

あまサポネット「市民窓口等の満足度」についての集計結果

I 調査の概要

1 調査の目的

尼崎市では、平成 28 年 1 月から市民サービスの向上を目指して市民課業務の改善を行います。

つきましては、改善前と改善後で市民の皆様の満足度についてアンケート調査をさせていただきます、今後の窓口のあり方を検討する上で活用させていただくため。

(改善内容) 平成 28 年 1 月から

○証明書のコンビニ交付(住民票、印鑑登録証明書、課税証明書は午前 6 時 30 分から午後 11 時、戸籍証明書は日曜日・祝日を除く午前 9 時から午後 5 時 30 分にコンビニで交付します。)

○土曜日のサービスセンターの開庁

○窓口の民間事業者への委託(フロアマネージャーの配置、専門事業者の受付等)

2 調査対象

あまサポネット登録者及び一般市民等

3 調査期間

平成 27 年 9 月 1 日(火)から平成 27 年 9 月 15 日(火)

4 回答人数

32 人

5 担当課

市民協働局市民サービス部窓口担当

II 調査結果

問1 窓口の表示案内、申請書、窓口への案内等の窓口の分かりやすさについてお答えください



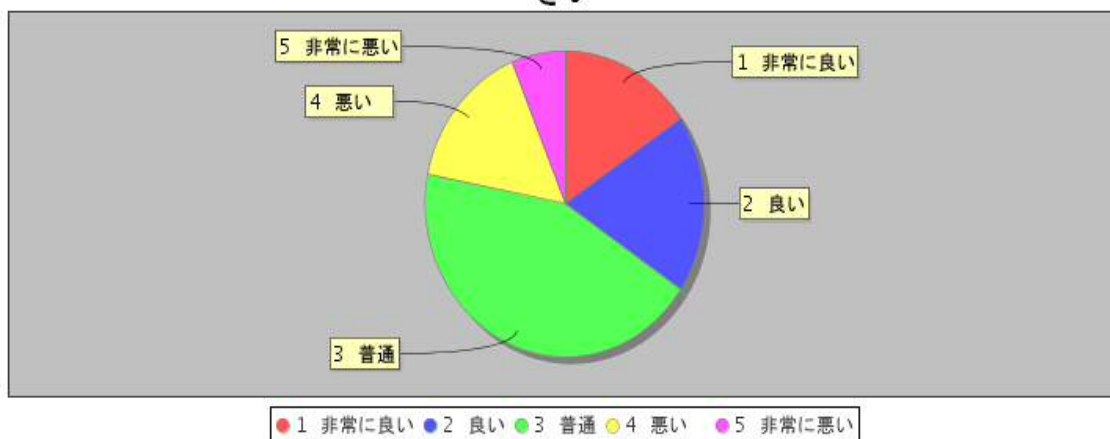
選択肢内容	回答数	回答率
1 非常に良い	3 件	9%
2 良い	7 件	22%
3 普通	17 件	54%
4 悪い	3 件	9%
5 非常に悪い	2 件	6%

問2 窓口での対応、言葉遣いについてお答えください



選択肢内容	回答数	回答率
1 非常に良い	5 件	16%
2 良い	9 件	28%
3 普通	13 件	40%
4 悪い	4 件	13%
5 非常に悪い	1 件	3%

問3 利用者に分かりやすく説明し、納得いただけるかどうかをお答えください



選択肢内容	回答数	回答率
1 非常に良い	5 件	16%
2 良い	6 件	19%
3 普通	14 件	43%
4 悪い	5 件	16%
5 非常に悪い	2 件	6%

問4 窓口を利用された、総合的な印象・満足度をお答えください



選択肢内容	回答数	回答率
1 非常に良い	2 件	6%
2 良い	7 件	22%
3 普通	16 件	50%
4 悪い	4 件	13%
5 非常に悪い	3 件	9%

問5 その他、ご意見、ご提案があればご自由にお書きください（自由記述）

- ・ 理由なく怒りのことば、暴言などを大声で言っている方をみかけると、ほんとうに、職員の方がお気の毒であると思っています。ていねいに、受け入れ、なだめようとされることも必要ですが、ときには、毅然とした態度をお示しいただくほうがよいかとも思います。
- ・ 親身になってすばらしい対応をしてくださる方もいればそうでない方もいるため、問1～4の回答に困りました。 全般的に「時間」に関する意識が低いと感じます。事前に問い合わせしてから行っても「そんなの聞いていない」といったものを求められ別の日に再訪問したこともあります。限られた時間で用件を済ませられるように、①HP内容を充実させて事前にほとんど分かるように、②関連部所間の連携を

密にして、③担当者間できちんと引継ぎしていただけるとありがたいです。

- ・ 出張所の窓口は、現在でも人によって横柄な人もいる。特にお年寄りに対して不親切だったり、話しぶりがぞんざいだったりする。
- ・ 今は元気で車も運転でき本庁に出向き相談したり説明を聴いたりして諸手続きができていますが将来を考えると交通の利便性（市バス乗り換えなしで行ける）の良いところに出張所を設置しておいてほしい。
- ・ 若い職員の方のほうが親切ですね。中堅どころの女性職員にちょっと横柄さを感じる方がいました。
- ・ 頻繁に利用はしていませんが、普通の対応で十分ではないでしょうか。最近、スーパーでも過剰な言葉のサービスがありますが、普通で、いいのでは。
- ・ ある程度までの所要や質問について窓口を盪回しにせず総合窓口で処理して欲しい。例えば最近建築指導課へ行った事がありますが道路課へ行けと言われて未だ書類が届いていないなど素人にはこれが「役所仕事」の所以かと昔の役所がそのまま存在していると感じた。利益事業所でないが時代遅れの非効率で経費の無駄遣いと思われる、コンピューターで一括処理出来る時代なのに不思議な時代に戻った感銘を受けた、意欲的に根本から事務無改善システムを確立して欲しい。
- ・ 市民窓口と言うのが、市役所1階のことか、支所なども含むのか、それぞれによって、評価は異なります。支所の接遇向上を求めます。
- ・ もっと便利に、丁寧な扱いをして頂きたいですね。
- ・ 特にありません
- ・ 一階の本館通路が暗いので窓口も暗い感じがする。窓口担当者に高齢者が多いので活気に欠ける。一階はともかくとして、それ以外の階はこちらから声を掛けないと対応してもらえない。市庁舎も築50年超耐震性は大丈夫ですか？中央図書館の開架書籍をもっと増加してほしい
- ・ 無愛想で困っていることを聞きにくい。尋ねても上からものを言われているようですごく嫌。
- ・ 窓口の民間委託、コンビニでの各種証明書の交付は撤回してほしい。