

# 平成25年度第3回市政モニターアンケート結果

## テーマ「相模原市職員の接遇」について

### 1 アンケート実施概要

- (1) 対象 市政モニター 148人
- (2) 回答者数 142人
- (3) 実施期間 平成25年12月6日から12月20日まで
- (4) 目的 相模原市では日頃から市民の皆様に市役所を気持ちよくご利用いただけるよう、接遇研修の実施や各所属での取組を進めるなど、職員の接遇能力の向上に努めております。  
皆様からのご意見を基に、今後更なる接遇能力の向上に向け、さまざまな取組を推進するため、アンケートにご協力いただきました。

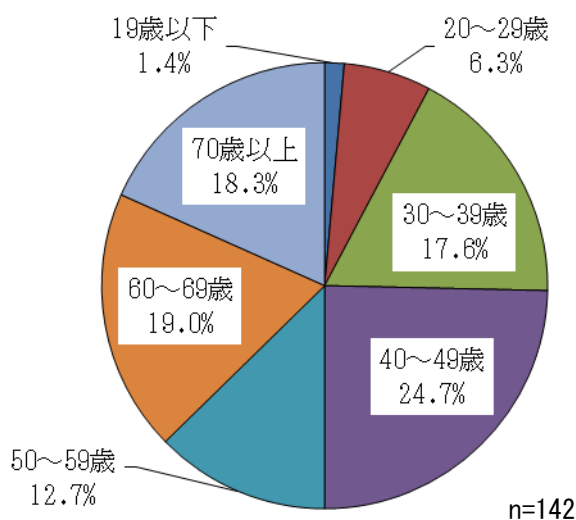
### 2 各設問と回答状況及び結果概要

#### 【基本的項目についてお伺いします】

#### 問1 あなたの年齢をお伺いします。(回答は1つ)

|   |        |   |        |   |       |
|---|--------|---|--------|---|-------|
| 1 | 19歳以下  | 4 | 40～49歳 | 7 | 70歳以上 |
| 2 | 20～29歳 | 5 | 50～59歳 |   |       |
| 3 | 30～39歳 | 6 | 60～69歳 |   |       |

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 2   | 1.4%   |
| 2   | 9   | 6.3%   |
| 3   | 25  | 17.6%  |
| 4   | 35  | 24.7%  |
| 5   | 18  | 12.7%  |
| 6   | 27  | 19.0%  |
| 7   | 26  | 18.3%  |
| 合計  | 142 | 100.0% |

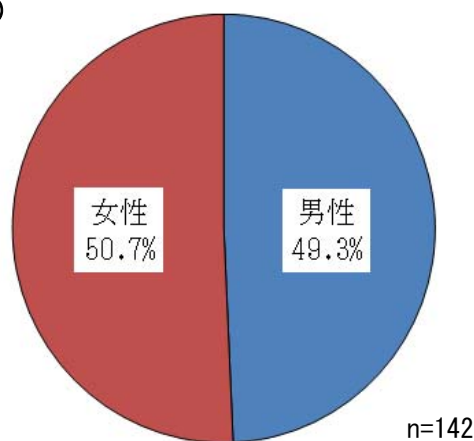


☆ 回答された方の年齢層は、以上のとおりです。

問2 あなたの性別をお伺いします。(回答は1つ)

- 1 男性                      2 女性

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 70  | 49.3%  |
| 2   | 72  | 50.7%  |
| 合計  | 142 | 100.0% |

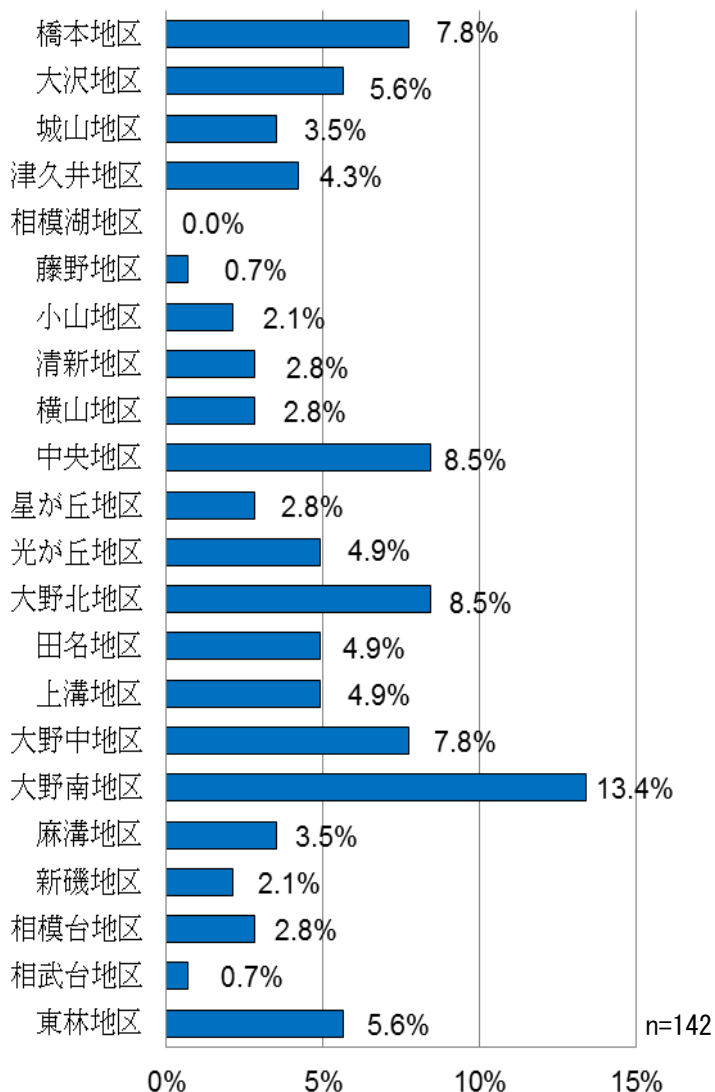


☆ 回答された方の性別は、以上のとおりです。

問3 あなたのお住まいの地区をお伺いします。(回答は1つ)

- |         |          |          |          |
|---------|----------|----------|----------|
| 1 橋本地区  | 7 小山地区   | 13 大野北地区 | 19 新磯地区  |
| 2 大沢地区  | 8 清新地区   | 14 田名地区  | 20 相模台地区 |
| 3 城山地区  | 9 横山地区   | 15 上溝地区  | 21 相武台地区 |
| 4 津久井地区 | 10 中央地区  | 16 大野中地区 | 22 東林地区  |
| 5 相模湖地区 | 11 星が丘地区 | 17 大野南地区 |          |
| 6 藤野地区  | 12 光が丘地区 | 18 麻溝地区  |          |

| 選択肢      | 回答数 | 回答分布   |
|----------|-----|--------|
| 1 橋本地区   | 11  | 7.8%   |
| 2 大沢地区   | 8   | 5.6%   |
| 3 城山地区   | 5   | 3.5%   |
| 4 津久井地区  | 6   | 4.3%   |
| 5 相模湖地区  | 0   | 0.0%   |
| 6 藤野地区   | 1   | 0.7%   |
| 7 小山地区   | 3   | 2.1%   |
| 8 清新地区   | 4   | 2.8%   |
| 9 横山地区   | 4   | 2.8%   |
| 10 中央地区  | 12  | 8.5%   |
| 11 星が丘地区 | 4   | 2.8%   |
| 12 光が丘地区 | 7   | 4.9%   |
| 13 大野北地区 | 12  | 8.5%   |
| 14 田名地区  | 7   | 4.9%   |
| 15 上溝地区  | 7   | 4.9%   |
| 16 大野中地区 | 11  | 7.8%   |
| 17 大野南地区 | 19  | 13.4%  |
| 18 麻溝地区  | 5   | 3.5%   |
| 19 新磯地区  | 3   | 2.1%   |
| 20 相模台地区 | 4   | 2.8%   |
| 21 相武台地区 | 1   | 0.7%   |
| 22 東林地区  | 8   | 5.6%   |
| 合計       | 142 | 100.0% |

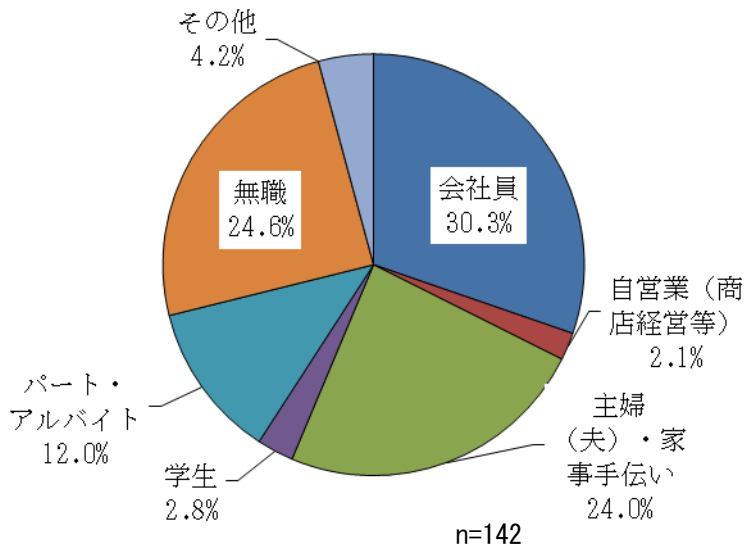


☆ 回答された方のお住まいの地区は、以上のとおりです。

**問4 あなたの職業をお伺いします。(回答は1つ)**

- |               |             |       |
|---------------|-------------|-------|
| 1 会社員         | 4 学生        | 7 その他 |
| 2 自営業(商店経営等)  | 5 パート・アルバイト |       |
| 3 主婦(夫)・家事手伝い | 6 無職        |       |

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 43  | 30.3%  |
| 2   | 3   | 2.1%   |
| 3   | 34  | 24.0%  |
| 4   | 4   | 2.8%   |
| 5   | 17  | 12.0%  |
| 6   | 35  | 24.6%  |
| 7   | 6   | 4.2%   |
| 合計  | 142 | 100.0% |



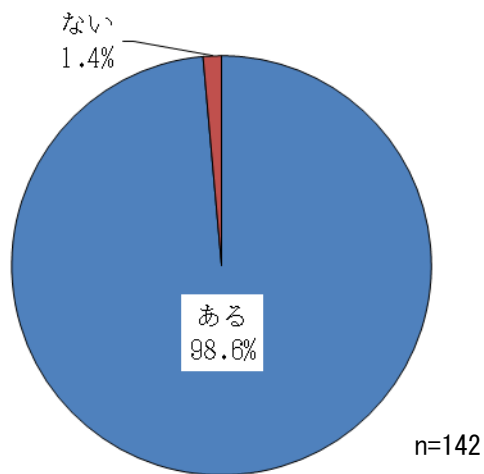
☆ 回答された方の職業は、以上のとおりです。

**【市職員の窓口対応などについてお伺いします】**

**問5 あなたは、市役所などの施設で、職員と接したことはありますか。(回答は1つ)**

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 1 ある (→問6へ) | 2 ない (→問25へ) |
|-------------|--------------|

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 140 | 98.6%  |
| 2   | 2   | 1.4%   |
| 合計  | 142 | 100.0% |



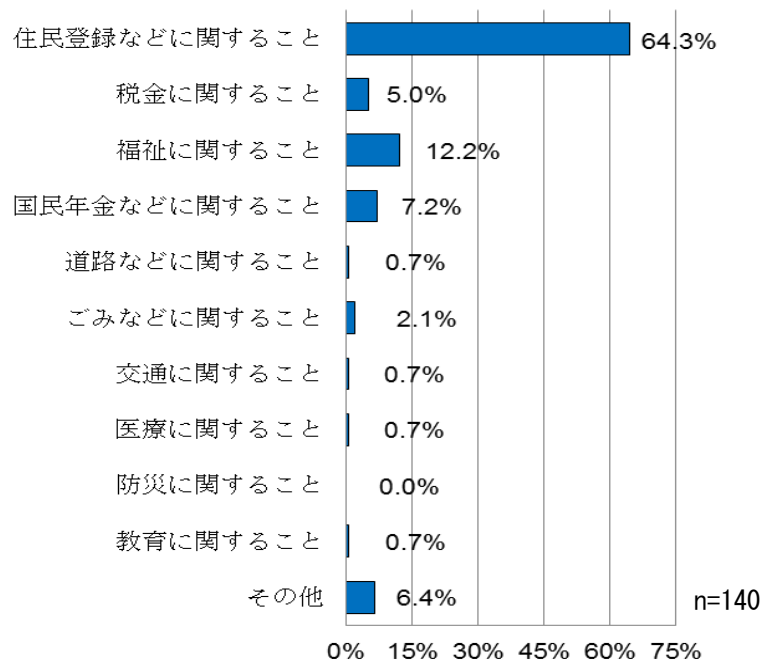
☆ 市役所などの施設で、職員と接したことが「ある」と答えた方が98.6%を占めました。

問6 問5で「1 ある」とお答えの方にお伺いします。

あなたは、どのような要件で職員と接しましたか。(回答は1つ)

- 1 住民登録の受付や住民票・戸籍・印鑑証明などの交付に関する事
- 2 市県民税や固定資産税などの税金に関する事
- 3 保育や介護など、児童福祉、障害福祉、高齢者福祉に関する事
- 4 国民年金や国民健康保険に関する事
- 5 道路や河川などの整備・管理、建築に関する事
- 6 自然保護、環境汚染、ごみの処理などに関する事
- 7 自転車、自動車、バス、鉄道などの公共交通に関する事
- 8 健康診査や予防接種などの医療に関する事
- 9 避難所やひばり放送などの防災に関する事
- 10 入学・転入の受付等、学校に関する事や生涯学習などの教育に関する事
- 11 その他

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 90  | 64.3%  |
| 2   | 7   | 5.0%   |
| 3   | 17  | 12.2%  |
| 4   | 10  | 7.2%   |
| 5   | 1   | 0.7%   |
| 6   | 3   | 2.1%   |
| 7   | 1   | 0.7%   |
| 8   | 1   | 0.7%   |
| 9   | 0   | 0.0%   |
| 10  | 1   | 0.7%   |
| 11  | 9   | 6.4%   |
| 合計  | 140 | 100.0% |



☆ 職員と接した要件の上位3項目は、「住民登録の受付や住民票・戸籍・印鑑証明などの交付に関する事」が64.3%で最も多く、次いで「保育や介護など、児童福祉、障害福祉、高齢者福祉に関する事」が12.2%、「国民年金や国民健康保険に関する事」が7.2%という結果となりました。

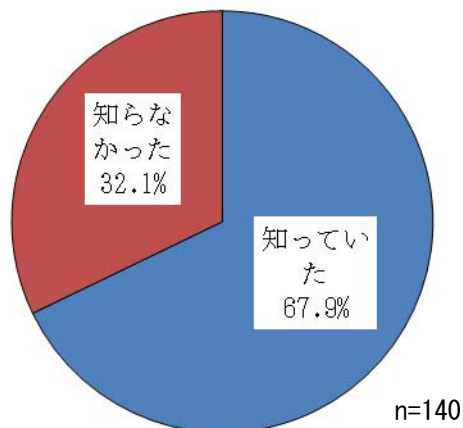
問6 「11 その他」記入欄意見 抜粋

- 騒音の相談      ○ 地域情報誌のことについて      ○ 体育館等施設の申し込み

問7 あなたは、あなたの用件に対する担当部署がどこにあるか、あらかじめ知っていましたか。  
(回答は1つ)

- 1 知っていた (→問9へ)      2 知らなかった (→問8へ)

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 95  | 67.9%  |
| 2   | 45  | 32.1%  |
| 合計  | 140 | 100.0% |

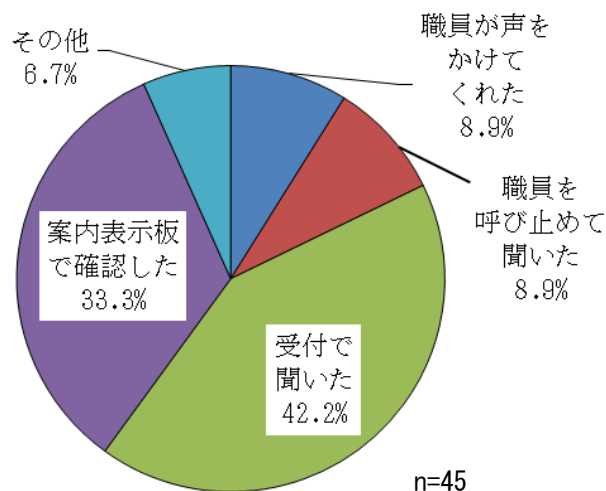


☆ 用件に対する担当部署がどこにあるかについて、3割以上の方が「知らなかった」と答えました。

問8 問7で「2 知らなかった」とお答えの方にお伺いします。  
あなたは、担当部署をどのように探しましたか。(回答は1つ)

- 1 近くにいた職員が声をかけてくれて、教えてくれた  
2 近くにいた職員を呼び止めて聞いた  
3 受付で聞いた  
4 案内表示板で確認した  
5 その他

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 4   | 8.9%   |
| 2   | 4   | 8.9%   |
| 3   | 19  | 42.2%  |
| 4   | 15  | 33.3%  |
| 5   | 3   | 6.7%   |
| 合計  | 45  | 100.0% |



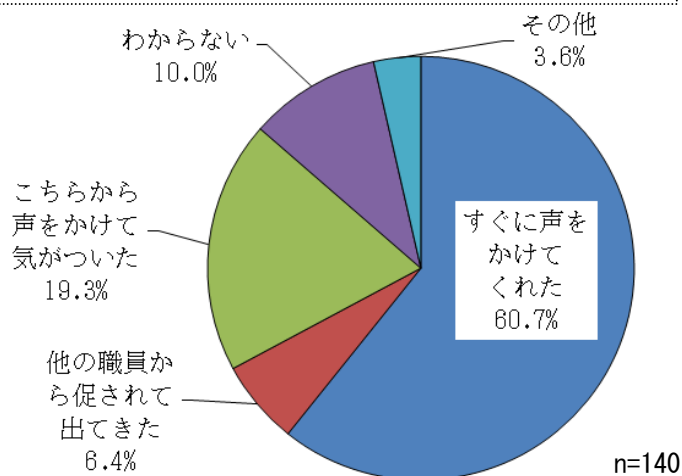
☆ 担当部署の探し方の上位2項目は、「受付で聞いた」が42.2%で最も多く、次いで「案内表示板で確認した」が33.3%という結果となりました。

- 問8 「5 その他」記入欄意見 抜粋  
○ 事前に電話をして確認した

**問9 あなたが担当部署の窓口に行ったとき、職員の様子はいかがでしたか。(回答は1つ)**

- |   |                    |   |       |
|---|--------------------|---|-------|
| 1 | すぐに気がつき声をかけてくれた    | 4 | わからない |
| 2 | 他の職員から促されて窓口に出てきた  | 5 | その他   |
| 3 | こちらから声をかけて初めて気がついた |   |       |

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 85  | 60.7%  |
| 2   | 9   | 6.4%   |
| 3   | 27  | 19.3%  |
| 4   | 14  | 10.0%  |
| 5   | 5   | 3.6%   |
| 合計  | 140 | 100.0% |



☆ 職員の様子の上位2項目は、「すぐに気がつき声をかけてくれた」が60.7%で最も多く、次いで「こちらから声をかけて初めて気がついた」が19.3%という結果となりました。

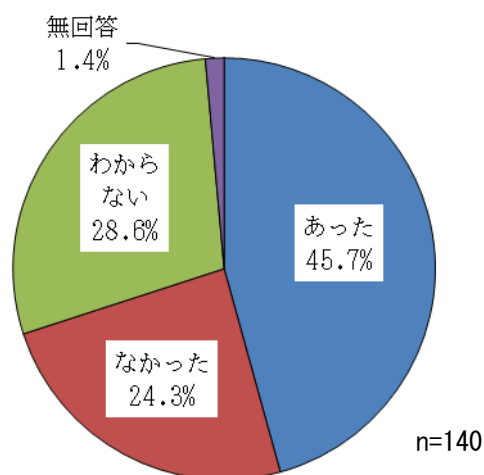
**問9 「5 その他」記入欄意見 抜粋**

- あまり声をかけやすい雰囲気ではなかった

**問10 あなたが職員と対面したとき、「こんにちは」などのあいさつはありましたか。(回答は1つ)**

- |   |     |   |      |   |       |
|---|-----|---|------|---|-------|
| 1 | あった | 2 | なかった | 3 | わからない |
|---|-----|---|------|---|-------|

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 64  | 45.7%  |
| 2   | 34  | 24.3%  |
| 3   | 40  | 28.6%  |
| 無回答 | 2   | 1.4%   |
| 合計  | 140 | 100.0% |

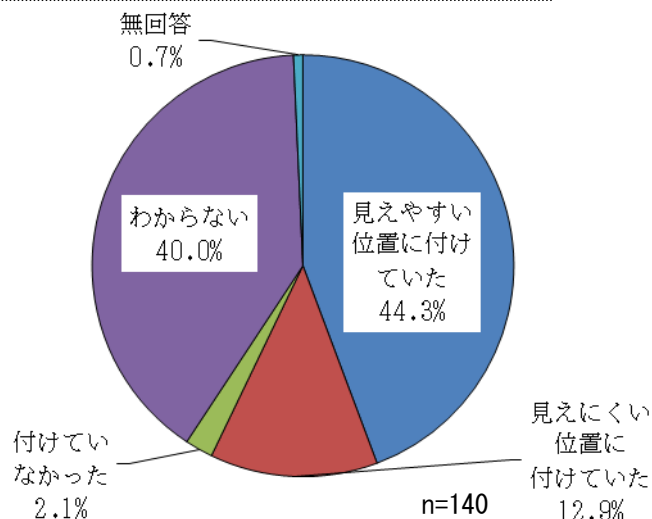


☆ 職員のアいさつについて、「あった」と答えた方が45.7%、「なかった」と答えた方が24.3%という結果となりました。

**問 1 1 あなたと接した職員は、名札を付けていましたか。(回答は1つ)**

- 1 見えやすい位置に付けていて、名前が確認できた
- 2 付けていたが、見えにくい位置で名前が確認できなかった
- 3 付けていなかった
- 4 わからない

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 62  | 44.3%  |
| 2   | 18  | 12.9%  |
| 3   | 3   | 2.1%   |
| 4   | 56  | 40.0%  |
| 無回答 | 1   | 0.7%   |
| 合計  | 140 | 100.0% |

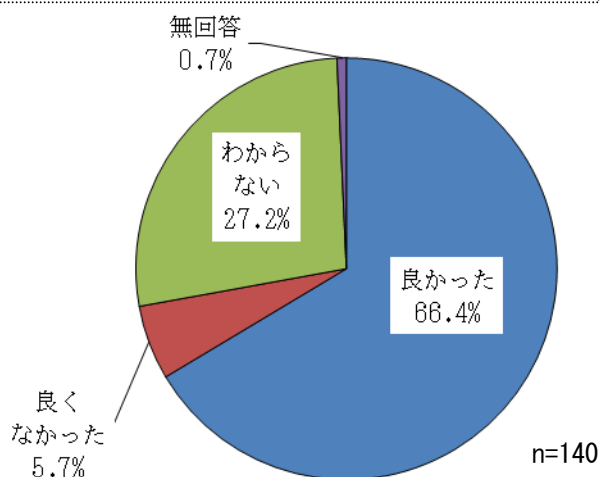


☆ 職員の名札の着用について、「見えやすい位置に付けていて、名前が確認できた」と答えた方は 44.3% という結果となりました。

**問 1 2 あなたと接した職員の身だしなみはいかがでしたか。(回答は1つ)**

- 1 良かった (→問 1 4へ)
- 2 良くなかった (→問 1 3へ)
- 3 わからない (→問 1 4へ)

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 93  | 66.4%  |
| 2   | 8   | 5.7%   |
| 3   | 38  | 27.2%  |
| 無回答 | 1   | 0.7%   |
| 合計  | 140 | 100.0% |



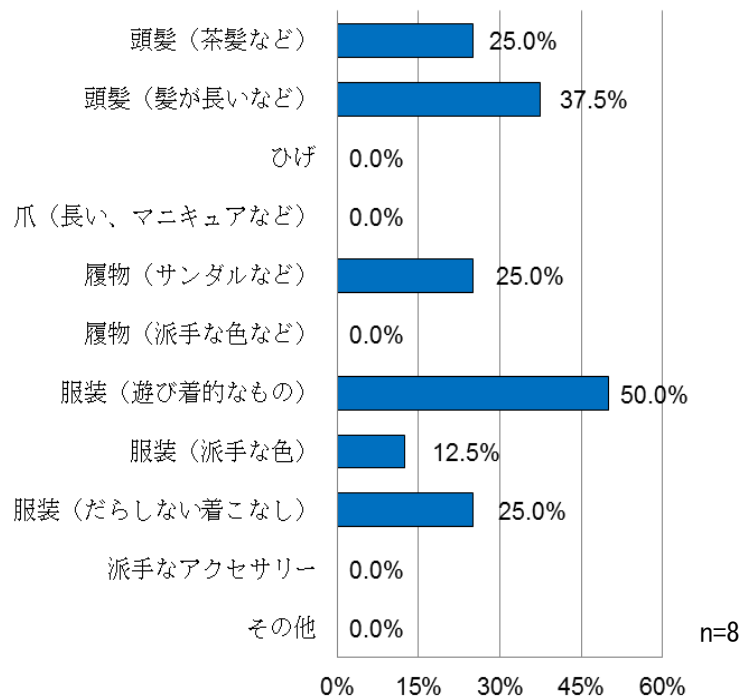
☆ 職員的身だしなみについて、「良かった」と答えた方が 66.4%、「良くなかった」と答えた方が 5.7% という結果となりました。

問13 問12で「2 良くなかった」とお答えの方にお伺いします。

あなたが、良くなかったと感じたものは何ですか。(回答は3つまで)

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1 頭髪 (茶髪など)        | 7 服装 (遊び着的なものなど)   |
| 2 頭髪 (髪が長い、ぼさぼさなど) | 8 服装 (派手な色など)      |
| 3 ひげ               | 9 服装 (だらしない着こなしなど) |
| 4 爪 (長い、マニキュアなど)   | 10 派手なアクセサリ        |
| 5 履物 (サンダルなど)      | 11 その他             |
| 6 履物 (派手な色の靴など)    |                    |

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布  |
|-----|-----|-------|
| 1   | 2   | 25.0% |
| 2   | 3   | 37.5% |
| 3   | 0   | 0.0%  |
| 4   | 0   | 0.0%  |
| 5   | 2   | 25.0% |
| 6   | 0   | 0.0%  |
| 7   | 4   | 50.0% |
| 8   | 1   | 12.5% |
| 9   | 2   | 25.0% |
| 10  | 0   | 0.0%  |
| 11  | 0   | 0.0%  |



☆ 良くなかった身だしなみの上位3項目は、「服装 (遊び着的なものなど)」が 50.0%で最も多く、次いで「頭髪 (髪が長い、ぼさぼさなど)」が 37.5%、「頭髪 (茶髪など)」、「履物 (サンダルなど)」、「服装 (だらしない着こなしなど)」がそれぞれ 25.0%という結果となりました。



【あなたと窓口等で接した市職員のことについてお伺いします。】

(問14～24の回答は、いずれも1つ)

|                               | 1<br>そう思う | 2<br>どちらかと言えば<br>そう思う | 3<br>どちらとも言えない | 4<br>どちらかと言えば<br>そう思わない | 5<br>そう思わない | 無回答  |
|-------------------------------|-----------|-----------------------|----------------|-------------------------|-------------|------|
| 問14 表情は明るく笑顔で対応しましたか。         | 25.0%     | 39.3%                 | 17.1%          | 7.9%                    | 10.7%       | 0.0% |
| 問15 正しい姿勢で対応しましたか。            | 37.9%     | 44.3%                 | 12.8%          | 2.9%                    | 2.1%        | 0.0% |
| 問16 用件(話し)を良く聞きましたか。          | 56.4%     | 27.1%                 | 7.9%           | 3.6%                    | 5.0%        | 0.0% |
| 問17 用件に対してすぐに対応しましたか。         | 53.6%     | 29.3%                 | 8.6%           | 1.4%                    | 6.4%        | 0.7% |
| 問18 用件に対して正確に対応しましたか。         | 56.4%     | 25.0%                 | 9.3%           | 4.3%                    | 5.0%        | 0.0% |
| 問19 一度で用件が済みましたか。             | 65.0%     | 13.6%                 | 7.2%           | 2.1%                    | 11.4%       | 0.7% |
| 問20 説明は分かりやすかったですか。           | 49.3%     | 25.0%                 | 11.4%          | 4.3%                    | 9.3%        | 0.7% |
| 問21 言葉遣いは良かったですか。             | 51.4%     | 31.4%                 | 11.4%          | 3.6%                    | 1.5%        | 0.7% |
| 問22 プライバシーに配慮した話し方や声の大きさでしたか。 | 41.4%     | 33.6%                 | 15.7%          | 5.0%                    | 3.6%        | 0.7% |
| 問23 親切に感じましたか。                | 38.6%     | 32.1%                 | 12.2%          | 2.9%                    | 12.1%       | 2.1% |
| 問24 全体として満足できる対応でしたか。         | 45.7%     | 27.9%                 | 11.4%          | 5.0%                    | 9.3%        | 0.7% |

n=140

☆ 問14～24の回答は、以上の結果となりました。

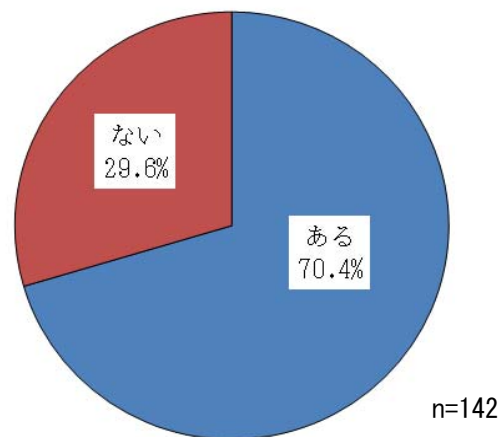
【市職員の電話対応についてお伺いします】

問25 あなたは、電話で職員と話したことがありますか。(回答は1つ)

1 ある (→問26へ)

2 ない (→問38へ)

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 100 | 70.4%  |
| 2   | 42  | 29.6%  |
| 合計  | 142 | 100.0% |



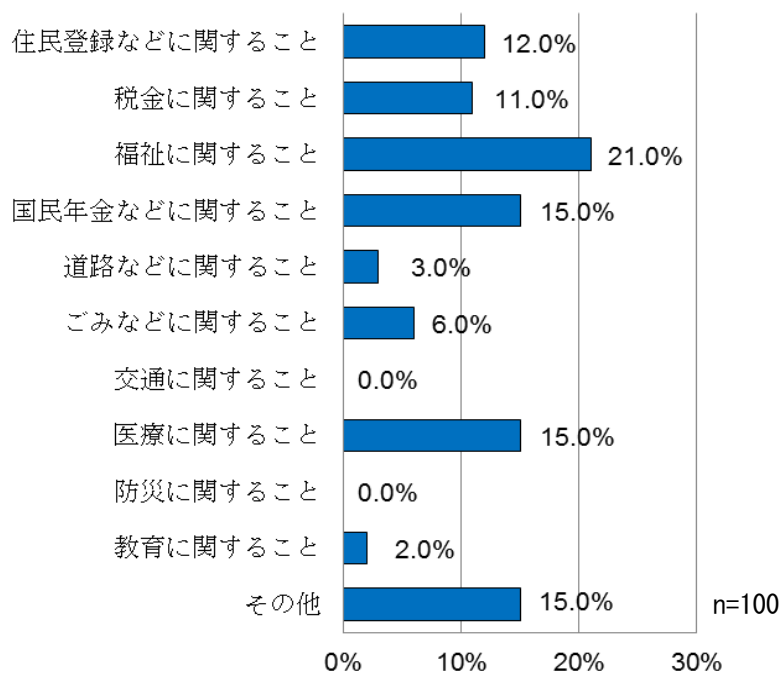
☆ 職員と電話で話をしたことが「ある」と答えた方が 70.4%、「ない」と答えた方が 29.6% という結果となりました。

問26 問25で「1 ある」とお答えの方にお伺いします。

あなたは、どのような用件で職員と電話をしましたか。(回答は1つ)

- 1 住民登録の受付や住民票・戸籍・印鑑証明などの交付に関する事
- 2 市県民税や固定資産税などの税金に関する事
- 3 保育や介護など、児童福祉、障害福祉、高齢者福祉に関する事
- 4 国民年金や国民健康保険に関する事
- 5 道路や河川などの整備・管理、建築に関する事
- 6 自然保護、環境汚染、ごみの処理などに関する事
- 7 自転車、自動車、バス、鉄道などの公共交通に関する事
- 8 健康診査や予防接種などの医療に関する事
- 9 避難所やひばり放送などの防災に関する事
- 10 入学・転入の受付等、学校に関する事や生涯学習などの教育に関する事
- 11 その他

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 12  | 12.0%  |
| 2   | 11  | 11.0%  |
| 3   | 21  | 21.0%  |
| 4   | 15  | 15.0%  |
| 5   | 3   | 3.0%   |
| 6   | 6   | 6.0%   |
| 7   | 0   | 0.0%   |
| 8   | 15  | 15.0%  |
| 9   | 0   | 0.0%   |
| 10  | 2   | 2.0%   |
| 11  | 15  | 15.0%  |
| 合計  | 100 | 100.0% |



☆ 電話での用件の上位3項目は、「保育や介護など、児童福祉、障害福祉、高齢者福祉に関する事」が21.0%で最も多く、次いで「国民年金や国民健康保険に関する事」、「健康診査や予防接種などの医療に関する事」がそれぞれ15.0%という結果となりました。

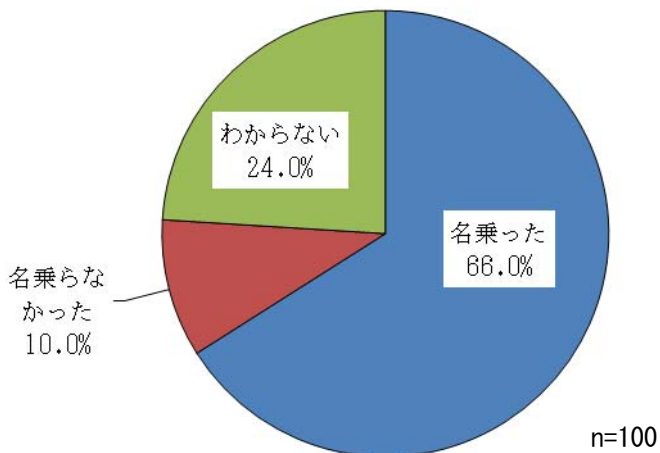
問26 「11 その他」記入欄意見 抜粋

- 選挙についての問合せ    ○ 騒音の相談    ○ 職員に対する苦情

問27 あなたと電話でお話した職員は、名前などを名乗りましたか。(回答は1つ)

- 1 名乗った (→問28へ)                      3 わからない (→問29へ)  
 2 名乗らなかった (→問29へ)

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 66  | 66.0%  |
| 2   | 10  | 10.0%  |
| 3   | 24  | 24.0%  |
| 合計  | 100 | 100.0% |

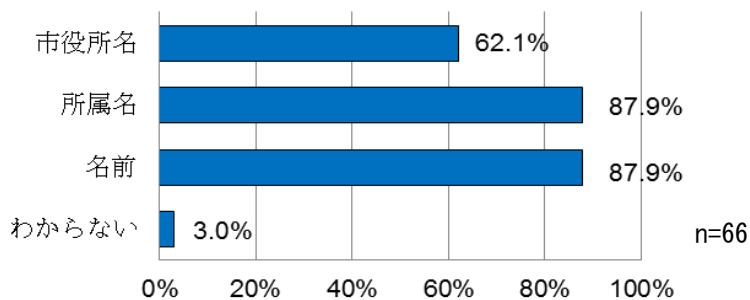


☆ 電話での職員の名乗りについて、「名乗った」と答えた方が 66.0%、「名乗らなかった」と答えた方が 10.0%という結果となりました。

問28 問27で「1 名乗った」とお答えの方にお伺いします。  
 名乗りがあったのは、次のうちどれですか。(回答は3つまで)

- 1 市役所名                                      3 名前  
 2 所属名                                        4 わからない

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布  |
|-----|-----|-------|
| 1   | 41  | 62.1% |
| 2   | 58  | 87.9% |
| 3   | 58  | 87.9% |
| 4   | 2   | 3.0%  |



☆ 名乗りがあったものについては、「所属名」及び「名前」が 87.9%、「市役所名」が 62.1%という結果となりました。

【あなたと電話でお話した市職員のことについてお伺いします。】

(問29～33の回答は、いずれも1つ)

|                          | 1<br>そう思う | 2<br>どちらかと言えば<br>そう思う | 3<br>どちらとも言えない | 4<br>どちらかと言えば<br>そう思わない | 5<br>そう思わない | 無回答  |
|--------------------------|-----------|-----------------------|----------------|-------------------------|-------------|------|
| 問29 声のトーンは明るく聞きやすかったですか。 | 45.0%     | 27.0%                 | 18.0%          | 5.0%                    | 5.0%        | 0.0% |
| 問30 用件(話し)を良く聞きましたか。     | 46.0%     | 30.0%                 | 15.0%          | 2.0%                    | 7.0%        | 0.0% |
| 問31 説明は分かりやすかったですか。      | 41.0%     | 31.0%                 | 12.0%          | 9.0%                    | 7.0%        | 0.0% |
| 問32 言葉遣いは良かったですか。        | 48.0%     | 32.0%                 | 12.0%          | 3.0%                    | 5.0%        | 0.0% |
| 問33 親切に感じましたか。           | 41.0%     | 29.0%                 | 14.0%          | 6.0%                    | 10.0%       | 0.0% |

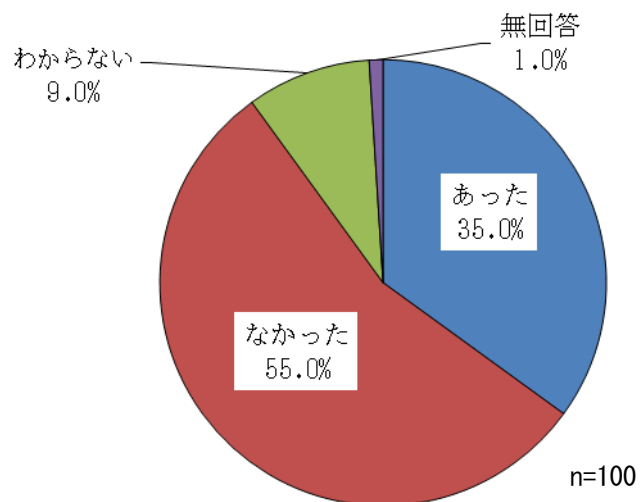
n=100

☆ 問29～33の回答は、以上の結果となりました。

問34 電話中に保留はありましたか。(回答は1つ)

- 1 あった (→問35へ)                      3 わからない (→問37へ)  
2 なかった (→問37へ)

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 35  | 35.0%  |
| 2   | 55  | 55.0%  |
| 3   | 9   | 9.0%   |
| 無回答 | 1   | 1.0%   |
| 合計  | 100 | 100.0% |



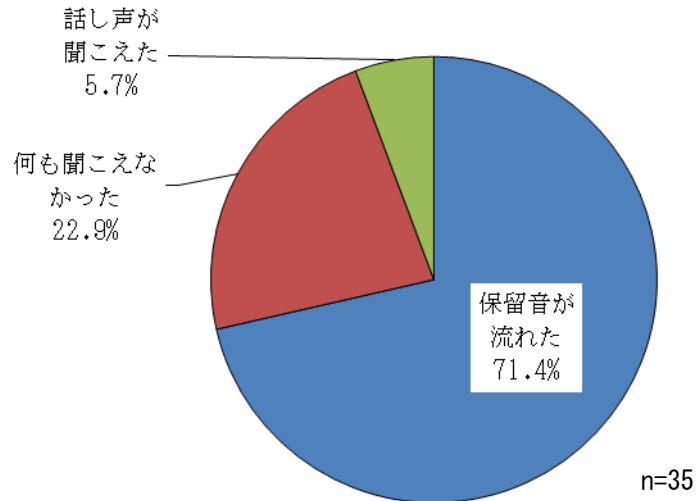
☆ 電話の保留について、「あった」と答えた方が 35.0%、「なかった」と答えた方が 55.0%という結果となりました。

問35 問34で「1 あった」とお答えの方にお伺いします。

電話の保留のしかたはいかがでしたか。(回答は1つ)

- 1 保留音が流れた
- 2 保留音は流れなかったが、何も聞こえなかった
- 3 保留音が流れず、電話の向こうの話し声が聞こえた
- 4 その他

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 25  | 71.4%  |
| 2   | 8   | 22.9%  |
| 3   | 2   | 5.7%   |
| 4   | 0   | 0.0%   |
| 合計  | 35  | 100.0% |

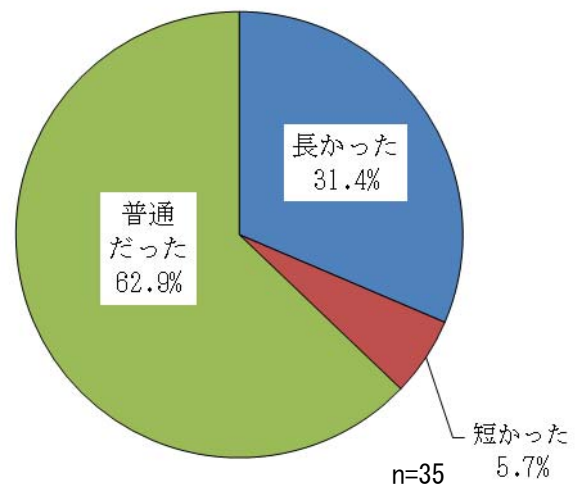


☆ 電話の保留のしかたについて、「保留音が流れた」と答えた方が 71.4%、「保留音は流れなかったが、何も聞こえなかった」と答えた方が 22.9%という結果となりました。

問36 電話の保留の時間の長さについて、どう感じましたか。(回答は1つ)

- 1 長かった
- 2 短かった
- 3 普通だった

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 11  | 31.4%  |
| 2   | 2   | 5.7%   |
| 3   | 22  | 62.9%  |
| 合計  | 35  | 100.0% |



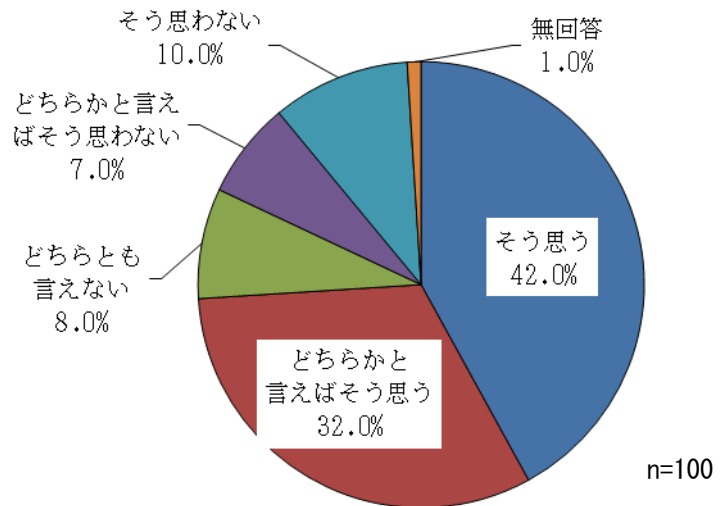
☆ 電話の保留時間の長さについて、「普通だった」と答えた方が 62.9%で最も多く、「短かった」と答えた方は 5.7%に留まりました。

問37 あなたとお話した職員の電話対応は、全体として満足できる対応でしたか。

(回答は1つ)

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 そう思う         | 4 どちらかと言えばそう思わない |
| 2 どちらかと言えばそう思う | 5 そう思わない         |
| 3 どちらとも言えない    |                  |

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布   |
|-----|-----|--------|
| 1   | 42  | 42.0%  |
| 2   | 32  | 32.0%  |
| 3   | 8   | 8.0%   |
| 4   | 7   | 7.0%   |
| 5   | 10  | 10.0%  |
| 無回答 | 1   | 1.0%   |
| 合計  | 100 | 100.0% |



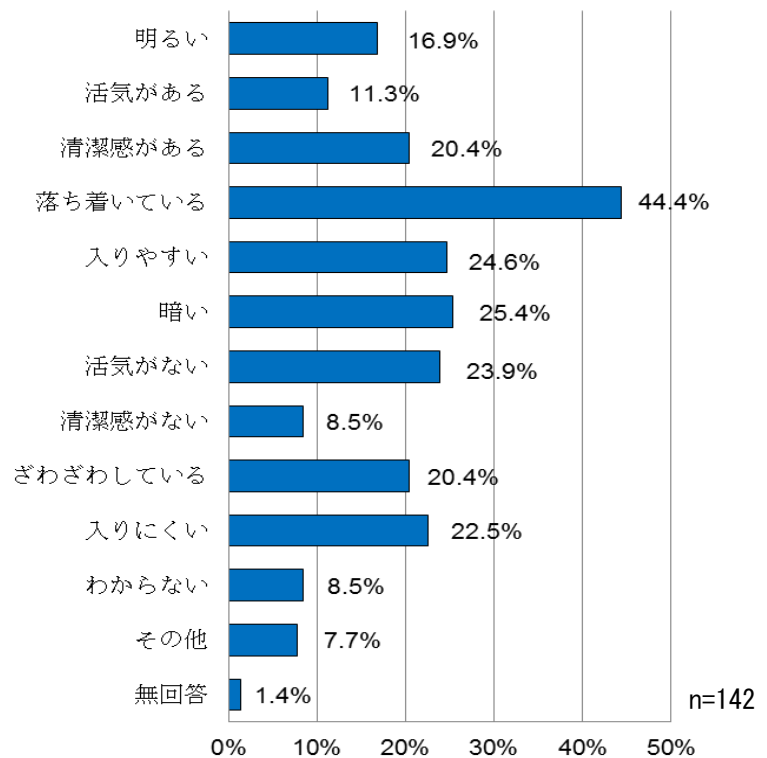
☆ 満足できる電話対応だったかについて、「そう思う」、「どちらかと言えばそう思う」と答えた方の合計は74.0%、「そう思わない」、「どちらかと言えばそう思わない」と答えた方の合計は17.0%という結果となりました。

【その他、市役所や市職員に対するお考えなどについてお伺いします。】

問38 あなたは、市役所または市の施設にお越しいただいた際に、どのような印象を受けましたか。(回答は3つまで)

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 明るい     | 7 活気がない    |
| 2 活気がある   | 8 清潔感がない   |
| 3 清潔感がある  | 9 ざわざわしている |
| 4 落ち着いている | 10 入りにくい   |
| 5 入りやすい   | 11 わからない   |
| 6 暗い      | 12 その他     |

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布  |
|-----|-----|-------|
| 1   | 24  | 16.9% |
| 2   | 16  | 11.3% |
| 3   | 29  | 20.4% |
| 4   | 63  | 44.4% |
| 5   | 35  | 24.6% |
| 6   | 36  | 25.4% |
| 7   | 34  | 23.9% |
| 8   | 12  | 8.5%  |
| 9   | 29  | 20.4% |
| 10  | 32  | 22.5% |
| 11  | 12  | 8.5%  |
| 12  | 11  | 7.7%  |
| 無回答 | 2   | 1.4%  |



☆ 市の施設の印象についての上位3項目は、「落ち着いている」が44.4%で最も多く、次いで「暗い」が25.4%、「入りやすい」が24.6%という結果となりました。

問38 「12 その他」記入欄意見 抜粋

- 建物が複雑で分かりづらい
- 施設や部署によって、全く雰囲気が違う
- 市議会傍聴者入り口にある廊下フロアが薄暗く、行くたびに不快に感じる  
せめて議会開催中は明るくしてほしい
- 案内表示が分かりにくい

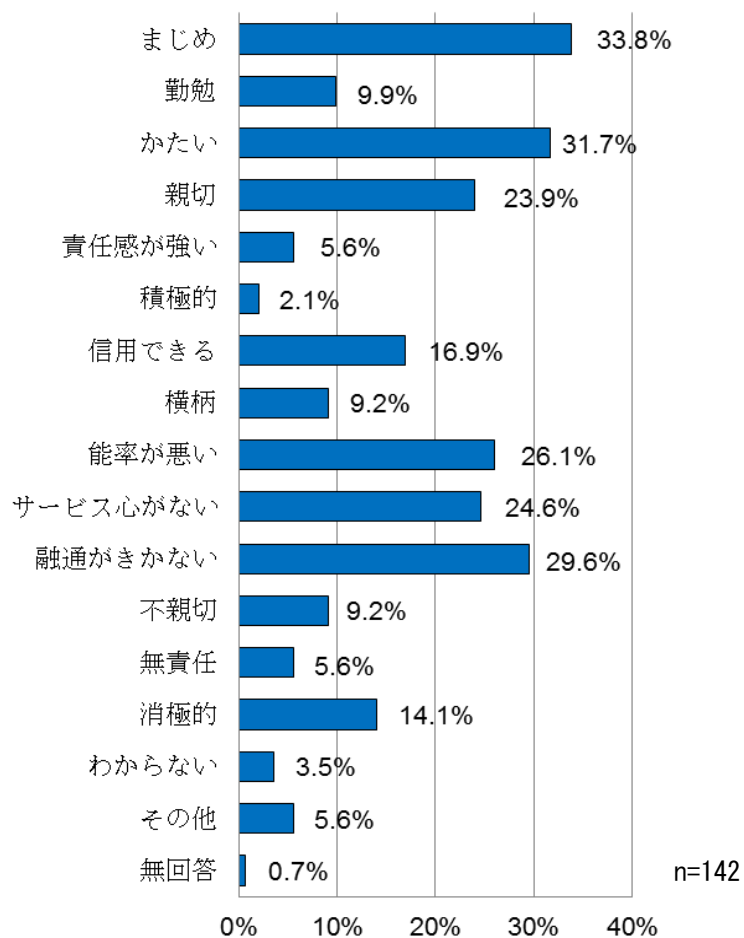


問39 あなたは、職員に対して、日頃どのようなイメージをお持ちですか。

(回答は3つまで)

|          |             |
|----------|-------------|
| 1 まじめ    | 9 能率が悪い     |
| 2 勤勉     | 10 サービス心がない |
| 3 かたい    | 11 融通がきかない  |
| 4 親切     | 12 不親切      |
| 5 責任感が強い | 13 無責任      |
| 6 積極的    | 14 消極的      |
| 7 信用できる  | 15 わからない    |
| 8 横柄     | 16 その他      |

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布  |
|-----|-----|-------|
| 1   | 48  | 33.8% |
| 2   | 14  | 9.9%  |
| 3   | 45  | 31.7% |
| 4   | 34  | 23.9% |
| 5   | 8   | 5.6%  |
| 6   | 3   | 2.1%  |
| 7   | 24  | 16.9% |
| 8   | 13  | 9.2%  |
| 9   | 37  | 26.1% |
| 10  | 35  | 24.6% |
| 11  | 42  | 29.6% |
| 12  | 13  | 9.2%  |
| 13  | 8   | 5.6%  |
| 14  | 20  | 14.1% |
| 15  | 5   | 3.5%  |
| 16  | 8   | 5.6%  |
| 無回答 | 1   | 0.7%  |



☆ 職員のイメージについての上位3項目は、「まじめ」が33.8%で最も多く、次いで「かたい」が31.7%、「融通がきかない」が29.6%という結果となりました。

問39 「16 その他」記入欄意見 抜粋

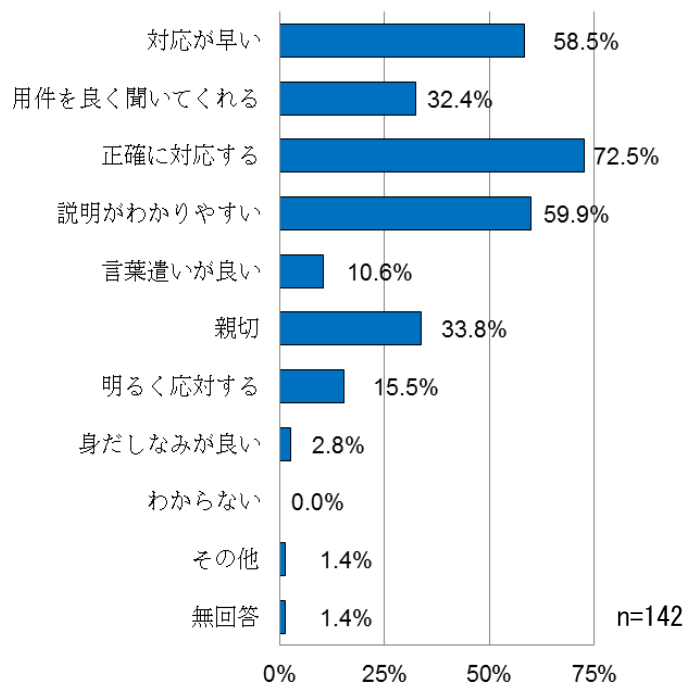
- 親近感がない ○ 人によって、知識の差、対応の差にかなりの違いがある

問40 あなたが職員に求める接遇態度として、より重要だと思われることは何ですか。

(回答は3つまで)

- |                  |                    |
|------------------|--------------------|
| 1 対応が早いこと        | 6 親切であること          |
| 2 用件を良く聞いてくれること  | 7 明るく応対すること        |
| 3 用件に対し正確に対応すること | 8 身だしなみがきちんとしていること |
| 4 説明が分かりやすいこと    | 9 わからない            |
| 5 言葉遣いが良いこと      | 10 その他             |

| 選択肢 | 回答数 | 回答分布  |
|-----|-----|-------|
| 1   | 83  | 58.5% |
| 2   | 46  | 32.4% |
| 3   | 103 | 72.5% |
| 4   | 85  | 59.9% |
| 5   | 15  | 10.6% |
| 6   | 48  | 33.8% |
| 7   | 22  | 15.5% |
| 8   | 4   | 2.8%  |
| 9   | 0   | 0.0%  |
| 10  | 2   | 1.4%  |
| 無回答 | 2   | 1.4%  |



☆ 職員に求める接遇態度の上位3項目は、「用件に対し正確に対応すること」が72.5%で最も多く、次いで「説明が分かりやすいこと」が59.9%、「対応が早いこと」が58.5%という結果となりました。

問40 「10 その他」記入欄意見 抜粋

- サービス心があること ○ 自ら動くこと

問4 1 その他、職員の接遇についてご意見、ご要望などございましたらご記入ください。

(回答記入欄に記入)

《窓口対応（良かったと感じたこと）》

|                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ・相模原に越してきて14年になるが、概ね親切で嫌な思いをしたことは一度もない。また、その場で分からない時は調べて、後で連絡をしてくれる職員もいる。         |
| ・対応いただいたすべての職員が親切な対応で、特に問題はない。                                                    |
| ・相模原市役所の方は皆笑顔で親切だと思う。                                                             |
| ・5～6年前に比べて非常に改善され、すべての面で良くなった。                                                    |
| ・いつも親切に対応していただき、感謝している。                                                           |
| ・おおむね真面目で問題はない。                                                                   |
| ・全体的に国、県、市の職員については、マイナスイメージが多いところであるが、相模原市職員の対応は良い方だと思う。すぐに対応していただき、話を良く聞いてくれる。   |
| ・最近、職員の方にお世話になることがとても多いのだが、以前のおかたい印象とは違って、市民の気持ちになり、話しをしたり聞いたりしてくれるので、とても話しやすかった。 |
| ・絶対評価および他の自治体との比較は難しいが、接遇で立腹することはないので、良い方だと思う。                                    |
| ・市から区になって、より市役所の雰囲気良くなった。今のままで十分満足している。                                           |
| ・相模原市の職員は、いつも明るく、丁寧な対応をしてくれるので、安心して手続きをすることができる。素敵な対応だと、こちらまで元気になる。               |
| ・城山総合事務所及び緑区合同庁舎しか利用していないが、どちらも職員の接遇は申し分ない。                                       |

《窓口対応（悪かったと感じたこと）》

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ・一般企業に比べ、職員の対応は悪いと思う。また、身だしなみもきちんとしていない。                                                    |
| ・就業間際の対応が悪い点を改善していただききたい。<br>1 早く帰宅しようとする対応をあしらう<br>2 また明日以降にしてくれと平気で言う<br>この2点は、改善を強く要望する。 |
| ・市民の都合より、市の都合が優先するような処理が時々ある。                                                               |
| ・新しい事をやろうとすると、なかなか踏み出してくれない。                                                                |
| ・職員は全体的に堅苦しく、話しかけづらい。                                                                       |
| ・市職員というと、偉そうな感じがしてしまう。市の施設には最近あまり行かないが、何となく行きづらい感じがする。事務的な口調といった感じ。                         |
| ・全体的に手続きが遅い。しかし、その遅さは、市の窓口だからしかたがないのかと諦めてしまっている部分がある。                                       |

### 《年齢や施設などによる接遇の違い》

- |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ・現役職員とOB職員のスキルと対応能力の差がありすぎるので、OB職員の配置をもっと考慮してほしい。                                   |
| ・本庁の職員と南区の職員の対応、アドバイスの仕方には、明らかな差があると感じた。                                            |
| ・実際に利用してきた実感として、若い職員は親切で優しく、同じ目線に立って対応してくれる。逆に中高年の職員は、対応が雑だったり高圧的だったりすることが多いように感じる。 |
| ・本庁の職員は、全体的に対応が適切に感じる。しかし、出先機関の職員は、対応が不満に思う事が多々ある。                                  |
| ・住民登録などで市役所に行った際、若い職員の方は感じがよく対応が良かったが、年配の人ほど態度が悪く、言葉遣いや対応の仕方が大変横柄で怖いとさえ感じた。         |

### 《電話対応について》

- |                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ・電話対応後の対処の仕方に疑問がある。電話で市民からの問い合わせや指摘を受けた時、その場しのぎで聞き流してしまっているのではないのか？その電話の概要とその後の対処の結果を記録に残しているのだろうか？と疑ってしまいたくなる。                       |
| ・あまりにも対応が悪く、たらいまわしにされてしまうと電話代もかかるし、保留が長いのはいかなものかと思う。市民専用ダイヤルで電話料金を安くしていただくとか、フリーダイヤルを税金でまかなう等、考慮していただくなら、対応が悪くても仕方がないとあきらめる方もいると思うが…。 |
| ・一度電話で確認をしてから市役所に行ったが、説明不足のため、書類不備で何度か出向くことになってしまったことがある。きちんとした回答であれば、一回で済んでいたと思うと残念だった。                                              |
| ・年金や介護保険等について不明な点を電話で聞いたことがあるが、専門用語が多く、分かりにくかった。書類等も若い人には良いかもしれないが、年寄りには字も細かく分かりづらいのではないかと思う。                                         |
| ・電話での問い合わせに、自分では判断出来ない場合は、素早く上司もしくは分かる職員に取り次ぐよう徹底してほしい。                                                                               |
| ・他の担当部署に関わる電話での問い合わせには、できるだけ正確に問い合わせ先を紹介してほしい。                                                                                        |

### 《接遇に関しての要望など》

- |                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|
| ・窓口で長く待たされる人の気持ちになった対応をしてほしい。混んでいる時は、みんなに対応してくれるようなシステムを作ってほしい。             |
| ・歳をとると、1回で聞き取れなかったり、話も分かりづらい時がある。そういう方もいるのだと思って対応してほしい。                     |
| ・窓口の職員は（行政）サービス業である。サービス業研修を受けているのかも知れないが、ベンチマークすべき民間のサービス業を決め、研究したらどうだろうか。 |
| ・行政も税金でサービスを提供するわけだから、もう少しサービス精神がほしいと思うし、接遇の向上をしてほしいと思う。                    |

|                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・常に、職員の接客能力の向上に努めていくことは大切であると思う。まず、説明が分かりやすい事、親切である事が大切であると思う。</li> </ul>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的にのんびり感があると思う。もう少し機敏に動く職場の雰囲気があると良い。</li> </ul>                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・部署によって、整理券があつて良いが、そうでない所は、こちら側から声をかける事がある。気配り、目配りがあつてほしい。</li> </ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者などで用件が伝えづらかったり、理解しづらかったりする方々には、時間をかけて丁寧に対応してほしい。</li> </ul>                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口の担当は専任にしたほうがよい。(事務仕事をやりながらの対応は能率が悪いと思う。)</li> </ul>                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所の職員は、来所される方を「お客様」という姿勢で迎え、親切な対応をお願いしたい。</li> </ul>                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民サービスは、明るく笑顔で対応し、説明は専門用語は使わずに分かりやすく話をしてほしい。一般のサービス業の方と同じように接客するくらいでも良いと思う。</li> </ul>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市職員は、単なる職務遂行の「仕事」としての職員だけでなく、常に市民への「奉仕精神」を忘れないで職務に精励することが求められていると思う。</li> </ul>                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・男性職員には、もう少し笑顔で接してほしい</li> </ul>                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所や市の施設は市民にとって一番身近に「行政サービス」を受ける場所である。こちらでの接客が「親切で正確な対応」である事が市政のイメージのためにも大切になってくるかと思う。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市職員としてのプライドも必要だと思う。市民の規範として、己を磨いてほしいと思う。</li> </ul>                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・より複雑な市民サービスが増えている現在では、対応する職員によって答えが違ふようなことがないよう、一人ひとりが市の代表という意識で対応していただきたい。</li> </ul>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・悪い印象ではないが、とっつきが良くない気がするので、市民のことを考えて親切に対応していただければと思う。</li> </ul>                                   |

#### 《施設等について》

|                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・緑区役所が移動してしまい、とても不便を感じている。今までは駅前で便利だったので、とても残念である。駅から歩くには少し遠い。</li> </ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミ箱を置いてほしい。鼻紙も捨てられない。</li> </ul>                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所は廊下が暗いイメージがある。</li> </ul>                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所の駐車場が混雑するので、止めやすい駐車場にしてほしい。</li> </ul>                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の施設は、案内標識などが少なく、分かりにくい。民間会社が運営したほうが、サービスの改善等が進み、利用しやすくなると思う。「市民が利用しやすいように」という感じが全く感じられない。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・待合室のような所をもっと広くするべきだと思う。</li> </ul>                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の中に自動販売機などを設置し、ゆったりとした空間を作る事が大切だと思う。</li> </ul>                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁の本館2階以上にある窓口は、入口が普通のドアになっているため、閉塞感があり、入りづらい。また、気付いてもらえないこともあるので、呼び鈴のようなものを置いてほしい。</li> </ul>        |