

3. 市職員の接遇（接客）態度について

静岡市では、市民の皆さんにきめ細やかなサービスを提供するため、平成15年度から「市民対応向上運動」を実施しています。平成27年度には市民対応をより一層向上させるため、職員による「市民対応向上プロジェクト」を実施し、各種施策案の1つとして、次の「行動指針（クレド）」が提案されました。

- | | |
|------------------|----------------------|
| 1 お客様の時間を大切にします | 2 さわやかにお客様を迎えます |
| 3 お客様の声に耳を傾けます | 4 わかりやすく、ていねいに説明します |
| 5 手ぎわよく正確に仕事をします | 6 気持ちよく利用できる空間をつくれます |

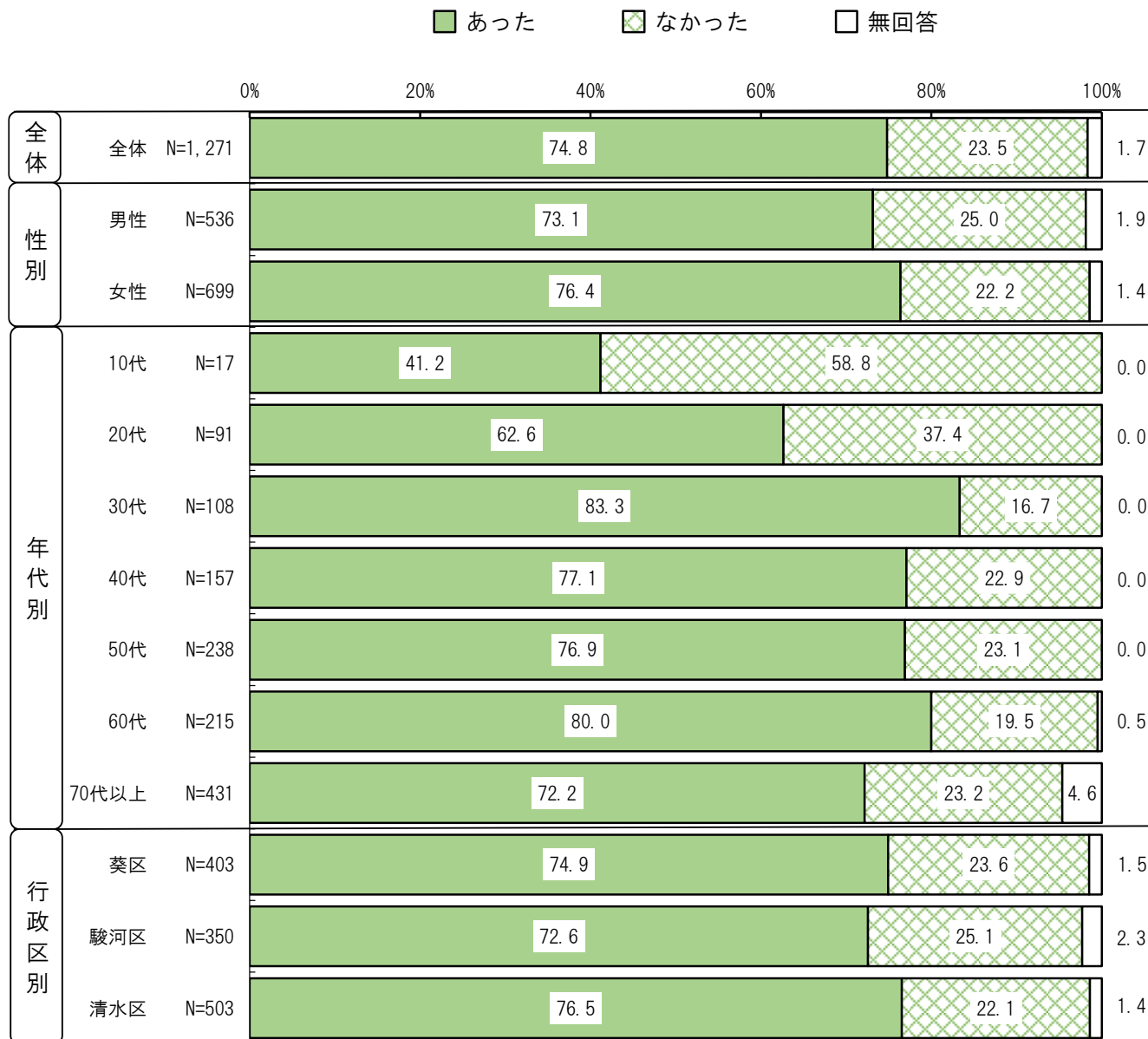
この「行動指針（クレド）」に基づき、平成28年度から「市民対応向上運動『全力おもてなし宣言』」に取り組んでいますが、今後の更なる市民対応向上に向けた参考とさせていただくため、市職員の接遇（接客）態度に関する皆さんのご意見をお伺いします。

1 過去1年間に市職員と接した機会の有無.....	40
1-1 過去1年間に市職員と接した際の目的.....	41
1-2 過去1年間に市職員と接した際の目的の種類.....	43
1-3 市職員の接遇（接客）態度が「行動指針（クレド）」に基づいていたか.....	44
1-4 市職員の接遇（接客）態度への満足度.....	50
1-5 市職員の服装・身だしなみは適切か.....	51
2 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.....	52
3 市職員の服装・身だしなみとして、不快だと考えるもの.....	54

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)

過去1年間に市職員と接する機会があったかについては、「あった」74.8%、「なかった」23.5%となっています。



性別で見ると、「あった」は男性73.1%、女性76.4%となっています。「なかった」は男性25.0%、女性22.2%となっています。

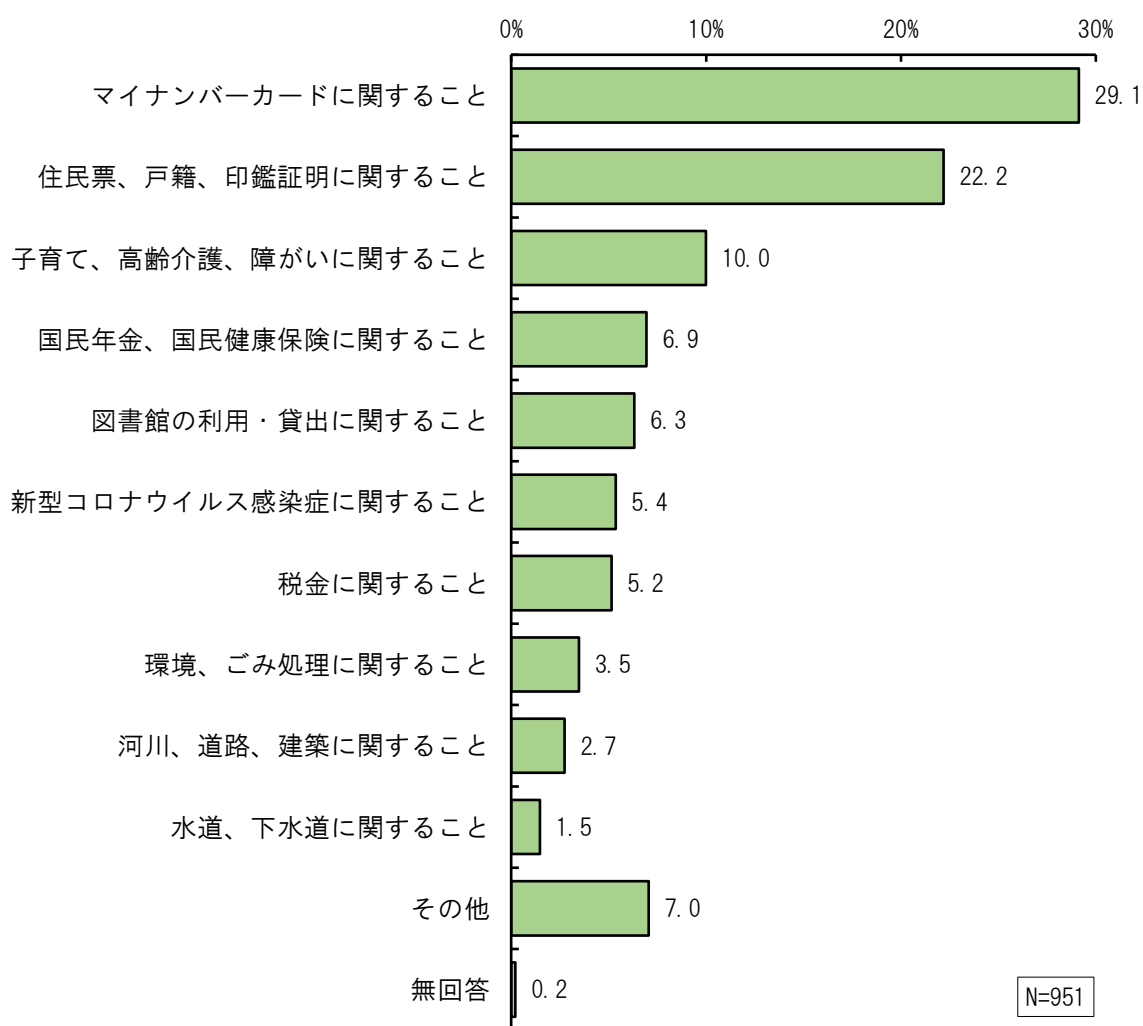
年代別で見ると、「あった」は30代83.3%、60代80.0%、40代77.1%の順になっています。「なかった」は10代58.8%、20代37.4%、70代以上23.2%の順になっています。

行政区別で見ると、「あった」は清水区76.5%、葵区74.9%、駿河区72.6%の順になっています。

問1で「1 あった」と回答した方に伺います。

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。
(○は1つ)

過去1年間に市職員と接した際の目的については、「マイナンバーカードに関すること」29.1%と最も多く、次いで「住民票、戸籍、印鑑証明に関すること」22.2%、「子育て、高齢介護、障がいに関すること」10.0%、「国民年金、国民健康保険に関すること」6.9%、「図書館の利用・貸出に関すること」6.3%となっています。



単位：(%)

		調査数(人)	マイナンバーカードに関すること	住民票、戸籍、印鑑証明に関すること	子育て、高齢介護、障がいに関すること	国民年金、国民健康保険に関すること	図書館の利用・貸出に関すること	新型コロナウイルス感染症に関すること	税金に関すること	環境、ごみ処理に関すること	河川、道路、建築に関すること	水道、下水道に関すること	その他	無回答
全体		951	29.1	22.2	10.0	6.9	6.3	5.4	5.2	3.5	2.7	1.5	7.0	0.2
性別	男性	392	25.0	26.8	7.1	7.4	4.6	5.9	5.6	3.1	4.8	1.8	7.9	0.0
	女性	534	32.2	18.7	12.0	6.7	7.7	4.7	4.9	3.6	1.3	1.3	6.6	0.4
年代別	10代	7	28.6	14.3	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	0.0
	20代	57	22.8	35.1	12.3	7.0	1.8	3.5	1.8	1.8	1.8	0.0	12.3	0.0
	30代	90	20.0	30.0	25.6	3.3	5.6	6.7	1.1	1.1	2.2	1.1	3.3	0.0
	40代	121	28.9	20.7	16.5	5.0	8.3	1.7	1.7	6.6	5.0	0.8	5.0	0.0
	50代	183	25.1	21.9	9.8	6.6	8.2	7.7	8.7	3.8	1.1	0.5	6.6	0.0
	60代	172	26.2	27.3	3.5	9.3	7.6	4.1	7.6	3.5	4.1	1.7	5.2	0.0
	70代以上	311	37.0	15.4	6.4	8.0	4.8	5.8	5.1	3.2	2.6	2.6	8.4	0.6
行政区別	葵区	302	34.4	19.5	10.6	7.0	5.3	6.0	6.6	3.6	2.0	0.3	4.6	0.0
	駿河区	254	25.2	24.0	8.3	9.1	7.5	7.1	3.9	5.1	2.4	1.2	6.3	0.0
	清水区	385	27.8	22.9	10.6	5.7	6.2	3.4	4.7	2.3	3.6	2.6	9.6	0.5

性別でみると、男性と女性では順位が異なり、男性は「住民票、戸籍、印鑑証明に関すること」26.8%、「マイナンバーカードに関すること」25.0%、「国民年金、国民健康保険に関すること」7.4%の順になっています。女性は「マイナンバーカードに関すること」32.2%、「住民票、戸籍、印鑑証明に関すること」18.7%、「子育て、高齢介護、障がいに関すること」12.0%の順になっています。

年代別でみると、「マイナンバーカードに関すること」は70代以上37.0%、40代28.9%、10代28.6%の順になっています。「住民票、戸籍、印鑑証明に関すること」は20代35.1%、30代30.0%、60代27.3%の順になっています。

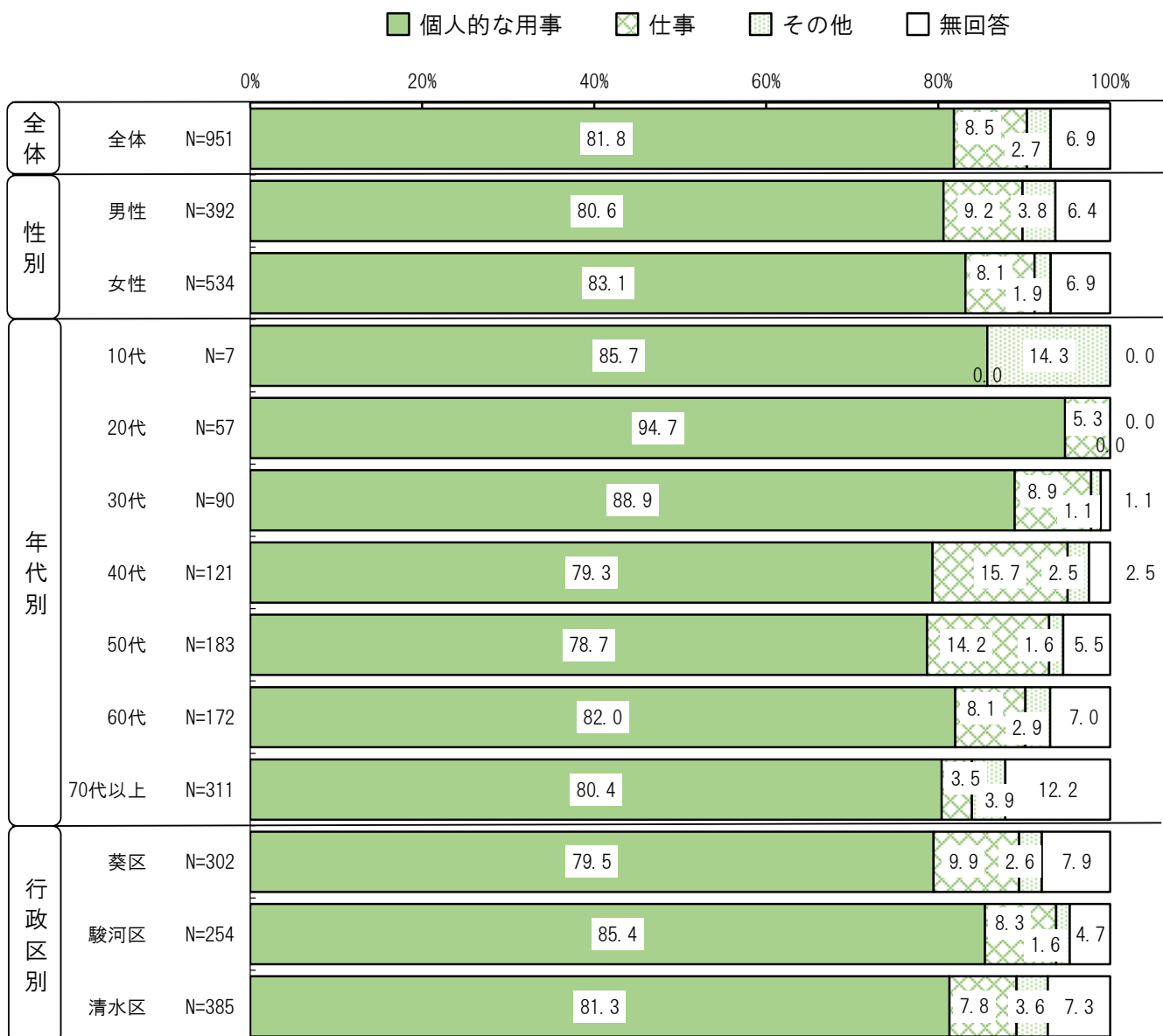
行政区別でみると、「マイナンバーカードに関すること」は葵区 34.4%、清水区 27.8%、駿河区 25.2%の順になっています。「住民票、戸籍、印鑑証明に関すること」は駿河区 24.0%、清水区 22.9%、葵区 19.5%の順になっています。

Ⅱ 調査結果【3. 市職員の待遇（接客）態度について】

問1-2から問1-5までの質問は、問1-1で○をつけた「一番多かった目的」についてお答えください。

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)

過去1年間に市職員と接した際の目的の種類については、「個人的な用事」81.8%と最も多く、次いで「仕事」8.5%、「その他」2.7%となっています。



性別でみると、「個人的な用事」は男性80.6%、女性83.1%となっています。「仕事」は男性9.2%、女性8.1%となっています。

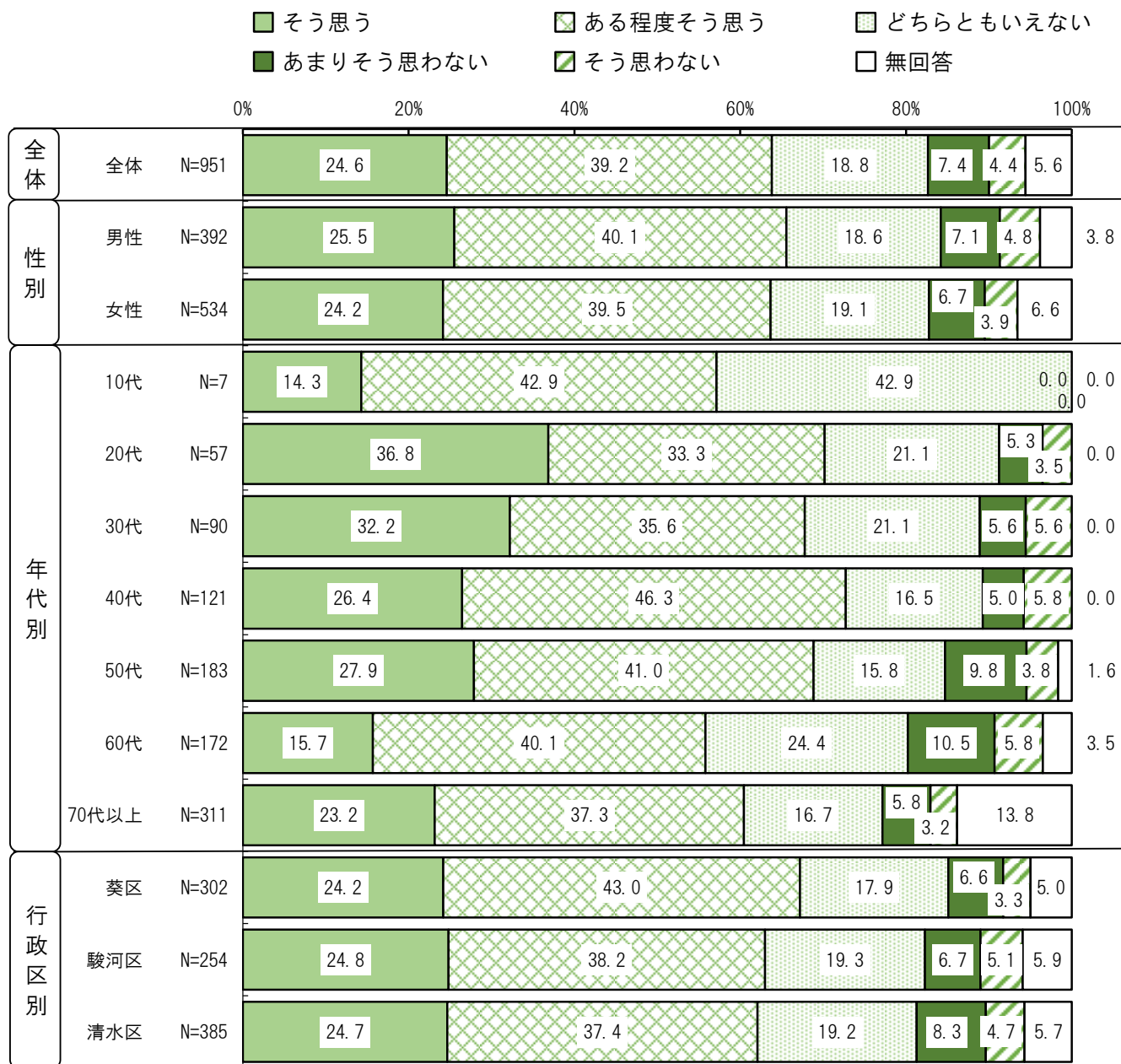
年代別でみると、「個人的な用事」は20代94.7%、30代88.9%、10代85.7%の順になっています。「仕事」は40代15.7%、50代14.2%、30代8.9%の順になっています。

行政区別でみると、「個人的な用事」は駿河区85.4%、清水区81.3%、葵区79.5%の順になっています。「仕事」は葵区9.9%、駿河区8.3%、清水区7.8%の順になっています。

問1-3 問1-1で回答された市職員の接遇（接客）態度について、「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたと思いませんか。（〇は1つ）
 ① お客様の時間を大切にします

市職員の接遇（接客）態度において「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたかについて「1 お客様の時間を大切にします」では、「ある程度そう思う」39.2%と最も多く、次いで「そう思う」24.6%、「どちらともいえない」18.8%となっています。

また、『そう思う』（「そう思う」+「ある程度そう思う」）は63.8%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「思わない」）は11.8%となっています。



性別でみると、『そう思う』は男性65.6%、女性63.7%となっています。『そう思わない』は男性11.9%、女性10.6%となっています。

年代別でみると、『そう思う』は40代72.7%、20代70.1%、50代68.9%の順になっています。『そう思わない』は60代16.3%、50代13.6%、30代11.2%の順になっています。

行政区別でみると、『そう思う』は葵区67.2%、駿河区63.0%、清水区62.1%の順になっています。『そう思わない』は清水区13.0%、駿河区11.8%、葵区9.9%の順になっています。

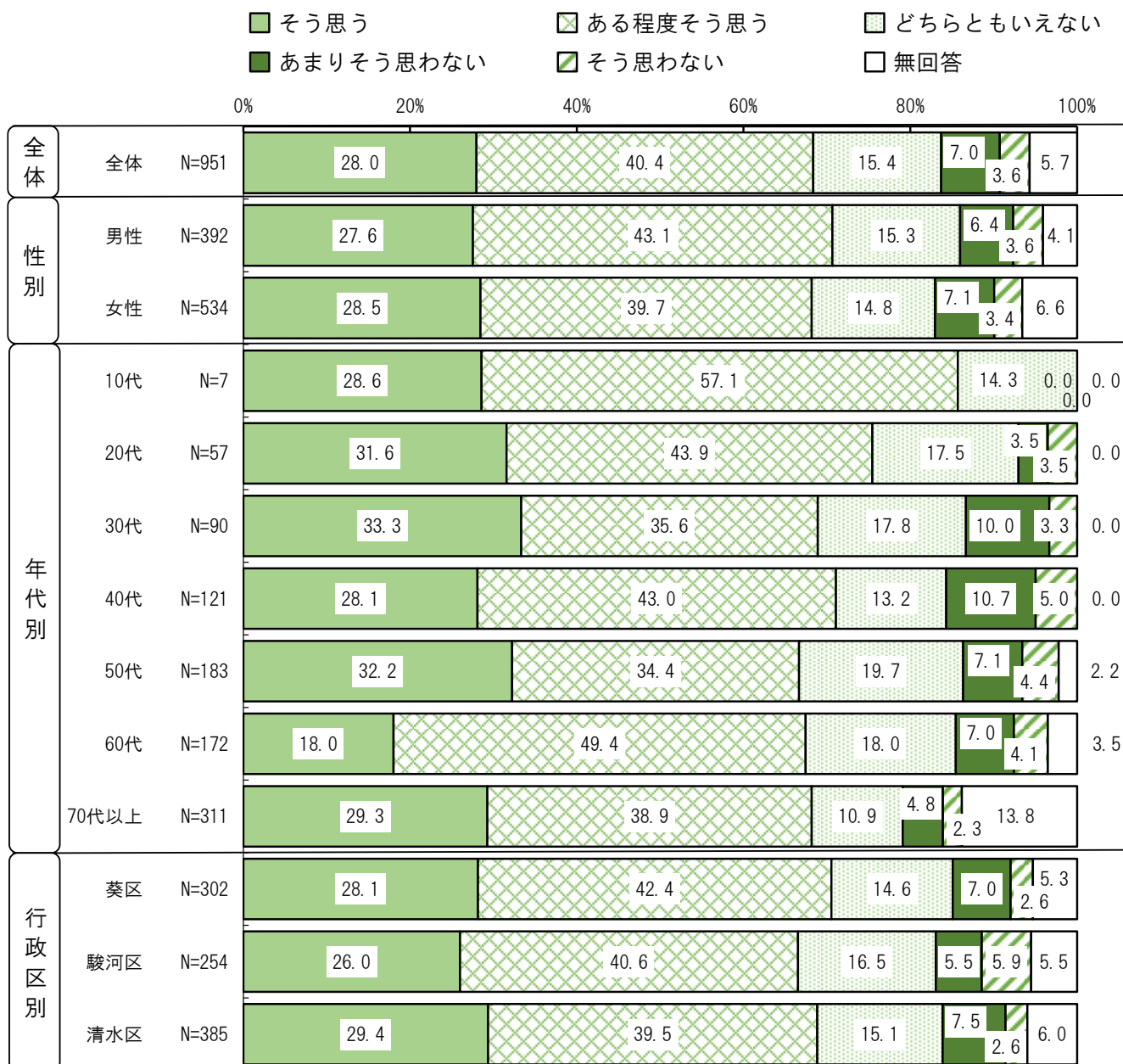
Ⅱ 調査結果【3. 市職員の接遇（接客）態度について】

問1-3 問1-1で回答された市職員の接遇（接客）態度について、「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたと思いませんか。（○は1つ）

② さわやかにお客様を迎えます

市職員の接遇（接客）態度において「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたかについて「2 さわやかにお客様を迎えます」では、「ある程度そう思う」40.4%と最も多く、次いで「そう思う」28.0%、「どちらともいえない」15.4%となっています。

また、『そう思う』（「そう思う」+「ある程度そう思う」）は68.4%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「思わない」）は10.6%となっています。



性別でみると、『そう思う』は男性70.7%、女性68.2%となっています。『そう思わない』は男性10.0%、女性10.5%となっています。

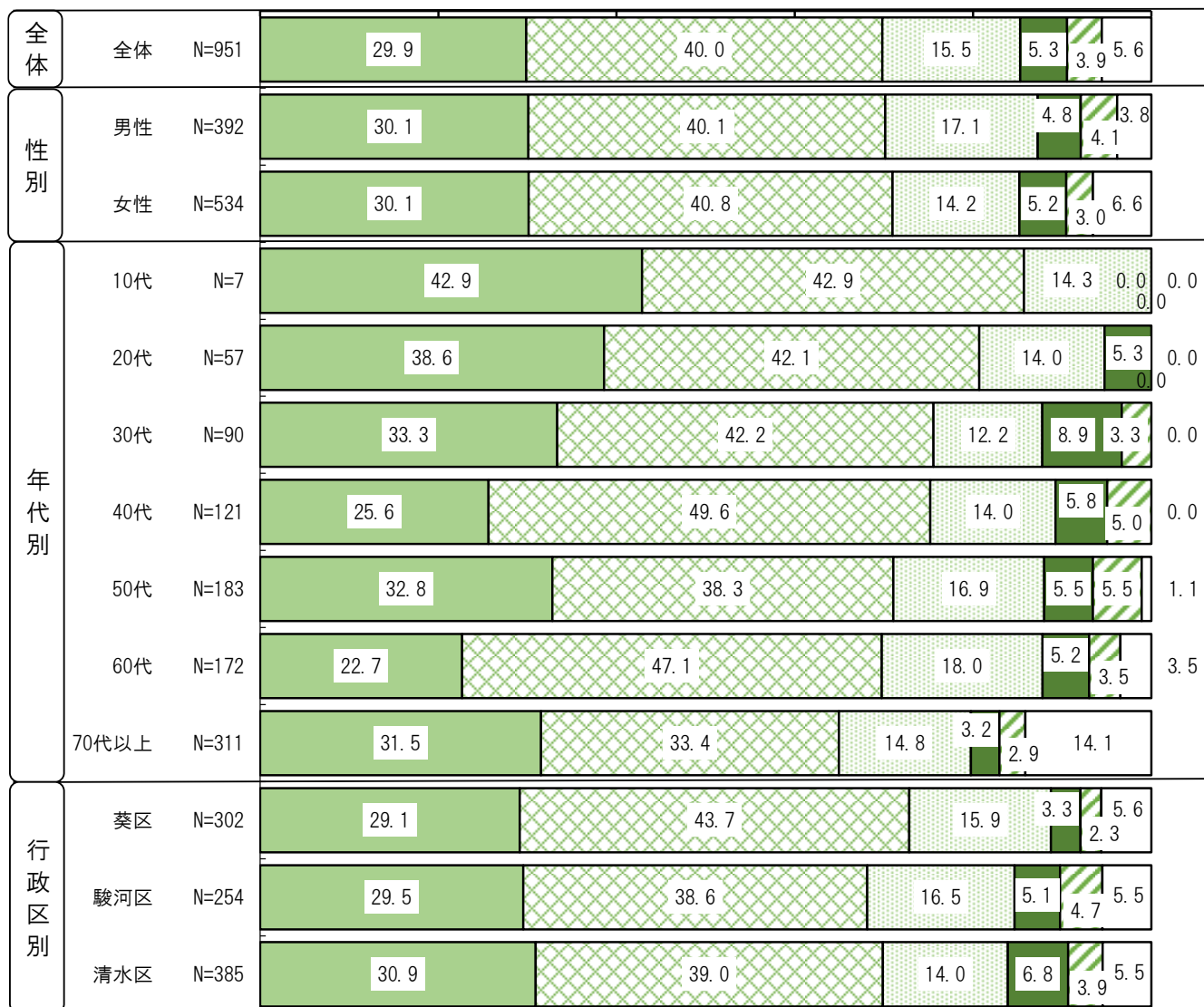
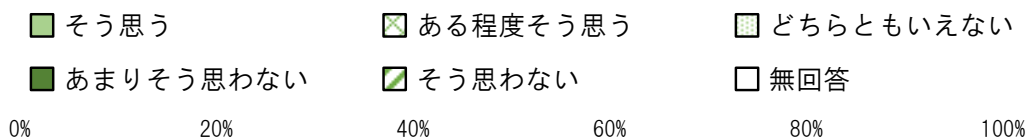
年代別でみると、『そう思う』は10代85.7%、20代75.5%、40代71.1%の順になっています。『そう思わない』は40代15.7%、30代13.3%、50代11.5%の順になっています。

行政区別でみると、『そう思う』は葵区70.5%、清水区68.9%、駿河区66.6%の順になっています。『そう思わない』は駿河区11.4%、清水区10.1%、葵区9.6%の順になっています。

問1-3 問1-1で回答された市職員の接遇（接客）態度について、「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたと思いましたか。（〇は1つ）
 ③ お客様の声に耳を傾けます

市職員の接遇（接客）態度において「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたかについて「3 お客様の声に耳を傾けます」では、「ある程度そう思う」40.0%と最も多く、次いで「そう思う」29.9%、「どちらともいえない」15.5%となっています。

また、『そう思う』（「そう思う」+「ある程度そう思う」）は69.9%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「思わない」）は9.2%となっています。



性別でみると、『そう思う』は男性70.2%、女性70.9%となっています。『そう思わない』は男性8.9%、女性8.2%となっています。

年代別でみると、『そう思う』は10代85.8%、20代80.7%、30代75.5%の順になっています。『そう思わない』は30代12.2%、50代11.0%、40代10.8%の順になっています。

行政区別でみると、『そう思う』は葵区72.8%、清水区69.9%、駿河区68.1%の順になっています。『そう思わない』は清水区10.7%、駿河区9.8%、葵区5.6%の順になっています。

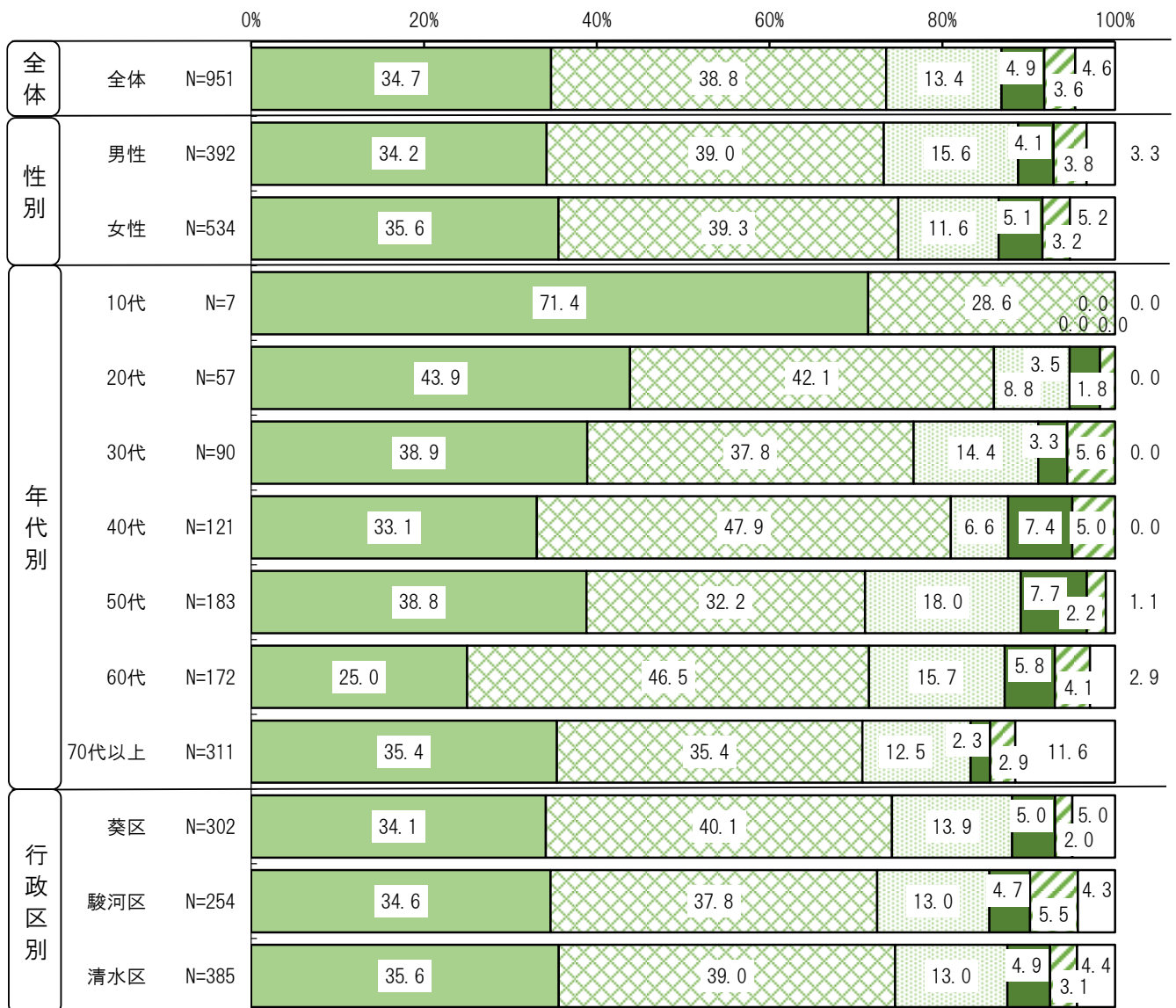
Ⅱ 調査結果【3. 市職員の接遇（接客）態度について】

問1-3 問1-1で回答された市職員の接遇（接客）態度について、「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたと思いませんか。（○は1つ）
 ④ わかりやすく、ていねいに説明します

市職員の接遇（接客）態度において「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたかについて「4 わかりやすく、ていねいに説明します」では、「ある程度そう思う」38.8%と最も多く、次いで「そう思う」34.7%、「どちらともいえない」13.4%となっています。

また、『そう思う』（「そう思う」+「ある程度そう思う」）は73.5%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「思わない」）は8.5%となっています。

■ そう思う ■ ある程度そう思う ■ どちらともいえない
 ■ あまりそう思わない ■ そう思わない □ 無回答



性別でみると、『そう思う』は男性73.2%、女性74.9%となっています。『そう思わない』は男性7.9%、女性8.3%となっています。

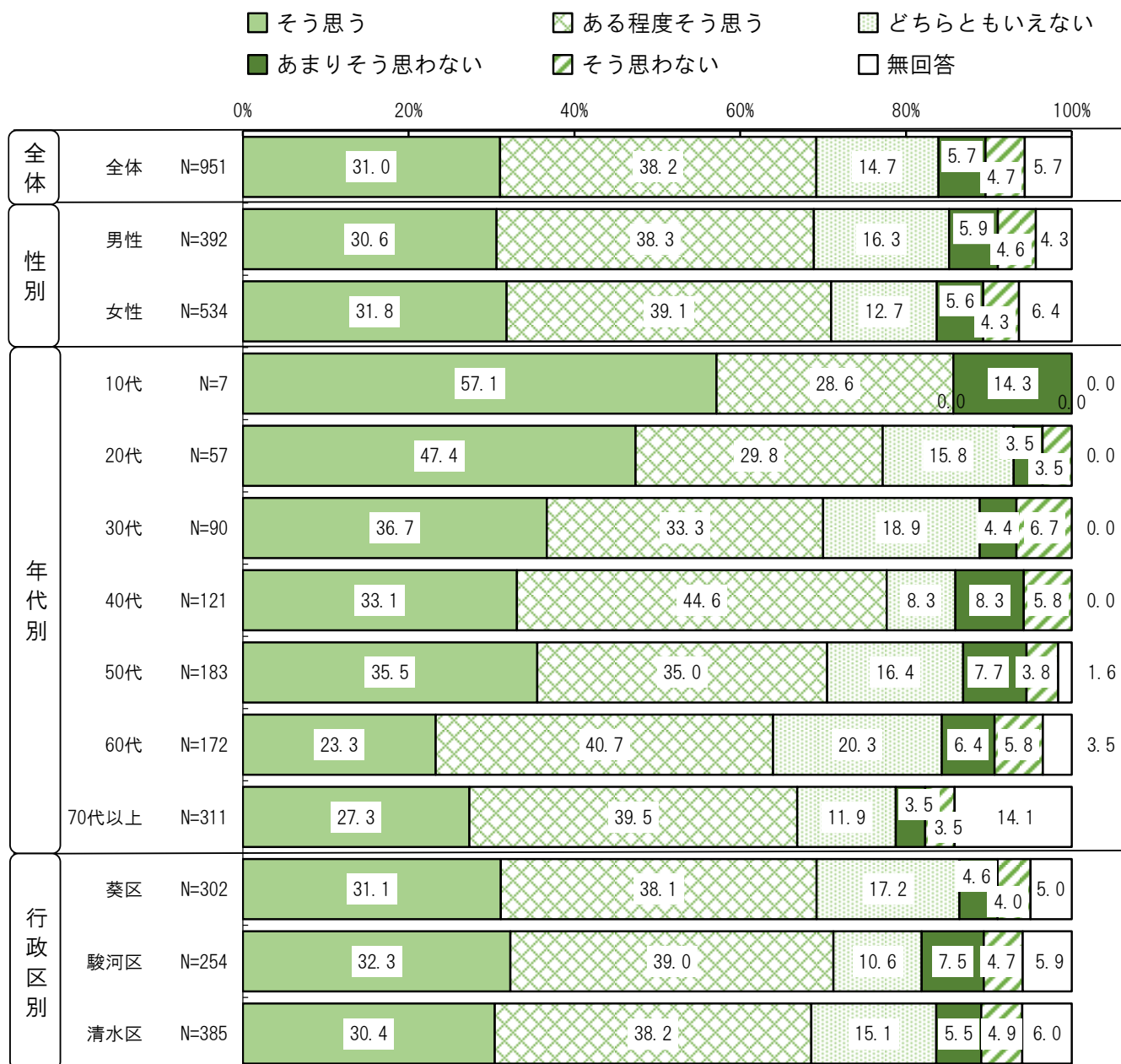
年代別でみると、『そう思う』は10代100.0%、20代86.0%、40代81.0%の順になっています。『そう思わない』は40代12.4%、50代、60代9.9%の順になっています。

行政区別でみると、『そう思う』は清水区74.6%、葵区74.2%、駿河区72.4%の順になっています。『そう思わない』は駿河区10.2%、清水区8.0%、葵区7.0%の順になっています。

問1-3 問1-1で回答された市職員の接遇（接客）態度について、「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたと思いませんか。（〇は1つ）
 ⑤ 手ぎわよく正確に仕事をします

市職員の接遇（接客）態度において「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたかについて「5 手ぎわよく正確に仕事をします」では、「ある程度そう思う」38.2%と最も多く、次いで「そう思う」31.0%、「どちらともいえない」14.7%となっています。

また、『そう思う』（「そう思う」+「ある程度そう思う」）は69.2%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「思わない」）は10.4%となっています。



性別でみると、『そう思う』は男性68.9%、女性70.9%となっています。『そう思わない』は男性10.5%、女性9.9%となっています。

年代別でみると、『そう思う』は10代85.7%、40代77.7%、20代77.2%の順になっています。『そう思わない』は10代14.3%、40代14.1%、60代12.2%の順になっています。

行政区別でみると、『そう思う』は駿河区71.3%、葵区69.2%、清水区68.6%の順になっています。『そう思わない』は駿河区12.2%、清水区10.4%、葵区8.6%の順になっています。

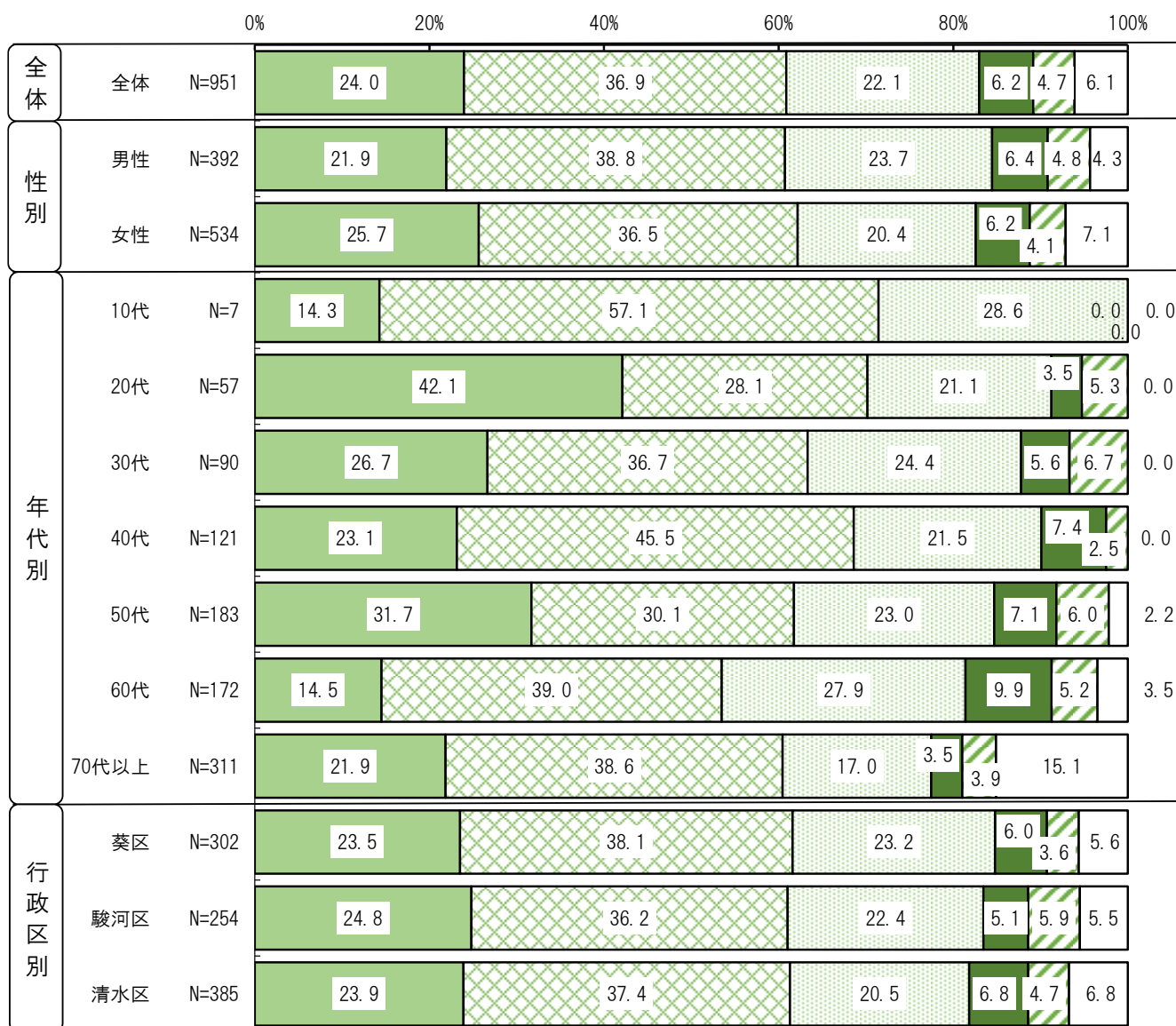
問1-3 問1-1で回答された市職員の接遇（接客）態度について、「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたと思いませんか。（○は1つ）

⑥ 気持ちよく利用できる空間をつくります

市職員の接遇（接客）態度において「行動指針（クレド）」に基づいた対応ができていたかについて「6 気持ちよく利用できる空間をつくります」では、「ある程度そう思う」36.9%と最も多く、次いで「そう思う」24.0%、「どちらともいえない」22.1%となっています。

また、『そう思う』（「そう思う」+「ある程度そう思う」）は60.9%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「思わない」）は10.9%となっています。

■ そう思う ■ ある程度そう思う ■ どちらともいえない
 ■ あまりそう思わない ■ そう思わない □ 無回答



性別でみると、『そう思う』は男性60.7%、女性62.2%となっています。『そう思わない』は男性11.2%、女性10.3%となっています。

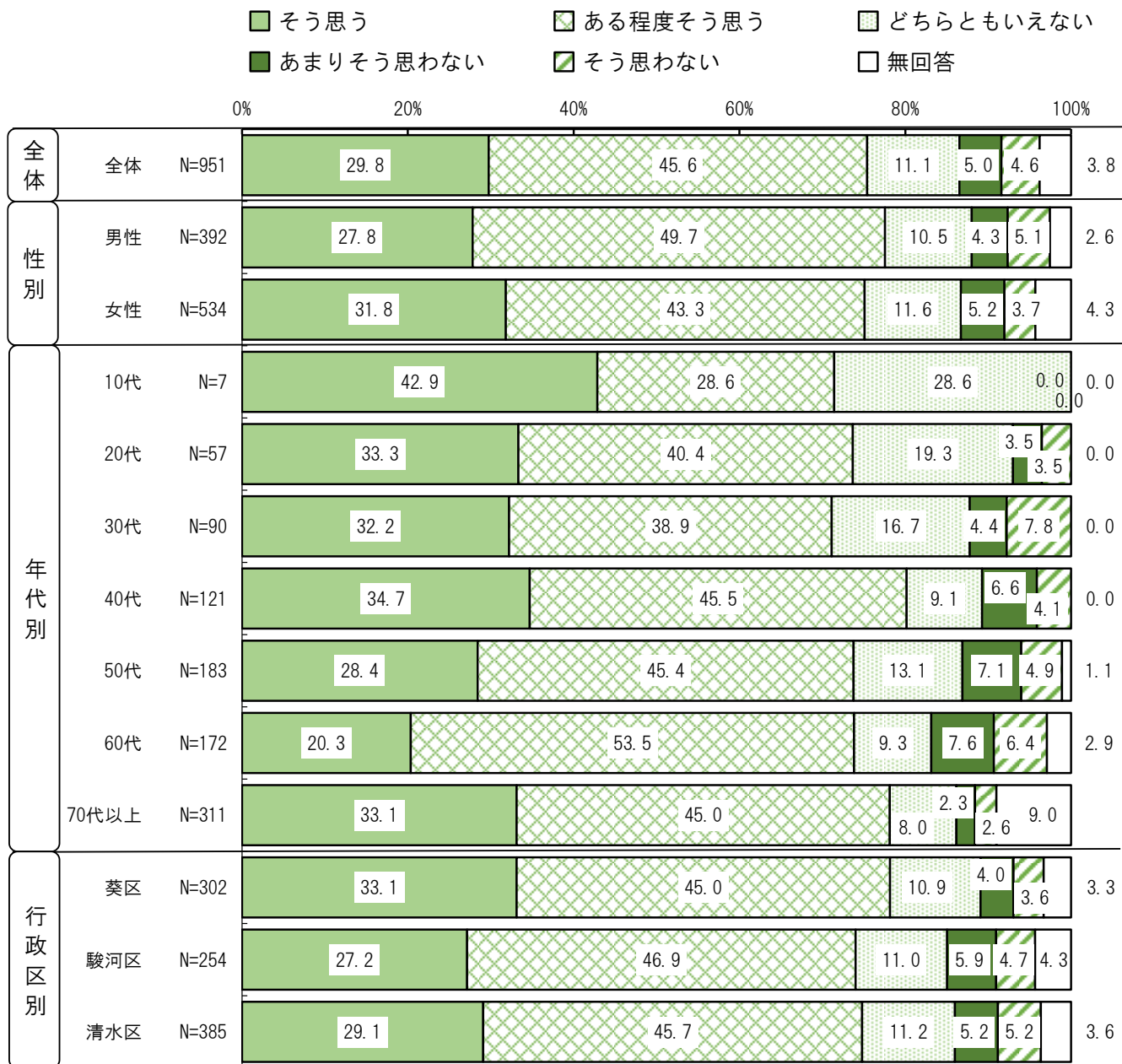
年代別でみると、『そう思う』は10代71.4%、20代70.2%、40代68.6%の順になっています。『そう思わない』は60代15.1%、50代13.1%、30代12.3%の順になっています。

行政区別でみると、『そう思う』は葵区61.6%、清水区61.3%、駿河区61.0%の順になっています。『そう思わない』は清水区11.5%、駿河区11.0%、葵区9.6%の順になっています。

問1-4 問1-1で回答された市職員の接遇（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）

市職員の接遇（接客）態度に満足したかについては、「ある程度そう思う」45.6%と最も多く、次いで「そう思う」29.8%、「どちらともいえない」11.1%となっています。

また、『そう思う』（「そう思う」+「ある程度そう思う」）は75.4%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「思わない」）は9.6%となっています。



性別でみると、『そう思う』は男性77.5%、女性75.1%となっています。『そう思わない』は男性9.4%、女性8.9%となっています。

年代別でみると、『そう思う』は40代80.2%、70代以上78.1%、50代、60代73.8%の順になっています。『そう思わない』は60代14.0%、30代12.2%、50代12.0%の順になっています。

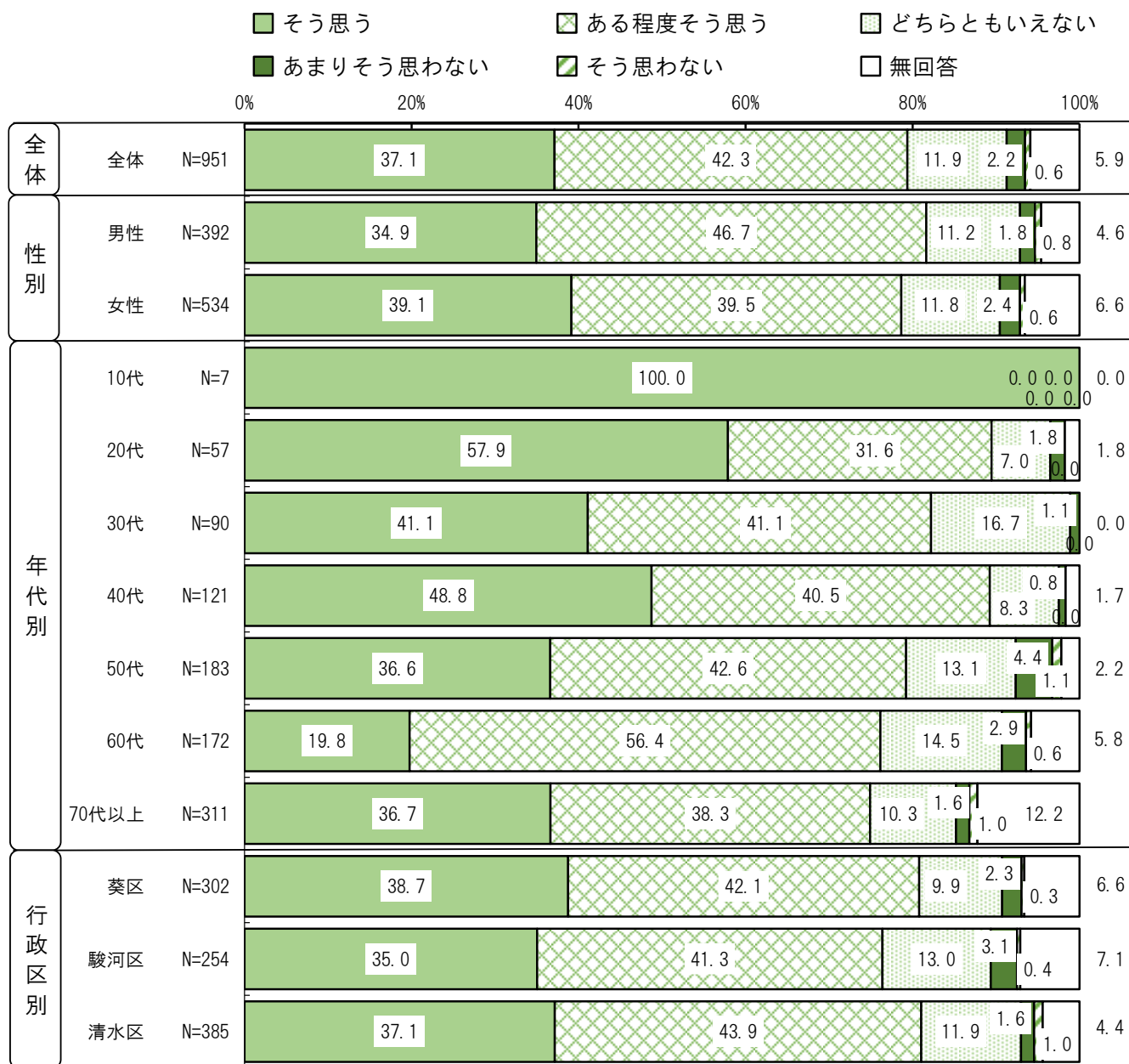
行政区別でみると、『そう思う』は葵区78.1%、清水区74.8%、駿河区74.1%の順になっています。『そう思わない』は駿河区10.6%、清水区10.4%、葵区7.6%の順になっています。

Ⅱ 調査結果【3. 市職員の待遇（接客）態度について】

問1-5 問1-1で回答された市職員の服装・身だしなみについて、適切だと思いましたか。
 (○は1つ)

市職員の服装・身だしなみが適切だと思ったかについては、「ある程度そう思う」42.3%と最も多く、次いで「そう思う」37.1%、「どちらともいえない」11.9%となっています。

また、『そう思う』（「そう思う」+「ある程度そう思う」）は79.4%、『そう思わない』（「あまりそう思わない」+「思わない」）は2.8%となっています。



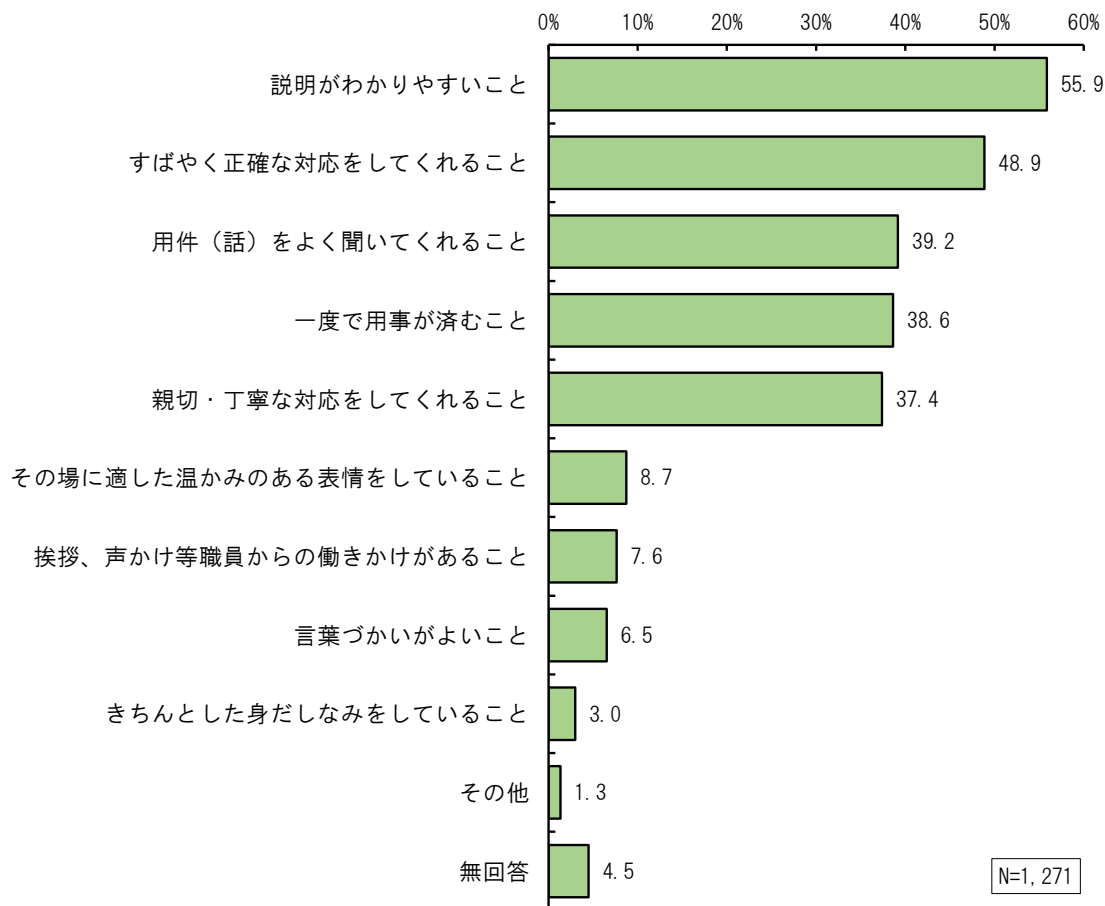
性別でみると、『そう思う』は男性81.6%、女性78.6%となっています。『そう思わない』は男性2.6%、女性3.0%となっています。

年代別でみると、『そう思う』は10代100.0%、20代89.5%、40代89.3%の順になっています。『そう思わない』は50代5.5%、60代3.5%、70代以上2.6%の順になっています。

行政区別でみると、『そう思う』は清水区81.0%、葵区80.8%、駿河区76.3%の順になっています。『そう思わない』は駿河区3.5%、葵区、清水区2.6%の順になっています。

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。（〇は3つまで）

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については、「説明がわかりやすいこと」55.9%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」48.9%、「用件（話）をよく聞いてくれること」39.2%、「一度で用事が済むこと」38.6%、「親切・丁寧な対応をしてくれること」37.4%となっています。



Ⅱ 調査結果【3. 市職員の接遇（接客）態度について】

単位：（％）

		調査数（人）	説明がわかりやすいこと	すばやく正確な対応をしてくれること	用件（話）をよく聞いてくれること	一度で用事が済むこと	親切・丁寧な対応をしてくれること	その場に適した温かみのある表情をしていること	挨拶、声かけ等職員からの働きかけがあること	言葉づかいがよいこと	きちんとした身だしなみをしていること	その他	無回答
全体		1,271	55.9	48.9	39.2	38.6	37.4	8.7	7.6	6.5	3.0	1.3	4.5
性別	男性	536	55.2	48.3	36.0	37.1	34.0	6.3	7.6	8.4	3.9	1.7	5.4
	女性	699	57.4	49.9	42.5	39.8	40.9	10.6	7.7	5.2	2.1	0.7	3.0
年代別	10代	17	29.4	47.1	35.3	11.8	64.7	11.8	0.0	0.0	11.8	0.0	0.0
	20代	91	64.8	48.4	35.2	33.0	37.4	8.8	5.5	11.0	2.2	2.2	1.1
	30代	108	43.5	60.2	31.5	50.9	40.7	10.2	9.3	8.3	3.7	0.0	0.0
	40代	157	56.1	51.6	35.7	38.9	39.5	10.8	7.0	7.0	1.9	1.3	0.6
	50代	238	58.8	50.0	30.3	38.7	35.7	12.6	9.2	6.7	4.2	1.7	1.7
	60代	215	63.7	55.8	36.7	45.1	37.7	7.0	6.0	6.5	1.9	2.3	2.3
	70代以上	431	53.6	42.0	49.7	35.3	36.0	6.3	8.1	5.1	3.0	0.9	9.3
行政区別	葵区	403	54.6	50.6	39.5	38.5	37.0	6.7	5.7	7.9	2.0	2.0	4.2
	駿河区	350	53.4	49.4	35.4	41.7	35.7	9.1	8.9	5.4	3.1	1.1	5.1
	清水区	503	59.4	47.9	41.7	37.0	39.4	10.1	8.5	6.0	3.8	1.0	3.2

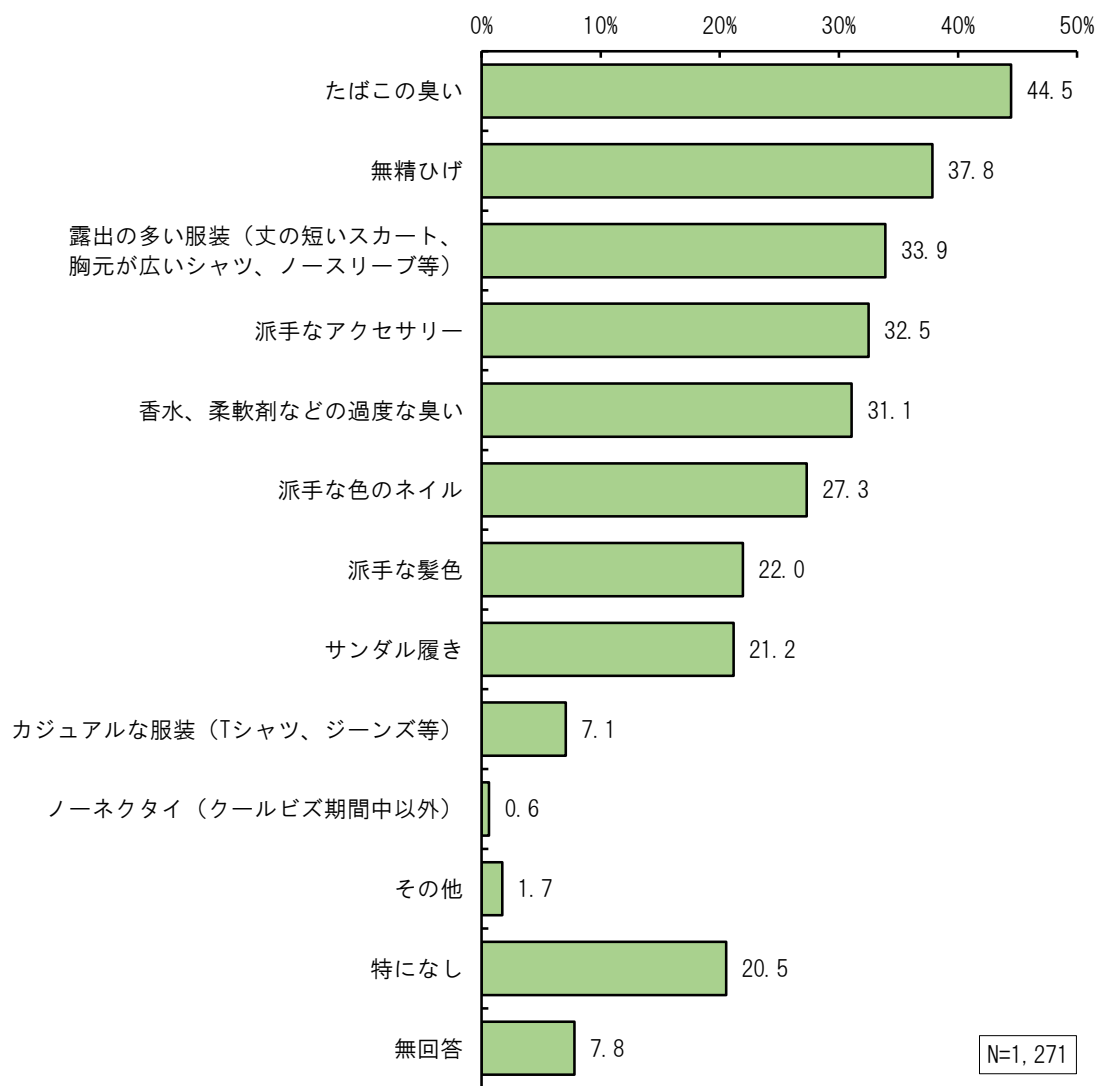
性別でみると、「説明がわかりやすいこと」は男性女性共に最も多く男性55.2%、女性57.4%となっています。「すばやく正確な対応をしてくれること」は男性48.3%、女性49.9%となっています。「用件（話）をよく聞いてくれること」は男性36.0%、女性42.5%となっています。

年代別でみると、「説明がわかりやすいこと」は20代64.8%、60代63.7%、50代58.8%の順になっています。「すばやく正確な対応をしてくれること」は30代60.2%、60代55.8%、40代51.6%の順になっています。「用件（話）をよく聞いてくれること」は70代以上49.7%、60代36.7%、40代35.7%の順になっています。

行政区別でみると、「説明がわかりやすいこと」は清水区59.4%、葵区54.6%、駿河区53.4%の順になっています。「すばやく正確な対応をしてくれること」は葵区50.6%、駿河区49.4%、清水区47.9%の順になっています。

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

市職員の服装・身だしなみとして、不快だと考えるものについては、「たばこの臭い」44.5%と最も多く、次いで「無精ひげ」37.8%、「露出の多い服装（丈の短いスカート、胸元が広いシャツ、ノースリーブ等）」33.9%、「派手なアクセサリー」32.5%、「香水、柔軟剤などの過度な臭い」31.1%となっています。



Ⅱ 調査結果【3. 市職員の接遇（接客）態度について】

単位：（％）

		調査数（人）	たばこの臭い	無精ひげ	露出の多い服装（丈の短いスカート、胸元が広いシャツ、ノースリーブ等）	派手なアクセサリー	香水、柔軟剤などの過度な臭い	派手な色のネイル	派手な髪色	サンダル履き	カジュアルな服装（Ｔシャツ、ジーンズ等）	外）ノーネクタイ（クールビズ期間中以外）	その他	特になし	無回答
全体		1,271	44.5	37.8	33.9	32.5	31.1	27.3	22.0	21.2	7.1	0.6	1.7	20.5	7.8
性別	男性	536	36.6	33.4	16.4	28.5	25.7	20.7	23.1	22.9	7.5	0.7	1.7	25.6	9.1
	女性	699	51.5	41.6	47.9	36.6	35.3	32.9	21.9	20.5	7.2	0.6	1.6	17.0	6.2
年代別	10代	17	52.9	41.2	17.6	17.6	23.5	11.8	5.9	17.6	0.0	0.0	0.0	35.3	0.0
	20代	91	56.0	36.3	35.2	29.7	36.3	17.6	16.5	22.0	3.3	0.0	2.2	19.8	2.2
	30代	108	64.8	45.4	38.0	31.5	39.8	28.7	20.4	22.2	9.3	0.0	5.6	12.0	1.9
	40代	157	54.1	33.8	31.8	25.5	25.5	25.5	13.4	21.0	4.5	0.6	0.6	23.6	1.9
	50代	238	52.9	41.2	35.7	39.1	33.6	29.4	25.6	25.2	8.8	1.3	1.3	14.7	2.1
	60代	215	44.2	44.2	37.2	38.1	36.7	33.5	28.4	24.7	8.8	0.5	2.8	15.3	5.6
	70代以上	431	29.9	33.2	32.0	30.9	26.5	26.7	22.7	17.6	7.0	0.7	0.9	26.5	16.2
行政区別	葵区	403	42.7	34.0	30.3	28.3	29.0	24.8	21.6	19.9	5.2	0.0	1.7	22.3	7.7
	駿河区	350	42.3	40.3	33.7	34.0	32.0	28.3	22.3	22.6	8.9	0.6	2.0	20.9	7.1
	清水区	503	48.5	39.4	37.4	35.4	32.8	29.0	22.5	21.9	7.4	1.2	1.6	18.7	7.6

性別で見ると、男性と女性の順位が異なり、男性は「たばこの臭い」36.6%、「無精ひげ」33.4%、「派手なアクセサリー」28.5%の順になっています。女性は「たばこの臭い」51.5%、「露出の多い服装（丈の短いスカート、胸元が広いシャツ、ノースリーブ等）」47.9%、「無精ひげ」41.6%の順になっています。

年代別で見ると、「たばこの臭い」は30代64.8%、20代56.0%、40代54.1%の順になっています。「無精ひげ」は30代45.4%、60代44.2%、10代、50代41.2%の順になっています。「露出の多い服装（丈の短いスカート、胸元が広いシャツ、ノースリーブ等）」は30代38.0%、60代37.2%、50代35.7%の順になっています。

行政区別で見ると、「たばこの臭い」は清水区48.5%、葵区42.7%、駿河区42.3%の順になっています。「無精ひげ」は駿河区40.3%、清水区39.4%、葵区34.0%の順になっています。「露出の多い服装（丈の短いスカート、胸元が広いシャツ、ノースリーブ等）」は清水区37.4%、駿河区33.7%、葵区30.3%の順になっています。