

平成30年度接遇アンケート集計結果

市では、市民満足度の向上及び親切窓口の推進を図るため、職員の窓口対応・接遇の意識向上を目指し、四半期に1度(5・8・11・2月)アンケート調査を実施いたしましたので、年間の集計結果を公表いたします。今後さらに一人でも多くの市民の方に満足していただける接遇、信頼される接遇を目指していきたいと考えております。アンケート調査に回答いただいた方につきましてはご協力いただきましてありがとうございました。来年度も継続して実施する予定となっておりますので、今後ともよろしく願いいたします。

①職員の態度(対応)は親切でしたか				
	H30.5	H30.8	H30.11	H31.2
良い	69.3%	83.4%	66.5%	72.1%
やや良い	12.3%	7.0%	16.9%	18.5%
普通	18.0%	7.7%	15.5%	8.7%
やや悪い	0.4%	0.0%	0.3%	0.0%
悪い	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	1.5%	0.8%	0.7%
②職員の言葉づかいは丁寧でしたか				
	H30.5	H30.8	H30.11	H31.2
良い	68.2%	83.0%	66.2%	69.4%
やや良い	12.7%	5.2%	15.8%	20.0%
普通	18.4%	10.3%	16.9%	9.4%
やや悪い	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%
無回答	0.0%	1.5%	1.1%	0.8%
③職員の説明はわかりやすかったですか				
	H30.5	H30.8	H30.11	H31.2
良い	70.0%	78.6%	62.3%	67.2%
やや良い	8.6%	7.4%	15.8%	19.6%
普通	19.9%	10.7%	20.6%	12.4%
やや悪い	0.4%	0.7%	0.0%	0.0%
悪い	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%
無回答	0.7%	2.2%	1.3%	0.8%
④職員の服装(名札の着用等)は適切でしたか				
	H30.5	H30.8	H30.11	H31.2
良い	64.1%	77.9%	62.0%	68.7%
やや良い	8.2%	5.5%	14.0%	14.7%
普通	25.5%	14.4%	21.6%	15.5%
やや悪い	1.1%	0.0%	0.5%	0.0%
悪い	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%
無回答	1.1%	2.2%	1.6%	1.1%
⑤待ち時間や順番などの対応は適切でしたか				
	H30.5	H30.8	H30.11	H31.2
良い	67.4%	80.4%	61.7%	70.6%
やや良い	5.7%	7.4%	12.4%	15.1%
普通	24.8%	10.0%	21.9%	11.7%
やや悪い	0.7%	0.4%	0.3%	0.0%
悪い	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.7%	1.8%	3.7%	2.6%
⑥本日の窓口対応に満足されましたか				
	H30.5	H30.8	H30.11	H31.2
良い	71.2%	81.9%	67.5%	72.8%
やや良い	10.0%	7.4%	13.2%	14.0%
普通	16.5%	7.7%	14.5%	9.4%
やや悪い	0.0%	0.4%	0.3%	0.0%
悪い	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%
無回答	1.9%	2.2%	4.5%	3.8%
総回答者数	267	271	379	265