

# 窓口サービスアンケート調査 報告書

2009年12月

町田市

# 目次

## I 調査概要

1. 調査目的.....	4
2. 調査対象者.....	4
3. 調査方法.....	4
4. 調査実施期間.....	4
5. 回収数（利用窓口別）.....	5
6. 調査票設計.....	5

## II 調査結果

1. 窓口全体の調査結果.....	8
(1) 回答者の属性.....	8
(2) 満足度の状況.....	9
(3) 窓口サービスの総合満足度と 接遇、環境の満足度との関係.....	13
(4) 自由回答.....	14
2. 窓口別調査結果.....	16
市民課.....	16
広報広聴課広聴係（市民相談室）.....	21
高齢者福祉課.....	26
福祉総務課.....	31
生活援護課.....	36
障がい福祉課.....	41
子ども総務課.....	46

子育て支援課.....	51
保険年金課.....	56
市民税課.....	61
資産税課.....	66
納税課.....	71
駅前連絡所.....	76
木曾山崎センター.....	81
玉川学園文化センター.....	86
忠生市民センター.....	91
南市民センター.....	96
なるせ駅前市民センター.....	101
鶴川市民センター.....	106
堺市民センター.....	111
小山市民センター.....	116

## III 窓口サービス向上のために

(1) 調査結果の考察.....	122
(2) 「窓口サービス向上のために」 の構成と見方.....	123
(3) 窓口全体として取り組むべき項目...	125

(4) 各窓口として取り組むべき項目.....	126
市民課.....	126
広報広聴課広聴係（市民相談室）.....	128
高齢者福祉課.....	130
生活援護課.....	132
障がい福祉課.....	134
子ども総務課.....	136
子育て支援課.....	138
保険年金課.....	140
市民税課.....	142
資産税課.....	144
納税課.....	146
駅前連絡所.....	148
木曾山崎センター.....	150
玉川学園文化センター.....	152
忠生市民センター.....	154
南市民センター.....	156
なるせ駅前市民センター.....	158
鶴川市民センター.....	159
堺市民センター.....	161
小山市民センター.....	163

<参考> 散布図の読み方.....	165
<参考> 散布図の横軸の算出方法.....	166
■ 調査票.....	167

# I 調査概要

## 1. 調査目的

### ①窓口サービスについてのアンケート

窓口サービスに対する市民の満足度等を把握することによって、市民の視点に立った窓口サービスの向上を図るための基礎データを収集すること。

### ②窓口サービスについての職員アンケート

市民の方々へ提供する窓口サービスについて職員の意識を調査し、①で把握した満足度等と比較するための基礎データを収集すること。

## 2. 調査対象者

【市民】: 下記に示す本庁舎、市民課出先機関および市民センターの各窓口を調査実施期間中に利用された市民

【職員】: 下記に示す本庁舎、市民課出先機関および市民センターの各窓口の職員(窓口対応をしている嘱託・臨時職員含む)

### ■アンケート配布回収場所

#### 本庁舎

1階 ■市民課

■広報広聴課広聴係(市民相談室)

2階 ■子ども総務課、子育て支援課、高齢者福祉課、生活援護課

■障がい福祉課、福祉総務課

4階 ■保険年金課

6階 ■市民税課、資産税課、納税課

#### 市民課出先機関、市民センター

駅前連絡所、木曾山崎センター、玉川学園文化センター

忠生市民センター、南市民センター、なるせ駅前市民センター、鶴川市民センター、堺市民センター、小山市民センター

## 3. 調査方法

窓口で用件を済まされた市民の方に、調査票の記入を依頼。協力の承諾を得た方に調査票をお渡しし、その場で記入してもらい調査票を受け取る方法。ただし、高齢者や障がい者の方など、自分で調査票への記入が困難な場合、こちらで聞き取りながら調査票に記入する方法を用いた。

## 4. 調査実施期間

2009年9月13日(日)～19日(土) 10時～16時

但し、13日は市民課、子ども総務課、保険年金課、市民税課、納税課、駅前連絡所、各市民センターのみ

19日は駅前連絡所のみ

## 5. 回収数(利用窓口別)

		市民	職員
窓口全体		4913	526
本庁舎	市民課	786	50
	広報広聴課広聴係	105	8
	高齢者福祉課	89	33
	福祉総務課	9	12
	生活援護課	130	41
	障がい福祉課	260	45
	子ども総務課	132	21
	子育て支援課	78	26
	保険年金課	476	79
	市民税課	363	35
	資産税課	90	49
	納税課	56	40
出先機関	駅前連絡所	406	11
	木曾山崎センター	190	6
	玉川学園文化センター	90	3
市民センター	忠生市民センター	249	11
	南市民センター	290	9
	なるせ駅前市民センター	412	11
	鶴川市民センター	375	19
	堺市民センター	138	8
	小山市民センター	189	9

## 6. 調査票設計

調査票設計については、今回調査対象となっている窓口の職員でワーキングチームを作り、質問項目の洗い出しと選定および質問項目の構成について検討した。

質問項目の洗い出しと選定、質問項目の構成は、以下の手順を踏んで作成した。

①各職場の窓口における理想的な窓口サービス(あるべき姿)はどのようなものか、『接遇面』、『環境面』の視点から考え、その理想的な窓口サービスが実現されているかを確認するための質問項目の洗い出しを行った。

②質問項目を洗い出した後、調査結果を窓口職場全体共有できるか、調査結果から課題や施策に反映できるか等について検討しながら質問を選定した。

③質問項目を検討した結果、『接遇面』、『環境面』とも各5項目および窓口サービス全体を捉えた「総合満足度」の計11項目で窓口サービスの満足度を測定することとした。

## II 調査結果

## ■ 報告書の数値の見方

### 満足度の数値

- ・各質問(窓口の10項目、窓口サービスの総合満足度)に対して、5段階評価の「大変満足」と「満足」の合計値を『満足度』、「大変不満」と「不満」の合計値を『不満度』としてコメントしています。
- ・満足度の構成比は、全回答数から「無回答」を除いたものを母数として算出しています。
- ・各窓口の満足度の分布状況をもとに、『満足度』が90%以上の項目を「満足度が特に高い」、80%未満の項目を「満足度が特に低い」とコメントしています。
- ・窓口全体と各窓口の比較について、統計学における標本誤差の考え方をもとに、『満足度』に5%以上の乖離が生じた場合、差があるとコメントしています。
- ・市民と職員の比較について、『満足度』の差が50%以上の上位3項目あるいは60%以上の開きがある場合、差があるとコメントしています。

# 1. 窓口全体の調査結果

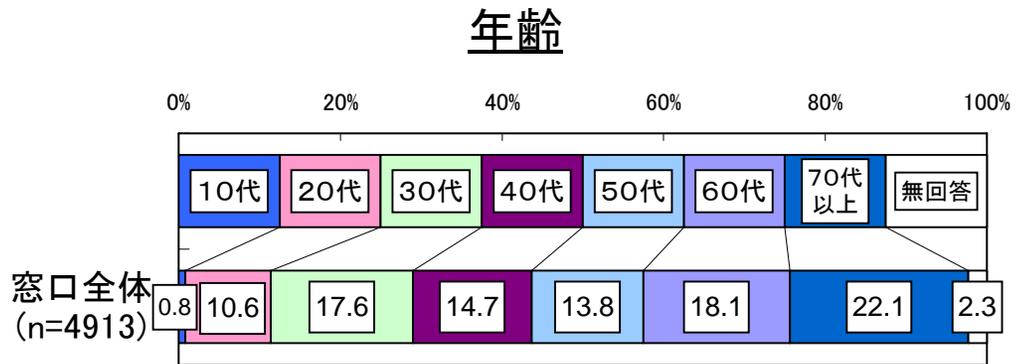
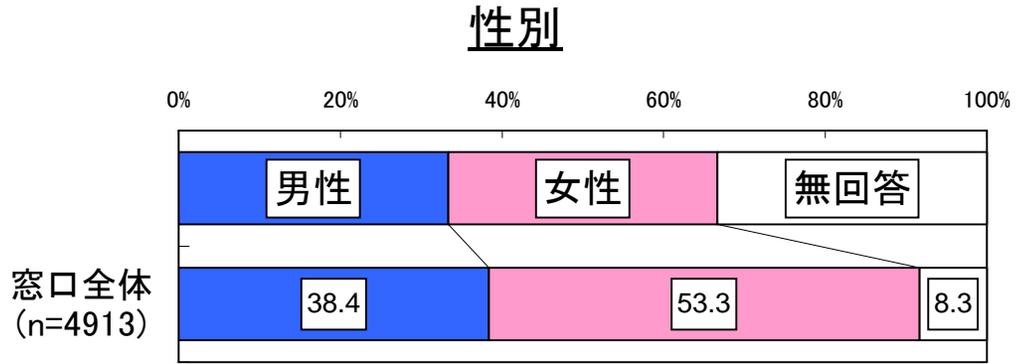
## (1) 回答者の属性

■ **性別**

- ・「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■ **年齢**

- ・年齢構成では、「70代以上」(22.1%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割を占める。一方、「30代以下」の若年層の占める割合は3割弱となっている。



## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は91.3%、不満足度(「大変不満」と「不満」の合計)は1.7%である。

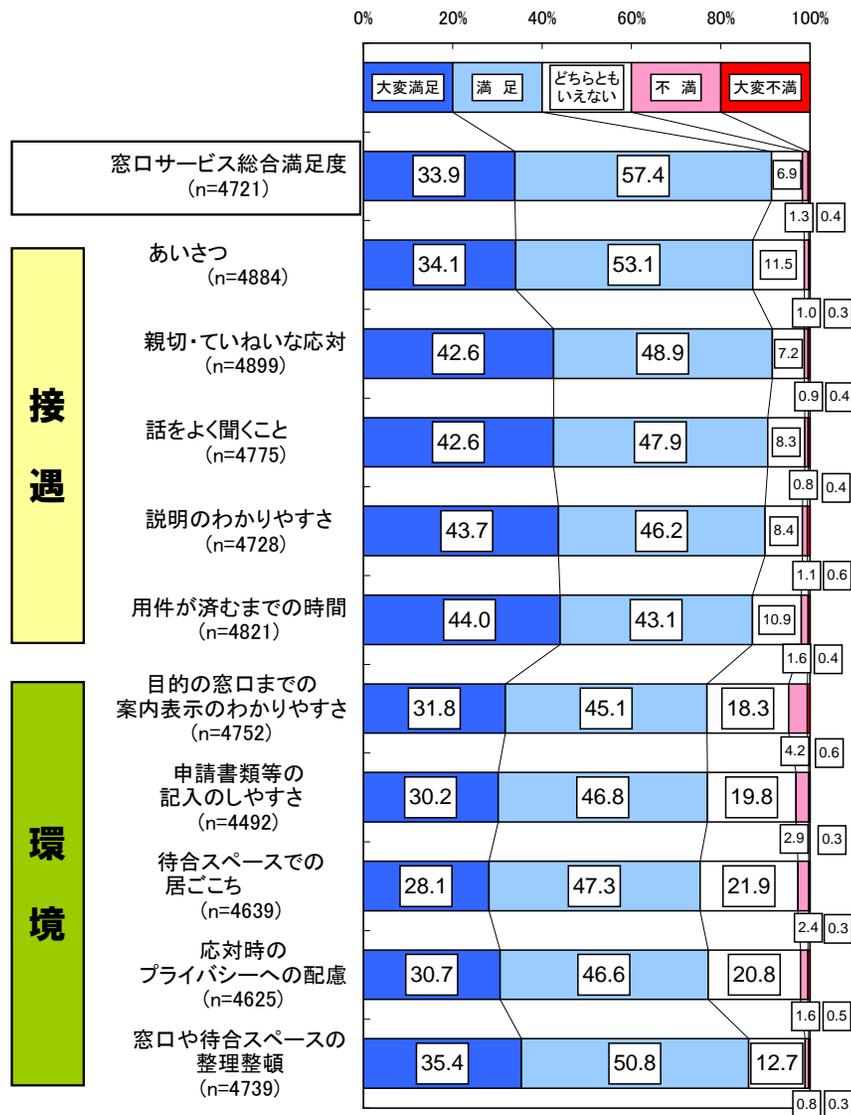
#### ■ 『接遇面』に関する満足度

- ・『接遇面』に関する5項目の満足度は、『環境面』に関する5項目の満足度に比べ高い傾向にある。
- ・満足度が特に高いのは次の2項目。  
「親切・ていねいな対応」(91.5%)  
「話をよく聞くこと」(90.5%)
- ・上記2項目に比べると「用件が済むまでの時間」(87.1%)、「あいさつ」(87.2%)の満足度はやや低めとなっている。特に「あいさつ」は、“大変満足”との回答が他の項目に比べて少ない。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・満足度が特に低い項目は次の4項目。  
「待合スペースでの居ごち」(75.4%)  
「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(76.9%)  
「申請書類等の記入のしやすさ」(77.0%)  
「対応時のプライバシーへの配慮」(77.3%)

### 「窓口全体」の満足度状況

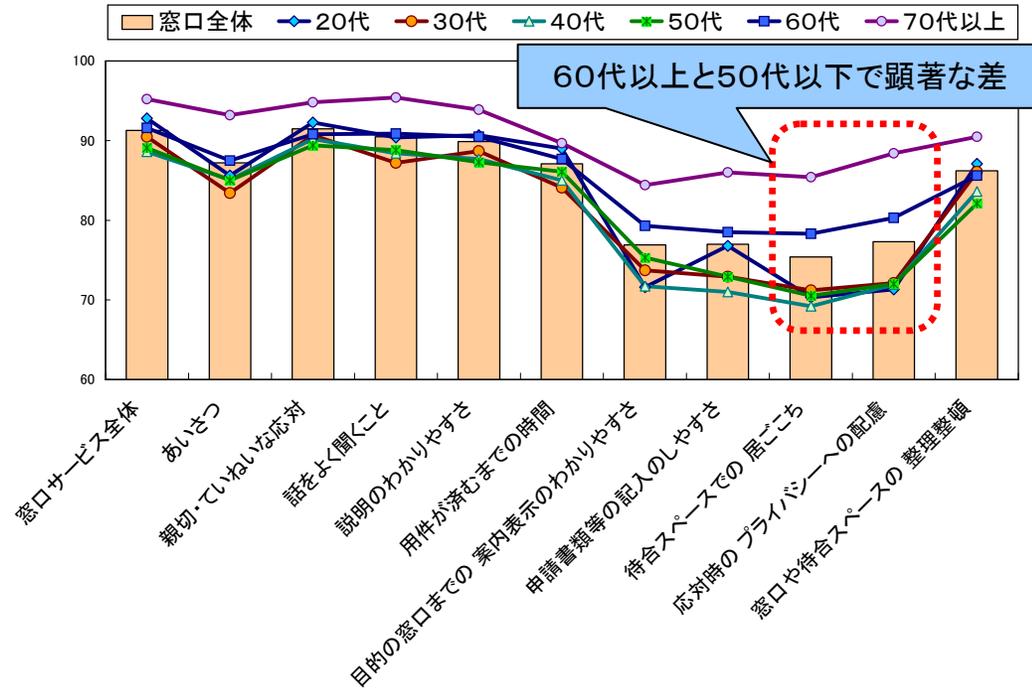


## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度(年代別)

#### ■ 年代別の特徴

- ・年代別に各満足度をみると「70代以上」は、他の年代に比べて満足度が高い傾向にある。一方、「30代～50代」は、満足度が低い傾向にある。
- ・『接遇面』に比べ『環境面』に関する項目について年代の差が見られる。
- ・特に『環境面』の「応対時のプライバシーへの配慮」、「待合スペースでの居ごち」について、60代以上の高齢者と50代以下で満足度の差が顕著である。



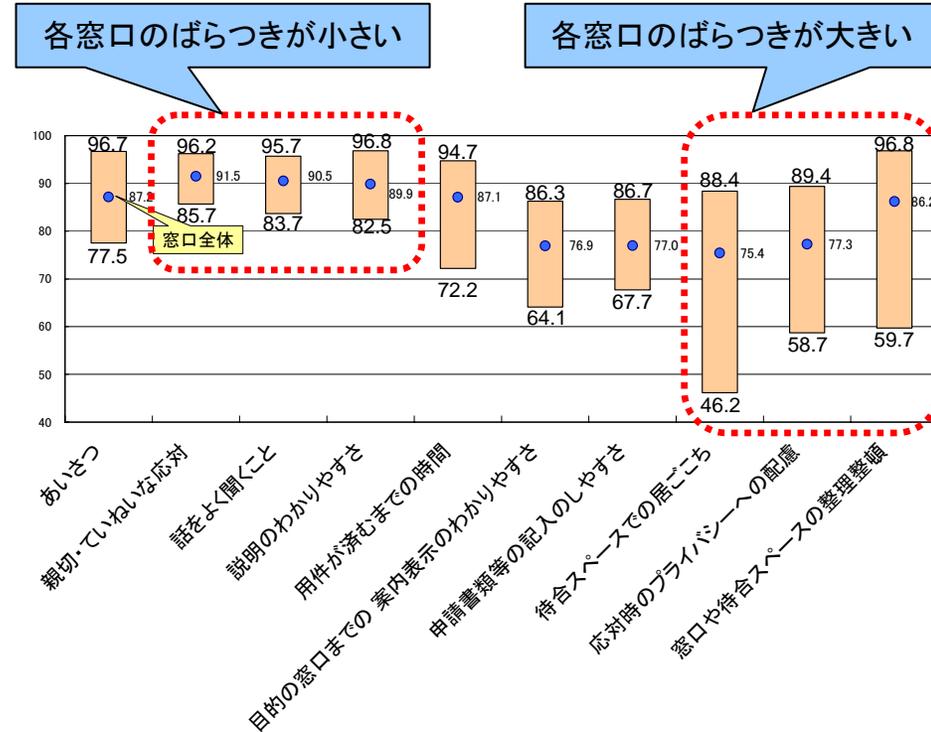
	窓口全体 (n=4913)	20代 (n=519)	30代 (n=864)	40代 (n=724)	50代 (n=678)	60代 (n=890)	70代以上 (n=1084)
窓口サービス全体	91.3	92.8	90.5	88.6	89.1	91.6	95.2
あいさつ	87.2	85.6	83.4	85.1	85.0	87.5	93.2
親切・ていねいな応対	91.5	92.3	90.7	90.2	89.4	90.8	94.8
話をよく聞くこと	90.5	90.4	87.2	88.4	88.8	90.9	95.4
説明のわかりやすさ	89.9	90.7	88.7	87.7	87.3	90.5	93.9
用件が済むまでの時間	87.1	89.0	84.1	85.0	86.1	87.7	89.7
目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ	76.9	71.6	73.7	71.7	75.3	79.3	84.4
申請書類等の 記入のしやすさ	77.0	76.8	72.9	71.0	72.9	78.5	86.0
待合スペースでの居ごち	75.4	70.3	71.2	69.2	70.5	78.3	85.4
応対時のプライバシーへの配慮	77.3	71.3	72.1	71.9	72.0	80.3	88.4
窓口や待合スペースの整理整頓	86.2	87.1	86.1	83.6	82.1	85.6	90.5

## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度(各窓口のばらつき)

#### ■ 各窓口のばらつきの特徴

- 各満足度について、各窓口の最高値と最低値をとって満足度のばらつきの程度をみたのが右図である。窓口間のばらつきが小さいのは「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」など『接遇面』に関するものである。一方、ばらつきが大きいのは「待合スペースでの居ごごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」など『環境面』に関するものである。



◆ 縦棒の上の数値は窓口での最高値、下の数値は最低値。

(福祉総務課は回答件数が9件と少ないため除いています)

## (2) 満足度の状況

### ② 市民と職員との比較

#### ■ 市民と職員の意識差

- ・窓口サービスの各満足度について、市民と職員の比較を行った。すべての項目で市民の満足度が職員が想定している市民の満足度よりも著しく高い結果となっている。
- ・職員が想定している市民の満足度は全般的に過小評価の傾向を示している。

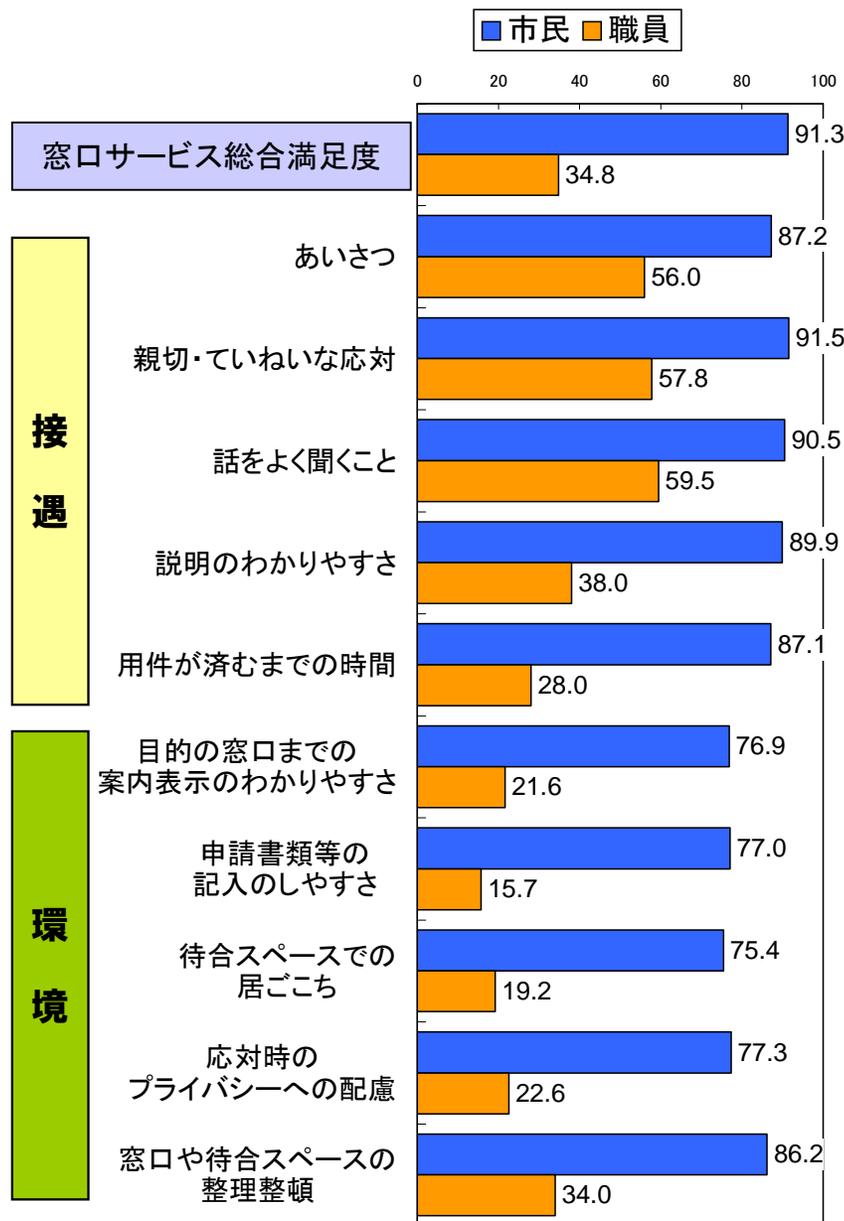
#### 『 接 遇 面 』

- ・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」である。

#### 『 環 境 面 』

- ・職員が想定している市民の満足度は30%を下回っている項目が多い。特に「申請書類等の記入のしやすさ」について満足度に顕著な差が見られる。

※職員には、各サービスについて市民がどの程度満足しているのかの視点で回答してもらった。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

### (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

#### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

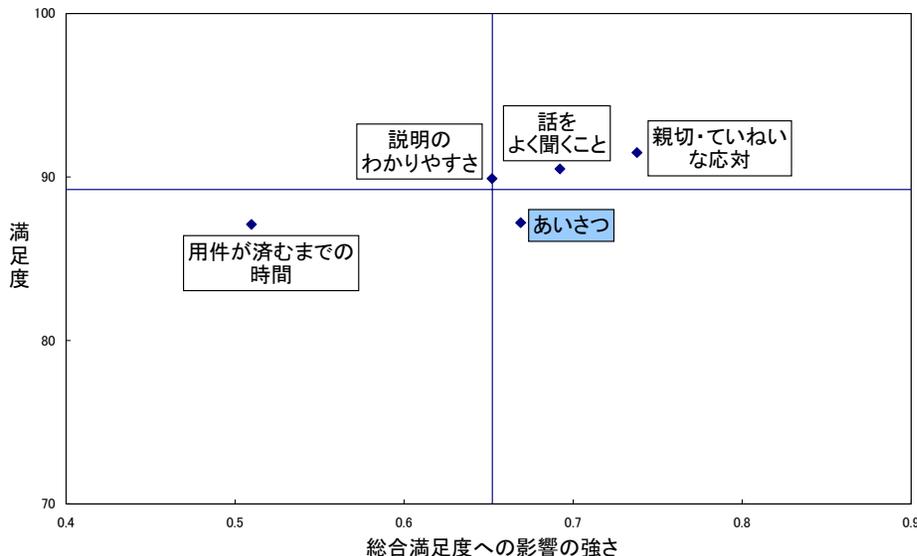
#### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

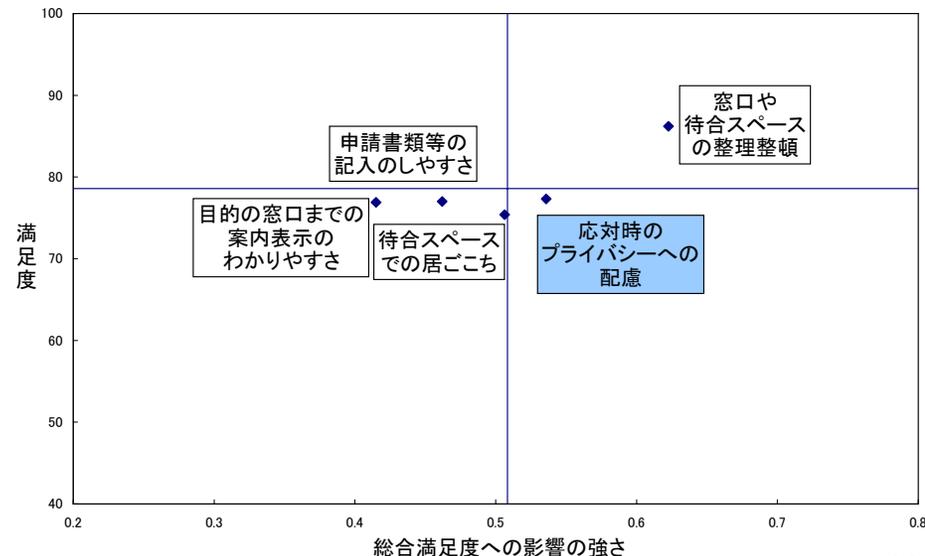
#### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【窓口全体】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【窓口全体】

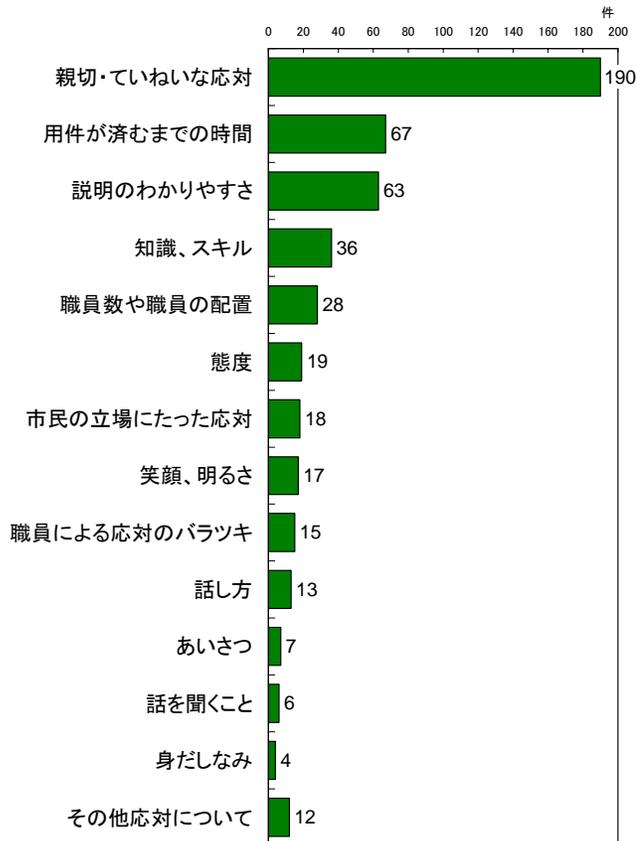


## (4) 自由回答 (利用した窓口についてのご意見・ご要望・気になる点)

※回答件数:815件(16.6%)

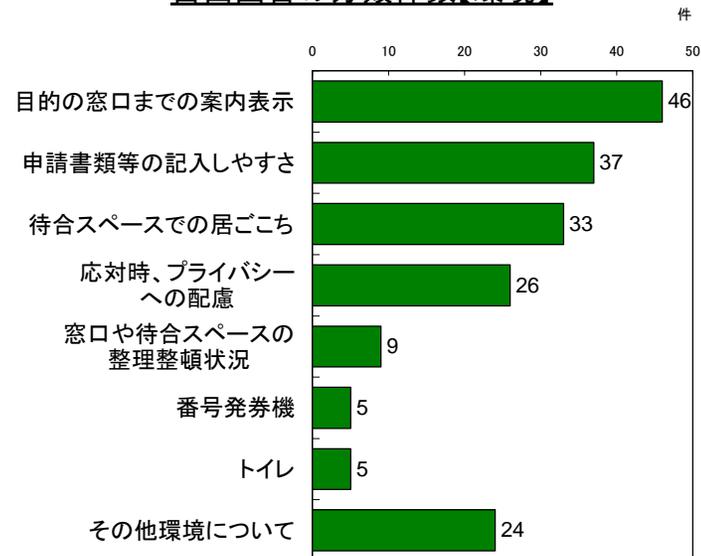
- ・『**『接遇面』**では、「親切・ていねいな対応」についての意見が非常に多く、市民が窓口を利用した際、もっとも印象に残る視点と言える。
- ・『**『環境面』**では、「親切・ていねいな対応」ほど偏って多い意見はなく、市民の感じている視点が多岐に渡っている。
- ・『**『接遇面』**や『**『環境面』**』以外では、「土、日開催や開庁時間」に対する意見が多くみられ関心の高さが伺える。その他に「手続きのしくみ」、「駐車場」についての意見が挙がっている。

自由回答の分類件数【接遇】

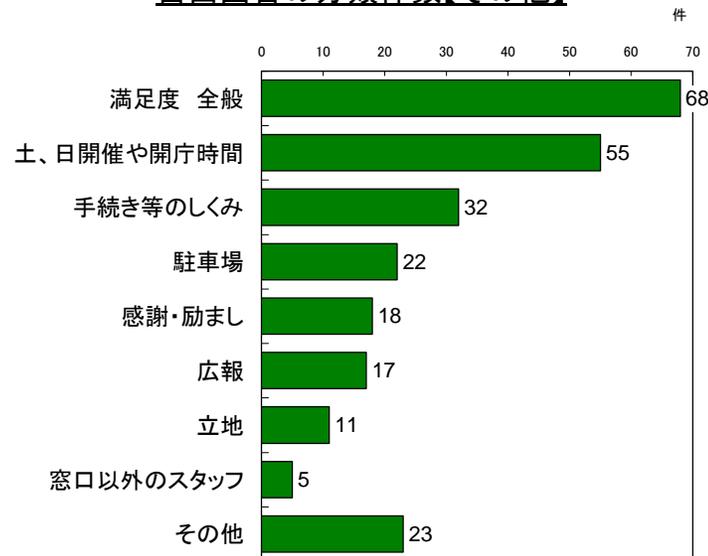


<注>一人の回答で複数の意見があった場合、各々にカウント。

自由回答の分類件数【環境】



自由回答の分類件数【その他】



(4) 自由回答 (利用した窓口についてのご意見・ご要望・気になる点)

【評価ごとの分類件数】

■ 『接遇面』に関する自由記述

「おほめ」の意見の方が多い項目(上位3項目)

「親切・ていねいな対応」(157件)

「用件が済むまでの時間」(47件)

「説明のわかりやすさ」(44件)

「不満・要望」の意見の方が多い項目(上位3項目)

「知識、スキル」(29件)

「職員数や職員の配置」(24件)

「職員による対応のバラツキ」(15件)

■ 『環境面』に関する自由記述

「おほめ」の意見の方が多い項目はありません。

「不満・要望」の意見の方が多い項目(上位3項目)

「目的の窓口までの案内表示」(46件)

「申請書類等の記入しやすさ」(37件)

「待合スペースでの居ごこち」(29件)

(件数)

		合計	おほめ	不満 要望	その他 意見
接 遇	あいさつ	7	2	5	
	親切・ていねいな対応	190	157	33	
	話を聞くこと	6	3	3	
	説明のわかりやすさ	63	44	19	
	用件が済むまでの時間	67	47	19	1
	態度	19	3	15	1
	笑顔、明るさ	17	3	14	
	話し方	13	3	10	
	身だしなみ	4		4	
	職員数や職員の配置	28	4	24	
	知識、スキル	36	6	29	1
	職員による対応のバラツキ	15		15	
	市民の立場にたった対応	18	4	14	
その他対応について	12	1	11		
合計	495	277	215	3	
環 境	目的の窓口までの案内表示	46		46	
	申請書類等の記入しやすさ	37		37	
	待合スペースでの居ごこち	33	2	29	2
	応対時、プライバシーへの配慮	26		26	
	窓口や待合スペースの整理整頓状況	9	3	6	
	番号発券機	5	1	4	
	トイレ	5		5	
	その他環境について	24	2	21	1
合計	185	8	174	3	
そ の 他	土、日開催や開庁時間	55	35	19	1
	駐車場	22		22	
	手続き等のしくみ	32	5	27	
	立地	11	7	4	
	広報	17		16	1
	窓口以外のスタッフ	5		5	
	満足度 全般	68	59	2	7
	感謝・励まし	18	18		
	その他	23	4	10	9
	合計	251	128	105	18
合計	931	413	494	24	

<注>一人の回答で複数の意見があった場合、各々にカウント。

## 2. 窓口別調査結果

### 【市民課】

#### (1) 回答者の属性

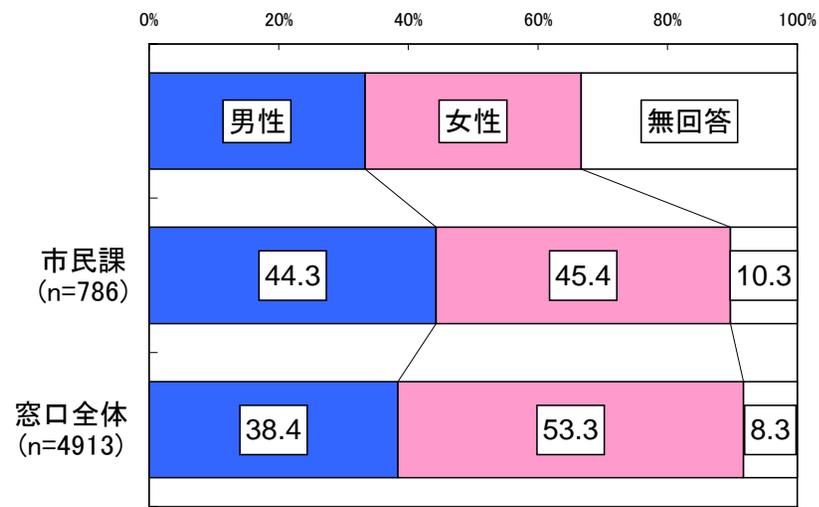
**■ 性別**

- ・「男性」「女性」比率がほぼ半々。

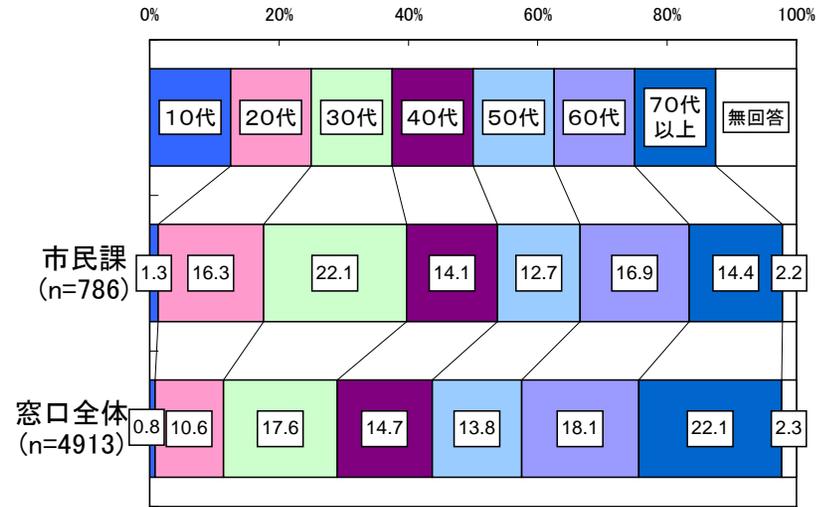
**■ 年齢**

- ・年齢構成では、「30代」(22.1%)がもっとも多く、「10代」「20代」を含めた若年層が全体の4割を占めている。
- ・窓口全体と比べて「60代以上」の高齢者層の占める割合が少ない。

性別



年齢



# 【市民課】

## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.9%、不満足(「大変不満」と「不満」の合計)は1.2%である。

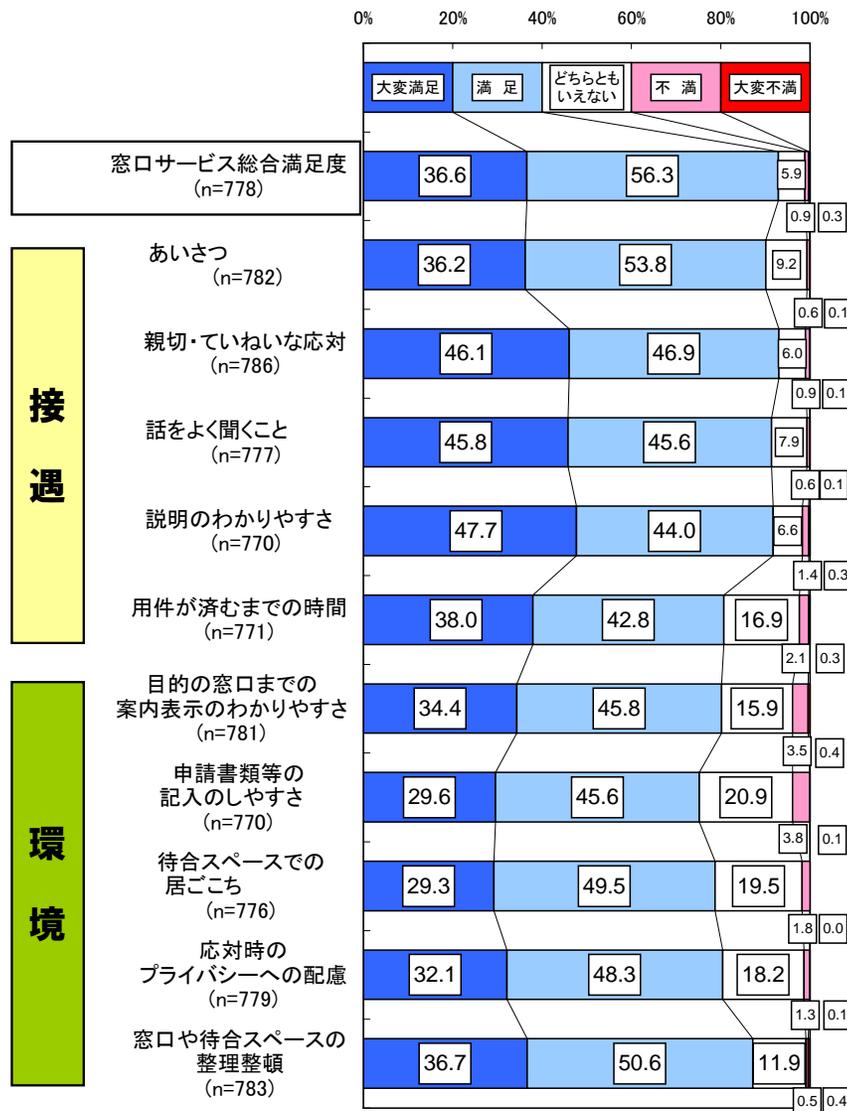
#### ■ 『接遇面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の4項目。  
「親切・ていねいな対応」(93.0%)  
「説明のわかりやすさ」(91.7%)  
「話をよく聞くこと」(91.4%)  
「あいさつ」(90.0%)
- ・上記4項目に比べると「用件が済むまでの時間」(80.8%)の満足度がやや低めとなっている。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・満足度が特に低い項目は次の2項目。  
「申請書類等の記入のしやすさ」(75.2%)  
「待合スペースでの居ごち」(78.8%)

## 「市民課」の満足度状況



# 【市民課】

## (2) 満足度の状況

### ② 市民課と窓口全体との比較

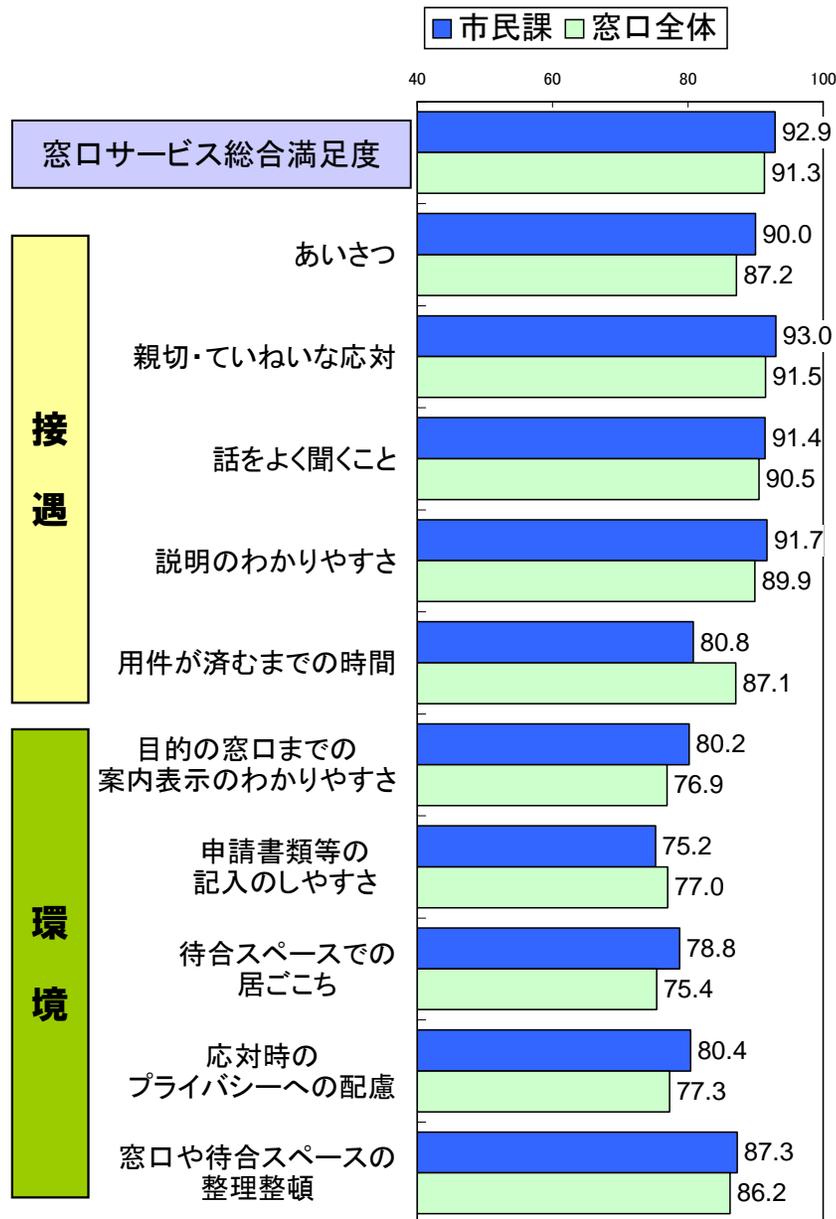
#### ■ 窓口全体との比較

##### 『接遇面』

- ・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「用件が済むまでの時間」である。

##### 『環境面』

- ・窓口全体と比べて満足度に顕著な差はみられない。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【市民課】

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

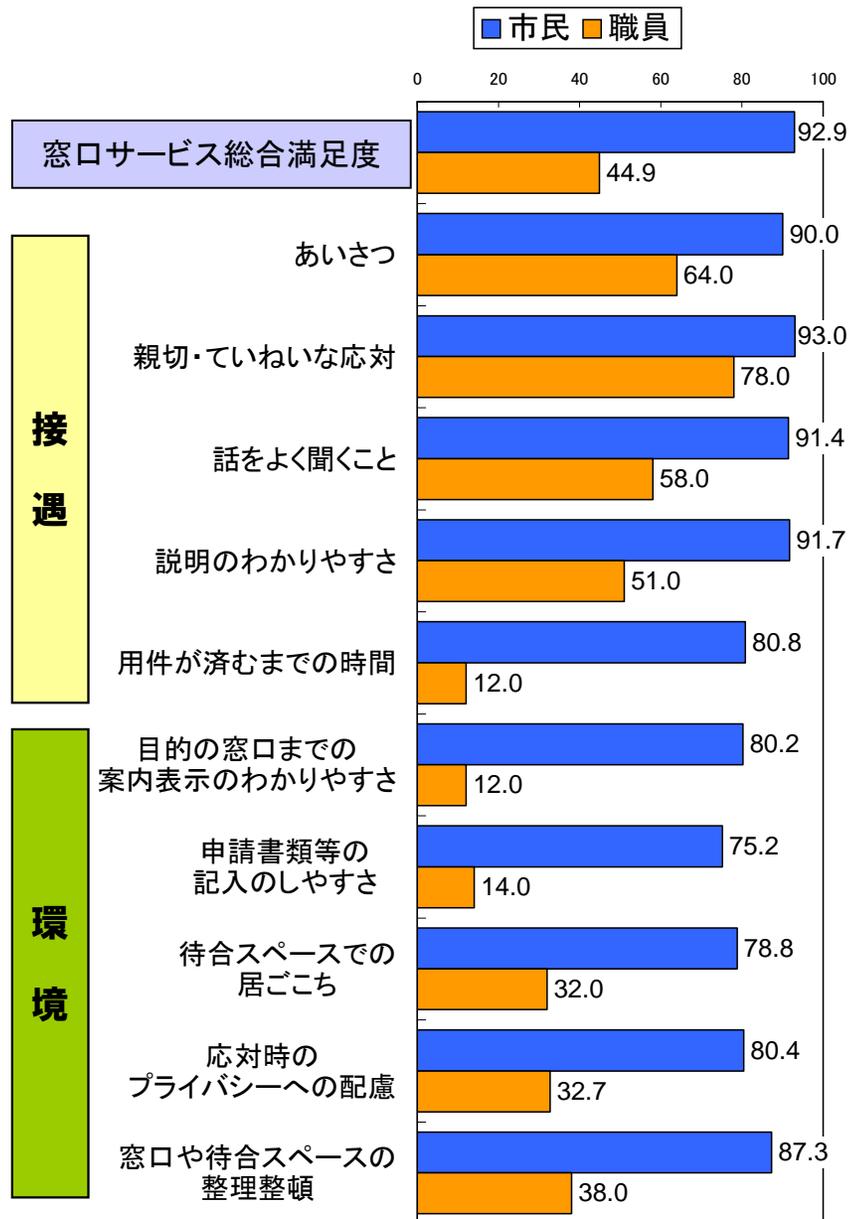
#### ■ 市民と職員の意識差

##### 『 接 遇 面 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」である。特に職員が想定していた満足度は12.0%と低い。

##### 『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【市民課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」「説明のわかりやすさ」「あいさつ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

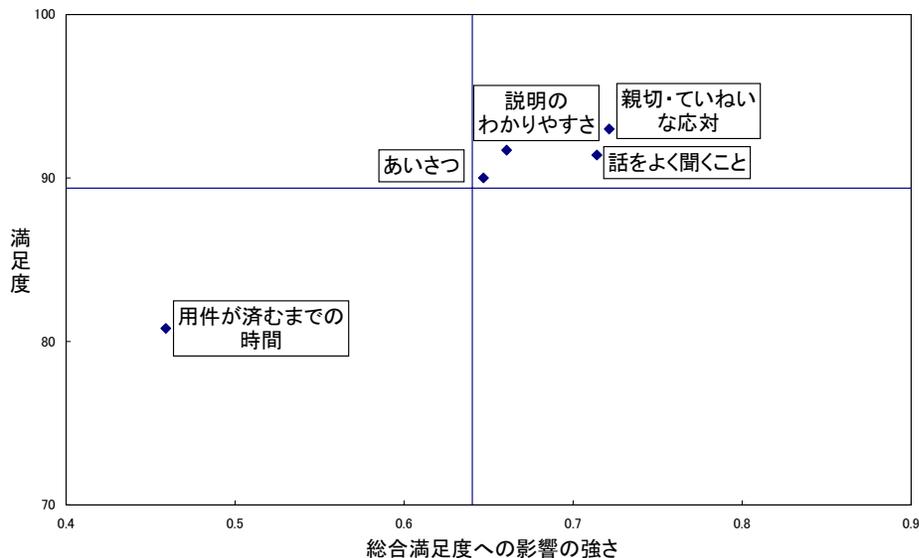
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「応対時のプライバシーへの配慮」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

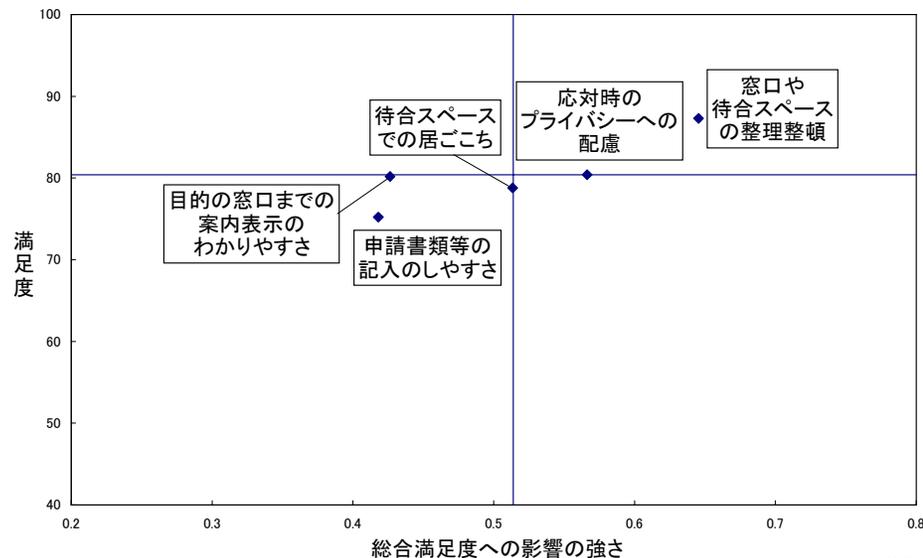
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【市民課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【市民課】



# 【広報広聴課広聴係】

## (1) 回答者の属性

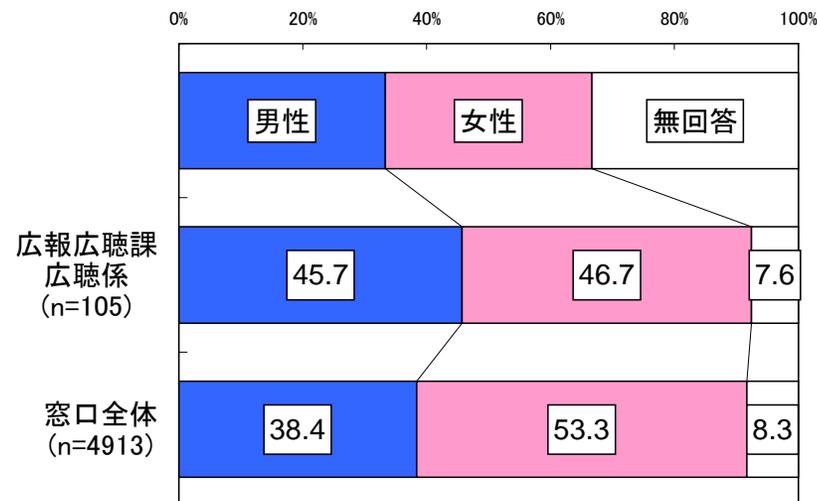
### ■ 性別

- ・「男性」「女性」比率がほぼ半々。

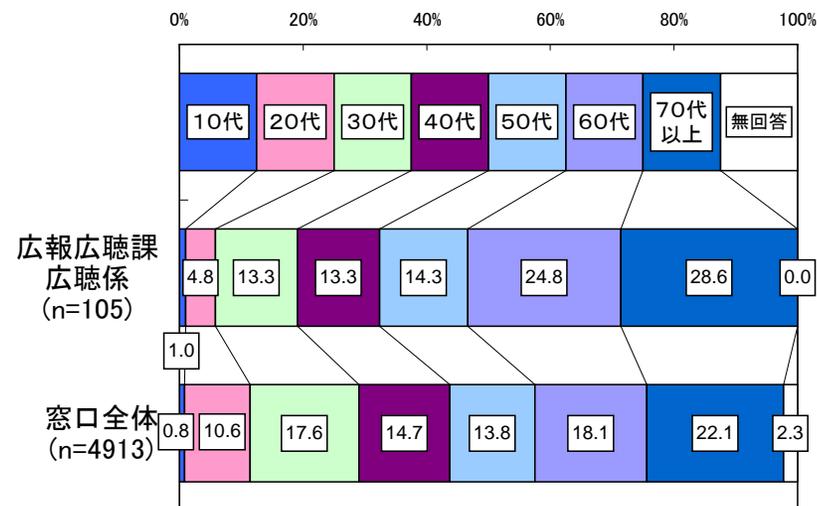
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(28.6%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の5割を占めている。また、「30代以下」の若年層の占める割合が少ない。

### 性別



### 年齢



## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は95.0%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は1.0%である。

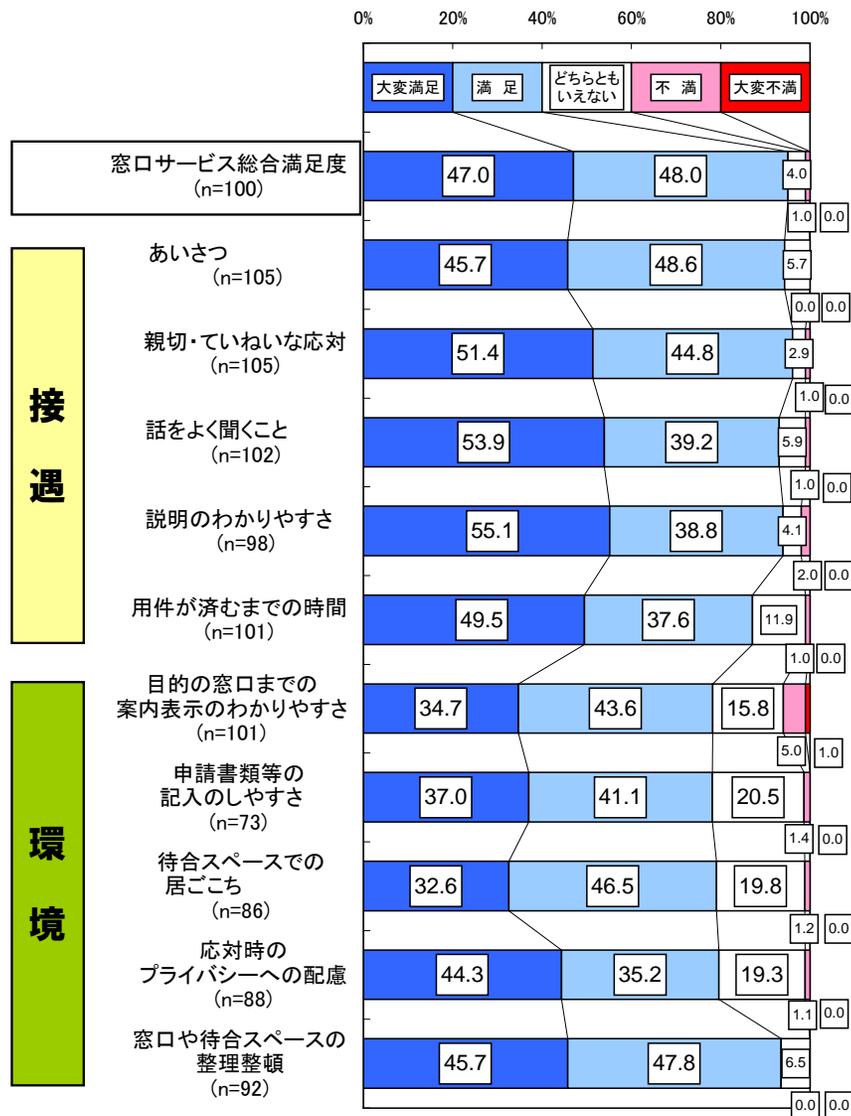
#### ■ 『接遇面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の4項目。  
「親切・ていねいな対応」(96.2%)  
「あいさつ」(94.3%)  
「説明のわかりやすさ」(93.9%)  
「話をよく聞くこと」(93.1%)
- ・上記4項目に比べ「用件が済むまでの時間」(87.1%)の満足度がやや低めとなっている。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」(93.5%)である。
- ・満足度が特に低い項目は次の4項目。  
「申請書類等の記入のしやすさ」(78.1%)  
「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(78.3%)  
「待合スペースでの居ごち」(79.1%)  
「応対時のプライバシーへの配慮」(79.5%)
- ・「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(6.0%)は、他の項目に比べ不満度の割合が多い。

## 「広報広聴課広聴係」の満足度状況



# 【広報広聴課広聴係】

## (2) 満足度の状況

### ② 広報広聴課広聴係と窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

・ 広報広聴課広聴係は、窓口全体と比べて全般的に満足度が高い傾向にある。

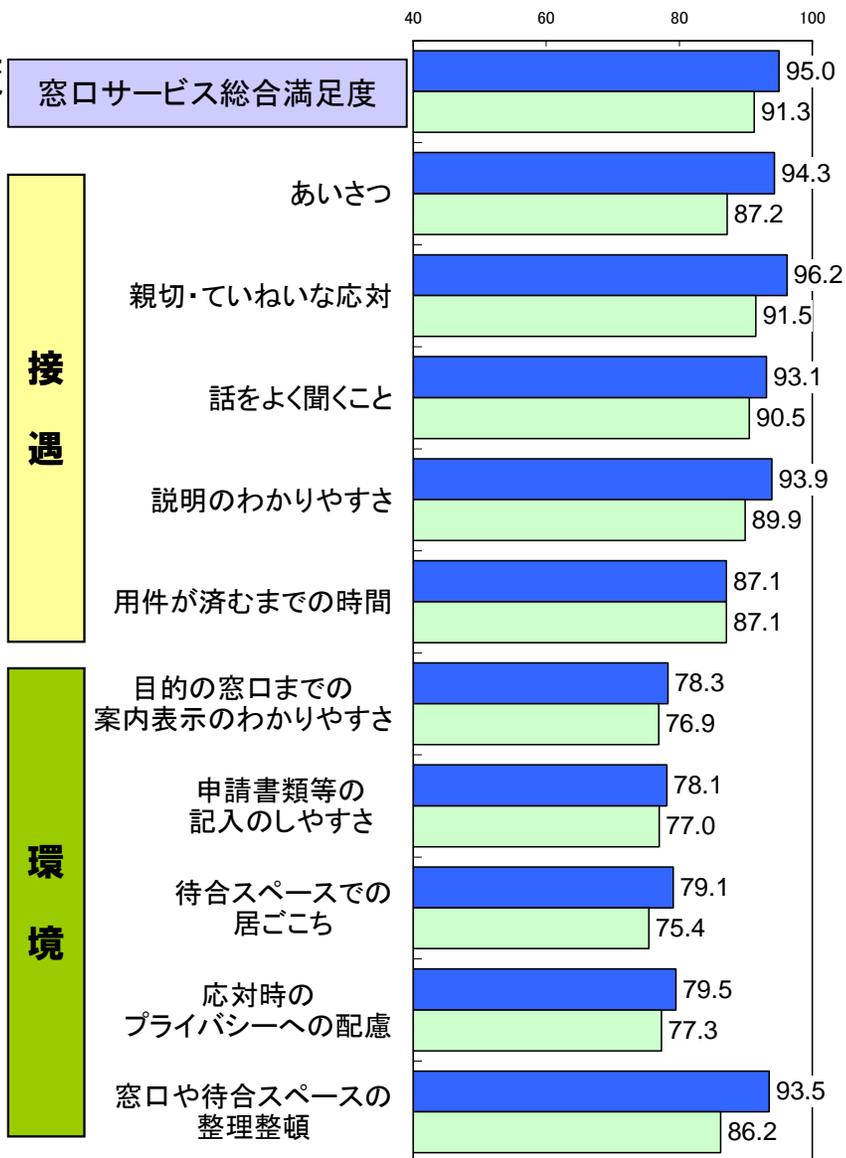
#### 『 接 遇 面 』

・ 窓口全体よりも満足度が特に高いのは「あいさつ」である。

#### 『 環 境 面 』

・ 窓口全体よりも満足度が特に高いのは「窓口や待合スペースの整理整頓」である。

■ 広報広聴課広聴係 □ 窓口全体



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

■ 市民と職員の意識差

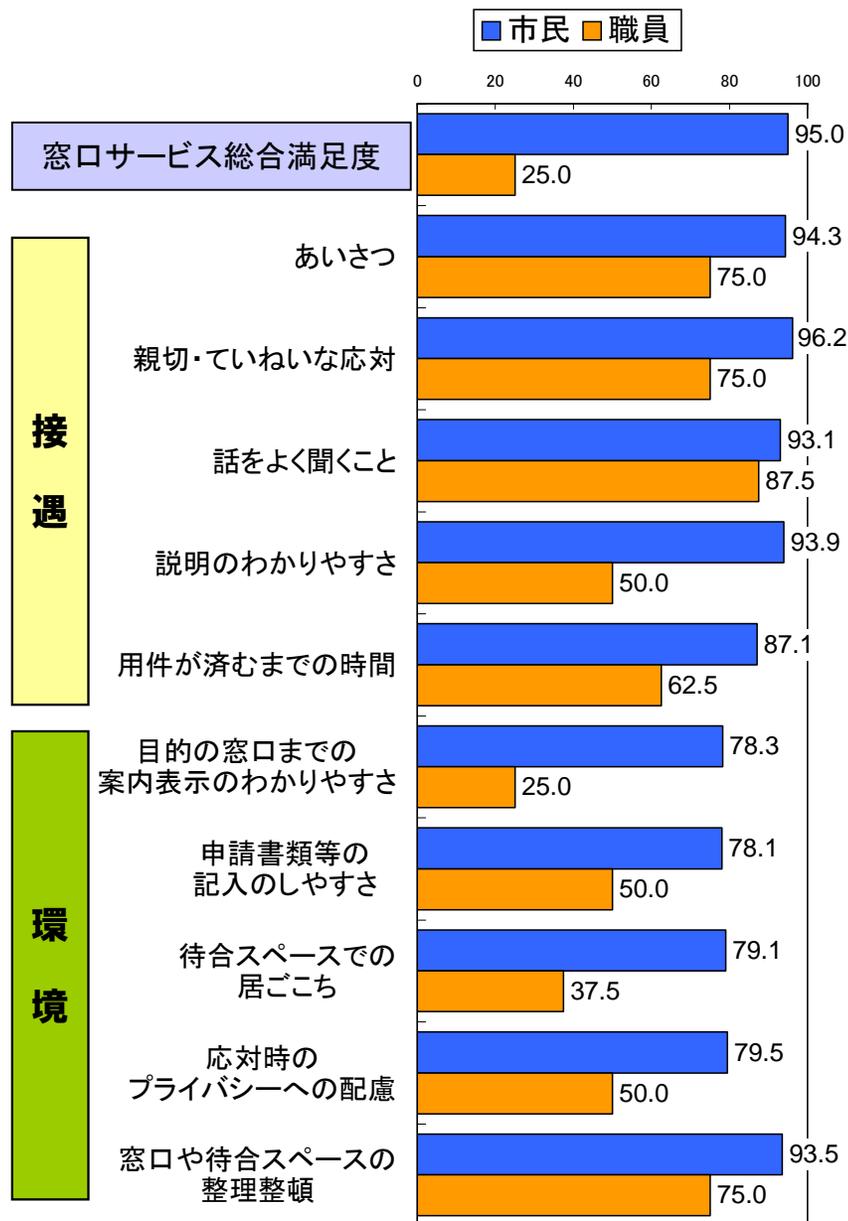
・「窓口サービス総合満足度」について、市民と職員が想定している市民の満足度に顕著な差が見られる。

『 接 遇 面 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」である。

『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「待合スペースでの居ごち」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【広報広聴課広聴係】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「説明のわかりやすさ」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

・満足度への影響度が高いにもかかわらず、現状の評価が比較的低い項目は「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

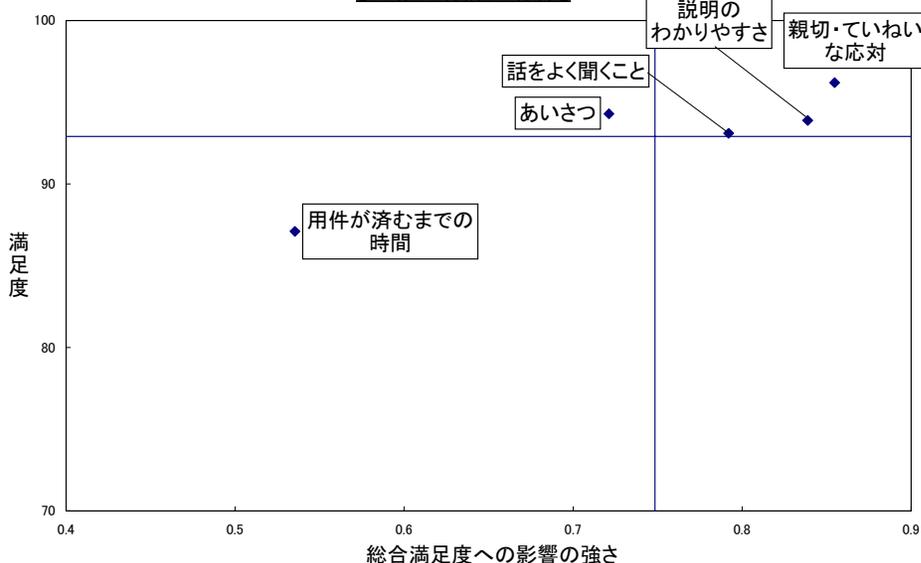
### <グラフの説明>

・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。

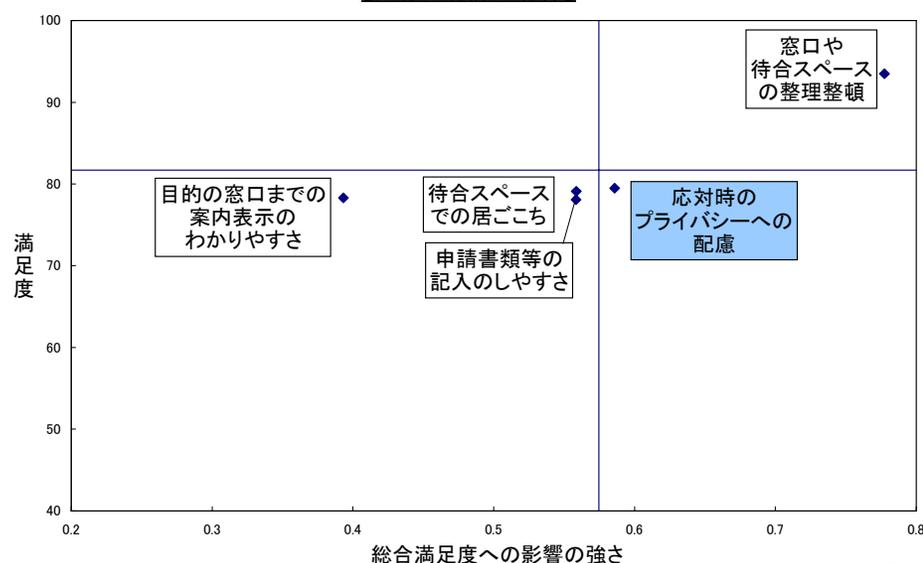
・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。

・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【広報広聴課広聴係】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【広報広聴課広聴係】



# 【高齢者福祉課】

## (1) 回答者の属性

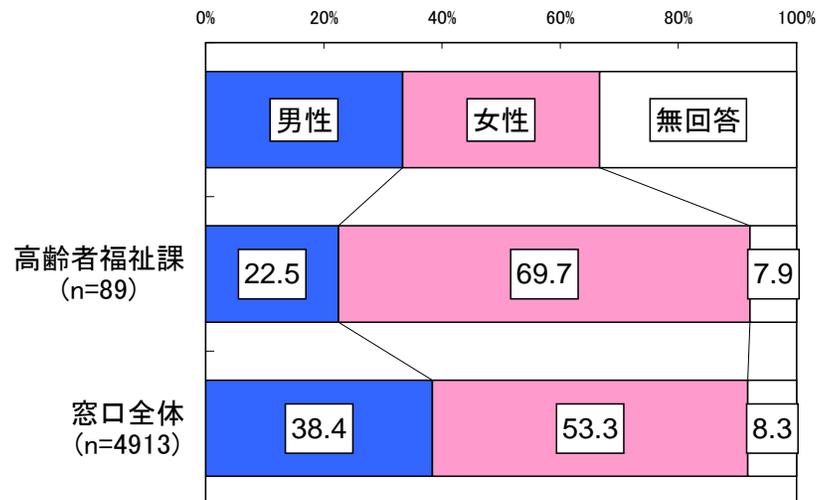
### ■ 性別

- ・「女性」(69.7%)の比率が高い。

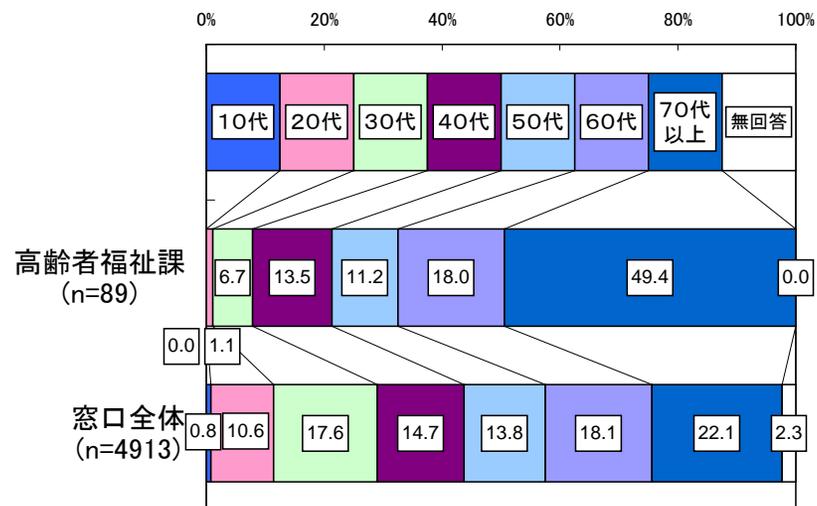
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(49.4%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の7割弱を占めている。

### 性別



### 年齢



# 【高齢者福祉課】

## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は89.7%、不満足度(「大変不満」と「不満」の合計)は3.4%である。

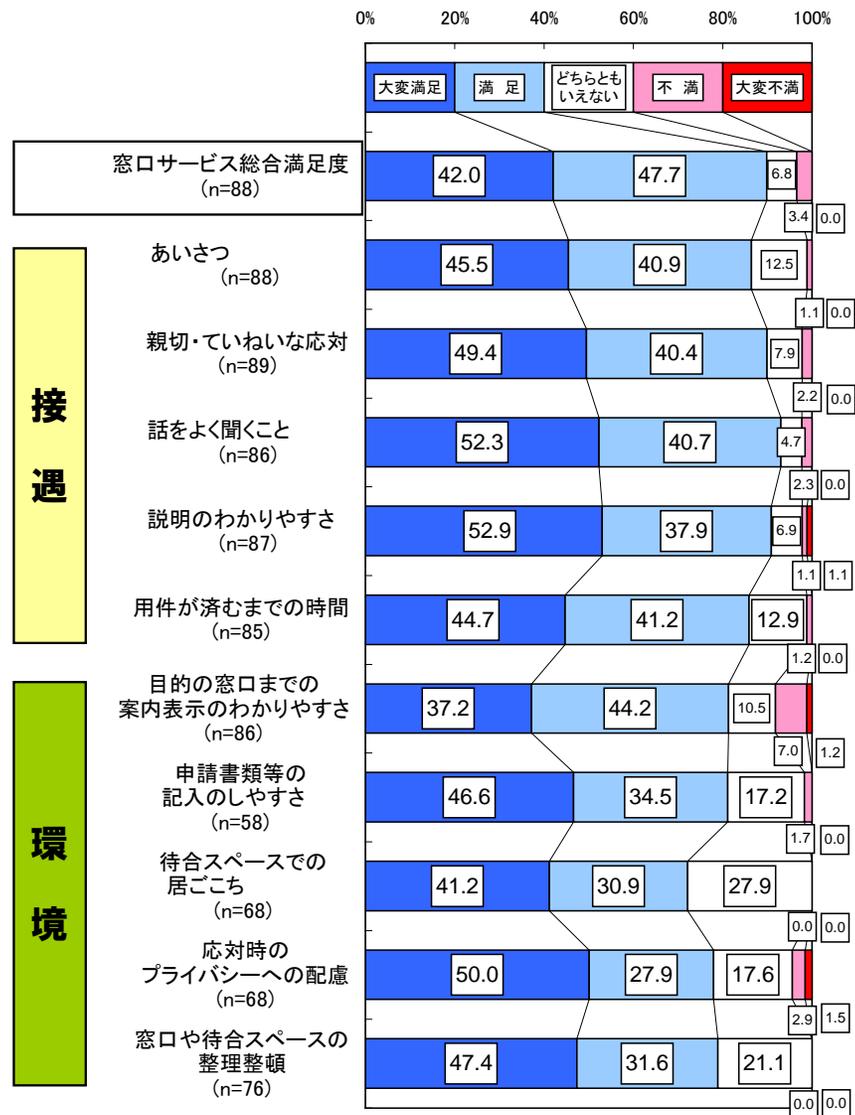
#### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の2項目。  
「話をよく聞くこと」(93.0%)  
「説明のわかりやすさ」(90.8%)
- ・上記2項目に比べ「用件が済むまでの時間」(85.9%)の満足度がやや低めとなっている。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・満足度が特に低い項目は次の3項目。  
「待合スペースでの居ごち」(72.1%)  
「応対時のプライバシーへの配慮」(77.9%)  
「窓口や待合スペースの整理整頓」(79.0%)

## 「高齢者福祉課」の満足度状況



# 【高齢者福祉課】

## (2) 満足度の状況

### ② 高齢者福祉課と窓口全体との比較

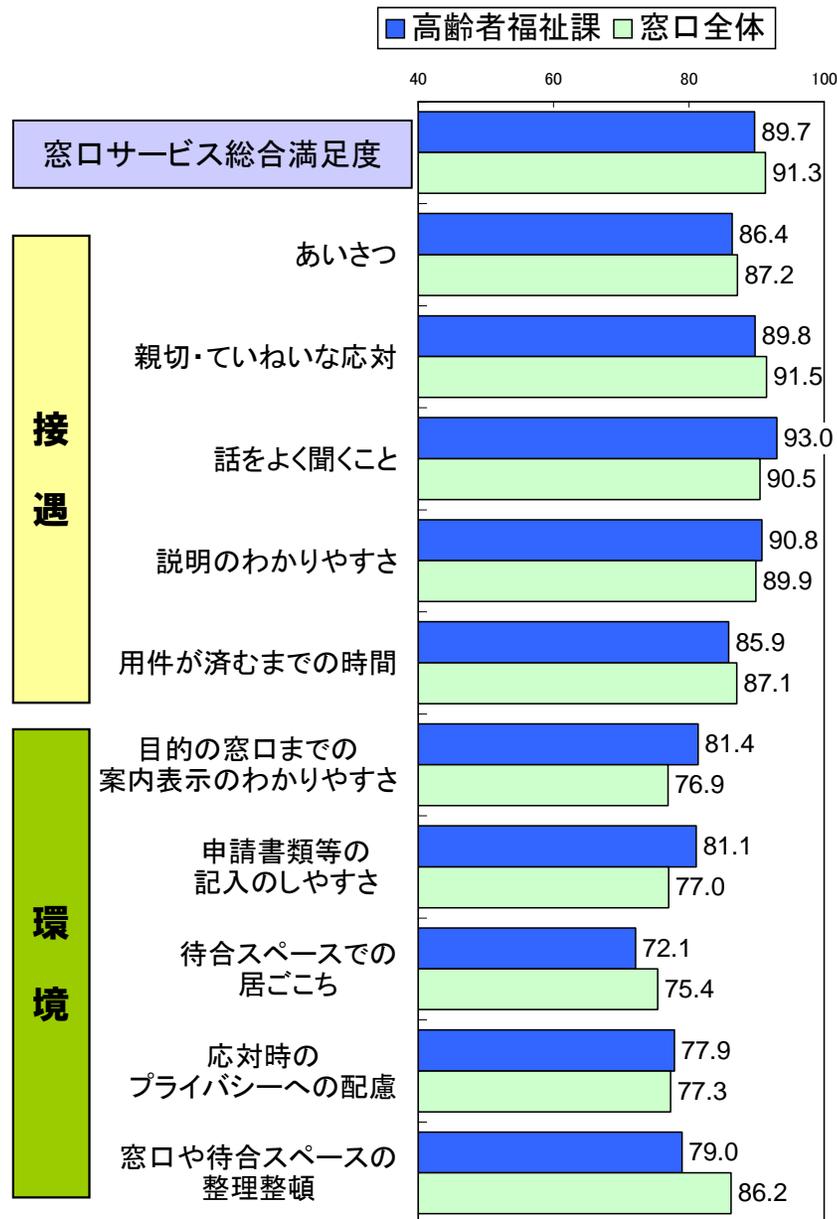
#### ■ 窓口全体との比較

##### 『 接 遇 面 』

・ 窓口全体と比べて満足度に顕著な差はみられない。

##### 『 環 境 面 』

・ 窓口全体よりも満足度が特に低いのは「窓口や待合スペースの整理整頓」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【高齢者福祉課】

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

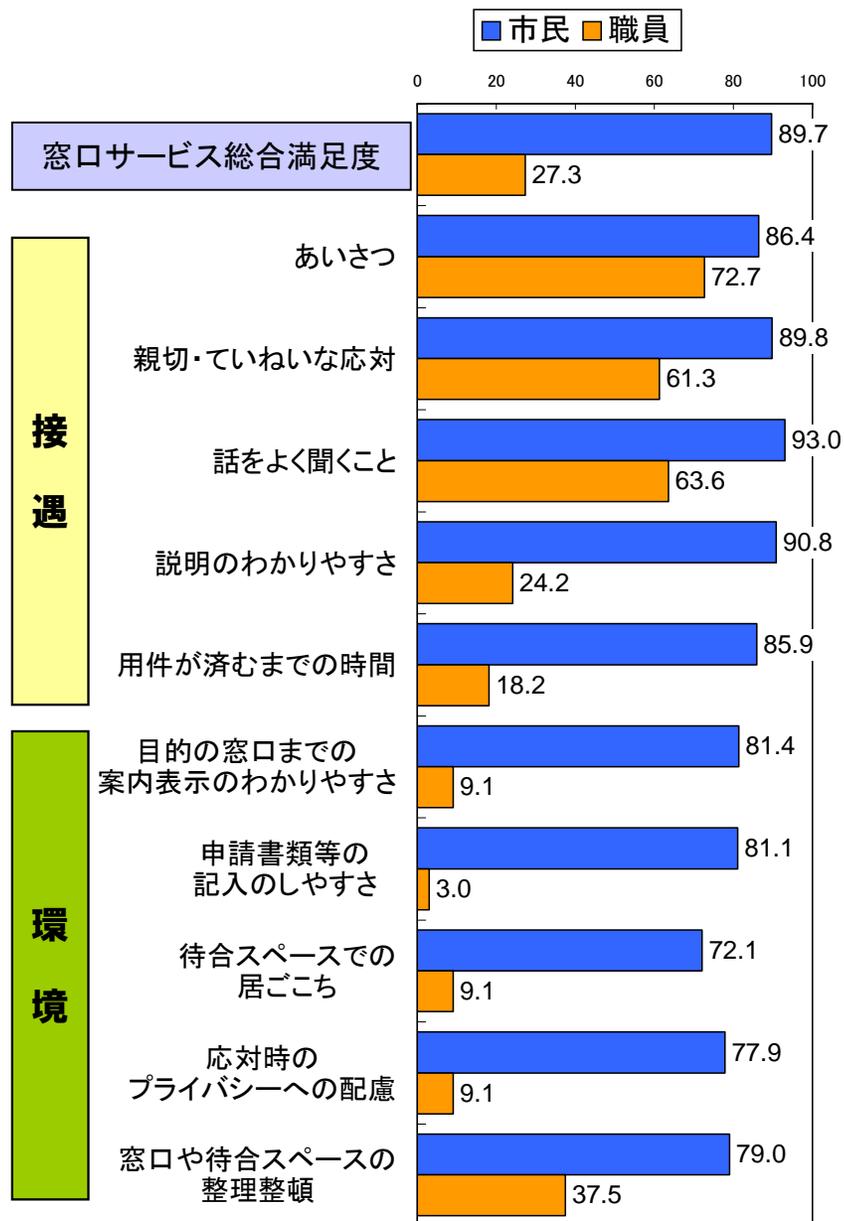
#### ■ 市民と職員の意識差

##### 『接遇面』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」である。

##### 『環境面』

・「窓口や待合スペースの整理整頓」以外の4項目は、職員が想定している市民の満足度が10%未満と低く、また満足度に顕著な差が見られる。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【高齢者福祉課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「申請書類等の記入のしやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

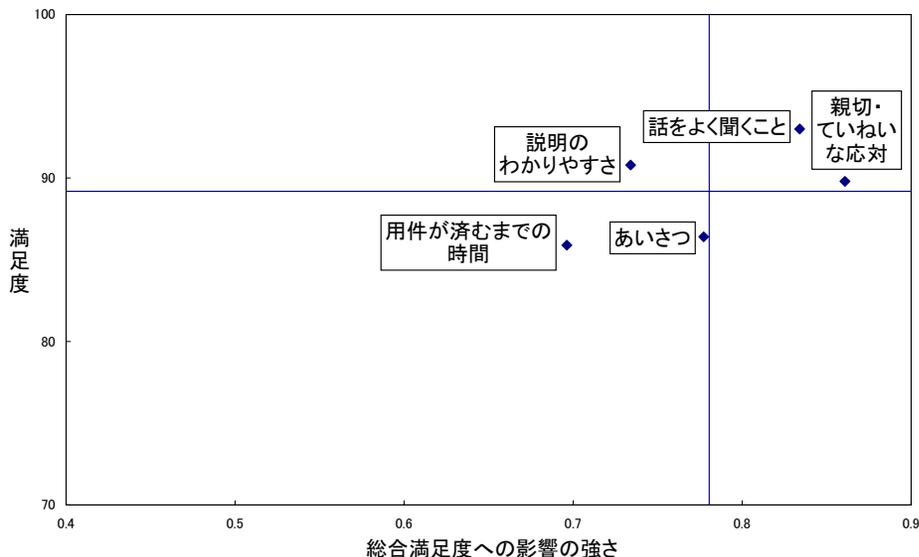
### <グラフの説明>

・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。

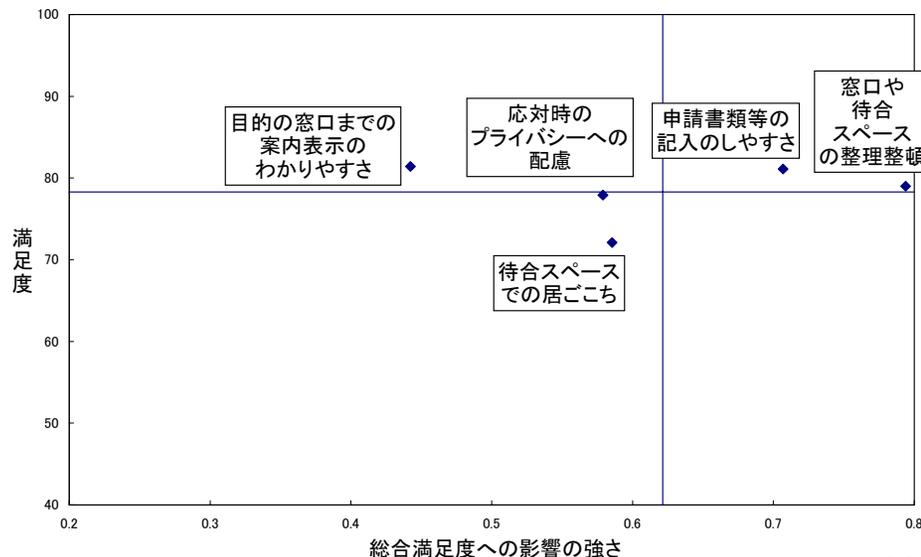
・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。

・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【高齢者福祉課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【高齢者福祉課】



# 【福祉総務課】

## (1) 回答者の属性

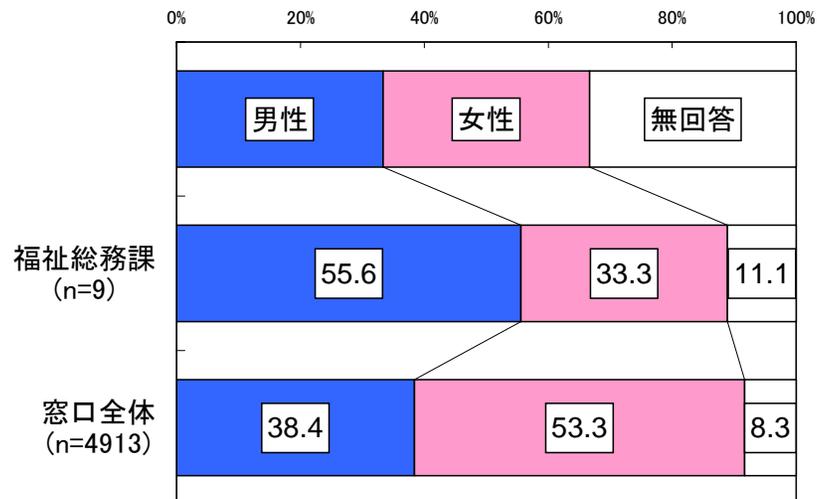
### ■ 性別

・「男性」(55.6%)の比率が高い(参考値)。

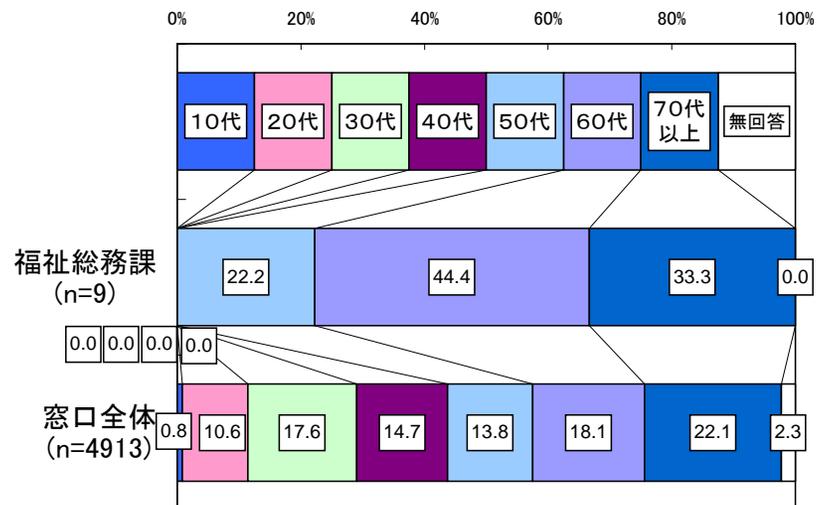
### ■ 年齢

・年齢構成では、「60代」(44.4%)「70代以上」(33.3%)の比率が高い(参考値)。

### 性別



### 年齢



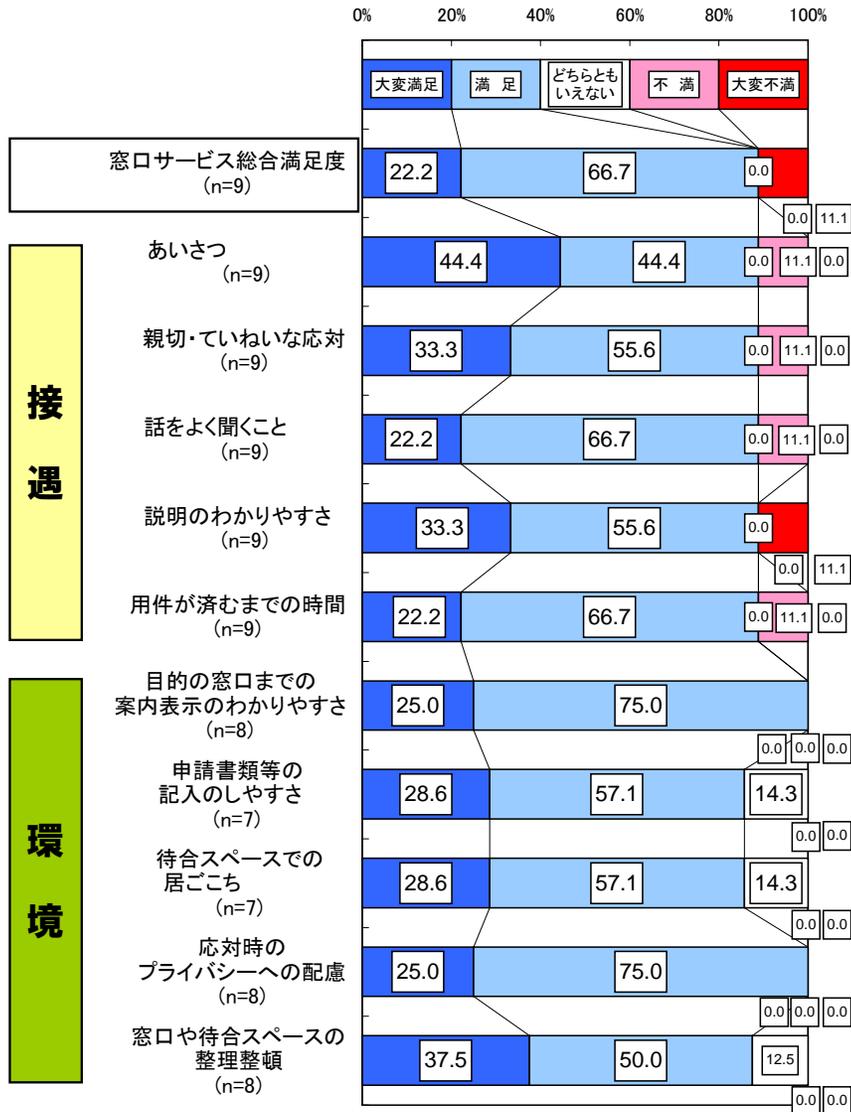
# 【福祉総務課】

## (2) 満足度の状況

### 「福祉総務課」の満足度状況

#### ① 窓口の満足度

※回答件数が9件と少ないため参考値。

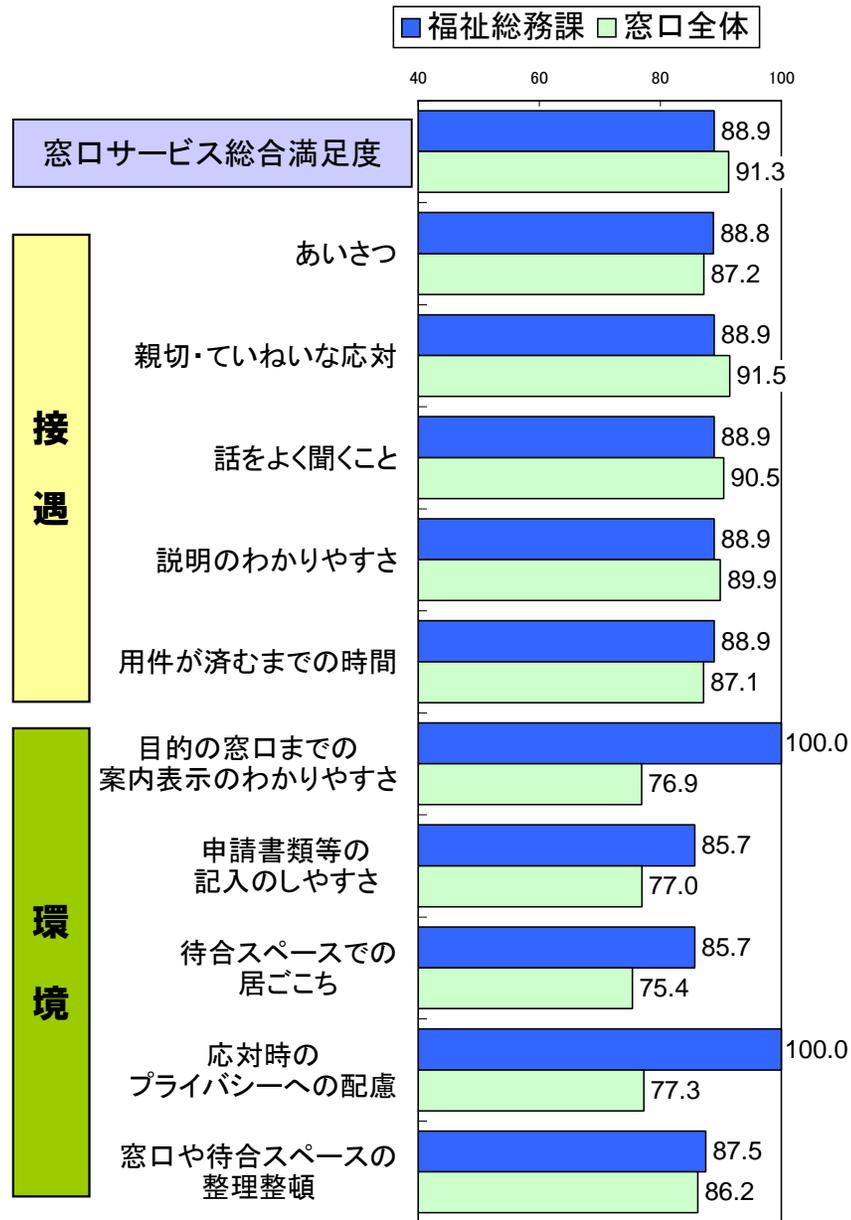


# 【福祉総務課】

## (2) 満足度の状況

### ② 福祉総務課と窓口全体との比較

※回答件数が9件と少ないため参考値。

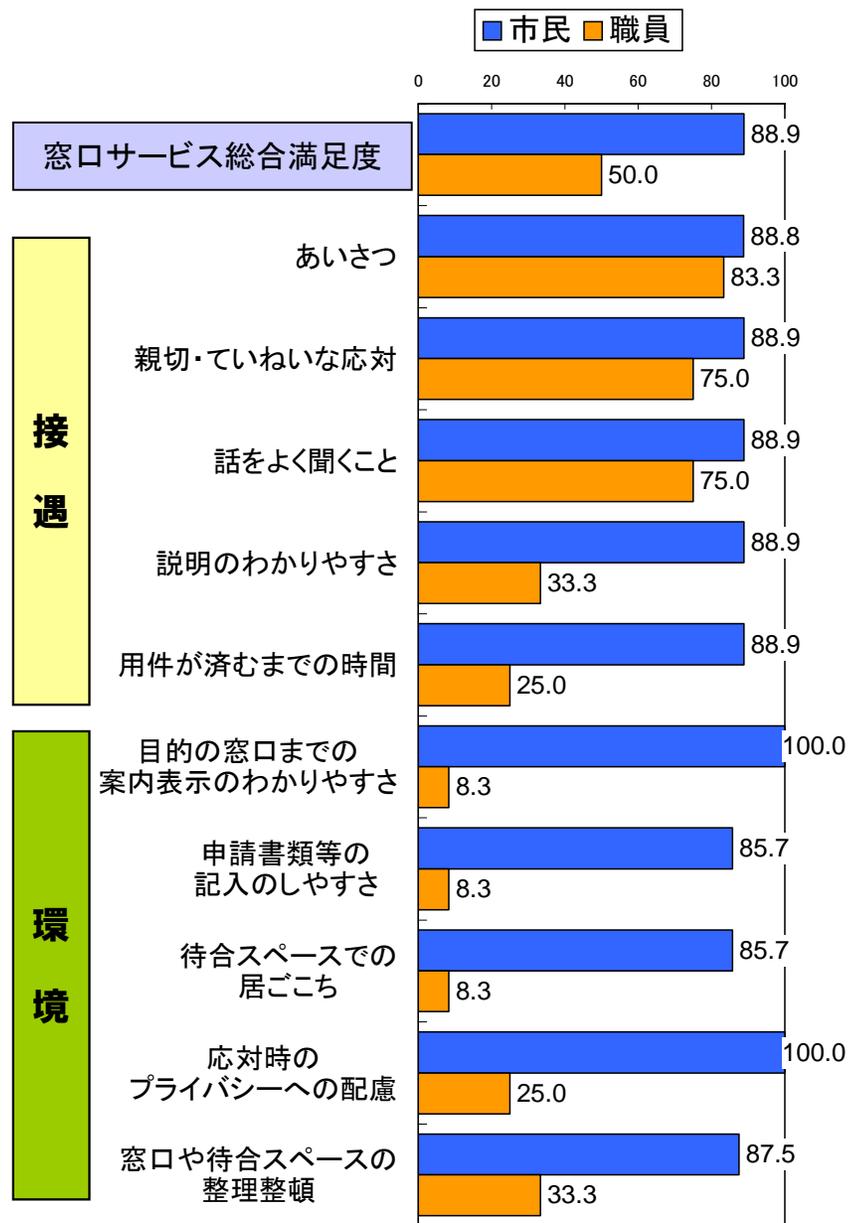


◆グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

※回答件数が9件と少ないため参考値。



◆グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

## 【福祉総務課】

### (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

※回答件数が9件と少ないため分析することができませんでした。

# 【生活援護課】

## (1) 回答者の属性

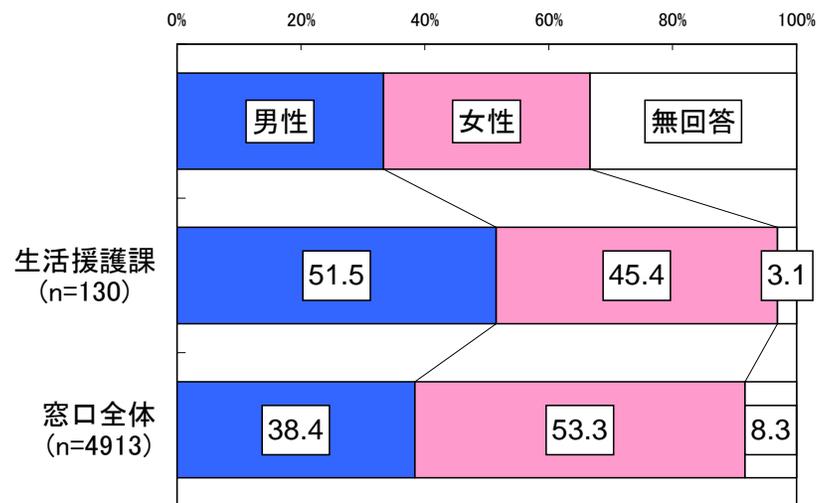
### ■ 性別

- ・「男性」比率が、「女性」比率に比べてやや高い。

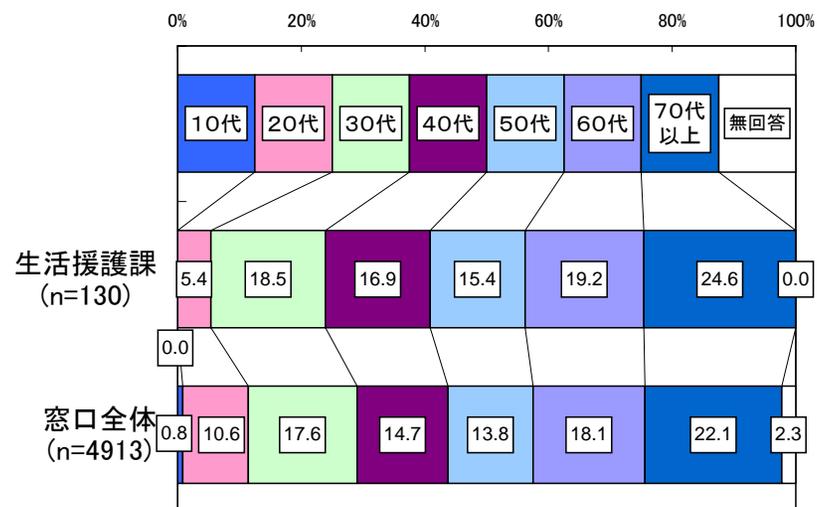
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(24.6%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割を占めている。

### 性別



### 年齢



# 【生活援護課】

## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は83.8%、不満足度(「大変不満」と「不満」の合計)は4.6%である。

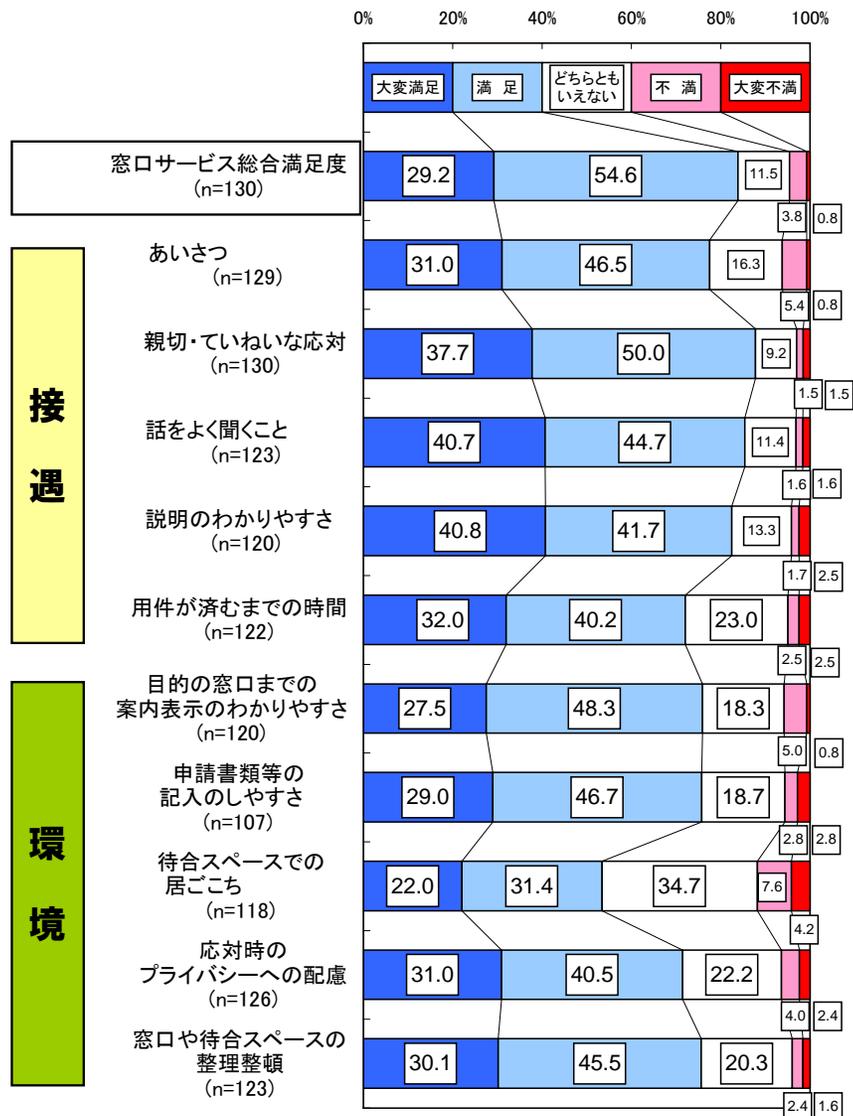
#### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・満足度が特に低い項目は次の2項目。  
「用件が済むまでの時間」(72.2%)  
「あいさつ」(77.5%)
- ・「あいさつ」(6.2%)は、他の項目に比べ不満度の割合も多い。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・すべての項目について満足度が低く、また不満度の割合も多い。特に満足度の割合が多いのは「待合スペースでの居ごち」(11.8%)である。

## 「生活援護課」の満足度状況



# 【生活援護課】

## (2) 満足度の状況

### ② 生活援護課と窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

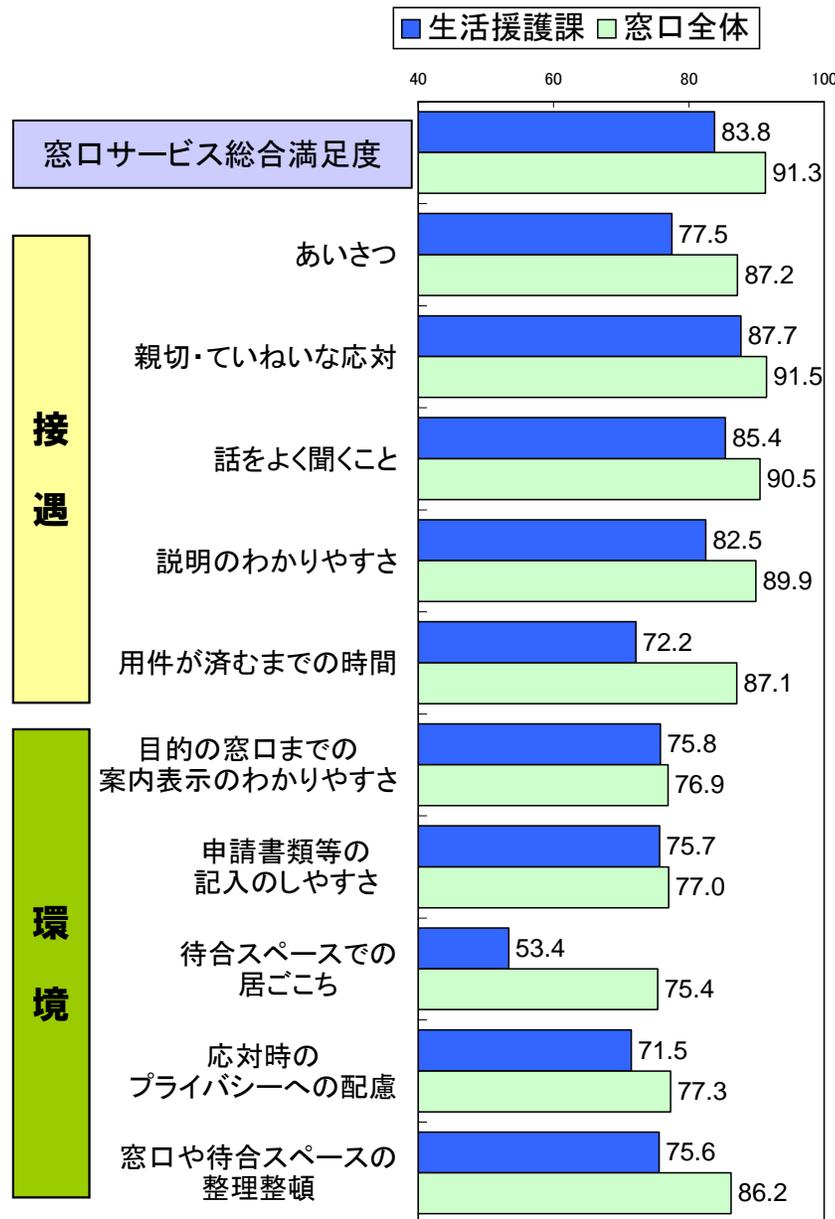
・生活援護課は、窓口全体と比べて全般的に満足度が低い傾向にある。

#### 『 接 遇 面 』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「用件が済むまでの時間」、「あいさつ」などである。

#### 『 環 境 面 』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

■ 市民と職員の意識差

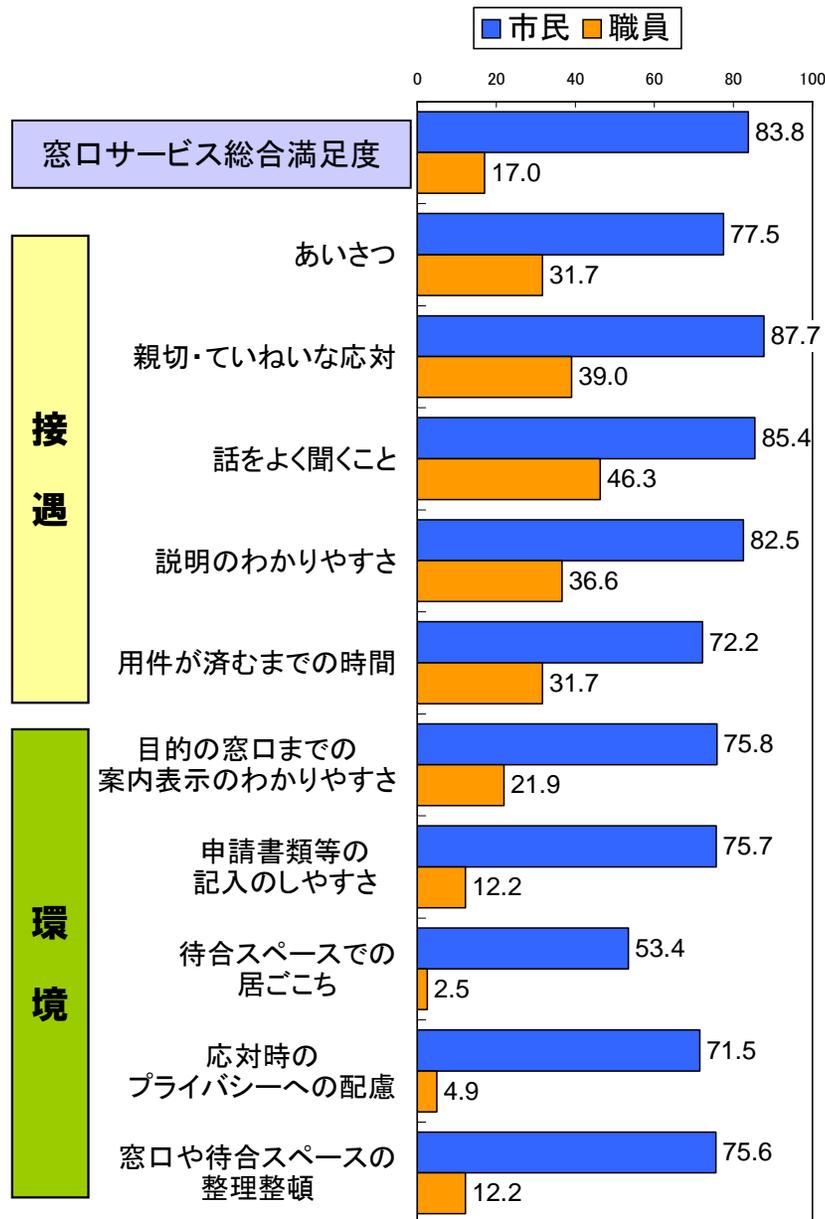
・「窓口サービス総合満足度」について、市民と職員が想定している市民の満足度に顕著な差が見られる。

『接遇面』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差は見られない。

『環境面』

・満足度に顕著な差があるのは「応対時のプライバシーへの配慮」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「窓口や待合スペースの整理整頓」である。また「待合スペースでの居ごち」、「応対時のプライバシーへの配慮」は、職員が想定している市民の満足度が5%未満と低い。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【生活援護課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

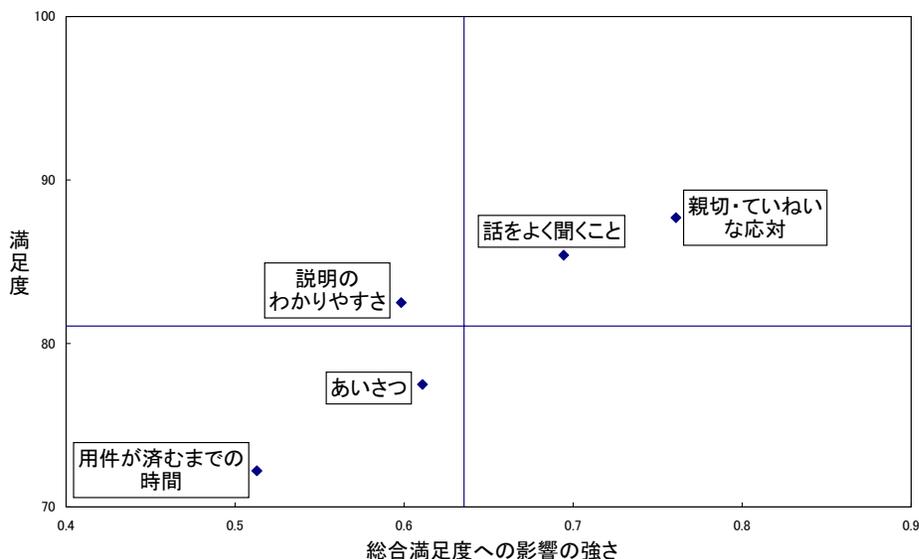
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「申請書類等の記入のしやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

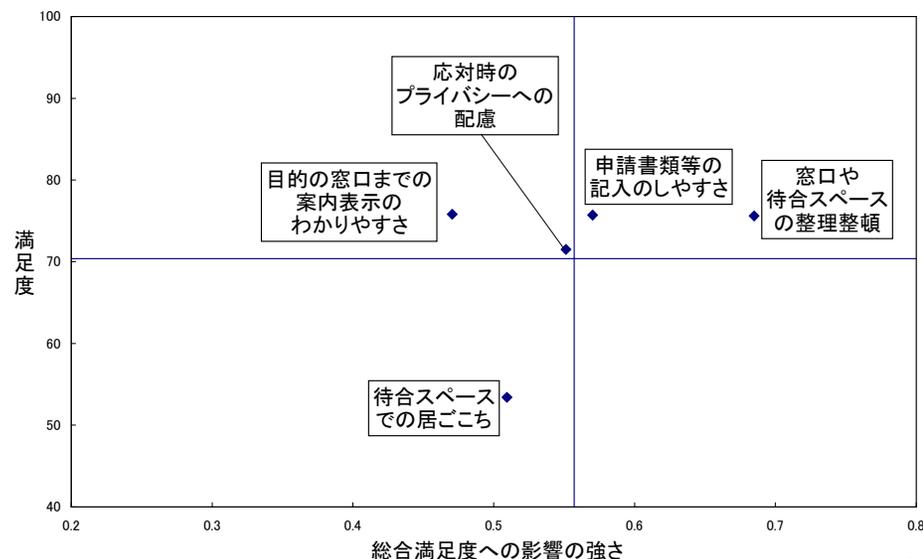
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【生活援護課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【生活援護課】



# 【障がい福祉課】

## (1) 回答者の属性

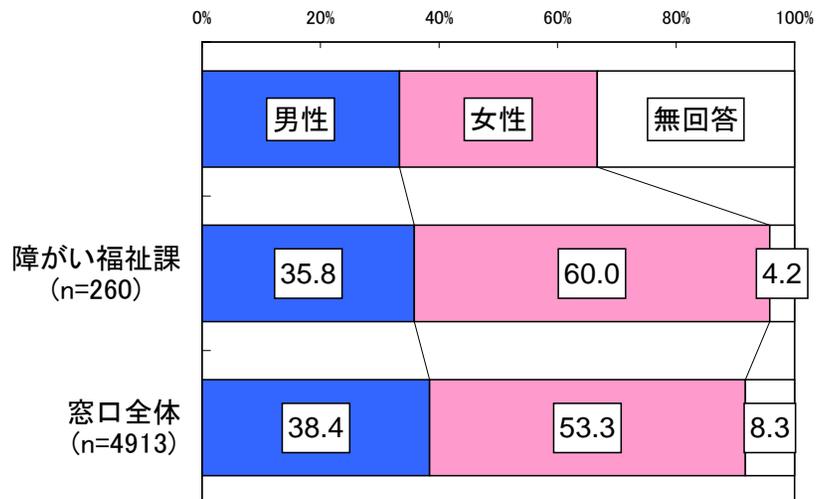
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

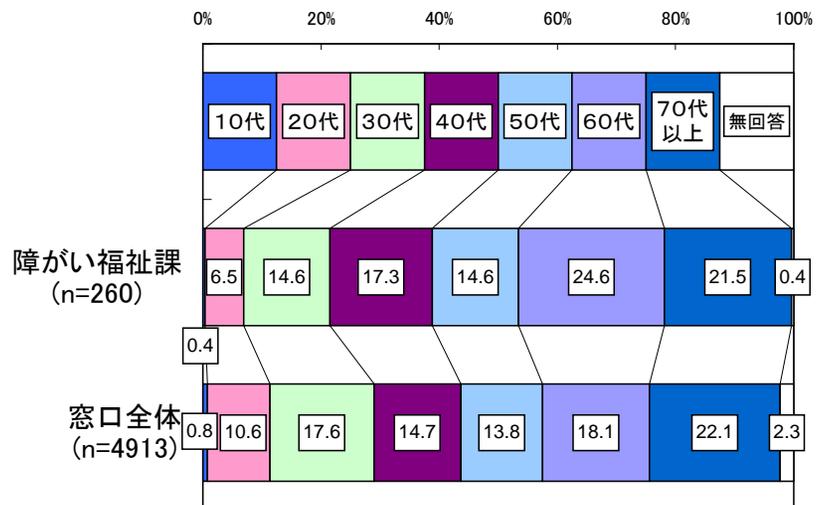
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「60代」(24.6%)がもっとも多く、「70代以上」を含めた高齢者層が全体の4割を占めている。

### 性別



### 年齢



## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.7%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は2.5%である。

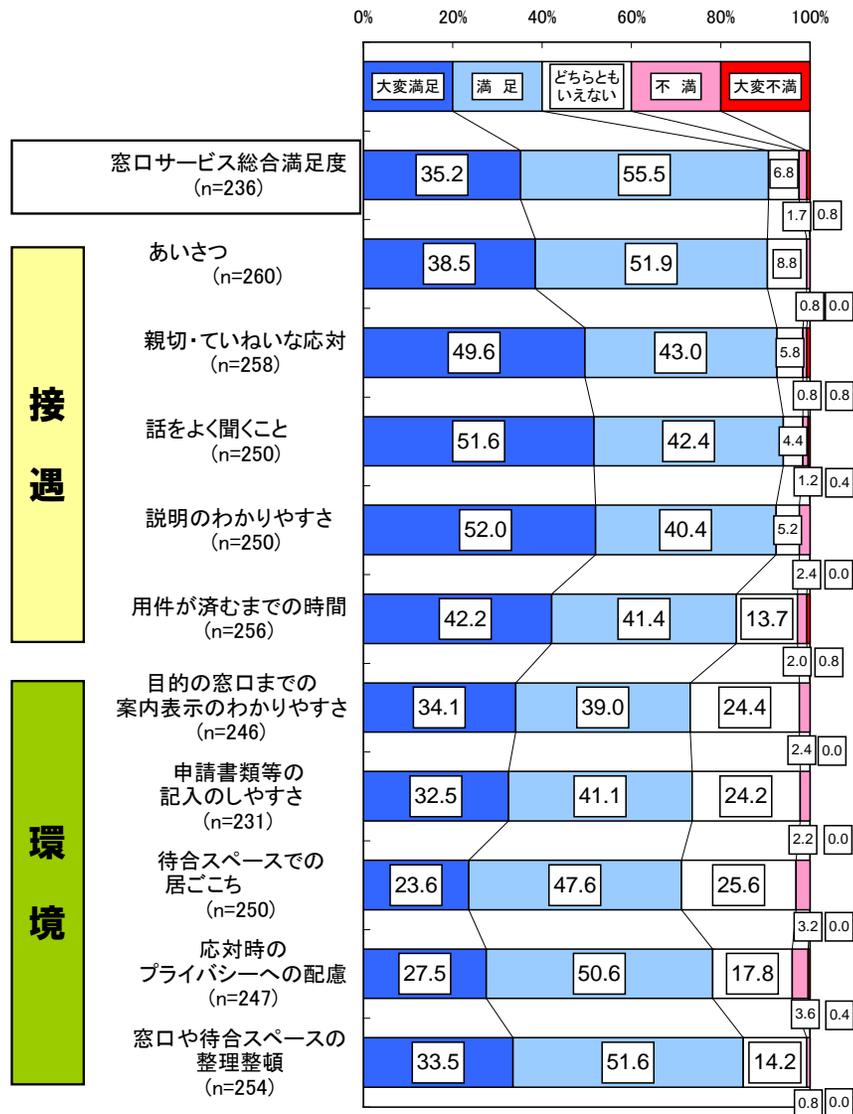
#### ■ 『接遇面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の4項目。  
「話をよく聞くこと」(94.0%)  
「親切・ていねいな対応」(92.6%)  
「説明のわかりやすさ」(92.4%)  
「あいさつ」(90.4%)
- ・上記4項目に比べ「用件が済むまでの時間」(83.6%)の満足度がやや低めとなっている。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・満足度が特に低い項目は次の4項目。  
「待合スペースでの居ごち」(71.2%)  
「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(73.1%)  
「申請書類等の記入のしやすさ」(73.6%)  
「対応時のプライバシーへの配慮」(78.1%)

## 「障がい福祉課」の満足度状況



# 【障がい福祉課】

## (2) 満足度の状況

### ②障がい福祉課と窓口全体との比較

#### ■窓口全体との比較

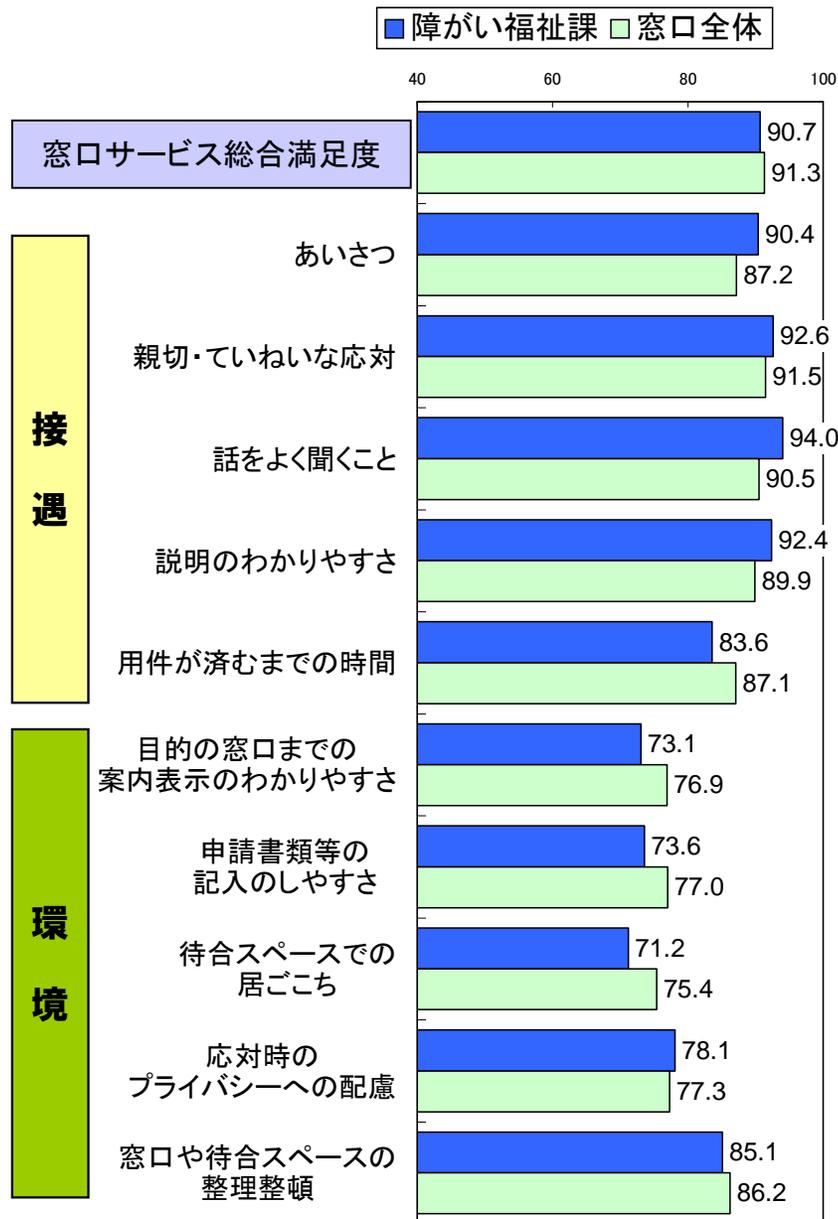
・障がい福祉課は、窓口全体と比べて『接遇面』で高い項目が多く、『環境面』で低い項目が多い。

#### 『接遇面』

・窓口全体と比べて満足度に顕著な差はみられない。

#### 『環境面』

・窓口全体と比べて満足度に顕著な差はみられない。



◆グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

■ 市民と職員の意識差

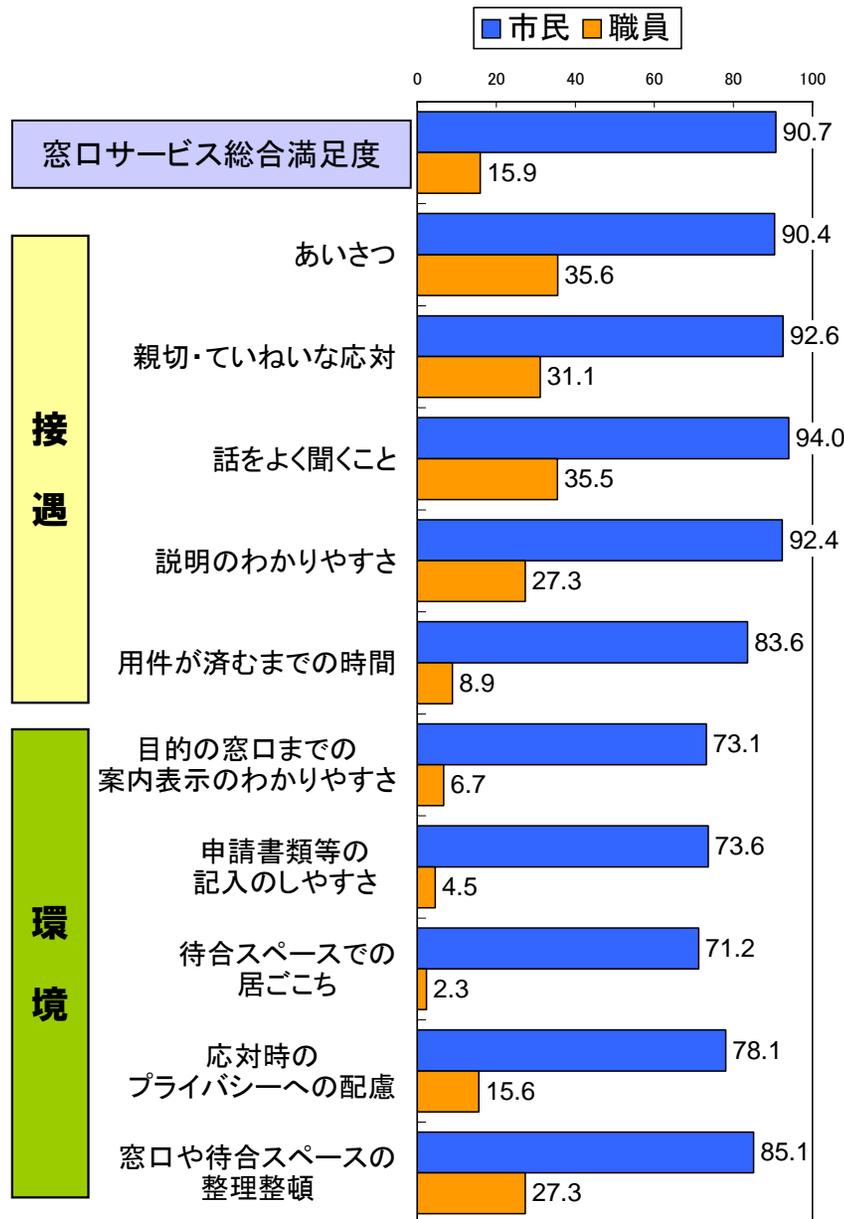
・「窓口サービス総合満足度」について、市民と職員が想定している市民の満足度に顕著な差が見られる。

『 接 遇 面 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」であり、職員が想定している市民の満足度も10%未満と低い。

『 環 境 面 』

・「窓口や待合スペースの整理整頓」以外の4項目は、市民と職員が想定している市民の満足度に顕著な差がある。また「待合スペースでの居ごち」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」は、職員が想定している市民の満足度が10%未満と低い。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【障がい福祉課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

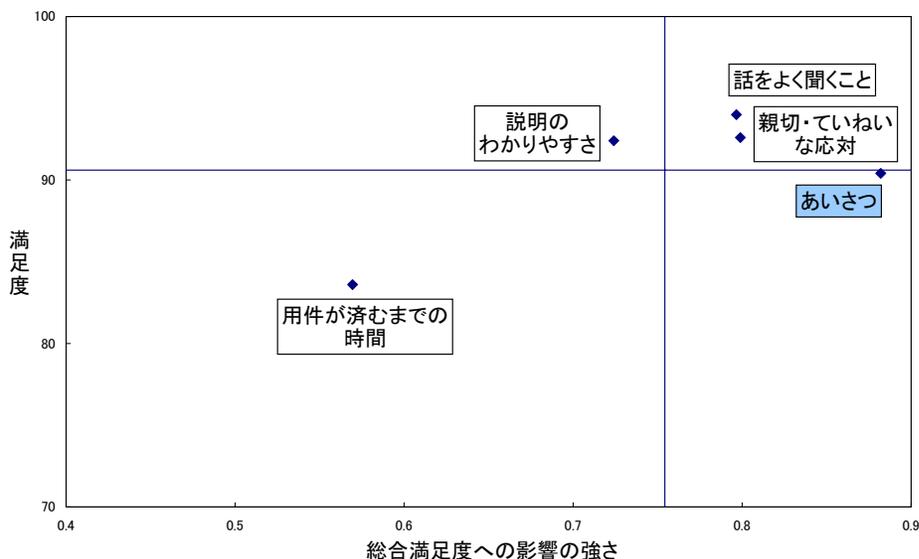
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

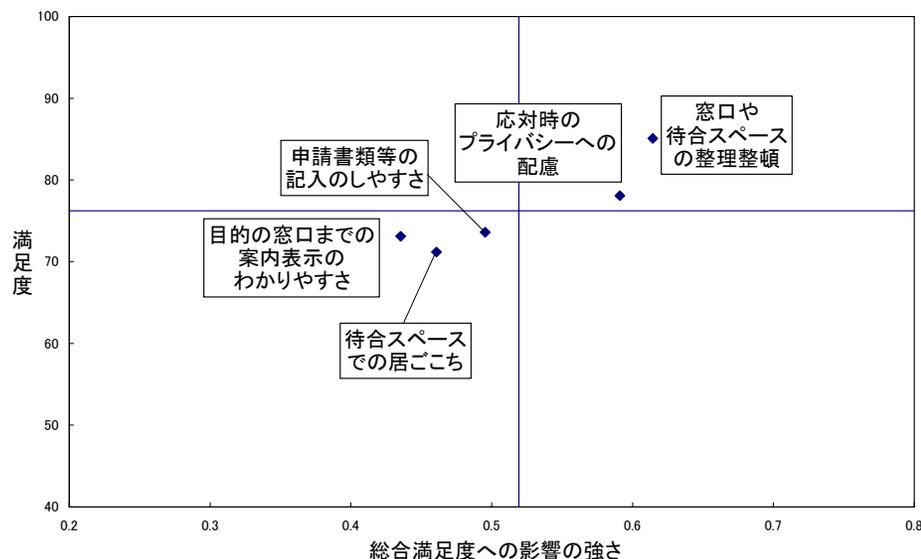
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【障がい福祉課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【障がい福祉課】



# 【子ども総務課】

## (1) 回答者の属性

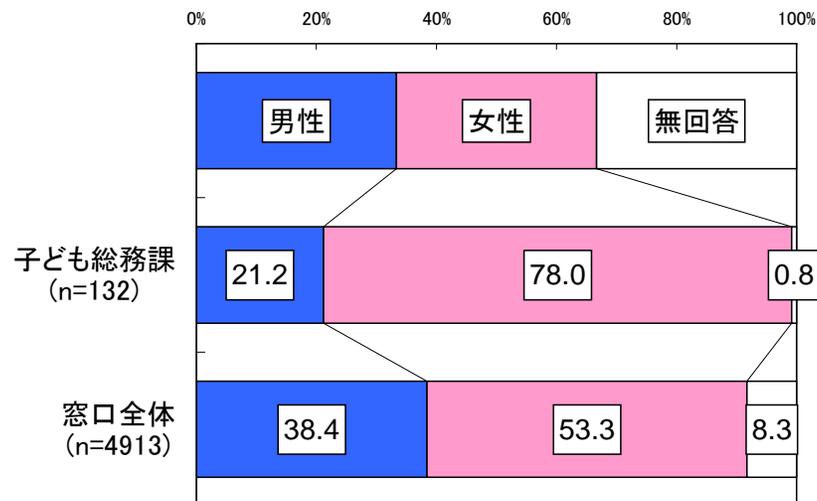
### ■ 性別

- ・「女性」(78.0%) 比率が高い。

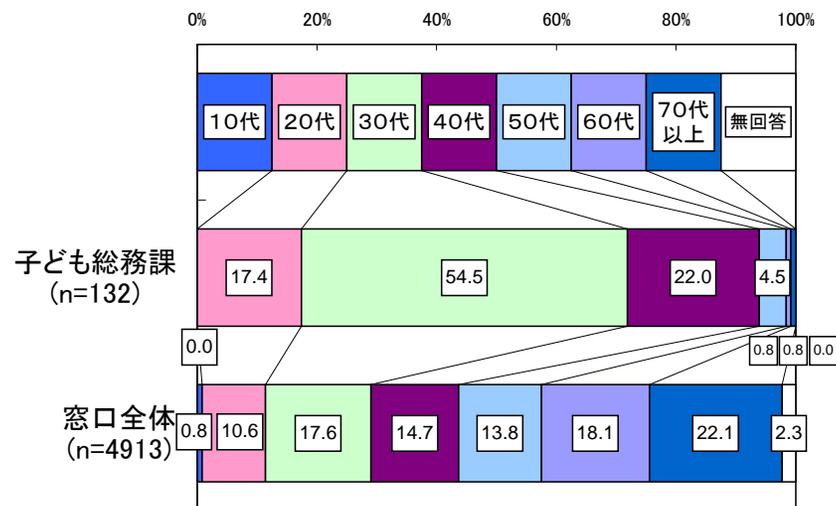
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「30代」が全体の5割以上を占めている。また、「60代以上」の高齢者層の割合は非常に少ない。

### 性別



### 年齢



# 【子ども総務課】

## (2) 満足度の状況

## 「子ども総務課」の満足度状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

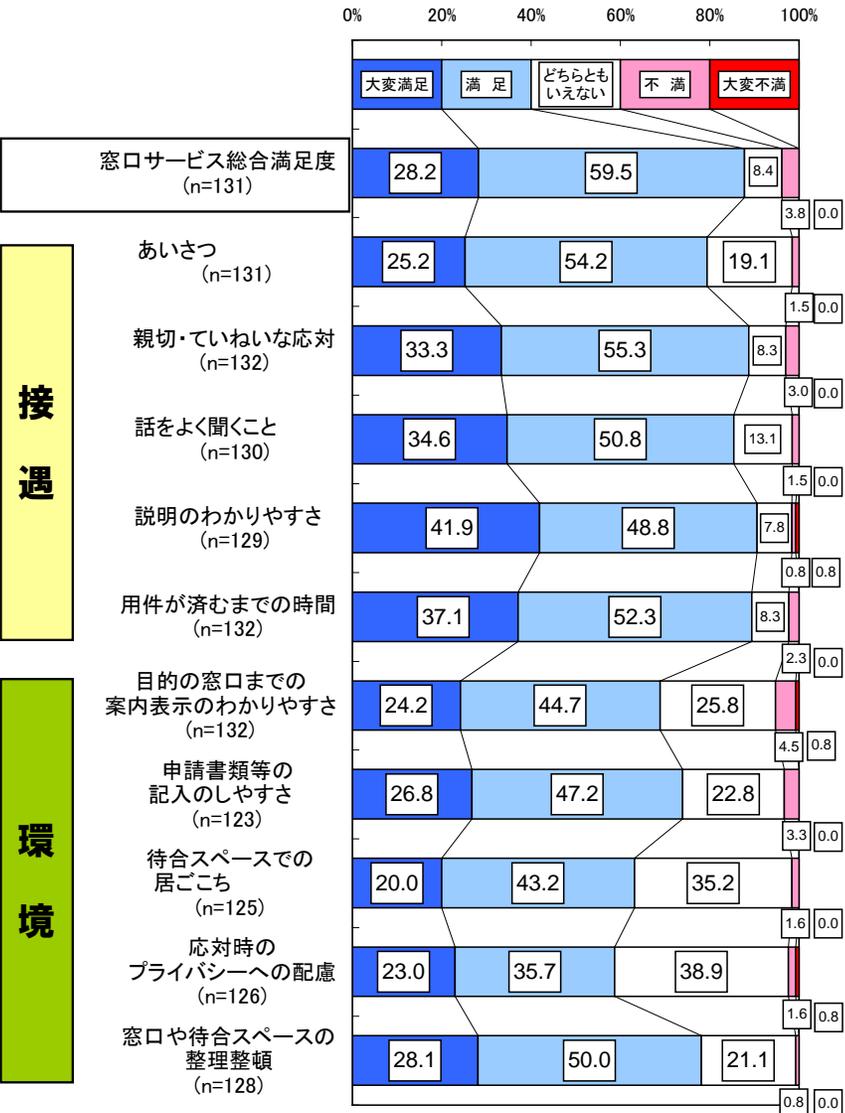
- ・満足度（「大変満足」と「満足」の合計）は87.7%、不満度（「大変不満」と「不満」の合計）は3.8%である。

#### ■ 『接遇面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは、「説明のわかりやすさ」（90.7%）である。一方、「あいさつ」（79.4%）は『接遇面』の中でもっとも低い。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・すべての項目について満足度が低い。特に「応対時のプライバシーへの配慮」（58.7%）、「待合スペースでの居ごこち」（63.2%）、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」（68.9%）の低さが顕著である。
- ・「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」（5.3%）は、他の項目に比べ不満度の割合が多い。



# 【子ども総務課】

## (2) 満足度の状況

### ② 子ども総務課と窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

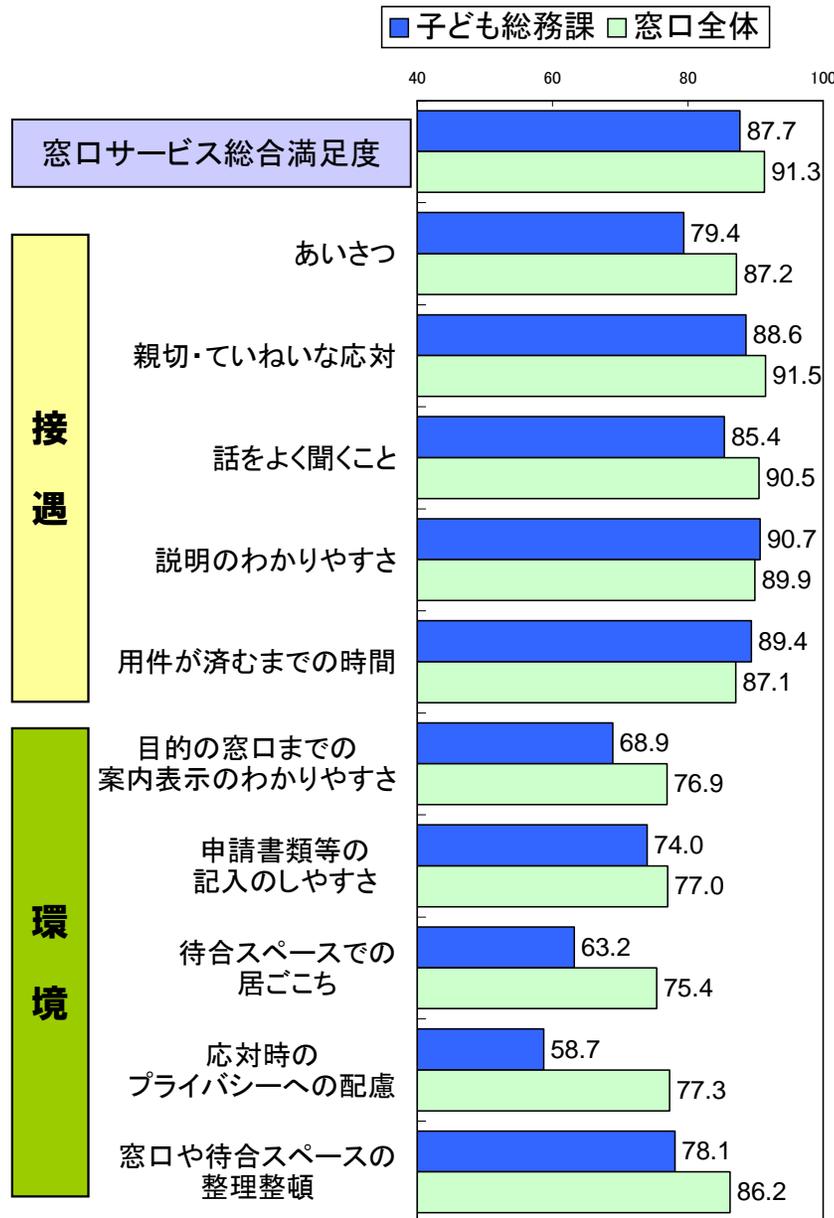
・子ども総務課は、窓口全体と比べて満足度が低い項目が多い。

#### 『 接 遇 』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「あいさつ」、「話をよく聞くこと」である。

#### 『 環 境 』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「応対時のプライバシーへの配慮」、「待合スペースでの居ごち」である。また「窓口や待合スペースの整理整頓」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」も低い。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

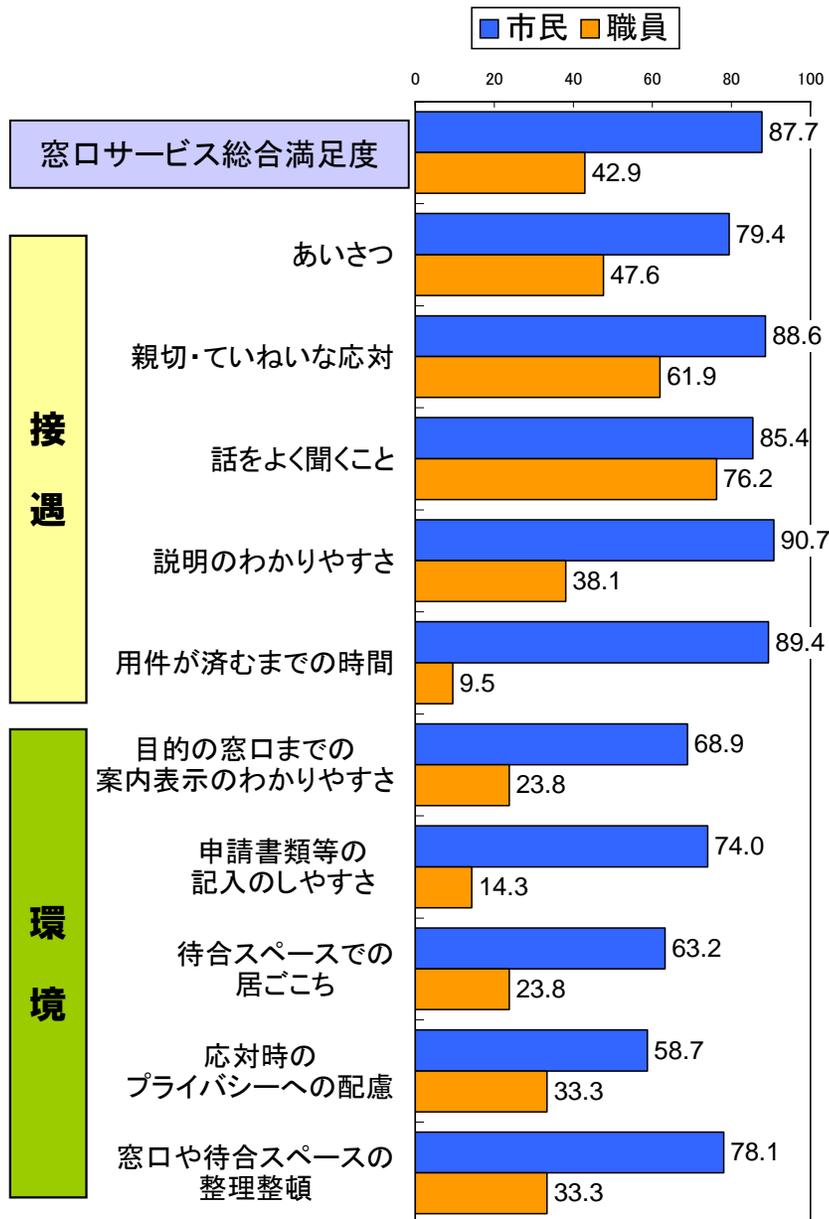
#### ■ 市民と職員の意識差

##### 『 接 遇 面 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」、「説明のわかりやすさ」である。特に「用件が済むまでの時間」は、職員が想定している市民の満足度が10%未満と低い。

##### 『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【子ども総務課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

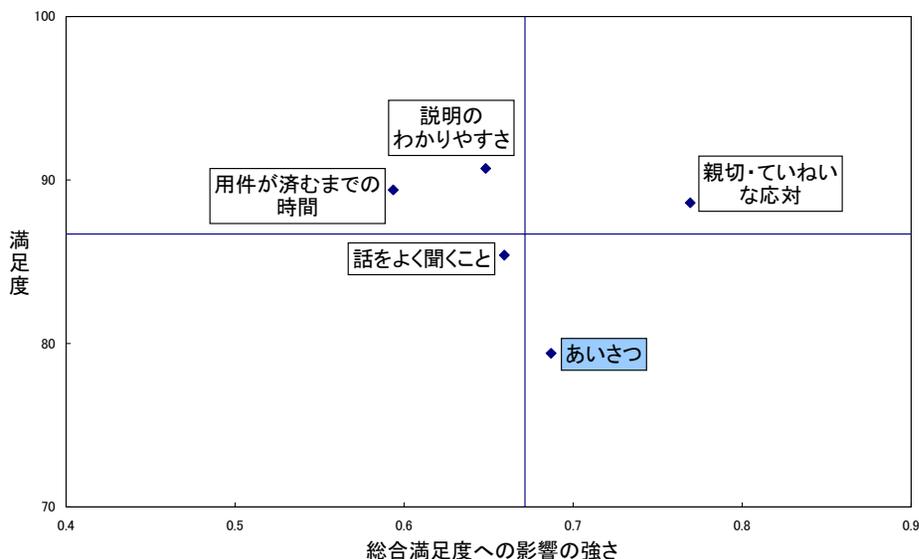
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口の待合スペースの整理整頓」「申請書類等の記入のしやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「待合スペースでの居ごこち」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

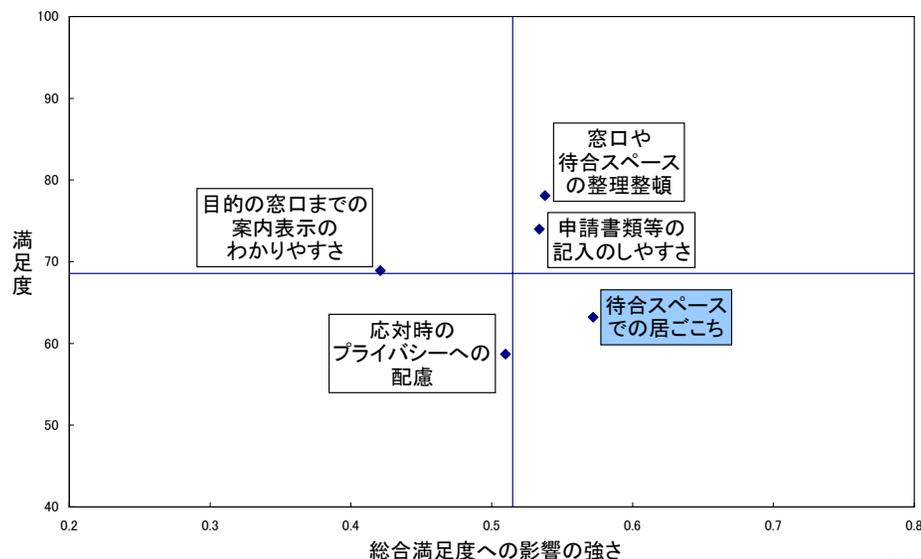
#### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【子ども総務課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【子ども総務課】



# 【子育て支援課】

## (1) 回答者の属性

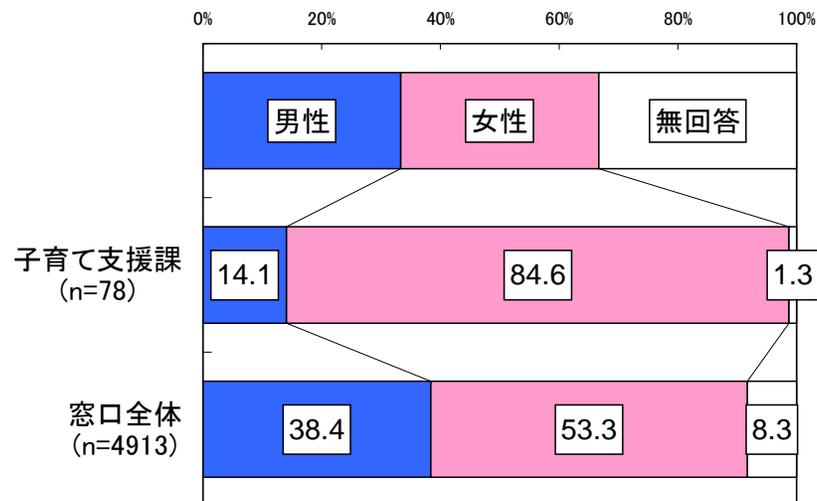
### ■ 性別

- ・「女性」(84.6%) 比率が高い。

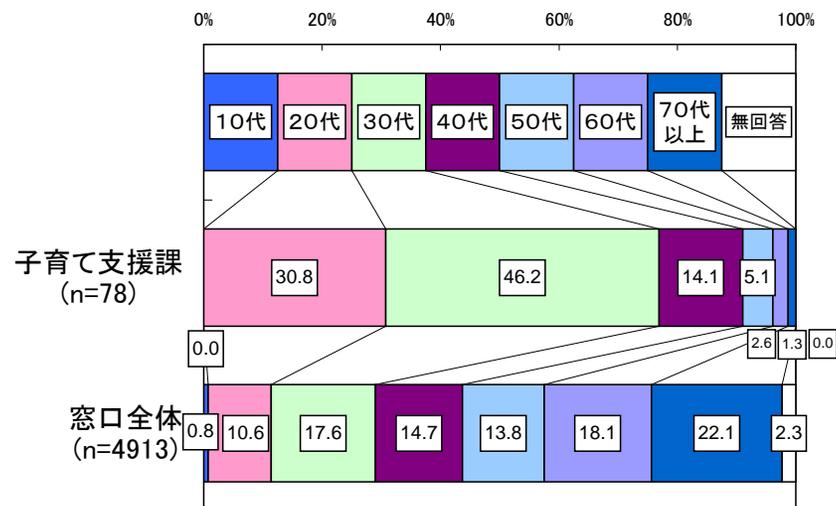
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「30代」(46.2%) がもっとも多く、また「20代」(30.8%) も、30代の次に多い割合となっている。また、「40代以上」の中高年層の割合は少ない。

### 性別



### 年齢



## (2) 満足度の状況

### 「子育て支援課」の満足度状況

#### ① 窓口の満足度

##### ■ 窓口サービス総合満足度

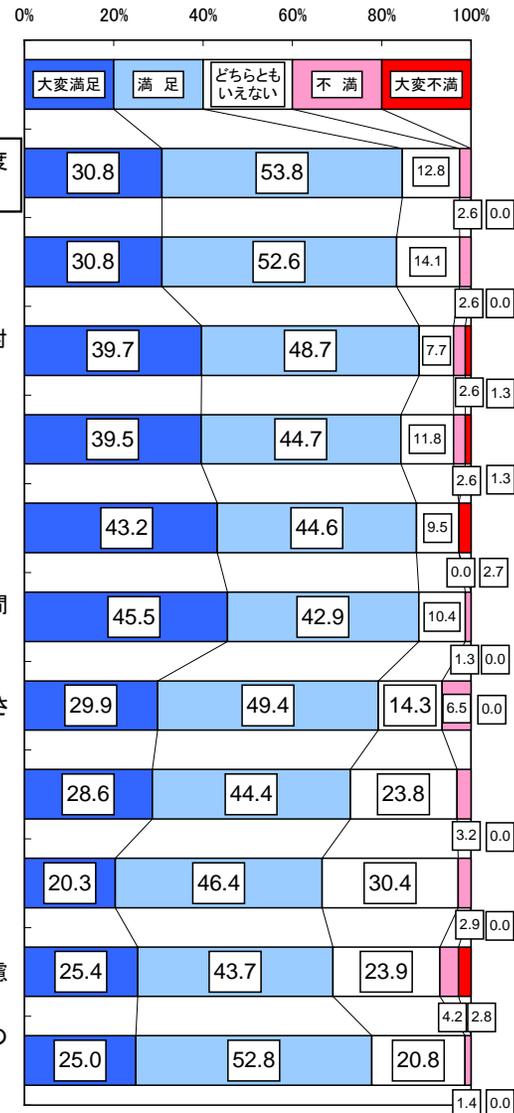
- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は84.6%、不満足(「大変不満」と「不満」の合計)は2.6%である。

##### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目や低い項目は見られない。
- ・『接客面』の中では「あいさつ」(83.4%)の満足度がやや低めとなっている。

##### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・すべての項目について満足度が低い。特に「待合スペースでの居ごこち」(66.7%)、「応対時のプライバシーへの配慮」(69.1%)の低さが顕著である。
- ・「応対時のプライバシーへの配慮」(7.0%)、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(6.5%)は、他の項目に比べ不満度の割合が多い。



接客

環境

# 【子育て支援課】

## (2) 満足度の状況

### ② 子育て支援課と窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

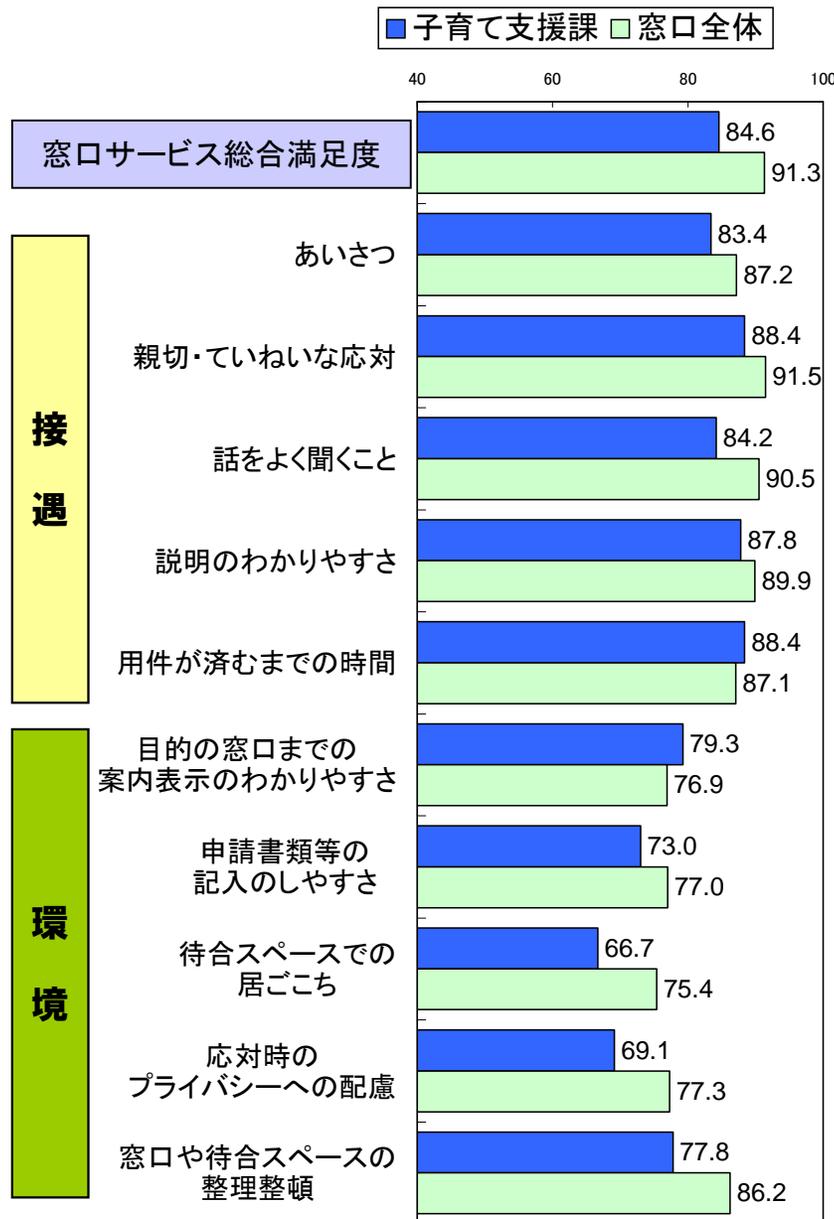
・子育て支援課は、窓口全体と比べて満足度が低い項目が多い。

#### 『 接 遇 面 』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「話をよく聞くこと」である。

#### 『 環 境 面 』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「待合スペースでの居ごこち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【子育て支援課】

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

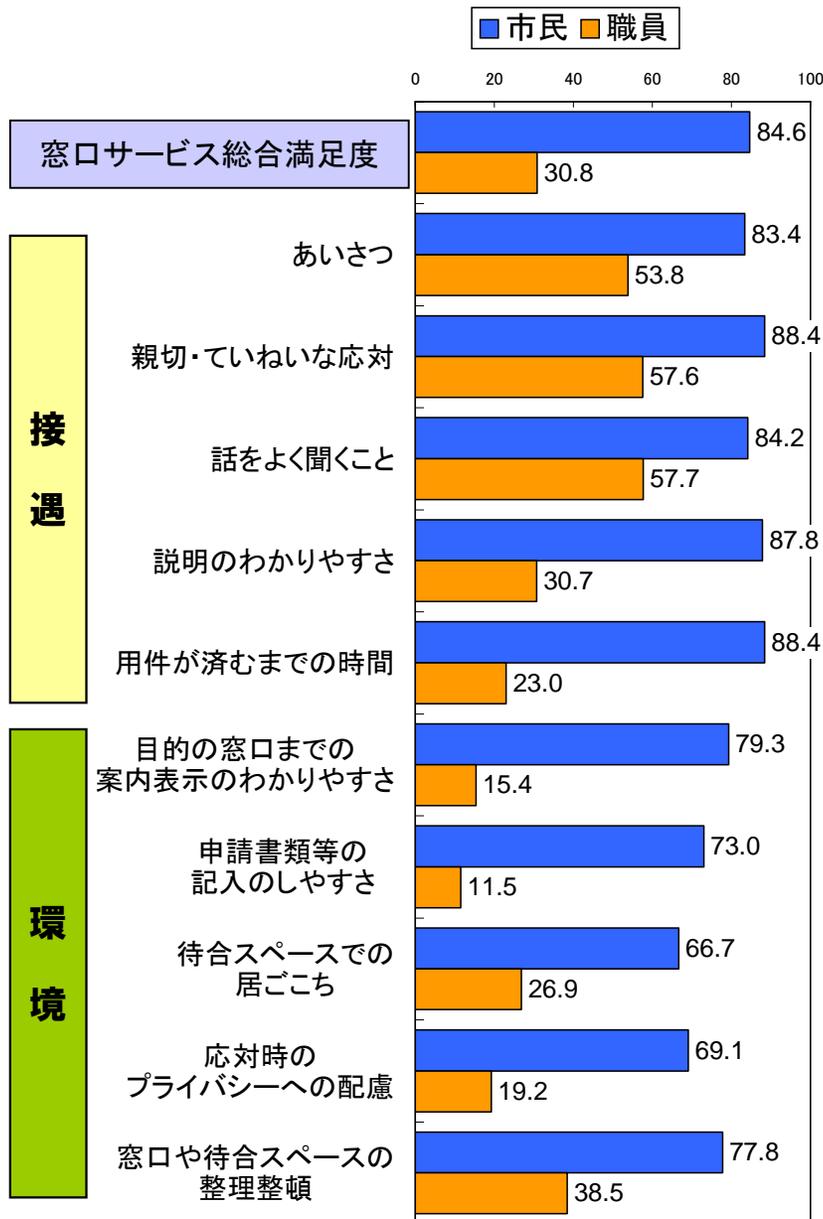
#### ■ 市民と職員の意識差

##### 『接遇面』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」である。

##### 『環境面』

・満足度に顕著な差があるのは「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【子育て支援課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「説明のわかりやすさ」「親切・ていねいな対応」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」「話をよく聞くこと」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

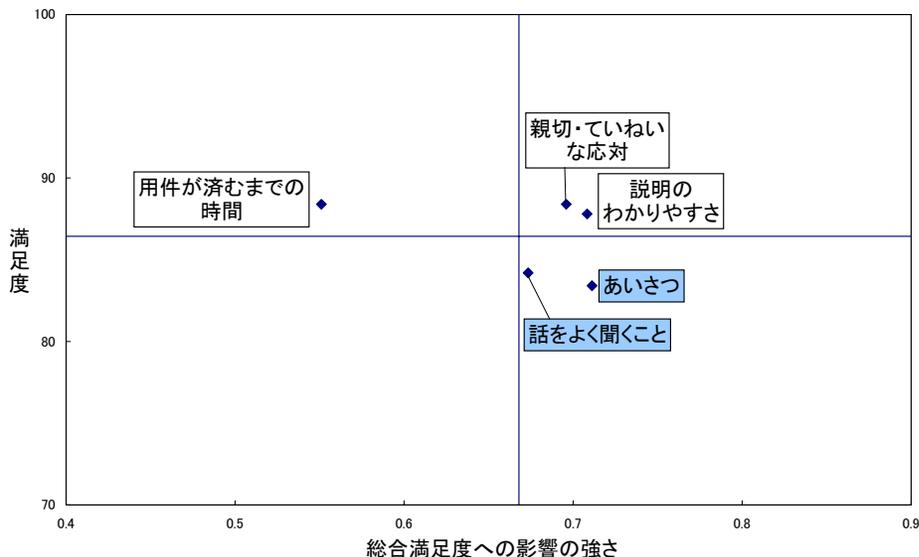
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「待合スペースの居ごち」「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

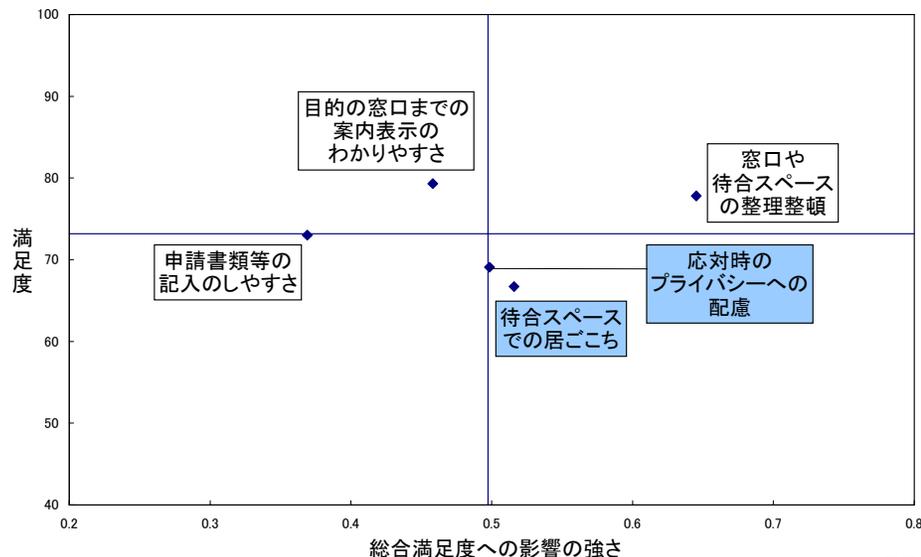
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【子育て支援課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【子育て支援課】



# 【保険年金課】

## (1) 回答者の属性

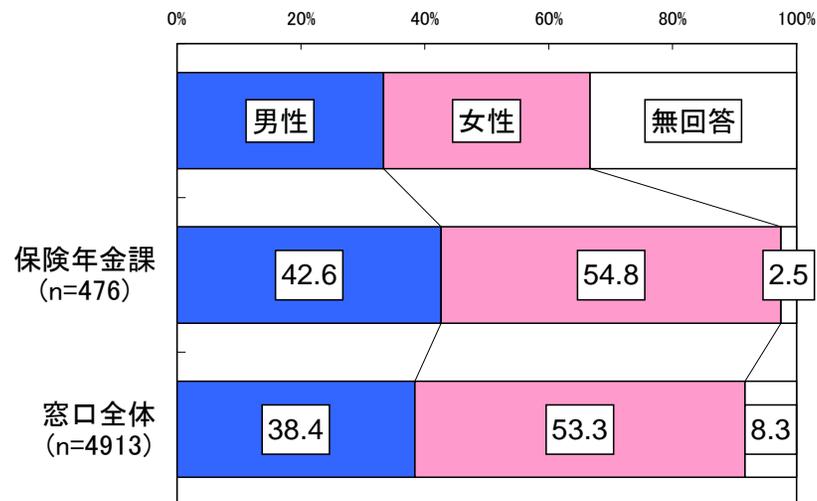
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

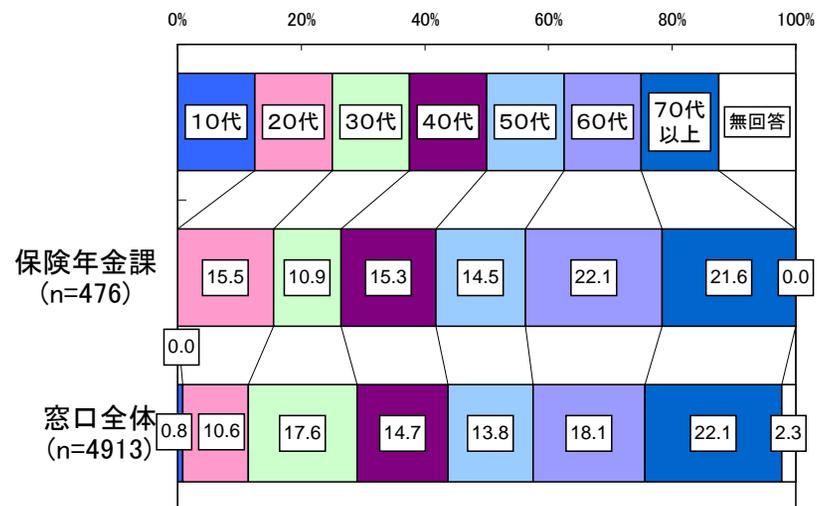
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「60代」(22.1%)がもっとも多く、「70代以上」を含めた高齢者層が全体の4割を占めている。

### 性別



### 年齢



# 【保険年金課】

## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.9%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.4%である。

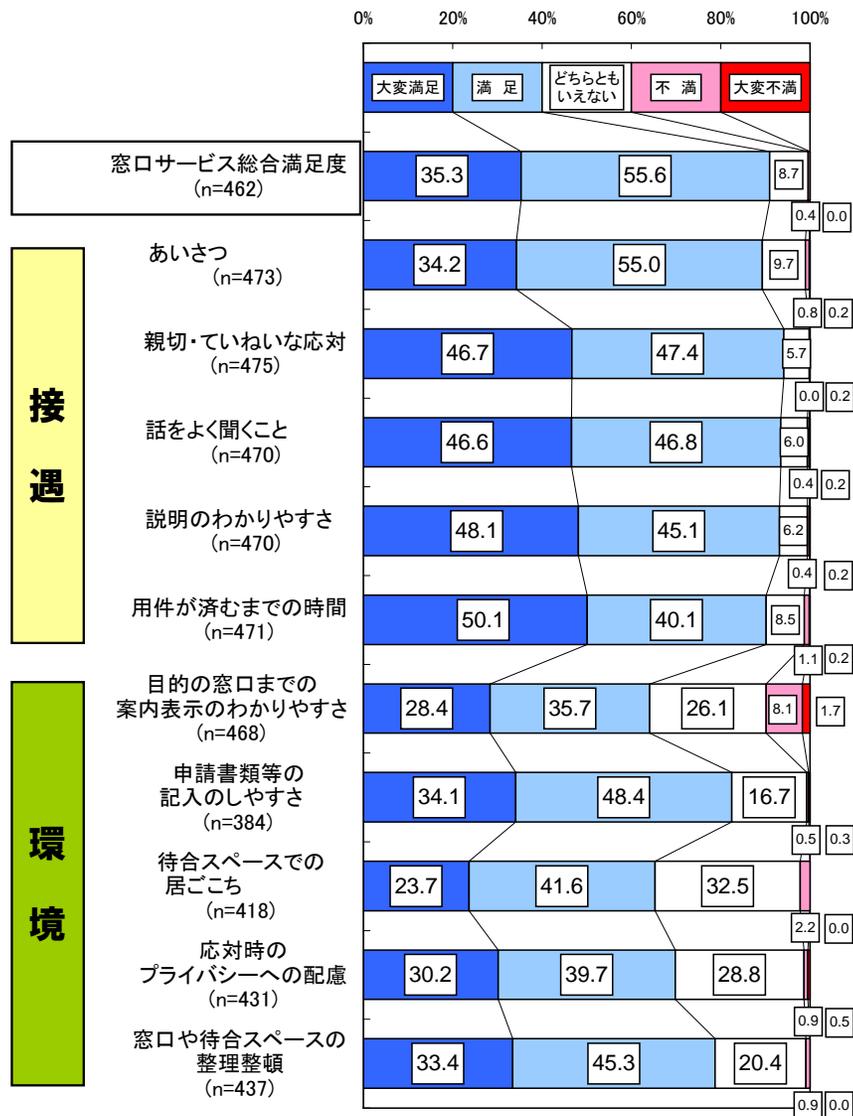
#### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の4項目。  
「親切・ていねいな対応」(94.1%)  
「話をよく聞くこと」(93.4%)  
「説明のわかりやすさ」(93.2%)  
「用件が済むまでの時間」(90.2%)

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・満足度が特に低い項目は次の4項目。  
「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(64.1%)  
「待合スペースでの居ごち」(65.3%)  
「応対時のプライバシーへの配慮」(69.9%)  
「窓口や待合スペースの整理整頓」(78.7%)
- ・「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(9.8%)は、他の項目に比べ不満度の割合が多い。

## 「保険年金課」の満足度状況



# 【保険年金課】

## (2) 満足度の状況

### ② 保険年金課と窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

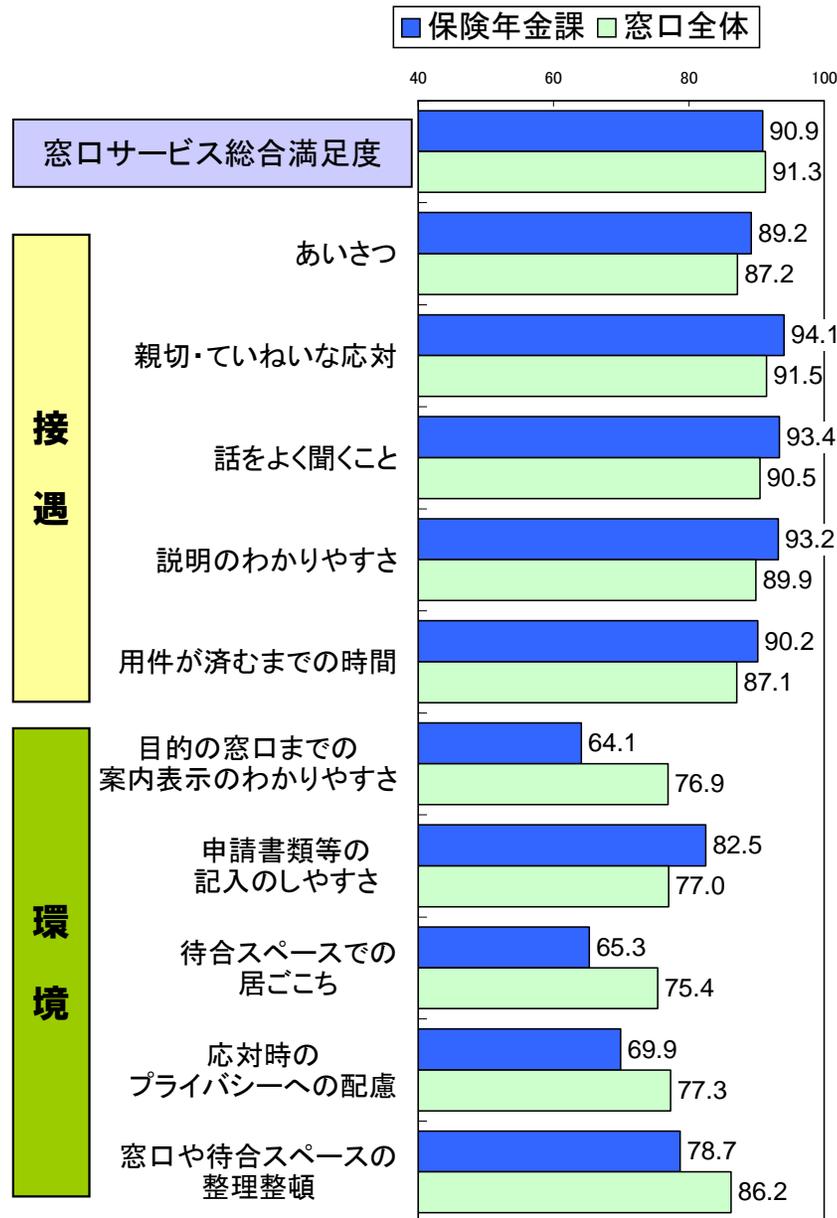
・保険年金課は、窓口全体と比べて『接遇面』で高い項目が多く、『環境面』で低い項目が多い。

#### 『接遇面』

・窓口全体と比べて満足度に顕著な差はみられない。

#### 『環境面』

・窓口全体よりも満足度が特に高いのは「申請書類等の記入のしやすさ」である。一方、他の4項目は満足度が低い。



◆グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

#### ■ 市民と職員の意識差

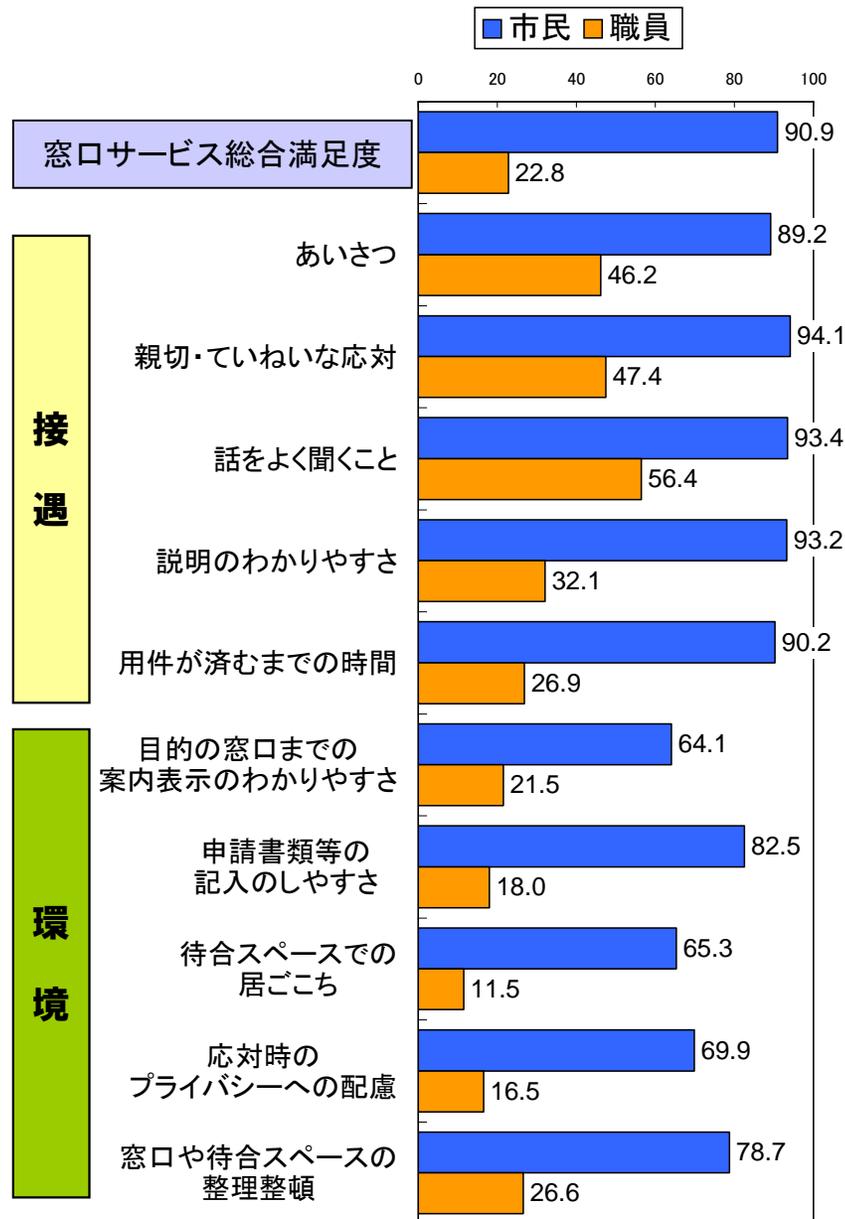
・「窓口サービス総合満足度」について、市民と職員が想定している市民の満足度に顕著な差が見られる。

#### 『 接 遇 面 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」である。

#### 『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【保険年金課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

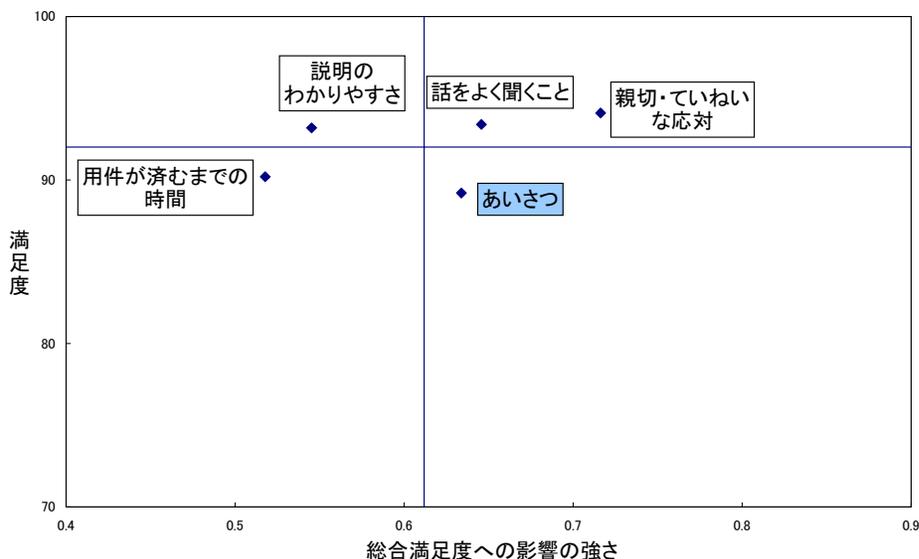
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「申請書類等の記入のしやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「待合スペースでの居ごこち」「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

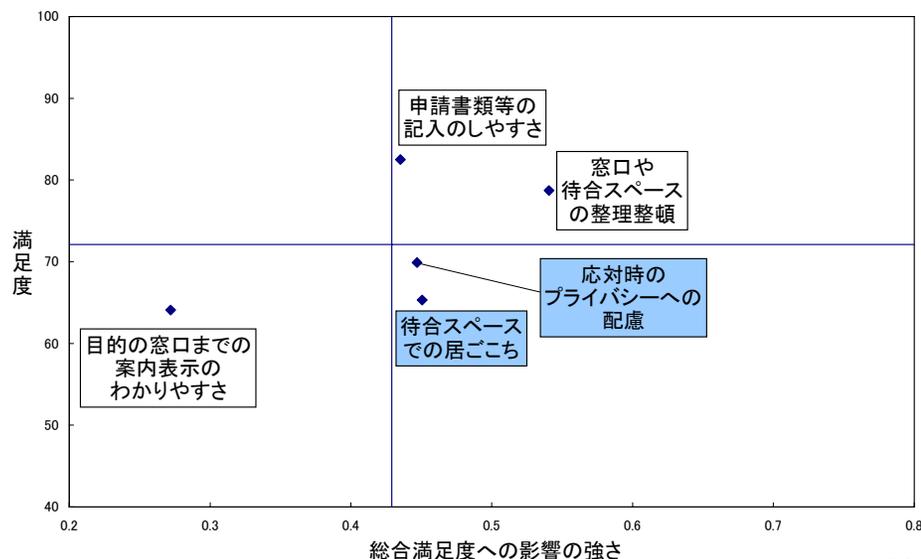
#### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【保険年金課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【保険年金課】



# 【市民税課】

## (1) 回答者の属性

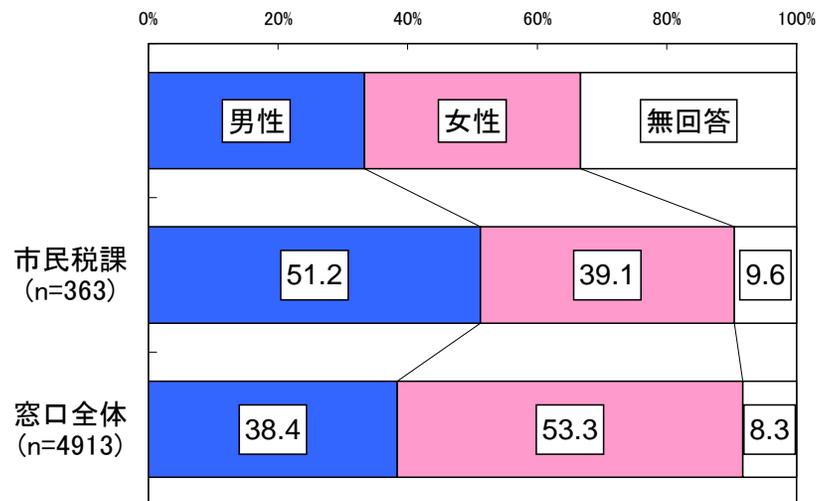
### ■ 性別

- ・「男性」比率が、「女性」比率に比べて高い。

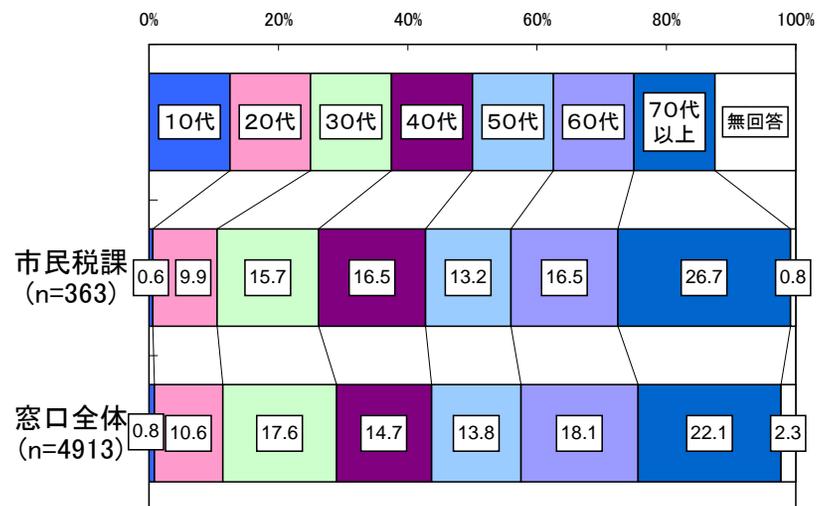
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(26.7%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割を占めている。

### 性別



### 年齢



# 【市民税課】

## (2) 満足度の状況

## 「市民税課」の満足度状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

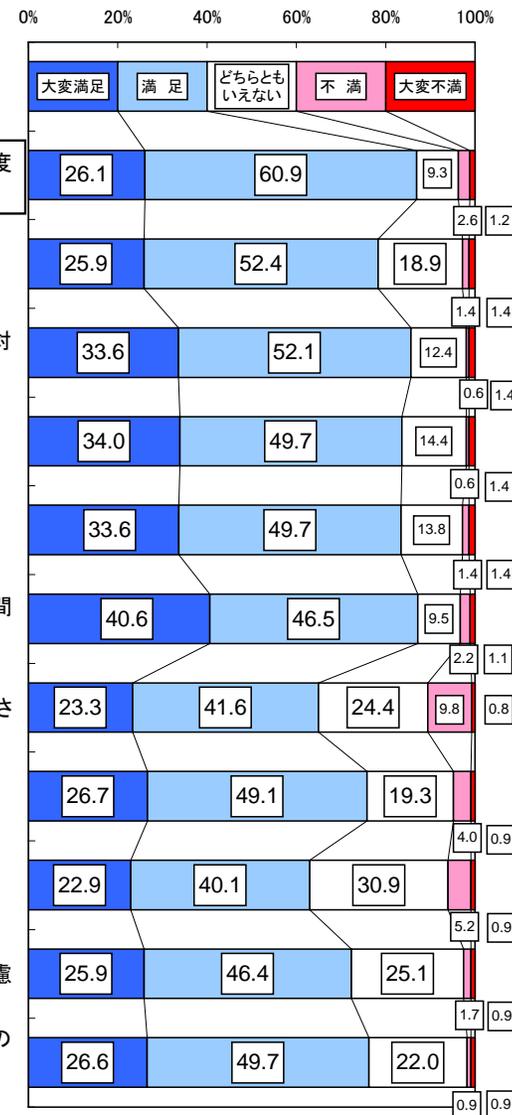
- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は87.0%、不満足度(「大変不満」と「不満」の合計)は3.8%である。

#### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・満足度が特に低い項目は、「あいさつ」(78.3%)である。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・すべての項目について満足度が低い。特に「待合スペースでの居ごち」(63.0%)、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(64.9%)の低さが顕著である。
- ・また「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(10.6%)、「待合スペースでの居ごち」(6.1%)は、不満度の割合も多い。



接客

環境

# 【市民税課】

## (2) 満足度の状況

### ② 市民税課と窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

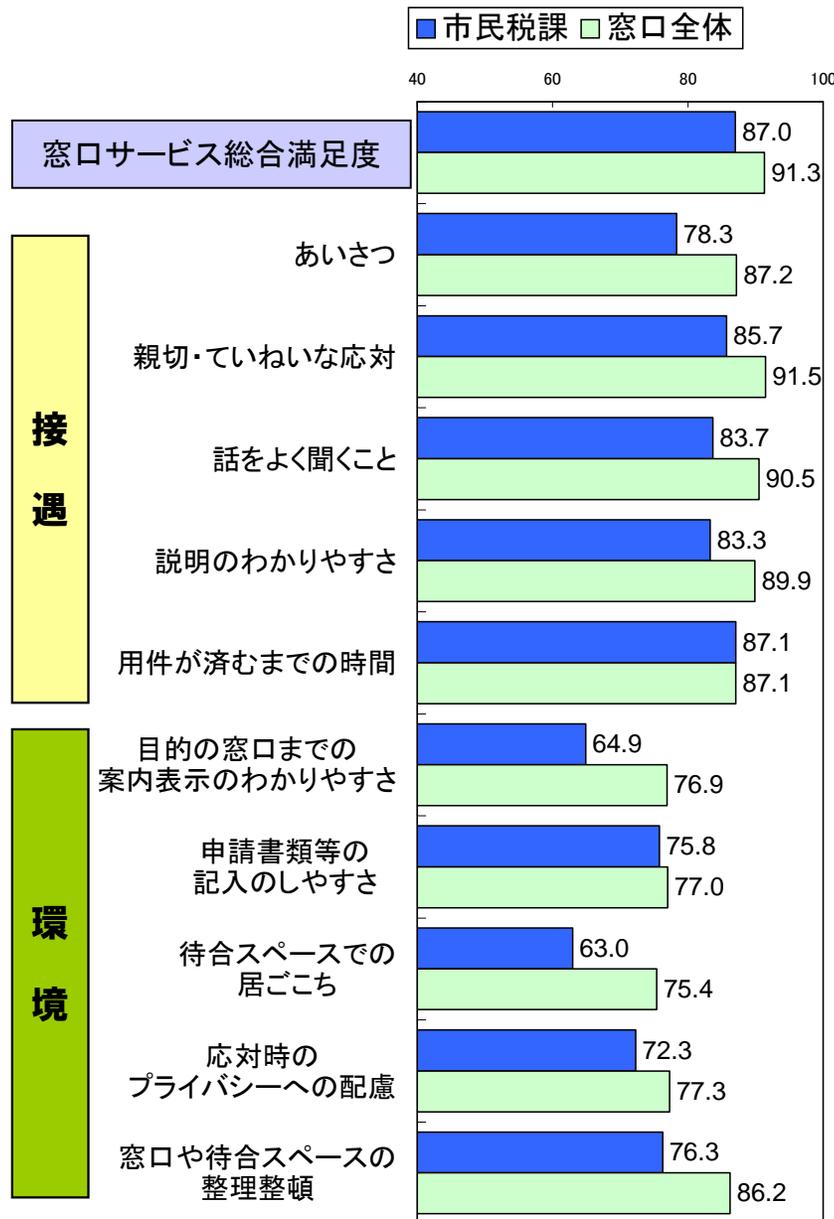
・市民税課は、窓口全体と比べて全般的に満足度が低い傾向にある。

#### 『 接 遇 面 』

・「用件が済むまでの時間」以外の4項目は、窓口全体よりも満足度が特に低い。

#### 『 環 境 面 』

・「申請書類等の記入のしやすさ」以外の4項目は、窓口全体よりも満足度が特に低い。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【市民税課】

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

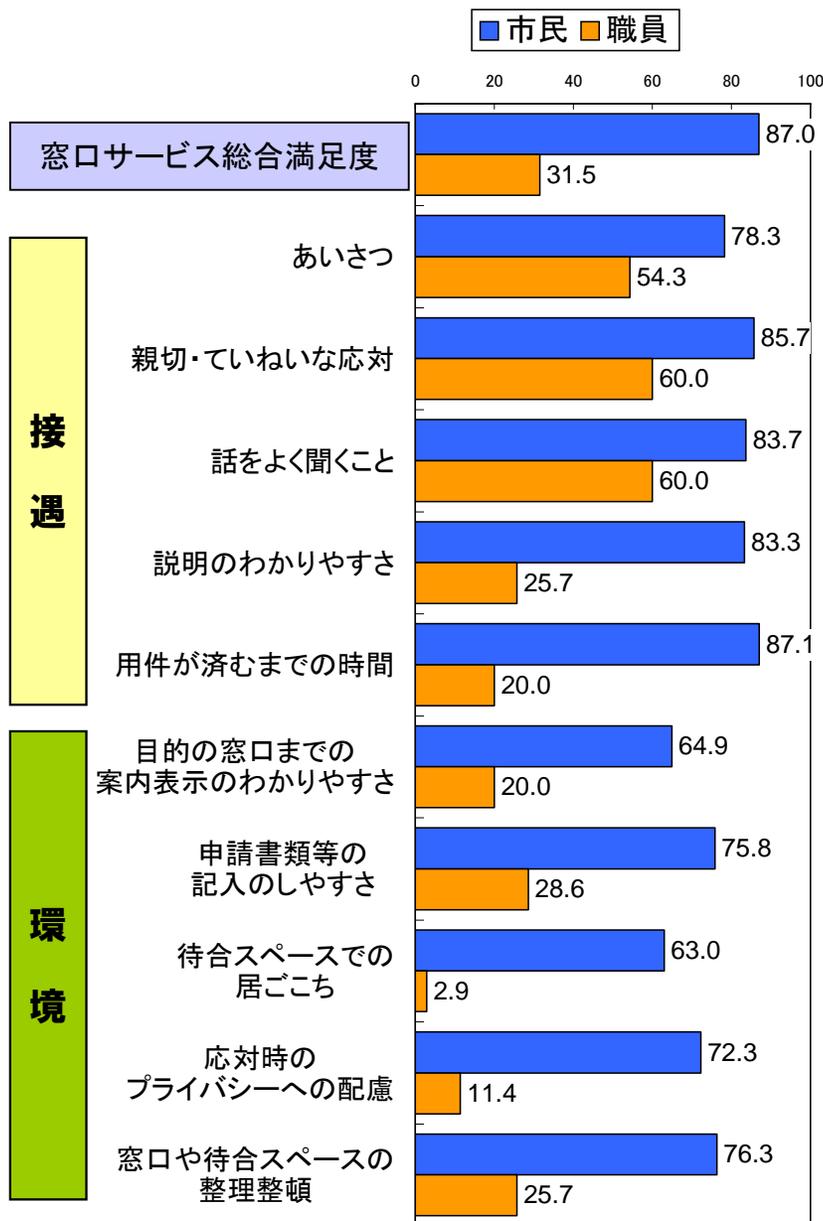
#### ■ 市民と職員の意識差

##### 『 接 遇 面 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」である。

##### 『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「応対時のプライバシーへの配慮」、「待合スペースでの居ごち」である。特に「待合スペースでの居ごち」は、職員が想定している市民の満足度が5%未満と低い。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【市民税課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」「説明のわかりやすさ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

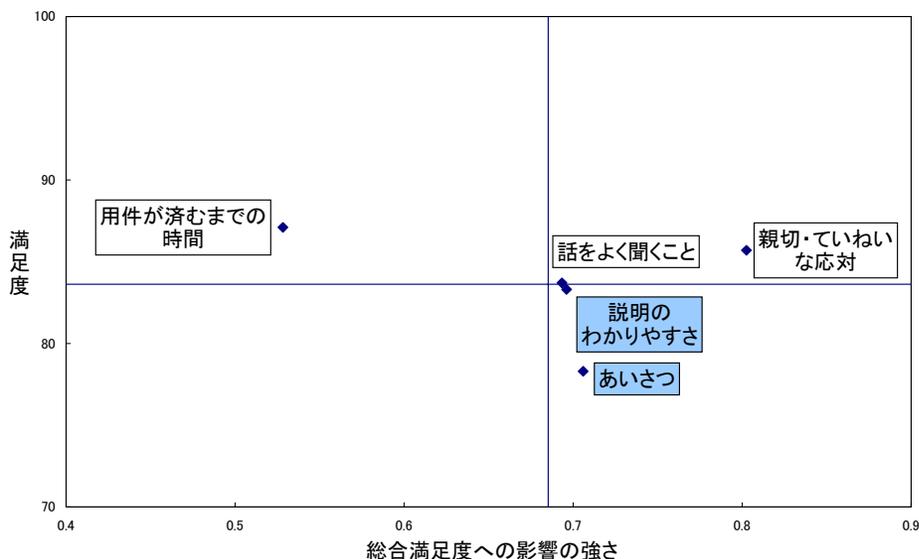
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

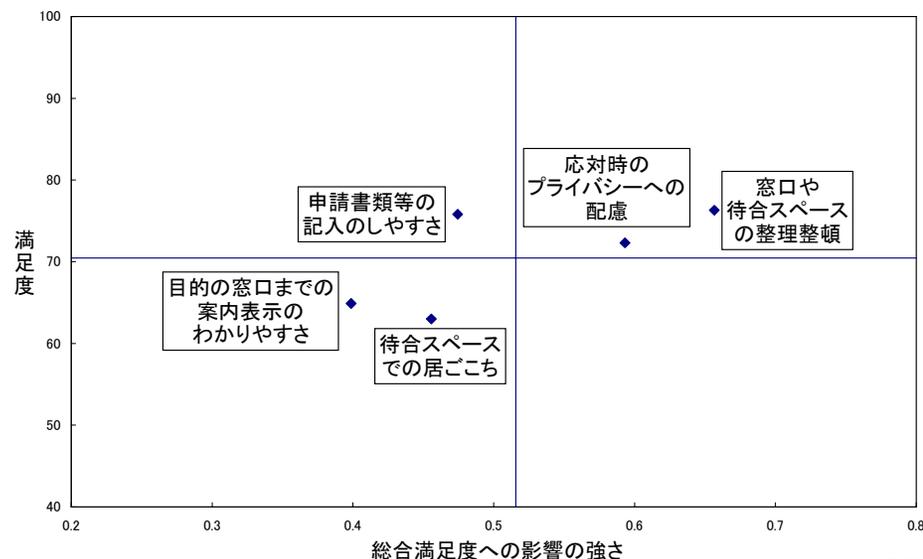
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【市民税課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【市民税課】



# 【資産税課】

## (1) 回答者の属性

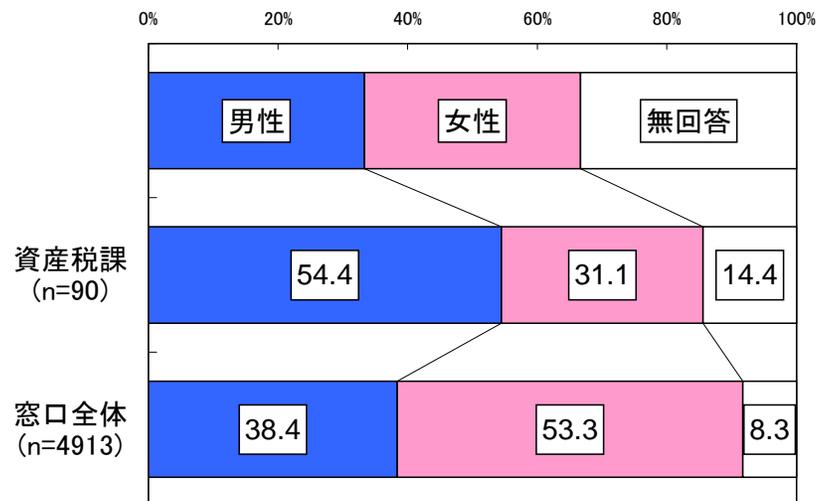
### ■ 性別

- ・「男性」比率が、「女性」比率に比べて高い。

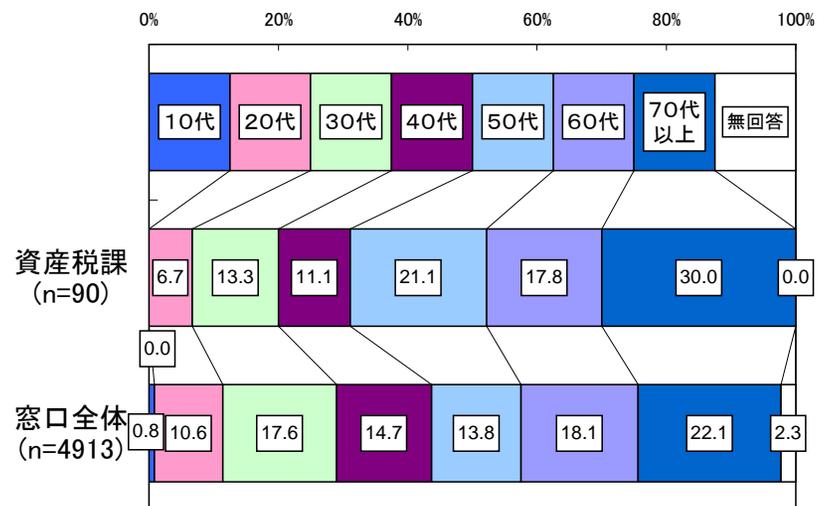
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(30.0%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割強を占めている。

### 性別



### 年齢



# 【資産税課】

## (2) 満足度の状況

## 「資産税課」の満足度状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

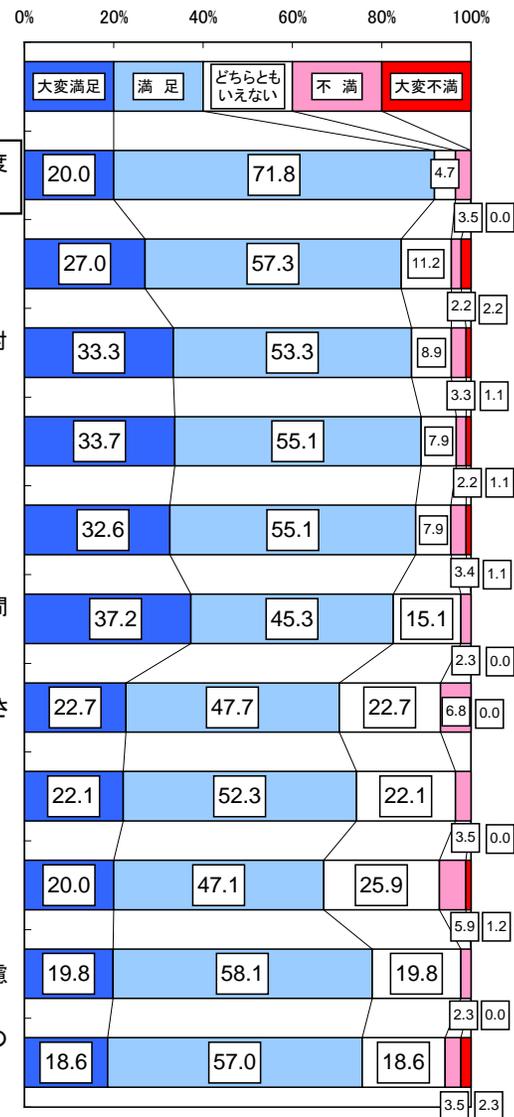
- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は91.8%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は3.5%である。

#### ■ 『接遇面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目や低い項目は見られない。
- ・『接遇面』の中では「用件が済むまでの時間」(82.5%)の満足度がやや低めとなっている。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・すべての項目について満足度が低い。特に「待合スペースでの居ごち」(67.1%)の低さが顕著である。
- ・「待合スペースでの居ごち」(7.1%)、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(6.8%)、「窓口や待合スペースの整理整頓」(5.8%)は、不満度の割合が多い。



接  
遇

環  
境

# 【資産税課】

## (2) 満足度の状況

### ② 資産税課と窓口全体との比較

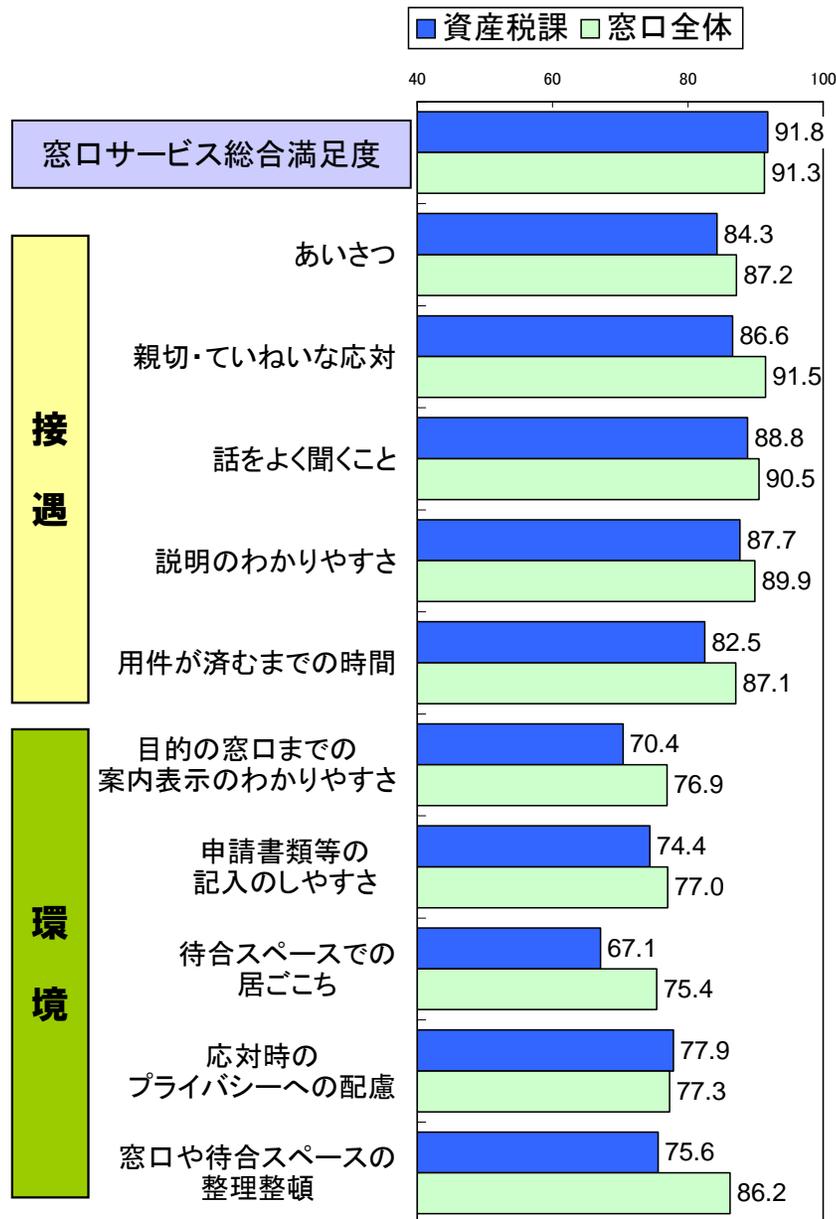
#### ■ 窓口全体との比較

##### 『接遇面』

・窓口全体と比べて満足度に顕著な差はみられない。

##### 『環境面』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

■ 市民と職員の意識差

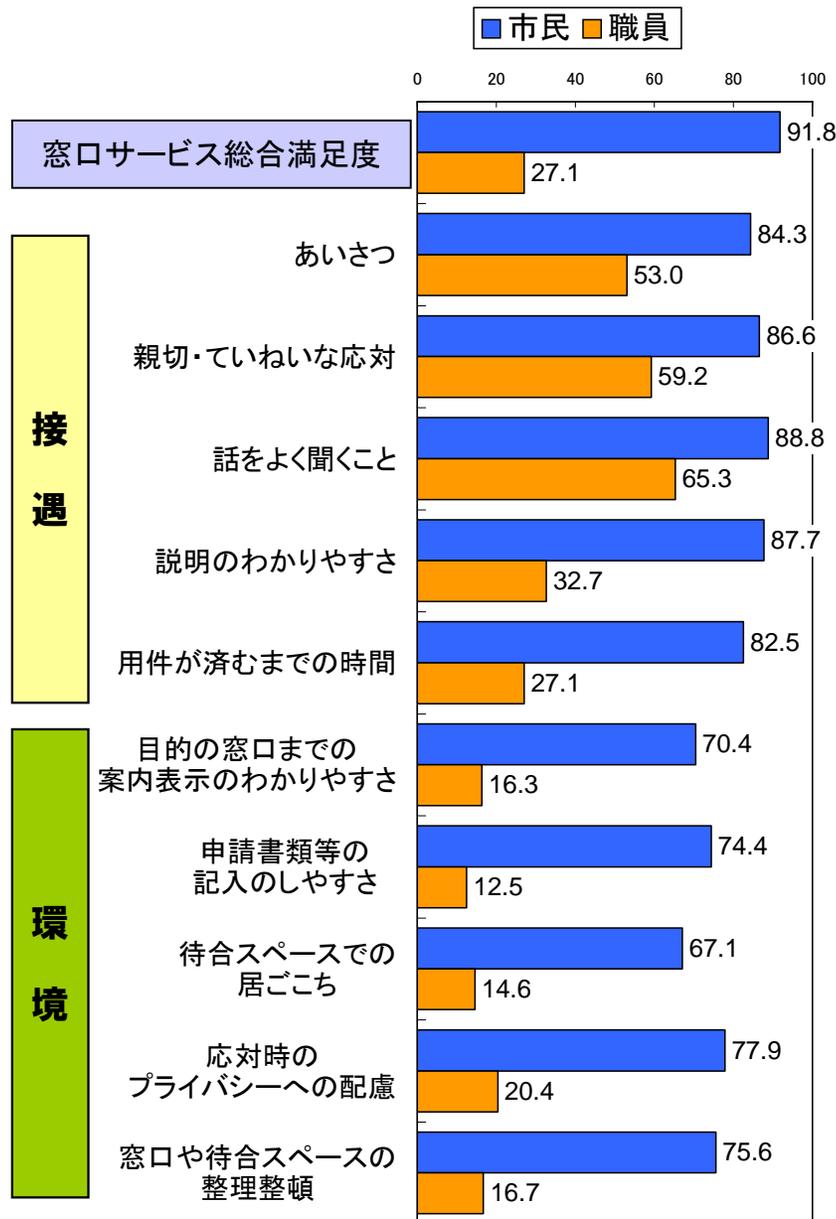
・「窓口サービス総合満足度」について、市民と職員が想定している市民の満足度に顕著な差が見られる。

『 接 遇 面 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差は見られない。

『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【資産税課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「用件が済むまでの時間」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

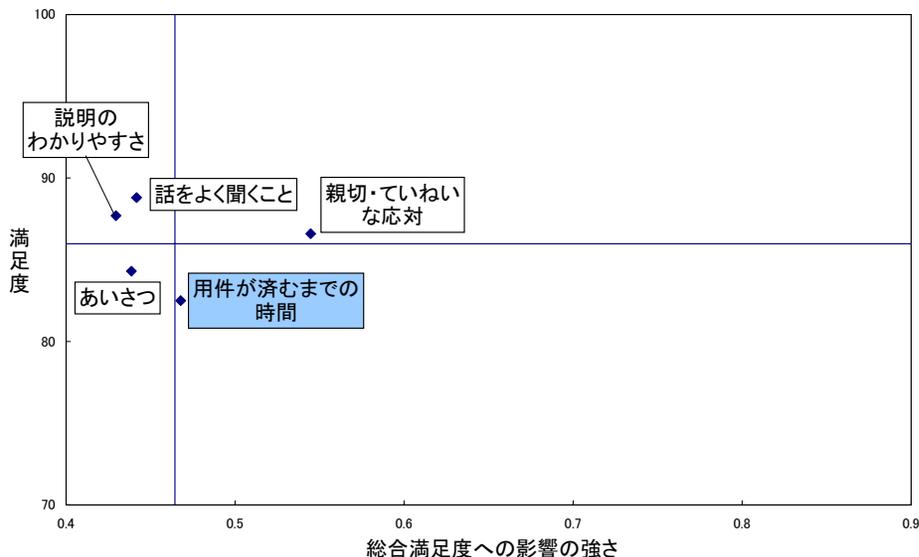
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「応対時のプライバシーへの配慮」「申請書類等の記入のしやすさ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

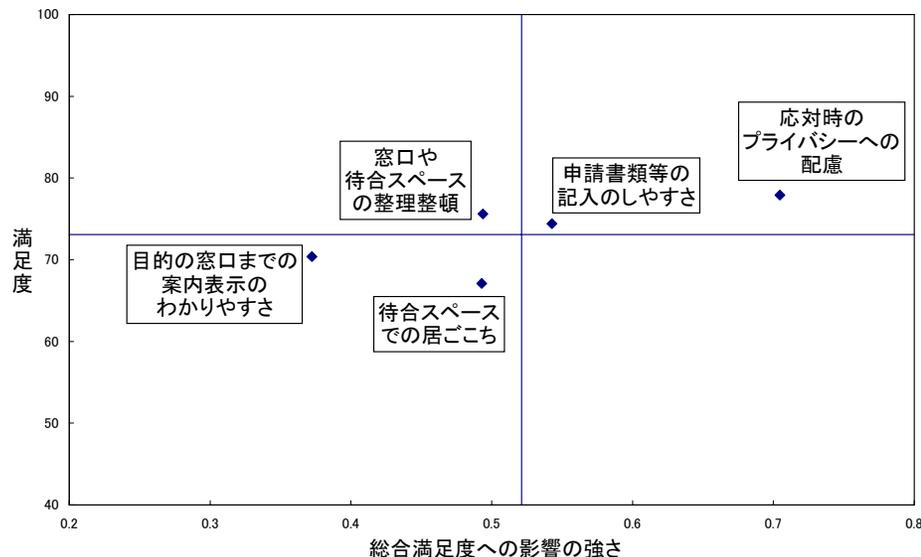
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【資産税課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【資産税課】



# 【納税課】

## (1) 回答者の属性

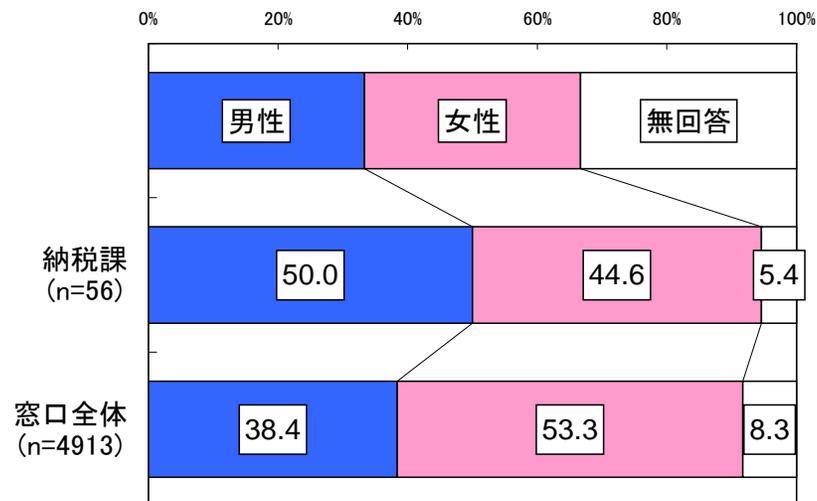
### ■ 性別

- ・「男性」比率が、「女性」比率に比べてやや高い。

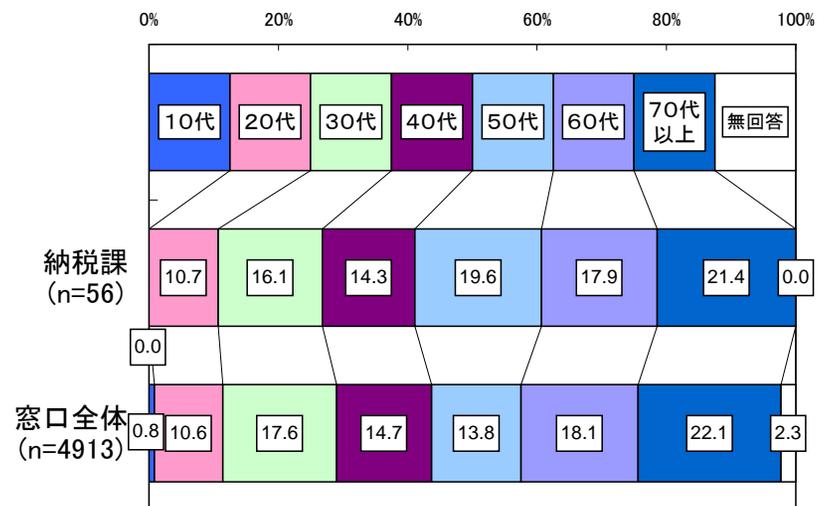
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(21.4%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割弱を占めている。
- ・窓口全体と比べると「50代」がやや多い。

### 性別



### 年齢



## (2) 満足度の状況

### 「納税課」の満足度状況

#### ① 窓口の満足度

##### ■ 窓口サービス総合満足度

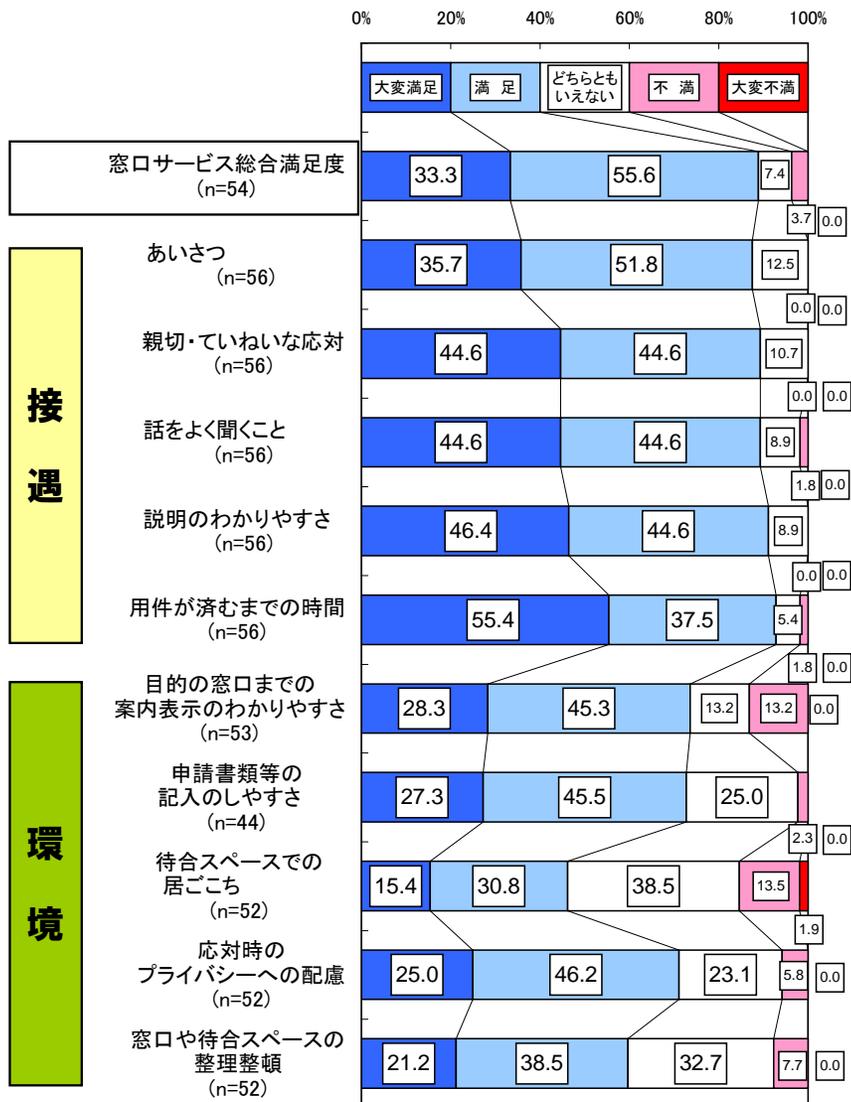
- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は88.9%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は3.7%である。

##### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の2項目。  
「用件が済むまでの時間」(92.9%)  
「説明のわかりやすさ」(91.0%)

##### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・すべての項目について満足度が低い。特に「待合スペースでの居ごこち」(46.2%)、「窓口や待合スペースの整理整頓」(59.7%)の低さが顕著である。
- ・特に「待合スペースでの居ごこち」(15.4%)、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(13.2%)は、他の項目に比べ不満度の割合が多い。



# 【納税課】

## (2) 満足度の状況

### ② 納税課と窓口全体との比較

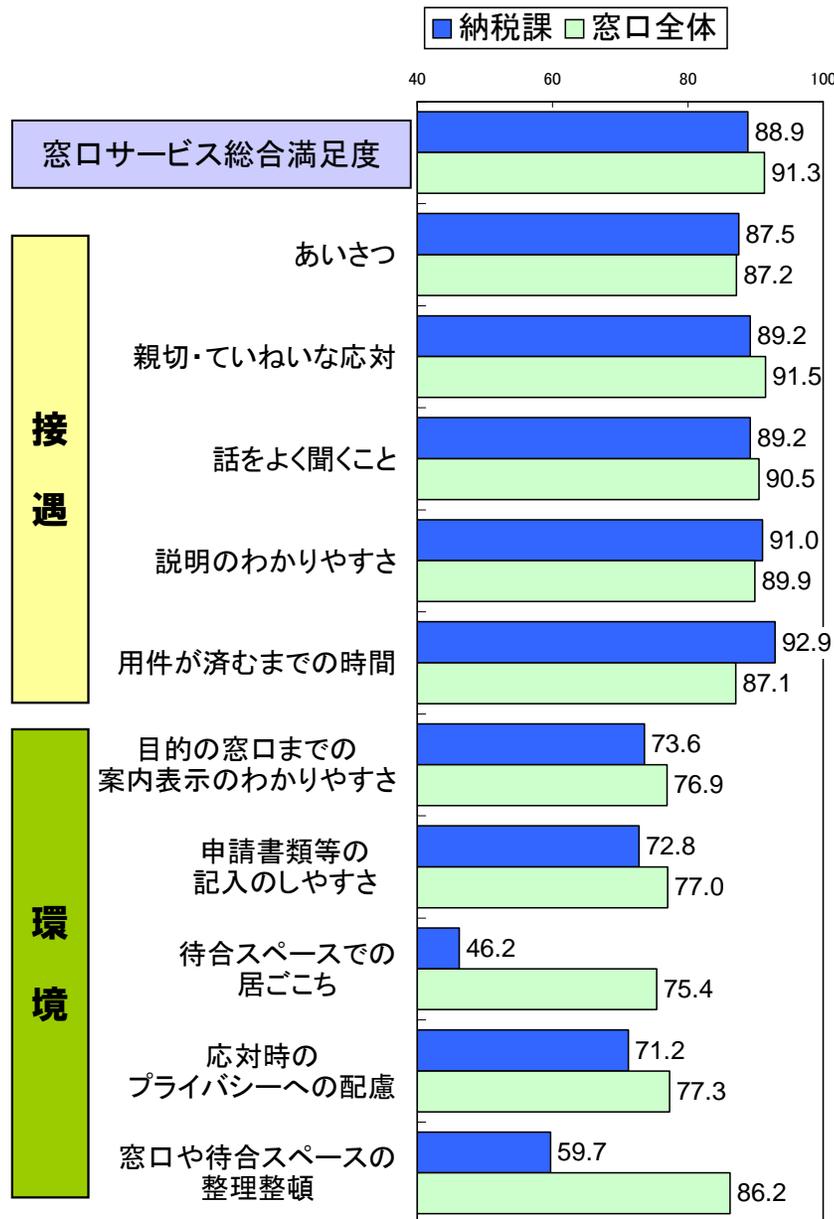
#### ■ 窓口全体との比較

##### 『接遇面』

- ・ 窓口全体よりも満足度が特に高いのは「用件が済むまでの時間」である。

##### 『環境面』

- ・ 窓口全体よりも満足度が特に低いのは「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

■ 市民と職員の意識差

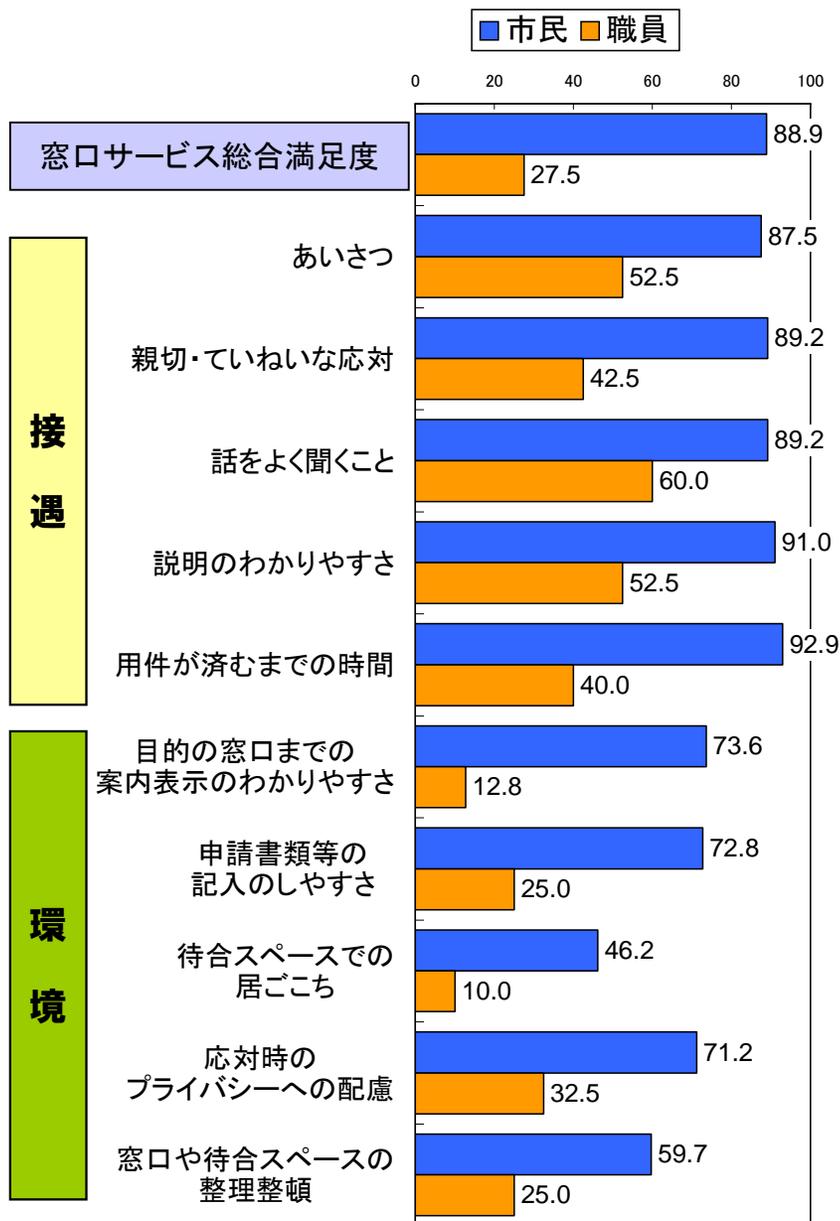
・「窓口サービス総合満足度」について、市民と職員が想定している市民の満足度に顕著な差が見られる。

『 接 遇 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」である。

『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【納税課】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「説明のわかりやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

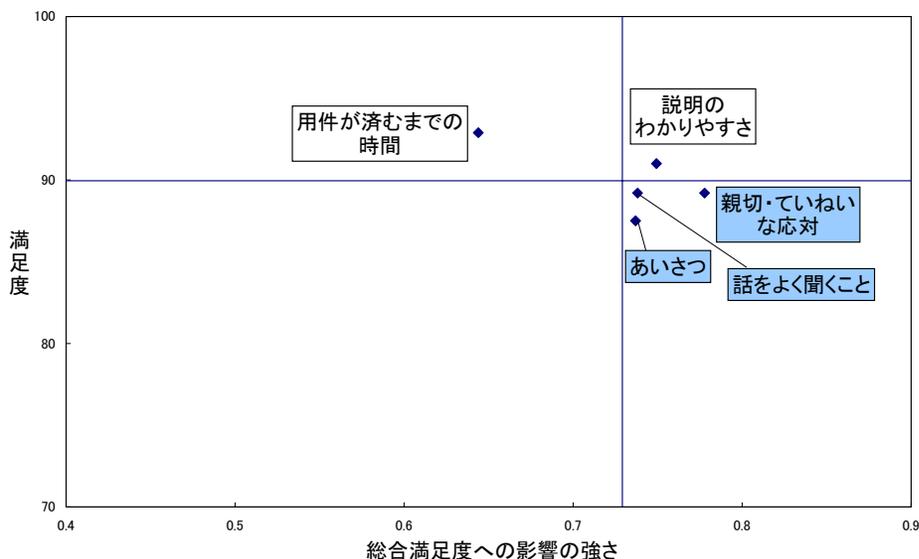
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「申請書類等の記入のしやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

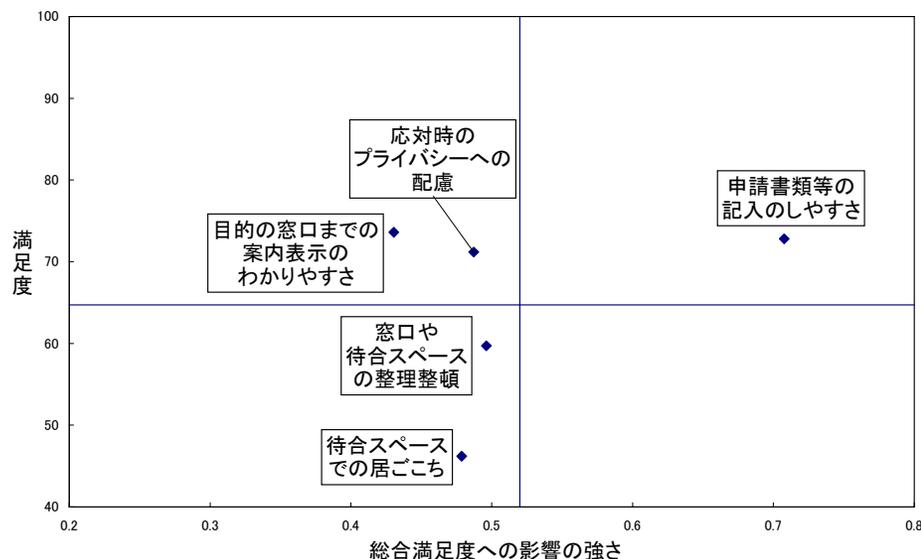
#### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【納税課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【納税課】



# 【駅前連絡所】

## (1) 回答者の属性

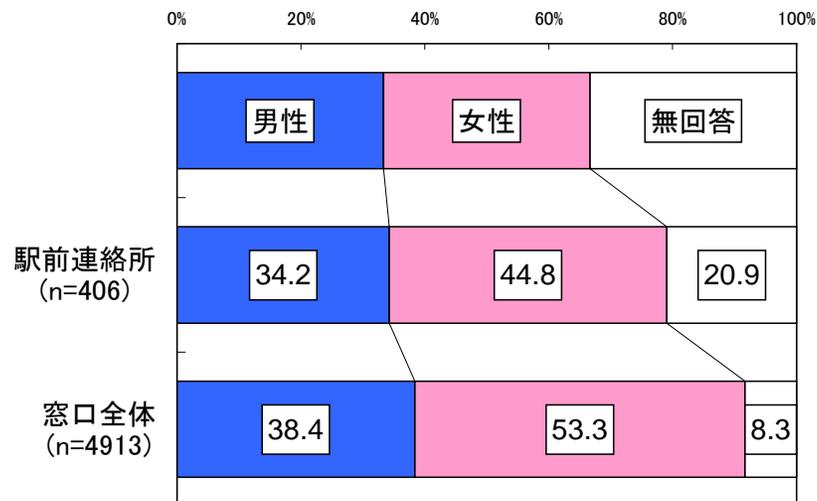
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

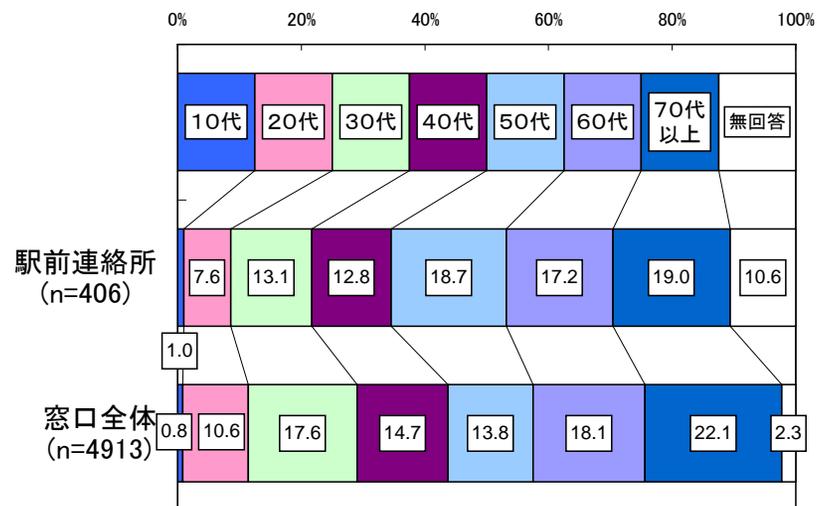
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「50代」「60代」「70代以上」とほぼ均等の割合となっており、中高年層の占める割合が多い。

### 性別



### 年齢



# 【駅前連絡所】

## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.3%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は1.3%である。

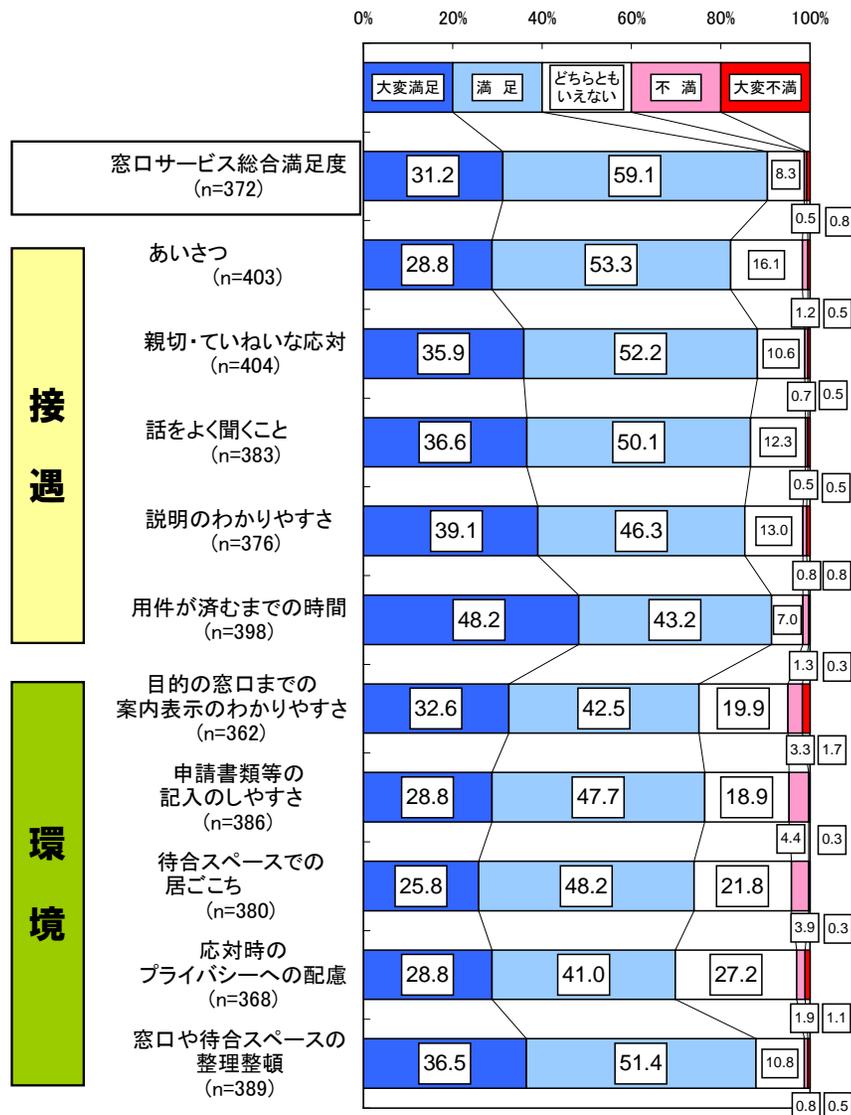
#### ■ 『接客面』に関する満足度

・満足度が特に高いのは「用件が済むまでの時間」(91.4%)である。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

・満足度が特に高い項目は見られない。  
 ・満足度が特に低い項目は次の4項目。  
 「応対時のプライバシーへの配慮」(69.8%)  
 「待合スペースでの居ごち」(74.0%)  
 「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(75.1%)  
 「申請書類等の記入のしやすさ」(76.5%)

### 「駅前連絡所」の満足度状況



# 【駅前連絡所】

## (2) 満足度の状況

### ② 駅前連絡所と窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

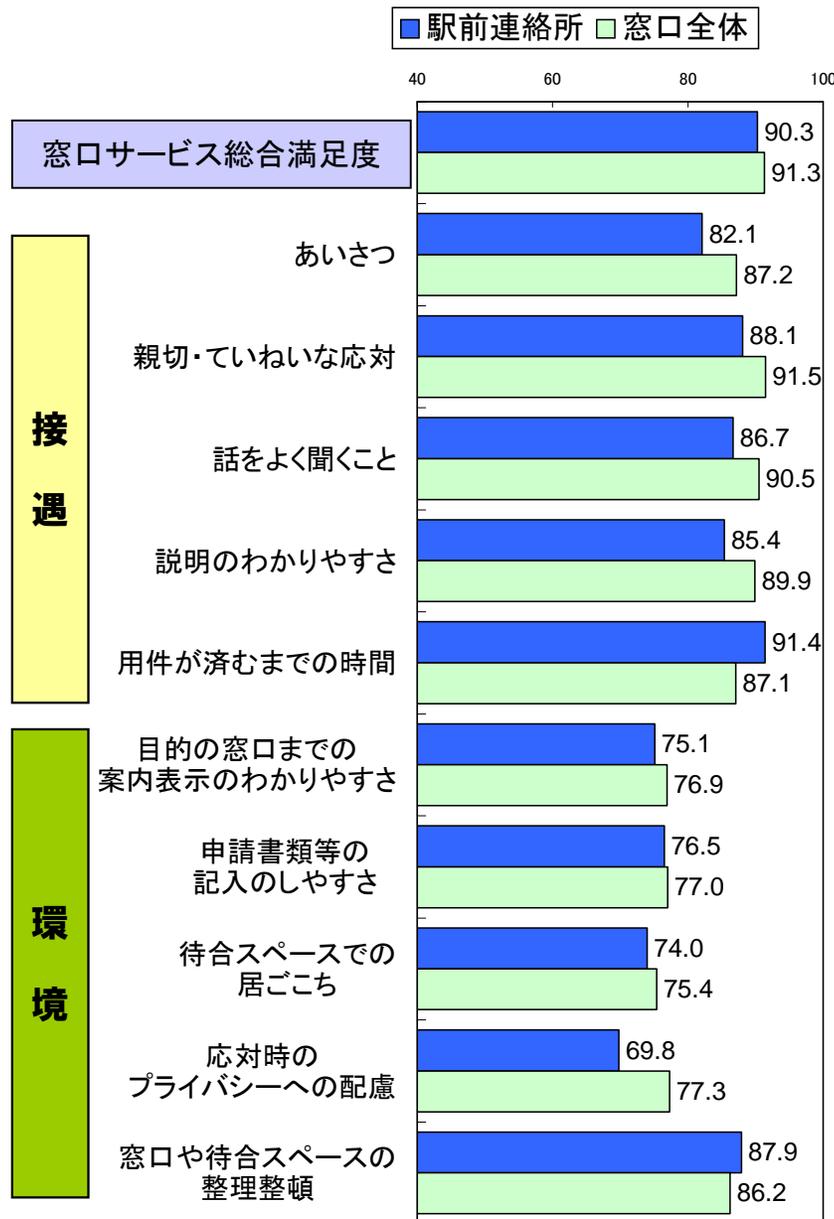
・駅前連絡所は、窓口全体と比べて満足度が低い項目が多い。

#### 『 接 遇 面 』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「あいさつ」である。

#### 『 環 境 面 』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「応対時のプライバシーへの配慮」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【駅前連絡所】

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

#### ■ 市民と職員の意識差

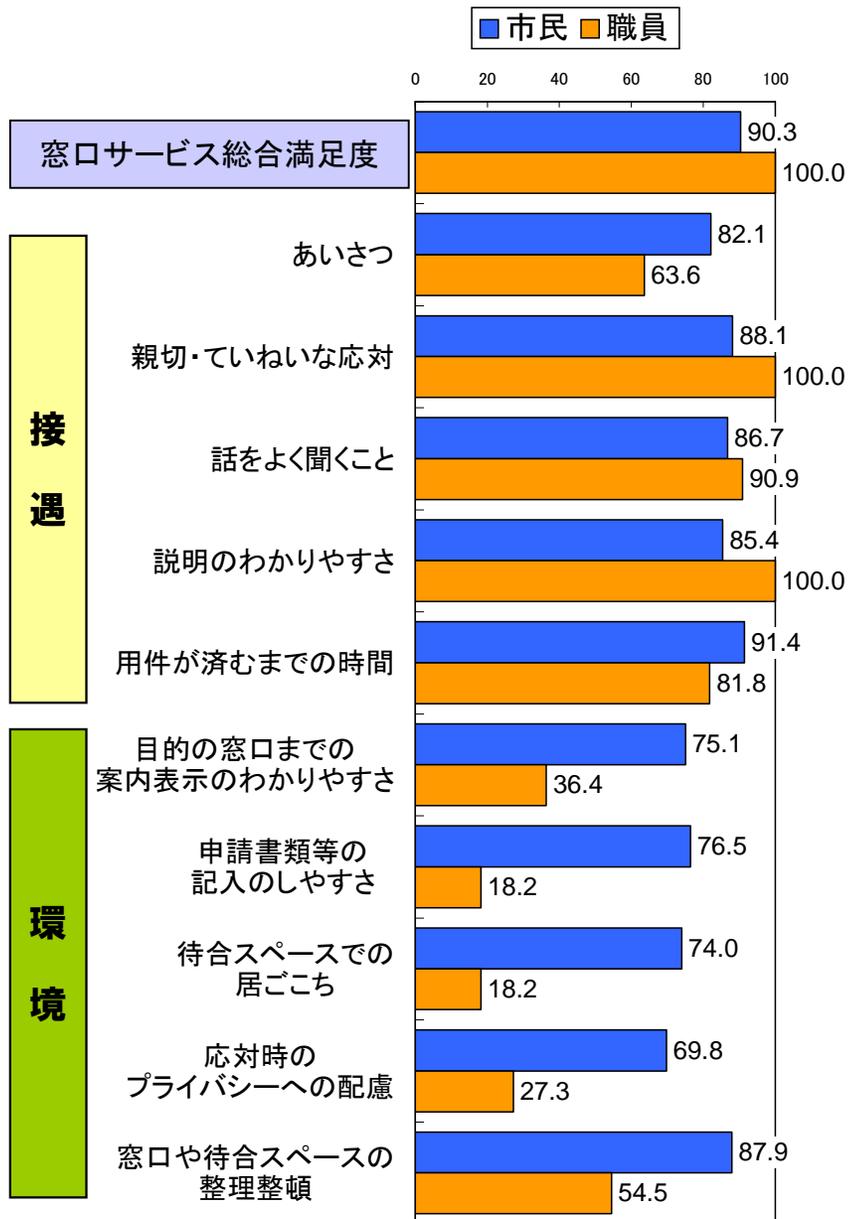
・「窓口サービス総合満足度」について、職員が想定している市民の満足度の方が実際の市民よりも高い値となっている。

#### 『 接 遇 面 』

・「あいさつ」、「用件が済むまでの時間」以外の3項目は、職員が想定している市民の満足度の方が高い。  
・「あいさつ」の満足度は窓口全体よりも低く、職員が想定している市民の満足度も低いことから、職員が現状をきちんと認識していることが伺える。

#### 『 環 境 面 』

・『 接 遇 面 』に比べると過小評価の傾向にある。特に満足度に顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【駅前連絡所】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「説明のわかりやすさ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

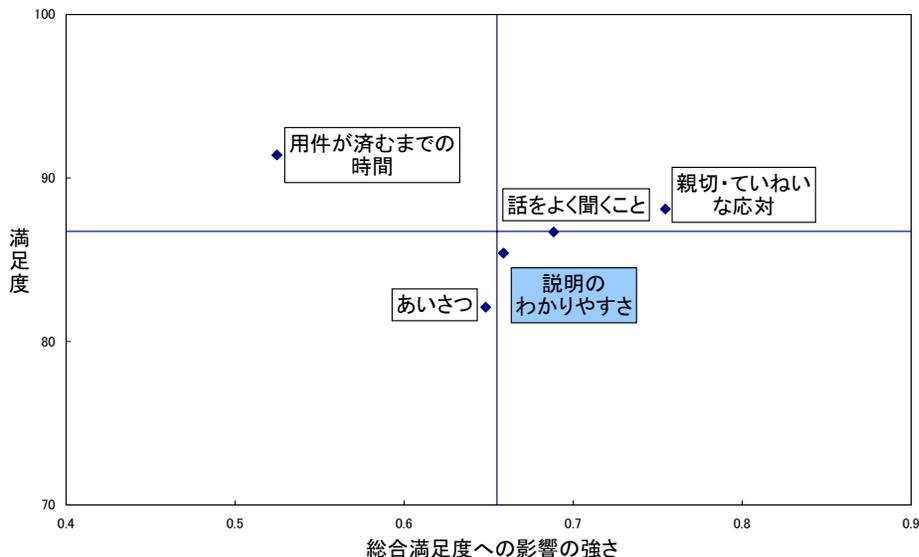
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「待合スペースでの居ごこち」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

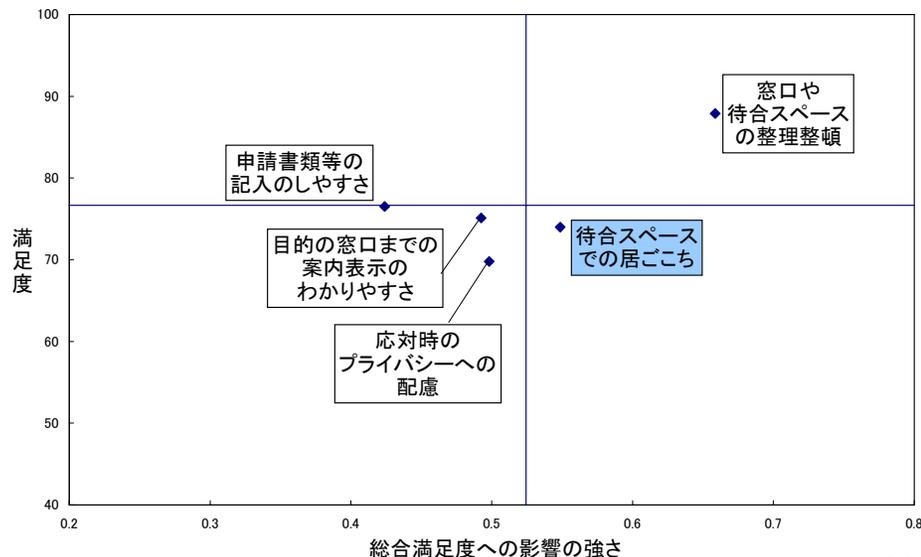
#### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【駅前連絡所】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【駅前連絡所】



# 【木曾山崎センター】

## (1) 回答者の属性

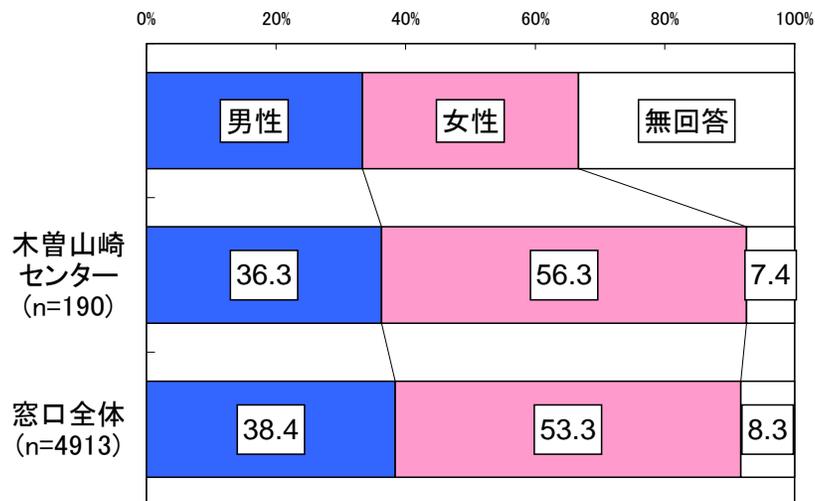
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

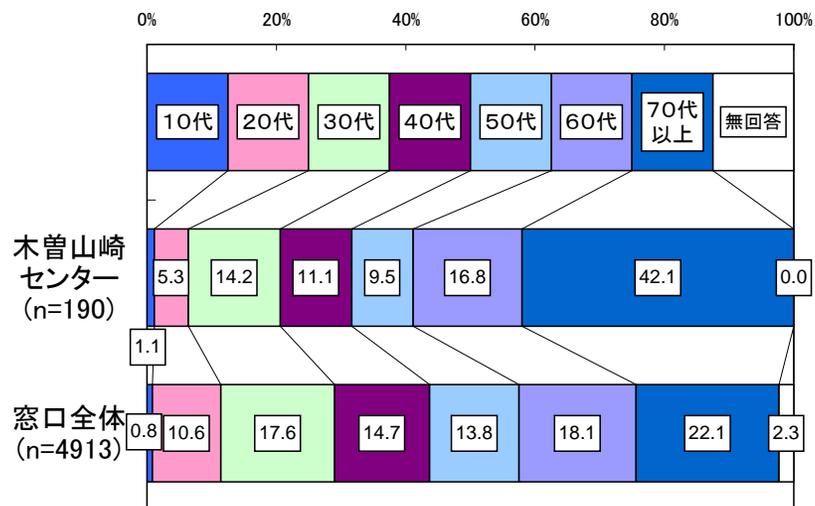
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(42.1%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の6割弱を占めている。

### 性別



### 年齢



## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は96.9%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は皆無である。

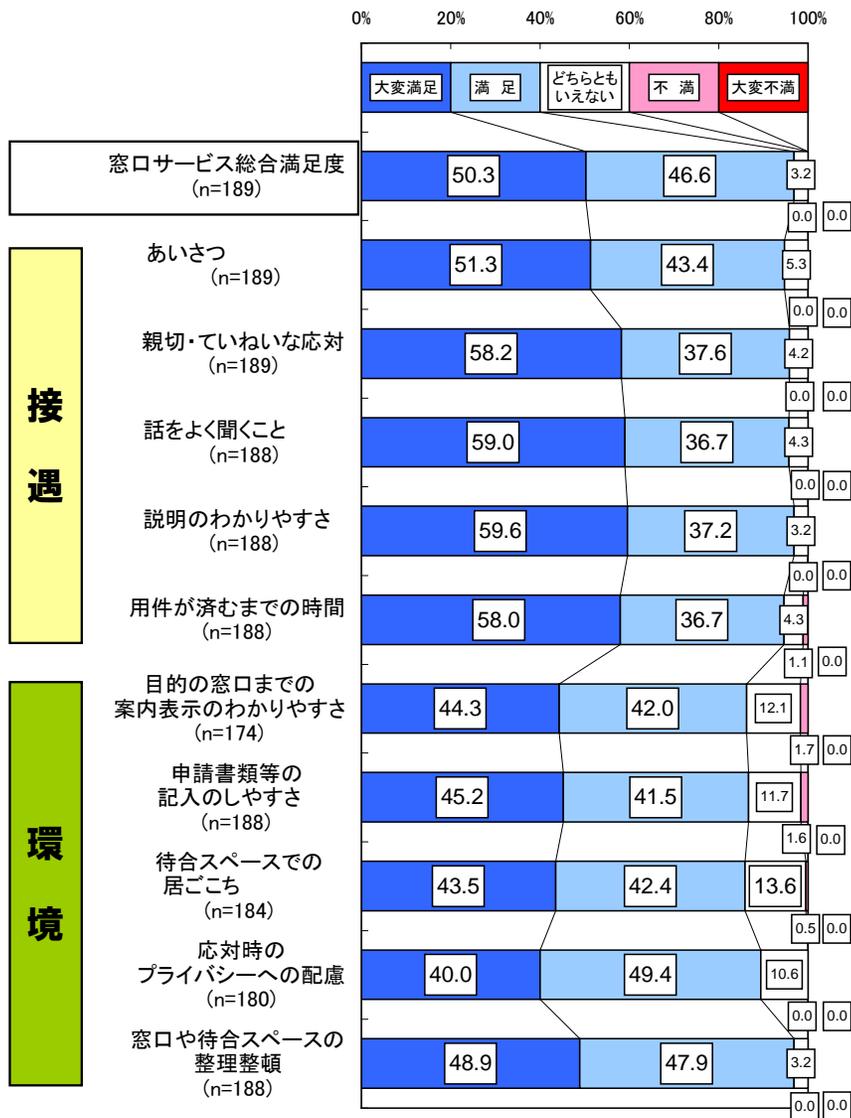
#### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・すべてについて満足度が高く、また項目間の満足度の差も少なく良好の状況にある。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」(96.8%)である。
- ・満足度が特に低い項目は見られない。

## 「木曽山崎センター」の満足度状況



# 【木曾山崎センター】

## (2) 満足度の状況

### ②木曾山崎センターと窓口全体との比較

#### ■窓口全体との比較

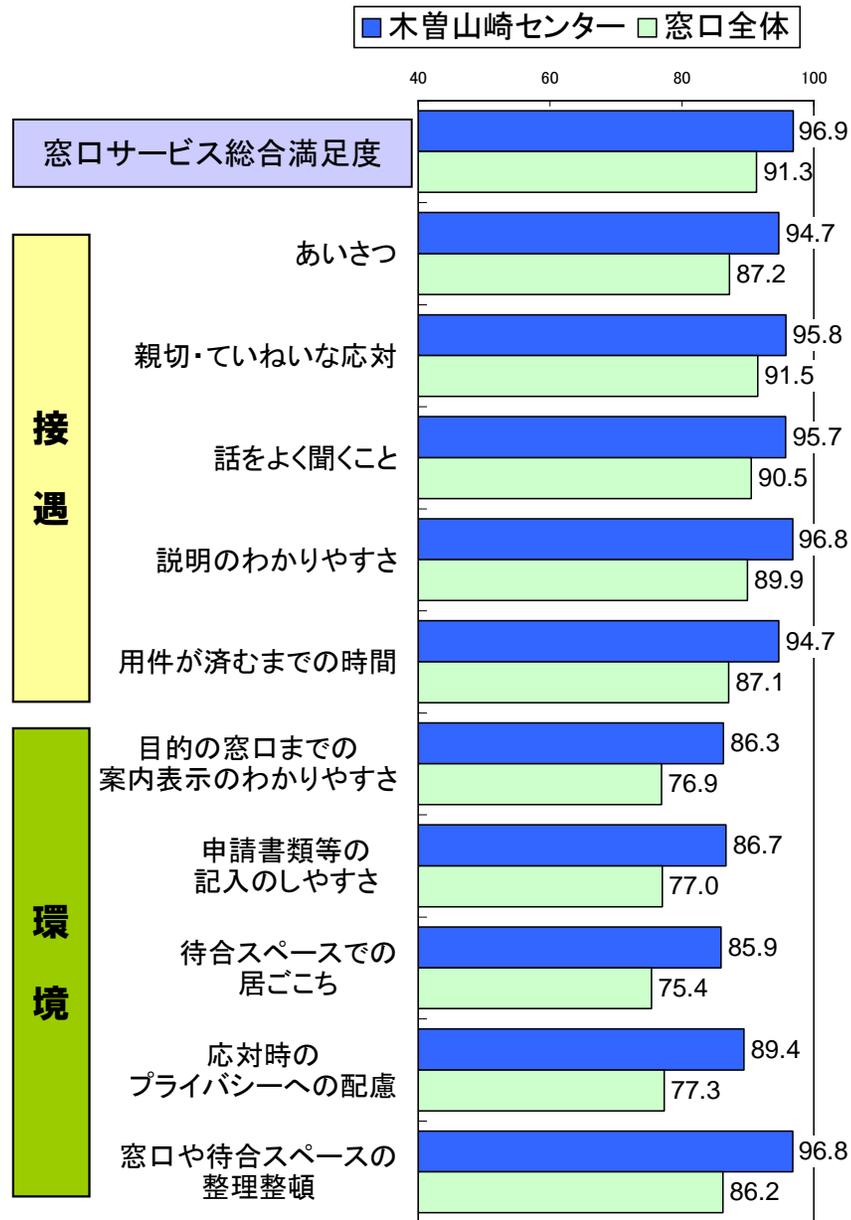
・木曾山崎センターは、窓口全体と比べて全般的に満足度が高い傾向にある。

#### 『接遇面』

・すべての項目について窓口全体よりも満足度が高い。

#### 『環境面』

・すべての項目について窓口全体よりも満足度が高い。



◆グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

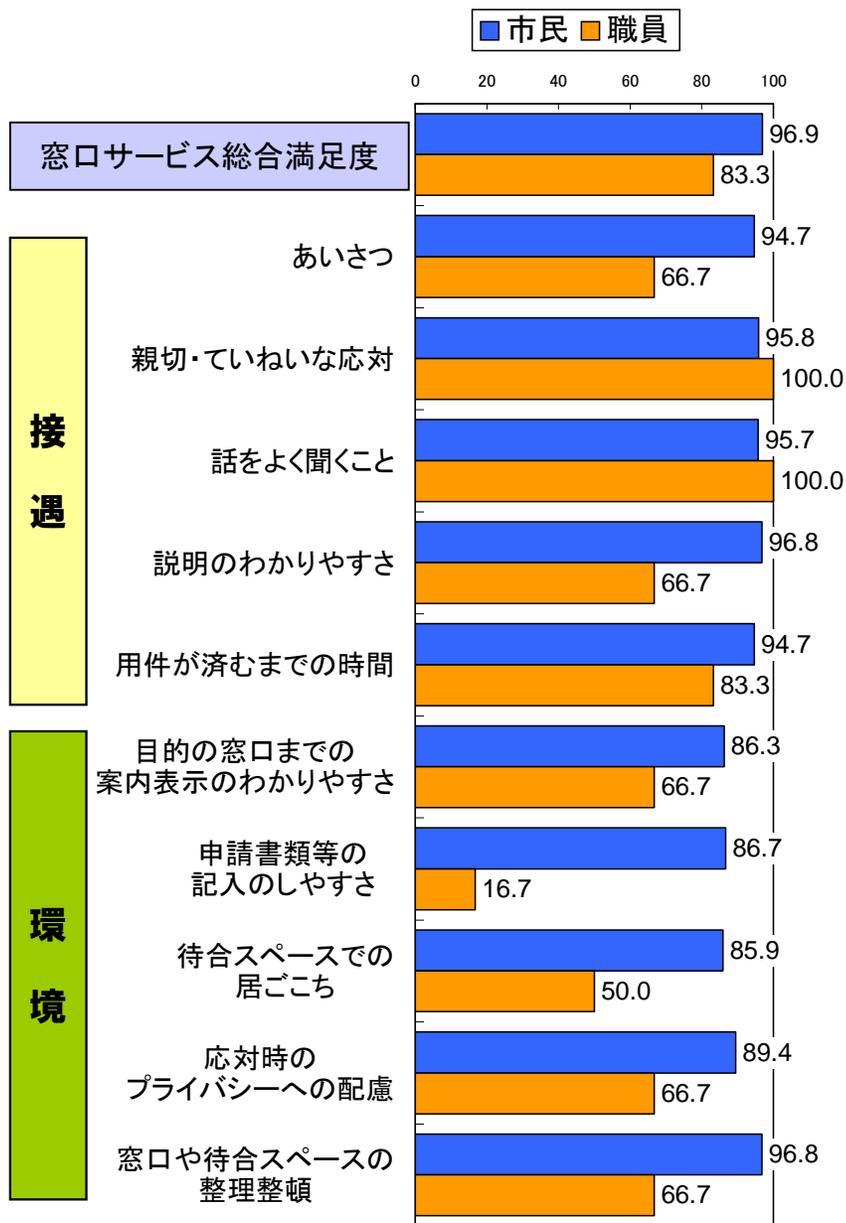
■ 市民と職員の意識差

『 接 遇 面 』

・「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」は、職員が想定している市民の満足度の方が高い。

『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【木曾山崎センター】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「説明のわかりやすさ」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

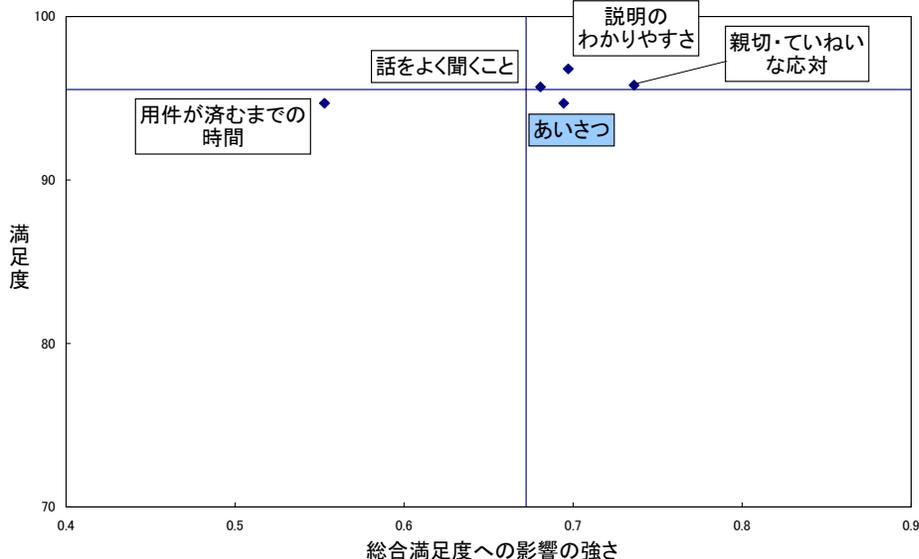
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

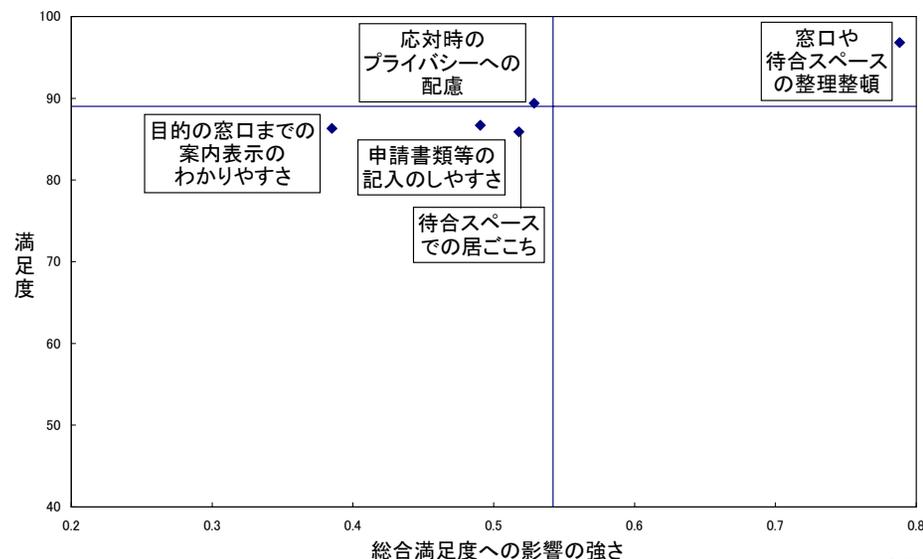
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【木曾山崎センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【木曾山崎センター】



# 【玉川学園文化センター】

## (1) 回答者の属性

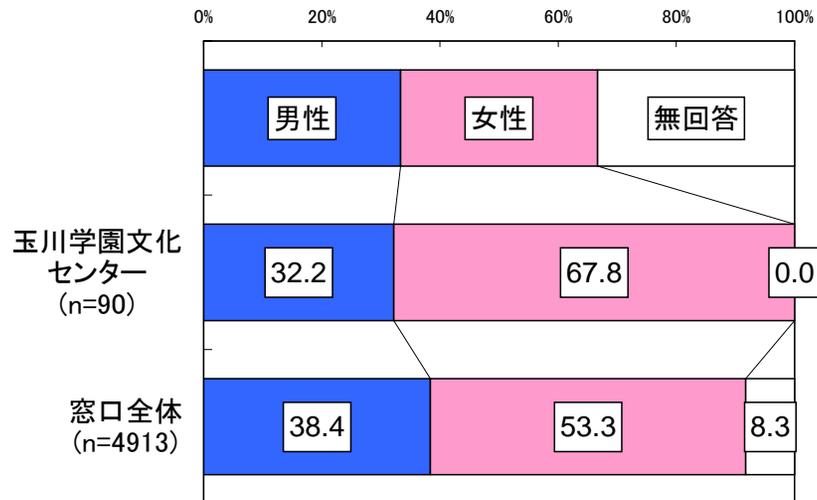
### ■ 性別

- ・「女性」(67.8%) 比率が高い。

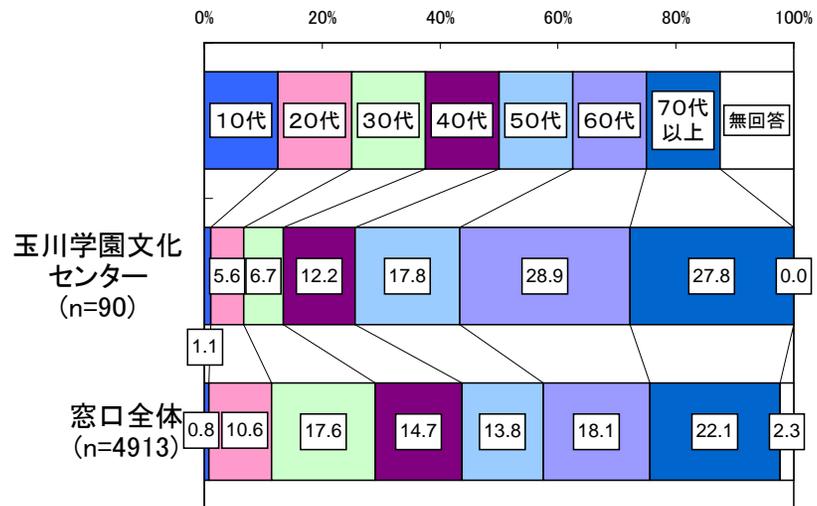
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「60代」(28.9%) がもっとも多く、「70代以上」を含めた高齢者層が全体の5割を占めている。また、「30代以下」の若年層の占める割合が少ない。

### 性別



### 年齢



## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.2%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は皆無である。

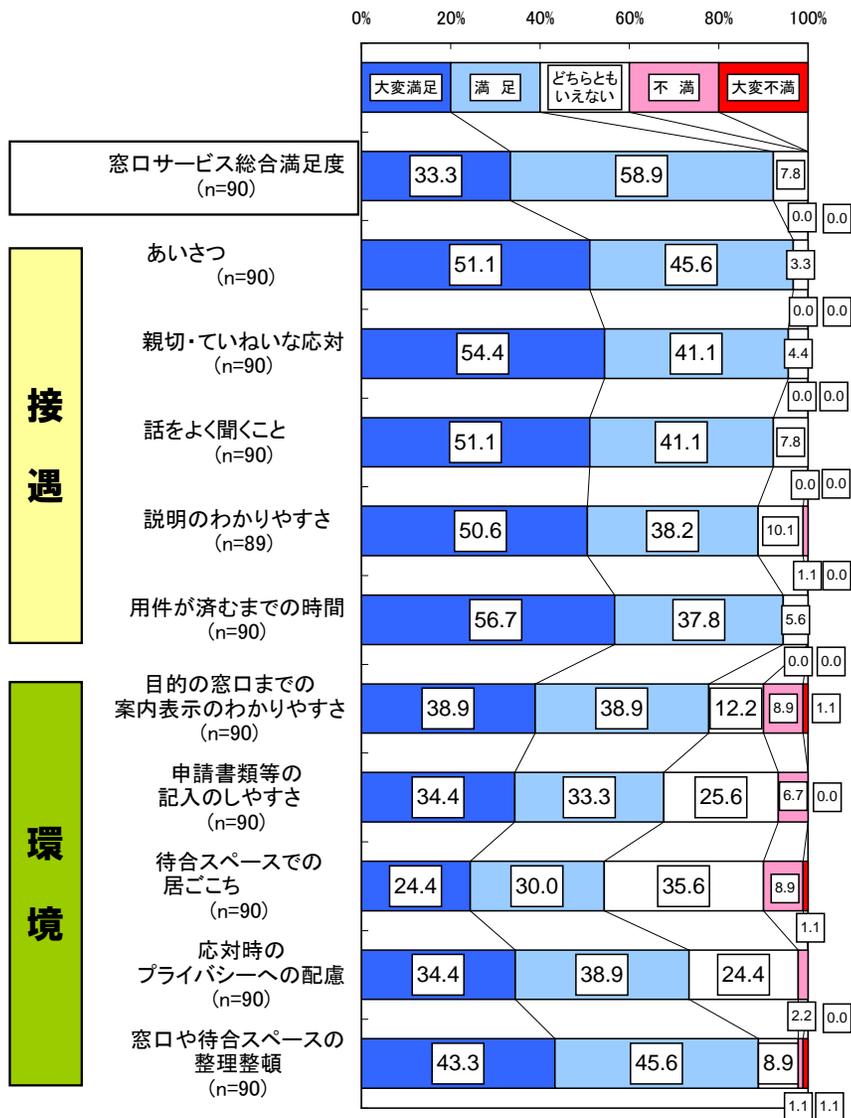
#### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の4項目。  
「あいさつ」(96.7%)  
「親切・ていねいな対応」(95.5%)  
「用件が済むまでの時間」(94.5%)  
「話をよく聞くこと」(92.2%)

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は見られない。
- ・満足度が特に低い項目は次の4項目。  
「待合スペースでの居ごち」(54.4%)  
「申請書類等の記入のしやすさ」(67.7%)  
「対応時のプライバシーへの配慮」(73.3%)  
「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(77.8%)
- ・特に「待合スペースでの居ごち」(10.0%)、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(10.0%)は、他の項目に比べ不満度の割合が多い。

## 「玉川学園文化センター」の満足度状況



# 【玉川学園文化センター】

## (2) 満足度の状況

### ② 玉川学園文化センターと 窓口全体との比較

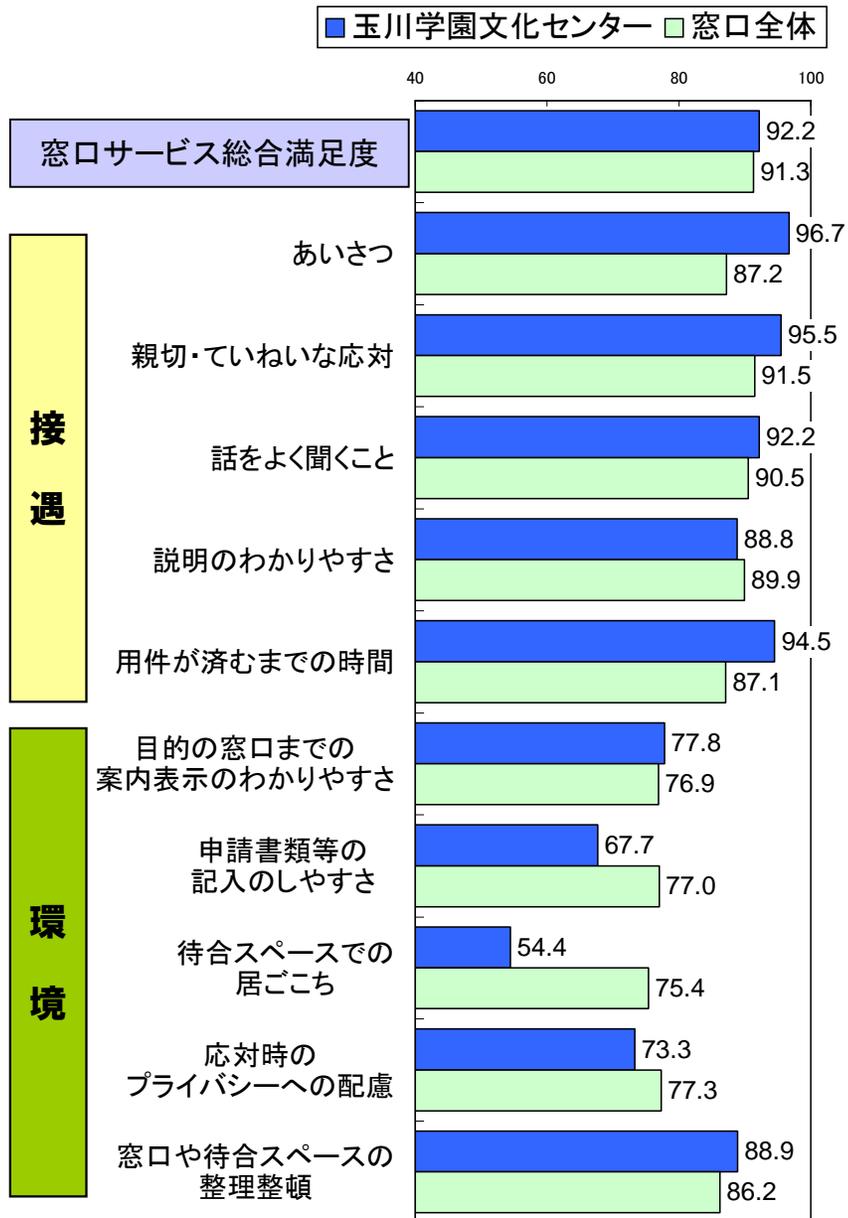
#### ■ 窓口全体との比較

##### 『 接 遇 面 』

- ・ 窓口全体よりも満足度が特に高いのは「あいさつ」、「用件が済むまでの時間」である。

##### 『 環 境 面 』

- ・ 窓口全体よりも満足度が特に低いのは「待合スペースでの居ごこち」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

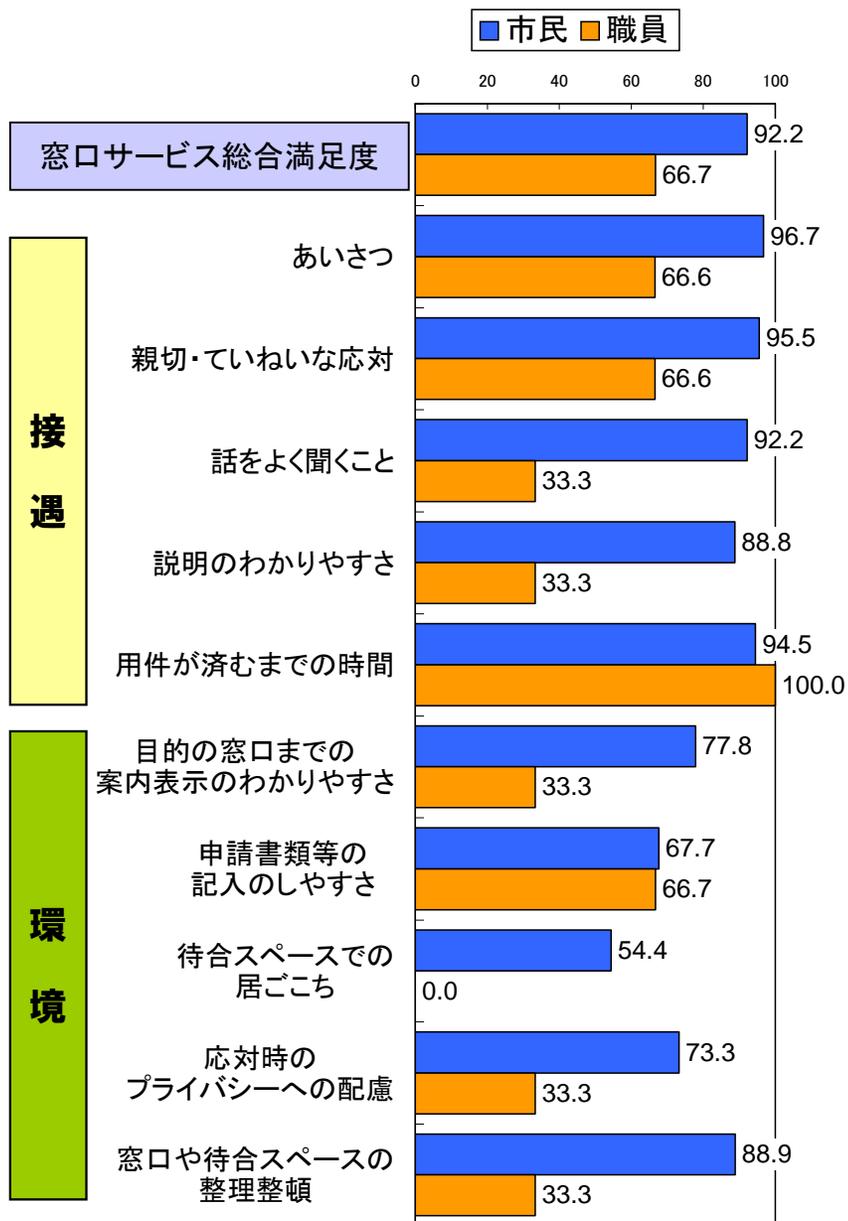
#### ■ 市民と職員の意識差

##### 『 接遇面 』

- ・「用件が済むまでの時間」は、職員が想定している市民の満足度の方が高い。
- ・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」である。

##### 『 環境面 』

- ・満足度に顕著な差があるのは「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」である。特に「待合スペースでの居ごち」は、職員が想定している市民の満足度は皆無となっている。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【玉川学園文化センター】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「あいさつ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「話をよく聞くこと」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

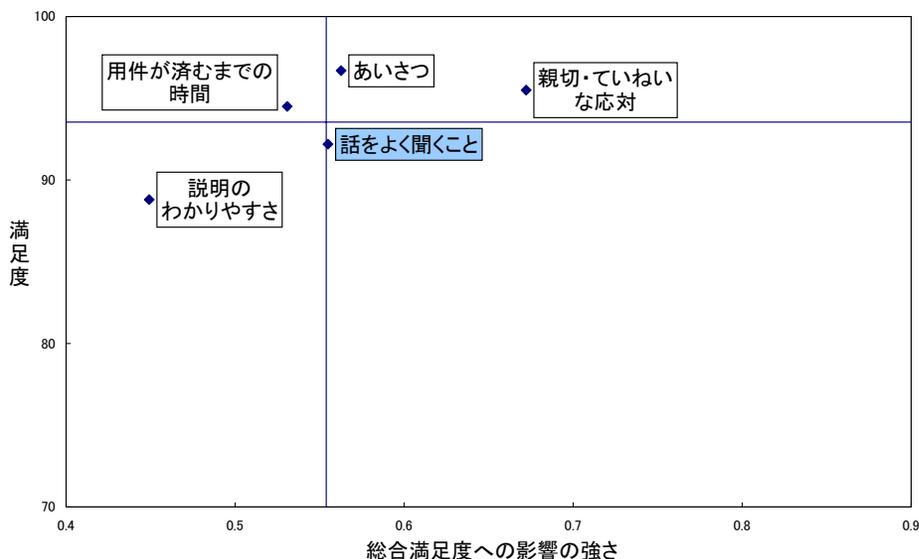
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」「応対時のプライバシーへの配慮」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

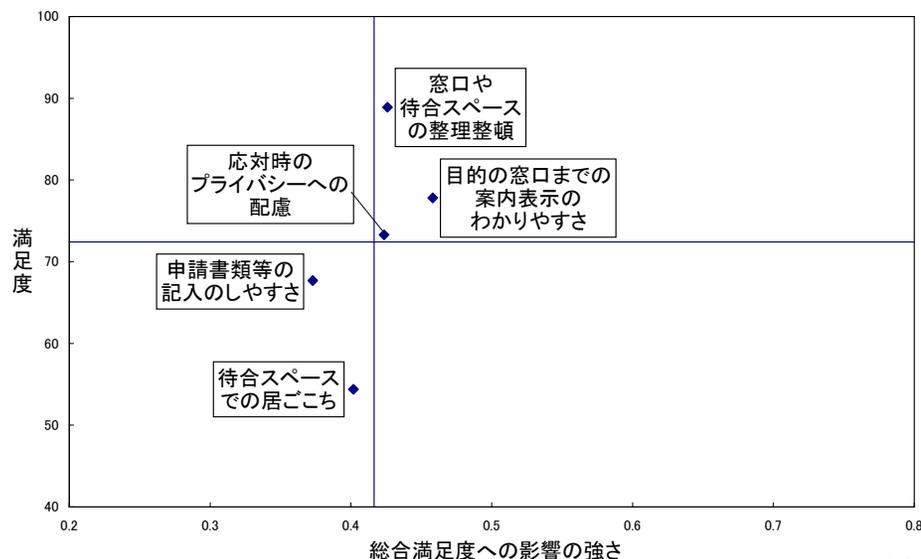
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【玉川学園文化センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【玉川学園文化センター】



# 【忠生市民センター】

## (1) 回答者の属性

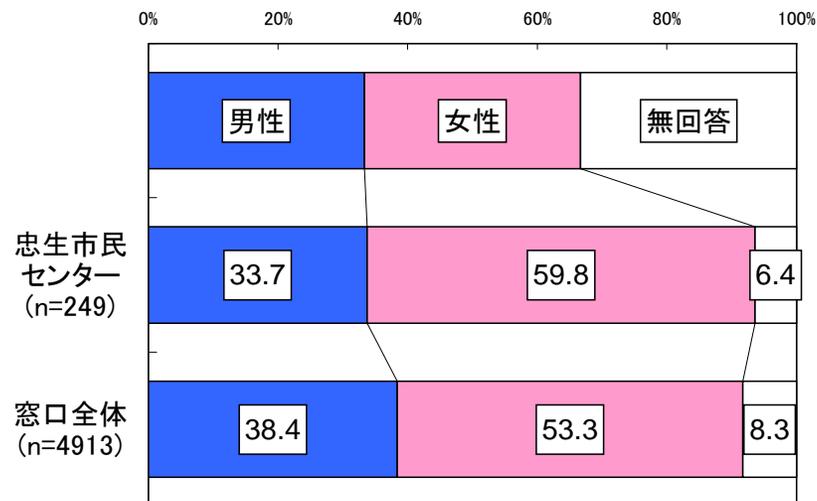
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

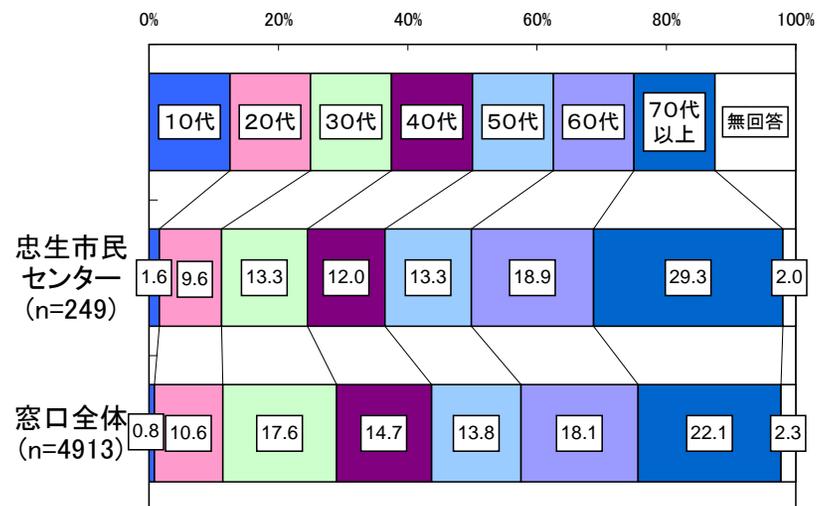
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(29.3%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割強を占めている。

### 性別



### 年齢



## (2) 満足度の状況

### 「忠生市民センター」の満足度状況

#### ① 窓口の満足度

##### ■ 窓口サービス総合満足度

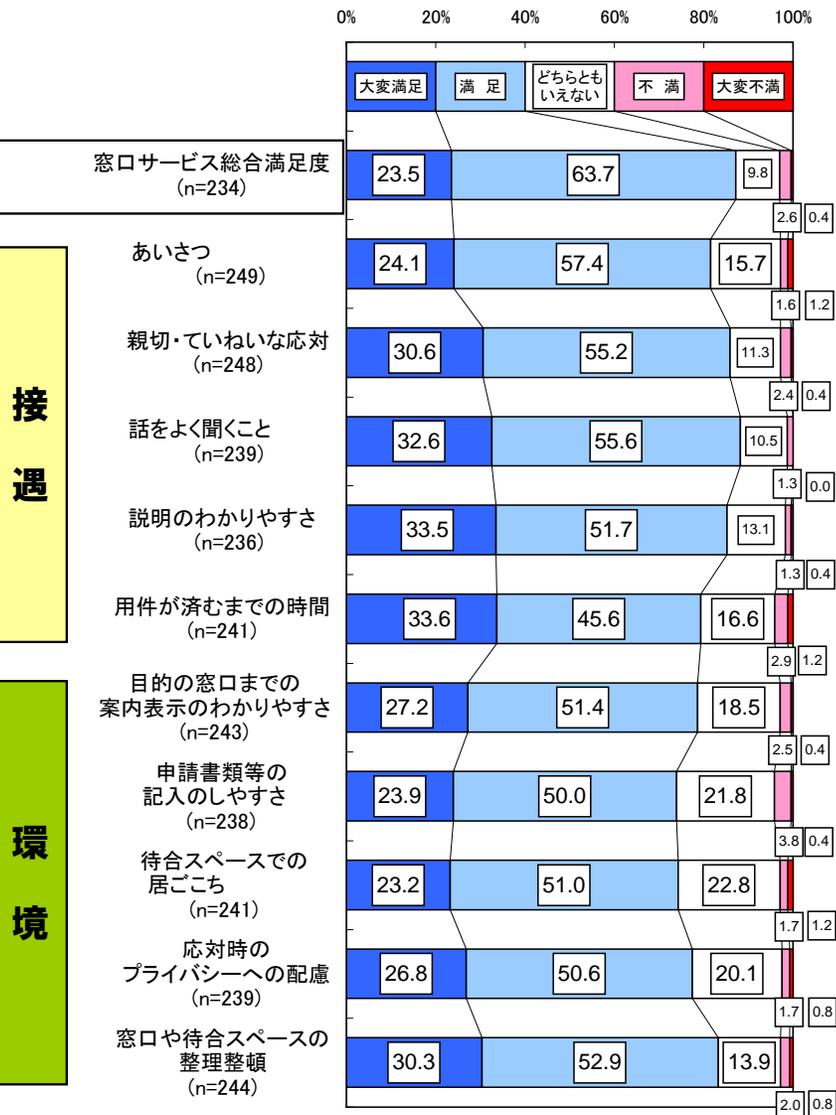
・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は87.2%、不満足度(「大変不満」と「不満」の合計)は3.0%である。

##### ■ 『接客面』に関する満足度

・満足度が特に高い項目は見られない。  
 ・満足度が特に低い項目は、「用件が済むまでの時間」(79.2%)である。

##### ■ 『環境面』に関する満足度

・満足度が特に高い項目は見られない。  
 ・満足度が特に低い項目は次の4項目。  
 「申請書類等の記入のしやすさ」(73.9%)  
 「待合スペースでの居ごち」(74.2%)  
 「応対時のプライバシーへの配慮」(77.4%)  
 「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(78.6%)



# 【忠生市民センター】

## (2) 満足度の状況

### ② 忠生市民センターと窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

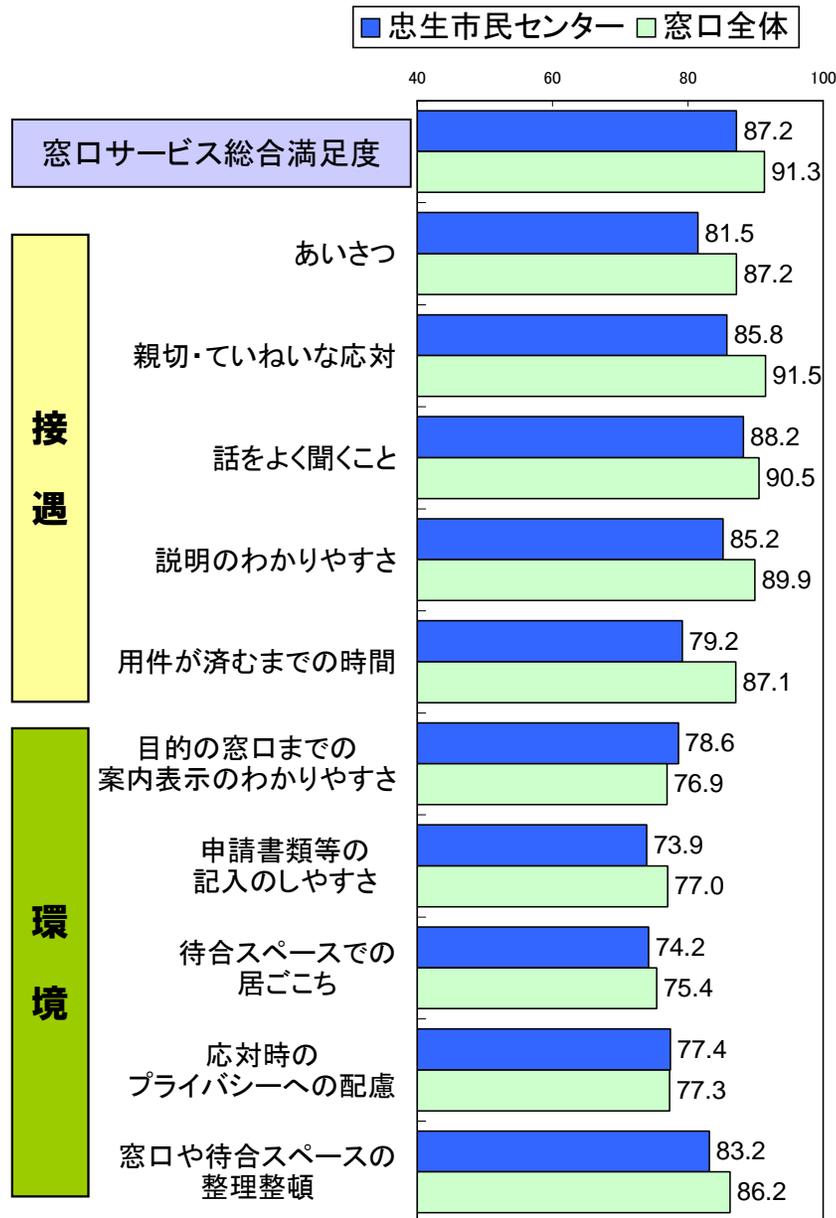
・忠生市民センターは、窓口全体と比べて満足度が低い項目が多い。

#### 『 接 遇 面 』

・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「用件が済むまでの時間」、「あいさつ」、「親切・ていねいな対応」である。

#### 『 環 境 面 』

・窓口全体と比べて満足度に顕著な差はみられない。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

#### ■ 市民と職員の意識差

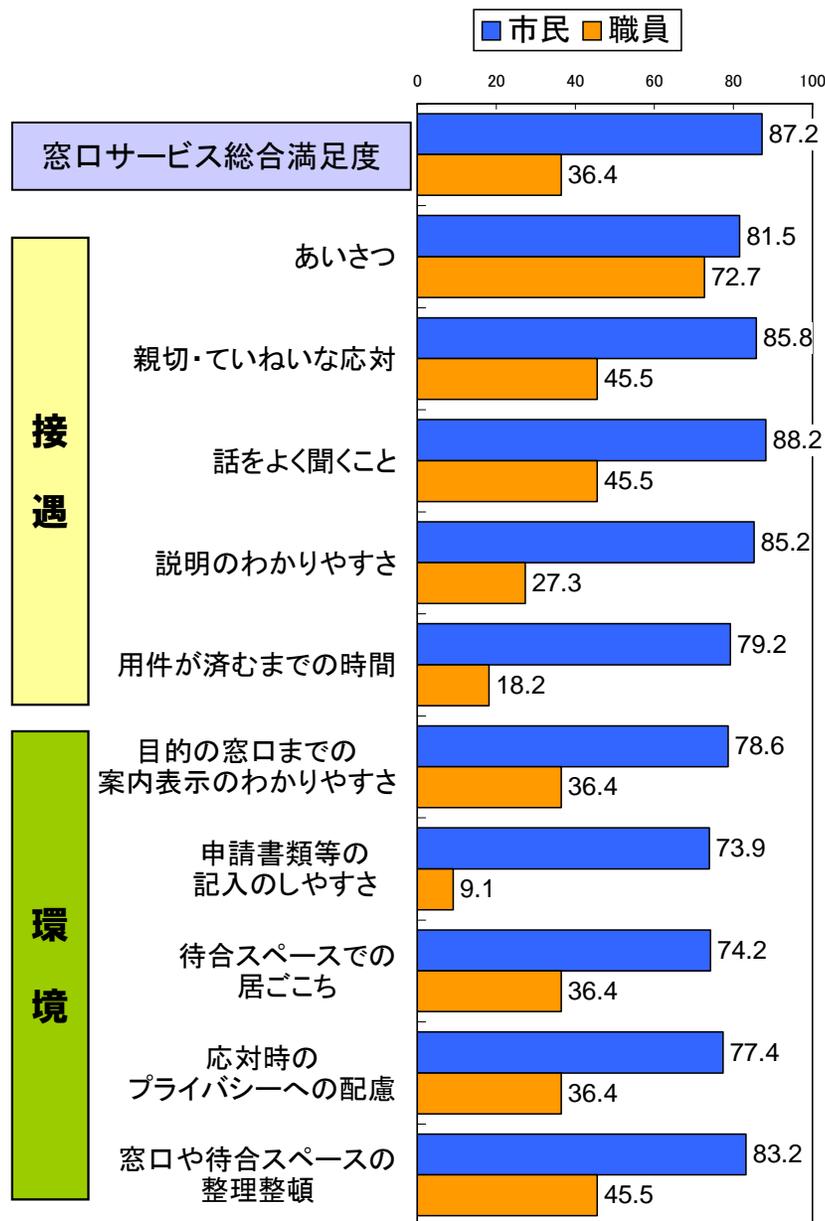
・「窓口サービス総合満足度」について、市民と職員が想定している市民の満足度に顕著な差が見られる。

#### 『 接 遇 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」、「説明のわかりやすさ」である。

#### 『 環 境 』

・満足度に顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」であり、職員が想定している市民の満足度が10%未満と低い。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【忠生市民センター】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「説明のわかりやすさ」「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

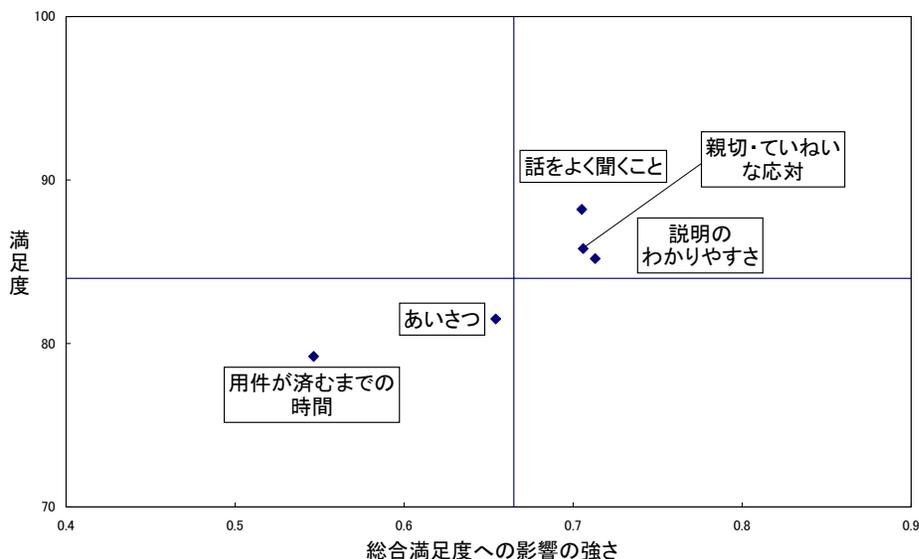
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「待合スペースでの居ごち」「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

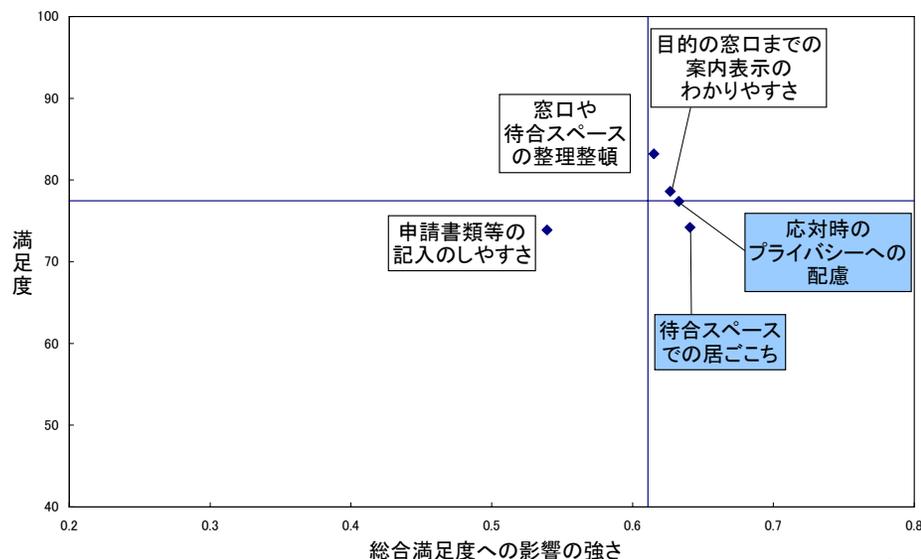
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【忠生市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【忠生市民センター】



# 【南市民センター】

## (1) 回答者の属性

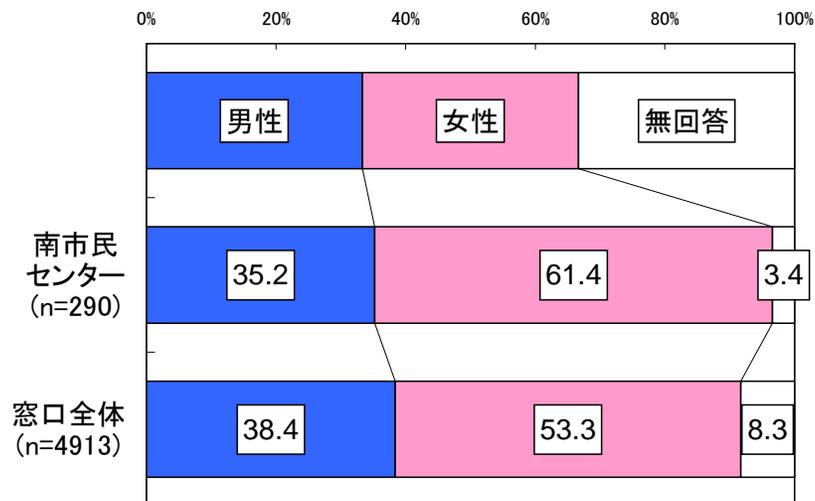
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

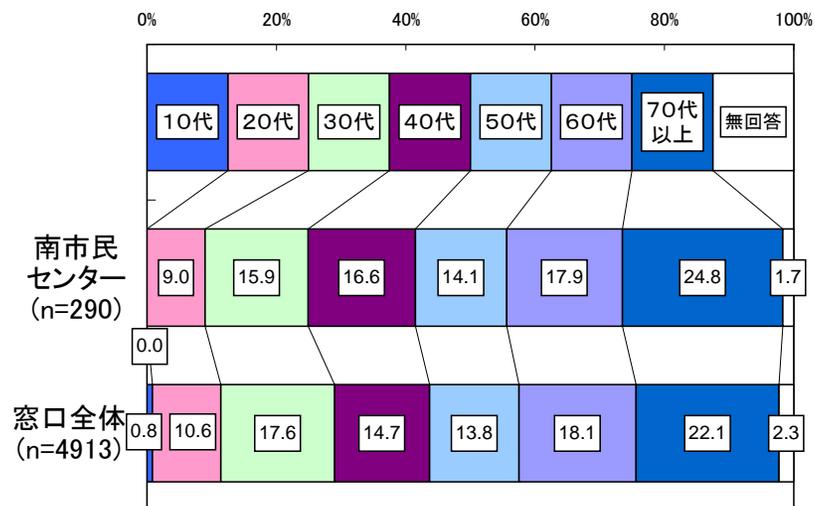
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(24.8%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割を占めている。

### 性別



### 年齢



# 【南市民センター】

## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は88.5%、不満足度(「大変不満」と「不満」の合計)は3.6%である。

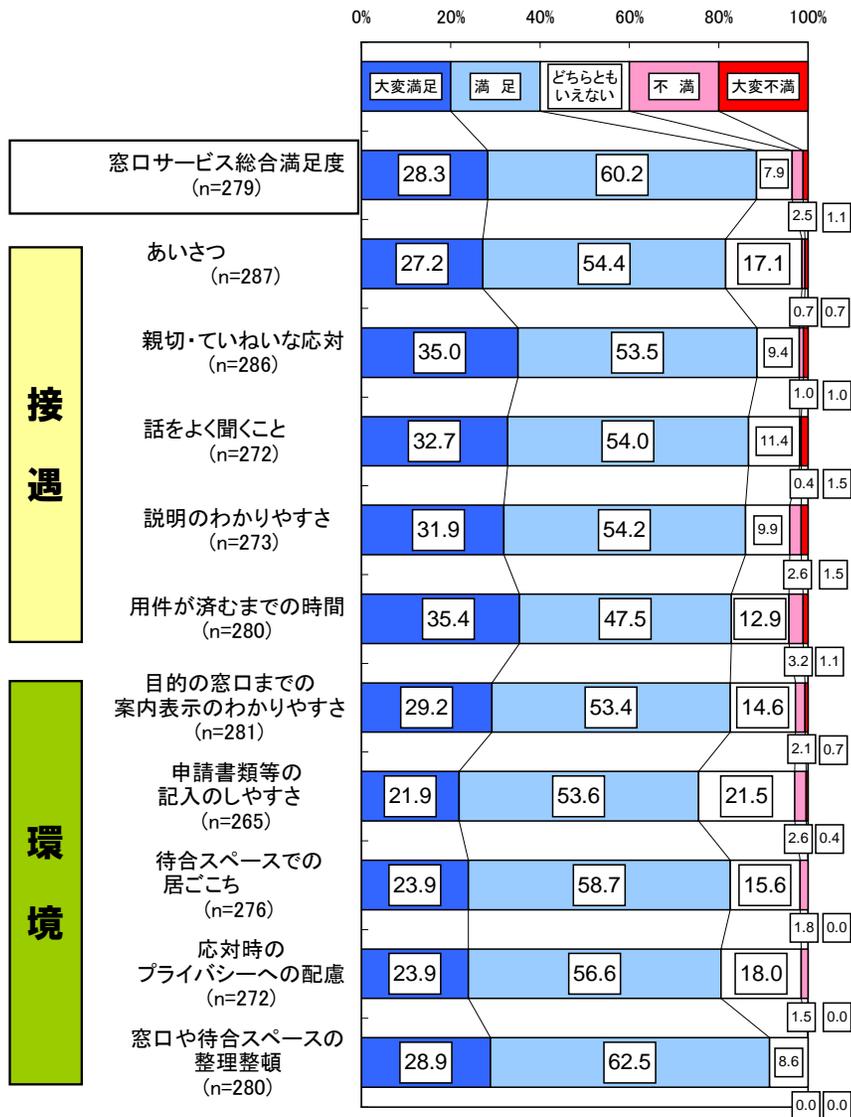
#### ■ 『接客面』に関する満足度

・満足度が特に高い項目や低い項目は見られない。  
 ・『接客面』の中では「あいさつ」(81.6%)の満足度がやや低めとなっている。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

・満足度が特に高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」(91.4%)である。  
 ・満足度が特に低い項目は、「申請書類等の記入のしやすさ」(75.5%)である。

## 「南市民センター」の満足度状況



# 【南市民センター】

## (2) 満足度の状況

### ②南市民センターと窓口全体との比較

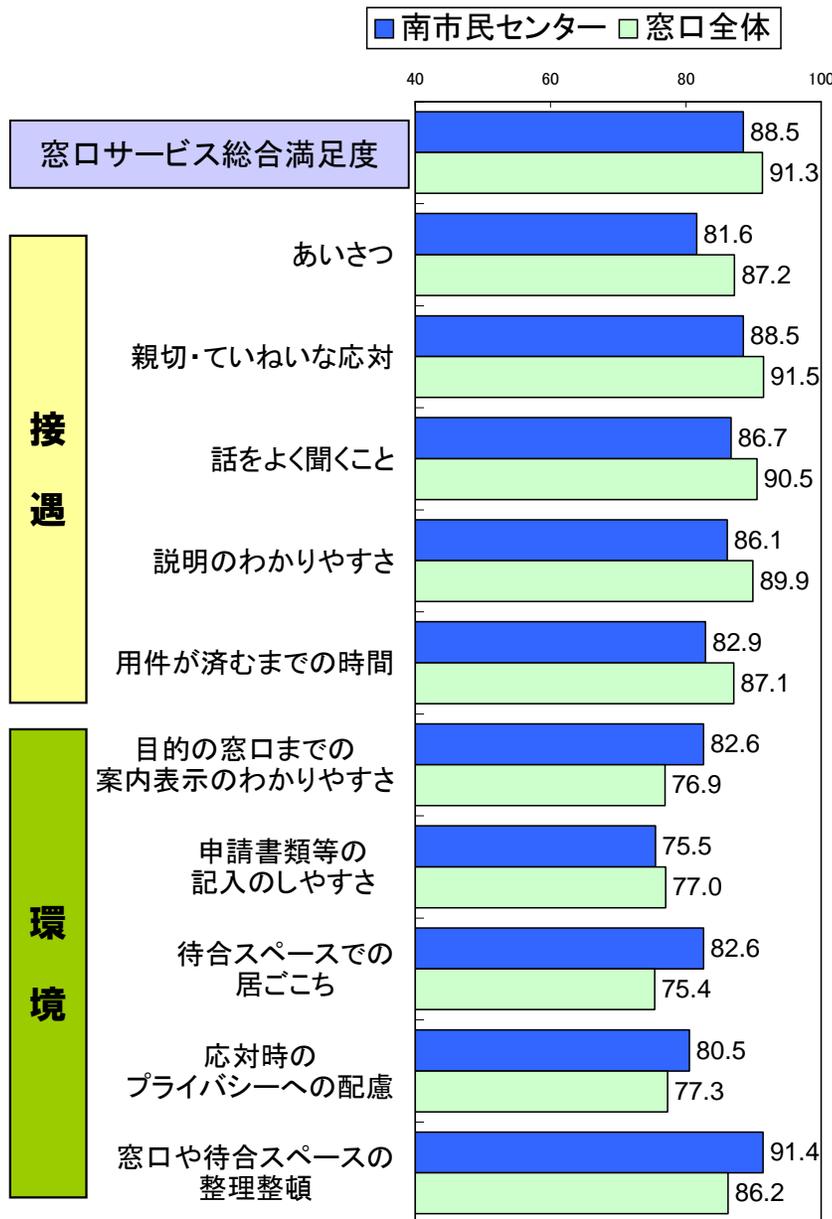
#### ■窓口全体との比較

##### 『接遇面』

- ・『接遇面』については、窓口全体よりも満足度が低い傾向にある。
- ・窓口全体よりも満足度が特に低いのは「あいさつ」である。

##### 『環境面』

- ・窓口全体よりも満足度が特に高いのは「待合スペースでの居ごち」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「窓口や待合スペースの整理整頓」である。



◆グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【南市民センター】

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

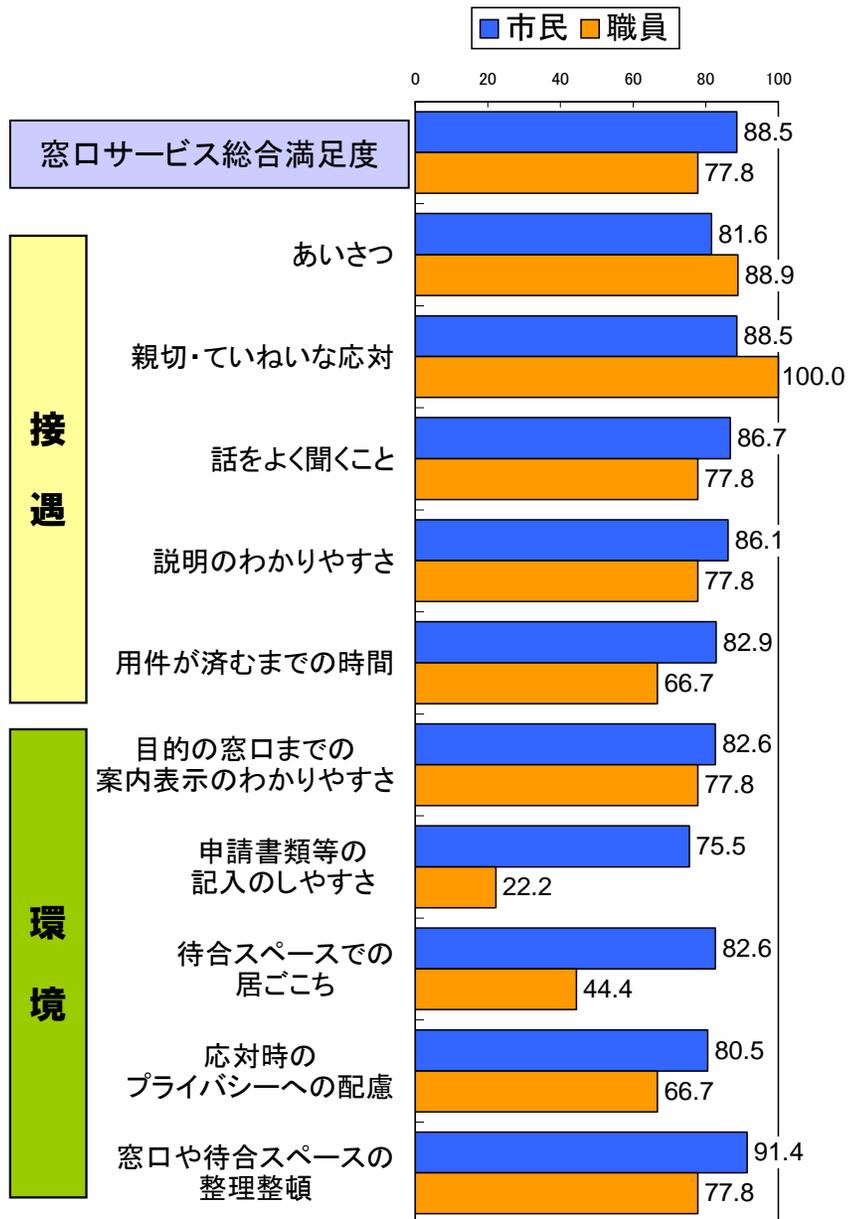
#### ■ 市民と職員の意識差

##### 『 接遇面 』

- ・「あいさつ」、「親切・ていねいな対応」は、職員が想定している市民の満足度の方が高い。
- ・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差は見られない。

##### 『 環境面 』

- ・特に満足度に顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【南市民センター】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「説明のわかりやすさ」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

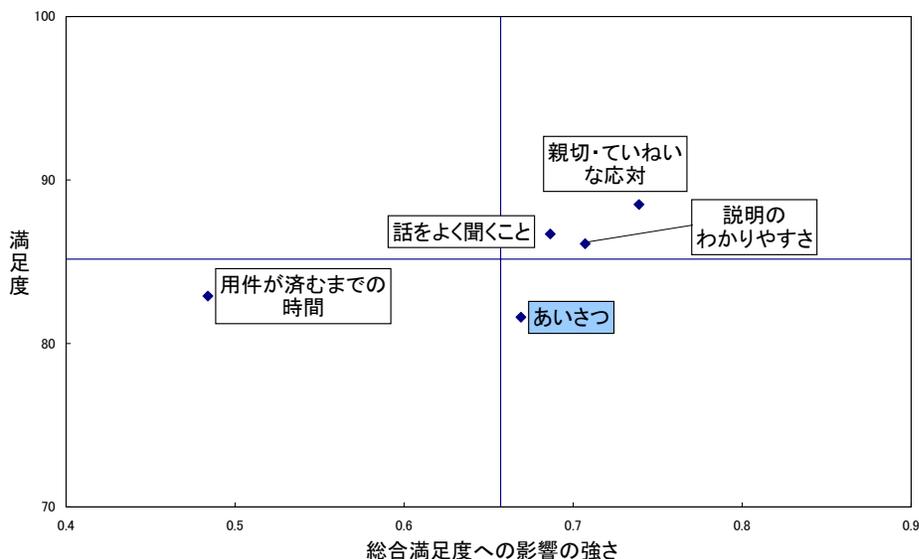
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

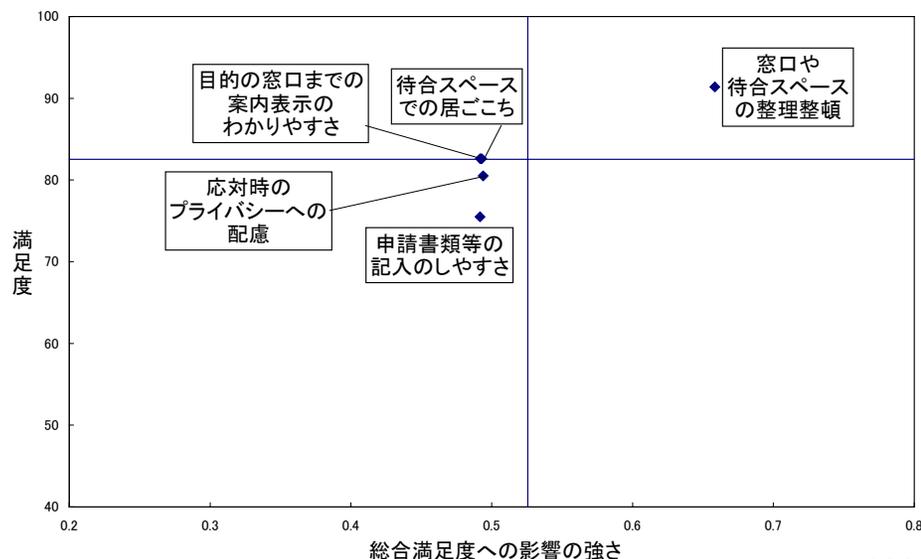
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【南市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【南市民センター】



# 【なるせ駅前市民センター】

## (1) 回答者の属性

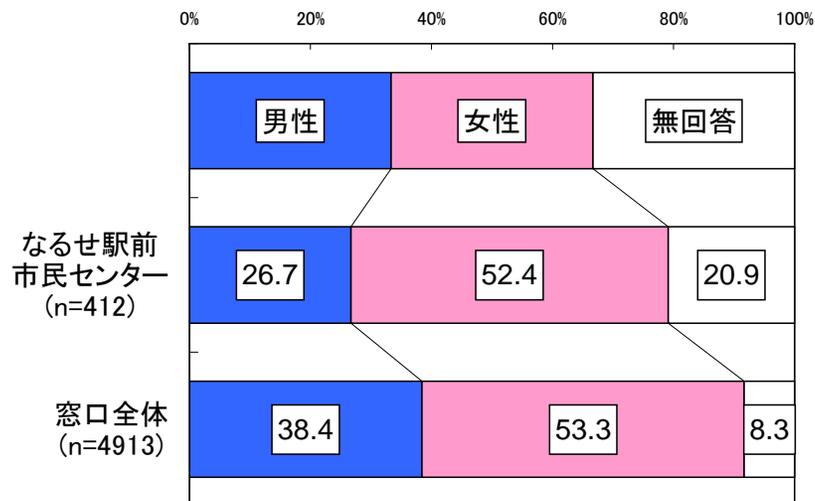
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

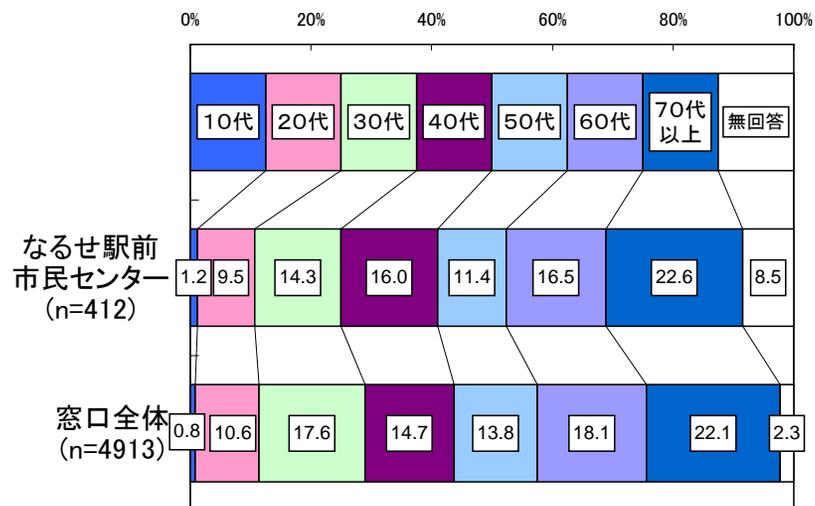
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(22.6%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割弱を占めている。

### 性別



### 年齢



# 【なるせ駅前市民センター】

## (2) 満足度の状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は95.6%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.3%である。

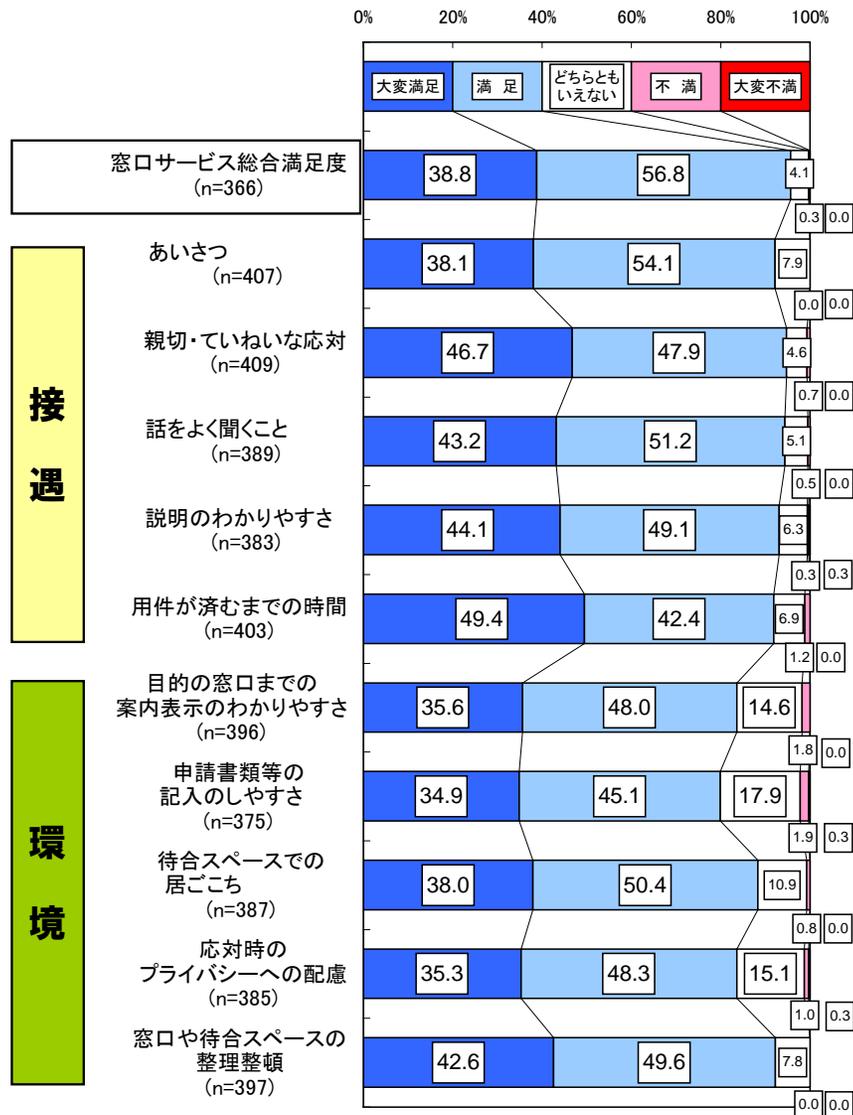
#### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・すべてについて満足度が高く良好の状況にある。

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」(92.2%)である。
- ・満足度が特に低い項目は見られないが、「申請書類等の記入のしやすさ」(80.0%)の満足度がやや低めとなっている。

## 「なるせ駅前市民センター」の満足度状況



# 【なるせ駅前市民センター】

## (2) 満足度の状況

### ②なるせ駅前市民センターと 窓口全体との比較

#### ■窓口全体との比較

・なるせ駅前市民センターは、窓口全体と比べて全般的に満足度が高い傾向にある。

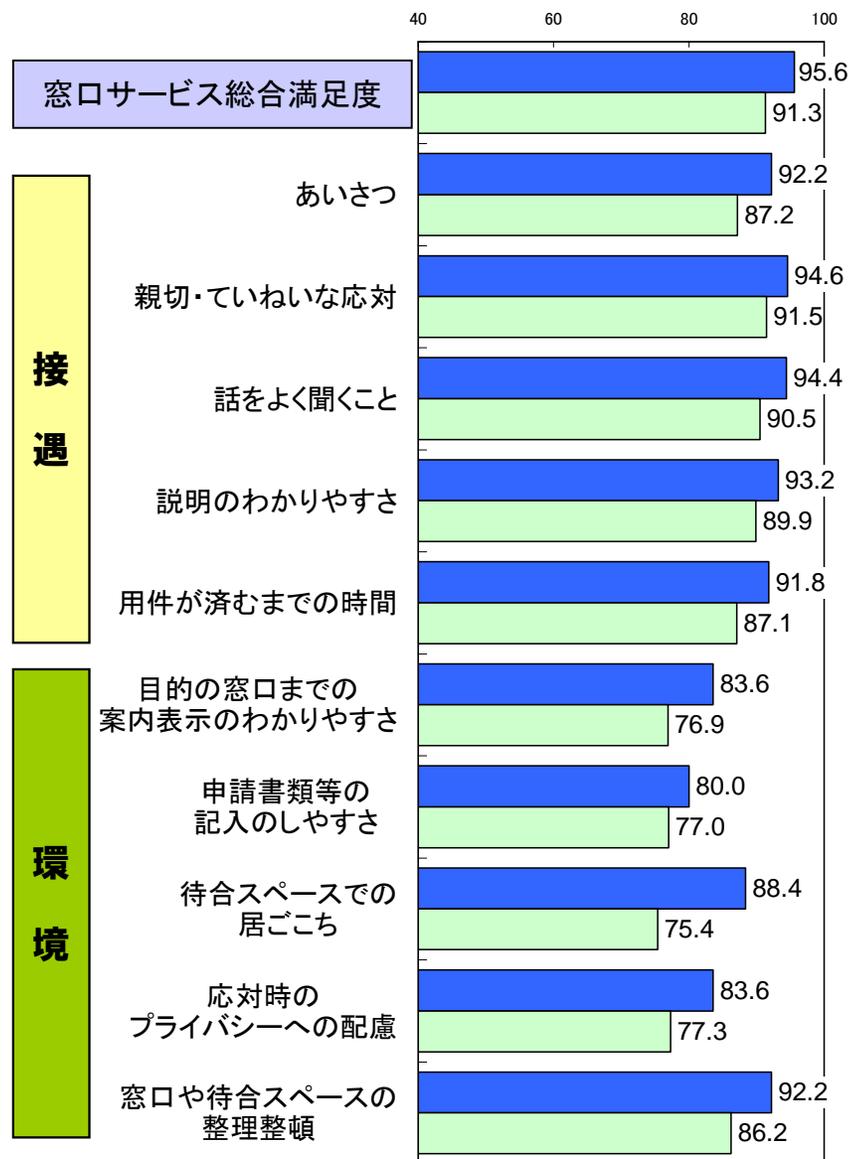
#### 『接遇面』

・窓口全体よりも満足度が特に高いのは「あいさつ」である。

#### 『環境面』

・「申請書類等の記入のしやすさ」以外の4項目は、窓口全体よりも満足度が特に高い。

■なるせ駅前市民センター □窓口全体



◆グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

#### ■ 市民と職員の意識差

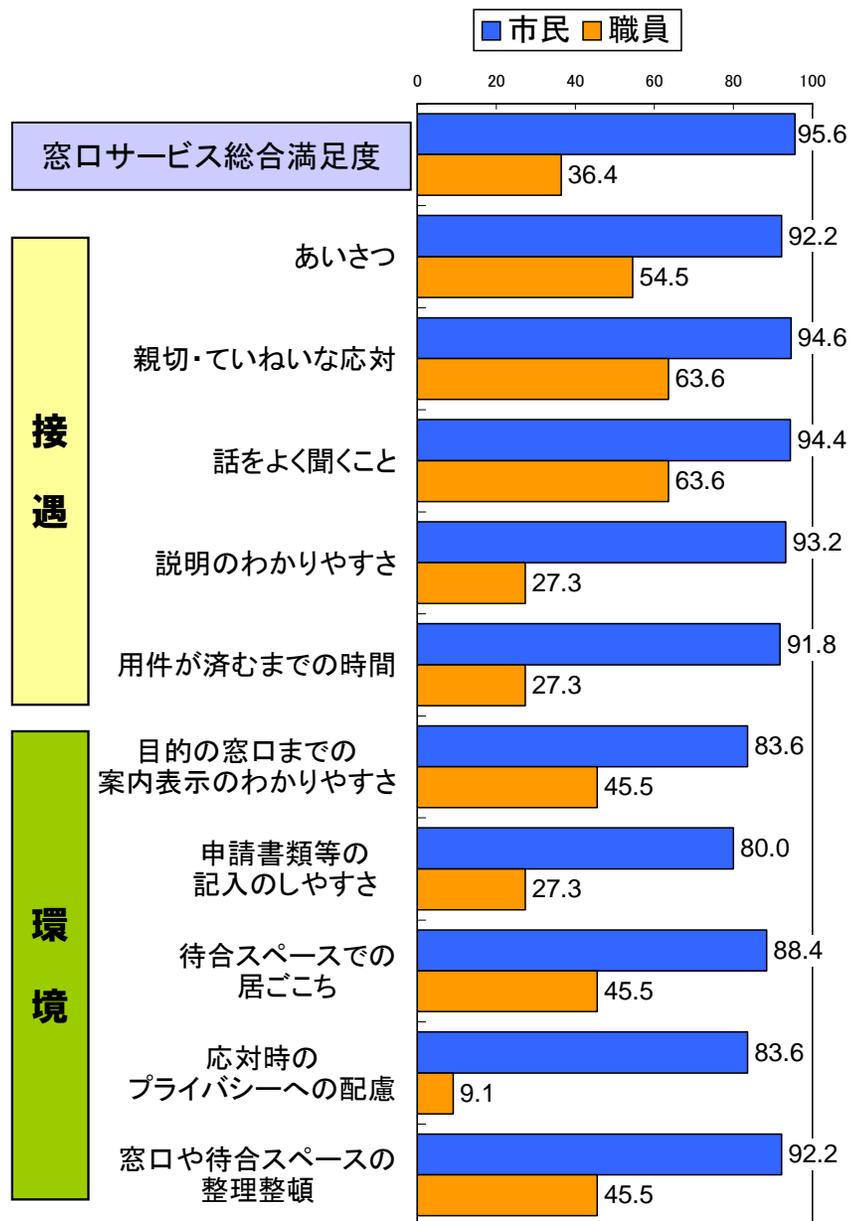
・「窓口サービス総合満足度」について、市民と職員が想定している市民の満足度に顕著な差が見られる。

#### 『 接 遇 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」である。

#### 『 環 境 』

・満足度に顕著な差があるのは「応対時のプライバシーへの配慮」であり、職員が想定している市民の満足度が10%未満と低い。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【なるせ駅前市民センター】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「話をよく聞くこと」「親切・ていねいな対応」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

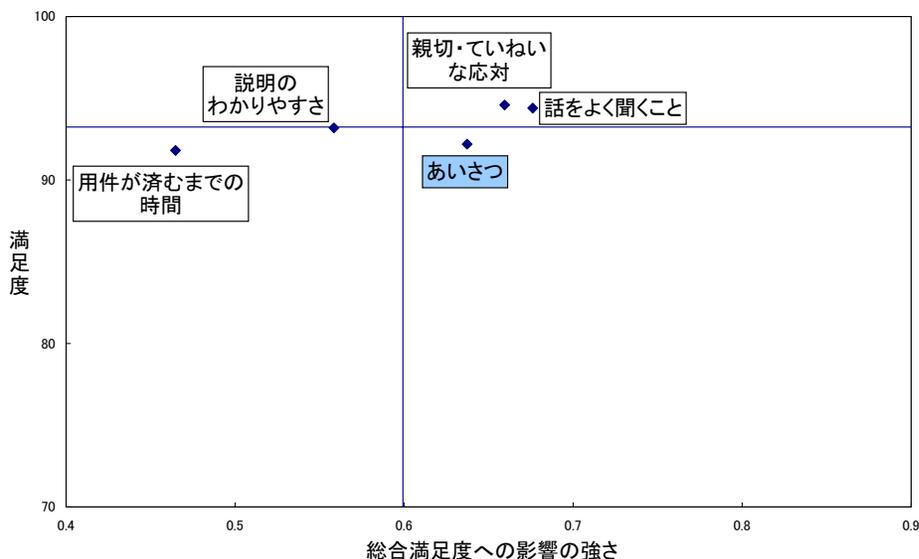
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「待合スペースでの居ごち」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

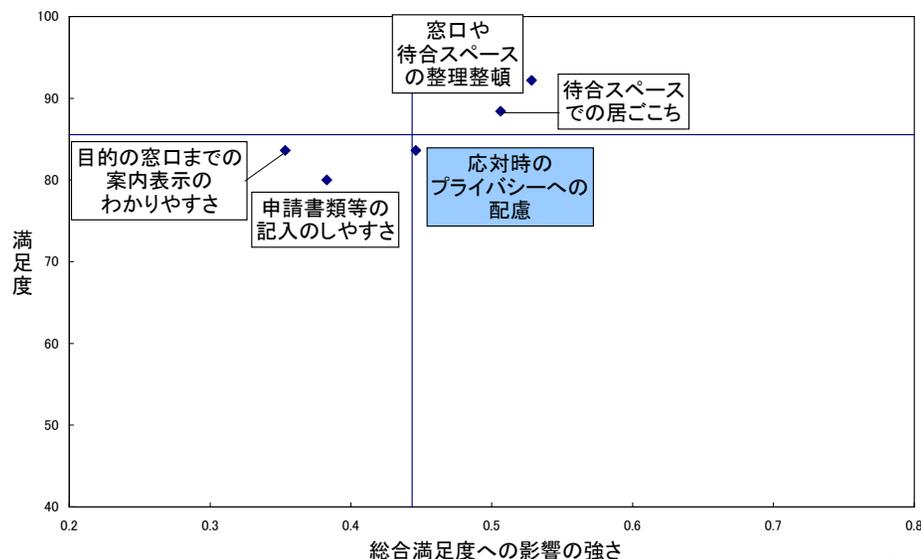
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【なるせ駅前市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【なるせ駅前市民センター】



# 【鶴川市民センター】

## (1) 回答者の属性

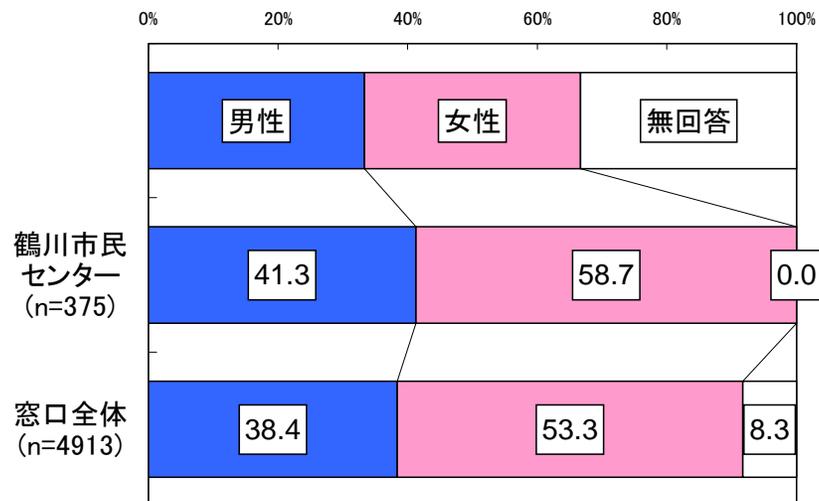
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

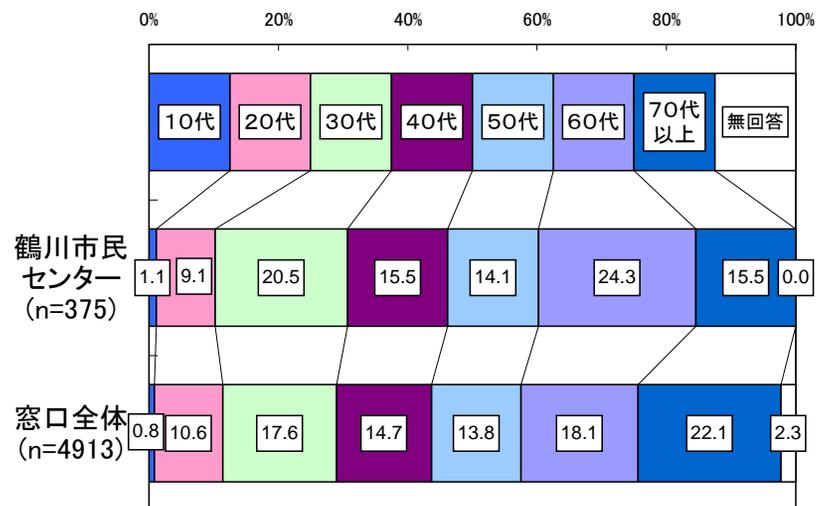
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「60代」(24.3%)がもっとも多く、「70代以上」を含めた高齢者層が全体の4割弱を占めている。

### 性別



### 年齢



## (2) 満足度の状況

## 「鶴川市民センター」の満足度状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

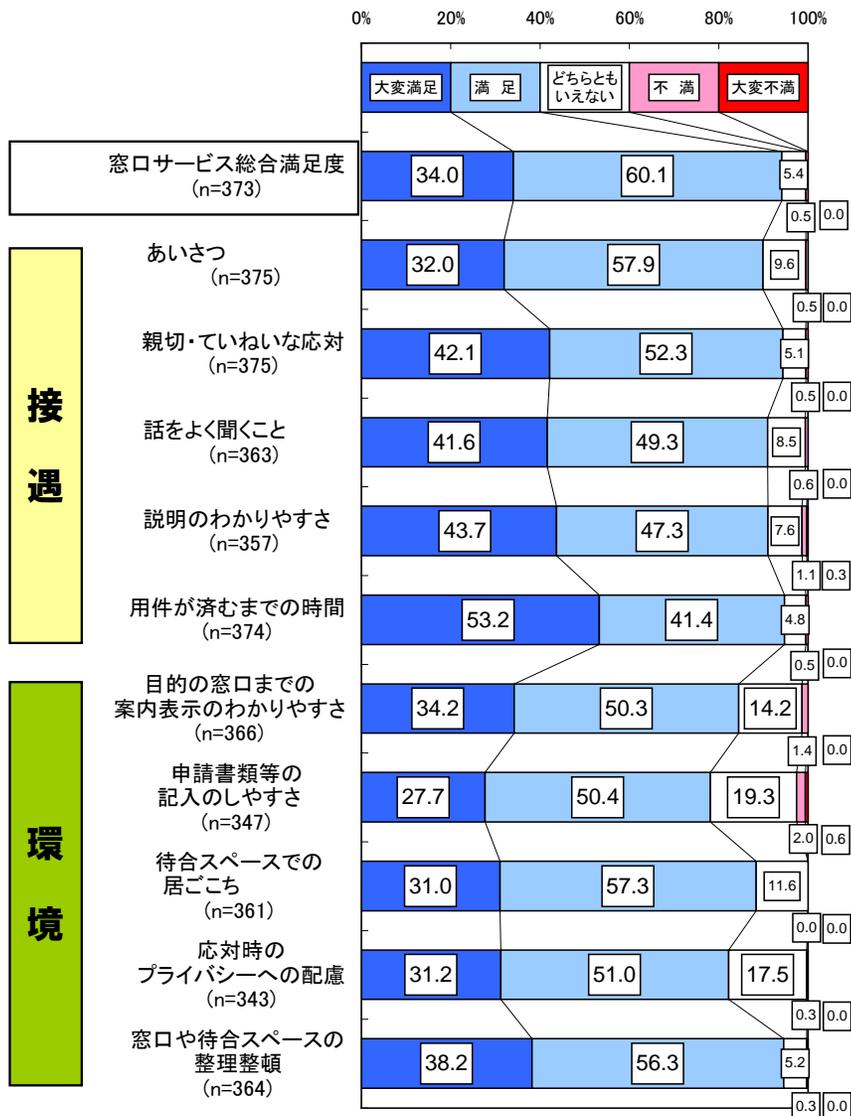
- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.1%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.5%である。

#### ■ 『接遇面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の4項目。  
「用件が済むまでの時間」(94.6%)  
「親切・ていねいな対応」(94.4%)  
「説明のわかりやすさ」(91.0%)  
「話をよく聞くこと」(90.9%)

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」(94.5%)である。
- ・満足度が特に低い項目は、「申請書類等の記入のしやすさ」(78.1%)である。



# 【鶴川市民センター】

## (2) 満足度の状況

### ② 鶴川市民センターと窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

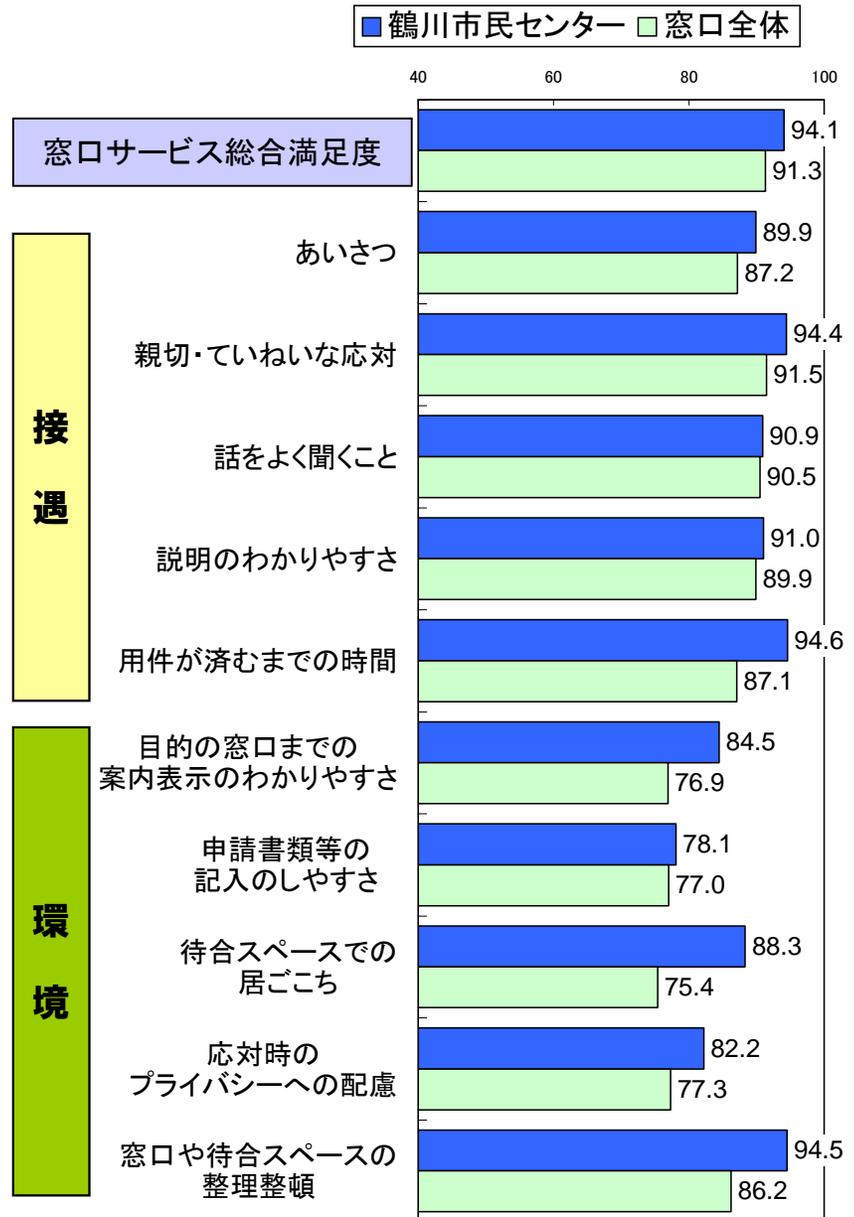
・鶴川市民センターは、窓口全体と比べて全般的に満足度が高い傾向にある。

#### 『 接 遇 面 』

・窓口全体よりも満足度が特に高いのは「用件が済むまでの時間」である。

#### 『 環 境 面 』

・窓口全体よりも満足度が特に高いのは「待合スペースでの居ごこち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

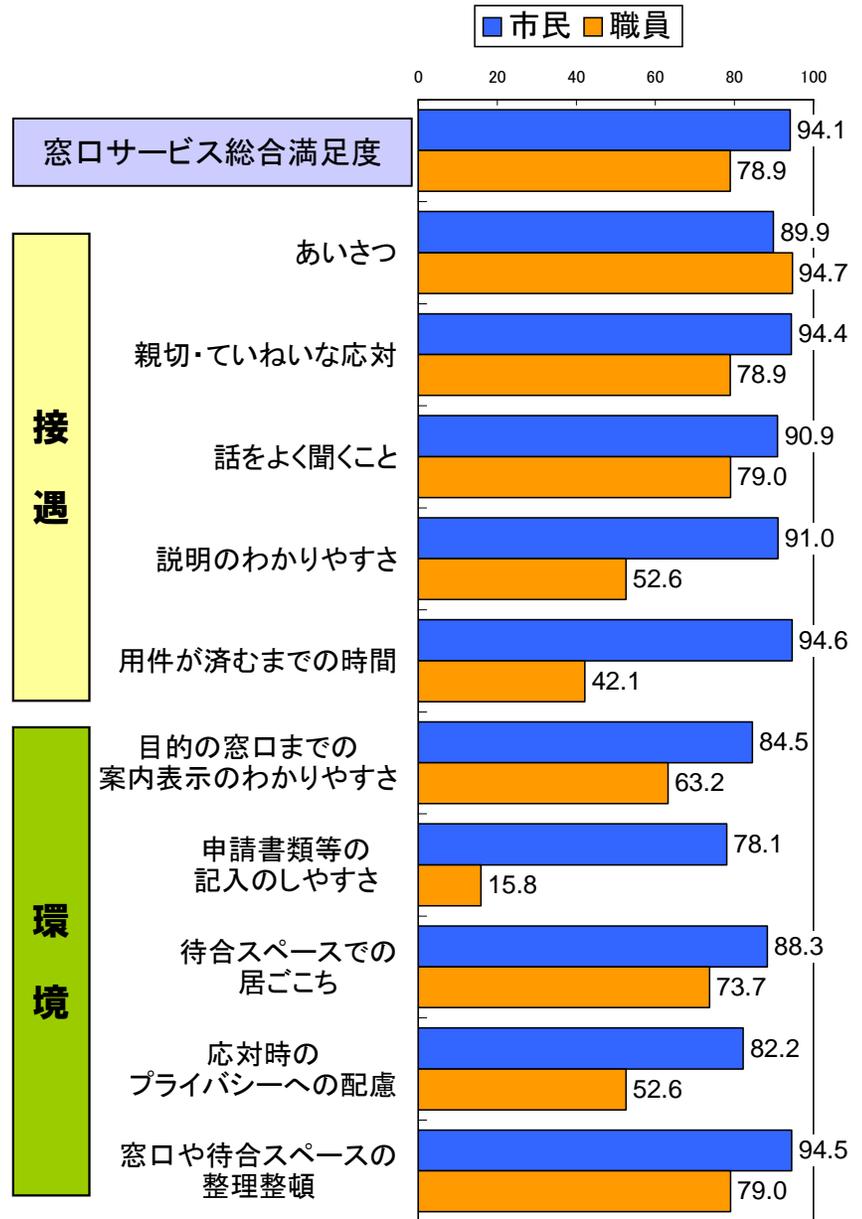
■ 市民と職員の意識差

『 接 遇 面 』

- ・「あいさつ」は、職員が想定している市民の満足度の方が高い。
- ・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」である。

『 環 境 面 』

- ・満足度に顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【鶴川市民センター】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」「話をよく聞くこと」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

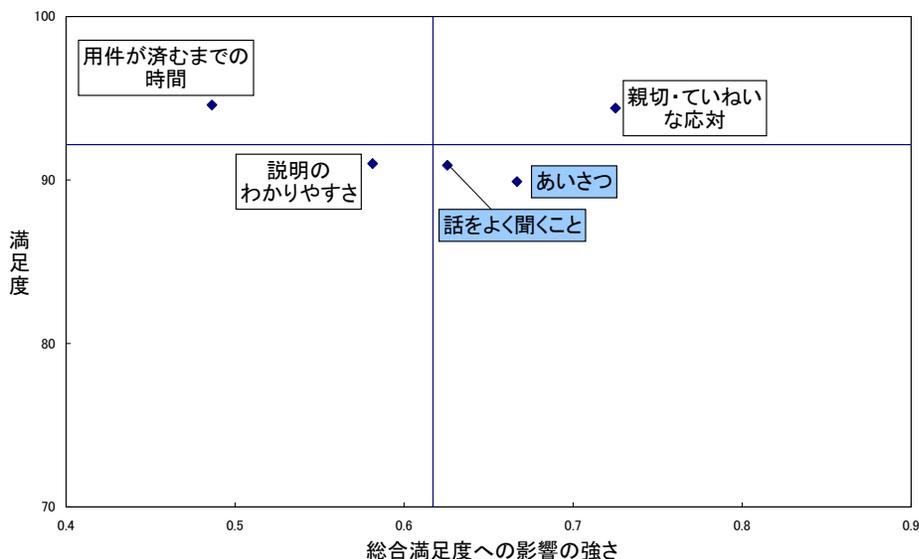
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「待合スペースでの居ごち」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

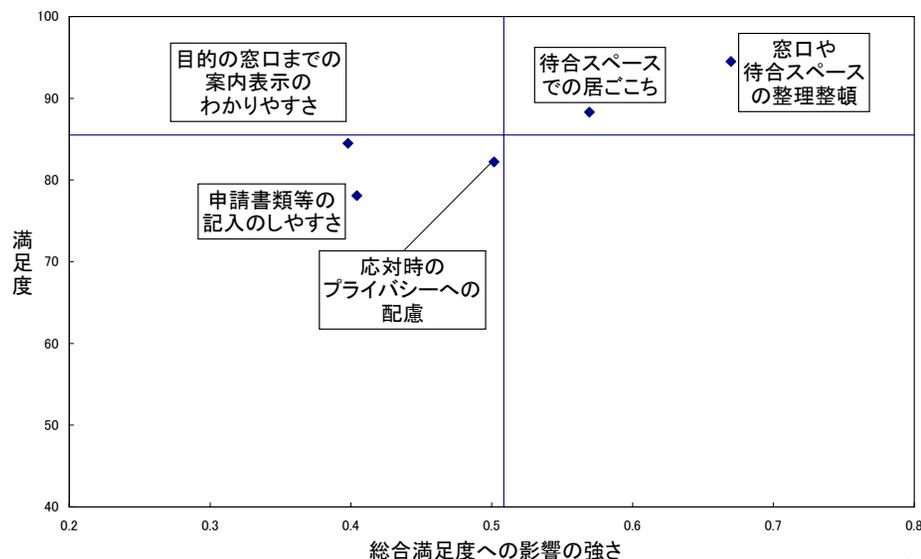
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【鶴川市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【鶴川市民センター】



# 【堺市民センター】

## (1) 回答者の属性

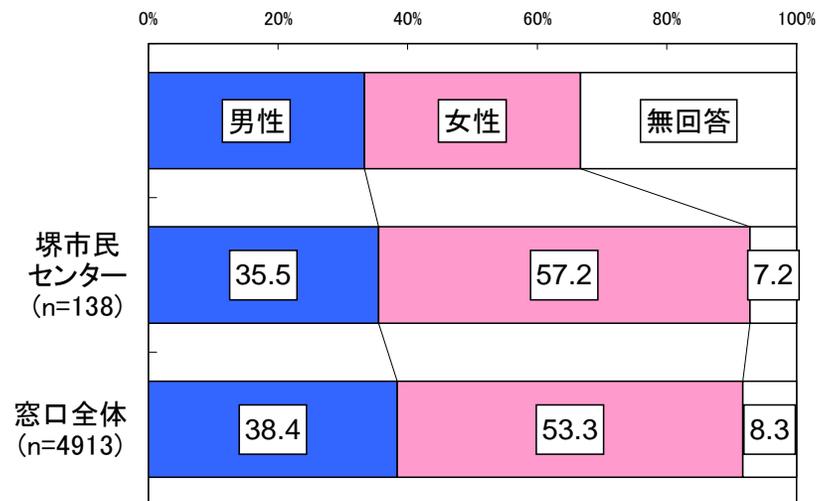
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

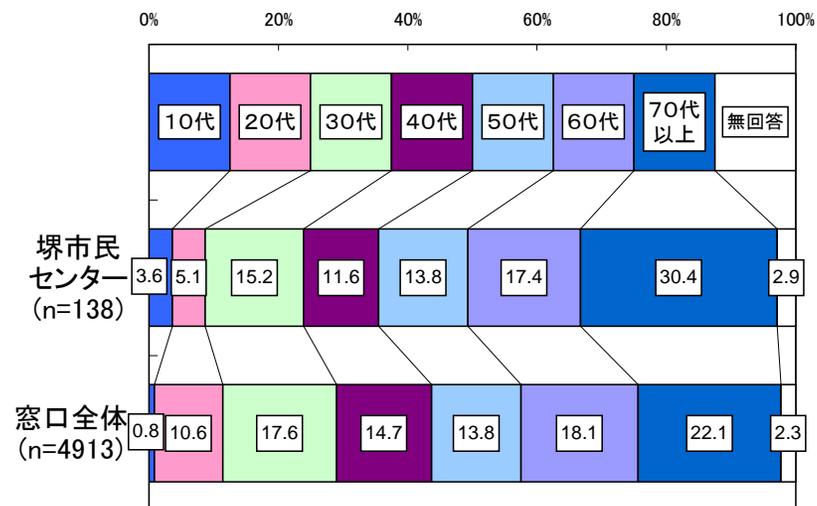
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(30.4%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割強を占めている。

### 性別



### 年齢



# 【堺市民センター】

## (2) 満足度の状況

## 「堺市民センター」の満足度状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

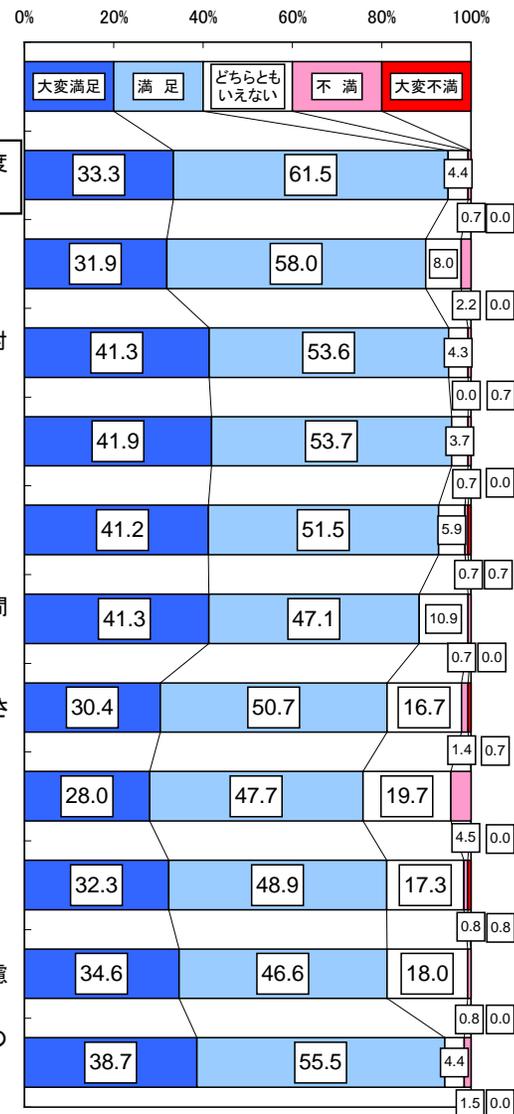
- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.8%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.7%である。

#### ■ 『接客面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の3項目。  
「話をよく聞くこと」(95.6%)  
「親切・ていねいな対応」(94.9%)  
「説明のわかりやすさ」(92.7%)

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」(94.2%)である。
- ・満足度が特に低い項目は、「申請書類等の記入のしやすさ」(75.7%)である。



接客

環境

# 【堺市民センター】

## (2) 満足度の状況

### ② 堺市民センターと窓口全体との比較

#### ■ 窓口全体との比較

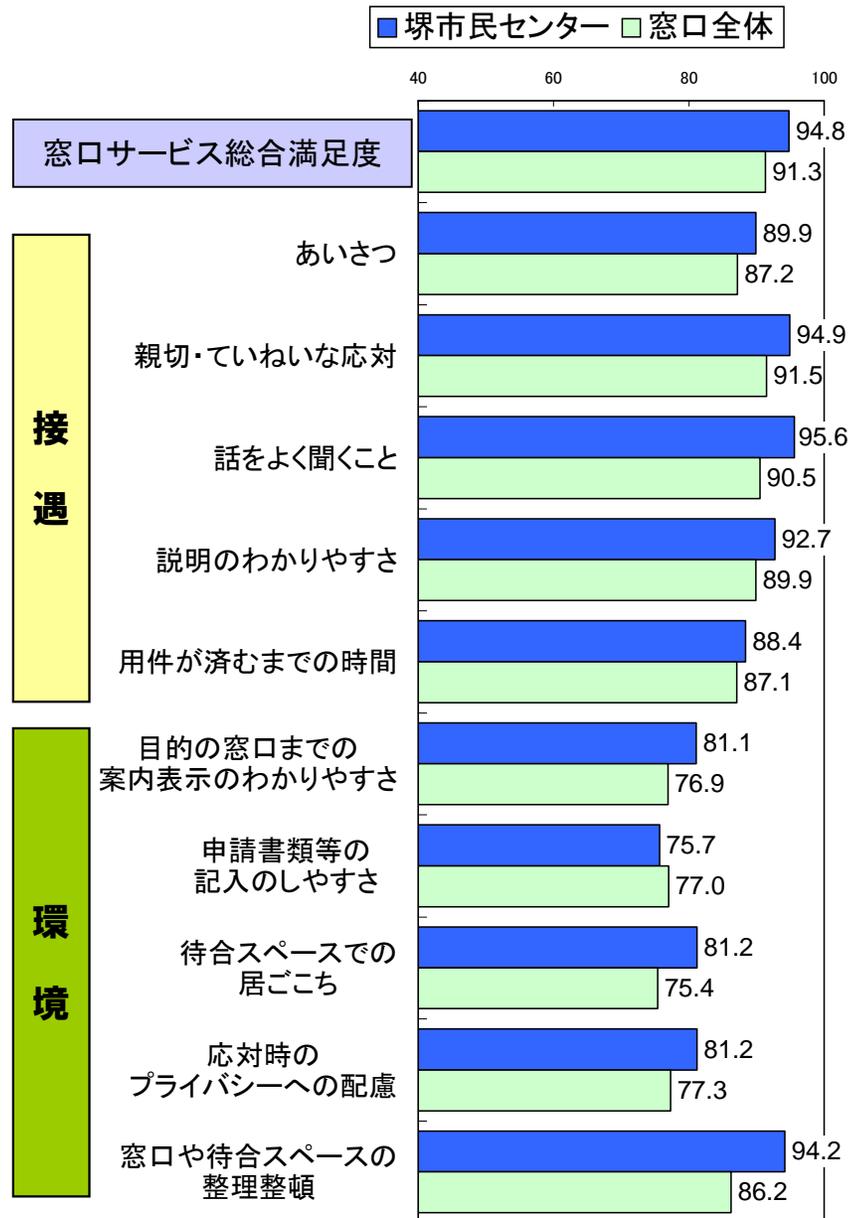
・堺市民センターは、窓口全体と比べて満足度が高い項目が多い。

#### 『接遇面』

・窓口全体よりも満足度が特に高いのは「話をよく聞くこと」である。

#### 『環境面』

・窓口全体よりも満足度が特に高いのは「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

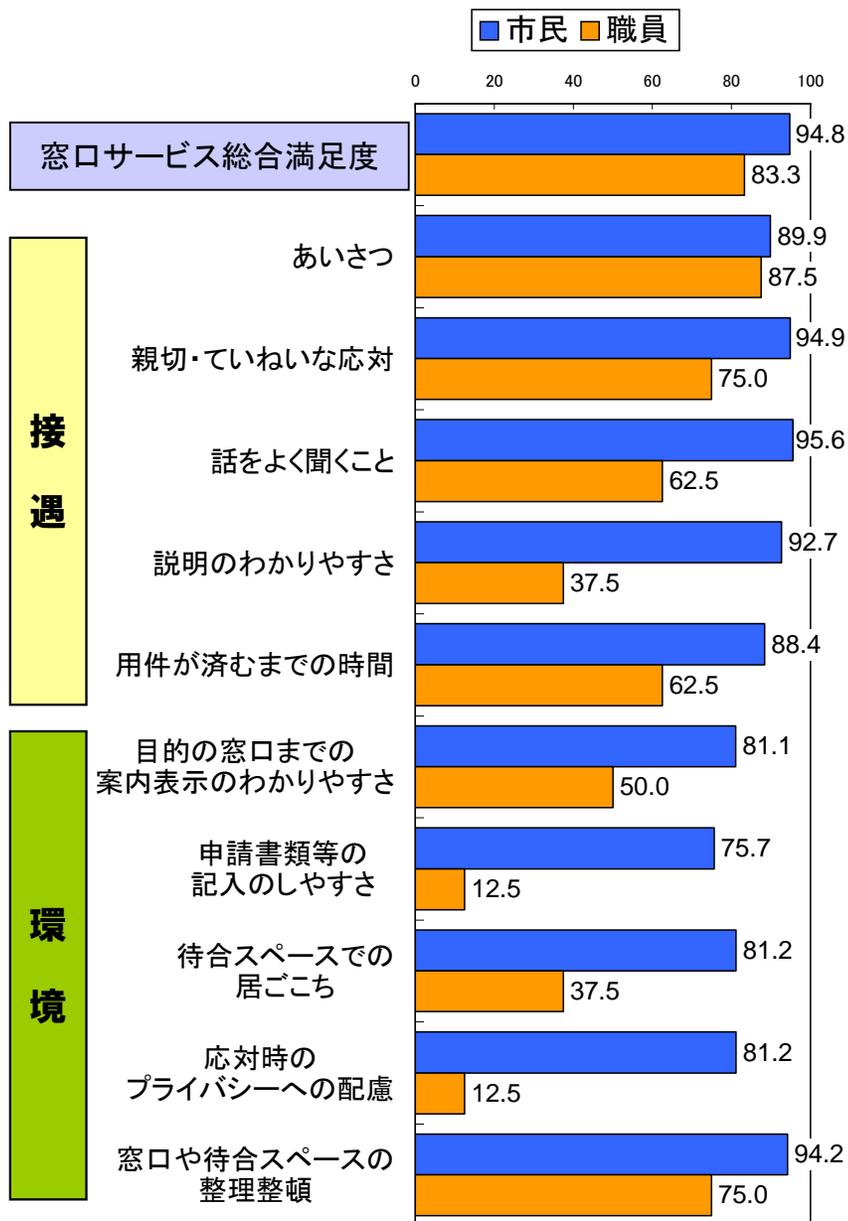
■ 市民と職員の意識差

『 接 遇 面 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」である。

『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「応対時のプライバシーへの配慮」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【堺市民センター】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「話をよく聞くこと」「説明のわかりやすさ」「親切・ていねいな対応」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

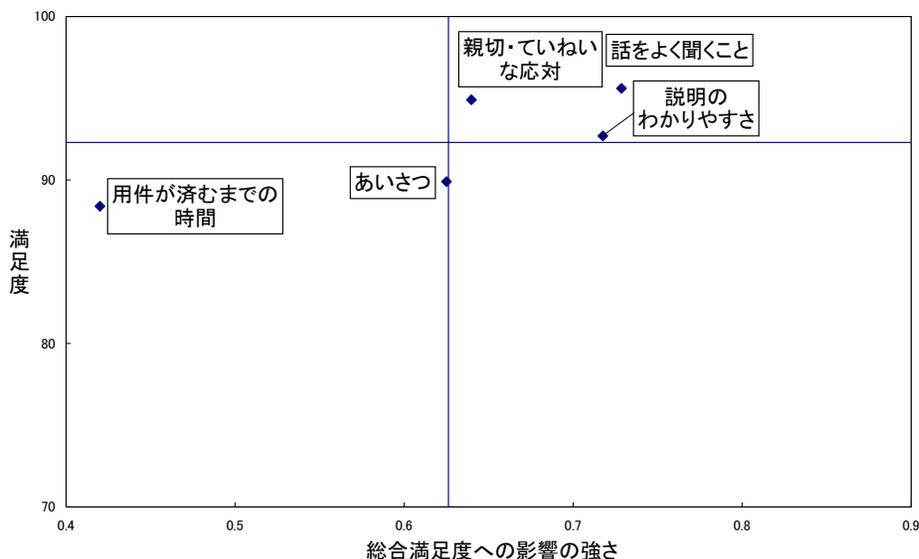
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「応対時のプライバシーへの配慮」「待合スペースでの居ごち」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

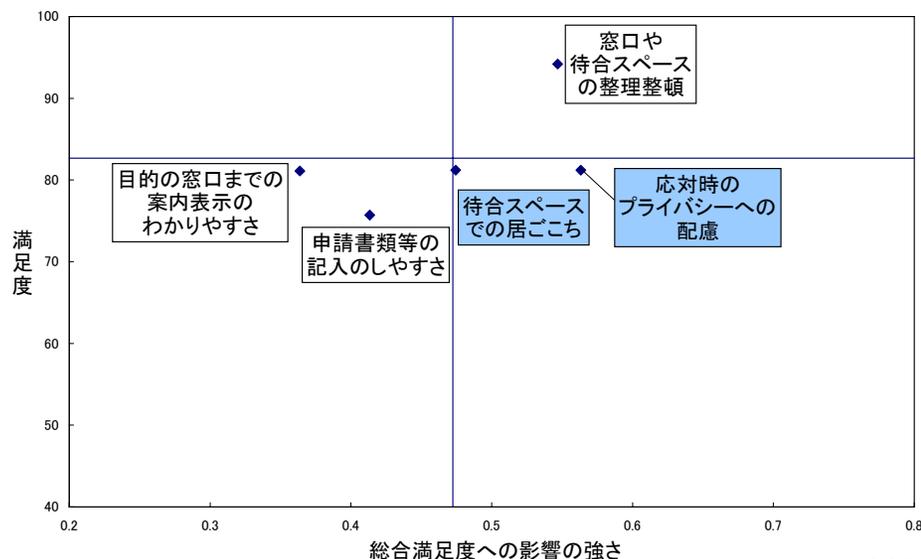
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【堺市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【堺市民センター】



# 【小山市民センター】

## (1) 回答者の属性

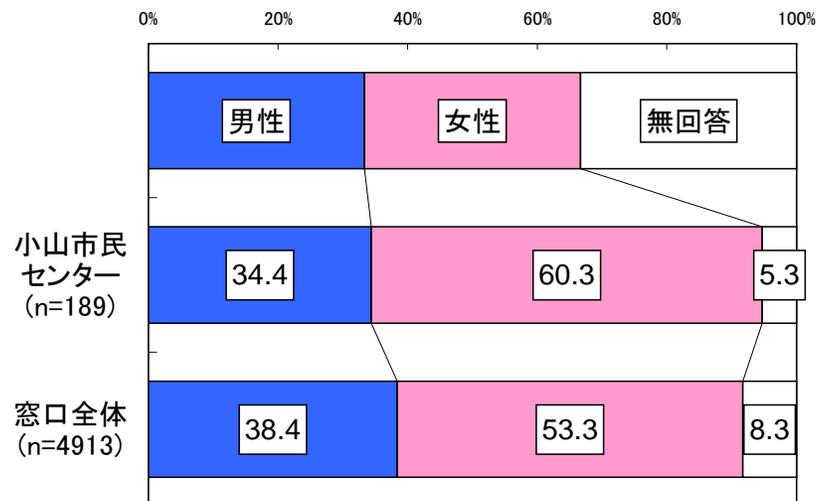
### ■ 性別

- ・「女性」比率が、「男性」比率に比べて高い。

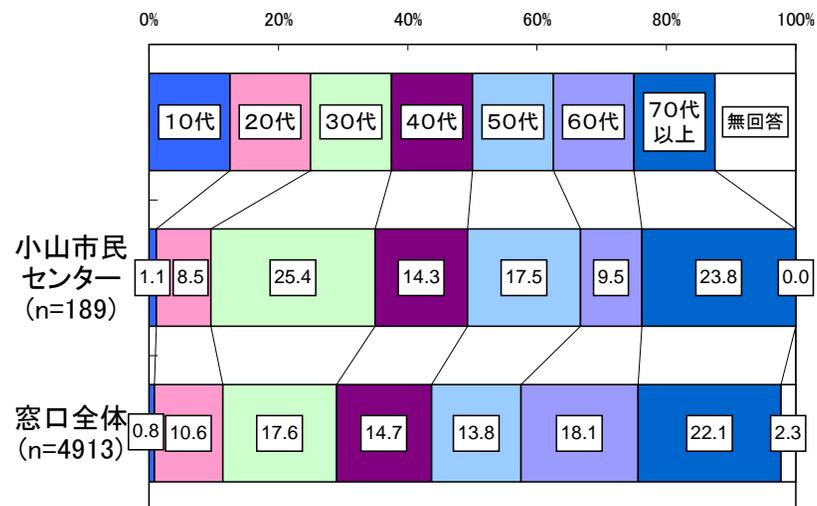
### ■ 年齢

- ・年齢構成では、「30代」(25.4%)がもっとも多く、「10代」「20代」を含めた若年層が全体の3割強を占めている。

### 性別



### 年齢



## (2) 満足度の状況

## 「小山市民センター」の満足度状況

### ① 窓口の満足度

#### ■ 窓口サービス総合満足度

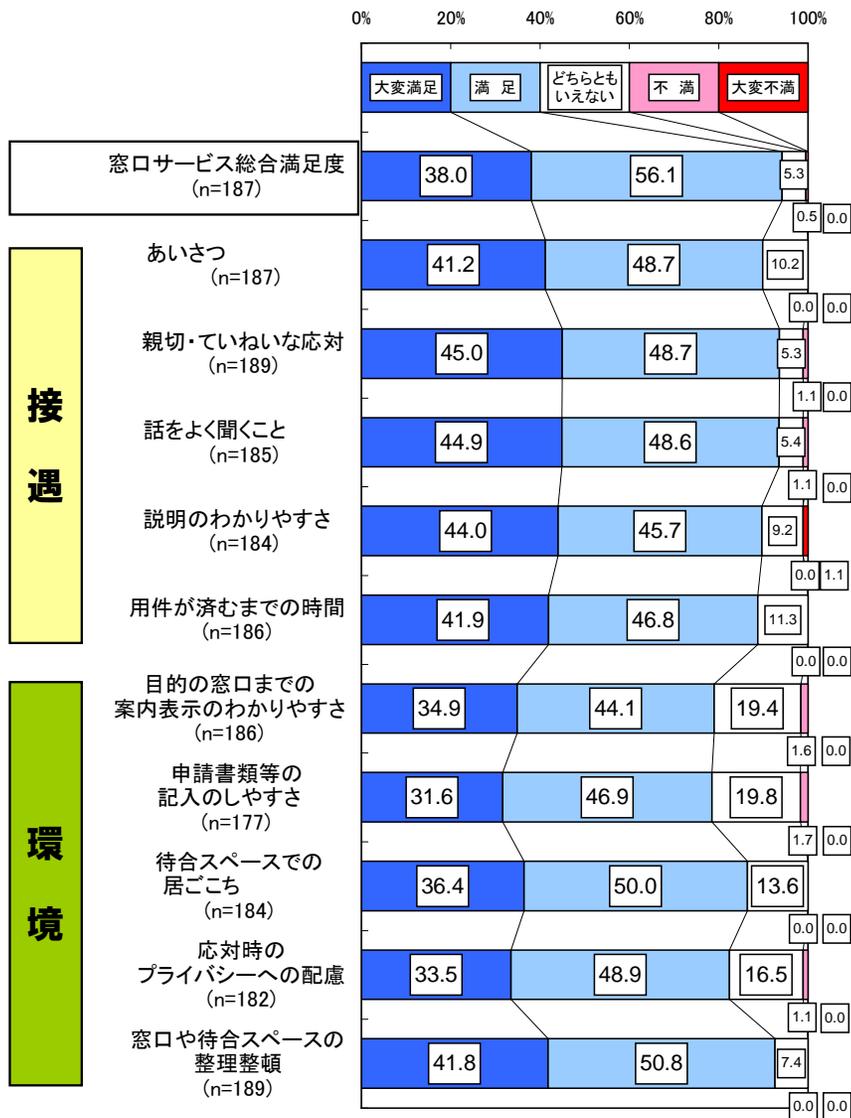
- ・満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.1%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.5%である。

#### ■ 『接遇面』に関する満足度

- ・満足度が特に高いのは次の2項目。  
「親切・ていねいな対応」(93.7%)  
「話をよく聞くこと」(93.5%)

#### ■ 『環境面』に関する満足度

- ・満足度が特に高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」(92.6%)である。
- ・満足度が特に低い項目は、「申請書類等の記入のしやすさ」(78.5%)、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(79.0%)である。



# 【小山市民センター】

## (2) 満足度の状況

### ②小山市民センターと窓口全体との比較

#### ■窓口全体との比較

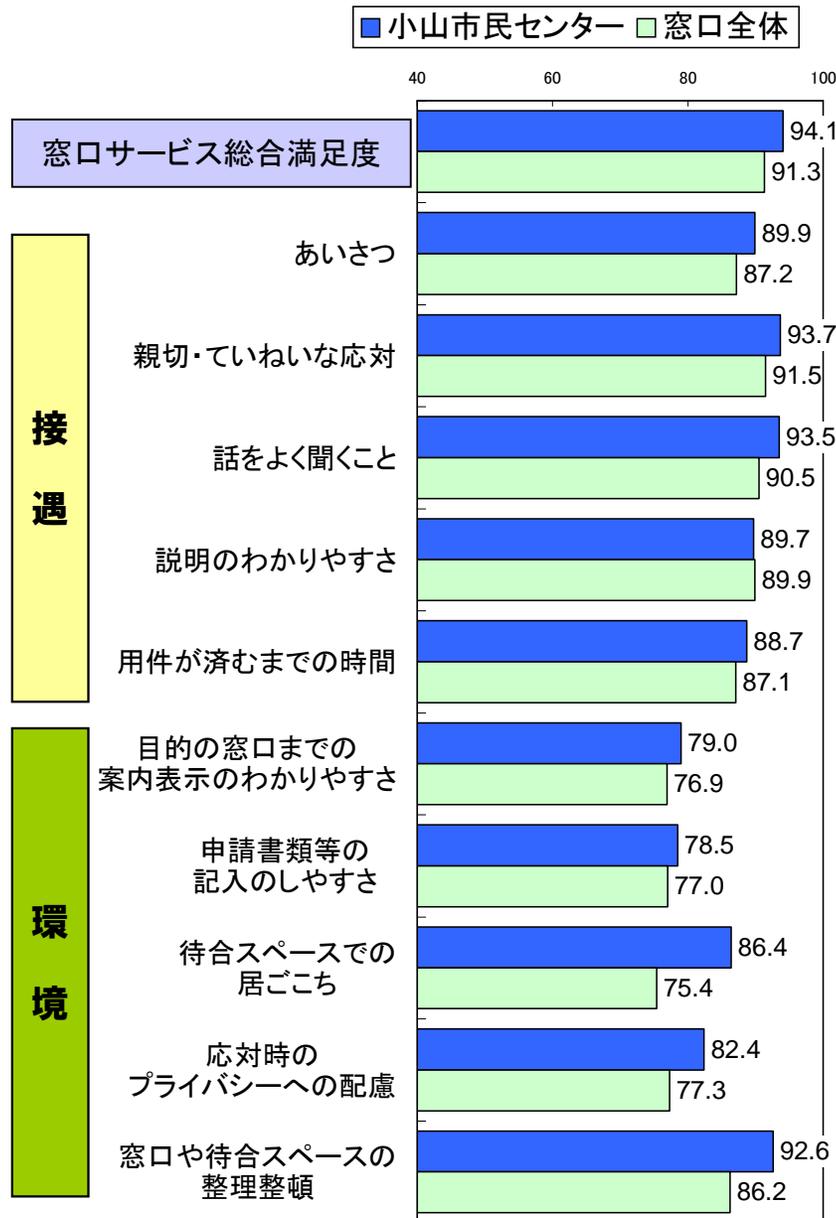
・小山市民センターは、窓口全体と比べて満足度が高い項目が多い。

#### 『接遇面』

・窓口全体と比べて満足度に顕著な差はみられない。

#### 『環境面』

・窓口全体よりも満足度が特に高いのは「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」である。



◆グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

## (2) 満足度の状況

### ③ 市民と職員との比較

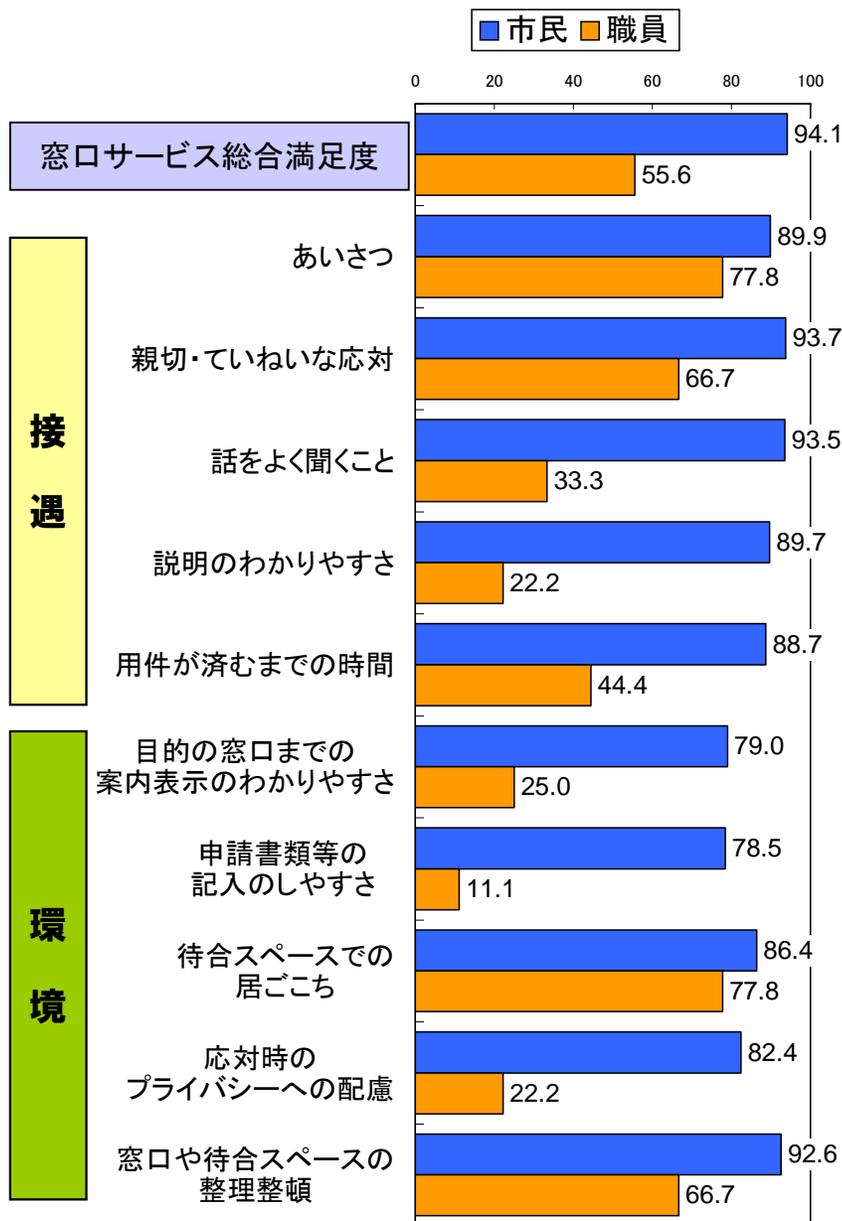
#### ■ 市民と職員の意識差

##### 『 接 遇 面 』

・市民と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」、「話をよく聞くこと」である。

##### 『 環 境 面 』

・満足度に顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」、「応対時のプライバシーへの配慮」である。



◆ グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

# 【小山市民センター】

## (3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係(グラフの見方は165ページを参照)

### ■『接遇面』の満足度との関係(下部左図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「親切・ていねいな対応」「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- ・満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

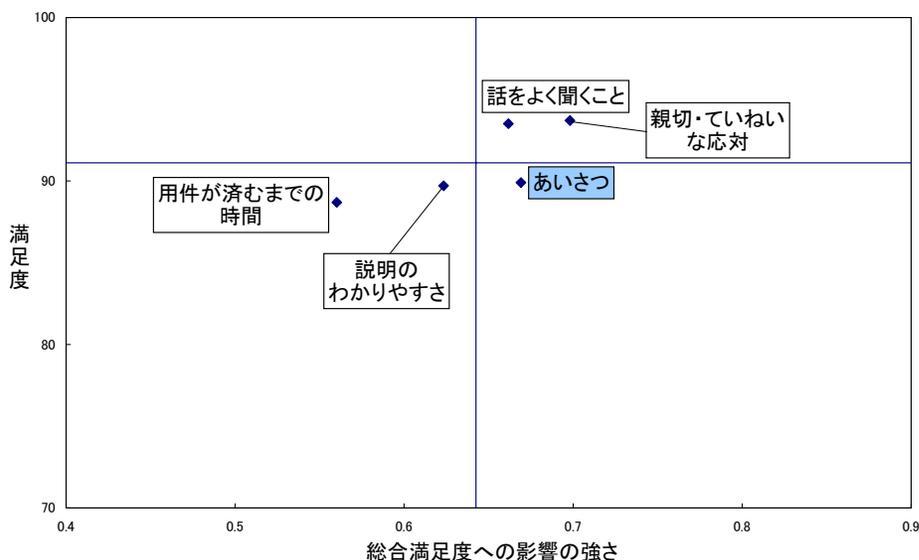
### ■『環境面』の満足度との関係(下部右図)

- ・満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」「待合スペースでの居ごち」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

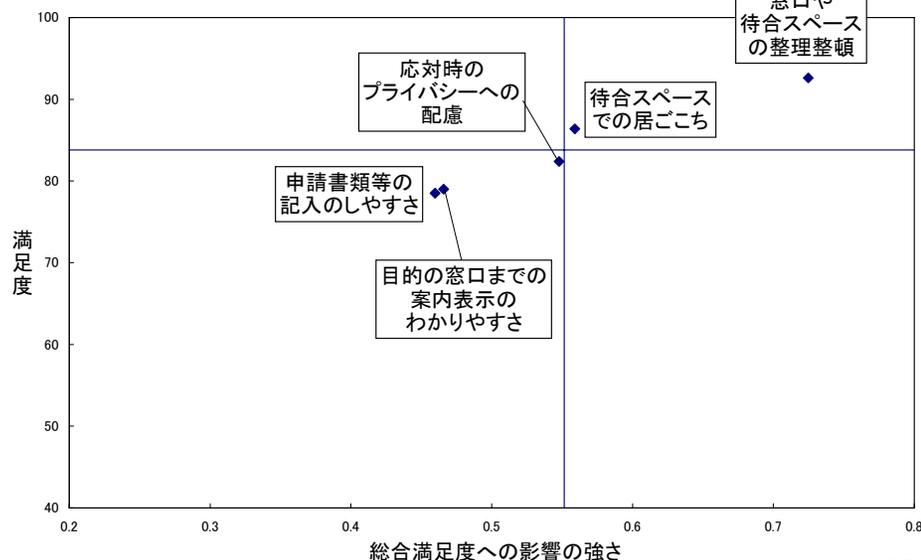
### <グラフの説明>

- ・各質問項目の影響度(影響度の算出方法は166ページ参照)を横軸、各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を縦軸に用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- ・この散布図は、各窓口(または窓口全体)の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。
- ・この散布図から、『接遇面』、『環境面』の中で、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【小山市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度  
【小山市民センター】



# III 窓口サービス向上のために

# 1. 窓口サービス向上のために

## (1) 調査結果の考察

### ■窓口全体

『環境面』に比べ『接遇面』の満足度が高く、特に親切・丁寧な対応で話しもよく聞いてくれることが高く評価されています。このことが窓口サービスの総合満足度の高さにつながっていると考えられます。例えば手続きの仕方をあまり理解していない方など、不安を持っている場合に、親切・丁寧でわかりやすく納得のいく説明をしてもらえればおそらく不安は解消され、気持ちよく手続きができ、その結果として、窓口サービスに満足していただけたと考えています。

一方、注意すべき点は、「あいさつ」の満足度が接遇面の他の項目に比べやや低いこと、また環境面に挙げた項目それぞれがあまり高くないことです。「あいさつ」については、職員の意識の差や窓口の混雑状況によって、きちんとできていたり、曖昧であったり、まったくなかったりとばらついている状況が考えられます。「あいさつ」はビジネスマナーの基本であり、第一印象の良し悪しを左右する大事な対応の一つなのでどのような状況でも的確にあいさつできることが望ましいと考えます。

「待合スペースでの居ごごち」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」など『環境面』については物理的、しくみにすぐに対応が困難であることが推測できますが、予算をあまりかけず工夫しだいで対応可能なこともあると考えられます。

### ■各窓口

『接遇面』については、「あいさつ」「親切・丁寧な対応」「話をよく聞く」「わかりやすい説明」など対応がきちんとできている窓口とあまりできていない窓口で大別できます。また、対応が良いから「用件が済むまでの時間」も満足しているかと言えばそうではなく、時間と対応との関連性は少ないと言えます。時間に関しては、出先機関や各センターの方が本庁舎に比べ満足度が高く窓口の混み具合に起因することが想定できます。

『環境面』については、各窓口の環境状況の違いが満足度に反映されていると考えられます。比較的、スペースに余裕のある市民センターは、そうでない市民センターや本庁舎よりも満足度が高い傾向を示しています。特に「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごごち」、「応対時のプライバシーへの配慮」でその傾向が顕著です。

## (2)「窓口サービス向上のために」の構成と見方

### ■「窓口サービス向上のために」の構成

「Ⅲ窓口サービス向上のために」は、「窓口全体として取り組むべき項目」と「各窓口として取り組むべき項目」の2つから構成されています。下記に、それぞれの項目の見方を示しました。

### ■「窓口全体として取り組むべき項目」の見方

窓口全体として取り組むべき項目を載せています。ここで挙げた項目は、窓口サービス向上のための優先度の高いものです。『接遇面』、『環境面』の10項目中で、どのようなことから順を追って検討し対応していく必要があるかの観点で示しているものです。下記の一覧表で、「調査結果」の欄に、10項目の中で、どの項目から検討するのがよいか、取り組むべき優先度の高い項目と、その項目に関連する市民の意見(自由回答)を記載しています。“窓口サービス向上のために”の欄に今後、検討すべき事柄を載せています。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接遇面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt;</p> <p>「窓口サービスの総合満足度」に強く影響している「○促進項目」「●問題項目」のみ表示しています。また、括弧内の数値は満足度を表しています。</p> <p>&lt;市民の声から&gt;</p> <p>●: 問題項目→今後の満足度向上のために改善が必要で、まずはじめに検討すべき項目 ○: 促進項目→今後の満足度向上のために維持促進していくことが望まれ、問題項目の次に検討すべき項目</p>	<p>左に示している調査結果と市民の声をもとに「窓口サービス向上」のために必要な事柄を載せています。左の調査結果で「○促進項目」の場合、満足度向上のために維持促進していく事柄であり、「●問題項目」の場合、満足度向上のために改善が必要な課題となります。</p>
環境面	<p>&lt;総合満足度に影響&gt;</p> <p>&lt;市民の声から&gt;</p> <p>上記、項目に関連している「市民の声(自由回答)」を載せています。</p>	<p>・市民の声は、「良い点」、「注意点」の両方のご意見を載せています。 ・「○促進項目」の場合でも、不満や要望など注意すべき点があれば載せています。また、「●問題項目」も同様に、改善の参考となるおほめなど良い点があれば載せています。</p>

## ■「各窓口として取り組むべき項目」の見方

### ①窓口全体として取り組むべき項目に対する各窓口の調査結果と市民の声

まず、窓口全体として取り組むべき項目に対する各窓口での調査結果と、その結果に該当する市民の声を一覧表で示しています。

窓口全体として、「●問題項目」で挙げていても、窓口によっては、「○促進項目」であったり、それほど総合満足度に影響力の強くない「▲注意項目」や「□維持項目」の場合もあります。ここでは、窓口全体として取り組むべき項目については、各窓口の総合満足度に対する影響力の強さにかかわらず載せています。窓口全体で取り組むべき項目が、自分の担当する窓口ではどのような状況かをきちんと把握し、窓口固有の取り組むべき項目と一緒に今後の窓口サービス向上のために検討してもらうことが重要です。

市民の声については、「良い点」「注意点」の両方を載せています。その理由は、「○促進項目」の場合でも、不満や要望など注意すべき点が見られたり、また、「●問題項目」でもおほめなど良い点が見られれば改善の参考になるからです。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	<p>○促進:「あいさつ」( % )                      &lt;市民の声から&gt;                      【良い点】</p> <p>【注意点】</p> <p>各窓口の「あいさつ」に対する満足度を表しています。</p>
	<p>○促進:「親切・ていねいな対応」( % )                      &lt;市民の声から&gt;                      【良い点】</p> <p>【注意点】</p> <p>・市民の声は、「良い点」、「注意点」の両方のご意見を載せています。                      ・「○促進項目」の場合でも、不満や要望など注意すべき点があれば載せています。また、「●問題項目」も同様に、改善の参考となるおほめなど良い点があれば載せています。</p>
環 境 面	<p>○促進:「応対時のプライバシーへの配慮」( % )</p> <p>総合満足度への影響の強さは、各窓口によって異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●: 問題項目→今後の満足度向上のために改善が必要で、まずはじめに検討すべき項目</li> <li>○: 促進項目→今後の満足度向上のために維持促進していくことが望まれ、問題項目の次に検討すべき項目</li> <li>▲: 注意項目→現状では満足度向上に強い影響を示していない。ただし満足度が低いので注意が必要で三番目に検討すべき項目</li> <li>□: 維持項目→現状では満足度向上に強い影響がなくかつ満足度も高いので、現状維持にとどめておくべき項目（検討の順位は最後）</li> </ul>

### ②各窓口の特徴を考慮して取り組むべき窓口固有の項目

窓口全体として取り組むべき項目とは別に、窓口固有の観点から取り組むべき項目を載せています。

一覧表の見方は、「窓口全体として取り組むべき項目」と同様です(123ページを参照)。

### (3) 窓口全体として取り組むべき項目

■窓口全体の促進項目・問題項目として挙げた「あいさつ」「親切・ていねいな対応」「応対時のプライバシーへの配慮」に対する調査結果・市民の声と窓口全体として取り組むべき項目

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

#### ◆窓口全体の調査結果、市民の声と取り組むべき項目

	調査結果、市民の声	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「あいさつ」(87.2%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あいさつがあつたりなかったりします</li> <li>・書類を受け取ったとき「ありがとうございました」の一言もない</li> <li>・窓口業務以外の職員はあいさつをあまりしない</li> <li>・あいさつの印象が薄い</li> </ul>	<p><b>あいさつの励行(課題)</b></p> <p>「あいさつ」をきちんと行うことで、市民からの第一印象をよくし満足度の向上につなげていくことが重要です。「あいさつ」によって第一印象が決まってしまうことも多くその後の対応にも影響します。「あいさつ」することを職員全員が徹底する必要があると考えられます。「あいさつ」を徹底するにあたっては、全職員があいさつの基準やルールを共有し、日々の実践と定期的なチェックが必要です。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「親切・ていねいな対応」(91.5%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても感じがよく丁寧な対応をしていただきました</li> <li>・わからないことを丁寧に教えてくれる</li> <li>・親切が身にしみました</li> <li>・遅れての納付だったが、とてもにこやかに、関連の話もそつなく対応して下さり、さわやかな気持ちになりました</li> </ul>	<p><b>親切、丁寧さの伝わる対応(促進)</b></p> <p>市民と接する際、市民目線で物事を考え応対する配慮が重要です。人それぞれ親切丁寧の感じ方に違いはありますが、つねに「お客様は今何を望んでいるのか」を意識して行動することが親切や丁寧さにつながって伝わると考えられます。そのためには「事務手続きの処理をする」意識からサービスの提供により「お客様を支援していく」気持ちで行動することが必要です。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「応対時のプライバシーへの配慮」(77.3%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話す声大きいので他の人に聞こえてしまう</li> <li>・電話での問い合わせを別の所へする際、もう少し小さい声で個人情報(氏名、生年月日、住所)を伝えてほしい</li> <li>・呼出しは名前を言わない方がよい</li> <li>・プライベートに踏み込みすぎます</li> <li>・整列の目安線、カウンター前に、待つ人のラインを確保して、プライバシー配慮をして欲しい</li> </ul>	<p><b>職員のプライバシー配慮に対する意識の高揚(課題)</b></p> <p>プライバシーの配慮については、物理的な環境面の他に、職員の対応での工夫によってある程度、配慮することが可能です。例えば窓口や待合スペースの狭さ、相談の個室が少ないなど物理的な問題に対する改善は現状では困難と考えられます。しかし、その状況に合わせて話す声を小さくしたり筆談したり職員の気づかいや配慮によってプライバシーを守ることできます。普段から市民のプライバシーに気を配るよう心がけることが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【市民課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する市民課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	○促進:「あいさつ」(90.0%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・挨拶時の会釈は、ほんの少しだけ微笑むだけで、来訪者はほっとするものです ・案内係の人が、あいさつなし
	○促進:「親切・ていねいな対応」(93.0%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・とても感じがよく丁寧な対応をしていただきました ・窓口が分からず、戸惑っていたら、窓口(案内)の人が声を掛けてくれたのが良かったです 【注意点】 ・自然にしてほしいです
環 境 面	○促進:「対応時のプライバシーへの配慮」(80.4%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・記入スペースに“しきり”等があると、他の人から見られず済むかと、思いました

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【市民課】

■市民課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「話をよく聞くこと」(91.4%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】 ・よく人の話を聞かず、間違った指示をする</p>	<p><b>傾聴姿勢(促進)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。まずは市民の話をよく聞きその内容に合わせて話しを進める必要があります。話を聞くことについては強みとなっているので引き続き、話をよく聞くことを心がけて接客にあたることが望まれます。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「説明のわかりやすさ」(91.7%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】 ・細かく分かりやすく説明していただきとても助かりました ・大変、ていねいに、こちらが納得するまで教えて下さった ・最初どこに行けば良いのか分からずにいたら、係の方が声を掛けてくれ、分かりやすく説明して頂けたのが、好印象でした 【注意点】 ・質問に対して簡潔に回答願いたい。ポイント以外の説明が多すぎる</p>	<p><b>わかりやすい説明(促進)</b> 市民に通じる言葉を選びきちんと理解されるまで根気よくわかりやすい説明を行う必要があります。市民目線でわかりやすく説明することは、親切、丁寧な対応にもつながります。今後も、わかりやすい説明をしていくことが望まれます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(87.3%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】 ・待合の雑誌等の乱れが気になる</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今後、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、普段の整理整頓を心がけることが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【広報広聴課広聴係】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する広報広聴課広聴係の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	□維持:「あいさつ」(94.3%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(96.2%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・親切が身にしみました ・とてもていねいでわかりやすかったです。助かりました 【注意点】 ・もう少し親身になって話をきいてくれたらと思いました
環 境 面	●問題:「対応時のプライバシーへの配慮」(79.5%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【広報広聴課広聴係】

■ 広報広聴課広聴係として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「説明のわかりやすさ」(93.9%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】 ・アドバイスをいただいて、今まで心細かったのですが、とても心強く感じました</p>	<p><b>わかりやすい説明(促進)</b> 的確なアドバイスやわかりやすい説明をすることでさらなる満足度の向上に努めることが重要です。市民目線でわかりやすく説明することは、親切、丁寧な対応にもつながります。今回のアンケート調査で説明のわかりやすさについてのご不満や要望などの意見はなくわかりやすい説明がされていると考えられます。引き続き、的確なアドバイスやわかりやすい説明をしていくことが望まれます。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「話をよく聞くこと」(93.1%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>傾聴姿勢(促進)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。今回のアンケート調査では話をよく聞くことについてのご不満や要望などの意見はなく傾聴姿勢が良好と考えられます。引き続き、話をよく聞くことを心がけて接客にあたることを望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【高齢者福祉課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する高齢者福祉課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	▲注意:「あいさつ」(86.4%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(89.8%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・相談の内容、説明については親切です
環 境 面	▲注意:「対応時のプライバシーへの配慮」(77.9%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【高齢者福祉課】

■ 高齢者福祉課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「話をよく聞くこと」(93.0%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】 ・よく話を聞いて下さりご親切に対応して下さった</p>	<p><b>傾聴傾聴(促進)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。今回のアンケート調査では話をよく聞くことについておほめのご意見をいただいております。傾聴姿勢が良好と考えられます。引き続き、話をよく聞くことを心がけて接客にあたることが望まれます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(79.0%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今後、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、普段の整理整頓を心がけることが望まれます。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「申請書類等の記入のしやすさ」(81.1%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>書類の記入のしやすさ(促進)</b> 申請書類等への記入が容易か否か、日頃から市民の方の様子を観察し気に留めておくことが重要です。特に高齢者の多い窓口なので、文字の大きさや照明の明るさなどを含め、さらに満足度向上のために記入のしやすさについて検討していくことが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【生活援護課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する生活援護課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	▲注意:「あいさつ」(77.5%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・皆さん、あいさつがきちんとしていて良かったです 【注意点】 ・対人のあいさつが遅くなる傾向にある
	○促進:「親切・ていねいな対応」(87.7%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・とてもよくしていただいて、ありがとうございました 【注意点】 ・迷惑がられている様になります
環 境 面	□維持:「対応時のプライバシーへの配慮」(71.5%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・自分の相談が周りに聞こえている気がするからもうちょっと個室性がほしい ・もう少しプライバシーの配慮が欲しいです。他の人と接しないなど。(顔を見られない)

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【生活援護課】

■生活援護課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「話をよく聞くこと」(85.4%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>傾聴姿勢(促進)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。今回のアンケート調査では話をよく聞くことについてのご不満や要望などの意見はなく傾聴姿勢が概ね良好と考えられます。今後も話をよく聞くことを心がけて接客にあたることが望まれます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(75.6%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今後、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、普段の整理整頓を心がけることが望まれます。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「申請書類等の記入のしやすさ」(75.7%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】 ・目が悪いので申請書類の字は、太く、濃くしてほしい</p>	<p><b>書類の記入のしやすさ(促進)</b> 申請書類等への記入が容易か否か、日頃から市民の方の様子を観察し気に留めておくことが重要です。また書類の文字の大きさなども注意しながら、さらに満足度向上のために記入のしやすさについて検討していくことが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【障がい福祉課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する障がい福祉課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	●問題:「あいさつ」(90.4%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(92.6%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・いつも、やさしく丁寧に対応して下さいます 【注意点】 ・態度が横柄で大変事務的で冷たい感じでした
環 境 面	○促進:「対応時のプライバシーへの配慮」(78.1%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・手帳はおもちですかと大きな声で聞かないでほしかった。「本人ですか」も大きな声で言わないでほしかった ・デリケートな部分であるので、プライバシーの配慮がほしい ・となりの窓口の声が丸聞こえでちょっと気になった

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【障がい福祉課】

■障がい福祉課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
環境面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(85.1%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】 ・ブックラックの乱雑さが気になります</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今後、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、普段の整理整頓を心がけることが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【子ども総務課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する子ども総務課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	●問題:「あいさつ」(79.4%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(88.6%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・私に対応してくださった方は、ていねいでした 【注意点】 ・担当の方が親切な感じではありませんでした
環 境 面	▲注意:「対応時のプライバシーへの配慮」(58.7%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・声が大きすぎる。話がつつぬけ

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【子ども総務課】

■子ども総務課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
環境面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt;            ●「待合スペースでの居ごち」(63.2%)            窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt;  <b>【注意点】</b>            ・少し、せまく感じました</p>	<p><b>待合スペースの心地よさ追求(課題)</b>            限られたスペースの中でいかに市民の方に心地よくお待ちいただくか、また落ち着ける雰囲気醸し出せるかが重要と考えられます。今後、できることから工夫しながら心地よさを追求していくことが重要です。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt;            ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(78.1%)            窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt;  <b>【注意点】</b>            ・もう少し見た目をきれいにした方が良い気がします</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b>            窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今後、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、普段の整理整頓を心がけることが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【子育て支援課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する子育て支援課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	●問題:「あいさつ」(83.4%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(88.4%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・お昼休みで人が少なかったけど、親切に対応していただきました
環 境 面	●問題:「対応時のプライバシーへの配慮」(69.1%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・プライベートに踏み込み過ぎます ・ついたてなどあった方がプライバシー保護につながるのでは

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【子育て支援課】

■子育て支援課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「話をよく聞くこと」(84.2%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>傾聴姿勢の徹底(課題)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。まずは市民の話をよく聞く姿勢を徹底する必要があると考えられます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「待合スペースでの居ごち」(66.7%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>待合スペースの心地よさ追求(課題)</b> 限られたスペースの中でいかに市民の方に心地よくお待ちいただくか、また落ち着ける雰囲気を出せるかが重要と考えられます。今後、できることから工夫しながら心地よさを追求していくことが重要です。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(77.8%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今後、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、普段の整理整頓を心がけることが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【保険年金課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する保険年金課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	<p>●問題:「あいさつ」(89.2%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・机にたくさん職員の方が座っていたが、他の人からあいさつ無し</p> <p>○促進:「親切・ていねいな対応」(94.1%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・対応して頂いた方もていねいで質問にも的確に分かり易く説明して頂いたのでスムーズに運んだ ・こちらの読み取れなかったことが原因だった事を、ていねいに話してくださいました。たまにしか利用させて頂いておりません窓口ですが、気持良い態度が伺われありがたいです 【注意点】 ・いつもはもっと感じが良くない。あまりにも業務的な対応なので話しが理解しづらいです</p>
環 境 面	<p>●問題:「対応時のプライバシーへの配慮」(69.9%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・電話での問い合わせを別の所へする際、もう少し小さい声で個人情報(氏名、生年月日、住所)を伝えてほしい ・プライバシーのことは、小さな声でお願いします</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【保険年金課】

■保険年金課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
環境面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「待合スペースでの居ごち」(65.3%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】 ・椅子が低いので腰の悪い方にはオレンジ色の椅子が必要です</p>	<p><b>待合スペースの心地よさ追求(課題)</b> 限られたスペースの中でいかに市民の方に心地よくお待ちいただくか、また落ち着ける雰囲気醸し出せるかが重要と考えられます。今後、できることから工夫しながら心地よさを追求していくことが重要です。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(78.7%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】 ・イスがきたなかった</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今後、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、普段の整理整頓を心がけることが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【市民税課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する市民税課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	●問題:「あいさつ」(78.3%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(85.7%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・前よりも親切になった ・いつもていねいに接していただいています。安心して窓口にこられます 【注意点】 ・対応が横柄。大変悪い
環 境 面	○促進:「対応時のプライバシーへの配慮」(72.3%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【市民税課】

■市民税課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「説明のわかりやすさ」(83.3%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】 ・年金課と市民税共通知書(納付書など)がきて疑心暗鬼でしたが、来てよかった。不安、不確定要素が全部解決した。</p>	<p><b>わかりやすい説明の徹底(課題)</b> 市民の質問に対してわかりやすい説明を行うことが重要です。市民目線でわかりやすく説明することは、親切、丁寧な対応にもつながります。今後、わかりやすい説明をしていくことが必要と考えられます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(76.3%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今後、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、普段の整理整頓を心がけることが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【資産税課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する資産税課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	▲注意:「あいさつ」(84.3%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(86.6%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・感じが悪い
環 境 面	○促進:「対応時のプライバシーへの配慮」(77.9%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【資産税課】

■資産税課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●「用件が済むまでの時間」(82.5%)</li></ul> <p>窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt;</p> <p>【注意点】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・混雑時の整理券発行みたいのがあればもっとよかった</li></ul>	<p><b>待たされ感の軽減(課題)</b></p> <p>手続きの迅速な対応がまず重要ですが、待たされ感を軽減することも重要です。窓口の混雑状況を見ながら、市民に手続きにかかる時間をお伝えすることも一つの方法と考えられます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【納税課】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する納税課の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	●問題:「あいさつ」(87.5%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	●問題:「親切・ていねいな対応」(89.2%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・大変親切で満足している 【注意点】 ・おおむね、親切ですが、人によって対応に、バラつきがあると感じました ・他の方の対応が不親切であった。いづらような気分になる
環 境 面	□維持:「対応時のプライバシーへの配慮」(71.2%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【納税課】

■納税課として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「話をよく聞くこと」(89.2%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>傾聴姿勢の徹底(課題)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。今回のアンケート調査では話をよく聞くことについてのご不満や要望などの意見はないものの『接遇面』の中では満足度がやや低めの状況にあります。今後、満足度向上のために話をよく聞く姿勢を徹底することが望まれます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「申請書類等の記入のしやすさ」(72.8%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>書類(口座振替申込書)の記入のしやすさ(促進)</b> 口座振替申込書への記入が容易か否か、日頃から市民の方の様子を観察し気に留めておくことが重要です。今後も、さらに満足度向上のために記入のしやすさについて検討していくことが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【駅前連絡所】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する駅前連絡所の調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	▲注意:「あいさつ」(82.1%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(88.1%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・質問に対し毎度親切にご説明頂き大変満足しております 【注意点】 ・分からないから聞きにきているのに少し不親切
環 境 面	▲注意:「対応時のプライバシーへの配慮」(69.8%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・できれば、対応者が依頼者の名前を呼ばないのがよりよいと思う ・整列の目安線、カウンター前に、待つ人のラインを確保し、プライバシー配慮をしてほしい。

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【駅前連絡所】

■駅前連絡所として取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt;</p> <p>●「説明のわかりやすさ」(85.4%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>わかりやすい説明の徹底(課題)</b></p> <p>市民の質問に対してわかりやすい説明を行うことが重要です。市民目線でわかりやすく説明することは、親切、丁寧な対応にもつながります。今後、わかりやすい説明をしていくことが必要と考えられます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt;</p> <p>●「待合スペースでの居ごち」(74.0%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・待っている椅子が少ない</li> <li>・椅子、テーブルで書く所があると良い</li> <li>・外から入ってくる人の事を考えてエアコンの温度調整をして欲しい(暑い)</li> </ul>	<p><b>待合スペースの心地よさ追求(課題)</b></p> <p>限られたスペースの中でいかに市民の方に心地よくお待ちいただくか、また落ち着ける雰囲気醸し出せるかが重要と考えられます。椅子の配置、適温設定など工夫しながら心地よさを追求していくことが重要です。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【木曾山崎センター】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する木曾山崎センターの調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	●問題:「あいさつ」(94.7%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(95.8%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・ていねいでわかり易い
環 境 面	□維持:「対応時のプライバシーへの配慮」(89.4%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【木曾山崎センター】

■木曾山崎センターとして取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
環境面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(96.8%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今回のアンケート調査では特に整理整頓に対する不満や要望などの意見はなく整理整頓が良好な状況にあると考えられます。引き続き、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、整理整頓をしていくことが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【玉川学園文化センター】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する玉川学園文化センターの調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	○促進:「あいさつ」(96.7%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(95.5%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・わからないところがあると必ずていねいにおこたえしていただき資料もパンフレットなどわかりやすくおしえて下さいました
環 境 面	○促進:「対応時のプライバシーへの配慮」(73.3%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・隣の人の申請内容が聞こえてきた。プライバシーはあまりなし

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【玉川学園文化センター】

■玉川学園文化センターとして取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「話をよく聞くこと」(92.2%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>傾聴姿勢の徹底(課題)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。今回のアンケート調査では話をよく聞くことについてのご不満や要望などの意見はないものの『接遇面』の中では満足度がやや低めの状況にあります。今後、満足度向上のために話をよく聞く姿勢を徹底することが望まれます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(77.8%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】 ・初めて来た人には、案内表示がわかりにくいと思う ・ここは「市役所」の分室なのか？案内には「事務室」とあるだけで、不安だった。もっと「市役所」の文字を入れて欲しい</p>	<p><b>案内表示の統一と見やすさの工夫(促進)</b> はじめて来庁される市民が、目的の窓口まで迷わずスムーズにたどり着けるよう的確な案内表示、動線配置が必要と考えられます。また案内にかかわる文字、番号、色など各窓口で共通のデザインやレイアウトにすること望まれます。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(88.9%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】 ・古い建物ですがきれいにして頂いているようです</p>	<p><b>窓口、待合いスペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合いスペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今回のアンケート調査ではおほめのご意見をいただいております。引き続き、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、整理整頓をしていくことが望まれます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【忠生市民センター】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する忠生市民センターの調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	▲注意:「あいさつ」(81.5%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(85.8%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・みなさんいつも親切で丁寧に説明などして下さいます
環 境 面	●問題:「対応時のプライバシーへの配慮」(77.4%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【忠生市民センター】

■ 忠生市民センターとして取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「説明のわかりやすさ」(85.2%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】 ・国民年金について、自分が知らなかった情報を教えていただけでよかったです</p>	<p><b>わかりやすい説明(促進)</b> 市民に的確な情報を伝えたり質問に対してわかりやすい説明を行うことが重要です。市民目線でわかりやすく説明することは、親切、丁寧な対応にもつながります。今回のアンケート調査で説明のわかりやすさについてのご不満や要望などの意見はなく概ねわかりやすい説明がされていると考えられます。引き続き、わかりやすい説明をしていくことが望まれます。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「話をよく聞くこと」(88.2%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>傾聴姿勢(促進)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。今回のアンケート調査では話をよく聞くことについてのご不満や要望などの意見はなく傾聴姿勢が概ね良好と考えられます。引き続き、話をよく聞くことを心がけて接客にあたることを望まれます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「待合スペースでの居ごち」(74.2%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>待合スペースの心地よさ追求(課題)</b> 限られたスペースの中でいかに市民の方に心地よくお待ちいただくか、また落ち着ける雰囲気を醸し出せるかが重要と考えられます。今後、できることから工夫しながら心地よさを追求していくことが重要です。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【南市民センター】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する南市民センターの調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	●問題:「あいさつ」(81.6%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(88.5%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・子ども医療費申請、記入する用紙が分かりにくいですが、窓口の女性がていねいに記入する部分に印してくれたので、今回はスムーズに出来ました 【注意点】 ・窓口の人によっては不愉快な思いをしたことがある
環 境 面	▲注意:「対応時のプライバシーへの配慮」(80.5%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【南市民センター】

■南市民センターとして取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
環境面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(91.4%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今回のアンケート調査では特に整理整頓に対する不満や要望などの意見はなく整理整頓が良好の状況にあると考えられます。引き続き、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、整理整頓をしていくことが望まれます。</p>

## (4) 各窓口の促進・課題【なるせ駅前市民センター】

■なるせ駅前市民センターとして取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目と共通)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「あいさつ」(92.2%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>あいさつの励行(課題)</b> 「あいさつ」をきちんと行うことで、市民からの第一印象をよくし満足度の向上につなげていくことが重要です。「あいさつ」によって第一印象が決まってしまうことも多くその後の対応にも影響します。「あいさつ」することを職員全員が徹底する必要があると考えられます。「あいさつ」を徹底するにあたっては、全職員があいさつの基準やルールを共有し、日々の実践と定期的なチェックが必要です。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「親切・ていねいな対応」(94.6%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】 ・わからないこともていねいにおしえてくれた ・何回もていねいに説明して下さいます ・案内の方がとても適切に指導して下さいました</p>	<p><b>親切、丁寧さが伝わる対応(促進)</b> 市民と接する際、市民目線で物事を考え応対する配慮が重要です。人それぞれ親切丁寧の感じ方に違いはありますが、つねに「お客様は今何を望んでいるのか」を意識して行動することが親切や丁寧さにつながって伝わると考えられます。そのためには「事務手続きの処理をする」意識からサービスの提供により「お客様を支援していく」気持ちで行動することが望まれます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「応対時のプライバシーへの配慮」(83.6%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【注意点】 ・呼出しは名前を言わない方が良い ・いつも思いますが、呼ばれる時、実名でなくしていただきたいと思ひます</p>	<p><b>職員のプライバシー配慮に対する意識の高揚(課題)</b> プライバシーの配慮については、物理的な環境面の他に、職員の対応での工夫によってある程度、配慮することが可能です。手続きの際、呼び出す時は名前を言わないなど細かな気配りでプライバシーを守ることができます。普段から市民のプライバシーに気を配り対応できるよう心がけることが必要と考えられます。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【鶴川市民センター】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する鶴川市民センターの調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	●問題:「あいさつ」(89.9%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・書類を受け取った時、「ありがとうございました」の一言もない
	○促進:「親切・ていねいな対応」(94.4%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・以前に比べ改善の成果がみられた。ずい分親切になり、顧客への対応との思いが伝わって来た ・子供をだっこして、受けとった書類をおって封筒に入れるのに手間どっていたら、代わりにやって下さいました
環 境 面	▲注意:「対応時のプライバシーへの配慮」(82.2%) ＜市民の声から＞ 【注意点】 ・出来たら、奥で誰にも聞こえないように問い合わせてもらいたい

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【鶴川市民センター】

■鶴川市民センターとして取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「話をよく聞くこと」(90.9%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>傾聴姿勢の徹底(課題)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。今回のアンケート調査では話をよく聞くことについてのご不満や要望などの意見はないものの『接遇面』の中では満足度がやや低めの状況にあります。今後、満足度向上のために話をよく聞く姿勢を徹底することが望まれます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(94.5%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】 ・待合室の椅子がきれいに並べられていてとても感じが良いと思いました</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b> 窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今回のアンケート調査では特に整理整頓に対する不満や要望などの意見はなく整理整頓が良好の状況にあると考えられます。引き続き、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、整理整頓をしていくことが望まれます。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「待合スペースでの居ごち」(88.3%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 【良い点】 ・待ち合いが広がって良かったです 【注意点】 ・もう少し明るい感じが良いと思います(場所) ・ほっとする、いやし空間があると良いですね。(例えばお花や植木等)</p>	<p><b>待合スペースの心地よさ(促進)</b> 限られたスペースの中でいかに市民の方に心地よくお待ちいただくか、また落ち着ける雰囲気を出せるかが重要と考えられます。今後、できることから工夫しながら心地よさを追求していくことが重要です。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【堺市民センター】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する堺市民センターの調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	▲注意:「あいさつ」(89.9%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・職員の方のあいさつが笑顔でよかったです
	○促進:「親切・ていねいな対応」(94.9%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・間違えた申請でも親切に発行しなおして下さいました
環 境 面	●問題:「対応時のプライバシーへの配慮」(81.2%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【堺市民センター】

■堺市民センターとして取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
接 遇 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「話をよく聞くこと」(95.6%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>傾聴姿勢(促進)</b> 市民の話をきちんと聞くことはサービスを提供する側のマナーです。今回のアンケート調査では話をよく聞くことについてのご不満や要望などの意見はなく傾聴姿勢が良好と考えられます。引き続き、話をよく聞くことを心がけて接客にあたることが望まれます。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ○「説明のわかりやすさ」(92.7%) 窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>わかりやすい説明(促進)</b> 市民の質問に対してわかりやすい説明を行うことが重要です。市民目線でわかりやすく説明することは、親切、丁寧な対応にもつながります。今回のアンケート調査で説明のわかりやすさについてのご不満や要望などの意見はなくわかりやすい説明がされていると考えられます。引き続き、わかりやすい説明をしていくことが望まれます。</p>
環 境 面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt; ●「待合スペースでの居ごち」(81.2%) 窓口サービスの満足度に影響力があるものの満足度は平均を下回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt; 特にありませんでした</p>	<p><b>待合スペースの心地よさ追求(課題)</b> 限られたスペースの中でいかに市民の方に心地よくお待ちいただくか、また落ち着ける雰囲気を出せるかが重要と考えられます。今後、できることから工夫しながら心地よさを追求していくことが重要です。</p>

## (4) 各窓口として取り組むべき項目 【小山市民センター】

■「窓口全体として取り組むべき項目」に対する小山市民センターの調査結果および市民の声

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

調査結果、市民の声	
接 遇 面	●問題:「あいさつ」(89.9%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした
	○促進:「親切・ていねいな対応」(93.7%) ＜市民の声から＞ 【良い点】 ・ていねいに説明してくれたのでとてもわかりやすかったです
環 境 面	▲注意:「対応時のプライバシーへの配慮」(82.4%) ＜市民の声から＞ 特にありませんでした

## (4) 各窓口として取り組むべき項目【小山市民センター】

■小山市民センターとして取り組むべき項目(窓口全体で取り組むべき項目以外)

この項目の読み方は、123～124ページをご参照ください。

	調査結果	窓口サービス向上のために
環境面	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt;                      ○「窓口や待合スペースの整理整頓」(92.6%)                      窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt;                      特にありませんでした</p>	<p><b>窓口、待合スペースの整理整頓(促進)</b>                      窓口、待合スペースおよび後方事務スペースを含めて美観にこだわり、カウンターの上など清掃が行き届きお客さまをお迎えする態勢が整っていることが重要です。特にお客さまをお待たせすることが多いほど居心地が重要な要素となってきます。今回のアンケート調査では特に整理整頓に対する不満や要望などの意見はなく整理整頓が良好の状況にあると考えられます。引き続き、市民から清潔感のある窓口との印象が残るよう、整理整頓をしていくことが望まれます。</p>
	<p>&lt;総合満足度に影響を与えている項目&gt;                      ○「待合スペースでの居ごち」(86.4%)                      窓口サービスの満足度に影響力があり満足度は平均を上回っている</p> <p>&lt;市民の声から&gt;                      特にありませんでした</p>	<p><b>待合スペースの心地よさ(促進)</b>                      限られたスペースの中でいかに市民の方に心地よくお待ちいただくか、また落ち着ける雰囲気を出せるかが重要と考えられます。今後、できることから工夫しながら心地よさを追求していくことが重要です。</p>

# <参考> 散布図の見方

散布図は、各窓口の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。4つの象限に各々意味(表1. 散布図の見方)があり、どの項目がどの象限に位置しているかを見ることで、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

総合満足度への影響度と各満足度

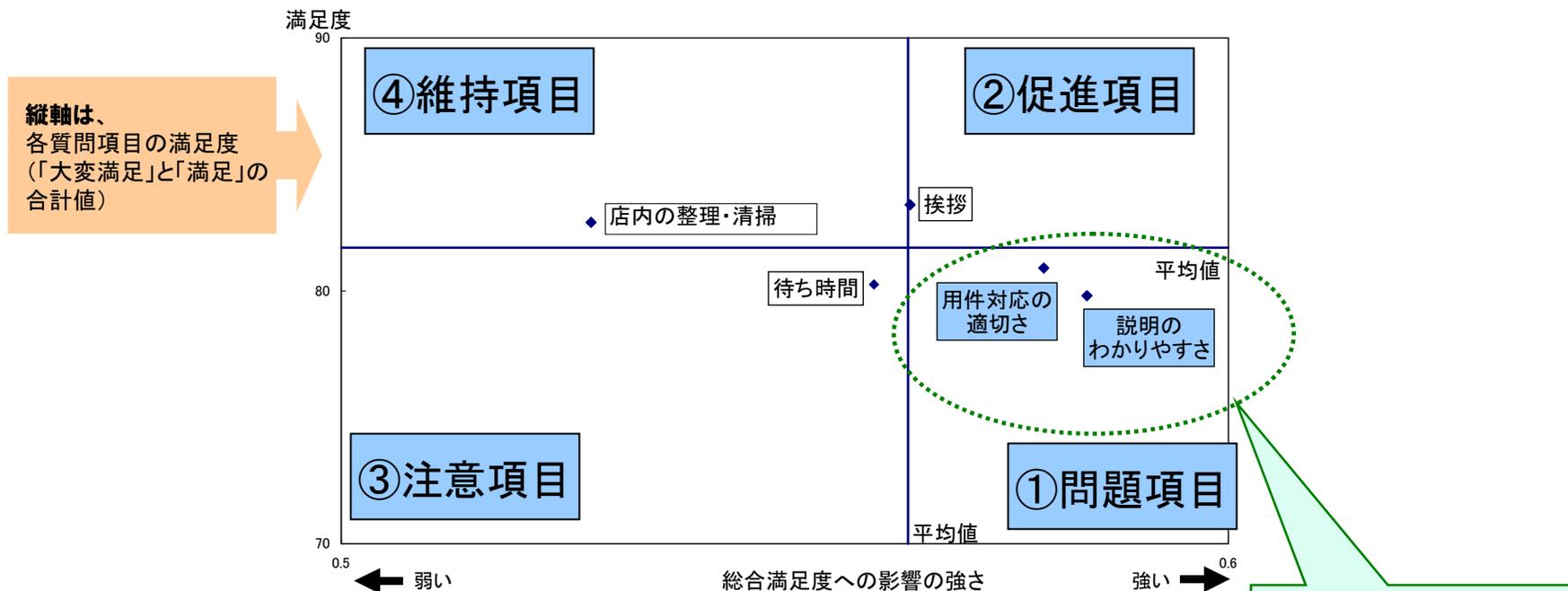


表1. 散布図の見方

対応の優先順位 ①問題→②促進→③注意→④維持

- ①問題項目：満足度への影響が高いにもかかわらず、現状の評価が低い。CS向上のために重点的な改善を行う必要がある。
- ②促進項目：満足度への影響が大きく、現状の評価も高い。今後も継続的に高い評価を維持・促進していく必要がある。
- ③注意項目：満足度への影響度が低く評価が低い。評価が特に低いものについては改善が必要。顕在化していない潜在ニーズが潜んでいることもある。
- ④維持項目：満足度への影響度が低く評価が高い。現状を維持する。

横軸は、総合満足度に対する各質問項目の影響の強さ(統計手法で算出した数値)

総合満足度への影響度が強いにもかかわらず、現状の満足度が低く、市民の期待に応えていない。窓口サービス向上のために優先度の高い項目

## <参考> 散布図の横軸(総合満足度への影響度)の算出方法

アンケート結果から、各質問項目の満足度について現状を把握しただけでは効果的な取り組みを行うための情報が不足しています。影響度は、各質問項目の満足度の中で、どの質問項目の満足度が総合満足度に最も深くかかわっているかといった関係性を現す情報です。

例えば、「説明のわかりやすさ」の満足度が70%、「待ち時間」の満足度が50%、ただし、「説明のわかりやすさ」の方がサービス全体の満足度(総合満足度)との関係性が高いとしたら、同じ労力をかけるなら「待ち時間」よりも「説明のわかりやすさ」の満足度を高めることの方が良いと考えられます。

つまり効果的な取り組みを行うためには、全体と個々の満足度との関係性を現す情報が必要になるわけです。

そこで、窓口サービスの総合満足度と各質問項目の満足度との関係から、どの質問項目が窓口サービスの総合満足度に影響(関係性の強さ)しているのかを統計手法を使って調べる方法をとります。

下表の例で言うと

- ・「説明のわかりやすさ」と「総合満足度」の関係をみると、「説明のわかりやすさ」が“5”なら、「総合満足度」は必ず“5”、また、“2”なら「総合満足度」は必ず“2”になっています。
- ・ところが、他の満足度は必ずしも上記のような関係ではありません。
- ・したがって個々の満足度の中では「説明のわかりやすさ」が「総合満足度」と最も関係が深い、すなわち影響度が強いと判断できます。
- ・次いで「用件の対応の適切さ」が「総合満足度」との関係が強いと判断できます。

上記のような関係の強さを数値化するために、統計手法の**回帰分析**を利用しています。

■ 個々の満足度の中でどの要素が「総合満足度」と関係が強いのか

	総合満足度	個々の満足度				
		挨拶	説明のわかりやすさ	用件の対応の適切さ	待ち時間	店内の整理・清掃
回答者1	2	1	2	3	4	5
回答者2	3	2	2	3	3	4
回答者3	2	3	2	3	1	4
回答者4	5	3	5	4	2	5
回答者5	5	3	5	4	3	4
:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:

(5:大変満足、4:満足、3:どちらともいえない、2:不満、1:大変不満)

# ■調査票

## <市民:本庁舎用>

### 町田市 窓口サービスについてのアンケート

このアンケートは、市民の皆さまにより良い窓口サービスを提供できるよう、皆さまのご意見をいただき参考とするものです。お急ぎのところ誠に恐縮ですが、ぜひ皆さまの声をお聞かせください。

問1. 今利用した窓口はどちらになりますか。(あてはまる番号に一つ〇をつけてください)

※大変お手数ですが、利用した窓口ごとに回答をお願いします。

<1階>	<2階>	<4階>	<6階>
1. 市民課	3. 高齢者福祉課	6. 障がい福祉課	9. 保険年金課
2. 広報広聴課広聴係 (市民相談室)	4. 福祉総務課	7. 子ども総務課	10. 市民税課
	5. 生活支援課	8. 子育て支援課	11. 資産税課
			12. 納税課

問2. 今利用した窓口における下記の点の満足度について、それぞれお聞かせください。  
(項目ごとにあてはまる番号に一つ〇をつけてください)

	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
① あいさつはいかがでしたか	5	4	3	2	1
② 親切・ていねいな対応でしたか	5	4	3	2	1
③ 話をよく聞いてくれましたか	5	4	3	2	1
④ 説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑤ 用件が済むまでの時間はいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑥ 目的の窓口までの案内表示はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑦ 申請書類等は記入しやすかったですか	5	4	3	2	1
⑧ 待合スペースでの居ごちはいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑨ 応対時、プライバシーへの配慮がされていましたが	5	4	3	2	1
⑩ 窓口や待合スペースは整理整頓されていましたか	5	4	3	2	1

問3. 今利用した窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。

(あてはまる番号に一つ〇をつけてください)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
5	4	3	2	1

問4. 今利用した窓口について、ご意見・ご要望・気になる点などありましたら下記の欄にお書きください。

問5. 性別、年齢をお聞かせください。

<性別>	<年齢>						
1. 男性	1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代			
2. 女性	5. 50代	6. 60代	7. 70代以上				

～ 今後とも窓口サービスの向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。～

## <市民:センター用>

### 町田市 窓口サービスについてのアンケート

このアンケートは、市民の皆さまにより良い窓口サービスを提供できるよう、皆さまのご意見をいただき参考とするものです。お急ぎのところ誠に恐縮ですが、ぜひ皆さまの声をお聞かせください。

問1. 今利用した窓口における下記の点の満足度について、それぞれお聞かせください。  
(項目ごとにあてはまる番号に一つ〇をつけてください)

	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
① あいさつはいかがでしたか	5	4	3	2	1
② 親切・ていねいな対応でしたか	5	4	3	2	1
③ 話をよく聞いてくれましたか	5	4	3	2	1
④ 説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑤ 用件が済むまでの時間はいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑥ 目的の窓口までの案内表示はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑦ 申請書類等は記入しやすかったですか	5	4	3	2	1
⑧ 待合スペースでの居ごちはいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑨ 応対時、プライバシーへの配慮がされていましたが	5	4	3	2	1
⑩ 窓口や待合スペースは整理整頓されていましたか	5	4	3	2	1

問2. 今利用した窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。

(あてはまる番号に一つ〇をつけてください)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
5	4	3	2	1

問3. 今利用した窓口について、ご意見・ご要望・気になる点などありましたら下記の欄にお書きください。

問4. 性別、年齢をお聞かせください。

<性別>	<年齢>						
1. 男性	1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代			
2. 女性	5. 50代	6. 60代	7. 70代以上				

～ 今後とも窓口サービスの向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。～

# ■調査票

## <職員用>

### 窓口サービスについての職員アンケート

あなたの職場の窓口サービスについて、「市民がどの程度満足しているか」という視点からお答えください。  
回答は、それぞれの質問項目について、該当する番号を一つ選んで○をつけてください。

問1. 所属部署をお聞かせください。

1. 市民課(出先機関除く) 4. 福祉総務課 7. 子ども総務課 10. 市民税課 13. 市民課出先機関  
2. 広報広聴課広聴係 5. 生活援護課 8. 子育て支援課 11. 資産税課 名称( )  
3. 高齢者福祉課 6. 障がい福祉課 9. 保険年金課 12. 納税課 14. ( ) 市民センター

問2. 下記の窓口サービスの項目について、市民はどの程度満足していると思いますか。

	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満
① あいさつについて	5	4	3	2	1
② 親切・ていねいな対応について	5	4	3	2	1
③ 話をよく聞くことについて	5	4	3	2	1
④ 説明のわかりやすさについて	5	4	3	2	1
⑤ 用件が済むまでの時間について	5	4	3	2	1
⑥ 目的の窓口までの案内表示のわかりやすさについて	5	4	3	2	1
⑦ 申請書類等の記入のしやすさについて	5	4	3	2	1
⑧ 待合スペースでの居ごちについて	5	4	3	2	1
⑨ 応対時のプライバシーへの配慮について	5	4	3	2	1
⑩ 窓口や待合スペースの整理整頓について	5	4	3	2	1

問3. 窓口サービス全体について、市民はどの程度満足していると思いますか。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満
5	4	3	2	1

問4. より良い窓口サービスを提供するために、接遇面や環境面でこうしたらよいと思う  
ご意見やご提案を下記の欄にお書きください。

【接遇面】(問2の①～⑤に関連することなど)
【環境面】(問2の⑥～⑩に関連することなど)

問5. 性別、年齢、雇用形態をお聞かせください。

- <性別> 1. 男性 2. 女性  
<年齢> 1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上  
<雇用形態> 1. 職員 2. 再任用・再雇用職員 3. 嘱託・臨時職員

～ ご協力ありがとうございました。～

# 窓口サービスアンケート調査報告書

2009年12月発行

**発行者** 町田市  
〒194-8520  
東京都町田市中町1-20-23  
042-722-3111(代表)

**編集** 政策経営部経営改革室

**集計・分析** (株)日本能率協会総合研究所  
〒105-0011  
東京都港区芝公園3-1-22  
03-3434-6282(代表)

**印刷** 庁内印刷

**刊行物番号** 09-53