

アンケート集計結果【平成 25 年度第 3 回】

今回のテーマは「職員の接遇について」でした。

市は、職員の接遇マナーの向上のため、職員研修などに取り組んでいます。

今回、モニターの皆さんからご意見を伺い、今後の接遇マナーの改善に役立てるため実施しました。

◆たなモニ登録者数 135 人

◆アンケート実施期間 平成 25 年 8 月 15 日(木)～8 月 31 日(土)

◆回答者数(回答率) 46 人(34.07%)

◆担当課 職員課(電話 0774-64-1324)

1. アンケート結果

※各設問の N は、設問に対する有効回答者数を意味します。

※割合(%)は小数第 2 位以下を四捨五入しています。このため、択一式の回答は合計が 100%にならない場合があります。

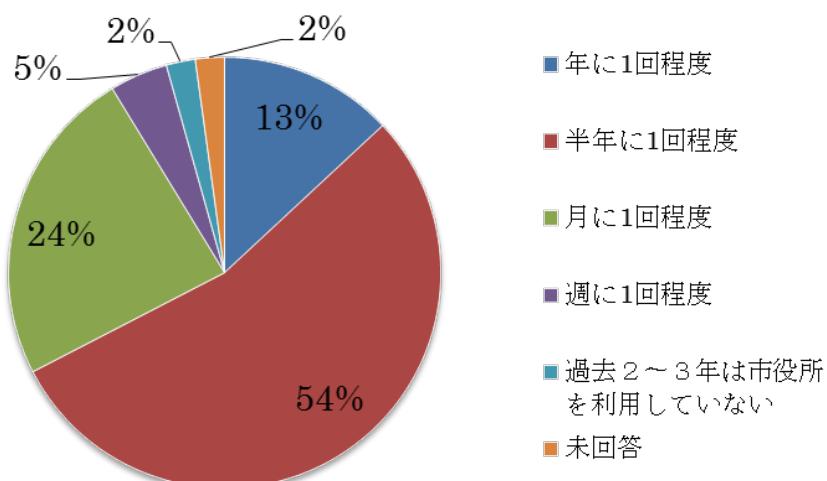
※複数回答の設問は、割合の合計が 100%を超える場合があります。これは、回答総数ではなく、有効回答者数を分母としているためです。

※本文やグラフ・数表上の選択肢表記は、語句を簡略化し表示しています。

問1 市役所の利用頻度について

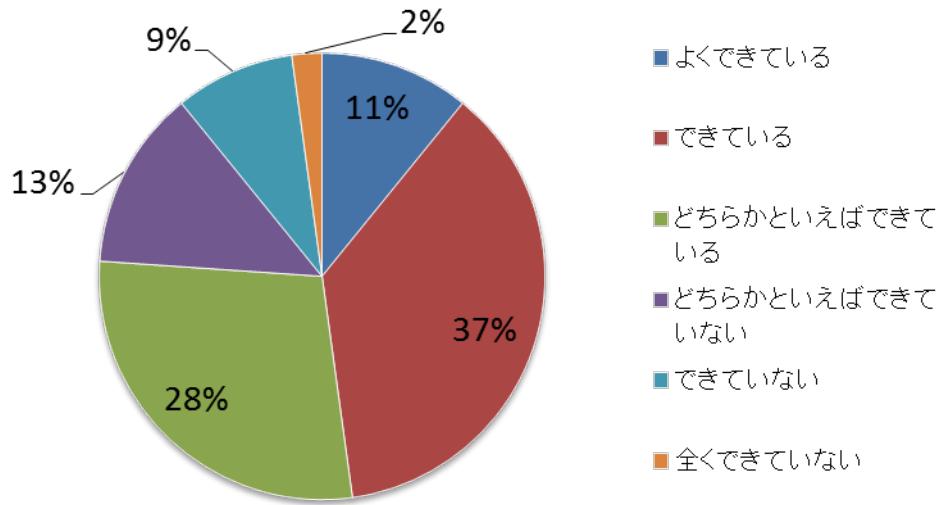
(電話でのお問い合わせを含みます。以下の質問についても同じです。)

[択一・N=46]



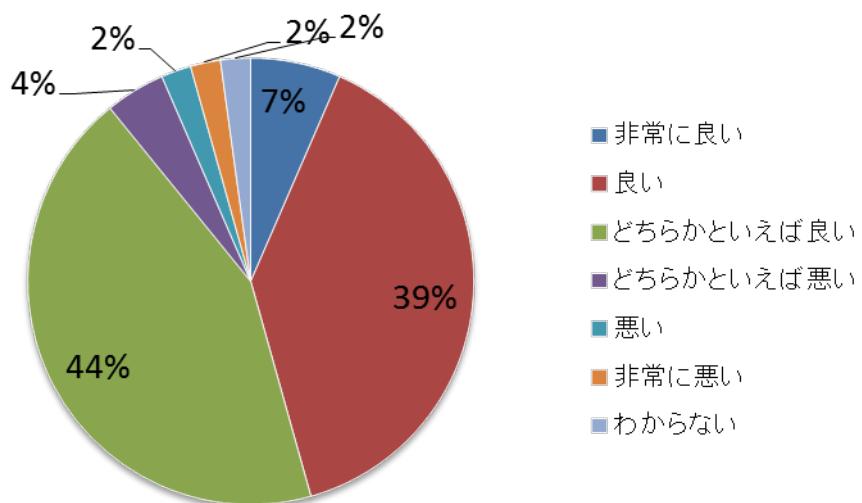
問2 職員のあいさつについて

[択一選択・N=46]



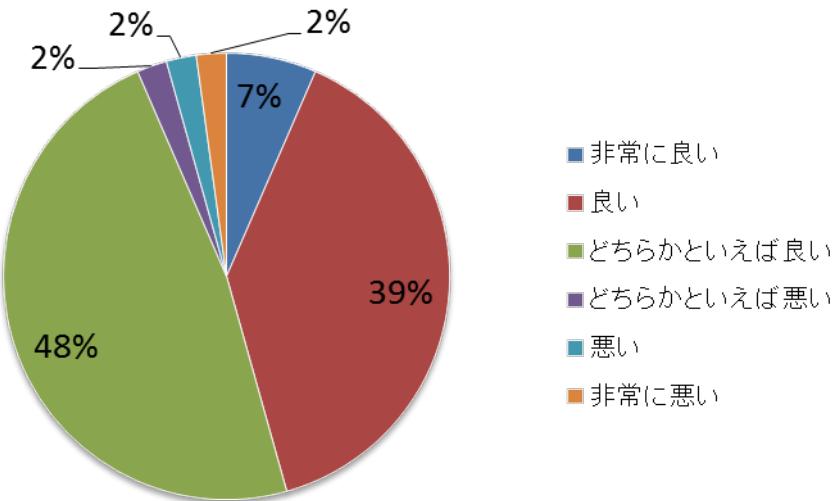
問3 職員の言葉づかいについて

[択一・N=46]



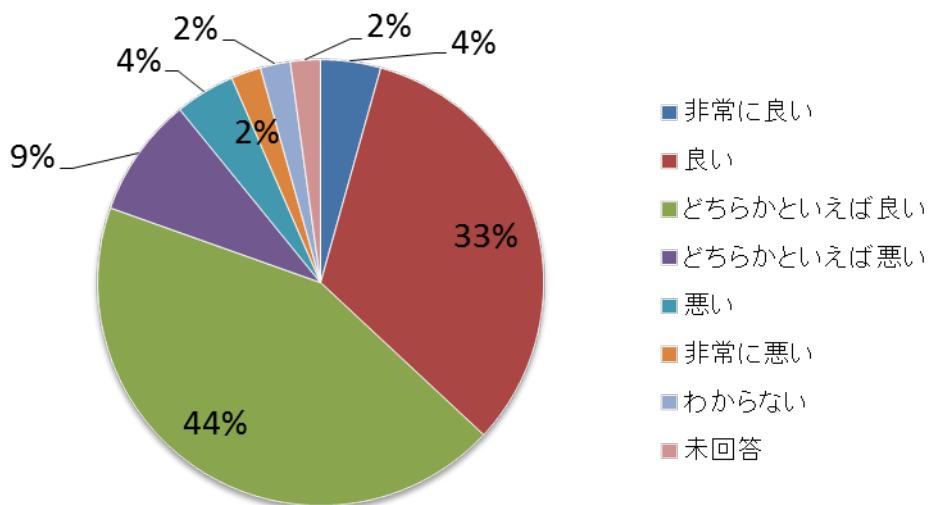
問4 職員の身だしなみについて

[択一・N=46]



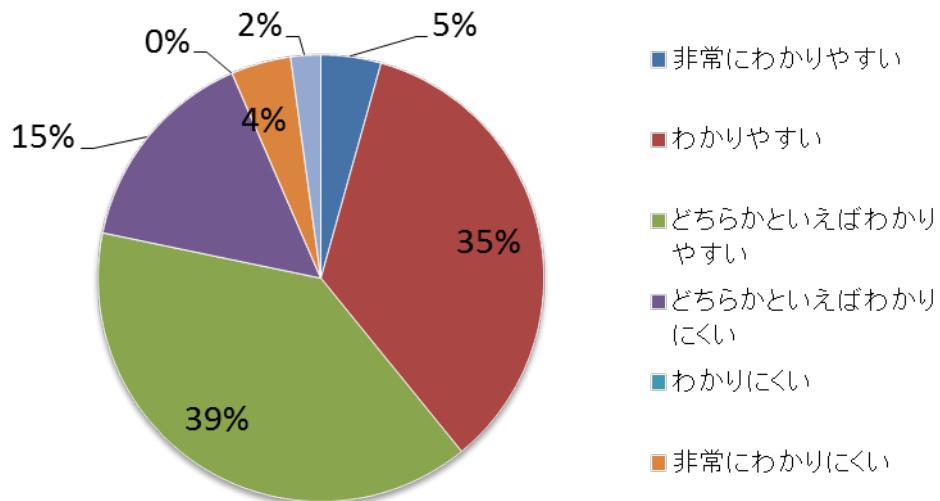
問5 職員の表情や態度について

[択一・N=46]



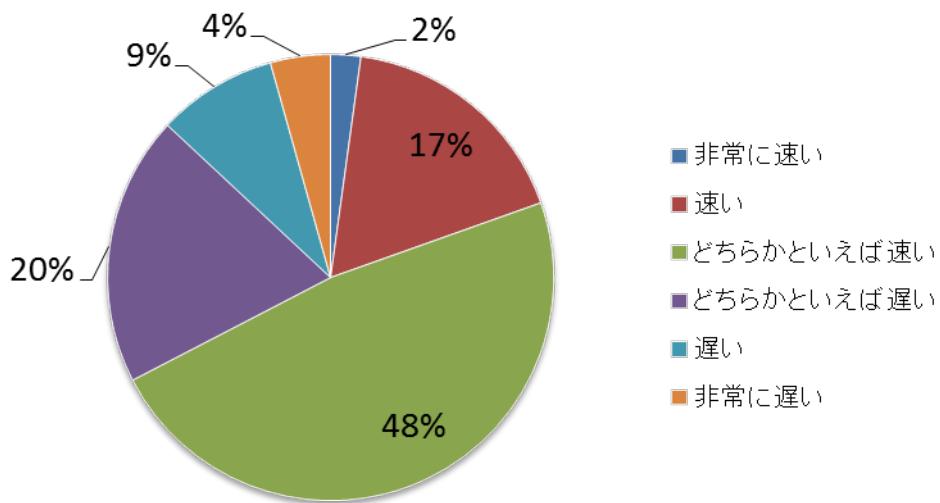
問6 問い合わせ等に対する説明について

[択一・N=46]



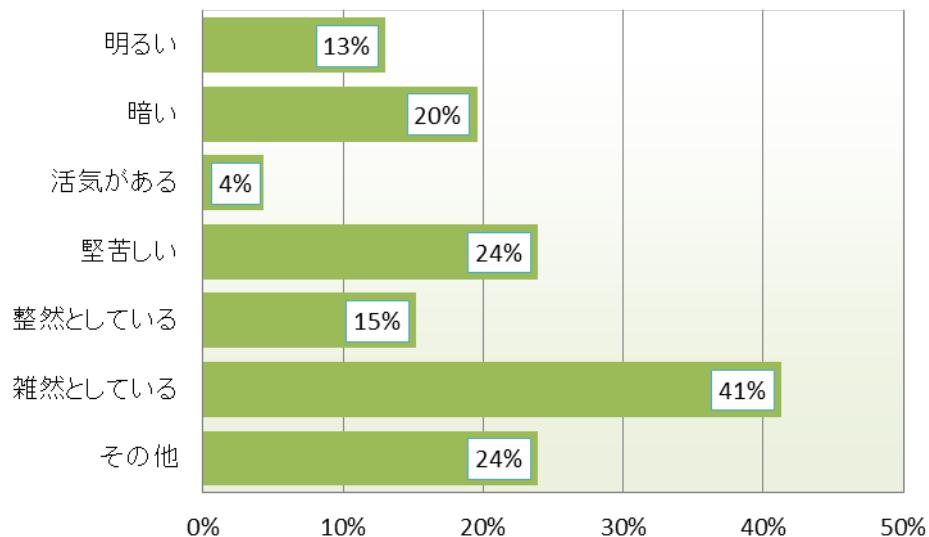
問7 問い合わせ等に対する対応時間について

[択一・N=46]



問8 市役所の全体の印象、雰囲気をどのように感じますか

[複数選択・N=46]



問9 問8で⑦その他を選択した方について、具体的にどのように感じるかお答えください。

[自由記入]

- 全般的に印象が薄い。明るいとも、暗いとも、活気があるとも、堅苦しいとも、整然としているとも、雑然としているとも、いえない。どっちかいえば活気がないように感じられる。
- 市民に親切に対応しようとする姿勢があるが、新たな課題が発生した場合の対応力が弱い。決まりや規則に応じた対応というイメージが強い。
- 活気はないが暗くもない
- 各課とも人数が多いのに対応できる職員が少ない(いない)。昼休にしか市役所に行けない場合もあるのに。わかる担当者がいないと、平気で待たせる。
- 静かで落ち着いている
- 人によって物凄く差があり、誰か一人悪い人を出してきて全員を悪いと言いたくない。良い方は本当に申し訳ないほど優しくて素敵で、威張りきっている最低な対応をする方は最初から最後まで嫌な対応をしてくる。
- 近寄りがたいイメージがある。
- 節電の影響もあるので仕方がありませんが、市役所に来られたかたの対応にイライラしないようエアコンの温度を下げたりでいいでしょうか。
- 窓口に行っても笑顔がない

その他にもご意見を6件頂いています。

問10 職員の接遇マナーについて、良いところ、悪いところなどがありましたら具体的に記入してください。

[自由記入]

- 一般的に役所の職員の態度には良い印象がないが、京田辺市の職員の方はきちんとした応対をされていると思います。市役所で嫌な思いをしたことはありません。ただ、市役所庁舎は雑然とした印象で片付いていない感じがします。
用事が済んだらすぐに帰りたいと思うのが正直な印象です。
- 市民が窓口に立っていても、窓口に近い職員以外は市民を無視する。
担当者が居ない或いは他の市民対応中に自発的に立ち上がって対応しようとする者は居ない。
- 今まで市役所窓口への相談で不快な思いはした事はありません、勿論、深刻な相談をしたことがないので分かりませんが、職員の方の対応も市役所雰囲気も他の市役所（以前は枚方市在住）と比べて「良」だと思います。
ただ、役所一般に言えることですが、机の上の書類なんとかなりませんか、一般企業では退社時、机の上を整理して何も置かずに帰るのが普通です、京田辺市役所が率先して机の上を整理して「範」を示してはどうですか。
- 定期的に行く所はいつもあかるく親切に対応してくれる。
- 特別よくないというほどではないが、役所としてはこんなものか。
しかし、「こんなものか」で満足しておっては進歩も満足度もない。社会の変化や民間の動きを察知・先取りした、市民を「あっと」言わせ「変わったなー」と思わせる施策・目に見える変化を望みます。
- 困ったことがあれば、電話や訪問などでよく利用させていただいている。電話に出ていた職員の方も、丁寧で親切に対応していたことが多いですで助かっております。
子供の定期健診や、困ったときに電話したときに感じることは保健師さんたちが頼りないと感じことです。
- 相談に行けば親切に答えて下さるので良いのでは。
名札を掛けていない人に「おはようございます」「こんにちは」等の声をかけていただければ、何か尋ねたいときに話しやすいのではないでしょうか！
- 住民課は市の顔。よく努力されている。福祉部は内容が多岐にわたるせいか、スムーズでないときあり。福祉部全体で総合窓口を作り、そこで一括して受け付けるのも一案。
- 対応時間が長い時があるので、最初から幅広い知識と経験をもった方に対応にあたって頂

きたいと思います。

- カウンターに近づいたら、こちらから声をかける前に立ちあがって対応してくださるのはいいところだと思います。
- 古手の部課長クラスの挨拶が不十分で表情が暗いことがある。担当者が席をはずし、自分しかいない時には、率先して市民応対をすること。
- 人によって対応の良し悪しの差が大きい。
基本的に「自分が動こう」と思っている人が少ない。
- 対応いただいた方の対応は適切だと感じるが奥の方で年配の職員の方が数人大きな声で話をしながら笑っていたのが不快だった。
- 全員が接遇マナーが悪いわけではないが、総じて悪い。悪い意味でまだまだ田舎臭い役所の感じ。
- 若い職員さんは、一生懸命さが感じられて、対応が遅くても我慢できます。
慣れ親しんだ感じで対応される職員さんにムカッと来たことは何度かあります。
特に、手続きを尋ねたときなど、説明を嫌がる感じがわかり、もう少し丁寧に対応されたらいいのに損しますよ。
- 十分接遇マナーは出来ていると思います。
- もっと笑顔で対応してもらいたいです。
- 声をかけられるとは思っていない。自分の目の前の仕事のみを気にしているかのよう。迷惑そうに対応する。気遣いのできる人に対応を任せきり、その人にのみ負担がかかる。分担して、利用者対応に専任する時間を決めては？
- 手続きの時間がかかる場合、なぜ時間がかかるのか説明がほしい。
- 丁寧で、親身になって考えてくれる。
- 良い意味でも悪い意味でも特に感じたことはありません。ごく普通と思います。
- 問い合わせに丁寧に応じてくださる方と不親切を感じる方と極端に居られます。
- とても丁寧で、わかりやすいと感じています。子供への対応も親切です。

その他にもたくさんのご意見をいただきました。