

令和7年度「職員の接遇に関するアンケート」集計結果表〔実施期間：8/8(金)～8/22(金)〕

○アンケート用紙設置・回収場所／久賀庁舎、久賀東庁舎、大島庁舎、東和庁舎、東和総合センター、橘庁舎、日良居庁舎、たちばなケアプラザ

問 1								問 3							問 4	
年 齢								身だしなみ	あいさつ	言葉づかい (態度)	聴き取り方	説明の仕方	用件が済む までの時間	庁舎内の 案内表示	窓口の 整理整頓	意見要望等(自由記述)
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80↑									
0	5	3	5	11	19	18	6	4.39	4.42	4.44	4.40	4.47	4.27	4.29	4.32	<p>【良い評価の意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても丁寧でありがたかった。優しい方でした。ありがとうございました。 ・前回の時(申請)にはちょっと気になる所がありましたが、本日は大変親切に対応して下さいました。 ・親切なご対応ありがとうございました。 ・やさしく対応してくれて良かったです。 ・ていねいに対応して下さいました。 ・大変良かったです。 ・役所の固いイメージが無い感じが良いと思いました。 <p>【反省及び改善すべき意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性の方がとても不愛想！！あいさつもしない。目が合っても出てこない。いつもいますが異動とかないんですか。来るたびに嫌な気持ちになります。 ・お金を持って払いに来ただけなのに1時間近く待たされた。どうにかありませんか。職員を増やしてください。 ・支所の職員が少ないのでは？ ・役場に来て待たされるのはしょうがないが、こちらは1～2分で済む用事なのに、長時間同じ客に職員がかかられて、あきらめて一旦帰るはめになった。来た人にまず何の用事か聞くとか、もっと効率よく来庁者への対応をしてほしい。いつ来ても2人くらいしか職員がいないが、前はもっとたくさんいた。

合計 67人

※「5:大変満足、4:満足、3:普通、2:不満、1:大変不満」の5段階評価

【平均ポイント】

4.38

お客様アンケートの実施結果（過去5年間比較）

本アンケートについては、職員の接遇の向上を図るため第4次周防大島町行政改革大綱実施計画に基づき毎年実施しています。過去5年間のアンケートとりまとめ結果は下記のとおりです。

過去5年間のお客様アンケート集計結果の推移

	R3	R4	R5	R6	R7	平均	順位
回答数（人）	70	79	65	56	67	—	—
身だしなみ	4.18	4.38	4.21	4.07	4.39	4.25	5
あいさつ	4.16	4.35	4.16	4.23	4.42	4.26	4
言葉づかい（態度）	4.24	4.35	4.29	4.34	4.44	4.33	1
聞き取り方	4.15	4.34	4.24	4.34	4.40	4.29	3
説明の仕方	4.16	4.37	4.21	4.36	4.47	4.31	2
用件が済むまでの時間	4.15	4.30	4.05	4.20	4.27	4.19	7
庁舎内の案内表示	3.91	4.12	4.05	4.07	4.29	4.09	8
窓口の整理整頓	4.16	4.26	4.16	4.11	4.32	4.20	6
平均	4.14	4.31	4.17	4.22	4.38	4.24	（全体平均）

過去5年間及び今年度の接遇評価

- 過去5年間平均で最も評価の低い項目は、「庁舎内の案内表示」、次いで「用件が済むまでの時間」となっています。
- 過去5年間で最も評価の高い項目は、「言葉づかい（態度）」で、「説明の仕方」や「聞き取り方」についても高い値となっています。
- 今年度は、全体評価ではすべての項目において前年度を上回る結果を得ていますが、「あいさつ」、「言葉づかい（態度）」や「用件が済むまでの時間」で低い評価が示されているものもあります。
- 私たちが提供する行政サービスは、住民の安心と信頼に直結する重要な役割を担っています。小さな気配りや一言の声掛けなどが大きな信頼につながります。職員一人ひとりが各項目内容を今一度確認し、業務の改善を図る必要があります。今後も「住民対応＝サービス業」という意識を高め、住民のために業務を遂行しているということを改めて認識し、職務に取り組むことが重要です。

【各庁舎での回収状況】

回収ボックス配置施設	数量	備考
久賀庁舎	1	
久賀東庁舎	1	ロゴフォームによる回答
大島庁舎	13	うちロゴフォームによる回答2件
東和庁舎	13	
東和総合センター	6	
橘庁舎	28	
たちばなケアプラザ	2	
日良居庁舎	3	
合計	67	