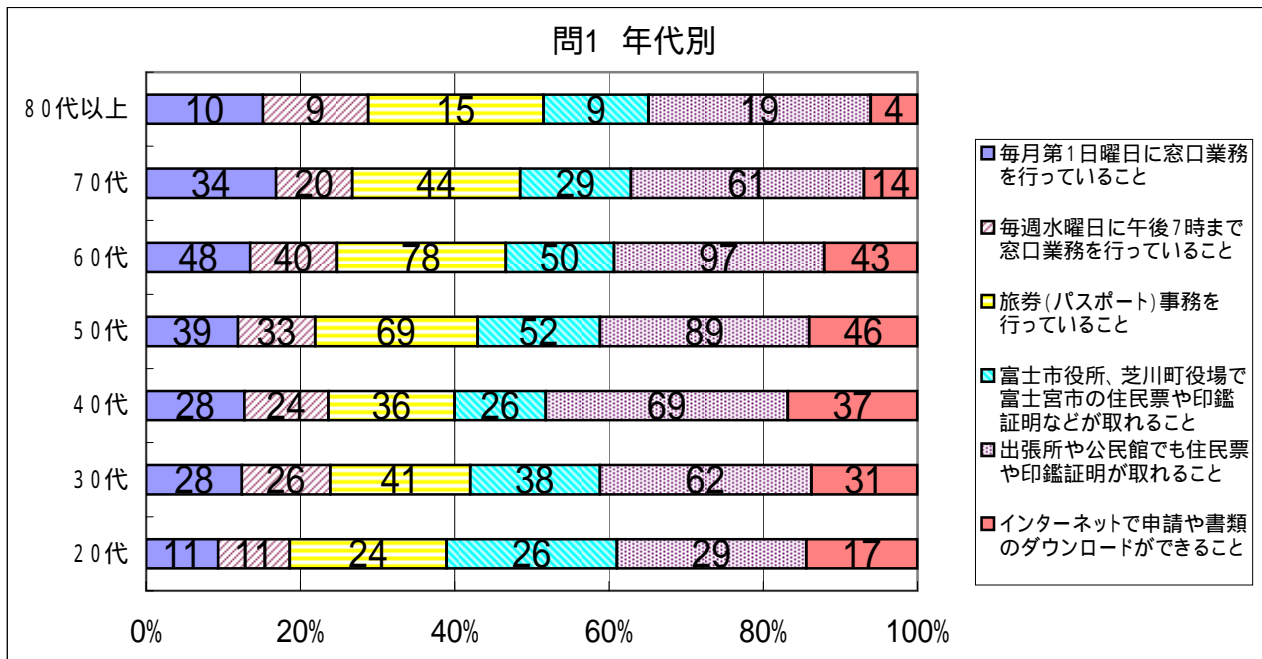
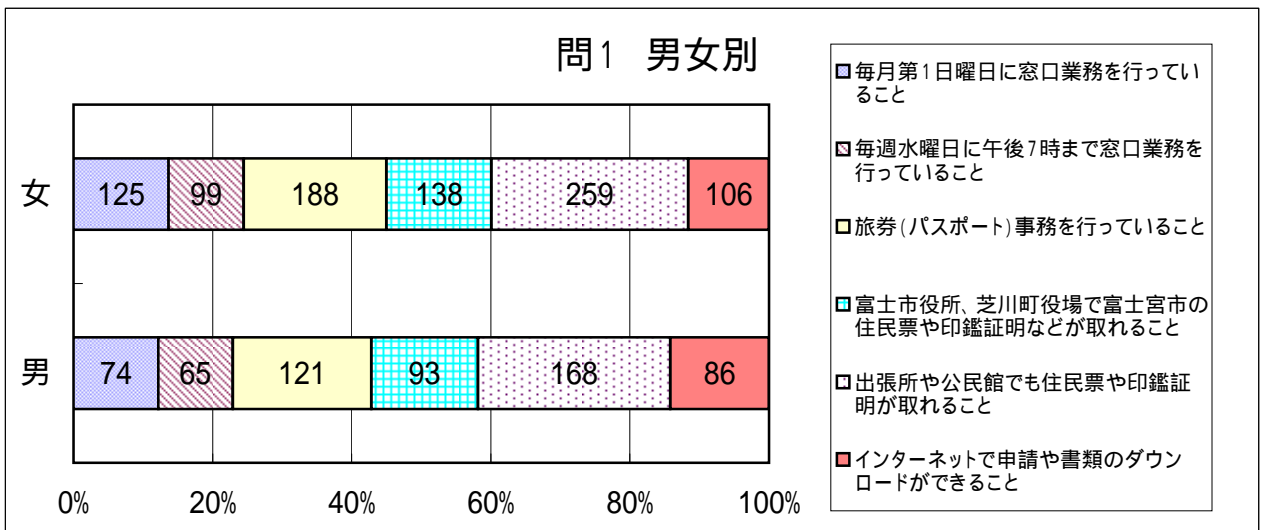
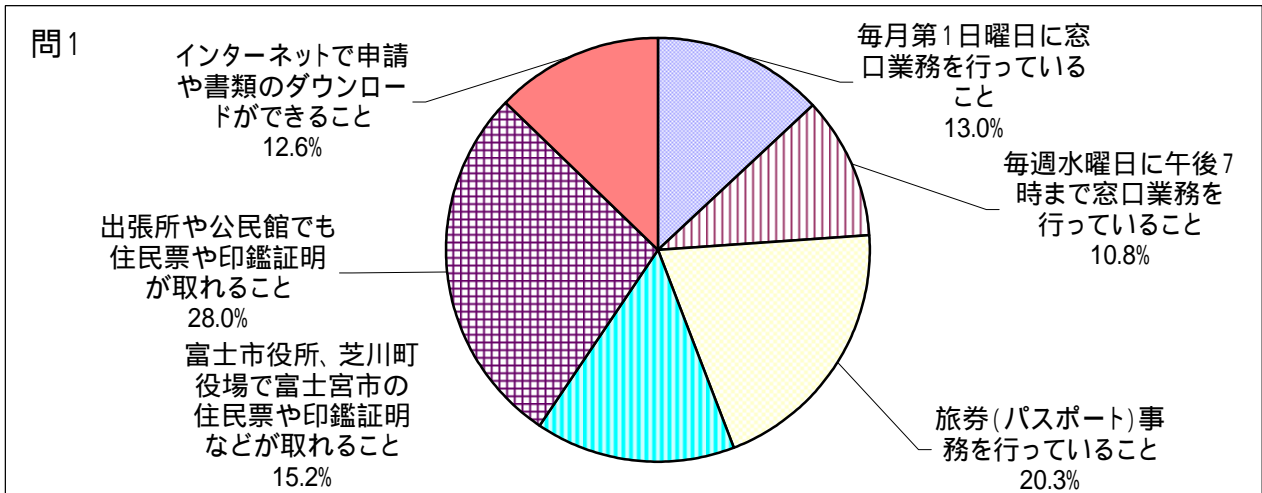


市民アンケート調査結果 窓口のサービスについて

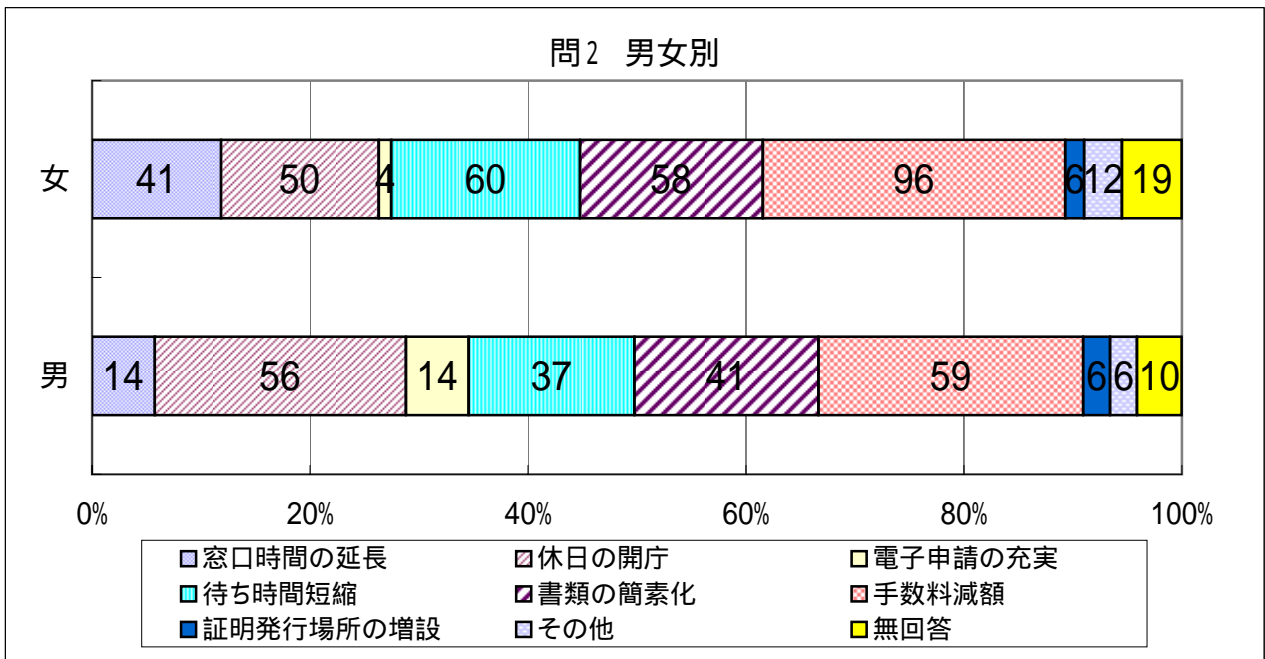
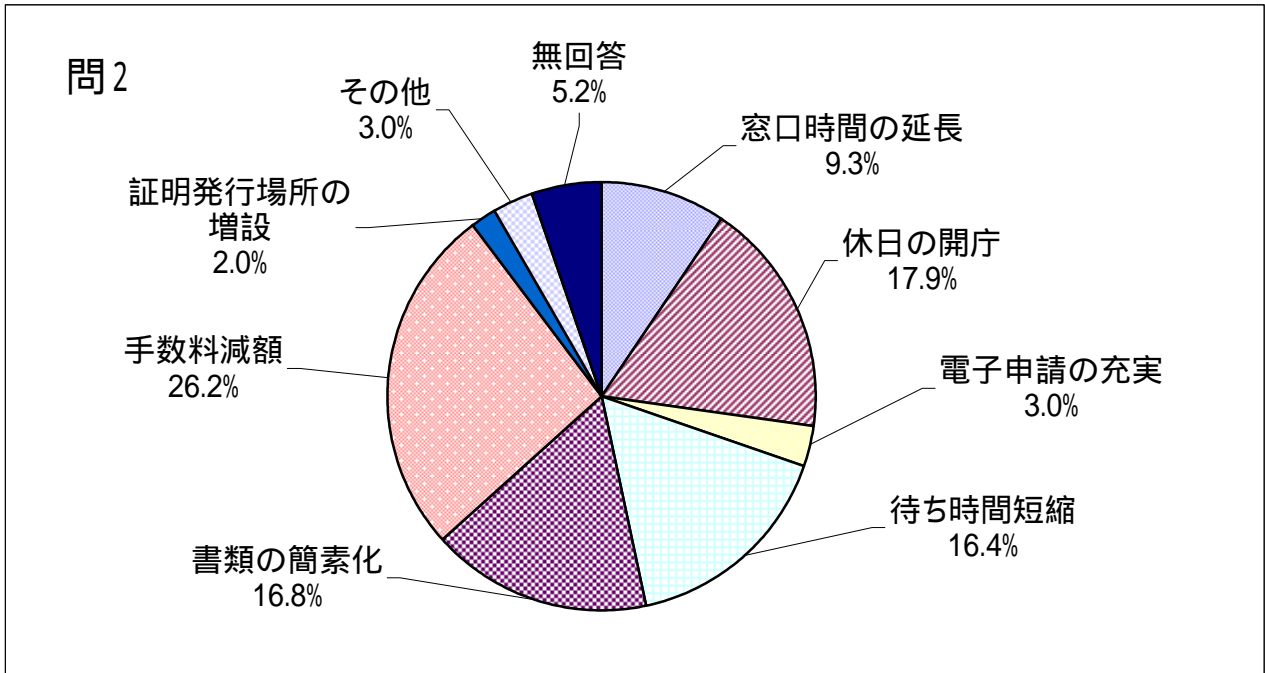
問1 あなたは市民課で行なわれている次のサービスをご存知ですか。(知っているものすべてをお答えください。)(回答数:1,527)



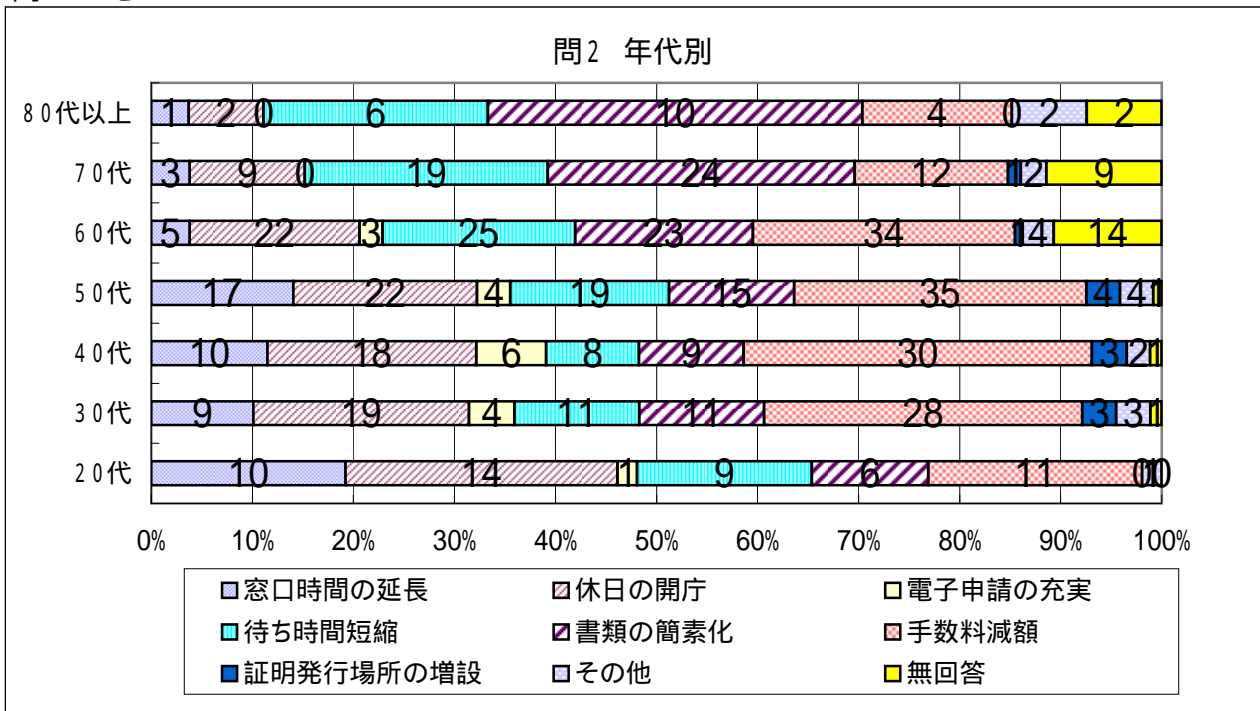
問1のつづき

「あなたは市民課で行われている次のサービスを御存知ですか」との間に「出張所や公民館でも住民票や印鑑証明が取れること」が一番周知度の高い結果となりました。これは出張所の歴史が長いこと、また公民館での取扱いは平成6年度から行われ、約15年が経過していることなどが考えられます。
次に高かったのは、平成20年9月から開始したばかりの「旅券(パスポート)事務をおこなっていること」で、これはテレビ等の影響力であると考えられます。
日曜開庁、水曜時間延長等につきましては、尚一層創意工夫をし、市民の皆様を知っていただく努力をしていきたいと考えております。

問2 市役所の窓口サービスに望むことはどのようなサービスの充実ですか。(1つ選んでください。)
(回答者数591)



問2つづき



窓口サービスに望むことは、「手数料の減額」が4人に1人の人が望んでいます。特に30代、40代の方は3人に1人の割合で望んでいます。手数料については一番身近な問題であると思いますが、これは補助金等検討部会において審議され決定されております。

また、待ち時間の短縮や書類の簡素化につきましては、今後検討してよりよいサービスに努めたいと思います。

一方で、「電子申請の充実」「証明発行場所の増設」についてはあまり望まれていません。

この結果から「電子申請」については周知がされていないことが伺えますが、今後この内容を具体的に知っていただくために、周知の充実を図っていきたいと思います。また、できることから改善し、より丁寧な窓口対応に努めたいと思います。

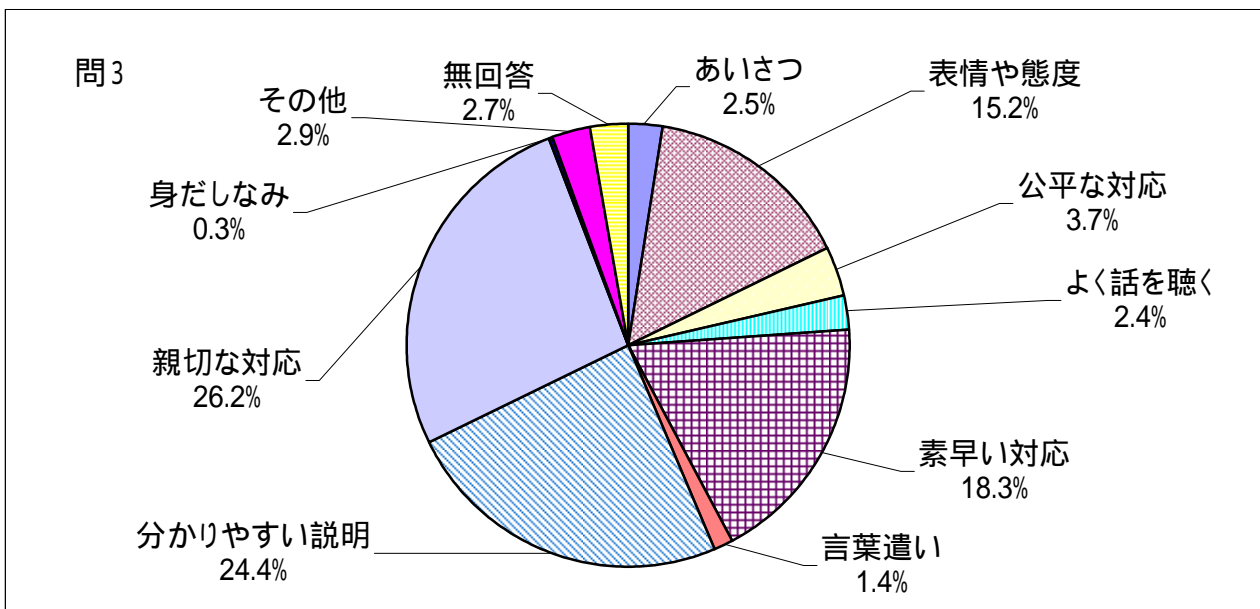
「その他」として、接遇の改善についてのご意見を多くいただきました。

平成15年に定めた富士宮市職員執務指針では「誠心誠意、聴く姿勢」「笑顔で対応、公平に」「的確な判断、迅速に」を常に念頭に置き業務にあたるよう職員に求めており、今後も、更にこの執務指針の周知を徹底してまいります。

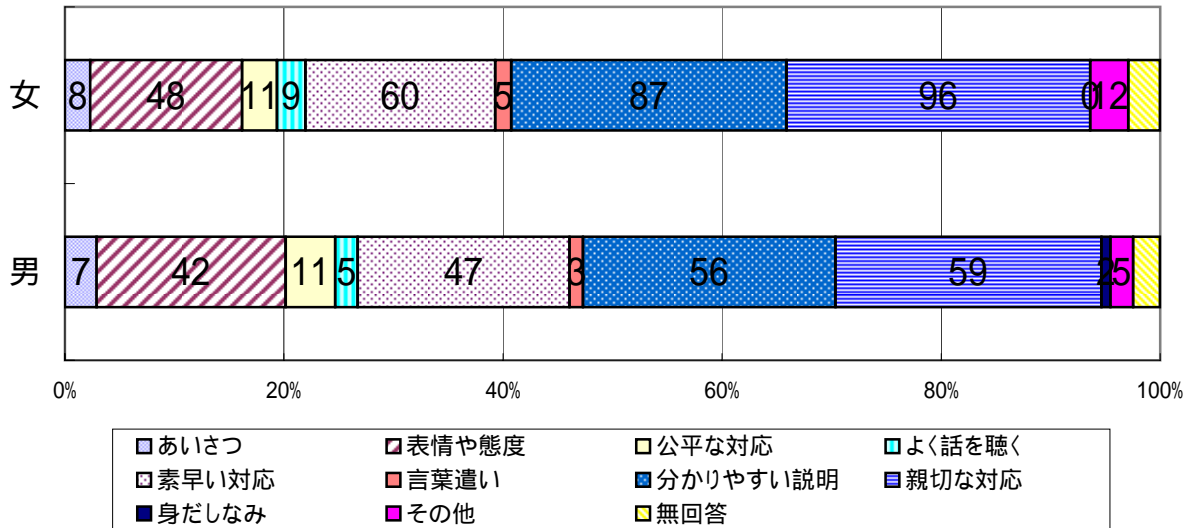
また、職員研修のプログラムには「接遇」を組み入れ、窓口・電話での対応の基本を教育してまいります。

今後もこのような取り組みを通じて、市民の皆様にご気持ちよく市役所を利用していただけるよう努めてまいります。

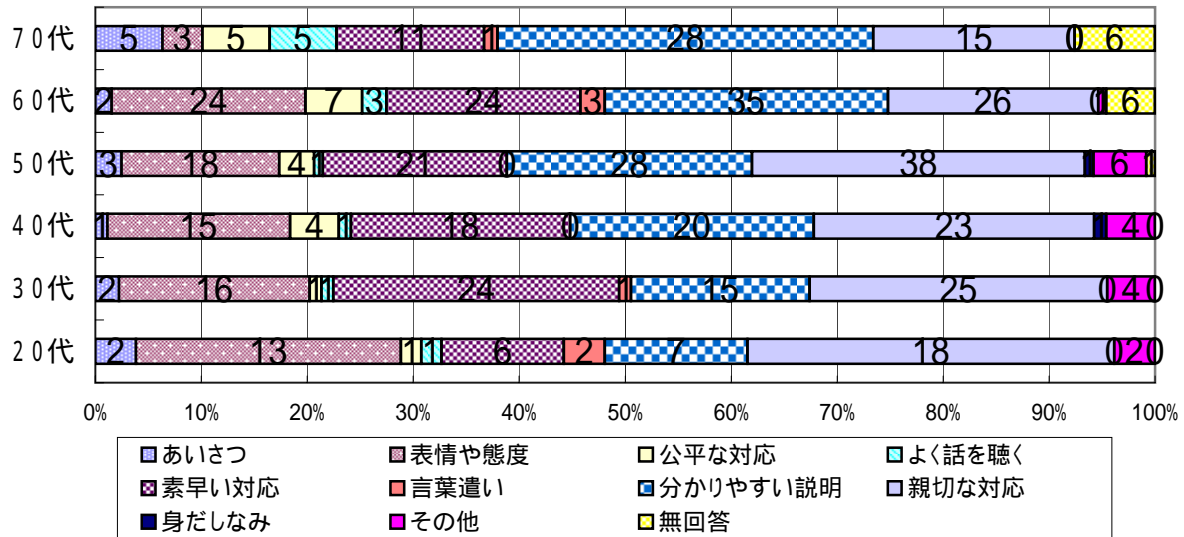
問3 窓口職員の接遇に一番求めるのはどんなことですか。(1つ選んでください。)(回答者数591)



問3 男女別



問3 年代別



回答が多かったのは、「親切な対応(全体の26.2%)」、「分かりやすい説明(全体の24.4%)」、「素早い対応(全体の18.3%)」でした。

窓口においては、市民の皆様の最も要求される事項は、ご指摘のとおり、「親切」「正確」「迅速」であることが示されました。

今後、市民の皆さんの貴重なご意見を参考に、職員の意識の改革をすべく、接遇の研修や関連業務習得を図り、多様化する市民の皆様のニーズにお答えできるよう、個人情報保護をふまえた上で、市民サービスの質の向上に努めていきます。

なお、平成22年度には、市民ホールに、市民の皆様が目的とする窓口への誘導、申請書の書き方の説明など窓口の混雑解消のためにフロアマネージャーを配置する予定です。

年代別では、「親切な対応」が全ての年代で、「分かりやすい説明」は60歳以上で、「素早い対応」は30代で、「表情や態度」は20代で高い割合を示しています。性別での傾向性は特に見られませんでした。

この設問では「求めること」を問うていますが、逆に「現在できていないこと(欠けていること)」と捉え、問2の回答同様、富士宮市職員執務指針の周知徹底、職員研修での教育に取り組み、市民の皆様にご気持ちよく市役所を利用していただけるよう努めてまいります。

また、「分かりやすい説明」が60歳以上で高い割合を見せているように、同じ内容の説明であっても、状況に合った対応(用語・声の大きさ・説明のスピードなど)が求められると考えております。