

# 窓口利用者アンケート 実施結果報告書

平成25年9月

総務部行政監理室

## 1 はじめに

本市では、昨年5月、窓口環境の改善に向けた具体的な検討及び窓口サービス向上の取組実施に向けた検討を行うため、窓口サービス改善委員会を立ち上げ、これまで窓口表示の改善、休日開庁など様々な検討を行い、取組を実施してきました。

今後、更なる検討を進めるに当たり、市民の皆様の窓口利用実態、窓口サービスに対する満足度、望んでいるサービスの内容等を把握するため、この度、アンケート調査を実施いたしました。

お急ぎの中、アンケート調査に御協力いただいた皆様に御礼申し上げます。

## 2 調査の概要

### (1) 調査期間

平成25年8月19日(月)～9月7日(土)

### (2) 調査方法

- ア 以下の各課窓口でアンケート用紙を直接配布し、回答を依頼
- イ 1階の中央玄関前ロビーに、アンケート記入コーナーを設置
- ウ アンケート記入コーナー、住民課窓口付近、南庁舎南玄関前付近、第2庁舎1階学校教育課前付近に回収箱を設置

- 本庁舎 【1階】住民課、国保課、子育て支援課、医療支援課、高齢者医療課、介護福祉課  
【2階】健康支援課、税制課
- 第2庁舎 【1階】学校教育課

## 3 調査項目

### (1) 回答者属性について

性別、年代の区分

### (2) 利用窓口について

①住民課、②国保課、③子育て支援課、④介護福祉課、⑤医療支援課、⑥高齢者医療課、⑦健康支援課、⑧税制課、⑨学校教育課、⑩その他、の中から複数選択

### (3) 市役所窓口の年間利用回数について

市役所の窓口を年間どの程度利用する機会があるのかを記入

#### (4) 満足度について

①窓口の場所（わかりやすさ）、②待ち時間、③申請書等（手続きのしやすさ）、④職員の対応、⑤職員の説明、⑥開庁時間帯の6項目について、『満足』、『やや満足』、『やや不満』、『不満』の4段階から選択

#### (5) 土曜日開庁について

7月から12月までの第1土曜日の午前中、市役所の窓口（住民課、国保課、子育て支援課、医療支援課）が開いていることを『知っていた』、『知らなかった』のうちから選択。また、『知っていた』場合、知った方法を①新聞、②広報とまこまい、③フェイスブック、④市のホームページ、⑤その他の中から複数選択

#### (6) 今後望むサービス（又は改善）について

①手続書類を簡単に、②職員の対応、③わかりやすい窓口表示、④プライバシーへの配慮、⑤わかりやすい説明、⑥平日夜間の窓口時間延長、⑦待ち時間の短縮、⑧休日の開庁、⑨待合スペースの拡大、⑩休日の出張所・証明取扱所（コミュニティーセンター）での各種証明発行の中から複数選択（3つまで）

#### (7) その他、御意見、御要望について自由記入

### 4 回答状況

(1) 配布数：1,097枚

(2) 回収数：754枚

(3) 回収率：68.7%

### 5 アンケート結果

#### (1) 回答者属性について

(ア) 性別について

●結果

男性	276人
女性	426人
未記入	52人

★構成比

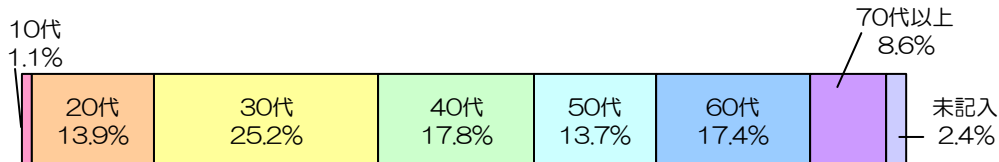


## (イ) 年代について

### ●結果

10代	8人	50代	103人
20代	105人	60代	131人
30代	190人	70代以上	65人
40代	134人	未記入	18人

### ★構成比※



## (2) 利用窓口について

### (ア) 利用窓口数

### ●結果

1か所	608人	4か所	4人
2か所	102人	5か所以上	1人
3か所	28人	未記入	11人

### ★構成比※

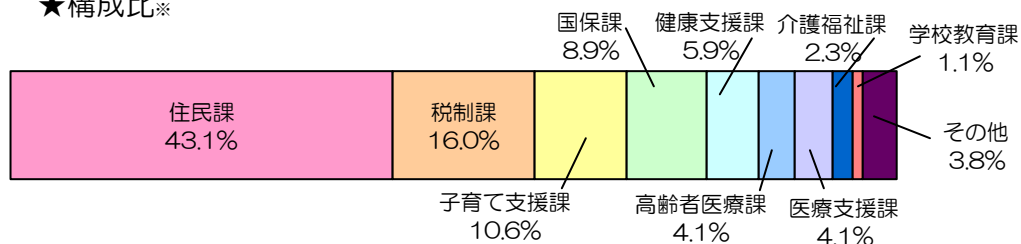


### (イ) 利用者数

### ●結果 ※複数回答の項目となっています

住民課	396人	医療支援課	38人
税制課	147人	高齢者医療課	38人
子育て支援課	97人	介護福祉課	21人
国保課	82人	学校教育課	10人
健康支援課	54人	その他	35人
合計(延べ数) 918人			

### ★構成比※

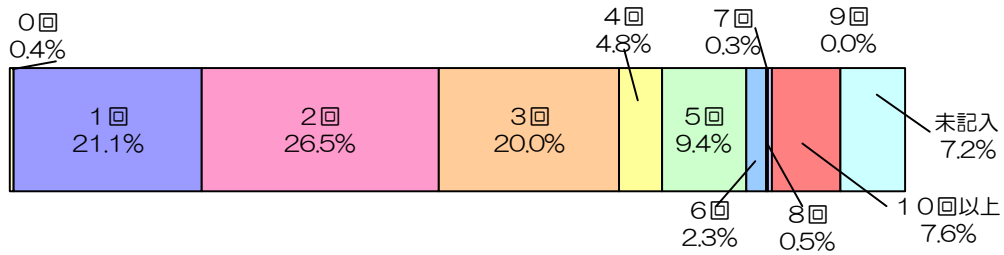


### (3) 市役所窓口の年間利用回数について

●結果

0回	3人	6回	17人
1回	159人	7回	2人
2回	200人	8回	4人
3回	151人	9回	0人
4回	36人	10回以上	57人
5回	71人	未記入	54人

★構成比※

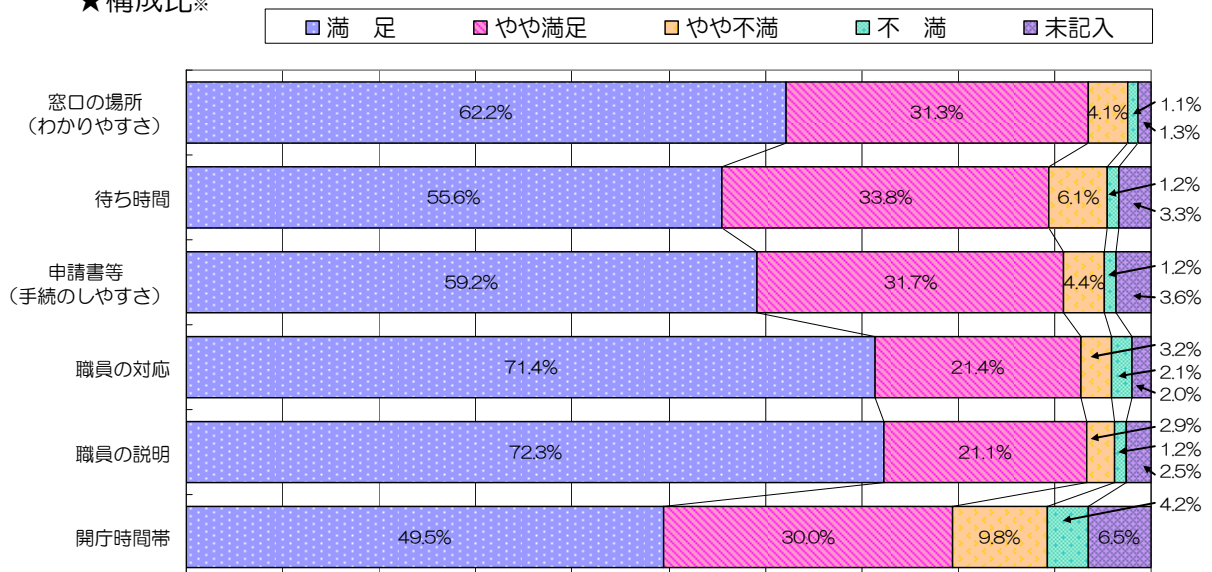


### (4) 満足度について

●結果

項目	満足	やや満足	やや不満	不満	未記入
窓口の場所 (わかりやすさ)	469件	236件	31件	8件	10件
待ち時間	419件	255件	46件	9件	25件
申請書等 (手続きのしやすさ)	446件	239件	33件	9件	27件
職員の対応	538件	161件	24件	16件	15件
職員の説明	545件	159件	22件	9件	19件
開庁時間帯	373件	226件	74件	32件	49件

★構成比※



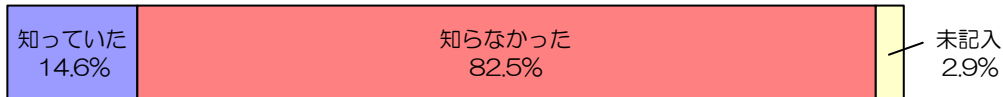
## (5) 土曜日開庁について

(ア) 土曜日に市役所の窓口が開いていることについて

●結果

知っていた	110人
知らなかった	622人
未記入	22人

★構成比

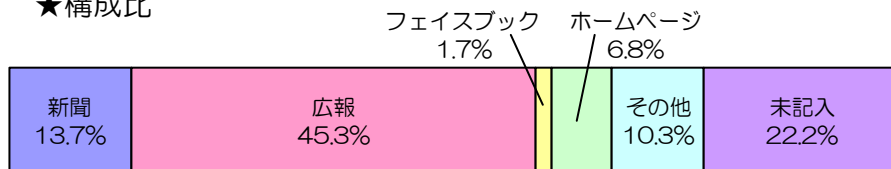


(イ) 知った方法

●結果 ※複数回答の項目となっています

新聞	17件
広報とまこまい	54件
フェイスブック	2件
市のホームページ	10件
その他	17件
未記入	27件

★構成比

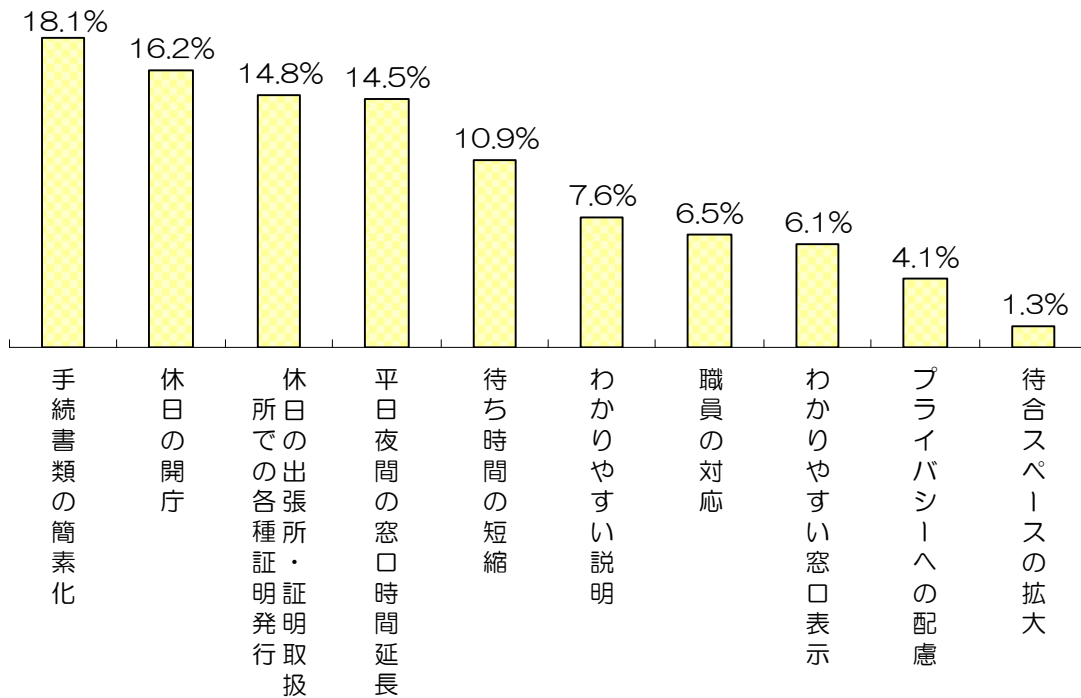


## (6) 今後望むサービス（又は改善）について

●結果 ※複数回答の項目となっています

書類の簡素化	227件
休日の開庁	203件
休日の出張所・証明取扱所での各種証明発行	185件
平日夜間の窓口時間延長	182件
待ち時間の短縮	137件
わかりやすい説明	95件
職員の対応	82件
わかりやすい窓口表示	76件
プライバシーへの配慮	51件
待合スペースの拡大	16件
総数	1,254件

★構成比※



## 6 その他、御意見、御要望について

記載いただいたのは 89 件で、内容については次のとおりでした。

- ・職員への感謝、現状に満足していることの表明（38件）
- ・職員への批判、能力向上を求めるもの（20件）
- ・待合の環境向上を求めるもの（9件）
- ・夜間・休日の開庁を求めるもの（5件）
- ・手続きの簡素化を求めるもの（5件）
- ・駐車場の改善を求めるもの（4件）
- ・プライバシーの強化を求めるもの（2件）
- ・その他、他事記載（6件）