

# 来庁者アンケート結果

厚木市では、更なる市民満足度の向上を目指し、窓口サービスの現状と課題を把握するため各課等において「来庁者アンケート」を実施いたしました。更なる窓口サービスの向上に資するよう、本結果を反映し、おもてなしの取組を進めます。

## 1 実施期間

平成 29 年 1 月 10 日（火）から 1 月 16 日（月）まで（7 日間）

## 2 アンケート設置部局等

- (1) 市長部局
- (2) 消防本部
- (3) 議会事務局
- (4) 教育委員会事務局
- (5) 選挙管理委員会事務局
- (6) 監査事務局
- (7) 農業委員会事務局

市立病院は別途取り組んでいるため除く。

## 3 回答者

各課等に来庁した市民の皆様

## 4 実施方法

窓口等においてアンケート用紙を配布し、各課等又は総合受付で回収しました。

## 5 回答数

963 件（重複、一部未記入回答含む。）

## 6 公表方法

市ホームページによる公表（自由記述を除く。）

## 7 来庁者アンケート総評

今回のアンケート回答数の963件は、前回（平成28年1月25日～1月31日）実施したアンケートの回答数1,338件と比較すると、約3割減少となりました。これは、施設によっては昨年度より休館日が多かったため、回答数が減少したものと考えられます。

また、項目ごとに加重平均点を算出しましたが、全ての項目で「どちらかと言えば良い」を示す1を超える評価となり、特に「4-1 庁舎や窓口などの表示はわかりやすいですか」「4-2 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか」「4-3 職員の説明はわかりやすかったですか」については、前回の調査を上回る評価となりました。

しかしながら、「4-6 本日の窓口対応については、満足いただけましたか」という設問については、前回の調査では80%以上の方が「満足・どちらかと言えば満足」を回答したのに対し、今回は約75%に減少したことに加え、「不満である」と回答した方が増加しました。日頃のおもてなしが浸透している一方、より市民の皆様から高いレベルのおもてなしの向上を期待されていると考えられます。

### 加重平均点とは

回答を数値化するため、各アンケート項目において回答に配点を行い、配点に回答数を掛けた合計を回答数で割る加重平均点を算出しました。加重平均点を算出するに当たり、次の配点を用いました。

回答	良い	どちらかと言えば良い	普通	どちらかと言えば悪い	悪い
配点	2	1	0	-1	-2

【例】「良い」60件、「どちらかと言えば良い」20件、「普通」10件、「どちらかと言えば悪い」5件、「悪い」5件 計100件の回答があった場合

$$\{ 2 \times 60 + 1 \times 20 + 0 \times 10 + (-1) \times 5 + (-2) \times 5 \} / 100 = 1.25$$

よって、加重平均点は1.25点なので、全体として、比較的良い評価がされていると読み取れます。

## 来庁者アンケート項目

【質問 1】: 来庁された曜日を教えてください。

【質問 2】: 本日のご用件はどれですか。(複数回答)

【質問 3】: ご利用された窓口(課名)に をつけてください。(複数回答)

【質問 4 1】: 庁舎や窓口などの表示はわかりやすいですか。

【質問 4 2】: 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。

【質問 4 3】: 職員の説明はわかりやすかったですか。

【質問 4 4】: 社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)が開始されましたが、手続きや申請書の記載は簡単にできましたか。

【質問 4 5】: 本日の待ち時間や手続き時間はいかがでしたか。

【質問 4 6】: 本日の窓口対応については、満足いただけましたか。

【質問 5】: 性別につきまして、ご回答ください。(任意回答)

【質問 6】: 年代につきまして、ご回答ください。(任意回答)

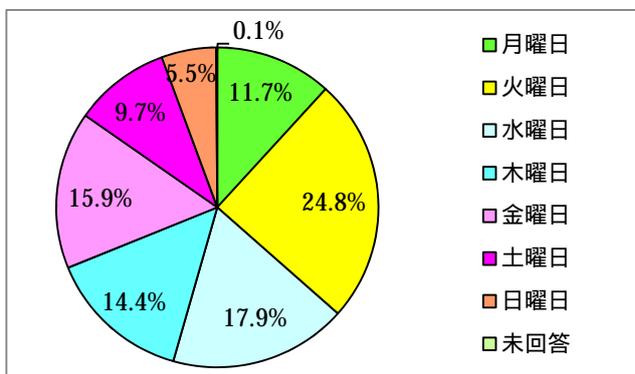
# 来庁者アンケート 集計

平成29年1月10日～1月16日 データ件数963件

重複回答も含むためデータ件数の誤差が生じます。  
加重平均点(非常に良い2点～非常に悪い-2点)

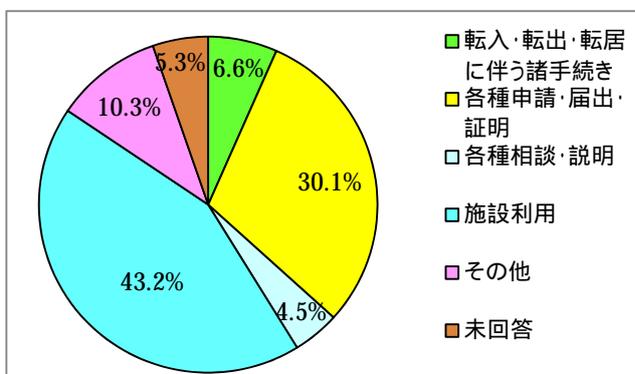
## 1 来庁された曜日を教えてください。

	集計	割合
月曜日	113	11.7%
火曜日	239	24.8%
水曜日	172	17.9%
木曜日	139	14.4%
金曜日	153	15.9%
土曜日	93	9.7%
日曜日	53	5.5%
未回答	1	0.1%
総計	963	



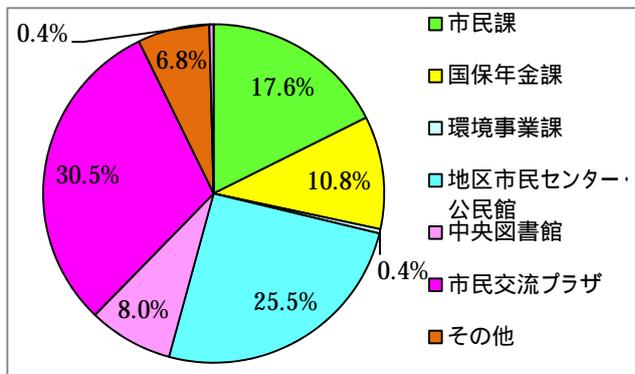
## 2 本日のご用件はどれですか。(複数回答)

	集計	割合
転入・転出・転居に伴う諸手続き	65	6.6%
各種申請・届出・証明	296	30.1%
各種相談・説明	44	4.5%
施設利用	425	43.2%
その他	101	10.3%
未回答	52	5.3%
総計	983	



## 3 ご利用された窓口(課名)に をつけてください。(複数回答)

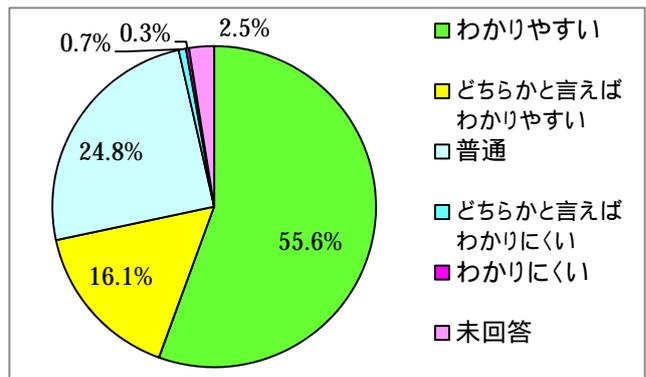
	集計	割合
市民課	173	17.6%
国保年金課	106	10.8%
環境事業課	4	0.4%
地区市民センター・公民館	250	25.5%
中央図書館	79	8.0%
市民交流プラザ	299	30.5%
その他	67	6.8%
未回答	4	0.4%
総計	982	



4 対応した職員や窓口についてお尋ねします。(あてはまるものにつけてください。)

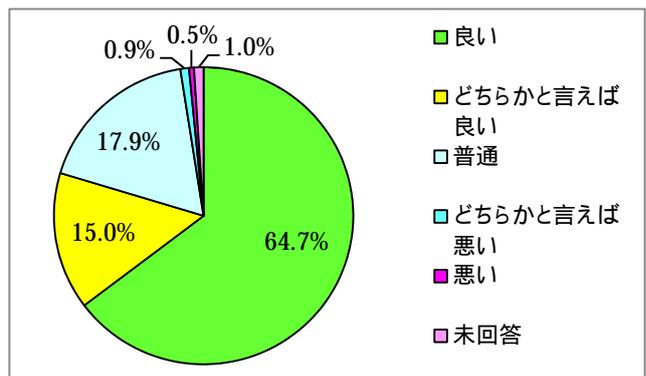
1 庁舎や窓口などの表示はわかりやすいですか。

	集計	割合	加重平均
わかりやすい	535	55.6%	
どちらかと言えばわかりやすい	155	16.1%	
普通	239	24.8%	
どちらかと言えばわかりにくい	7	0.7%	
わかりにくい	3	0.3%	
未回答	24	2.5%	
総計	963		1.29



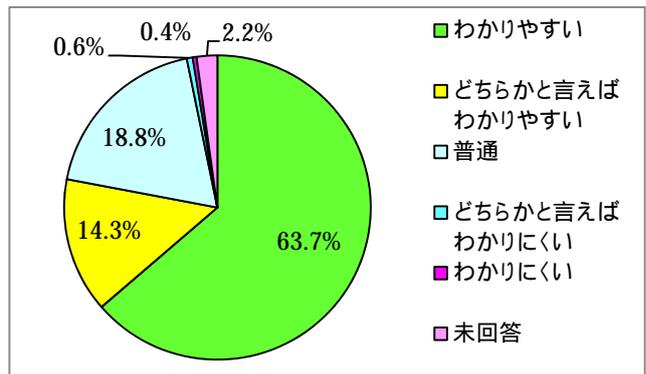
2 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。

	集計	割合	加重平均
良い	623	64.7%	
どちらかと言えば良い	144	15.0%	
普通	172	17.9%	
どちらかと言えば悪い	9	0.9%	
悪い	5	0.5%	
未回答	10	1.0%	
総計	963		1.44



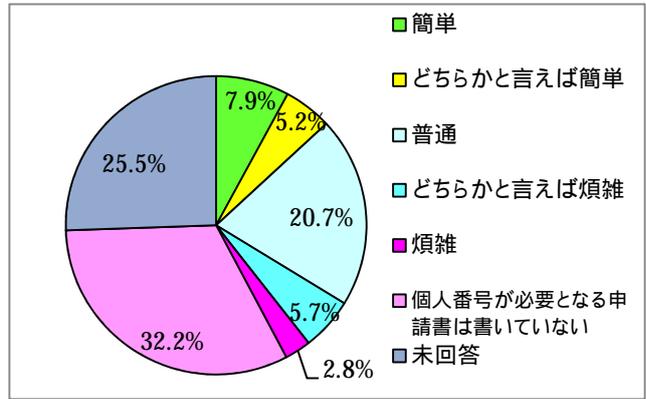
3 職員の説明はわかりやすかったですか。

	集計	割合	加重平均
わかりやすい	613	63.7%	
どちらかと言えばわかりやすい	138	14.3%	
普通	181	18.8%	
どちらかと言えばわかりにくい	6	0.6%	
わかりにくい	4	0.4%	
未回答	21	2.2%	
総計	963		1.43



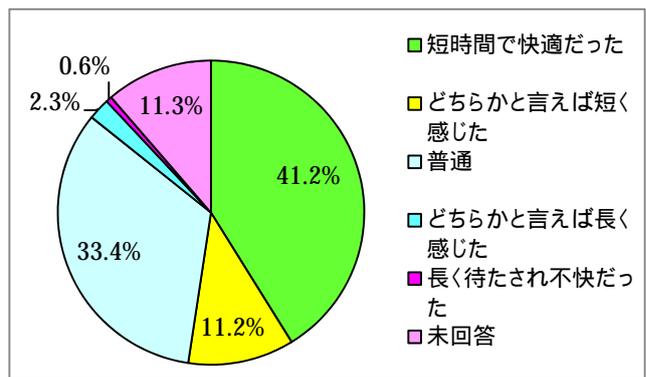
4 社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)が開始されましたが、手続きや申請書の記載は簡単にできましたか

	集計	割合
簡単	76	7.9%
どちらかと言えば簡単	50	5.2%
普通	199	20.7%
どちらかと言えば煩雑	55	5.7%
煩雑	27	2.8%
個人番号が必要となる申請書は書いていない	310	32.2%
未回答	246	25.5%
総計	963	



5 本日の待ち時間や手続き時間はいかがでしたか。

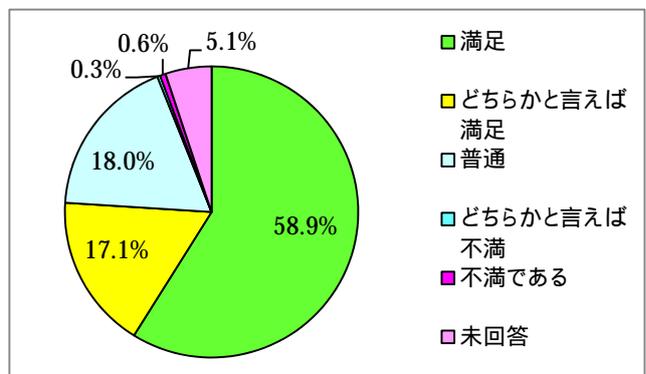
	集計	割合	加重平均
短時間で快適だった	397	41.2%	
どちらかと言えば短く感じた	108	11.2%	
普通	321	33.4%	
どちらかと言えば長く感じた	22	2.3%	
長く待たされ不快だった	6	0.6%	
未回答	109	11.3%	
総計	963		1.02



待ち時間(分)	人数	割合	平均時間(分)
~ 10	50	5.2%	
~ 20	2	0.2%	
~ 30	5	0.5%	
30 ~ 60	5	0.5%	
60以上	3	0.3%	
未回答	898	93.4%	
総計	963		15.9

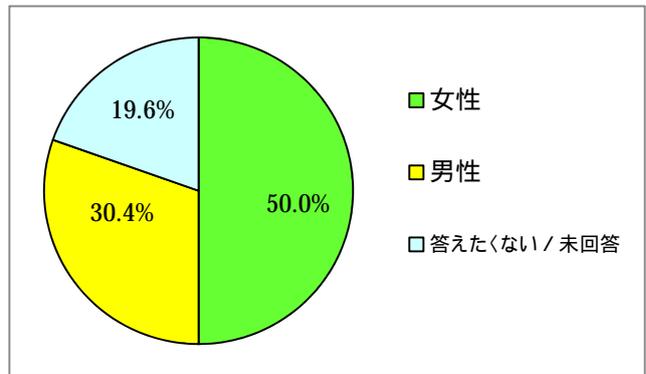
6 本日の窓口対応については、満足いただけましたか。

	集計	割合	加重平均
満足	567	58.9%	
どちらかと言えば満足	165	17.1%	
普通	173	18.0%	
どちらかと言えば不満	3	0.3%	
不満である	6	0.6%	
未回答	49	5.1%	
総計	963		1.40



5 性別につきまして、御回答ください。(任意回答)

	集計	割合
女性	481	50.0%
男性	293	30.4%
答えたくない/未回答	189	19.6%
総計	963	



6 年代につきまして、御回答ください。(任意回答)

	集計	割合
20代以下	110	11.4%
30代	130	13.5%
40代	174	18.1%
50代	135	14.0%
60代	206	21.4%
70代	115	11.9%
80代以上	17	1.8%
未回答	76	7.9%
総計	963	

