

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 26 年 12 月 8 日（月）から 12 月 14 日（日）までの 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

916 件（重複、一部未記入回答含む。）

7 来庁者アンケート総評

昨年度まで行った来庁者アンケートでは、経年変化を見るため、アンケート項目、実施時期ともに固定し、5月及び11月の年2回実施していましたが、高水準で結果が推移しており、年2回実施することによる高い効果は得られませんでした。そこで、今年度は実施回数を1回とし、12月に実施したほか、できる限り多くの回答を得るため、アンケート項目の見直しを行いました。

今回のアンケート回答数の916件は前回（平成25年11月6日～11月12日）実施したアンケート数と比較すると、約2倍の回答数であり、あつぎ市民交流プラザがオープンしたことに加え、公民館において積極的な回答をいただいたこと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、割合にして約60%の方から概ね高い評価をいただきました。このことから、職員に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】: 庁舎の案内表示や窓口など、表示はわかりやすいものでしたか。

【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。
(該当する場合のみお答えください。)

【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、よろしければご回答ください。

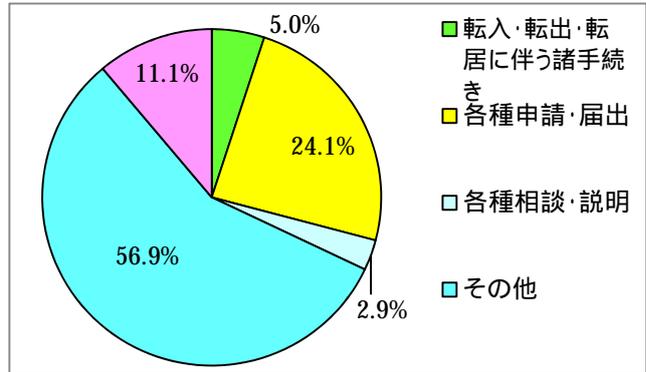
おもてなしプロジェクト来庁者アンケート 集計

12月8日～12月14日 データ件数916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)

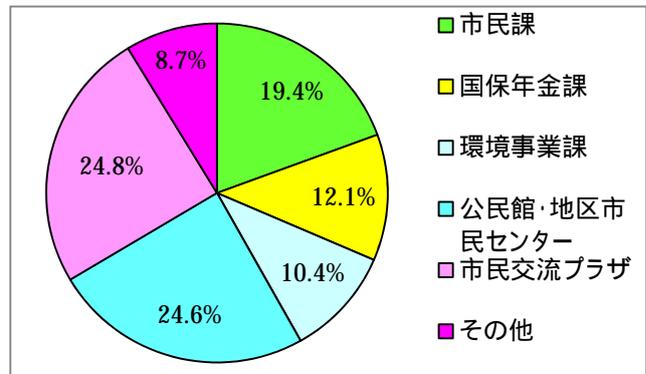
本日のご用件はどれですか。

	集計	割合
転入・転出・転居に伴う諸手続き	46	5.0%
各種申請・届出	221	24.1%
各種相談・説明	26	2.9%
その他	521	56.9%
無回答	102	11.1%
総計	916	



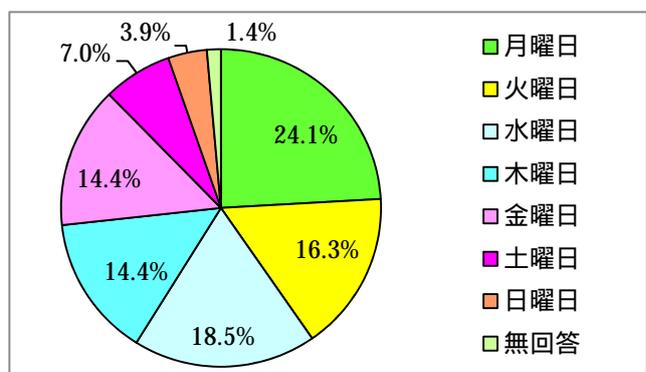
ご利用された窓口はどれですか。

	集計	割合
市民課	187	19.4%
国保年金課	116	12.1%
環境事業課	100	10.4%
公民館・地区市民センター	237	24.6%
市民交流プラザ	238	24.8%
その他	84	8.7%
総計	962	



来庁された曜日は何曜日ですか。

	集計	割合
月曜日	221	24.1%
火曜日	149	16.3%
水曜日	169	18.5%
木曜日	132	14.4%
金曜日	132	14.4%
土曜日	64	7.0%
日曜日	36	3.9%
無回答	13	1.4%
総計	916	



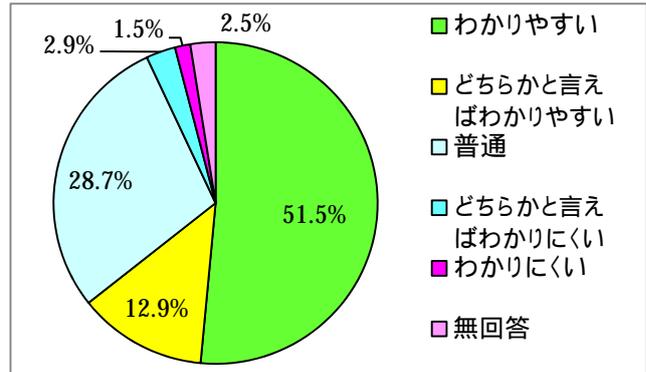
週の前半に来庁される方が多く、窓口の混雑が予想されます。特に月曜日に集中する傾向がありますので、混雑予想カレンダーの作成などにより、各窓口の利用状況をお知らせし、混雑解消方法を検討します。

対応した職員や窓口についてお尋ねします。

1 庁舎の案内表示など、目的の窓口・場所に迷わず行けましたか。

	集計	割合	加重平均
わかりやすい	472	51.5%	
どちらかと言えばわかりやすい	118	12.9%	
普通	263	28.7%	
どちらかと言えばわかりにくい	26	2.9%	
わかりにくい	14	1.5%	
無回答	23	2.5%	
総計	916		1.13

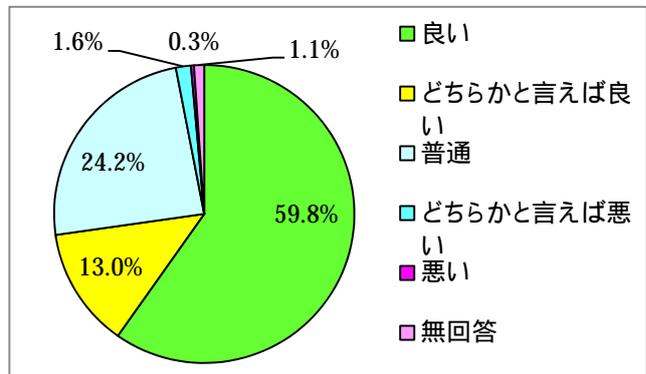
少しの変更で改善が可能な項目と考えます。今後も来庁される方の視点に立った表示やレイアウトになるよう、見直しを行ってまいります。



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	548	59.8%	
どちらかと言えば良い	119	13.0%	
普通	222	24.2%	
どちらかと言えば悪い	14	1.6%	
悪い	3	0.3%	
無回答	10	1.1%	
総計	916		1.32

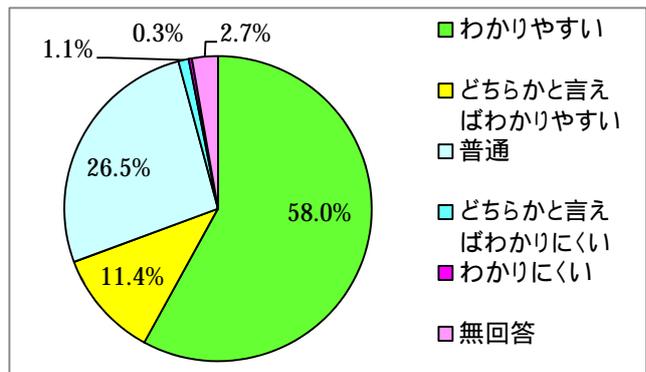
おもてなしの基本となる挨拶や言葉づかいについては、概ね高い評価をいただいています。今後もちょっとした気遣いと思いやりを持った対応を心掛けてまいります。



3 職員の説明はわかりやすかったですか。

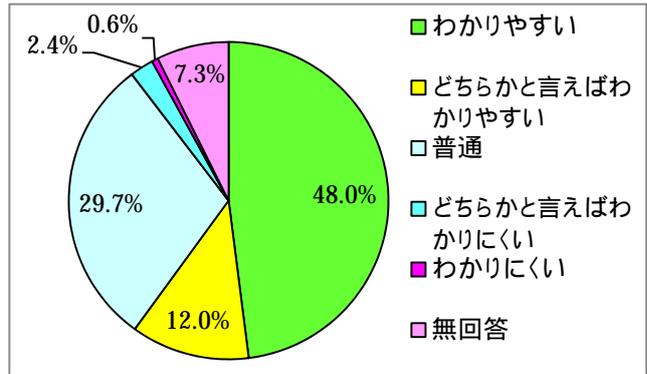
	集計	割合	加重平均
わかりやすい	531	58.0%	
どちらかと言えばわかりやすい	104	11.4%	
普通	243	26.5%	
どちらかと言えばわかりにくい	10	1.1%	
わかりにくい	3	0.3%	
無回答	25	2.7%	
総計	916		1.29

概ね高い評価を得られています。相手の理解度に合わせた説明が重要です。



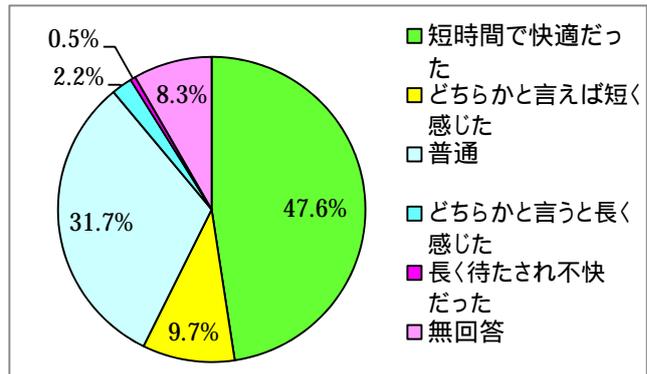
4 手続きの仕方や申請書の書き方はわかりやすかったですか。

	集計	割合	加重平均
わかりやすい	440	48.0%	
どちらかと言えばわかりやすい	110	12.0%	
普通	272	29.7%	
どちらかと言えばわかりにくい	22	2.4%	
わかりにくい	5	0.6%	
無回答	67	7.3%	
総計	916		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。

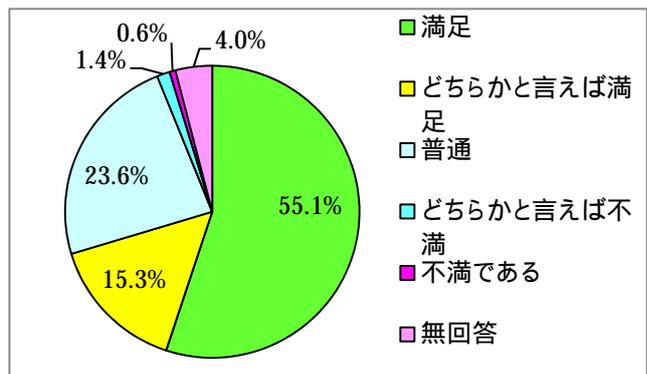
	集計	割合	加重平均
短時間で快適だった	436	47.6%	
どちらかと言えば短く感じた	89	9.7%	
普通	290	31.7%	
どちらかと言うと長く感じた	20	2.2%	
長く待たされ不快だった	5	0.5%	
無回答	76	8.3%	
総計	916		1.11



待ち時間(分)	人数	割合	平均時間(分)
~ 10	119	13.0%	
~ 20	28	3.0%	
~ 30	6	0.7%	
30 ~ 60	7	0.8%	
60以上	3	0.3%	
無回答	753	82.2%	
総計	916		8.9

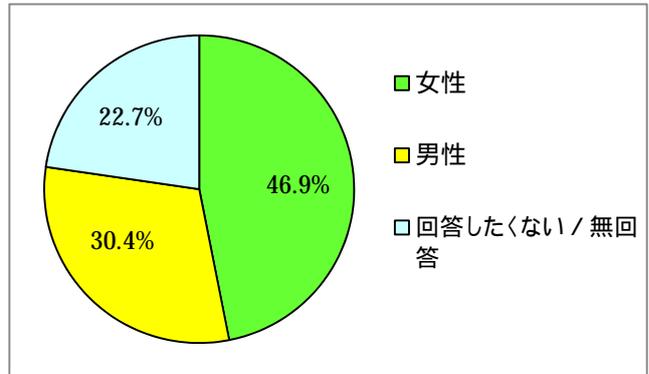
6 本日の窓口対応については、満足いただけましたか。

	集計	割合	加重平均
満足	505	55.1%	
どちらかと言えば満足	140	15.3%	
普通	216	23.6%	
どちらかと言えば不満	13	1.4%	
不満である	5	0.6%	
無回答	37	4.0%	
総計	916		1.28



性別

	集計	割合
女性	430	46.9%
男性	278	30.4%
回答したくない/無回答	208	22.7%
総計	916	



年代

	集計	割合
20代以下	76	8.3%
30代	137	15.0%
40代	179	19.6%
50代	123	13.4%
60代	175	19.1%
70代	134	14.6%
80代以上	13	1.4%
無回答	79	8.6%
総計	916	

