

平成25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26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・・・・・・・・・・・・・・・・	14
2	結果の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	15
3	チェック項目別の結果・・・・・・・・	16
4	おもてなし推進委員会からの意見	18

III アンケート及び

外部モニター調査の活用方策	18
---------------	----

《参考資料》

アンケート用紙	19
---------	----

○ 調査の目的

本市、職員の接遇等に対する評価・意見を把握し、窓口サービスの継続的な改善を図るため、来庁者を対象とした「おもてなし窓口アンケート」と第三者による「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26年2月3日（月）～平成26年2月28日（金）

(2) 実施場所

本庁79課室等，出先機関101か所の計180か所

(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ーホール，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

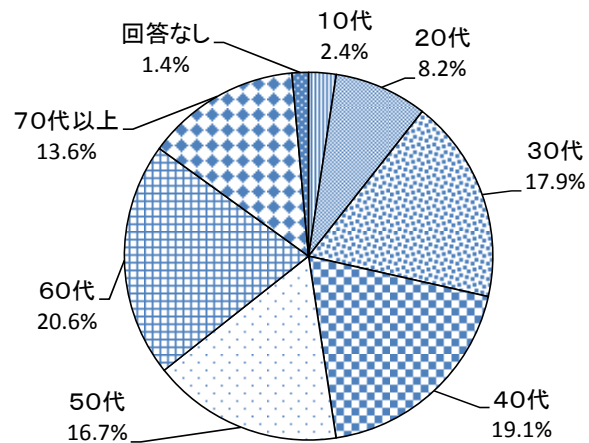
10,560件

(2) 結果の概要

ア 回答者の属性

(ア) 年代

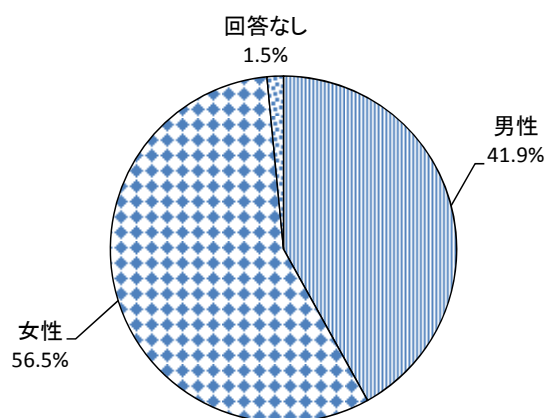
年 代	件数	割合
10代	254	2.4%
20代	864	8.2%
30代	1,895	17.9%
40代	2,015	19.1%
50代	1,766	16.7%
60代	2,178	20.6%
70代以上	1,436	13.6%
回答なし	152	1.4%
計	10,560	100%



年代は、「60代」が約21%と最も多く、続いて「40代」が約19%、「30代」が約18%となっている。

(イ) 性別

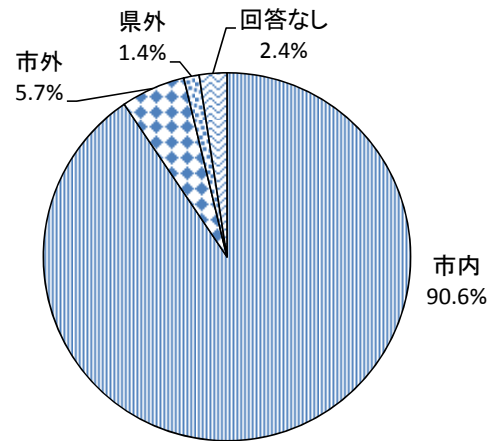
性 別	件数	割合
男性	4,428	41.9%
女性	5,970	56.5%
回答なし	162	1.5%
計	10,560	100%



性別は、「男性」が約42%、「女性」が約57%となっている。

(ウ) 住所

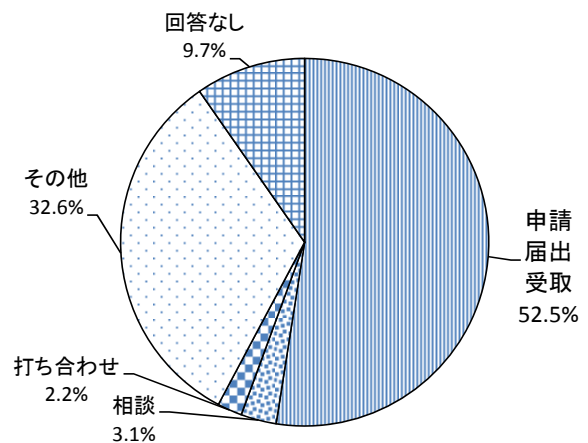
住 所	件数	割合
市内	9,563	90.6%
市外	598	5.7%
県外	144	1.4%
回答なし	255	2.4%
計	10,560	100%



住所は、「市内」が約 91% となっている。

(エ) 用件

用件	件数	割合
申請・届出・受取	5,542	52.5%
相談	329	3.1%
打ち合わせ	229	2.2%
その他	3,439	32.6%
回答なし	1,021	9.7%
計	10,560	100%



用件は、「申請・届出・受取」が約 53% と最も多く、続いて「その他」が約 33%、「相談」が約 3% となっている。

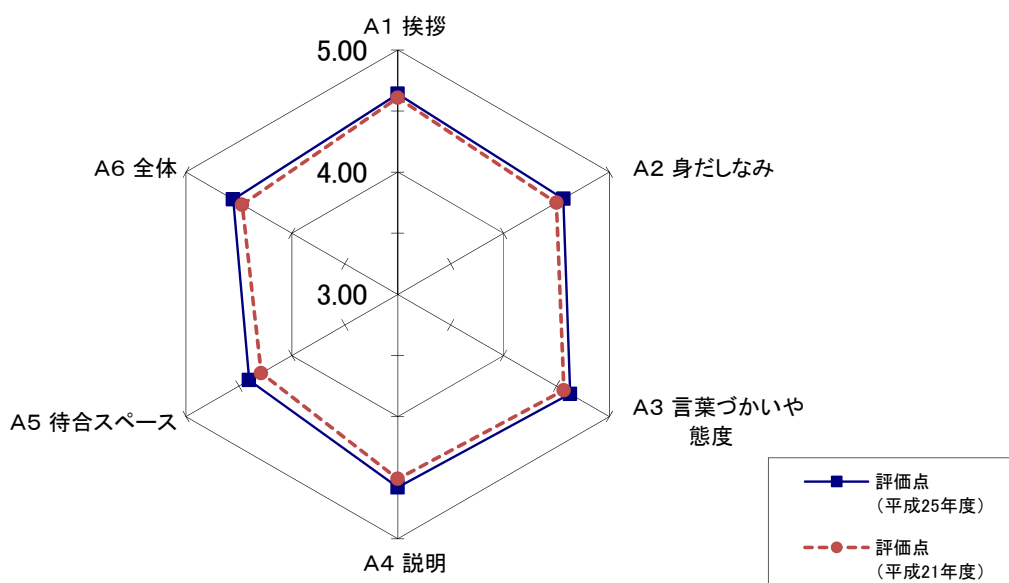
イ 評価点

設問項目	評価点 (平成 25 年度)	評価点 (平成 21 年度)	差
A 1 挨拶	4.64	4.61	+ 0.03
A 2 身だしなみ	4.56	4.50	+ 0.06
A 3 言葉づかいや態度	4.63	4.57	+ 0.06
A 4 説明	4.58	4.51	+ 0.07
A 5 待合スペース	4.40	4.29	+ 0.11
A 6 全体	4.56	4.47	+ 0.09

※ 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



- ・各設問項目とも前回（平成 21 年度）をわずかに上回る評価となった。
- ・項目別に見ると、「挨拶」が 4.64 点と最も高い評価となった。
- ・また、「待合スペース」が前回（平成 21 年度）と比較して、最も高いポイント上昇（+ 0.11 ポイント）となった。

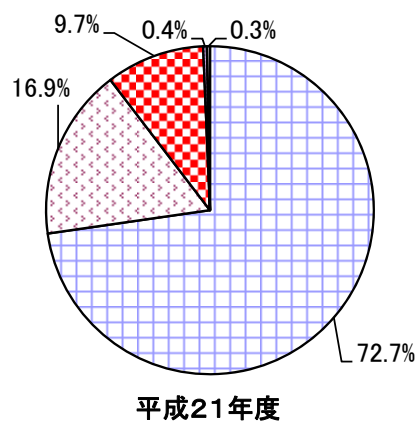
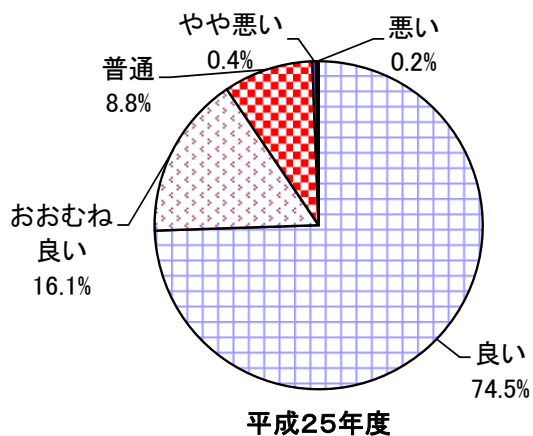
3 設問項目別の結果

6項目全ての設問項目において、前回（平成21年度）と比較し、「おおむね良い」、「普通」と評価した人の割合が減り、「良い」と評価した人の割合が増えた。

「やや悪い」、「悪い」と評価した人の割合は、前回（平成21年度）とほぼ同程度だった。

（1）挨拶について

A1 挨拶	件数 (平成25年度)	割合	件数 (平成21年度)	割合
良い	7,838	74.5%	7,044	72.7%
おおむね良い	1,692	16.1%	1,636	16.9%
普通	929	8.8%	942	9.7%
やや悪い	43	0.4%	36	0.4%
悪い	23	0.2%	28	0.3%
合計	10,525	100%	9,686	100%

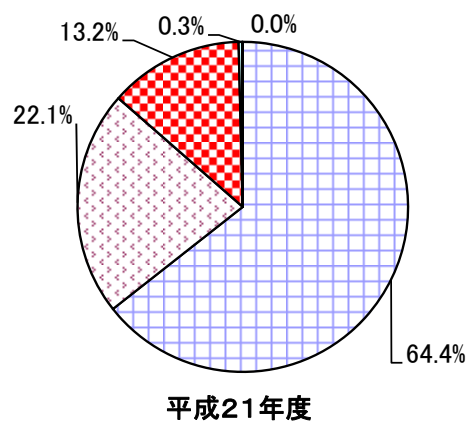
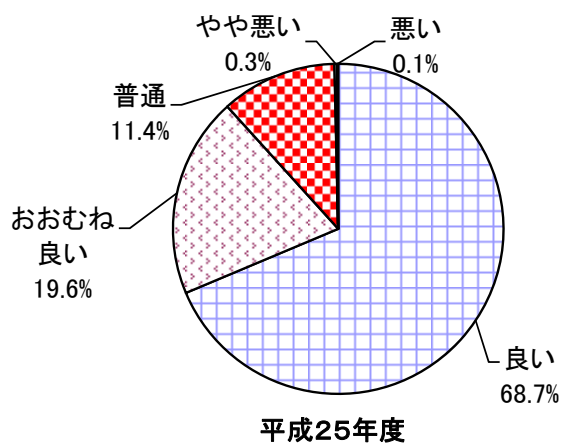


《評価》

- ・「良い」、「おおむね良い」と評価した人は合わせて約91%となった。
- ・「やや悪い」、「悪い」と評価した人は合わせて1%未満となった。

(2) 身だしなみについて

A2 身だしなみ	件数 (平成25年度)	割合	件数 (平成21年度)	割合
良い	7,216	68.7%	5,393	64.4%
おおむね良い	2,062	19.6%	1,847	22.1%
普通	1,193	11.4%	1,103	13.2%
やや悪い	28	0.3%	29	0.3%
悪い	10	0.1%	4	0.0%
合計	10,509	100%	8,376	100%



<「やや悪い」、「悪い」を選択した理由>

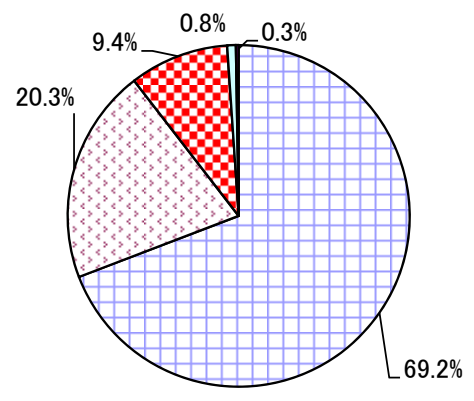
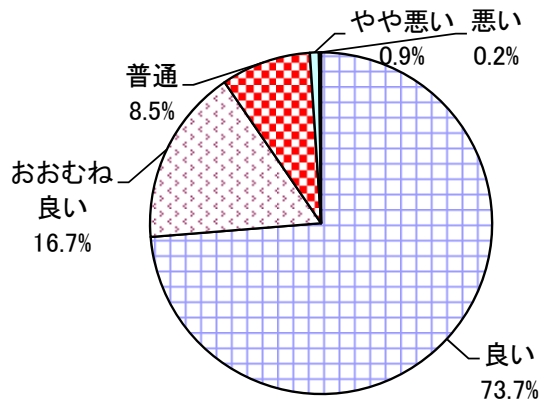
- 服装に関すること
- 髪型に関すること など

《評価》

- ・「良い」、「おおむね良い」と評価した人は合わせて約88%となった。
- ・「やや悪い」、「悪い」と評価した人は合わせて1%未満となった。
- ・「やや悪い」、「悪い」と選択した理由では、主に「服装」や「髪型」に関する意見が多かった。

(3) 言葉づかいや態度について

A 3 言葉づかいや態度	件数 (平成25年度)	割合	件数 (平成21年度)	割合
良い	7,746	73.7%	5,798	69.2%
おおむね良い	1,759	16.7%	1,705	20.3%
普通	892	8.5%	786	9.4%
やや悪い	90	0.9%	69	0.8%
悪い	21	0.2%	22	0.3%
合計	10,508	100%	8,380	100%



<「やや悪い」、「悪い」を選択した理由（複数選択可）>

A 3 言葉づかいや態度	件数	割合
表情が明るくない	51	30.2%
言葉づかい・態度が丁寧でない	48	28.4%
窓口ですぐに出てこない	24	14.2%
正しい敬語が使われていない	16	9.5%
その他※	30	17.8%
合計	169	100%

※「その他」の主な意見

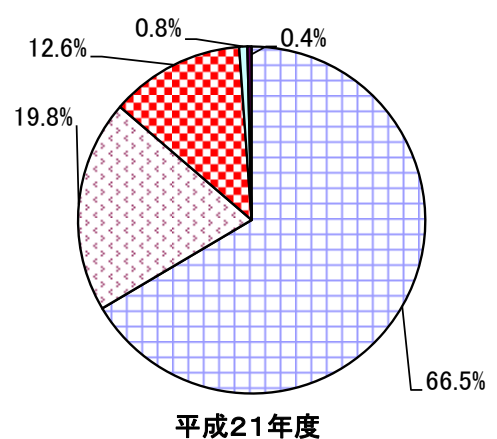
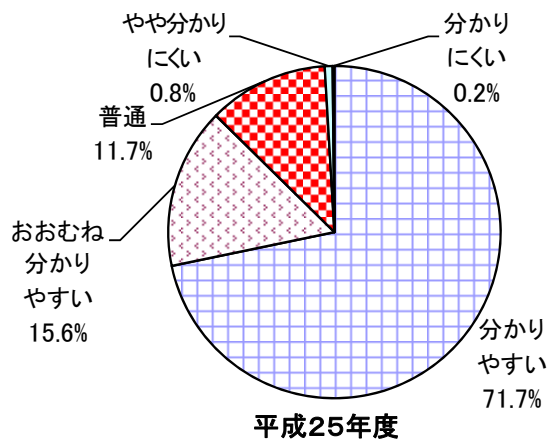
- 一部の職員の態度が悪い
- 上から目線の対応である など

《評価》

- ・「良い」、「おおむね良い」と評価した人は合わせて約90%となった。
- ・「やや悪い」、「悪い」と評価した人は合わせて約1%となった。
- ・「やや悪い」、「悪い」と選択した理由では、「表情が明るくない」や「言葉づかい・態度が丁寧でない」という理由が上位になった。

(4) 説明について

A 4 説明	件数 (平成25年度)	割合	件数 (平成21年度)	割合
分かりやすい	6,695	71.7%	5,065	66.5%
おおむね分かりやすい	1,459	15.6%	1,509	19.8%
普通	1,092	11.7%	956	12.6%
やや分かりにくい	71	0.8%	59	0.8%
分かりにくい	16	0.2%	28	0.4%
合計	9,333	100%	7,617	100%



< 「やや分かりにくい」、「分かりにくい」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	25	28.7%
質問に的確に答えられない	23	26.4%
話すスピードが早い	15	17.2%
専門用語を多く使っている	11	12.6%
その他※	13	14.9%
合計	87	100%

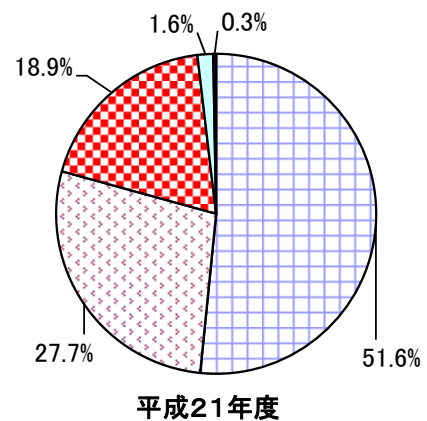
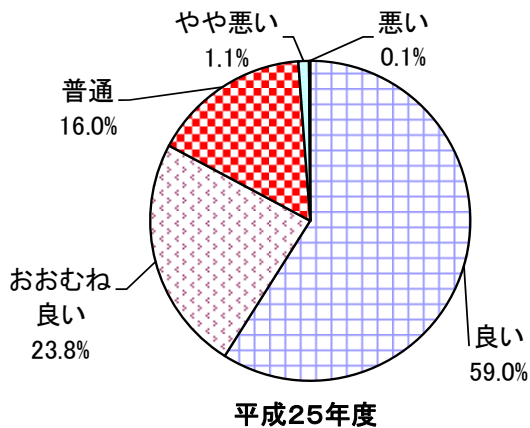
※「その他」の主な意見
○ 丁寧な説明でない など

《評価》

- ・「分かりやすい」、「おおむね分かりやすい」と評価した人は合わせて約87%となった。
- ・「やや分かりにくい」、「分かりにくい」と評価した人は合わせて約1%となった。
- ・「やや分かりにくい」、「分かりにくい」と選択した理由では、「声が小さい、聞き取りにくい」や「質問に的確に答えられない」という理由が上位になった。

(5) 待合スペースについて

A5 待合スペース	件数 (平成25年度)	割合	件数 (平成21年度)	割合
良い	5,498	59.0%	3,951	51.6%
おおむね良い	2,220	23.8%	2,119	27.7%
普通	1,494	16.0%	1,444	18.9%
やや悪い	100	1.1%	121	1.6%
悪い	11	0.1%	22	0.3%
合計	9,323	100%	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	24	30.0%
書類、筆記用具などの整理整頓がされていない	2	2.5%
待ち時間の有効活用ができない	2	2.5%
その他※	52	65.0%
合計	80	100%

※「その他」の主な意見

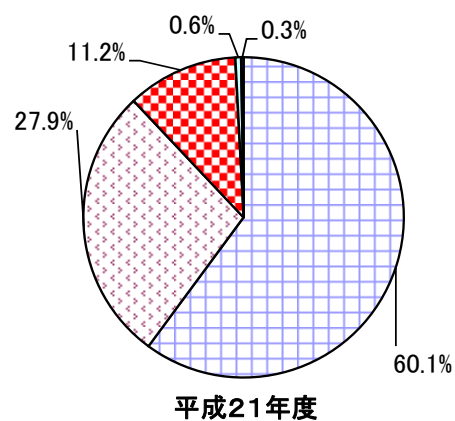
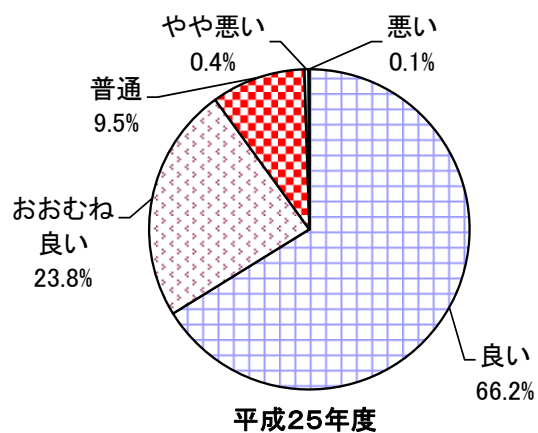
- 暖かくして欲しい
- 待合スペースが足りない、狭い
- 待合スペース近くのトイレに関する事など

《評価》

- ・「良い」、「おおむね良い」と評価した人は合わせて約83%となった。
- ・「やや悪い」、「悪い」と評価した人は合わせて約1%となった。
- ・「やや悪い」、「悪い」と選択した理由では、「待合スペースが清潔に保たれていない」という理由が上位になった。

(6) 全体的な評価について

A6 全体	件数 (平成25年度)	割合	件数 (平成21年度)	割合
良い	6,184	66.2%	4,606	60.1%
おおむね良い	2,224	23.8%	2,134	27.9%
普通	886	9.5%	858	11.2%
やや悪い	38	0.4%	44	0.6%
悪い	10	0.1%	20	0.3%
合計	9,342	100%	7,662	100%



《評価》

- ・「良い」、「おおむね良い」と評価した人は合わせて約90%となった。
- ・「やや悪い」、「悪い」と評価した人は合わせて1%未満となった。

(7) 自由意見について

意見分類	件数	割合
接遇などに関するお褒めの言葉 (笑顔で対応して頂き気持ち良かった など)	885	48.0%
窓口環境への指摘 (照明が暗い, 場所が分かりづらい, 待ち順が分からない など)	234	12.7%
接遇への指摘 (わかりやすく説明してほしい, 言葉づかいが悪い など)	208	11.3%
駐車場に関する指摘 (駐車場が少ない, 駐車場で逆行する車が見受けられる など)	25	1.4%
手続きに要する時間への指摘 (ちょっとした手続きにも時間がかかりすぎ など)	17	0.9%
自動交付機の導入要望 (自動交付機の数を増やして欲しい, 設置して欲しい など)	17	0.9%
アンケート結果や方法に関する要望 (「良い」「おおむね良い」の理由を問うべき など)	12	0.7%
図書選定に関する要望 (〇〇の本を増やして欲しい, 〇〇のCD・DVDが欲しい など)	76	4.1%
施設利用マナーに関する要望 (子どもが走っていてうるさい, ソファで寝ている人が多い など)	25	1.4%
その他	344	18.7%
合計	1,843	100%
アンケート総件数	10,560	

《評価》

- ・自由意見のうち, 約48%が「お褒めの言葉」だった。
- ・改善すべき事項としては, 「照明が暗い」, 「窓口の場所がわかりにくい」などの「窓口環境」に関するもの, 「説明がわかりにくい」, 「言葉づかいが悪い」などの「接遇」に関するものが上位となった。

<主な自由意見>

○ 接客などに関するお褒めの言葉

- ・手続き等はわからないことが多いのですが、とても丁寧に親切に案内して頂けたので、安心して手続きできた。
- ・丁寧に説明していただけたので、とてもわかりやすかった。
- ・窓口対応が段々良くなっていると感じる。
- ・とても親切で笑顔での対応、気持ちの良い1日になりそう。
- ・いつも明るい窓口に感謝。すばらしい。
- ・窓口の数が多く迷ったが、すぐに声をかけて助けていただけてとても助かった。
- ・すぐに窓口に出てきて、とても丁寧にわかりやすく教えてくれた。
- ・初めての手続きで何もわからず不安だったが、とてもわかりやすく助かった。

○ 接客への指摘

- ・言葉づかいや態度が悪い人もいる。
- ・カウンターで、職員の対応を待っていても、職員が見ないフリであったり、なかなか対応してくれない時がある。
- ・相手の立場を考えた説明対応をして欲しい。
- ・言葉づかいが事務的である。
- ・もっと元気よく対応して欲しい。
- ・仕事をする服装ではない方が多く見受けられる。

○ 手続きに要する時間への指摘

- ・丁寧な分、ちょっとした手続きにも時間がかかりすぎ。
- ・お待ち人数が1名以上になったら、職員総出で対応してほしい。少しの待ち時間でも無駄になる。

○ 窓口環境への指摘

- ・場所が分かりづらい。
- ・窓口に行った際、窓口の担当者がわかるようになっているか、または番号札があると良いと思う。誰に声をかけていいのか、わからない。
- ・待合スペースがせまい。
- ・待っている間のキッズスペースのような所があると、子ども連れの際ありがたい。
- ・照明がもう少し明るい嬉しい。

○ 駐車場に関する指摘
・ 駐車場スペースが少ない。
・ 駐車場で逆行する車が見受けられる。
・ 障害者スペースに健常者が車を止めているのはやめさせてほしい。
○ アンケート結果や方法に関する要望
・ このアンケートの質問事項は「やや悪い」「悪い」理由のみ聞いていますが、「良い」「おおむね良い」理由を問わない事に違和感を感じる。良い理由こそ大切なのでは。
・ 市役所全般のアンケートではなく、図書館用のアンケートを作成したらどうか。
○ 自動交付機の導入要望
・ 自動交付機の数を増やして欲しい。
・ 自動交付機が設置されると便利だと思う。
○ 図書選定に関する要望
・ 図書館の蔵書を増やして欲しい。
・ CD, DVDを充実して欲しい。
・ 大活字文庫を増やして欲しい。
○ 施設利用マナーに関する要望
・ ソファで寝ている人が多い。
・ うるさい人や電話をかけている人には注意をして欲しい。
○ その他
・ 車椅子の設置場所が駐車場から遠かった。
・ 制服が揃っていない。

II 外部モニター調査結果

1 実施概要

(1) 実施期間

平成26年2月3日（月）～平成26年3月31日（月）

(2) 実施場所

本庁舎1，2階及び出先機関（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) 接遇対応

（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

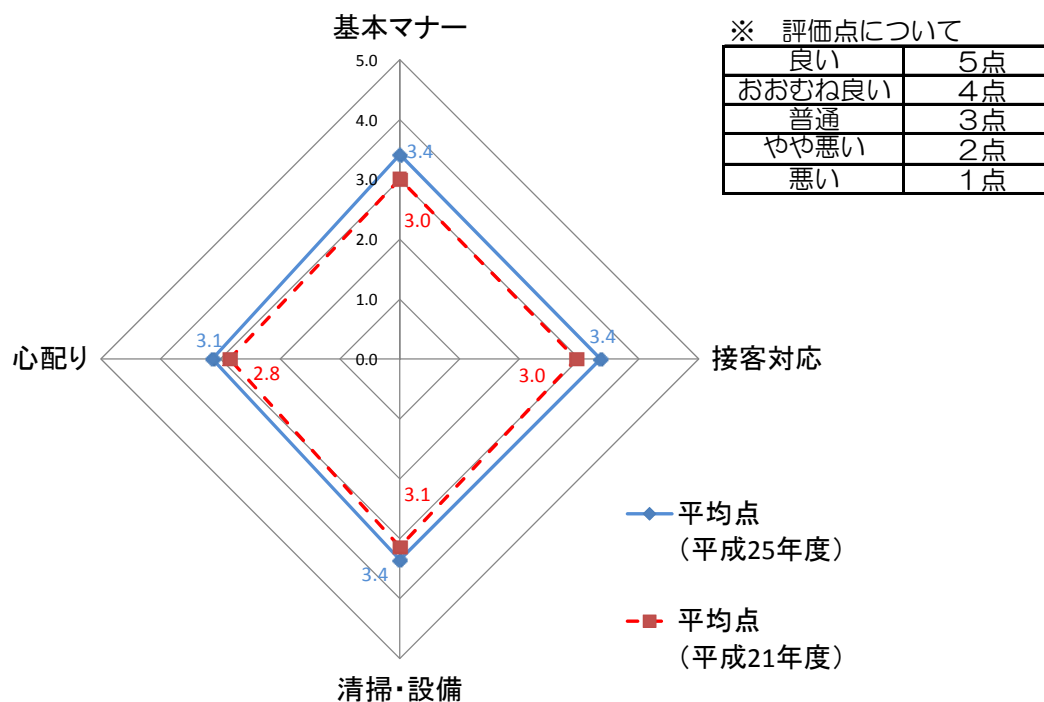
14名

(2) 調査窓口

延べ17窓口（本庁1，2階窓口，地区市民センター，図書館等）

(3) 診断結果

チェック項目	平均点 (平成25年度)	平均点 (平成21年度)	差
基本マナー	3.41	3.01	+0.41
接客対応	3.36	2.95	+0.41
清掃・設備	3.35	3.14	+0.22
心配り	3.14	2.85	+0.29
合計（全体）	3.32	2.99	+0.33



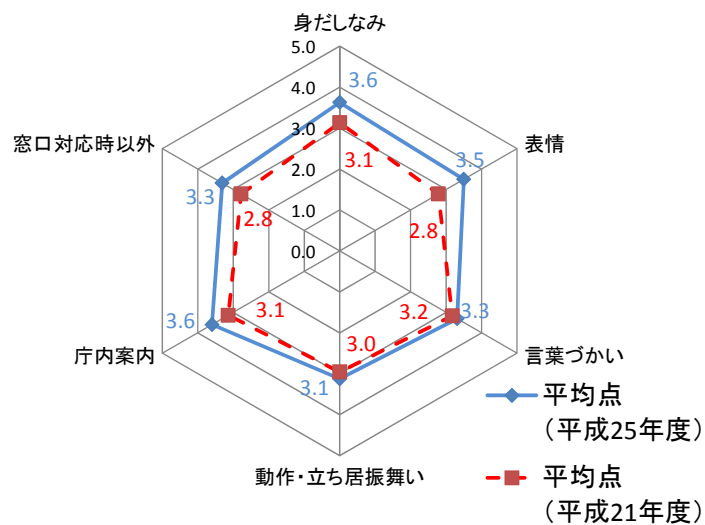
(4) 総評

《評価》

- ・全てのチェック項目において，前回（平成21年度）を上回る評価を得た。
- ・前回（平成21年度）の調査に参加したモニターの多くの方から「市役所は変わった」，「前回よりも対応が良くなっている」との意見が多かった。
- ・「挨拶の声がもう少し大きいと，さらに好印象を与える」との提言を受けた。

3 チェック項目別の結果（全体の平均点：3.3点）

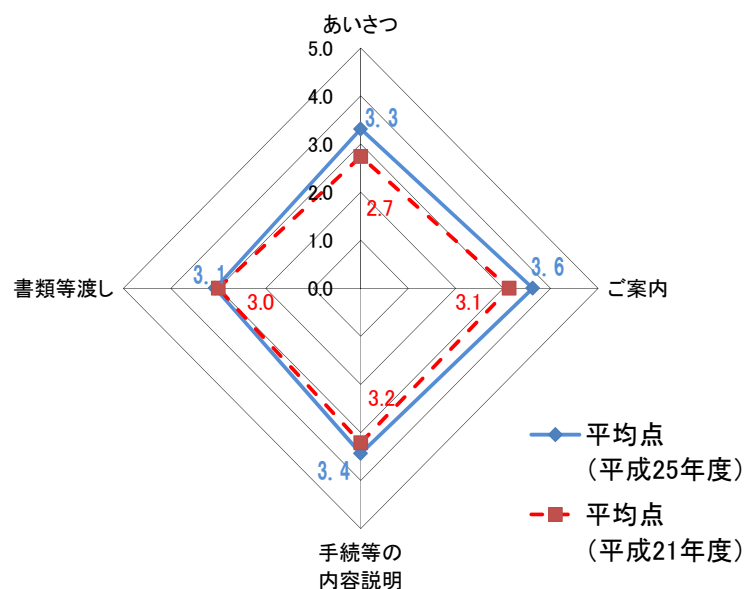
（1）基本マナー



《評価》

- ・全てのチェック項目において、前回（平成21年度）を上回る評価を得た。
- ・「動作・立ち居振舞い」が全体の平均点未満となった。

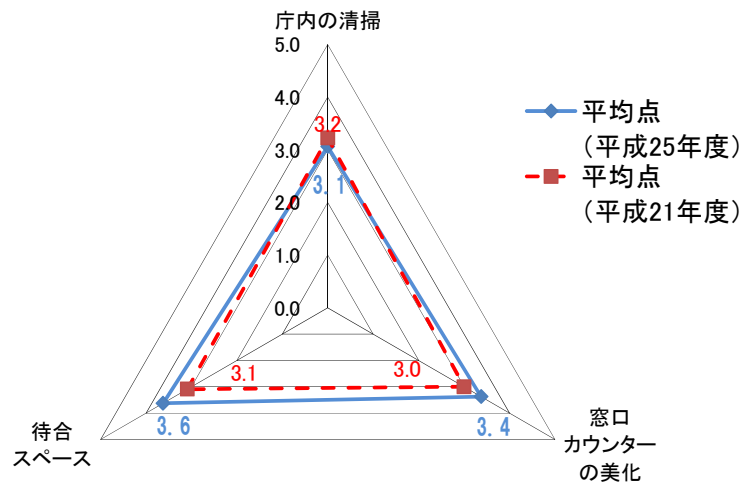
（2）接客対応



《評価》

- ・全てのチェック項目において、前回（平成21年度）を上回る評価を得た。
- ・「書類等渡し」が全体の平均点未満となった。

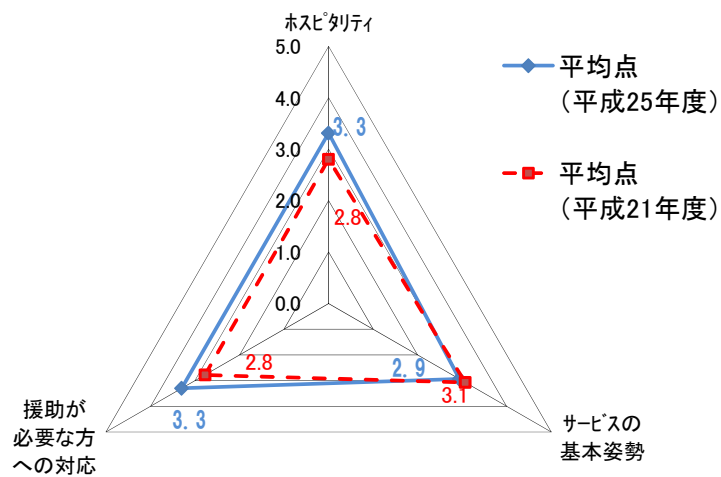
(3) 清掃・設備



《評価》

- ・「窓口カウンターの美化」、「待合スペース」が、前回（平成 2 1 年度）を上回る評価を得た。
- ・「店内の清掃」が全体の平均点未満であり、前回（平成 2 1 年度）を下回った。

(4) 心配り



《評価》

- ・「ホスピタリティ」、「援助が必要な方への対応」が、前回（平成 2 1 年度）を上回る評価を得た。
- ・「サービスの基本姿勢」が全体の平均点未満であり、前回（平成 2 1 年度）を下回った。

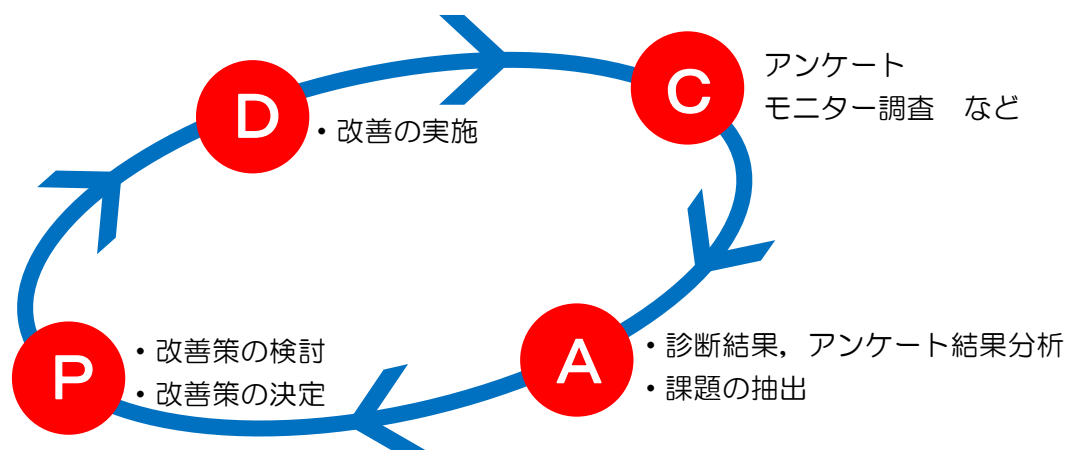
4 おもてなし推進委員会からの意見

＜今回の調査結果報告におけるコメント＞

- ・ モニター全員が、「平成21年度の時と比較し、市役所窓口の対応が良い方向に進歩している」と感じている。
- ・ 窓口周辺で不安そうに立っている市民がいると、職員がずっと寄って行き、声をかけている姿を何度も目にした。声をかけられた市民のホッとした表情が宇都宮市役所の「おもてなし」を表していると感じた。
- ・ 市民が窓口に立つと、すぐに担当職員がカウンターに出てきて、用件を聞き、キビキビと対応していて、とても好感がもてた。
- ・ 宇都宮市が掲げる「窓口サービス向上宣言」が職員に浸透してきていることが、今回の調査で感じた。

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来庁される皆様に満足していただける窓口サービスを目指して、下の図のようなPDCAサイクルに基づき、今回のアンケート結果や市民の皆様からいただいた意見などを活用しながら、継続的な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26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。

Q 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

Q 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)

Q 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)

- ☐ 言葉づかい・態度が丁寧でない
- ☐ 正しい敬語が使われていない
- ☐ 窓口に出でこない
- ☐ 表情が明るくない
- ☐ その他 ()

(設問は裏面にも続きます。)

