

# 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 28 年 1 月 25 日（月）から 1 月 31 日（日）まで（7 日間）

## 2 実施対象部局等

- (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、案内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の回収ボックスで回収しました。

## 5 回答数

1,338 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

アンケートの実施回数は昨年度同様 1 回とし、実施時期については 1 月に行いました。

今回のアンケート回答数の 1,338 件は前回(平成 26 年 12 月 8 日～12 月 14 日)実施したアンケート数と比較すると、約 1.5 倍の回答数であり、公民館・地区市民センター及び中央図書館での積極的な回答が寄与したものと考えます。

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、「4 - 6 本日の窓口対応については、満足いただけましたか」という設問では、「満足・どちらかと言えば満足」に 80%以上の回答をいただきました。このことから、日頃のおもてなし意識が浸透しつつあることに加え、今まで継続してきた取組が反映された結果と考えます。

今後もこの高い水準を維持するとともに、より一層、多くの方に評価いただけるよう、積極的な取組を進めます。

### 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った加重平均点を算出しました。今回の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】: 本日のご用件はどれですか。

【質問 2】: ご利用された窓口（課名）に をつけてください。

【質問 3】: 来庁された曜日を教えてください。

【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】: 手続きの仕方や申請書の書き方はわかりやすかったですか。

【質問 4 5】: 迅速な対応を心掛けておりますが、本日の待ち時間や処理時間は納得いただけるものでしたか。

【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・年代につきまして、ご回答ください。（任意回答）

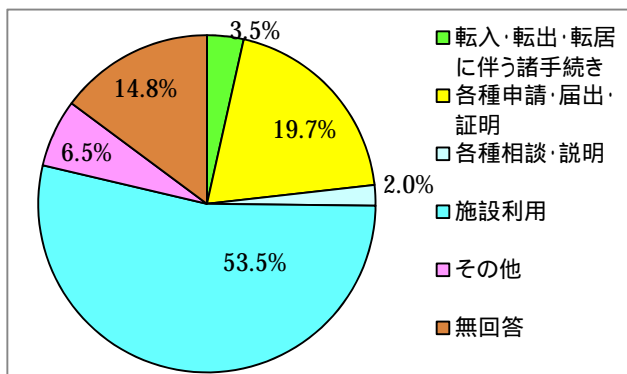
# 来庁者アンケート 集計

平成28年1月25日～1月31日 データ件数1,338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)

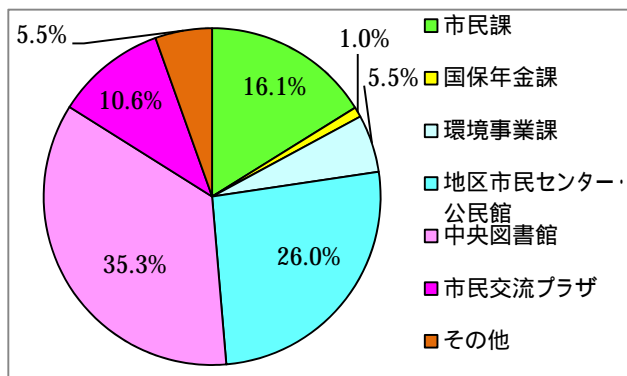
本日のご用件はどれですか。

	集計	割合
転入・転出・転居に伴う諸手続き	47	3.5%
各種申請・届出・証明	264	19.7%
各種相談・説明	25	2.0%
施設利用	715	53.5%
その他	87	6.5%
無回答	200	14.8%
総計	1,338	



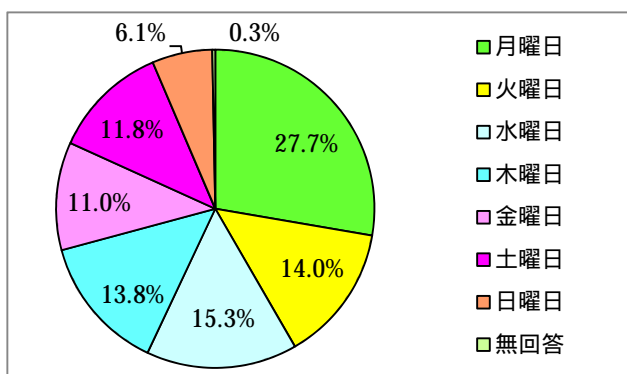
ご利用された窓口(課名)に をつけてください。

	集計	割合
市民課	216	16.1%
国保年金課	13	1.0%
環境事業課	74	5.5%
地区市民センター・公民館	348	26.0%
中央図書館	472	35.3%
市民交流プラザ	142	10.6%
その他	73	5.5%
総計	1,338	



来庁された曜日を教えてください。

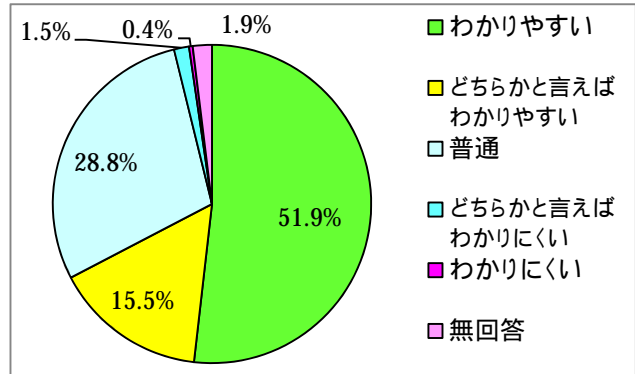
	集計	割合
月曜日	371	27.7%
火曜日	187	14.0%
水曜日	204	15.3%
木曜日	185	13.8%
金曜日	147	11.0%
土曜日	158	11.8%
日曜日	82	6.1%
無回答	4	0.3%
総計	1,338	



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。)

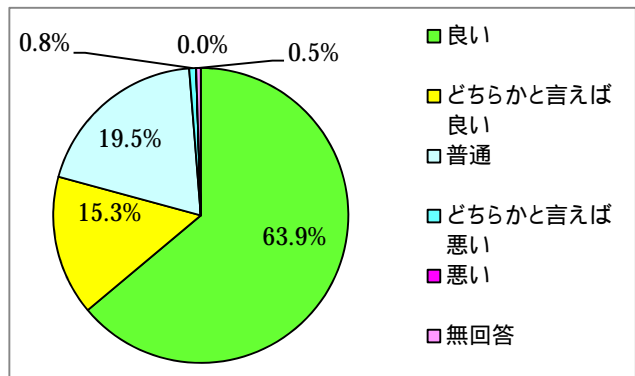
1 庁舎や窓口などの表示はわかりやすいですか。

	集計	割合	加重平均
わかりやすい	694	51.9%	
どちらかと言えばわかりやすい	208	15.5%	
普通	386	28.8%	
どちらかと言えばわかりにくい	19	1.5%	
わかりにくい	5	0.4%	
無回答	26	1.9%	
総計	1,338		1.19



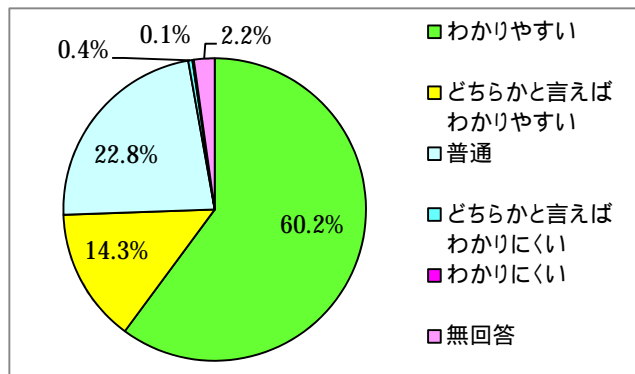
2 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。

	集計	割合	加重平均
良い	855	63.9%	
どちらかと言えば良い	205	15.3%	
普通	261	19.5%	
どちらかと言えば悪い	9	0.8%	
悪い	0	0.0%	
無回答	8	0.5%	
総計	1,338		1.43



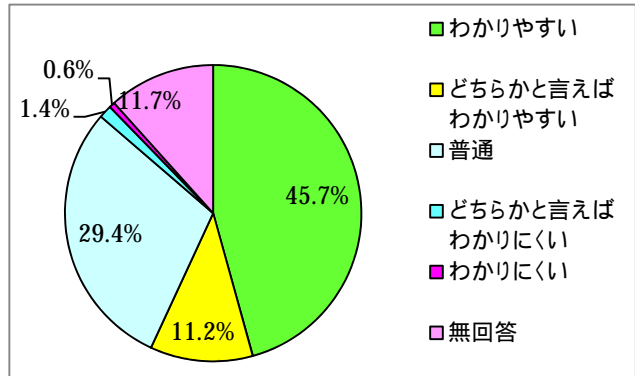
3 職員の説明はわかりやすかったですか。

	集計	割合	加重平均
わかりやすい	806	60.2%	
どちらかと言えばわかりやすい	192	14.3%	
普通	305	22.8%	
どちらかと言えばわかりにくい	6	0.4%	
わかりにくい	2	0.1%	
無回答	27	2.2%	
総計	1,338		1.37



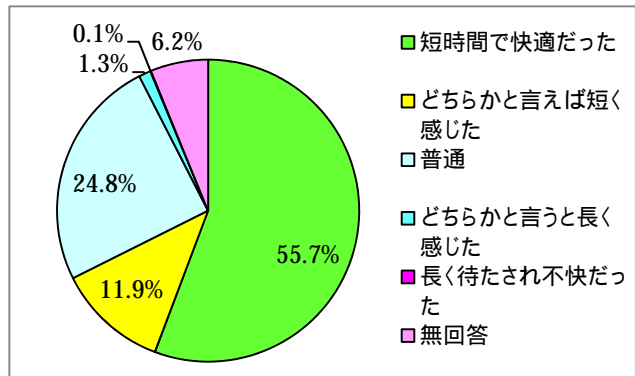
4 手続きの仕方や申請書の書き方はわかりやすかったですか。

	集計	割合	加重平均
わかりやすい	612	45.7%	
どちらかと言えばわかりやすい	150	11.2%	
普通	394	29.4%	
どちらかと言えばわかりにくい	19	1.4%	
わかりにくい	7	0.6%	
無回答	156	11.7%	
総計	1,338		1.13



5 迅速な対応を心掛けておりますが、本日の待ち時間や処理時間は納得いただけるものでしたか。

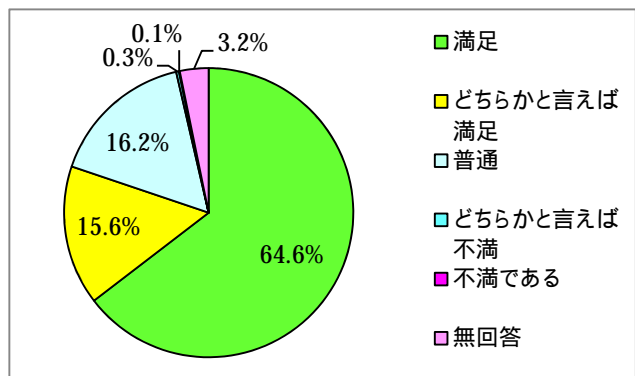
	集計	割合	加重平均
短時間で快適だった	745	55.7%	
どちらかと言えば短く感じた	159	11.9%	
普通	332	24.8%	
どちらかと言うと長く感じた	17	1.3%	
長く待たされ不快だった	1	0.1%	
無回答	84	6.2%	
総計	1,338		1.30



待ち時間(分)	人数	割合	平均時間(分)
~ 10	119	8.9%	
~ 20	28	2.0%	
~ 30	6	0.4%	
30 ~ 60	7	0.5%	
60以上	3	0.2%	
無回答	1175	88.0%	
総計	1,338		8.9

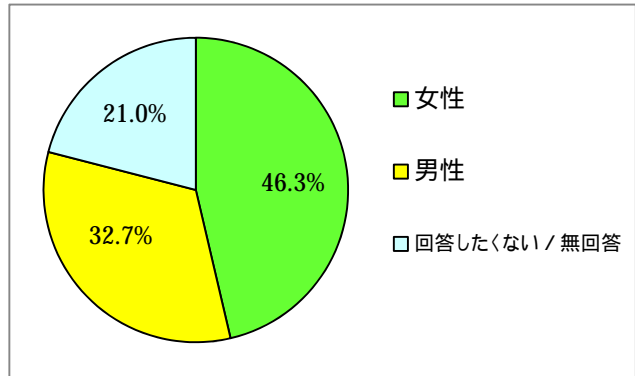
6 本日の窓口対応については、満足いただけましたか。

	集計	割合	加重平均
満足	865	64.6%	
どちらかと言えば満足	209	15.6%	
普通	217	16.2%	
どちらかと言えば不満	4	0.3%	
不満である	0	0.1%	
無回答	43	3.2%	
総計	1,338		1.49



性別

	集計	割合
女性	620	46.3%
男性	436	32.7%
回答したくない/無回答	282	21.0%
総計	1,338	



年代

	集計	割合
20代以下	144	10.8%
30代	169	12.6%
40代	256	19.2%
50代	198	14.8%
60代	299	22.3%
70代	183	13.7%
80代以上	32	2.4%
無回答	57	4.2%
総計	1,338	

