

**窓口サービスアンケート調査
報告書**

2010年12月

町田市

■ 目次

I 調査概要

1. 調査目的.....	3
2. 調査対象者.....	3
3. 調査方法.....	3
4. 調査実施期間.....	3
5. 回収数（利用窓口別）.....	4
6. 調査項目.....	4

II 調査結果

1. 窓口全体の調査結果.....	8
(1) 回答者の属性.....	8
(2) 満足度の状況.....	9
(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係.....	18
(4) 自由回答.....	19
2. 窓口別調査結果.....	19
市民課.....	21
広報広聴課広聴係.....	29
高齢者福祉課.....	37
福祉総務課.....	45
生活援護課.....	53
障がい福祉課.....	61
子ども総務課.....	69
子育て支援課.....	77
保険年金課.....	85
市民税課.....	93
資産税課.....	101
納税課.....	109
町田駅前連絡所.....	117
木曽山崎センター.....	125
玉川学園文化センター.....	133
忠生市民センター.....	141
南市民センター.....	149
南町田駅前連絡所.....	157
なるせ駅前市民センター.....	163
鶴川市民センター.....	171
堺市民センター.....	179
小山市民センター.....	187

III 今後の窓口サービス向上の促進・課題

1. 窓口サービス向上のために.....	196
(1) 調査結果のまとめ.....	196
(2) 調査結果の総括と提言.....	198

<参考> 散布図の見方.....	200
<参考> 散布図の横軸の算出方法.....	201
■ 調査票.....	202

I 調査概要

1. 調査目的

市の「行政経営改革プラン」基本方針2に掲げている効果的・効率的に市民ニーズに応えられる行政運営の実現を実行していくため、窓口サービスの現状の満足度を確認すると同時に窓口職員の意識を調査し、今後の窓口サービスのありかたを検証することを目的とする。

2. 調査対象者

【市民】: 下記に示す本庁舎および市民センターの各窓口を調査実施期間中に利用された市民

【職員】: 下記に示す本庁舎および市民センターの各窓口の職員

本庁舎

- 1階 ■市民課
 - 広報広聴課広聴係
- 2階 ■子ども総務課、子育て支援課、高齢者福祉課、生活援護課
 - 障がい福祉課、福祉総務課
- 4階 ■保険年金課
- 6階 ■市民税課、資産税課、納税課

市民課出先機関、市民センター

町田駅前連絡所、木曽山崎センター、玉川学園文化センター
忠生市民センター、南市民センター、南町田駅前連絡所、なるせ駅前市民センター、
鶴川市民センター、堺市民センター、小山市民センター

3. 調査方法

窓口の用件を済まされた市民の方に調査票の記入をお願いし、協力の承諾を得た場合に調査票をお渡しして、その場で記入してもらい、調査票を受け取る方法。ただし、障がいのある方など、自分で調査票への記入が困難な場合、調査員が聞き取りながら調査票に記入する方法をとった。

4. 調査実施期間

2010年9月12日(日)～18日(土) 10時～16時

但し、12日は市民課、子ども総務課、保険年金課、市民税課、納税課、町田駅前連絡所、各市民センター、南町田駅前連絡所のみ

18日は町田駅前連絡所、南町田駅前連絡所のみ

5. 回収数(利用窓口別)

(人)

		2010年		2009年	
		市民	職員	市民	職員
窓口全体		4,388	575	4,913	526
本庁舎	市民課	735	57	786	50
	広報広聴課広聴係	53	8	105	8
	高齢者福祉課	87	35	89	33
	福祉総務課	14	15	9	12
	生活援護課	78	58	130	41
	障がい福祉課	147	44	260	45
	子ども総務課	116	19	132	21
	子育て支援課	39	35	78	26
	保険年金課	423	62	476	79
	市民税課	261	50	363	35
	資産税課	49	50	90	49
	納税課	29	41	56	40
	無回答	23	0	0	0
	出先機関 市民課	町田駅前連絡所	387	8	406
木曾山崎センター		199	6	190	6
玉川学園文化センター		64	3	90	3
市民センター	忠生市民センター	181	16	249	11
	南市民センター	235	11	290	9
	南町田駅前連絡所	114	8	-	-
	なるせ駅前市民センター	392	12	412	11
	鶴川市民センター	458	20	375	19
	堺市民センター	163	8	138	8
	小山市民センター	141	9	189	9

◆南町田駅前連絡所は2009年12月に開所したため、2009年のデータはない。

6. 調査項目

2009年調査との比較をおこなうことから、2009年と同じ調査項目を採用した。

質問構成は、『接遇面』、『環境面』とも各5項目、および窓口サービス全体を捉えた『総合満足度』の計11項目である。

備考 調査にあたっての統計上の留意点

①回収数と信頼度について

町田市役所の窓口サービスに対する利用者調査を行うにあたって以下の観点で調査数を決定した。

- 1) 母集団 町田市民 424,600人(2010年9月1日現在 外国人を含む)
- 2) 誤差の最大値 5%
- 3) 信頼度 95%(注)

上記条件で必要な最小サンプル数は384人である。

性別による差を考慮しても男女各400人、計800人のアンケート調査で、信頼度95%、最大誤差5%の結果を得ることができる。

ただし、平日と土日では来訪者の特性が異なることも考慮し、実施期間は日曜日～土曜日の7日間とした。

注:信頼度95%とは、同じ調査を100回行った時に95回は同じ誤差に収まるということ
(上記条件では誤差5%以内に収まる)

②年度間の信頼度について

2010年と2009年で、市民アンケートの調査数に525人の差があるが、①で示したとおり、800人の調査で信頼度95%、最大誤差5%の結果が得られるので、回収数の差は結果に影響を与えない。

II 調査結果

■ 報告書の数値の見方

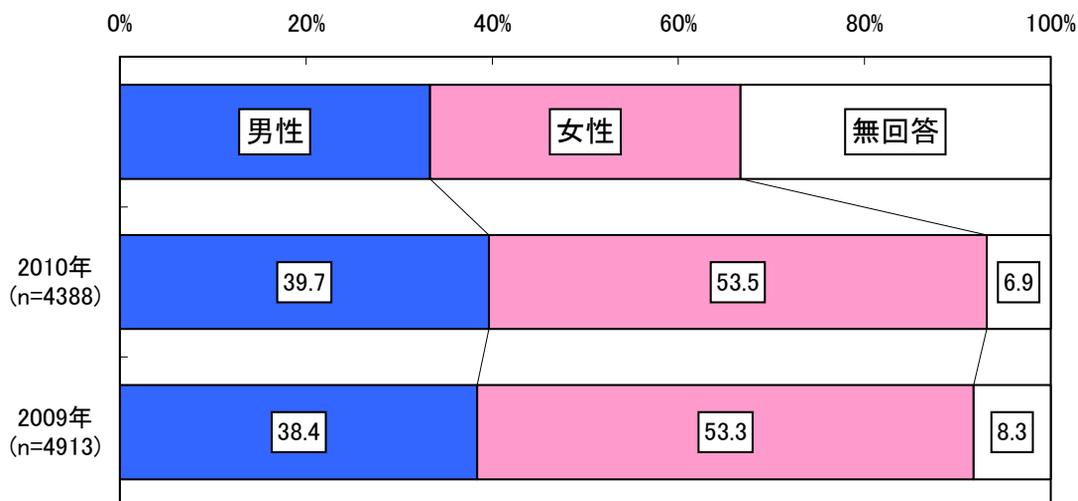
満足度の数値

- 各質問(窓口の10項目、窓口サービスの総合満足度)に対して、5段階評価の「大変満足」と「満足」の合計値を『満足度』、「大変不満」と「不満」の合計値を『不満度』としてコメントしています。
- 満足度の構成比は、全回答数から「無回答」を除いたものを母数として算出しています。
- 『満足度』が90%以上の項目を「満足度が特に高い」、80%未満の項目を「満足度が特に低い」とコメントしています。
- 2010年と2009年の比較について、『満足度』に5%以上の乖離が生じた場合、差があるとコメントしています。
- 窓口全体と各窓口の比較について、『満足度』に5%以上の乖離が生じた場合、差があるとコメントしています。
- 市民と職員の比較について、『満足度』の差が50%以上の上位3項目あるいは60%以上の開きがある場合、差があるとコメントしています。また2010年と2009年の開きが10%以上変化している場合、差があるとコメントしています。
- 構成比、割合の数値は小数点以下第二位を四捨五入しているため、数値の合計が100%にならない場合があります。

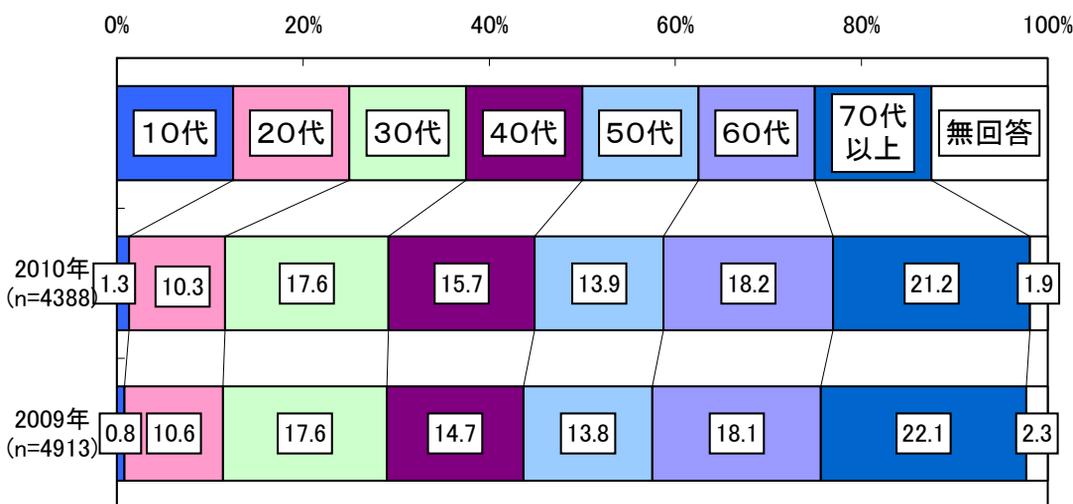
1. 窓口全体の調査結果

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 2009年と同じく「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、2009年と大きな変化はなく、「70代以上」(21.2%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の約4割を占める。一方、「30代以下」の若年層の占める割合は3割弱となっている。

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.1%、不満足(「大変不満」と「不満」の合計)は1.1%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 『接遇面』に関する5項目の満足度は、『環境面』に関する5項目の満足度に比べ高い傾向にある。
- 満足度が特に高いのは次の2項目。
「親切・ていねいな対応」(92.8%)
「話をよく聞くこと」(91.0%)
- 上記2項目に比べると「あいさつ」(89.1%)、「用件が済むまでの時間」(88.8%)の満足度はやや低めとなっている。特に「あいさつ」は、“大変満足”との回答が他の項目に比べて少ない。

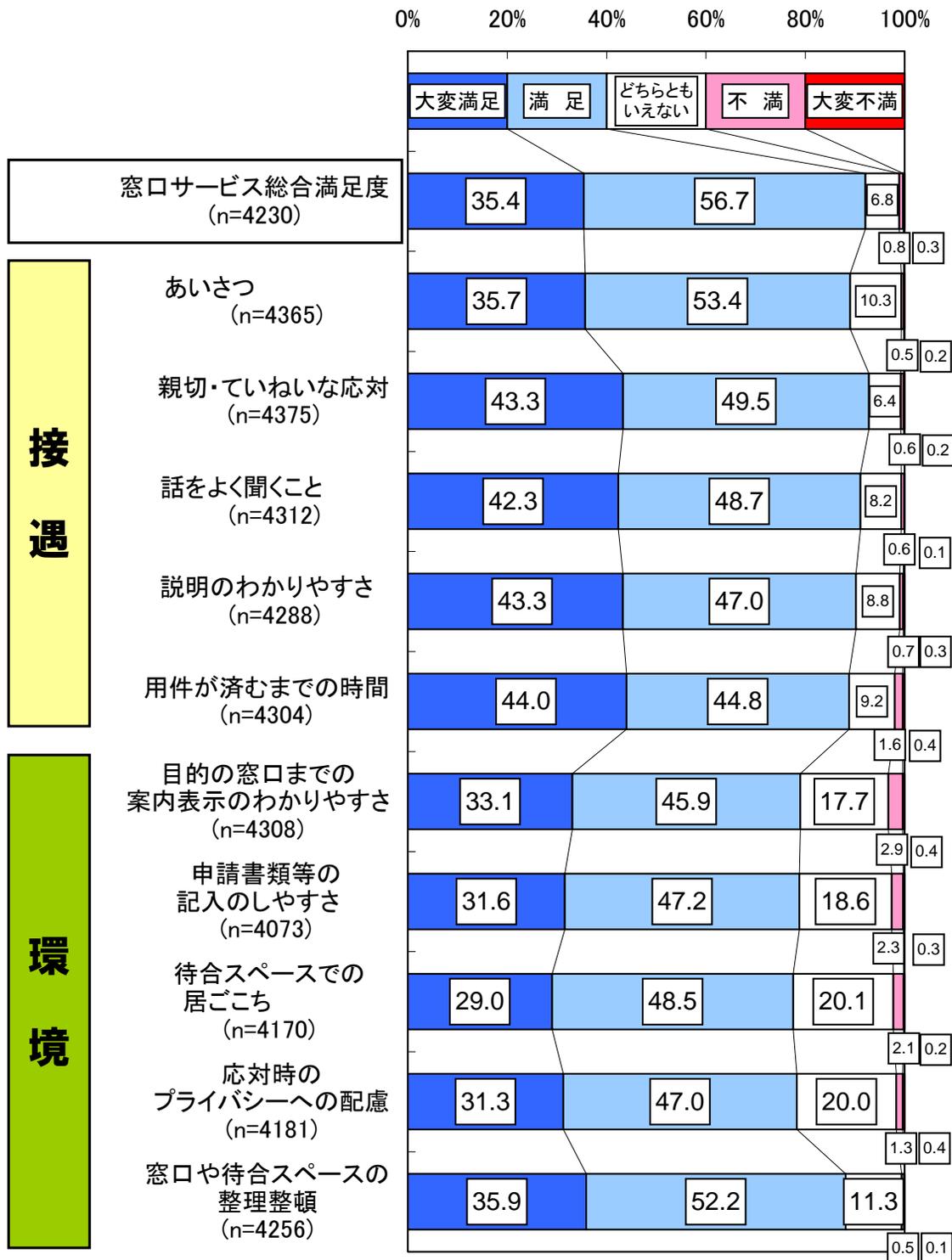
■ 『環境面』に関する満足度

- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低い項目は次の4項目。
「待合スペースでの居ごち」(77.5%)
「応対時のプライバシーへの配慮」(78.3%)
「申請書類等の記入のしやすさ」(78.8%)
「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(79.0%)

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

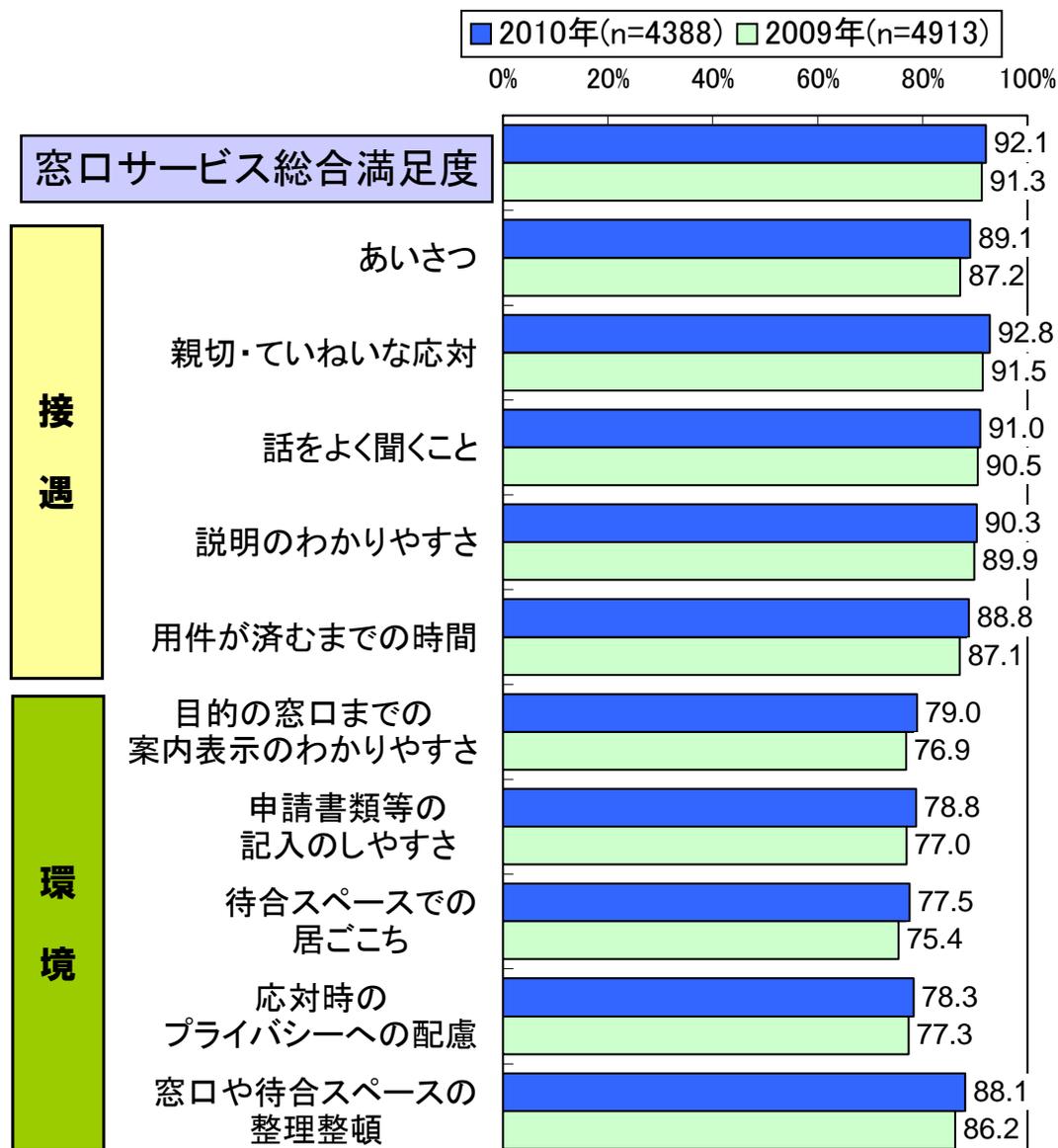
「窓口全体」の満足度状況



(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.1%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに満足度は2009年と同水準である。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.1%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、わずかに上回っているものの、同水準を保っている。
- 『環境面』に関する5項目の満足度についても、『接遇面』と同じくわずかに上回っているものの、同水準である。

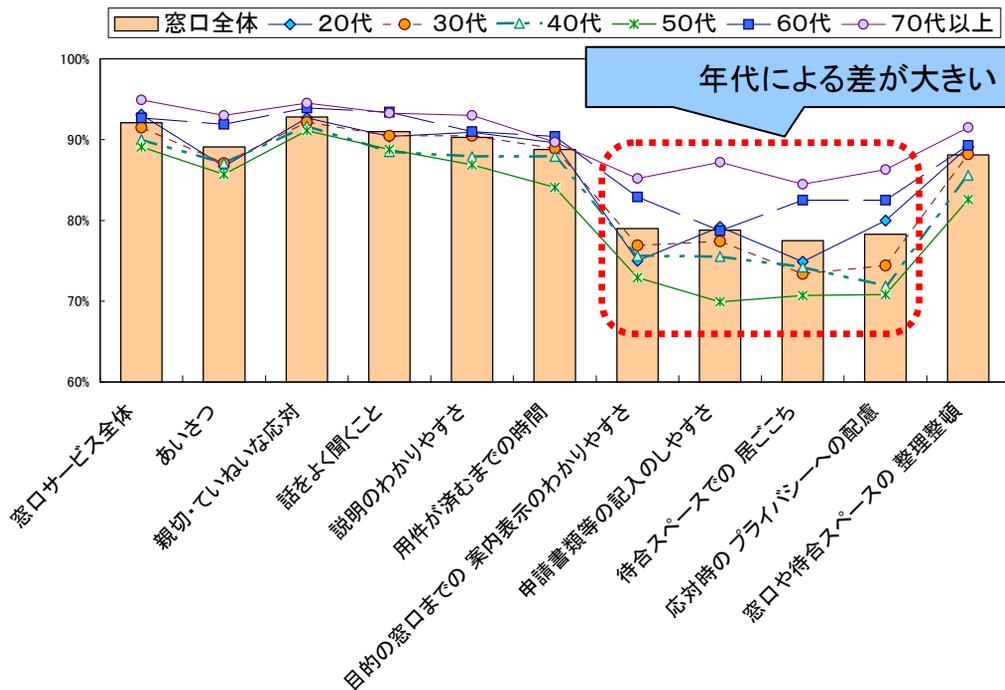
◆グラフ数値の満足度は、「大変満足」+「満足」の割合

(2) 満足度の状況

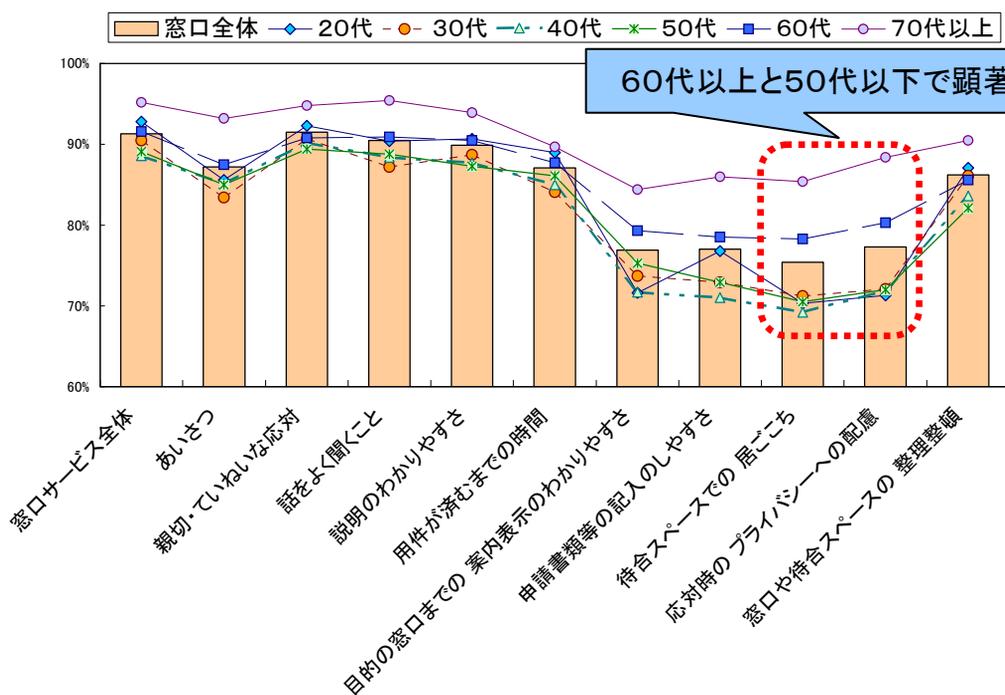
① 窓口の満足度(年代別)

- 70代以上の満足度が高く、「40～50代」の満足度が低い。

2010年



2009年



(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(年代別)

2010年

	窓口全体 (n=4,388)	20代 (n=453)	30代 (n=771)	40代 (n=688)	50代 (n=608)	60代 (n=800)	70代以上 (n=929)
窓口サービス全体	92.1	93.1	91.5	90.0	89.1	92.7	94.9
あいさつ	89.1	86.7	87.1	87.1	85.7	91.9	93.0
親切・ていねいな対応	92.8	92.7	92.2	91.7	91.1	93.9	94.5
話をよく聞くこと	91.0	90.4	90.5	88.5	88.8	93.4	93.3
説明のわかりやすさ	90.3	90.9	90.5	87.9	86.9	91.0	93.0
用件が済むまでの時間	88.8	89.6	88.9	87.9	84.1	90.4	89.7
目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ	79.0	75.0	76.9	75.6	72.9	82.9	85.2
申請書類等の記入のしやすさ	78.8	79.2	77.4	75.5	69.9	78.7	87.2
待合スペースでの居ごこち	77.5	74.9	73.4	74.2	70.7	82.5	84.5
対応時のプライバシーへの配慮	78.3	80.0	74.4	71.9	70.8	82.5	86.3
窓口や待合スペースの整理整頓	88.1	89.1	88.2	85.6	82.6	89.3	91.5

2009年

	窓口全体 (n=4913)	20代 (n=519)	30代 (n=864)	40代 (n=724)	50代 (n=678)	60代 (n=890)	70代以上 (n=1084)
窓口サービス全体	91.3	92.8	90.5	88.6	89.1	91.6	95.2
あいさつ	87.2	85.6	83.4	85.1	85.0	87.5	93.2
親切・ていねいな対応	91.5	92.3	90.7	90.2	89.4	90.8	94.8
話をよく聞くこと	90.5	90.4	87.2	88.4	88.8	90.9	95.4
説明のわかりやすさ	89.9	90.7	88.7	87.7	87.3	90.5	93.9
用件が済むまでの時間	87.1	89.0	84.1	85.0	86.1	87.7	89.7
目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ	76.9	71.6	73.7	71.7	75.3	79.3	84.4
申請書類等の 記入のしやすさ	77.0	76.8	72.9	71.0	72.9	78.5	86.0
待合スペースでの居ごこち	75.4	70.3	71.2	69.2	70.5	78.3	85.4
対応時のプライバシーへの配慮	77.3	71.3	72.1	71.9	72.0	80.3	88.4
窓口や待合スペースの整理整頓	86.2	87.1	86.1	83.6	82.1	85.6	90.5

■年代別の特徴

<2010年の状況>

- 年代別に各満足度をみると、2009年と同じく「70代以上」は他の年代に比べて満足度が高い傾向が続いている。また60代の満足度が上昇したことにより、「60代以上」の満足度が高い傾向が見られる。
- 「40代～50代」は、2009年、2010年ともに満足度が低い傾向にある。
- 『接遇面』に比べ『環境面』に関する項目について年代の差が見られる傾向も変わらない。
- 特に『環境面』の「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「待合スペースでの居ごこち」について、60代以上の高齢者と50代以下で満足度の差が顕著である。また「申請書類等の記入のしやすさ」は、50代の満足度が他の年代に比べて低い。

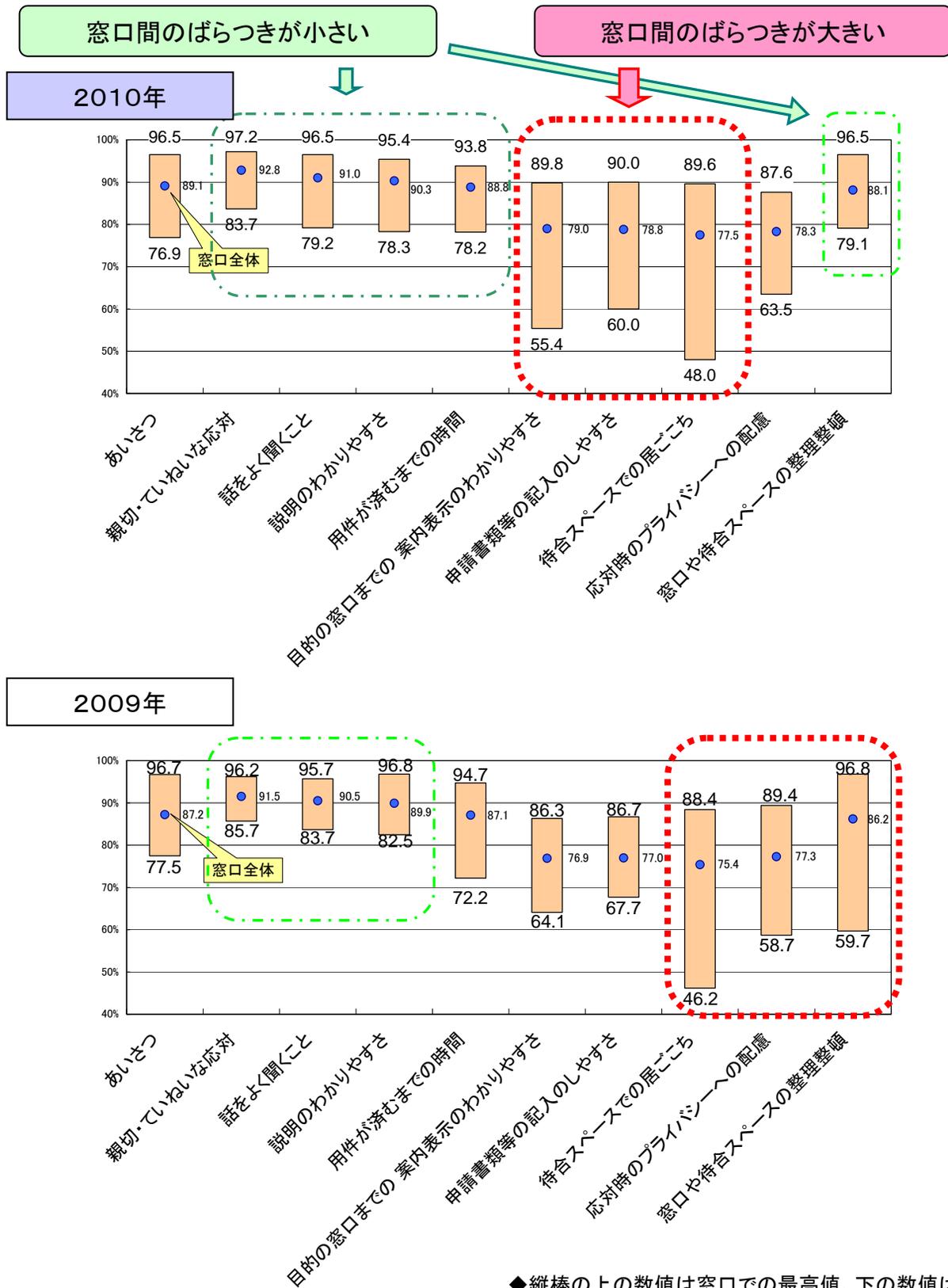
<2009年との比較>

- 2009年と比較すると、20代では「対応時のプライバシーへの配慮」、30代では「待合スペースでの居ごこち」の満足度が向上している。
- 全体としては40代以下及び60代の満足度が上昇している傾向が見られる。
- 70代以上の満足度は高い水準を維持している。50代の満足度は低い水準で横ばいにとどまっている。

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(窓口別)

- 『接遇面』や「窓口や待合スペースの整理整頓」の満足度は窓口によるばらつきが少ないが、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごごち」の満足度は、窓口による差が大きい。



◆縦棒の上の数値は窓口での最高値、下の数値は最低値
(福祉総務課は回答件数が少ないため除いています)

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(窓口別)

■ 各窓口のばらつきの特徴

<2010年の状況>

- 各満足度について、各窓口の最高値と最低値をとって満足度のばらつきの程度をみると、窓口間のばらつきが小さいのは、「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」、「窓口や待合スペースの整理整頓」など『接遇面』に関するものが多い。
- 一方、ばらつきが大きいのは「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごごち」など『環境面』に関するものである。

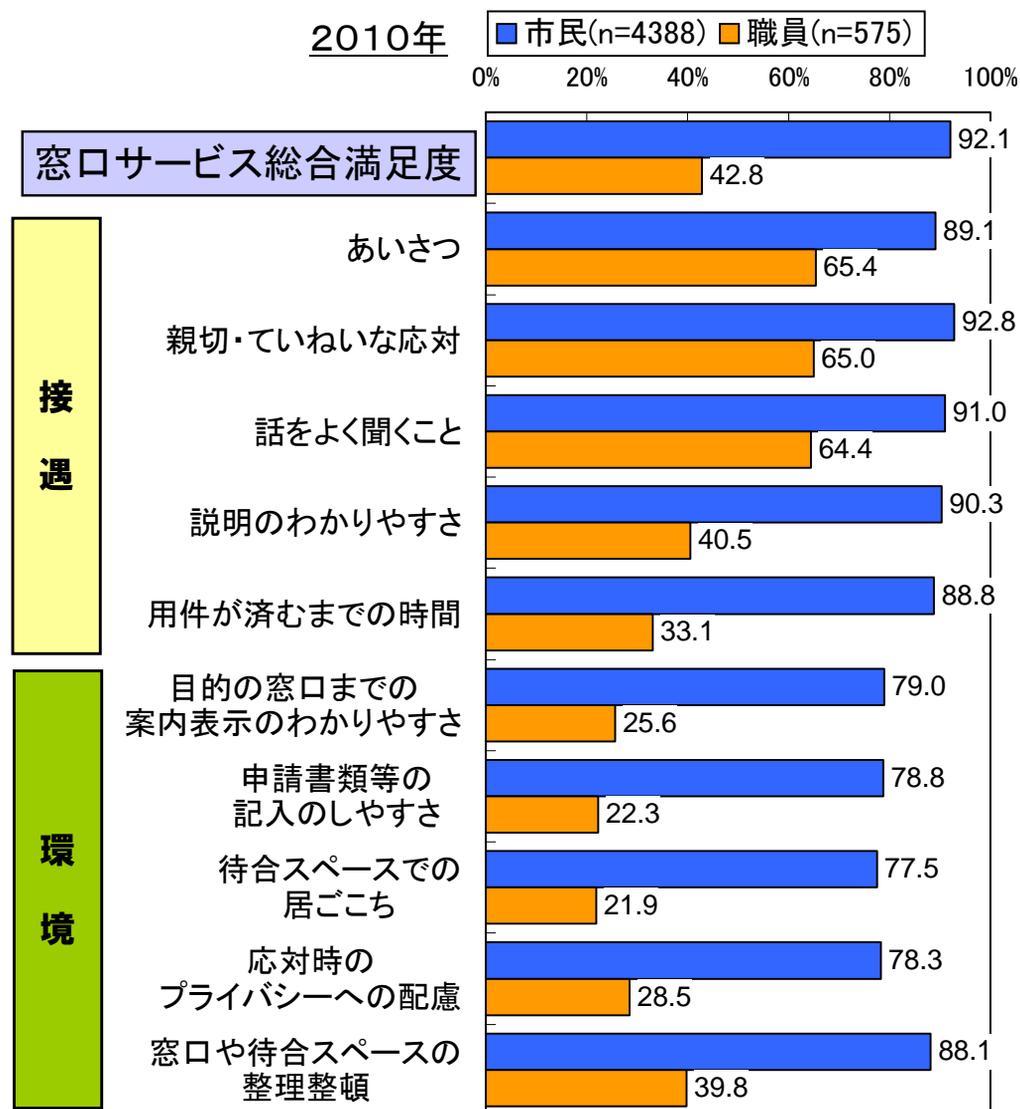
<2009年との比較>

- 「用件が済むまでの時間」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」は、窓口間のばらつきが縮小したが、これは最低値が向上したことによる。特に「窓口や待合スペースでの整理整頓」での最低値の向上が顕著である。
- 窓口間のばらつきの大きい「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごごち」の中では、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」は、多くの部署で改善をしたものの、最低値が低下したことで、ばらつきは拡大した。
- 「待合スペースでの居ごごち」の最高値、最低値ともに2009年と同水準であり、窓口間のばらつきは大きいままである。
- 窓口間のばらつきの小さい「話をよく聞くこと」では、最低値が2009年より低下し、ばらつきが拡大している。
- 各部署で窓口サービスの改善に努め、向上の兆しは見えているものの、『環境面』での満足度は物理的な制約を受けている。

(2) 満足度の状況

② 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ、職員が想定する満足度が低い傾向であることに変化はない。



■ 市民と職員の意識差

<2010年の状況>

- 窓口サービスの各満足度、すべての項目で市民の満足度が、職員が想定している市民の満足度よりも著しく高い結果となっている。
- 職員が想定している市民の満足度は全般的に過小評価の傾向を示している。

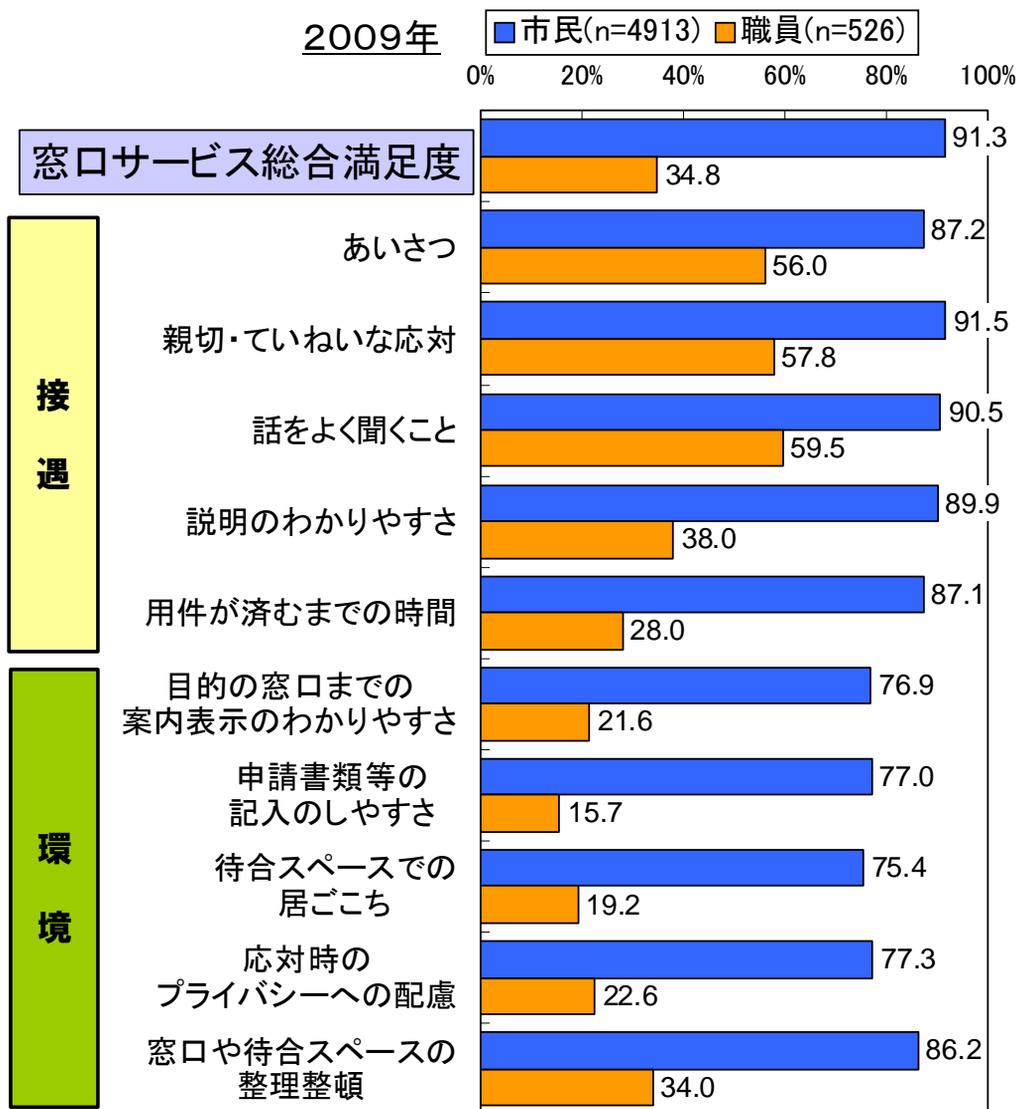
<2009年との比較>

- 市民の満足度は2009年と同水準なのに対し、職員が想定している満足度は多くの項目で向上したため、市民の満足度との差は全体に縮小している。

※職員は、各サービスについて市民がどの程度満足しているかを想定して回答した。

(2) 満足度の状況

② 市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『接遇面』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」である。
- 「あいさつ」、「親切・ていねいな対応」については、市民の満足度が2009年に比べ同水準にとどまったのに対し、職員が想定している満足度が向上したことで、市民の満足との差は縮小した。

『環境面』

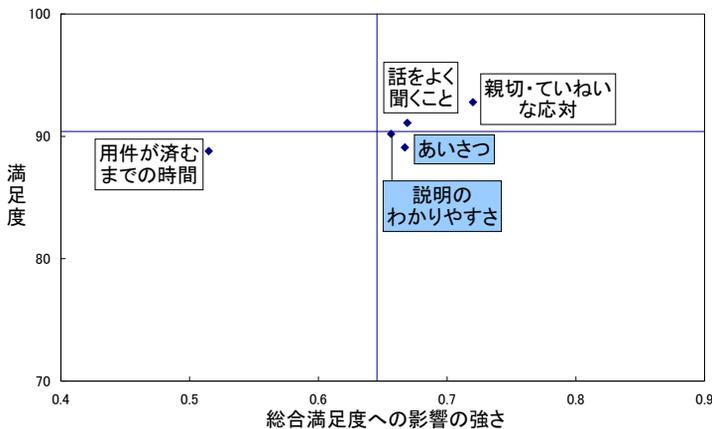
- 職員が想定している市民の満足度は30%を下回っている項目が多い。「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」について満足度に顕著な差が見られる。
- 「申請書類等の記入のしやすさ」、「対応時のプライバシーへの配慮」は市民の満足度が2009年に比べ同水準にとどまったのに対し、職員が想定している満足度が向上したことで、市民の満足との差は縮小した。

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

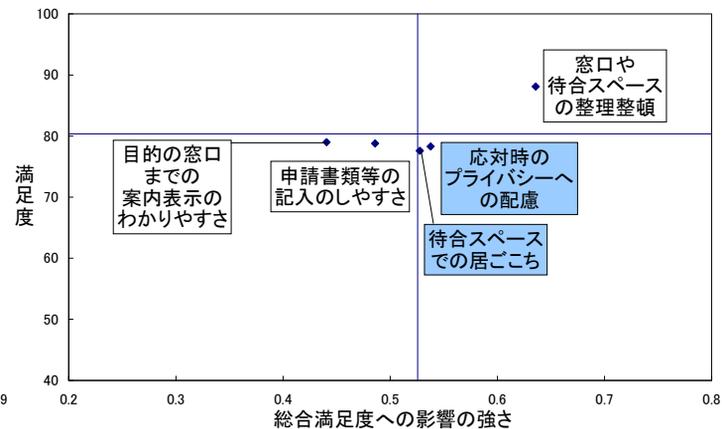
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「応対時のプライバシーへの配慮」、「待合スペースでの居ごち」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【窓口全体】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【窓口全体】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「親切・ていねいな応対」、「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「応対時のプライバシーへの配慮」、「待合スペースでの居ごち」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

(4) 自由回答 (利用した窓口についてのご意見・ご要望・気になる点)

- 2009年と同じく「親切・ていねいな対応」を褒めていただいたコメントが多い。
- 不満要望のコメントでは「知識、スキル」、「申請書類等の記入しやすさ」、「目的の窓口までの案内表示」、「待合スペースでの居ごこち」が2009年と同様に多い。

【評価ごとの分類件数】

(件数) ※回答件数: 747件
(17.0%)

	2010年				2009年			
	合計	おほめ	不満 要望	その他 意見	合計	おほめ	不満 要望	その他 意見
あいさつ	6	2	4		7	2	5	
親切・ていねいな対応	173	161	12		190	157	33	
話を聞くこと	7	5	2		6	3	3	
説明のわかりやすさ	54	41	13		63	44	19	
用件が済むまでの時間	66	45	21		67	47	19	1
態度	14	3	11		19	3	15	1
笑顔、明るさ	24	14	10		17	3	14	
話し方	18	7	11		13	3	10	
身だしなみ	3		3		4		4	
職員数や職員の配置	21	2	19		28	4	24	
知識、スキル	26		26		36	6	29	1
職員による対応のバラツキ	10		10		15		15	
市民の立場にたった対応	29	9	20		18	4	14	
その他対応について	15	4	10	1	12	1	11	
計	466	293	172	1	495	277	215	3
目的の窓口までの案内表示	25		25		46		46	
申請書類等の記入しやすさ	26		26		37		37	
待合スペースでの居ごこち	29	4	25		33	2	29	2
対応時、プライバシーへの配慮	18		18		26		26	
窓口や待合スペースの整理整頓状況	2	1	1		9	3	6	
番号発券機	7		6	1	5	1	4	
トイレ					5		5	
その他環境について	31	5	24	2	24	2	21	1
計	138	10	125	3	185	8	174	3
土、日開催や開庁時間	47	19	28		55	35	19	1
駐車場	29		28	1	22		22	
手続き等のしくみ	44	6	38		32	5	27	
立地	9	4	5		11	7	4	
広報	8	1	7		17		16	1
窓口以外のスタッフ	9	4	5		5		5	
満足度 全般	52	44		8	68	59	2	7
感謝・励まし	9	9			18	18		
その他	34	3	23	8	23	4	10	9
計	241	90	134	17	251	128	105	18
合計	845	393	431	21	931	413	494	24

■自由回答の特徴

- 自由回答は747件の記述があり、回答率は17.1%であった。(2009年は回答数814件、回収率16.6%)
- 『接遇面』や『環境面』に関する回答では、2009年に比べ「おほめ」の意見の割合が増加し、「不満・要望」の割合が減少しており、満足度向上のための取り組みが反映されていると推測される。

■『接遇面』に関する自由回答

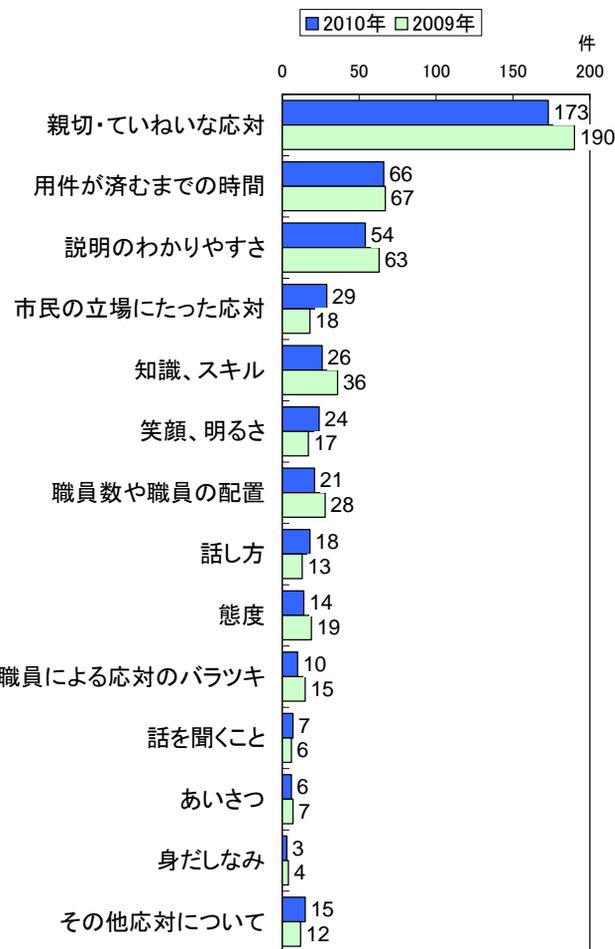
- 「おほめ」の意見が多い項目は、「親切ていねいな対応」(161件)、「用件が済むまでの時間」(45件)、「説明のわかりやすさ」(41件)で2009年と同じである。
- 「不満・要望」の意見が多い項目は、「知識、スキル」(26件)、「市民の立場にたった対応」(20件)、「職員数や職員の配置」(19件)で、2009年に比べ「職員による対応のバラツキ」が減った。

■『環境面』に関する自由回答

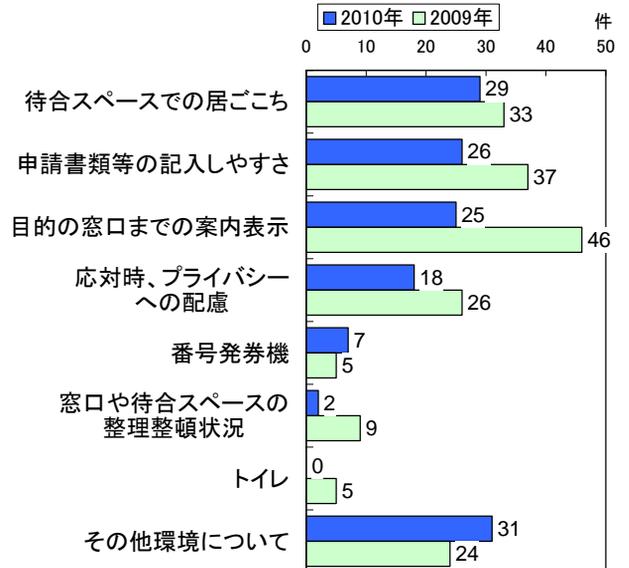
- 「不満・要望」の意見が多い項目は、「申請書類等の記入しやすさ」(26件)、「目的の窓口までの案内表示」(25件)、「待合スペースでの居ごこち」(25件)で2009年とトップ3は同じである。

(4) 自由回答 (利用した窓口についてのご意見・ご要望・気になる点)

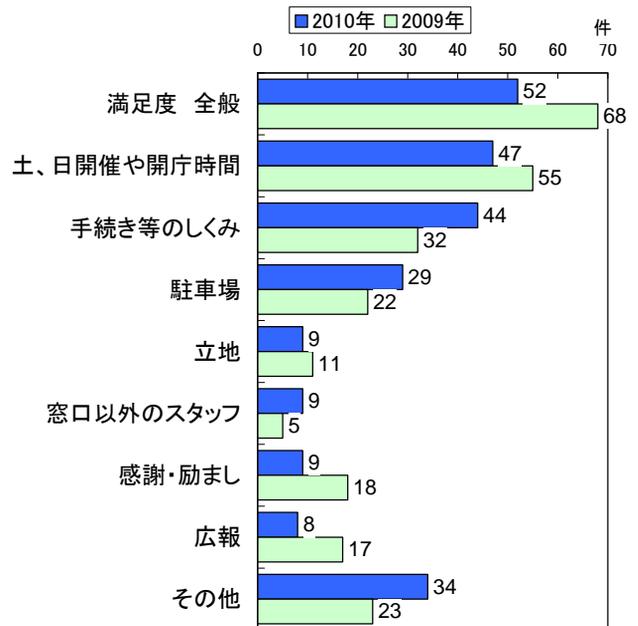
自由回答の分類件数【遭遇】



自由回答の分類件数【環境】



自由回答の分類件数【その他】



<注>一人の回答で複数の意見があった場合、各々にカウント。

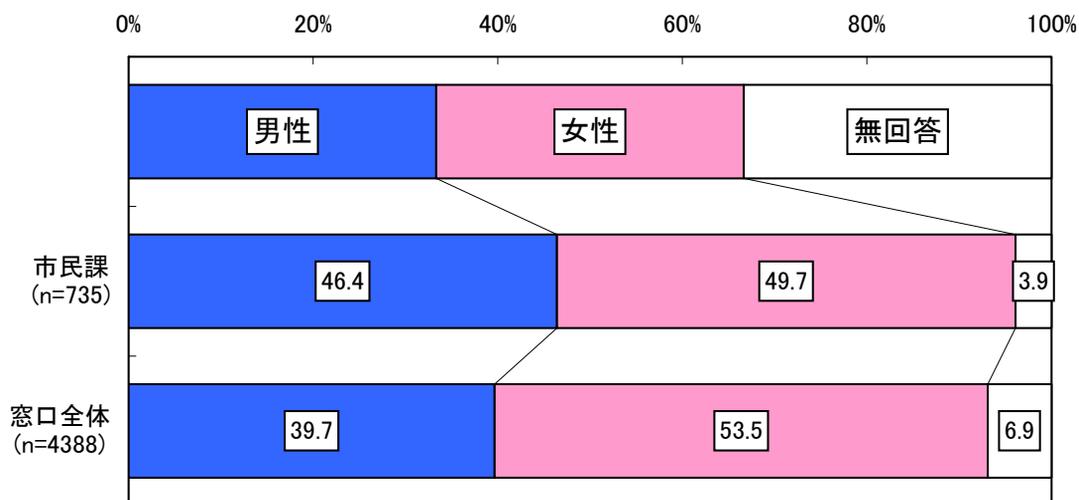
- 『遭遇面』では、「親切・ていねいな対応」についての意見が非常に多く、市民が窓口を利用した際、もっとも印象に残る視点と言える。
- 『環境面』では、『遭遇面』ほど偏って多い意見はなく、市民の感じている視点が多岐に渡っている。
- 『遭遇面』や『環境面』以外では、「土、日開催や開庁時間」に対する意見が多く見られ、関心の高さがうかがえる。その他に「手続きのしくみ」、「駐車場」についての意見が挙げられている。

2. 窓口別調査結果

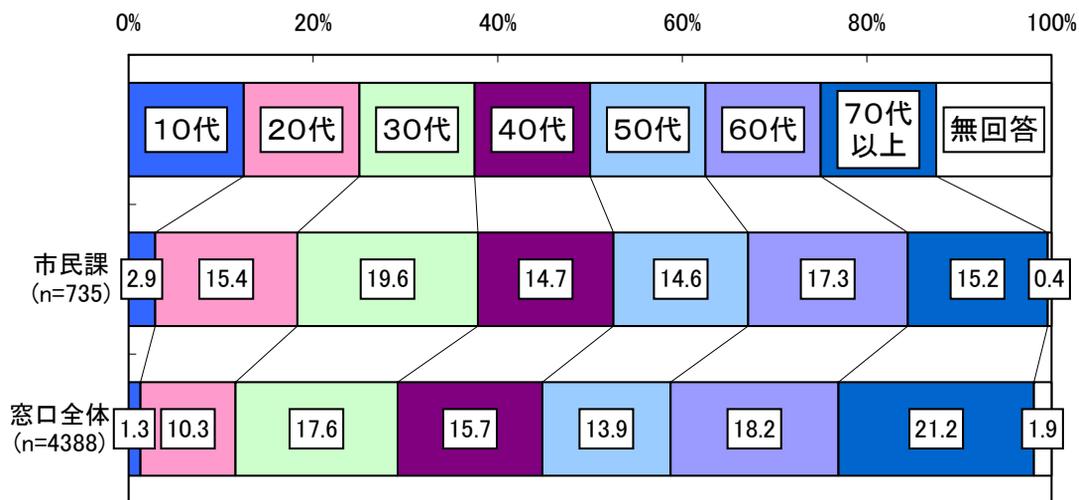
【市民課】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「男性」、「女性」がほぼ同じ比率である。

■年齢

- 年齢構成では、「30代」(19.6%)がもっとも多く、「10代」、「20代」を含めた若年層が全体の4割を占めている。
- 窓口全体と比べて「60代以上」の高齢者層の占める割合が少ない。

【市民課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.4%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は2.3%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは2009年と同じ次の4項目。
「親切・ていねいな対応」(93.0%)
「話をよく聞くこと」(91.2%)
「説明のわかりやすさ」(90.3%)
「あいさつ」(90.1%)
- 上記4項目に比べると、「用件が済むまでの時間」(84.7%)の満足度がやや低めとなっている。

■ 『環境面』に関する満足度

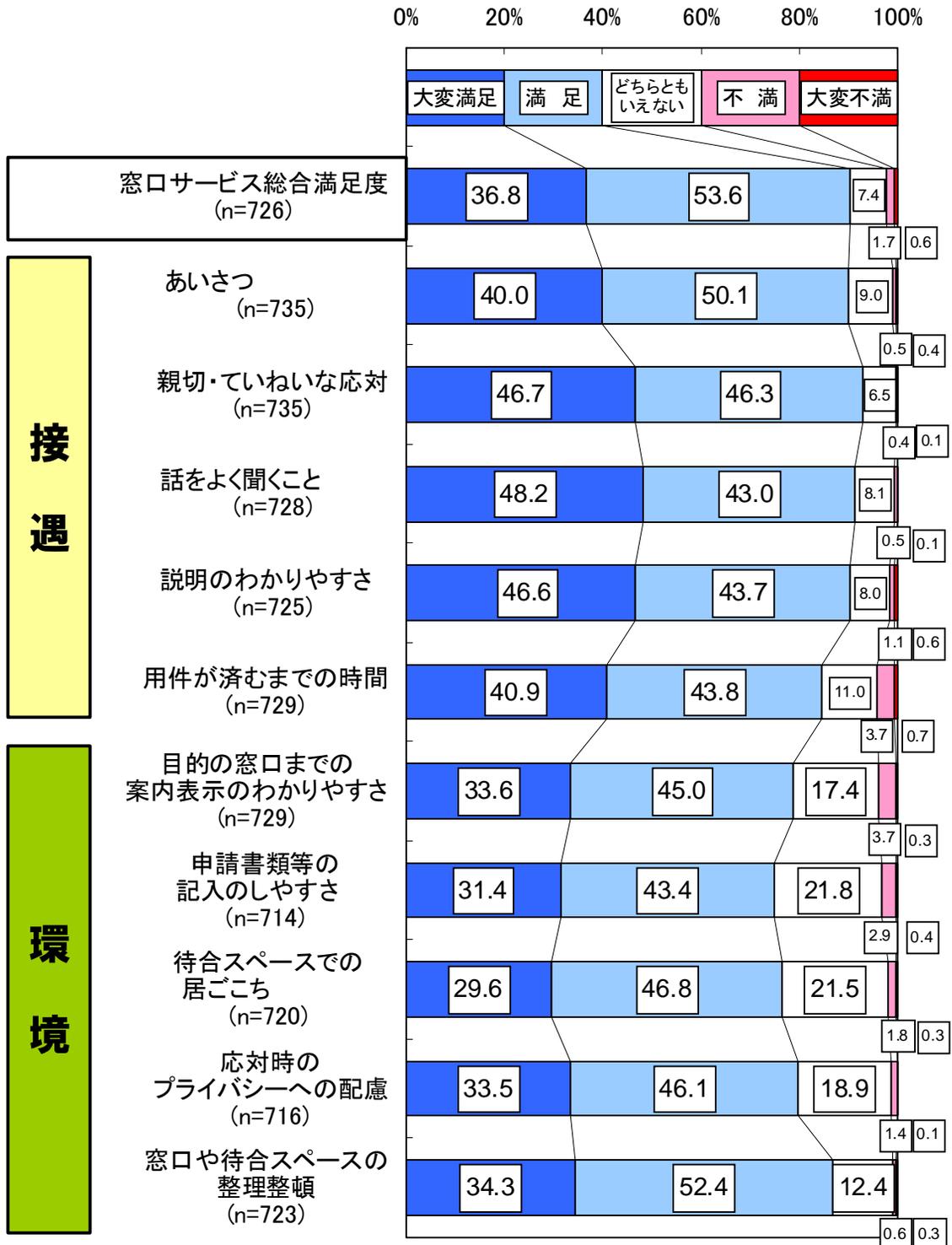
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低い項目は次の4項目。
「申請書類等の記入のしやすさ」(74.8%)
「待合スペースでの居ごち」(76.4%)
「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(78.6%)
「応対時のプライバシーへの配慮」(79.6%)

【市民課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「市民課」の満足度状況

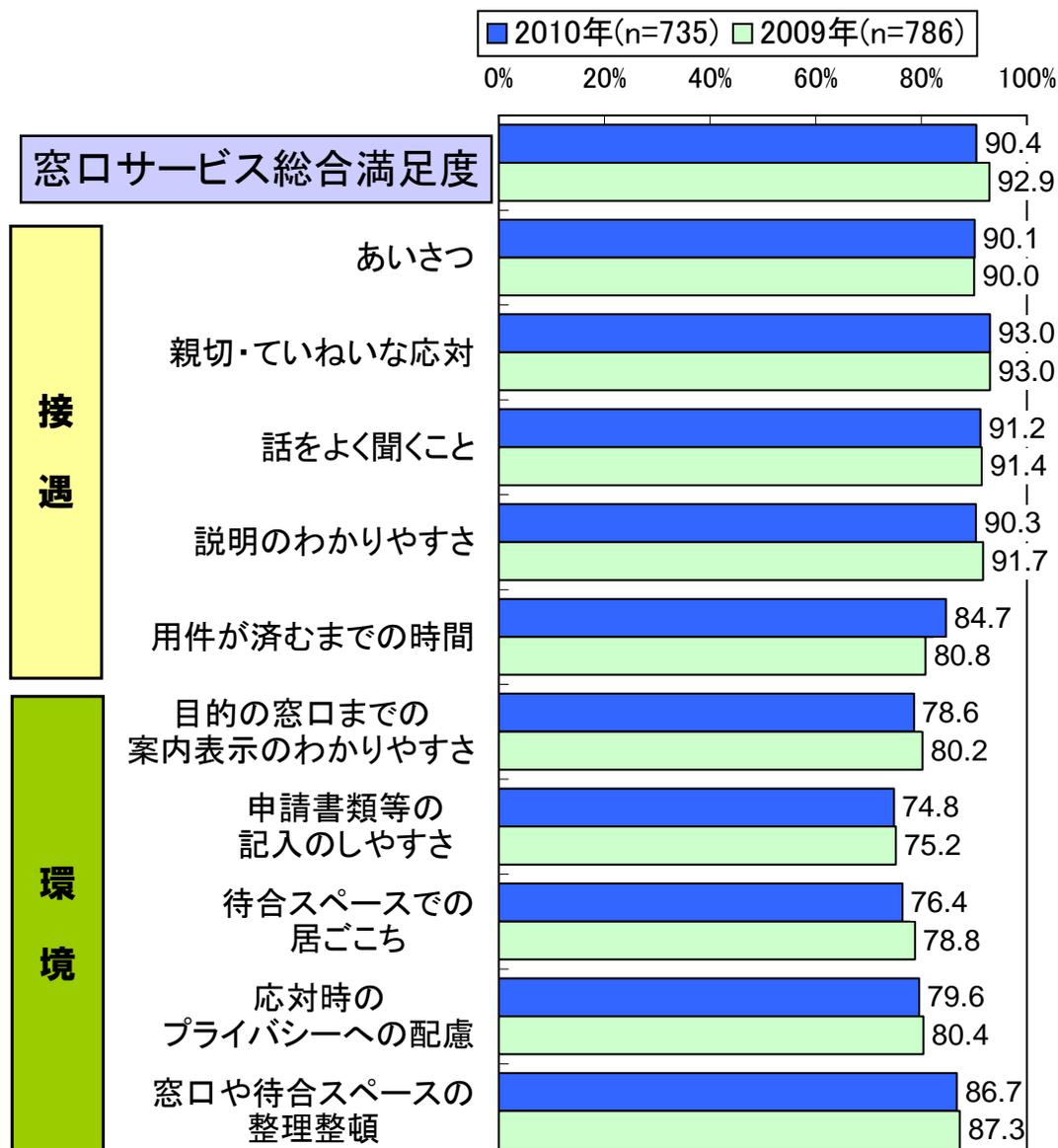


【市民課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.4%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに満足度は2009年と同水準である。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

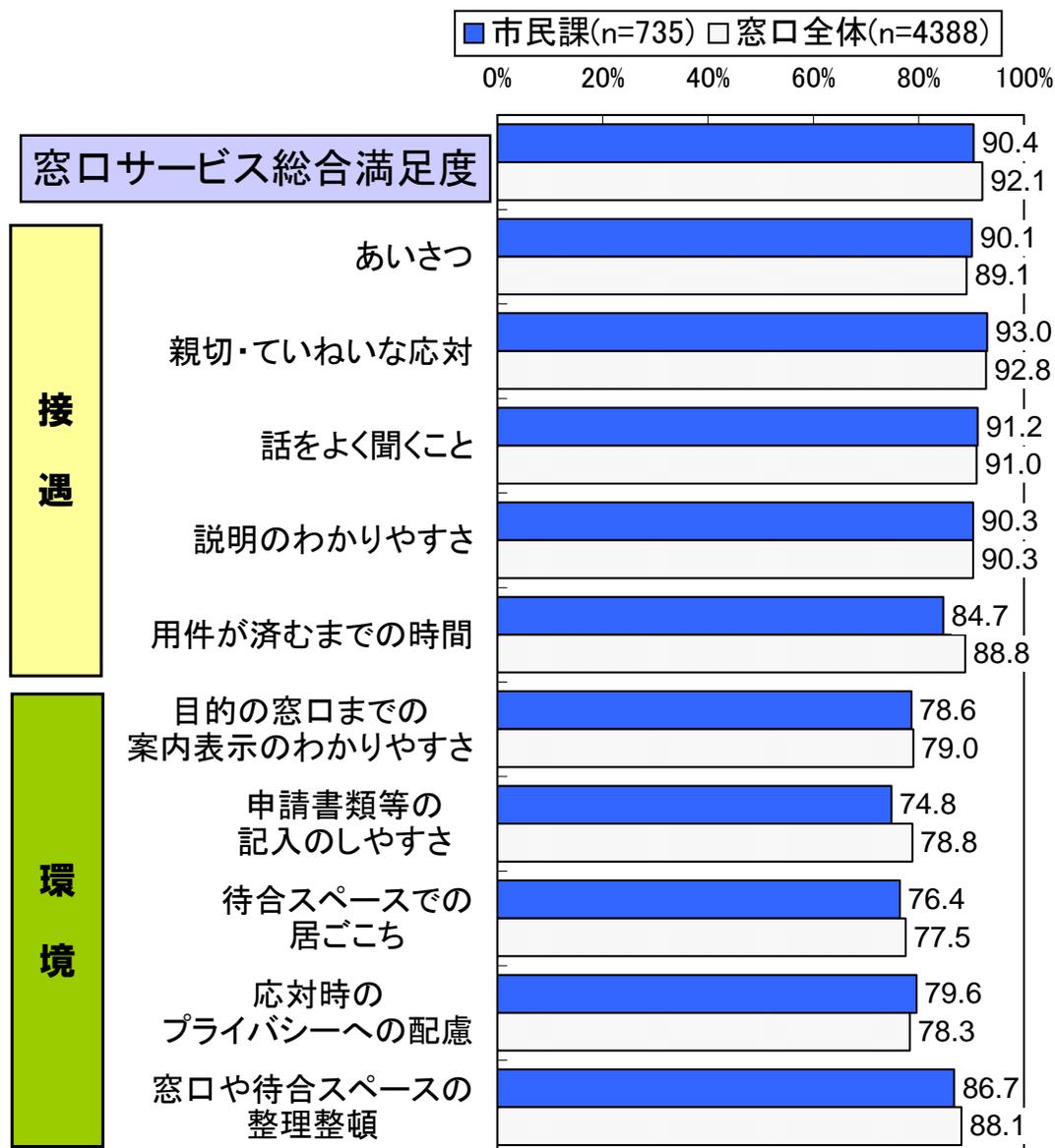
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.4%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、同水準を保っている。
- 『環境面』に関する5項目の満足度についても、2009年をわずかに下回っているもの、同水準である。

【市民課】

(2) 満足度の状況

②市民課と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。2009年に低かった「用件が済むまでの時間」も、全体との顕著な差は見られない。

『環境面』

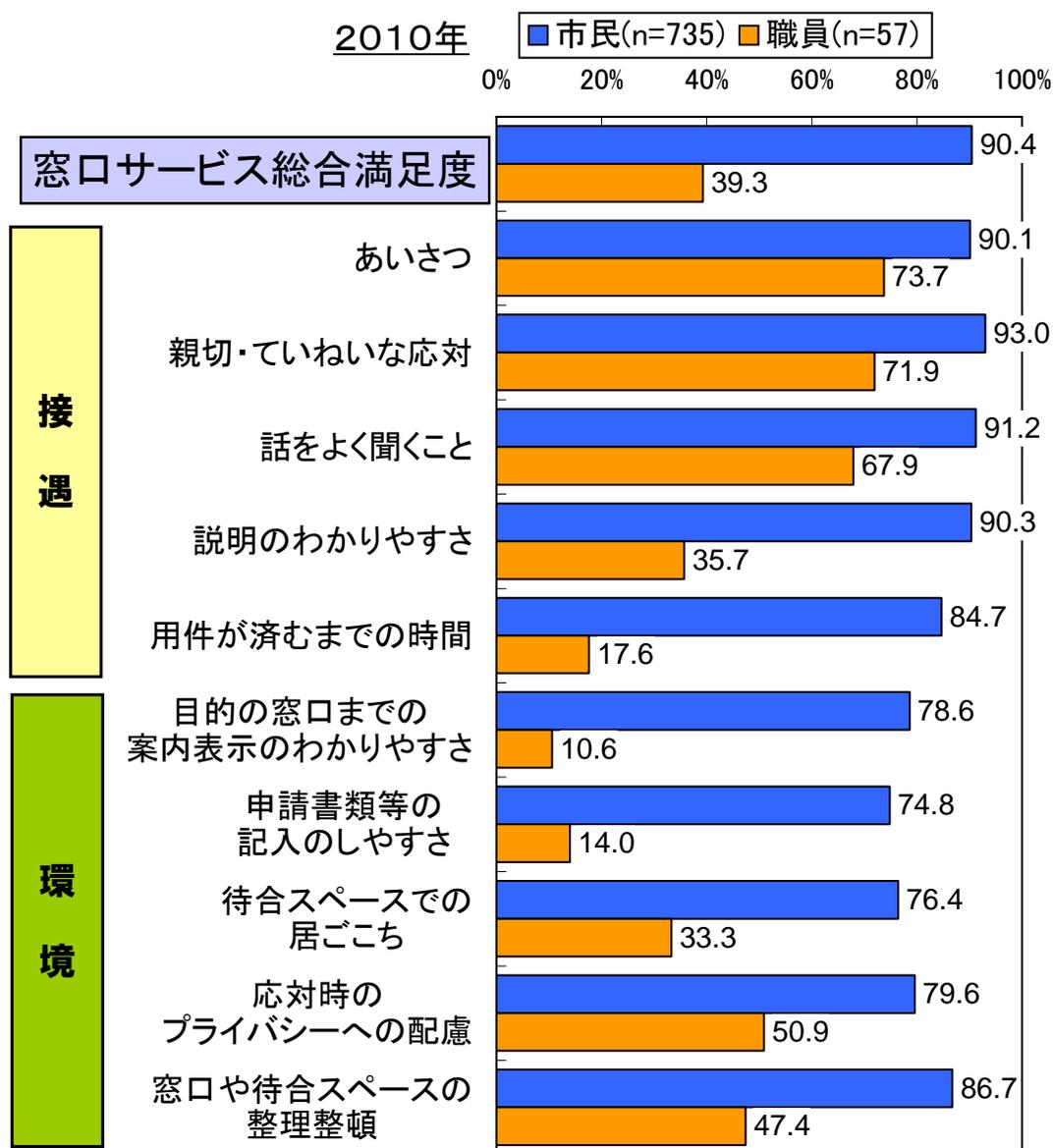
- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。

【市民課】

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差

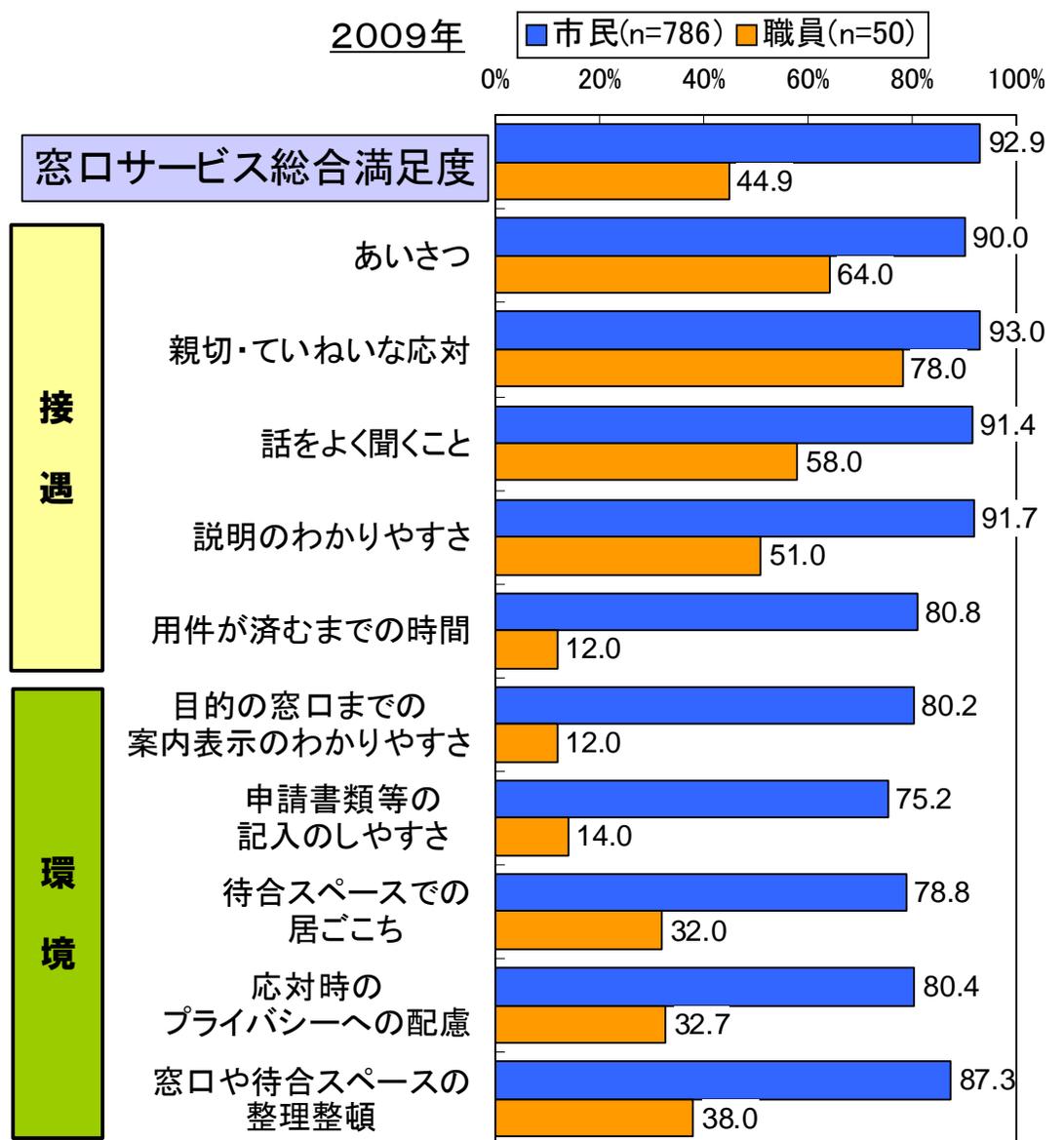
『接遇面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」、「説明のわかりやすさ」である。特に「用件が済むまでの時間」に対して職員が想定していた満足度は17.6%と低い。
- ・2009年との比較では、「話をよく聞くこと」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。
- ・「説明のわかりやすさ」については、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

【市民課】

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- 満足度に顕著な差があるのは、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。
- 2009年との比較では、「対応時のプライバシーへの配慮」、「窓口や待合スペースの整理整頓」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。

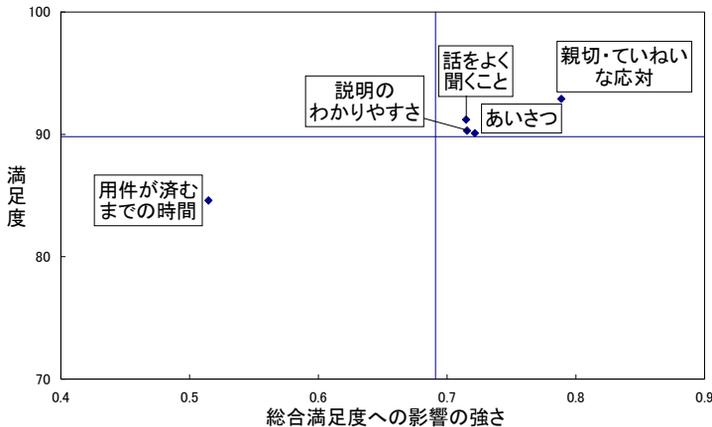
【市民課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

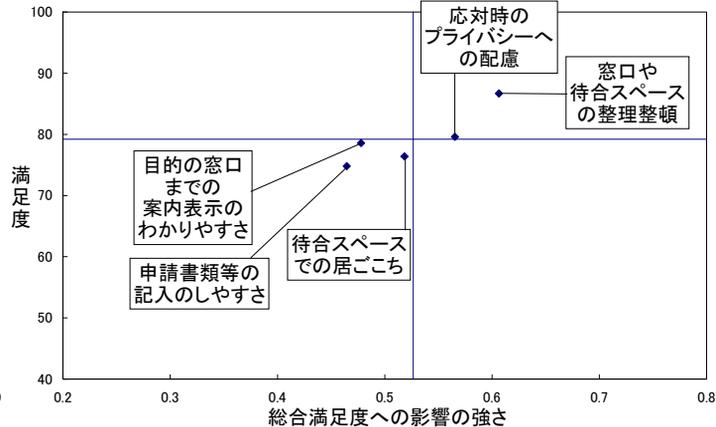
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「親切・ていねいな対応」、「あいさつ」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【市民課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【市民課】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな対応」、「あいさつ」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

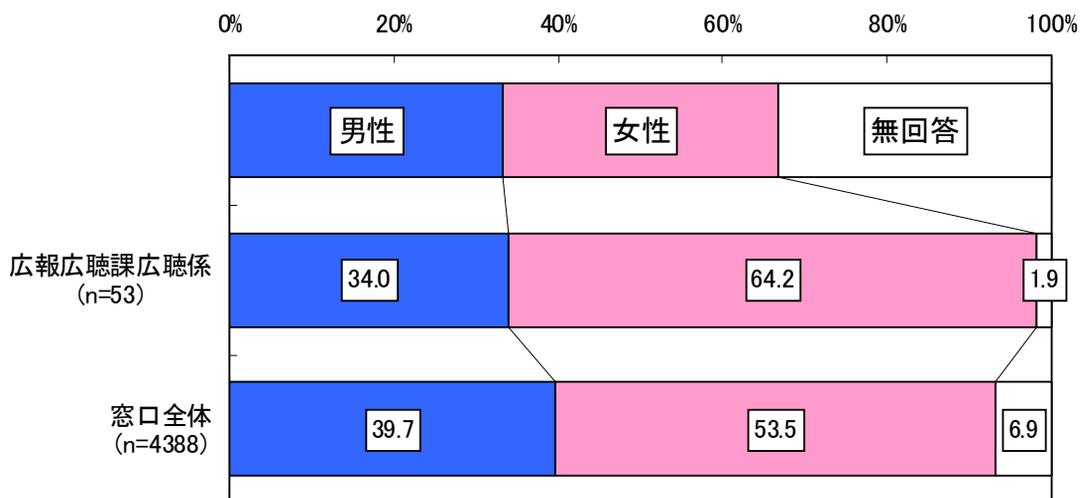
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

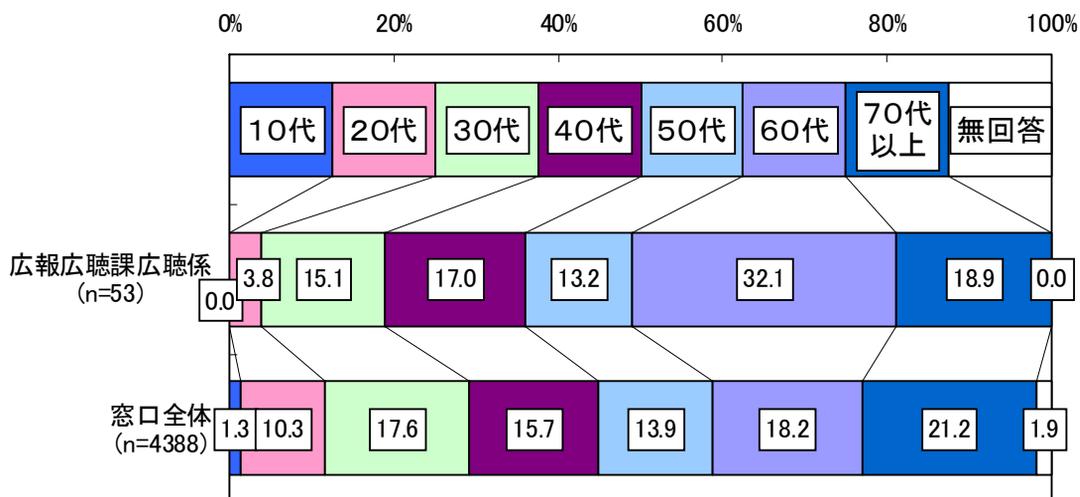
【広報広聴課広聴係】

(1)回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「60代」(32.1%)がもっとも多く、「70代」を含めた高齢者層が全体の5割を占めている。
- 窓口全体と比べても「60代以上」の高齢者層の占める割合が多い。

【広報広聴課広聴係】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.4%、不満足(「大変不満」と「不満」の合計)は0%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の4項目。
 - 「親切・ていねいな対応」(92.5%)
 - 「話をよく聞くこと」(92.4%)
 - 「用件が済むまでの時間」(92.4%)
 - 「説明のわかりやすさ」(90.5%)
- 上記4項目に比べると、「あいさつ」(88.5%)の満足度がやや低めとなっている。

■ 『環境面』に関する満足度

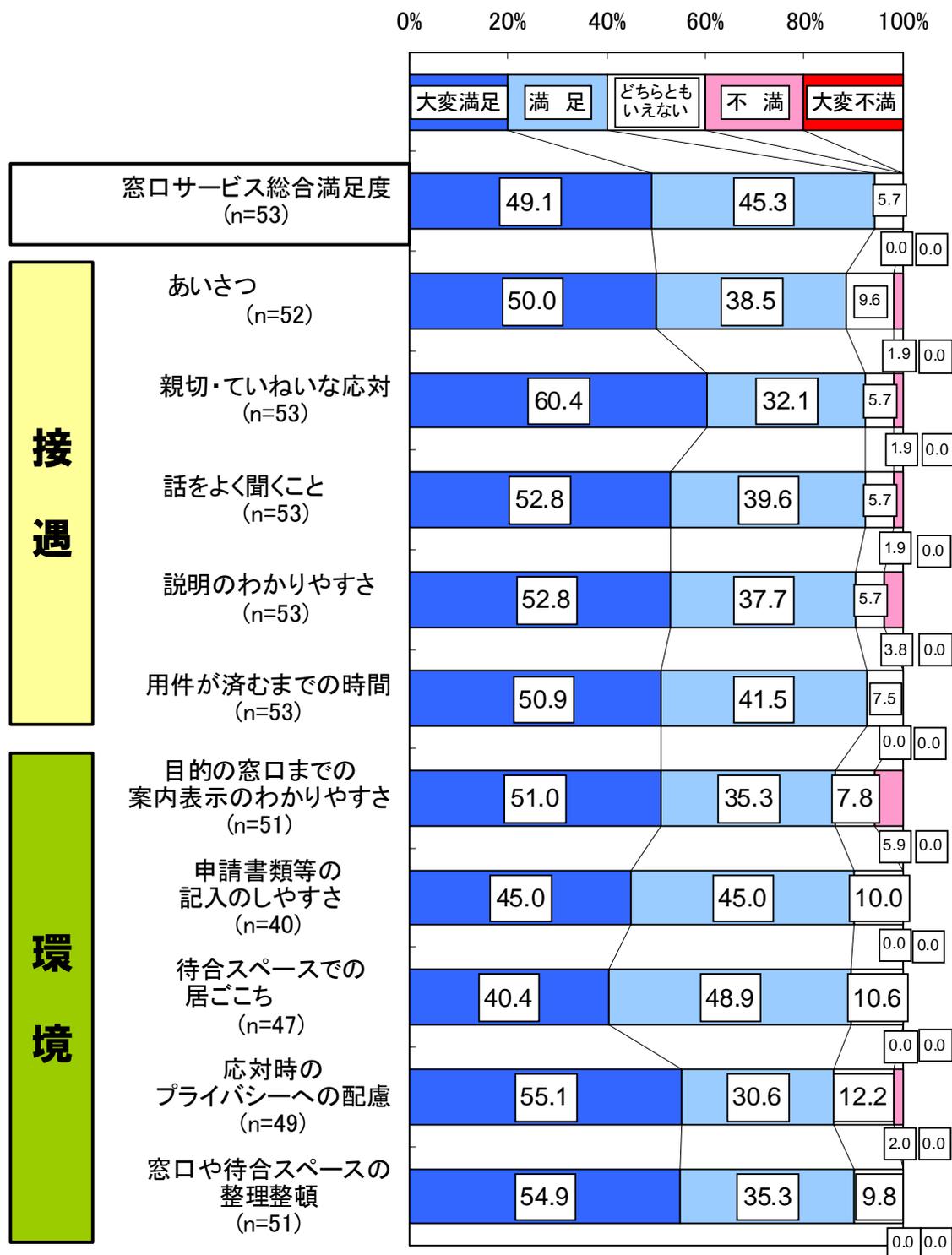
- 満足度が特に高いのは次の2項目。
 - 「窓口や待合スペースの整理整頓」(90.2%)
 - 「申請書類等の記入のしやすさ」(90.0%)
- 満足度が特に低い項目は見られない。

【広報広聴課広聴係】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

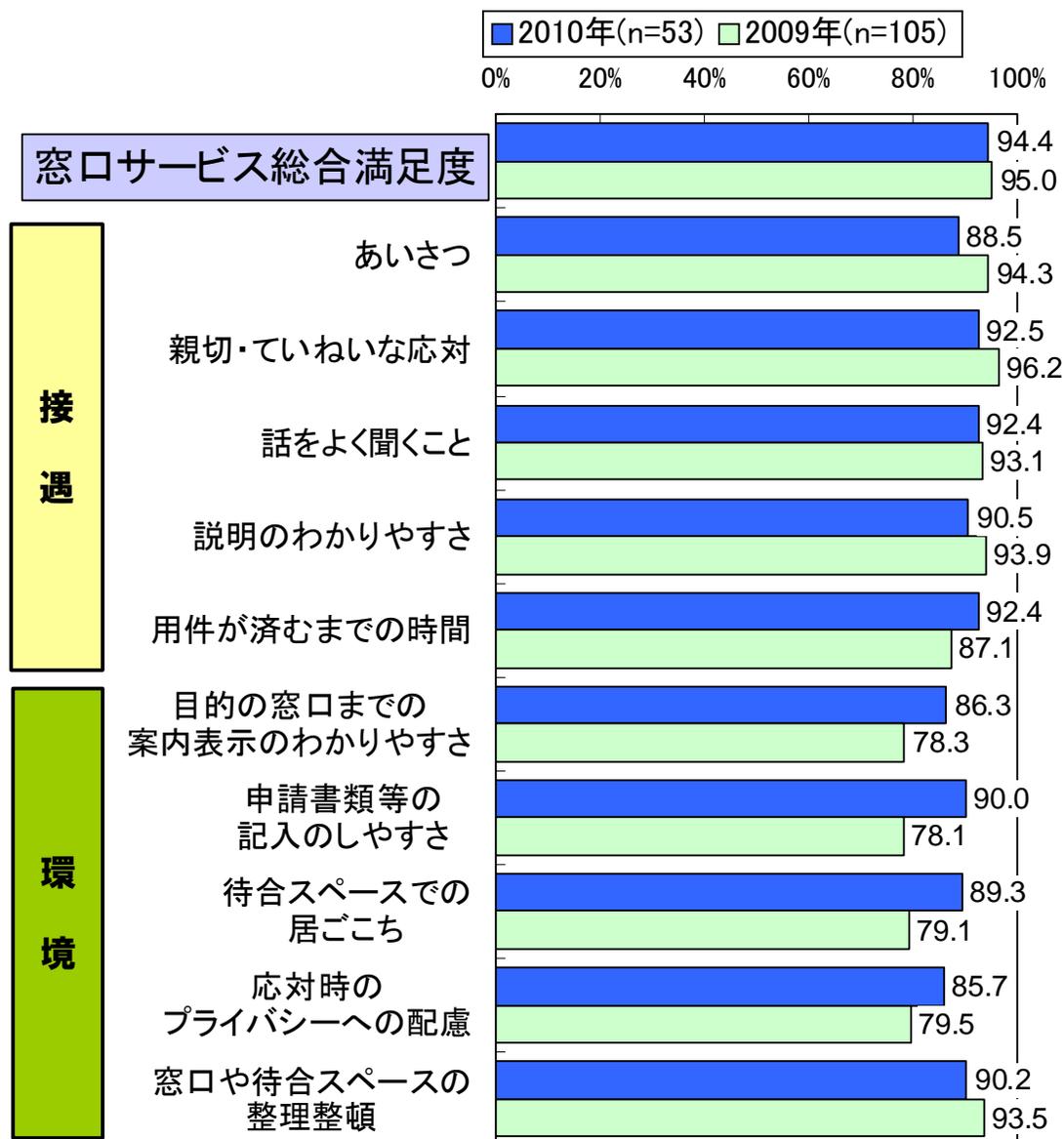
「広報広聴課広聴係」の満足度状況



(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.4%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』では、「用件が済むまでの時間」で2009年を上回り、「あいさつ」は下回っている。
- 『環境面』では、4項目で改善が見られる。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

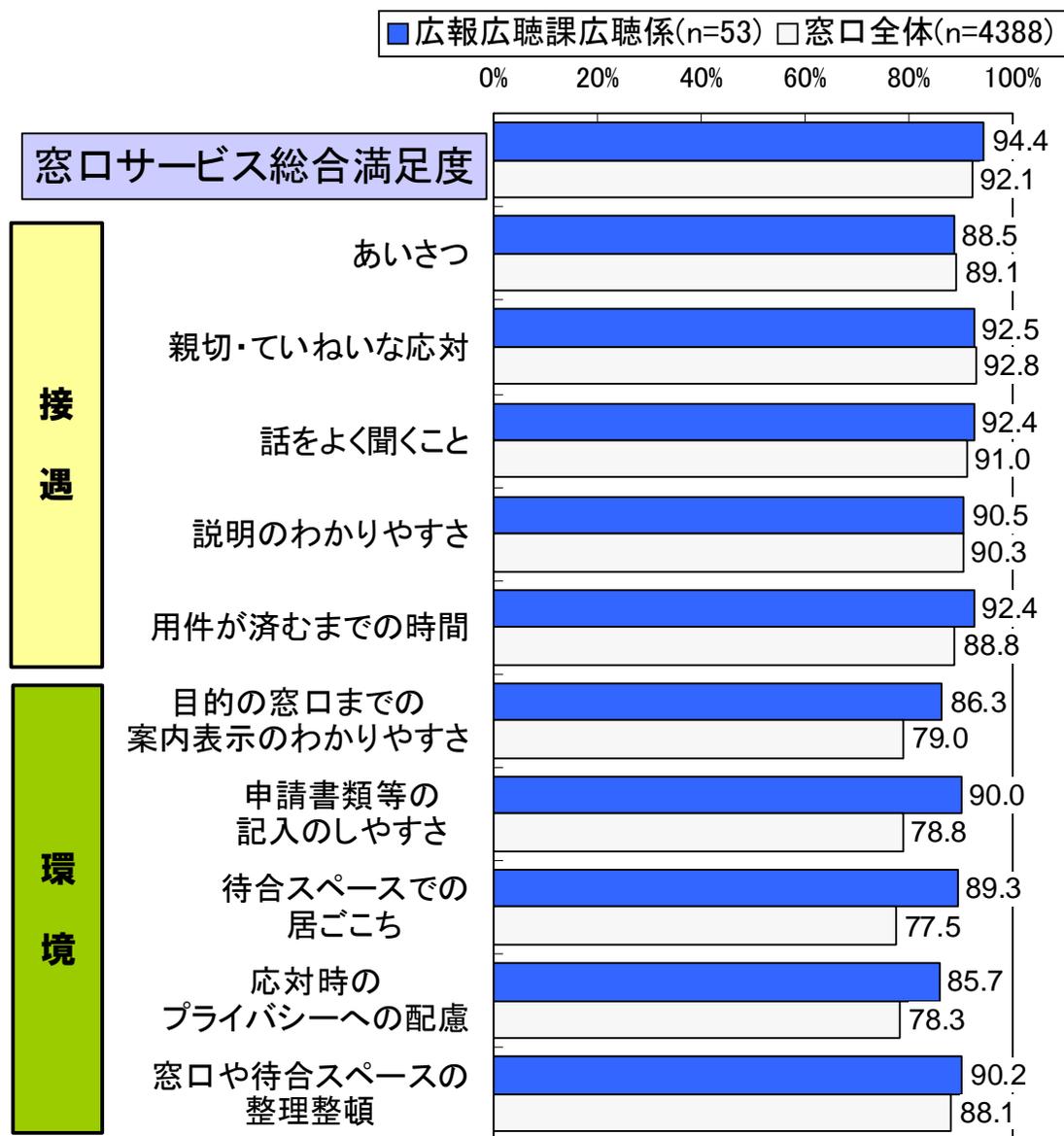
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.4%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』では、「用件が済むまでの時間」(92.4%)で2009年を上回り、「あいさつ」(88.5%)で下回っている。
- 『環境面』では、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「対応時のプライバシーへの配慮」の4項目で改善が見られる。

【広報広聴課広聴係】

(2) 満足度の状況

② 広報広聴課広聴係と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』では窓口全体と同水準であるが、『環境面』では窓口全体を上回る傾向にある。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。

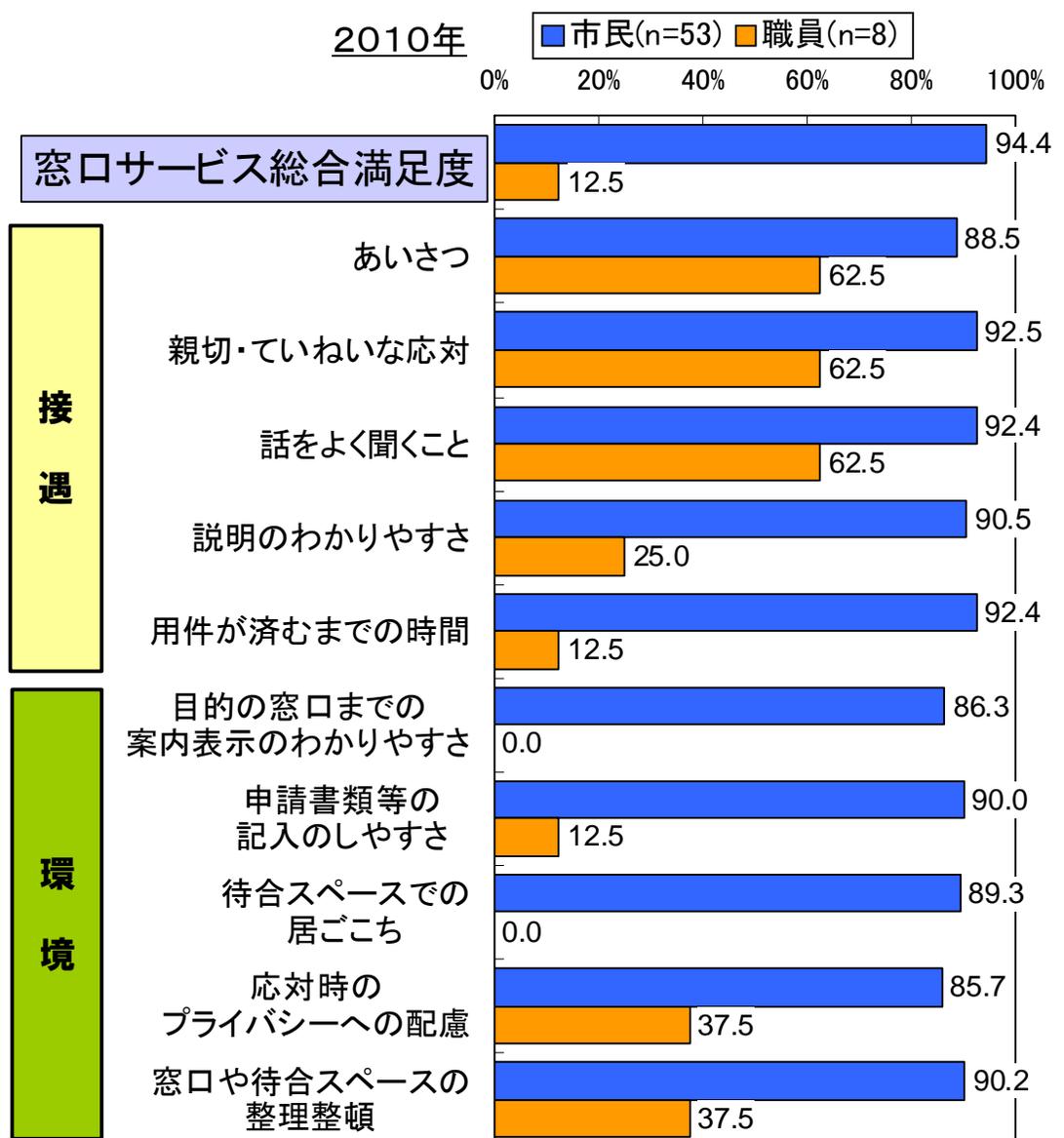
『環境面』

- 窓口全体と比べて満足度は上回っており、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「対応時のプライバシーへの配慮」の4項目での差は顕著である。

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。
- 『接遇面』に比べ、『環境面』での差が大きい。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

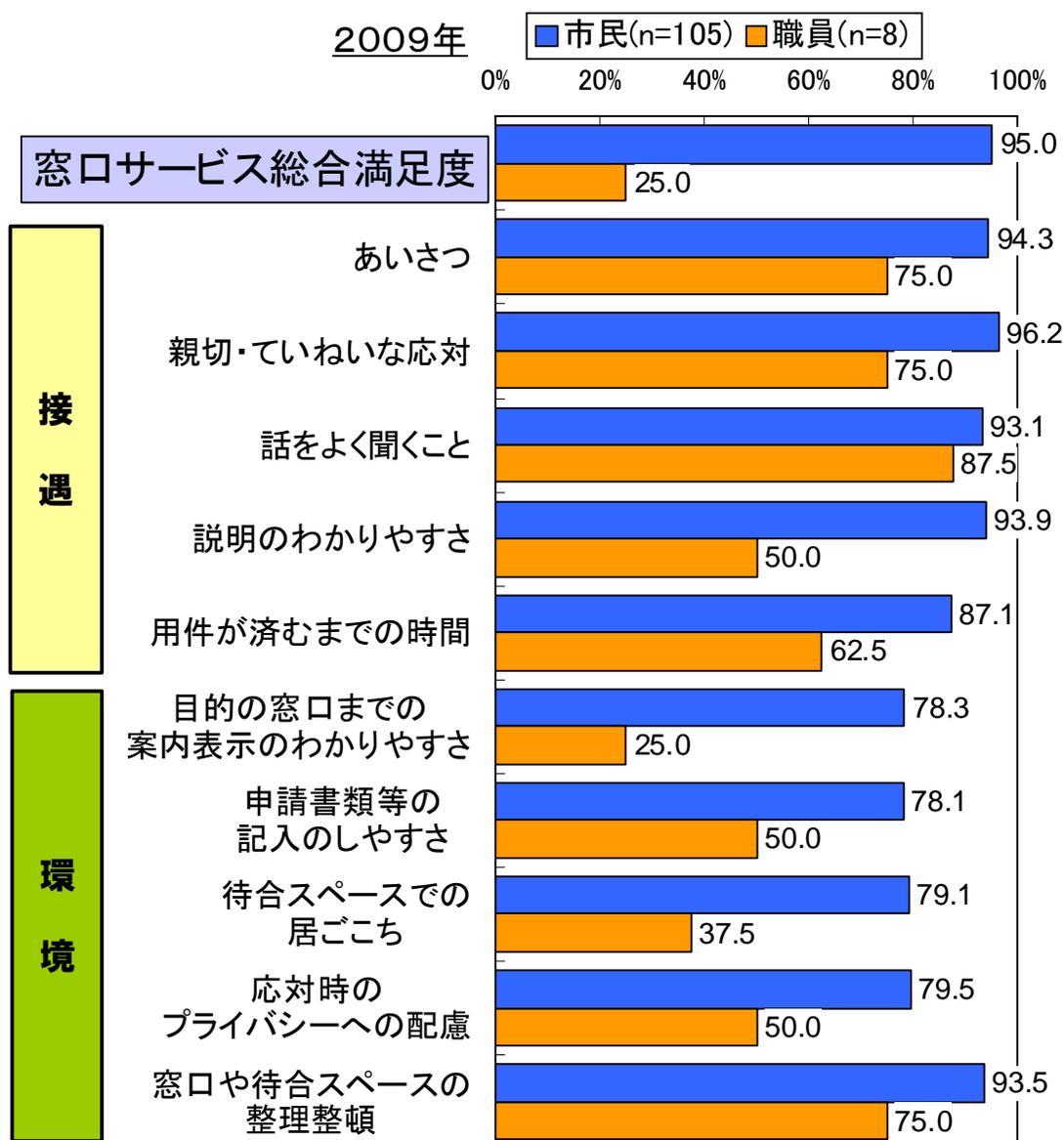
■ 市民と職員の意識差

『接遇面』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」、「説明のわかりやすさ」である。特に「用件が済むまでの時間」に対して職員が想定していた満足度は12.5%と低い。
- 2009年との比較では、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」については、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・ 満足度に顕著な差があるのは、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。特に「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「待合スペースでの居ごち」に対して職員が想定していた満足度は0%と低い。
- ・ 2009年との比較では、すべての項目で職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

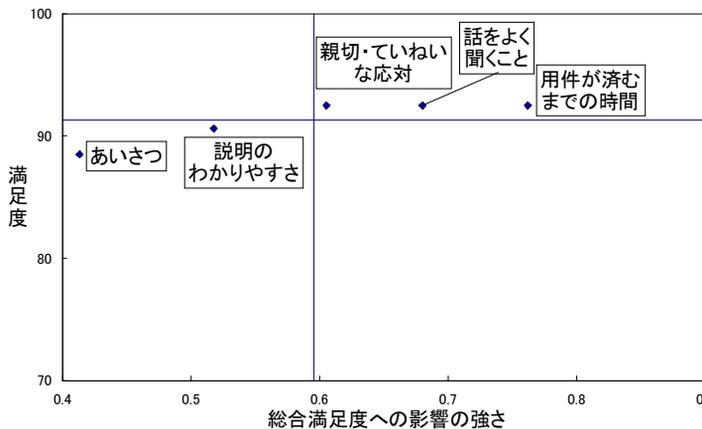
【広報広聴課広聴係】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

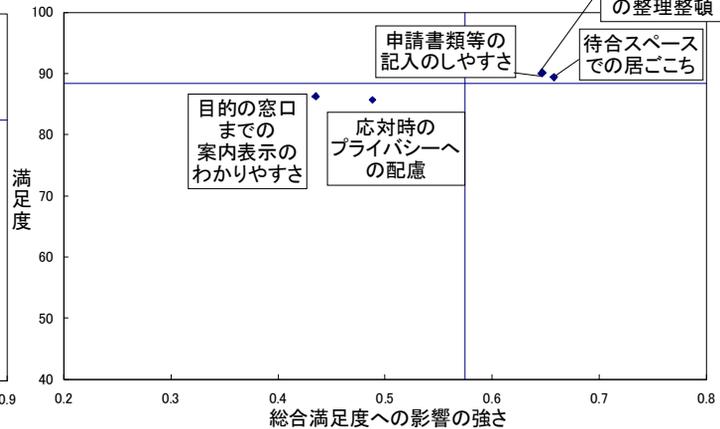
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「用件が済むまでの時間」、「話をよく聞くこと」、「親切・ていねいな対応」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「申請書類等の記入のしやすさ」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【広報広聴課広聴係】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【広報広聴課広聴係】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「用件が済むまでの時間」、「話をよく聞くこと」、「親切・ていねいな対応」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「申請書類等の記入のしやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

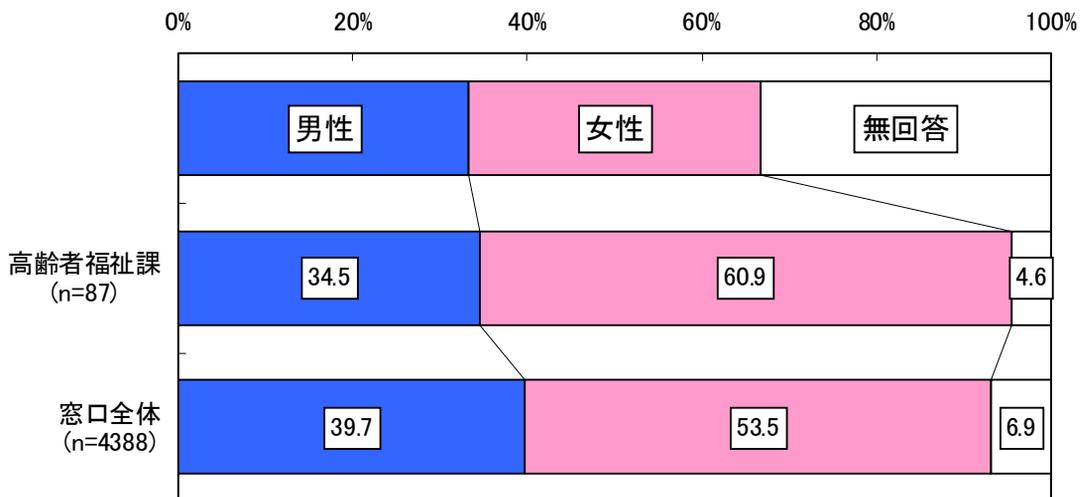
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

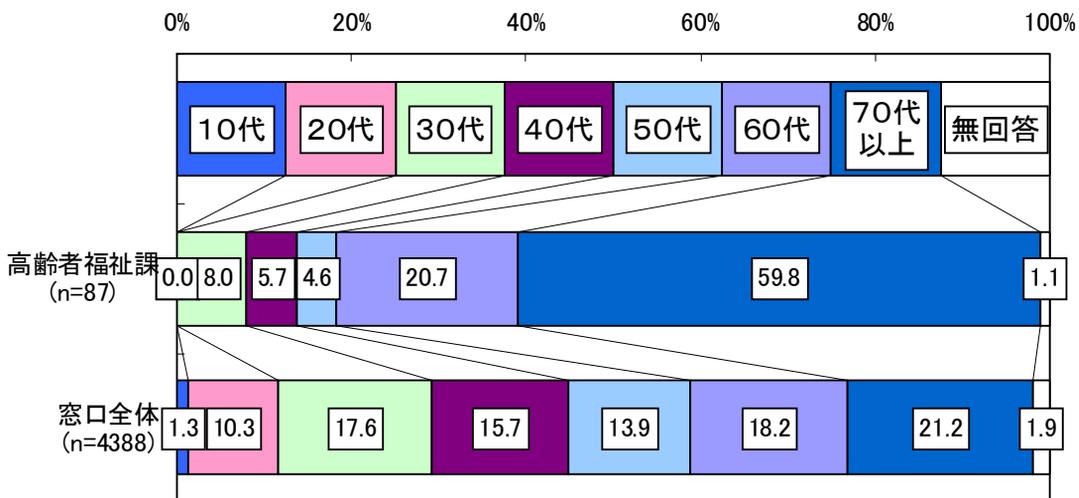
【高齢者福祉課】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- ・「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- ・年齢構成では、「70代」(59.8%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の8割を占めている。
- ・窓口全体と比べて「40代以下」の中年・若年層の占める割合が少ない。

【高齢者福祉課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は88.1%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は2.4%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の3項目。
 - 「話をよく聞くこと」(91.6%)
 - 「説明のわかりやすさ」(91.6%)
 - 「親切・ていねいな対応」(90.7%)
- 上記3項目に比べると、「あいさつ」(87.3%)、「用件が済むまでの時間」(85.6%)の満足度がやや低めとなっている。

■ 『環境面』に関する満足度

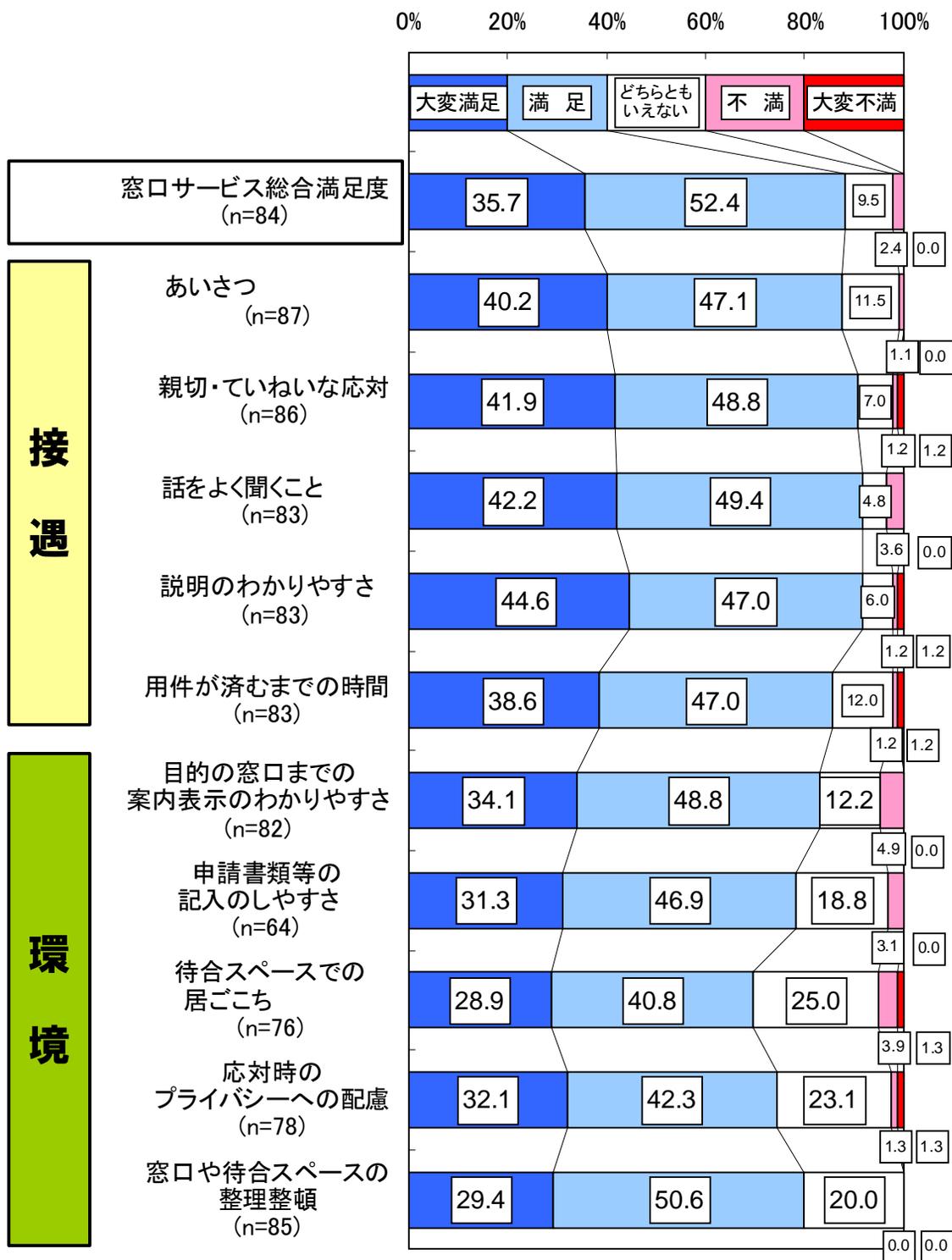
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低いのは次の3項目。
 - 「待合スペースでの居ごち」(69.7%)
 - 「対応時のプライバシーへの配慮」(74.4%)
 - 「申請書類等の記入のしやすさ」(78.2%)

【高齢者福祉課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「高齢者福祉課」の満足度状況

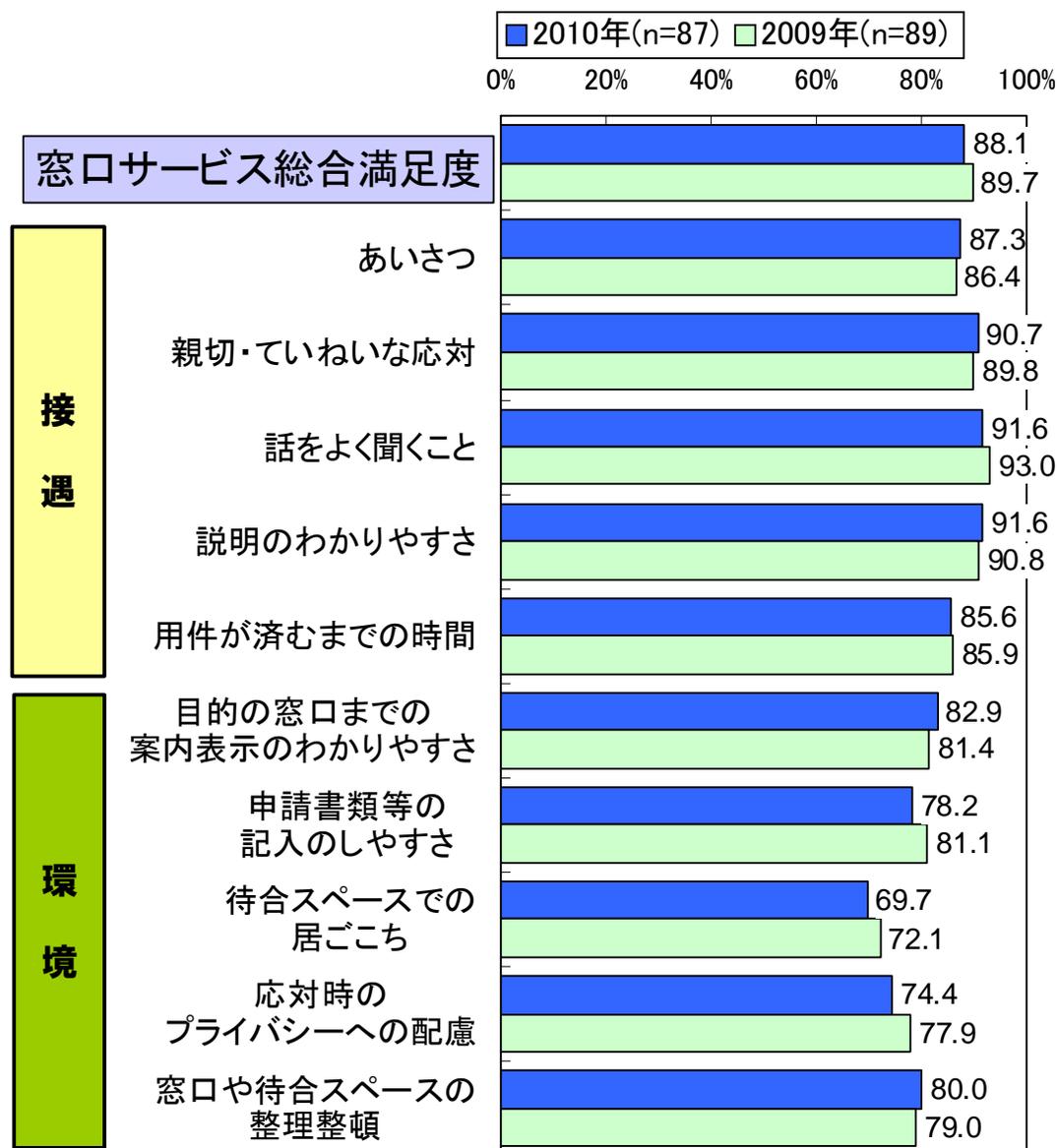


【高齢者福祉課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は88.1%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに満足度は2009年とほぼ同水準である。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

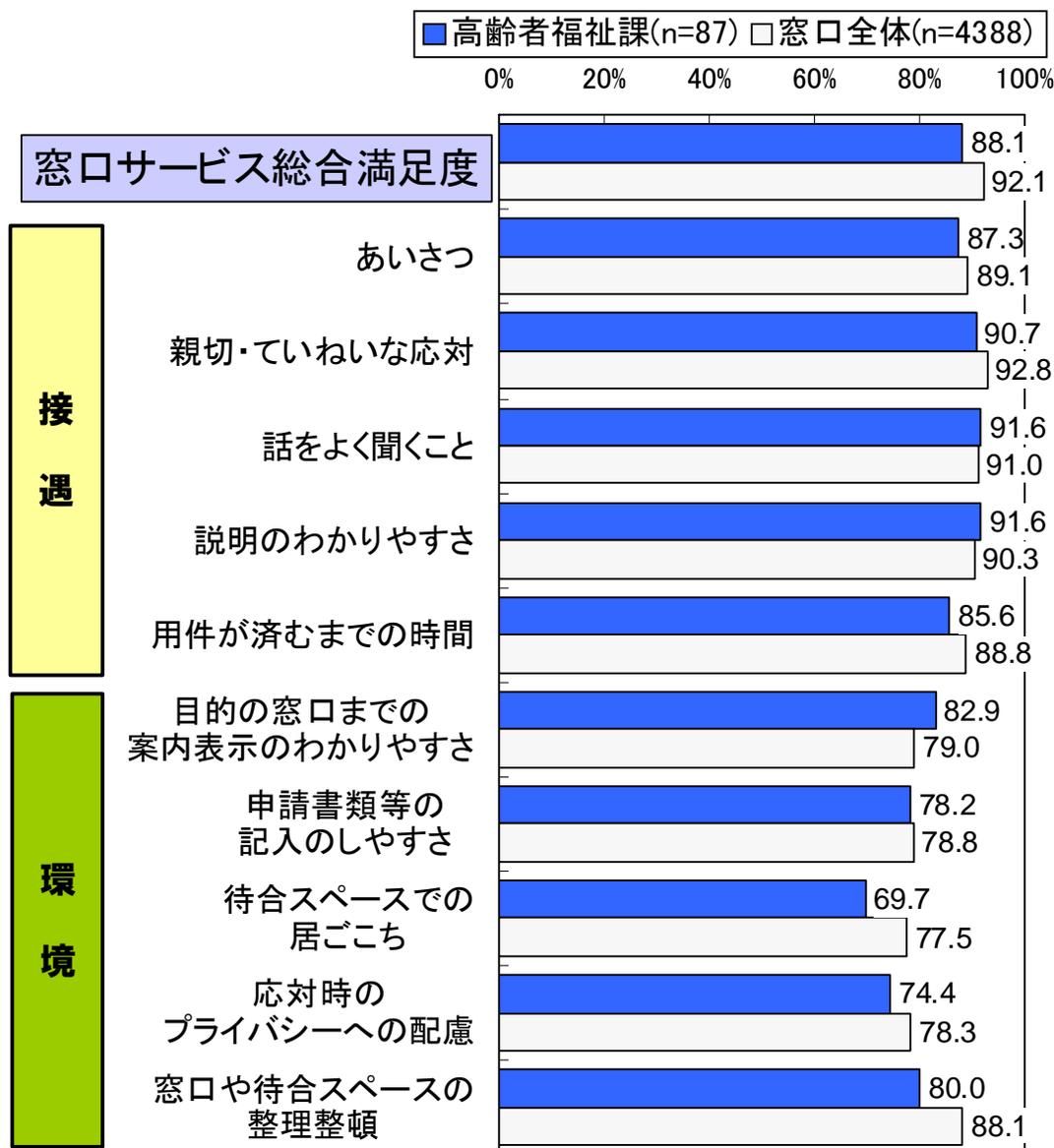
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は88.1%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度についても、同水準を保っている。
- 『環境面』に関する5項目の満足度についても、ほぼ同水準である。

【高齢者福祉課】

(2) 満足度の状況

② 高齢者福祉課と窓口全体との比較

- ・ 窓口サービス総合満足度は窓口全体とほぼ同水準である。
- ・ 『接遇面』での満足度は窓口全体とほぼ同水準である。
- ・ 『環境面』で窓口全体と比べて満足度が低い項目が見られる。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- ・ 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。

『環境面』

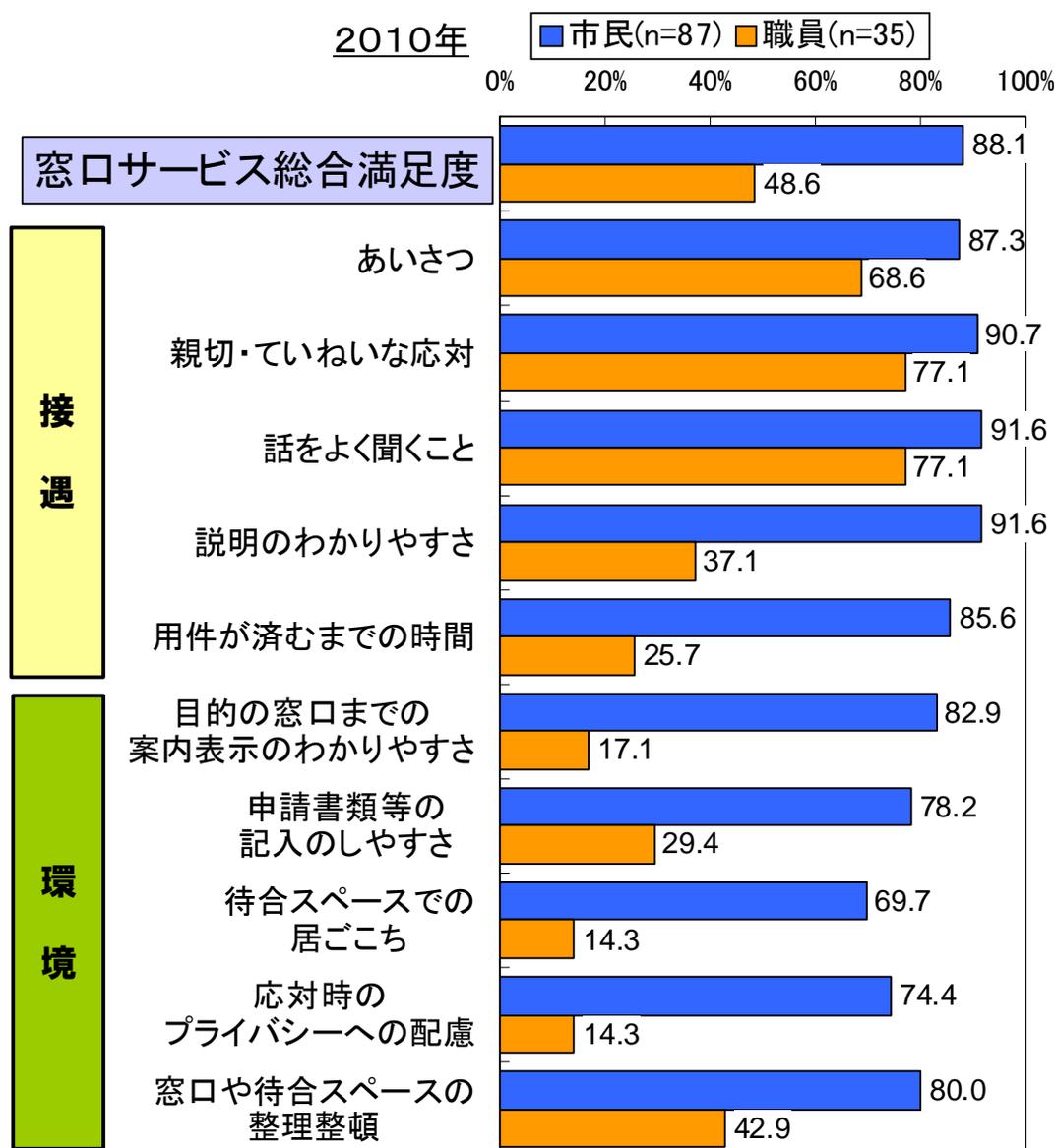
- ・ 「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」については、窓口全体に比べ、満足度が低い。

【高齢者福祉課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

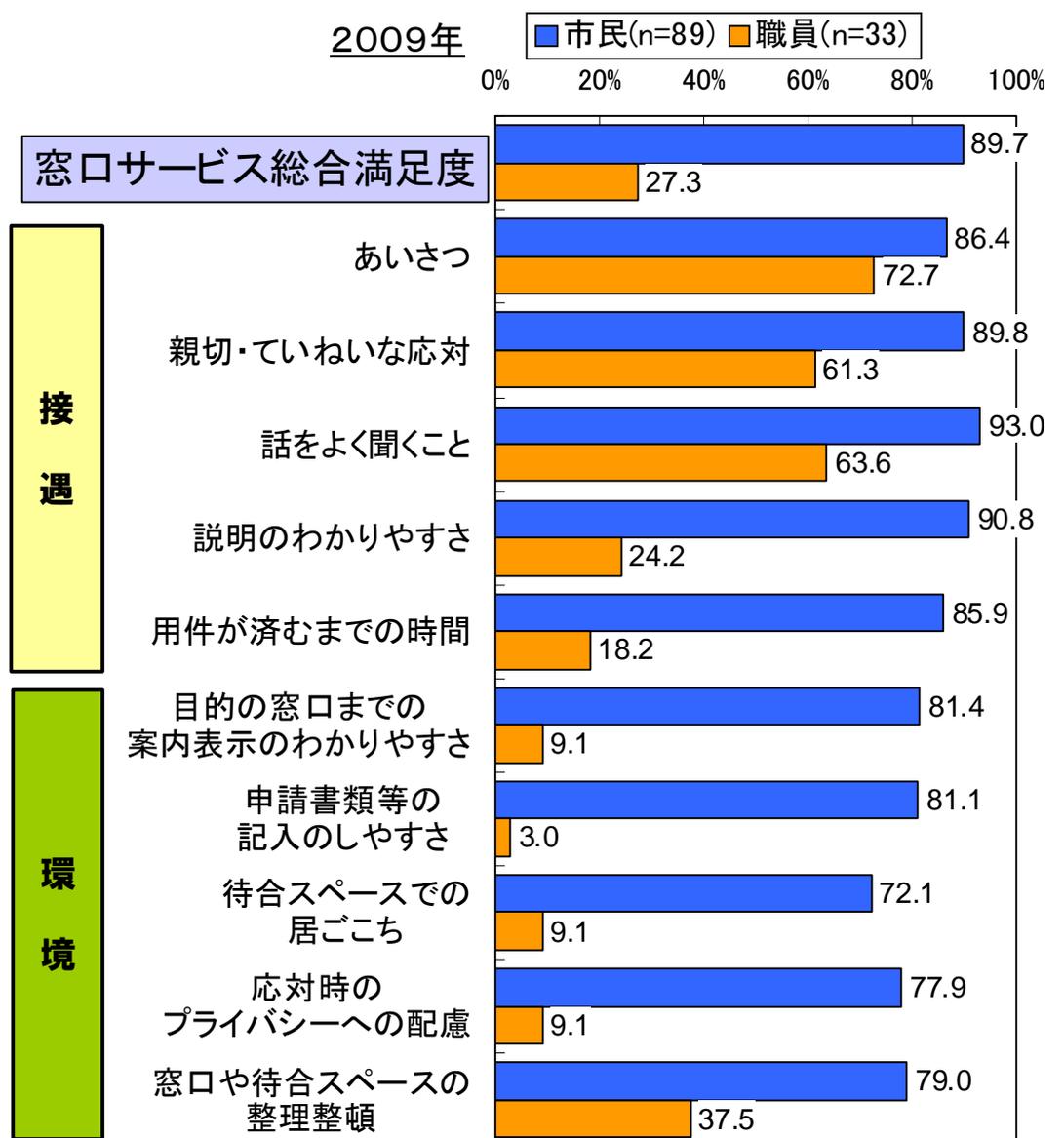
『接遇面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」である。
- ・2009年との比較では、「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」では、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。

【高齢者福祉課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

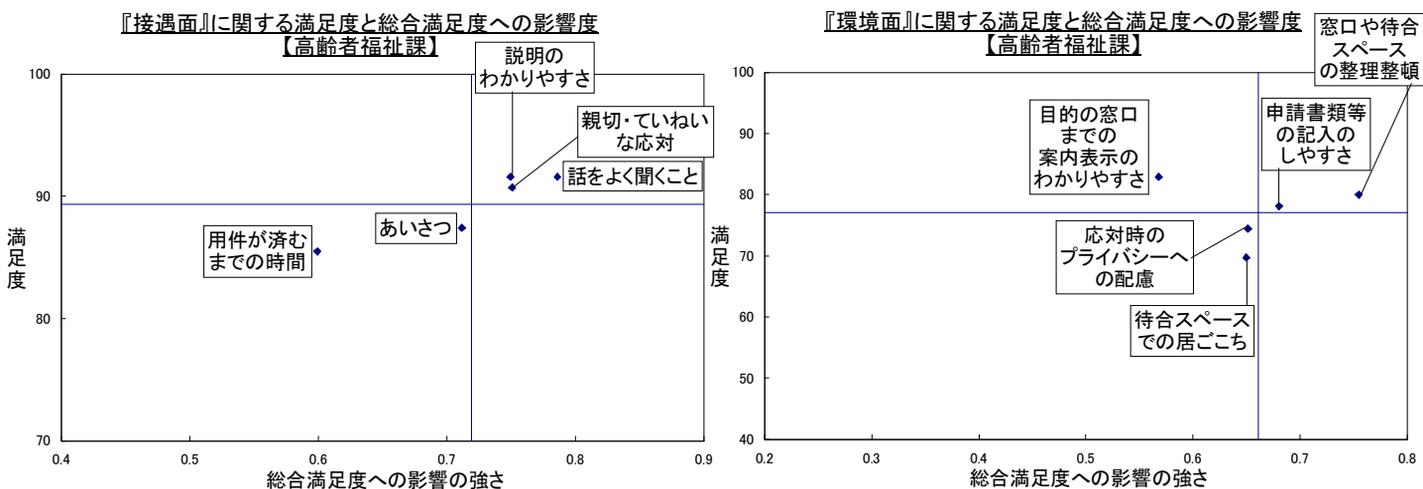
- 満足度に顕著な差があるのは、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「対応時のプライバシーへの配慮」である。「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「対応時のプライバシーへの配慮」ともに職員が想定してる満足度は17.1%、14.3%と低い。
- 2009年との比較では、「申請書類等の記入のしやすさ」では、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。

【高齢者福祉課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「話をよく聞くこと」、「親切・ていねいな対応」、「説明のわかりやすさ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」、「申請書類等の記入のしやすさ」



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「話をよく聞くこと」、「親切・ていねいな対応」、「説明のわかりやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「窓口や待合スペースの整理整頓」、「申請書類等の記入のしやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

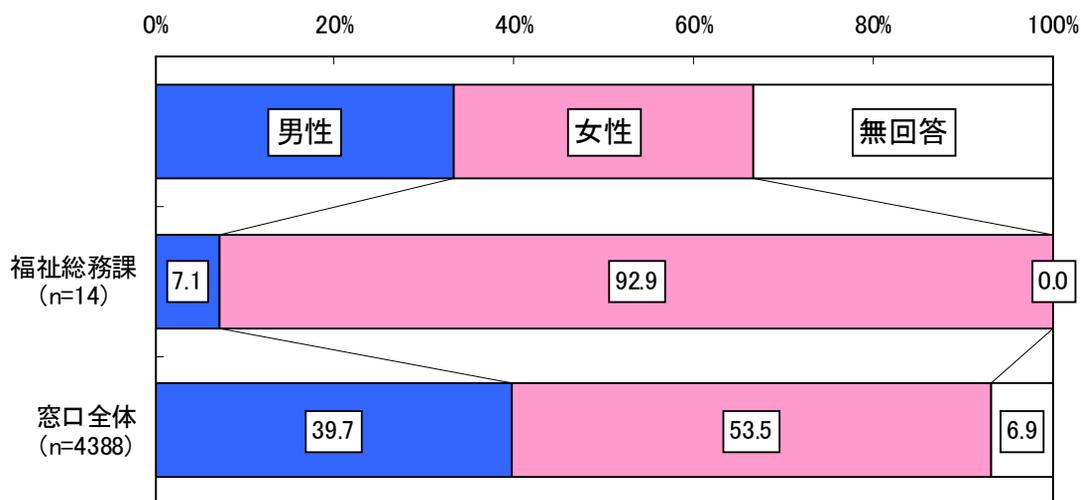
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

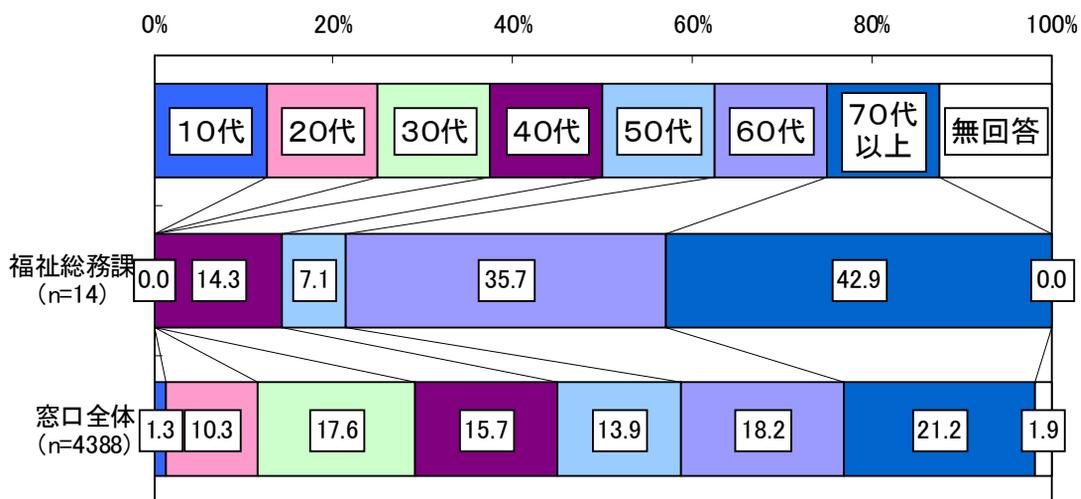
【福祉総務課】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 窓口全体に比べても「女性」比率が高く、9割以上。(参考値)

■年齢

- 年齢構成では、「70代」(42.9%)がもっとも多く、「60代」以上の高齢者層が全体の8割近くを占めている。(参考値)

【福祉総務課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

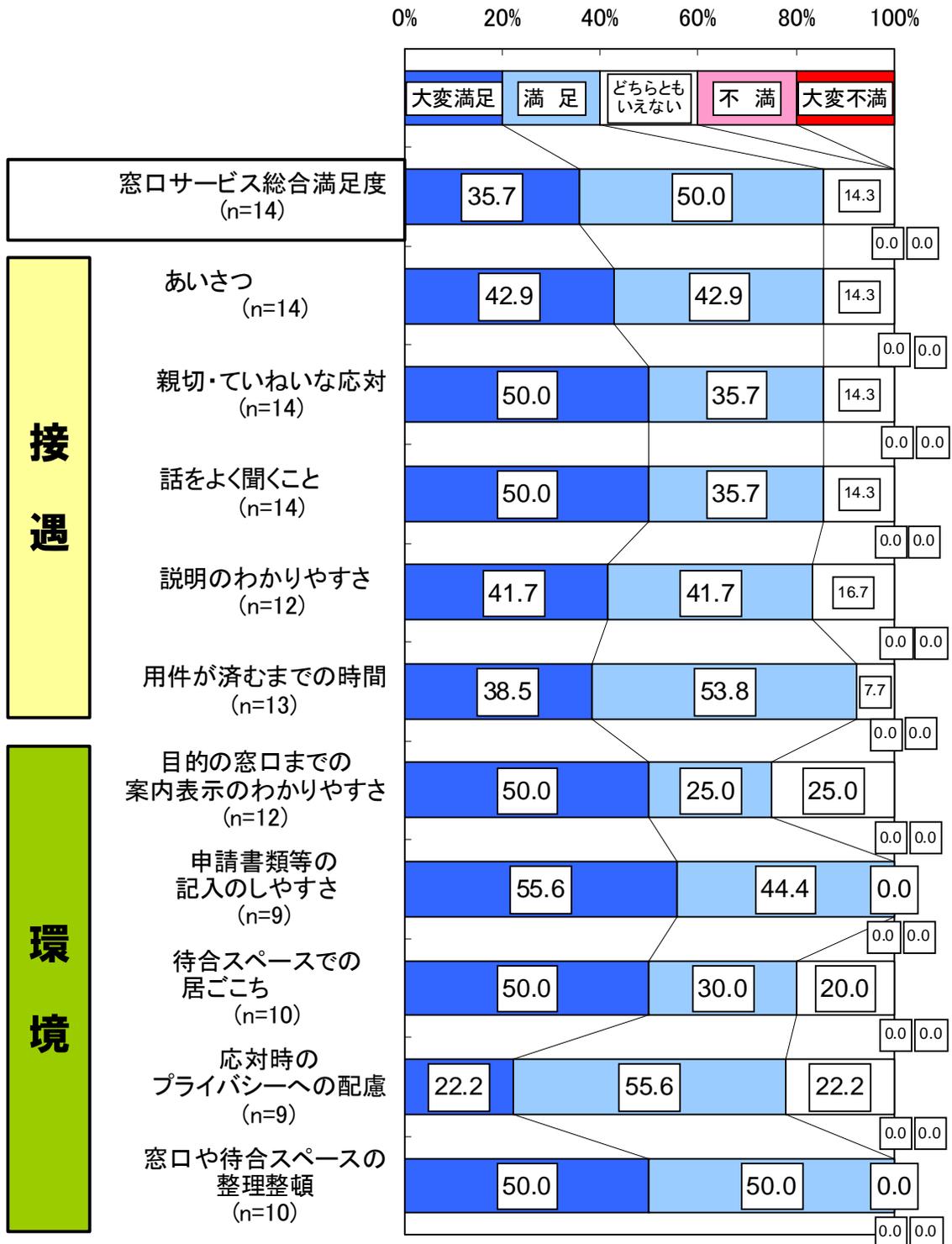
- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は85.7%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0%である。(参考値)

【福祉総務課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

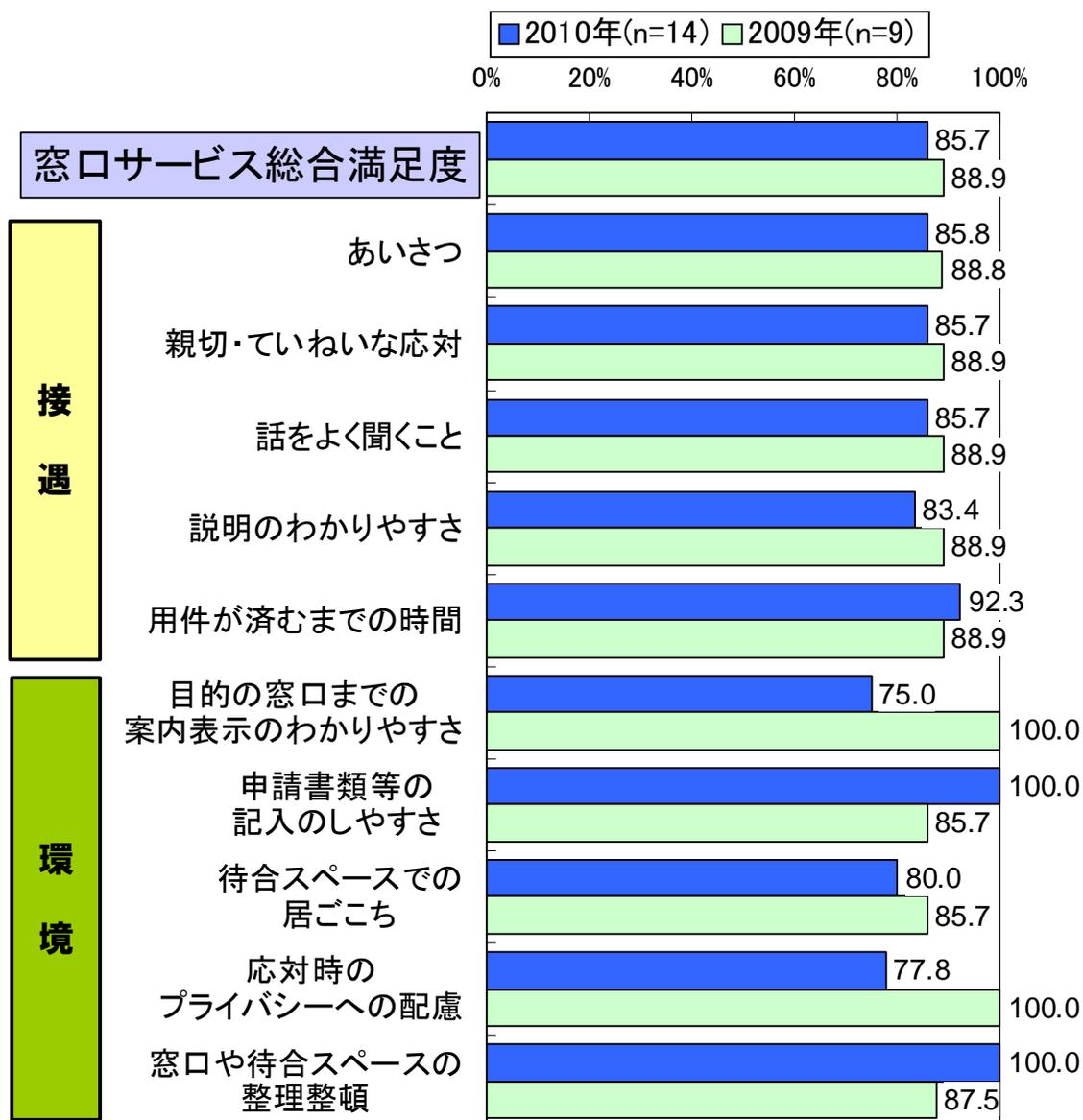
「福祉総務課」の満足度状況



(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

※回答件数が14件と少ないため参考値



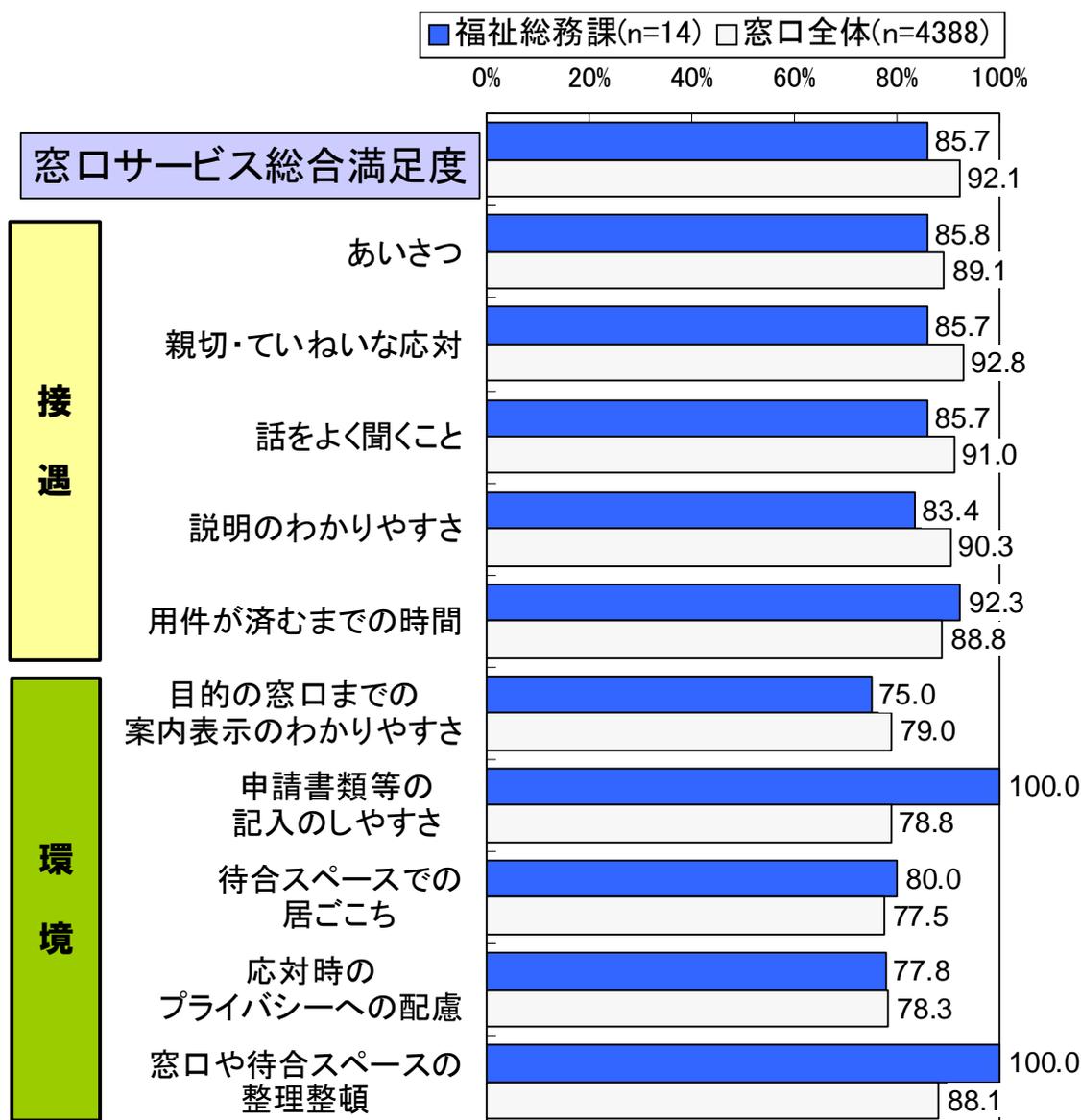
注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

【福祉総務課】

(2) 満足度の状況

②福祉総務課と窓口全体との比較

※回答件数が14件と少ないため参考値

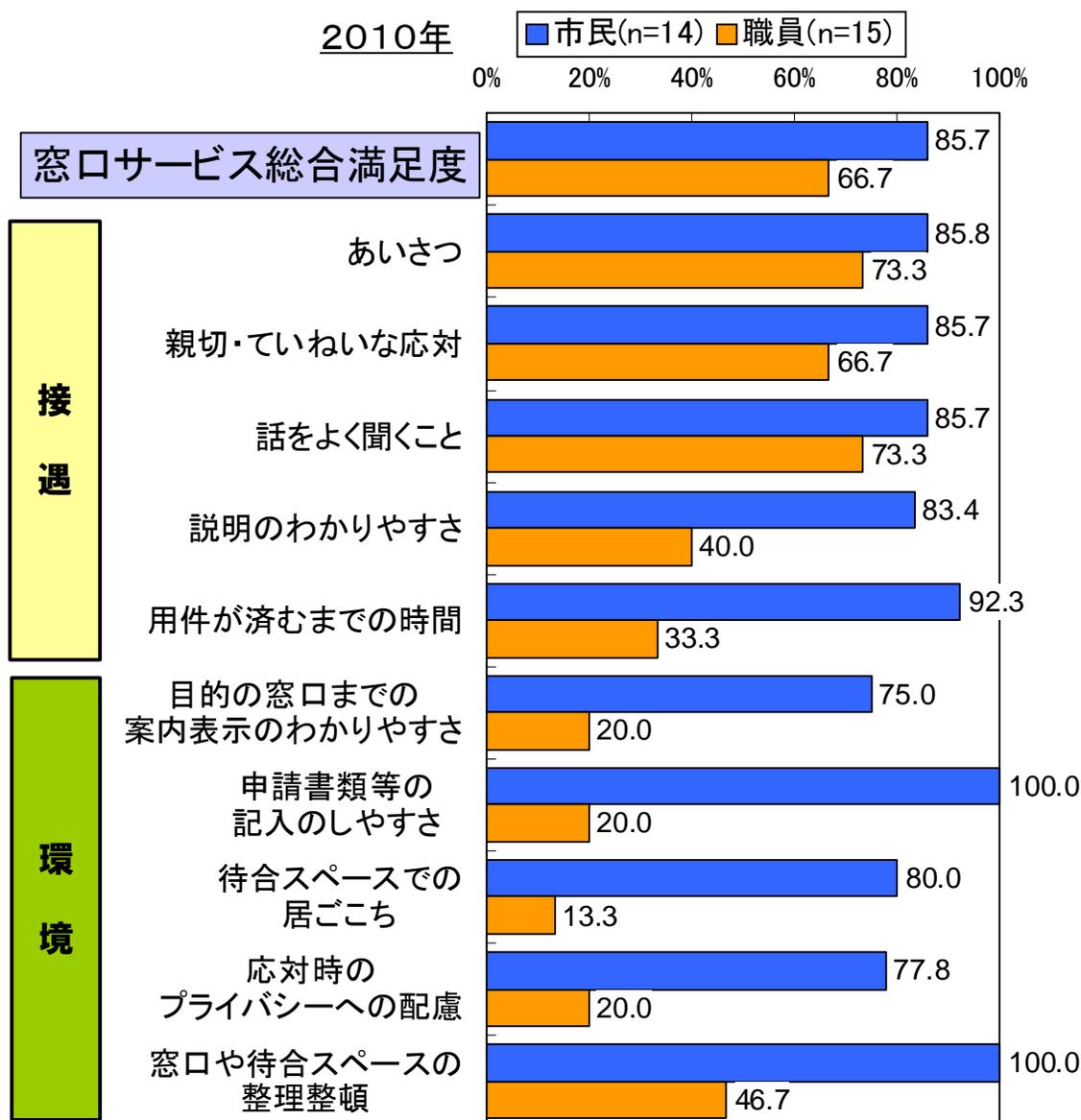


注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

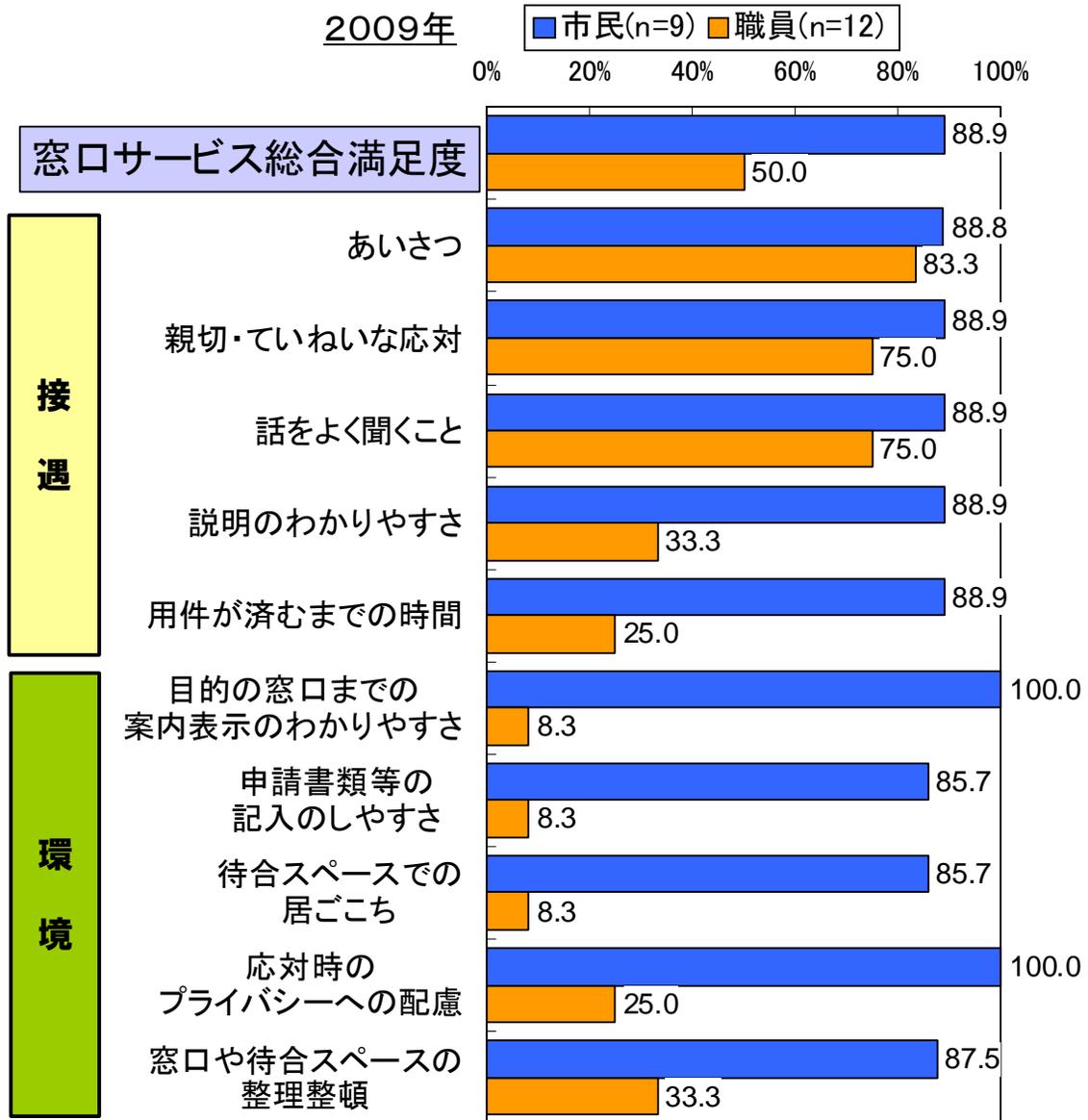
※回答件数が14件と少ないため参考値



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

【福祉総務課】

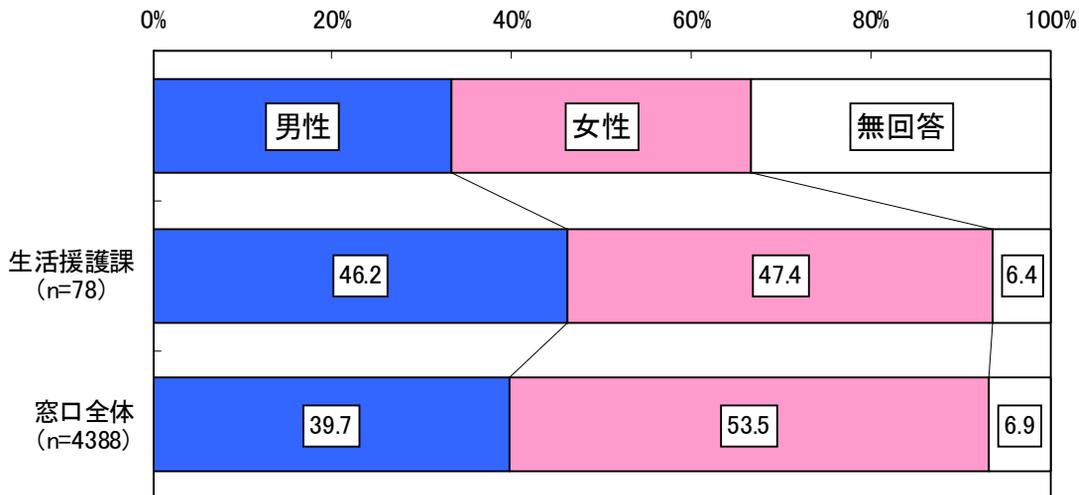
(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

※回答件数が14件と少ないため分析できませんでした。

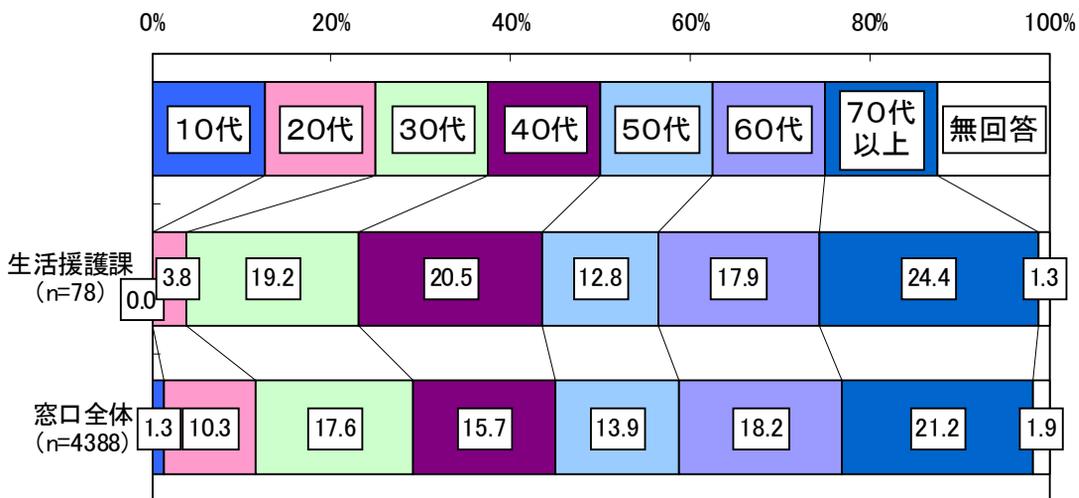
【生活援護課】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「男性」、「女性」がほぼ同じ比率である。

■年齢

- 年齢構成では、「70代」(24.4%)がもっとも多く、「40代」以上の中高年層が大半を占めている。
- 窓口全体と比べて「10代」、「20代」の若年層の占める割合が少ない。

【生活援護課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は81.9%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は5.2%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低いのは、「用件が済むまでの時間」(78.2%)。

■ 『環境面』に関する満足度

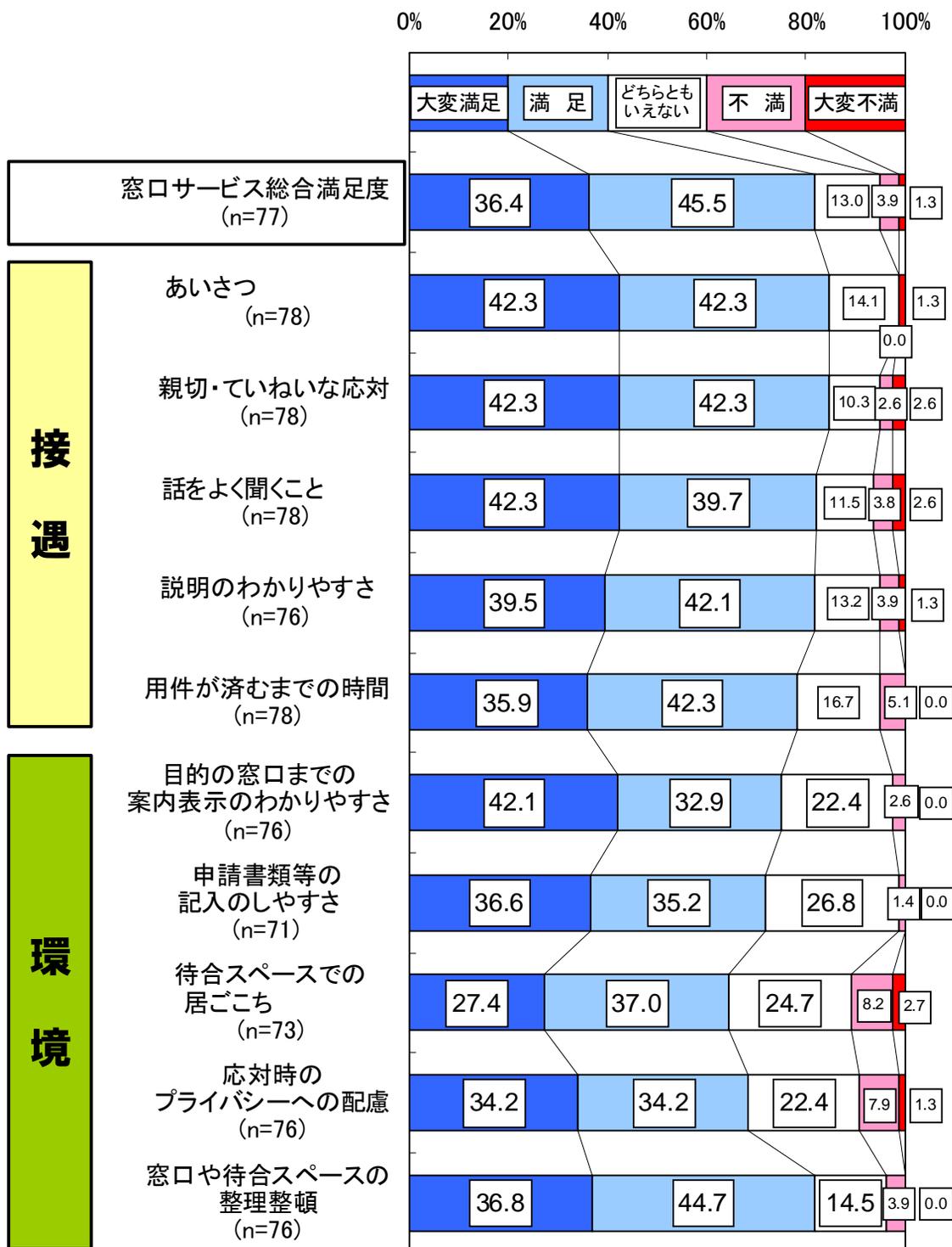
- 満足度が特に高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」(81.5%)。
- 満足度が特に低いのは次の4項目。
 - 「待合スペースでの居ごち」(64.4%)
 - 「応対時のプライバシーへの配慮」(68.4%)
 - 「申請書類等の記入のしやすさ」(71.8%)
 - 「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(75.0%)

【生活援護課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「生活援護課」の満足度状況

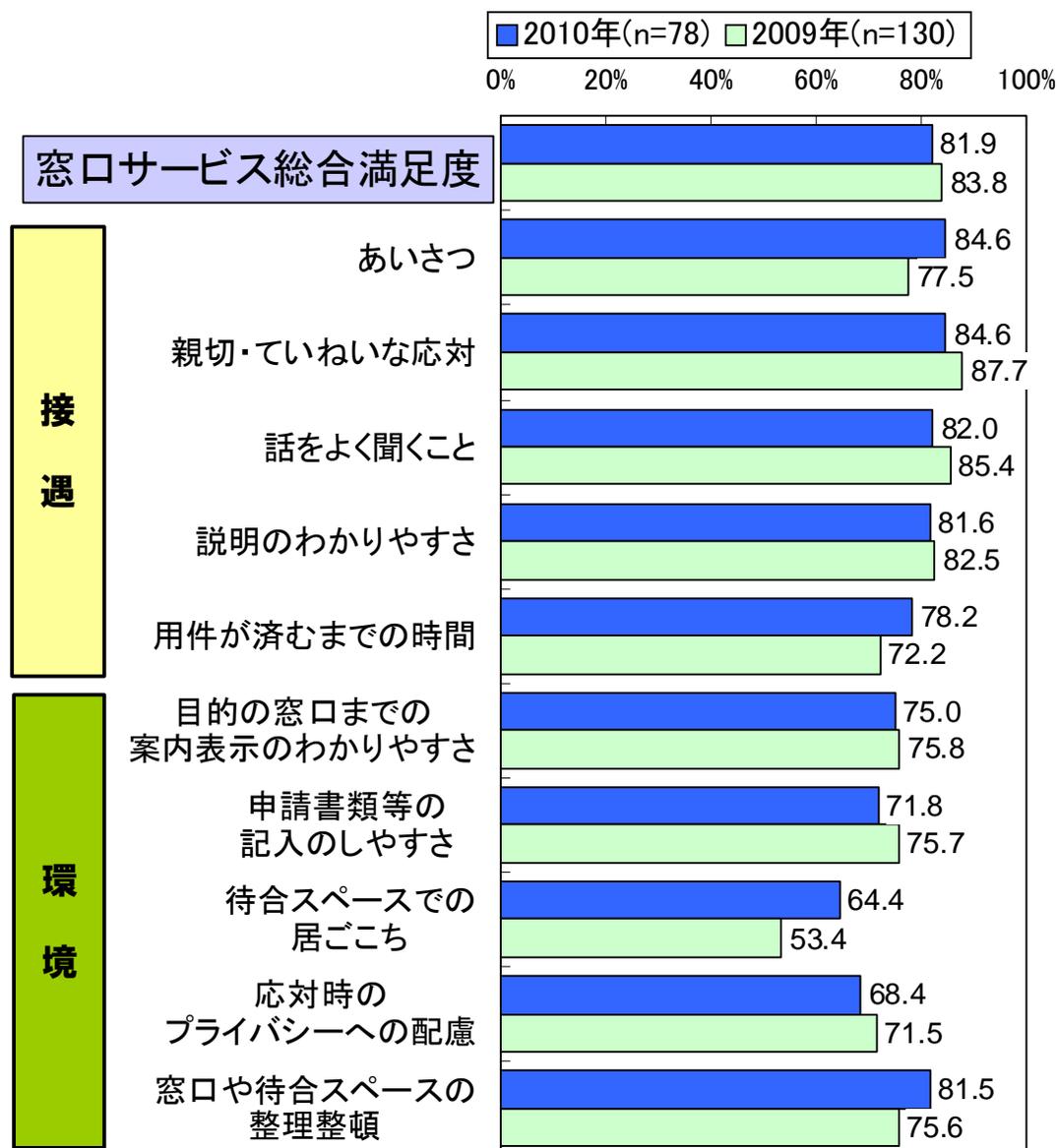


【生活援護課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は2009年とほぼ同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに各2項目の満足度が2009年を上回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

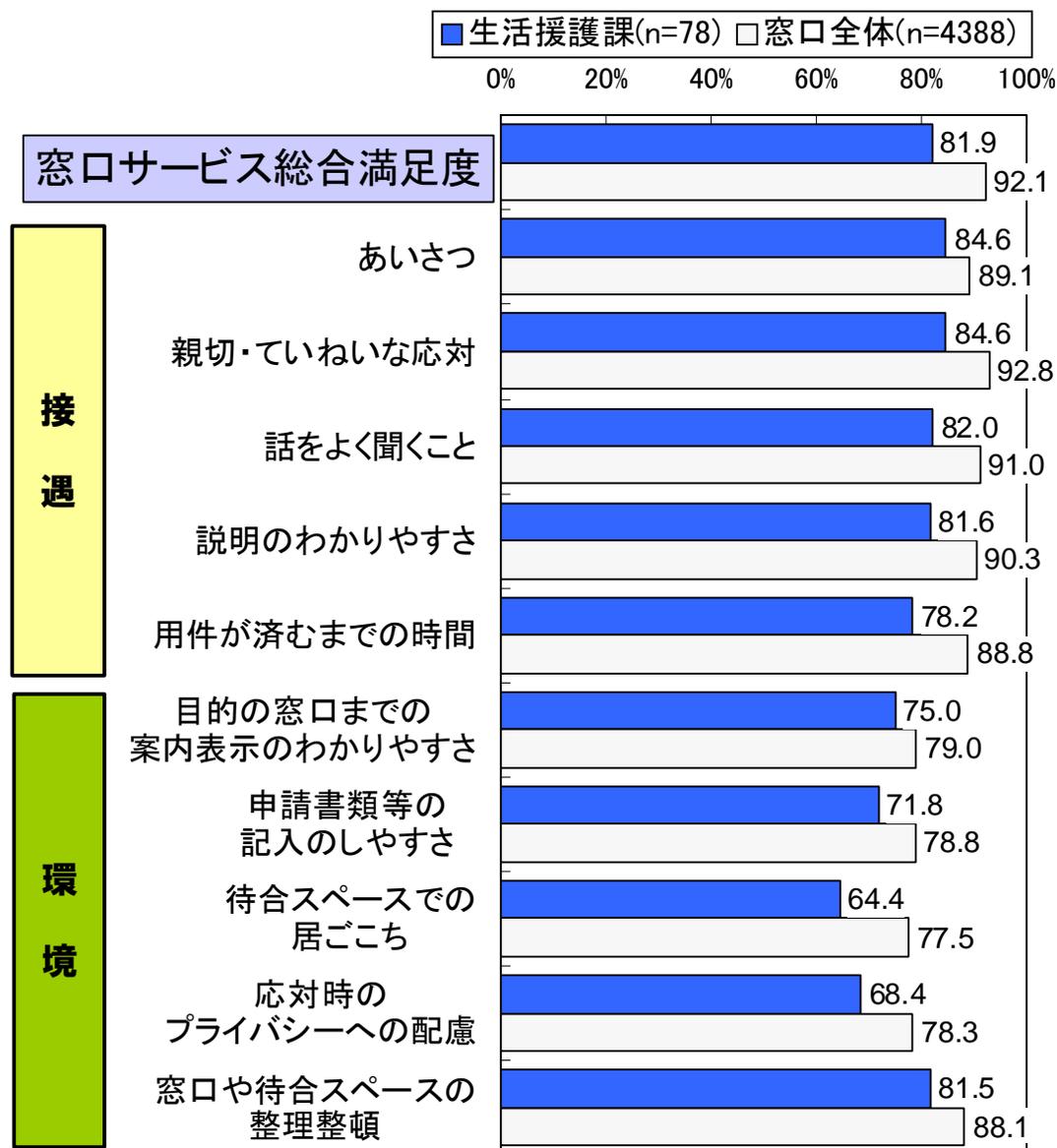
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は81.9%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』では、「あいさつ」、「用件が済むまでの時間」で満足度が2009年を上回っている。
- 『環境面』では、「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」で2009年を上回っている。

【生活援護課】

(2) 満足度の状況

②生活援護課と窓口全体との比較

- ・ 窓口サービス総合満足度は窓口全体を下回っている。
- ・ 『接遇面』、『環境面』ともに窓口全体と比べて満足度は全般に低い。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- ・ 窓口全体と比べ、全項目で満足度は下回っている。特に「用件が済むまでの時間」での差は顕著である。

『環境面』

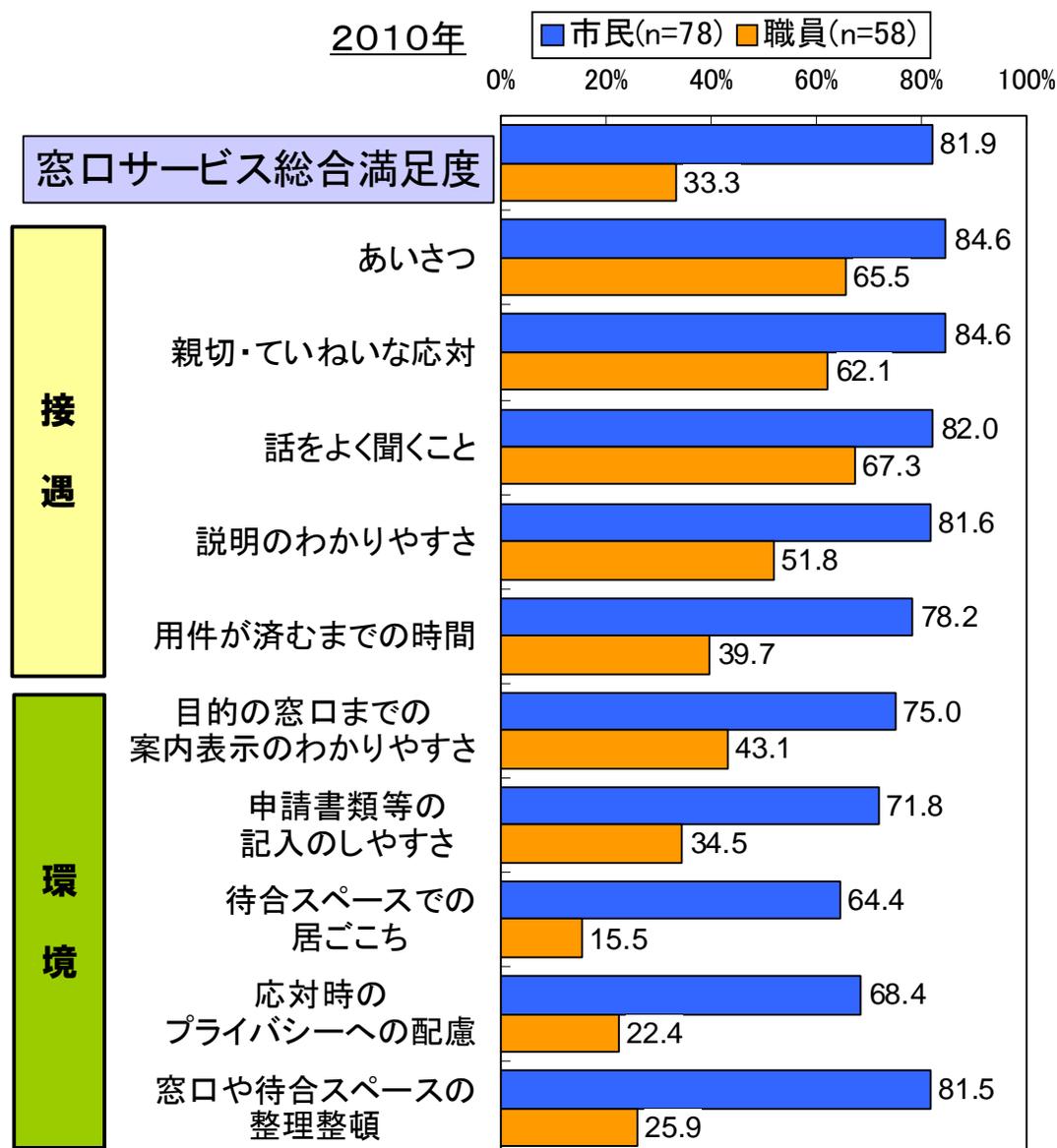
- ・ 窓口全体と比べ、全項目で満足度は下回っており、特に「待合スペースでの居ごち」(64.4%)での差は顕著である。

【生活援護課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

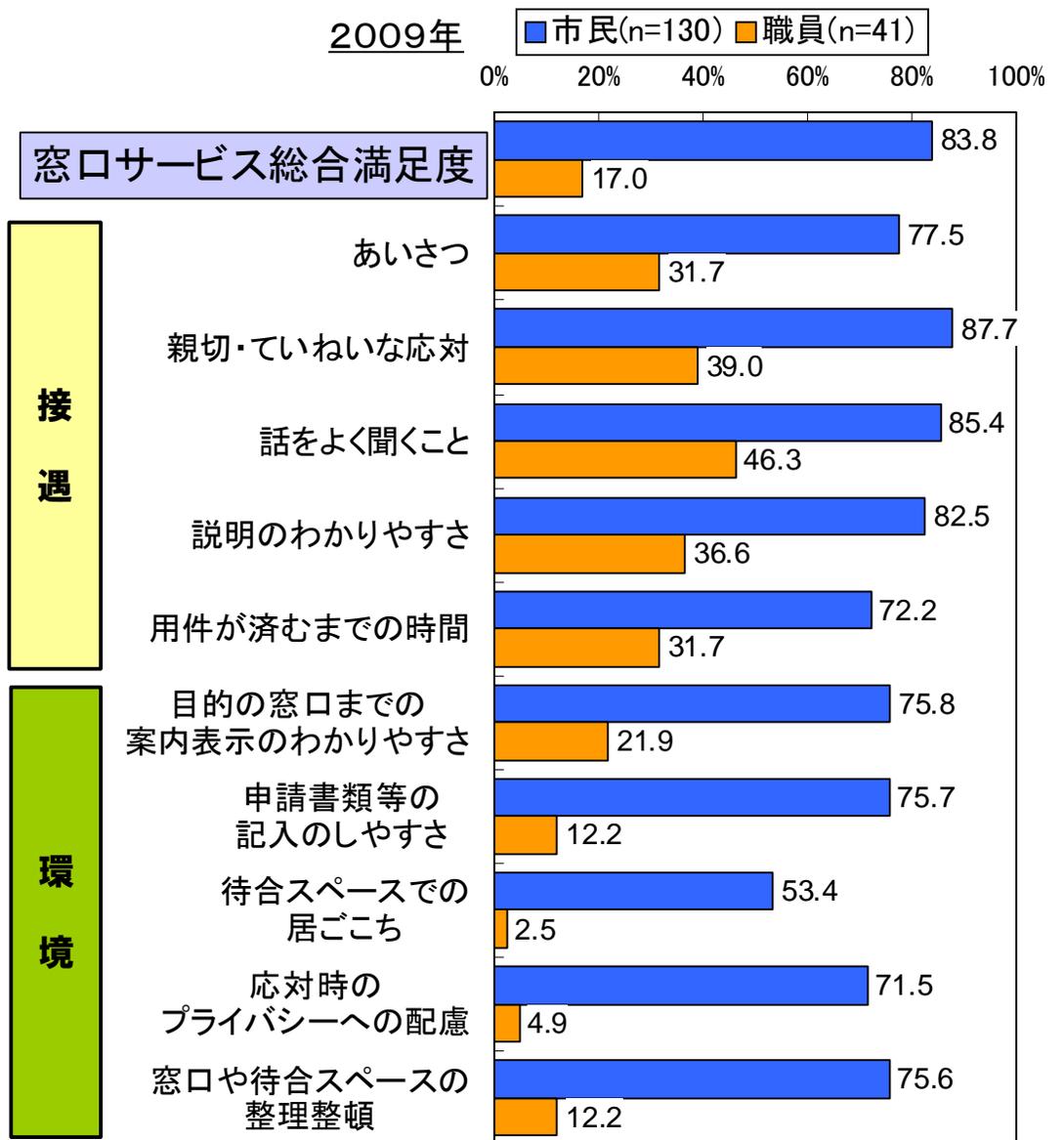
■ 市民と職員の意識差

『接遇面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度には開きがあるが、顕著な差は見られない。
- ・2009年との比較では、「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」、「あいさつ」については、市民の満足はほぼ同水準にとどまるが、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は大幅に縮小した。
- ・「用件が済むまでの時間」については、市民の満足度、職員が想定している満足度がともに向上した。

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- 満足度に顕著な差があるのは、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」である。
- 2009年との比較では、「申請書類等の記入のしやすさ」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「対応時のプライバシーへの配慮」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は大幅に縮小した。

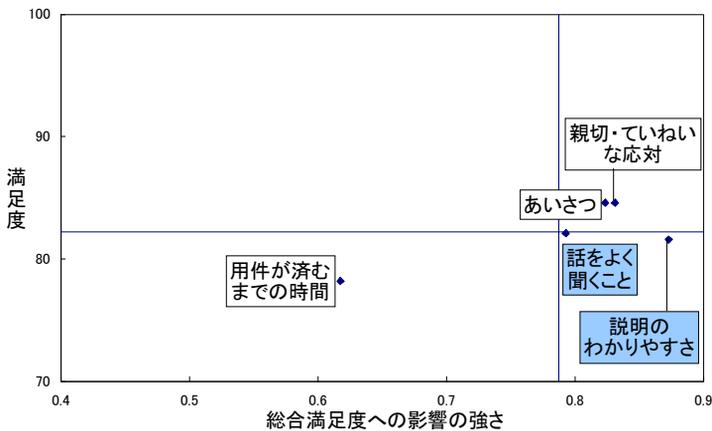
【生活援護課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

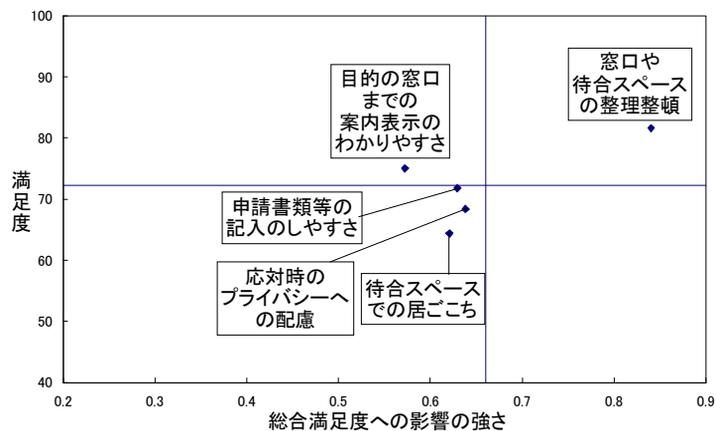
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「説明のわかりやすさ」、「話をよく聞くこと」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【生活援護課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【生活援護課】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな対応」、「あいさつ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにもかかわらず、現状の評価が比較的低い項目は、「説明のわかりやすさ」、「話をよく聞くこと」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

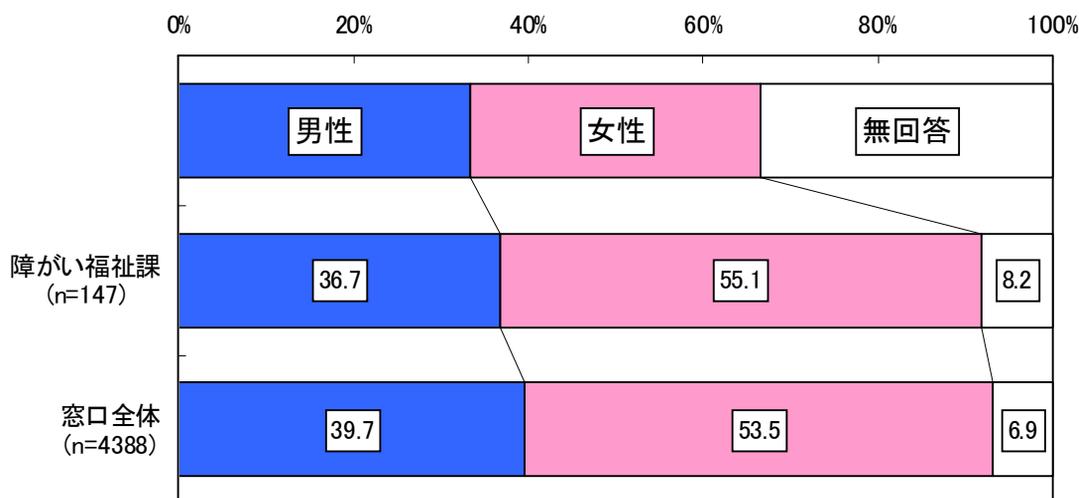
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

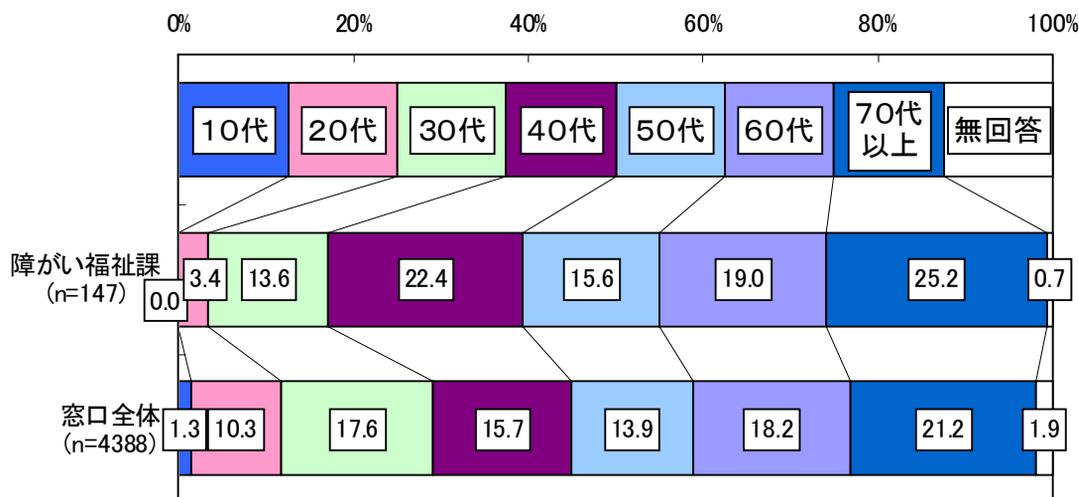
【障がい福祉課】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「70代」(25.2%)がもっとも多く、「40代」以上の中高年層が全体の8割以上を占めている。
- 窓口全体と比べて「30代以下」の若年層の占める割合が少ない。

【障がい福祉課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.9%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は2.1%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは2009年と同じ次の4項目。
 - 「話をよく聞くこと」(96.5%)
 - 「親切・ていねいな対応」(95.8%)
 - 「あいさつ」(93.8%)
 - 「説明のわかりやすさ」(92.5%)

■ 『環境面』に関する満足度

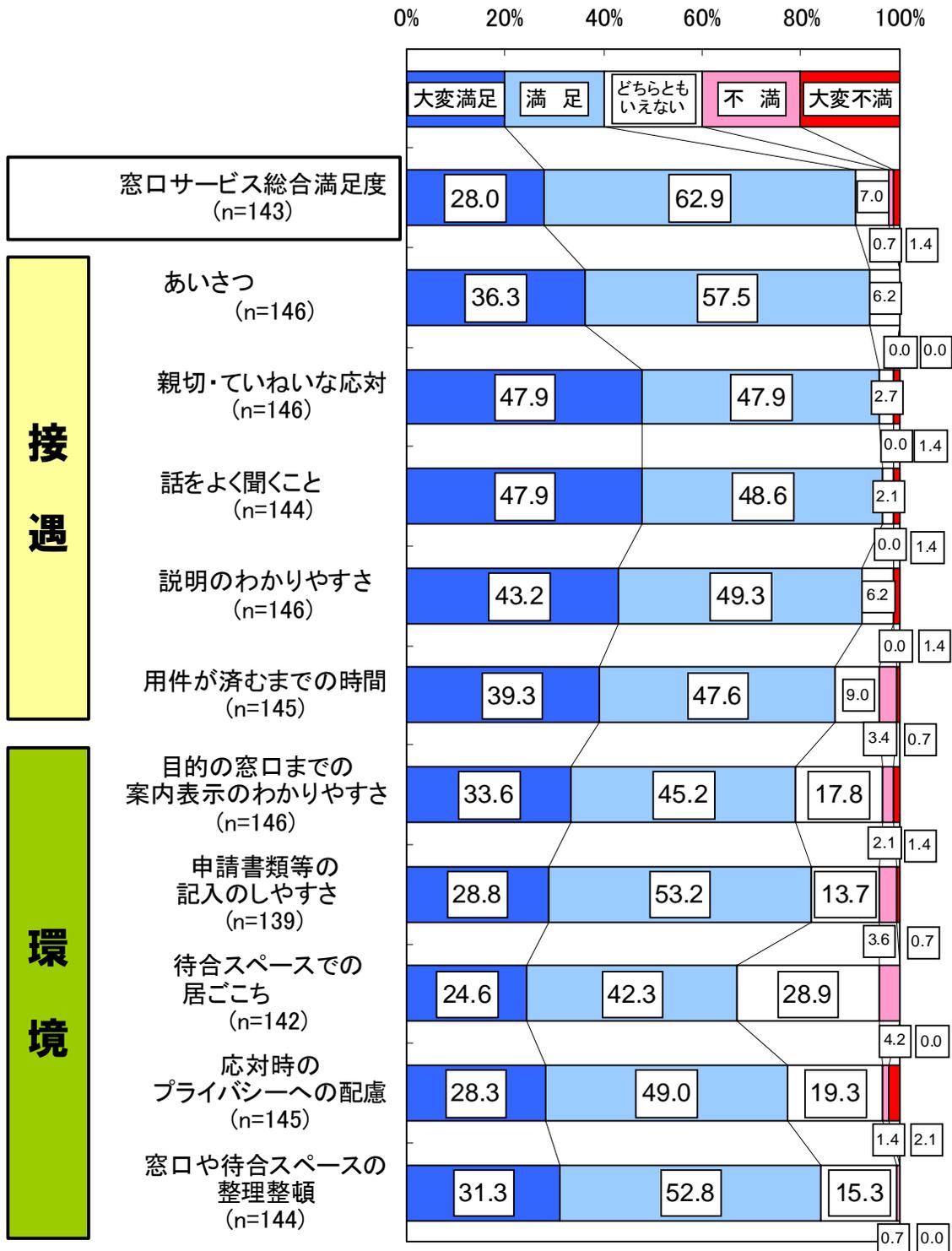
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低いのは次の3項目。
 - 「待合スペースでの居ごち」(66.9%)
 - 「対応時のプライバシーへの配慮」(77.3%)
 - 「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(78.8%)

【障がい福祉課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「障がい福祉課」の満足度状況

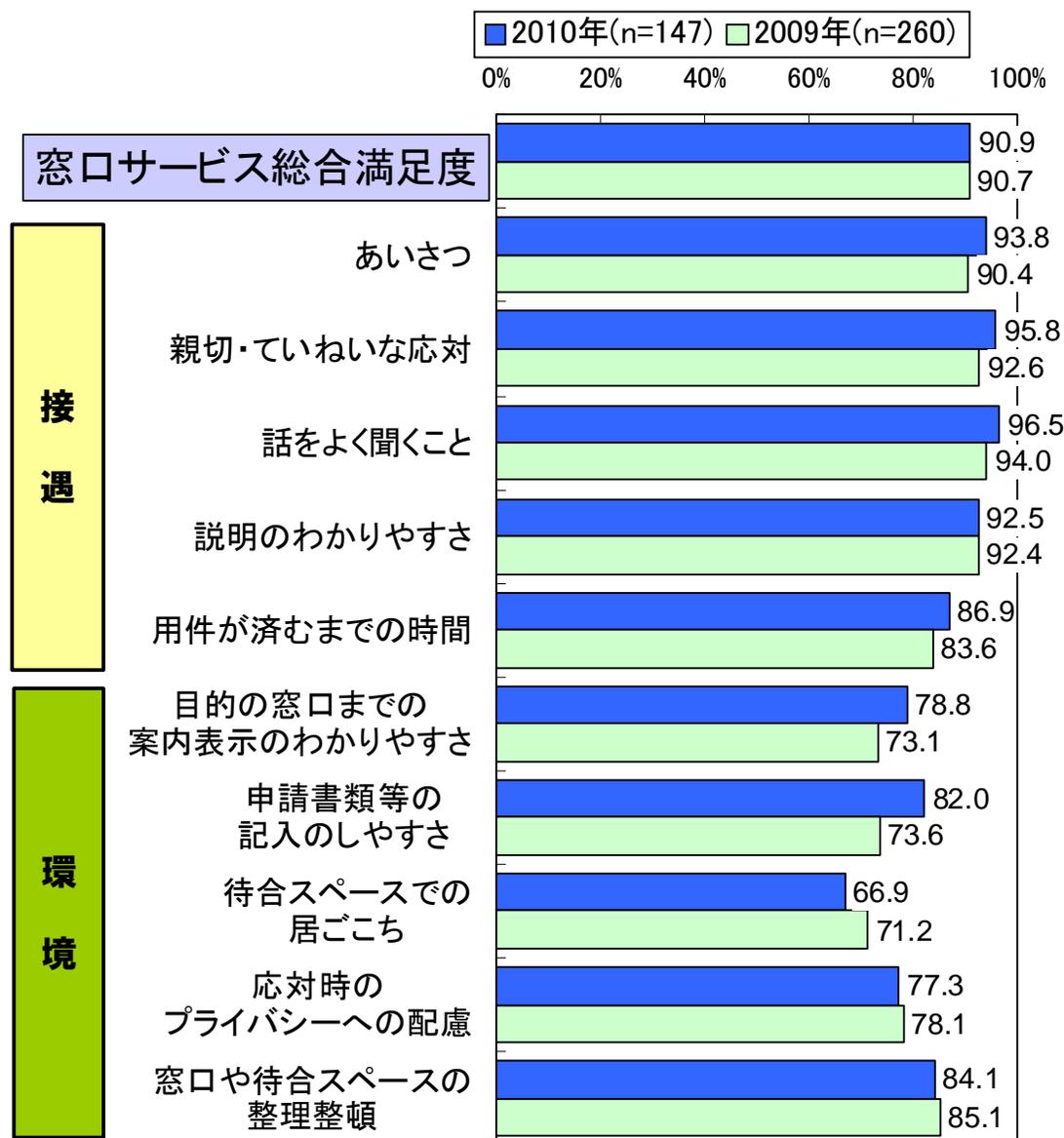


【障がい福祉課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.9%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに満足度は2009年と比べて大きな差は見られない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

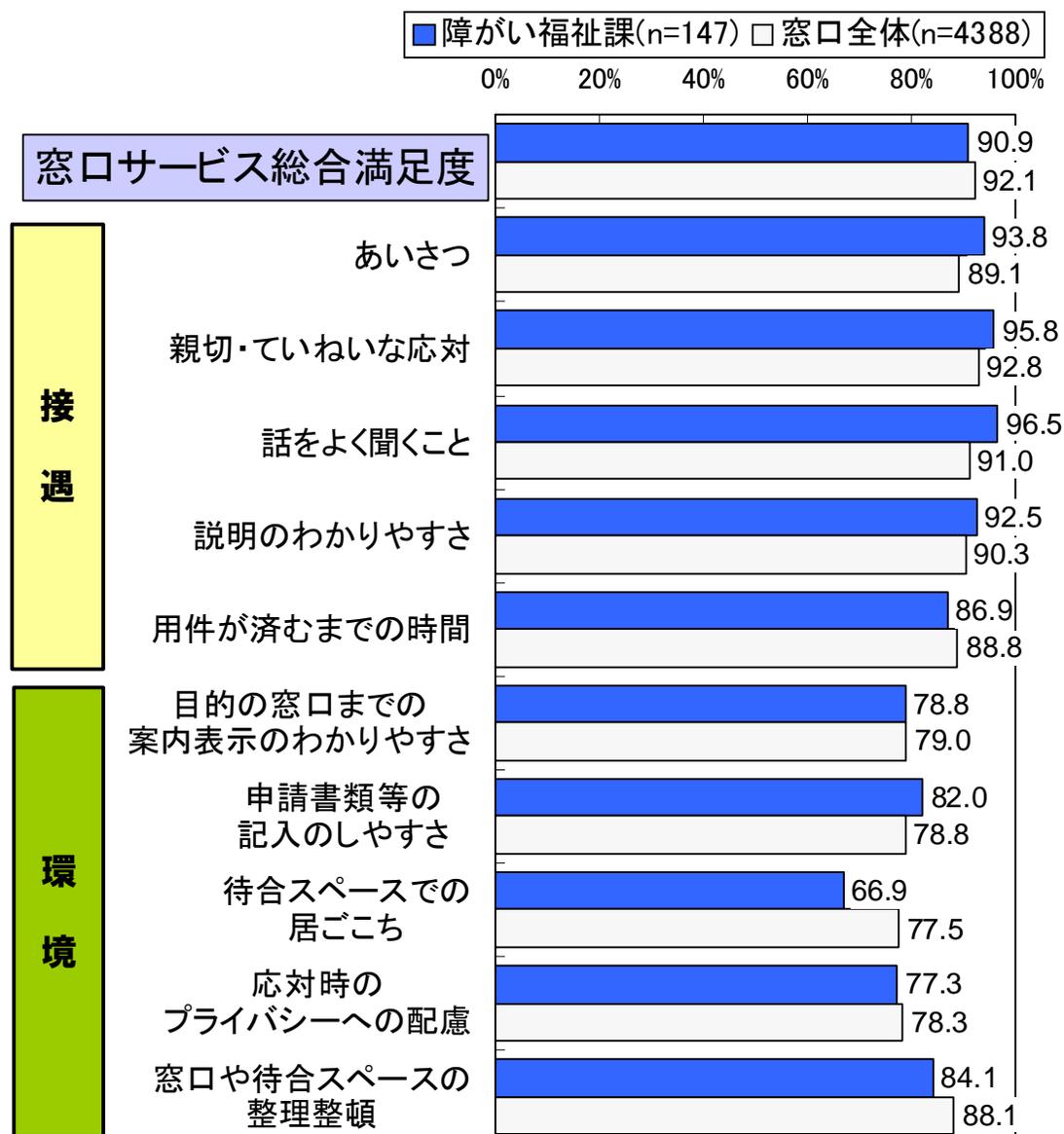
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.9%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、2009年をやや上回っている。
- 『環境面』に関する5項目の満足度についても、2009年をやや下回る項目はあるものの、ほぼ同水準である。

【障がい福祉課】

(2) 満足度の状況

②障がい福祉課と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 窓口全体と比べて満足度は『接遇面』で上回る項目が、『環境面』で下回る項目が見られる。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度は、「話をよく聞くこと」でやや上回っているものの、他4項目はほぼ同水準である。

『環境面』

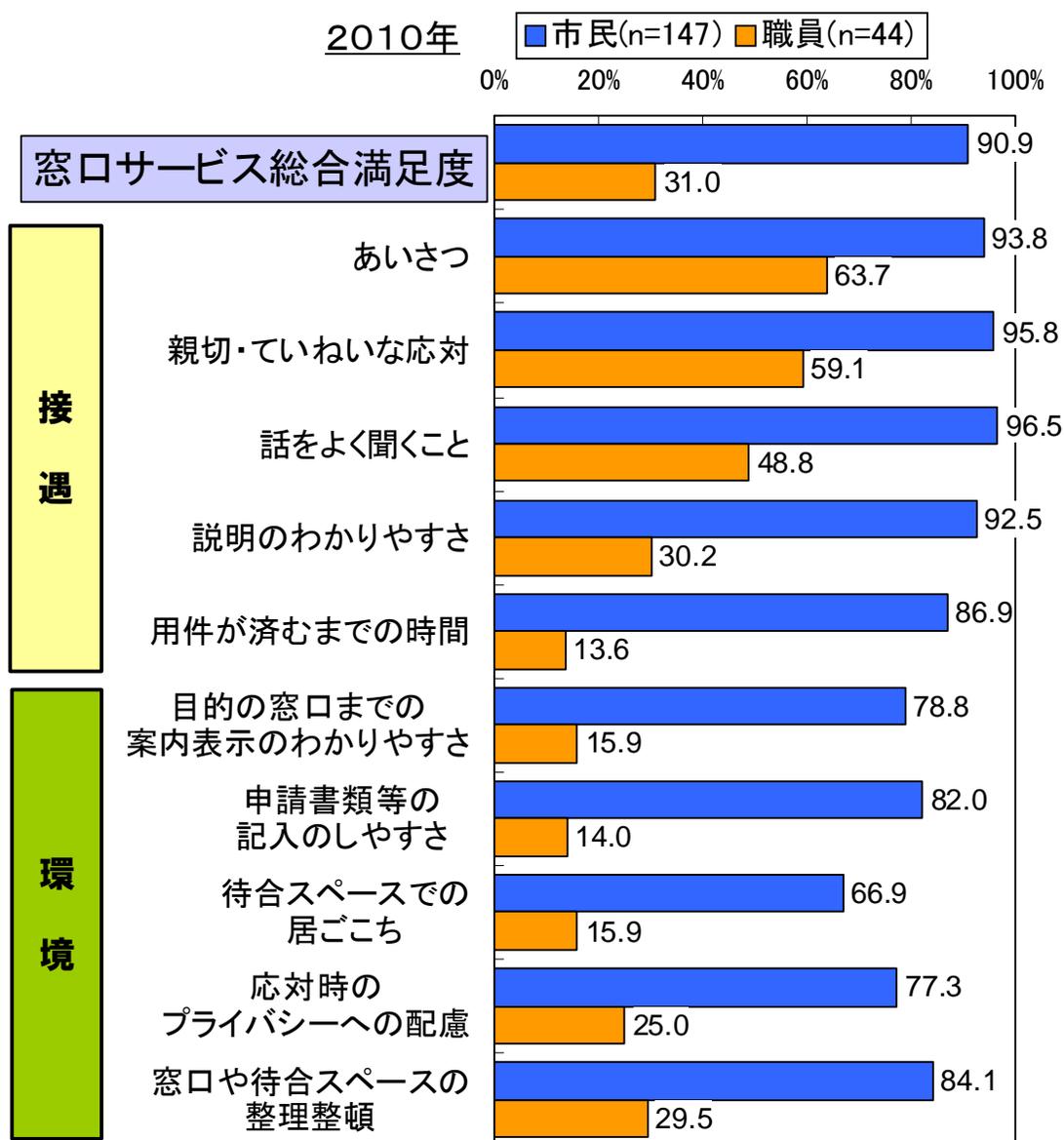
- 窓口全体と比べて満足度は、「待合スペースでの居ごち」で下回るものの、他4項目はほぼ同水準である。

【障がい福祉課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

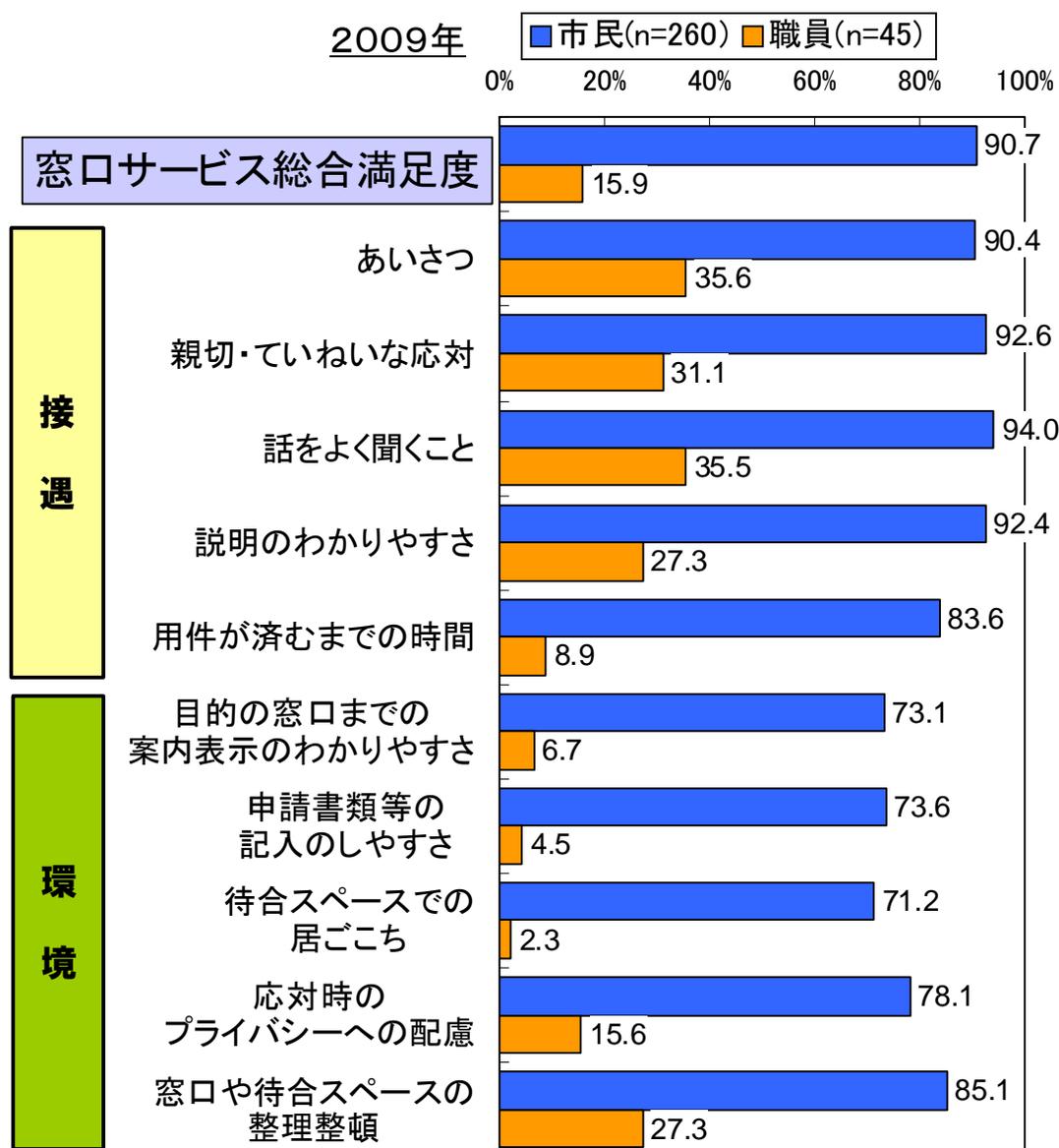
■ 市民と職員の意識差

『接遇面』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」、「説明のわかりやすさ」である。特に「用件が済むまでの時間」に対して職員が想定していた満足度は13.6%と低い。
- 2009年との比較では、「話をよく聞くこと」、「親切・ていねいな対応」、「あいさつ」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- すべての項目で満足度に差が見られる。特に「申請書類等の記入のしやすさ」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」での差は顕著である。
- 2009年との比較では、「待合スペースでの居ごち」、「応対時のプライバシーへの配慮」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。

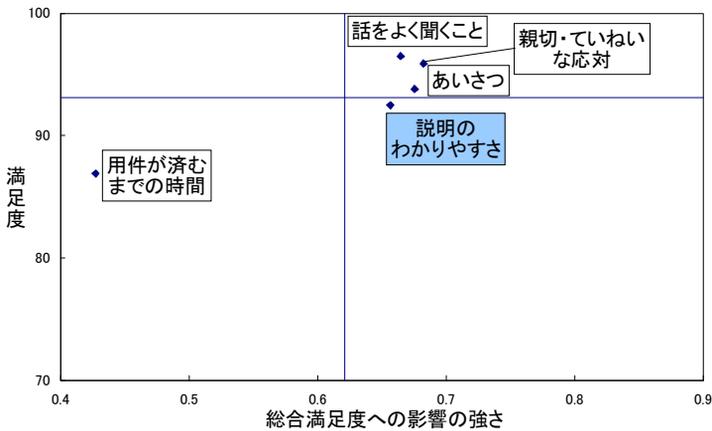
【障がい福祉課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

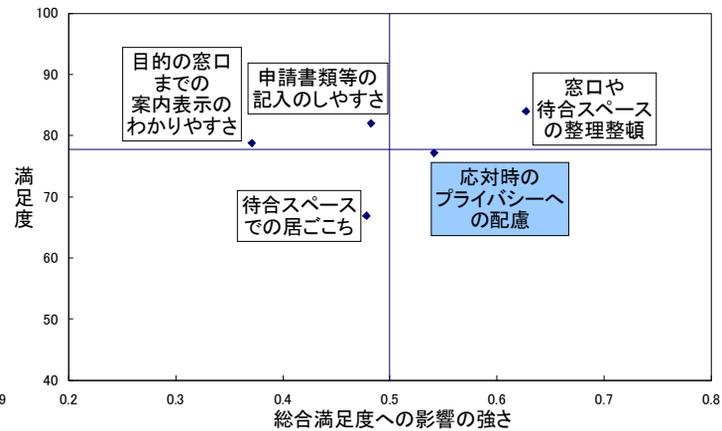
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「説明のわかりやすさ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「応対時のプライバシーへの配慮」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【障がい福祉課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【障がい福祉課】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「親切・ていねいな応対」、「あいさつ」、「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「説明のわかりやすさ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

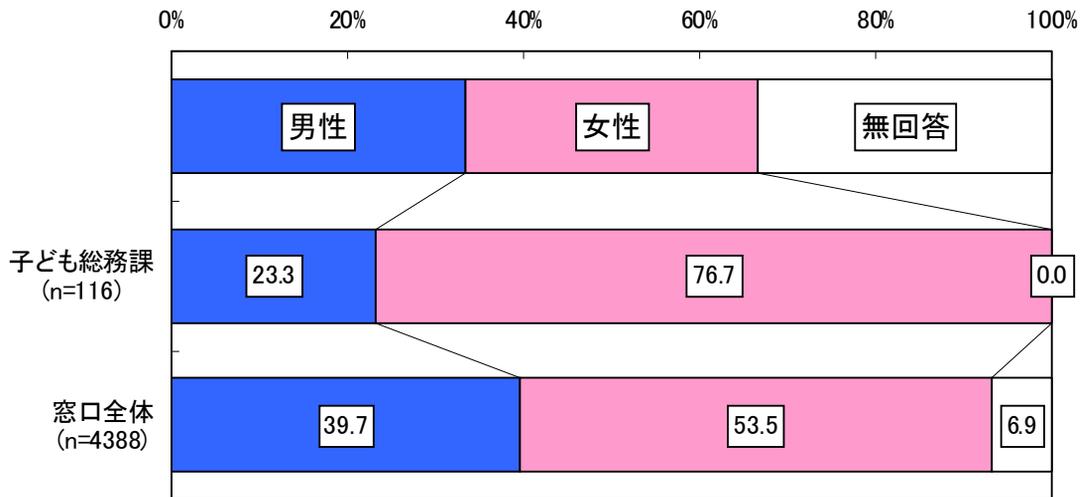
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

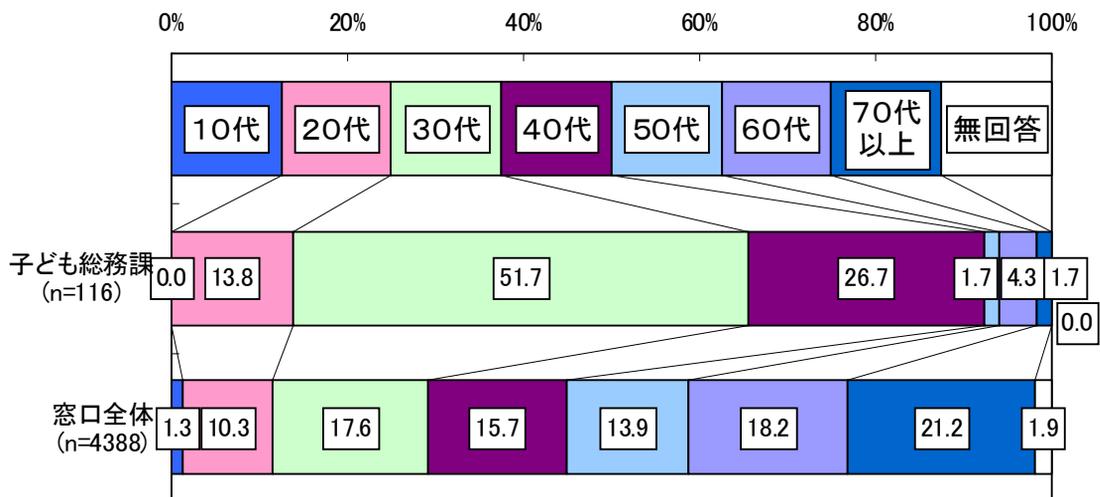
【子ども総務課】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 窓口全体に比べても「女性」比率が高く、7割以上。

■年齢

- 年齢構成では、「30代」(51.7%)がもっとも多い。
- 窓口全体と比べて「50代以上」の占める割合が少ない。

【子ども総務課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は93.1%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.9%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の3項目。
 - 「親切・ていねいな対応」(93.1%)
 - 「話をよく聞くこと」(93.1%)
 - 「用件が済むまでの時間」(90.3%)
- 上記3項目に比べると、「あいさつ」(87.9%)、の満足度がやや低めとなっている。

■ 『環境面』に関する満足度

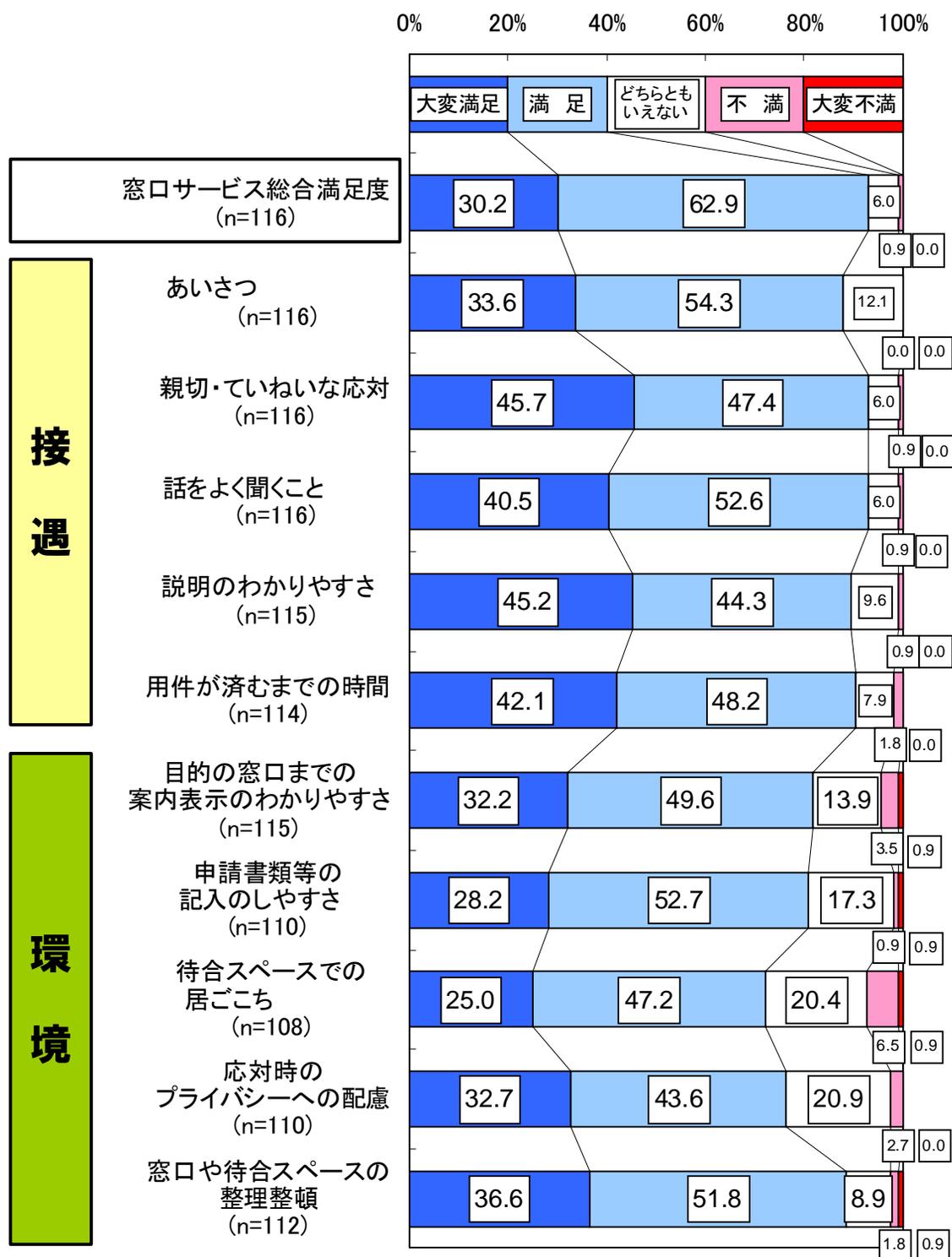
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低いのは次の2項目。
 - 「待合スペースでの居ごち」(72.2%)
 - 「対応時のプライバシーへの配慮」(76.3%)

【子ども総務課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「子ども総務課」の満足度状況

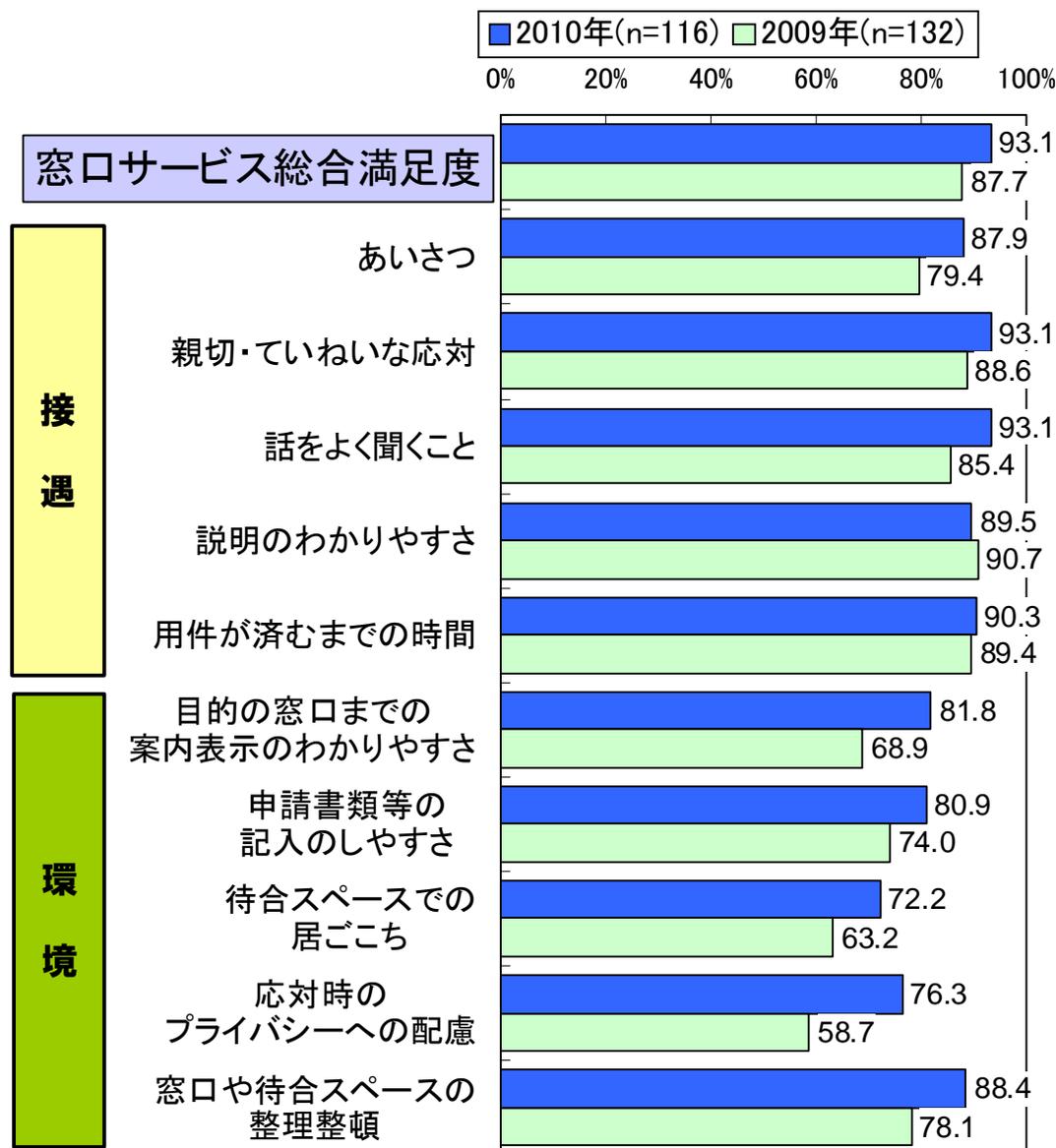


【子ども総務課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は93.1%で、2009年をやや上回っている。
- 『接遇面』の4項目、『環境面』の全項目で満足度は2009年を上回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

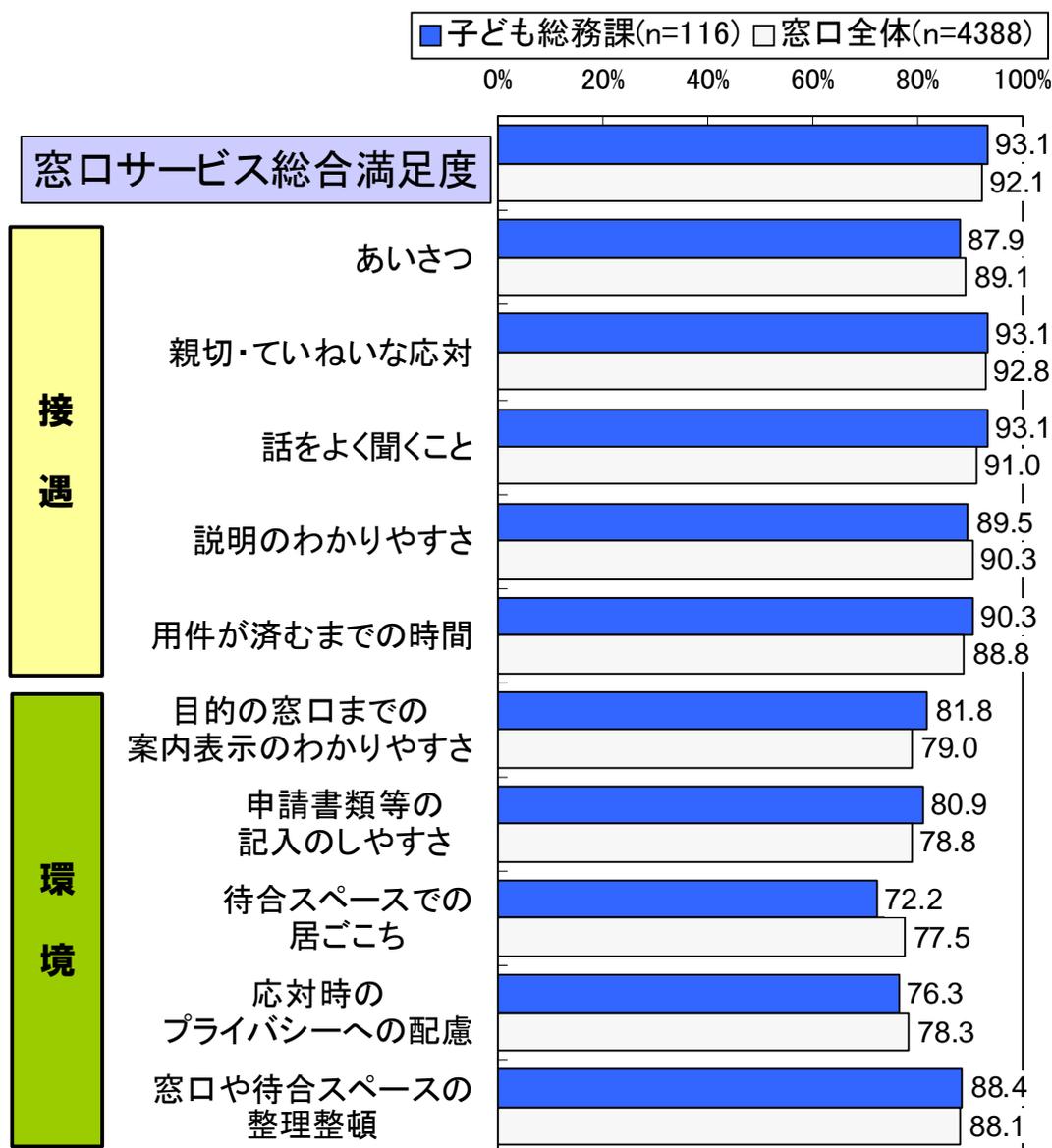
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は93.1%で、2009年をやや上回る結果となった。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、「説明のわかりやすさ」を除く4項目で2009年を上回り、特に「あいさつ」、「話をよく聞くこと」での向上は顕著である。
- 『環境面』に関する5項目の満足度についても、全項目で2009年を上回っている。

【子ども総務課】

(2) 満足度の状況

② 子ども総務課と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 窓口全体と比べて満足度は『接遇面』が同水準、『環境面』では「待合スペースでの居ごち」が低い。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。2009年に低かった「あいさつ」、「話をよく聞くこと」も同水準である。

『環境面』

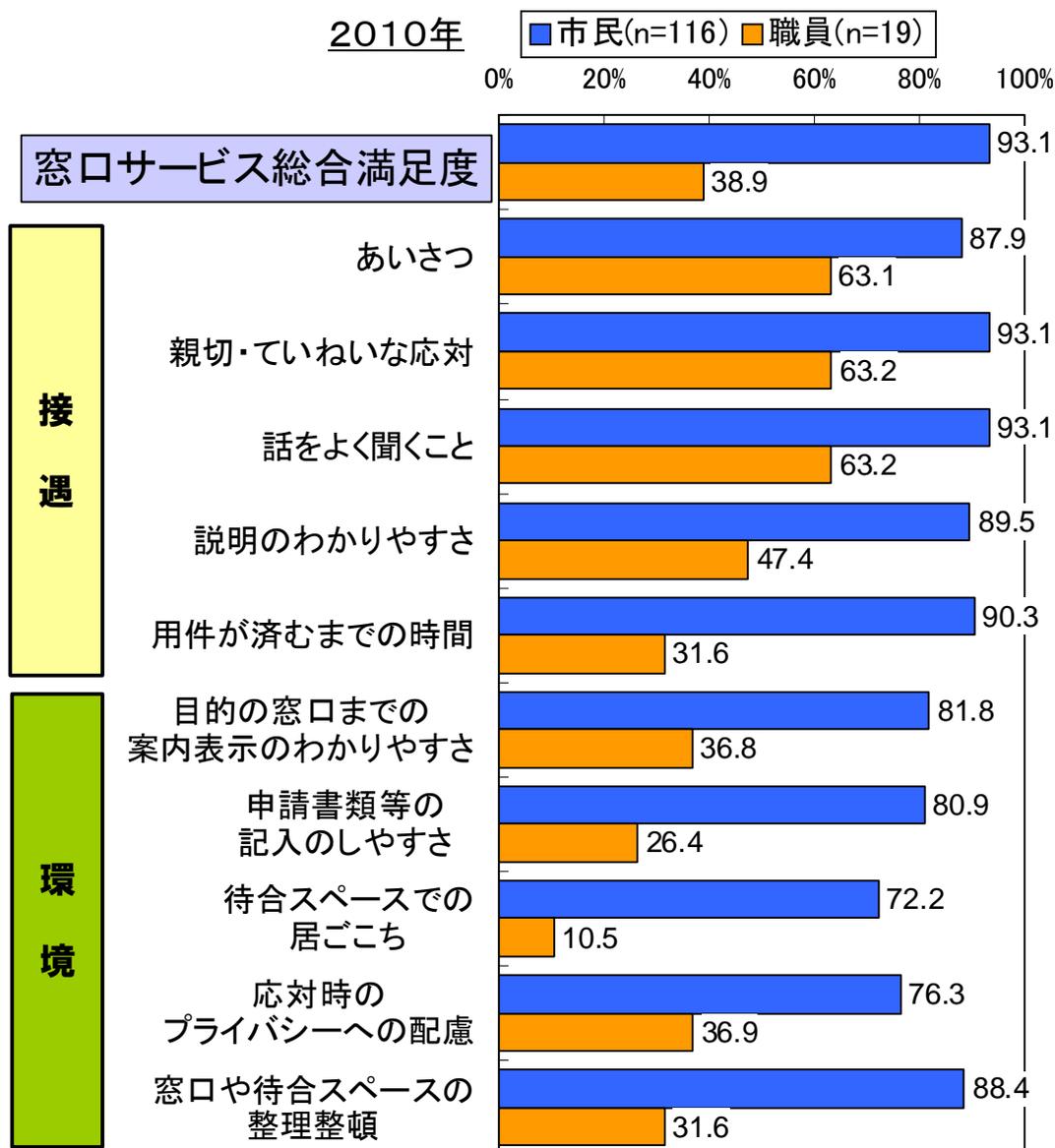
- 窓口全体と比べて「待合スペースでの居ごち」の満足度が下回っている。ただし、2009年に低かった「応対時のプライバシーへの配慮」、「窓口や待合スペースでの整理整頓」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」は同水準である。

【子ども総務課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

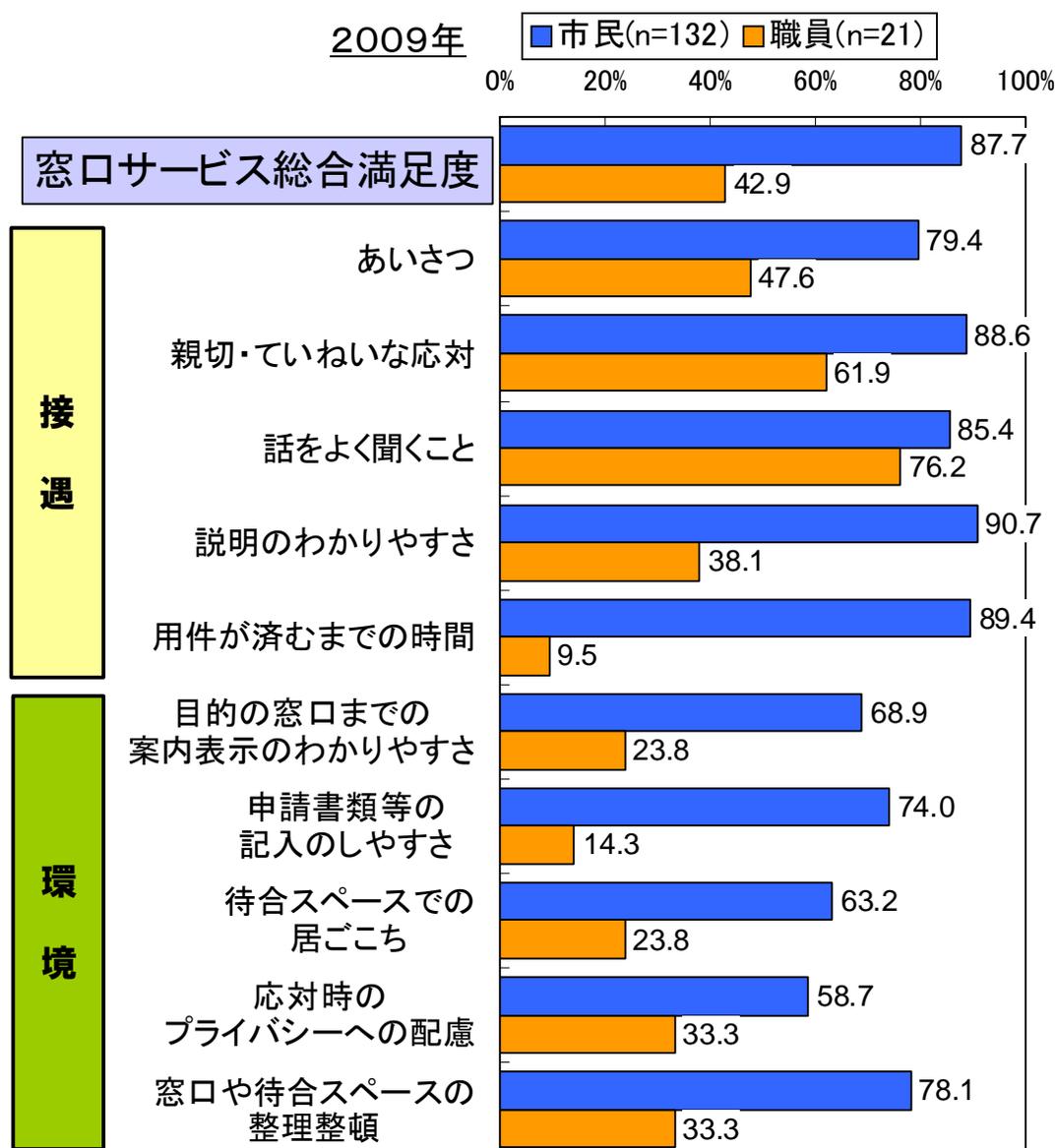
『 接 遇 面 』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」、で、職員が想定していた満足度は31.6%と低い。
- 2009年との比較では、「用件が済むまでの時間」、「説明のわかりやすさ」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。
- 「話をよく聞くこと」については、市民の満足度が向上したものの、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

【子ども総務課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・満足度に顕著な差があるのは、「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。
- ・2009年との比較では、「待合スペースでの居ごち」については、市民の満足度が上昇したのに、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。
- ・「応対時のプライバシーへの配慮」、「窓口や待合スペースの整理整頓」については、職員が想定している満足度が変わらず、市民の満足度が向上したことにより、職員と市民の差は拡大した。

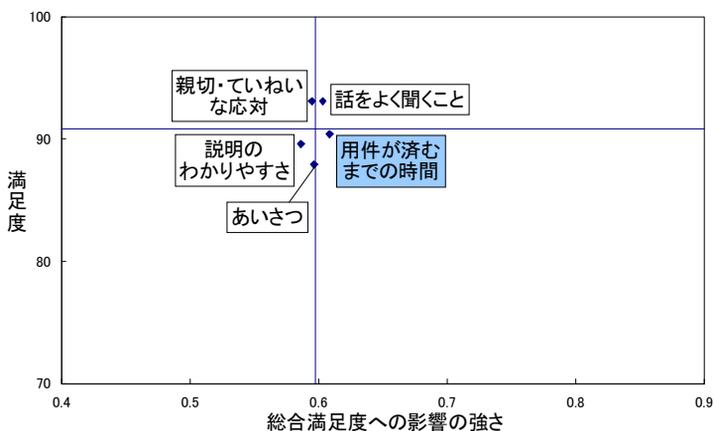
【子ども総務課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

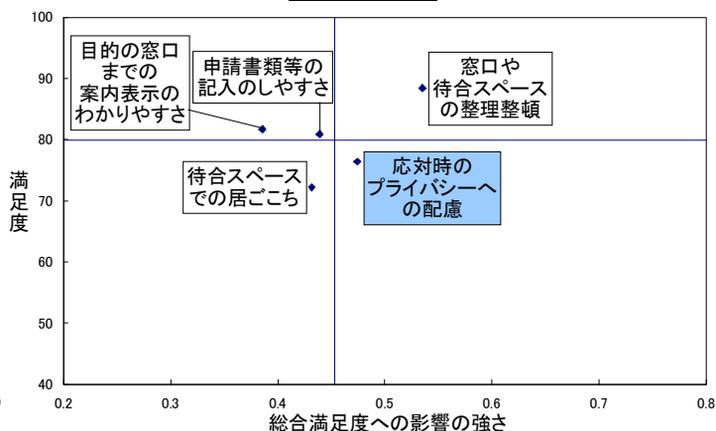
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「用件が済むまでの時間」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「応対時のプライバシーへの配慮」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【子ども総務課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【子ども総務課】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにもかかわらず、現状の評価が比較的低い項目は、「用件が済むまでの時間」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにもかかわらず、現状の評価が比較的低い項目は、「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

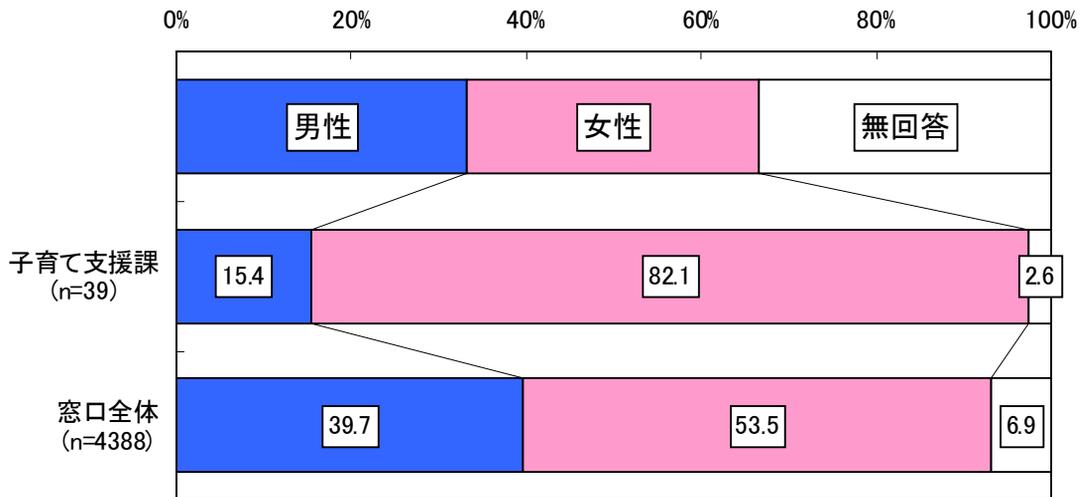
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

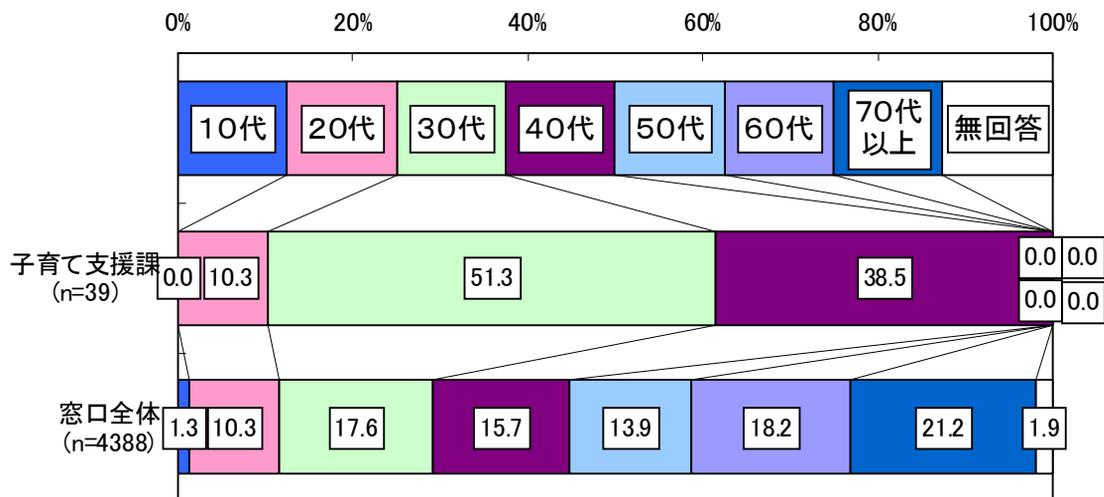
【子育て支援課】

(1)回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 窓口全体に比べても「女性」比率が高く、8割以上。

■年齢

- 年齢構成では、「30代」(51.3%)がもっとも多い。「40代」も38.5%と多く、「30代」「40代」で9割を占める。

【子育て支援課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は同じく84.6%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは、「用件が済むまでの時間」(92.1%)
- 満足度が特に低いのは、「あいさつ」(76.9%)

■ 『環境面』に関する満足度

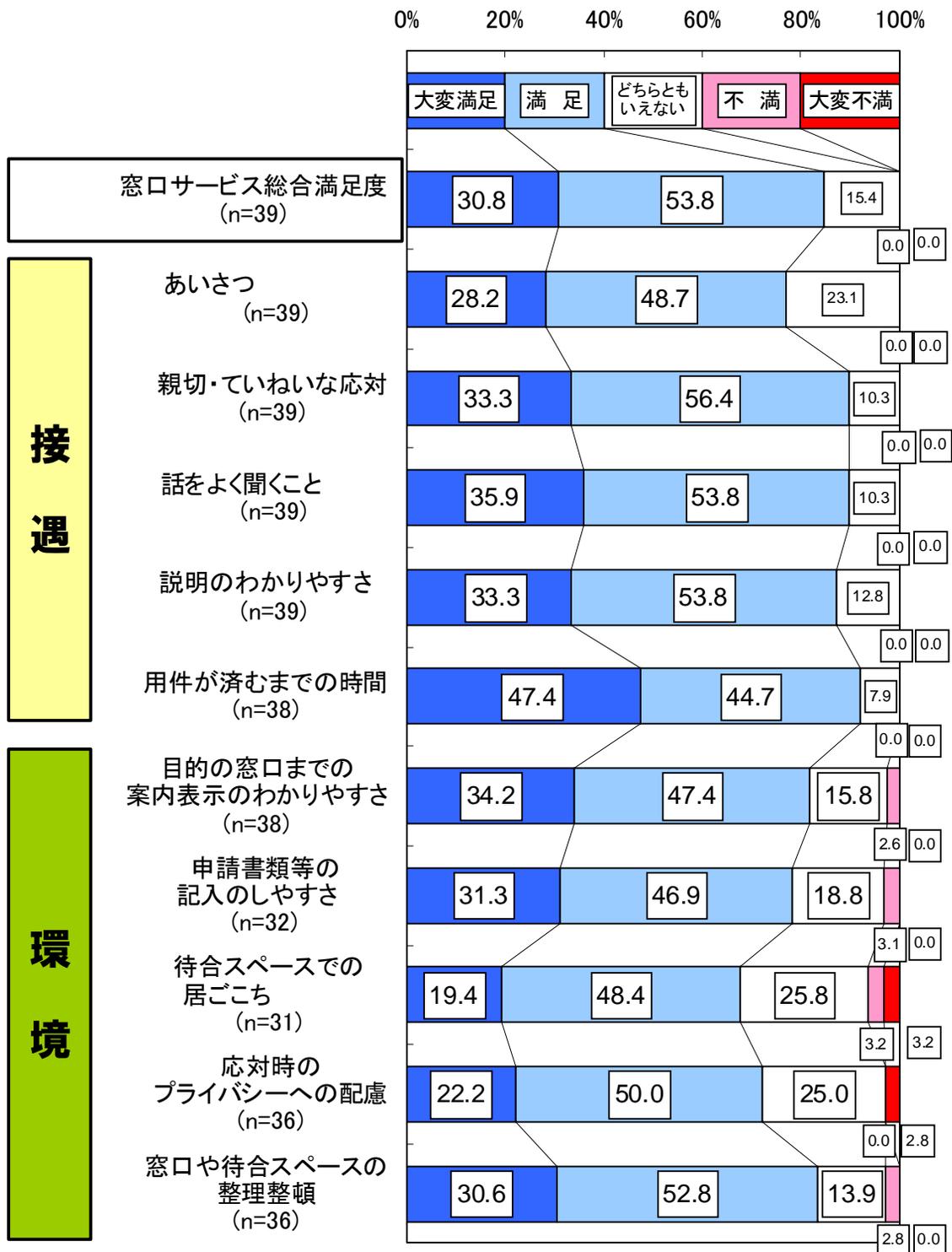
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低い項目は次の3項目。
「待合スペースでの居ごち」(67.8%)
「応対時のプライバシーへの配慮」(72.2%)
「申請書類等の記入のしやすさ」(78.2%)

【子育て支援課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「子育て支援課」の満足度状況

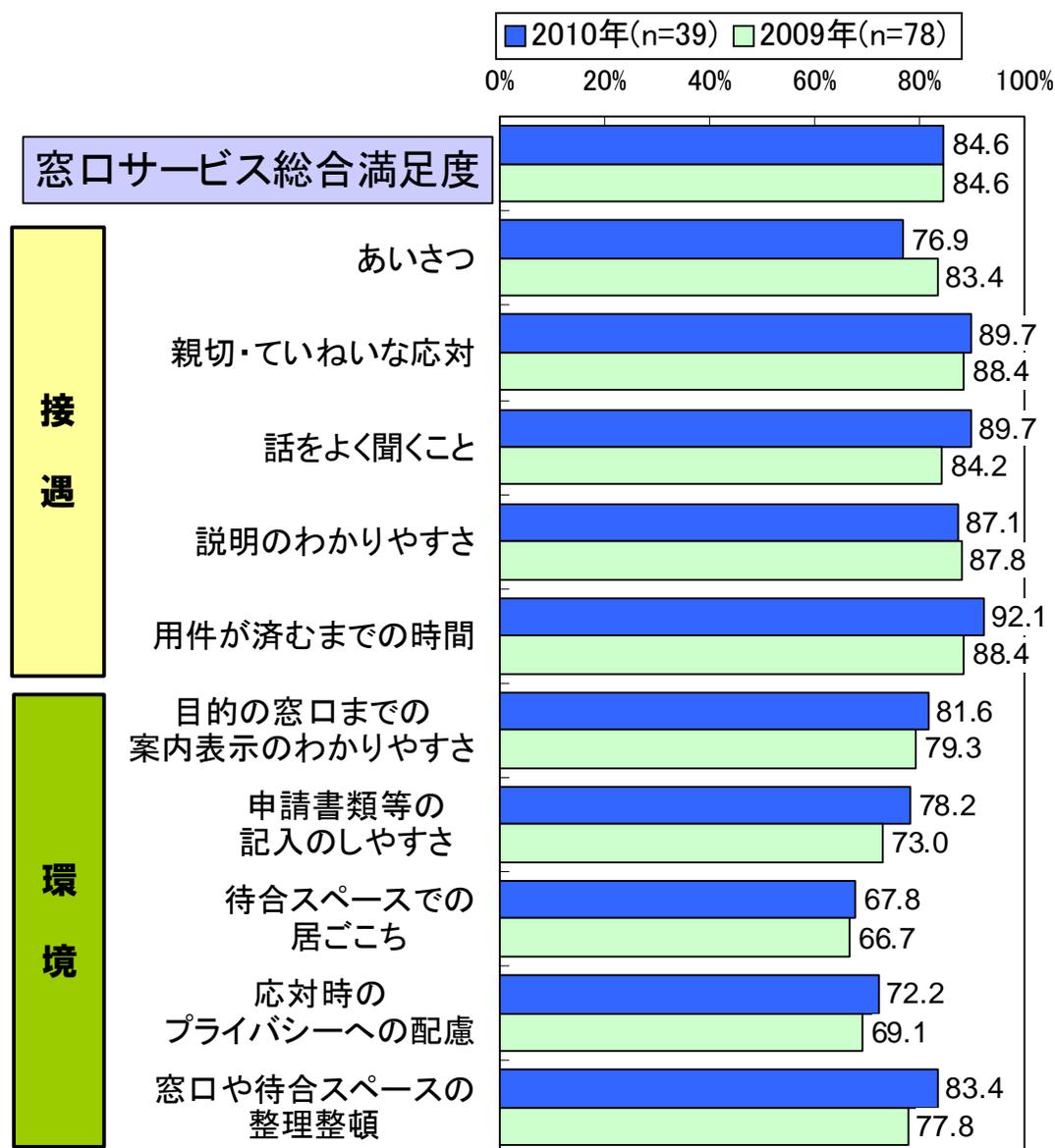


【子育て支援課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は2009年と同じく84.6%。
- 2009年と比べ満足度は、『環境面』で上回る項目が見られる。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

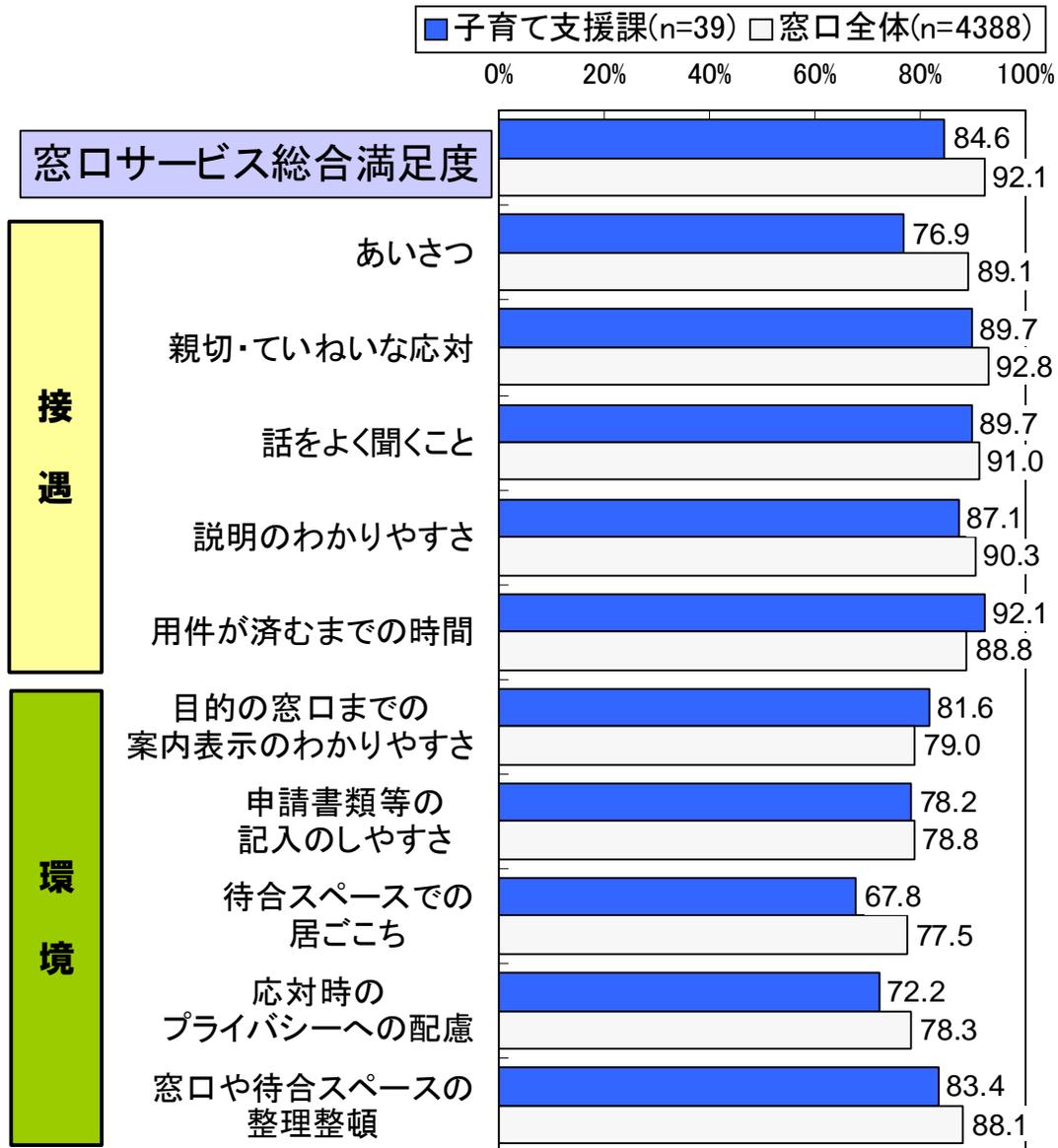
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は2009年と同じく84.6%。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、「話をよく聞くこと」で2009年を上回り、「あいさつ」で下回っている。
- 『環境面』に関する5項目の満足度については、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「申請書類等の記入のしやすさ」で2009年を上回っている。

【子育て支援課】

(2) 満足度の状況

② 子育て支援課と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と比べてやや低い結果となった。
- 『接遇面』では「あいさつ」、『環境面』では2項目の満足度が窓口全体と比べて低い。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度は「あいさつ」が低いものの、他4項目は同水準である。

『環境面』

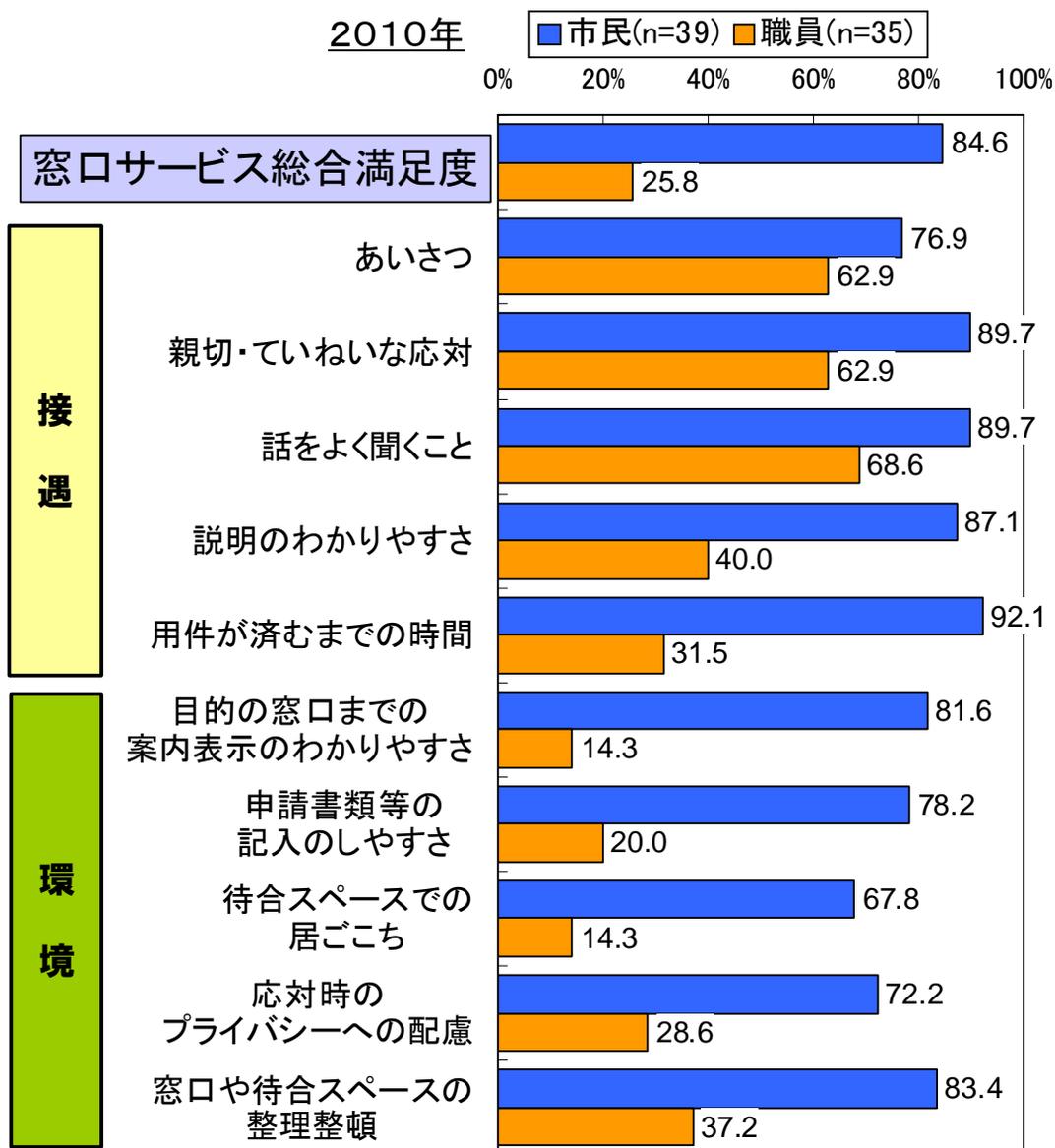
- 窓口全体と比べて、「待合スペースでの居ごち」、「応対時のプライバシーへの配慮」の満足度が低い。

【子育て支援課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

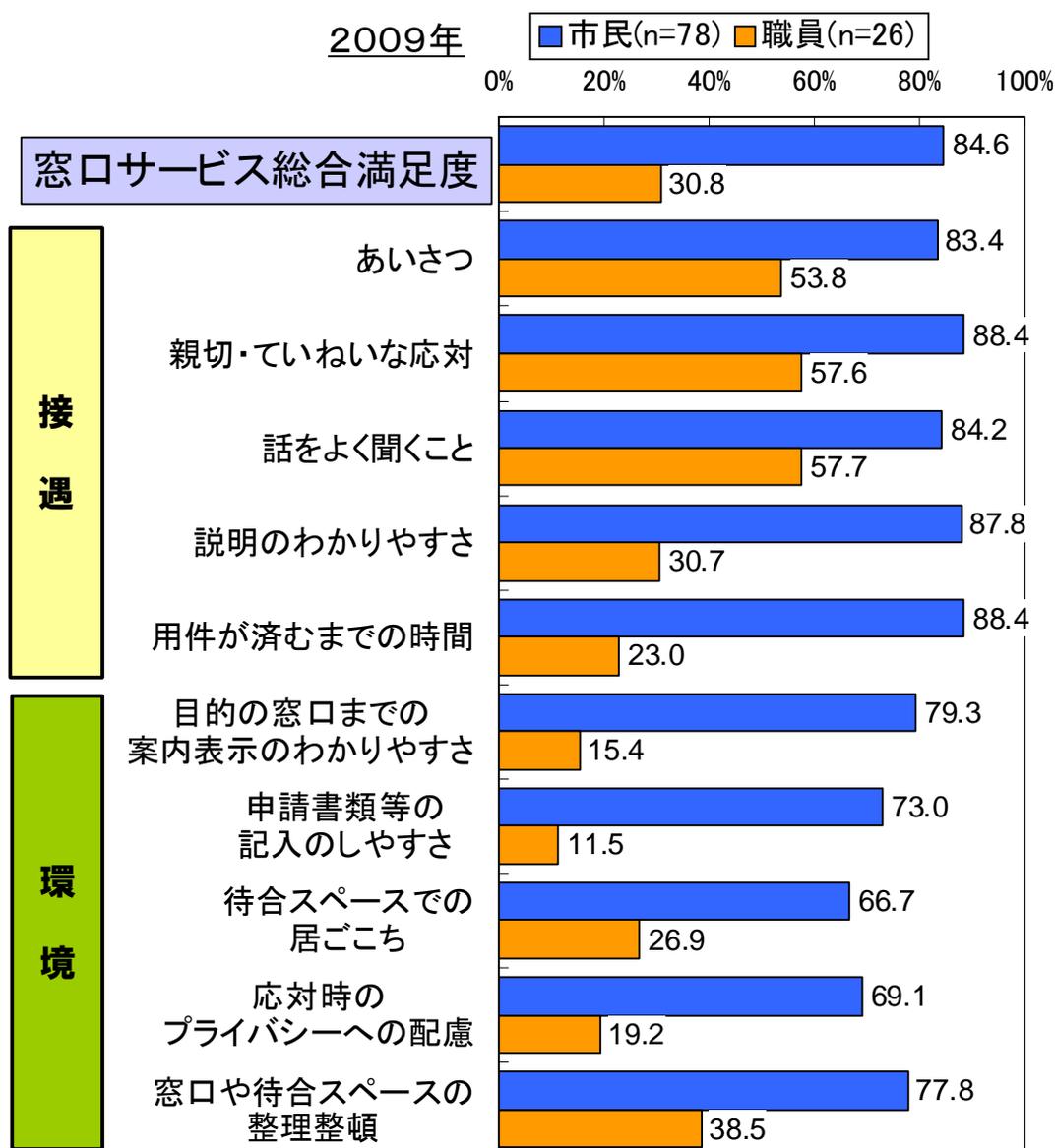
『 接 遇 面 』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」で、職員が想定していた満足度は31.5%と低い。
- ・2009年との比較では、すべての項目で職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。ただし、「あいさつ」については、市民の満足度が低下したことも要因であり、注意を要する。

【子育て支援課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・ 満足度に顕著な差があるのは、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」である。
- ・ 2009年との比較では、「待合スペースでの居ごち」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

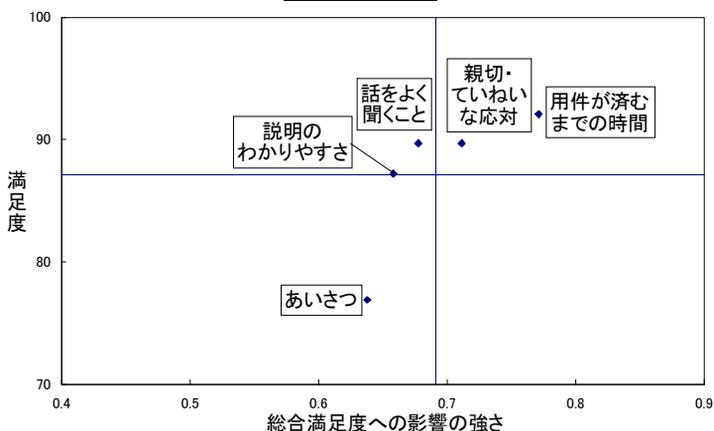
【子育て支援課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

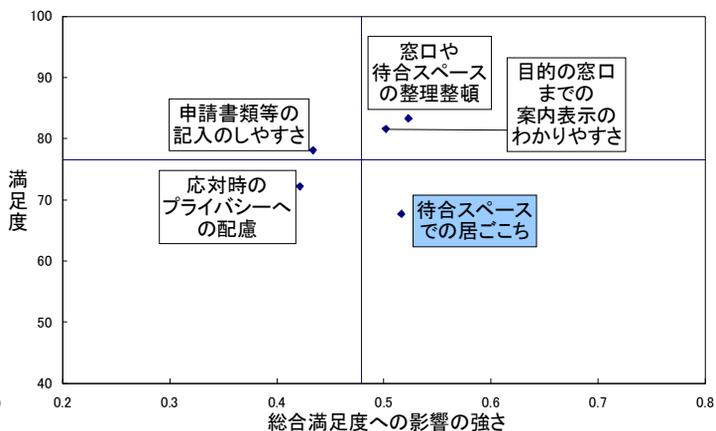
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「用件が済むまでの時間」、「親切・ていねいな応対」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「待合スペースでの居ごち」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【子育て支援課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【子育て支援課】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「用件が済むまでの時間」、「親切・ていねいな応対」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「待合スペースでの居ごち」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

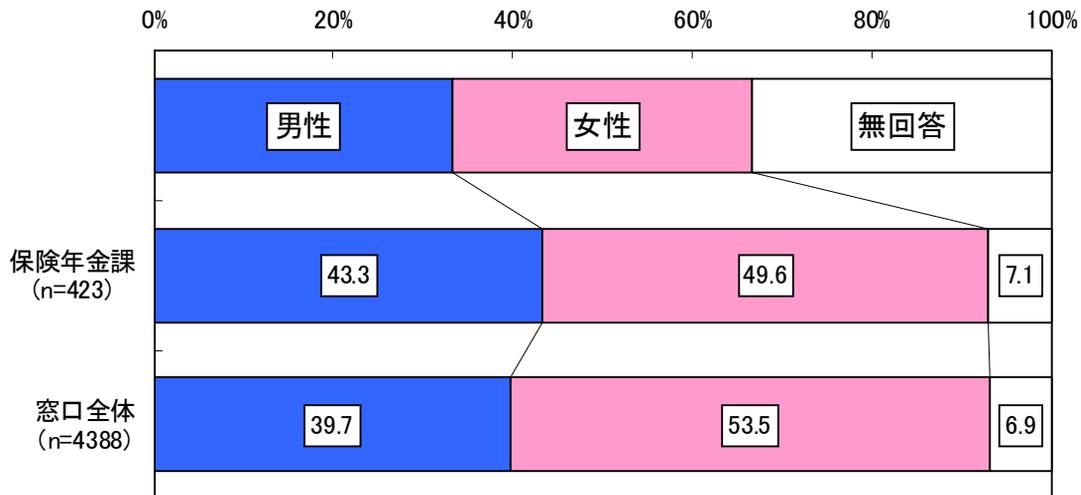
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

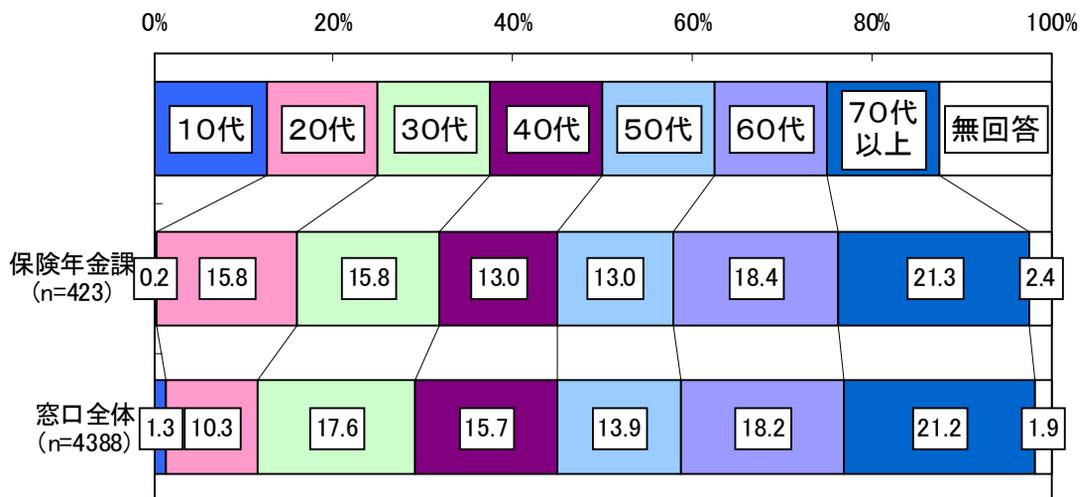
【保険年金課】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「男性」、「女性」がほぼ同じ比率である。

■年齢

- 年齢構成では、「70代以上」(21.3%)がもっとも多い。
- 窓口全体と比べると同様な構成比である。

【保険年金課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.8%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は1.7%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の3項目。
 - 「話をよく聞くこと」(92.3%)
 - 「親切・ていねいな対応」(92.9%)
 - 「説明のわかりやすさ」(92.1%)
- 上記3項目に比べると、「あいさつ」(87.6%)、「用件が済むまでの時間」(89.7%)の満足度がやや低めとなっている。

■ 『環境面』に関する満足度

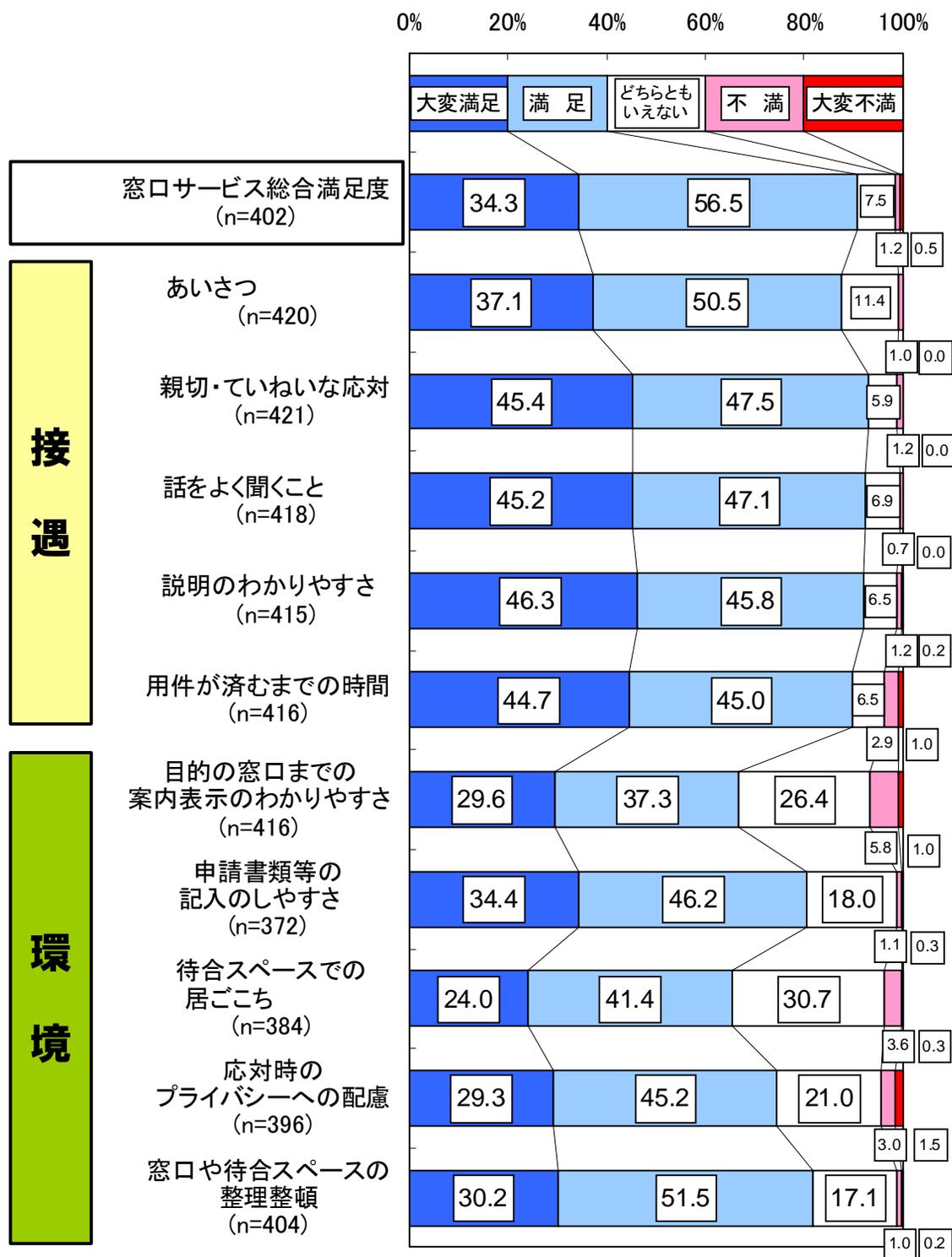
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低いのは次の3項目。
 - 「待合スペースでの居ごち」(65.4%)
 - 「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(66.9%)
 - 「応対時のプライバシーへの配慮」(74.5%)

【保険年金課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「保険年金課」の満足度状況

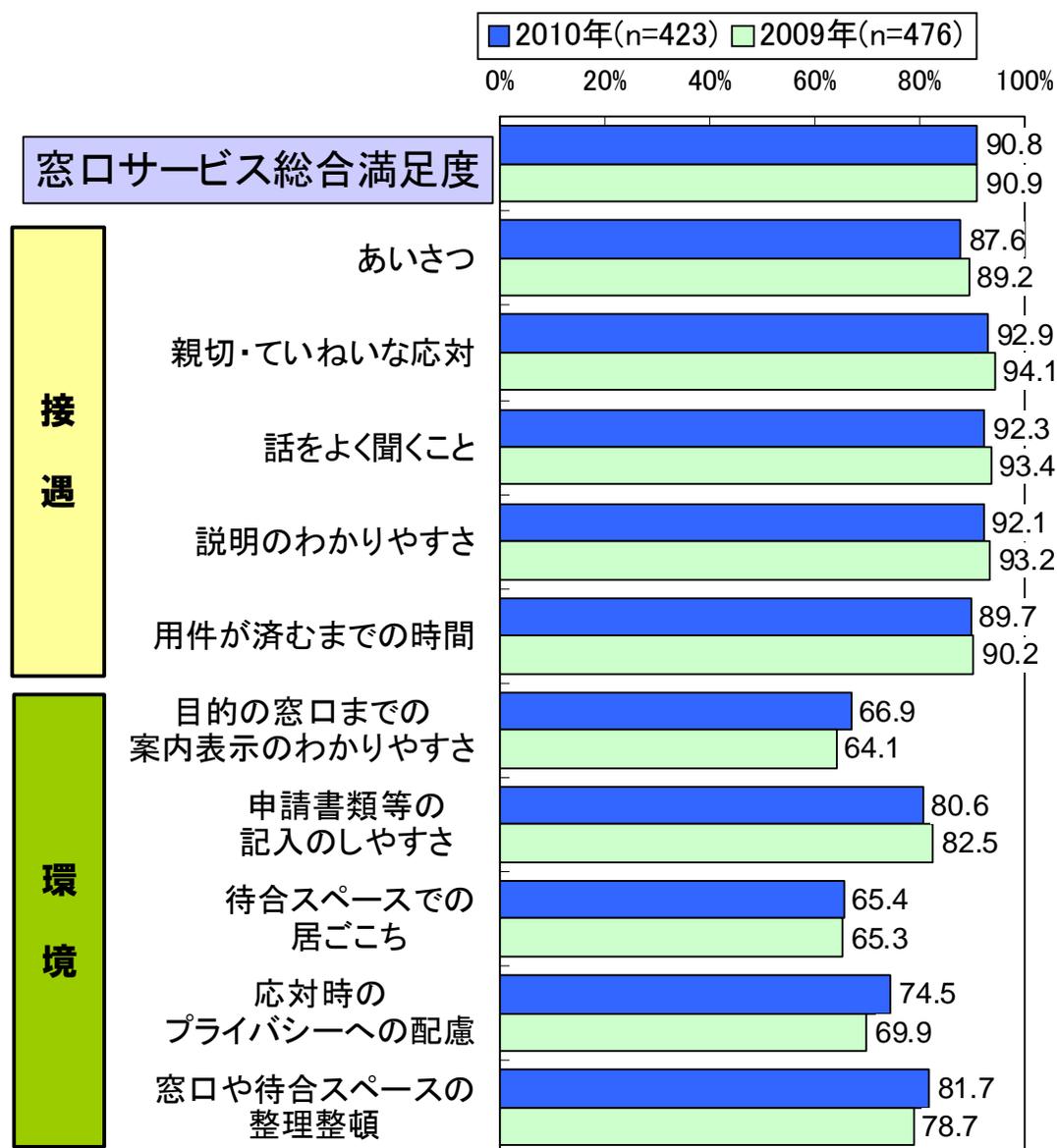


【保険年金課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.4%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに満足度は2009年とほぼ同水準である。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

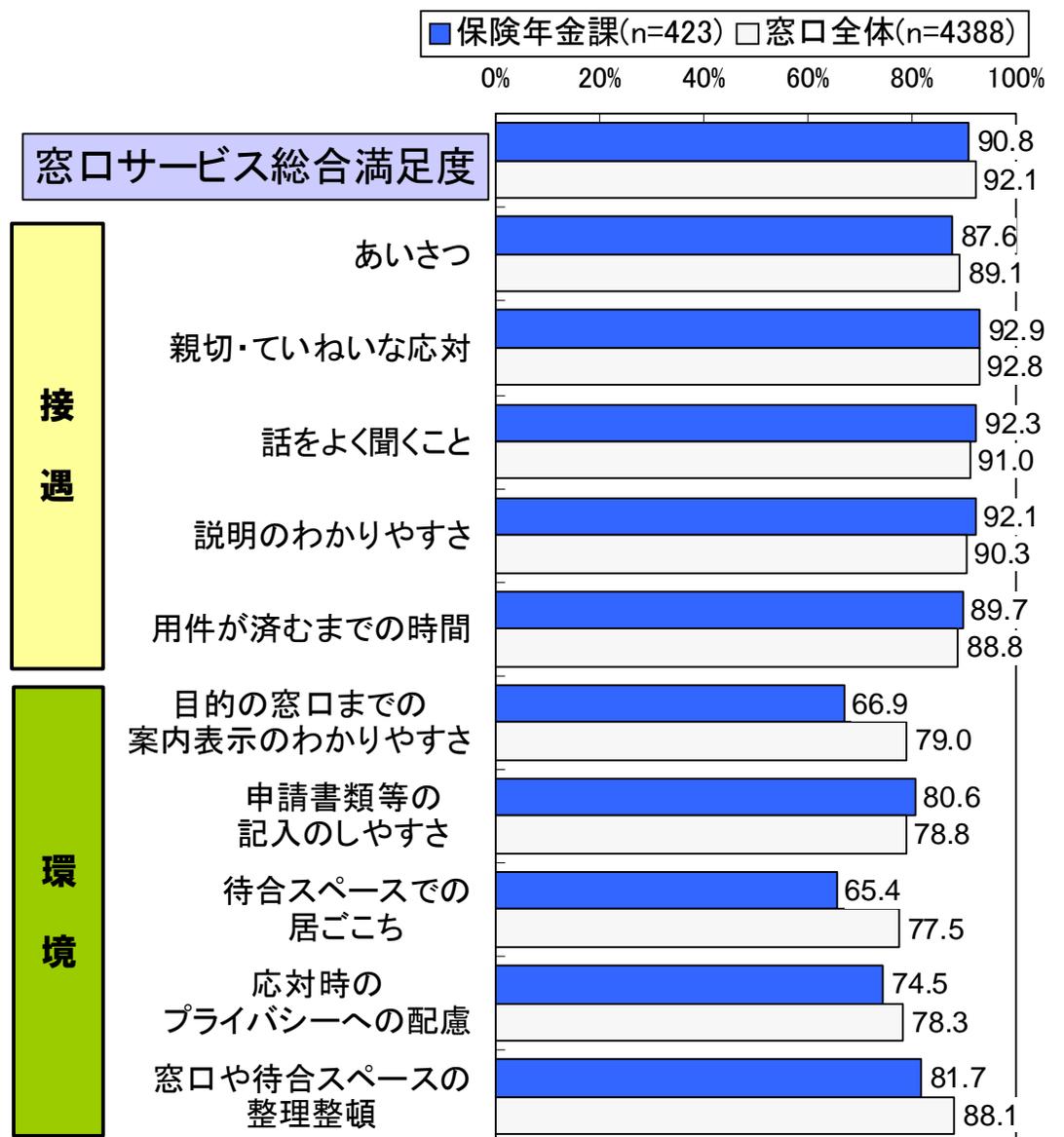
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.8%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、ほぼ同水準を保っている。
- 『環境面』に関する5項目の満足度についても、多少ばらつきはあるものの、2009年とほぼ同水準である。

【保険年金課】

(2) 満足度の状況

② 保険年金課と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 窓口全体と比べて満足度は『接遇面』が同水準、『環境面』で下回る項目が見られる。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。

『環境面』

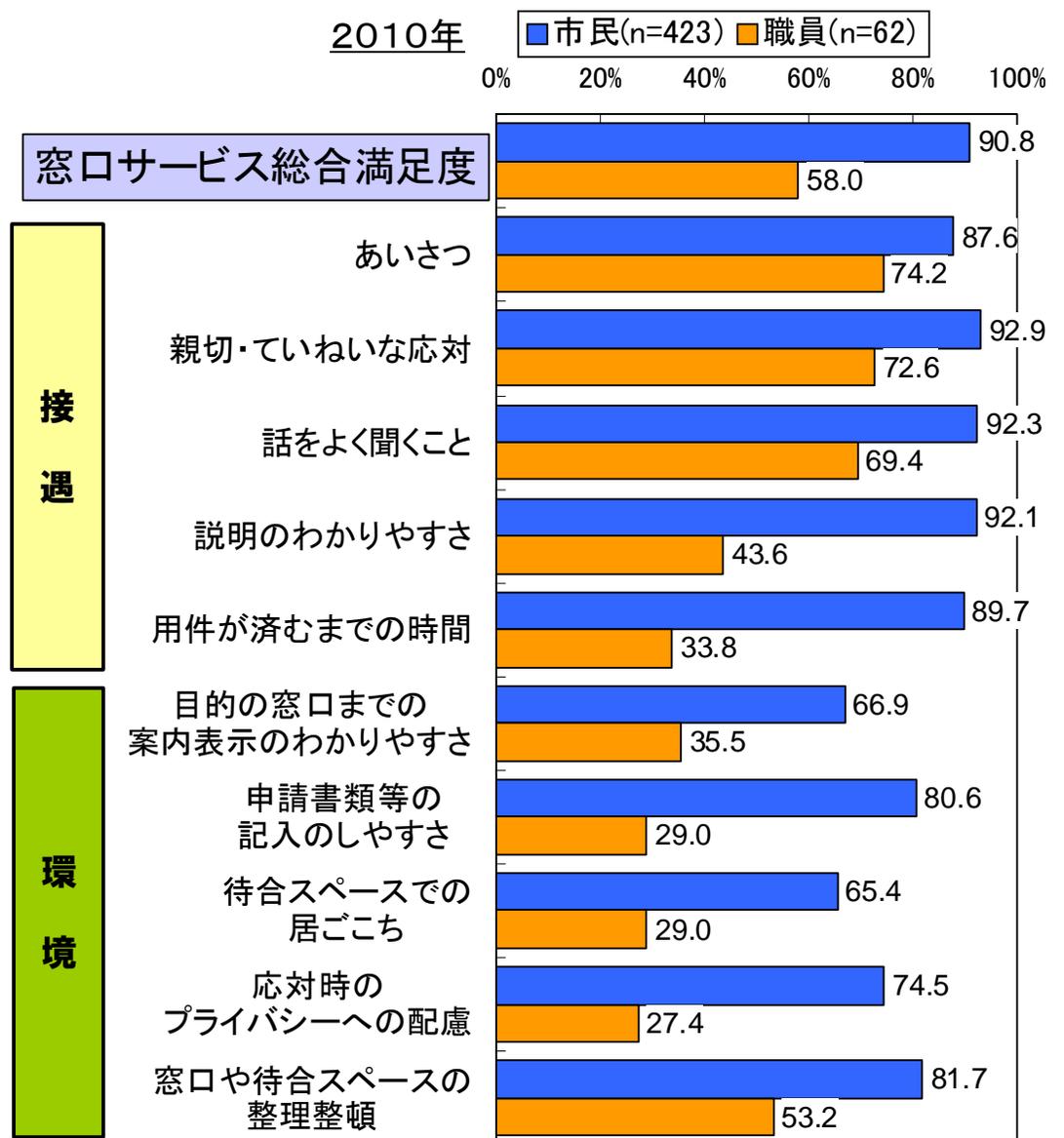
- 窓口全体と比べて満足度は「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」で低い。

【保険年金課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

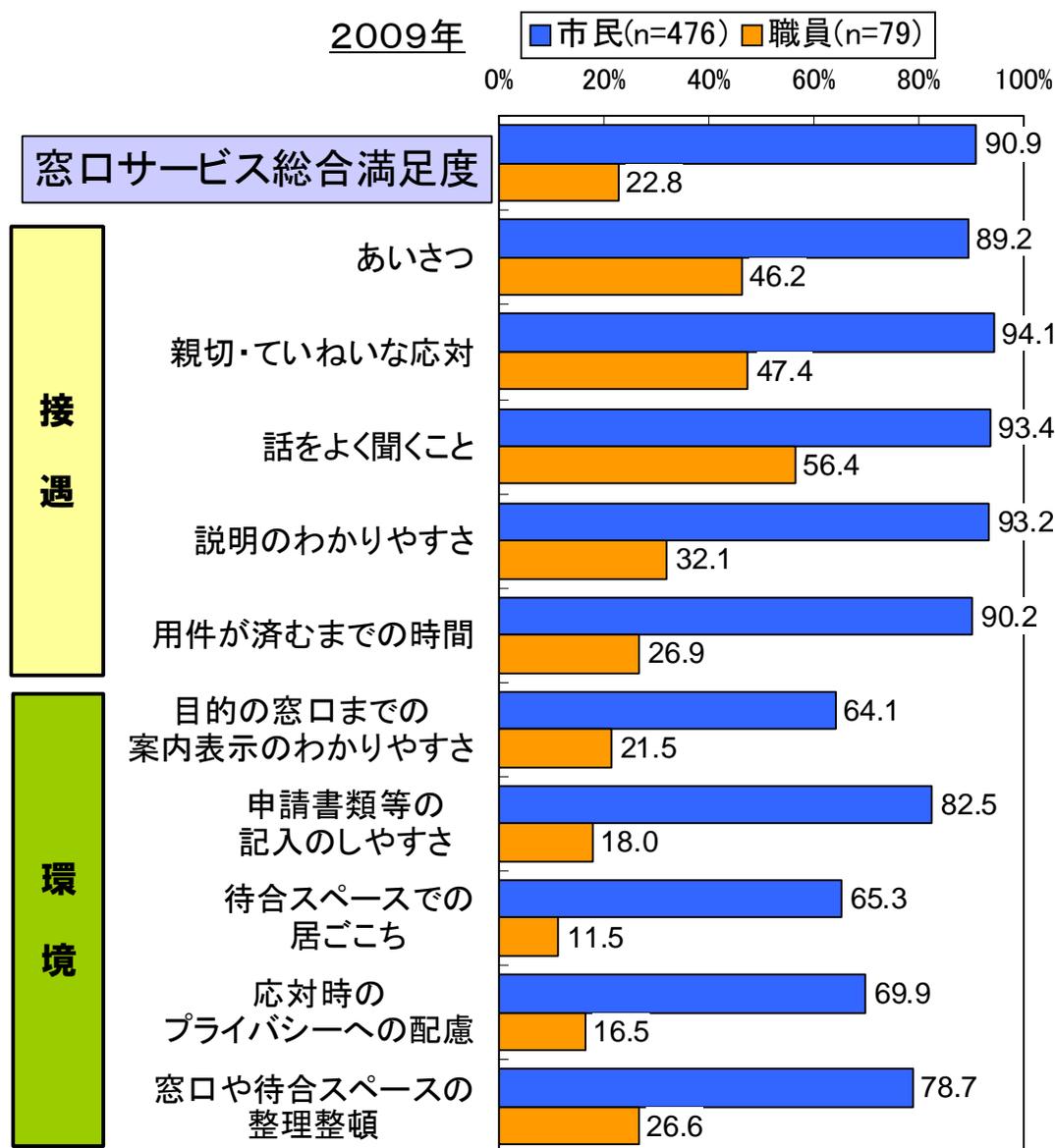
『 接 遇 面 』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」、「説明のわかりやすさ」である。特に「用件が済むまでの時間」に対して職員が想定していた満足度は33.8%と低い。
- 2009年との比較では、全体に市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。

【保険年金課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- 満足度に顕著な差があるのは、「申請書類等の記入のしやすさ」である。
- 2009年との比較では、全体に市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。

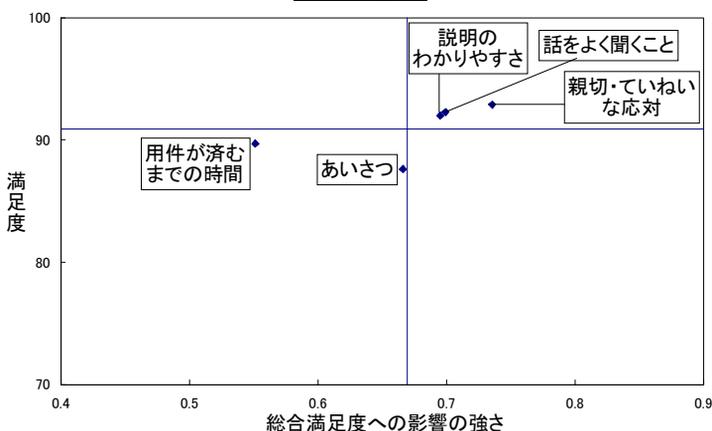
【保険年金課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

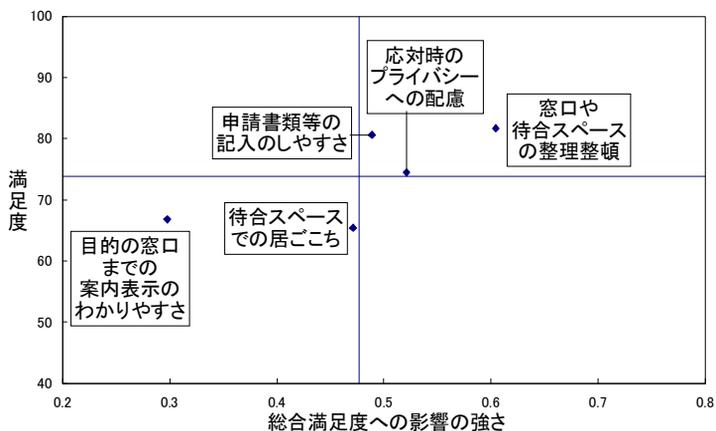
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」、「申請書類等の記入のしやすさ」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【保険年金課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【保険年金課】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」、「申請書類等の記入のしやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

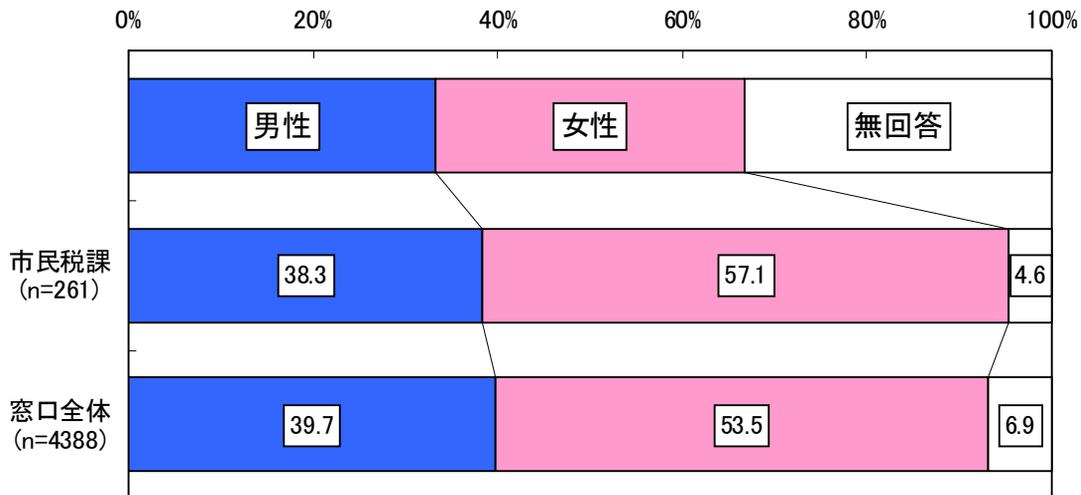
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

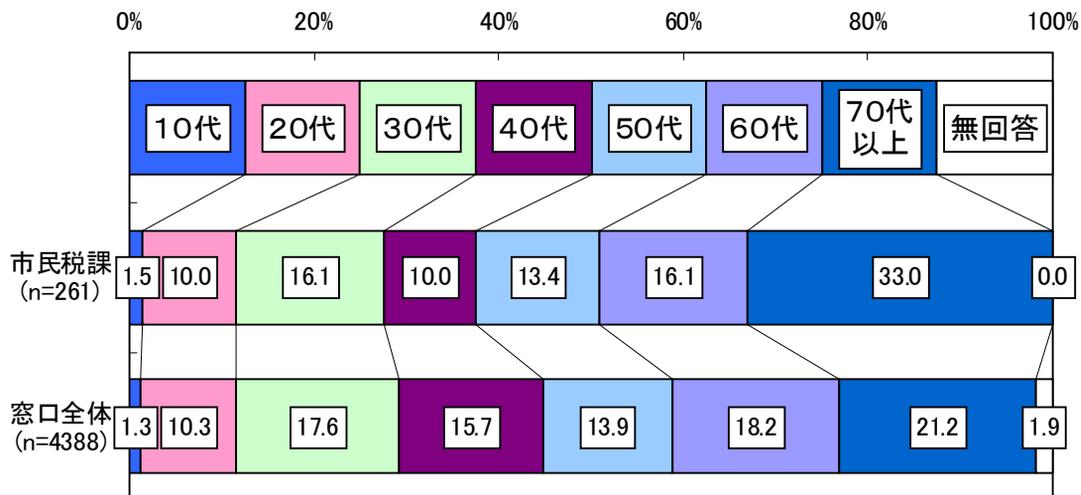
【市民税課】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「70代」(33.0%)がもっとも多く、「10代」(1.5%)が少ない。
- 「10代」～「30代」、「50代」～「60代」は、窓口全体と同様の構成である。

【市民税課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.4%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は1.2%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の2項目。
「用件が済むまでの時間」(91.8%)
「親切・ていねいな対応」(91.5%)
- 他3項目では2009年に比べると向上しているものの、満足度の高い2項目に比べるとやや低めとなっている。

■ 『環境面』に関する満足度

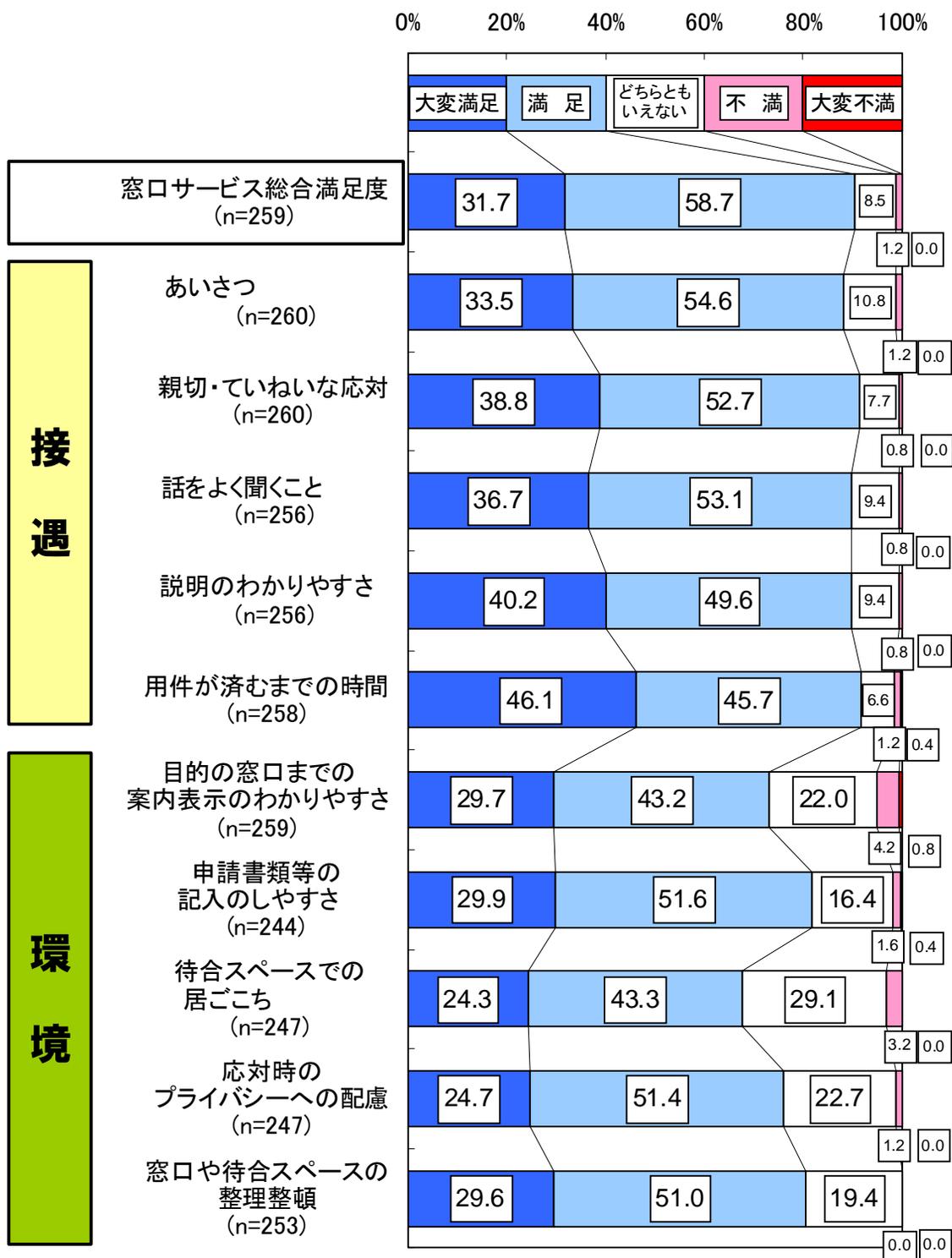
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低いのは次の3項目。
「待合スペースでの居ごち」(67.6%)
「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(72.9%)
「対応時のプライバシーへの配慮」(76.1%)

【市民税課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「市民税課」の満足度状況

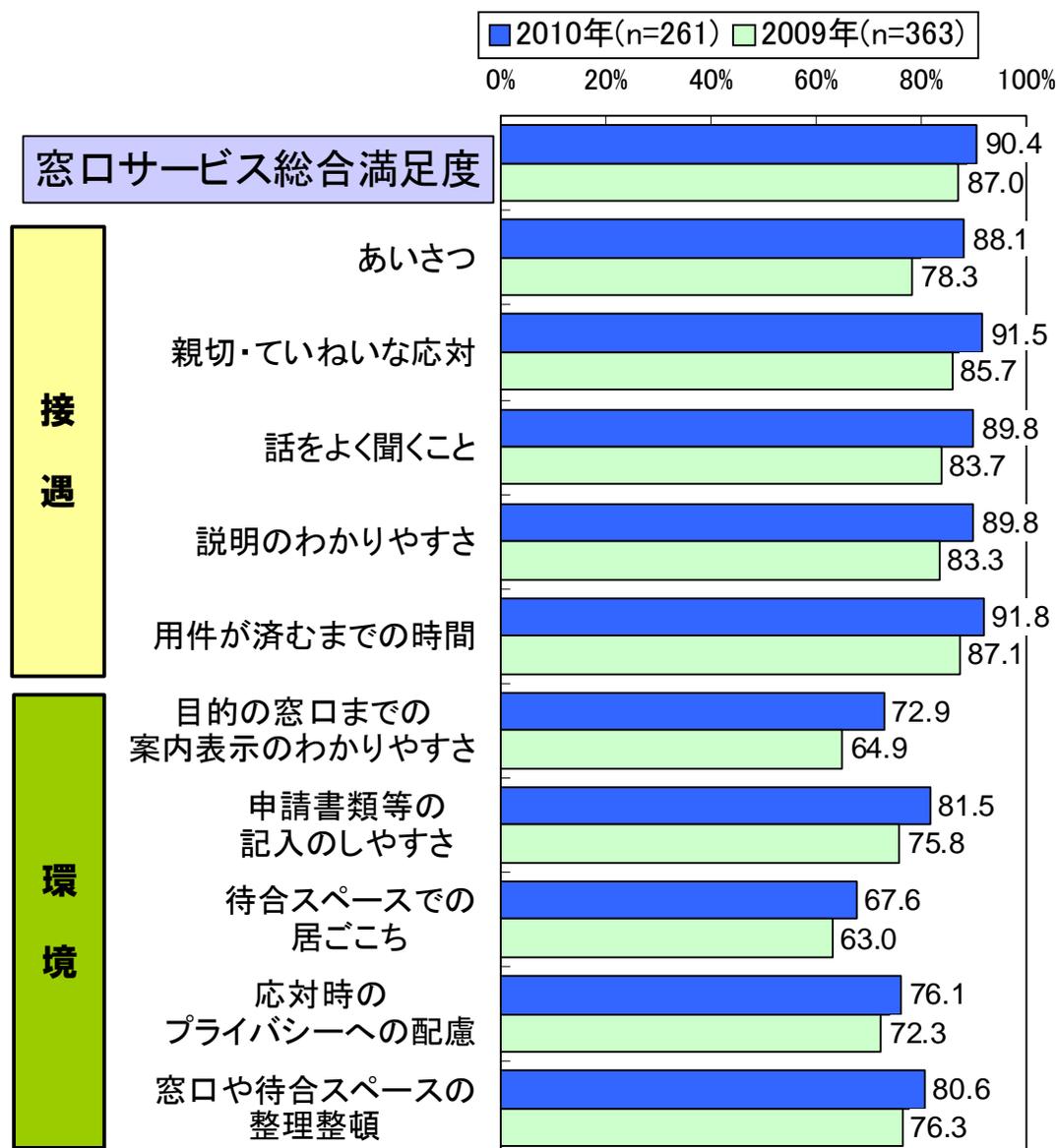


【市民税課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.4%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに満足度は2009年を上回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

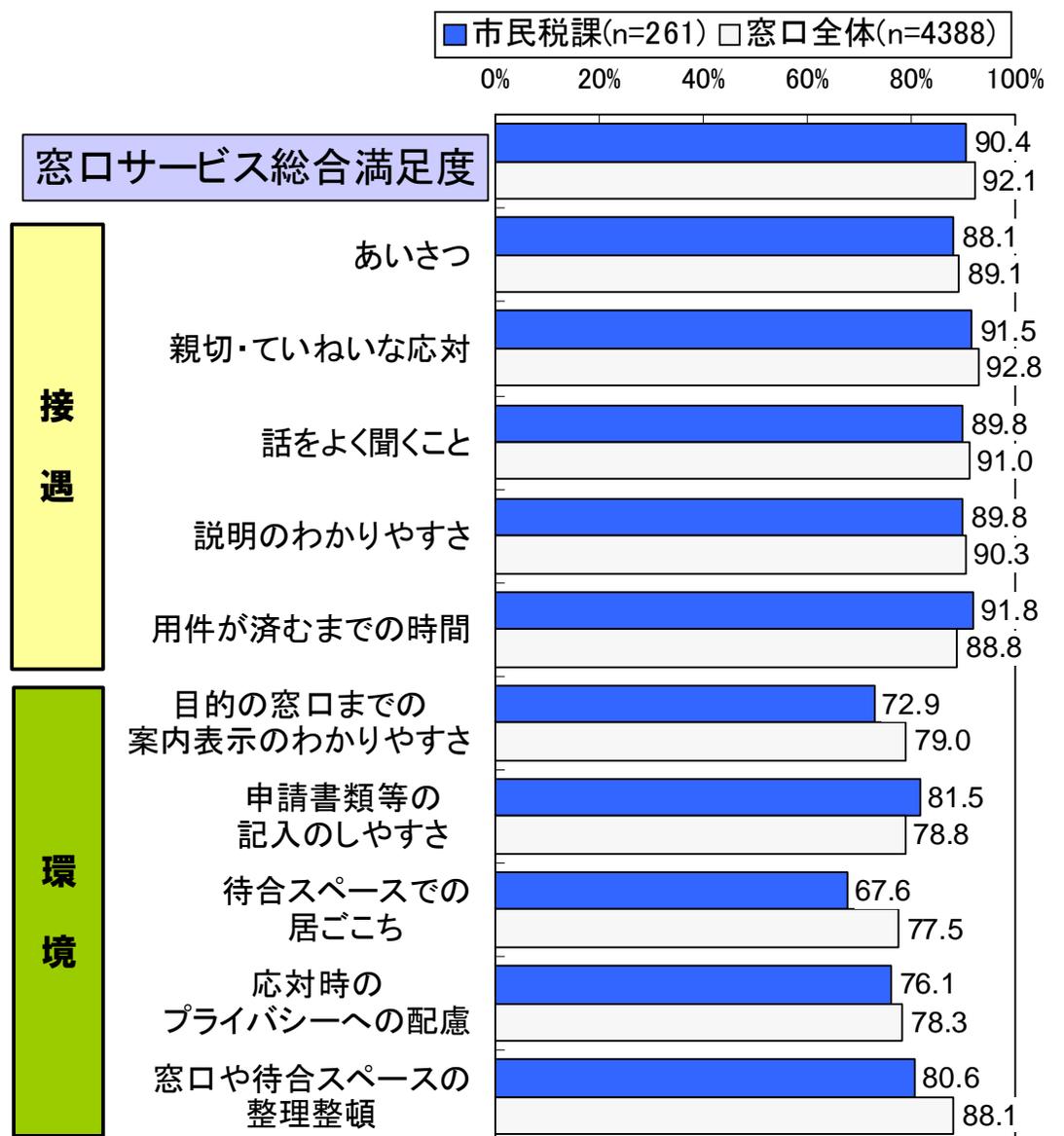
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は90.4%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、2009年を上回る結果となった。
- 『環境面』に関する5項目の満足度についても、2009年を上回る結果となった。

【市民税課】

(2) 満足度の状況

② 市民税課と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 窓口全体と比べて満足度は『接遇面』で同水準、『環境面』では3項目が下回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。「用件が済むまでの時間」以外の4項目は2009年に低かったが2010年は、全体と同水準である。

『環境面』

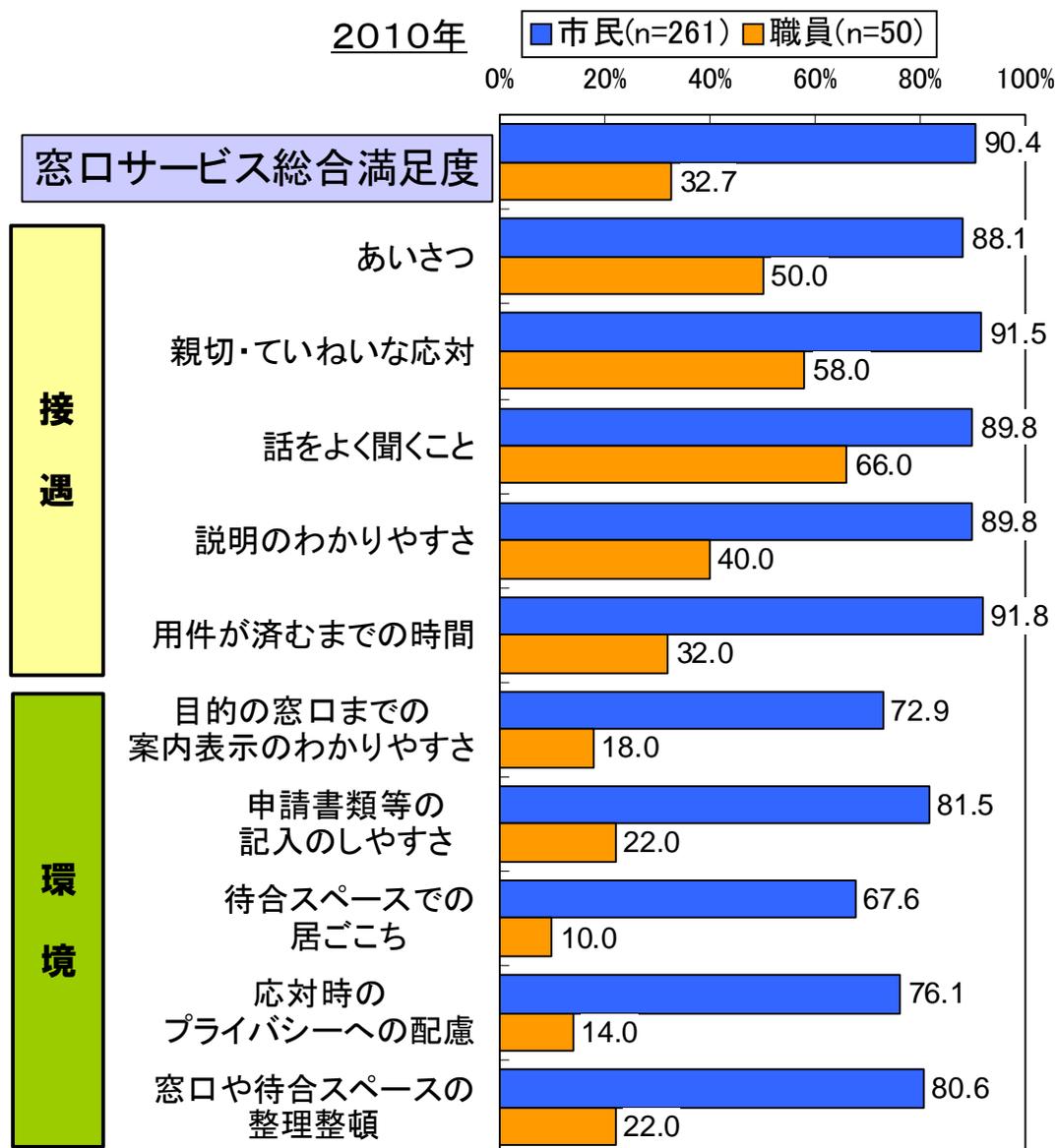
- 窓口全体と比べて満足度は、「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」で下回り、顕著な差が見られた。

【市民税課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

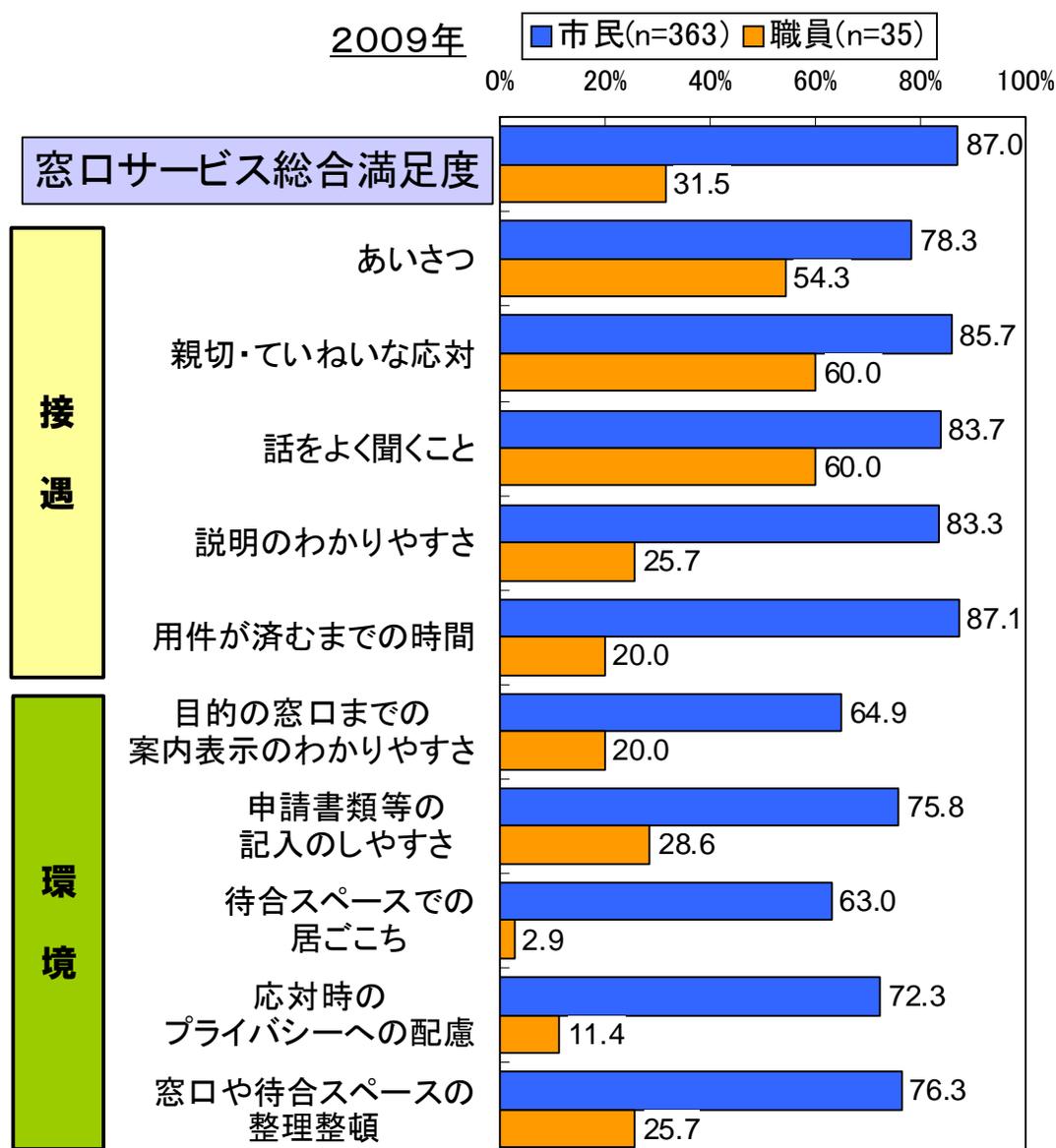
『 接遇面 』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」、で、職員が想定していた満足度は32.0%と低い。
- ・2009年との比較では、「あいさつ」については、市民の満足度が向上したことにより、職員と市民の満足との差は拡大した。

【市民税課】

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- 全項目で満足度に差が見られるが、特に顕著な差があるのは、「応対時のプライバシーへの配慮」である。
- 2009年との比較では、「申請書類等の記入のしやすさ」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」については、市民の満足度は向上したが、職員が想定している満足度は横ばいもしくは低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

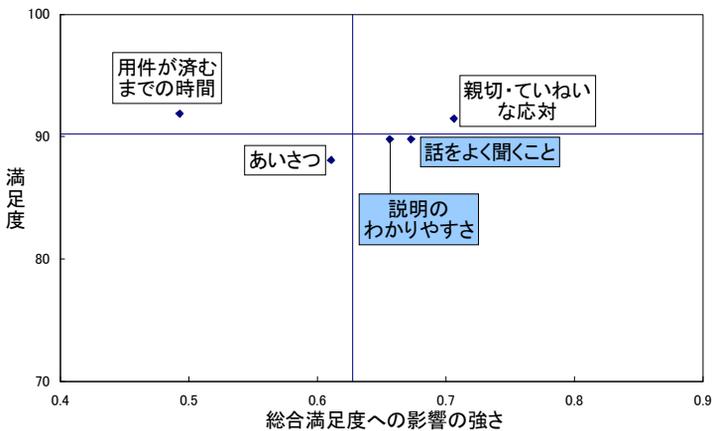
【市民税課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

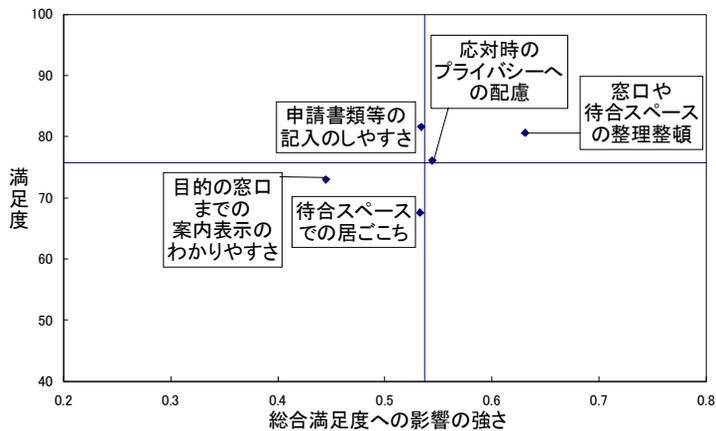
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【市民税課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【市民税課】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「親切・ていねいな応対」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

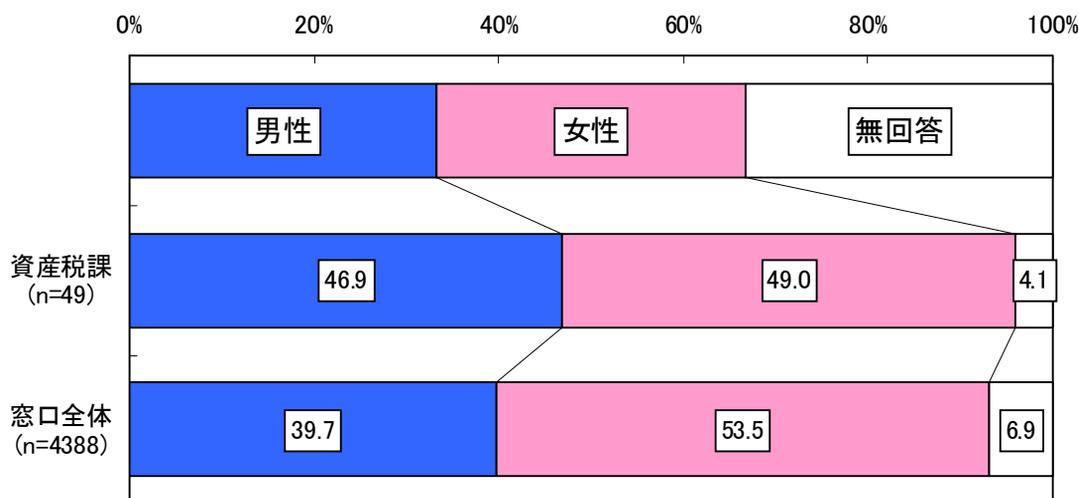
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

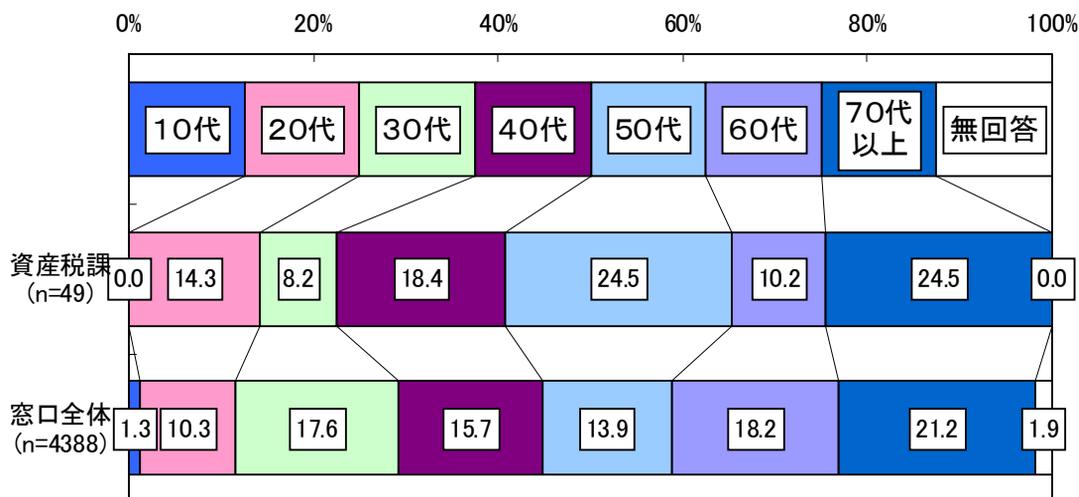
【資産税課】

(1)回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「男性」、「女性」がほぼ同じ比率である。

■年齢

- 年齢構成では、「50代」、「70代以上」がそれぞれ24.5%と多い。
- 窓口全体と比べて「30代」、「60代」の占める割合が少ない。

【資産税課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べやや下回るものの顕著な差はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は84.8%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 2009年と比べ全体に下回り、特に高い項目は見られない。

■ 『環境面』に関する満足度

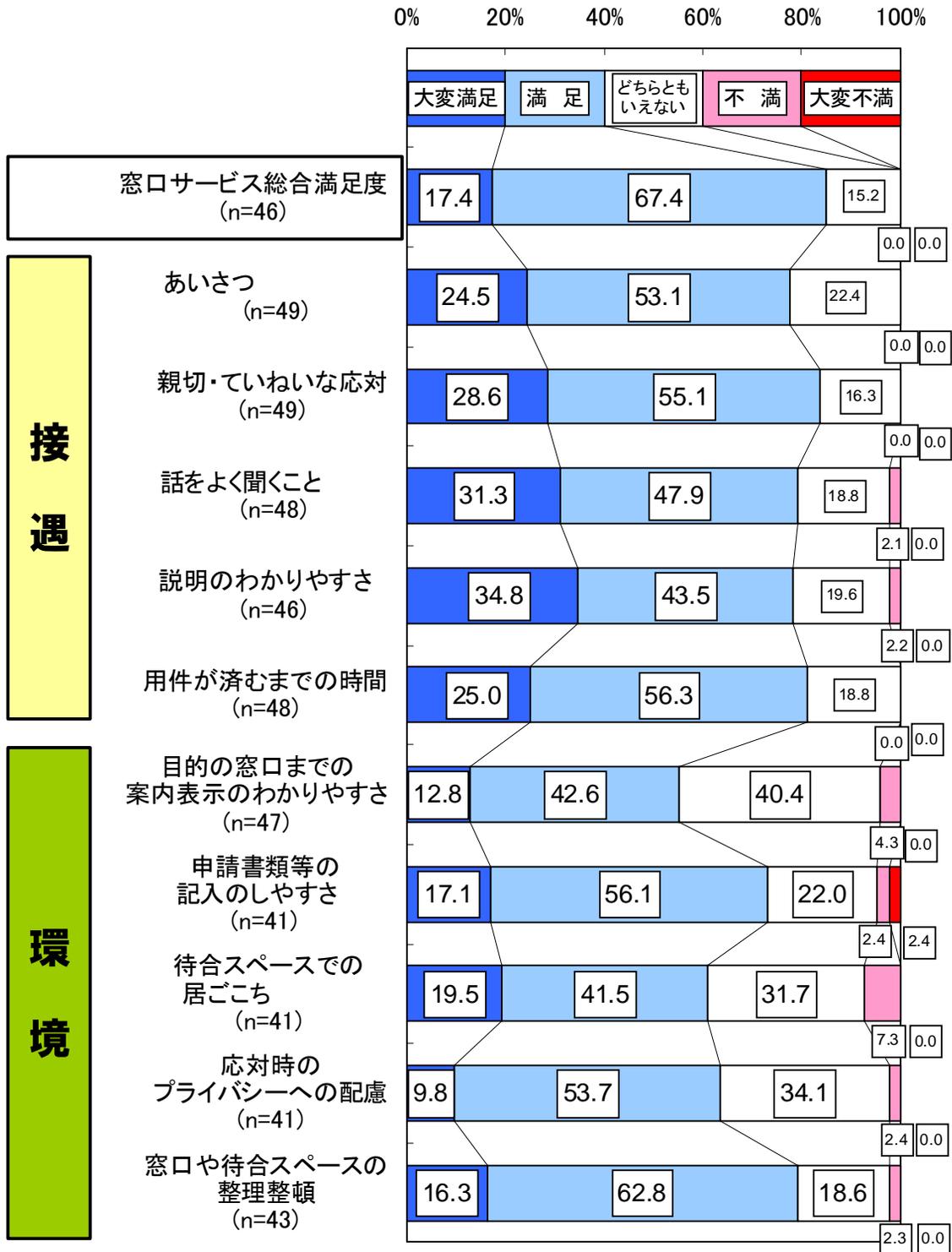
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低いのは次の3項目。
 - 「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(55.4%)
 - 「待合スペースでの居ごち」(61.0%)
 - 「応対時のプライバシーへの配慮」(63.5%)

【資産税課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「資産税課」の満足度状況

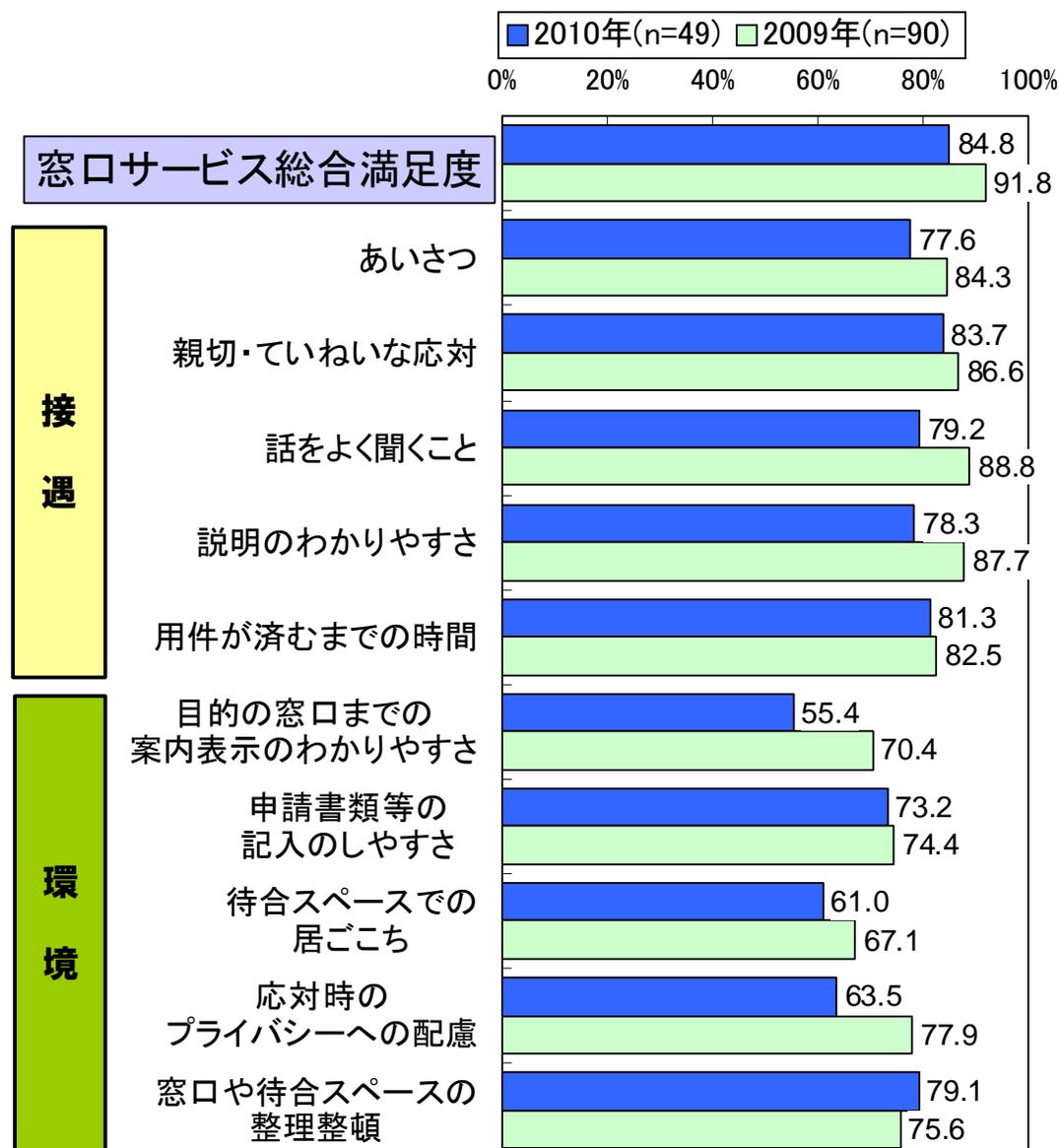


【資産税課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は84.8%で、2009年を下回っている。
- 『接遇面』の全項目、『環境面』のほとんどの項目で満足度は2009年を下回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

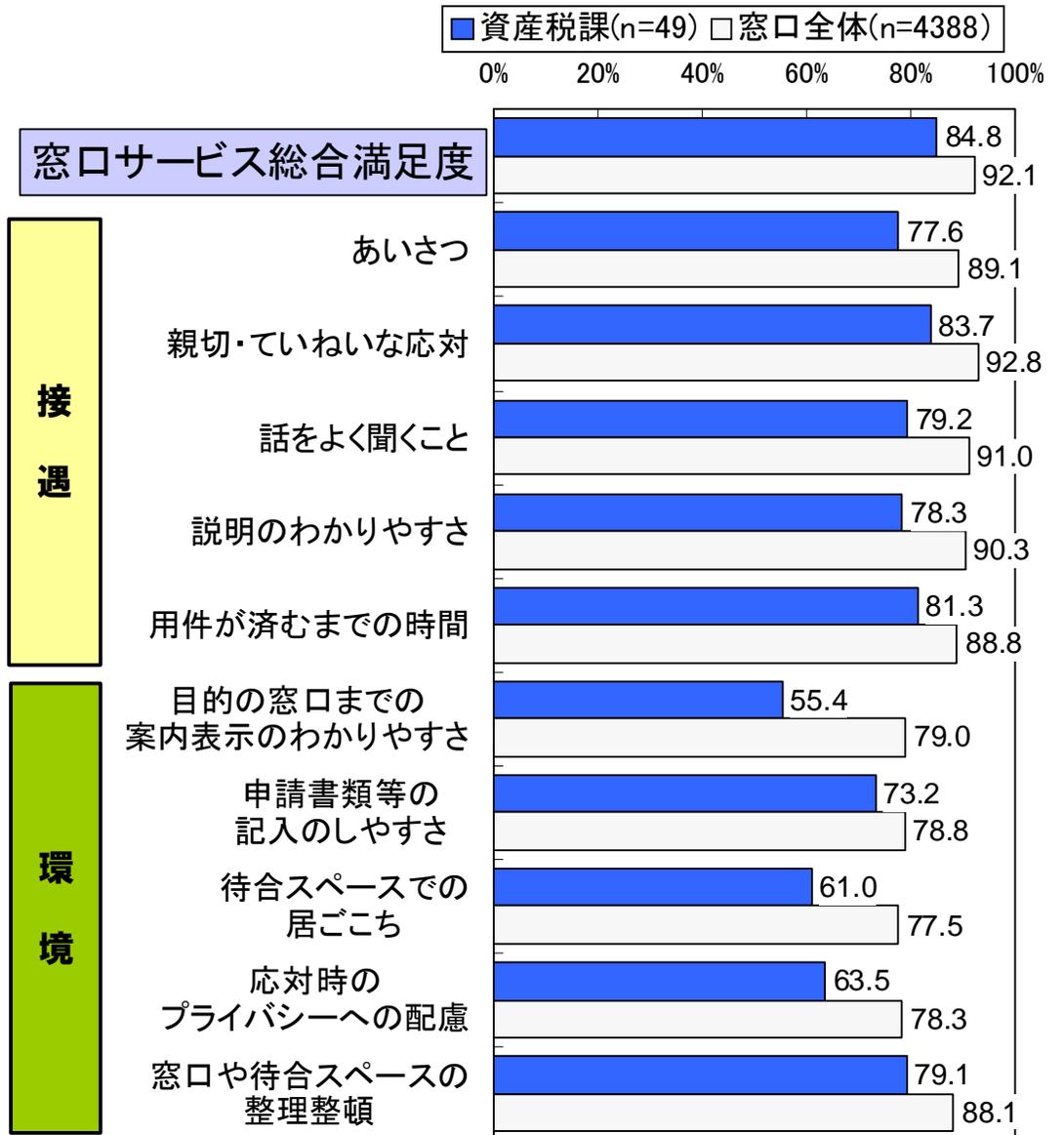
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は84.8%で、2009年を下回っている。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、全体に2009年を下回っている。特に「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」、「あいさつ」で顕著な差が見られる。
- 『環境面』に関する5項目の満足度については、「窓口や待合スペースの整理整頓」でやや上回るものの、他4項目では下回る結果となった。

【資産税課】

(2) 満足度の状況

② 資産税課と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体を下回っている。
- 『接遇面』、『環境面』ともに満足度は窓口全体と比べて下回る結果となった。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度はすべての項目で下回っている。

『環境面』

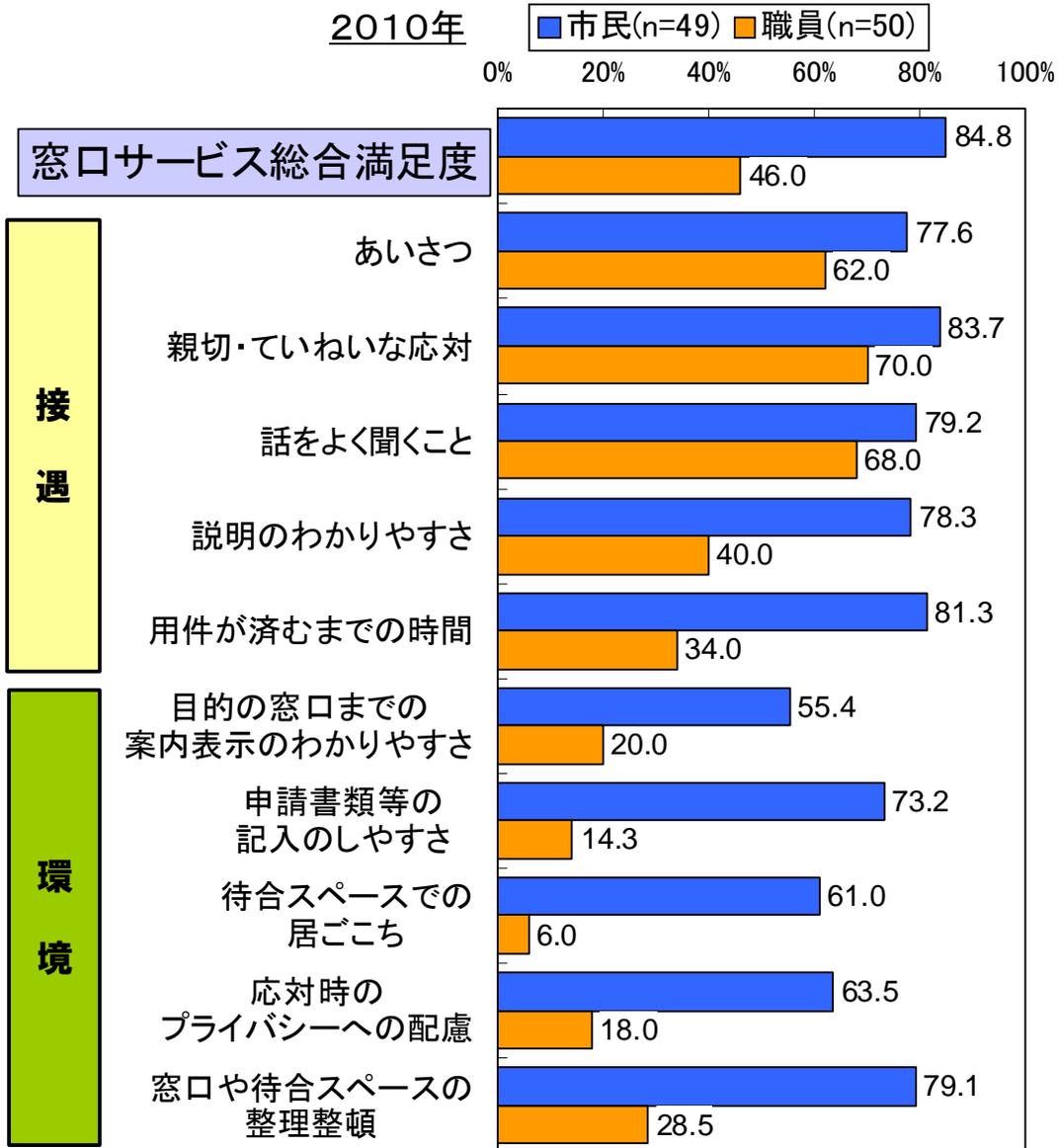
- 窓口全体と比べて満足度はすべての項目で下回り、特に「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「応対時のプライバシーへの配慮」では顕著な差が見られる。

【資産税課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

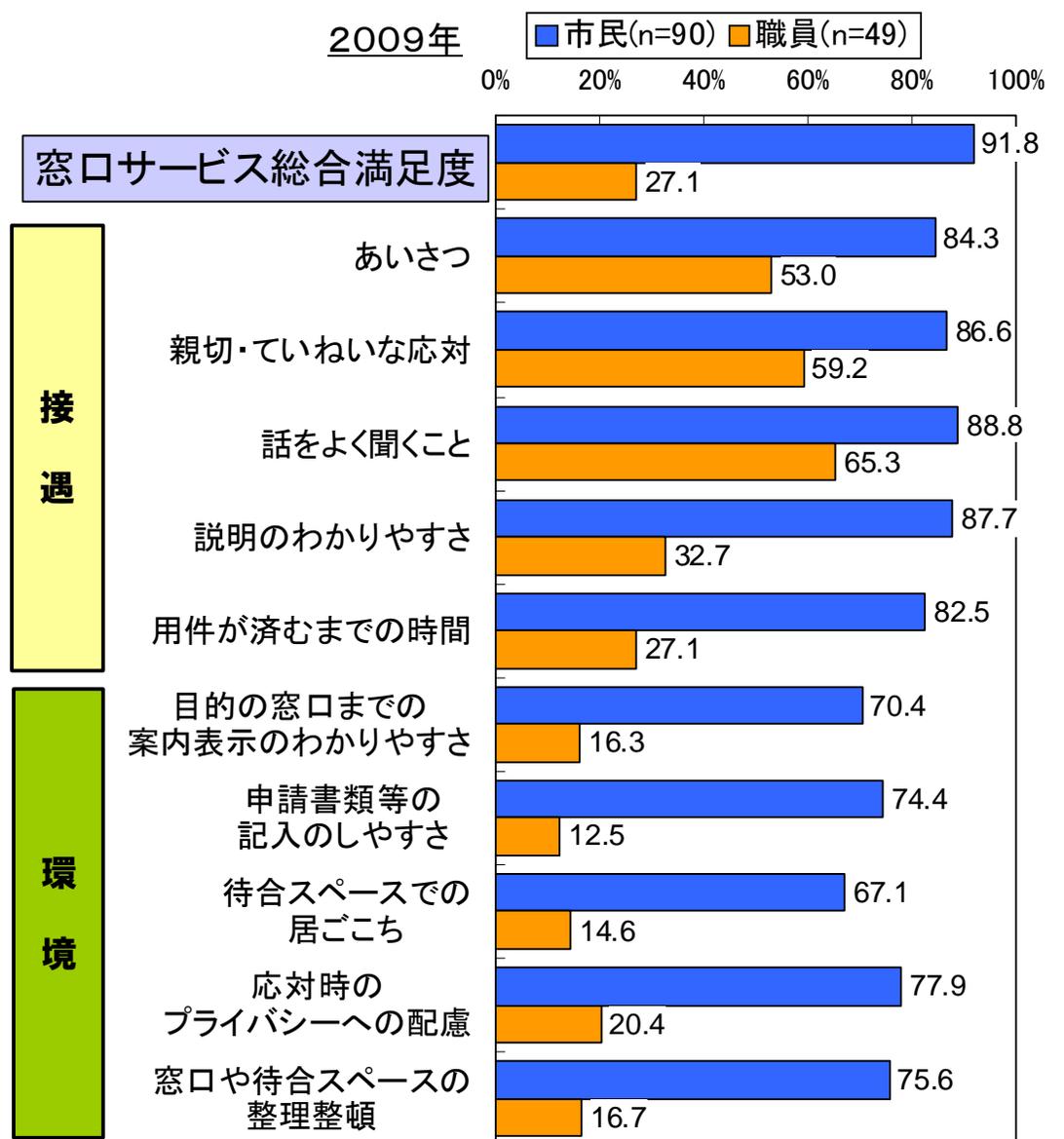
『接遇面』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度には開きがあるが、顕著な差は見られない。
- 2009年との比較では、全体に市民の満足度が低下する一方、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。この傾向には注意を要する。

【資産税課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・満足度に顕著な差が見られるのは、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」である。
- ・2009年との比較では、「応対時のプライバシーへの配慮」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」では、市民の満足度が低下したことにより、職員と市民の満足との差が縮小しており、注意を要する。

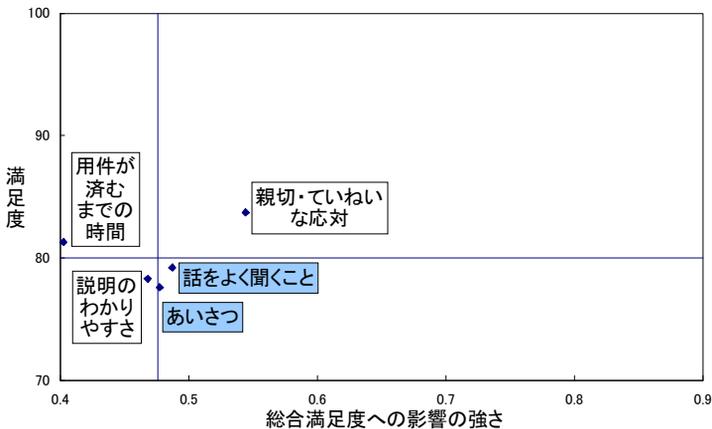
【資産税課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

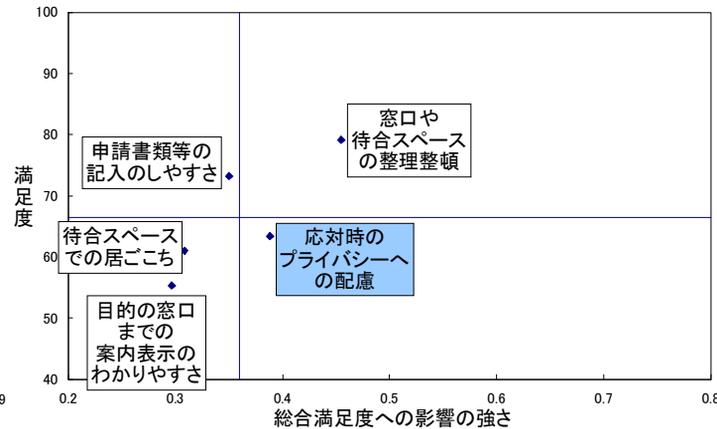
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「話をよく聞くこと」、「あいさつ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「応対時のプライバシーへの配慮」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【資産税課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【資産税課】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな応対」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「話をよく聞くこと」、「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

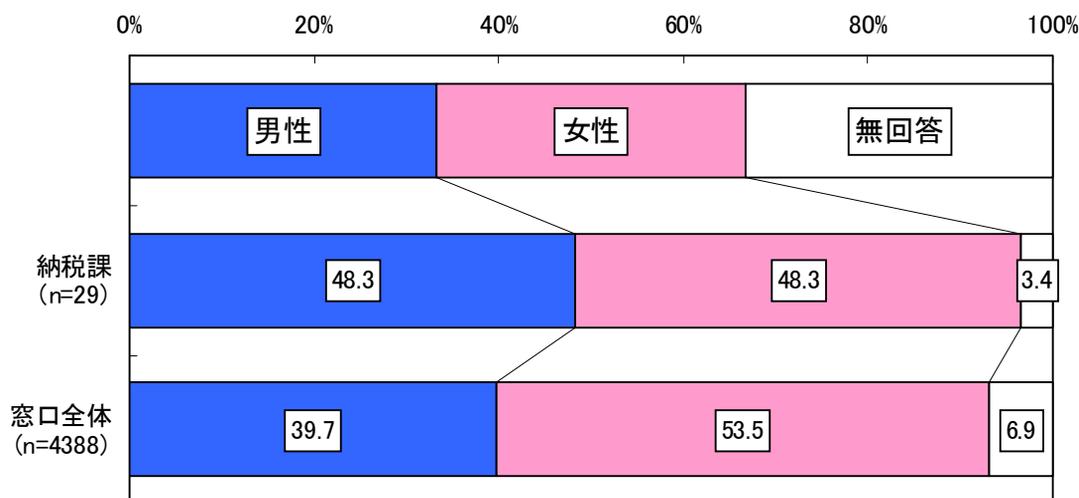
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

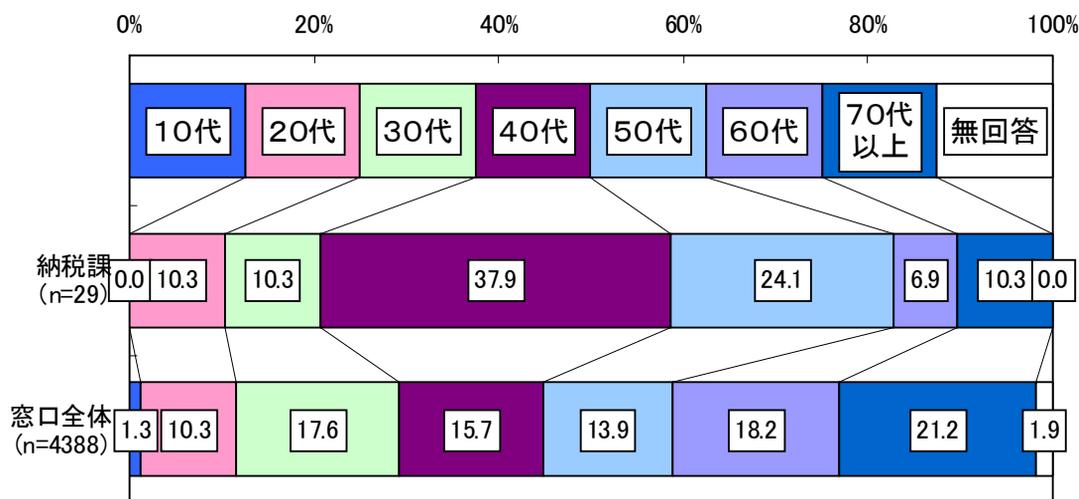
【納税課】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「男性」、「女性」がほぼ同じ比率である。

■年齢

- 年齢構成では、「40代」(37.9%)がもっとも多く、「50代」を含めた中年層が全体の6割を占めている。
- 窓口全体と比べて「60代以上」の高齢者層の占める割合が少ない。

【納税課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ、やや下回るものの大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は82.2%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は7.1%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 「話をよく聞くこと」(82.8%)の満足度がやや低めとなっている。

■ 『環境面』に関する満足度

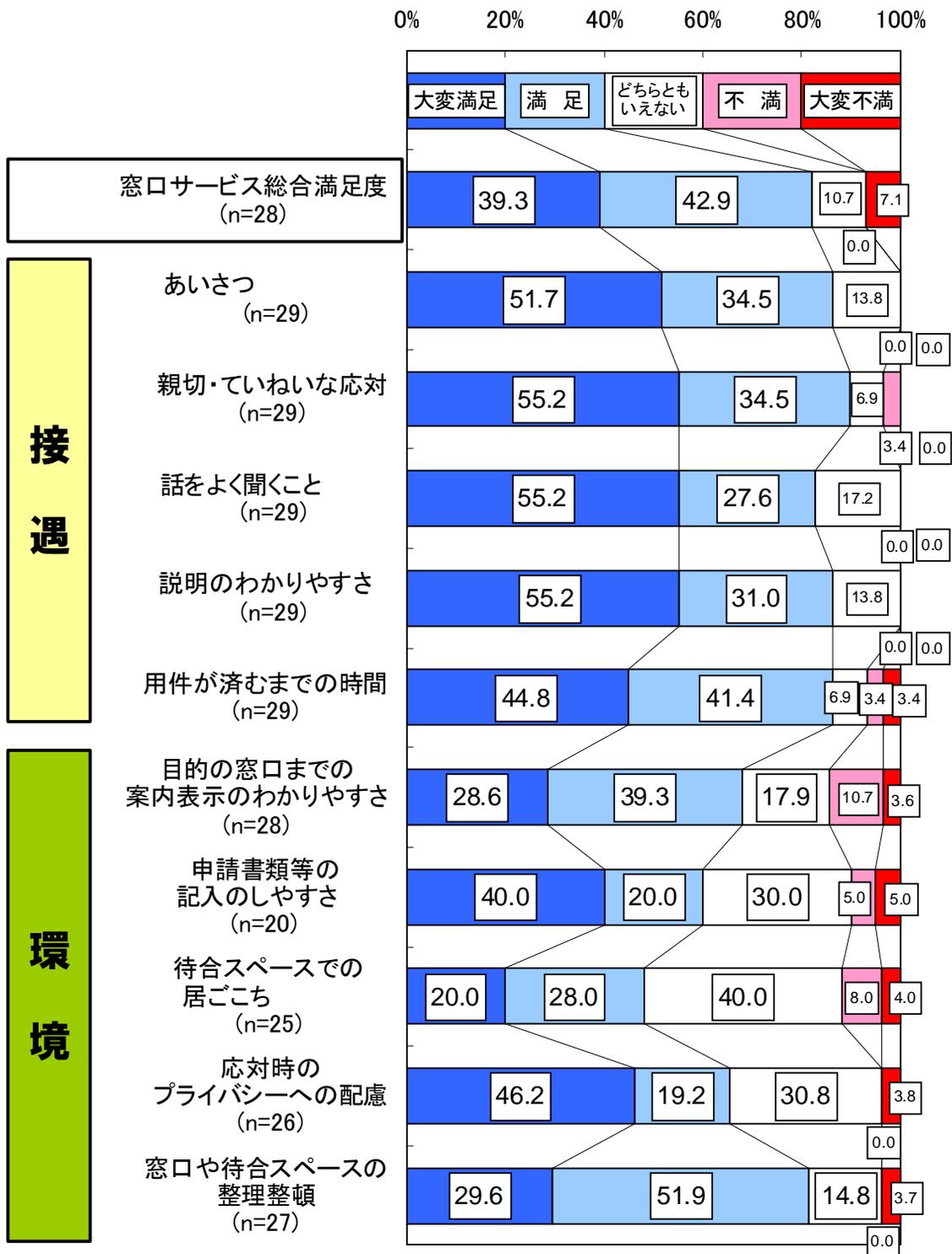
- 満足度が特に高い項目は見られないが、2009年と比べ「窓口や待合スペースの整理整頓」で向上が見られる。
- 満足度が特に低いのは次の4項目。
 - 「待合スペースでの居ごこち」(48.0%)
 - 「申請書類等の記入のしやすさ」(60.0%)
 - 「応対時のプライバシーへの配慮」(65.4%)
 - 「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(67.9%)

【納税課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「納税課」の満足度状況

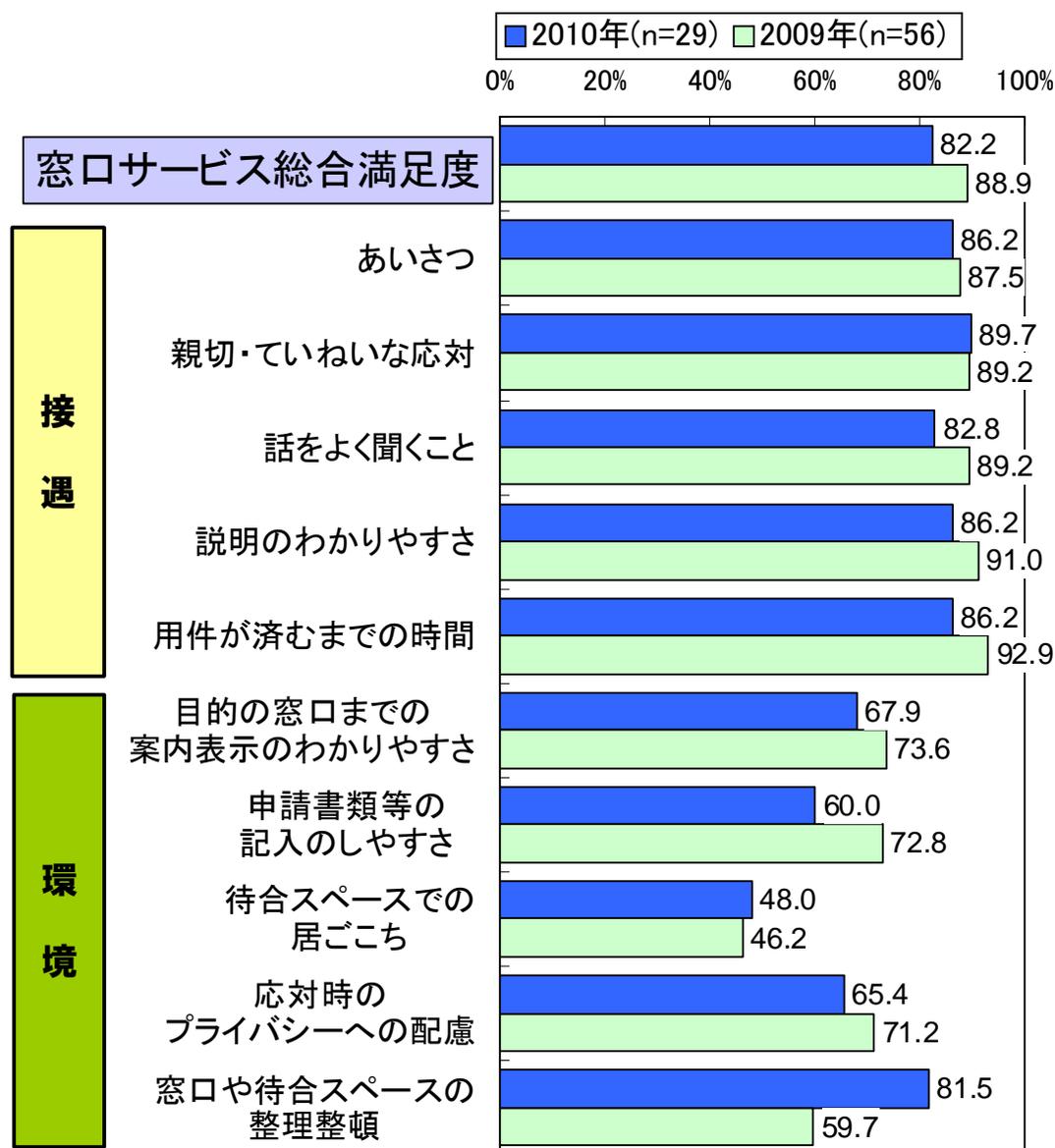


【納税課】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は82.2%で、2009年をやや下回っている。
- 『接遇面』、『環境面』ともにほとんどの項目で満足度は2009年を下回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

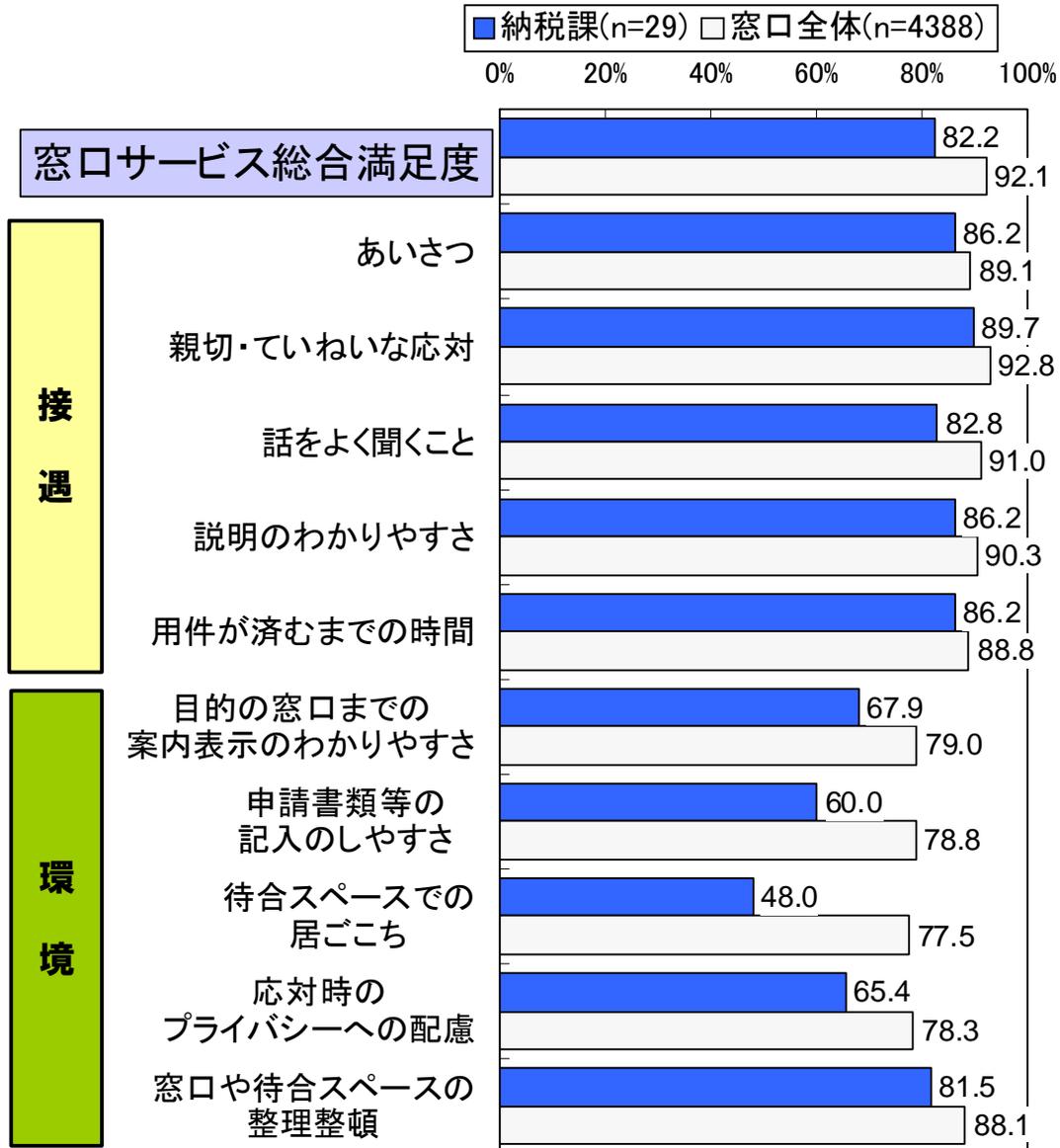
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は82.2%で、2009年を下回っている。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、2009年を下回った「用件が済むまでの時間」、「話をよく聞くこと」で顕著な差が見られる。
- 『環境面』に関する5項目の満足度については、「窓口や待合スペースの整理整頓」で2009年を上回り、「申請書類等の記入のしやすさ」、「応対時のプライバシーへの配慮」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」で下回っている。

【納税課】

(2) 満足度の状況

② 納税課と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体を下回っている。
- 『接遇面』、『環境面』ともに窓口全体と比べて満足度は低い傾向にある。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度は全項目で低い傾向にあり、特に「話をよく聞くこと」の差は顕著である。

『環境面』

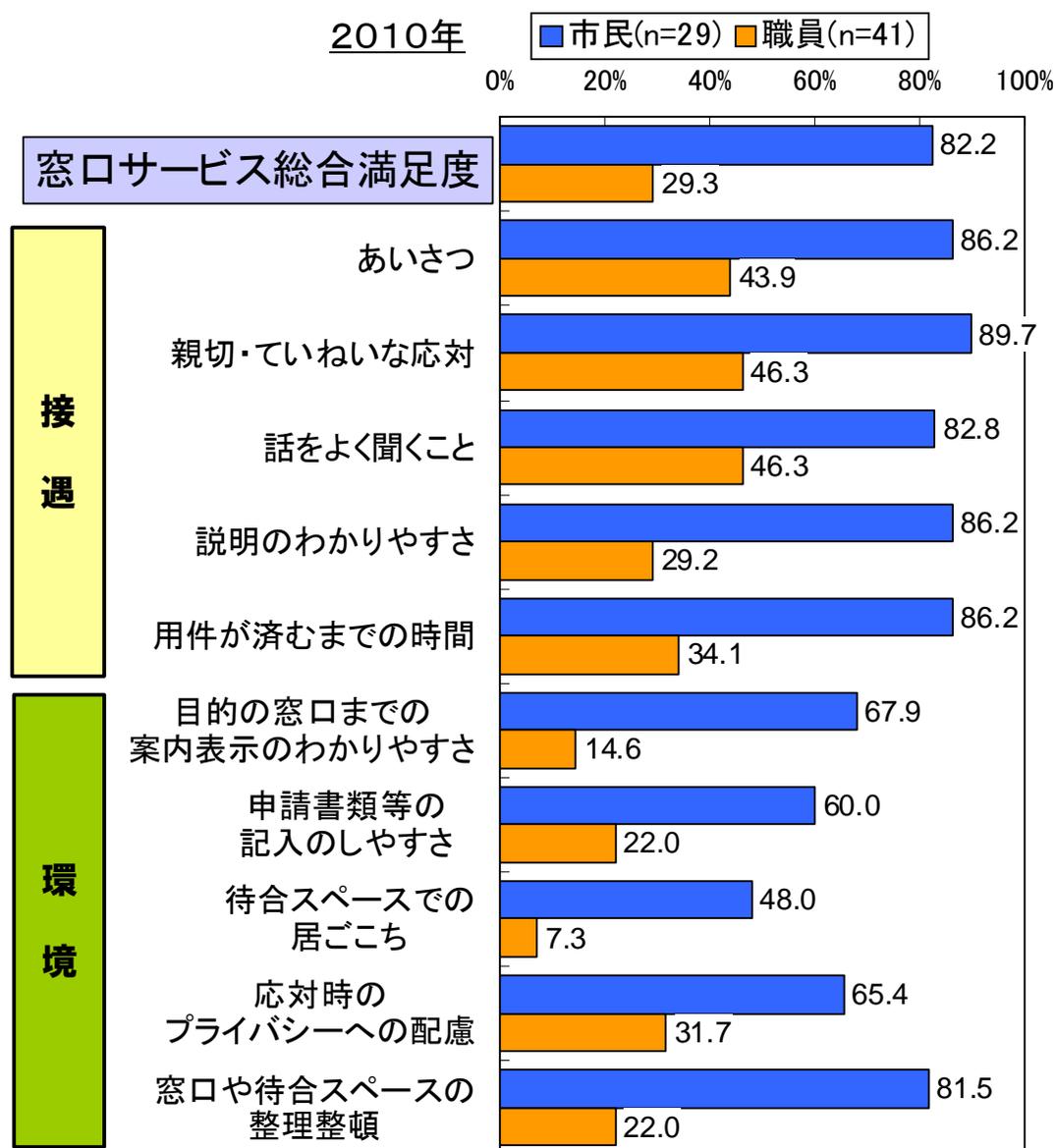
- 窓口全体と比べて満足度は全項目で低い傾向にあり、窓口全体との差は顕著である。

【納税課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

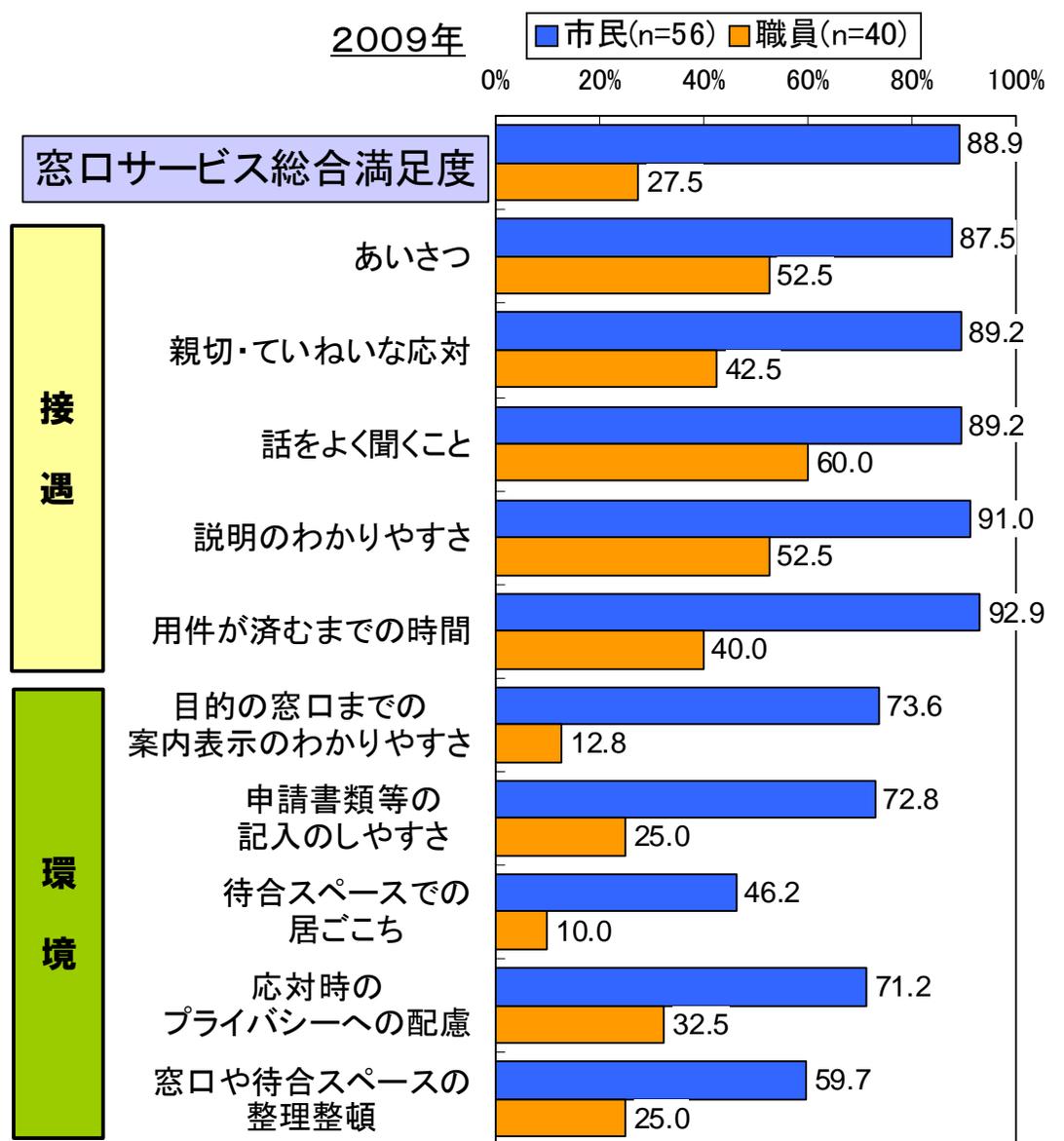
『接遇面』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」である。特に「説明のわかりやすさ」に対して職員が想定していた満足度は29.2%と低い。
- 2009年との比較では、「説明のわかりやすさ」については、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

【納税課】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- 満足度に顕著な差があるのは、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」である。
- 2009年との比較では、「窓口や待合スペースの整理整頓」については、職員が想定している満足度が変わらず、市民の満足度が向上したことにより、その差は拡大した。

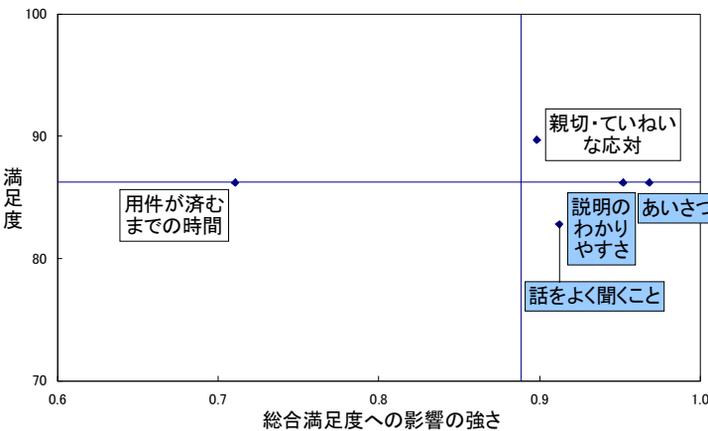
【納税課】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

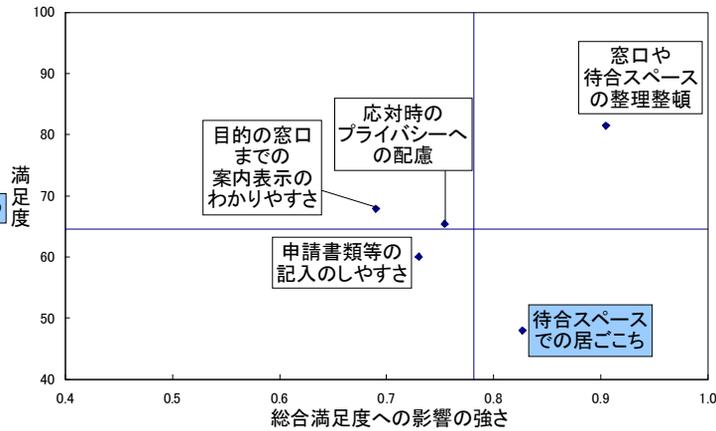
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」、「話をよく聞くこと」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「待合スペースでの居ごち」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【納税課】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【納税課】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「親切・ていねいな対応」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」、「話をよく聞くこと」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「待合スペースでの居ごち」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

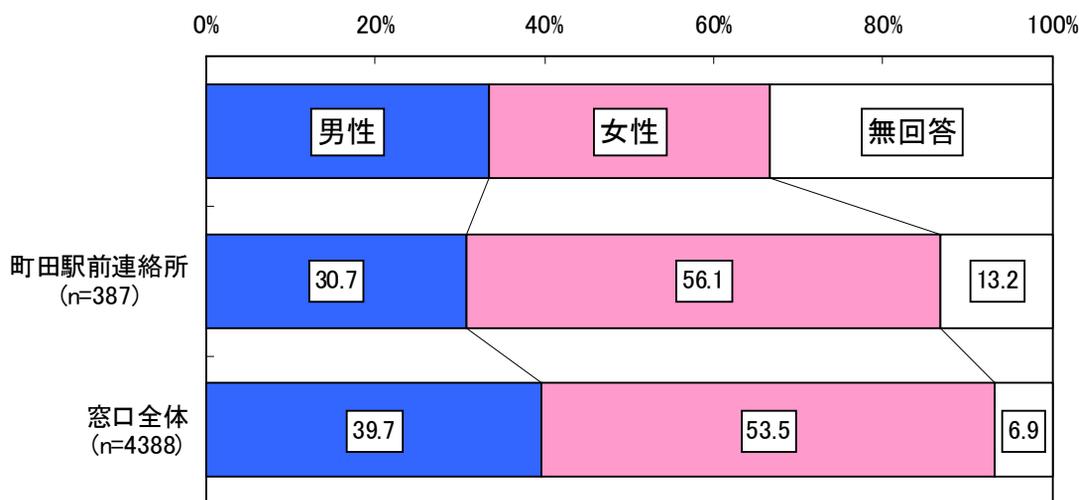
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

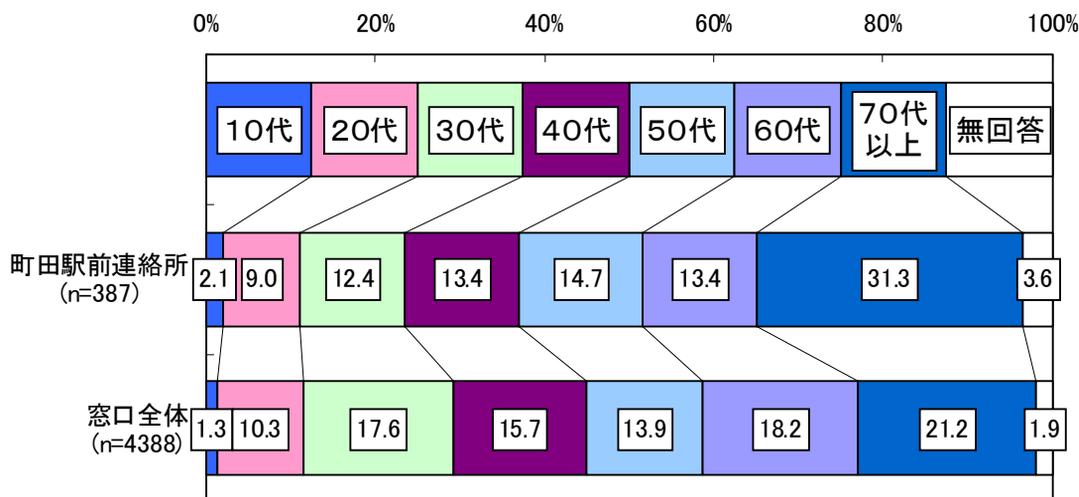
【町田駅前連絡所】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「70代以上」(31.3%)がもっとも多く、「60代以上」の高齢者層が4割を占める。

【町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.3%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.3%である。

■ 『接客面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の2項目。
「用件が済むまでの時間」(91.6%)
「親切・ていねいな対応」(90.4%)
- 全体に満足度は高い傾向にあるが、「あいさつ」(85.2%)の満足度がやや低めとなっている。

■ 『環境面』に関する満足度

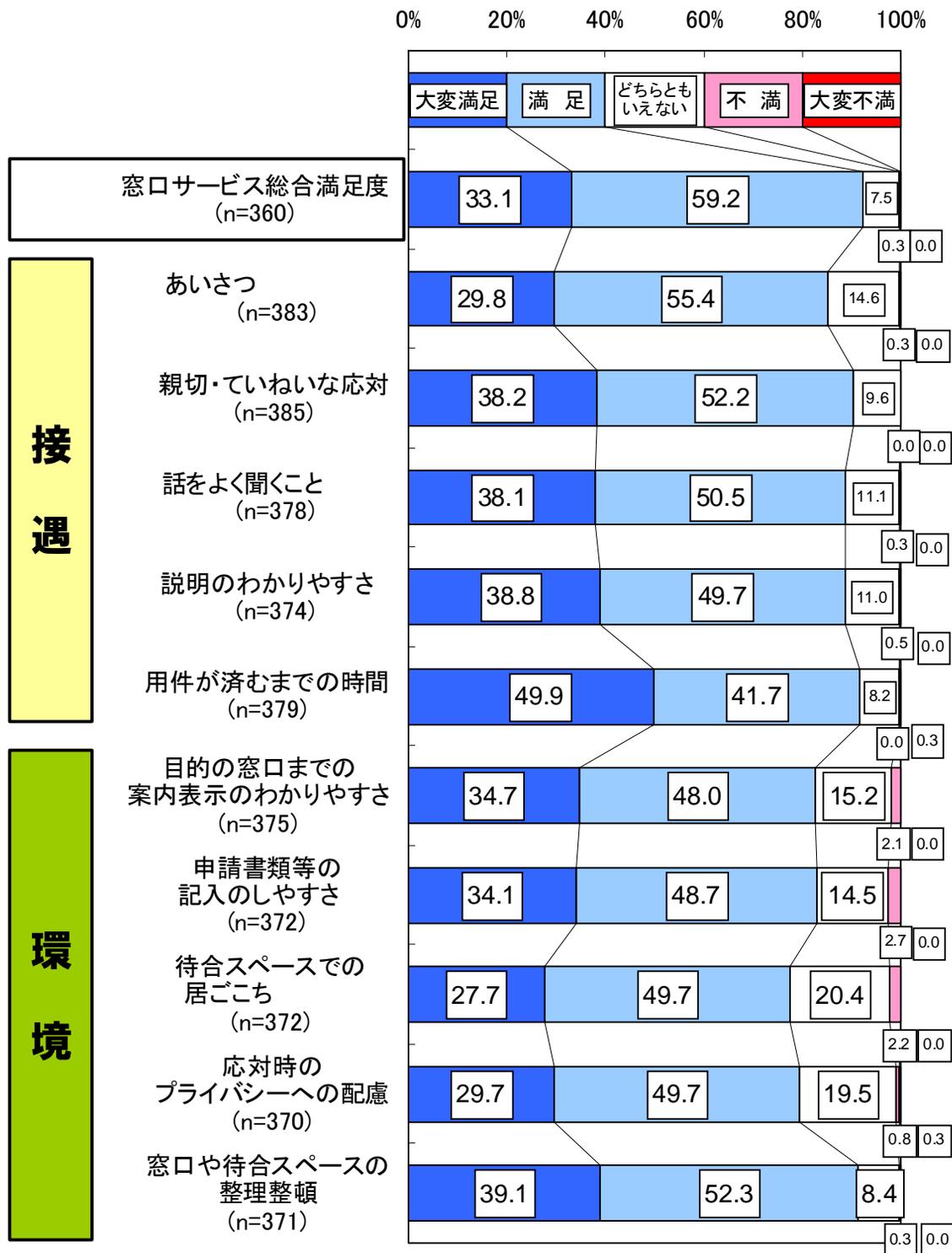
- 満足度が特に高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」(91.4%)。
- 満足度が特に低いのは次の2項目。
「待合スペースでの居ごち」(77.4%)
「応対時のプライバシーへの配慮」(79.4%)

【町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「町田駅前連絡所」の満足度状況

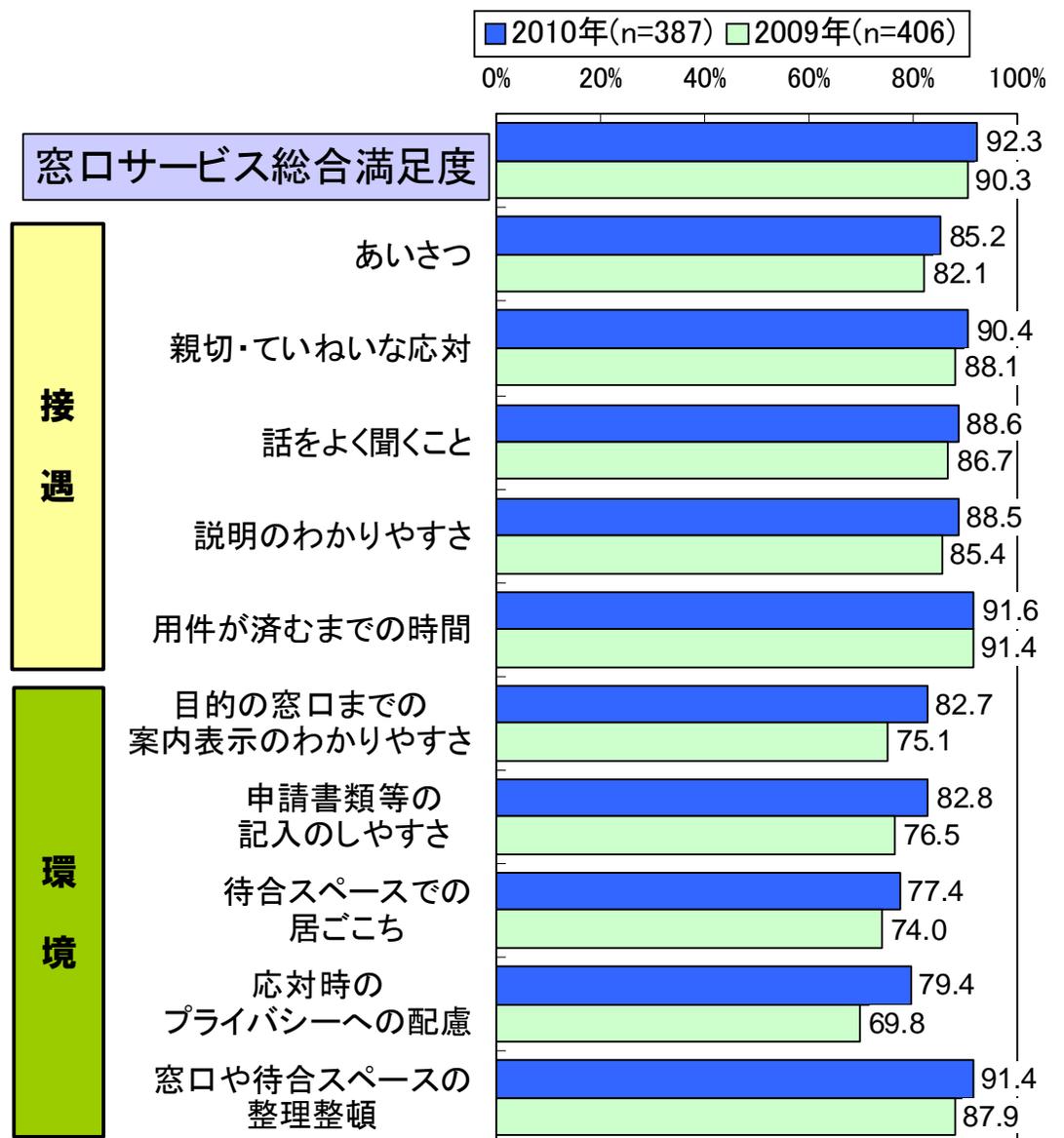


【町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.3%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』の満足度は2009年と同水準、『環境面』では上回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

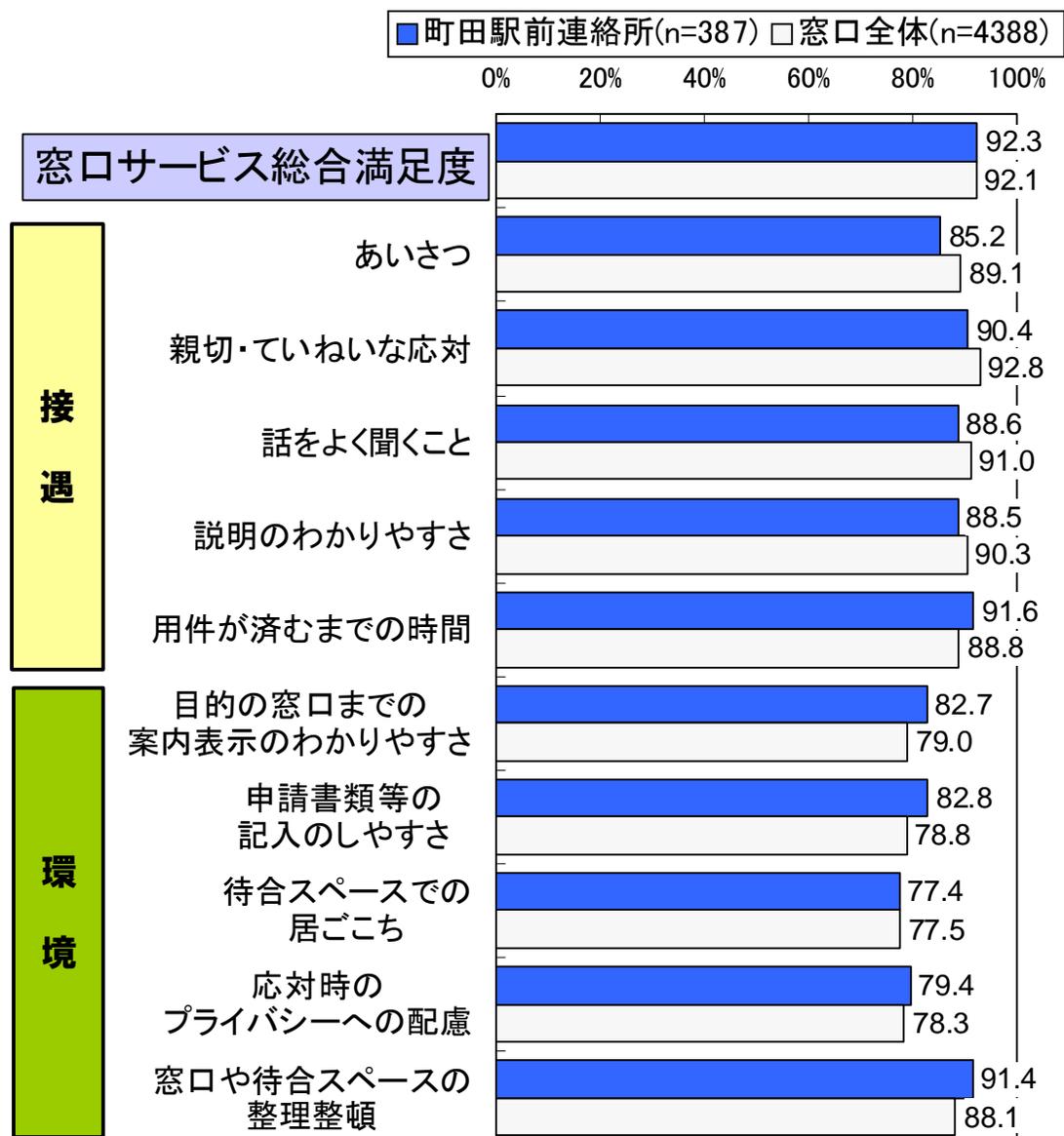
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.3%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度についても、同水準を保っている。
- 『環境面』に関する5項目の満足度については、2009年を上回る結果となった。

【町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

②町田駅前連絡所と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度は「用件が済むまでの時間」でわずかに上回り、他4項目で下回るものの、顕著な差は見られない。

『環境面』

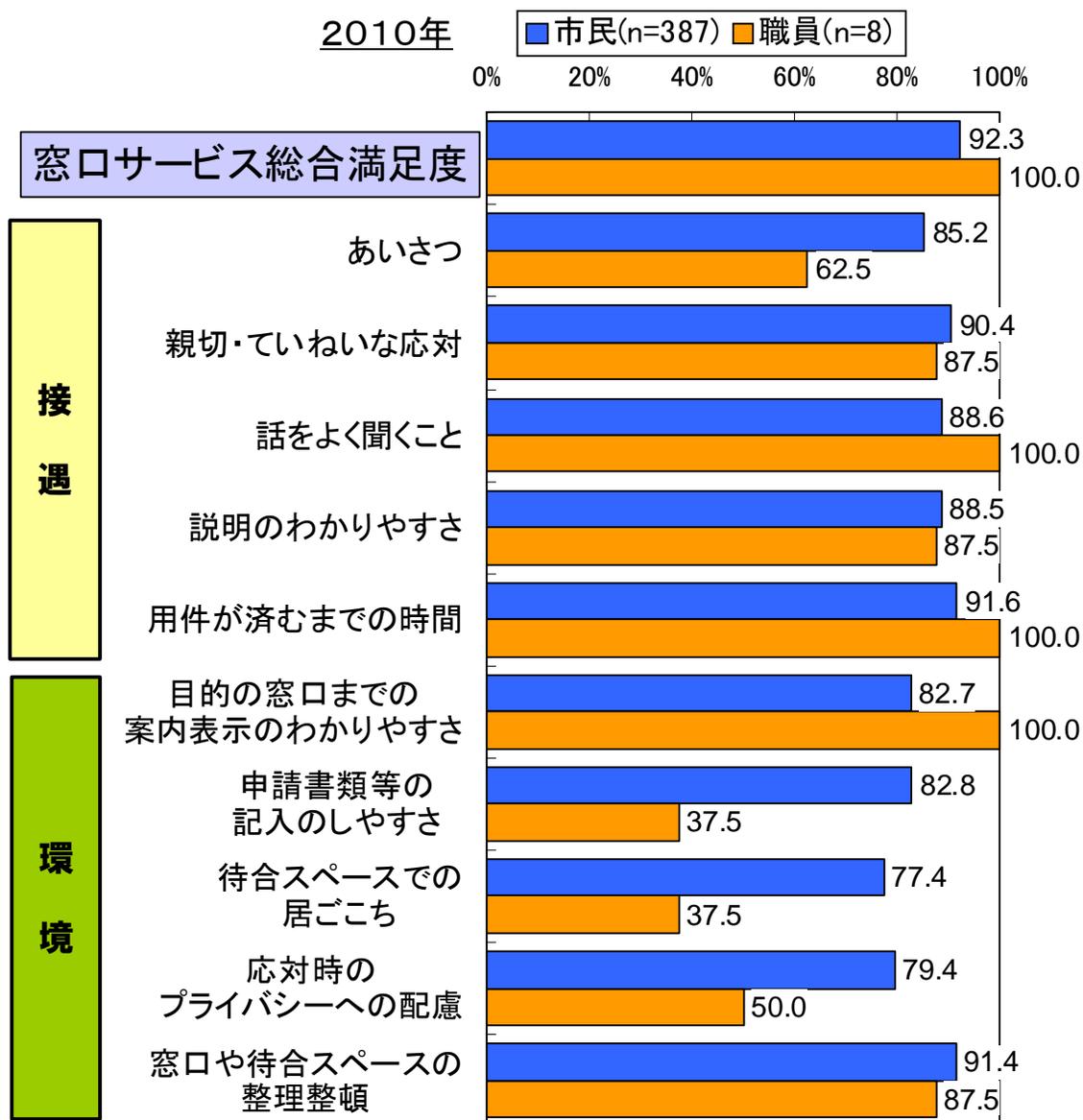
- 窓口全体と比べて満足度は全項目で上回ったが、顕著な差は見られない。

【町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度は『環境面』で低い傾向がある。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

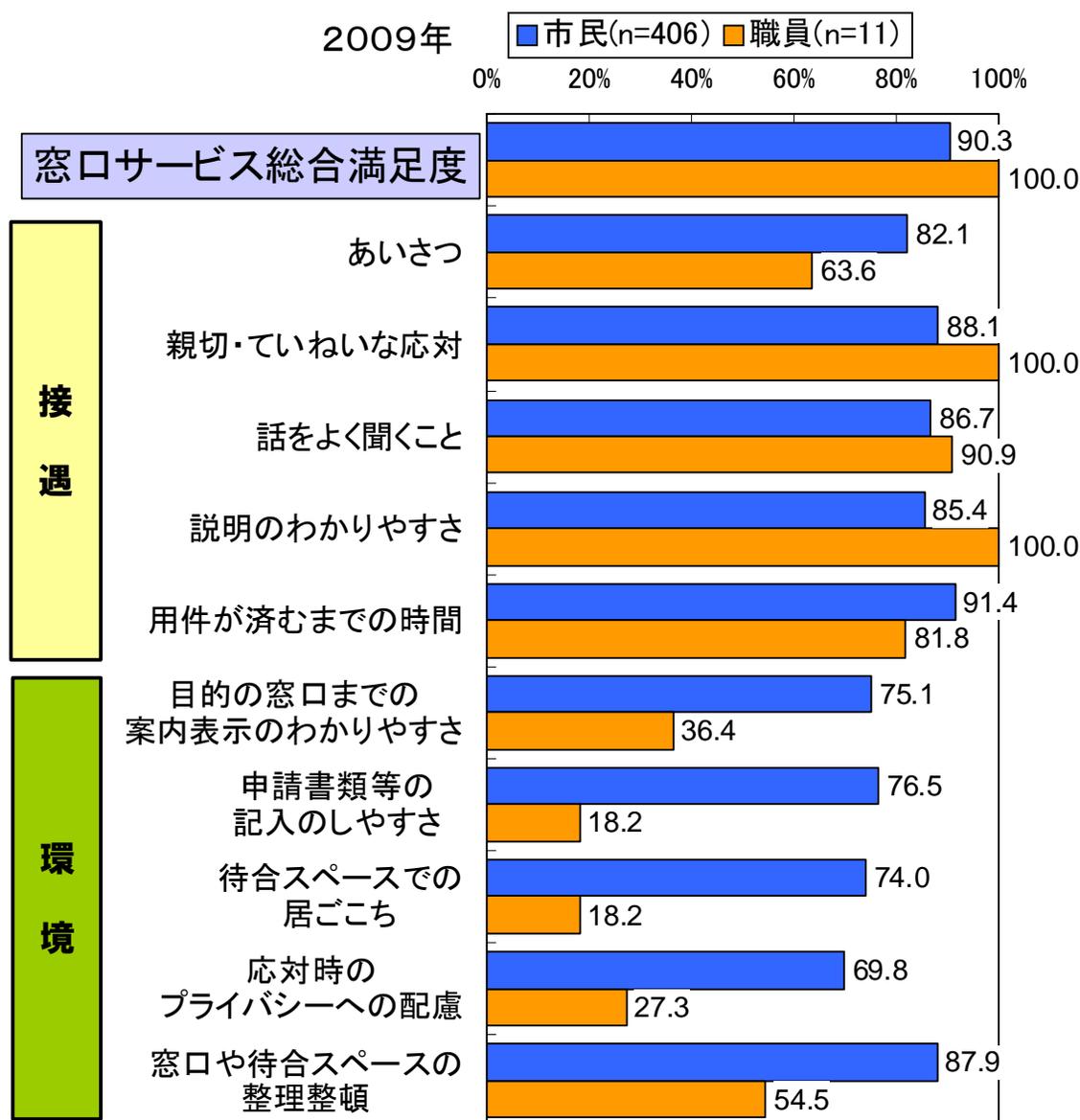
『接遇面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度には開きはあるが、顕著な差は見られない。
- ・2009年との比較では、「説明のわかりやすさ」、「親切・ていねいな対応」については、市民の満足度はほぼ変わらないものの、2009年には100%であった職員が想定している満足度が低下したことにより、その差は縮小した。
- ・「用件が済むまでの時間」については、市民の満足度はほぼ変わらないものの、職員が想定している満足度が100%と向上、市民の満足度を上回るようになり、注意を要する。

【町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・ 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度には開きはあるが、顕著な差は見られない。
- ・ 2009年との比較では、全体に市民の満足度は横ばいもしくは向上しているが、職員が想定している満足度が大きく向上し、市民の満足との差が縮小した。

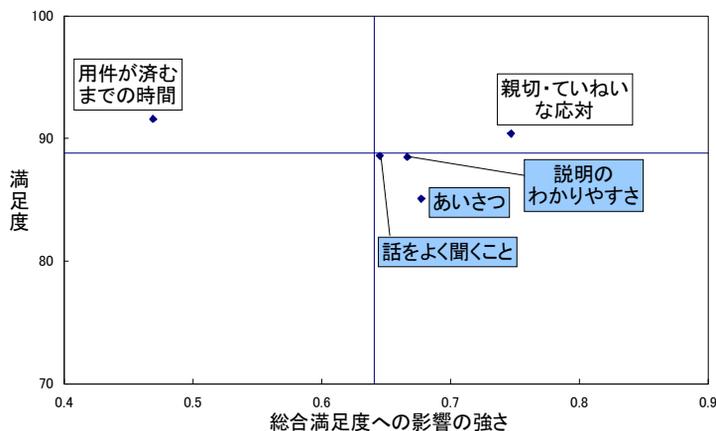
【町田駅前連絡所】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

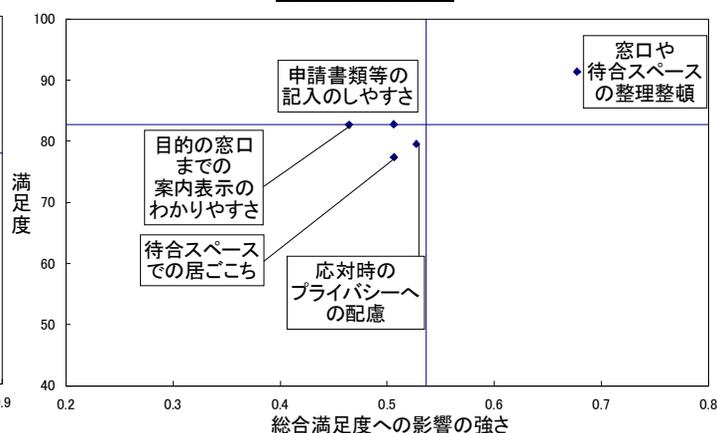
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」、「話をよく聞くこと」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【町田駅前連絡所】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【町田駅前連絡所】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「親切・ていねいな対応」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」、「話をよく聞くこと」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

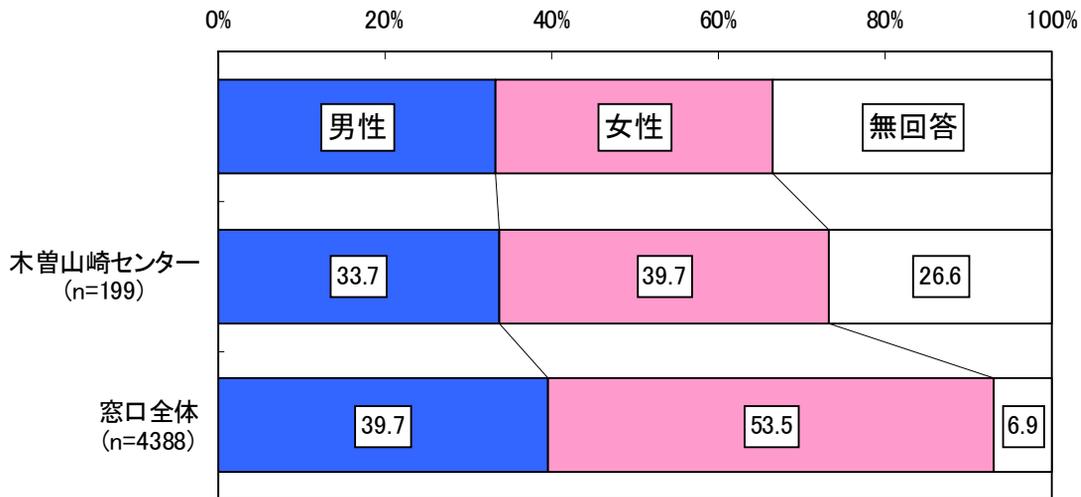
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

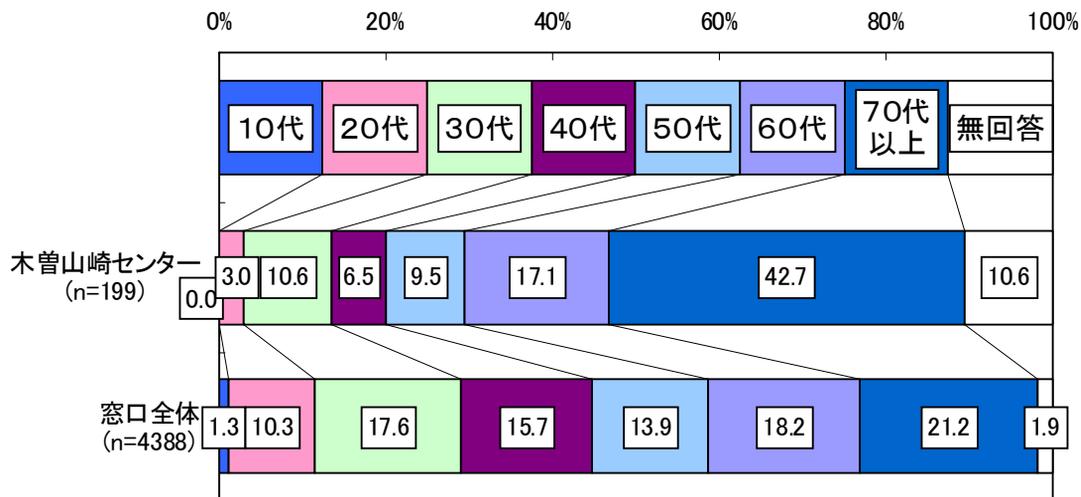
【木曾山崎センター】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「70代以上」(42.7%)がもっとも多く、「60代以上」が全体の6割を占めている。
- 窓口全体と比べて「40代以下」の占める割合が少ない。

【木曾山崎センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は96.9%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 2009年と同じく、5項目すべてで満足度が高い。
 - 「親切・ていねいな対応」(97.0%)
 - 「説明のわかりやすさ」(95.4%)
 - 「話をよく聞くこと」(95.3%)
 - 「用件が済むまでの時間」(93.8%)
 - 「あいさつ」(93.0%)

■ 『環境面』に関する満足度

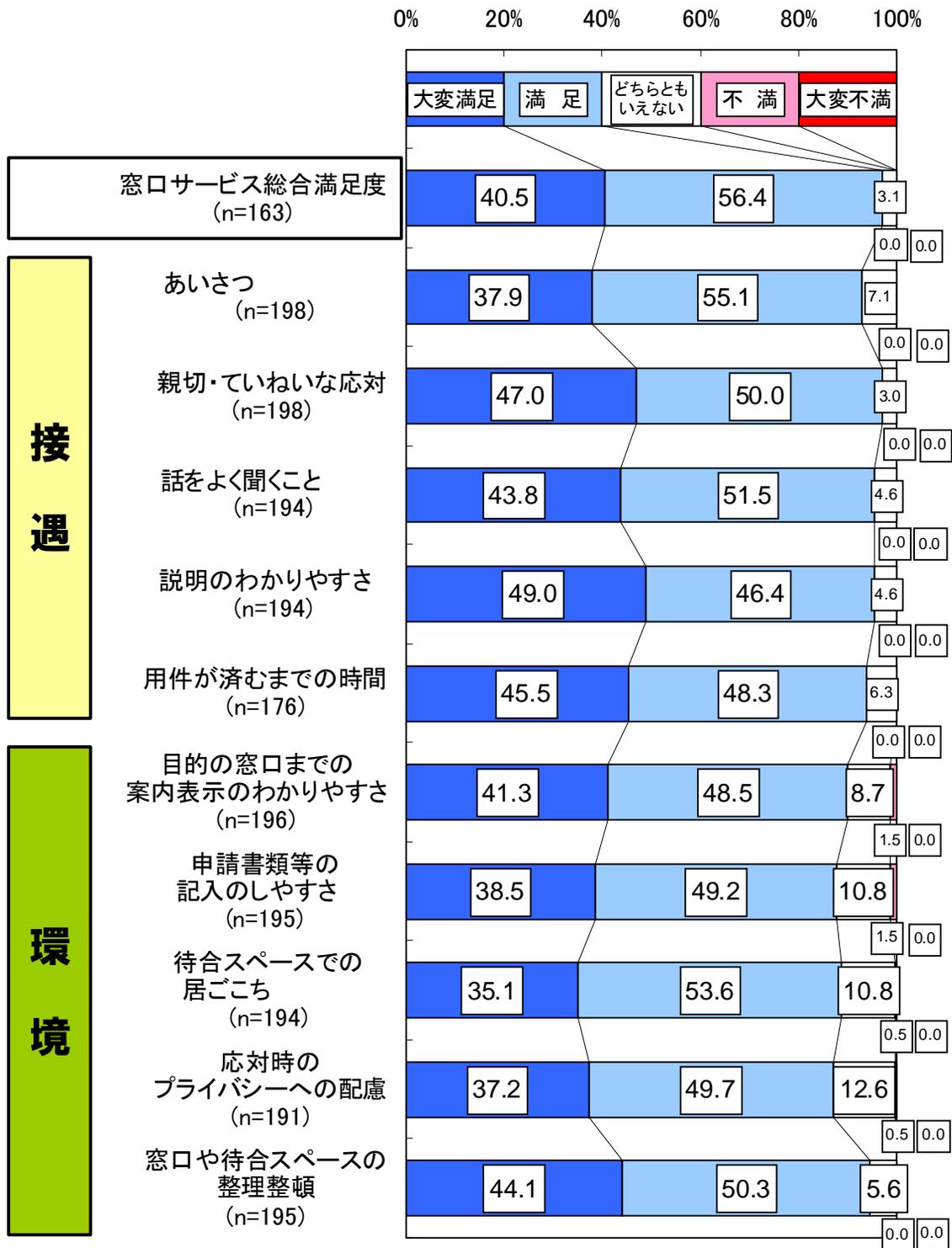
- 満足度が特に高い項目は2009年と同じく「窓口や待合スペースの整理整頓」(94.4%)。
- 満足度が特に低い項目は2009年と同じく見られない。

【木曾山崎センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「木曾山崎センター」の満足度状況

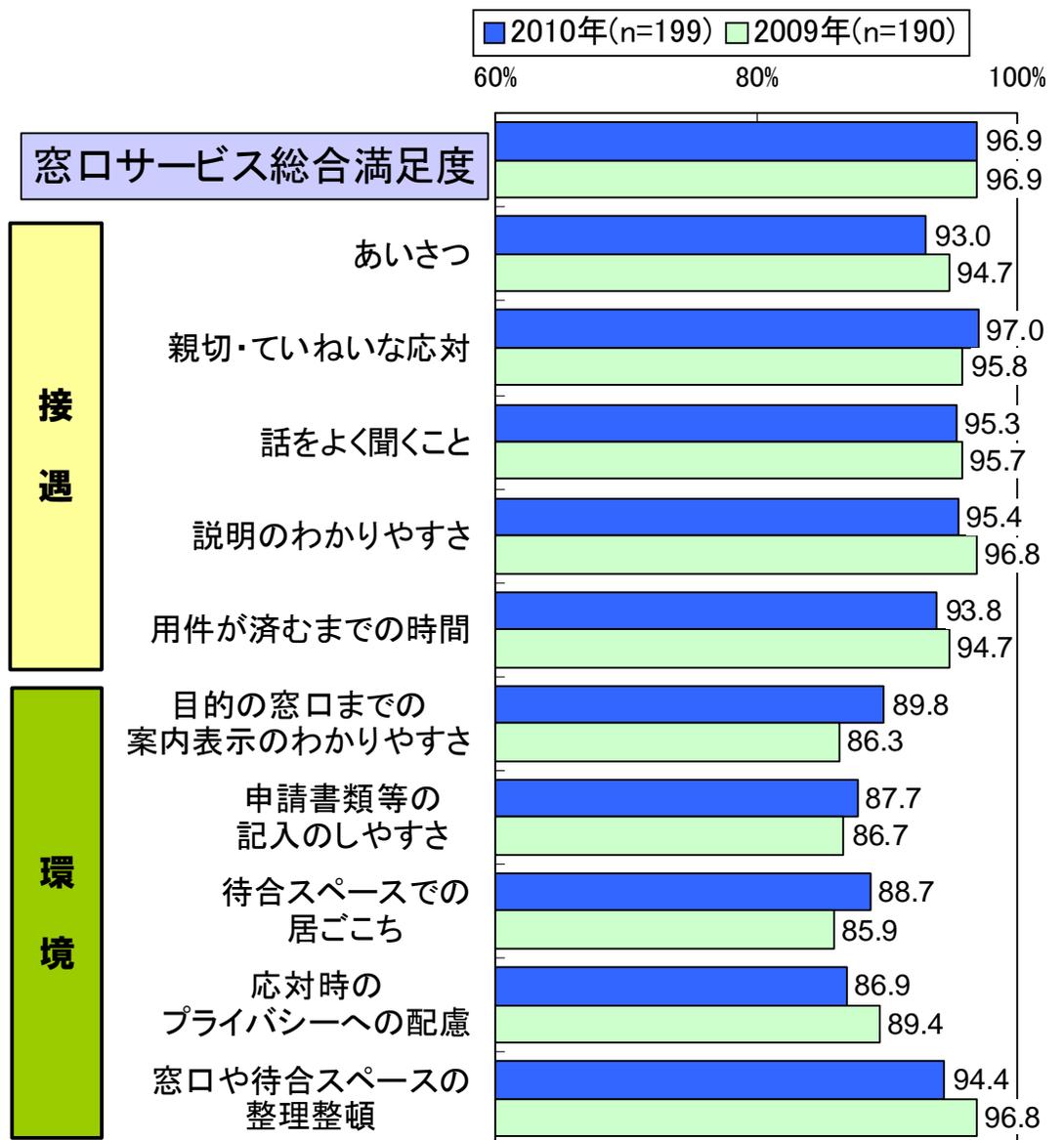


【木曾山崎センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は96.9%で、2009年と同じである。
- 『接遇面』、『環境面』ともに満足度は2009年と同水準である。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

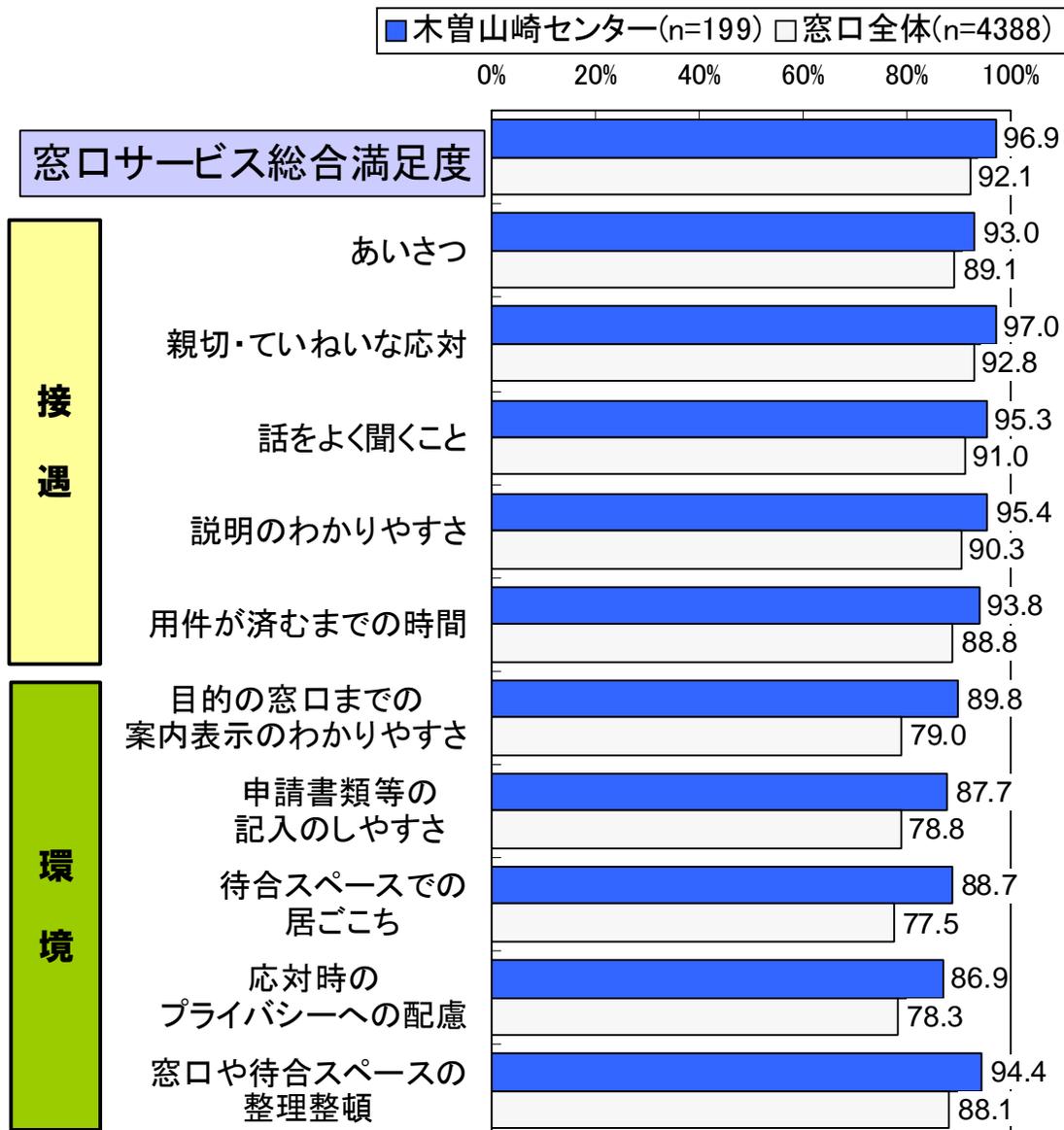
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は96.9%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、同水準である。
- 『環境面』に関する5項目の満足度についても、同水準で保っている。

【木曾山崎センター】

(2) 満足度の状況

②木曾山崎センターと窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』では2項目、『環境面』ではすべての項目で、満足度は窓口全体を上回っている。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度は全体に高い傾向にある。特に、「説明のわかりやすさ」では、顕著な差がある。

『環境面』

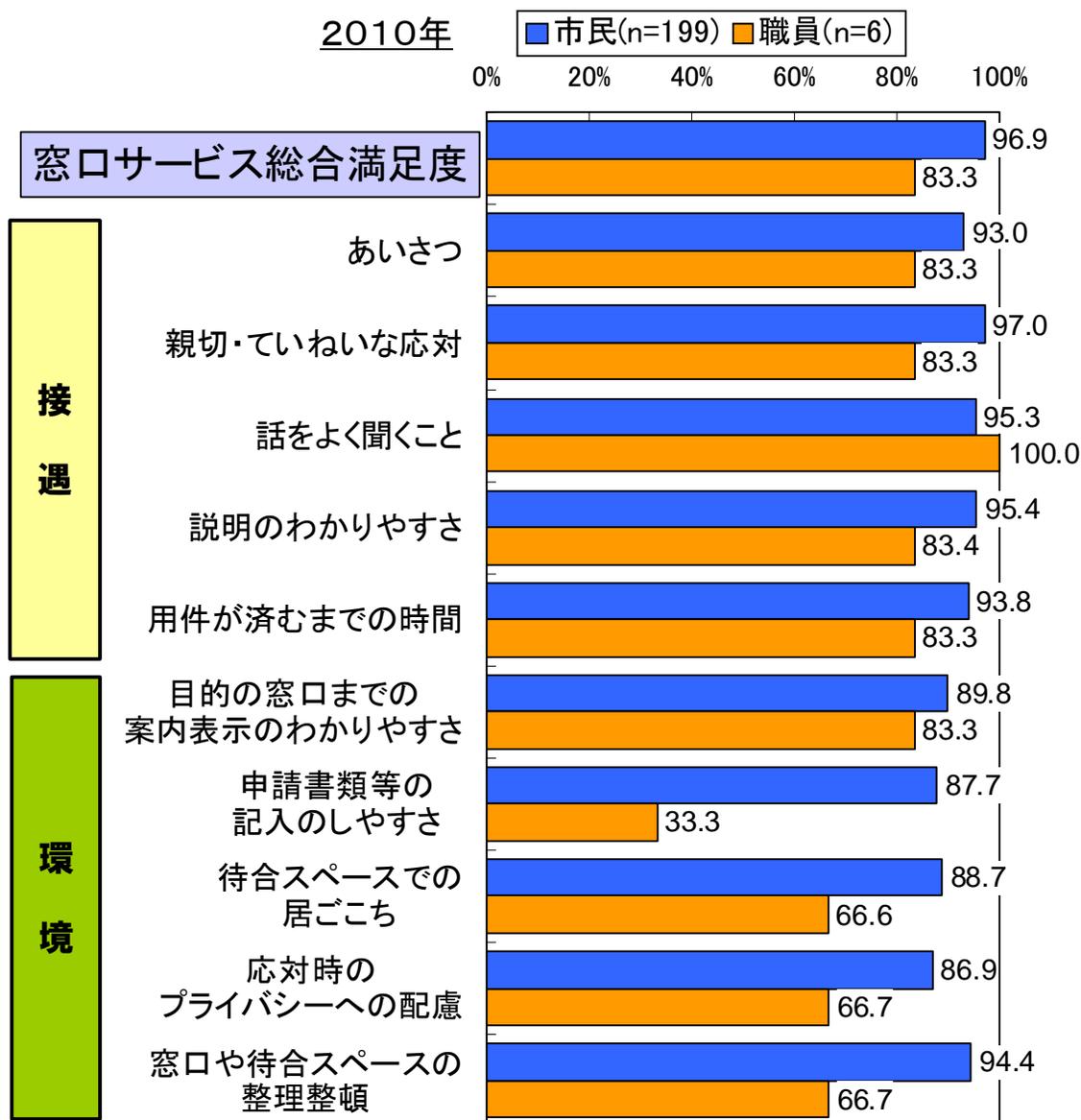
- 5項目すべての満足度が窓口全体を上回っている。

【木曾山崎センター】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

・「申請書類等の記入のしやすさ」では、市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

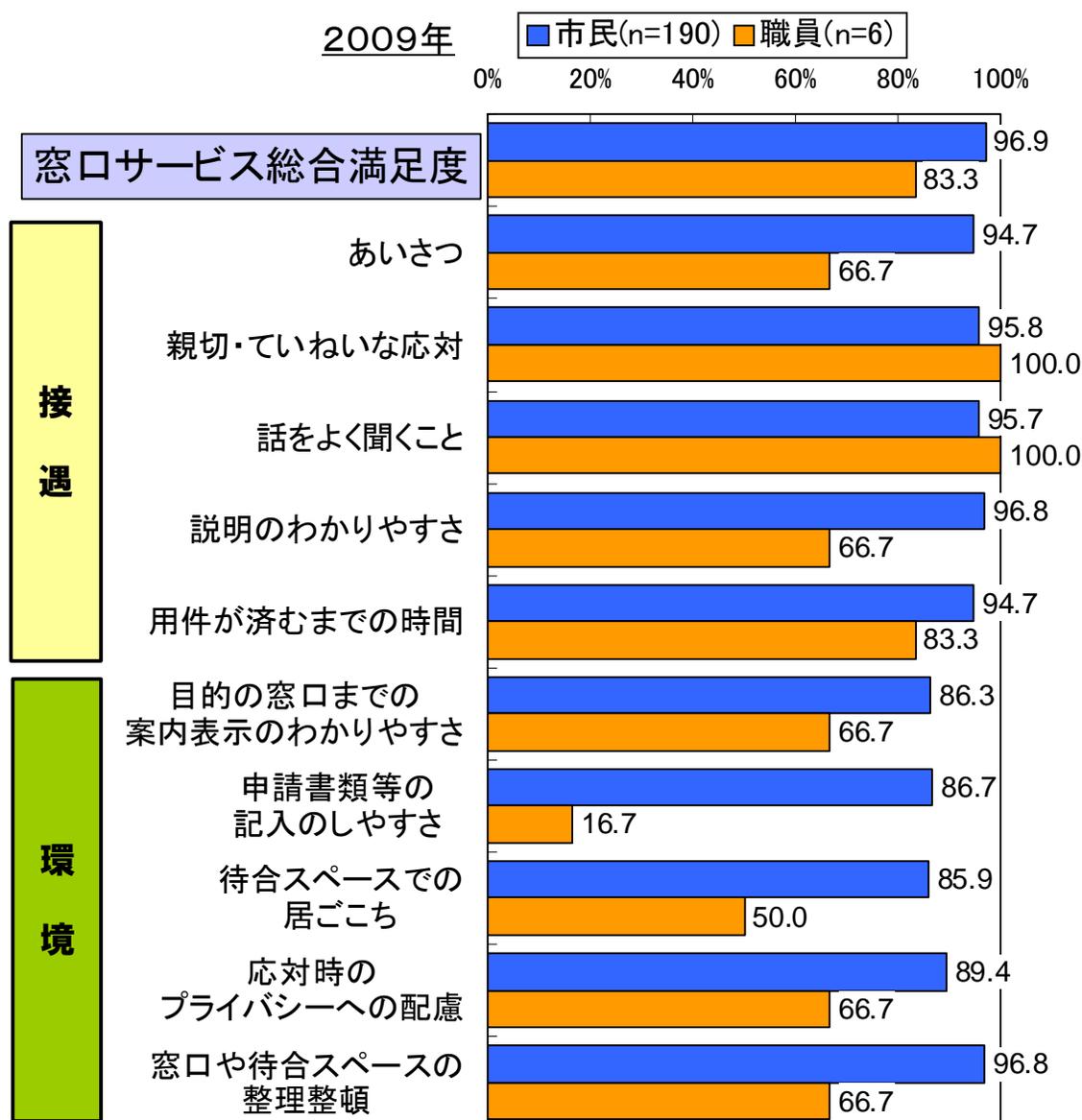
■ 市民と職員の意識差

『接遇面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度には開きがあるが、顕著な差は見られない。
- ・2009年との比較では、「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。
- ・「親切・ていねいな対応」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・ 満足度で顕著な差があるのは「申請書類等の記入のしやすさ」である。
- ・ 2009年との比較では、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。

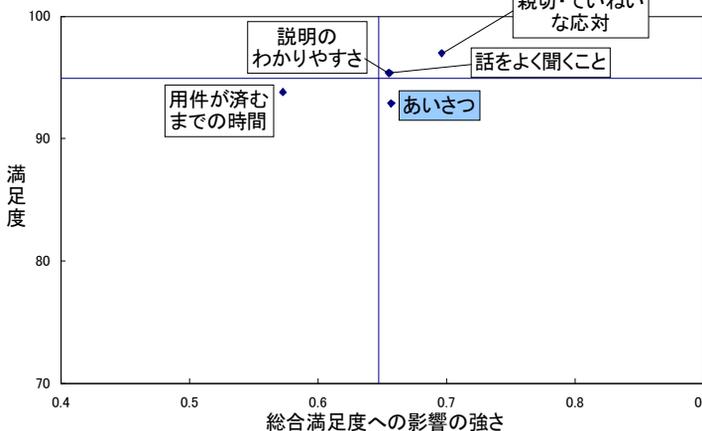
【木曾山崎センター】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

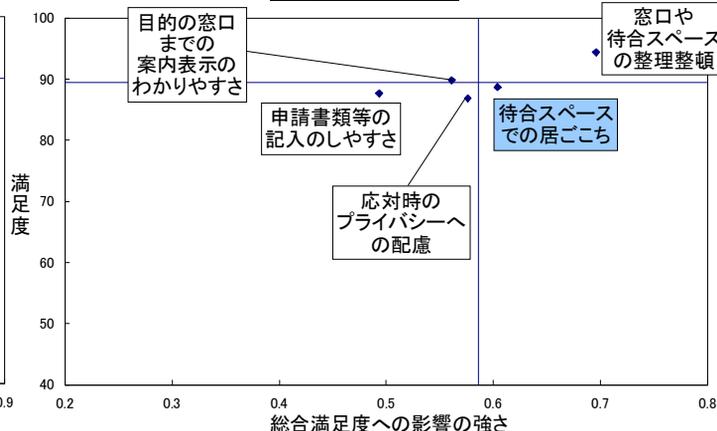
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「あいさつ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「待合スペースの居ごち」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【木曾山崎センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【木曾山崎センター】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は2009年と同じく「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「待合スペースの居ごち」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

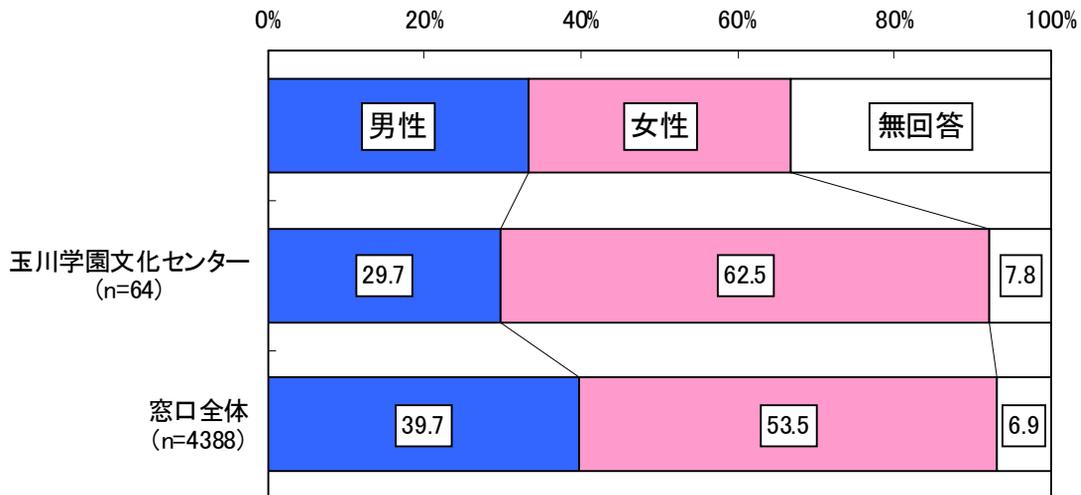
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

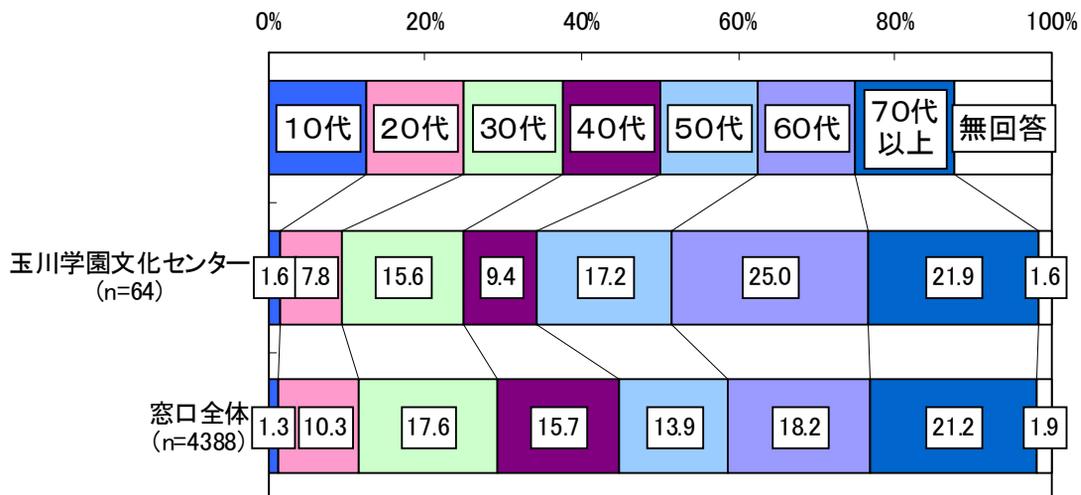
【玉川学園文化センター】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「60代」(25.0%)がもっとも多く、「70代以上」を含めた高齢者層が全体の約5割を占めている。また、「40代以下」の占める割合が少ない。

【玉川学園文化センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は93.4%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は1.7%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 5項目すべてで満足度が特に高い。
 - 「親切・ていねいな対応」(96.8%)
 - 「あいさつ」(95.2%)
 - 「説明のわかりやすさ」(93.5%)
 - 「用件が済むまでの時間」(92.1%)
 - 「話をよく聞くこと」(91.8%)

■ 『環境面』に関する満足度

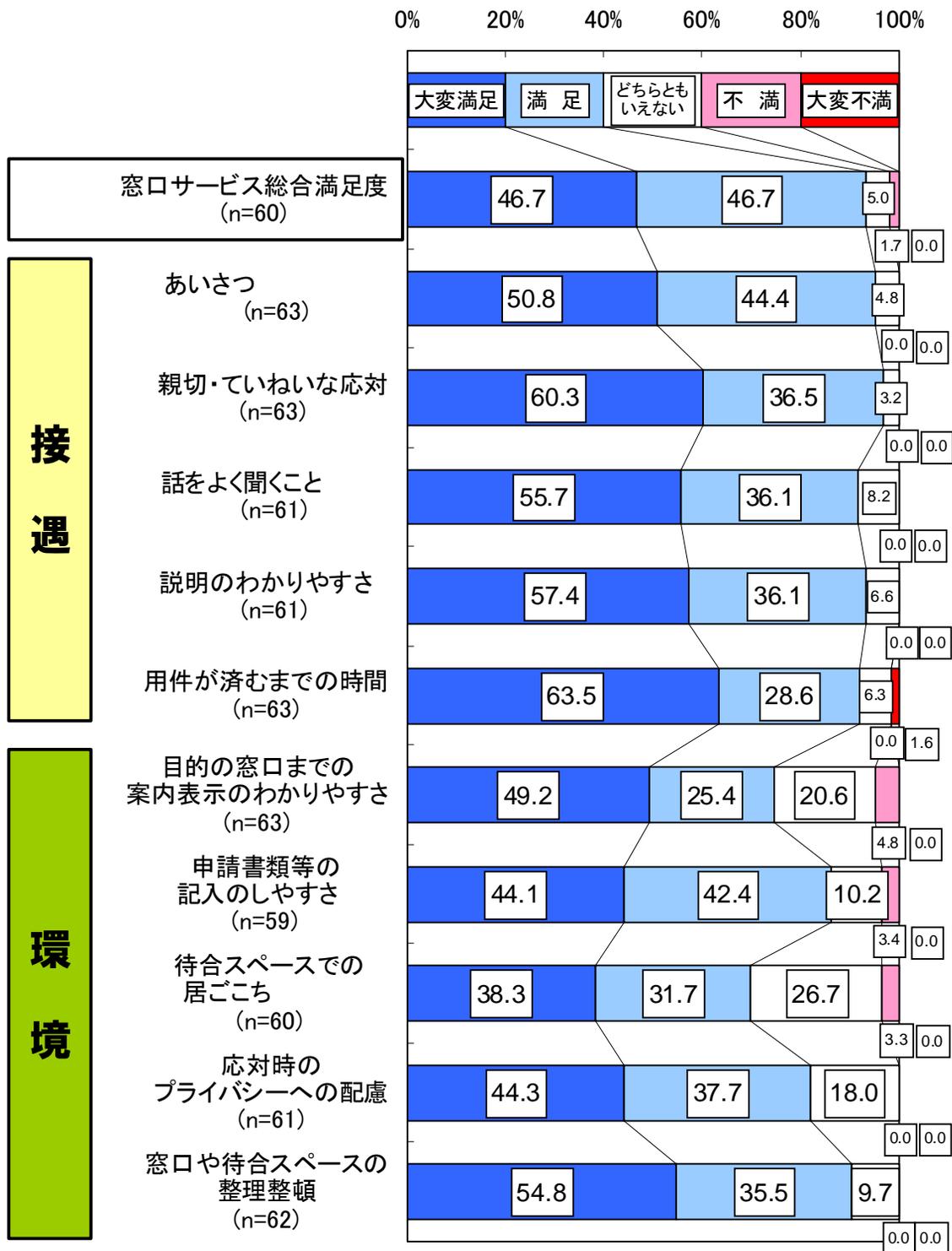
- 満足度が特に高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」(90.3%)。
- 満足度が特に低い項目は次の2項目。
 - 「待合スペースでの居ごち」(70.0%)
 - 「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(74.6%)

【玉川学園文化センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「玉川学園文化センター」の満足度状況

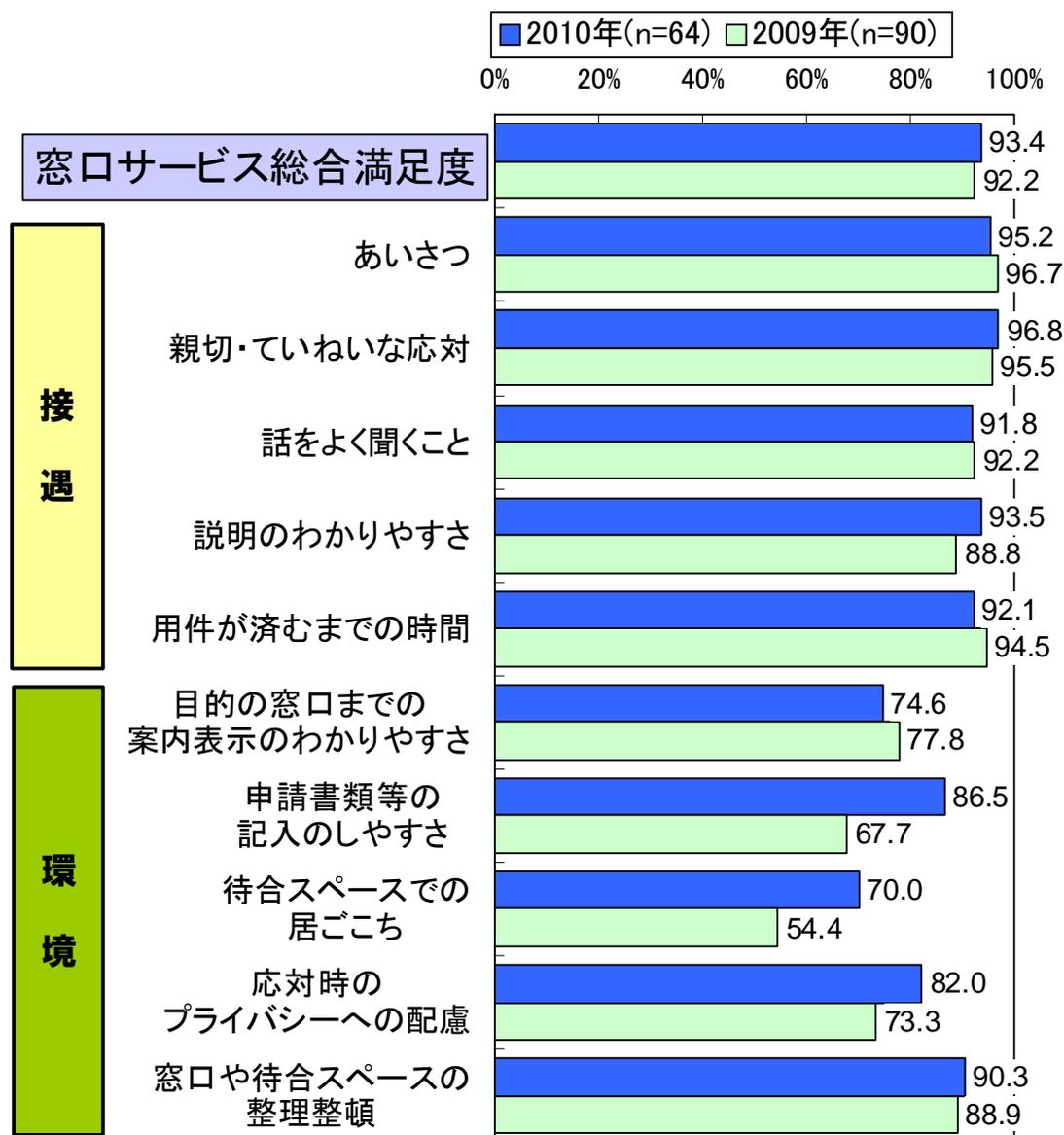


【玉川学園文化センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は93.4%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』の満足度は2009年と同水準であり、『環境面』では3項目が向上している。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

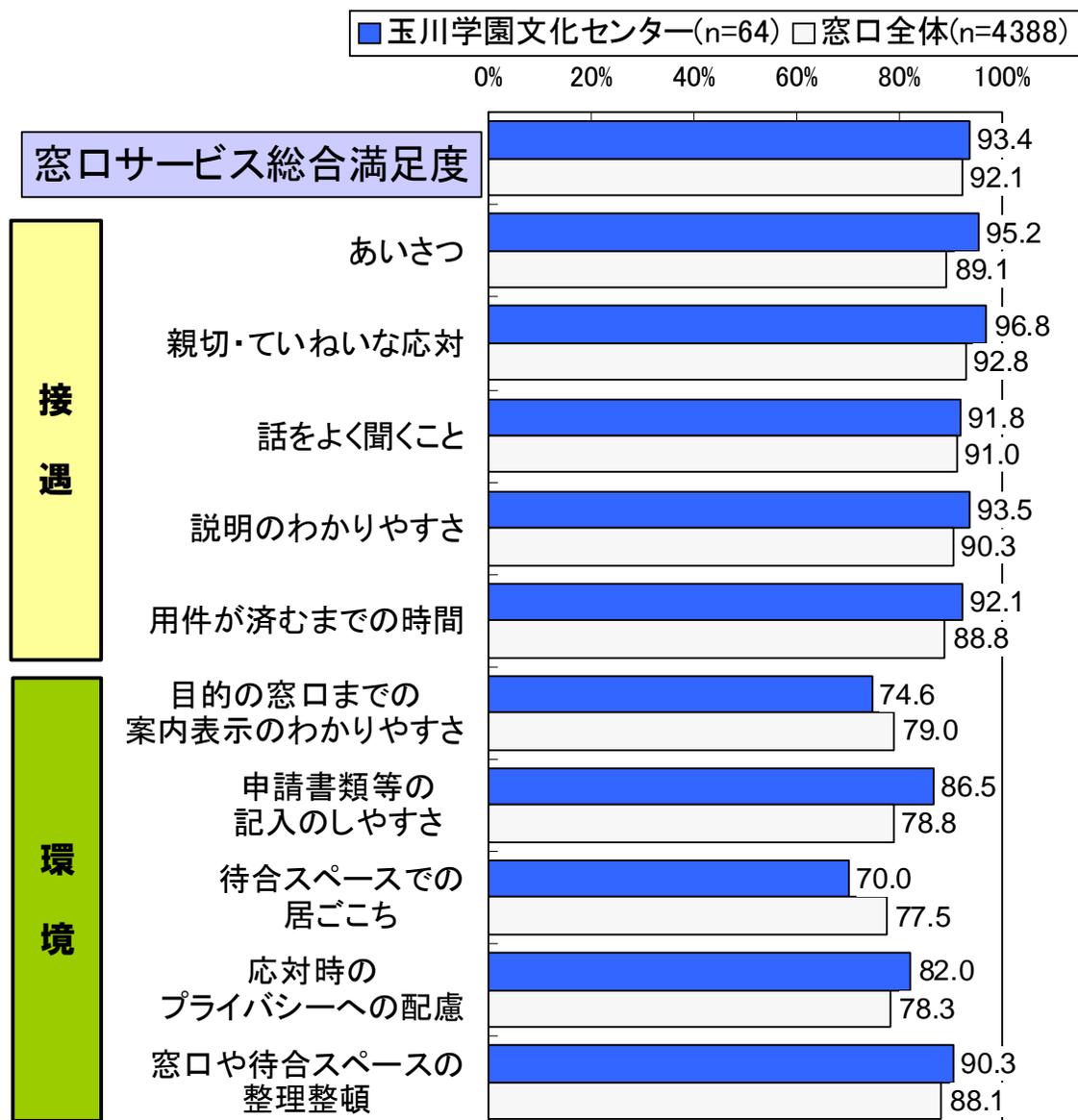
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は93.4%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、同水準を保っている。
- 『環境面』では「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「応対時のプライバシーへの配慮」の満足度が2009年を上回っている。

【玉川学園文化センター】

(2) 満足度の状況

②玉川学園文化センターと窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 「あいさつ」、「申請書類等の記入のしやすさ」の満足度は窓口全体を上回っているが、「待合スペースでの居ごち」の満足度は窓口全体を下回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- 「あいさつ」の満足度は窓口全体と比べて高い。

『環境面』

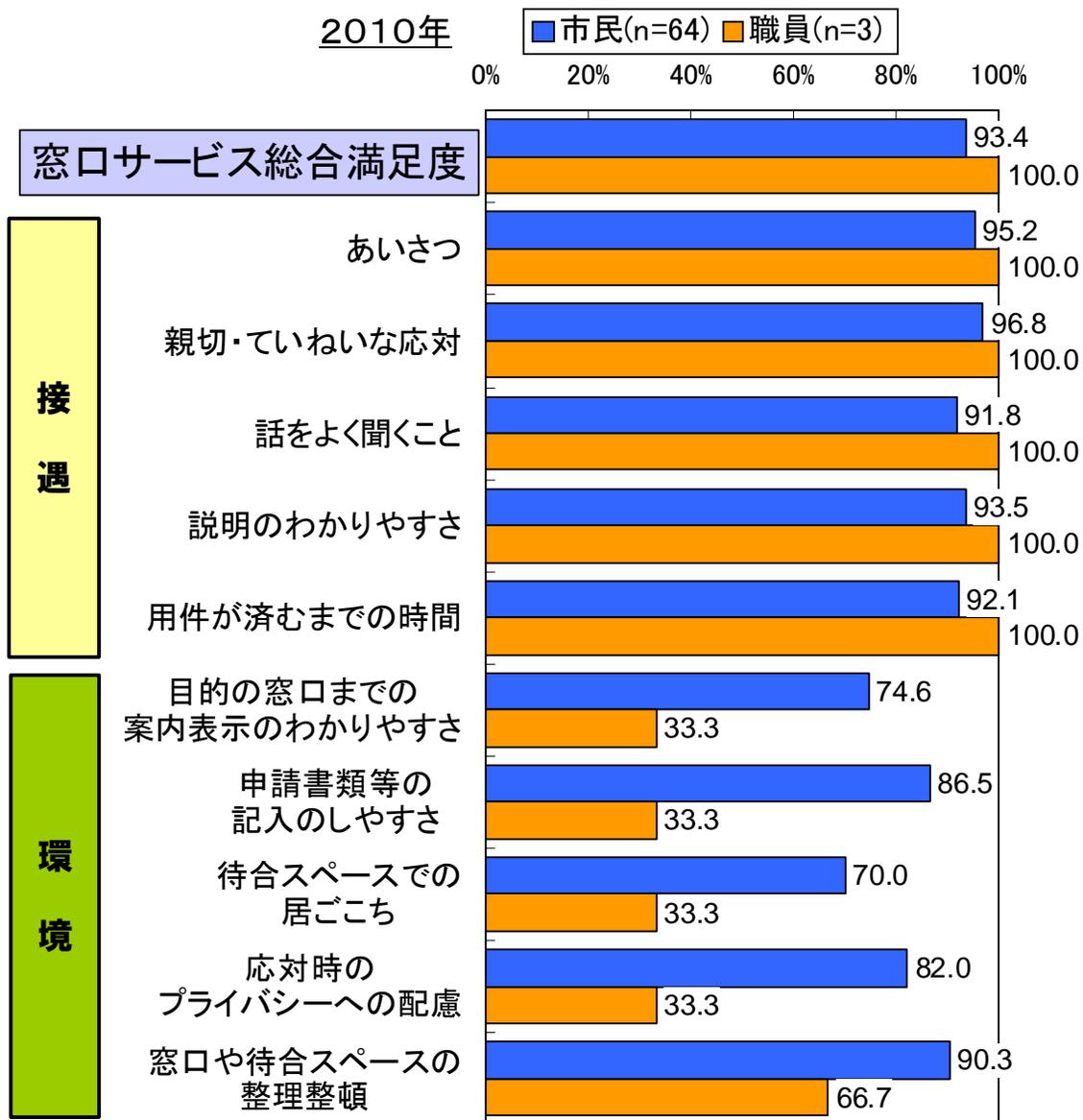
- 「申請書類等の記入のしやすさ」の満足度は窓口全体より高いが、「待合スペースでの居ごち」は窓口全体より低い。

【玉川学園文化センター】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

• 市民の満足度に比べ職員が想定する満足度は『接遇面』の全項目で100%と高く、『環境面』では低い傾向。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

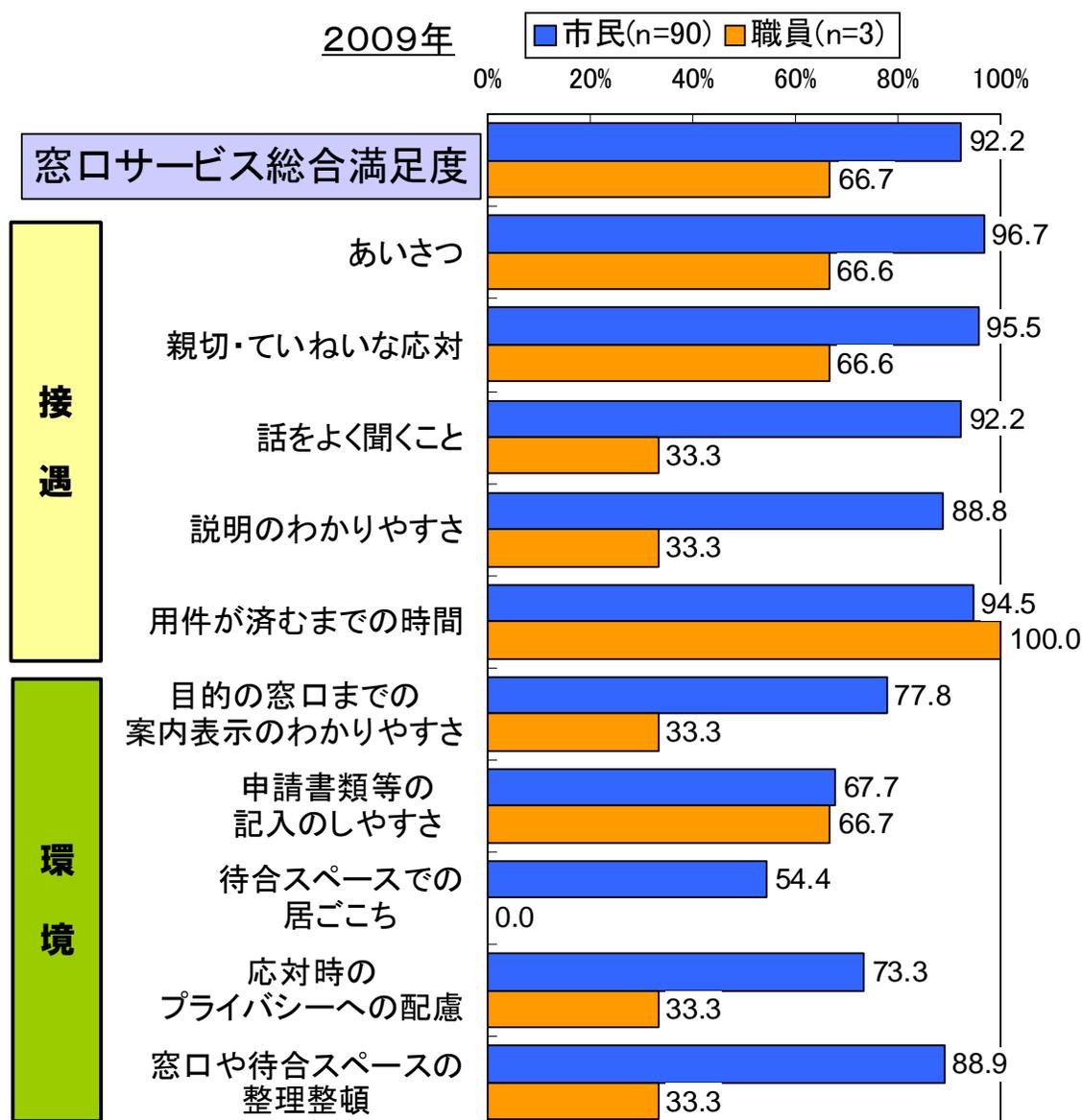
『接遇面』

- 5項目すべてで、職員が想定している市民の満足度は100%であり、市民の満足度も高い。
- 2009年との比較では、市民の満足度は同水準であるのに対し、職員の満足度は、「あいさつ」、「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」、「説明のわかりやすさ」で向上し、5項目全てで職員が想定している満足度が、市民の満足を上回っている。（「用件が済むまでの時間」は、2009年に引き続き職員が想定している満足度が市民の満足度を上回っている。）

【玉川学園文化センター】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- 市民と職員が想定する市民の満足度に顕著な差があるのは、「申請書類等の記入のしやすさ」である。
- 2009年との比較では、「申請書類等の記入のしやすさ」は、市民の満足度が向上したが、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差が拡大した。
- 「待ちスペースでの居ごち」、「窓口や待ちスペースでの整理整頓」については、市民の満足度は横ばいもしくは向上し、職員が想定している満足度が大きく向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。

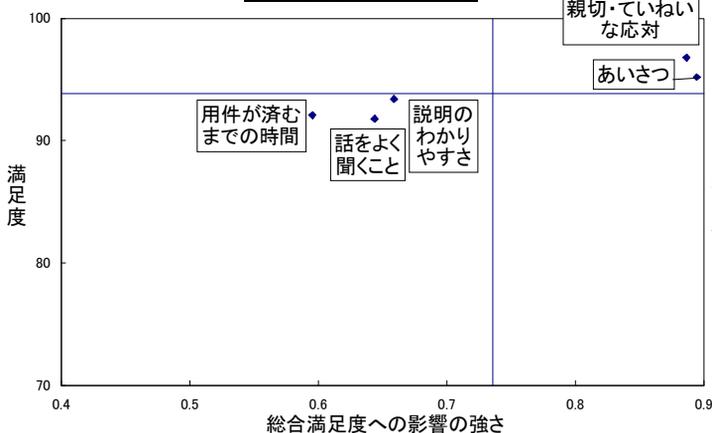
【玉川学園文化センター】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

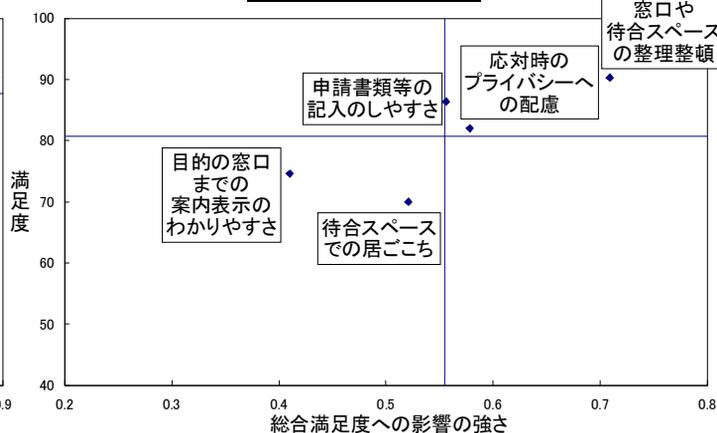
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「親切・ていねいな対応」、「あいさつ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【玉川学園文化センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【玉川学園文化センター】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな対応」、「あいさつ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

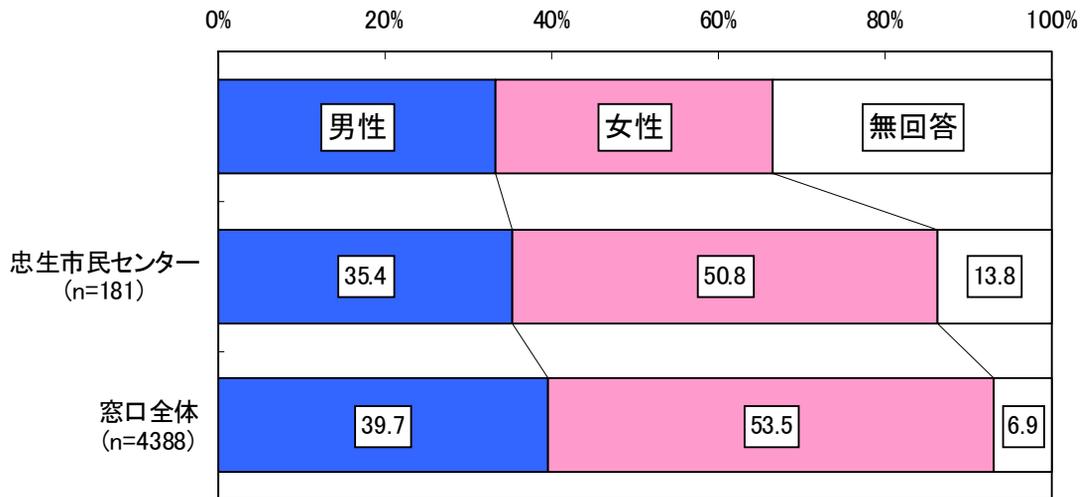
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

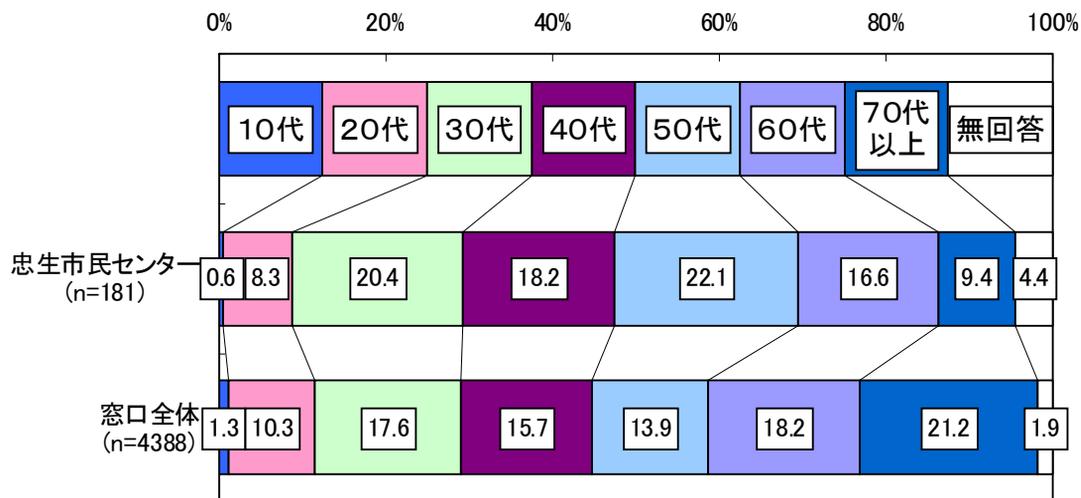
【忠生市民センター】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「50代」(22.1%)がもっとも多く、「40代以下」および「50代以上」が5割弱で同水準にある。
- 窓口全体と比べて「70代以上」の占める割合が少ない。

【忠生市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は89.7%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.6%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の項目。
「話をよく聞くこと」(91.1%)

■ 『環境面』に関する満足度

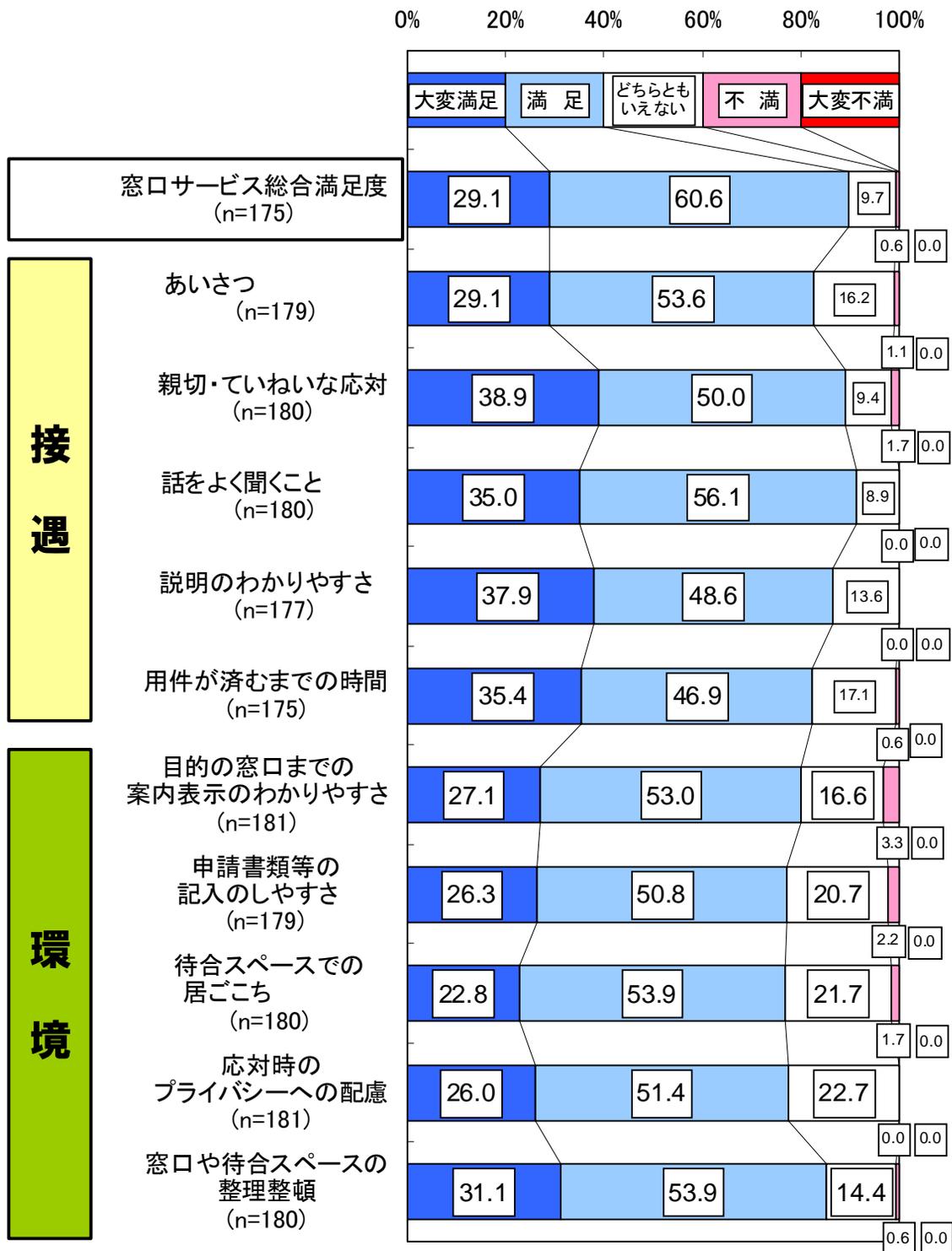
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低い項目は次の3項目。
「待合スペースでの居ごち」(76.7%)
「申請書類等の記入のしやすさ」(77.1%)
「応対時のプライバシーへの配慮」(77.4%)

【忠生市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「忠生市民センター」の満足度状況

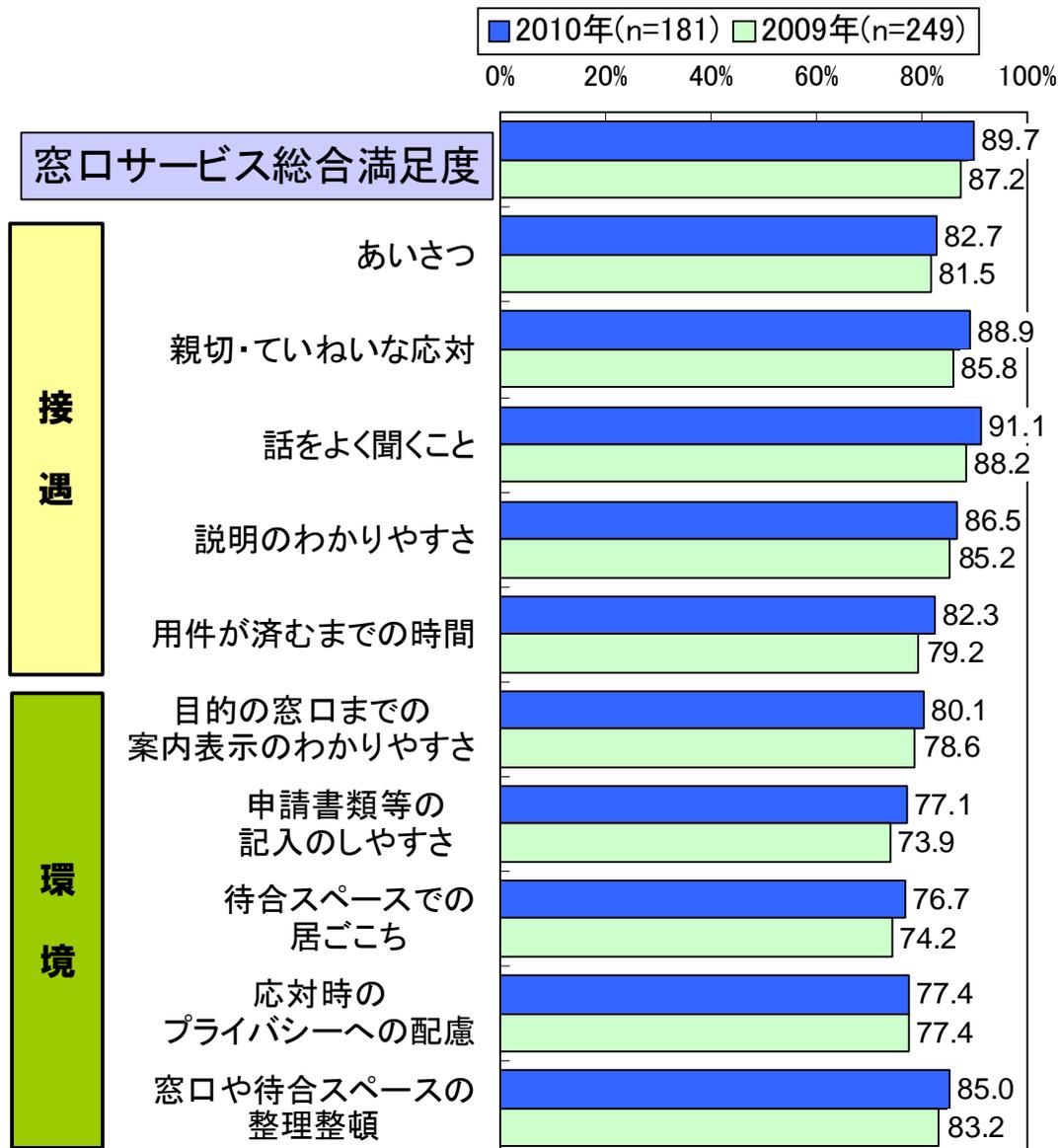


【忠生市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は89.7%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに満足度は2009年と同水準である。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

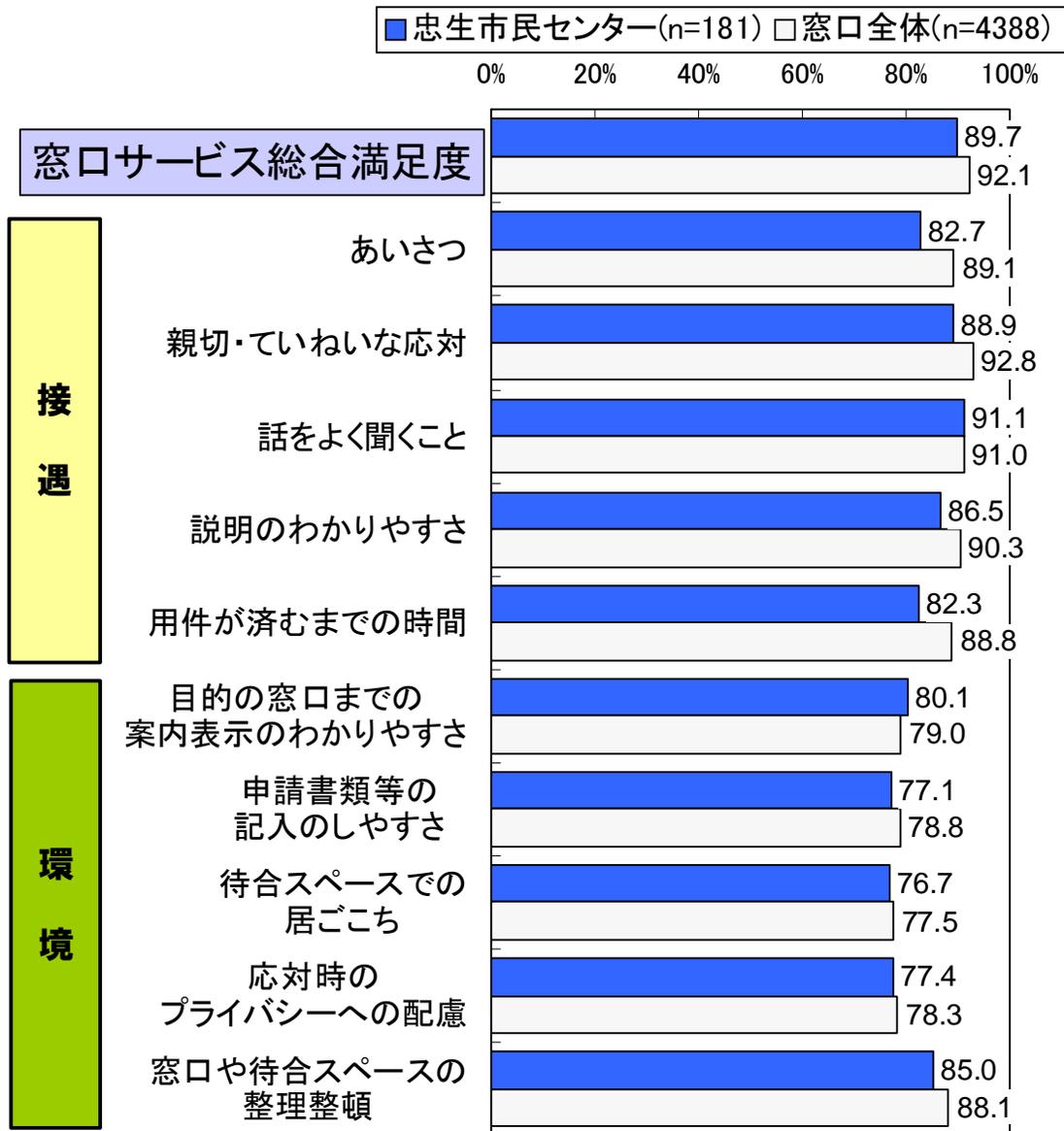
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は89.7%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、同水準を保っている。
- 『環境面』に関する5項目の満足度についても、同水準にある。

【忠生市民センター】

(2) 満足度の状況

② 忠生市民センターと窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』で窓口全体と比べて満足度が下回る項目が見られる。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体よりも満足度が特に低いのは「用件が済むまでの時間」である。

『環境面』

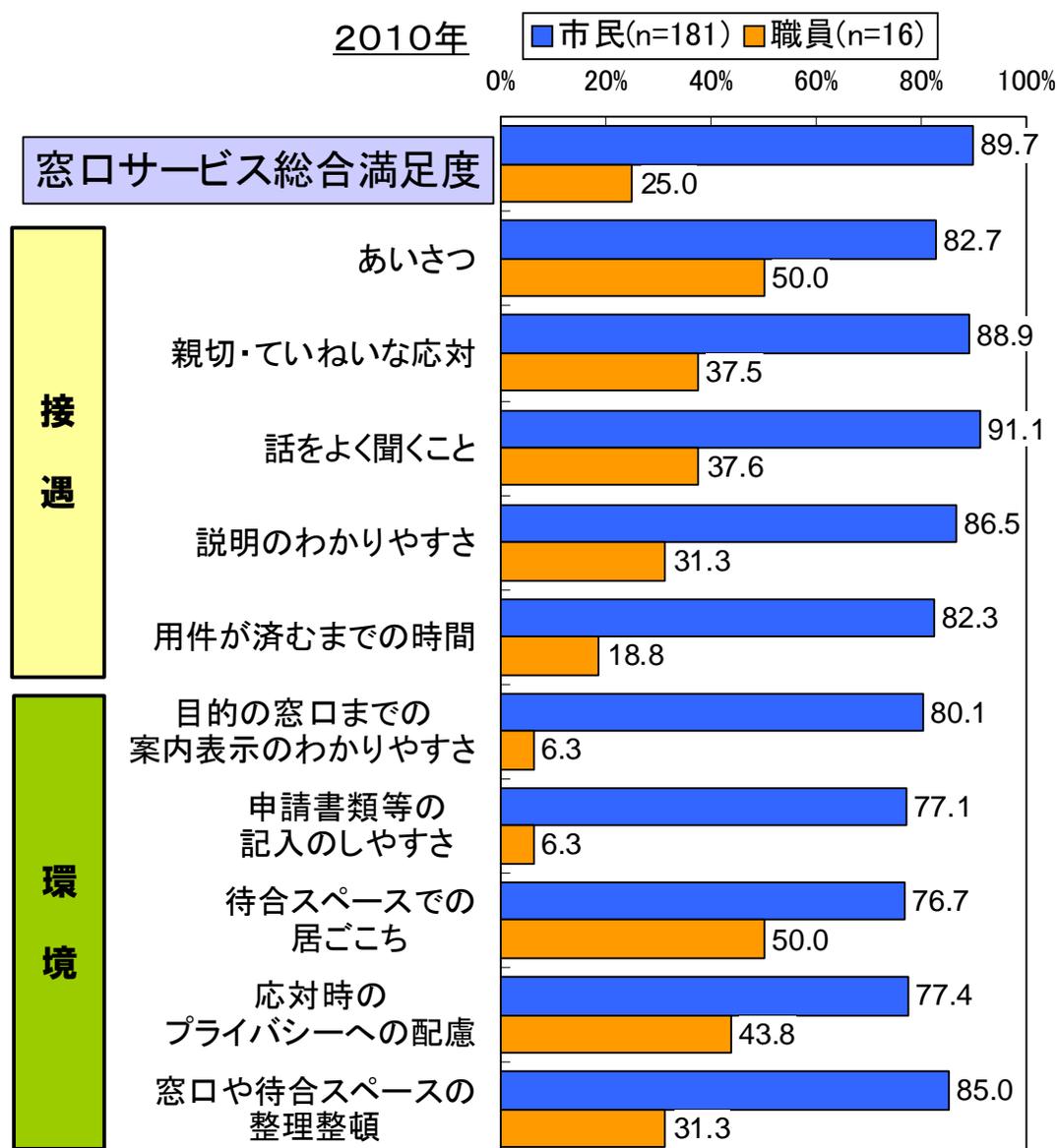
- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。

【忠生市民センター】

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

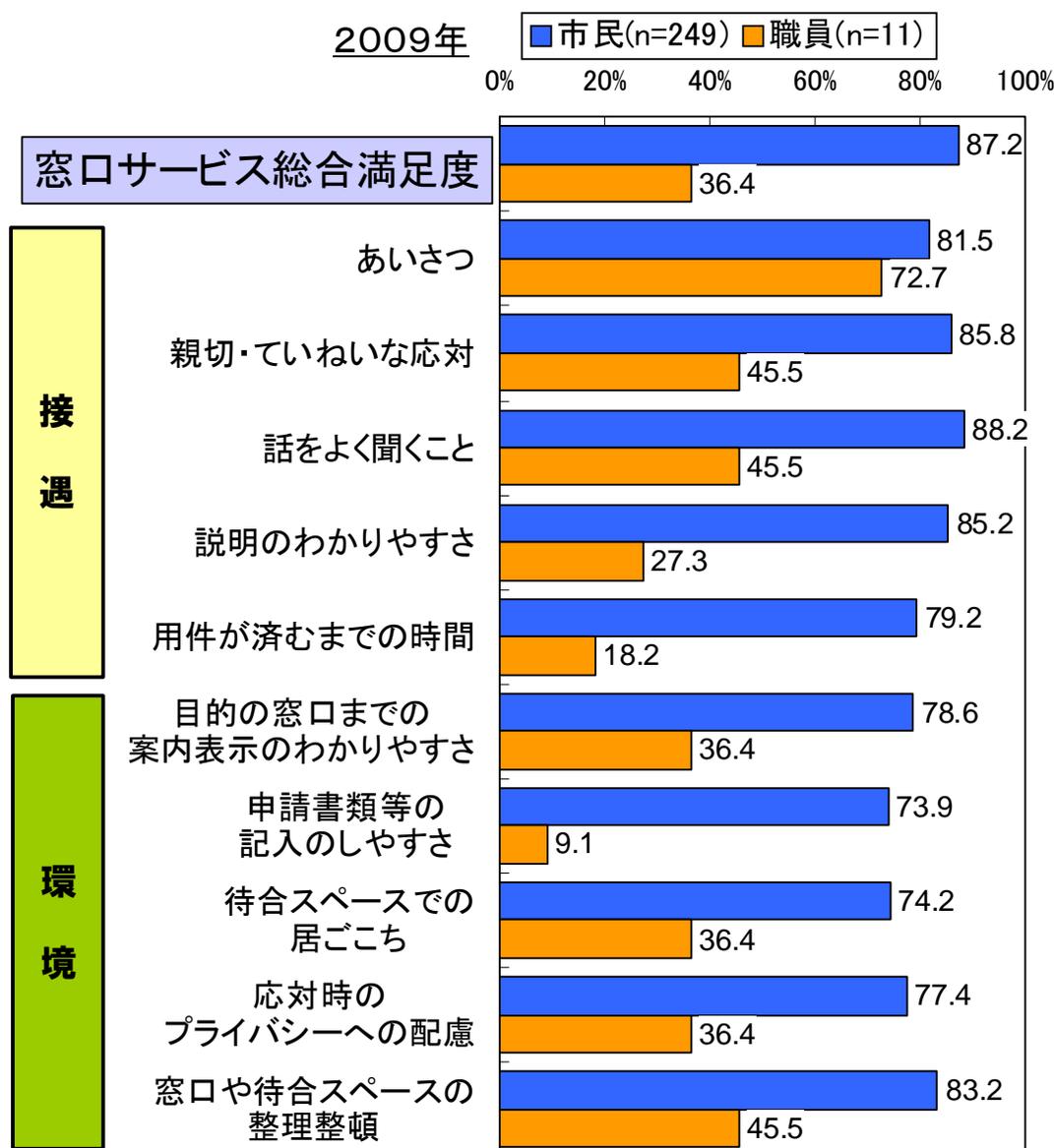
■市民と職員の意識差

『接遇面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「用件が済むまでの時間」である。「用件が済むまでの時間」に対して職員が想定していた満足度は18.8%と低い。
- ・2009年との比較では、「あいさつ」、「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差が拡大した。

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・満足度に顕著な差があるのは、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。
- ・2009年との比較では、「待合スペースでの居ごち」については、市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。
- ・「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「窓口や待合スペースの整理整頓」については、市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

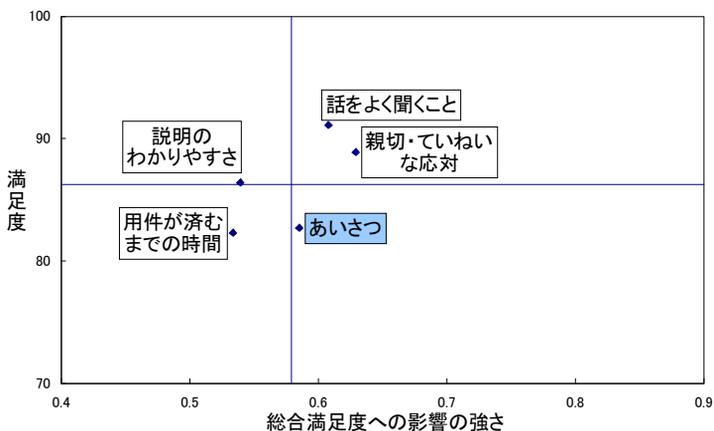
【忠生市民センター】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

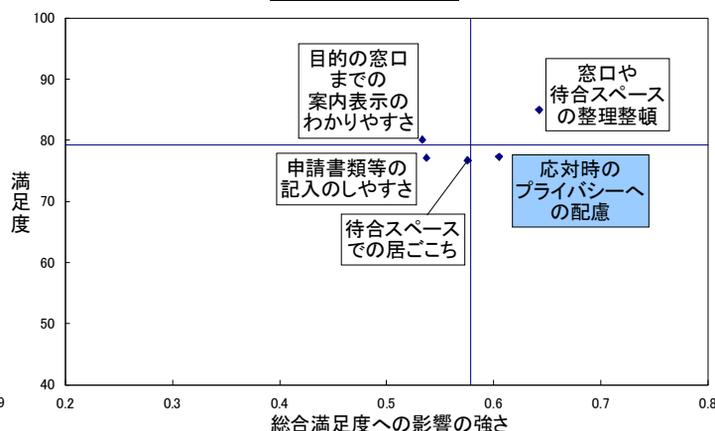
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「あいさつ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「応対時のプライバシーへの配慮」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【忠生市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【忠生市民センター】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな応対」、「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

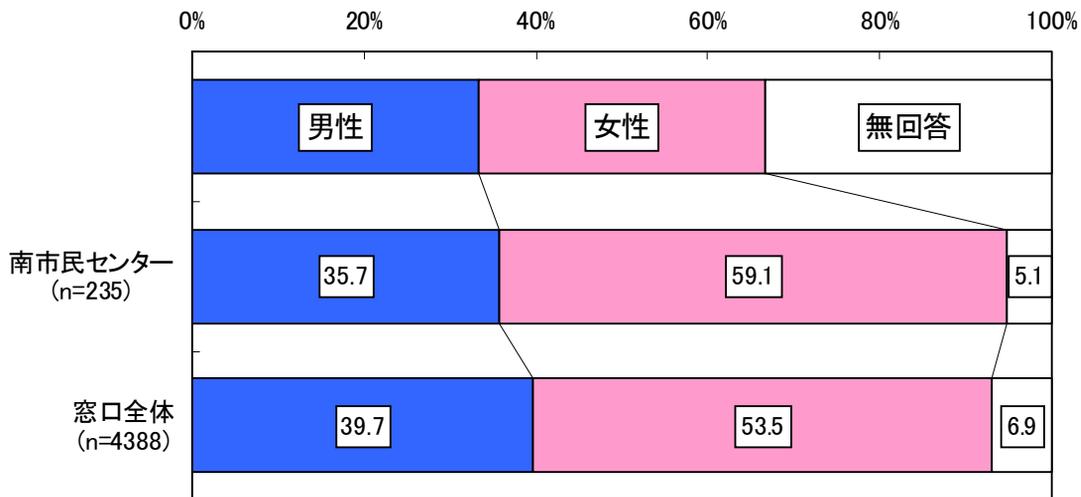
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

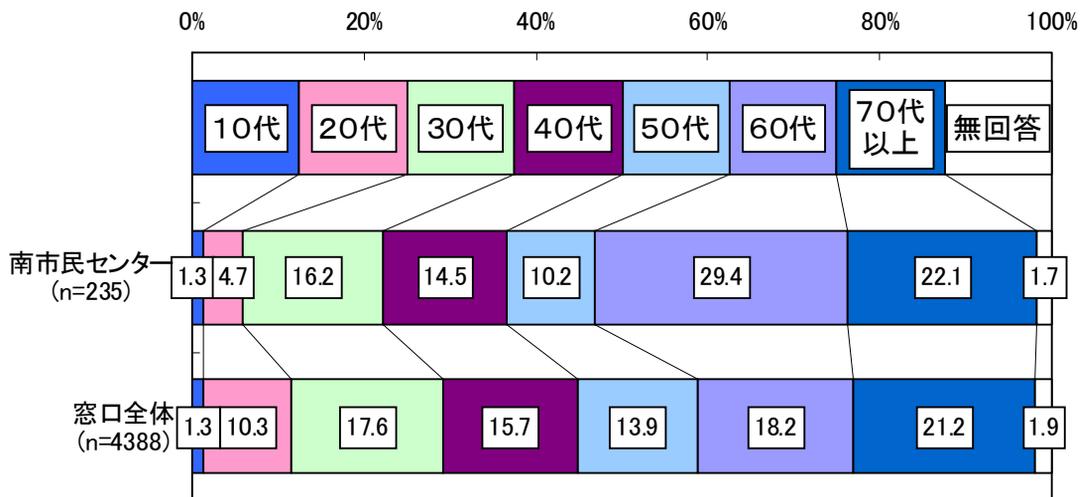
【南市民センター】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「60代以上」(29.4%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の5割を占めている。

【南市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.8%で向上、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の4項目。
「親切・ていねいな対応」(94.5%)
「あいさつ」(93.6%)
「説明のわかりやすさ」(91.2%)
「話をよく聞くこと」(90.0%)
- 上記4項目に比べると、「用件が済むまでの時間」(85.9%)の満足度がやや低めとなっている。

■ 『環境面』に関する満足度

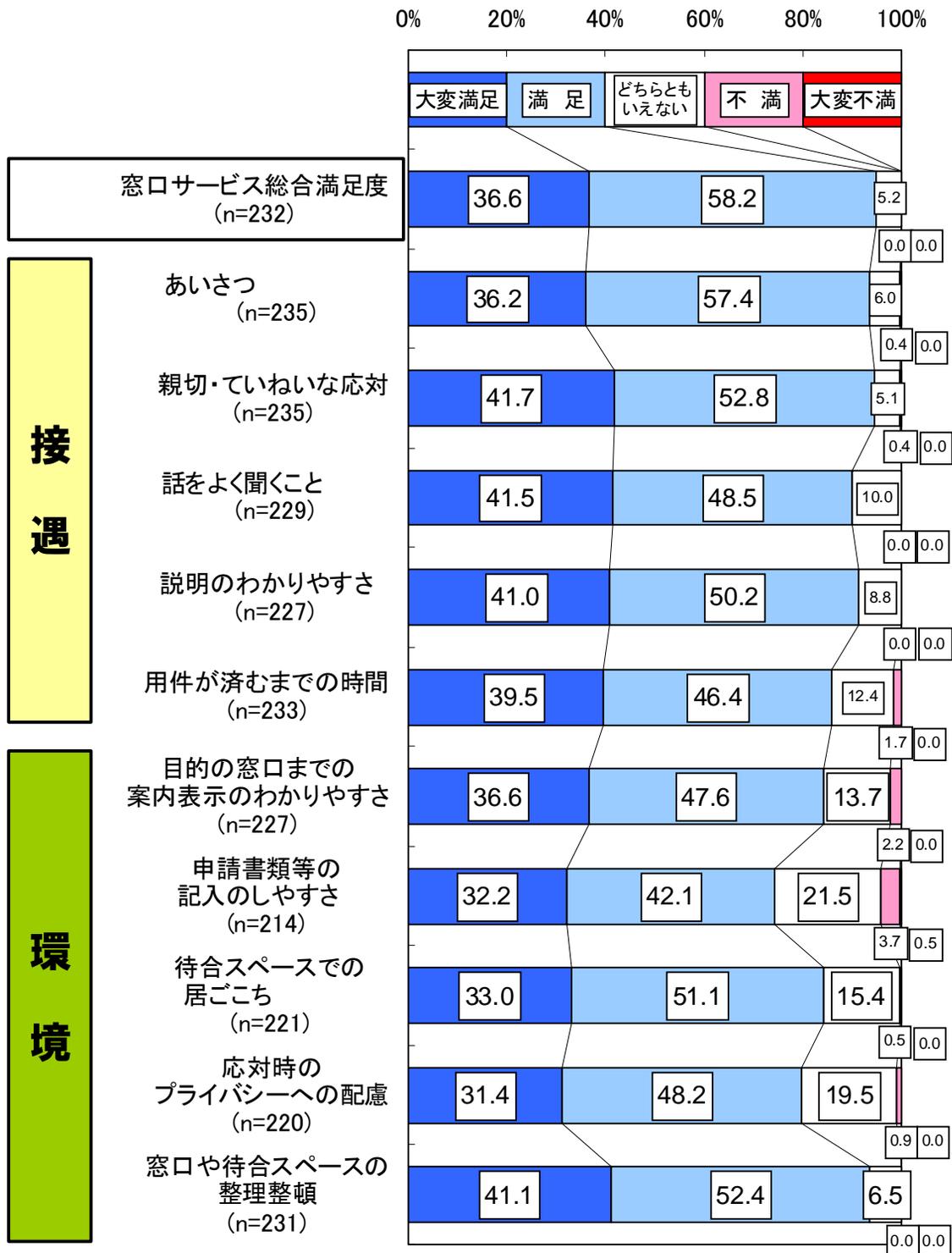
- 満足度が特に高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」(93.5%)
- 満足度が特に低い項目は次の2項目。
「申請書類等の記入のしやすさ」(74.3%)
「応対時のプライバシーへの配慮」(79.6%)

【南市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「南市民センター」の満足度状況

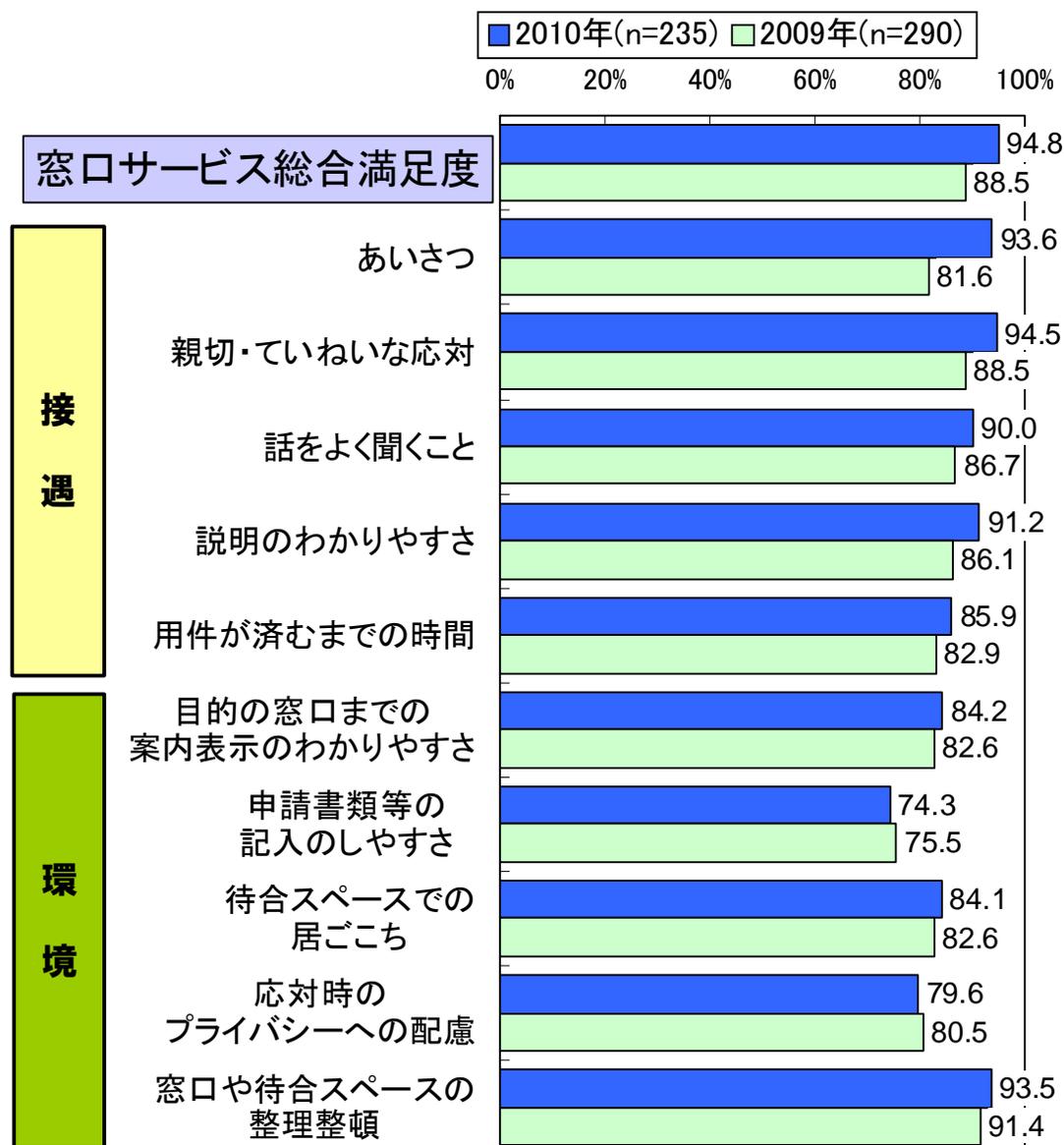


【南市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.8%で、2009年を上回っている。
- 『接遇面』では3項目での満足度が2009年を上回り、『環境面』では2009年と同水準である。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

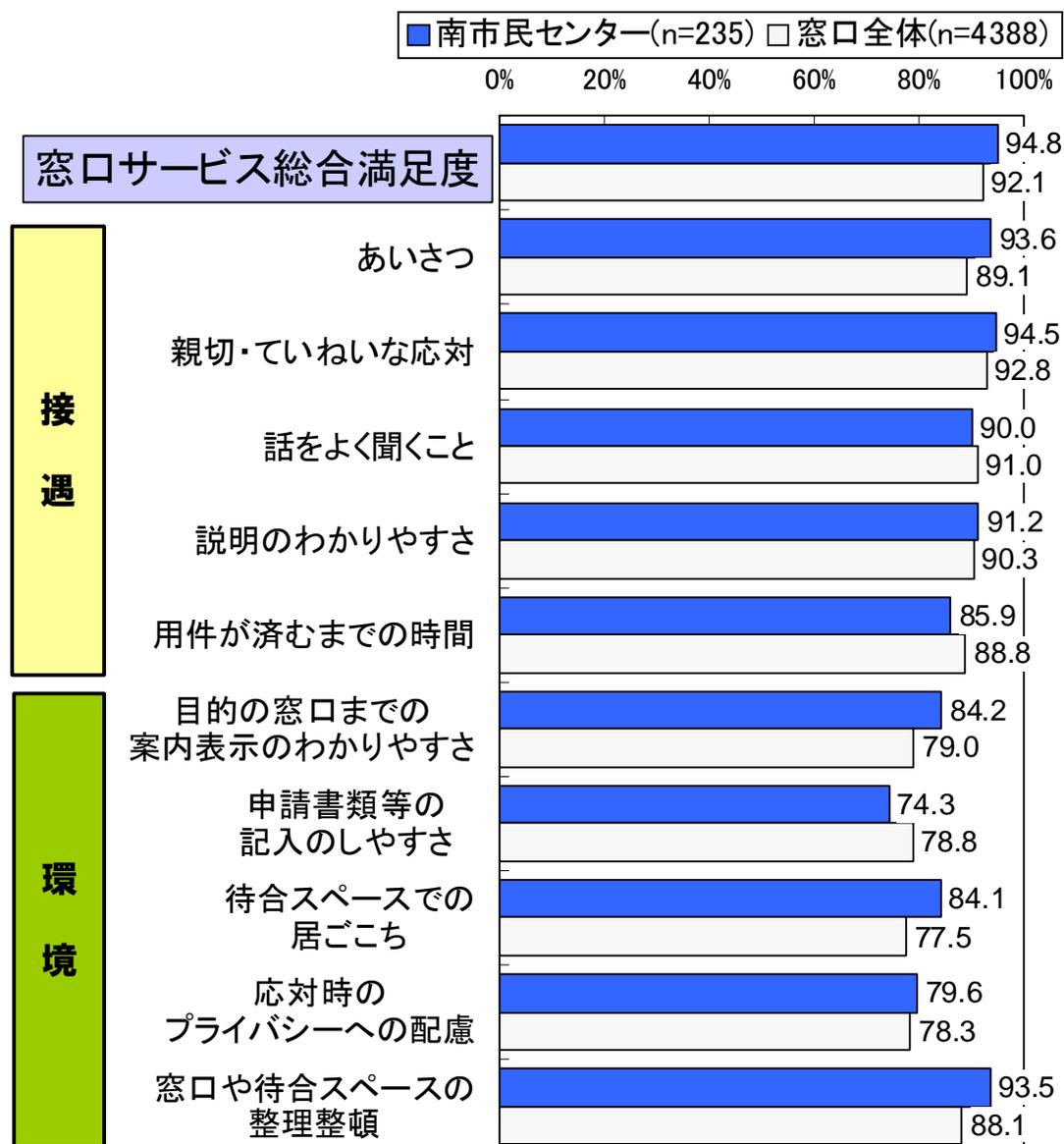
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.8%で、2009年を上回っている。
- 『接遇面』に関する項目では「あいさつ」、「親切・ていねいな対応」、「説明のわかりやすさ」の満足度が2009年を上回っている。
- 『環境面』に関する5項目の満足度については、2009年と同水準である。

【南市民センター】

(2) 満足度の状況

②南市民センターと窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』の満足度は窓口全体と同水準にあるが、『環境面』では3項目の満足度が高い。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。2009年に低かった「あいさつ」も、全体との顕著な差は見られない。

『環境面』

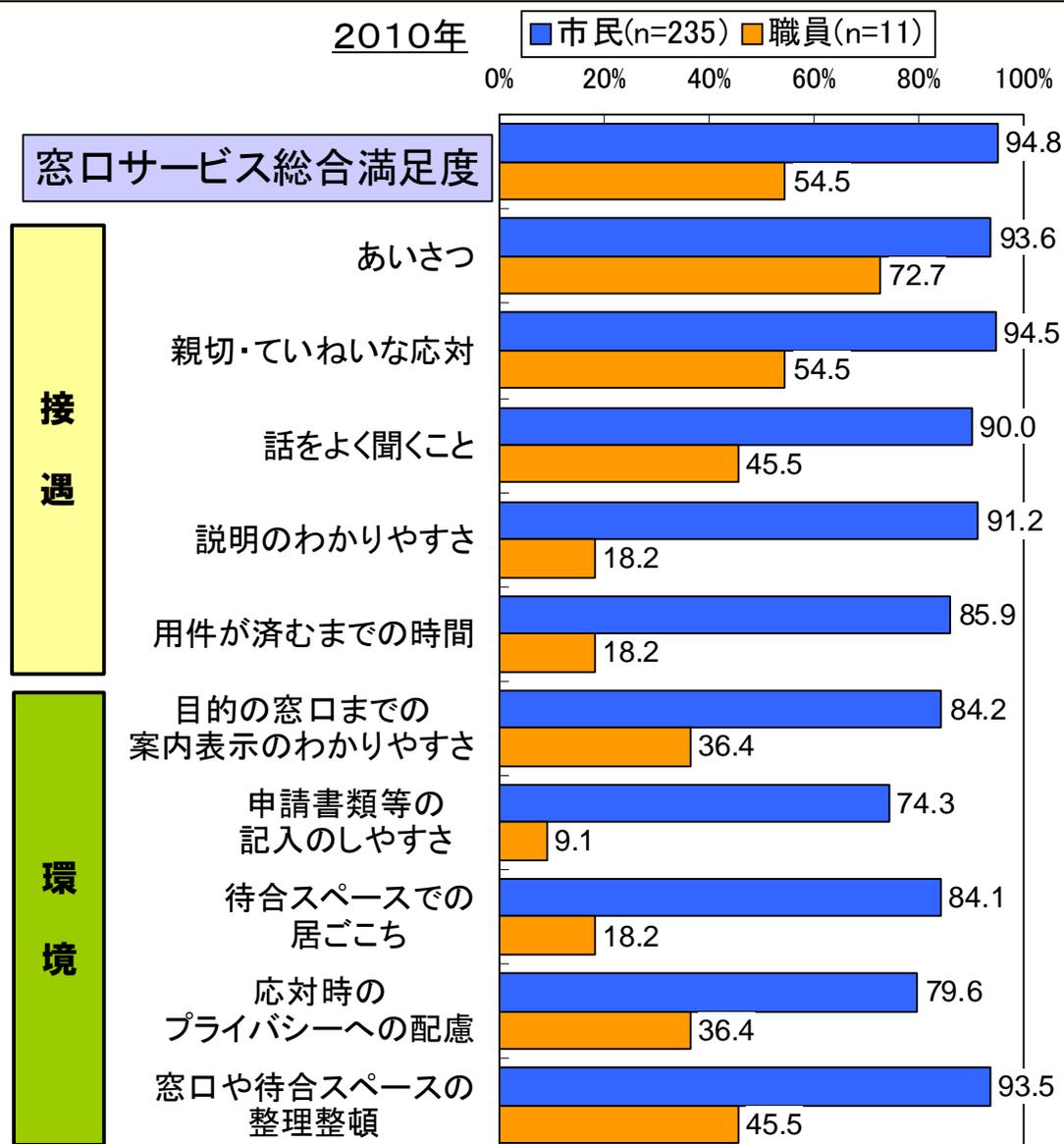
- 窓口全体と比べて「待合スペースでの居ごこち」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「窓口や待合スペースの整理整頓」の満足度が高い。

【南市民センター】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ、職員が想定する満足度が低い傾向が見られる。
- すべての項目で職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

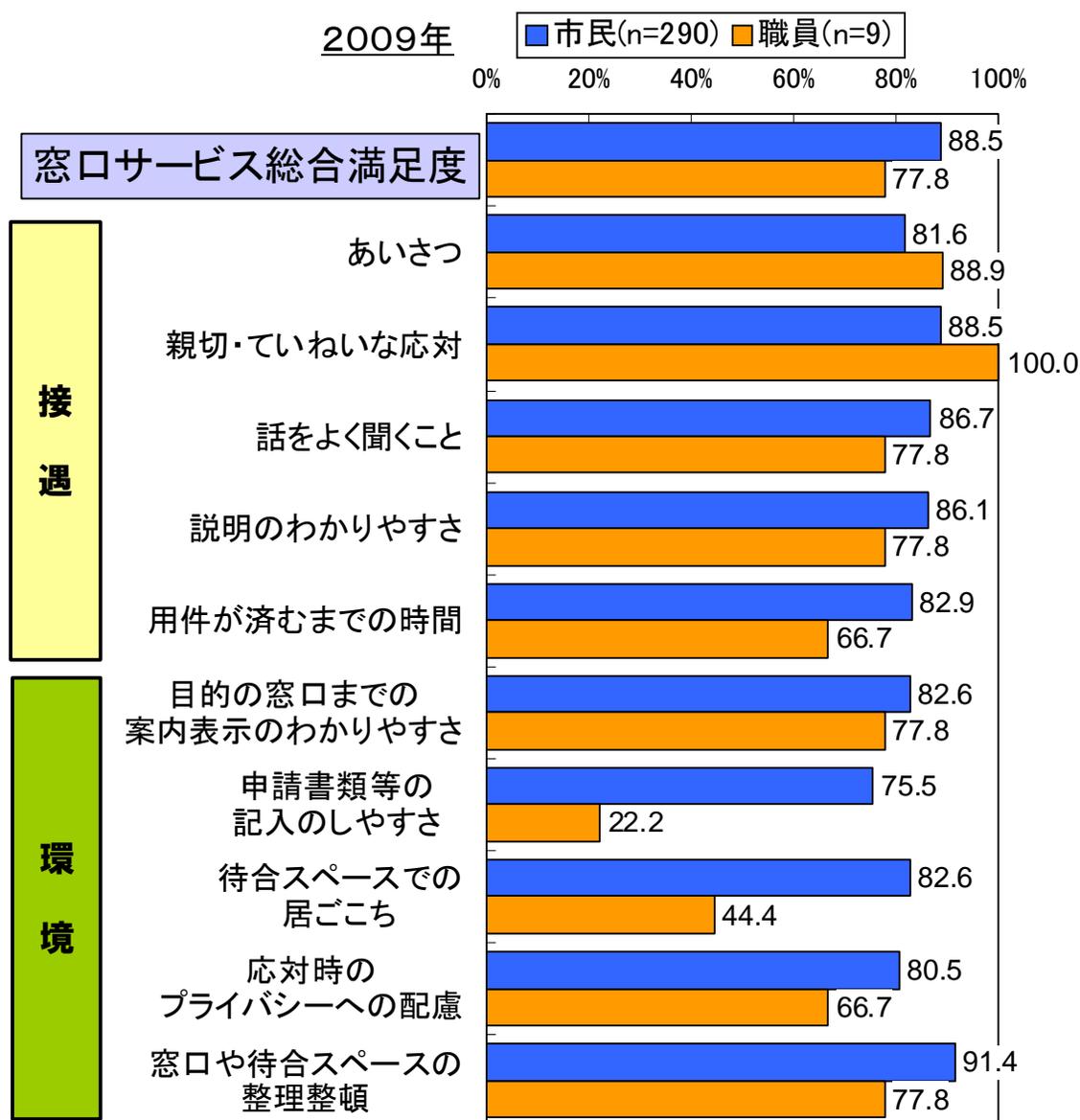
『接遇面』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」である。両項目とも職員が想定していた満足度は18.2%と低い。
- 2009年との比較では、5項目とも職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は比べ拡大した。

【南市民センター】

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・満足度に顕著な差があるのは、「待合スペースでの居ごち」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。
- ・2009年との比較では、5項目とも市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

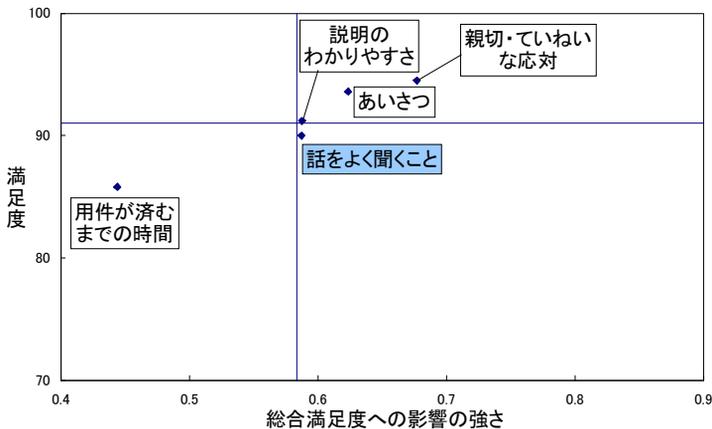
【南市民センター】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

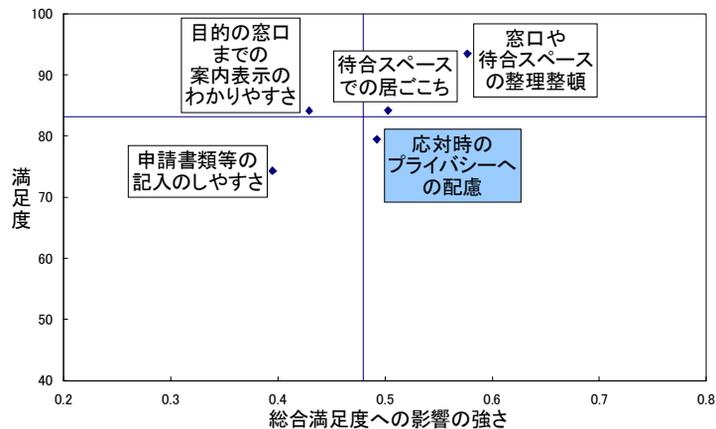
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「話をよく聞くこと」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「応対時のプライバシーへの配慮」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【南市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【南市民センター】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「親切・ていねいな応対」、「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「話をよく聞くこと」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

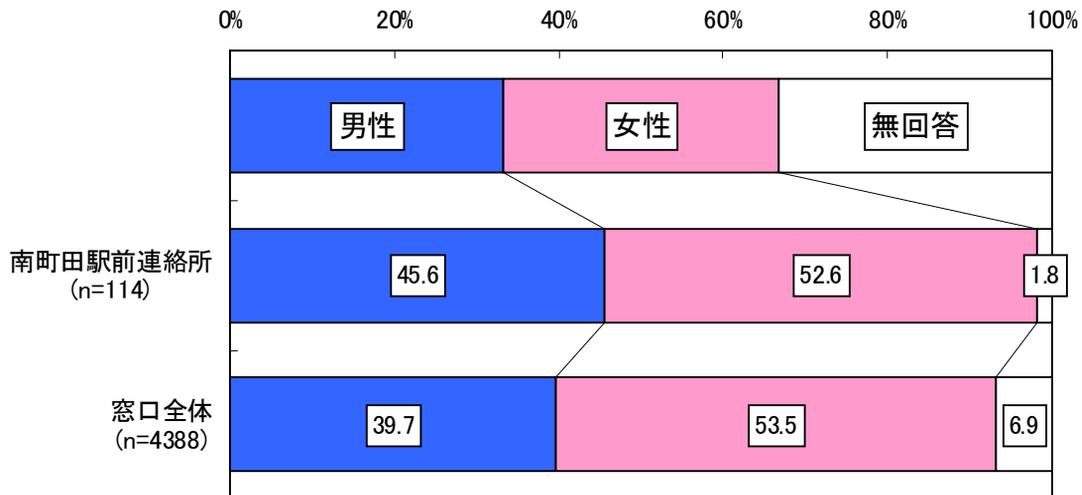
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

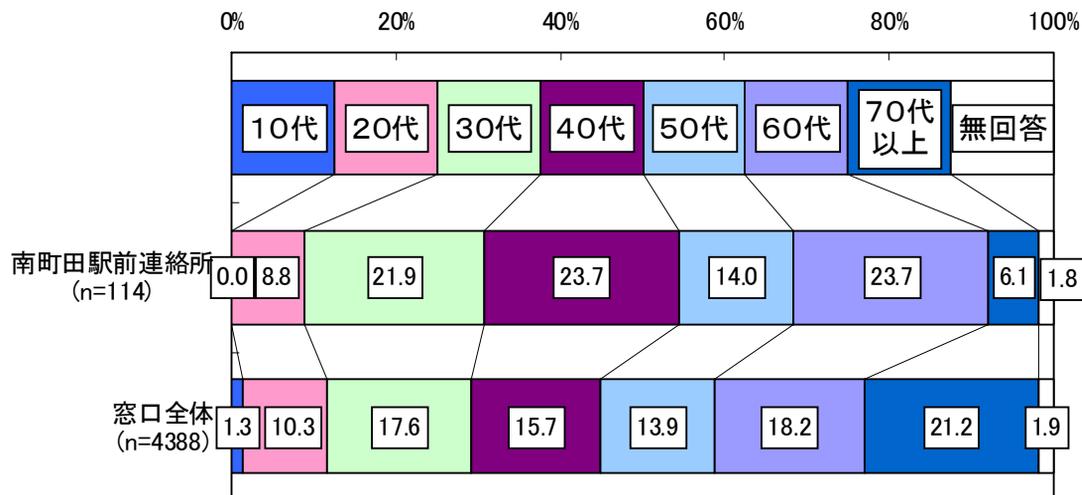
【南町田駅前連絡所】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「40代」(23.7%)がもっとも多い。
- 窓口全体と比べて「70代以上」の占める割合が少ない。

【南町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は95.6%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 5項目すべてで満足度が特に高い。
 - 「あいさつ」(96.5%)
 - 「親切・ていねいな対応」(96.5%)
 - 「説明のわかりやすさ」(94.6%)
 - 「用件が済むまでの時間」(93.7%)
 - 「話をよく聞くこと」(92.9%)

■ 『環境面』に関する満足度

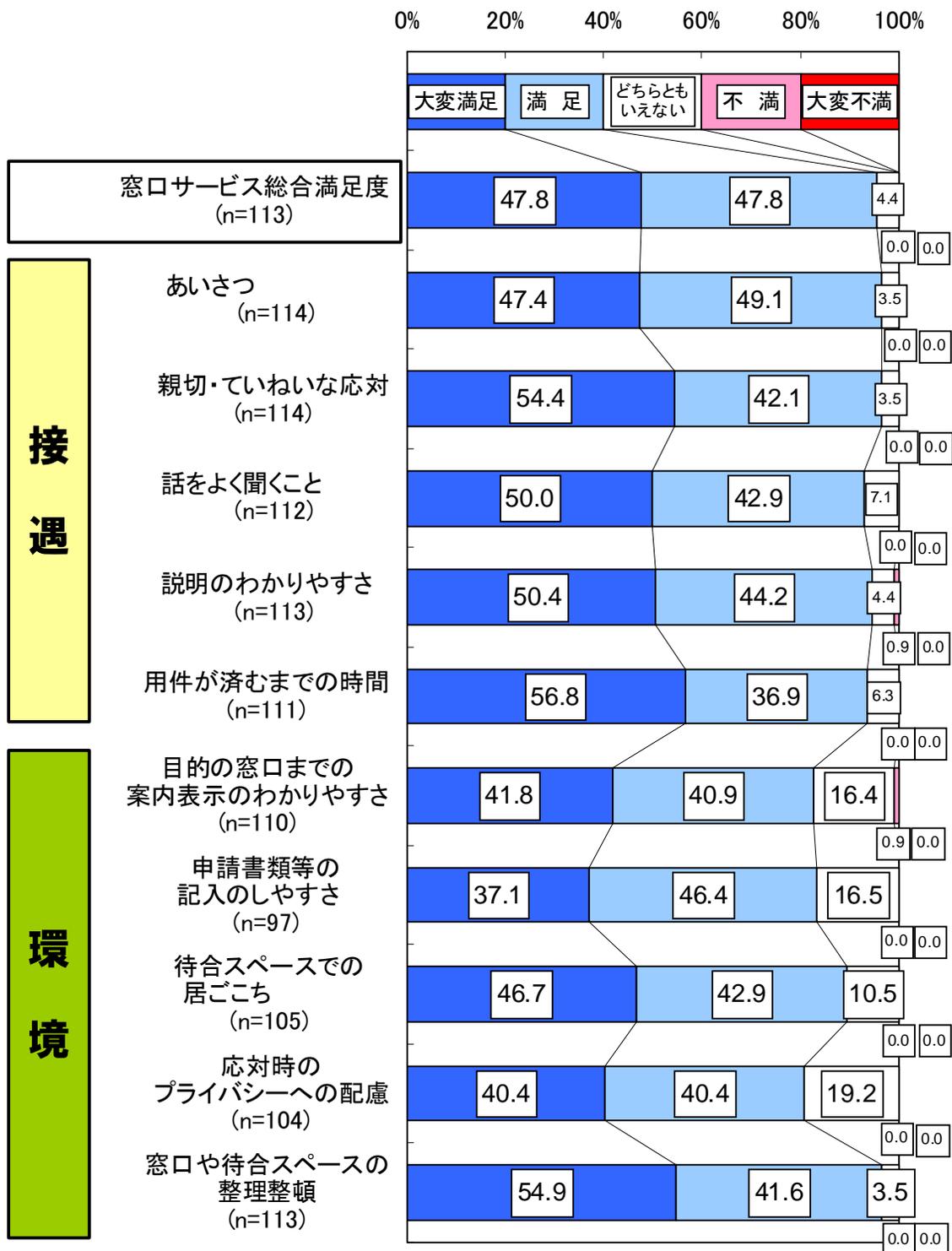
- 満足度が特に高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」(96.5%)。
- 満足度が特に低い項目は見られない。

【南町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「南町田駅前連絡所」の満足度状況

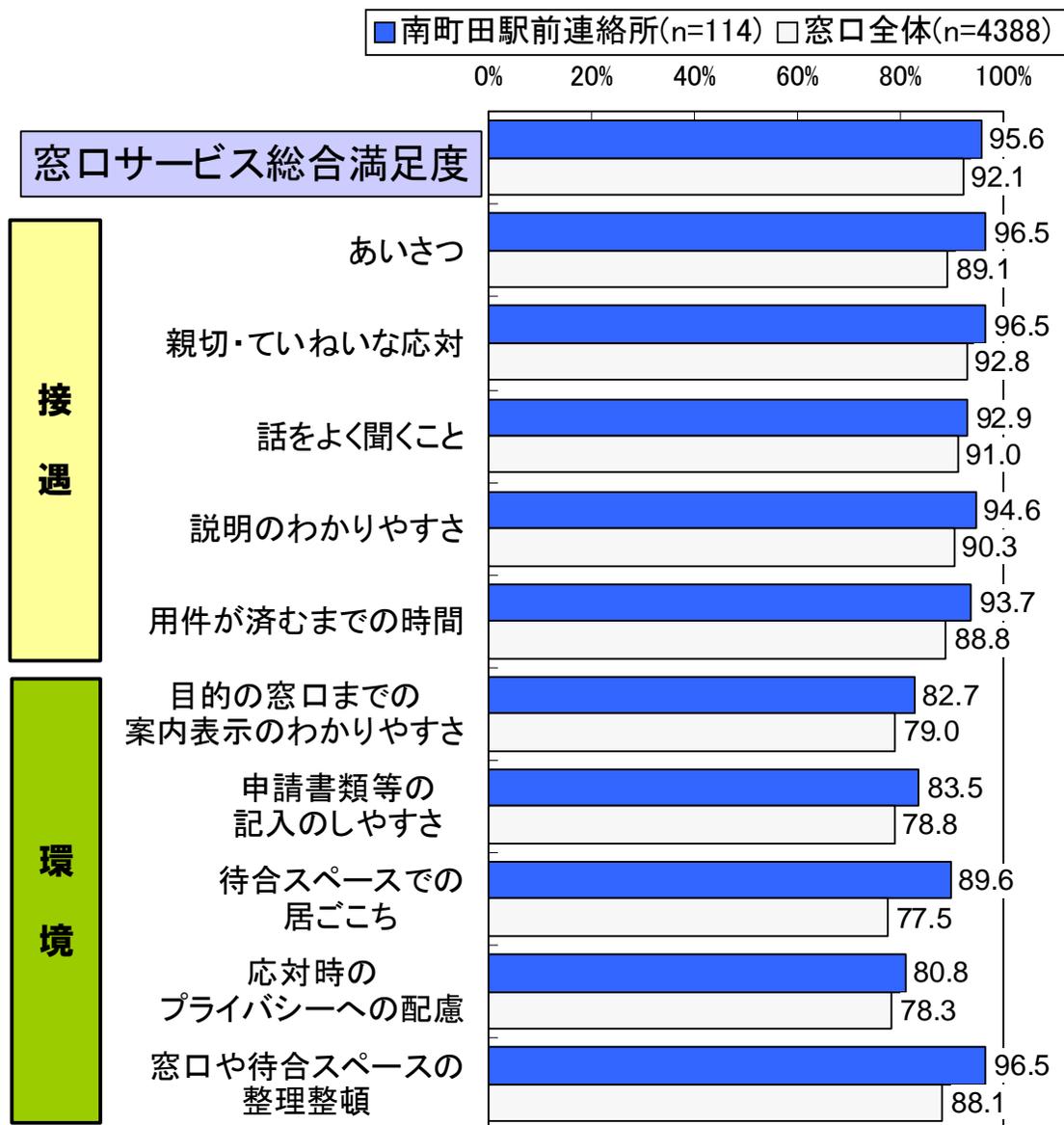


【南町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

②南町田駅前連絡所と窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』では「あいさつ」、『環境面』では、「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」の満足度が窓口全体と比べて高い。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- 「あいさつ」の満足度が窓口全体と比べて高い。

『環境面』

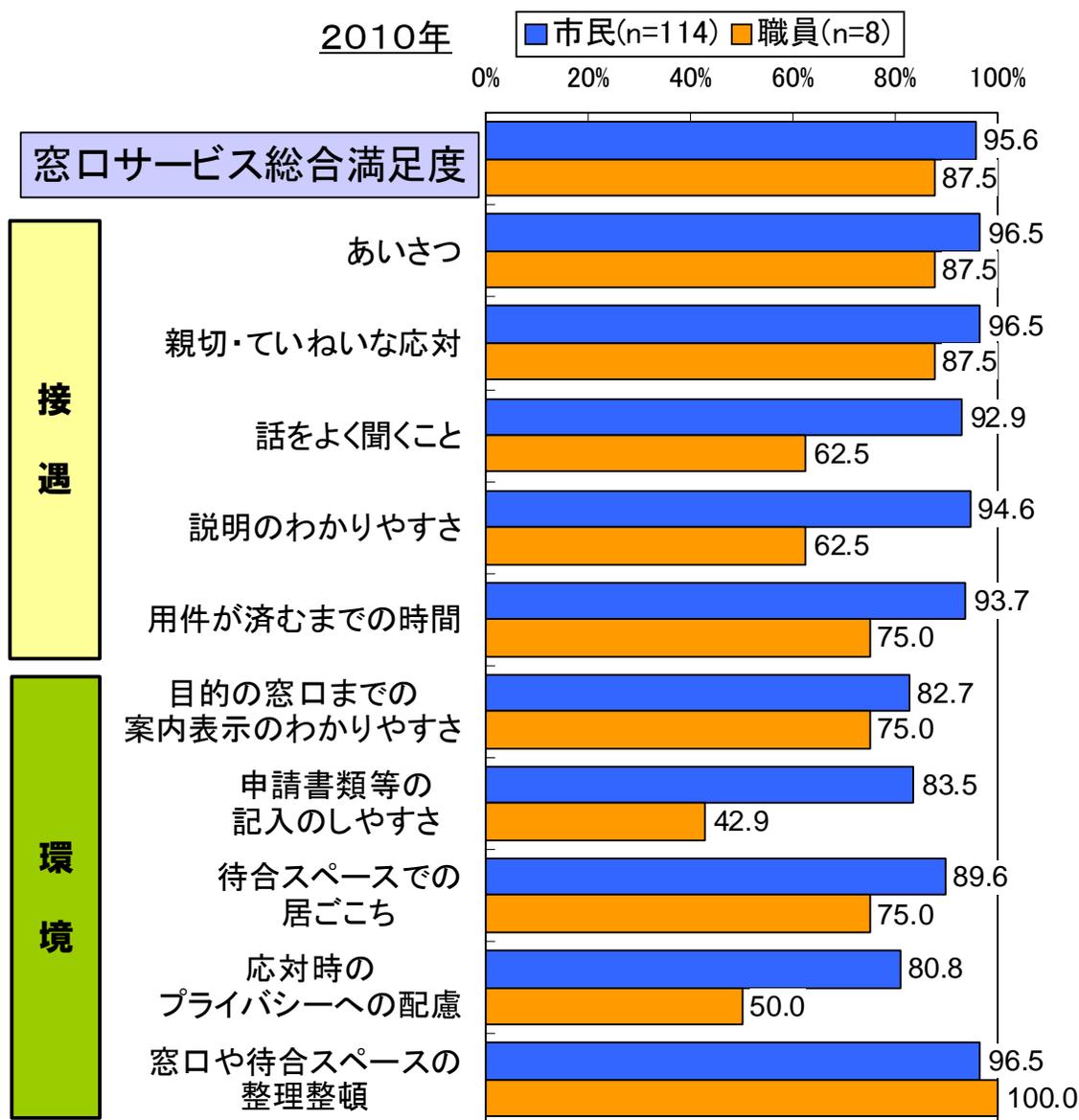
- 「待合スペースでの居ごち」、「窓口や待合スペースの整理整頓」の満足度が窓口全体と比べて高い。

【南町田駅前連絡所】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向となっている。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

『接遇面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度には開きがあるが、顕著な差は見られない。

『環境面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度には開きがあるが、顕著な差は見られない。

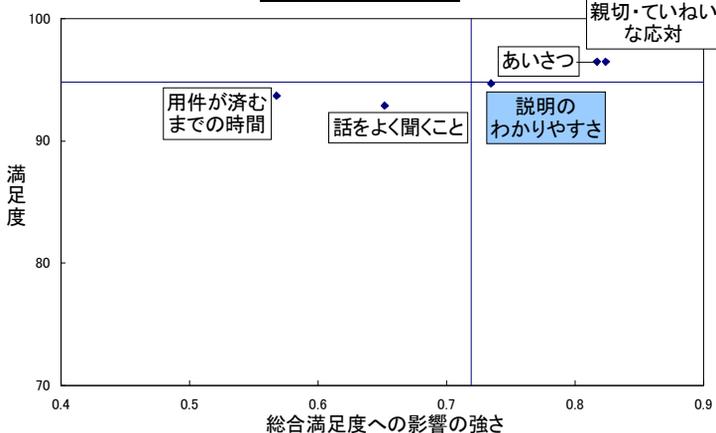
【南町田駅前連絡所】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

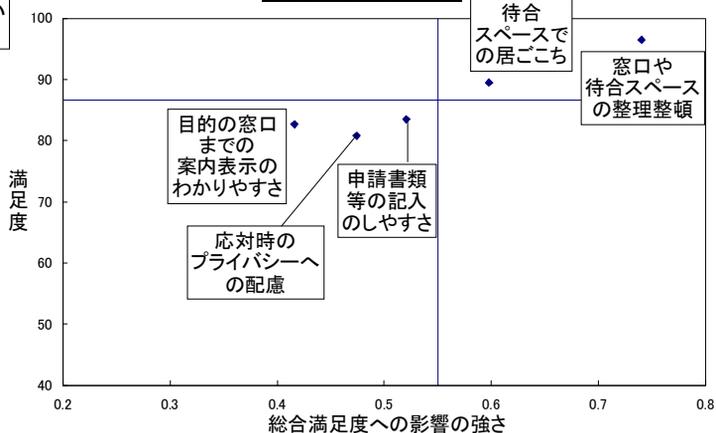
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「説明のわかりやすさ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【南町田駅前連絡所】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【南町田駅前連絡所】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「親切・ていねいな対応」、「あいさつ」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「説明のわかりやすさ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

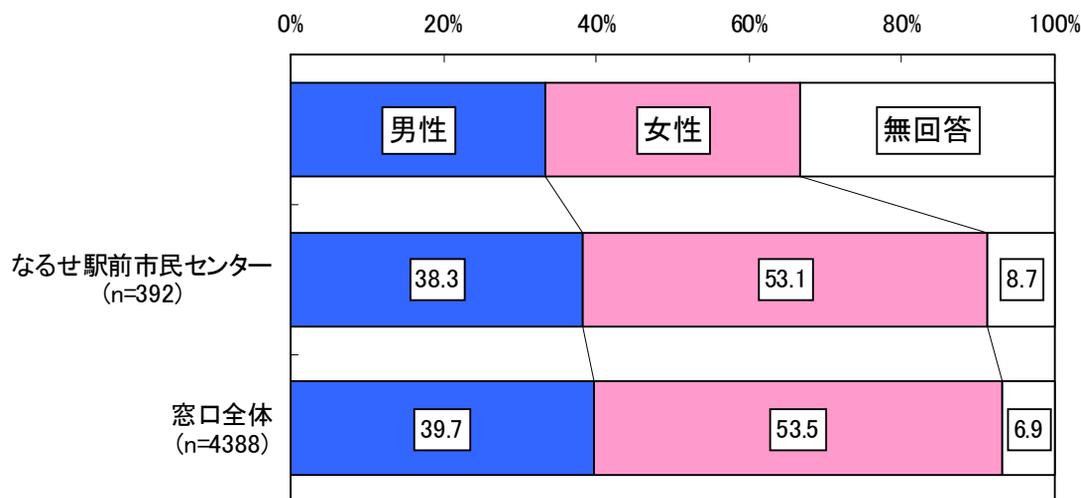
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

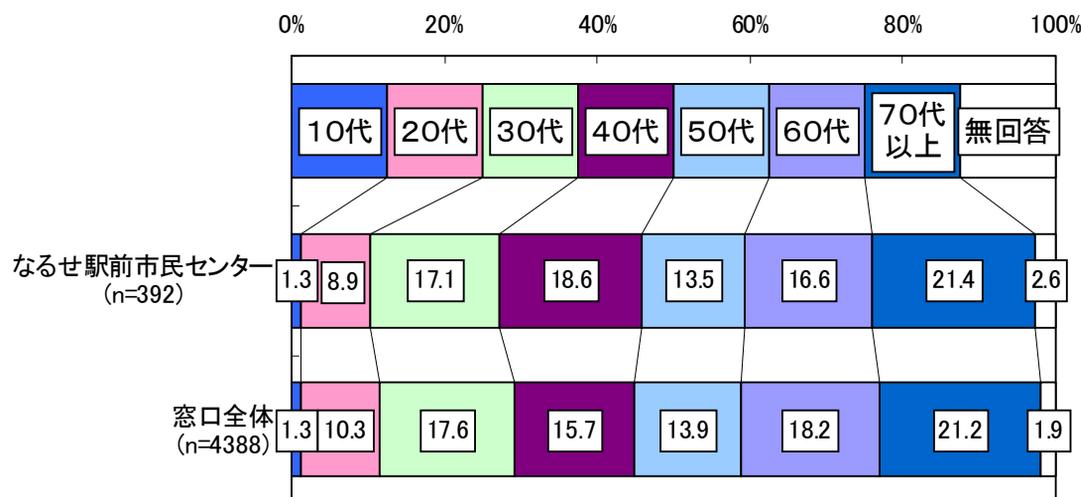
【なるせ駅前市民センター】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「70代以上」(21.4%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の4割弱を占めている。

【なるせ駅前市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.3%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.8%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは、「親切・ていねいな対応」(91.4%)。
- 満足度が特に低い項目は見られない。

■ 『環境面』に関する満足度

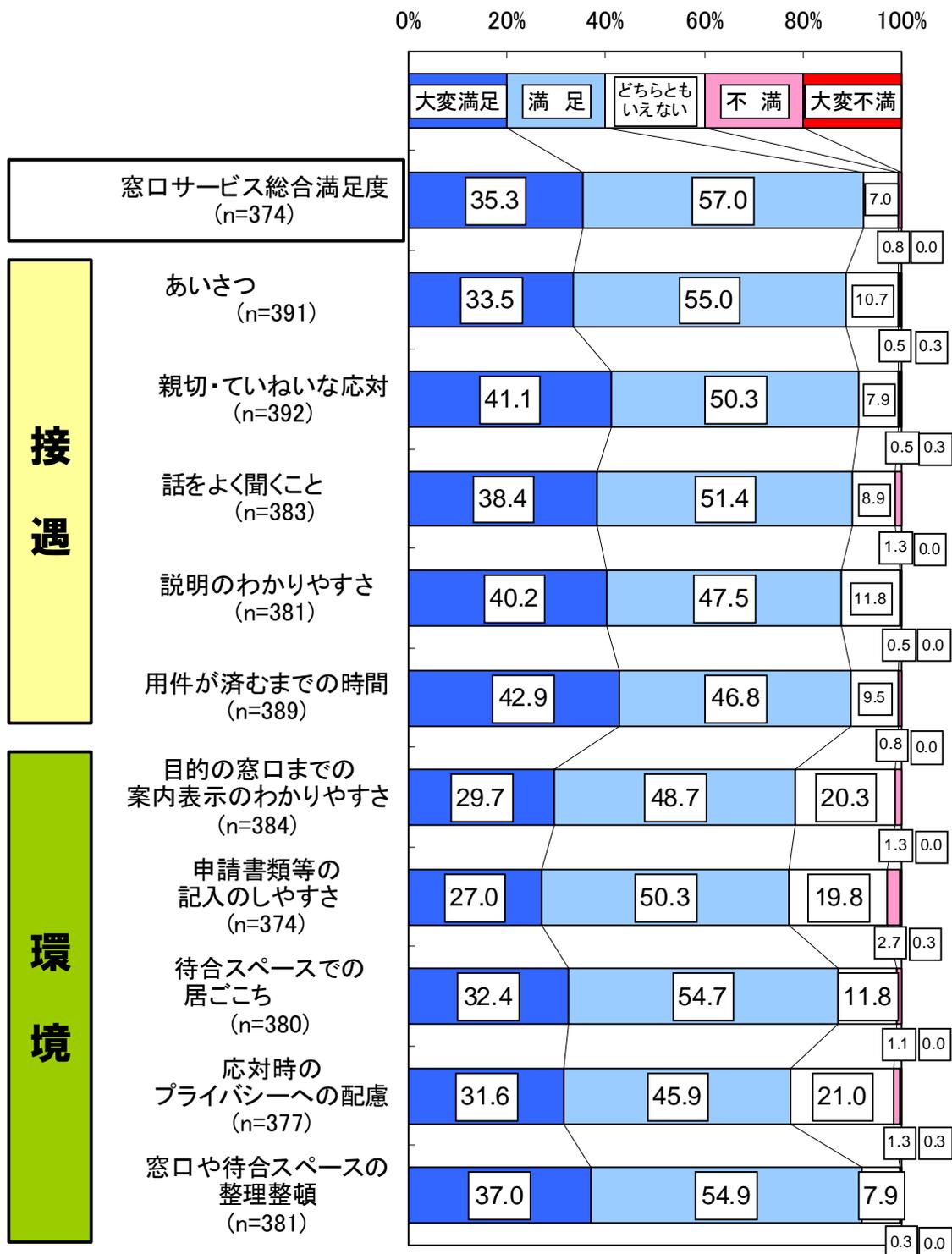
- 満足度が特に高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」(91.9%)。
- 満足度が特に低い項目は次の3項目。
 - 「申請書類等の記入のしやすさ」(77.3%)
 - 「対応時のプライバシーへの配慮」(77.5%)
 - 「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(78.4%)

【なるせ駅前市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「なるせ駅前市民センター」の満足度状況

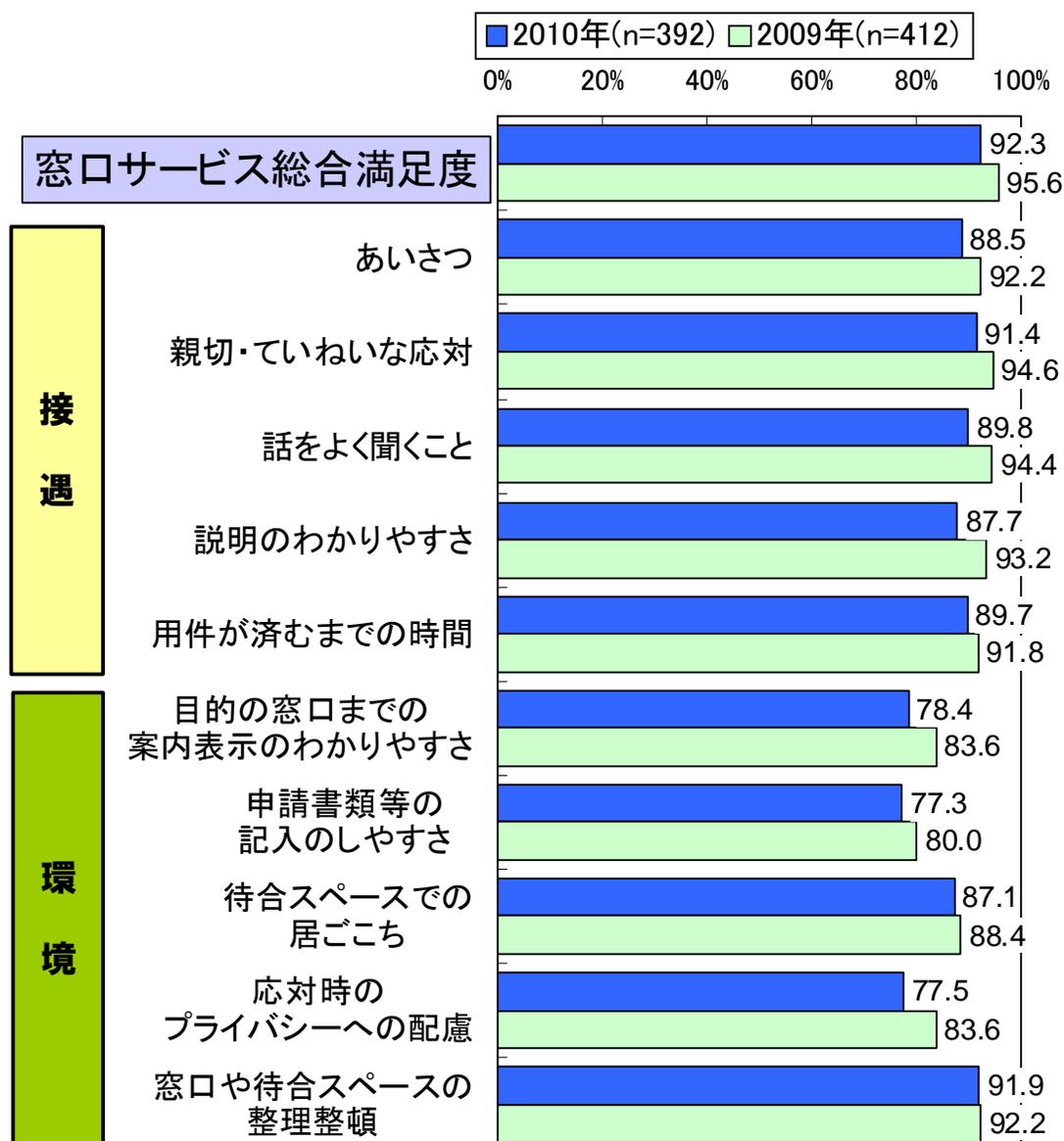


【なるせ駅前市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.3%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』では『説明のわかりやすさ』、『環境面』では2項目の満足度が2009年を下回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

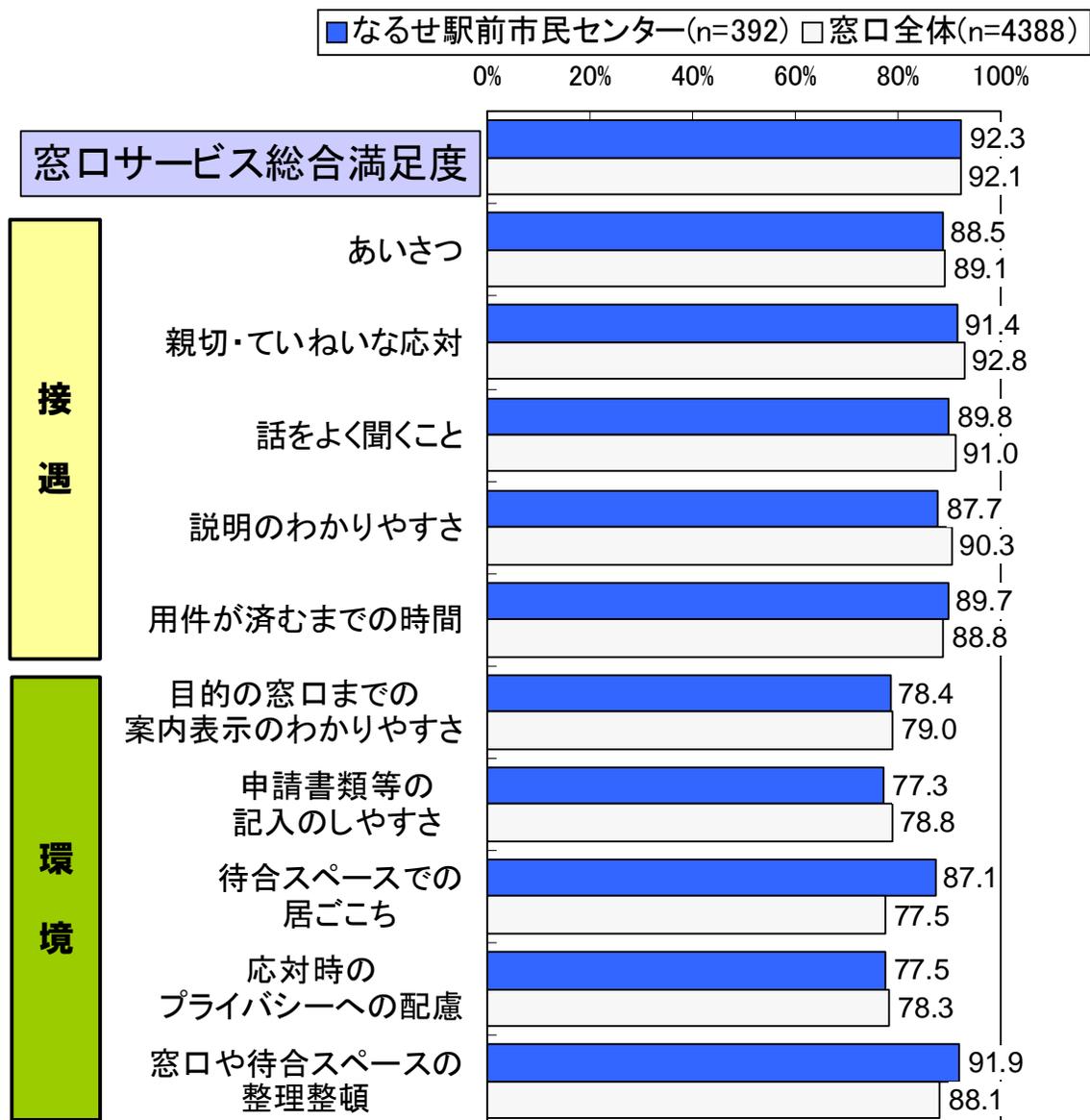
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は92.3%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する項目では「説明のわかりやすさ」の満足度が2009年を下回っている。
- 『環境面』に関する項目では、「応対時のプライバシーへの配慮」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」の満足度が、2009年を下回っている。

【なるせ駅前市民センター】

(2) 満足度の状況

②なるせ駅前市民センターと窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』の窓口全体と比べた満足度は同水準、『環境面』では「待合スペースでの居ごち」の満足度が高い。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。

『環境面』

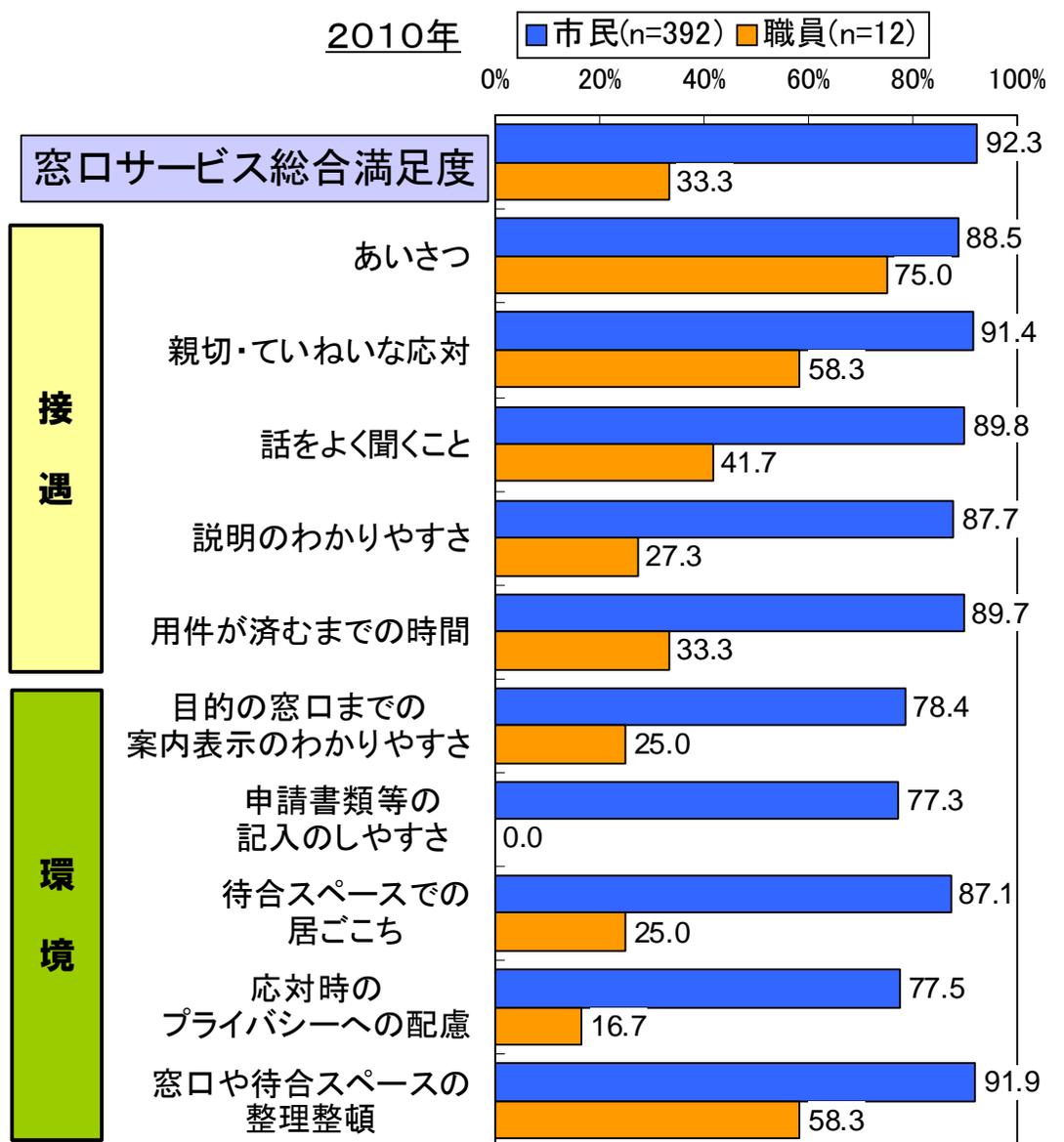
- 「待合スペースでの居ごち」の満足度は窓口全体と比べて高い。

【なるせ駅前市民センター】

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差

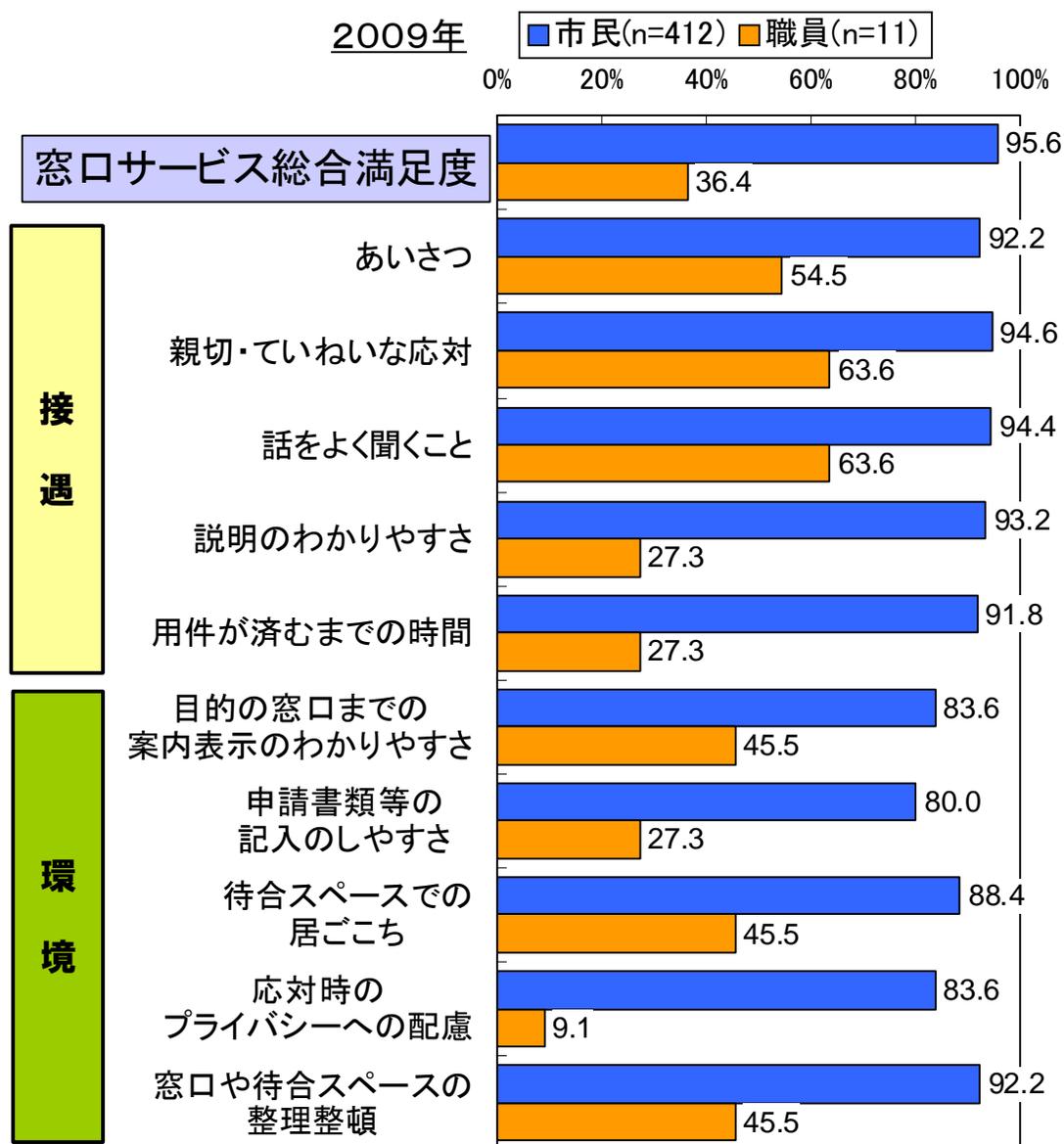
『接遇面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」である。
- ・2009年との比較では、「あいさつ」については、市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。
- ・「話をよく聞くこと」については、市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

【なるせ駅前市民センター】

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- 満足度に顕著な差があるのは、「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「応対時のプライバシーへの配慮」である。
- 2009年との比較では、「応対時のプライバシーへの配慮」については、市民の満足度が低下し、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小しており、注意を要する。
- 「申請書類等の記入のしやすさ」、「待合スペースでの居ごち」、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」については、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

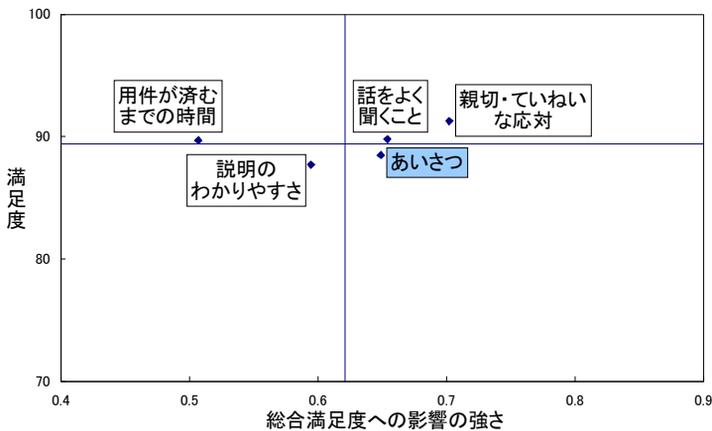
【なるせ駅前市民センター】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

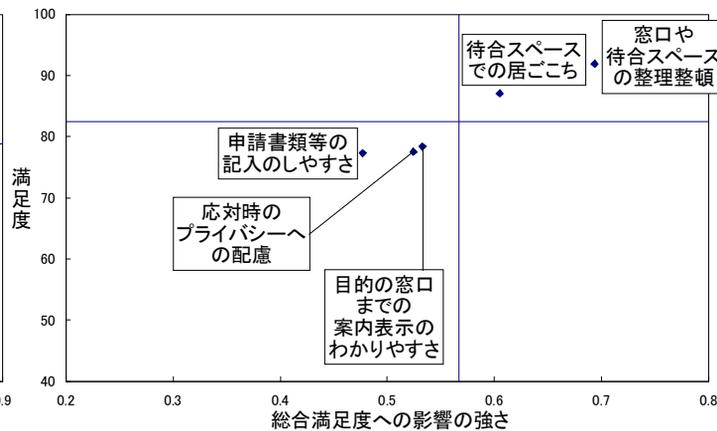
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は同じく「あいさつ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【なるせ駅前市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【なるせ駅前市民センター】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は2009年と同じく「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

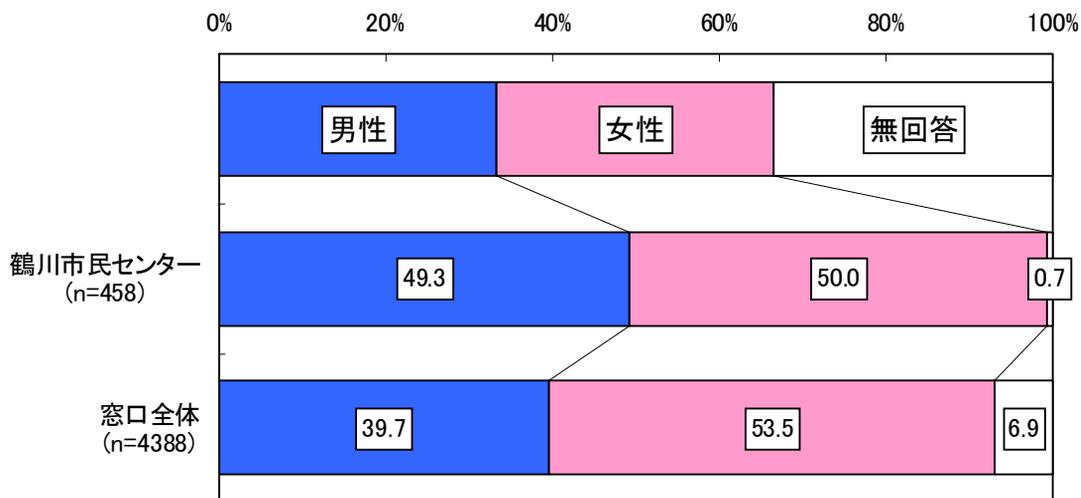
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

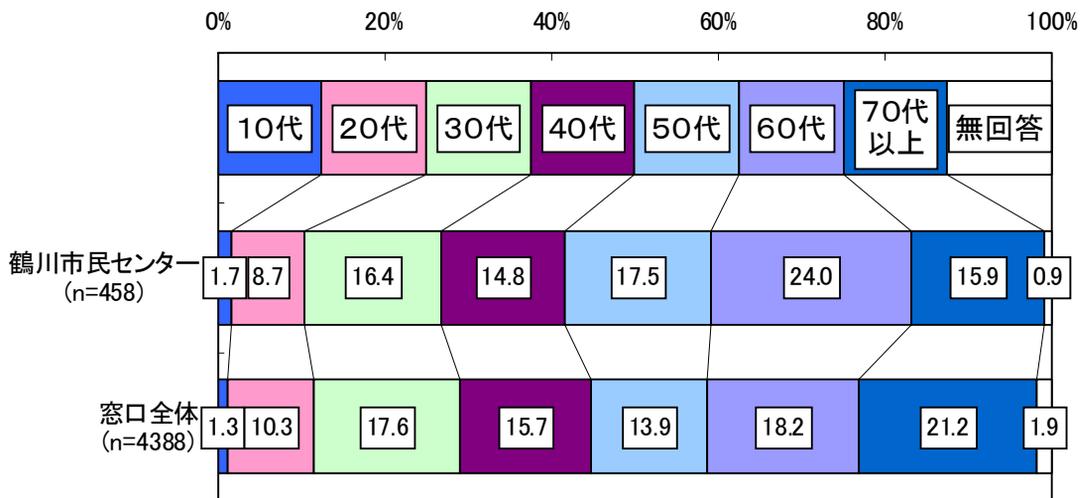
【鶴川市民センター】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「男性」、「女性」がほぼ同じ比率である。

■年齢

- 年齢構成では、「60代」(24.0%)がもっとも多く、「70代以上」を含めた高齢者層が全体の4割弱を占めている。

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は95.1%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0.2%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の3項目。
 - 「親切・ていねいな対応」(94.2%)
 - 「用件が済むまでの時間」(92.3%)
 - 「話をよく聞くこと」(90.4%)

■ 『環境面』に関する満足度

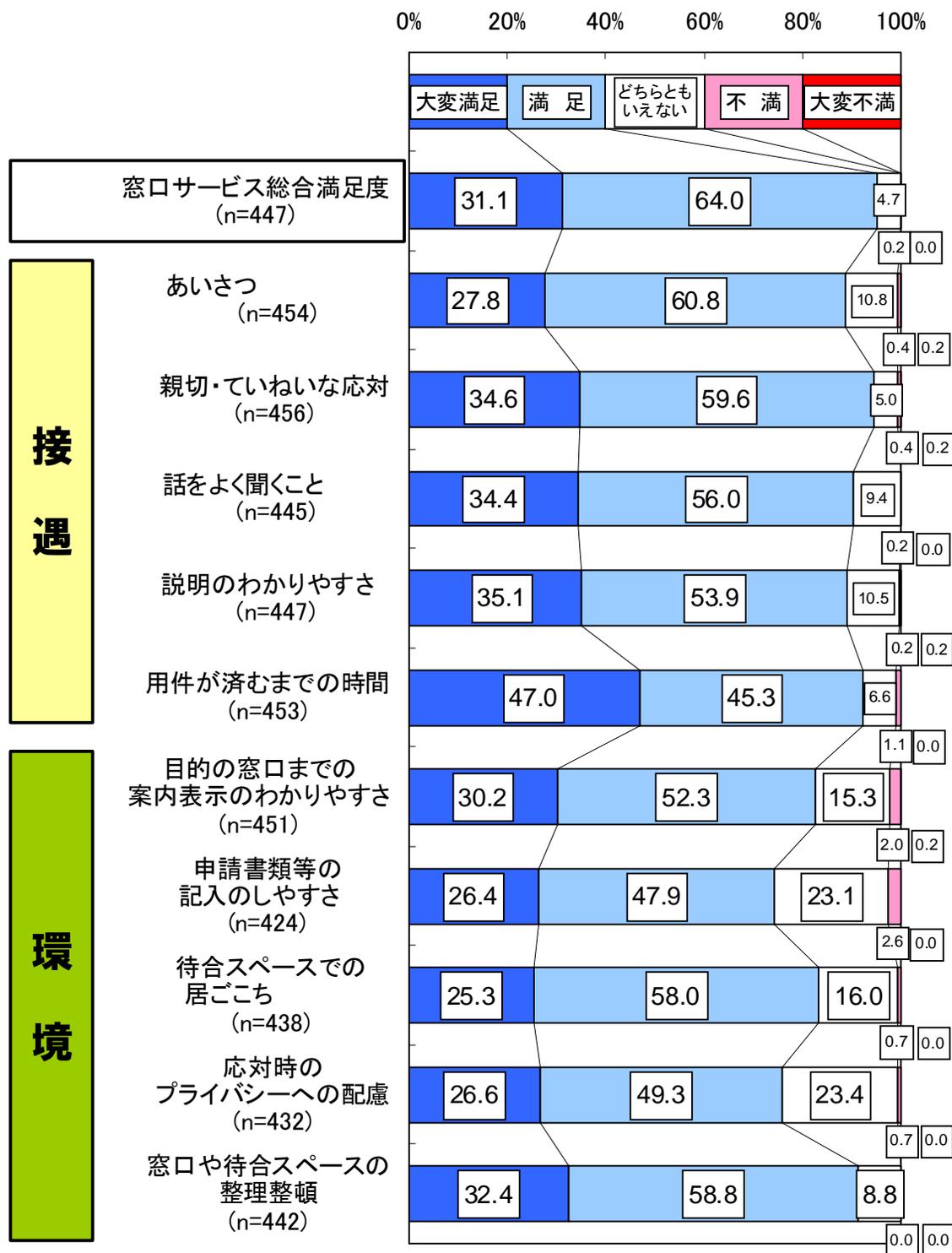
- 満足度が特に高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」(91.2%)。
- 満足度が特に低い項目は次の2項目。
 - 「申請書類等の記入のしやすさ」(74.3%)
 - 「応対時のプライバシーへの配慮」(75.9%)

【鶴川市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

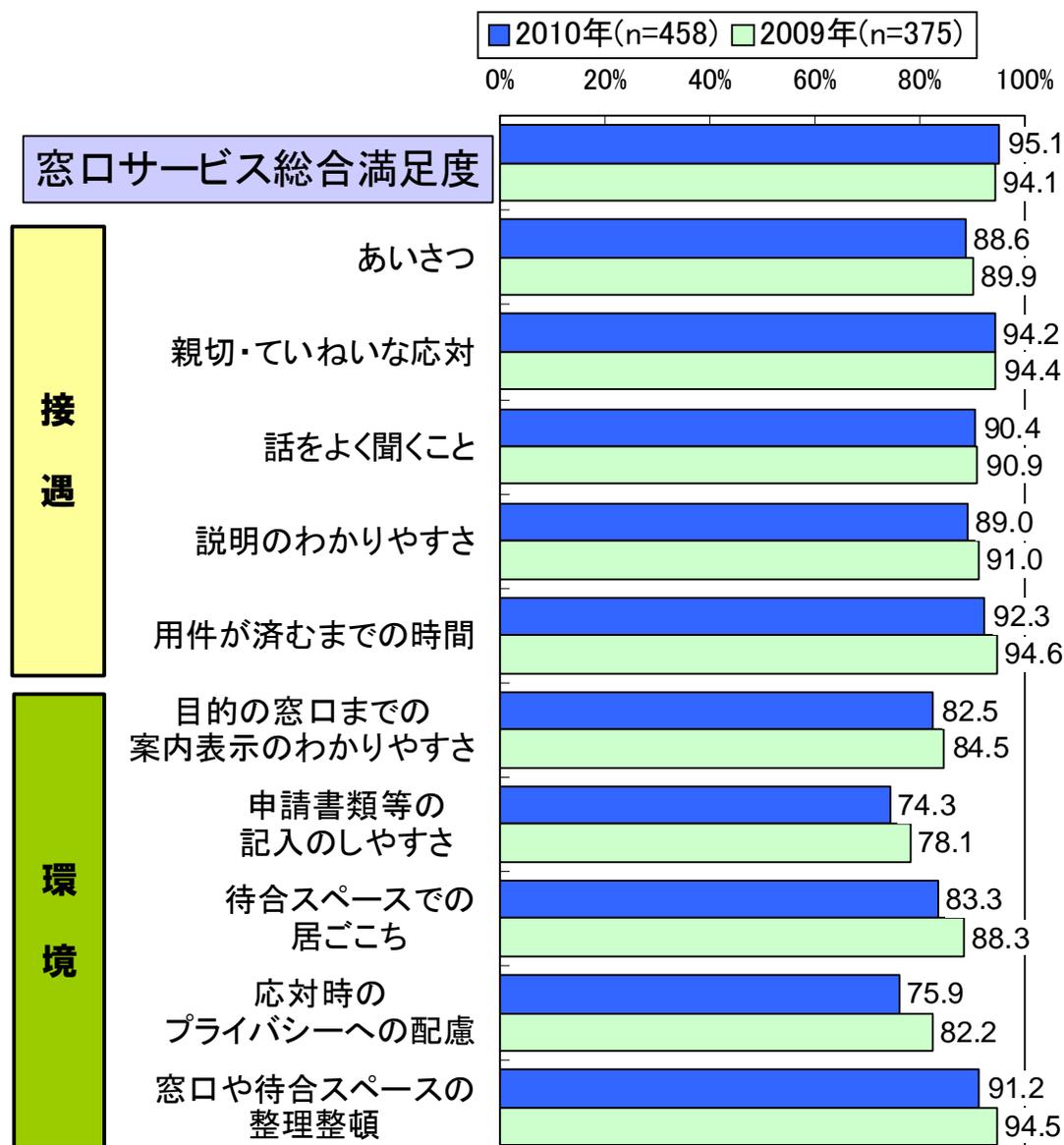
「鶴川市民センター」の満足度状況



(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は95.1%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』での満足度は2009年と同水準であるが、『環境面』では2項目で満足度が低下した。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

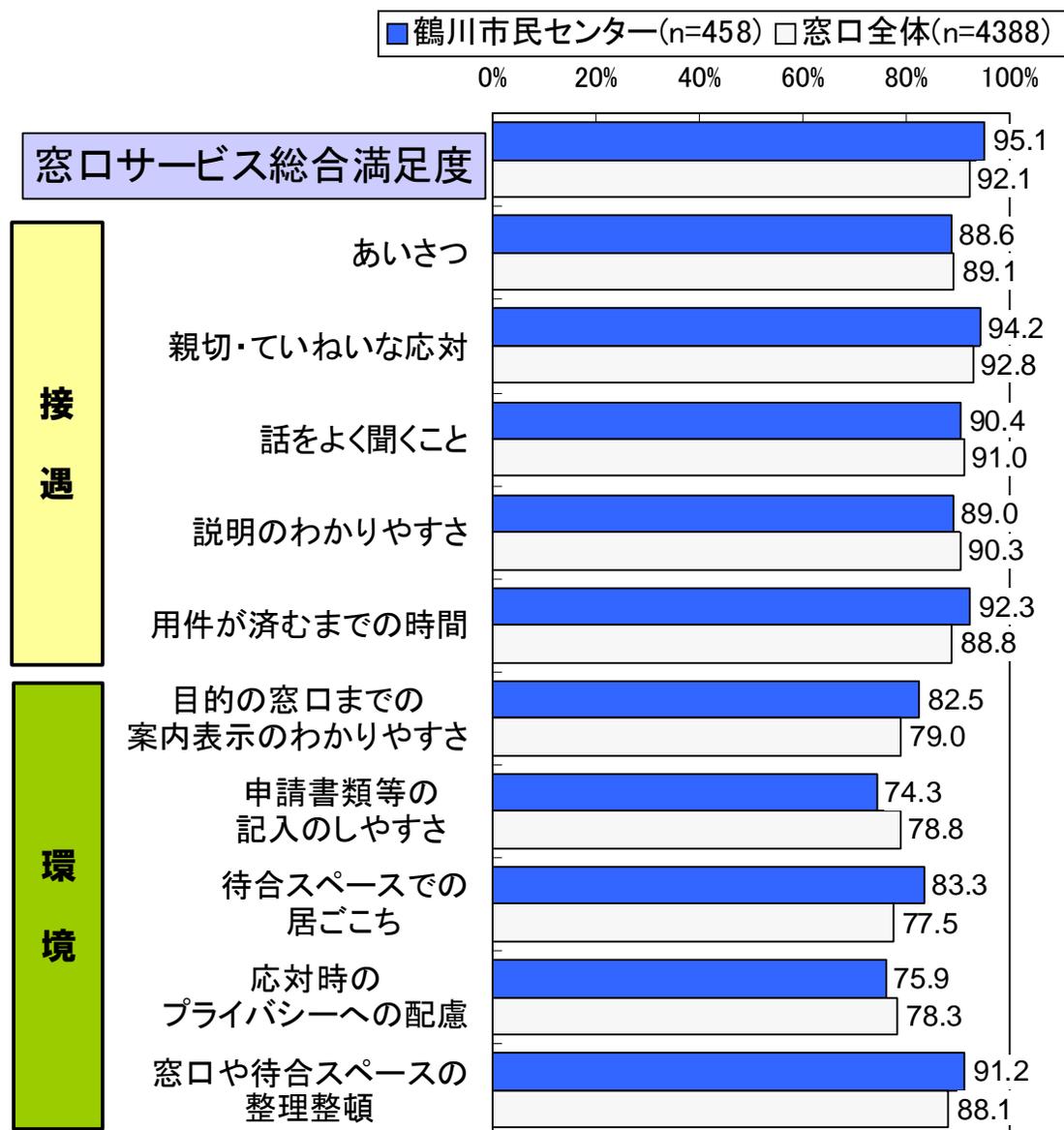
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は95.1%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、同水準を保っている。
- 『環境面』に関する項目では「応対時のプライバシーへの配慮」、「待合スペースでの居ごこち」の満足度が、2009年を下回っている。

【鶴川市民センター】

(2) 満足度の状況

② 鶴川市民センターと窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』の窓口全体と比べた満足度は同水準だが、『環境面』では「待合スペースでの居ごち」が高い。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。

『環境面』

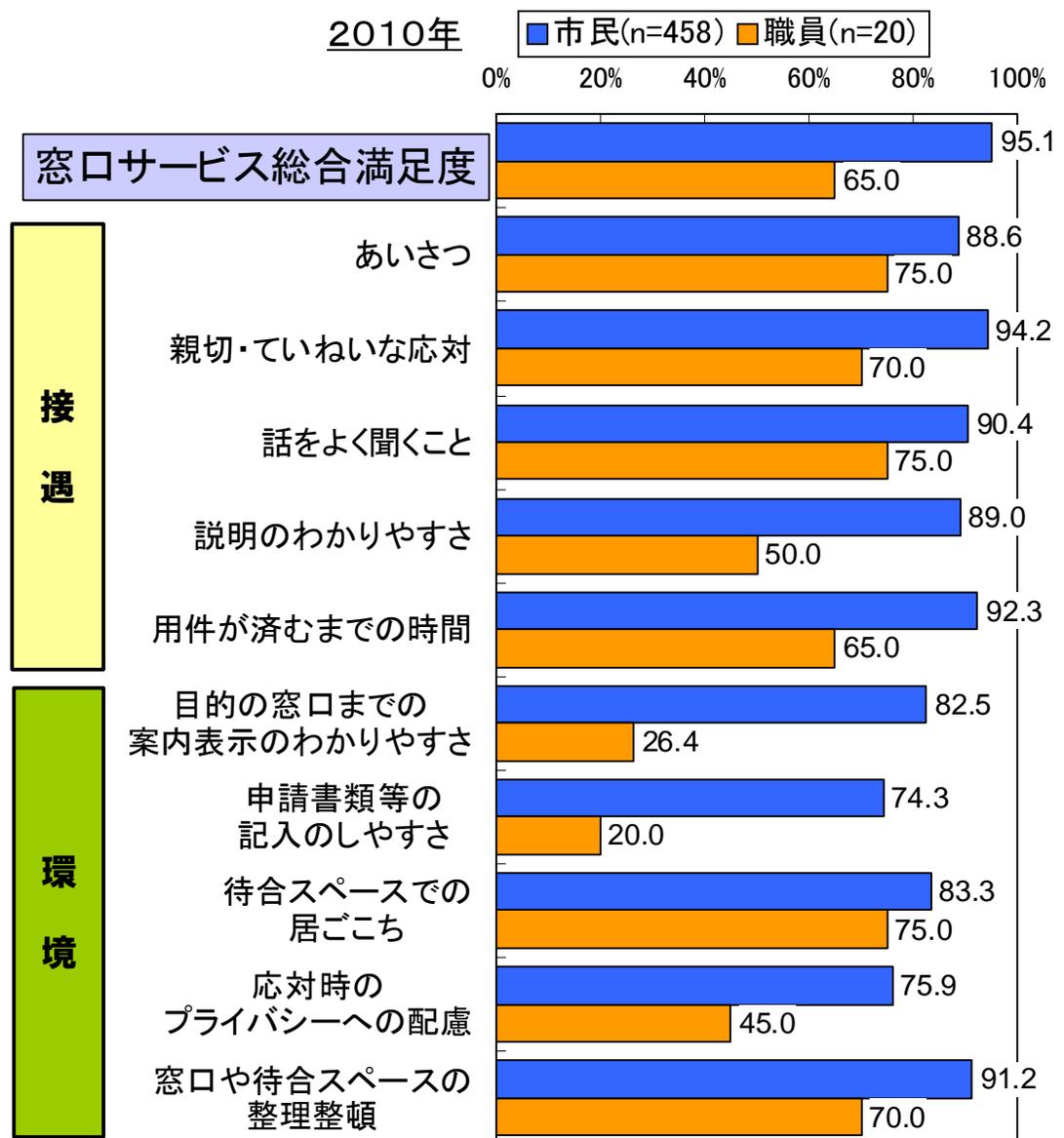
- 「待合スペースでの居ごち」の満足度が、窓口全体を上回っている。

【鶴川市民センター】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

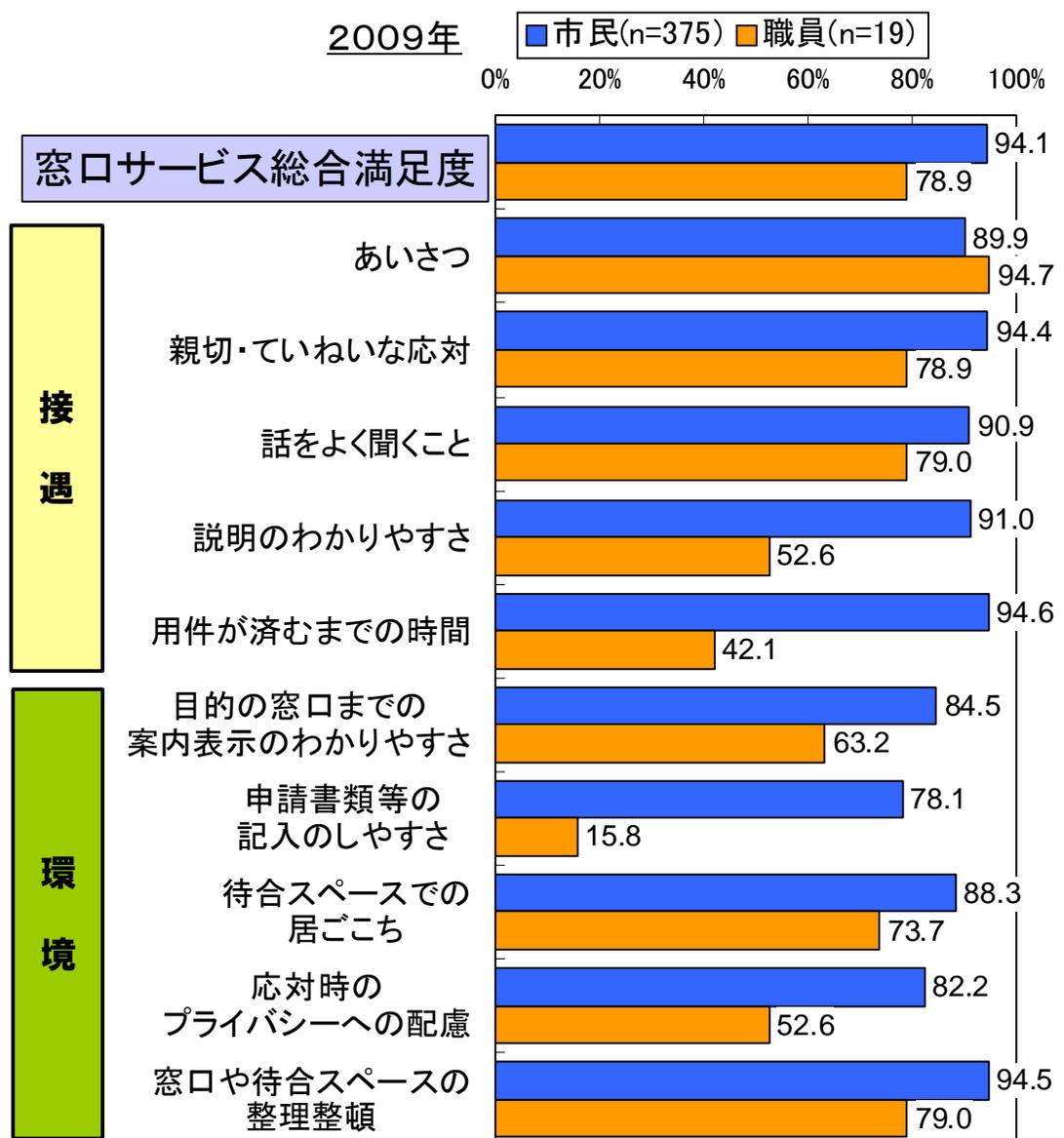
■ 市民と職員の意識差

『接遇面』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度は、職員の想定している満足度が低い傾向にあるものの、顕著な差は見られない。
- 2009年との比較では、「用件が済むまでの時間」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。
- 「あいさつ」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・満足度に顕著な差があるのは、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」である。
- ・2009年との比較では、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

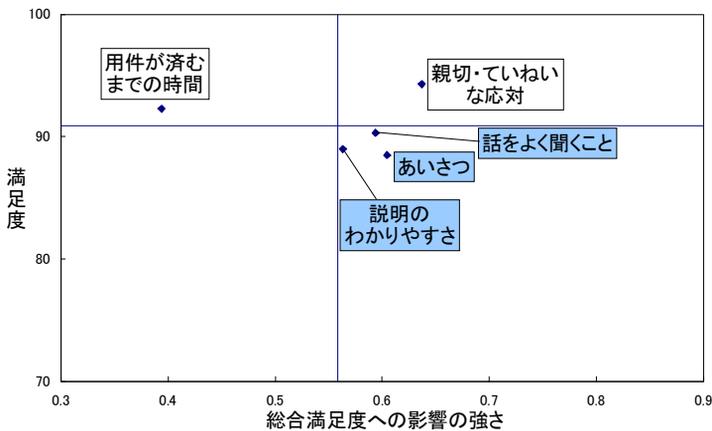
【鶴川市民センター】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

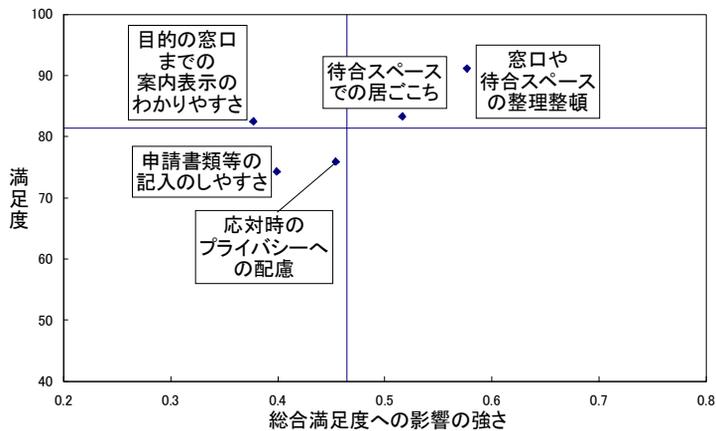
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「話をよく聞くこと」、「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」、「応対時のプライバシーへの配慮」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【鶴川市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【鶴川市民センター】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな応対」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「話をよく聞くこと」、「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。

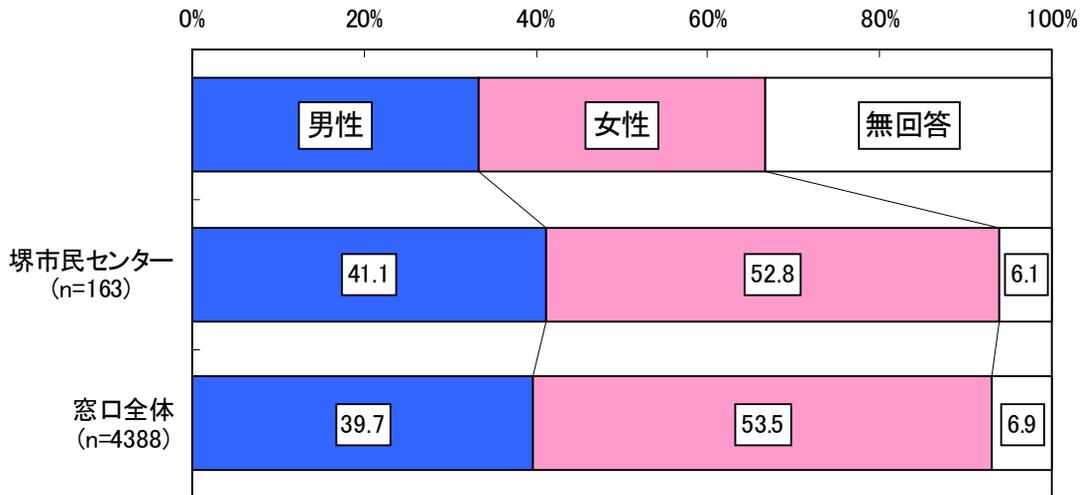
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

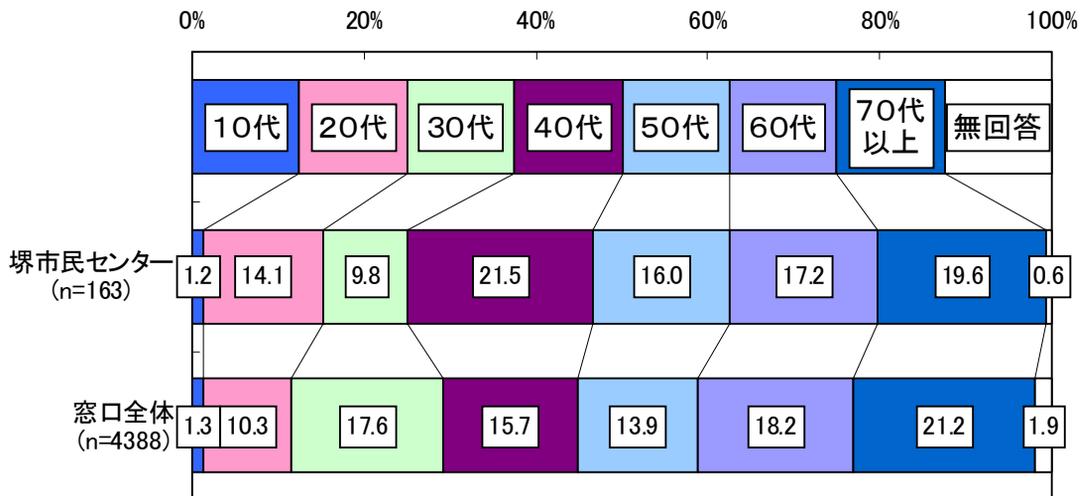
【堺市民センター】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「40代」(21.5%)がもっとも多い。
- 「60代以上」の高齢者層が全体の4割弱を占めている。

【堺市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は95.6%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計)は0%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 満足度が特に高いのは次の4項目。
「親切・ていねいな対応」(95.7%)
「説明のわかりやすさ」(93.7%)
「話をよく聞くこと」(93.2%)
「あいさつ」(91.9%)

■ 『環境面』に関する満足度

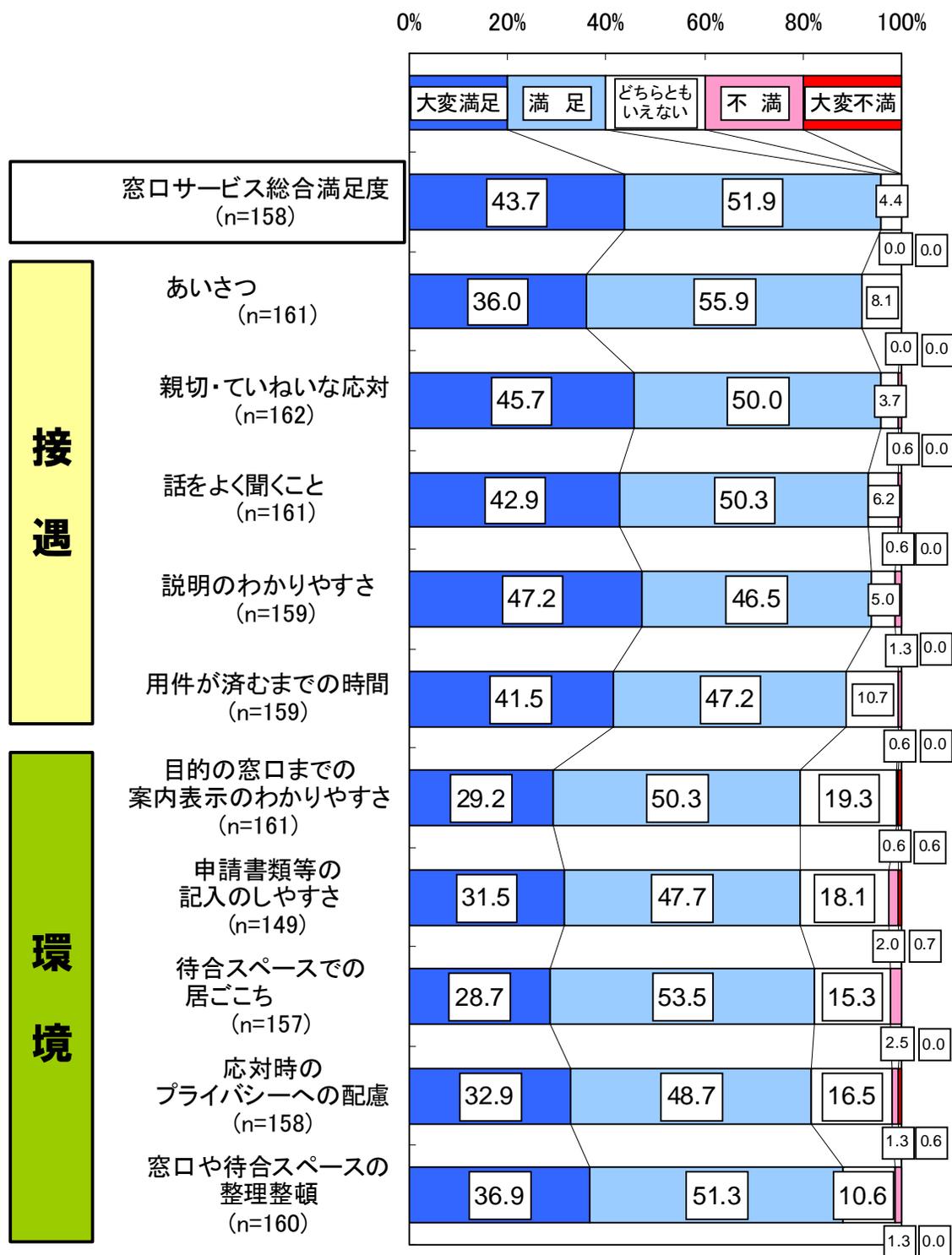
- 満足度が特に高い項目は見られない。
- 満足度が特に低い項目は次の2項目。
「申請書類等の記入のしやすさ」(79.2%)
「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」(79.5%)

【堺市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

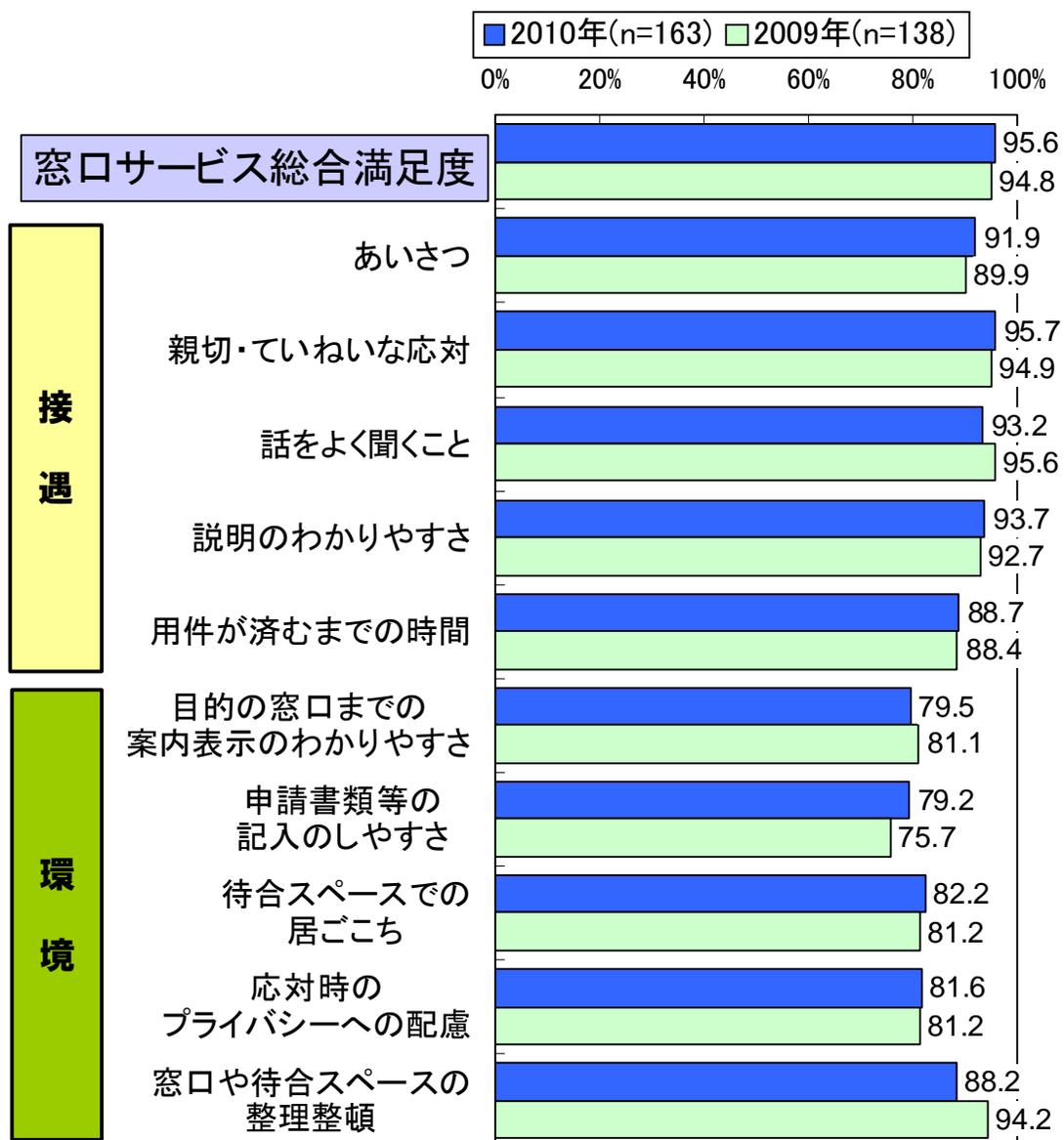
「堺市民センター」の満足度状況



(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は95.6%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』の満足度は2009年と同水準、『環境面』では1項目が下回っている。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

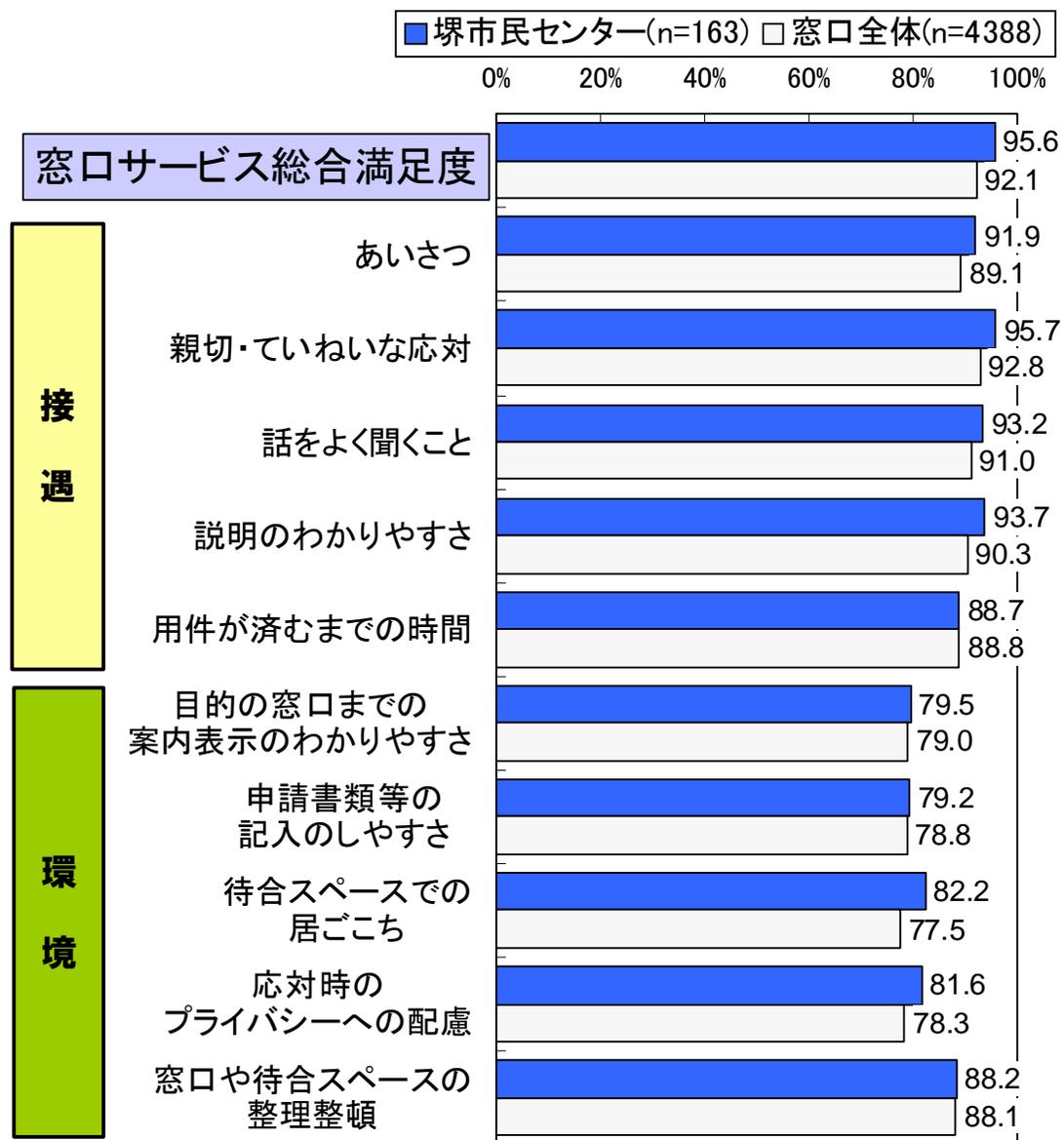
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は95.6%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』に関する5項目の満足度については、同水準である。
- 『環境面』では、「窓口や待合スペースの整理整頓」の満足度が2009年を下回っている。

【堺市民センター】

(2) 満足度の状況

② 堺市民センターと窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体と同水準である。
- 『接遇面』、『環境面』ともに窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 窓口全体との比較

『接遇面』

- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。

『環境面』

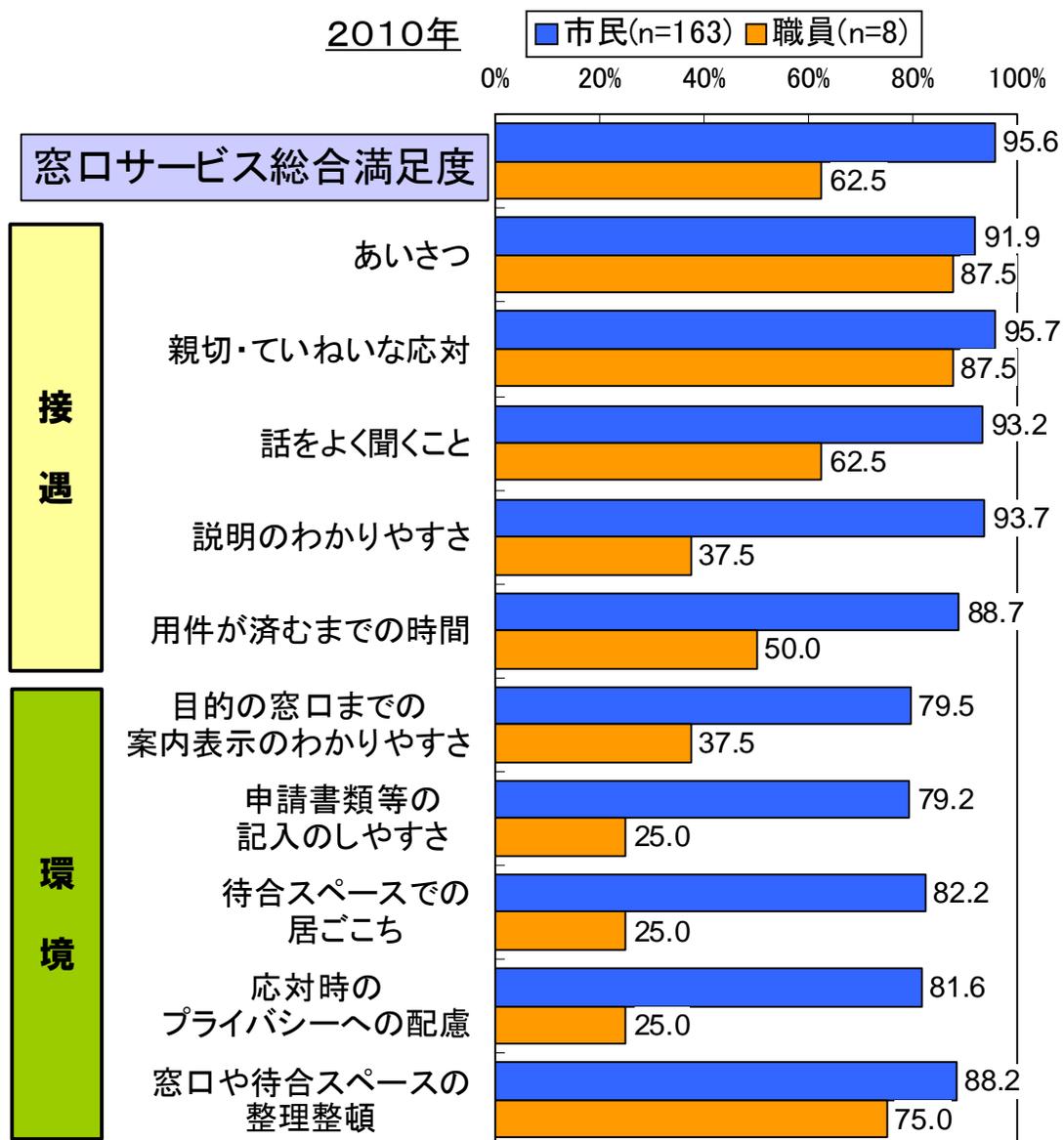
- 窓口全体と比べて満足度に顕著な差は見られない。

【堺市民センター】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

- 市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

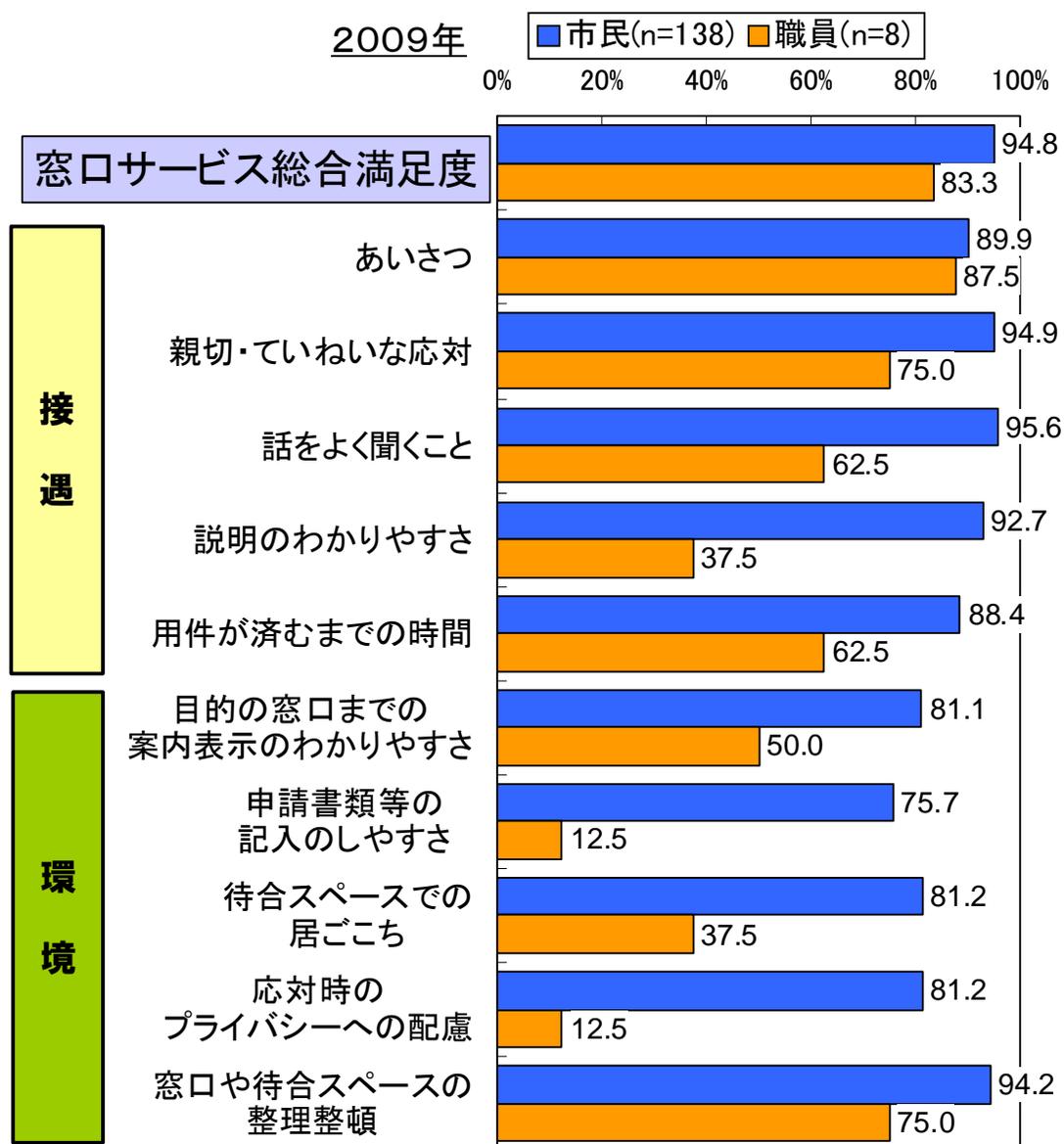
■ 市民と職員の意識差

『接遇面』

- 市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは「説明のわかりやすさ」である。
- 2009年との比較では、「親切・ていねいな対応」については、市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。
- 「用件が済むまでの時間」については、市民の満足度が変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

- ・満足度に顕著な差があるのは、「待合スペースでの居ごこち」、「対応時のプライバシーへの配慮」である。
- ・2009年との比較では、「対応時のプライバシーへの配慮」については、市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。
- ・「待合スペースでの居ごこち」については、市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

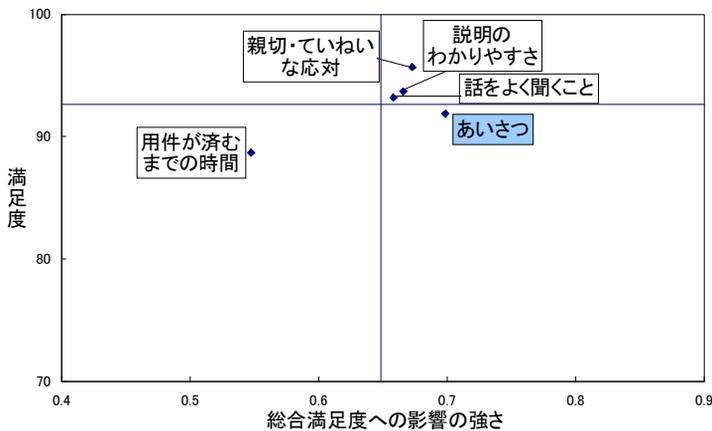
【堺市民センター】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

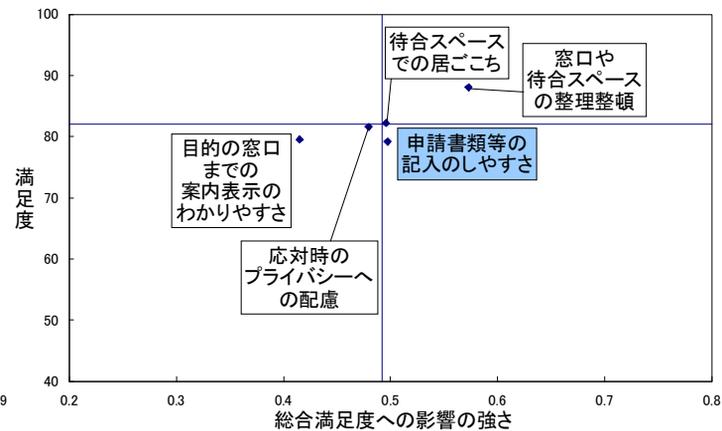
(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「あいさつ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「申請書類等の記入のしやすさ」

『接遇面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【堺市民センター】



『環境面』に関する満足度と総合満足度への影響度
【堺市民センター】



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな応対」、「説明のわかりやすさ」、「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースの居ごち」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「申請書類等の記入のしやすさ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

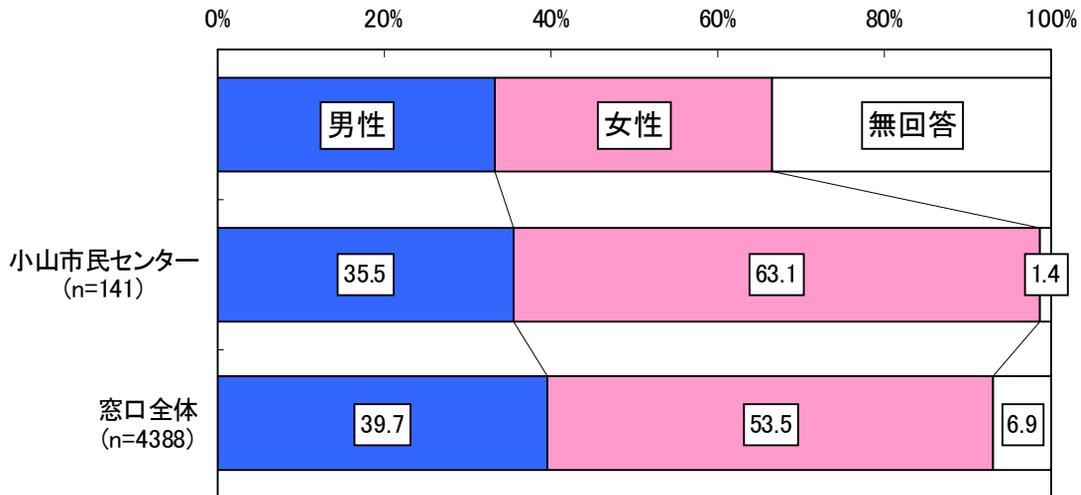
<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

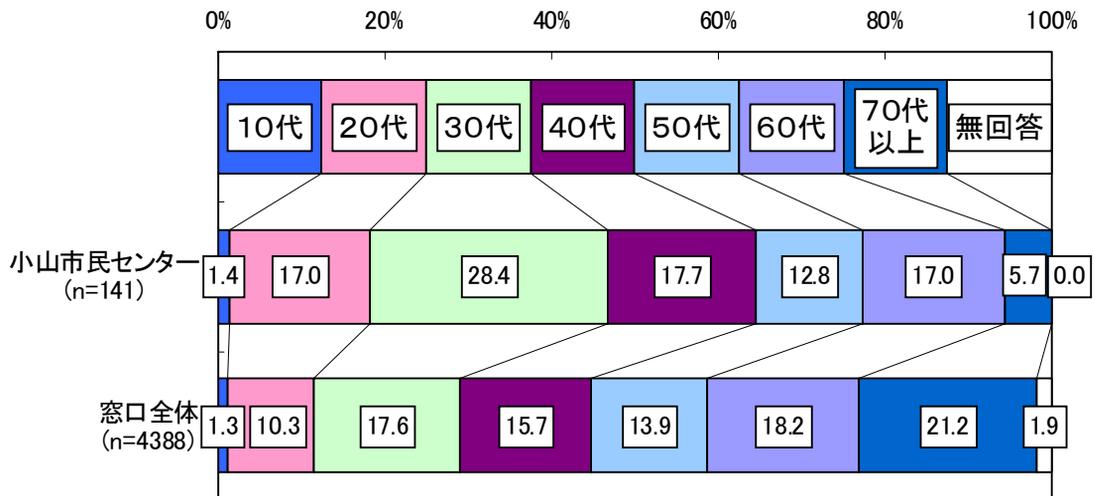
【小山市民センター】

(1) 回答者の属性

性別



年齢



■性別

- 「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

■年齢

- 年齢構成では、「30代」(28.4%)がもっとも多く、「10代」、「20代」を含めた若年層が全体の4割強を占めている。
- 窓口全体と比べて「70代以上」の高齢者層の占める割合が少ない。

【小山市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

■ 窓口サービス総合満足度

- 2009年と比べ大きな変化はなく、満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は97.9%、不満足(「大変不満」と「不満」の合計)は0%である。

■ 『接遇面』に関する満足度

- 5項目すべてで満足度が特に高い。
 - 「親切・ていねいな対応」(97.2%)
 - 「話をよく聞くこと」(95.7%)
 - 「あいさつ」(95.0%)
 - 「説明のわかりやすさ」(94.9%)
 - 「用件が済むまでの時間」(92.8%)

■ 『環境面』に関する満足度

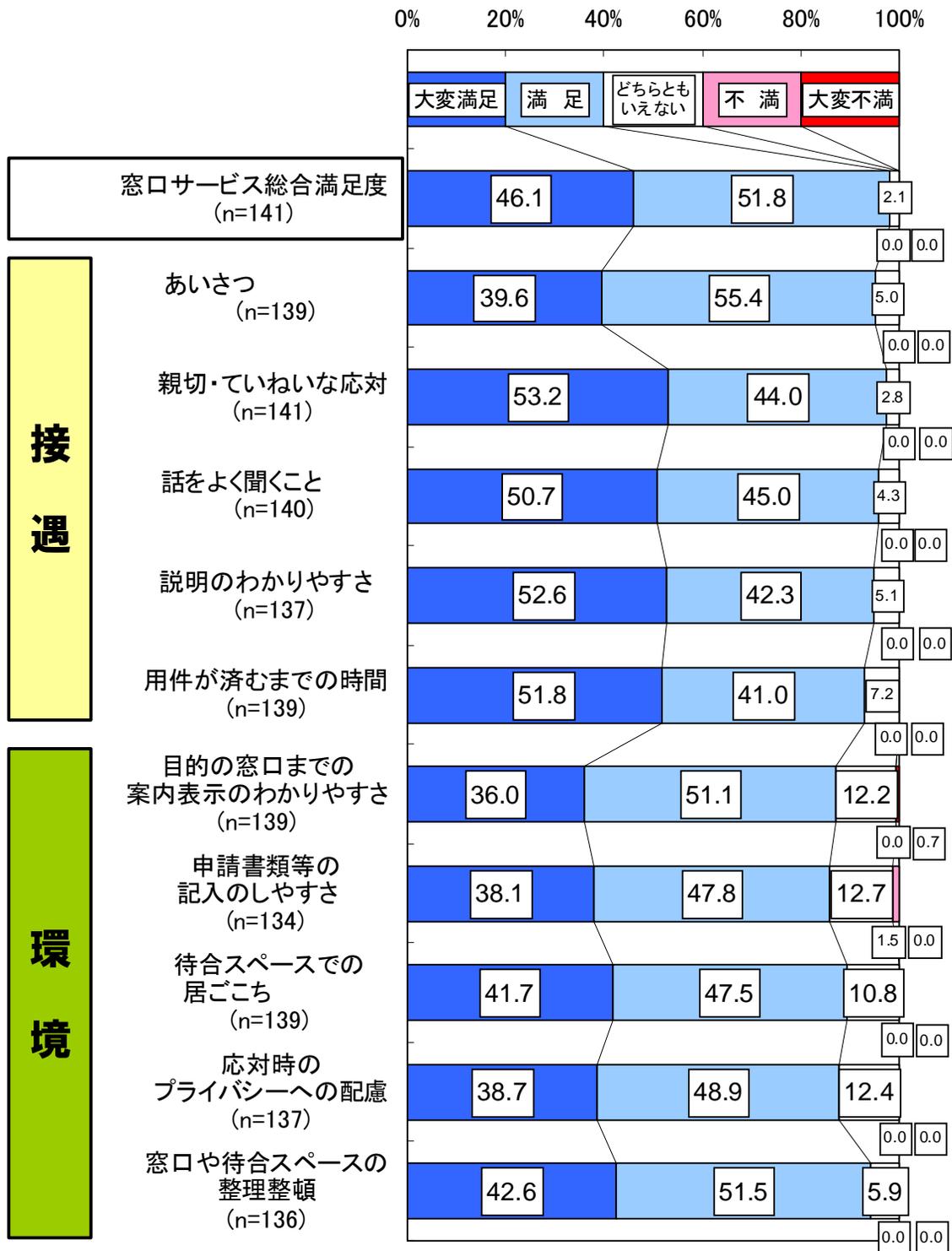
- 満足度が特に高い項目は「窓口や待合スペースの整理整頓」(94.1%)
- 満足度が特に低い項目は見られない。

【小山市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度

「小山市民センター」の満足度状況

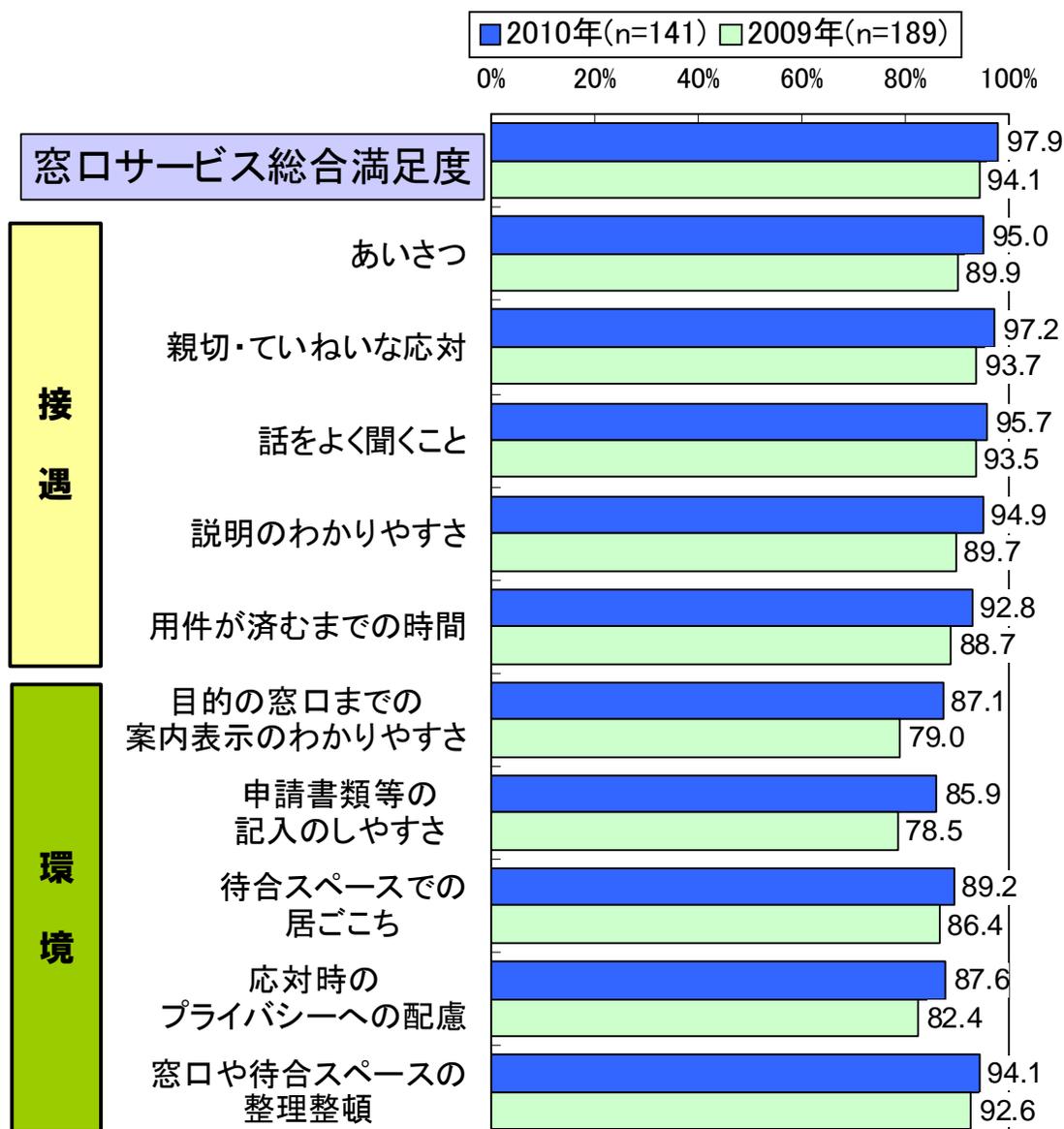


【小山市民センター】

(2) 満足度の状況

① 窓口の満足度(前回との比較)

- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は97.9%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』では2項目、『環境面』では3項目の満足度が2009年を上回っている。



注:n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■2009年との比較

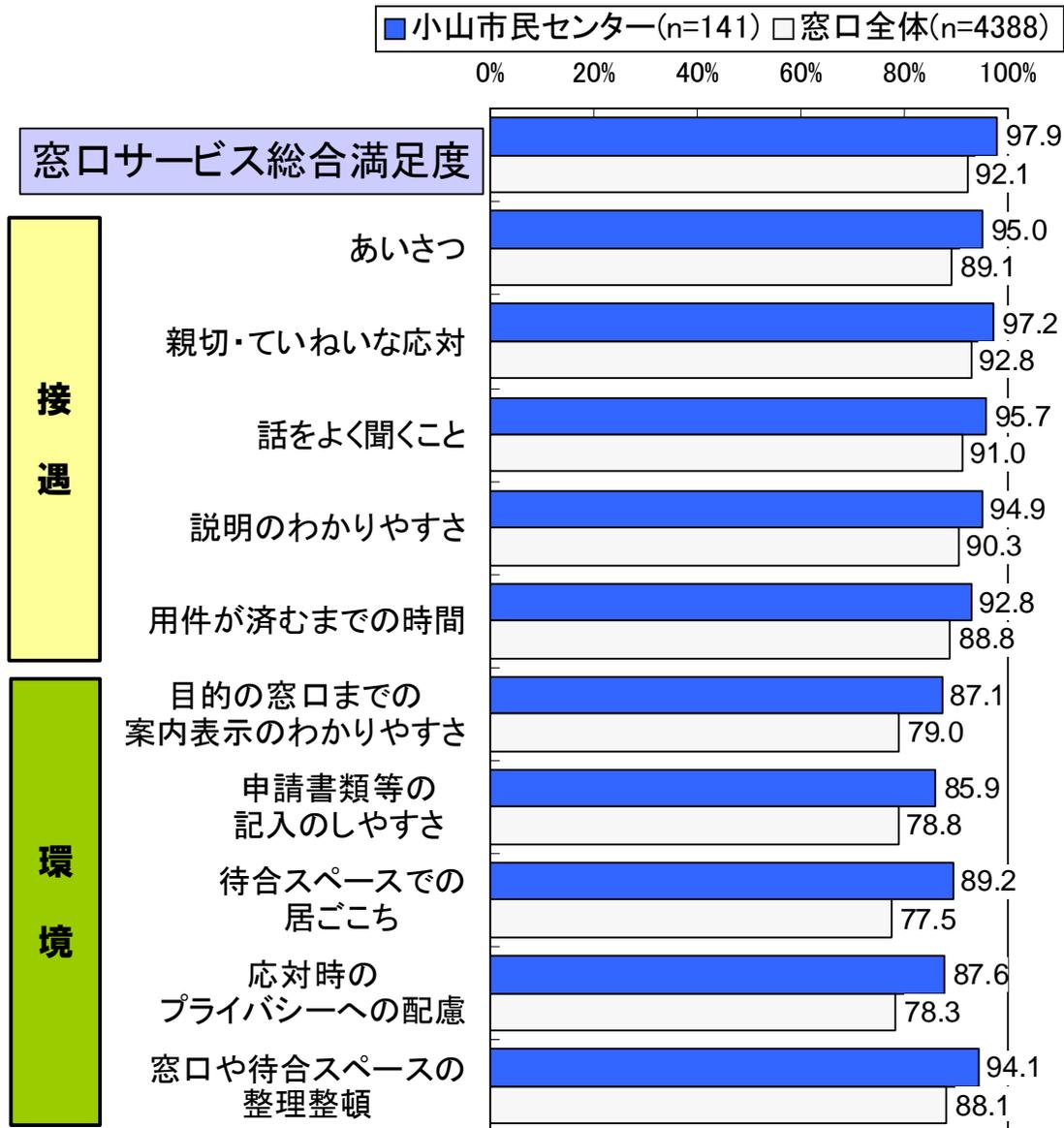
- 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は97.9%で、2009年と同水準である。
- 『接遇面』では、「あいさつ」、「説明のわかりやすさ」の満足度が2009年を上回っている。
- 『環境面』では、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」、「応対時のプライバシーへの配慮」の満足度が2009年を上回っている。

【小山市民センター】

(2) 満足度の状況

②小山市民センターと窓口全体との比較

- 窓口サービス総合満足度は窓口全体に比べて高い。
- 『接遇面』では「あいさつ」、『環境面』では5項目すべてで、窓口全体と比べて満足度が高い。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■窓口全体との比較

『接遇面』

- 「あいさつ」の満足度は、窓口全体と比べて高い。

『環境面』

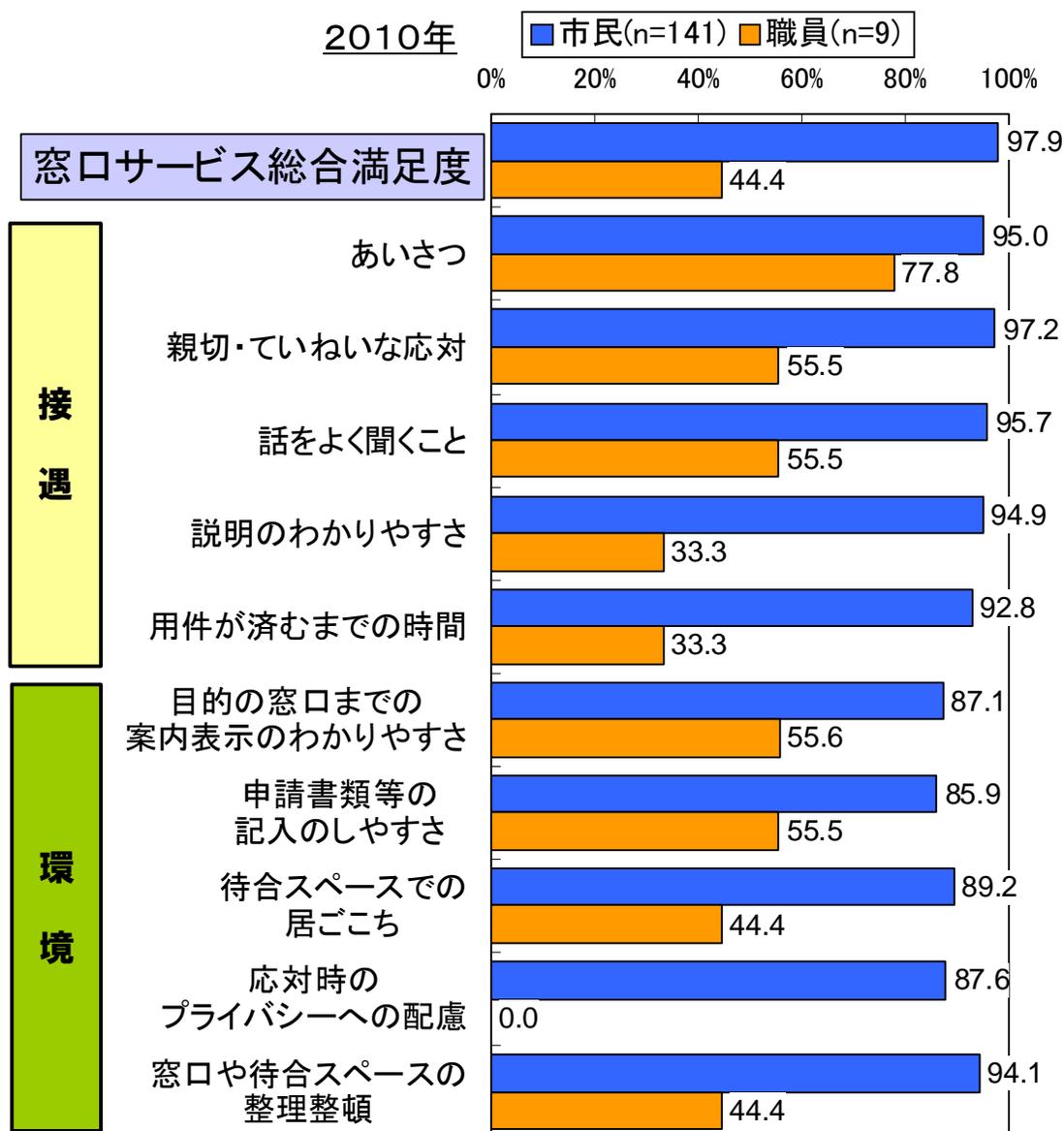
- 5項目すべての項目の満足度が、窓口全体と比べて高い。

【小山市民センター】

(2) 満足度の状況

③ 市民と職員との比較

・市民の満足度に比べ職員が想定する満足度が低い傾向に変化はない。



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■ 市民と職員の意識差

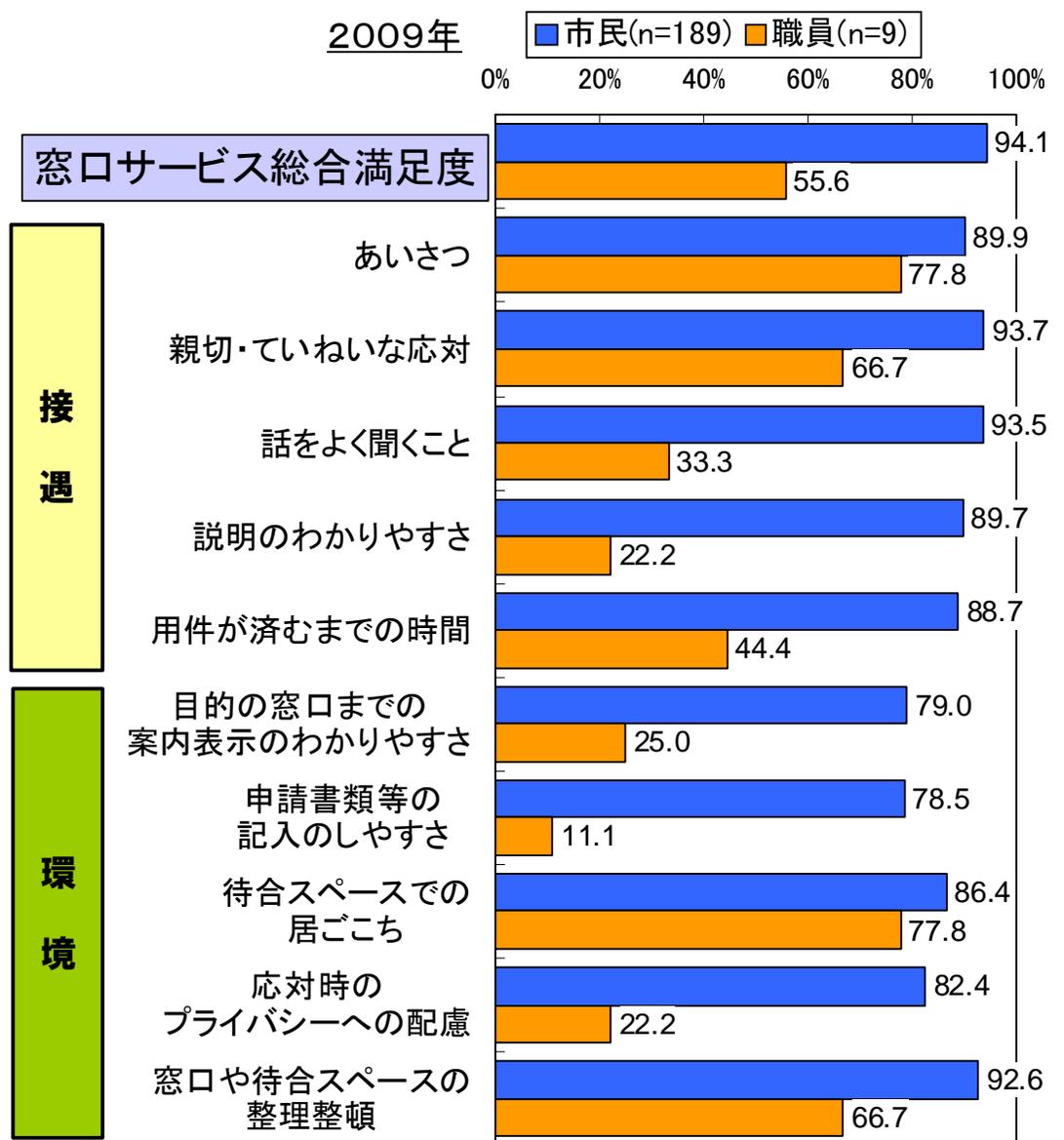
『接遇面』

- ・市民の満足度と職員が想定している市民の満足度で顕著な差があるのは、「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」である。
- ・2009年との比較では、「話をよく聞くこと」については、市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が向上したことにより、市民の満足との差は縮小した。
- ・「親切・ていねいな対応」、「用件が済むまでの時間」については、市民の満足度は変わらず、職員が想定している満足度が低下したことにより、市民の満足との差は拡大した。

【小山市民センター】

(2) 満足度の状況

③市民と職員との比較



注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

■市民と職員の意識差(続き)

『環境面』

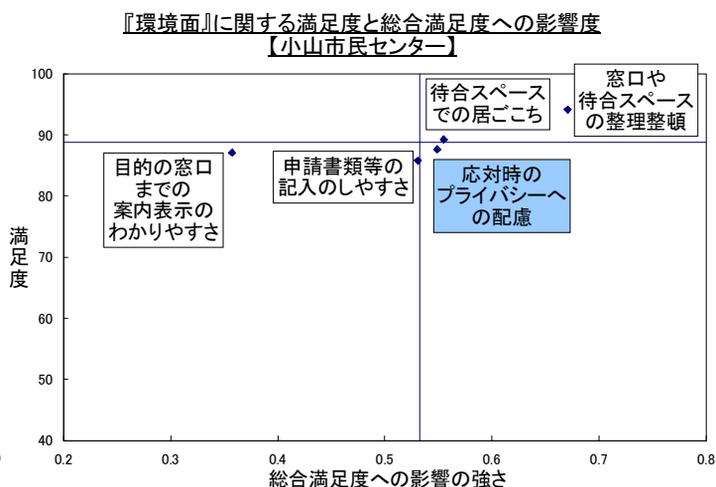
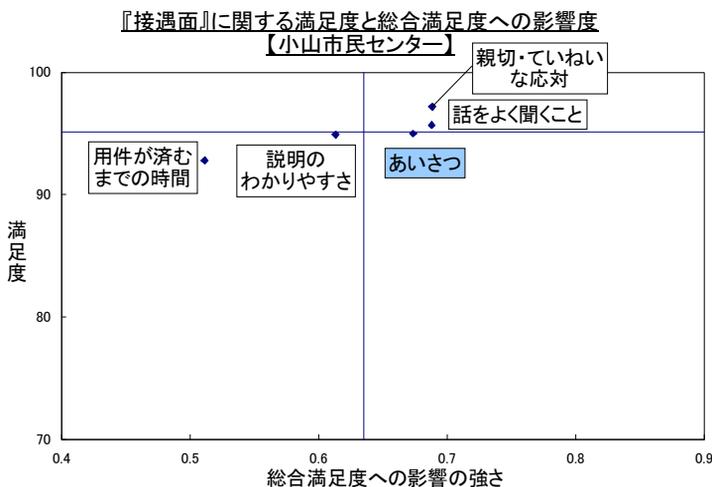
- 満足度に顕著な差があるのは、「応対時のプライバシーへの配慮」である。
- 2009年との比較では、「目的の窓口までの案内表示のわかりやすさ」、「申請書類等の記入のしやすさ」については、市民の満足度が向上しているが、職員が想定している満足度の向上幅が大きいとにより、市民の満足との差は縮小した。
- 「待合スペースでの居ごち」、「応対時のプライバシーへの配慮」、「窓口や待合スペースの整理整頓」については、市民の満足度は横ばいもしくは向上だが、職員が想定している満足度が低化したことにより、市民の満足との差は拡大した。

【小山市民センター】

(3) 窓口サービスの総合満足度と接遇、環境の満足度との関係

(グラフの見方は200ページを参照)

- 『接遇面』での改善のために優先する項目は「あいさつ」
- 『環境面』での改善のために優先する項目は「応対時のプライバシーへの配慮」



■『接遇面』の満足度との関係(左上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「親切・ていねいな応対」、「話をよく聞くこと」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は2009年と同じく「あいさつ」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

■『環境面』の満足度との関係(右上図)

- 満足度への影響度が高く、現状の評価も高い項目は、2009年と同じく「窓口や待合スペースの整理整頓」、「待合スペースでの居ごち」で、今後も高い評価を維持・促進していく取り組みが必要である。
- 満足度への影響度が高いにも関わらず、現状の評価が比較的低い項目は、「応対時のプライバシーへの配慮」で、満足度を向上させるための改善を行う優先度の高い項目である。

<グラフの説明>

- 窓口サービスの総合満足度に対する各質問項目(10項目)の影響力(どの項目が総合満足度と関連性が強い)を統計分析から算出します。
- 算出した各質問項目の影響度を横軸、縦軸には各質問項目の満足度(「大変満足」と「満足」の合計値)を用いて『接遇面』、『環境面』ごとに散布図を作成します。
- この散布図から、窓口サービス向上のために、『接遇面』、『環境面』の中で、どの項目の視点から課題に取り組むべきかの優先順位を読みとります。

Ⅲ 今後の窓口サービス向上の 促進・課題

1. 窓口サービス向上のために

(1) 調査結果のまとめ

1. 窓口全体の状況

- ◇ 2010年の「窓口サービス総合満足度」は、満足度(「大変満足」と「満足」の合計) 92.1%、不満度(「大変不満」と「不満」の合計) 1.1%である。2009年の満足度 91.3%、不満度 1.7%と同水準であり、引き続き高い水準を保っている。
- ◇ 『接遇面』、『環境面』の全項目の満足度が、2009年調査を上回っている。特に『接遇面』では、2009年に他の項目に比べ満足度が低かった「あいさつ」、「用件が済むまでの時間」での改善が比較的大きい。また、2009年調査で『接遇面』に比べ満足度が低かった『環境面』の項目も、『接遇面』の項目に比べ改善効果が大きい傾向が見られる。
- ◇ 『環境面』では、庁舎の構造上の問題等で満足度向上のための対応が難しいことが多いが、「窓口や待合スペースでの整理整頓」の向上に代表されるように、これまでも取り組んでいたものの、市民からの評価を意識することによって、自分達の目線でなく、市民の目線での水準まで改善しようとしていることがうかがわれる。
- ◇ 『環境面』に比べ『接遇面』の満足度が高い傾向は続いており、物理的制約の中でも改善すべき課題を意識し、できる範囲での創意工夫が、引き続き求められている。
- ◇ 自由回答においても2009年に比べ「おほめ」の意見の割合が増加し、「不満・要望」の割合が減少しており、満足度向上のための取り組みが成果を上げていると推測される。

2. 市民の年代別の状況

- ◇ 市民の年代別に見ると、70代以上の満足度は前回に引き続き高い水準を保っており、60代の満足度が上昇した事により「60代以上」の満足度は他の年代より高い。一方、40代、50代の満足度は他の年代に比べて低い。
- ◇ 満足度が他の年代に比べて低い40代、50代の中で、40代で多少上昇傾向が見られるものの、50代での変化はない。
- ◇ 自由回答では、全年代を通じて「親切・ていねいな対応」に対するおほめの言葉が多い。
- ◇ 50代の市民の自由回答では「待っている人がさほど多くないのに時間がかかった気がする」、「一部で業務知識不足の職員がいる」、「申請書類がわかりにくい」等の意見が見られ、「市役所はこのようなサービスを行ってくれるものだ」という事前期待を的確に把握していくことや、状況などを説明をして理解を求めていくことが必要であることがわかる。
- ◇ 20代、30代の自由回答では、「用件が済むまでの時間」や「土・日開庁など利便性」を求める傾向の意見が多く、個々の窓口でのサービスにとどまらず、市役所の住民サービスへの取り組み姿勢に関する意見が見られた。また60代、70代では、「待合スペースでの椅子の増設」や、「案内表示の分かりやすさ」、「駐車場スペースの増」など、待ち時間を快適に過ごしたいという意図の意見が目立った。
- ◇ 上記のように、窓口サービスへの評価は年代による差異が見られる。来庁舎(市民)を全体で見ただけではなく、年代や来庁目的等、より具体的な顧客グループとして捉え、それぞれの顧客ニーズを的確に捉えた窓口対応の基礎データとして本調査を活用し、今後の改善につなげることが望まれる。

1. 窓口サービス向上のために

(1) 調査結果のまとめ

3. 窓口別の状況

- ◇ 窓口別に2009年との比較を見ると、昨年と同様に『接遇面』では窓口によるばらつきが少なく、『環境面』では庁舎の構造上の問題に起因するばらつきが大きい傾向が見られる。ただし、「窓口や待合スペースでの整理整頓」では満足度が低かった窓口における改善効果が大きく、ばらつきは小さくなった。また各窓口で『接遇面』、『環境面』それぞれが個別に上昇、低下するのではなく、双方ともに上昇や低下している傾向が見られる。

4. 市民と職員別の状況

- ◇ 職員が想定する市民の満足度は、市民の満足度に比べまだ低いものの、全体に向上し市民の満足度との差は縮小した。
- ◇ 各窓口別に見ると、市民の満足度が低下したことで差が縮小した例や、市民の満足度が低下したにもかかわらず、職員の想定する市民の満足度が向上した例もあった。現状を正確に把握しつつ、目標とするサービス水準を高く掲げることが望ましい。
- ◇ 窓口の中には市民の満足度が上がっていても、職員の想定する市民の満足度が大きく下がった例もあった。これは、職員が市民の目線で仕事を見直し、昨年より目標を高く設定している現われと考えられる。
- ◇ サービスを提供する職員の満足度が市民の満足度の少し下にあって市民の満足度が高いことが理想といわれているので、空回りなく、市民の目線で引き続き改善を続けることが重要である。

5. 満足度向上のための優先項目

- ◇ 満足構造からは『接遇面』では「あいさつ」、『環境面』では「応対時のプライバシーへの配慮」が2009年に引き続き市民の満足を向上させるための優先項目に入っており、「説明のわかりやすさ」や「待合スペースでの居ごこち」とともに取り組んでいくことが必要である。ただし、『環境面』の評価が低いので、『環境面』のみに対策を行うのではなく、『接遇面』、『環境面』の両方に対して、改善策を考えていくことが重要である。

1. 窓口サービス向上のために

(2) 調査結果の総括と提言

1. 市民を意識したサービス向上の取り組みの効果が現れはじめている

市民の窓口サービスに対する満足度は2009年に引き続き、高い評価結果となった。また、『接遇面』、『環境面』ともに上昇傾向が見られ、町田市の窓口サービスは高い水準の中で、さらなる向上を目指して、課題に取り組んでいる姿がうかがえる。

満足度向上への取り組みの成果は、短期間で顕著に現れるものではなく、継続した取り組みによって、徐々に現れるものである。お客様の満足状況の把握、課題の把握、課題への対応策の検討、対応策の実施といったPDCAサイクルが回ることで満足度の向上が実現する。

町田市においては、1年という短い期間の中で、各窓口が的確な取り組みを遂行しており、民間企業と同様にお客様満足を追求する良い組織風土の存在がうかがわれる。現在は、職員の意識が変化し始め、市民のためのサービスを実施するためのPDCAサイクルが回り始めている状況と推測される。各窓口、職員個人個人での取り組みを今後進めていってほしい。

2. 市民の意識と職員の意識の差が減少している

上記PDCAサイクルにおいては、職員が市民(お客様)の声に触れることで、職員の意識と市民の意識の乖離が解消し、市民のためのサービスを実施しようとする意欲が高まり、行動に反映されることで、お客様の満足につながってくる。

職員が想定する市民の満足度は、60代の職員の満足度が高く、50代以下の職員との間に差が見られる。これは50代の満足度が2009年とあまり変化しなかったのに対し、50代以外の職員の満足度が上昇したためである。

一般に組織風土調査や職員意識調査における評価は、年齢や役職が高いと高まる傾向がある。本調査においても、年齢が高い職員においては、現状を肯定する傾向が見られる。全体傾向として職員が想定する市民の満足度が上昇しているのは、職員が満足度向上に取り組んだ結果を反映していると想定されるが、50代職員においては、現状を見つめなおしたことにより、現場の若手層との意識のギャップが縮まったと考えられ、市民の満足度向上の取り組みのポジティブな結果と捉えることができる。

職員の年齢による意識の差が自覚されるようになった状況を活かして、若手がどのようなことがお客様の不満ととらえ、なぜそう考えているのかを、各窓口で共有していくことが必要である。満足度向上の取り組み策定にあたっては、若手を含めた多くの職員が参加し、自分の課題という意識を高めていってほしい。

1. 窓口サービス向上のために

(2) 調査結果の総括と提言

3. 各窓口の独自の取り組みとノウハウの共有を進める

窓口全体としては満足度は向上しているものの、各窓口別には向上が見られる窓口、低下している窓口の双方が存在する。『接遇面』、『環境面』の片方のみが、向上、低下するのではなく、双方ともに向上や低下する傾向が見られることや、ある項目のみが突出して向上や低下する例は見られないことから、各窓口は『接遇面』、『環境面』を総合的に見て改善に取り組んでいると推測される。

各窓口には、来訪される市民の方の年齢や性別、用件、各窓口の施設面それぞれに違いがあり、満足度もこれらの要件に影響されるが、お客様の満足度を向上させるためには、共有できる要因や施策もある。

各窓口のお客様の事前期待について、窓口ごとに考え、施策を打ち出していくとともに、満足度が向上した窓口や満足度が高い窓口の取り組みを共有していくことが有用である。満足度が向上した窓口や満足度が高い窓口の事例発表会等を行うことで、ノウハウの共有やお客様満足度への意欲向上を促すことが期待される。

4. 現状のサービスの維持ではなく、より良いサービスの提供を目指す

前述のように町田市民の窓口サービスに対する満足度は昨年と同様に高い水準を保っている。また職員は市民の評価を知ること、自分達のサービスについて、自信を持ちつつある。昨年調査に比べ全体に上昇傾向がみられたことから、適切な取り組みが行われてきたことが示唆されている。

顧客は良いサービスを受けた時に、そのサービスに対して高い満足を感じるが、良いサービスであっても同じサービスを受けているうちに、そのサービスは当たり前のサービスとなり、満足度は低下していく。またプライバシーへの配慮のように、時代によって求められる水準が厳しくなっているものもある。

これらのことを考えると、現在の高い満足度を維持していくためには、現在のサービス水準を維持していくだけでは不十分で、より良いサービスを提供していくことが必要である。現在の窓口サービスに対して、あるべき姿やより良いサービスとは何かを、組織として、個人として常に考え、対策、実行に結びつけ、より良いサービスの提供を目指してもらいたい。

<参考> 散布図の見方

散布図は、各窓口の各質問項目における「影響度」と「満足度」の平均値で4分割しています。4つの象限に各々意味(表1. 散布図の見方)があり、どの項目がどの象限に位置しているかを見ることで、窓口サービス向上のために取り組むべき項目の優先順位を確認することができます。

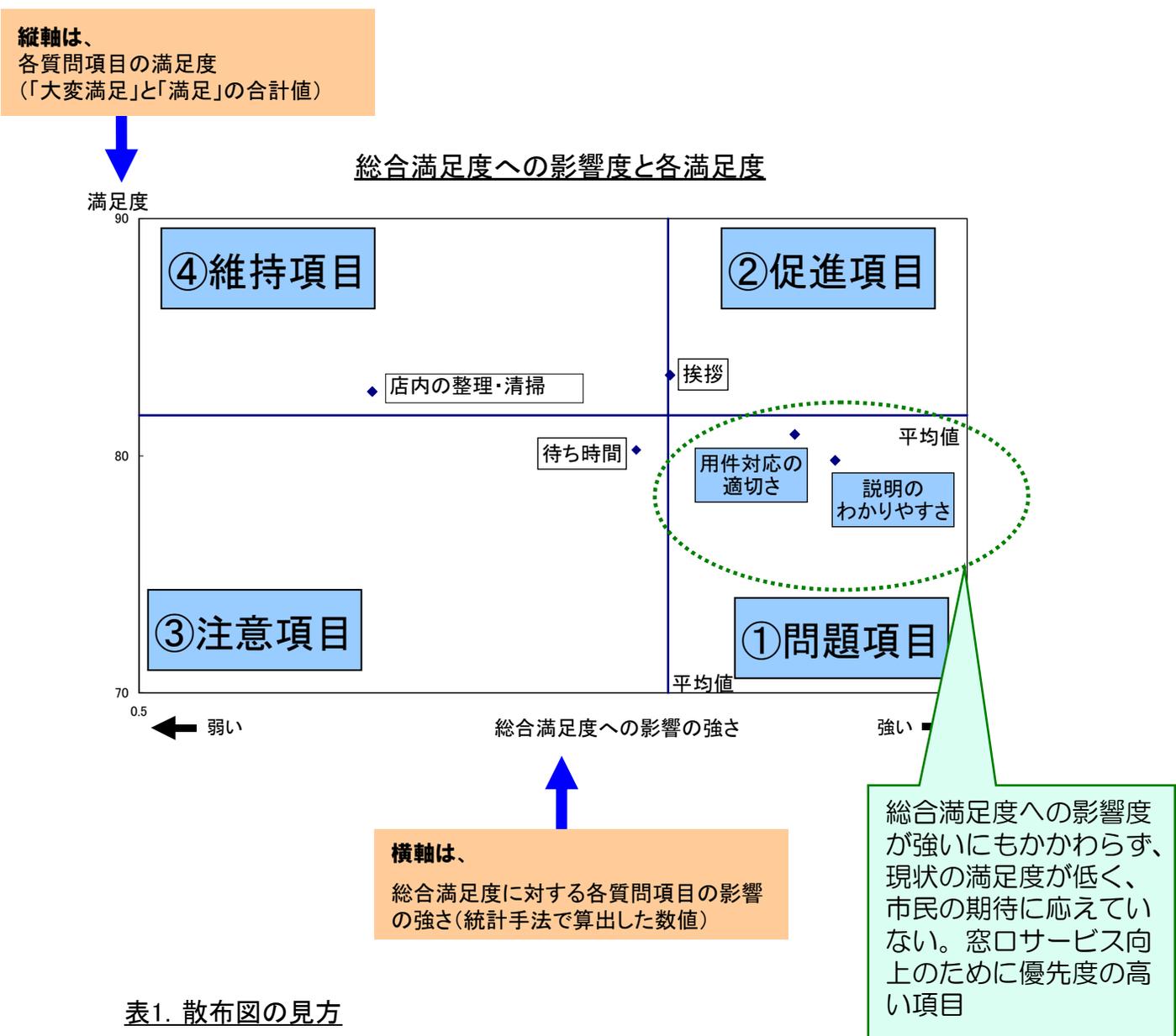


表1. 散布図の見方

対応の優先順位 ①問題→②促進→③注意→④維持

- ①問題項目 : 満足度への影響が高いにもかかわらず、現状の評価が低い。CS向上のために重点的な改善を行う必要がある。
- ②促進項目 : 満足度への影響度が大きく、現状の評価も高い。今後も継続的に高い評価を維持・促進していく必要がある。
- ③注意項目 : 満足度への影響度が低く評価が低い。評価が特に低いものについては改善が必要。顕在化していない潜在ニーズが潜んでいることもある。
- ④維持項目 : 満足度への影響度が低く評価が高い。現状を維持する。

<参考> 散布図の横軸(総合満足度への影響度)の算出方法

アンケート結果から各質問項目の満足度について現状を把握しただけでは、効果的な取り組みを行うための情報が不足しています。影響度は、各質問項目の満足度の中で、どの質問項目の満足度が総合満足度に最も深くかかわっているかといった関係性を現す情報です。

例えば、「説明のわかりやすさ」の満足度が70%、「待ち時間」の満足度が50%、ただし、「説明のわかりやすさ」の方がサービス全体の満足度(総合満足度)との関係性が高いとしたら、同じ労力をかけるなら「待ち時間」よりも「説明のわかりやすさ」の満足度を高めることの方が良いと考えられます。

つまり効果的な取り組みを行うためには、全体と個々の満足度との関係性を現す情報が必要になるわけです。

そこで、窓口サービスの総合満足度と各質問項目の満足度との関係から、どの質問項目が窓口サービスの総合満足度に影響(関係性の強さ)しているのかを統計手法を使って調べる方法をとります。

下表の例で言うと

- 「説明のわかりやすさ」と「総合満足度」の関係をみると、「説明のわかりやすさ」が“5”なら、「総合満足度」は必ず“5”、また、“2”なら「総合満足度」は必ず“2”になっています。
- ところが、他の満足度は必ずしも上記のような関係ではありません。
- したがって個々の満足度の中では「説明のわかりやすさ」が「総合満足度」と最も関係が深い、すなわち影響度が強いと判断できます。
- 次いで「用件の対応の適切さ」が「総合満足度」との関係が強いと判断できます。

上記のような関係の強さを数値化するために、統計手法の**回帰分析**を利用しています。

■ 個々の満足度の中でどの要素が「総合満足度」と関係が強いのか

	総合満足度	個々の満足度				
		挨拶	説明のわかりやすさ	用件の対応の適切さ	待ち時間	店内の整理・清掃
回答者1	2	1	2	3	4	5
回答者2	3	2	2	3	3	4
回答者3	2	3	2	3	1	4
回答者4	5	3	5	4	2	5
回答者5	5	3	5	4	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

(5:大変満足、4:満足、3:どちらともいえない、2:不満、1:大変不満)

<市民:本庁舎用>

町田市 窓口サービスについてのアンケート

このアンケートは、市民の皆さまにより良い窓口サービスを提供できるよう、皆さまのご意見をいただき参考とするものです。お急ぎのところ誠に恐縮ですが、ぜひ皆さまの声をお聞かせください。

問1. 今利用した窓口はどちらになりますか。(あてはまる番号に一つ〇をつけてください)

※大変お手数ですが、利用した窓口ごとに回答をお願いします。

<1階>	<2階>	<4階>	<6階>
1. 市民課	3. 高齢者福祉課	6. 障がい福祉課	9. 保険年金課
2. 広報広聴課広聴係 (市民相談室)	4. 福祉総務課	7. 子ども総務課	10. 市民税課
	5. 生活援護課	8. 子育て支援課	11. 資産税課
			12. 納税課

問2. 今利用した窓口における下記の点の満足度について、それぞれお聞かせください。

(項目ごとにあてはまる番号に一つ〇をつけてください)

	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
① あいさつはいかがでしたか	5	4	3	2	1
② 親切・ていねいな対応でしたか	5	4	3	2	1
③ 話をよく聞いてくれましたか	5	4	3	2	1
④ 説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑤ 用件が済むまでの時間はいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑥ 目的の窓口までの案内表示はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑦ 申請書類等は記入しやすかったですか	5	4	3	2	1
⑧ 待合スペースでの居ごちはいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑨ 対応時、プライバシーへの配慮がされていましたが	5	4	3	2	1
⑩ 窓口や待合スペースは整理整頓されていましたか	5	4	3	2	1

問3. 今利用した窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。

(あてはまる番号に一つ〇をつけてください)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
5	4	3	2	1

問4. 今利用した窓口について、ご意見・ご要望・気になる点などありましたら

下記の欄にお書きください。

問5. 性別、年齢をお聞かせください。

<性別>

1. 男性
2. 女性

<年齢>

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代
5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

～ 今後とも窓口サービスの向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。～

<市民:市民センター用>

町田市 窓口サービスについてのアンケート

このアンケートは、市民の皆さまにより良い窓口サービスを提供できるよう、皆さまのご意見をいただき参考とするものです。お急ぎのところ誠に恐縮ですが、ぜひ皆さまの声を聞かせてください。

問1. 今利用した窓口における下記の点の満足度について、それぞれお聞かせください。
(項目ごとにあてはまる番号に一つ〇をつけてください)

	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
① あいさつはいかがでしたか	5	4	3	2	1
② 親切・ていねいな対応でしたか	5	4	3	2	1
③ 話をよく聞いてくれましたか	5	4	3	2	1
④ 説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑤ 用件が済むまでの時間はいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑥ 目的の窓口までの案内表示はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑦ 申請書類等は記入しやすかったですか	5	4	3	2	1
⑧ 待合スペースでの居ごちはいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑨ 対応時、プライバシーへの配慮がされていましたが	5	4	3	2	1
⑩ 窓口や待合スペースは整理整頓されていましたか	5	4	3	2	1

問2. 今利用した窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。
(あてはまる番号に一つ〇をつけてください)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
5	4	3	2	1

問3. 今利用した窓口について、ご意見・ご要望・気になる点などありましたら
下記の欄にお書きください。

問4. 性別、年齢をお聞かせください。

<性別>

1. 男性
2. 女性

<年齢>

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代
5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

～ 今後とも窓口サービスの向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。～

窓口サービスアンケート調査報告書

2010年12月発行

発行者 町田市
〒194-8520
東京都町田市中町1-20-23
042-722-3111(代表)

編集 政策経営部経営改革室

集計・分析 (株)日本能率協会総合研究所
〒105-0011
東京都港区芝公園3-1-22
03-3434-6282(代表)

印刷 庁内印刷

刊行物番号 10-58