

市職員に対する市民の満足度について

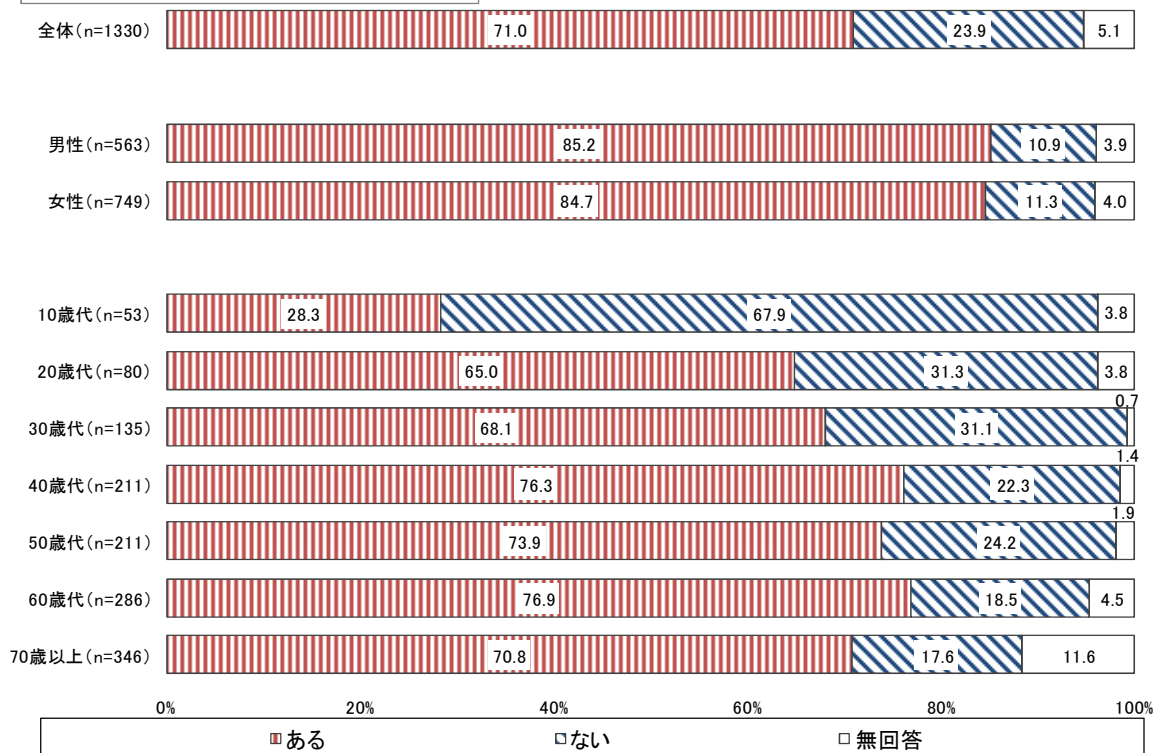
問 92 この1年間で市職員に接したことはありますか。(○は1つだけ)
(市役所内のみではなく、市民懇談会等地元で会うのも含めます)

「ある」が71.0%と最も高く、ついで「ない」が23.9%となっている。

性別による違いはみられず、「ある」が8割以上となっており、男性・女性ともに概ね同様の傾向を示している。

年代別にみると、10歳代では「ある」が他の年代に比べ、非常に低くなっている。その他の年代では、6割半ばから7割半ば程度の割合で「ある」が高くなっている。

問92 この1年間で市職員と接したことがあるか

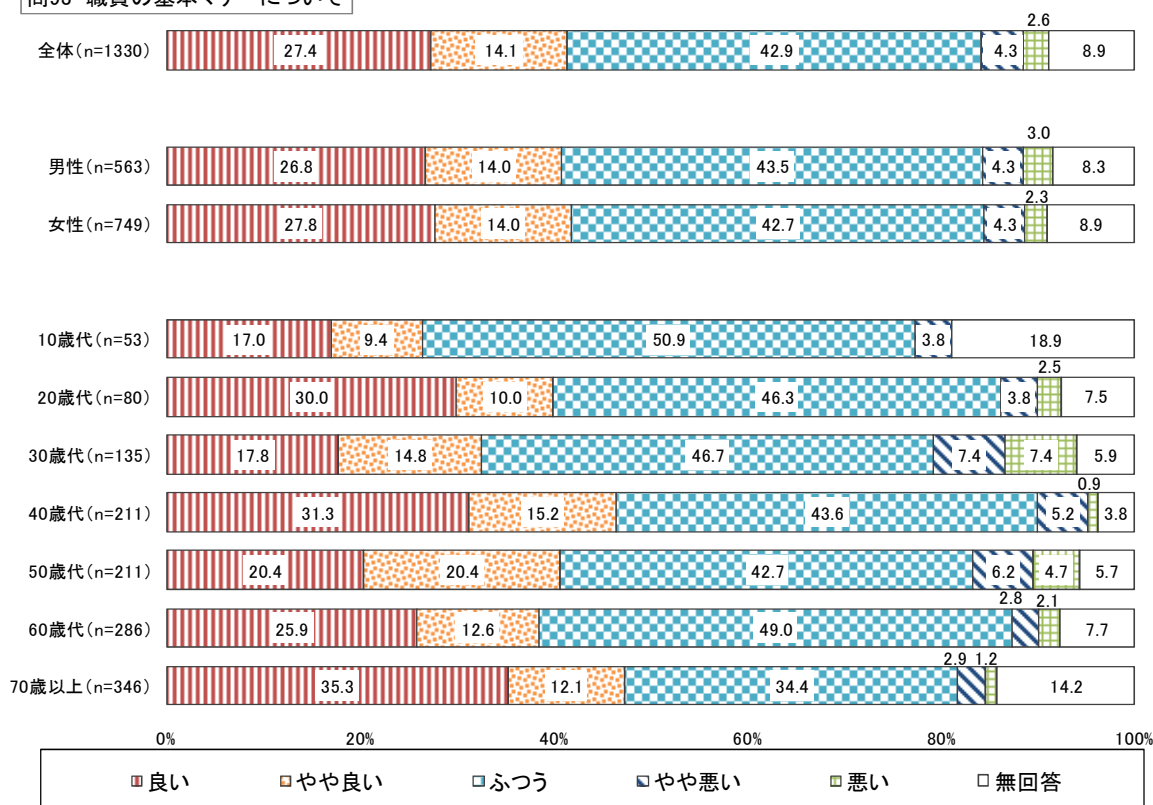


問 93 職員の基本マナーについてどう思いますか。（〇は1つだけ）
 （例：あいさつ、身だしなみ、態度、動作）

「ふつう」が 42.9%と最も高く、ついで「良い」が 27.4%、「やや良い」が 14.1%となっている。
 性別にみると、女性の方が「良い」としている割合が僅かに高くなっているが、そのほかでは大きな違いはみられない。

年代別にみると、20 歳代、40 歳代、50 歳代、70 歳以上で「良い」「やや良い」が高くなっており、「良い」「やや良い」の合計の割合がいずれも 4 割を超えている。一方で 30 歳代では「やや悪い」「悪い」の合計の割合が他の年代に比べ、高くなっており、1 割半ば程度となっている。

問93 職員の基本マナーについて

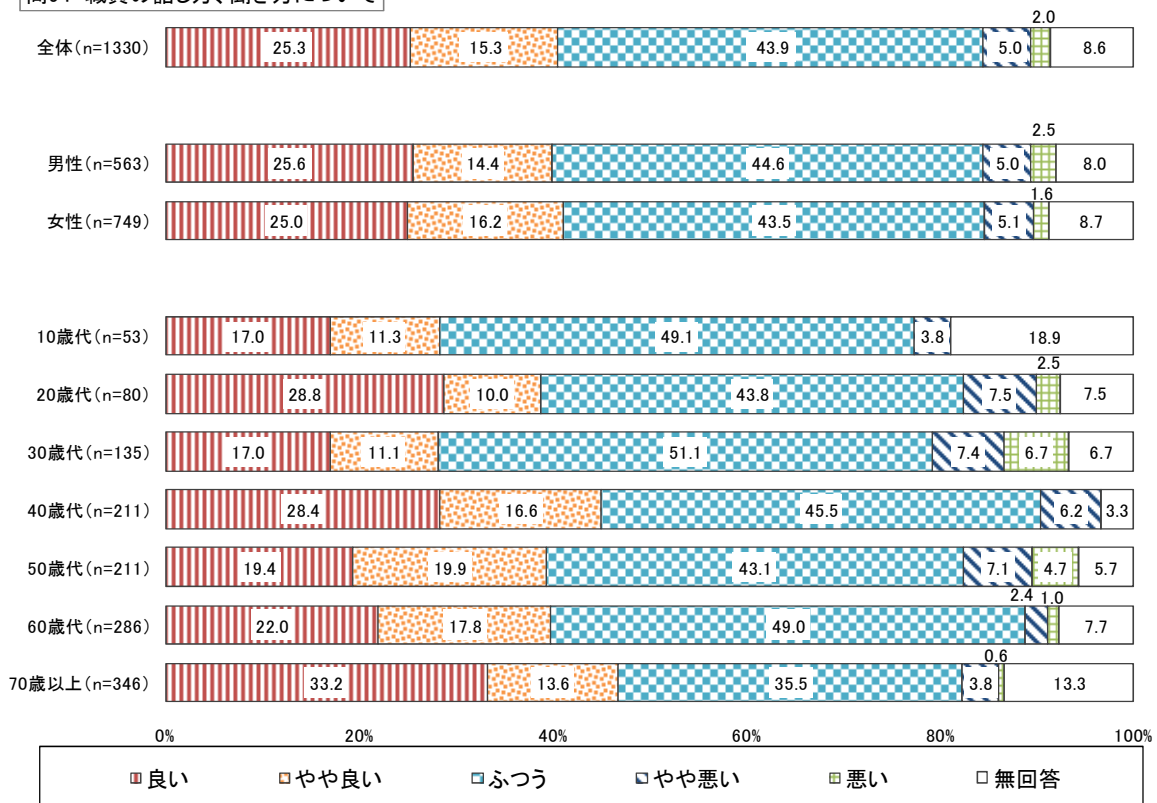


問 94 職員の話し方、聞き方についてどう思いますか。（〇は1つだけ）
 （例：言葉づかい、敬語、表情、返事、相づち、電話対応）

「ふつう」が43.9%と最も高く、ついで「良い」が25.3%、「やや良い」が15.3%となっている。
 性別にみると、概ね同様の傾向を示しているが、「やや良い」が女性の方が僅かに高く、
 16.2%となっている。

年代別にみると、40歳代と70歳以上で「良い」「やや良い」の割合が高くなっており、「良
 い」「やや良い」の合計の割合が、いずれの年代でも4割半ばと高くなっている。

問94 職員の話し方、聞き方について

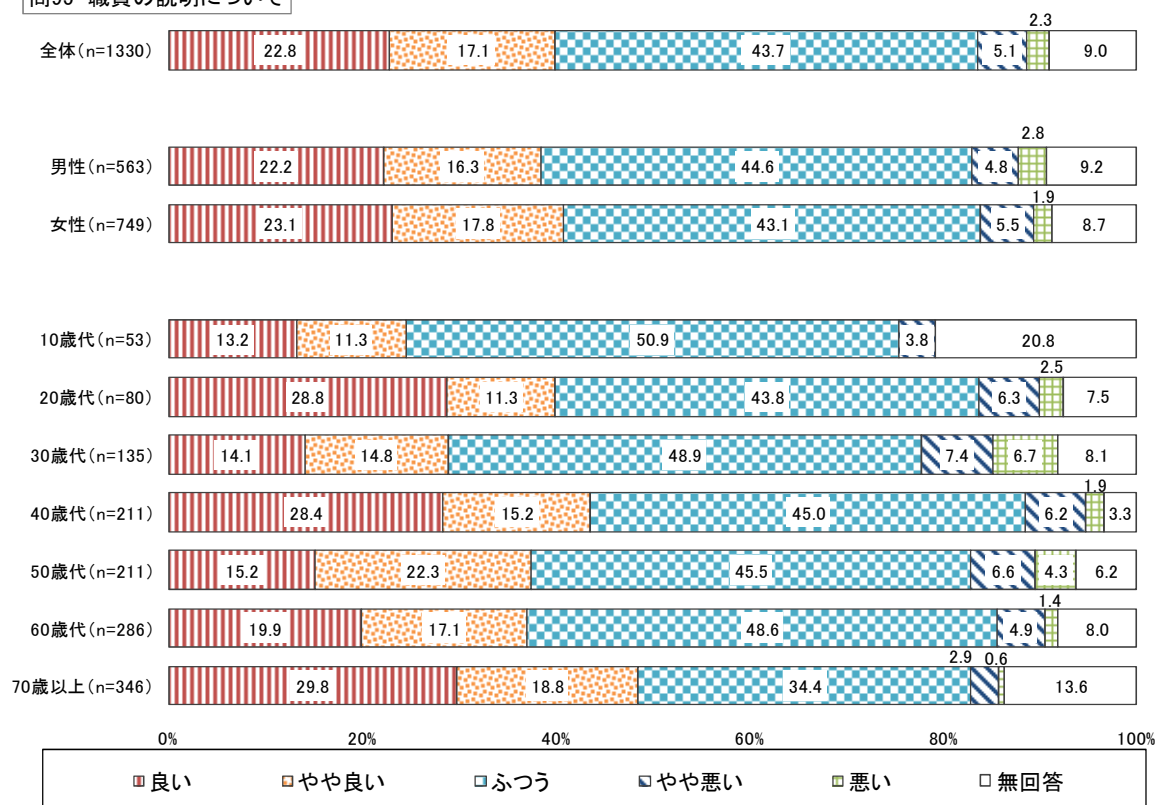


問 95 職員の説明についてどう思いますか。(〇は1つだけ)
 (例：説明の分かりやすさ、内容確認の仕方)

「ふつう」が43.7%と最も高く、ついで「良い」が22.8%、「やや良い」が17.1%となっている。性別にみると、男性・女性ともに概ね同様の傾向を示しており、性別による大きな差は見られないが、僅かに女性の方が「良い」「やや良い」の割合が高くなっている。

年代別にみると、20歳代、40歳代、70歳以上で「良い」「やや良い」の割合が高くなっており、「良い」「やや良い」の合計の割合がいずれも4割を超えている。一方で30歳代と50歳代では、「やや悪い」「悪い」としている割合が比較的高くなっている。

問95 職員の説明について

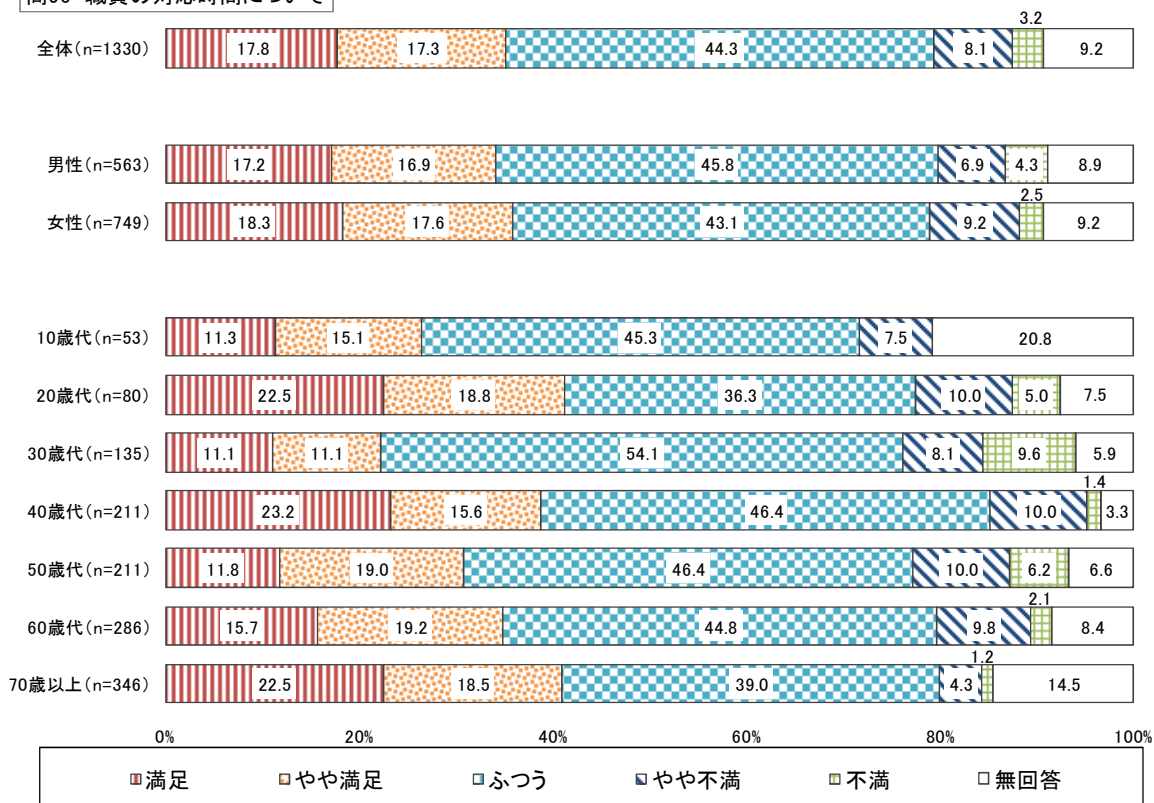


問 96 職員の対応時間についてどう思いますか。(〇は1つだけ)
 (例：迅速さ、たらい回し、用件完了までの時間)

「ふつう」が44.3%と最も高く、ついで「満足」が17.8%、「やや満足」が17.3%となっている。性別にみると、性別による大きな違いはみられないが、僅かに女性の方が男性よりも「満足」「やや満足」としている割合が高くなっている。

年代別にみると、20歳代と70歳以上では「満足」「やや満足」としている割合が高くなっており、「満足」「やや満足」の合計の割合は、いずれでも4割を超えている。一方で、30歳代と50歳代では「やや不満」「不満」としている割合が他の年代よりも僅かに高くなっている。

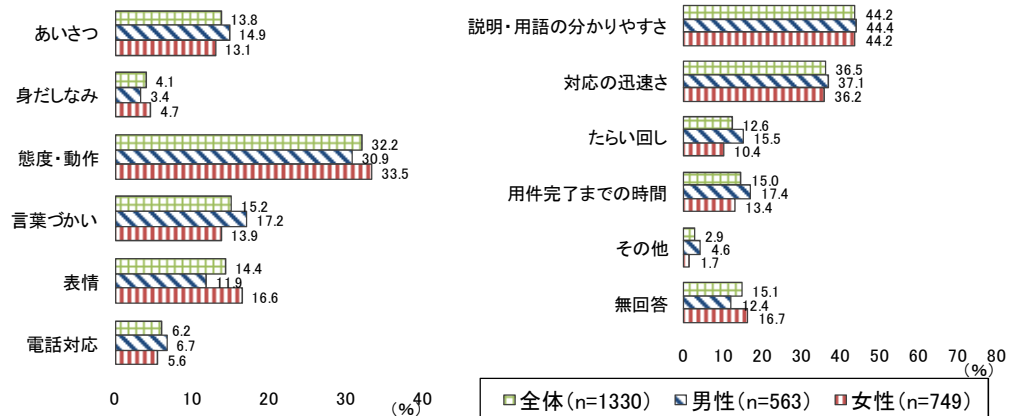
問96 職員の対応時間について



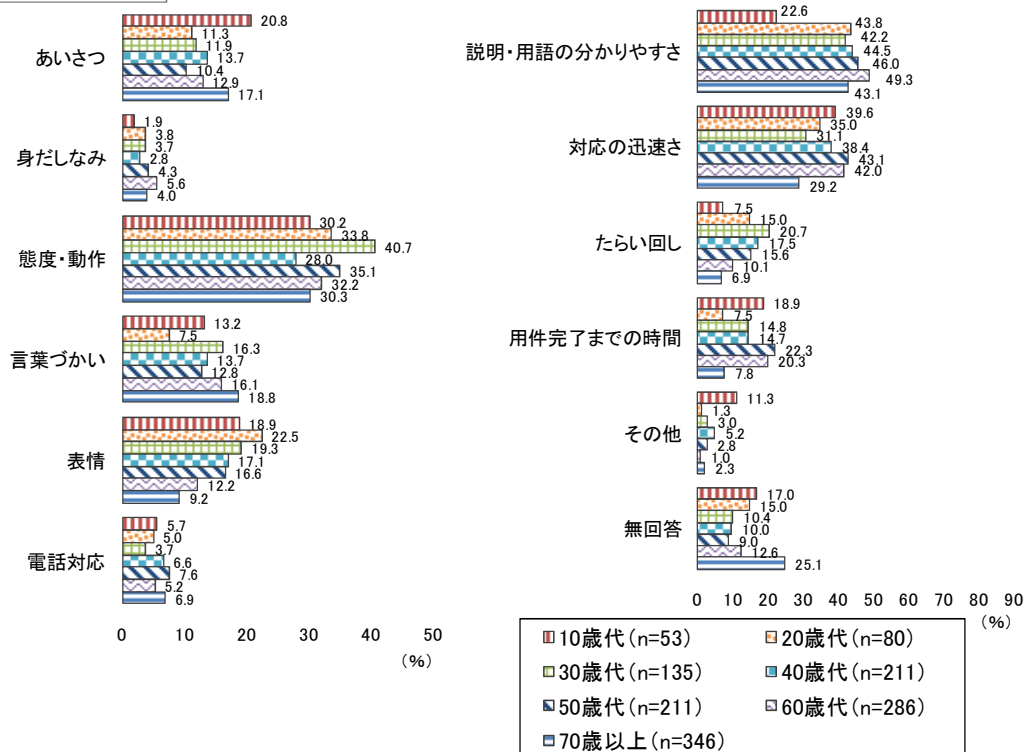
問97 より良い市民サービスを提供する上で、職員が改善すべき点は何だと思いますか。
(〇は3つまで)

「説明・用語の分かりやすさ」が44.2%と最も高く、ついで「対応の迅速さ」が36.5%、「態度・動作」が32.2%となっている。

問97 職員が改善すべき点



問97 職員が改善すべき点



問 98 市職員の対応に関してご意見があれば、ご自由にお書きください。

設問	詳細分類項目		件数	構成比 (%)
問 98	1	態度・対応について (好意的)	60	29.3
	2	態度・対応について (批判的)	69	33.7
	3	資質・能力について	9	4.4
	4	服装・身だしなみについて	7	3.4
	5	要望について	41	20.0
	6	その他	19	9.3
	合計		205	

《主な意見》

「1. 態度・対応について (好意的)」

- ・話しやすく、対応も丁寧で、良いと思います。
- ・とても丁寧、適切、迅速に対応していただいています。こちらが忘れていても、担当部署から連絡をもらったこともあります。松阪市の職員の方々はとても良いと思います。
- ・以前に比べていろいろな面でかなり改善されているように思います。横柄な感じがなくなりました。

「2. 態度・対応について (批判的)」

- ・上から目線の時が多いです。
- ・たらい回しにするは、業務的な対応しかしらないは、だらだら面倒くさそうに対応されると不快。
- ・仕事が無く、パソコンで遊んでいる様子が見える。どの課でも人数が多すぎるのが目につく。

「5. 要望について」

- ・もう少し笑顔での対応をお願いします。
- ・担当して下さる方によって、すぐ終わる、待たされるが分かります。部下、上司にかかわらず、手続きがスムーズに行えるようにしてほしい。
- ・分かりやすく説明してほしい。