

平成２１年度
「おもてなし窓口アンケート」及び
「外部モニター調査」の結果について

平成２２年５月
宇 都 宮 市



<目 次>

I おもてなし窓口アンケート結果

1	実施概要・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	結果の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3	設問項目別の結果・・・・・・・・・・	5

II 外部モニター調査結果

1	実施概要・・・・・・・・・・・・・・・・	12
2	結果の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	13
3	チェック項目別の結果・・・・・・・・	14
4	おもてなし推進委員会からの意見	16

III アンケート及び

外部モニター調査の活用方策	17
---------------	----

《参考資料》

アンケート用紙	18
---------	----

○ 調査の目的

市民の皆様に質の高い窓口サービスが提供できているか、「おもてなし日本一」を目指している本市として、おもてなしの心を持ってサービスを提供できているかなどについて、客観的な評価をいただくため、今回、「おもてなし窓口アンケート」と「外部モニター調査」を実施いたしました。

I おもてなし窓口アンケート結果

1 実施概要

(1) 実施期間

平成22年2月1日（月）～平成22年2月28日（日）

(2) 実施場所

「窓口サービス向上宣言」を実施している本庁の全ての課（73課）
及び出先機関（88窓口）

(3) 調査項目（アンケート用紙は「参考資料」を参照）

ア 下記の設問項目について、「良い・おおむね良い・普通・やや悪い・悪い」の5段階で評価

(ア) 職員の接遇態度に関すること

- ・ あいさつ
- ・ 身だしなみ
- ・ 言葉づかいや態度
- ・ 分かりやすい説明

(イ) 窓口環境に関すること

- ・ 待合スペース

イ 今後の窓口サービスの向上の参考とするための自由意見

(4) 調査方法

アンケート用紙を窓口利用者本人に直接配布し、利用者がアンケート記入後、所定の回収箱へ投函

※ 回収箱の設置場所

本庁舎の正面玄関や各階のエレベータホール、出先機関の玄関など
利用者の往来がある場所

2 結果の概要

(1) 回収数

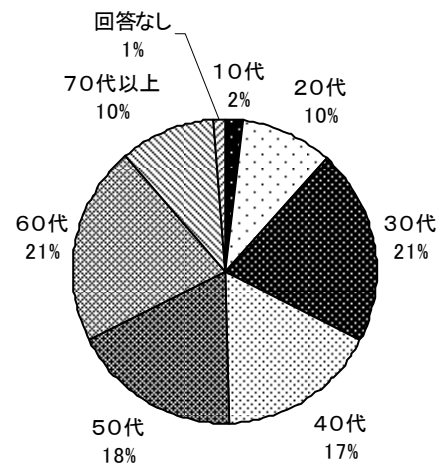
10,166件

(2) 結果の概要

ア 回答者の属性

(ア) 年代

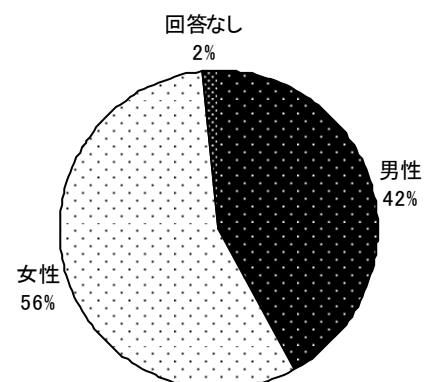
年 代	件数	割合
10代	184	2%
20代	993	10%
30代	2,114	21%
40代	1,734	17%
50代	1,847	18%
60代	2,150	21%
70代以上	1,034	10%
回答なし	110	1%
合計	10,166	100%



回答者の年代は、「30代」及び「60代」が約21%と最も多く、続いて「50代」が18%、40代が17%という結果になっています。

(イ) 性別

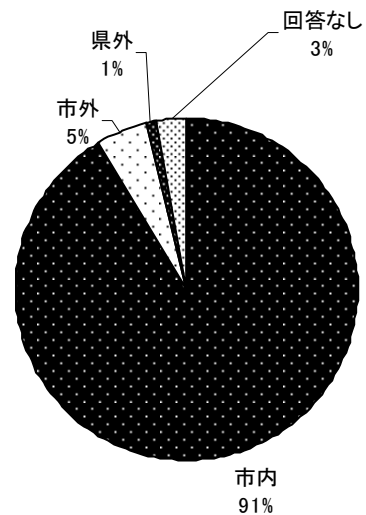
性 別	件数	割合
男性	4,290	42%
女性	5,706	56%
回答なし	170	2%
合計	10,166	100%



回答者の性別は、「女性」が56%となり、女性が男性よりも多いという結果になっています。

(ウ) 住所

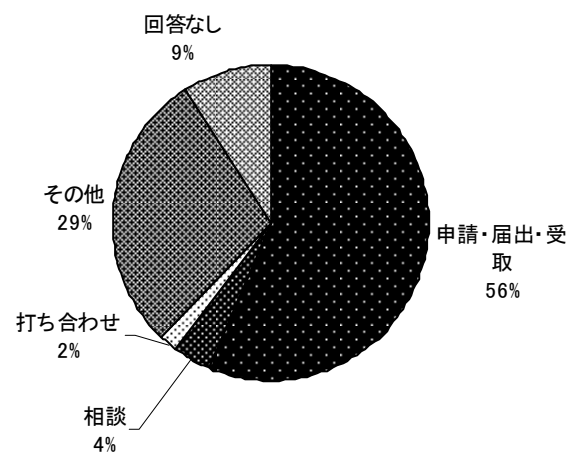
住 所	件数	割合
市内	9,298	91%
市外	479	5%
県外	95	1%
回答なし	294	3%
合計	10,166	100%



回答者の住所は、「市内」が91%となっています。

(エ) 用件

用件	件数	割合
申請・届出・受取	5,735	56%
相談	385	4%
打ち合わせ	201	2%
その他	2,917	29%
回答なし	928	9%
計	10,166	100%



回答者の用件は、「申請・届出・受取」が56%と最も多く、続いて「その他」が29%、「相談」が4%という結果になっています。

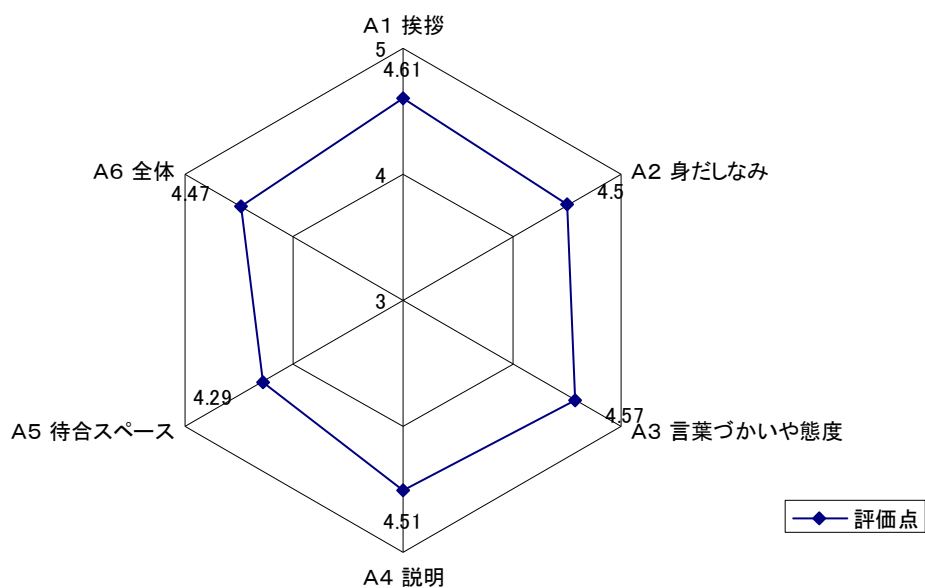
イ 評価点

設問項目	評価点
A1 挨拶	4.61
A2 身だしなみ	4.5
A3 言葉づかいや態度	4.57
A4 説明	4.51
A5 待合スペース	4.29
A6 全体	4.47

※ 評価点の算出方法

各設問項目において、下記の点数配分により全回答の平均を算出

評価	点数
良い（わかりやすい）	5点
おおむね良い（おおむね分かりやすい）	4点
普通	3点
やや悪い（やや分かりにくい）	2点
悪い（わかりにくい）	1点

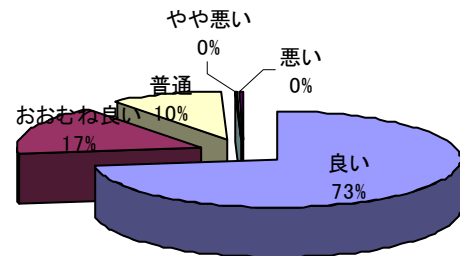


- ・各設問項目とも「おおむね良い」の4点以上の評価点となっています。
- ・項目別に見ると、「挨拶」が4.61点と最も高い評価をいただき、続いて、「言葉づかいや態度」が4.57点、「説明」が4.51点という結果になっています。

3 設問項目別の結果

(1) 挨拶について

A1 挨拶	件数	割合
良い	7,044	73%
おおむね良い	1,636	17%
普通	942	10%
やや悪い	36	0%
悪い	28	0%
合計	9,686	100%

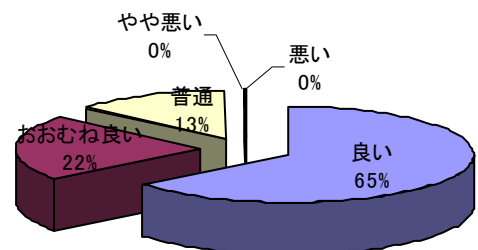


《評価》

- ・「良い」、「おおむね良い」を合わせて90%となりました。
- ・「良い」の割合及び「良い」、「おおむね良い」をあわせた割合が、各設問項目の中で、最も高い評価となりました。

(2) 身だしなみについて

A2 身だしなみ	件数	割合
良い	5,393	65%
おおむね良い	1,847	22%
普通	1,103	13%
やや悪い	29	0%
悪い	4	0%
合計	8,376	100%



< 「やや悪い」、「悪い」を選択した理由 >

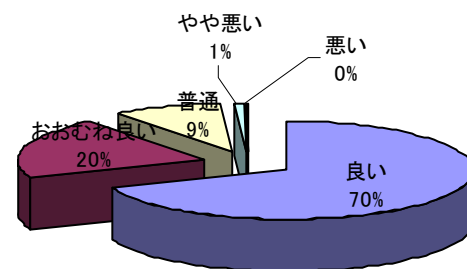
- 職員証が見えない
 - ・ 本人の名前が分からない。
 - ・ 名札をつけているが見えない方が多い。
 など
- 服装を見直したほうがいい。
 - ・ バラバラの洋服を着ている。まとまりがない。
 - ・ 接客を考えた服があるのではないか。
 など

《評価》

- ・「良い」、「おおむね良い」を合わせて87%となりました。
- ・「やや悪い」、「悪い」と選択した理由では、主に「職員証」や「服装」に関する意見をいただきました。

(3) 言葉づかいや態度について

A3 言葉づかいや態度	件数	割合
良い	5,798	70%
おおむね良い	1,705	20%
普通	786	9%
やや悪い	69	1%
悪い	22	0%
合計	8,380	100%



< 「やや悪い」、「悪い」を選択した理由（複数選択可） >

A3 言葉づかいや態度	件数	割合
言葉づかい・態度が丁寧でない	61	25%
正しい敬語が使われていない	27	11%
窓口にすぐに出てこない	31	13%
表情があかるくない	72	29%
その他	53	22%
合計	244	100%

※その他の主な理由

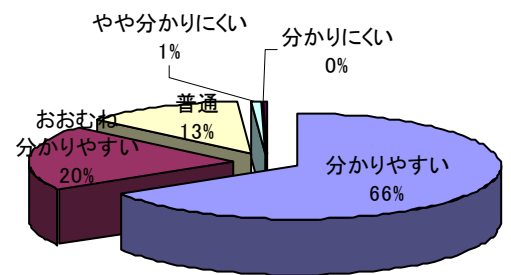
- 一部の職員の態度が悪い。
 - ・ ただ一人のために全てが悪く見えてしまう。
 - ・ ほとんどの職員は良い態度だが、数名むっとしてしている人がいる。
 - ・ 人によって態度が悪い。 など
- 上から目線の対応である。
 - ・ 「おまえのためにやってあげているんだ」という印象を受けた。
 - ・ 何となく上から見られている感じがして嫌だった。
 - ・ 上から目線の話し方は接客業ではありえない。 など
- 対応が無愛想（事務的）である。
 - ・ 時々、無愛想な人がいて気分を害する。
 - ・ 親切ではなく、冷たい感じがする。また、事務的な対応である。
 - ・ 口調が事務的である。 など

《評価》

- ・ 「良い」、「おおむね良い」を合わせて90%となりました。
- ・ 「やや悪い」、「悪い」を選択した理由として、「表情があかるくない」や「言葉づかい・態度が丁寧でない」などの理由が上位となりました。

(4) 説明について

A 4 説明	件数	割合
分かりやすい	5,065	66%
おおむね分かりやすい	1,509	20%
普通	956	13%
やや分かりにくい	59	1%
分かりにくい	28	0%
合計	7,617	100%



< 「やや悪い」、「悪い」を選択した理由（複数選択可） >

A 4 説明	件数	割合
声が小さい、聞き取りにくい	42	26%
話すスピードが早い	32	20%
専門用語を多く使っている	28	17%
質問に的確に答えられない	29	18%
その他	30	19%
合計	161	100%

※その他の主な理由

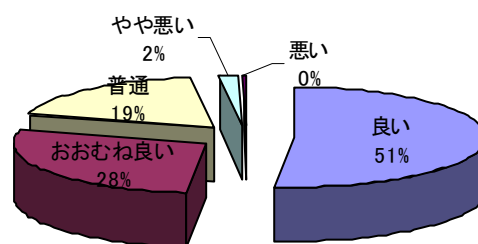
- 人によって説明がわかりづらい。
 - ・ 職員によりまちまちです。
 - ・ 人によって分かりにくい時もあります。
 - ・ 職員に違いがあります。 など
- 説明が詳しすぎるときがある。
 - ・ 聞いていないのに説明されるのはかえって迷惑である。
 - ・ 理解していない内容は詳細に説明されても分からない事がある。 など

《評価》

- ・ 「分かりやすい」、「おおむね分かりやすい」を合わせて86%となりました。
- ・ 「悪い」、「やや悪い」を選択した理由としては、「声が小さい、聞き取りにくい」や「話すスピードが早い」という理由が上位となりました。

(5) 待合スペースについて

A5 待合スペース	件数	割合
良い	3,951	51%
おおむね良い	2,119	28%
普通	1,444	19%
やや悪い	121	2%
悪い	22	0%
合計	7,657	100%



< 「やや悪い」、「悪い」を選択した理由（複数選択可） >

A5 説明	件数	割合
待合スペースが清潔に保たれていない	17	11%
書類、筆記用具などの整理整頓がされていない	12	8%
待ち時間の有効活用ができない	23	15%
その他	103	66%
合計	155	100%

※その他の主な理由

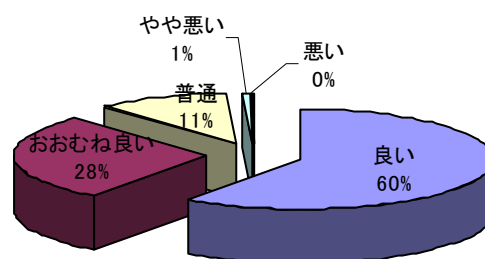
- 椅子を新しくしてほしい。椅子を増やしてほしい。
 - ・ 椅子が古く、新しいものと交換した方が良いものもある。
 - ・ 椅子が冷たいです。
 - ・ 椅子が少ない気がした。 など
- 暖かくしてほしい。
 - ・ 入り口付近が寒い。
 - ・ 寒い。植物などがあると和みますが……。 など
- 椅子の間隔を広くしてほしい。
 - ・ イスの前後の間隔が近い。
 - ・ 狭くて前の人と近い。端に座られると中に入れない。 など

《評価》

- ・ 「良い」、「おおむね良い」を合わせて79%となりました。
- ・ 「良い」の割合及び「良い」、「おおむね良い」をあわせた割合が、各設問項目の中では、最も低い評価となりました。
- ・ 待合スペースの椅子に関するご意見を多くいただきました。

(6) 全体的な評価について

A6 全体	件数	割合
良い	4,606	60%
おおむね良い	2,134	28%
普通	858	11%
やや悪い	44	1%
悪い	20	0%
合計	7,662	100%



《評価》

- ・「良い」,「おおむね良い」をあわせて88%となりました。

(7) 自由意見について

意見分類	件数	割合
お褒めの言葉	877	55%
接客へのご指摘	222	14%
手続きに要する時間へのご指摘	28	2%
窓口環境へのご指摘	116	7%
駐車場に関するご指摘	45	3%
アンケートに関するご意見	25	2%
その他	280	17%
合計	1,593	100%

《評価》

- ・自由意見のうち、55%が「お褒めの言葉」でした。
- ・窓口に関するご意見については、「接客へのご指摘」,「窓口環境へのご指摘」が上位となりました。

<主な意見>

○ お褒めの言葉
・迷っていたら、声をかけてくれました。とても嬉しかったです。
・分かりやすく親切丁寧です。明るい雰囲気です。ハキハキして感じが良いです。
・非常に親切、丁寧に対応してくださり、手続もスピーディーに行ってくださいました。ありがとうございました。
・番号札順になったので、窓口に行きやすくなりました。
・朝から大きな挨拶は気持ち良くて良いと思います。
・庁舎内も非常に清潔で、職員の方の対応も親切かつ丁寧で、とても良いです。有難うございました。
・待合スペースに座ったとたん、声をかけてもらい安心感があつた。
・多少不安を抱えながら来所しましたが、丁寧な対応に心が安らぎました。
・対応がスピーディーで気持ちよい。
○ 接遇へのご指摘
・余りにも親切なので、幾分、戸惑いを感じた。
・もう少し笑顔で接してくれるとうれしかった。
・窓口の方は親切です。中にいる人たちの態度と雑談が何??という感じがします。
・相談した後に名前を名乗ってほしい。次回、相談するときに名前が分かると「その方から聞きました」と話がスムーズになると思うので
・とても態度の大きい人がいる。市の職員が偉そうにしているのは間違っている。
・人（職員さん）によって接客力（やる気）の差が目立ちます。
○ 手続きに要する時間へのご指摘
・待たせすぎ。ずっと待っていてもフォローも何もない。こちらの事は全く考えていない。時間だけがどんどん過ぎていった。
・手続きにやや時間がかかりすぎるのが気になりました。空いている窓口の有効活用があると良いと思います。
○ 窓口環境へのご指摘
・番号札の場所が分かりにくい。
・市役所は一般の会社に比べて事務所の整理整頓がなっていないと思います。
・図書館の椅子を増やして欲しい。

○ 駐車場に関するご指摘
・行事などがあると駐車場がいっぱいになってしまう。
・私は、障がい者ですが、駐車しようと思ったら障がい者マークの付いていない車が駐車しており、駐車できませんでした。
・駐車可能台数は少なくないと思うが、なぜかいつも駐車できないか、しにくいと感じる。
○ アンケートに関するご指摘
・アンケートを実施していることで、いつもと対応が違っている気がする。
・このアンケートを回収・集計する手間と費用を考えたら無駄なのでは？
・このアンケートお願いされるのもこれで4回目。1度頼んだ人にはだぶらないような工夫が欲しい。
○ その他
・相談について市役所で何でも対応してもらえるとありがたいと思います。
・自動交付機があると良いと思います。
・名札をもっと見えるようにしてほしい。
・CD，DVD，新しく出版された本などを増やして頂けると嬉しいです。

II 外部モニター調査結果

1 実施概要

- (1) 実施期間
平成22年2月1日（月）～平成22年4月13日（火）
- (2) 実施場所
本庁舎及び出先機関（地区市民センター，出張所，図書館等）
- (3) 調査項目
下記の調査項目について，「良い・おおむね良い・普通・やや悪い・悪い」の5段階で評価
 - (ア) 基本マナー
（身だしなみ，表情，言葉づかい，動作・立ち居振る舞い，庁内案内，窓口対応以外）
 - (イ) 接客対応
（あいさつ，ご案内，手続等の内容説明，書類等渡し）
 - (ウ) 清掃・設備
（庁内の清掃，窓口カウンターの美化，環境）
 - (エ) 心配り
（ホスピタリティ，サービスの基本姿勢，援助が必要な方への対応）
- (4) 調査方法
おもてなしモニター（おもてなし推進委員会※）を調査員とし，職員には調査日時や調査員の身分を知らせず調査を実施

※ おもてなし推進委員会とは，宇都宮商工会議所及び青年部，宇都宮まちづくり推進機構，うつのみやシティガイド協会，宇都宮観光コンベンション協会，宇都宮おもてなし会及び宇都宮市から構成される本市産業振興，観光振興，まちづくりを目的とした組織

2 結果の概要

(1) 調査員数

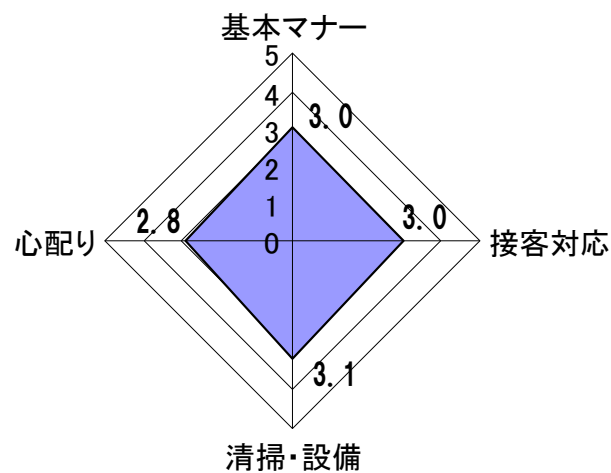
14名

(2) 調査窓口

延べ26窓口

(3) 診断結果（総合）

チェック項目	平均点
基本マナー	3.0
接客対応	3.0
清掃・設備	3.1
心配り	2.8
合計（平均）	3.0

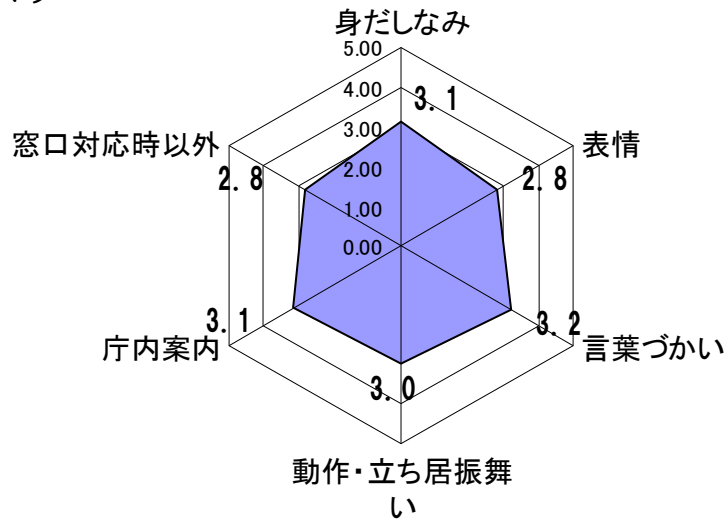


《評価》

- ・全体の平均点は「3.0点」，「普通」でした。
- ・「清掃・設備」の点数が最も高く，「心配り」の点数が最も低くなりました。

3 チェック項目別の結果

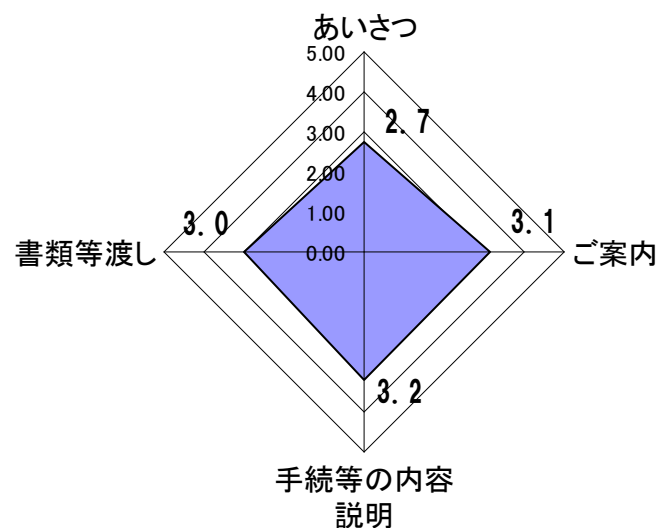
(1) 基本マナー



《評価》

- ・「身だしなみ」、「店内案内」、「言葉づかい」が全体の平均点（3点）を上回りました。
- ・「窓口対応時以外」、「表情」が全体の平均点を下回りました。

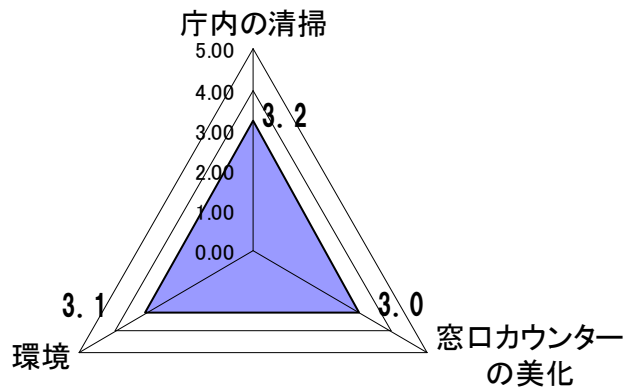
(2) 接客対応



《評価》

- ・「手続等の内容説明」、「ご案内」が全体の平均点（3点）を上回りました。
- ・「あいさつ」が全体の平均点を下回りました。

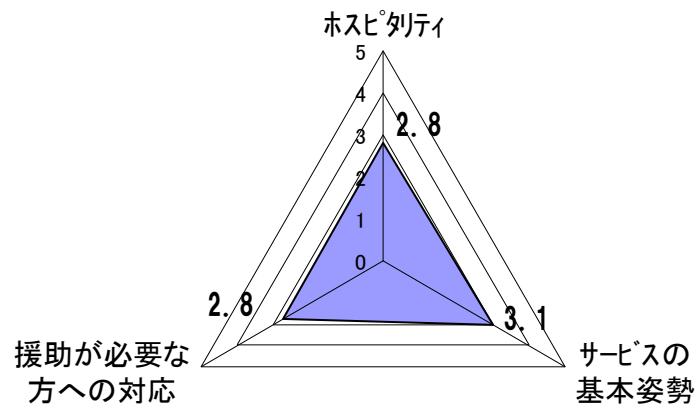
(3) 清掃・設備



《評価》

- ・「店内の清掃」,「環境」の項目において、全体の平均点（3点）を上回りました。
- ・「清掃・設備」のチェック項目が全てのチェック項目において、最も高い評価となりました。

(4) 心配り



《評価》

- ・「サービスの基本姿勢」が全体の平均点（3点）を上回りました。
- ・「援助が必要な方への対応」,「ホスピタリティ」が全体の平均点を下回りました。
- ・「心配り」のチェック項目が全てのチェック項目において、最も低い評価となりました。

4 おもてなし推進委員会からの意見

(1) 今回の調査結果報告におけるコメント

- ・ モニターがサービス業等の関係者であるため、かなり厳しい診断結果となった。
- ・ モニター全員が、「以前と比べ、市役所の窓口が良い方向に変わってきている」と感じている。
- ・ 現在の市役所の変化を止めることなく、市民に親しまれ、信頼される市役所となるよう希望する。

(2) おもてなし推進委員会からの提言

《提言 1》

挨拶の徹底

【理由】

- ・ 目を合わせない職員が見られた。
- ・ 「目を合わせない＝挨拶ができない」、「挨拶ができない＝雰囲気暗い」となる。
- ・ 目を見て声をかけてくれることで、市民は職員に親しみと信頼を持ち、待つことが苦痛でなくなると思う。

《提言 2》

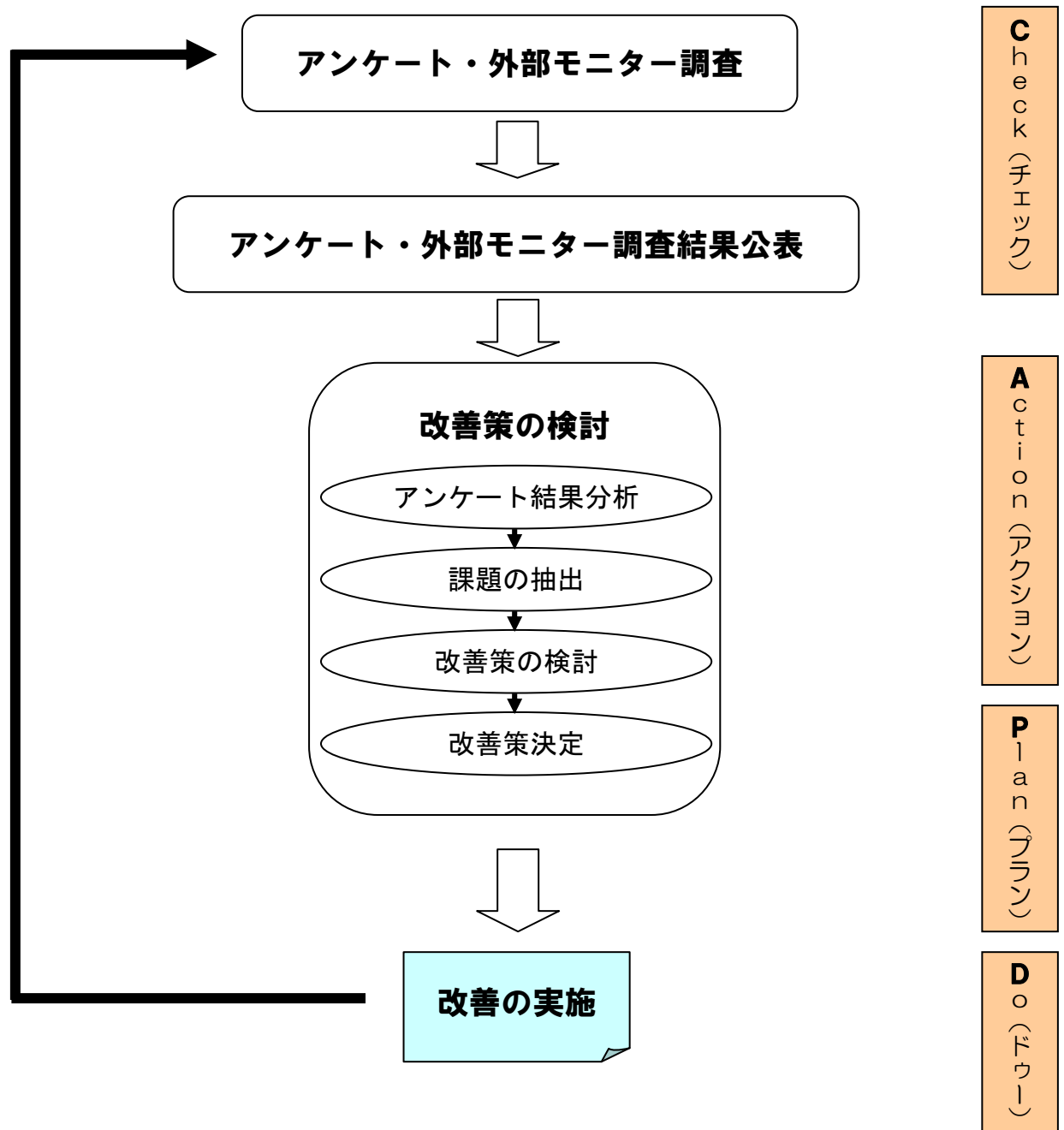
レイアウトの改善

【理由】

- ・ 本庁舎の1，2階はオープンカウンターであるため、後ろの机が丸見えであり、整理整頓がされていない机と活気がないように見えてしまう職員が目に入る。
- ・ 銀行のように机をカウンターに向けたりや衝立を立てたりするなどの改善を図ると良いと感じた。
- ・ いつも市民の目があることを忘れないでほしい。

Ⅲ アンケート及び外部モニター調査の活用方策

市では、今後とも、本庁舎をはじめとする市の施設にいらっしゃる皆様に満足していただける窓口サービスを目指して、今回のアンケート結果や皆様からいただいた意見を活かすよう、次のようなPDCAサイクルに基づき、さらなる窓口サービスの向上に向け、改善を進めてまいります。



❀おもてなし窓口アンケート❀

宇都宮市では、市民の皆様にご満足いただける窓口サービスの提供を目指しております。市民の皆様から窓口サービスに対する評価をいただき、その結果をもとに更なる窓口サービスの向上に取り組んでまいりますので、アンケートの記入のご協力をお願いいたします。

平成22年 2月 宇都宮市長

❀お客様ご自身についてお聞かせください。該当するものに○をつけてください。

- ① 性別について（ 男性 ・ 女性 ）
- ② 年齢について（10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代以上）
- ③ お住まいについて（ 市内 ・ 市外 ・ 県外 ）
- ④ 本日のご用件について（ 申請・届出／受取／相談／打ち合わせ／その他 ）

❀ 本日ご利用になった窓口についてお聞かせください。本市の窓口サービスをどのように評価されますか？次の設問の回答として当てはまるものに ☒ をつけてください。

A 1 職員のあいさつはいかがでしたか？

A 1 ☐ 良い ☐ おおむね良い ☐ 普通 ☐ やや悪い ☐ 悪い

A 2 職員の身だしなみはいかがでしたか？

A 2 ☐ 良い ☐ おおむね良い ☐ 普通 ☐ やや悪い ☐ 悪い

→ 「やや悪い」「悪い」と答えられた方へ、その理由をお書きください。
(理由)

A 3 職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか？

A 3 ☐ 良い ☐ おおむね良い ☐ 普通 ☐ やや悪い ☐ 悪い

→ 「やや悪い」「悪い」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。
(複数回答可)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 言葉づかい・態度が丁寧でない | <input type="checkbox"/> 正しい敬語が使われていない |
| <input type="checkbox"/> 窓口に出るのにすぐ出てこない | <input type="checkbox"/> 表情が明るくない |
| <input type="checkbox"/> その他（ | ） |

(設問は裏面にも続きます。)

