

来庁者アンケート報告 【令和4年度実施】

京丹後市市長公室人事課
京丹後市総務部財政課

I アンケート実施概要

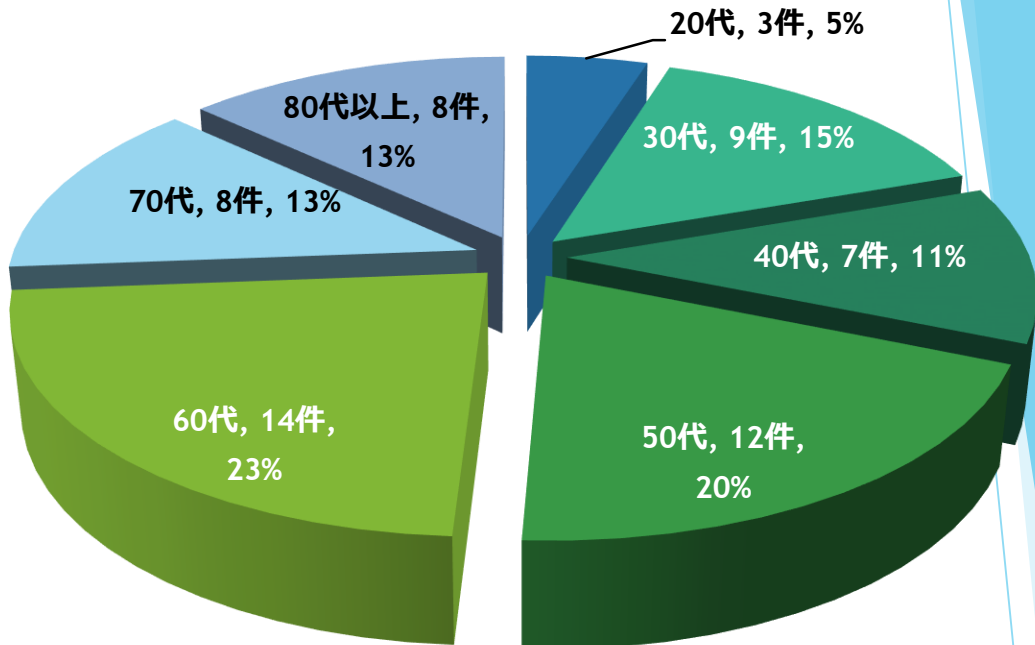
目 的	職員の資質向上、職員の接遇サービスの改善による市民サービスの向上
アンケート実施期間	令和4年10月1日(土)～ 令和4年10月31日(火)
アンケート対象期間	来庁日(アンケート配布日)を含め、過去1年間程度
アンケート対象部署	京丹後市役所全部局
アンケート配布部署	15部署 峰山市民局・大宮市民局・網野市民局・丹後市民局・弥栄市民局・久美浜市民局・市民課・保険事業課・税務課・生活福祉課・障害者福祉課・長寿福祉課・健康推進課・弥栄病院・久美浜病院
アンケート実施方法	①配布部署の窓口を利用した方を対象 来庁日を含め、過去1年間程度、本市役所(市立病院・消防本部も含む)を利用した時の職員の接遇について、紙面での回答またはQRコードを利用した回答 ②過去に市役所を利用した方も対象 京丹後市ホームページにもアンケートページを設定
アンケート回答総数	62件 うち窓口50件、ホームページ等WEB12件

Ⅱ 各質問項目と回答及び結果概要

※いずれの質問を該当箇所1か所に○をつける

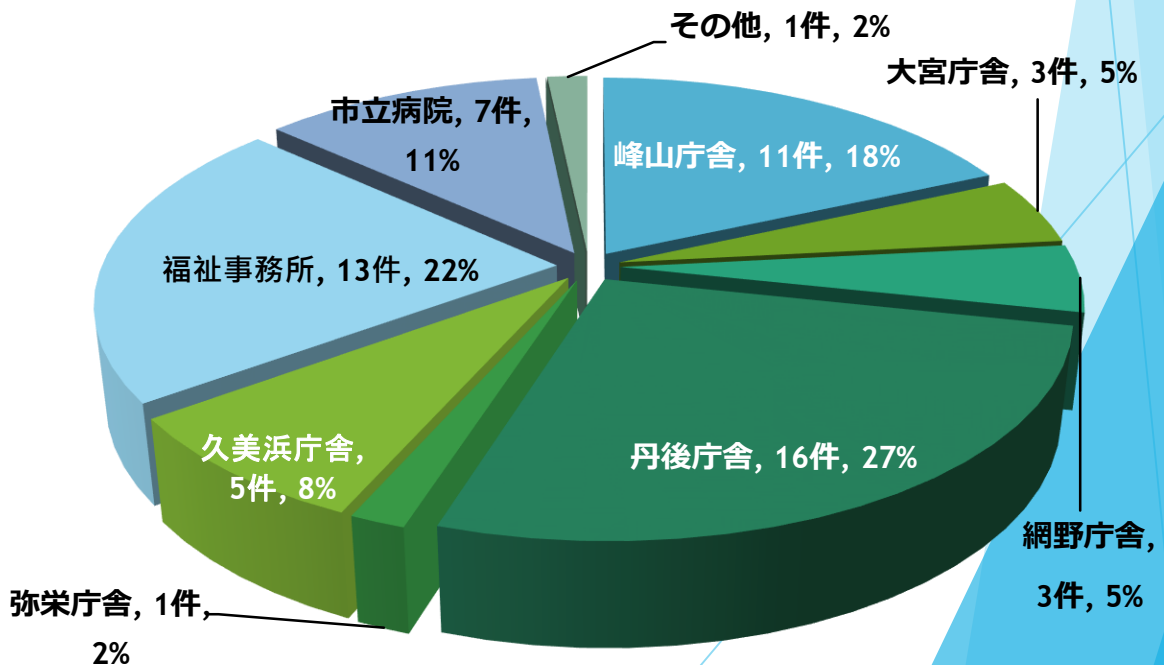
1. あなたの年齢についてお答え下さい。

(有効回答数 61)



2. あなたが来庁されたときの施設（庁舎等）についてお答えください。

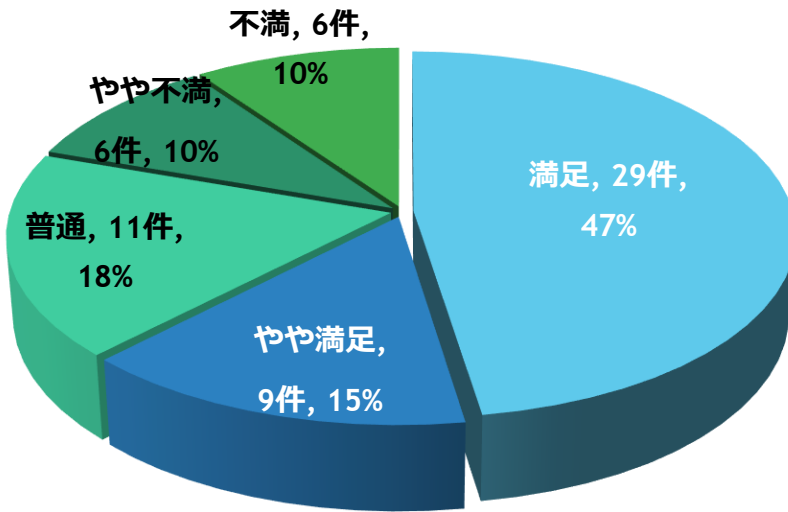
(有効回答数 60)



3. 来庁時の職員の様子についてお答え下さい。

① 全体的な職員の対応はいかがでしたか。

(有効回答数 61)



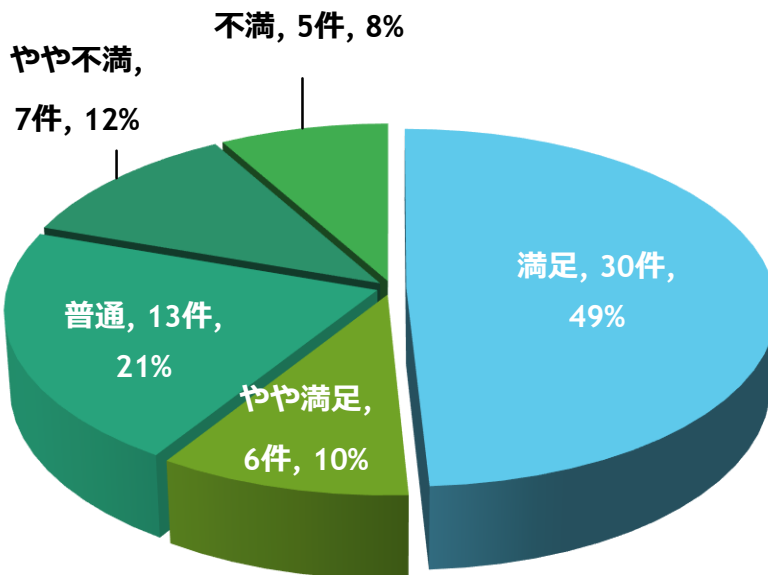
「満足」「やや満足」の回答が約6割を占めました。

一方で、約2割の方が「やや不満」「不満」と回答されました。

「満足」「やや満足」がこれからも増えるよう、来庁者の方に沿った温かみのある対応を心掛けてまいります。

② 職員の説明はわかりやすかったですか。

(有効回答数 61)



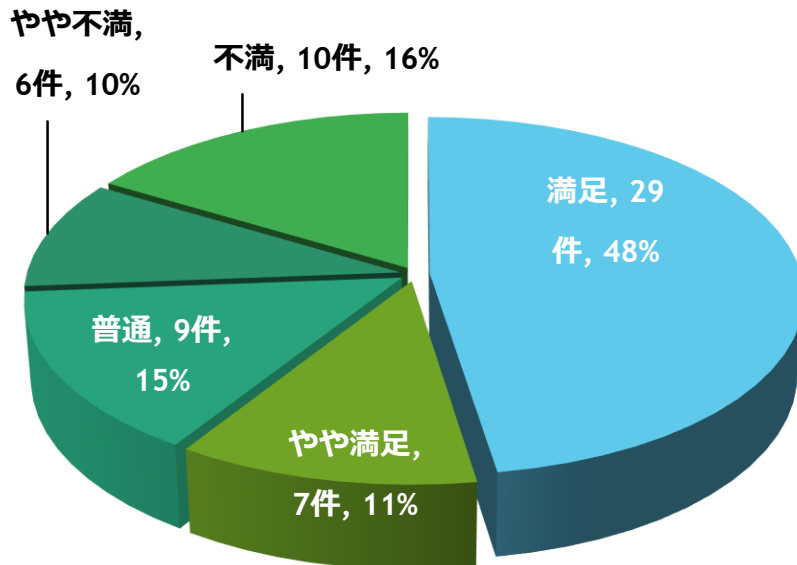
「満足」「やや満足」の回答が約5割を占めました。

一方で、2割の方が「やや不満」「不満」と回答されました。

引き続き来庁された方に、親切丁寧な説明の実施を心掛けてまいります。

③職員は好感の持てる挨拶や声掛けをしていましたか。

(有効回答数 61)



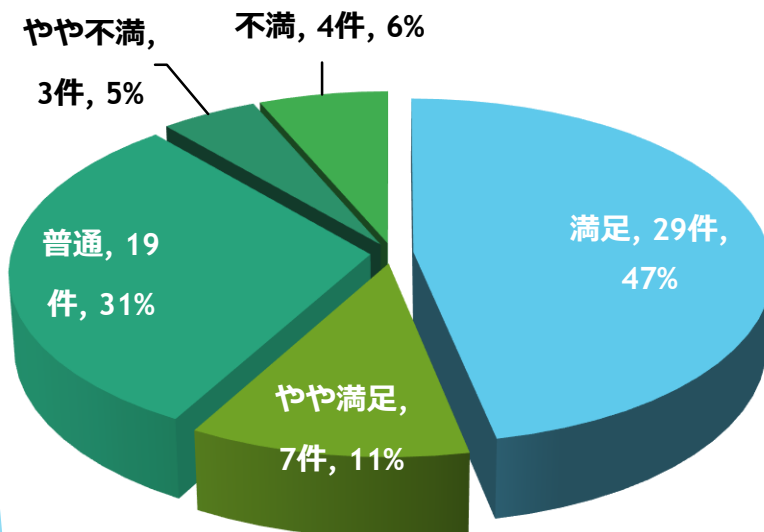
「満足」「やや満足」の回答が約6割を占めました。

一方で、約3割の方が「やや不満」「不満」と回答されました。

マイナス面の回答が多かったことから、元気に明るく、丁寧な対応を日々心掛けてまいります。

④職員は好感を持てる身だしなみをしていましたか

(有効回答数 62)



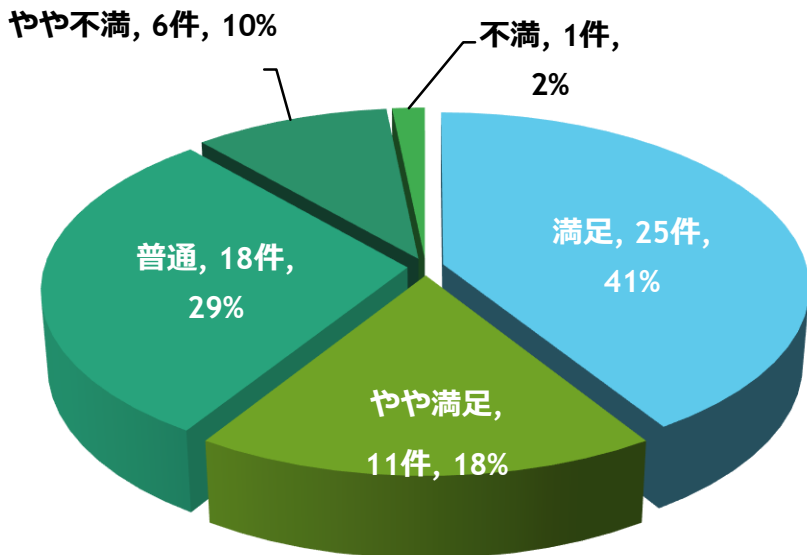
「満足」「やや満足」の回答が約6割を占めました。

一方で、約1割の方が「やや不満」「不満」と回答されました。

引き続き、来庁された方に、さわやかな印象を与えられるよう、日々の身だしなみを意識してまいります。

⑤フロア・カウンター・記載台等、施設は整理されていきましたか。

(有効回答数 61)



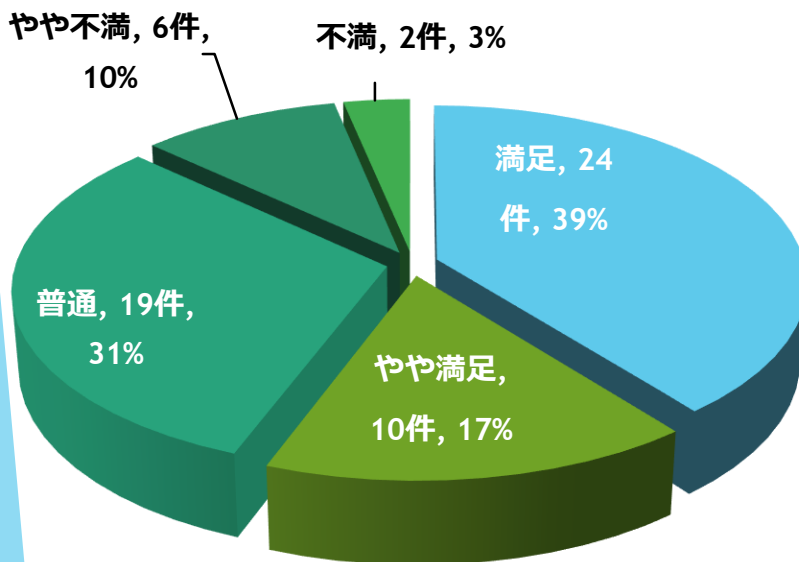
「満足」「やや満足」の回答が約6割を占めました。

一方で、約1割の方が「やや不満」「不満」と回答されました。

来庁者の方が来庁してよかったと思われるよう、常に職場環境の整理整頓を行ってまいります。

⑥案内表示・申請書類・記入例はわかりやすかったですか。

(有効回答数 61)



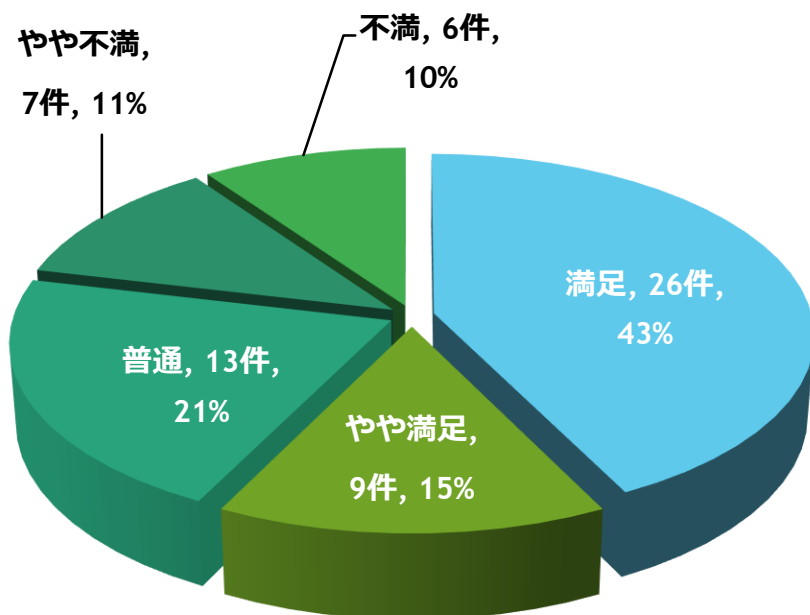
「満足」「やや満足」の回答が約6割を占めました。

一方で、約1割の方が「やや不満」「不満」と回答されました。

見て、読んで、わかりやすい資料作成を行うことを心掛けてまいります。

⑦待ち時間や順番などの対応は適切でしたか。

(有効回答数 61)



「満足」「やや満足」の回答の方が約6割を占めました。

一方で、約2割の方が「やや不満」「不満」と回答されました。

待ち時間が長く、来庁者の方が不快感を抱かれないよう、業務効率・説明事項等の再整理も行い、スムーズな事務処理を行うことを心掛けてまいります。

謝辞等

このたびは、来庁者アンケートにご協力をいただき、誠にありがとうございました。

皆様からいただきましたご意見等を踏まえ、職員一人一人が、より良い対応・接遇に一層心がけ、市民サービスの更なる向上に努めてまいります。