

来庁者アンケート結果

行政経営課では、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。業務改善運動に際し、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、取り組んでください。

1 実施期間

令和2年1月21日（火）から1月27日（月）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等

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

1,416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

今回の回答数は1,416件で、昨年1月22日～28日に実施したアンケート回答数1,351件と比較すると、65件の増加となりました。各窓口において積極的なアンケート回収に努めていただいた結果と考えます。

また、項目ごとに加重平均点※を算出しました。昨年に比べると加重平均点に低下が見られたものの、全ての項目で「どちらかと言えば良い」を示す1を超える点数となり、職員対応に対する項目では、高い評価が得られていました。特に、質問4-1「職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか」という設問に対しては、「良い」と「どちらかと言えば良い」を合わせて78%となりました。

自由意見においては、職員の対応に対し評価する意見が数多く寄せられていることから、庁内におもてなしの意識が浸透していることが伺えます。しかし、一方で「あいさつがない人がいる」や「案内が不十分」などの意見もありますので、真摯に受け止め、今後も引き続きおもてなしの取組を積極的に進めていく必要があります。

※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】：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 - 2】：職員の説明はわかりやすかったですか。

【質問4 - 3】：本日の待ち時間や手続き時間はいかがでしたか。

【質問4 - 4】：本日の窓口対応については、満足いただけましたか。

【質問4 - 5】：庁舎や窓口などの表示はわかりやすかったですか。

【質問5】：性別・年代につきまして、ご回答ください。（任意回答）

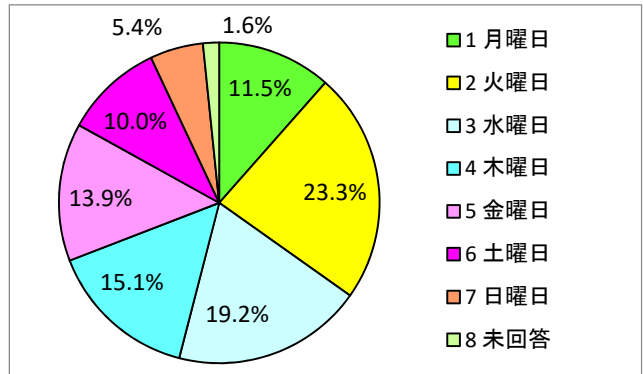
来庁者アンケート 集計

令和2年1月21日～1月27日 データ件数1,416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)

質問1 来庁された曜日を教えてください。

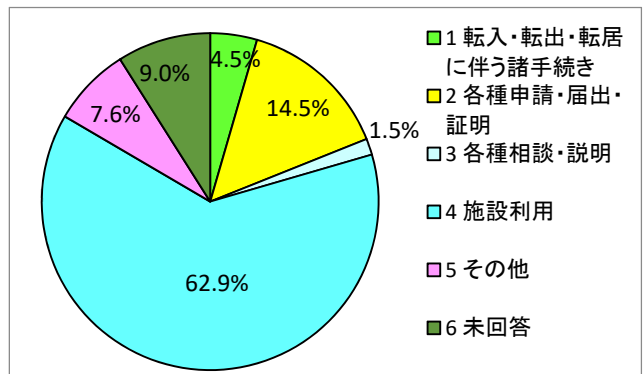
	集計	割合
1 月曜日	163	11.5%
2 火曜日	330	23.3%
3 水曜日	272	19.2%
4 木曜日	214	15.1%
5 金曜日	197	13.9%
6 土曜日	141	10.0%
7 日曜日	76	5.4%
8 未回答	23	1.6%
総計	1,416	



火曜日、水曜日、木曜日の順で来庁者が多くなっています。

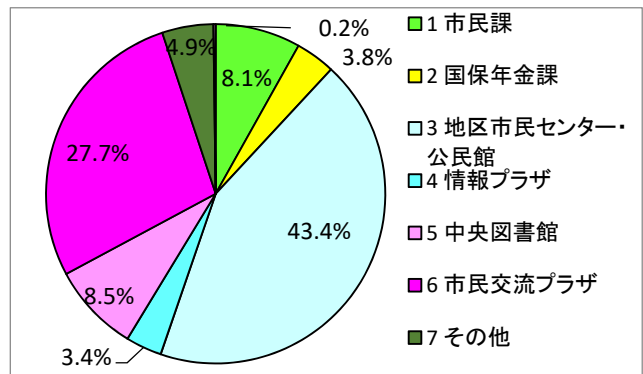
質問2 本日のご用件はどれですか。(複数回答)

	集計	割合
1 転入・転出・転居に伴う諸手続き	64	4.5%
2 各種申請・届出・証明	206	14.5%
3 各種相談・説明	22	1.5%
4 施設利用	897	62.9%
5 その他	108	7.6%
6 未回答	128	9.0%
総計	1,425	



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)

	集計	割合
1 市民課	118	8.1%
2 国保年金課	55	3.8%
3 地区市民センター・公民館	630	43.4%
4 情報プラザ	50	3.4%
5 中央図書館	123	8.5%
6 市民交流プラザ	403	27.7%
7 その他	71	4.9%
8 未回答	3	0.2%
総計	1,453	

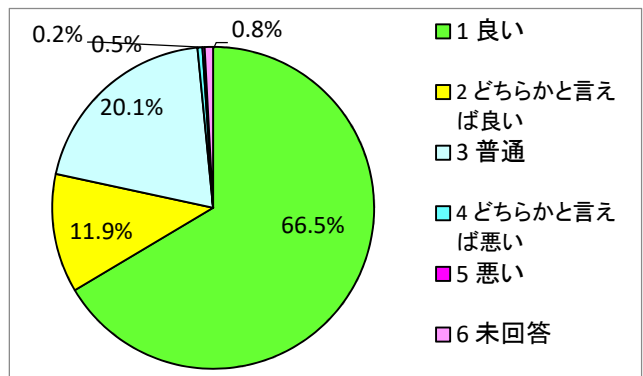


昨年と比べ、地区市民センター・公民館の回答割合が増加しました。

質問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○をつけてください。)

質問4-1 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。

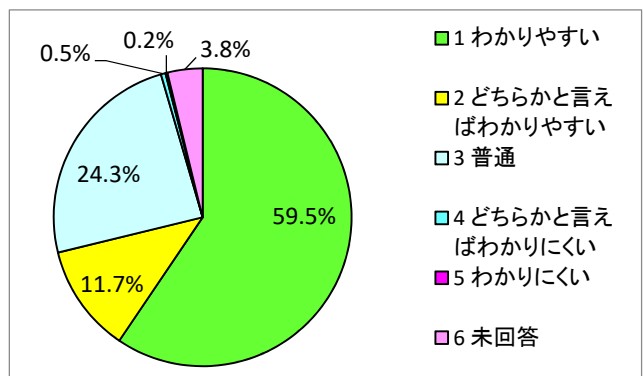
	集計	割合	加重平均
1 良い	941	66.5%	
2 どちらかと言えば良い	169	11.9%	
3 普通	284	20.1%	
4 どちらかと言えば悪い	7	0.5%	
5 悪い	3	0.2%	
6 未回答	12	0.8%	
総計	1,416		1.45



概ね高い評価となりました。自由記述欄で、一部対応が良くないとされた意見もありましたので、引き続きおもてなしの意識を持った接遇に努める必要があります。

質問4-2 職員の説明はわかりやすかったですか。

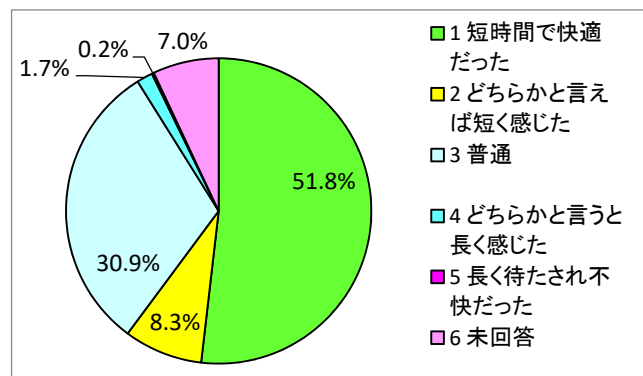
	集計	割合	加重平均
1 わかりやすい	842	59.5%	
2 どちらかと言えばわかりやすい	166	11.7%	
3 普通	344	24.3%	
4 どちらかと言えばわかりにくい	7	0.5%	
5 わかりにくい	3	0.2%	
6 未回答	54	3.8%	
総計	1,416		1.35



概ね高い評価となりました。

質問4-3 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
1 短時間で快適だった	734	51.8%	
2 どちらかと言えば短く感じた	118	8.3%	
3 普通	438	30.9%	
4 どちらかと言うと長く感じた	24	1.7%	
5 長く待たされ不快だった	3	0.2%	
6 未回答	99	7.0%	
総計	1,416		1.18



概ね短いと感じられる時間内となっていますが、「普通」の回答割合が昨年度に比べ5%増加しています。

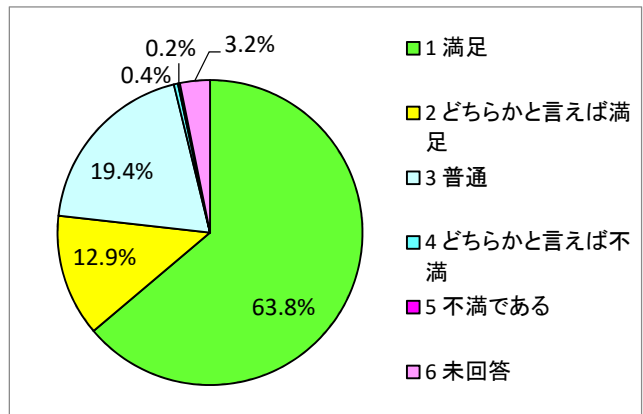
待ち時間(分)	人数	割合	平均時間(分)
~10	338	23.9%	
~20	63	4.4%	
~30	14	1.0%	
30~60	9	0.6%	
60以上	2	0.1%	
未回答	990	69.9%	
総計	1,416		4.6

10分以内が最も多いですが、30分、1時間以上との回答もありましたので、手続時間短縮に向けた工夫や見直しを検討する必要があります。

質問4-4 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
1 満足	904	63.8%	
2 どちらかと言えば満足	183	12.9%	
3 普通	275	19.4%	
4 どちらかと言えば不満	6	0.4%	
5 不満である	3	0.2%	
6 未回答	45	3.2%	
総計	1,416		1.44

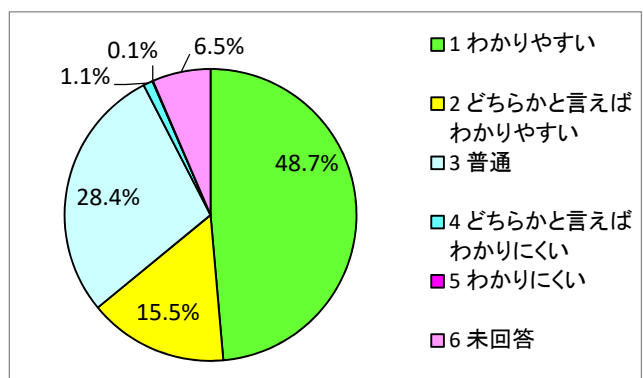
概ね高い評価となっていますが、「普通」と回答された方の割合が昨年度より3%増加しました。



質問4-5 庁舎や窓口などの表示はわかりやすかったですか。

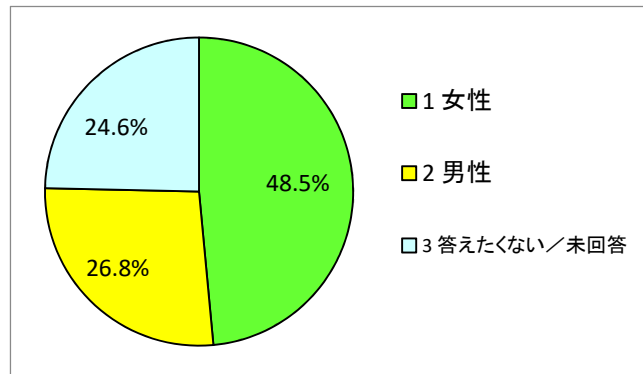
	集計	割合	加重平均
1 わかりやすい	689	48.7%	
2 どちらかと言えばわかりやすい	219	15.5%	
3 普通	402	28.4%	
4 どちらかと言えばわかりにくい	15	1.1%	
5 わかりにくい	1	0.1%	
6 未回答	90	6.5%	
総計	1,416		1.19

概ねわかりやすいとされています。自由記述欄では入口やトイレの場所がわかりにくいとされた意見がありましたので、引き続きわかりやすい表示に努める必要があります。



質問5 性別

	集計	割合
1 女性	687	48.5%
2 男性	380	26.8%
3 答えたくない/未回答	349	24.6%
総計	1,416	



質問5 年代

	集計	割合
1 20代以下	104	7.3%
2 30代	173	12.2%
3 40代	217	15.3%
4 50代	184	13.0%
5 60代	297	21.0%
6 70代	273	19.3%
7 80代以上	56	4.0%
8 未回答	112	7.9%
総計	1,416	

