

窓口利用者アンケート実施結果報告書

平成 23 年 9 月

総務部行政監理室

1 はじめに

本市は現在、総合窓口庁内検討委員会を組織し、窓口の利便性向上策について検討を進めています。その中で、市民の皆様が窓口に対し、何を求め、感じているのかを調査することにより、窓口サービスの満足度、要望等を把握し、総合窓口の必要性及び窓口サービス向上の検討に資するため、アンケート調査を実施しました。

お急ぎの中、アンケート調査に御協力いただきました皆様に、御礼申し上げます。

2 調査の概要

(1) 調査期間

平成23年8月8日（月）～26日（金）

(2) 調査方法

以下の9か所の窓口利用者にアンケート用紙を直接配付し、回答を依頼しました。また、中央玄関ホールに、アンケート用紙を据え置き、自由に記入が出来るようにしました。

- ・本庁舎 1階 住民課、国保課、高齢者医療課、介護福祉課、子育て支援課、医療支援課
- 2階 健康支援課、税制課
- ・第2庁舎 1階 学校教育課

3 調査項目

(1) 回答者属性について

性別、年代の区分。

(2) 利用窓口について

住民課、国保課、子育て支援課、介護福祉課、医療支援課、高齢者医療課、健康支援課、税制課、学校教育課の中から複数選択。

(3) 満足度調査

窓口の場所（わかりやすさ）、待ち時間、申請書等（手続のしやすさ）、職員の対応、職員の説明、開庁時間帯の6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。

(4) 今後どのようなサービス（又は改善）を望むか

手続書類の簡素化、窓口の時間延長、分かりやすい窓口表示、待ち時間の短縮、分かりやすい説明、職員の対応、プライバシーへの配慮、待合スペースの拡大、複数の手続が一箇所の窓口で済ませられる（幾つも窓口を回らない）の9項目の中から複数選択。

(5) その他、御意見、御要望について自由記入

4 回答状況

配布数 1,915、回収数 1,708、回収率 89.2%となりました。

5 回答結果概要

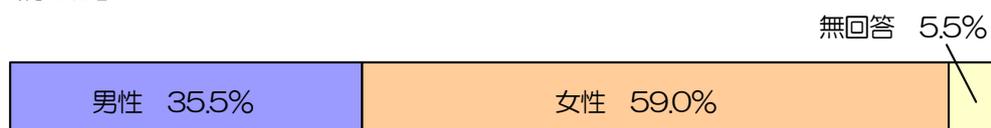
(1) 回答者属性

(ア) 性別について

・ 結果

男性	606 件
女性	1,008 件
無回答	94 件

・ 構成比

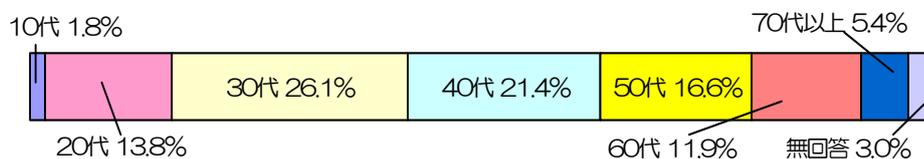


(イ) 年代について

・ 結果

10代	30 件	50代	284 件
20代	236 件	60代	204 件
30代	445 件	70代以上	92 件
40代	365 件	無回答	52 件

・ 構成比



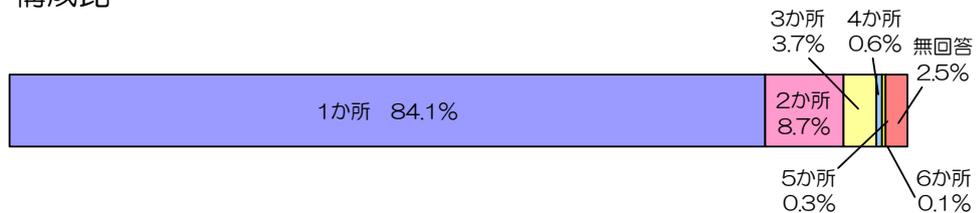
(2) 利用窓口について

(ア) 利用窓口数

・ 結果

利用窓口数	
1 箇所	1,437 件
2 箇所	148 件
3 箇所	64 件
4 箇所	11 件
5 箇所	5 件
6 箇所	1 件
無回答	42 件

・ 構成比

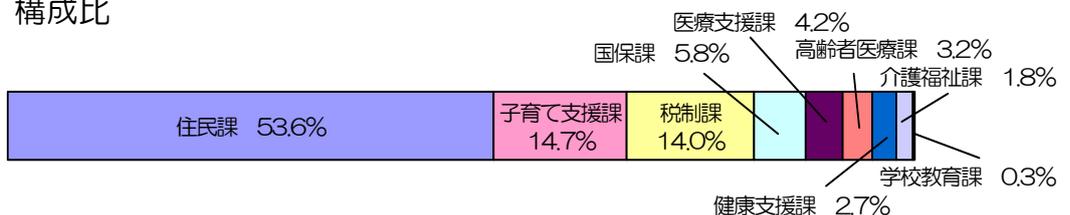


(イ) 利用数

・ 結果

利用数	
住民課	1,071
子育て支援課	294
税制課	279
国保課	115
医療支援課	83
高齢者医療課	63
健康支援課	54
介護福祉課	36
学校教育課	5
合計(延べ数)	2,000

・ 構成比



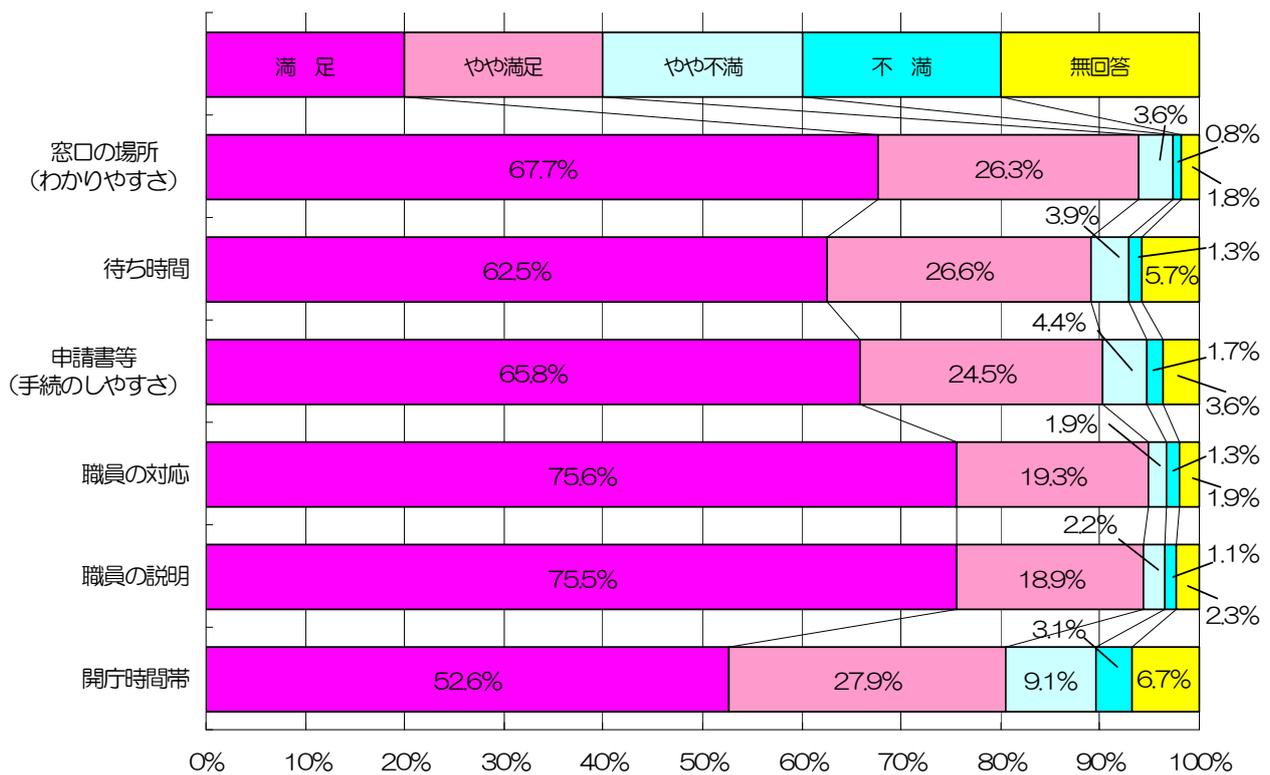
※四捨五入処理のため、各項目の合計が100%にはなりません

(3) 満足度について

- 結果

項目	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
窓口の場所（わかりやすさ）	1,163 件	449 件	62 件	14 件	30 件
待ち時間	1,067 件	455 件	66 件	22 件	98 件
申請書等（手続のしやすさ）	1,124 件	418 件	75 件	29 件	62 件
職員の対応	1,291 件	329 件	33 件	22 件	33 件
職員の説明	1,290 件	322 件	38 件	18 件	40 件
開庁時間帯	899 件	477 件	155 件	62 件	115 件

- 構成比



※四捨五入処理のため、各項目の合計が 100%にはなりません

(4) 今後どのようなサービス（又は改善）を望むかについて

※複数回答の設問となっています

窓口の時間延長	541 件
手続の簡素化	487 件
複数の手続が一箇所の窓口で済ませられる	348 件
待ち時間の短縮	281 件
わかりやすい窓口表示	225 件
わかりやすい説明	187 件
職員の対応	166 件
プライバシーへの配慮	114 件
待合スペースの拡大	56 件
総 数	2,405 件

(5) その他、御意見、御要望について

記入いただいたのは 170 件で、内容については以下のとおりでした。

- ・ 夜間休日の開庁を求めるもの（25 件）
- ・ 手続の簡素化を求めるもの（25 件）
- ・ 待ち時間の短縮を求めるもの（6 件）
- ・ 待合の利便性向上を求めるもの（5 件）
- ・ プライバシーの強化を求めるもの（4 件）
- ・ 職員への感謝、現状に満足している事の表明（55 件）
- ・ 職員への批判、能力向上を求めるもの（35 件）
- ・ その他、他事記載（15 件）