

令和 5 年度窓口サービス向上市民アンケート集計結果について

草津市では、市民の皆様により良いサービスが提供できるよう職員の対応能力の向上に努めています。今回、下記により実施しました窓口アンケートの結果がまとまりましたので、お知らせします。

記

○ アンケート調査の概要

1 実施期間

令和 5 年 8 月 1 日（火）～令和 5 年 9 月 3 0 日（土）

2 実施場所（アンケート記載台および回収箱設置箇所）

- ① 市庁舎：12 か所（各玄関口、各エレベーターホール前、総合案内横）
- ② さわやか保健センター：2 か所（2 階出入口、3 階階段付近）
- ③ 人権センター
- ④ 男女共同参画センター
- ⑤ 図書館
- ⑥ 南草津図書館
- ⑦ UDCBK
- ⑧ 史跡草津宿本陣
- ⑨ 草津宿街道交流館 全 21 か所に設置

※その他、各課窓口においてアンケート用紙を設置。

3 目的

市の窓口における職員対応について、アンケート調査により市民の評価を把握し、職員一人ひとりの対応等接遇能力の向上を図り、窓口サービス等について必要な改善を図る。

4 アンケートの内容

- ①職員のあいさつ、②職員の対応、③説明の仕方、④身だしなみ、⑤待ち時間、⑥整理整頓の 6 項目により評点
「満足（5）」「やや満足（4）」「普通（3）」「やや不満（2）」「不満（1）」

5 アンケートの回収数

市庁舎内	187 件（58.4%）	（主な用件先 市民課 35、保険年金課 19、環境政策課 10、障害福祉課 9）
市庁舎外	133 件（41.6%）	（主な用件先 図書館 43、UDCBK 34、草津宿街道交流館 27、史跡草津宿本陣 22）
計	320 件（100.0%）	

（参考）令和 2 年度アンケート回収数

市庁舎内	87 件（79.8%）
市庁舎外	22 件（20.2%）
計	109 件（100.0%）

平成 29 年度アンケート回収数

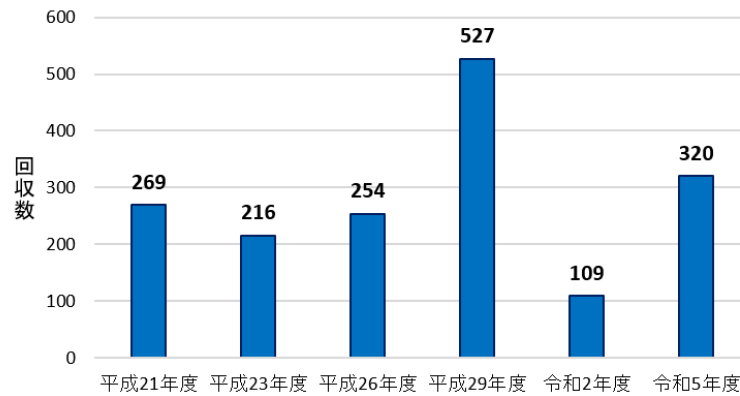
市庁舎内	466 件（88.4%）
市庁舎外	61 件（11.6%）
計	527 件（100.0%）

○ アンケート結果の概要

1 アンケートの回収数

前回調査時（令和2年度）と比較すると、庁舎外・庁舎内ともにアンケートの回収数は増加しました（庁舎内：87件→187件、庁舎外：22件→133件）。また、平成29年度調査時ほどの回収数はなかったものの、今年度調査を含めた過去6回の中で2番目に多い回収数となりました。要因としては、庁舎入口等において、来庁者に対し積極的な周知を行ったこと、また、庁舎外については、男女共同参画センター、UDCBK、草津宿街道交流館および、草津宿本陣の4施設を新たに調査対象としたことが考えられます。

図1. アンケート回収数の推移（単位：件）



2 全体での評価

全体では、概ね満足（「満足」＋「やや満足」）と評価いただいた方が75.8%、「普通」を合わせると、90.7%という結果となりましたが、一方で5.5%の方が不満（「やや不満」含む）と感じられた結果となりました（図2）。

前回（令和2年度）の結果と比較すると、概ね満足と評価いただいた方は20.2ポイント、「普通」を合わせると13.1ポイント増加し、不満またはやや不満と評価いただいた方は8.6ポイント減少しました。

前は窓口サービスに関して概ね満足と答えた方が約5.5割（図3）という結果でしたが、今回は約7.5割（図2）の方に概ね満足いただいております、前回よりも窓口サービスに対する満足度は上昇している結果となりました。

図2. 今回（令和5年度）

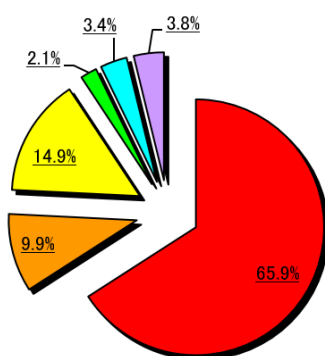
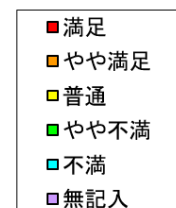
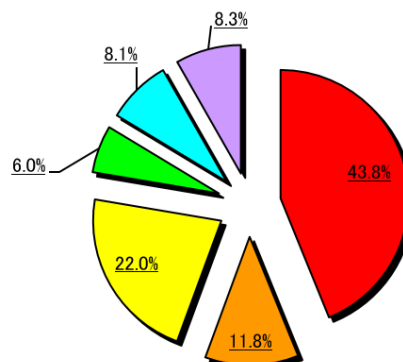


図3. 前回（令和2年度）



3 項目別での評価

概ね満足いただいている項目では、

[②窓口対応] および[③説明の仕方]の満足度が一番高く、次いで[④身だしなみ]、[①あいさつ]、[⑤待ち時間]、[⑥整理整頓]の順で満足度が高くなっています（図4）。

不満（「やや不満」含む）の項目では、

[②窓口対応]、[③説明の仕方]、[①あいさつ]、[⑤待ち時間]、[⑥整理整頓]、[④身だしなみ]の順で不満と感じられています（図4）。

この結果をみると、[②窓口対応] および[③説明の仕方]について、満足されている方の割合は高いものの、一方で不満に感じた方も少なからずいらっしゃる事が分かります。満足された方の意見として、「親切で分かりやすい」、「笑顔で対応してもらえた」といった声がある一方、不満に感じられた方からは「分かりにくい説明」、「声が小さい」、「高圧的な態度」といった意見をいただいています。

今回の調査から、窓口対応では、常に分かりやすく丁寧に、市民の皆さまに寄り添った対応を心掛ける必要があることを再認識できるものとなりました。

図4. 今回（令和5年度）

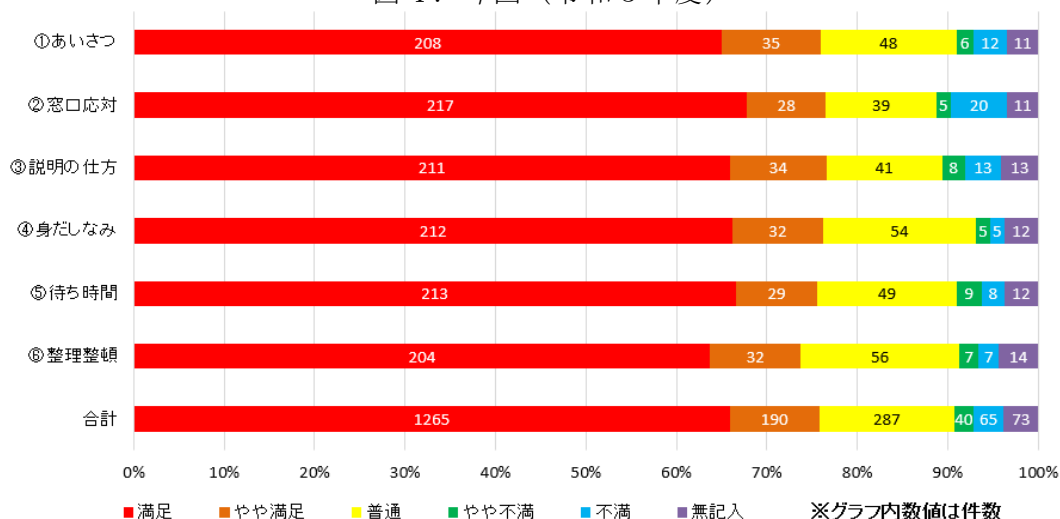
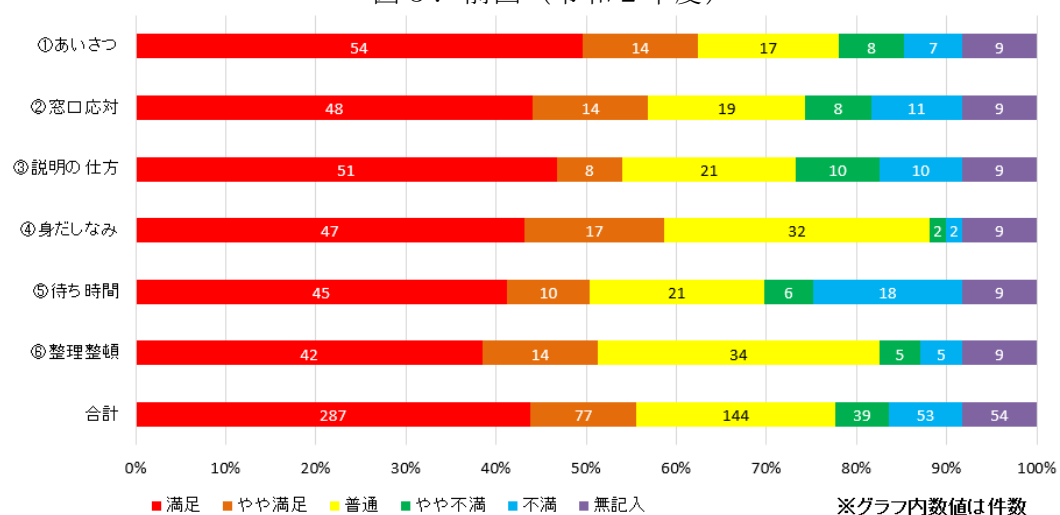


図5. 前回（令和2年度）



4 自由記入意見

自由記入意見については、計87件のお褒めの言葉や改善提案等のお声をいただいております。今後も窓口サービスの改善のための貴重なご意見として活用します。

お褒めの言葉等 34件

(主な意見)

- ・親切な対応ありがとうございました。
- ・研修中の方でしたが親切な対応がとても嬉しかったです。
- ・明るく分かりやすく説明していただいた。
- ・笑顔で対応してくださって気持ちよかったです。

改善提案等ご意見 49件

(主な意見)

- ・説明が分かりにくく、しゃべり方とあいさつも不満でした。
- ・対応が適当で分かりにくい説明。以前訪れた時もそうだったのでいい印象がない。
- ・声が小さく聞きとりにくかった。
- ・目が合っても対応してくれない。
- ・場合によってはすごく待たされる時もある。
- ・市民に寄り添うという役所職員の基本姿勢ができていない。

※ 詳細は、令和5年度窓口アンケート結果（自由意見まとめ）を参照。

○ 今後の取り組みについて

市民の皆さまにより「満足」いただくためには、職員一人ひとりの窓口対応力、接遇能力を向上させ、職員全員が市民の皆さまに寄り添った丁寧で分かりやすい対応を心掛けることが必要不可欠です。窓口対応にあたっては、市民の方が何を望まれているのか、何にお困りなのかまずはしっかりと傾聴し、さらにその解決に向けて真摯に受け答えをするよう努める必要があります。

当然ながら、窓口サービスは、市民の方と直接接する一人だけが望ましい対応を行えば良いというものではありません。直接自身が対応しない場合でも、【①あいさつ】、【④身だしなみ】、【⑥整理整頓】については、常に最善を心掛けることができる項目です。身の回りの整理整頓や日頃の職務態度等が結果として窓口対応の評価に繋がることを意識し、職場環境の整備改善に努めてください。

今回の調査結果を踏まえ、窓口サービスがさらに向上するよう、いただいたご意見を職員一人ひとりが真摯に受け止め、自分自身や自身の職場への意見として捉え、再度職場点検を行い、改善が必要なもの、改善可能なものについては、速やかに措置されるようお願いいたします。

なお、改善提案をいただいた内容については、年内を目途に改善実施の状況や今後の対応の可能性について各所属へ照会する予定です。