

### 3 市職員の接遇（接客）態度について

1	過去1年間で静岡市職員と接した機会（電話を含む）の有無	47
1-1	静岡市職員と接した際の目的	48
1-2	静岡市職員と接した目的が個人的なものかもしくは仕事か	51
1-3	静岡市職員の接遇（接客）態度について「行動指針（クレド）」に基づいていたと思うか	52
1-4	静岡市職員の接遇（接客）態度の満足度	59
1-5	静岡市職員の服装・身だしなみ・言動は適切だったか	60
2	静岡市職員の態度に対して今後より重要と考えるもの	61
3	静岡市職員の服装・身だしなみとして不適切と考えるもの	64

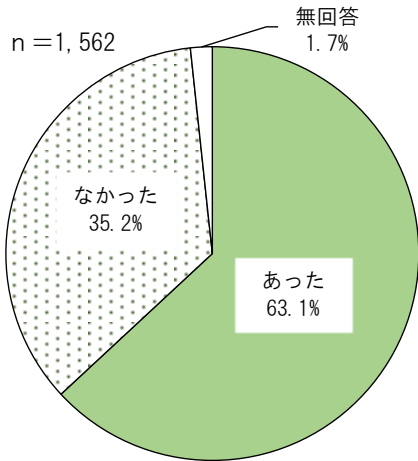


### 3 市職員の接遇（接客）態度について

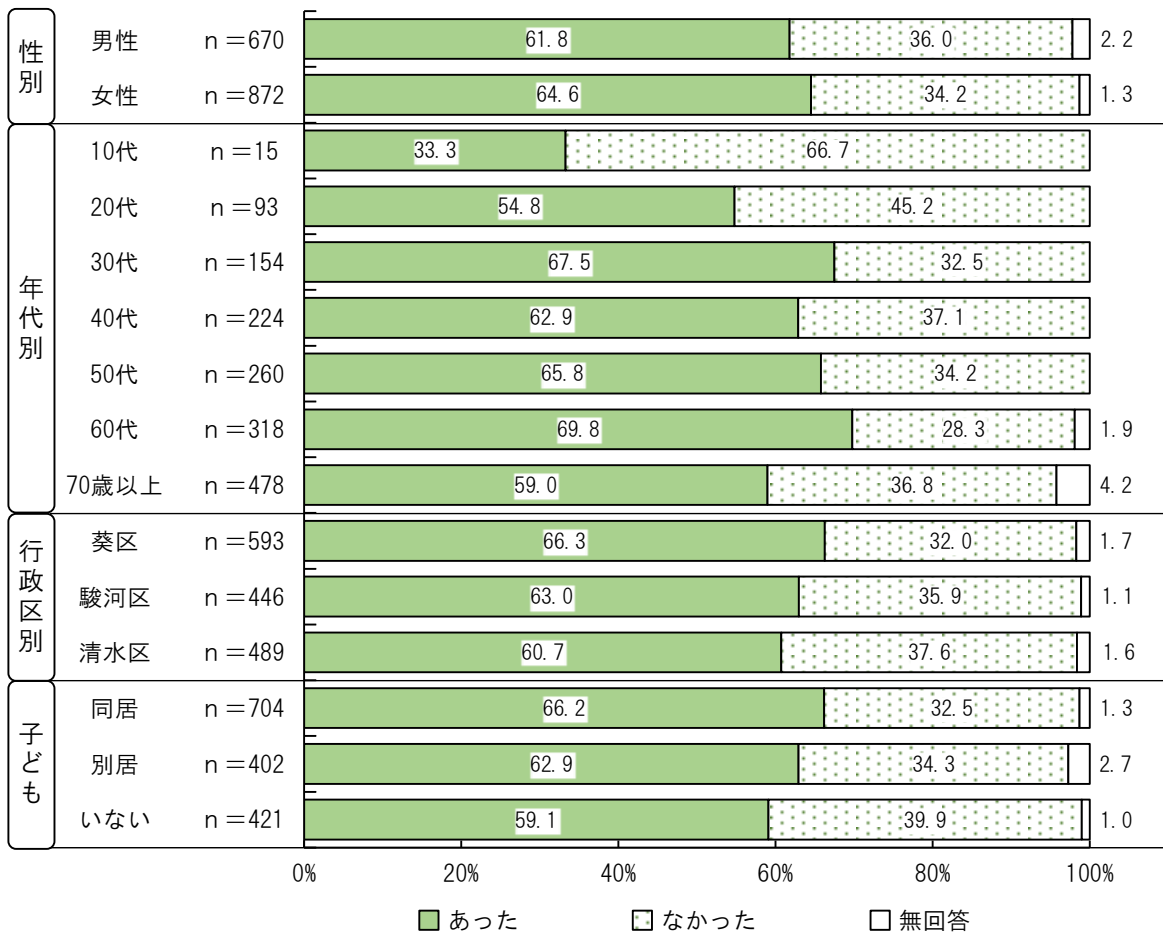
問1 あなたは、過去1年間に市職員と接する機会（電話を含む）がありましたか。（○は1つ）

◎POINT◎

過去1年間に静岡市職員と接する機会があったかどうかについては、「あった」が63.1%、「なかった」が35.2%となっている。



◆性別・年代別・行政区別でみると、大きな差異はみられない。

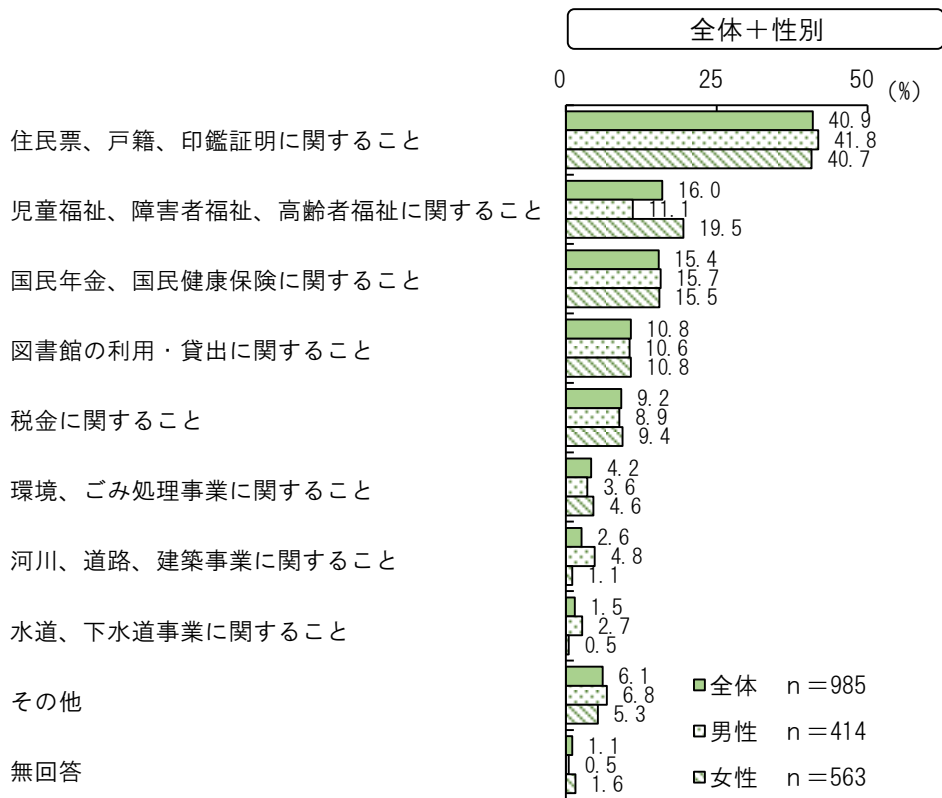


【問1で「あった」と回答した方のみ】

問1-1 それは、どのような目的でしたか。一番多かったものをお答えください。  
(〇はいくつでも)

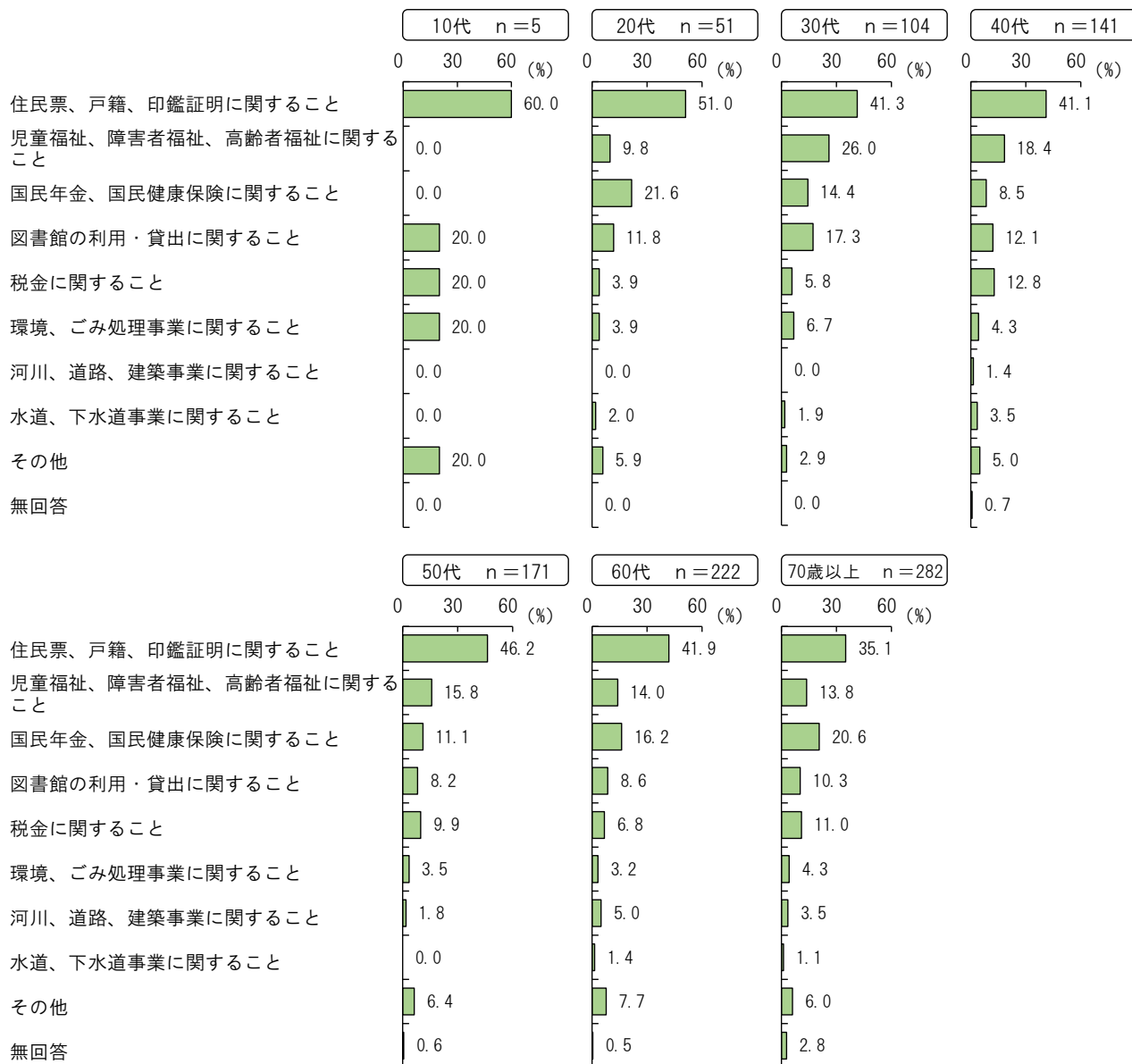
◎POINT◎

静岡市職員と接した際の目的は、「住民票、戸籍、印鑑証明に関すること」が40.9%と最も多く、次いで「児童福祉、障害者福祉、高齢者福祉に関すること」が16.0%、「国民年金、国民健康保険に関すること」が15.4%などとなっている。

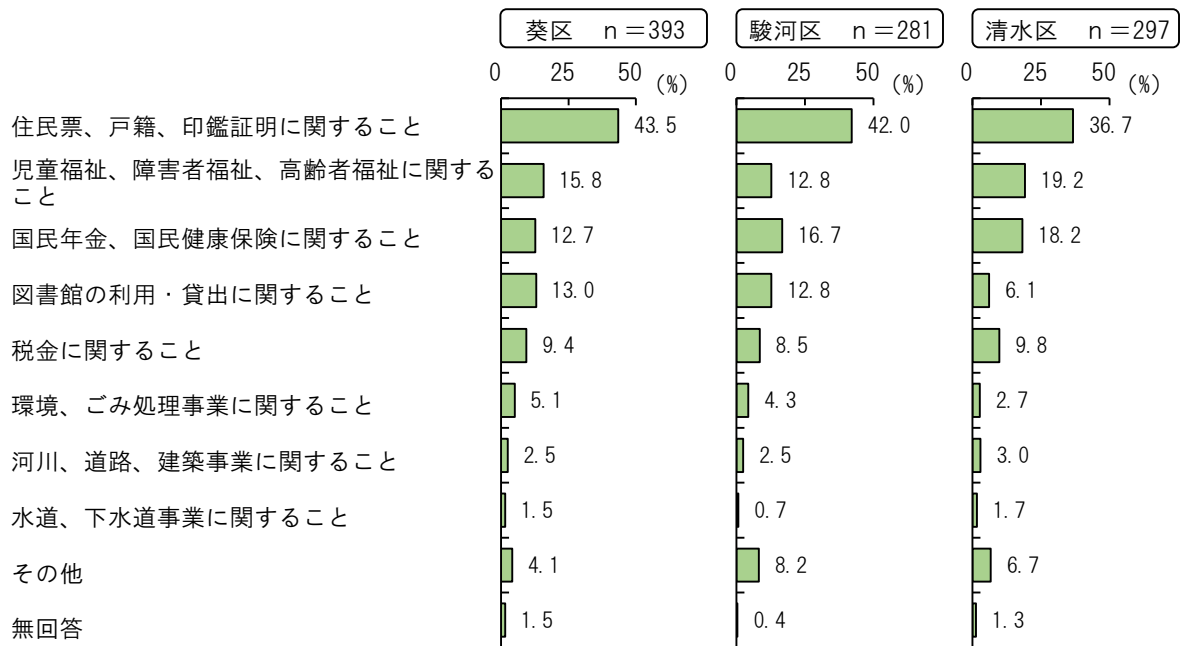


※当初は単一回答であったが、回答状況により複数回答の設問へ変更

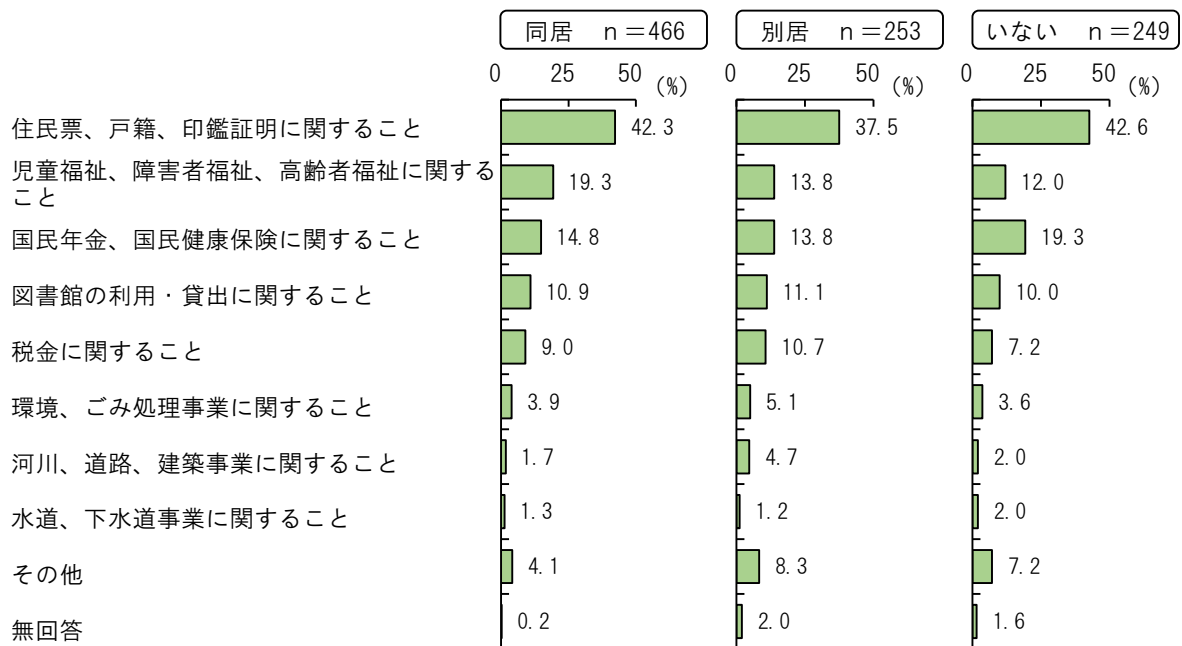
【年代別】



【行政区別】



【子どもとの同居状況別】

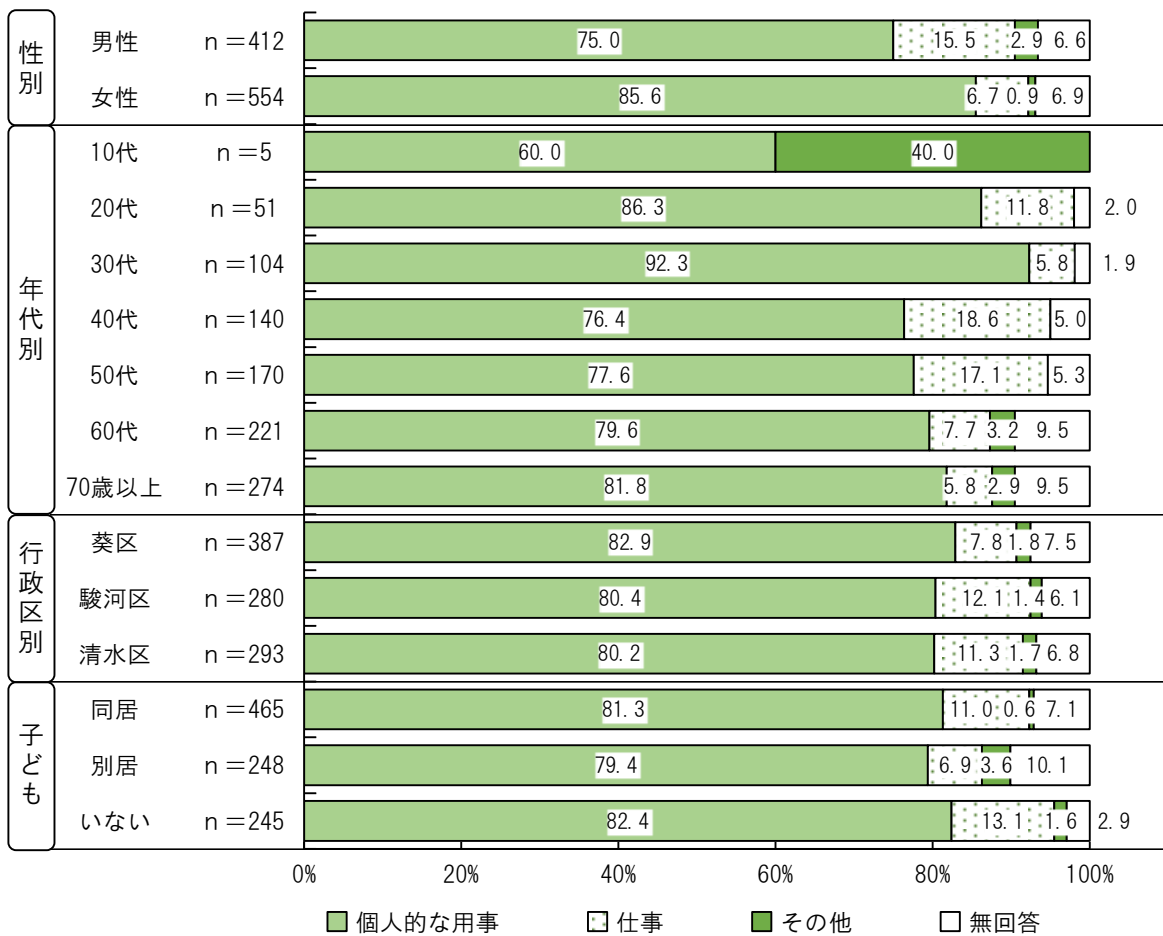
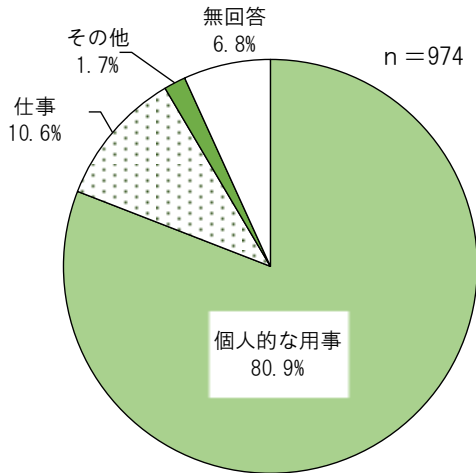


【問1-1で回答した「一番多かった目的」について回答】

問1-2 その目的は、個人的な用事でしたか。それとも、仕事でしたか。（○は1つ）

◎POINT◎

静岡市職員と接した目的が個人的なものかもしくは仕事だったかどうかについては、「個人的な用事」が80.9%、「仕事」が10.6%となっている。

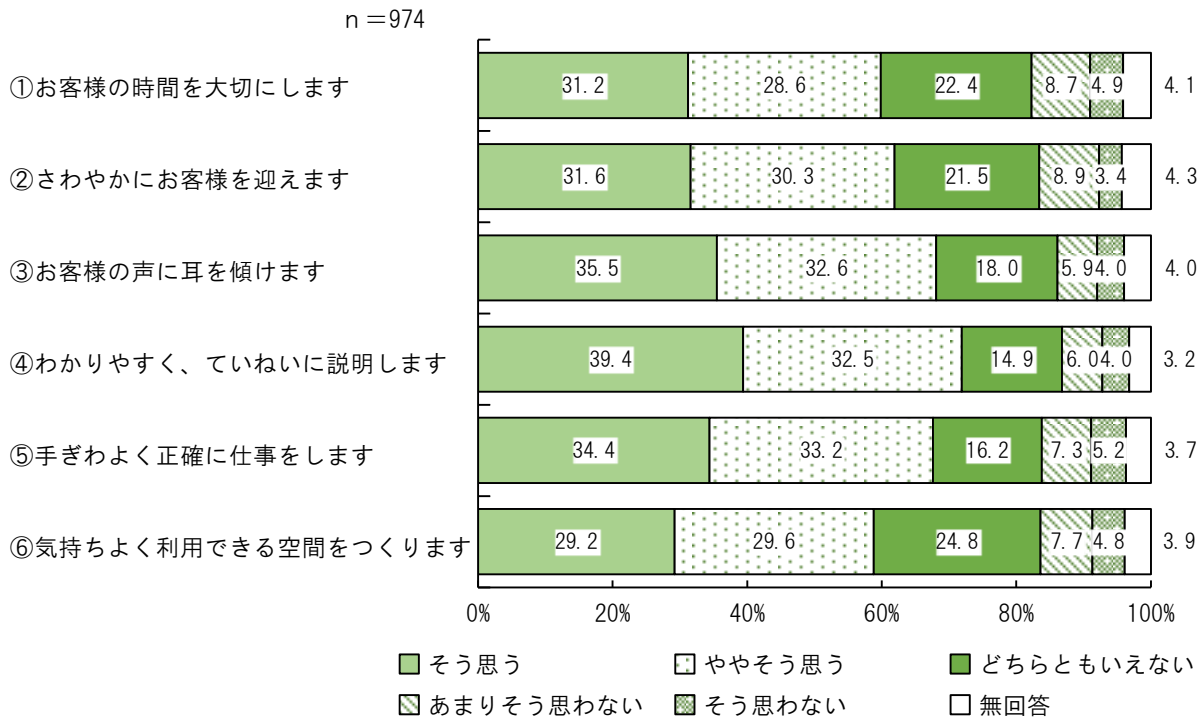


【問1-1で回答した「一番多かった目的」について回答】

問1-3 問1-1で回答された市職員の接客（接客）態度について、「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたと感じましたか。（それぞれの項目について、○は1つ）

◎POINT◎

静岡市職員の接客（接客）態度について、「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたと感じたかどうかについては、「そう思う」が最も多いのは【④わかりやすく、ていねいに説明します】、「そう思わない」が最も多かったのは【⑤手ぎわよく正確に仕事をします】となっている。



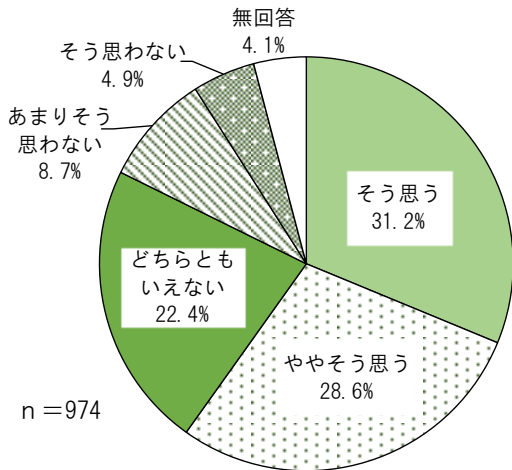
◆静岡市職員の接客（接客）態度について、「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたと感じたかどうかについては【④わかりやすく、ていねいに説明します】において「そう思う」が39.4%と最も多くなっている。一方、【⑤手ぎわよく正確に仕事をします】においては「そう思わない」が5.2%と最も多くなっている。



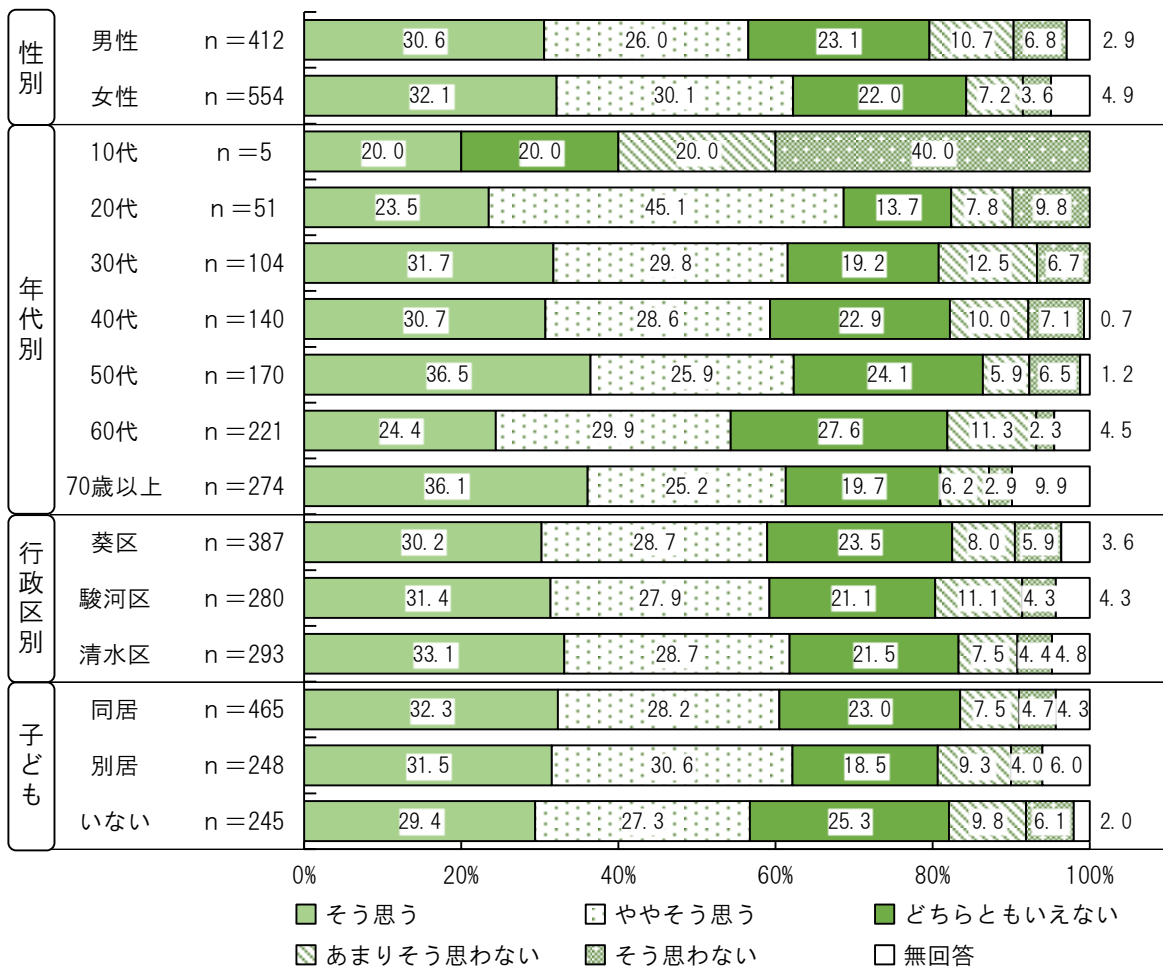
《1 お客様の時間を大切にします》

◎POINT◎

《1 お客様の時間を大切にします》について、『そう思う』が59.8%、『そう思わない』が13.6%となっている。



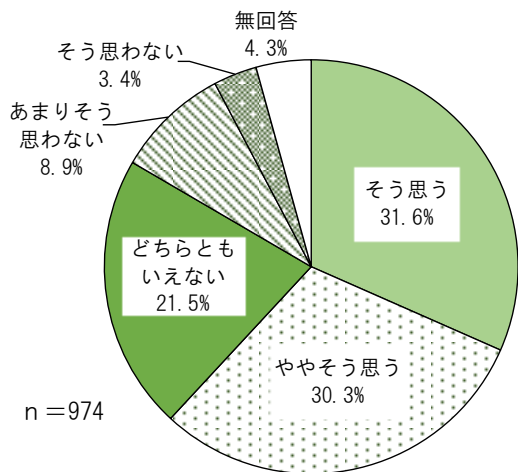
- ◆《1 お客様の時間を大切にします》については、「そう思う」が31.2%と最も多く、次いで「ややそう思う」が28.6%、「どちらともいえない」が22.4%などとなっている。また、『そう思う』（「そう思う」+「ややそう思う」）は59.8%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「そう思わない」）は13.6%となっている。
- ◆性別で見ると、男性において『そう思わない』が17.5%と多くなっている。
- ◆年代別で見ると、20代において「ややそう思う」「そう思う」が多くなっている。



《 2 さわやかにお客様を迎えます 》

◎POINT◎

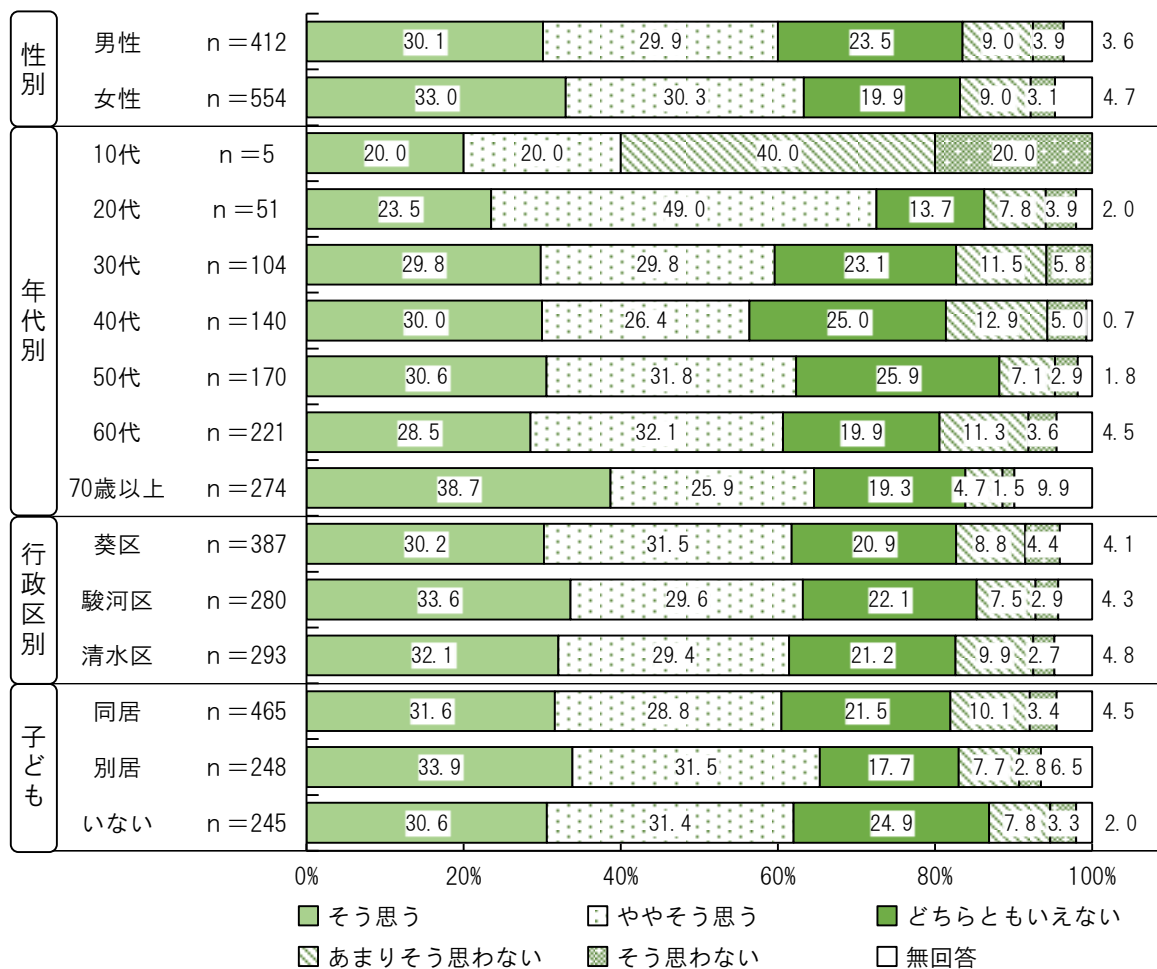
《 2 さわやかにお客様を迎えます 》については、『そう思う』が61.9%、『そう思わない』が12.3%となっている。



◆《 2 さわやかにお客様を迎えます 》については、「そう思う」が31.6%と最も多く、次いで「ややそう思う」が30.3%、「どちらともいえない」が21.5%などとなっている。また、『そう思う』（「そう思う」+「ややそう思う」）は61.9%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「そう思わない」）は12.3%となっている。

◆性別でみると、大きな差異はみられない。

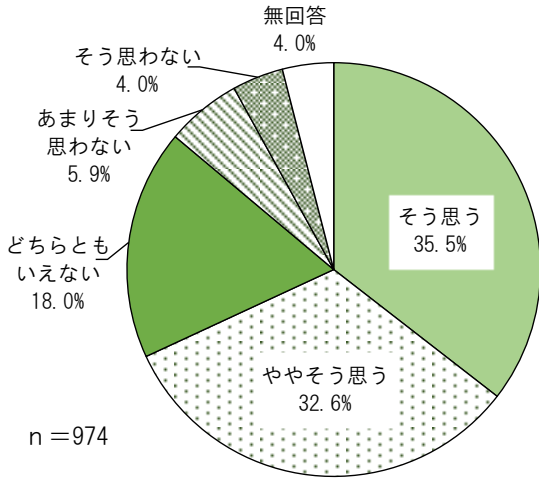
◆年代別でみると、20代において「ややそう思う」『そう思う』が多くなっている。70歳以上においては「そう思う」が38.7%と多くなっている。



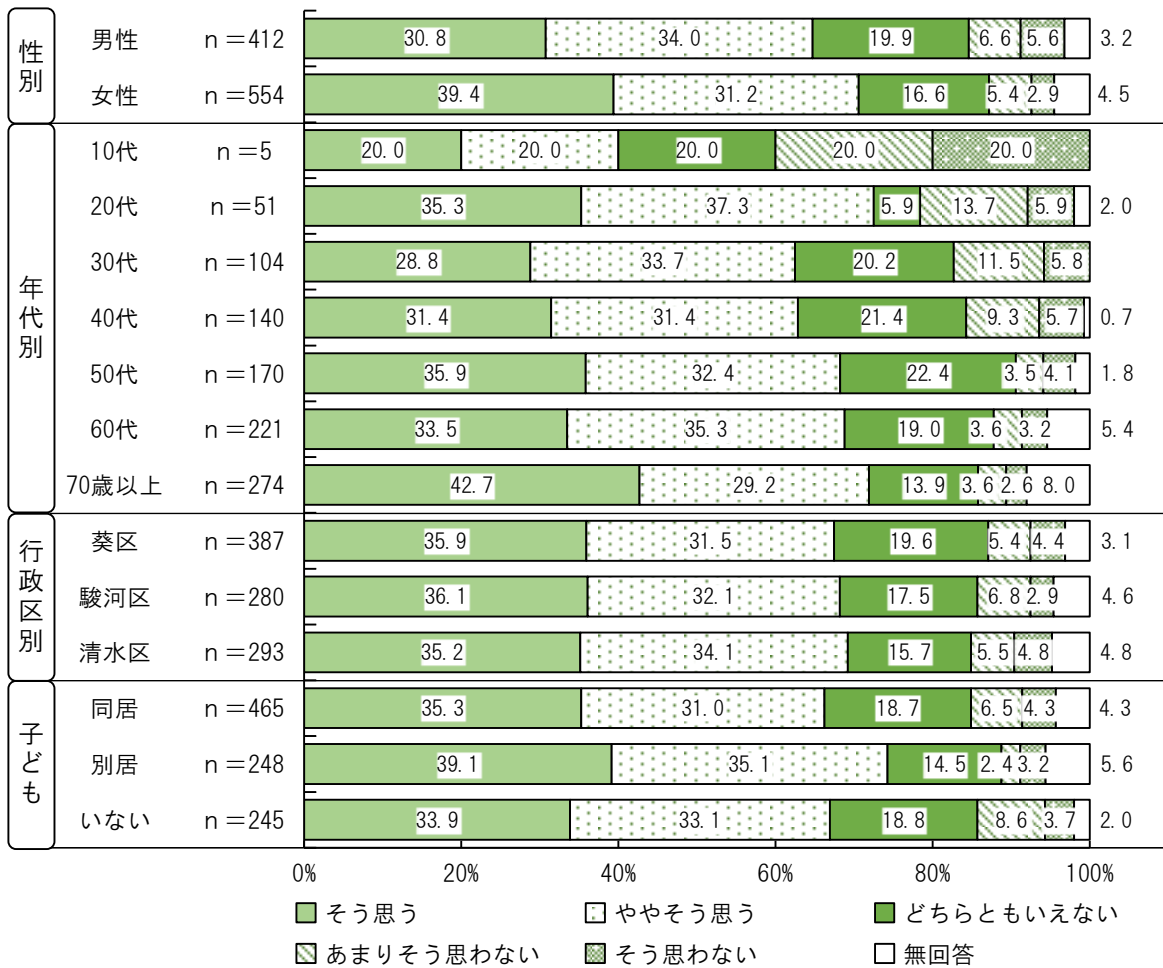
◀ 3 お客様の声に耳を傾けます ▶

◎POINT◎

◀ 3 お客様の声に耳を傾けます ▶については、『そう思う』が68.1%、『そう思わない』が9.9%となっている。



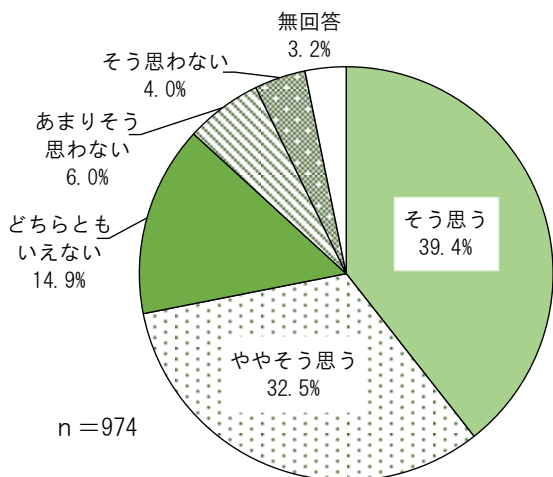
- ◆◀ 3 お客様の声に耳を傾けます ▶については、「そう思う」が35.5%と最も多く、次いで「ややそう思う」が32.6%、「どちらともいえない」が18.0%などとなっている。また、『そう思う』（「そう思う」＋「ややそう思う」）は68.1%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」＋「そう思わない」）は9.9%となっている。
- ◆性別で見ると、女性において「そう思う』『そう思う』が多くなっている。
- ◆年代別で見ると、70歳以上において「そう思う」が42.7%と多くなっている。
- ◆行政区別で見ると、大きな差異はみられない。



《4 わかりやすく、ていねいに説明します》

◎POINT◎

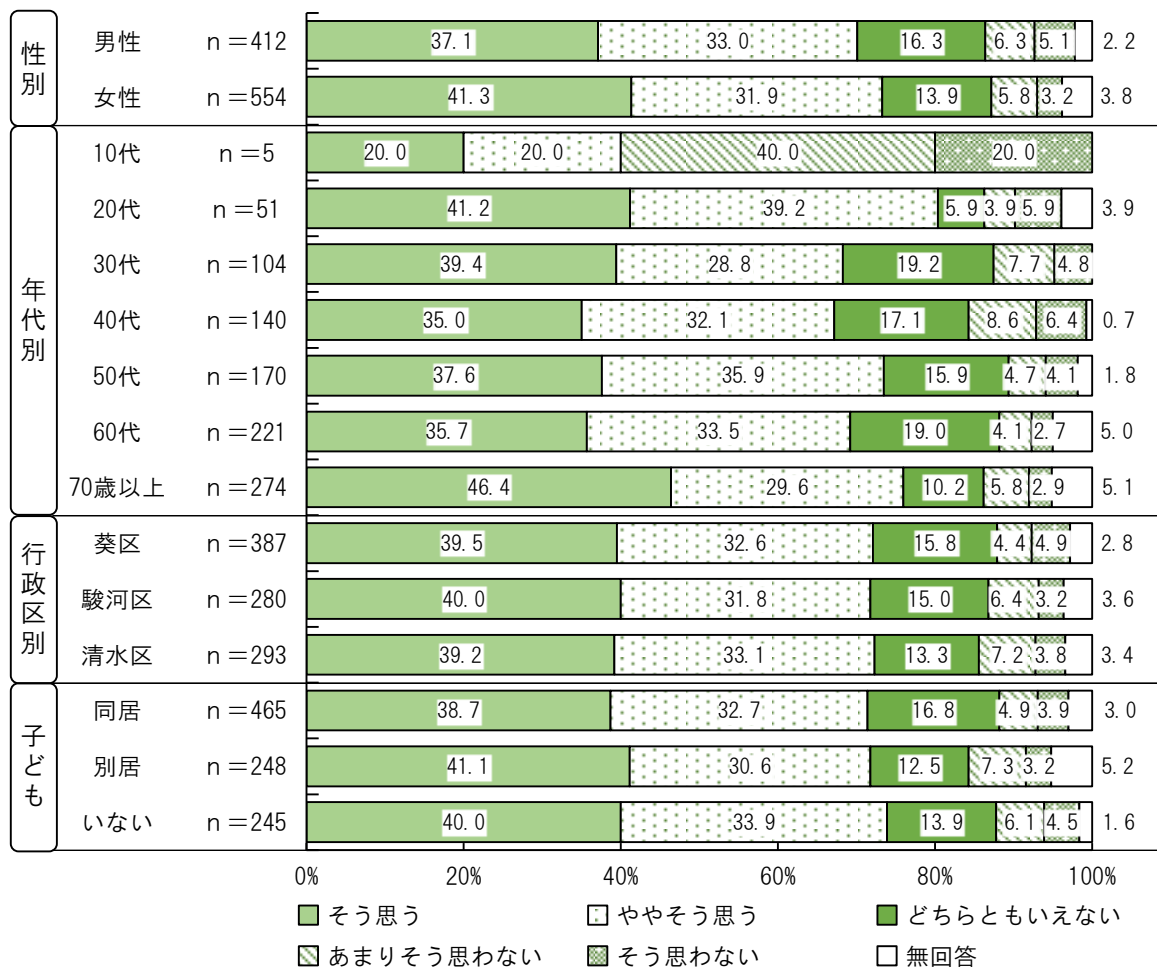
《4 わかりやすく、ていねいに説明します》については、『そう思う』が71.9%、『そう思わない』が10.0%となっている。



◆《4 わかりやすく、ていねいに説明します》については、「そう思う」が39.4%と最も多く、次いで「ややそう思う」が32.5%、「どちらともいえない」が14.9%などとなっている。また、『そう思う』（「そう思う」＋「ややそう思う」）は71.9%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」＋「そう思わない」）は10.0%となっている。

◆性別で見ると、大きな差異はみられない。

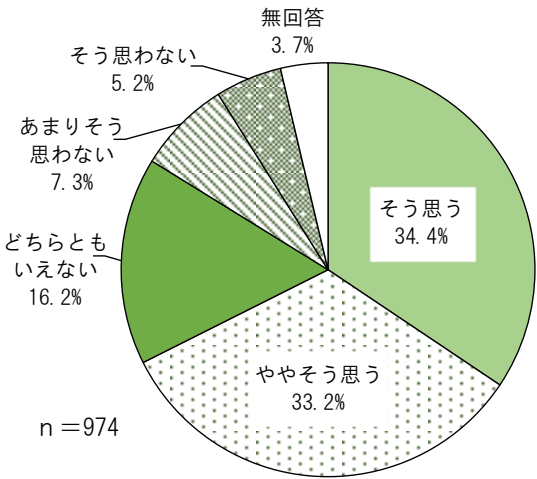
◆年代別で見ると、70歳以上において「そう思う」が46.4%と多くなっている。



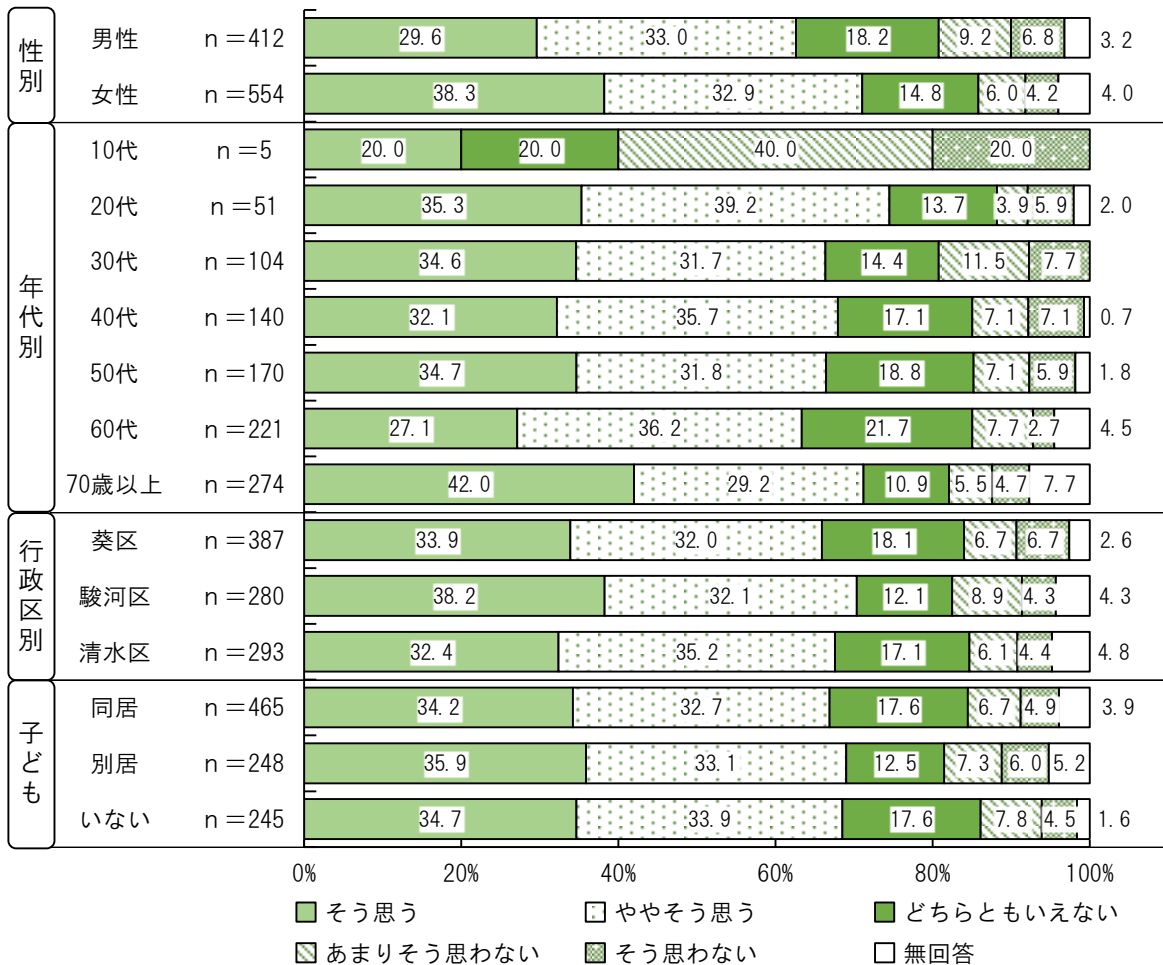
《5 手ぎわよく正確に仕事をします》

◎POINT◎

《5 手ぎわよく正確に仕事をします》については、『そう思う』が67.6%、『そう思わない』が12.5%となっている。



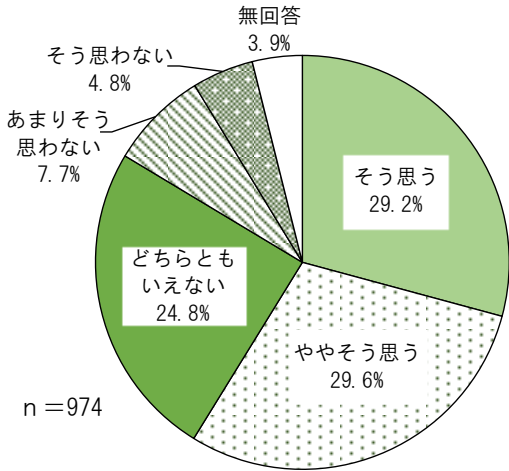
- ◆《5 手ぎわよく正確に仕事をします》については、「そう思う」が34.4%と最も多く、次いで「ややそう思う」が33.2%、「どちらともいえない」が16.2%などとなっている。また、『そう思う』（「そう思う」+「ややそう思う」）は67.6%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「そう思わない」）は12.5%となっている。
- ◆性別で見ると、女性において「そう思う』『そう思う』が多くなっている。
- ◆年代別で見ると、70歳以上において「そう思う」が42.0%と多くなっている。
- ◆行政区別で見ると、駿河区において「そう思う」が38.2%と多くなっている。



《 6 気持ちよく利用できる空間をつくります 》

◎POINT◎

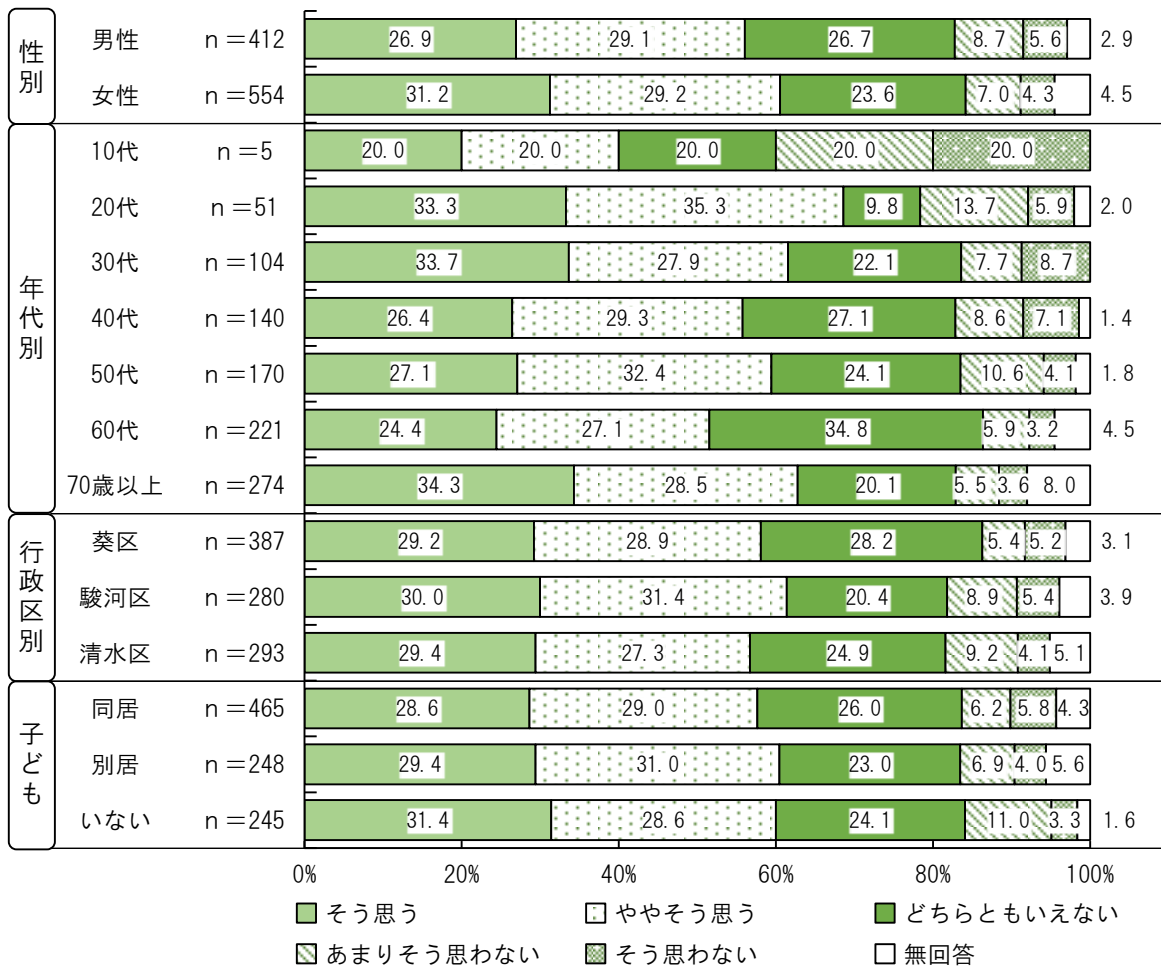
《 6 気持ちよく利用できる空間をつくります 》については、『そう思う』は 58.8%、『そう思わない』が 12.5%となっている。



◆《 6 気持ちよく利用できる空間をつくります 》については、「ややそう思う」が 29.6%と最も多く、次いで「そう思う」が 29.2%、「どちらともいえない」が 24.8%などとなっている。また、『そう思う』（「そう思う」+「ややそう思う」）は 58.8%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「そう思わない」）は 12.5%となっている。

◆性別でみると、大きな差異はみられない。

◆年代別でみると、20代において『そう思う』が 68.6%と多くなっている。60代においては「どちらともいえない」が 34.8%と多くなっている。



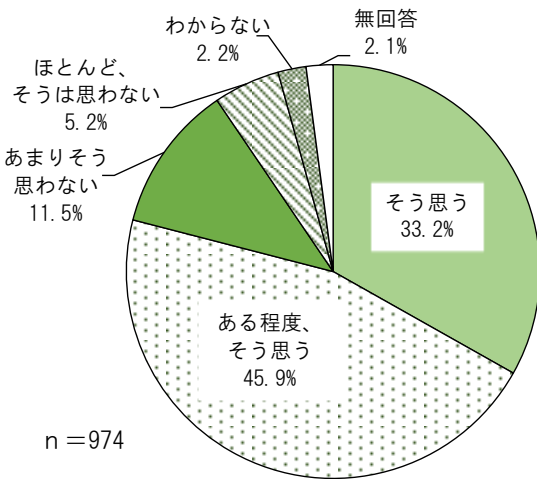


【問1-1で回答した「一番多かった目的」について回答】

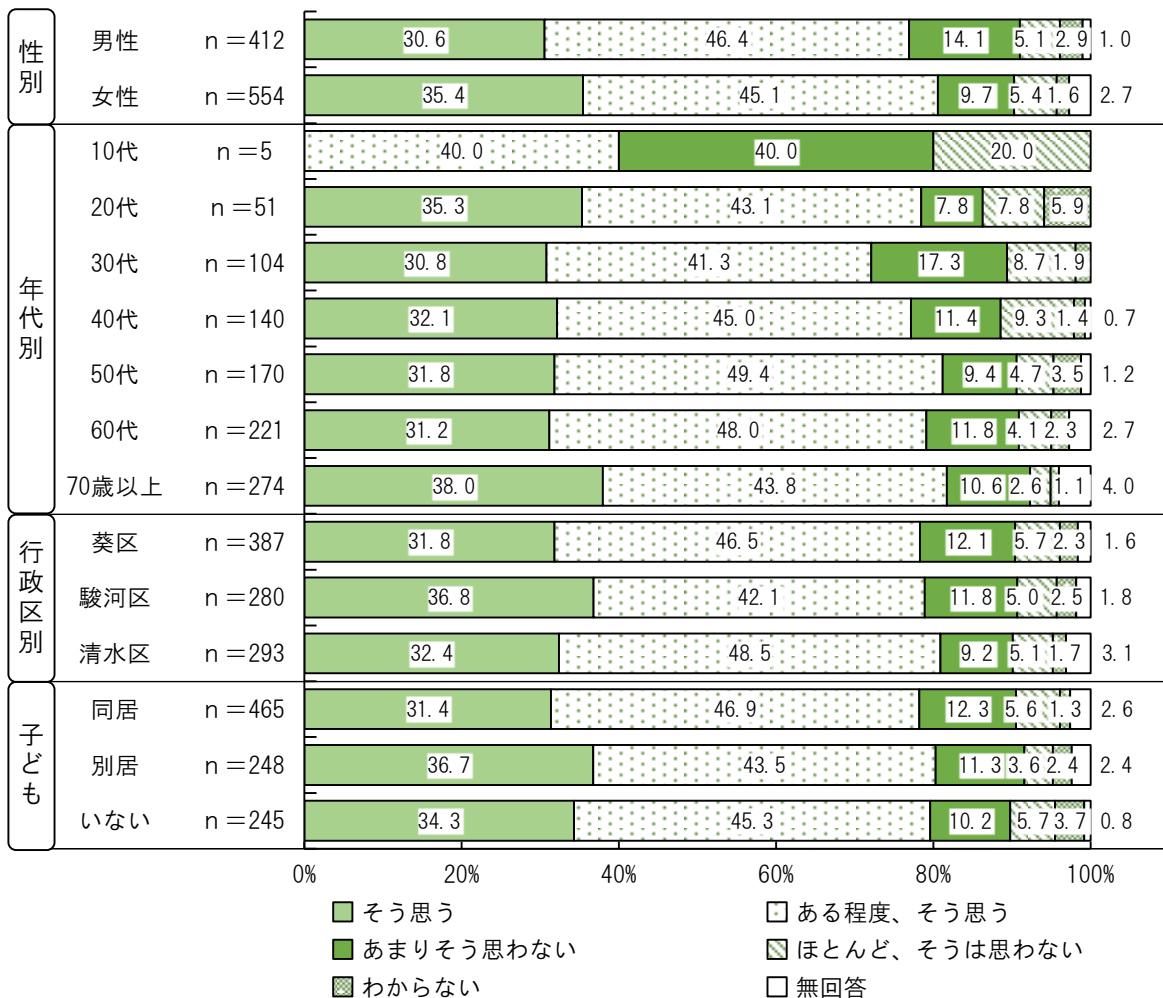
問1-4 問1-1で回答された市職員の待遇（接客）態度について、全体として対応に満足しましたか。（○は1つ）

◎POINT◎

静岡市職員の待遇（接客）態度への満足度は、『そう思う』が79.1%、『そう思わない』が16.7%となっている。



◆静岡市職員の待遇（接客）態度への満足度は、「ある程度、そう思う」が45.9%と最も多く、次いで「そう思う」が33.2%、「あまりそう思わない」が11.5%などとなっている。また、『そう思う』（「そう思う」+「ある程度、そう思う」）は79.1%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「ほとんど、そうは思わない」）は16.7%となっている。

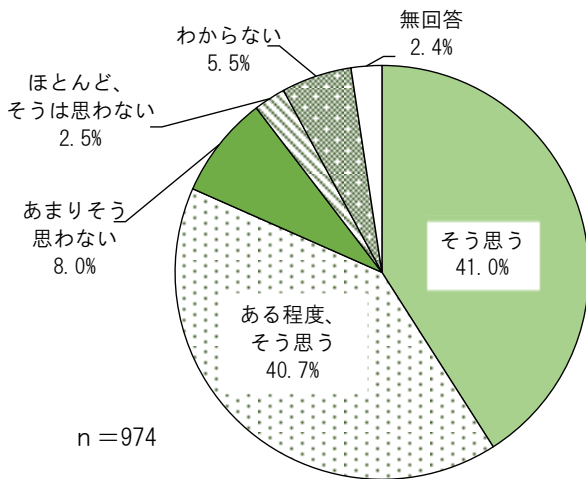


【問1-1で回答した「一番多かった目的」について回答】

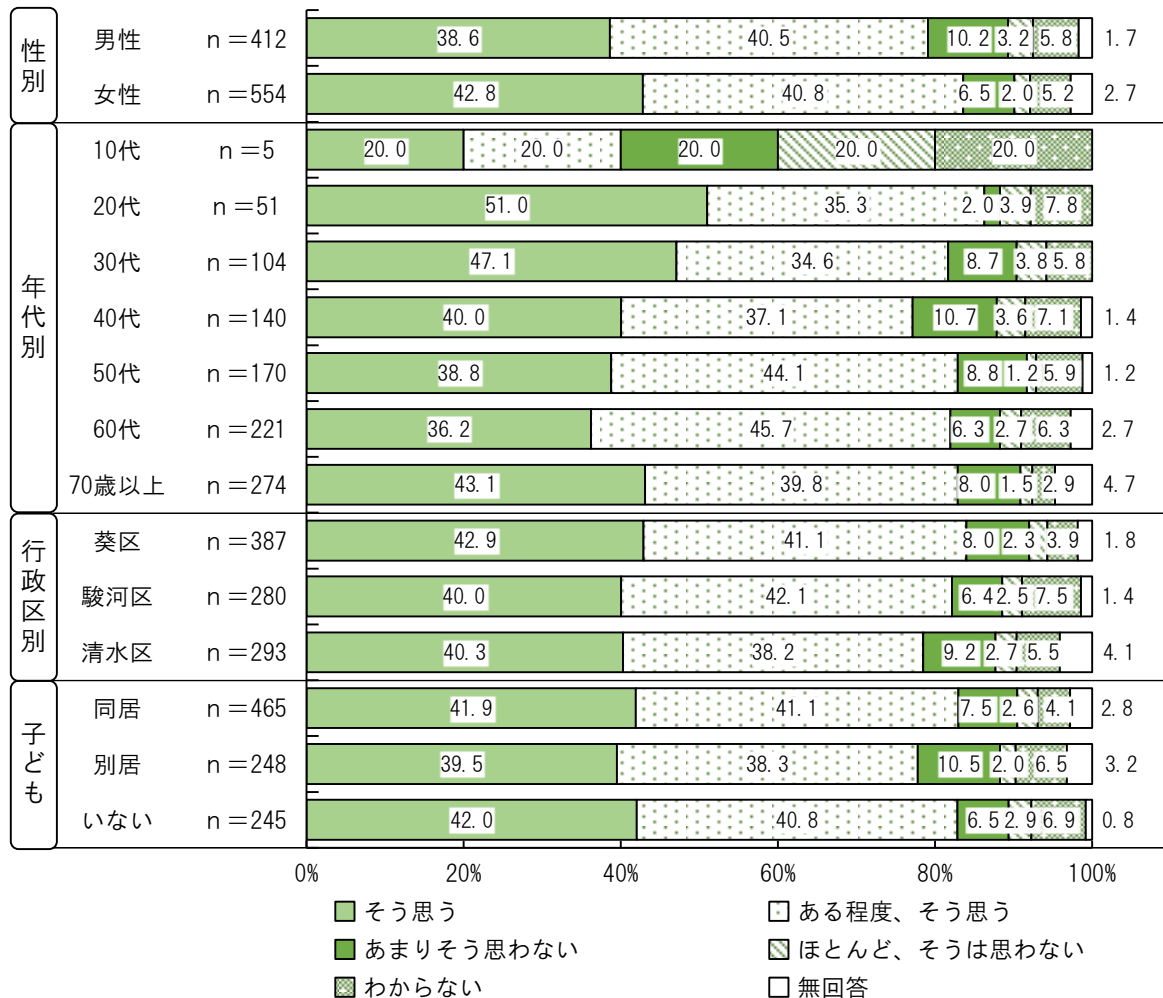
問1-5 問1-1で回答された市職員の服装・身だしなみ・言動について、市職員として適切だと感じましたか。(〇は1つ)

◎POINT◎

静岡市職員の服装・身だしなみ・言動が適切だったかどうかについては、『そう思う』が81.7%、『そう思わない』が10.5%となっている。



◆静岡市職員の服装・身だしなみ・言動が適切だったかどうかについては、「そう思う」が41.0%と最も多く、次いで「ある程度、そう思う」が40.7%、「あまりそう思わない」が8.0%などとなっている。また、『そう思う』(「そう思う」+「ある程度、そう思う」)は81.7%、『そう思わない』(「あまりそう思わない」+「ほとんど、そうは思わない」)は10.5%となっている。

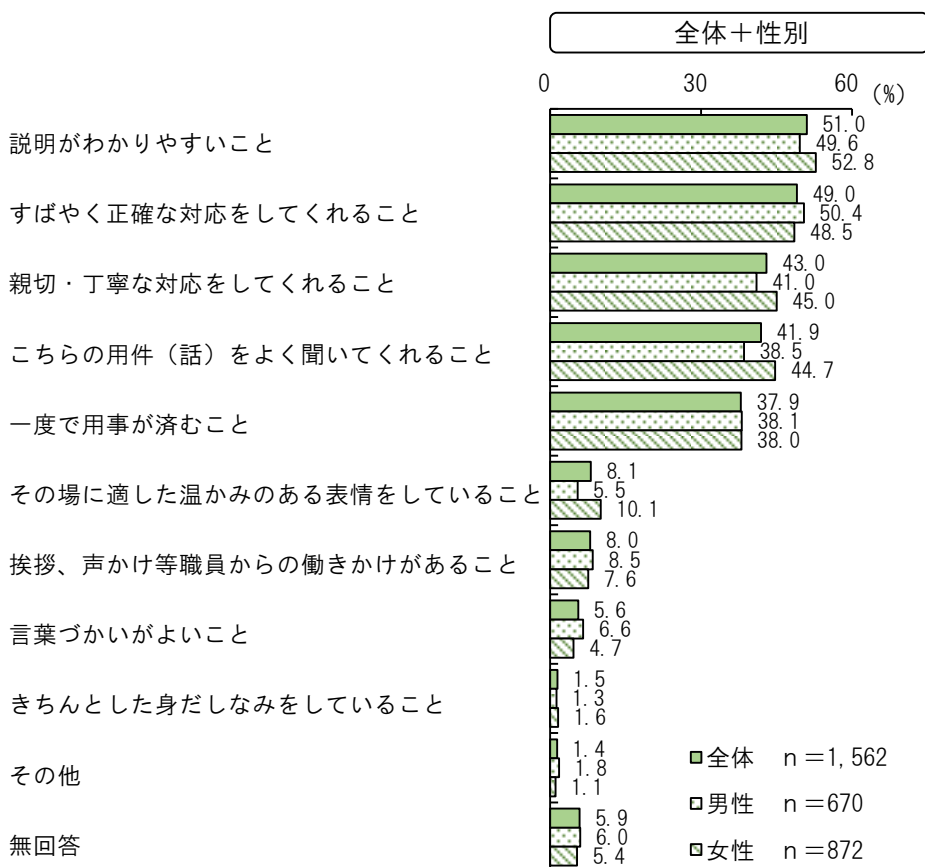




問2 あなたが市職員に求める接遇（接客）態度として、今後より重要と考えるものは何ですか。  
（○は3つまで）

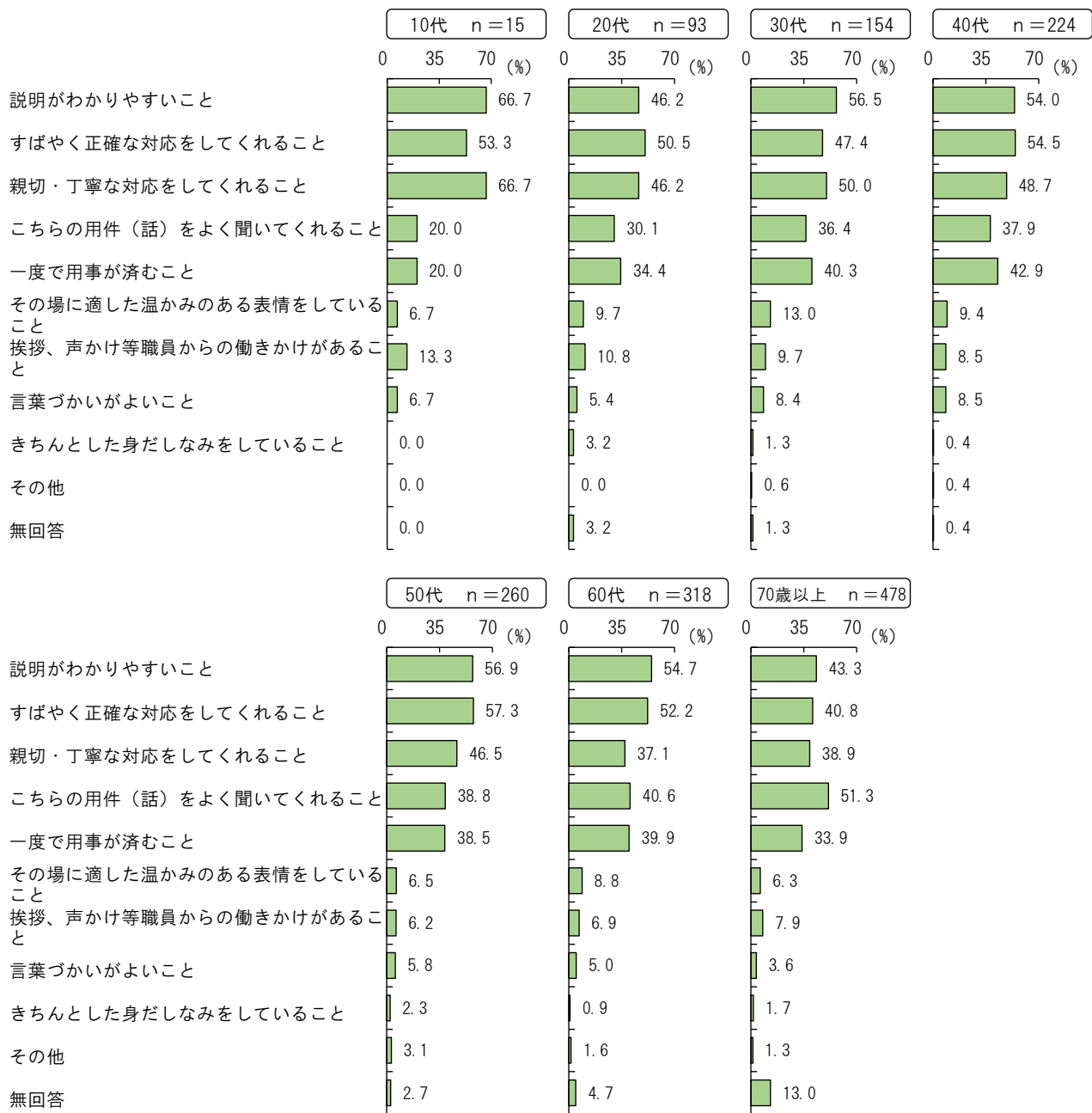
◎POINT◎

静岡市職員の態度に対して今後より重要と考えるものは、「説明がわかりやすいこと」が51.0%と最も多く、次いで「すばやく正確な対応をしてくれること」が49.0%、「親切・丁寧な対応をしてくれること」が43.0%などとなっている。



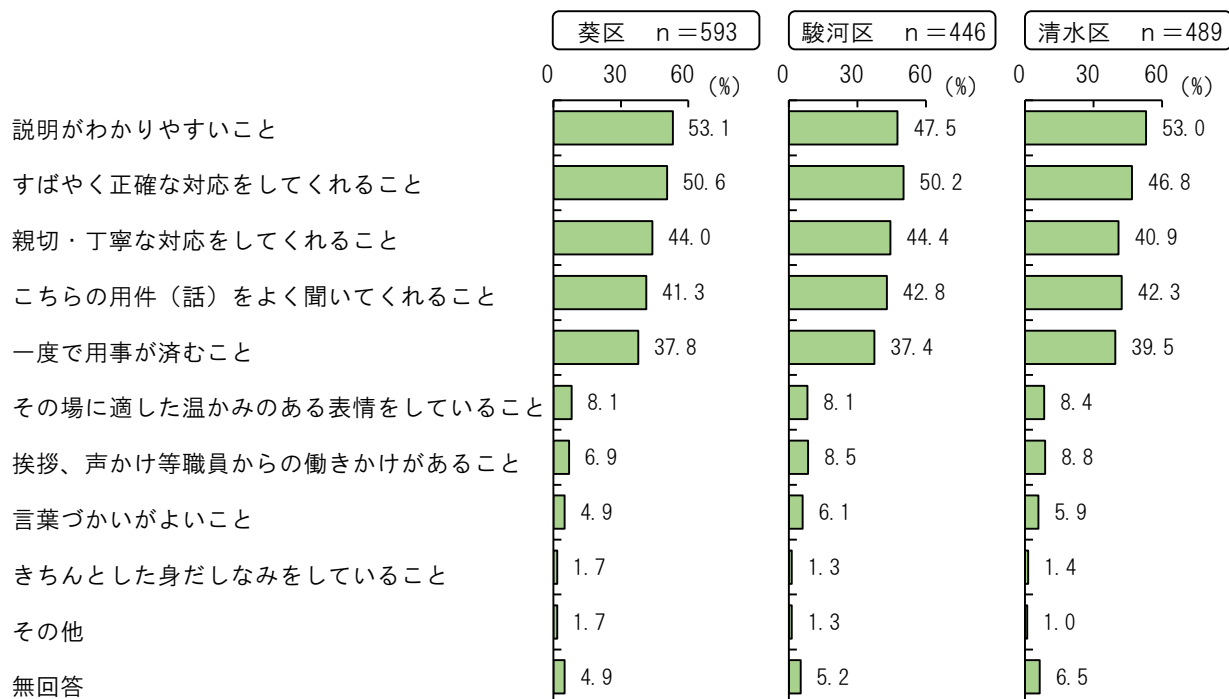
◆性別で見ると、女性において「こちらの用件（話）をよく聞いてくれること」が44.7%と多くなっている。

【年代別】

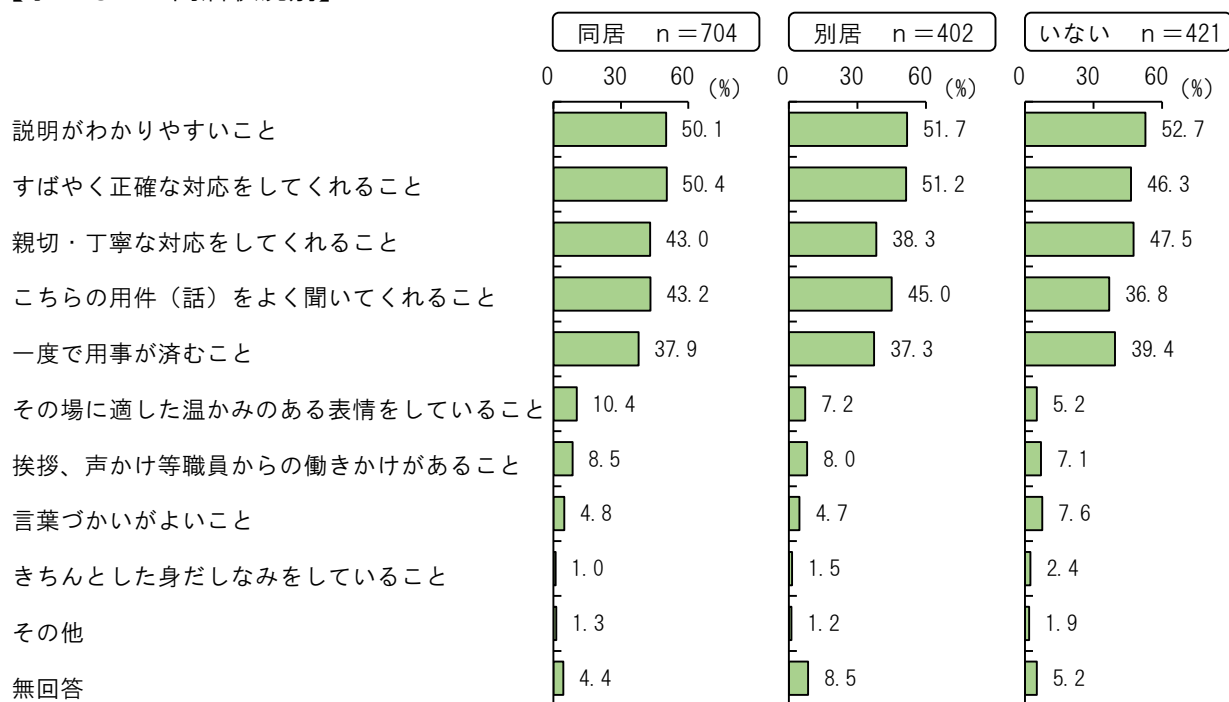


◆年代別で見ると、70歳以上において「こちらの用件（話）をよく聞いてくれること」が51.3%と多くなっている。

【行政区別】



【子どもとの同居状況別】

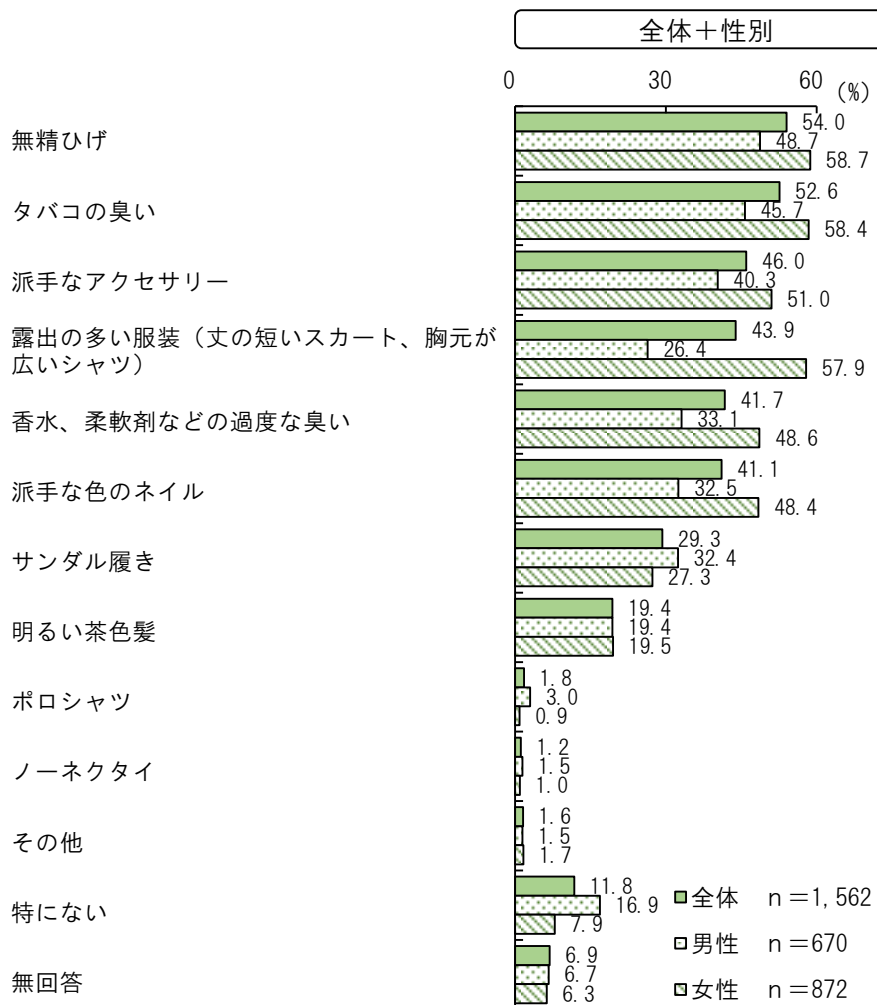


◆行政区別で見ると、駿河区において「説明がわかりやすいこと」が47.5%と少なくなっている。

問3 あなたが市職員の服装・身だしなみとして、不適切だと考えるものは何ですか。  
(〇はいくつでも)

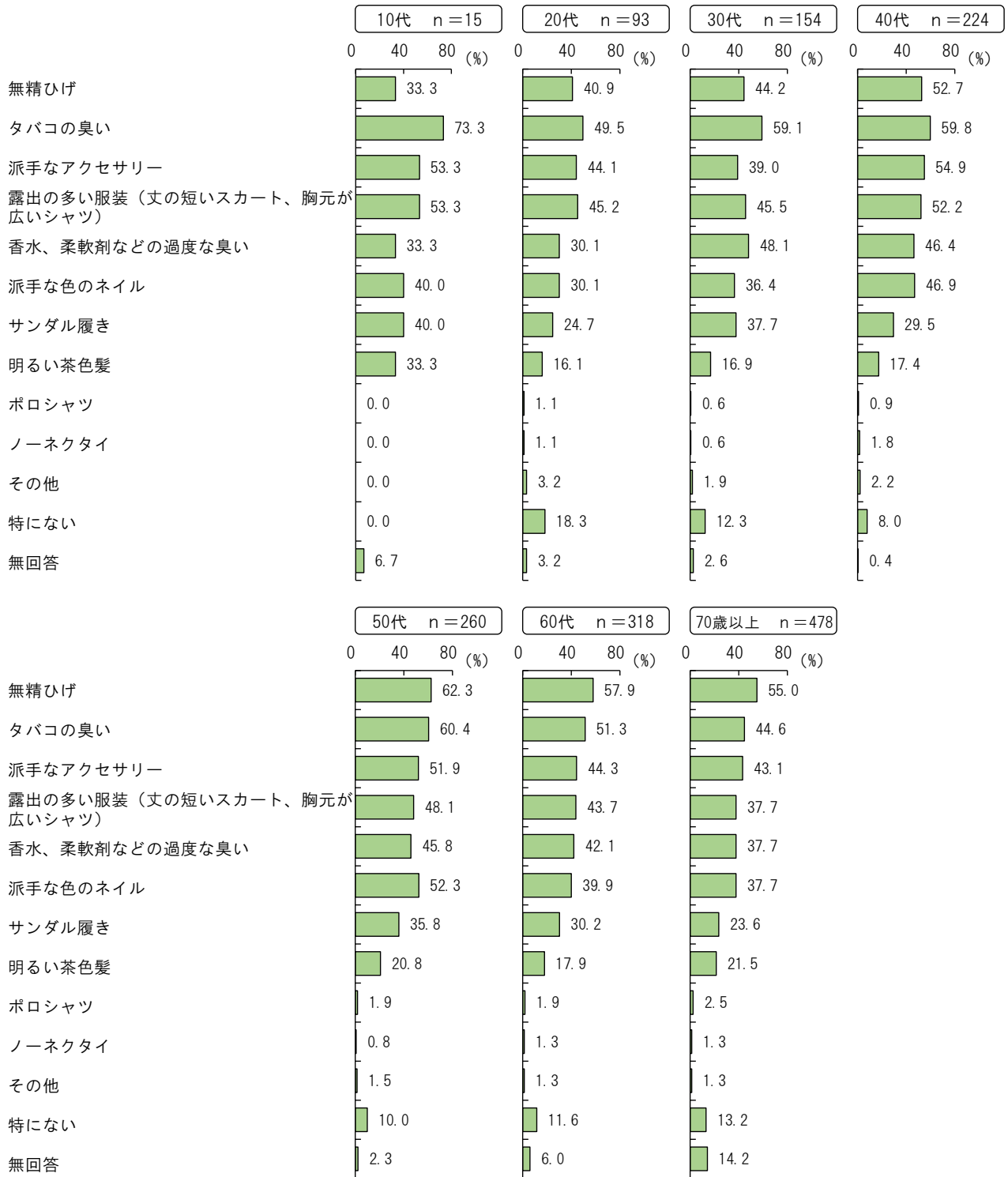
◎POINT◎

静岡市職員の服装・身だしなみとして不適切と考えるものは、「無精ひげ」が54.0%と最も多く、次いで「タバコの臭い」が52.6%、「派手なアクセサリ」が46.0%などとなっている。



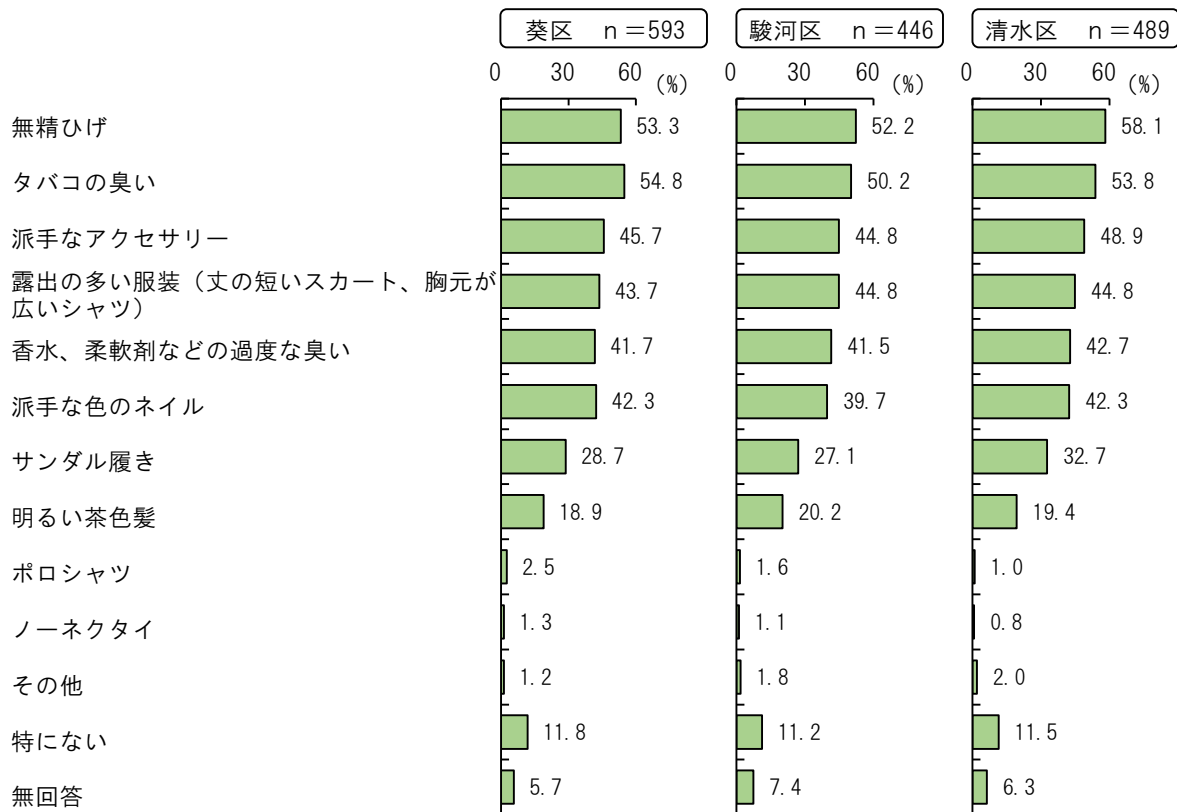
◆性別で見ると、男性において「サンダル履き」が32.4%と多くなっている。女性においては「露出の多い服装 (丈の短いスカート、胸元が広いシャツ)」「無精ひげ」「タバコの臭い」「派手なアクセサリ」などが多くなっている。

【年代別】

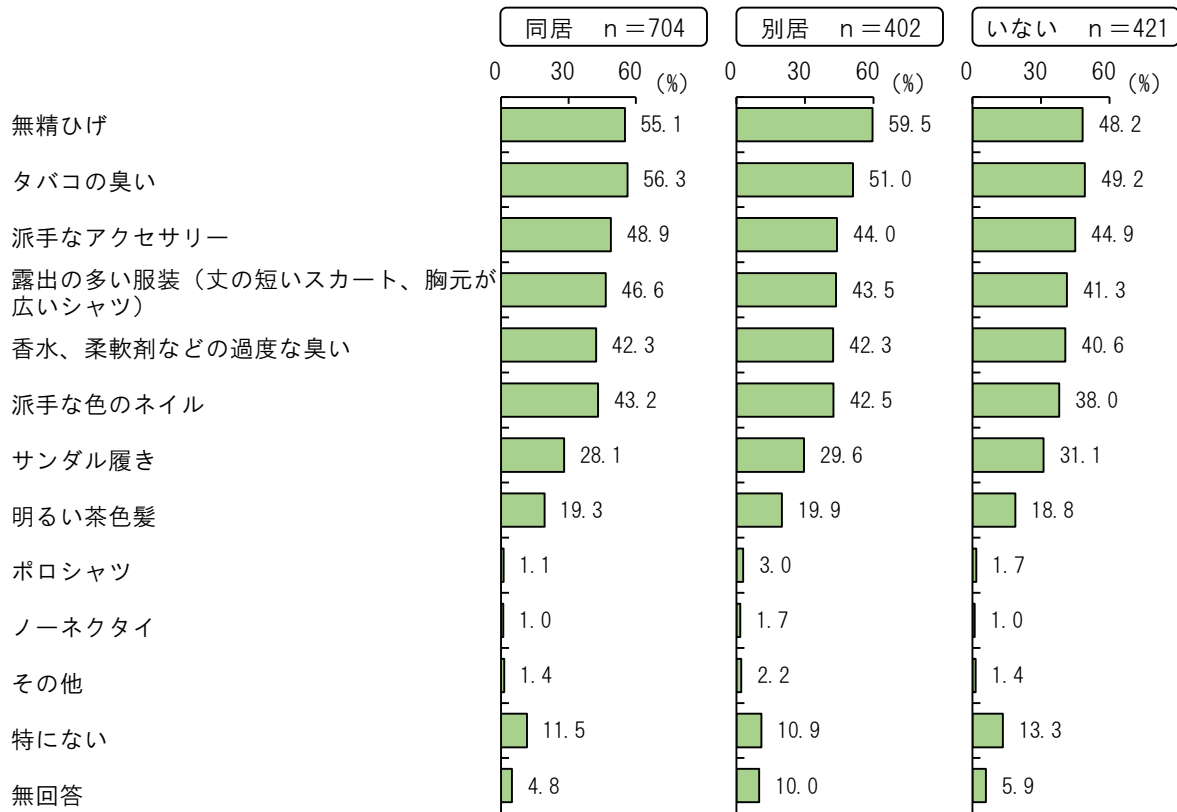


◆年代別でみると、50代において「派手な色のネイル」が52.3%と多くなっている。

【行政区別】



【子どもとの同居状況別】



◆行政区別でみると、大きな差異はみられない。