

窓口利用者アンケート
実施結果報告書

平成28年12月
総務部行政監理室

1 はじめに

本市では、窓口環境の改善に向けた具体的な検討及び窓口サービス向上の取組実施に向けた検討を行うため、「窓口サービス改善委員会」を設置し、これまで、窓口表示の改善や、のぞみ出張所・各証明取扱所の土日開所など、様々な検討を行い、取組を実施してきました。

今後、更なる検討を進めるに当たり、市民の皆様の窓口利用実態、窓口サービスに対する満足度、望んでいるサービスの内容等を把握するため、アンケート調査を実施いたしました。

お急ぎの中、アンケート調査に御協力いただいた皆様に御礼申し上げます。

2 調査の概要

(1) 調査期間

平成28年9月1日（木）～9月30日（金）

(2) 調査方法

- ア 以下の窓口でアンケート用紙を直接配布し、回答を依頼
- イ 本庁舎1階の中央玄関前ロビー及び第2庁舎1階の学校教育課前に、アンケート記入コーナーを設置
- ウ アンケート記入コーナー、住民課窓口付近、南庁舎南玄関前付近、各出張所、証明取扱所に回収箱を設置

- 本庁舎 【1階】住民課、国保課、高齢者医療課、こども支援課、こども育成課、総合福祉課、介護福祉課、障がい福祉課
【2階】税制課、マイナンバー特設窓口
【4階】健康支援課
- 第2庁舎 【1階】学校教育課
- 外部施設 勇払出張所、のぞみ出張所、豊川証明取扱所、住吉証明取扱所、沼ノ端証明取扱所、駅前証明取扱所

3 調査項目

(1) 回答者の属性について

性別、年代の区分

(2) 利用窓口について

①住民課、②国保課、③高齢者医療課、④こども支援課、⑤こども育成課、⑥総合福祉課、⑦障がい福祉課、⑧介護福祉課、⑨健康支援課、⑩税制課、⑪学校教育課、⑫マイナンバー特設窓口、⑬出張所・証明取扱所、⑭その他の中から選択

(3) 市役所窓口の年間利用回数について

市役所の窓口を年間どの程度利用する機会があるのかを記入

(4) 満足度について

①窓口の場所（わかりやすさ）、②待ち時間、③申請書等（手続きのしやすさ）、④職員の対応、⑤職員の説明、の5項目について、『満足』、『やや満足』、『やや不満』、『不満』の4段階から選択

(5) のぞみ出張所・各証明取扱所の土日利用について

のぞみ出張所や各証明取扱所（豊川・住吉・沼ノ端・駅前）で行っている、土日の各種証明書交付サービスについて、利用したことが『ある』、『ない』、『知らなかった』から選択

(6) 各種証明書のコンビニ交付サービスについて

マイナンバーカードを活用して、各種証明書をコンビニエンスストアで取得できるサービスがあれば『利用する』、『利用しない』、『分からない』のうちから選択

(7) 今後望むサービス（又は改善）について

①手続書類を簡単に、②職員の対応、③プライバシーへの配慮、④わかりやすい説明、⑤待ち時間の短縮、⑥平日夜間の窓口時間延長、⑦休日の開庁、⑧待合スペースの快適さ、⑨こども連れ優先待合席の設置の中から複数選択（3つまで）

(8) その他、御意見、御要望について自由記入

4 回答状況

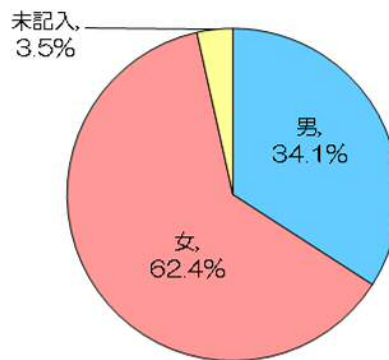
- (1) 配布数：1,356枚
- (2) 回収数：974枚
- (3) 回収率：71.8%

5 アンケート結果

(1) 回答者の属性について

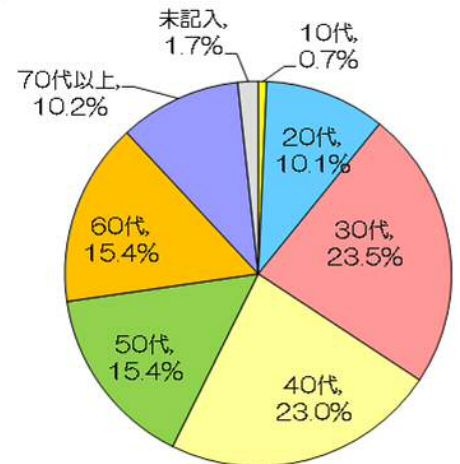
(ア) 性別について

男性	332人
女性	608人
未記入	34人



(イ) 年代について

10代	7人	50代	150人
20代	98人	60代	150人
30代	229人	70代以上	99人
40代	224人	未記入	17人

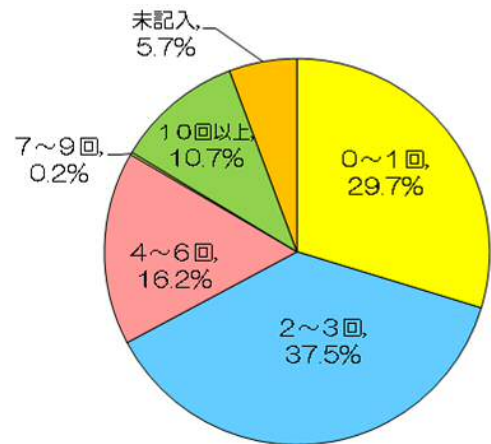


(2) 利用窓口について

住民課	42人	介護福祉課	4人
国保課	32人	健康支援課	58人
高齢者医療課	27人	税制課	16人
子ども支援課	70人	学校教育課	0人
子ども育成課	8人	マイナンバー特設窓口	16人
総合福祉課	1人	出張所・証明取扱所	674人
障がい福祉課	17人	その他・未記入	9人

(3) 市役所窓口の年間利用回数について

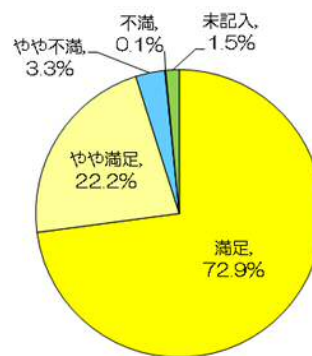
0回	17人	6回	27人
1回	272人	7回	1人
2回	197人	8回	1人
3回	168人	9回	0人
4回	46人	10回以上	104人
5回	85人	未記入	56人



(4) 満足度について

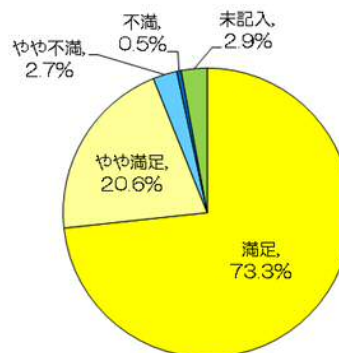
(ア) 窓口の場所（わかりやすさ）

満足	710人
やや満足	216人
やや不満	32人
不満	1人
未記入	15人



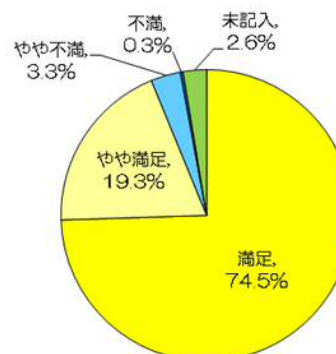
(イ) 待ち時間

満足	714人
やや満足	201人
やや不満	26人
不満	5人
未記入	28人



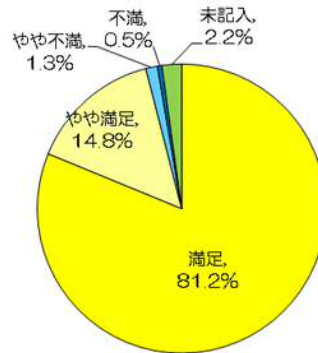
(ウ) 申請書等（手続のしやすさ）

満足	726人
やや満足	188人
やや不満	32人
不満	3人
未記入	25人



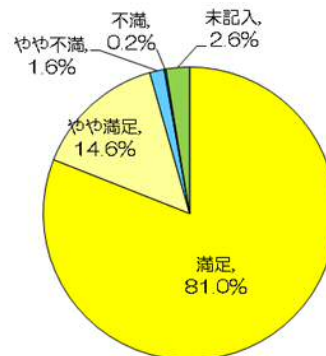
(工) 職員の対応

満 足	791人
やや満足	144人
やや不満	13人
不 満	5人
未 記 入	21人



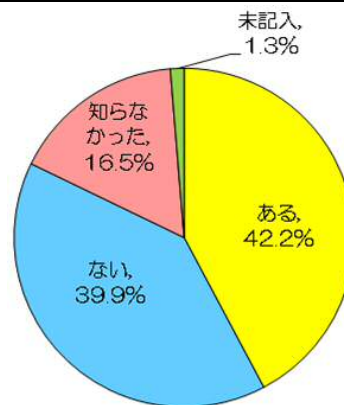
(才) 職員の説明

満 足	789人
やや満足	142人
やや不満	16人
不 満	2人
未 記 入	25人



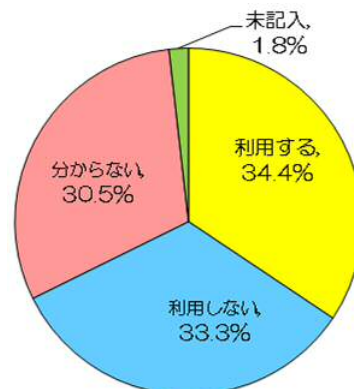
(5) のぞみ出張所、各証明取扱所の土日利用について

あ る	411人
な い	389人
知らなかった	161人
未記入	13人



(6) 各種証明書のコンビニ交付サービスについて

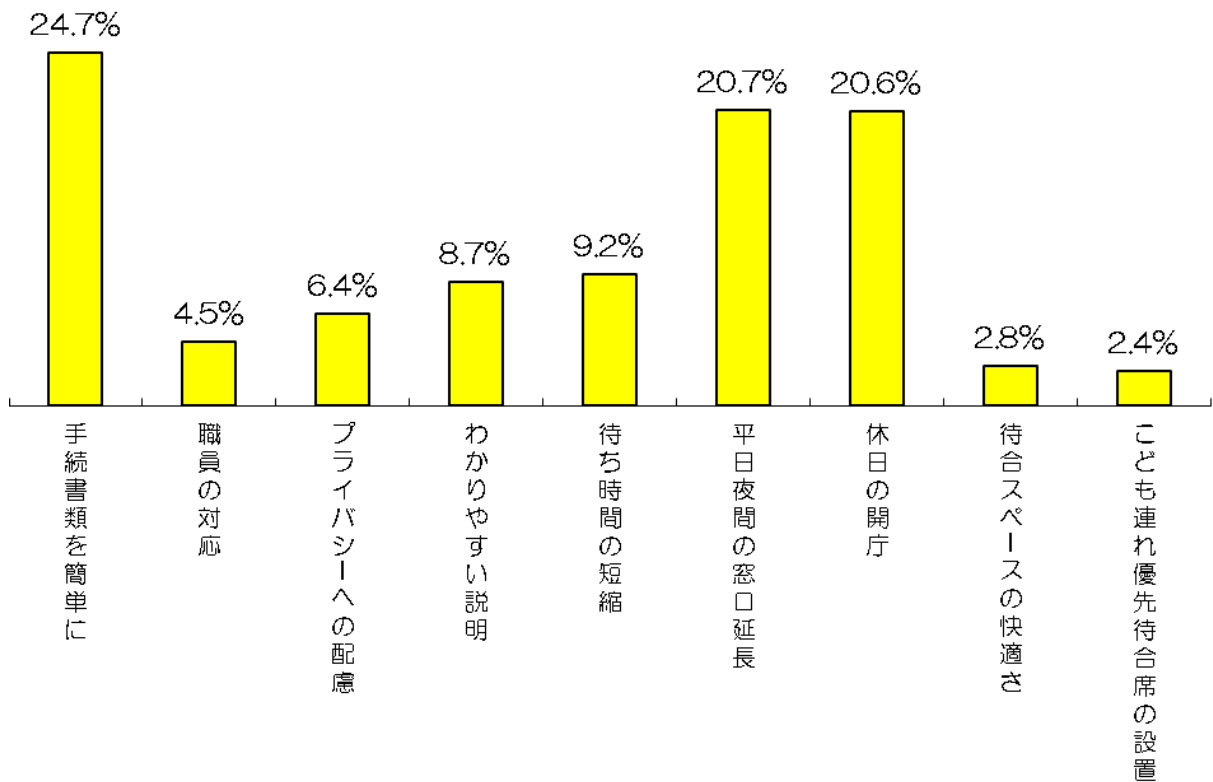
利用する	335人
利用しない	324人
分からない	297人
未記入	18人



(7) 今後望むサービス（又は改善）について

※複数回答の項目となっています

書類書類を簡単に	364人
職員の対応	66人
プライバシーへの配慮	95人
わかりやすい説明	128人
待ち時間の短縮	135人
平日夜間の窓口時間延長	305人
休日の開庁	303人
待合スペースの快適さ	41人
こども連れ優先待合席の設置	36人
総数	1,473人



(8) その他、御意見、御要望について自由記入

記載いただいたのは64件で、内容については次のとおりでした。

- 職員への感謝、サービスに満足していることの表明（36件）
- 待合スペース、案内表示の改善を求めるもの（8件）
- 手続きの簡素化を求めるもの（8件）
- 職員への批判、接遇の改善を求めるもの（7件）
- その他（5件）