。(40代女性)
・証明書の発行で行ったときに、年配の男性の職員の方がすぐに寄ってきて対応してくれた。民間企業のようなお客様としての対応を受けたと感じて、とても嬉しかった。職員の意識改革が進んでいることに感心した。(60代男性)
・職員の対応についてはとても良くなっていると思われる。ただ、用件の内容によっては周辺の職員にすら聞かれたくないものもあると思います。「はっきり大きな声の対応」も配慮が必要な時もある事を忘れないでください。(60代男性)
・以前よりも職員の方に気軽に質問できるようになったような気がします。(50代女性)
・昼休みに行ったとき、とても早く証明書をだしてくれました。助かりました。(30代女性)
・以前電話をした時、内線番号を伝えたのに課をたらい回しにされたことがある。最初に受けた女性が新人の方かどうかはわからないが案外時間がかかったように思う。(30代女性)
・諸課等に用件中、各職員は大変多忙の様子で立ち回っているにもかかわらず会うと会釈され、その動作はきびきびしてとても良い印象を受ける。(70代男性)
・普通の企業であれば対応の仕方でも苦情が出ると思う。もう少し別府市の役人としての自覚を持ってほしい。(30代男性)
・物腰は柔らかいが、笑顔やあいさつにかける傾向がある。職員とすれ違った時、挨拶や会釈があるといい。(60代男性)
・若年層の職員は、窓口業務対応も電話対応も礼儀正しくてこちらでも接しやすいが、年配層に横柄な態度(友達に言うような言葉づかい「奥さん」と呼ぶなど)がみられる。どのような年齢層の市民に対しても対応を露骨に変えないで欲しい。(30代女性)
・祝い事の用件で案内してもらい(男性)帰り際おめでとうございますの一言が大変胸にしみました。(70代男性)
・必要書類を一度に言わず、小出しにして何度も市役所に行かなければならなかった。職員は自分の仕事について充分勉強し、準備を整えてから市民に対応してほしい。(20代女性)
・庁舎内で迷っていた時、職員に聞くと案内してくれた時は、本当に嬉しいし助かります。お年寄りの方が迷っている時は、私の方から声を掛けるように心がけています。窓口の対応は以前よりも良くなったと思いますが、事務的、冷たい、融通が利かない点もあります。研修等を行い職員の接遇向上に生かし、市民の方々の為にも努力をお願いいたします。(60代女性)

電話対応について(職員課より)

問22、問23で課名・氏名の名乗りや挨拶が約70%しか出来ていません。電話については、声だけの対応になることから、声のトーン、説明の仕方、用件の確認や復唱、伝言を受けた時の名乗り等、窓口の対応以上に留意しなければいけません。これも各職場において、朝礼時に所属長より再度注意する等の方法により改善していきたいと思えます。