

笠間市役所 窓口サービスアンケート集計結果

笠間市では、限られた経営資源を最大限に活用し、市民の皆さんの満足度の向上やニーズの把握、また、利用者の視点に立った行政サービスの提供を目的に、窓口サービスアンケートを行いました。その結果について公表します。



調査の対象とした窓口

- ◇本所・各支所の全課等
- ◇出先機関／

上下水道部

各公民館

各図書館

各保健センター

消防本部

アンケート実施期間

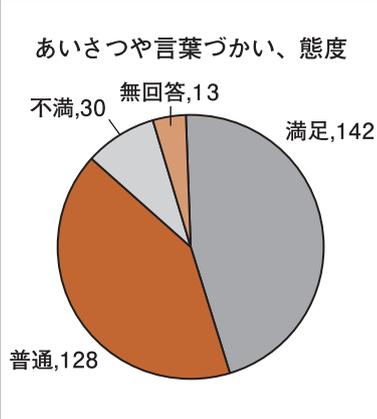
◇平成20年7月22日から8月4日までの2週間

集計結果

◇アンケート件数▼総数313件

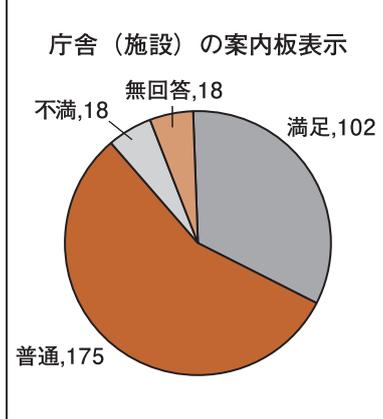
アンケート③

対応した職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？



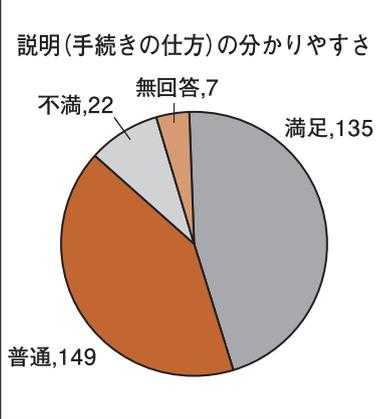
アンケート①

庁舎（施設）の案内看板表示はいかがですか？



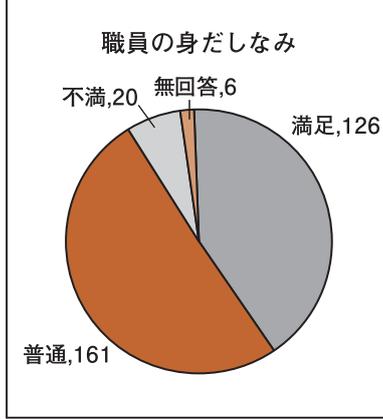
アンケート④

説明（手続きの仕方）は分かりやすかったですか？



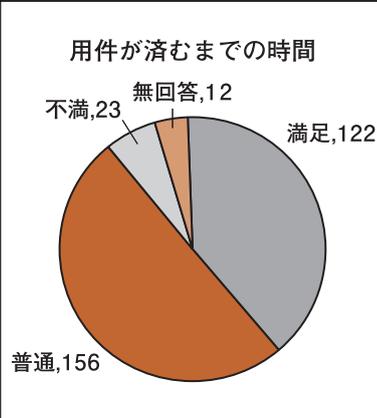
アンケート②

対応した職員の身だしなみはいかがでしたか？



アンケート⑤

用件が済むまでの時間はかかりましたか？



◆良い評価のご意見

性別	年齢層	来庁先	ご意見等
女性	30歳代	市民課	他の役所よりアットホームで丁寧でした。
女性	20歳未満	保険年金課	とても丁寧で、分かりやすかった。
女性	50歳代	社会福祉課	昼休みに電気を消すことに驚きました。いろいろ省エネしていることに驚きです。市民の公僕を忘れずに努力してください。
女性	40歳代	笠間図書館	「リクエストした本が借りられます」という電話が丁寧でよかった。
女性	50歳代	友部図書館	分からないときにも丁寧に調べてくれる。笑顔がよかった。
女性	30歳代	笠間保健センター	とても楽しく参加することができた。
女性	50歳代	友部保健センター	とても親切で気軽な感じなので、緊張しないでいろいろ聞けた。
女性	40歳代	岩間保健センター	電話での対応がとても親切で、感じがよかった。
男性	30歳代	消防本部	とても丁寧に対応していただきました。

ほかにも多くの良い評価のご意見をいただきました。

◆ご指摘・ご提案のご意見

性別	年齢層	来庁先	ご意見等
女性	40歳代	市民課	以前昼休みに行ったとき、お昼当番がいなくて待たされました。職員がいるのにやってもらえませんでした。
		所属長の意見等	お昼休みは3人体制で当番をしております、混雑してご不便をおかけする場合がありますが、窓口業務の状況を把握して、窓口サービスの向上に努めます。【市民課】
女性	20歳代	市民課	内容によって何課に行けばよいのか分からない。
		所属長の意見等	分かりやすい案内板の設置を心がけておりますが、総合案内を配置していますので、ぜひご利用ください。【管財課】
男性	50歳代	複数課	もっと分かりやすく、やさしく説明願いたい。
		所属長の意見等	職員の意識改革や接客研修をさらに推進してまいります。【職員課】
男性	50歳代	道路整備課	床面にも窓口案内を設置しては。
		所属長の意見等	床面の案内表示はとても分かりやすいと思いますが、①床がみかげ石のため、表示することで景観を損ねるおそれがある、②歩く面への表示のため、塗装や清掃に費用がかかる、③課名変更などへの対応に費用がかかるなどの理由により、設置が難しいため、見やすい案内板を壁や柱に取り付けるなど、分かりやすい庁舎づくりを行ってまいります。【管財課】
女性	30歳代	税務課分室	「お待たせしました」などの話がなかった。
		所属長の意見等	接客の基本であるあいさつの徹底を図ります。【税務課岩間分室】
女性	50歳代	下水道課	下水道の件で環境保全課へ行ったところ、まったく無知でした。7月の広報紙を見て伺いましたが、もっと広報紙の内容についてもある程度知っていたほうが良いのでは。
		所属長の意見等	下水道に関する業務については、諸届の受付・納入通知の再発行業務等となっており、その他の下水道本体業務については、職員が電話で随時確認の上対応しておりますので、ご理解をいただきたいと思っております。また、市報の内容によって関連性があるものについては、習得するよう指導いたします。【環境保全課】
女性	40歳代	笠間図書館	駐車場に一方通行の表示板がないので危険です。何回も言いましたが、改善されません。
		所属長の意見等	現在、出入口が同一となっておりますが、出入口の改修（ロータリ化）も含め、表示方法の検討を行います。【笠間図書館】
男性	70歳代	友部図書館	点字のものがあると便利。看板はあまり多くないほうが良い。
		所属長の意見等	点字の案内看板については、今後検討してまいります。【友部図書館】
女性	30歳代	友部保健センター	窓口対応が様々です。スピーディーな対応をお願いします。
女性	60歳代	岩間保健センター	担当の方によってムラがある場合がある。
		所属長の意見等	各保健センターのご指摘につきましては、朝礼等で日ごろから丁寧に対応するよう指導をしておりますが、更に細心の注意を払って対応するようにいたします。【各保健センター】

ほかにも多くのご指摘・ご提案のご意見がありました。

◆アンケート結果を踏まえて

合併後初めての窓口サービスアンケートを実施したところ、多くの市民の皆様からご指摘やご意見をいただきました。それぞれのアンケート項目を見ると、普通と満足の合計が8～9割を占めていますが、不満の評価も少なからずあります。今後は、ご意見の内容を真摯に受け止め、いただいた貴重なご意見をそれぞれの所属等で分析・検討の上、次回の評価に向けて更なる向上に努めてまいります。また、組織として一丸となり、皆様に気持ちよくご利用いただける窓口を目指してまいります。

なお、ご意見等の詳細は、市ホームページの「お知らせ」（10月8日）に公表してあります。

【問合せ先】 職員課（内線 551・552）