

# 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

平成30年1月16日（火）から1月22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

1,157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1,157件は、前回(平成29年1月10日～1月16日)実施したアンケート回答数の963件と比較すると、約1.2倍の回答数であり、公民館・地区市民センターなど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 - 5 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、「満足・どちらかと言えば満足」に80%以上の回答をいただき、「不満である」と回答した方も減少しました。

このことは、おもてなしの意識が市職員に幅広く浸透してきていることに加え、これまで継続してきた取組が着実に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、積極的なおもてなしの取組を進めていきます。

### ※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】：本日の待ち時間や手続き時間はいかがでしたか。

【質問4 - 5】：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）

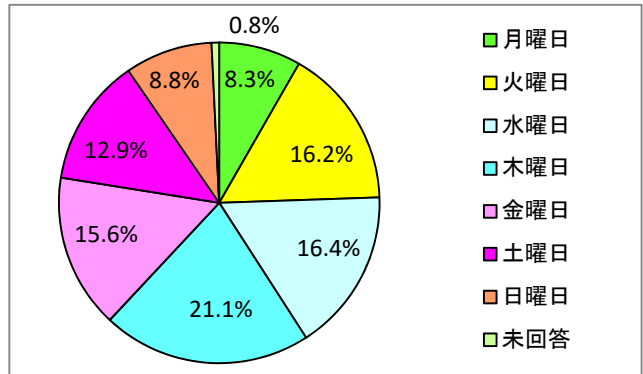
# 来庁者アンケート 集計

平成30年1月16日～1月22日 データ件数1,157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。

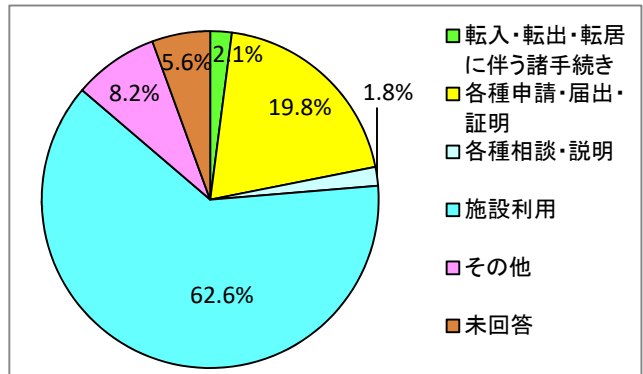
	集計	割合
月曜日	96	8.3%
火曜日	187	16.2%
水曜日	190	16.4%
木曜日	244	21.1%
金曜日	180	15.6%
土曜日	149	12.9%
日曜日	102	8.8%
未回答	9	0.8%
総計	1,157	



過去の調査では、週の前半の来庁割合が高かったのに対し、今回は木曜日の割合が高くなりました。これは、アンケートを回答した窓口(課)の割合が昨年とは異なった影響と考えられます。

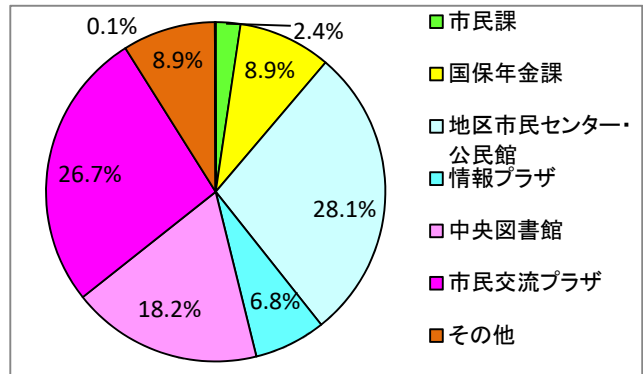
質問2 本日のご用件はどれですか。(複数回答)

	集計	割合
転入・転出・転居に伴う諸手続き	24	2.1%
各種申請・届出・証明	231	19.8%
各種相談・説明	21	1.8%
施設利用	729	62.6%
その他	95	8.2%
未回答	65	5.6%
総計	1,165	



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
市民課	29	2.4%
国保年金課	109	8.9%
地区市民センター・公民館	346	28.1%
情報プラザ	84	6.8%
中央図書館	224	18.2%
市民交流プラザ	329	26.7%
その他	109	8.9%
未回答	1	0.1%
総計	1,231	



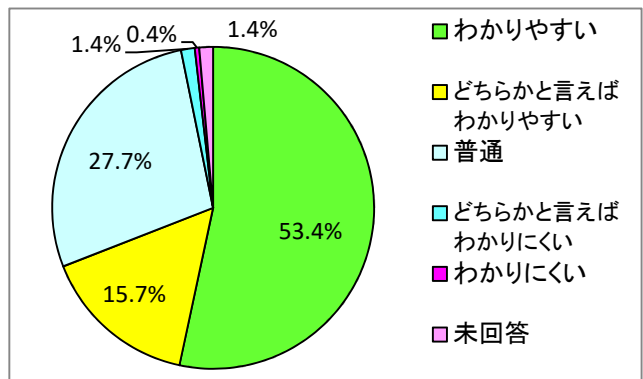
今回の調査では、情報プラザの割合が上昇しました。

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 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	618	53.4%	
どちらかと言えばわかりやすい	182	15.7%	
普通	321	27.7%	
どちらかと言えばわかりにくい	16	1.4%	
わかりにくい	4	0.4%	
未回答	16	1.4%	
総計	1,157		1.22

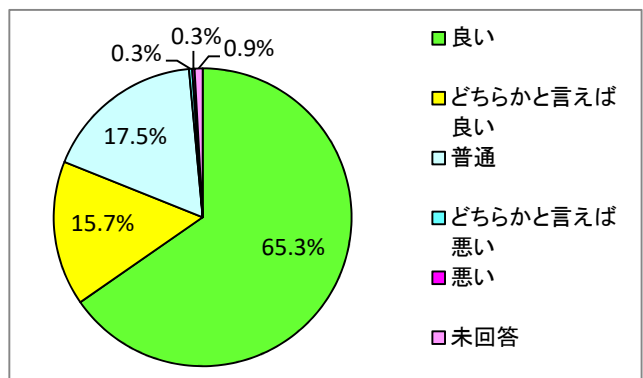
概ね高い評価を得られていますが、自由記述では、「駐車場が分かりづらかった」との意見もありました。窓口だけではなく、駐車場なども含めたサイン表示を再確認してみましょう。



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。

	集計	割合	加重平均
良い	756	65.3%	
どちらかと言えば良い	182	15.7%	
普通	202	17.5%	
どちらかと言えば悪い	4	0.3%	
悪い	3	0.3%	
未回答	10	0.9%	
総計	1,157		1.47

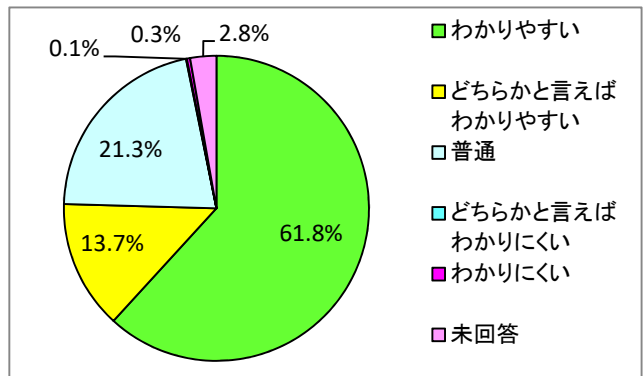
おもてなしの基本となる職員のあいさつや言葉づかいについては概ね高い評価であり、加重平均では過去3年で最も高い数値になりました。



質問4-3 職員の説明はわかりやすかったですか。

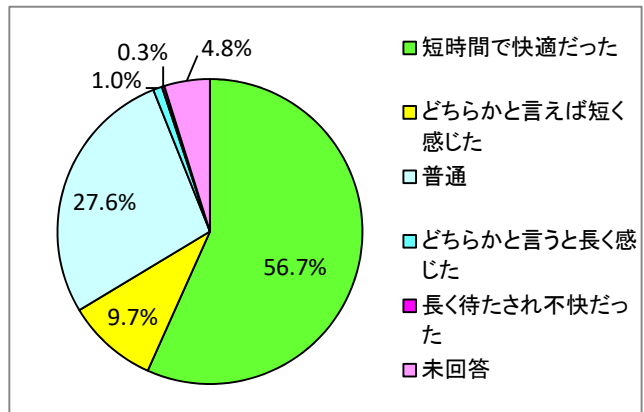
	集計	割合	加重平均
わかりやすい	715	61.8%	
どちらかと言えばわかりやすい	158	13.7%	
普通	247	21.3%	
どちらかと言えばわかりにくい	1	0.1%	
わかりにくい	4	0.3%	
未回答	32	2.8%	
総計	1,157		1.40

概ね高い評価を得られています。



質問4-4 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	656	56.7%	
どちらかと言えば短く感じた	112	9.7%	
普通	319	27.6%	
どちらかと言うと長く感じた	11	1.0%	
長く待たされ不快だった	3	0.3%	
未回答	56	4.8%	
総計	1,157		1.28

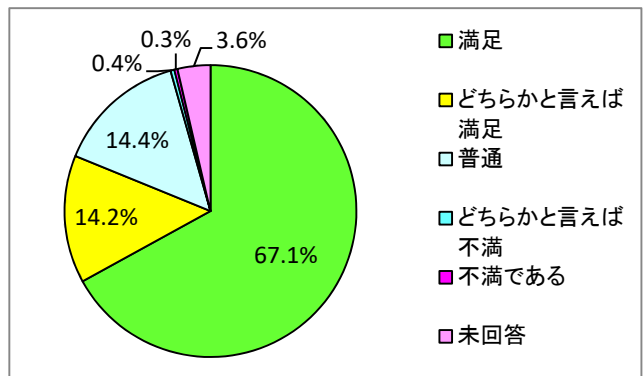


待ち時間(分)	人数	割合	平均時間(分)
～10	265	22.9%	
～20	57	4.9%	
～30	9	0.8%	
30～60	12	1.0%	
60以上	0	0.0%	
未回答	814	70.4%	
総計	1,157		6.0

概ね短時間と感じられる時間内での手続きができていますが、30分以上待たされたと回答された方もいらっしゃるのので、内容を工夫し、手続き時間の短縮に引き続き努めてください。

質問4-5 本日の窓口対応については、満足いただけましたか。

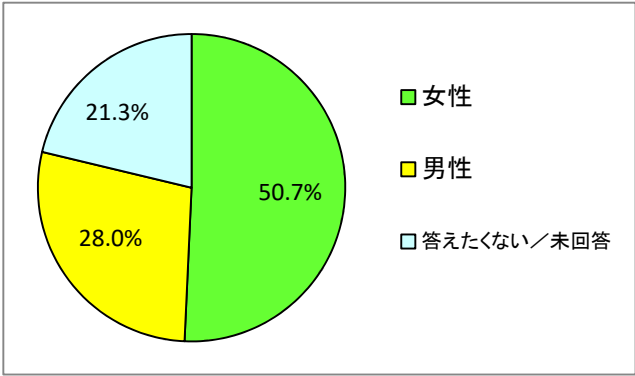
	集計	割合	加重平均
満足	776	67.1%	
どちらかと言えば満足	164	14.2%	
普通	167	14.4%	
どちらかと言えば不満	5	0.4%	
不満である	4	0.3%	
未回答	41	3.6%	
総計	1,157		1.53



昨年度と比較し、加重平均で0.13ポイント増加し、満足であると回答した割合も8.2%上昇しました。これは日頃の窓口対応を多くの方に評価していただいたものです。

質問5 性別

	集計	割合
女性	587	50.7%
男性	324	28.0%
答えたくない/未回答	246	21.3%
総計	1,157	



質問5 年代

	集計	割合
20代以下	107	9.2%
30代	127	11.0%
40代	207	17.9%
50代	158	13.7%
60代	266	23.0%
70代	182	15.7%
80代以上	26	2.2%
未回答	84	7.3%
総計	1,157	

