

**窓口サービスアンケート調査
報告書**

2016年3月

町田市

■目次

I	調査概要	3
1.	調査目的	4
2.	調査対象者	4
3.	調査方法	4
4.	調査実施期間	4
5.	回収数(利用窓口別)	5
6.	調査項目	5
■	調査票	6
II	調査結果	8
1.	窓口全体の調査結果	10
(1)	回答者の属性	10
(2)	目的窓口までに利用した案内	11
(3)	満足度の状況	13
(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)	20
2.	窓口別調査結果	34
【	広聴課	34
【	市民課	41
【	保険年金課	48
【	生活援護課	55
【	介護保険課	62
【	高齢者福祉課	69
【	障がい福祉課	76
【	子ども総務課	83
【	子ども家庭支援センター	90
【	市民税課	96
【	市民税課(1F)	103
【	市民税課(2F)	109
【	資産税課	115
【	納税課	122
【	交通安全課	129
【	その他の窓口	135
III	今後の窓口サービス向上の促進・課題	141
1.	調査結果のまとめ	142

I 調査概要

1. 調査目的

市の庁舎総合案内事業の現状を確認するとともに、職員の来庁者への案内・接遇を調査し、今後のサービスの在り方に係る検証を目的とする。

2. 調査対象者

下に示す市庁舎の窓口を調査実施期間中に利用された市民

- 1階 広聴課、市民課、会計課、保険年金課、生活援護課、
介護保険課、高齢者福祉課、障がい福祉課、市政情報課
- 2階 市民総務課、市民協働推進課、児童青少年課、子ども総務課、
子育て推進課、保育・幼稚園課、子ども家庭支援センター、
市民税課、資産税課、納税課
- 3階 防災安全課、議会事務局
- 4階 秘書課、広報課、経営改革室、企画政策課
- 5階 総務課、職員課、法制課、工物品質課、契約課、財政課、
管財課、庁舎活用課、営繕課
- 6階 職員課安全衛生係、職員互助会、監査事務局
- 7階 環境政策課、循環型施設整備課、環境・自然共生課、
環境保全課、福祉総務課、いきいき総務課、保健予防課、
保健総務課、健康推進課
- 8階 下水道総務課、下水道整備課、下水道管理課、公園緑地課、
地区街づくり課、都市政策課、住宅課、土地利用調整課、
建築開発審査課、交通事業推進課
- 9階 選挙管理委員会事務局、建設総務課、道路整備課、道路補修課、
道路管理課、交通安全課、道路用地課、産業観光課、
北部丘陵整備課、農業振興課、農業委員会事務局
- 10階 教育総務課、指導課、学務課、保健給食課、施設課、
生涯学習総務課、スポーツ振興課、文化振興課

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回答をお願いし、協力の承諾を得た場合に調査票の内容を聞き取った。

4. 調査実施期間

2月2日（火）～2月4日（木） 10時～16時

5. 回収数(利用窓口別)

(人)

	2016年	2013年	2010年	2009年	(注1)
窓口全体	1,491	2,668	4,388	4,913	
広聴課	11	16	53	105	
市民課	373	568	735	786	
保険年金課	232	300	423	476	
生活援護課	80	162	78	130	
介護保険課	38	70	0	0	
高齢者福祉課	60	86	87	89	
障がい福祉課	132	175	147	260	
子ども総務課	39	57	116	132	
子ども家庭支援センター	20	0	0	0	
市民税課	304	276	261	363	
1F (市民税申告 会場)	248	※2013年以前の調査では 階別毎に集計せず。			
2F	56				
資産税課	24	112	49	90	
納税課	22	63	29	56	
交通安全課	25	4	0	0	
無回答	0	6	23	0	
その他(注2)	131	773	2,387	2,426	

(注1) 調査実施期間は 2013 年が5日間、2010 年以前が7日間。

(注2) 2016 年の回答数が 19 件以下の部署(ただし広聴課を除く)。2010 年以前の調査分は市民センター、出先機関分も含む。

6. 調査項目

質問は次ページの調査票のとおり、『目的窓口までの案内』、窓口ごとの『満足度』で構成されている。

■調査票

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、ご意見をいただくものです。お急ぎのところ誠に恐縮ですが、ご協力をお願いします。

問1. 本日、目的の窓口にいच्छやる際、主にどの案内を利用されましたか？(1つだけお選びください)

- 1. 総合案内人による案内 2. 職員による案内 3. 案内板(サイン)
- 4. 場所を知っていたため、案内を利用しなかった

問2. 問1で「1.総合案内人による案内」と答えた方にお聞きます。

- ①お待ちにならず、すぐに総合案内人に尋ねることができましたか？ 1. はい 2. いいえ
- ②総合案内人の案内は、的確でしたか？ 1. はい 2. いいえ
- ③②で「2.いいえ」と答えた方は、理由をお聞かせください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

※複数の窓口に寄られた場合は、お手数ですが、各窓口ごとにお答えください。

1箇所目	<p>①どの窓口にいच्छやいましたか。 窓口番号</p> <p>②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいच्छやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。</p> <p style="margin-left: 40px;">1. 分かりやすかった 2. 分かりにくかった</p> <p>③上記の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。 また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。 (あてはまる番号に○をつけてください)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #e1f5fe;"> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 20%;">大変満足</th> <th style="width: 10%;">満足</th> <th style="width: 10%;">どちらともいえない</th> <th style="width: 10%;">不満</th> <th style="width: 10%;">大変不満</th> <th style="width: 15%;">最も必要な項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>④上記の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○をつけてください)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #e1f5fe;"> <th style="width: 15%;">大変満足</th> <th style="width: 15%;">満足</th> <th style="width: 15%;">どちらともいえない</th> <th style="width: 15%;">不満</th> <th style="width: 15%;">大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>⑤上記の窓口について、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。</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	最も必要な項目	1	5	4	3	2	1	1	2	5	4	3	2	1	2	3	5	4	3	2	1	3	4	5	4	3	2	1	4	5	5	4	3	2	1	5	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
	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	最も必要な項目																																															
1	5	4	3	2	1	1																																															
2	5	4	3	2	1	2																																															
3	5	4	3	2	1	3																																															
4	5	4	3	2	1	4																																															
5	5	4	3	2	1	5																																															
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																																																	

※2箇所以上の窓口に寄られた方は、裏面をご利用ください。

問4. 性別、年齢をお聞かせください。

- | | |
|--|--|
| <p><性別></p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 男性 2. 女性 | <p><年齢></p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上 |
|--|--|

2箇所目

①どの窓口にいच्छやいましたか。

窓口番号

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいच्छやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

1. 分かりやすかった 2. 分かりにくかった

③上記の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。

また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

(あてはまる番号に○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	最も必要な 項目
1	あいさつ	5	4	3	2	1	1
2	親切・ていねいな対応	5	4	3	2	1	2
3	話をよく聞くこと	5	4	3	2	1	3
4	説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	4
5	用件が済むまでの時間	5	4	3	2	1	5

④上記の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○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

⑤上記の窓口について、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。

3箇所目

①どの窓口にいच्छやいましたか。

窓口番号

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいच्छやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

1. 分かりやすかった 2. 分かりにくかった

③上記の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。

また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

(あてはまる番号に○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	最も必要な 項目
1	あいさつ	5	4	3	2	1	1
2	親切・ていねいな対応	5	4	3	2	1	2
3	話をよく聞くこと	5	4	3	2	1	3
4	説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	4
5	用件が済むまでの時間	5	4	3	2	1	5

④上記の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○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

⑤上記の窓口について、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。

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』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。
- ・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

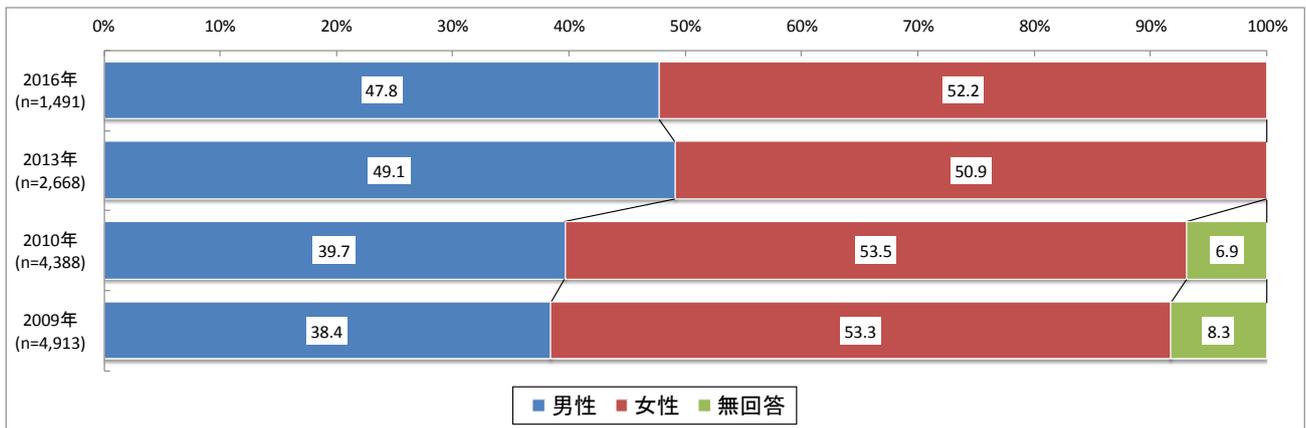
■ 性別

・ 2009 年から性別の構成はほとんど変わらず、「女性」比率が高く、「男性」比率が低い。

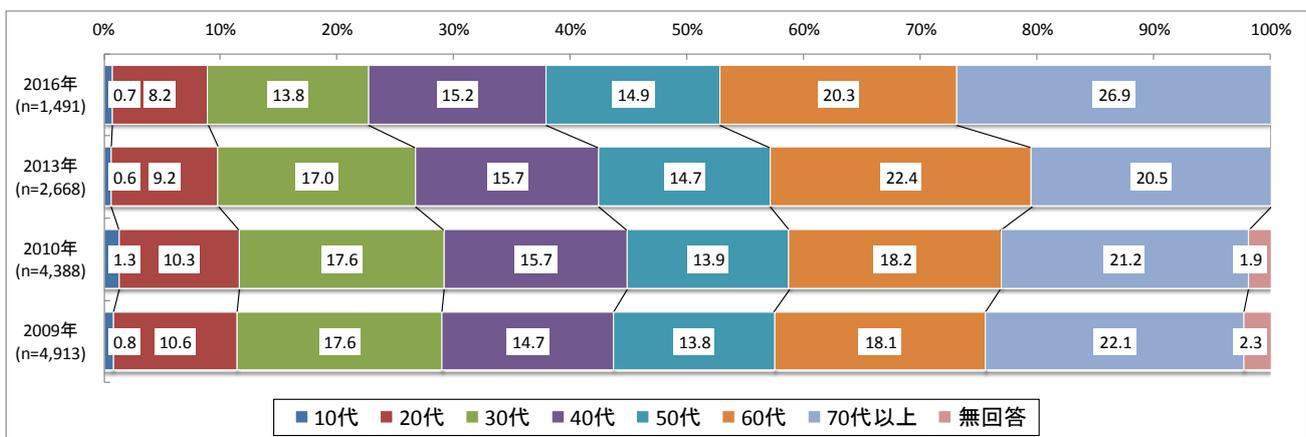
■ 年齢

・ 年齢構成も、2009 年から大きな変化はなく、「60 代」以上の高齢者層の割合が約 4 割以上を占めている。一方、「30 代以下」の若年齢層の占める割合は 3 割を下回っている。2013 年と比較すると、高齢者層が増加し、若年齢層が低下している。

性別



年齢

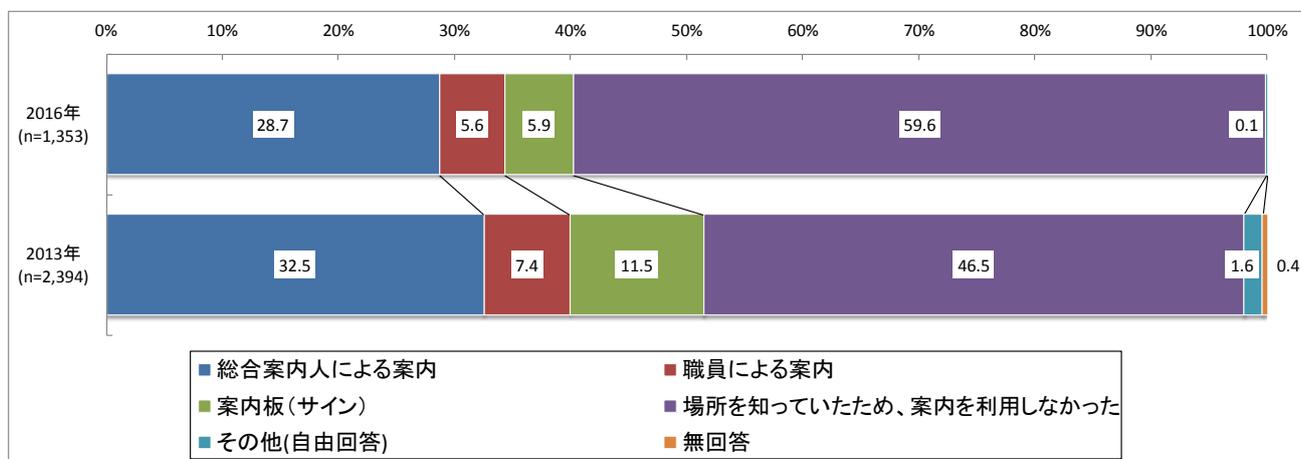


(2) 目的窓口までに利用した案内

① 窓口までの案内

問1. 本日、目的の窓口にいच्छる際、主にどの案内を利用されましたか？

「場所を知っていたため利用しなかった」が59.6%で最も高く、2013年と比較すると、13.1ポイント増加している。

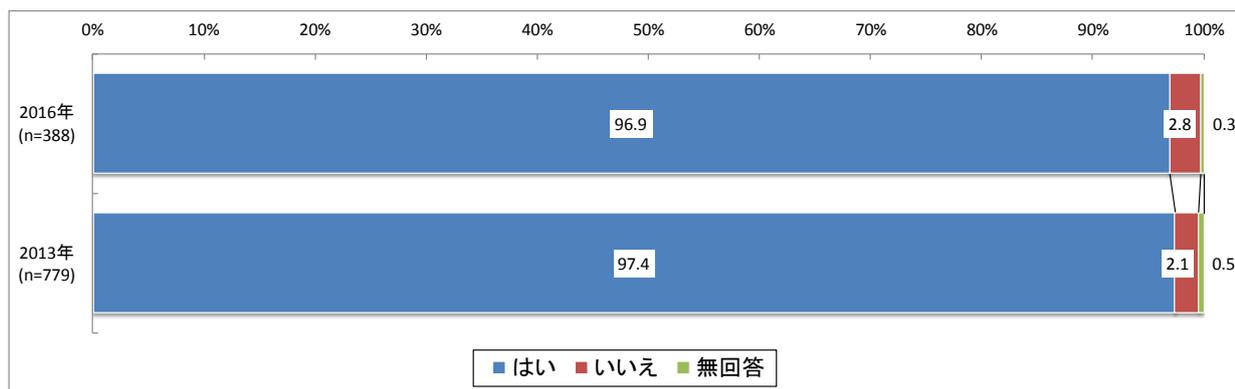


②-1 総合案内人の案内(すぐに対応してもらえたか?)

問2. 問1で「1.総合案内人による案内」と答えた方にお聞きします。

②待ちにならず、すぐに総合案内人に尋ねることができましたか?

2013年と比較すると「はい」(96.9%)が0.5ポイント低下している。

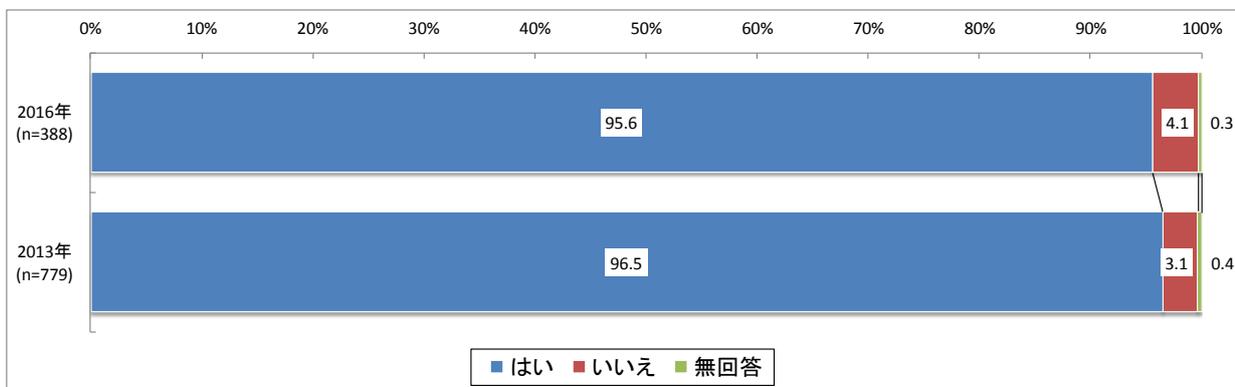


②-2 総合案内人の案内(案内は的確だったか?)

問2. 問1で「1.総合案内人による案内」と答えた方にお聞きします。

②総合案内人の案内は、的確でしたか?

2013年と比較すると、「はい」(95.6%)が0.9ポイント低下している。



(3) 満足度の状況

①窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

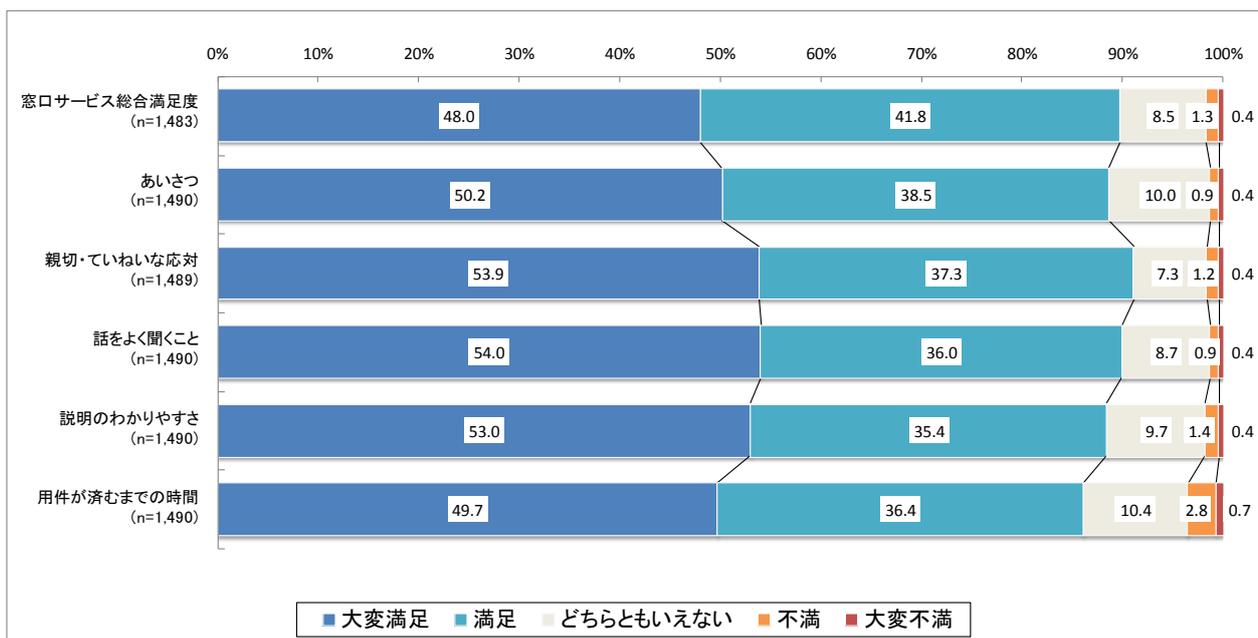
④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。

■窓口サービス総合満足度

- ・満足度(「大変満足」(48.0%)と「満足」(41.8%)の合計)は89.8%、不満度(「大変不満」(0.4%)と「不満」(1.3)の合計)は1.7%である。

■『接遇面』に関する満足度

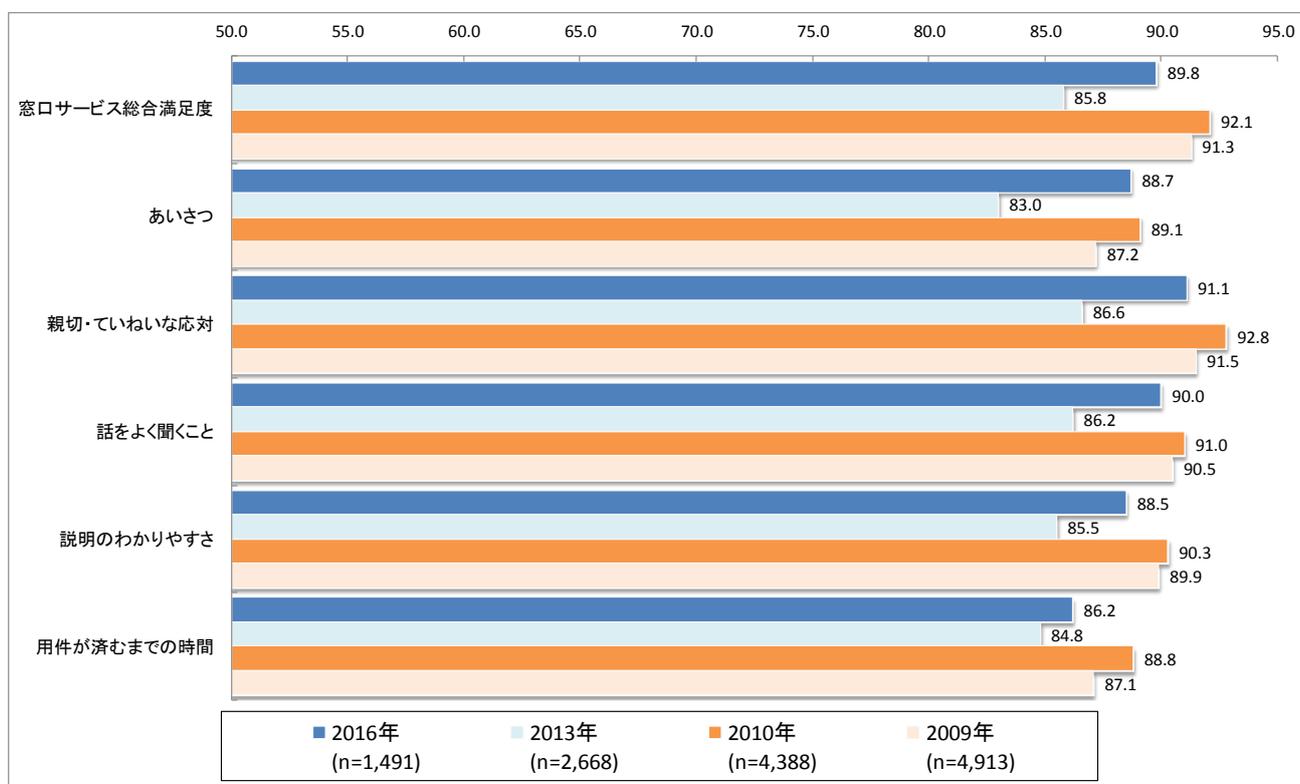
- ・満足度が特に高いのは次の2項目。
「親切・ていねいな対応」(91.2%)
「話をよく聞くこと」(90.0%)
- ・上記2項目と比べると「用件が済むまでの時間」(86.1%)、「あいさつ」(88.7%)の満足度はやや低い。特に「用件が済むまでの時間」は、“大変満足”との回答が(49.7%)と50%を下回っている。



②窓口の満足度(過去との比較)

■過去との比較

- ・窓口サービス総合満足度(「大変満足」(48.0%)と「満足」(41.8%)の合計)は89.8%で、2013年と比較すると満足度が高くなっているが、2010年以前の水準までには達していない。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度についても、2013年と比較すると満足度が高くなっているが、全体的に2010年以前の水準までには達していない。「あいさつ」(88.7%)のみ2009年の水準を上回っている。



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

③窓口の満足度(年代別)

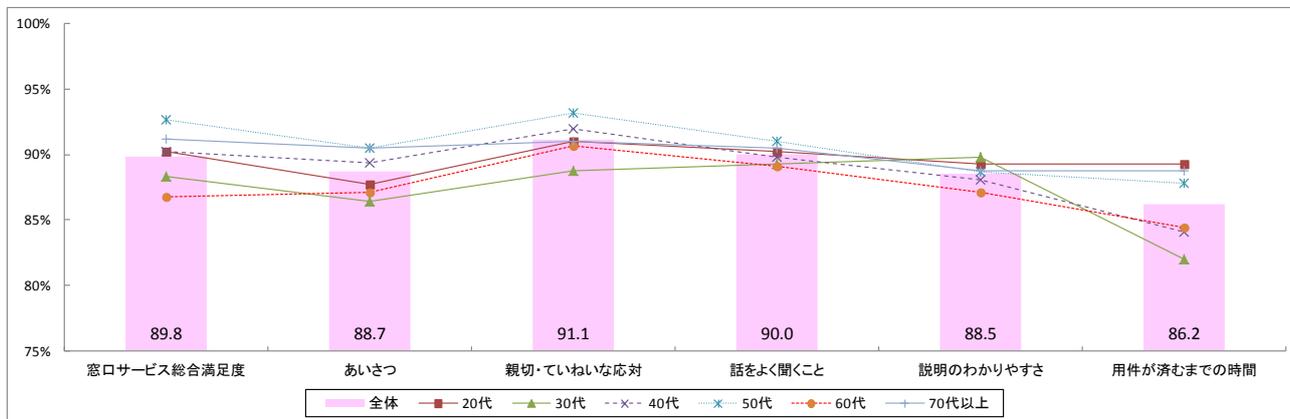
■2016年の状況

- ・年代別に各満足度をみると、「50代」は満足度が高い傾向にある。
- ・「30代」と「60代」は、満足度が低い傾向にある。
- ・「話を聞くこと」、「説明のわかりやすさ」については各年代であまり差はみられないが、それ以外の項目は各年代で差がみられる。特に「用件が済むまでの時間」は、「20代」(89.3%)と「30代」(82.0%)で7.3ポイントの差がある。

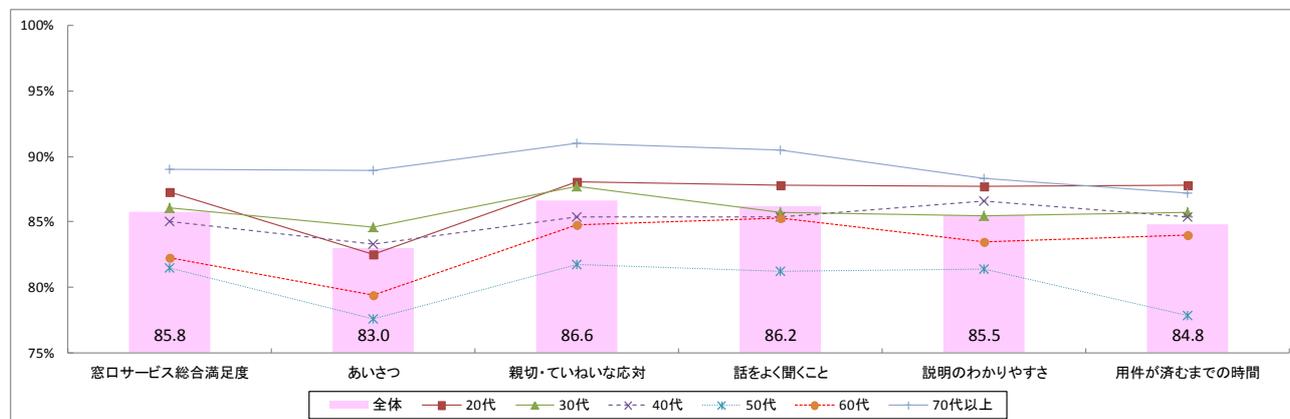
■過去との比較(窓口サービス全体)

- ・2013年と比較すると、全ての年代で満足度が上昇している。
- ・どの年度の調査でも、「70代以上」が最も満足度が高い年代であったが、2016年では「50代」となっている。
- ・2010年以前では、「60代」の満足度が比較的高い傾向にあったが、2013年より低下傾向にあり、2016年では最も満足度が低い年代となっている。

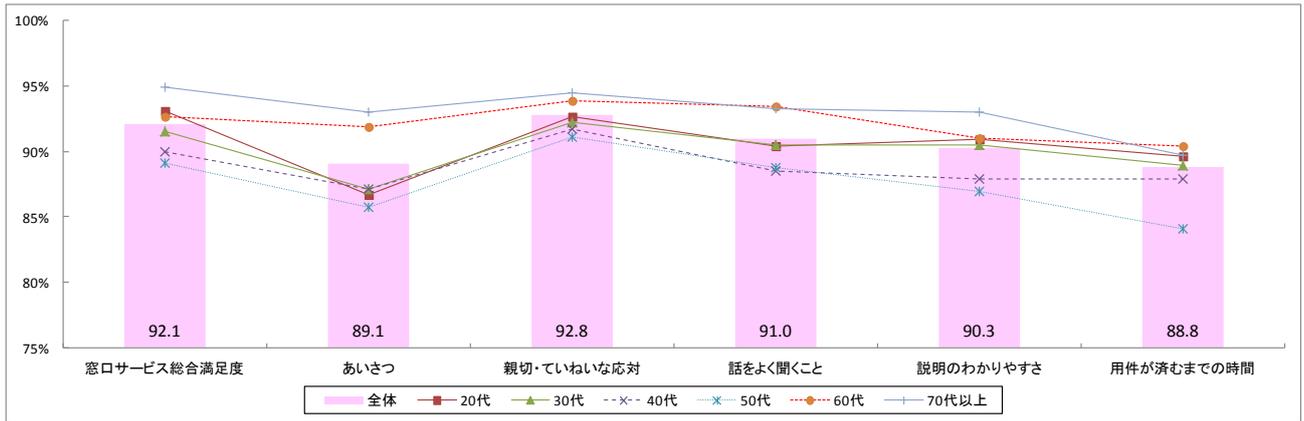
2016年



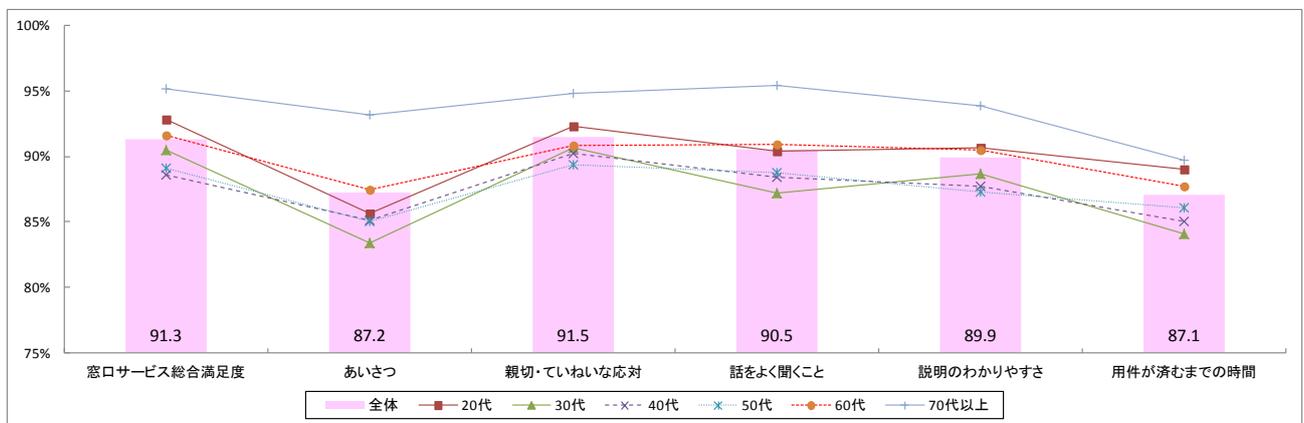
2013年



2010年



2009年



2016年

	全体 (n=1491)	20代 (n=122)	30代 (n=206)	40代 (n=227)	50代 (n=222)	60代 (n=302)	70代以上 (n=401)
窓口サービス総合満足度	89.8	90.2	88.3	90.2	92.7	86.8	91.2
あいさつ	88.7	87.7	86.4	89.4	90.5	87.1	90.5
親切・ていねいな対応	91.1	91.0	88.8	92.0	93.2	90.7	91.0
話をよく聞くこと	90.0	90.2	89.3	89.8	91.0	89.1	90.5
説明のわかりやすさ	88.5	89.3	89.8	88.1	88.7	87.1	88.8
用件が済むまでの時間	86.2	89.3	82.0	84.1	87.8	84.4	88.8

2013年

	全体 (n=2668)	20代 (n=245)	30代 (n=454)	40代 (n=418)	50代 (n=393)	60代 (n=597)	70代以上 (n=546)
窓口サービス総合満足度	85.8	87.3	86.1	85.0	81.5	82.3	89.0
あいさつ	83.0	82.5	84.6	83.3	77.6	79.4	88.9
親切・ていねいな対応	86.6	88.1	87.7	85.4	81.7	84.8	91.0
話をよく聞くこと	86.2	87.8	85.7	85.4	81.2	85.3	90.5
説明のわかりやすさ	85.5	87.7	85.5	86.6	81.4	83.5	88.3
用件が済むまでの時間	84.8	87.8	85.7	85.4	77.8	84.0	87.2

2010年

	全体 (n=4388)	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)
窓口サービス総合満足度	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

2009年

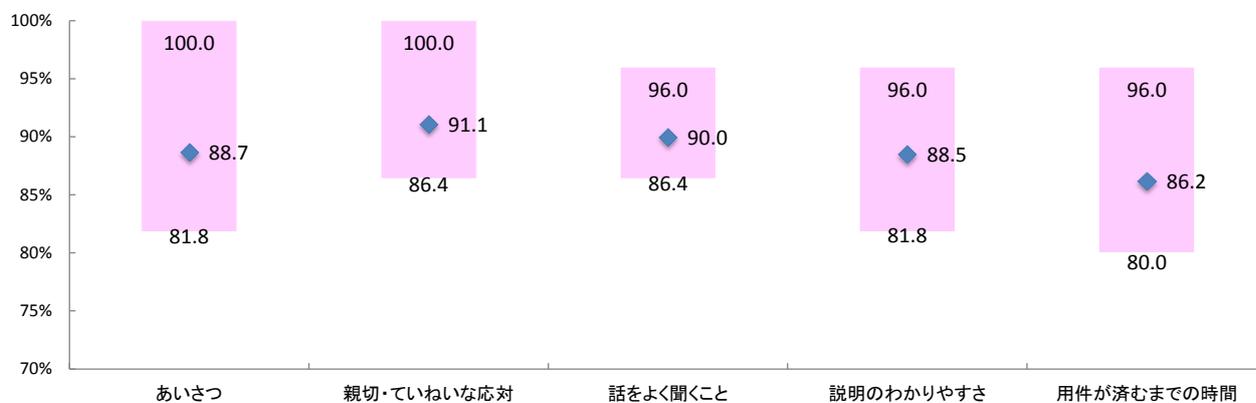
	全体 (n=4913)	20代 (n=519)	30代 (n=864)	40代 (n=724)	50代 (n=678)	60代 (n=890)	70代以上 (n=1084)
窓口サービス総合満足度	91.3	92.8	90.5	88.6	89.1	91.6	95.2
あいさつ	87.2	85.6	83.4	85.1	85.0	87.5	93.2
親切・ていねいな対応	91.5	92.3	90.7	90.2	89.4	90.8	94.8
話をよく聞くこと	90.5	90.4	87.2	88.4	88.8	90.9	95.4
説明のわかりやすさ	89.9	90.7	88.7	87.7	87.3	90.5	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

④窓口の満足度(窓口別)

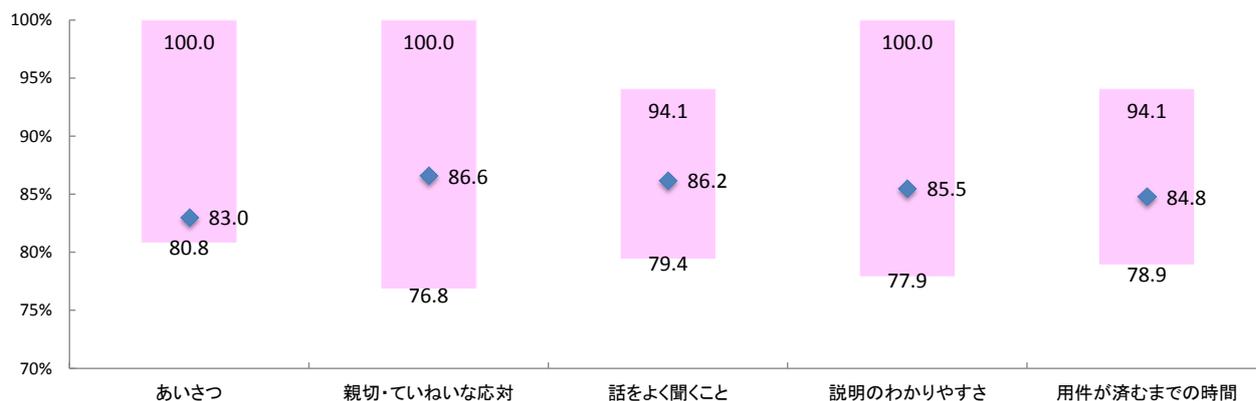
■各窓口のばらつきの特徴

- ・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、2013年から、全ての項目でばらつきが小さくなっており、最低値も80%以上となっている。
- ・2013年にばらつきが大きい傾向であった「親切・ていねいな応対」、「説明のわかりやすさ」については差が小さくなっており、ほぼ2010年以前の水準に戻った。

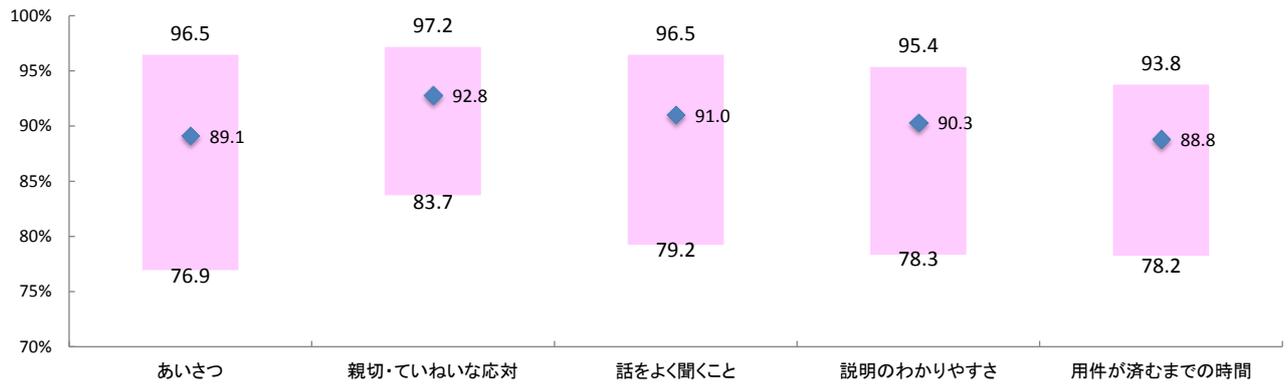
2016年



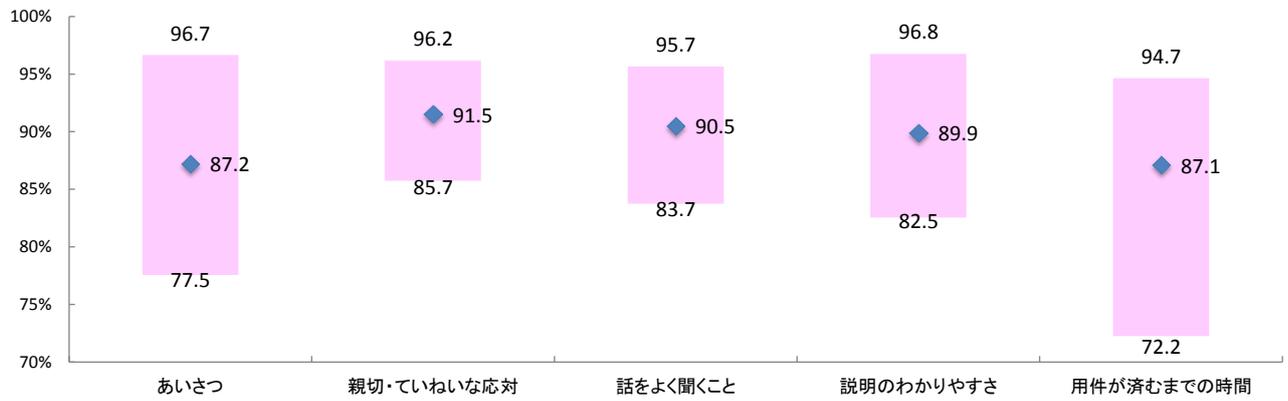
2013年



2010年



2009年



(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)

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

⑤上記の窓口について、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。

		(件数)			
		2016年			
		合計	お褒め	不満 要望	その他 意見
接 遇	親切・ていねいな対応	75	50	25	0
	用件が済むまでの時間	55	17	38	0
	説明のわかりやすさ	33	19	14	0
	知識、スキル	23	3	20	0
	態度	20	3	17	0
	市民の立場にたった対応	16	3	13	0
	職員数や職員の配置	13	1	12	0
	話し方	12	1	11	0
	話を聞くこと	8	3	4	1
	職員による対応のバラツキ	7	0	7	0
	笑顔、明るさ	6	2	4	0
	あいさつ	4	2	2	0
	身だしなみ	0	0	0	0
	その他対応について	7	0	7	0
小計		279	104	174	1
環 境	目的の窓口までの案内表示	37	0	37	0
	庁舎全般の設備・備品	26	1	25	0
	番号発券機	16	0	16	0
	待合スペースでの居心地	6	1	5	0
	対応時、プライバシーへの配慮	4	0	4	0
	申請書類等の記入しやすさ	3	0	3	0
	窓口や待合スペースの整理整頓状況	3	0	3	0
	トイレ	1	0	1	0
	その他環境について	6	1	5	0
小計		102	3	99	0
そ の 他	満足度全般	16	16	0	0
	手続等のしきみ	14	1	13	0
	感謝・励まし	6	6	0	0
	広報	3	0	3	0
	駐車場	2	0	2	0
	窓口以外のスタッフ	1	0	1	0
	立地	1	0	1	0
	土、日開催や開庁時間	0	0	0	0
	その他	5	0	4	1
小計		48	23	24	1
合計		429	130	297	2

※回答件数:304件
(20.4%)

注:一人の回答に複数の意見があ
った場合、各々にカウント。

【評価ごとの分類件数】

■自由回答の特徴

・自由回答は304件の記述があり、回答率は20.4%であった。

■「接遇面」に関する自由回答

・「お褒め」の意見が多い項目は、「親切・ていねいな対応」(50件)、「説明のわかりやすさ」(19件)であるが、同じく「不満・要望」の意見も多く寄せられている。来庁した時間帯や担当した職員の違いなどにより、意見が分かれていると推測される。

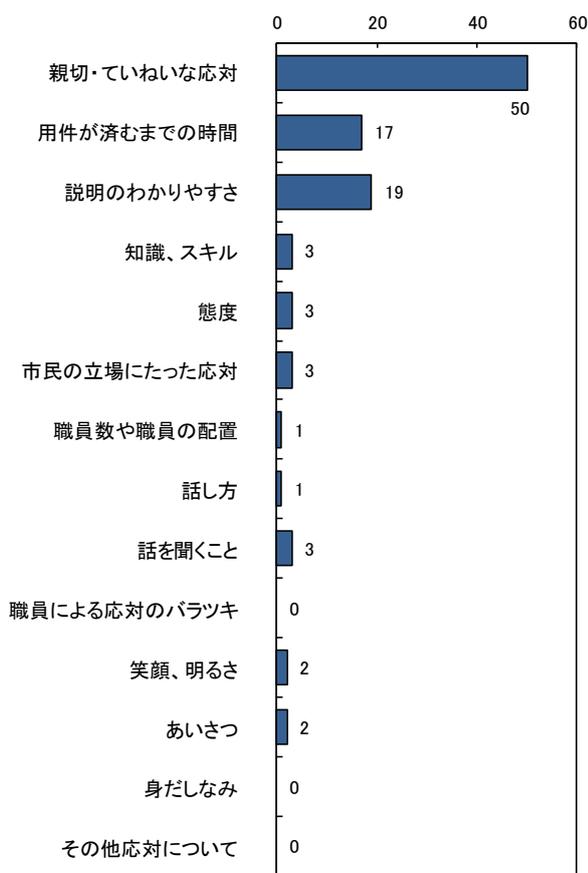
・「不満・要望」の意見が多い項目は、「用件が済むまでの時間」(38件)、「親切・ていねいな対応」(25件)である。

■「環境面」に関する自由回答

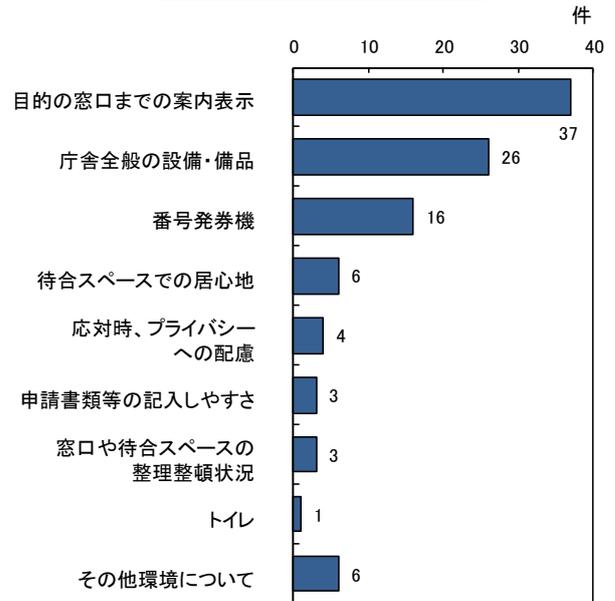
・「不満・要望」の意見が多い項目は、「目的の窓口までの案内表示」(37件)、「庁舎全般の設備・備品」(25件)、「番号発券機」(16件)である。

【評価ごとの分類件数】

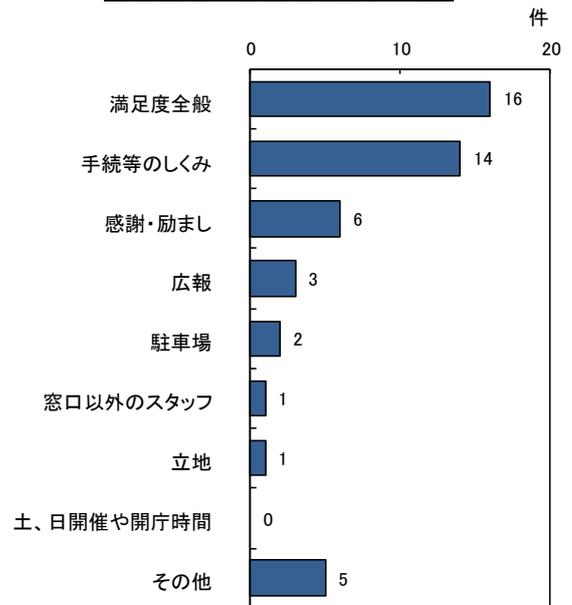
自由回答の分類件数【接客】（お褒め）



自由回答の分類件数【環境】



自由回答の分類件数【その他】



【利用者の声】

■広聴課 利用者の声

- ・相続の仕方について、親切に教えてもらいました。
- ・用件を聞いてから案内をして欲しかった。

■市民課 利用者の声①

- ・不安一杯で来ましたが、分かりやすく、親切な対応でよかったです。
- ・保険料の請求書を間違えないようにして欲しい。
- ・案内人の方も窓口の方も対応が早くて的確で、びっくりしました。
- ・マイナンバーの手続きが本庁でしか出来ないのが不満。
- ・もっと目を見てあいさつしてもらえると良い。
- ・役所対応で人の話を聞かなかったり、こちらの話を通り早く終らせようとする。
- ・あまり混雑してなくて良かった。
- ・説明が分かりやすく、用件がすぐ済んだので良かった。
- ・2019年までに電子証明が使えなくなる旨の通知がなかったが、市民税の所得税窓口の説明を受けてよく分かった。
- ・若い人が対応してくれて、的確でスムーズだった。
- ・今日は人が少なかったので待たされなくて良かった。
- ・待たされずに用件が済んだので、対応の早さに驚いた。
- ・親切で分かりやすかった。
- ・もっと受付の女性が柔らかい声で、表情も豊かであれば好まれると思う。
- ・対応は良いのだが、日によって込み具合が違う。
- ・耳が遠いので、年配の人に話すときは早口でなく、相手によって臨機応変な対応や話し方をして欲しい。
- ・再発行できたが時間が掛かりすぎる。
- ・待ち時間が長い。
- ・窓口番号が住民票の窓口と一緒に分かりにくかった。
- ・担当者の名前も分からなかったため、カードを持っていく時には、何か控えを渡して欲しい。
- ・届けをもらうとき、番号で案内して欲しかった。
- ・親切に対応してもらえてよかった。
- ・窓口で職員がいない時があり待たされる。
- ・マイナンバーを渡すだけなのに時間が掛かりすぎる。
- ・説明してもらったが、理解できない事が多かった。
- ・丁寧な対応でよかった。
- ・待ち時間が長かった。
- ・年寄りなので、受付の時人の声と放送の声が重なって聞き取りづらい。

■市民課 利用者の声②

- ・駐車券の手続きはわざわざ受付に行かなくてはならないので、窓口で一緒にやって欲しい。
- ・笑顔がなく元気がない。もっと対話を多くして、やさしく説明して欲しい。
- ・案内板を見て直接窓口に行く場合の発券機の場所が分りづらい。
- ・総合案内も混んでいたのも仕方ないと思うが、発券の仕方が分らず怒っていた老人が3人いた。
- ・発券機を総合案内に置くか、各々に置くか明確にした方がよい。駐車場の方からくると余計に分りづらい。
- ・発券機が総合案内所にあることに気づかないので、直接窓口に行ってしまう。
- ・転入手続きが完了するまで、とても時間が掛かった。
- ・案内所が分りづらかったため、窓口を直接尋ねると発券機が案内所にあると言われた。
- ・住基カードが e-Tax と連動できなくなったことを連絡して欲しかった。
- ・記入台が悪戯書きされていて汚い。
- ・職員が忙しいらしく、ピリピリした感じがした。
- ・マイナンバーの説明を受けたが、分かりづらく時間も掛かった。
- ・呼出しの時、窓口で呼ぶ声と庁内アナウンスが被って聞き取りづらい。
- ・応対から処理するまで時間が掛かり過ぎる。
- ・年寄りなので、早口だと聞き取れない。
- ・待ち時間が長い。
- ・頑張ってください。
- ・忙しそうなので仕方がないと思うが、待ち時間が長かった。
- ・すいていた時間帯ですぐ対応してもらえた。担当者は優しかった。
- ・対応が早く丁寧だった。
- ・対応が早く、とても良かった。
- ・お昼時間なのに職員が多く、待たずに対応してもらえた。
- ・こちらに来てからの時間が余計に掛かってしまうので、HPに必要な書類をそれぞれ詳しく明記して欲しい。
- ・椅子の数が足りず立って待っている人もいた。
- ・何回も窓口に行ったので、1回で済むようにして欲しい。
- ・番号の人数表示が不規則で分かりづらく、待ち時間も長いことが多い。
- ・駐車場の係員の態度が悪い。市役所の道路標識が昔のままになっている。
- ・「15分位お待ち下さい」と言われたが、実際は5分程度だった。待ち時間は「少々お待ち下さい」だけでよいと思う。
- ・職員の対応がとても丁寧だった。
- ・足が悪いので椅子を置いて欲しい。
- ・混雑時は座る場所がなくなるので、座れる場所をもっと多くして欲しい。
- ・番号で呼ばれるのではなく、窓口の前で立って待たされた。

■市民課 利用者の声③

- ・103番の窓口で、マイナンバーや戸籍など複数扱っており、それぞれ順番があるため、呼び出されたが別の窓口に行ってしまった。いつのまにか後ろの人にも抜かされたので、もっと表示を分かりやすくしてほしい。
- ・表示が分かりやすくして手続きがしやすかった。
- ・説明が分かりやすかった。
- ・前と比べてとっても親切で分かりやすくなった。
- ・年寄りなので、死亡のこと土地のことなど、どのような書類が必要なのか、もっと分かりやすく説明をしてほしい。
- ・親切で分かりやすかった。
- ・混んでなくてよかった。
- ・煩わしい事が無くよかった。
- ・今日はいやに対応がよいと思った。
- ・カウンターの色合いがロビーの色と一緒にするため、総合受付をはっきり明示しないと分かりづらい。
- ・職員が自信なさげな対応で、証明取得の際に、前年度と前々年度の2つの証明書を取り、無駄なことをさせられた。
- ・場所が広すぎて年寄りには分かりにくい。
- ・用件が済んでいるのに行き違いで又呼ばれて時間が掛かった。
- ・マイナンバーを拒否したのにまた手紙がきた。拒否している人たちも沢山いると聞いている。
- ・市庁舎が無駄に広いと思う。
- ・空きスペースが勿体ないので、大きなイベントなどを開催してもよいと思う。
- ・窓口の人数が少なく、案内人は的確に場所を教えてほしい。
- ・窓口以外の事ですが、駐車場スペースに車を入れにくい為、入口で渋滞してしまう。
- ・市庁舎は新しくなり、広くて便利になったが、少し来庁しづらくなった。
- ・引越してきたばかりで役所の場所も分かりにくかった。もう少しスピーディな対応をしてほしい。
- ・窓口の対応が丁寧で良かった。
- ・証明書を取るときお金が必要かどうか先に言ってほしい。
- ・分からないところは、ちゃんと記入してもらえてスムーズで良かった。
- ・来庁する前に委任状の書き方などを問い合わせたら対応が良かった。受け取るのが別の場所になるのが少し分かりづらかった。
- ・受付の第一印象がとても良く、スムーズな対応だった。
- ・混んでいる時はもう少し窓口を増やしてほしい。
- ・用件が済むまでの時間が、もっと短縮されると良い。
- ・103番窓口で整理券を取るよう言われた。整理券を取る旨の案内板を出しておいてほしい。
- ・現状で満足なので、継続して行ってほしい。

■市民課 利用者の声④

- ・101番窓口で相談をしたが、ここでは「扱ってません」と言われただけで、どこに行けばよいのか教えてもらえなかった。
- ・受付カードを取るところと、取らずに並ぶところがあり分かりづらい。
- ・対応は全般的によく、お役所も昔に比べれば親切になったと思う。
- ・丁寧な対応で満足した。
- ・職員が疲れているようで、無愛想だった。
- ・他の課にも行けるので、手続きにかかる時間を先に言ってもらいたかった。

■保険年金課 利用者の声①

- ・最初、107番窓口に行ったら高齢者は106番窓口と言われた、場所をわかりやすくして欲しい。
- ・107番窓口の中でも用件により対応してもらおう窓口が分かれているため、わかるように表示して欲しい。
- ・混んでいても対応を早く済ませて欲しい。
- ・フロアが広すぎて窓口が分かりづらい。
- ・発券機はもっと手前に出して見やすくして欲しい。
- ・時間掛かる日もあるが、今日はすいており、すぐ終わったので良かった。
- ・満足な対応でした。
- ・他の税金の事なども聞いたが、わかる範囲で親切に対応してもらった。
- ・やさしく対応してもらえて良かった。
- ・確定申告の書類を取りに行ったが、すぐくぶつきらぼうな対応だった。
- ・耳が悪く、呼ばれたことに気づかず、電光板を見て分かったので、職員に直接声を掛けてもらいたかった。
- ・保険料について相談にきたが、身体が少し不自由で来庁しづらいため、電話やインターネットなどで相談ができるとよい。
- ・丁寧に親切に対応して下さりありがとうございます。
- ・いつも親切にいただいております。ありがとうございます。
- ・年金の免除の相談にきたが、事務的で冷たい感じだった。
- ・担当された方は、すごくまじめな方なのだと思うが、少し態度が固かった。
- ・とても親切で、説明も分かりやすかった。
- ・朝、電話で106番窓口に問い合わせをしたが、言葉使いが丁寧なものの冷たい感じがした。
- ・書類を記入する場所が非常に暗い。
- ・説明が不十分で、どこの窓口に行けばよいかも分からなかった。
- ・目が悪く、「〇〇課」という表示が見にくいので太くはっきり書いて欲しい。
- ・障がい者に対しての総合相談があると助かる。年金、保険など1ヵ所で相談できると助かる。
- ・順番をとばされ、すぐく待たされた。
- ・案内が分かりづらい。

■保険年金課 利用者の声②

- ・駅からここまでそれほど遠くはないが、100円位で乗れるバスがあったら良いと思う。
- ・マイナンバーに対して、セキュリティや政府に対して不安を感じる。
- ・いつもと違い総合案内の人がいやに声を掛けてきた。
- ・市役所の窓が多すぎて明るすぎ、文字の説明が見にくい。建物にお金を掛けすぎている。
- ・107番窓口の男性職員は感じが悪い人もいたが、今日の女性職員の対応はよかった。
- ・アームスリーブ購入で、割引の手続き書類の不備で受け取れないと言われていたが、役所から病院に問合せ確認をしてもらい、受け取れることになった。
- ・対応が悪く、人の話を最後まで聞かず話を遮る。日付けを間違えたり、とても不満。
- ・同じ場所で2通りの札があって分かりづらい。
- ・窓口の人の対応は良かったが、昨日フリーダイヤルに電話した時にどなられた。
- ・何も理解していないし、勉強不足、時間を無駄にした。ぬくぬく座っているだけで、役に立っていないので、税金を返して下さい。
- ・親切でいねいで、良かった。
- ・すんなりといって、とても助かった。
- ・よく教えてもらった。
- ・すごく親切で良かった。
- ・発券機がどこにあるのかが分かりにくいので、看板や電光掲示板のような大きくて分かりやすい案内板を置いて欲しい。
- ・高額医療限度額の申請は2つあるが、どちらのボタンか分かりづらかった。
- ・どの窓口に行けば用件が済むのか分からなかった。
- ・用件が済むまで時間が掛かりすぎる。
- ・106番と210番の用事が1ヶ所で済むようになると良いし、互いの部署の話が共有できていると話がしやすい。

■生活援護課 利用者の声①

- ・再来庁しなくてもよいように、今後の手続きの説明を詳しくして欲しい。
- ・住基カードについての説明が良かった。
- ・的確でスムーズな対応だった。
- ・ゴミ箱がなかった。
- ・全体的に印象が良かった。
- ・スムーズに話を進めてくれた。
- ・男の担当者の対応がつけんどんでねちねちしているので、言いたい事ははっきり言って欲しい。
- ・生活保護についての説明は分りやすく納得できた。
- ・目の前に居るのに、大きな声で名前をフルネームで呼ばれるのが、個人情報を守られていないようで嫌だった。

■生活援護課 利用者の声②

- ・窓口の職員をもっと増やして欲しい。
- ・以前朝早くに来庁した時に、並ぶ場所が決まっておらずとても待たされたことがある。
- ・担当者がいない時があるので、連絡をしてからでないと来庁できない。
- ・発券機の場所が分かりにくかったので、手前の目立つところに置いて欲しい。
- ・回答の仕方が不親切で、他にたらい回しにされた。

■介護保険課 利用者の声

- ・職員が利用者に気付かないため待たされる。
- ・発券機があるかどうか分からなかった。
- ・目上に対しての言葉使いの改善と、分かりやすい説明をして欲しい。
- ・他の人の介護認定書を見本として説明をうけた。名前は指で隠していたが、逆の立場としても嫌だし、個人情報保護条例で訴えてもよいと思った。
- ・窓口に行くと言語から声を掛けてくれたので、対応についても満足している。
- ・相模原市役所と比較しての感想だが、父の介護保険の各種申請手続きが一つの窓口できて本当に助かる。
- ・職員の知識レベルを均一化して欲しい。
- ・受付カウンターに行っても皆デスクワークをしていて、こちらに気が付かないので来庁者に気を配って欲しい。
- ・窓口で隣の話し声がまる聞こえなので、顔も見られないようにプライバシーを保って欲しい。
- ・市役所全体的に親切丁寧で良い。
- ・114番窓口の人が発券機について教えてくれたので、受付は迷わずできたが、用件を理解してもらうのに時間が掛かった。

■高齢者福祉課 利用者の声①

- ・不満な点は窓口に来てきた。
- ・介護予防についてとてもよく教えてもらえて良かった。
- ・窓口に関係なことでも親切に教えてくれた。
- ・バリアフリーにしたため、税金の控除など必要なことについて親切に説明してもらえた。
- ・112番窓口に限らず、各窓口でどんな事を扱うかの内容をまとめた冊子を窓口毎に置いて欲しい。
- ・対応が早くてよかった。
- ・番号札を取った後の流れが分からなかったが、窓口の方が気付いてくれて教えてくれた。
- ・対応が早くよかった。
- ・今日は特に対応がよかった。鶴川支所はひどい態度なので行きたくない。
- ・ゴミ袋を等価交換しに来たが案内板がなく場所がわからなかった。

■高齢者福祉課 利用者の声②

- ・職員が交替して対応したが、知識レベルに差がありすぎる。前者は話が全く理解できていないようだったので、もっと勉強をして欲しい。
- ・番号札をとる場所がわかりにくかった。

■障がい福祉課 利用者の声①

- ・そんなに難しいことを聞いてないのに、何度も別の職員に確認をしていて時間が掛かった。もう少しテキパキ進めて欲しい。
- ・今日は調査が入っているせいか、笑顔も多く、市職員の態度がかなり良かったので、毎日このような対応をして欲しい。
- ・法律とか行政について、もっと勉強して欲しい。色々な面で問題解決ができないので。
- ・番号札の「精神障がい者はありません」の表示が分かりにくく、間違えて取ってしまいそうになる。
- ・早口、高音で話さないで欲しい。
- ・男性トイレが汚れているので、もっとキレイにして欲しい。
- ・対応する職員が少ないため、非常に時間が掛かって困る。
- ・精神と身体の窓口番号がたまに分かりにくい。
- ・親切にしてもらえてよかった。
- ・親切にしてもらえてよかった。
- ・時間によっては待つこともある。
- ・初めての人は受付番号を取るのが分かりづらいと思う。障がい福祉課ということで、いろんな人が来るので、話がよく分かる人に対応してもらいたい。
- ・いつもよく話を聞いてくれる。
- ・親切な対応がよかった。
- ・障害をもつ者として、待ち時間が少なくなるよう職員を増やしサポートを厚くしてもらいたい。
- ・11月中旬頃、難病更新に必要な書類を間違えられ、不必要な出費もさせられたことがあるので、窓口担当者はもっと知識をつけて欲しい。
- ・話が分かる職員が1人しかいなので、職員数をもっと増やして欲しい。
- ・入り口に分かりやすい掲示版があれば、総合案内人に聞く必要がないと思う。
- ・初回に来た時何もわからない中で来ているのに、お役所的なところがよくなかった。また、1回で用件が済まなかったので、初めから必要書類を教えてもらいたかった。
- ・手続きには必ず印鑑が必要なので、母印などでもできるとよい。
- ・待ち時間が長かった。
- ・挨拶しているのに、挨拶が返ってこない。各部署に駐車券の赤スタンプを拭き取る紙を置いて欲しい。
- ・いつも良くしてもらっているので大満足。

■障がい福祉課 利用者の声②

- ・総合案内の説明が回りくどいので不要。
- ・受付窓口が分かりづらいので、どこに行ってもよいのか迷ってしまった。
- ・イスが低すぎて、文字が書きづらかった。受付発券機が2つあり、必要なものが目につかなかったので、最初間違えてしまった。
- ・初めて来た人は、どの窓口に行ってもよいかわかりづらいと思う。
- ・他のことについても関連のサービスなど、教えて欲しい。
- ・待たされることもなく、親切に対応してもらって満足です。
- ・発券機がなく分からなかったなので、こちらから窓口の人に声を掛けた。

■子ども総務課 利用者の声

- ・学童保育の受付には番号札がなくどこで待ってもよいかわからなかったため、もっと分かりやすくして下さい。
- ・完璧な対応でした。
- ・広いので総合案内板をもっと大きく分りやすくして下さい。
- ・建物にお金をかけすぎていると思う。広すぎて迷うし、暖房もつけすぎ。もう少し市民の税金を大切に使って欲しい。
- ・仕事上の職員にはこちらから声を掛けないと気付いてもらえないので、職員の方から声を掛けて欲しい。
- ・窓口にいる人は、気付いたらすぐ声を掛けて欲しい。

■子ども家庭支援センター 利用者の声

- ・発券機を設置して欲しい。
- ・いつも対応してくれている担当には満足しているが、他の方は仕事に夢中で客が来ても気が付かないことが多い。
- ・スムーズに手続きができた。
- ・こちらから言わないと資料を出してくれないので、はじめから壁などに参考資料が貼ってあるといい。
- ・職員の手が空いているときには、複数の案件をまとめて聞いて欲しい。

■市民税課(1F) 利用者の声①

- ・簡単な事を聞いているのに、これは税務所に行ってくれと言われてたりする。説明をしている人が悪い訳ではなく、分業すぎのためだと思う。
- ・去年までの担当者も悪かった訳ではないけれど、今日の担当者はすごく親切だった。

■市民税課(1F) 利用者の声②

- ・今日の担当は対応がよかった。
- ・話をよく聞くことは、窓口にとってとても大切な事だと思います。
- ・名札を見せながらにこやかに名乗り、親切に用件を聞いてもらえて最高でした。
- ・スペースが広々していて良い。
- ・みんなあいさつがしっかりしていて気持ちがいい。
- ・受付のスペースが増えれば、時間がもっと短縮できると思う。
- ・片方の耳が遠いので、もう少し声を大きくしていただけると良い。
- ・大きい声であいさつをして貰えたのはうれしい。
- ・混んでいる時は少し時間が掛かっても仕方がないが、今日は割と早く済んだ。
- ・書面が分かりづらく記入しづらかったが、窓口の説明でよく理解できた。
- ・すぐに終わるような用件については、並ぶことなく早めに対応してもらいたい。
- ・今は教育がしっかりされていて言葉使いが丁寧で好感が持てた。
- ・混んでおり、用が済むのに1時間も掛かった。
- ・窓口の若い男の説明が丁寧で分かりやすかった。
- ・「この窓口では受付のみ」と言われ、書類のチェックや十分な説明が受けられなかった。
- ・待ち時間が長かった。
- ・丁寧な対応で感じがよかった。
- ・窓口で40分も待たされた。
- ・カード発券機の説明をもう少しスムーズにして欲しい。
- ・提出のみの窓口の案内が不親切で、源泉徴収証について返却が可能かどうかの回答がもらえなかった。
- ・昔に比べて対応がよい。
- ・仕方ないとは思いますが、待ち時間が長い。
- ・エレベータの位置が分かりづらいので、大きく表示して欲しい。
- ・昨年はその場で市民税の計算をしてくれてコピーもしてくれたのに、今回は後で担当者が計算しておくと言って計算をしてくれなかった。
- ・前年度の申告で間違っただけで提出してしまったが、間違っている箇所があったなら次年度のこともあるので連絡くらいして欲しかった。
- ・のぼり案内をもっと入口手前に置いた方が分かりやすい。
- ・今日対応してくれた人はすばらしかった。別の窓口の話になるが、以前、国民年金の対応をしてくれた人は、テキパキはしていたが、親切でいねいな対応ではなく、自分には説明が分かりづらかった。職員全員今日対応してくれた人のようであって欲しい。
- ・対応してもらうまでに少し待ったので、もう少し職員の数を増やして欲しい。
- ・簡単な用件なのに、時間が掛かったうえ説明が分かりにくかった。
- ・親切、丁寧な対応だった。
- ・市の食堂と他のレストランも値段が変わらないのはおかしいので、もっと値段を下げて欲しい。

■市民税課(1F) 利用者の声③

- ・金森都営団地のコミュニティバスがなくなって不便。
- ・毎年確定申告の書類は提出するだけなのだが待ち時間が長い。
- ・分からないまま相談に来たが、全て説明してくれて無事申告ができた。
- ・夫が亡くなり、その手続きなど本当に親切にいただき有難うございます。
- ・大変親切にいただきました。
- ・入口が分かりづらく、去年も言ったのだが直っていない。
- ・送られてきた資料だけでは申請の流れが分かったので窓口で説明を受けたが、さらに別の申請が必要と言われ2度手間だった。
- ・かなり混み合うので、職員数を増やして欲しい。
- ・待ち時間が長いので、職員の人数を増やしたほうが良いと思う。
- ・入口で雑談をしていて、すぐに気付いてもらえなかった。
- ・もっとスムーズに用件が済むとよい。
- ・住民税以外のちょっとした税のことを尋ねたくても、それぞれの知識しかないため、職員はもう少し幅広い知識をもって欲しい。
- ・用件が済むまでの時間が、さらに短縮されるとさらに良い。
- ・今日対応された方は、去年とは違ってとてもスムーズだった。ずっとこのままでいて欲しい。
- ・スタジオの緑の服を着た案内の方が、メモで他の用件の対応窓口などを教えてくれてとても助かった。

■市民税課(2F) 利用者の声

- ・事前に電話した時の男性の対応が悪かった。
- ・番号札が無く、立って並ぶのは初めて来た身には戸惑う。
- ・昔と違って町田市の職員はよくやってくれている。
- ・用紙への記入の仕方が分かりにくい。
- ・窓口の対応については、大変満足だが、どこで番号札をとるのが分かりづらかった。
- ・2Fにエスカレーターであがった時に案内板が全くないので、分かりやすい案内表示を置いて欲しい。
- ・しっかりとした説明で満足。
- ・中央部の総合案内の表示がどこにも表示されていない。発券機の表示も小さすぎる。
- ・担当が電話中で気付いてもらえなかったが、他の窓口の人が気付いてくれた。

■資産税課 利用者の声

- ・209番窓口の方は皆いつも親切で丁寧で分りやすく説明してくれる。
- ・土地の納税のことについて、もっと詳しく説明して欲しかった。
- ・市長が代って職員の対応がよくなったと思う。

■納税課 利用者の声

- ・総合案内で聞いた時に210番窓口と言われたのだが、そこだけでは用件が済まず、4つも窓口を廻った。
- ・男性職員の表情が硬いので、もっと笑顔があると良い。

■交通安全課 利用者の声

- ・メールしている人、居ねむりしている人が多い。

■生活・就労相談・利用者の声

- ・分所みたいな感じで、対応する人数も少なく時間が掛かった。
- ・対応してもらえる窓口を探すのに時間が掛かった。

■市政情報課・利用者の声

- ・やさしく対応してくれた。

■市民総務課・利用者の声

- ・窓口の場所が分かりにくい。
- ・大変対応が良く、話をよく聞いてくれました。

■子育て推進課・利用者の声

- ・少し時間が掛かった。もう少しスムーズに案内して欲しかった。
- ・今日は待たなかったが、普段は待ち時間が長い。
- ・いつもより、丁寧な説明だったので普段からそのようにして欲しい。

■防災安全課・利用者の声

- ・防災は今注目されており、大事な課なので頑張ってもらいたい。

■契約課・利用者の声

- ・窓口の担当職員には大変満足している。

■管財課・利用者の声

- ・各窓口にあくてもよいのでシニアグラス置いてくれると助かります。
- ・奥で仕事をしている職員を呼び出す為の内線電話があるとよい。

■環境政策課・利用者の声

- ・昼食時にエレベーターが満員になるので、職員よりも来庁者を優先して欲しい。

■下水道総務課・利用者の声

・他の市の窓口よりもずっと感じが良かったです。

■下水道管理課・利用者の声

・受付が分かりにくく、誰に話してよいのか戸惑ったので、窓口までの表示が分かるようにしてほしい。

■地区街づくり課・利用者の声

・混みやすいので、もっと受付が広ければ良い。
・受付が分かりづらい。
・内線が欲しい。

■農業委員会事務局・利用者の声

・説明を聞きながら書くと時間が掛かってしまうので、申請用紙の記入例を作って欲しい。

■学務課・利用者の声

・前回の事だが、職員から案内された窓口が違っていた。
・担当の方が名前を名乗らなかった。
・私語が多く、今時の子みたいで書類を託するのも不安になる感じ。

■スポーツ振興課・利用者の声

・案内所が見つからず直接窓口に行ったら、全員机に向かって作業しているので、声が掛けづらかった。

【広聴課】

2. 窓口別調査結果

【広聴課】

(1) 回答者の属性

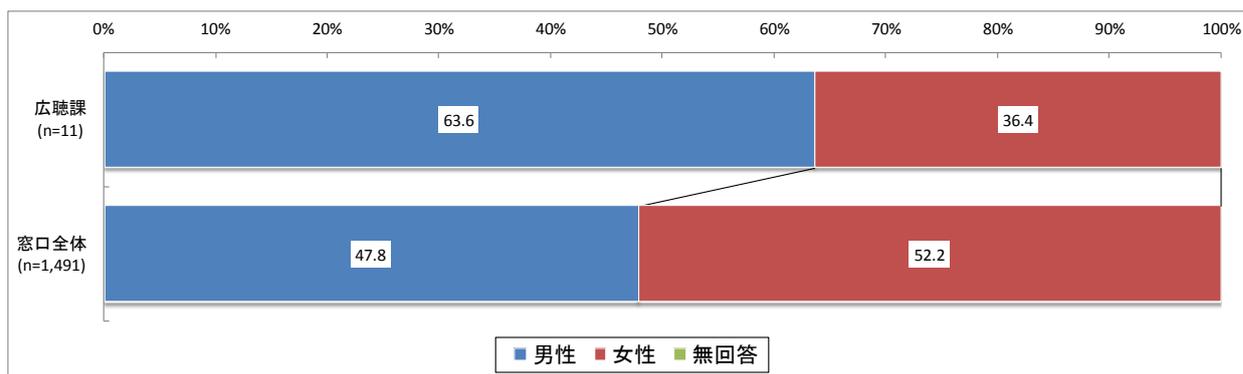
■ 性別

- ・「男性」(63.6%)比率が高く、「女性」(36.4%)比率が低い。

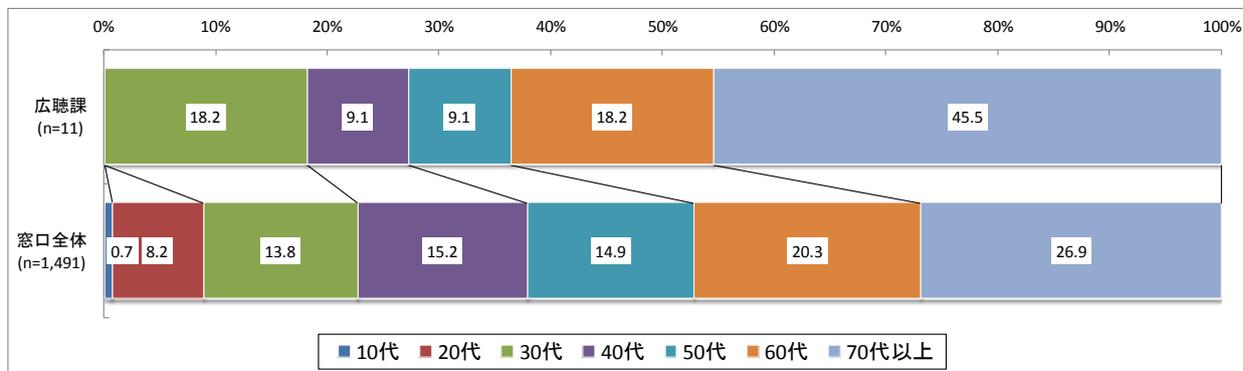
■ 年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(45.5%)がもっとも多く、「60代」を含めた高齢者層が全体の6割以上を占めている。
- ・「10代」、「20代」を含めた若年齢層の回答は0%である。

性別



年齢

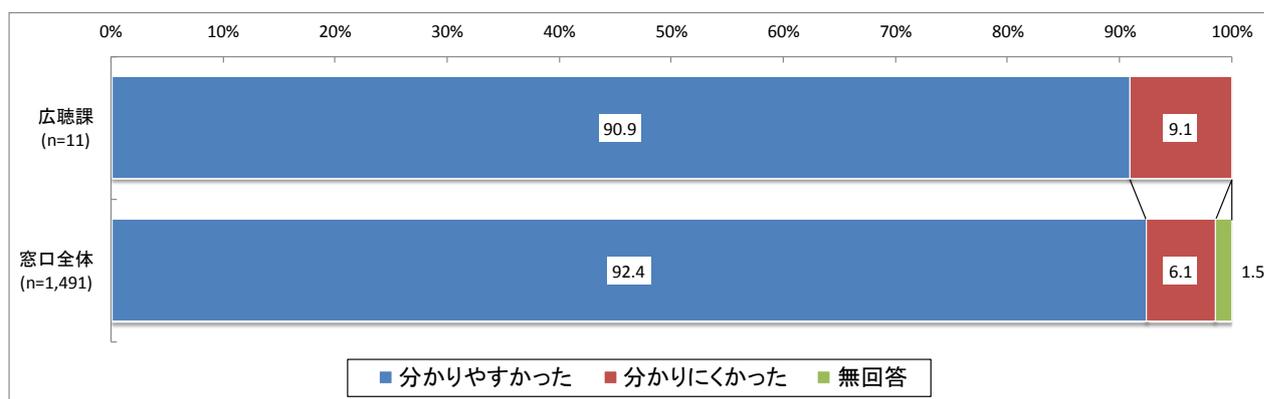


(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

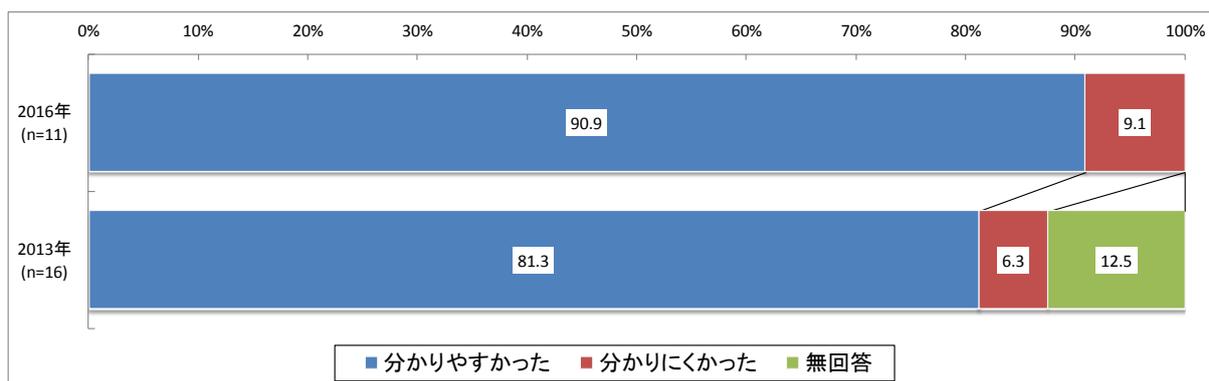
- ②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっし
 やった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

広聴課を訪問した 90.9%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体と
 比較してほぼ同じ水準である。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(90.9%)が9.6ポイント上昇している。



【広聴課】

(3) 満足度の状況

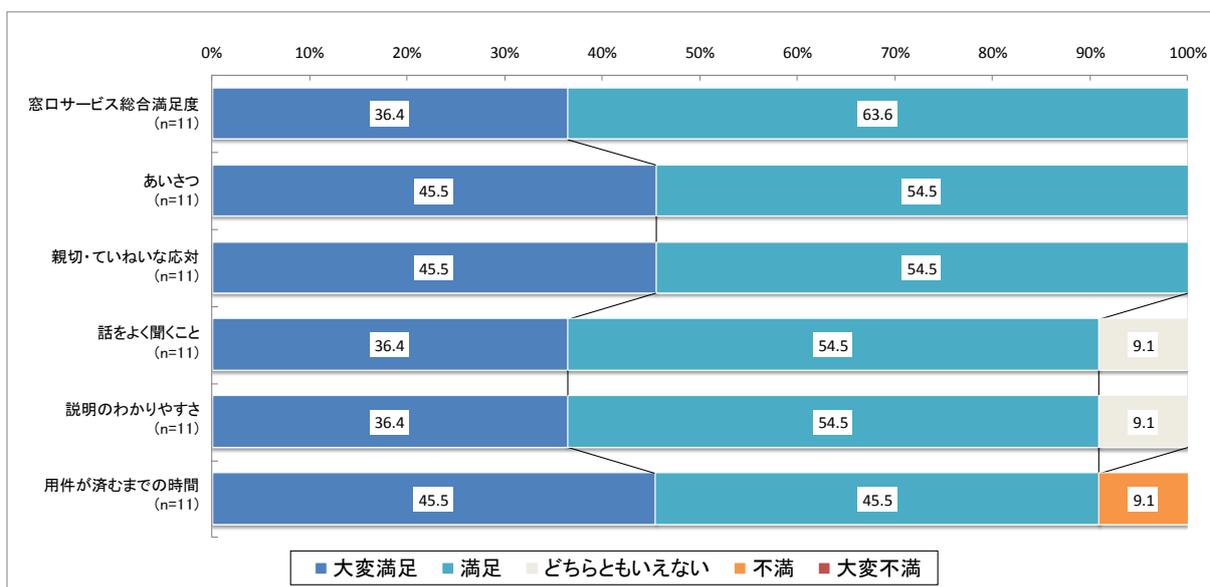
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③ 上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

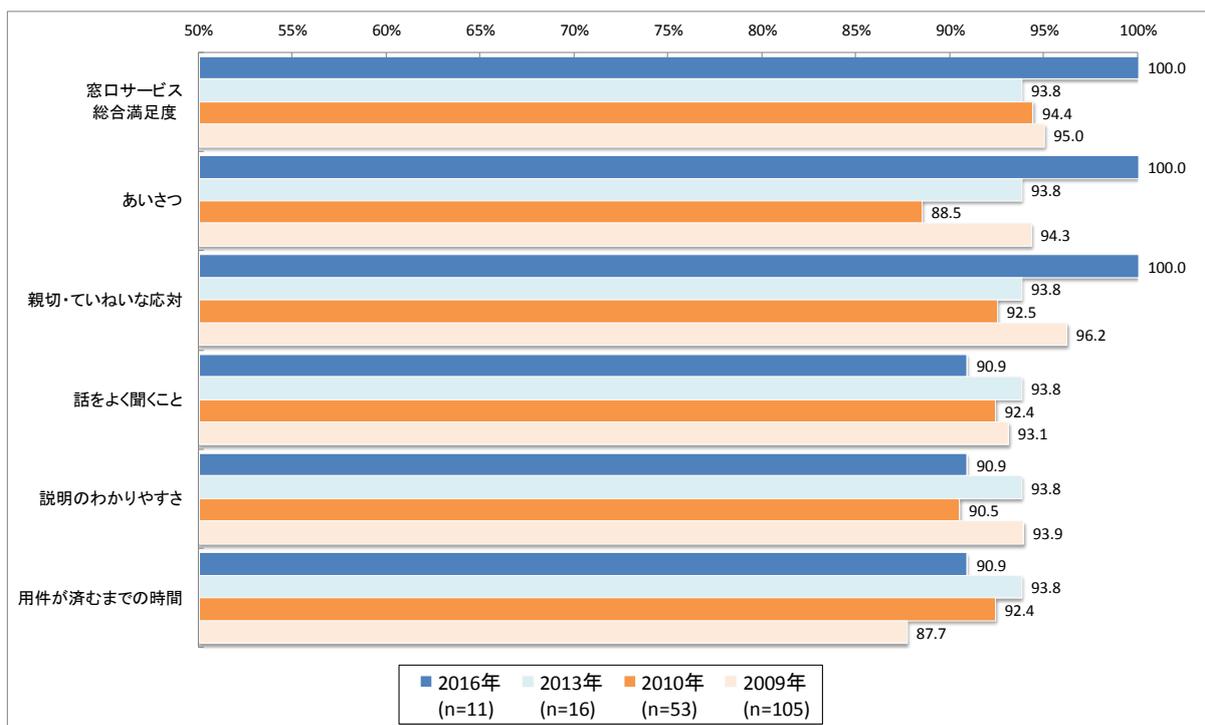
問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④ 上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



②窓口の満足度(過去との比較)

- ・窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は100.0%で、過去の調査と比較して最も高くなっている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度については、「あいさつ」、「親切・ていねいな応対」がともに100.0%ではあるが、それ以外の項目が、2013年から低下している。

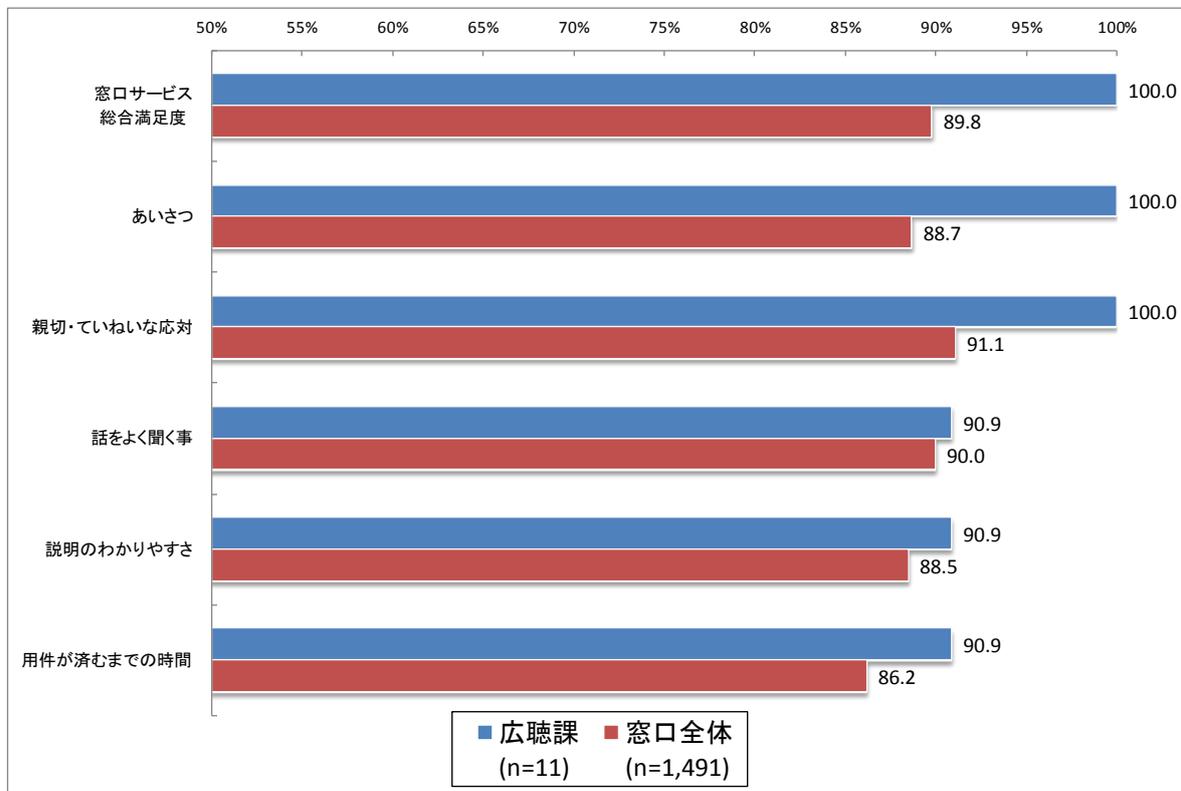


注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

【広聴課】

③広聴課と窓口全体との比較

- ・ 窓口サービス総合満足度は 100.0% で、窓口全体よりも 10.2 ポイント上回っている。
- ・ 『接遇面』に関する 5 項目の満足度についても、全ての項目で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

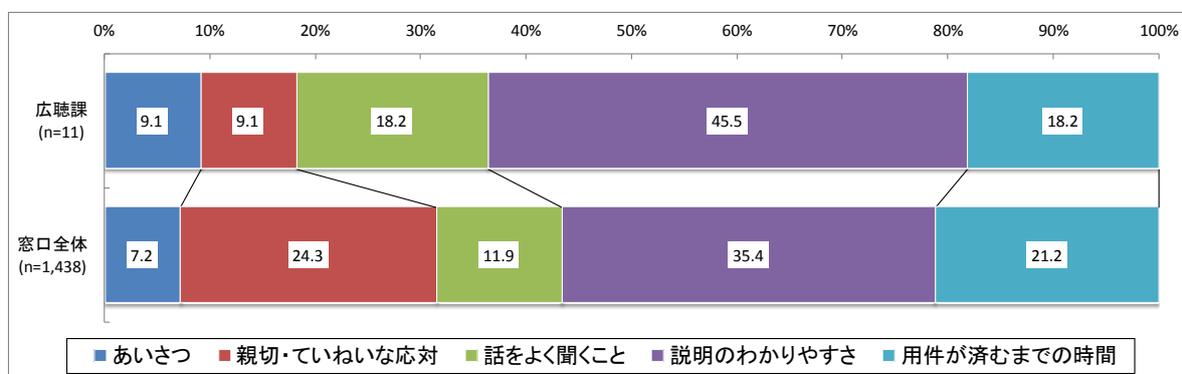
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、広聴課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(45.5%)
- ・「話をよく聞くこと」(18.2%)
- ・「用件が済むまでの時間」(18.2%)



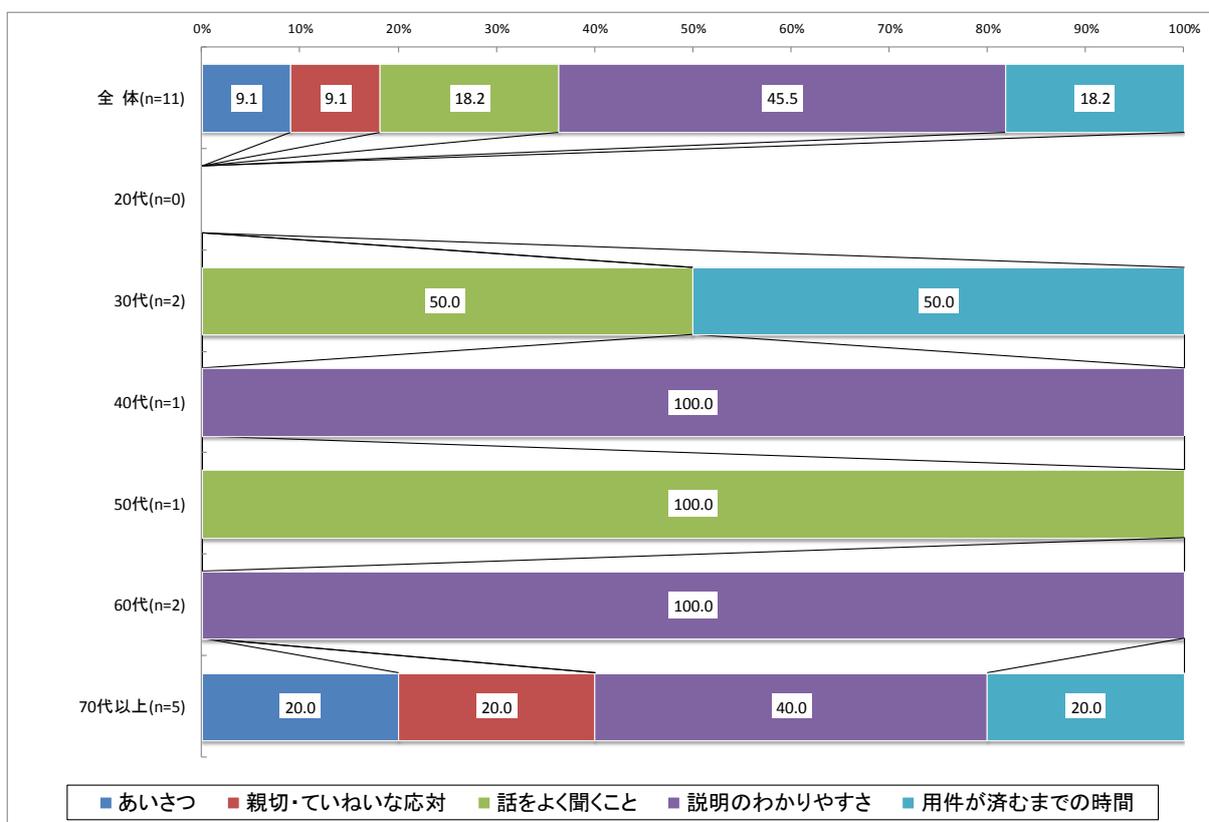
【広聴課】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、広聴課に今後より求められている項目(年代別)

※20代、40代、50代はサンプル数が1以下の為、考察対象から除いている。

- ・「説明のわかりやすさ」については「60代」(100.0%)がもっとも割合が高く、次いで「70代」(40.0%)となっており、「30代」は0%である。
- ・「話をよく聞くこと」については「30代」(50.0%)のみが回答をしている。
- ・「用件が済むまでの時間」は「30代」(50.0%)がもっとも割合が高く、次いで「70代以上」(20.0%)となっており、「60代」は0%である。



【市民課】

(1) 回答者の属性

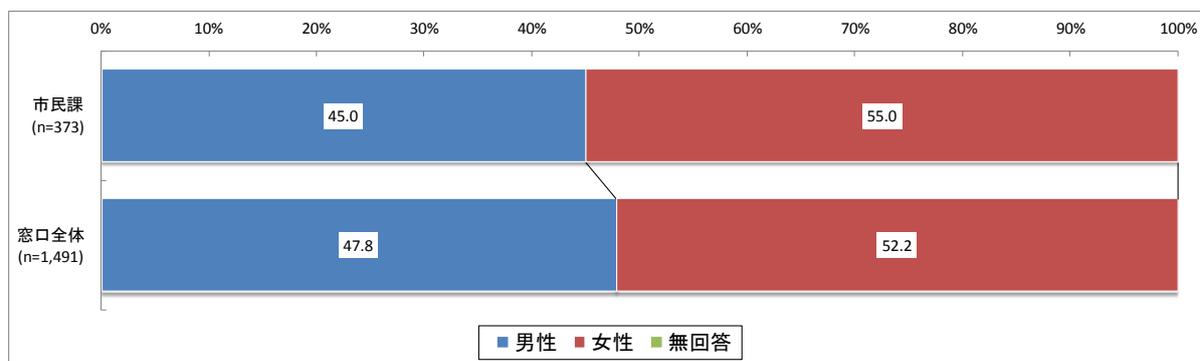
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(45.0%)と「女性」(55.0%)となっており、やや女性比率が高くなっている。

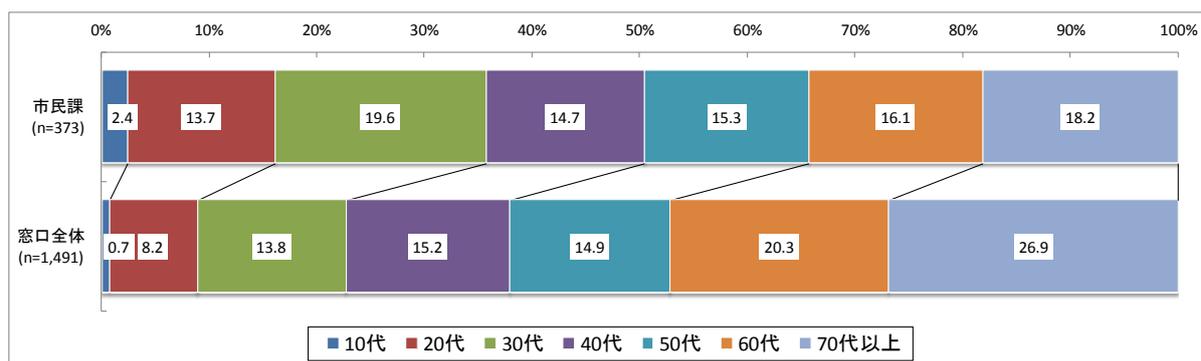
■年齢

- ・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割近くを占めている。
- ・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。

性別



年齢



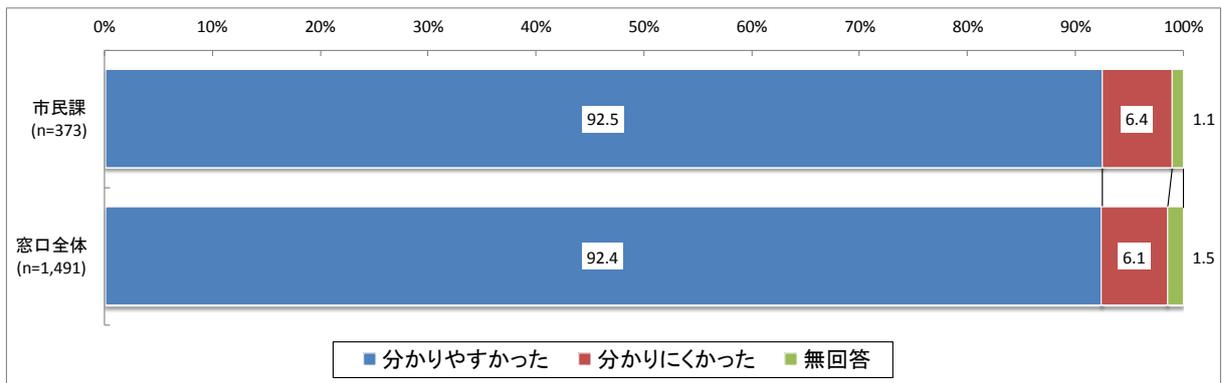
【市民課】

(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

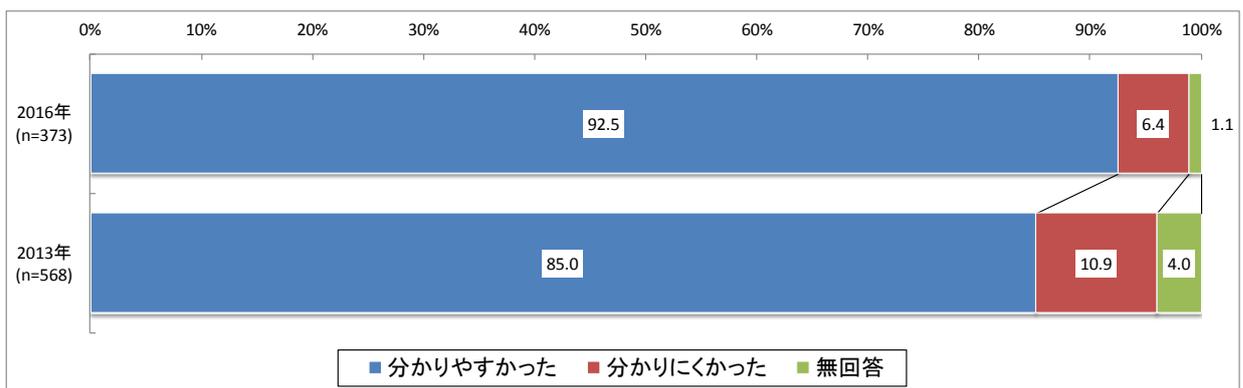
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっし
ゃった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

市民課を訪問した 92.5%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体と
比較してほぼ同じ水準である。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(92.5%)が7.5ポイント上昇している。



(3) 満足度の状況

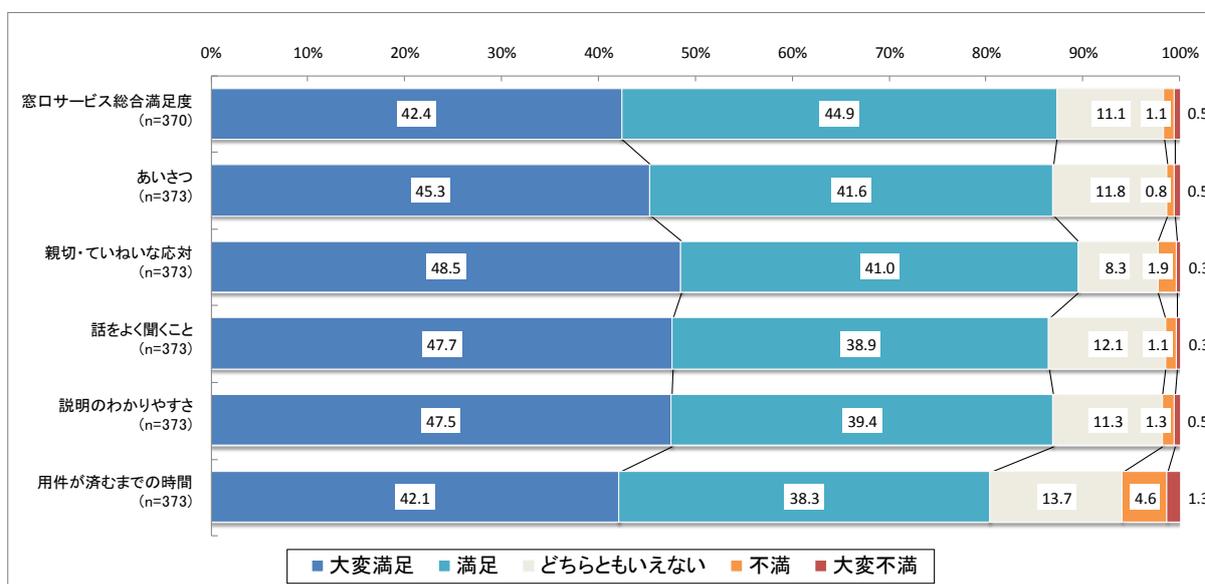
①窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

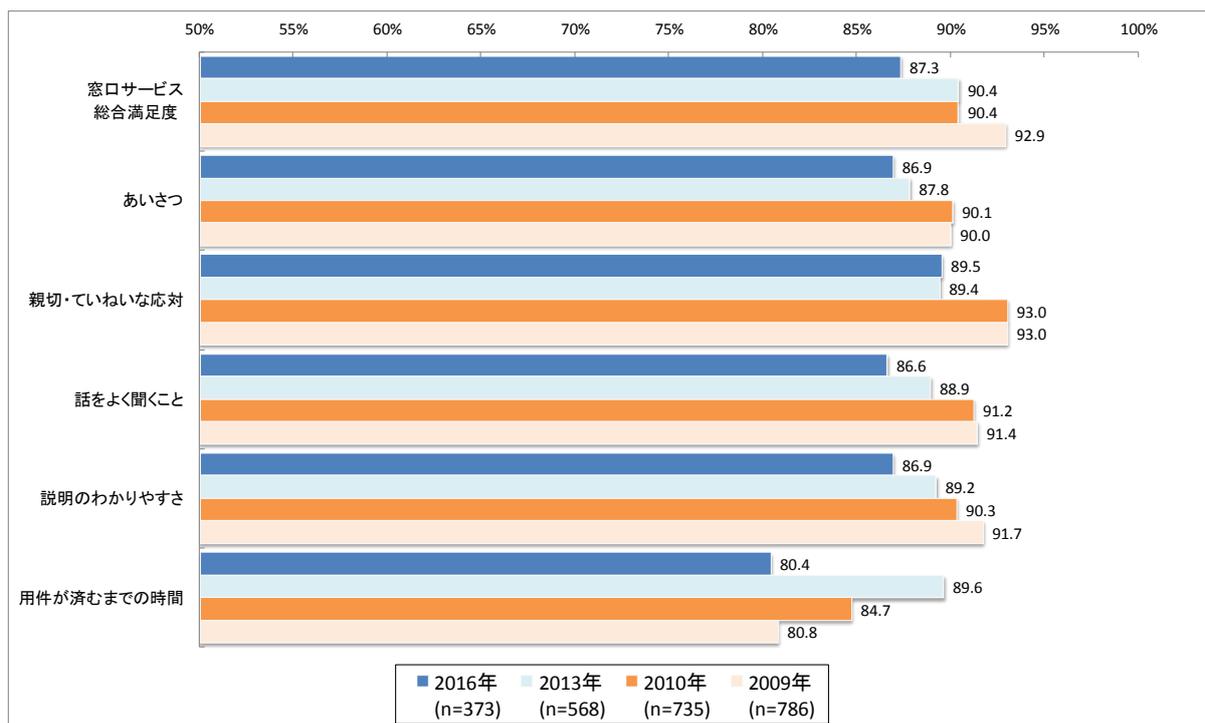
④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



【市民課】

②窓口の満足度(過去との比較)

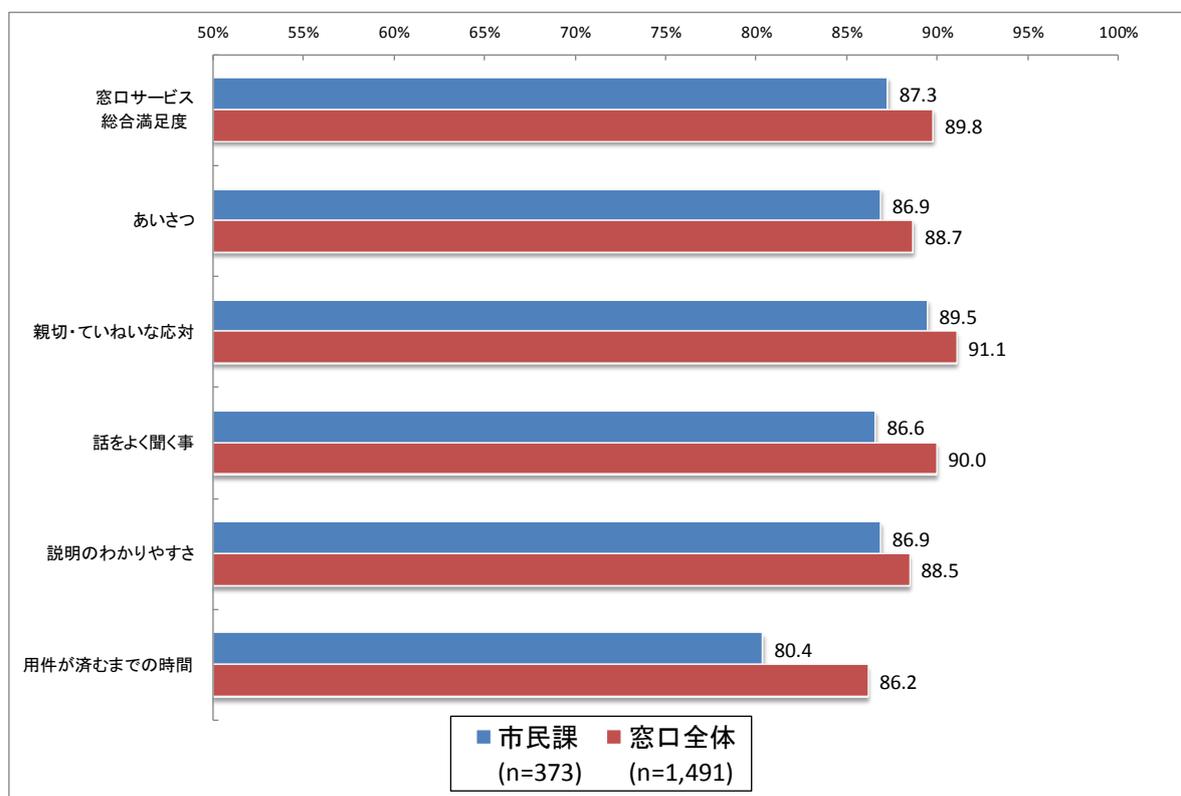
- ・窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は87.3%で、過去の調査と比較して最も低くなっている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度についても、ほぼ全ての項目が過去最低の満足度である。「親切・ていねいな応対」については、2013年よりも若干上昇してはいるが、2010年以前と比較すると低い数値となっている。



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

③市民課と窓口全体との比較

- ・窓口サービス総合満足度は87.3%で、窓口全体よりも2.5ポイント下回っている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度についても、全ての項目で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

【市民課】

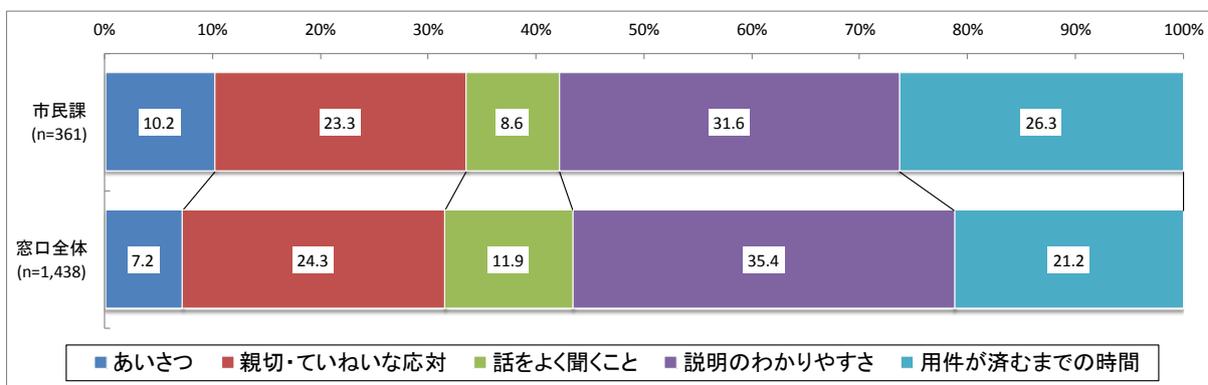
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

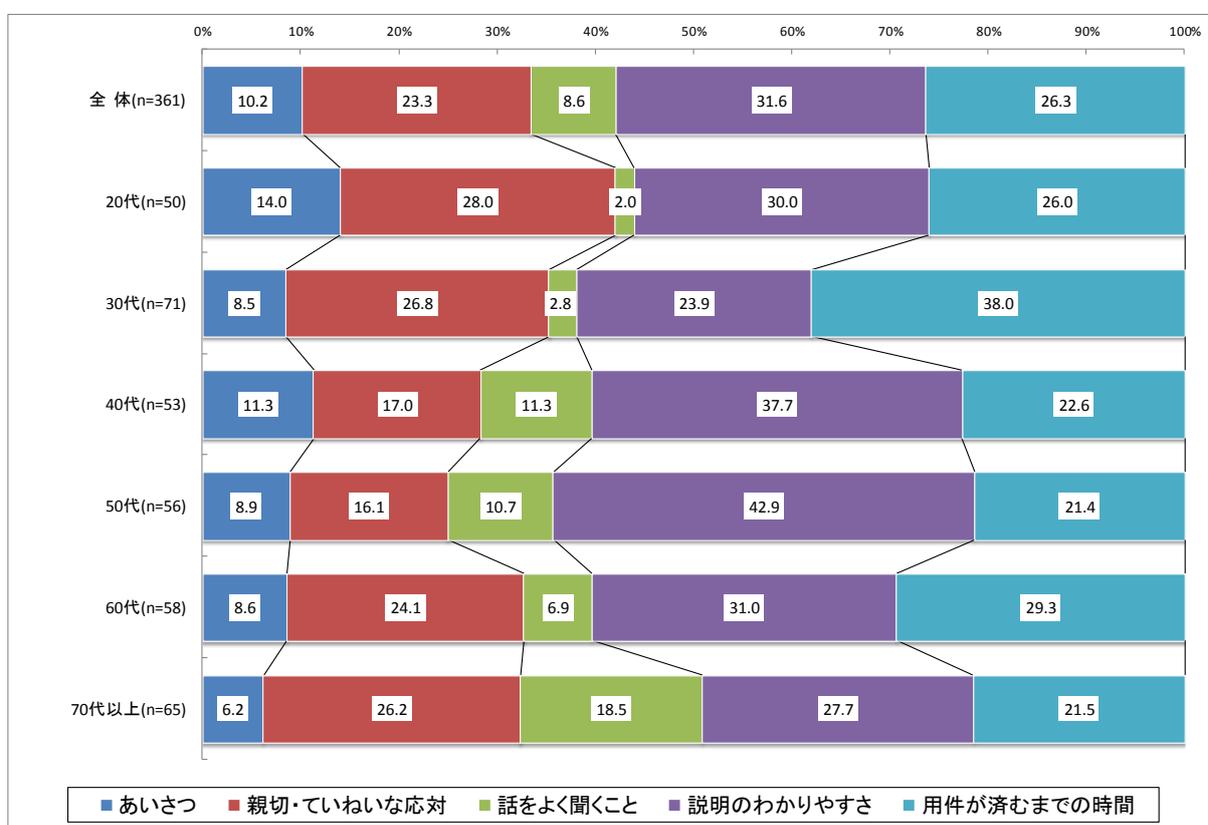
■『接遇面』に関する5項目のうち、市民課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(31.6%)
- ・「用件が済むまでの時間」(26.3%)
- ・「親切・ていねいな対応」(23.3%)



⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

- 『接遇面』に関する5項目のうち、市民課に今後より求められている項目(年代別)
- ・「説明のわかりやすさ」については、「50代」(42.9%)がもっとも割合が高く、次いで「40代」(37.7%)となっており、中年層が高い傾向にある。
 - ・「用件が済むまでの時間」は「30代」(38.0%)がもっとも割合が高く、次いで「60代」(29.3%)となっており、他の年代でも20%以上となっている。
 - ・「親切・ていねいな対応」は「20代」(28.0%)、「30代」(26.8%)、「60代」(24.1%)、「70代以上」(26.2%)と若年層及び高齢者層の割合が高い傾向にあるが、中年層は20%を下回っている。



【保険年金課】

【保険年金課】

(1) 回答者の属性

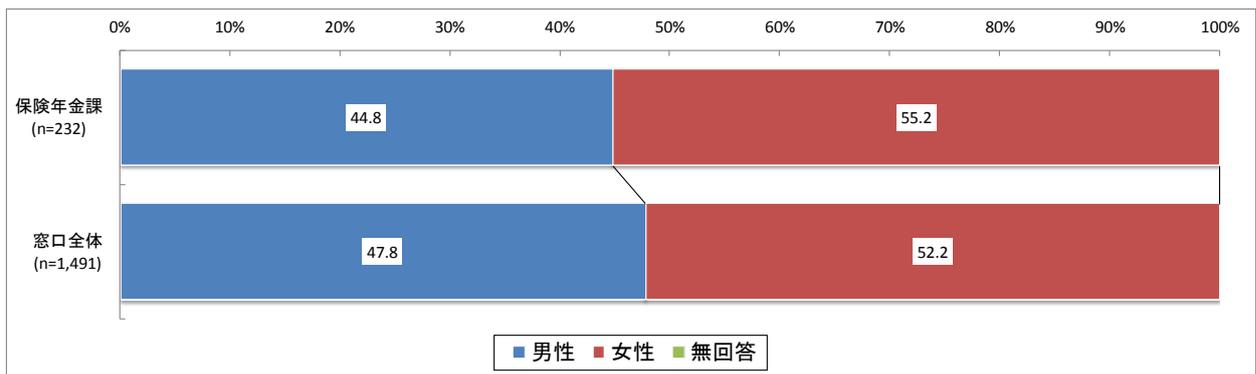
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(44.8%)と「女性」(55.2%)となっており、やや女性比率が高くなっている。

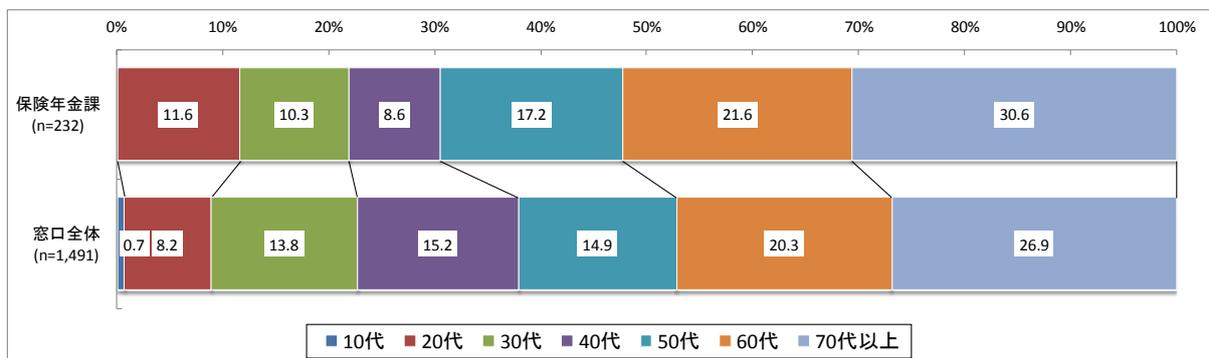
■年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(30.6%)がもっとも多く、「60代」(21.6%)を含めた高齢層が全体の5割以上を占めている。
- ・窓口全体と比べてほぼ同じ年齢構成ではあるが、「30代」(10.3%)と「40代」(8.6%)の占める割合が低い。

性別



年齢

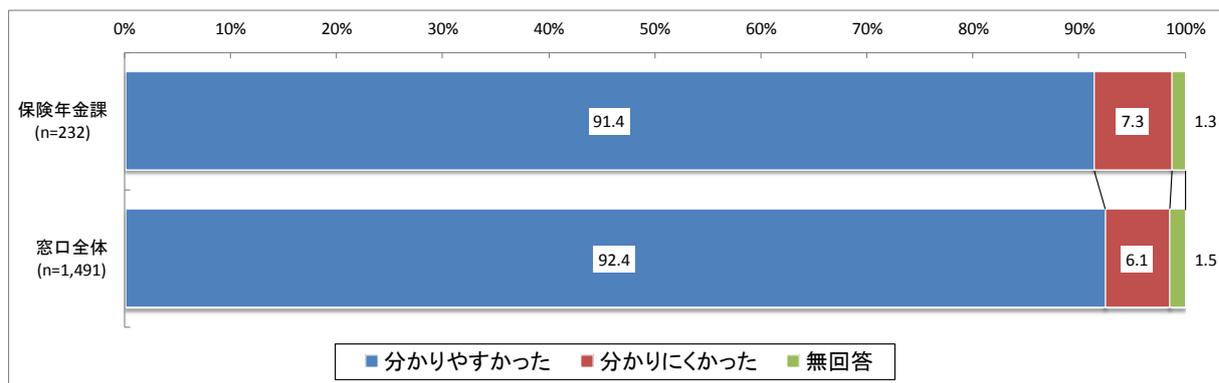


(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

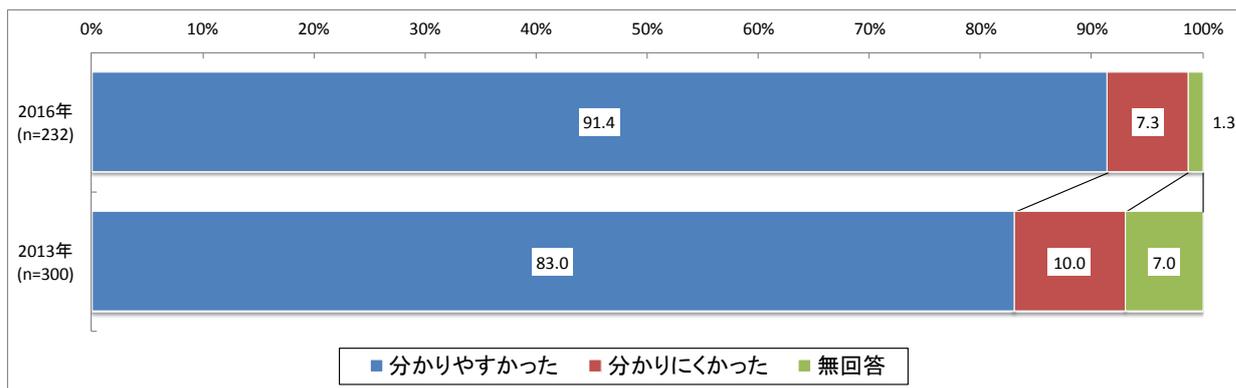
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっしやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

保険年金課を訪問した 91.4%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体と比較してほぼ同じ比率である。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(91.4%)が8.4ポイント上昇している。



【保険年金課】

(3) 満足度の状況

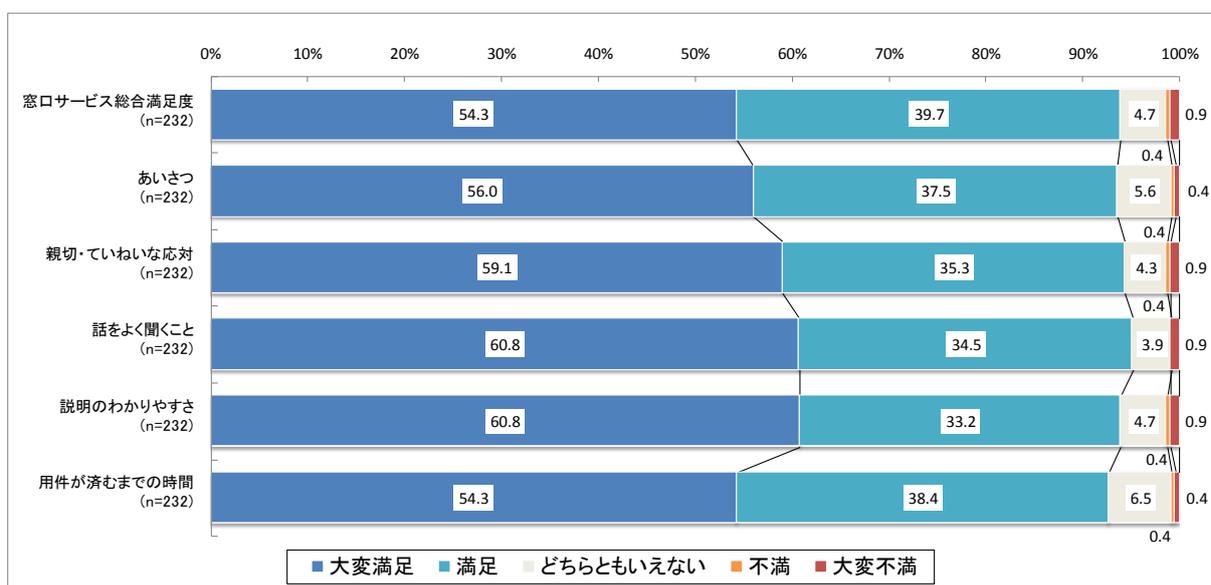
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③ 上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

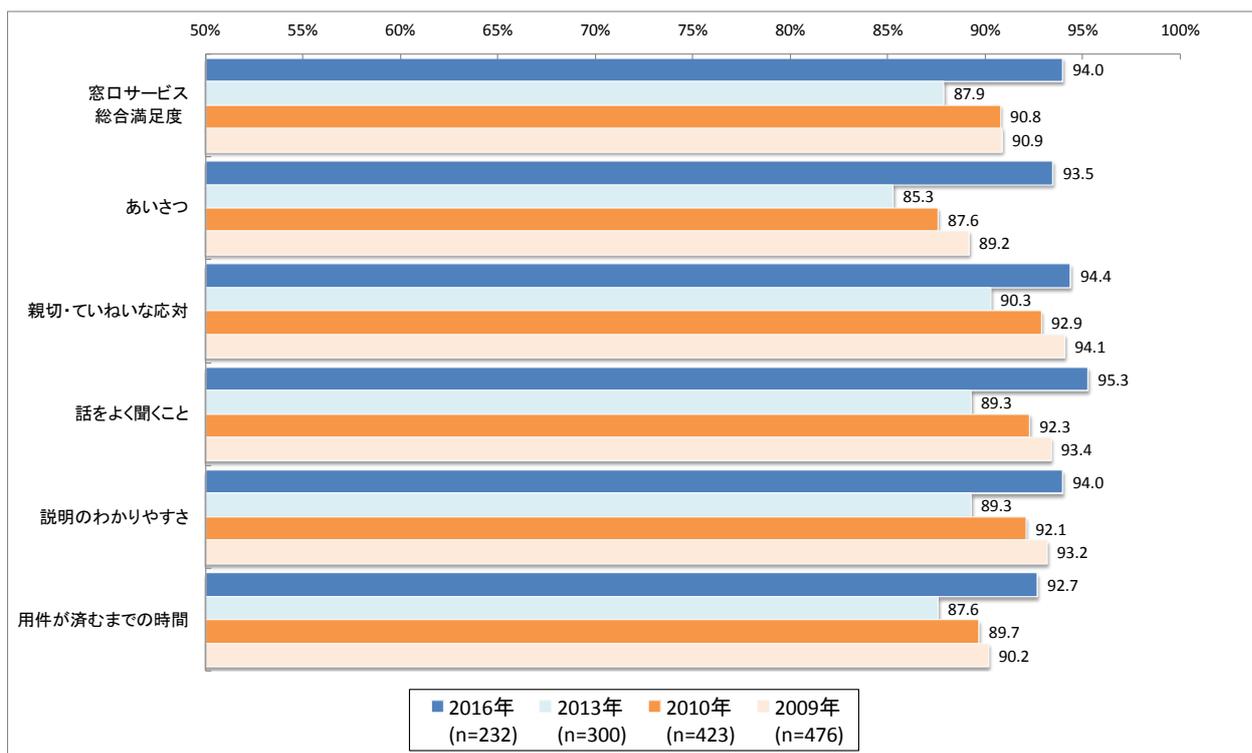
問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④ 上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



②窓口の満足度(過去との比較)

- ・窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は94.0%で、過去の調査と比較して最も高くなっている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度についても、2013年までは年々低下していたものの、全ての項目で過去最高の満足度となった。

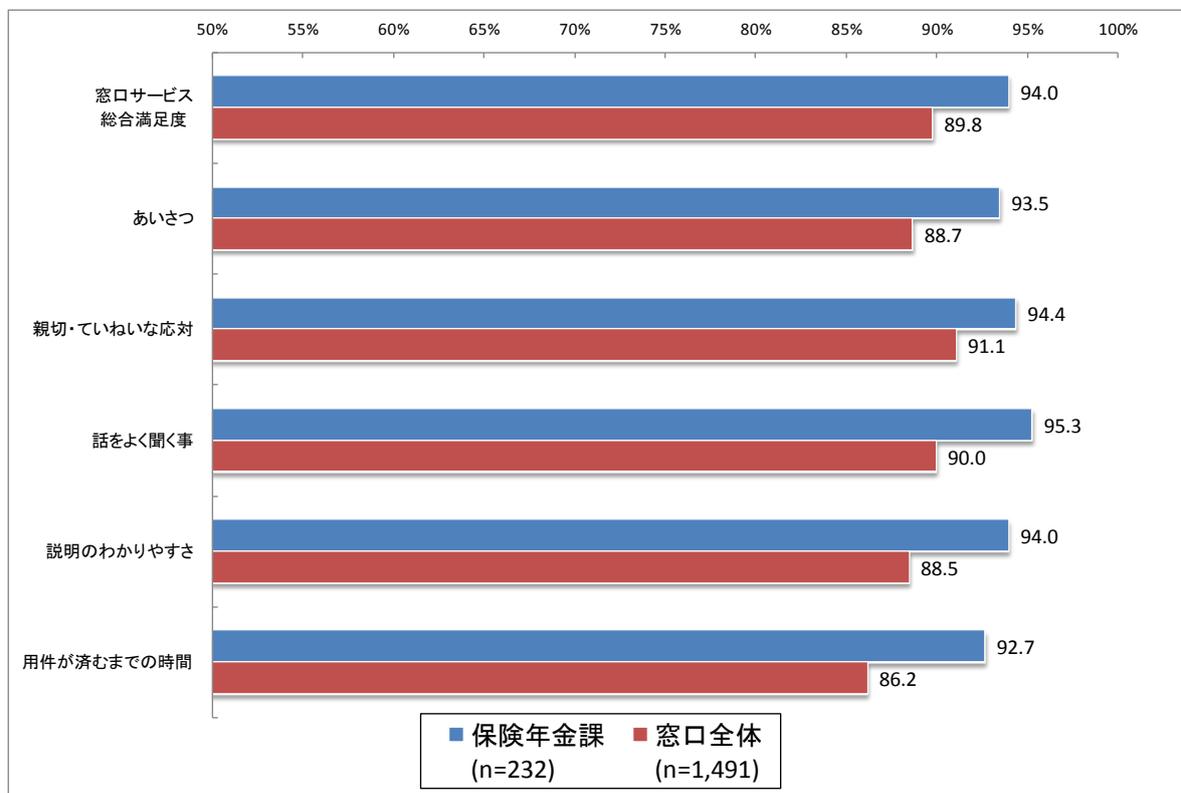


注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

【保険年金課】

③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94.0%で、窓口全体よりも4.2ポイント高くなっている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度についても、全ての項目で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

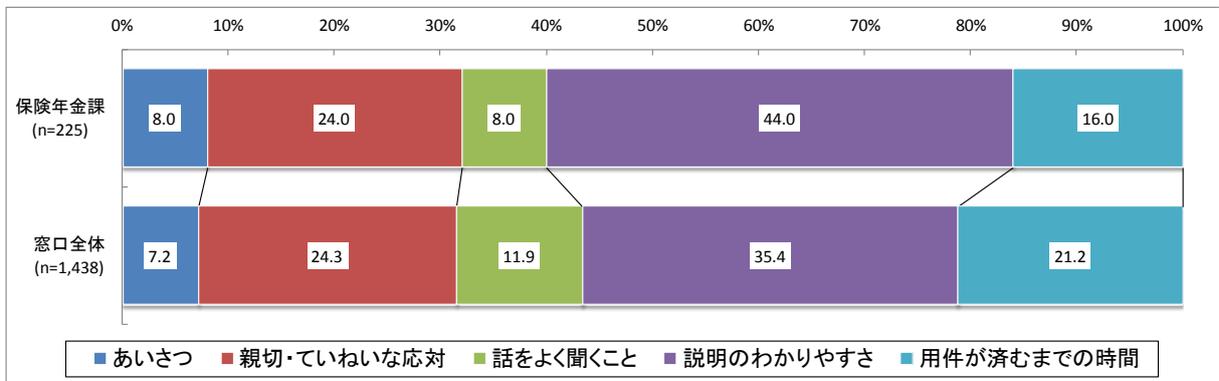
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、保健年金課に今後より求められている項目(上位3つ)

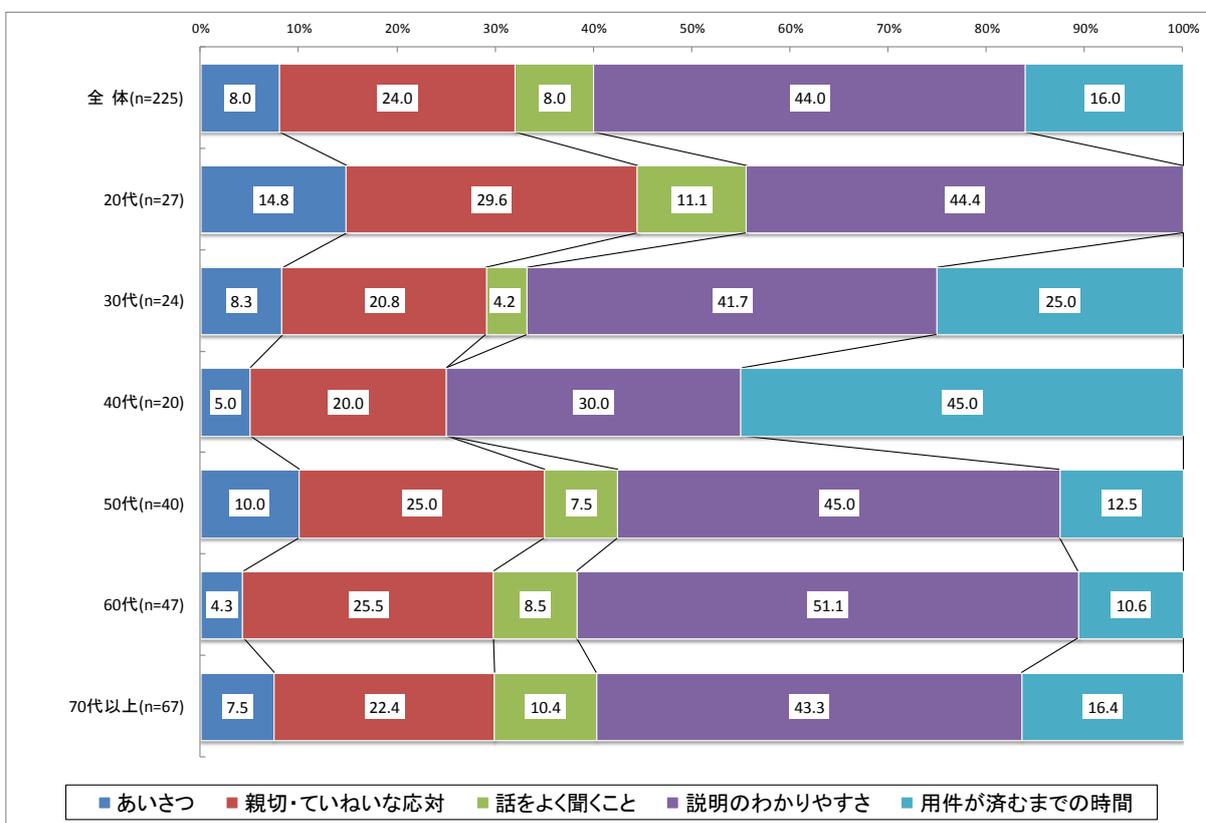
- ・「説明のわかりやすさ」(44.0%)
- ・「親切・ていねいな対応」(24.0%)
- ・「用件が済むまでの時間」(16.0%)



【保険年金課】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

- 『接遇面』に関する5項目のうち、保険年金課に今後より求められている項目(年代別)
 - ・「説明のわかりやすさ」については、「60代」(51.1%)がもっとも割合が高く、次いで「50代」(45.0%)となっており、40%を上回っている年代が多いが、「40代」(30.0%)のみ下回っている。
 - ・「親切・ていねいな対応」は「20代」(29.6%)がもっとも割合が高く、次いで「60代」(25.5%)となっており、全ての年代で20%を上回っている。
 - ・「用件が済むまでの時間」は「40代」(45.0%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(25.0%)となっているものの、他の年代では20%を下回っており、各年代のばらつきが大きい。



【生活援護課】

(1) 回答者の属性

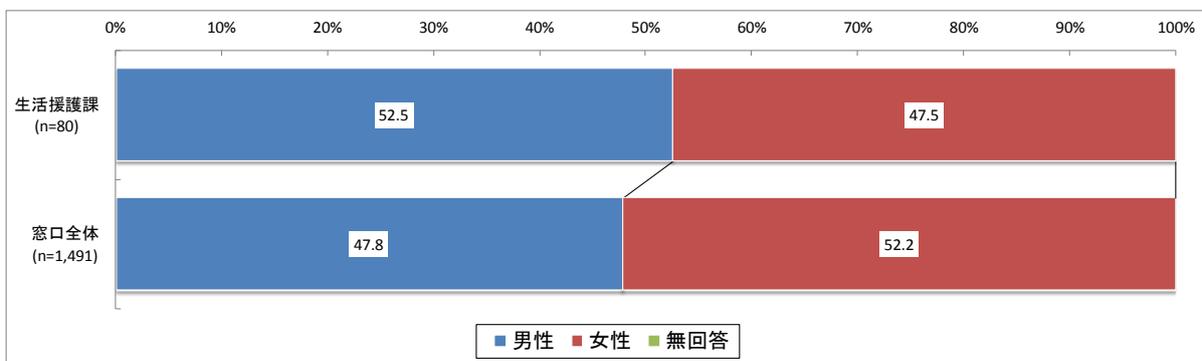
■性別

・窓口全体と比較すると、「男性」(52.5%)と「女性」(47.5%)のとなっており、男性比率がやや高くなっている。

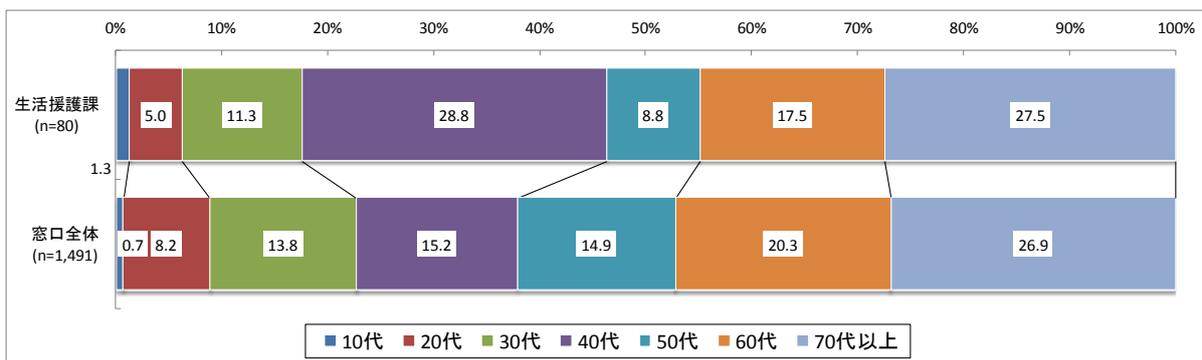
■年齢

・窓口全体と比べて、「40代」(28.8%)の割合が多く、3割近くを占めているが、その他の年代についてはほぼ同水準となっている。

性別



年齢



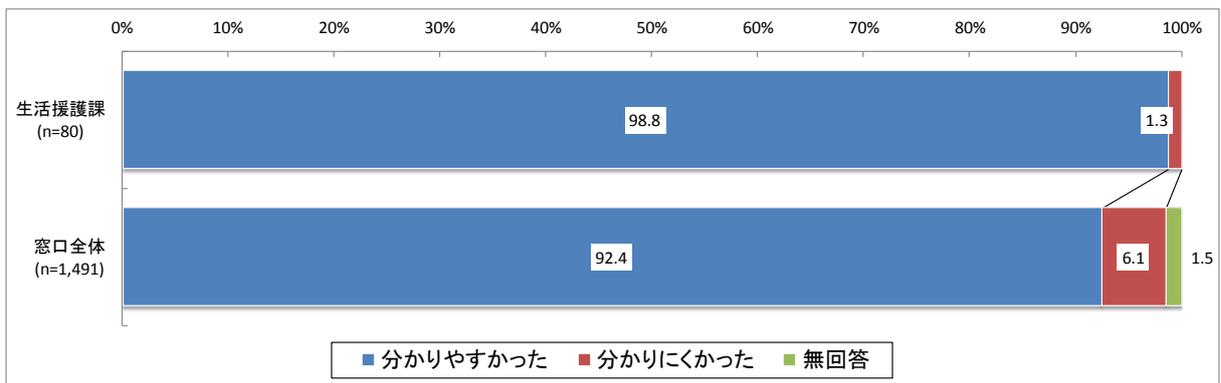
【生活援護課】

(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

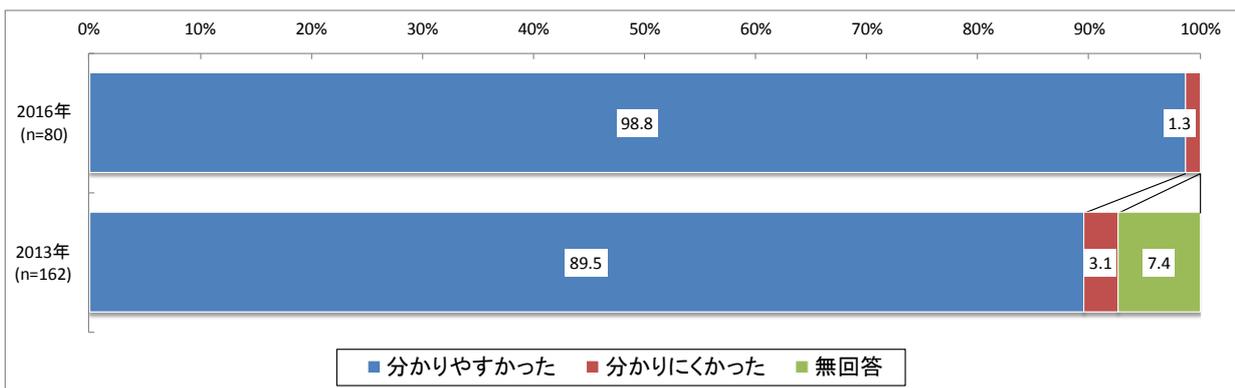
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっし
やった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

生活援護課を訪問した 98.8%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全
体と比較して 6.4 ポイント上回っている。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(98.8%)が9.3ポイント上昇している。



(3) 満足度の状況

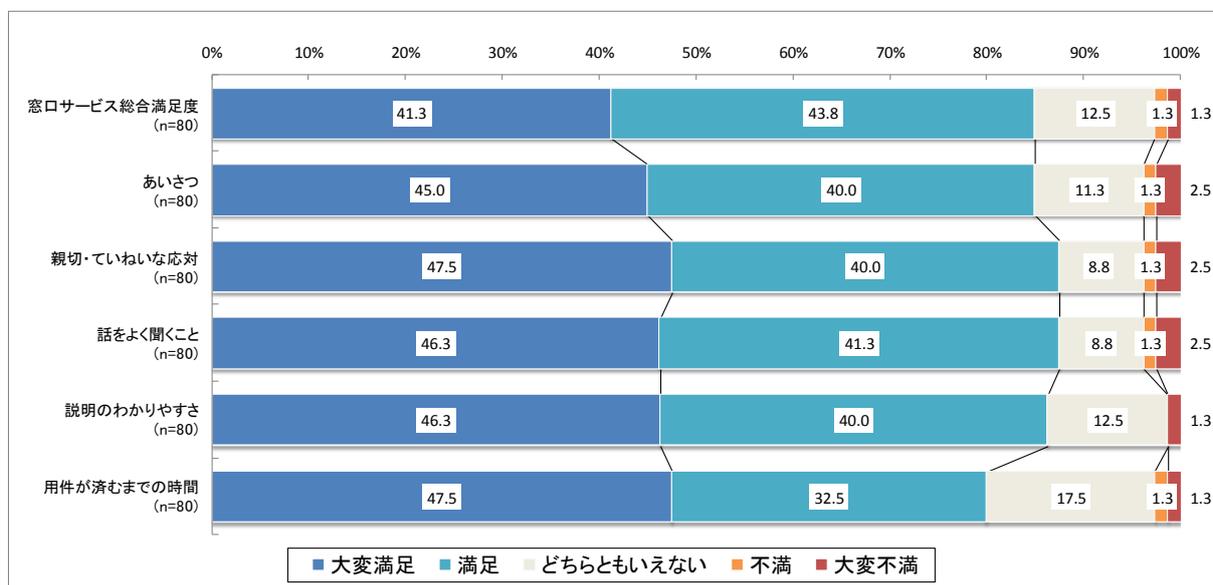
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③ 上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

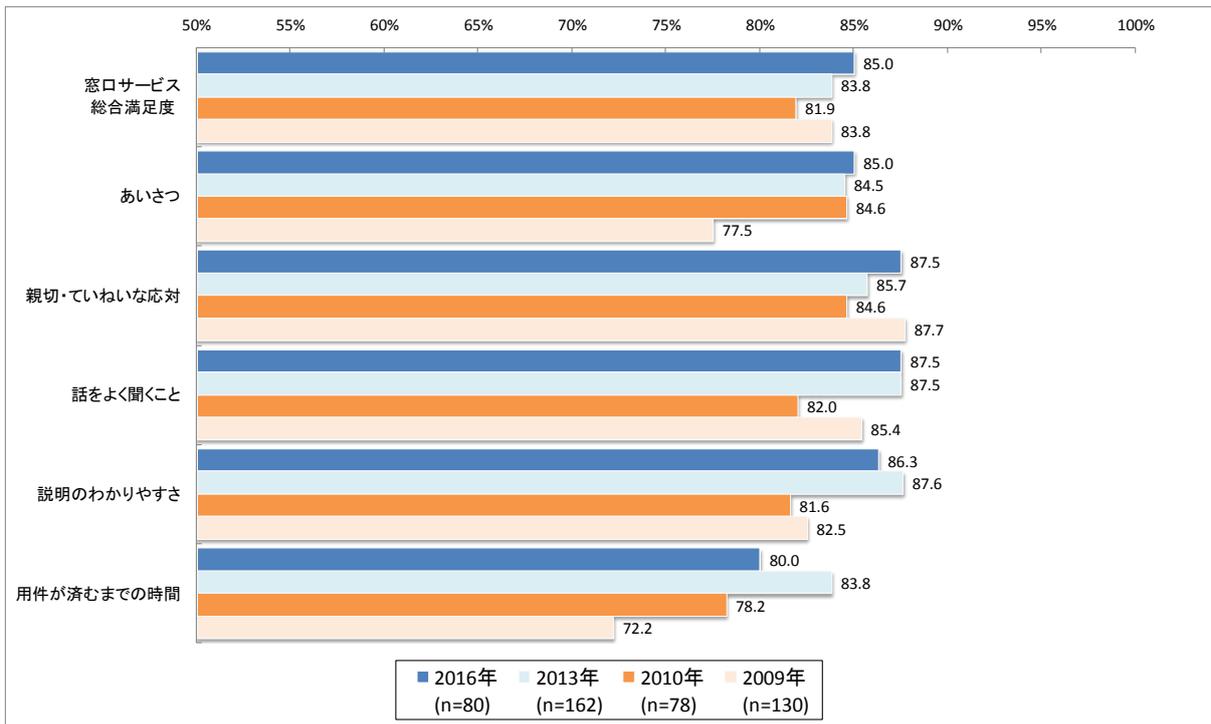
④ 上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



【生活援護課】

②窓口の満足度(過去との比較)

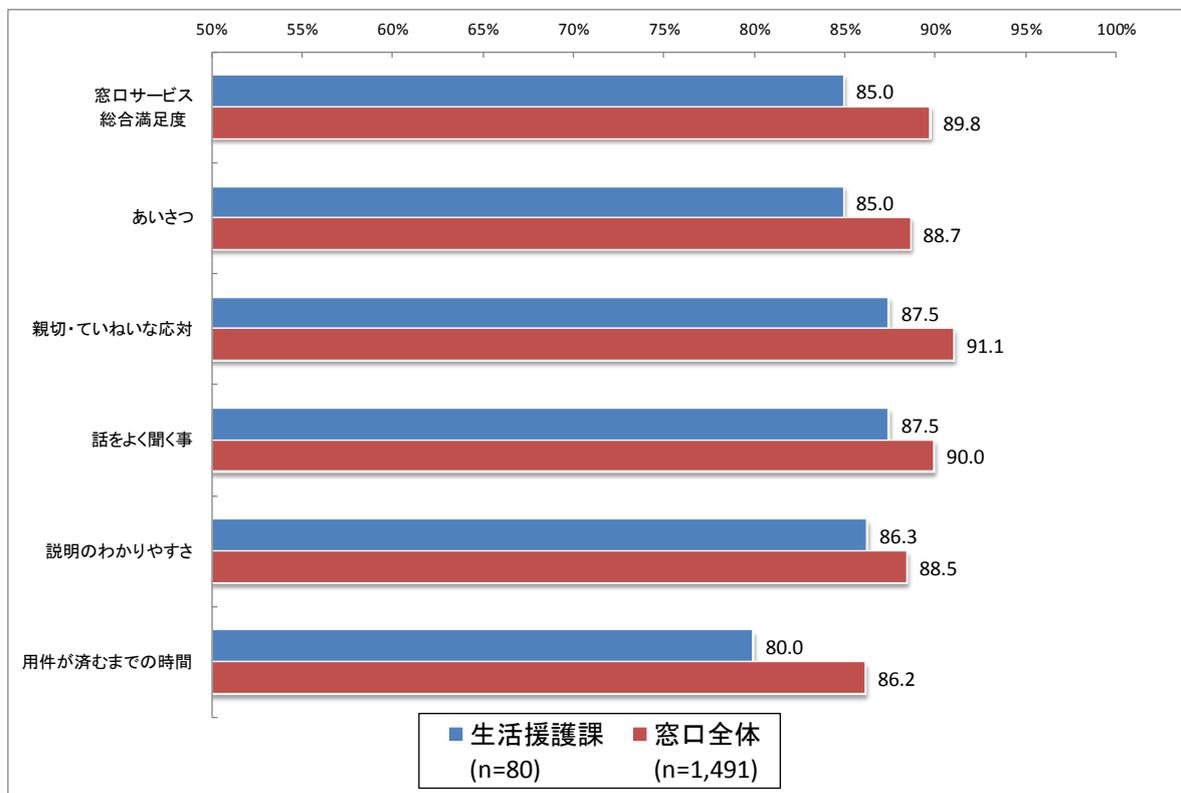
- ・ 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は85.0%で、過去の調査と比較して最も高くなっている。
- ・ 『接遇面』に関する5項目の満足度については、「説明のわかりやすさ」(86.3%)と「用件が済むまでの時間」(80.0%)の以外の項目が、2013年よりも上昇している。



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

③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85.0%で、窓口全体よりも4.8ポイント下回っている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度についても、全ての項目で窓口全体を下回っている。特に「用件が済むまでの時間」(80.0%)は6.2ポイントの差がある。



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

【生活援護課】

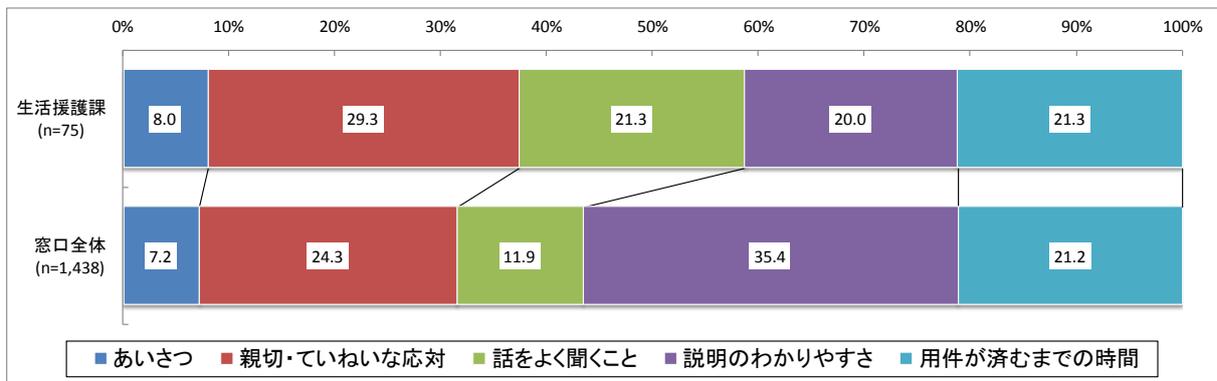
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

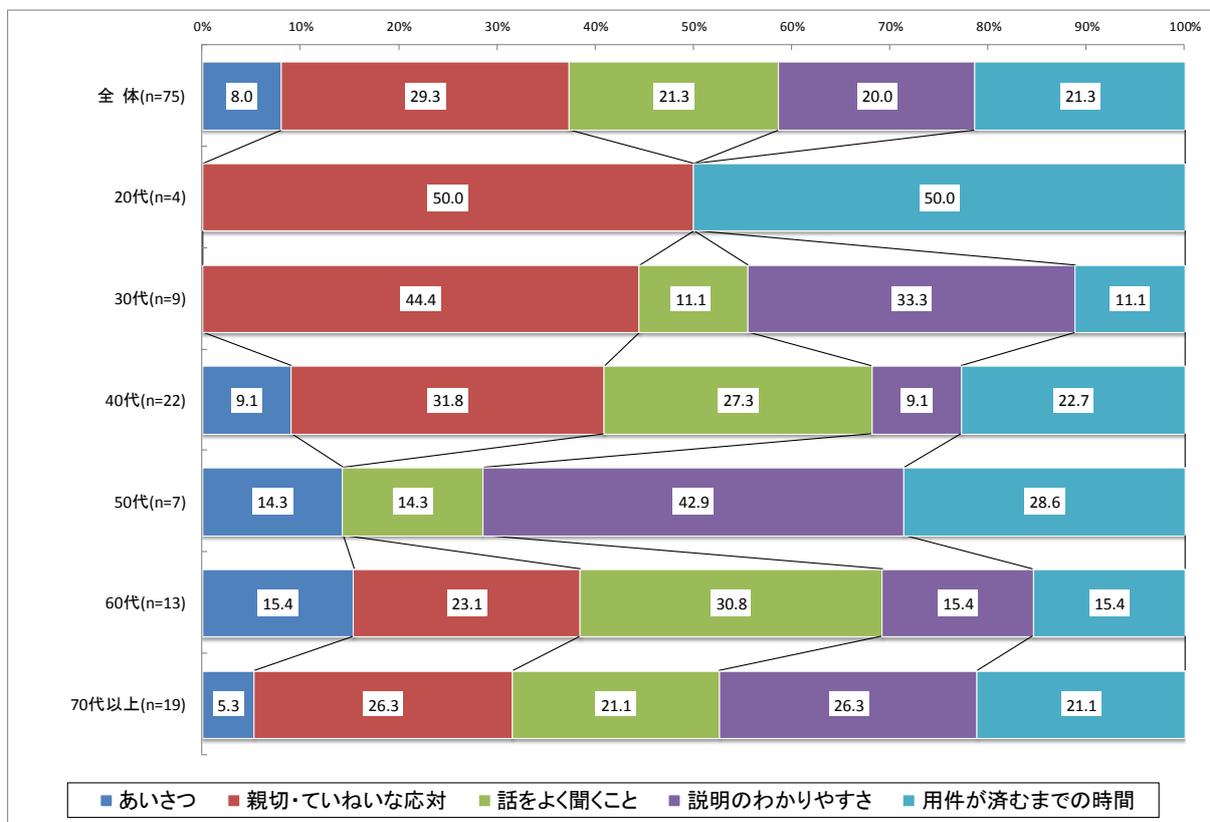
■ 『接遇面』に関する5項目のうち、生活援護課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「親切・ていねいな対応」(29.3%)
- ・「話をよく聞くこと」(21.3%)
- ・「要件が済むまでの時間」(21.3%)



⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

- 『接遇面』に関する5項目のうち、生活援護課に今後より求められている項目(年代別)
 - ・ 「親切・ていねいな対応」は、「20代」(50.0%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(44.4%)となっており、「50代」と「60代」を除く全ての年代でもっとも割合が高い項目となっている。
 - ・ 「話をよく聞くこと」は「60代」(30.8%)がもっとも割合が高く、次いで「40代」(27.3%)、「70代」(21.1%)となっているが、それ以外の年代では2割に満たない。
 - ・ 「用件が済むまでの時間」は「20代」(50.0%)がもっとも割合が高く、次いで「50代」(28.6%)、「40代」(22.7%)となっている。



【介護保険課】

【介護保険課】

(1) 回答者の属性

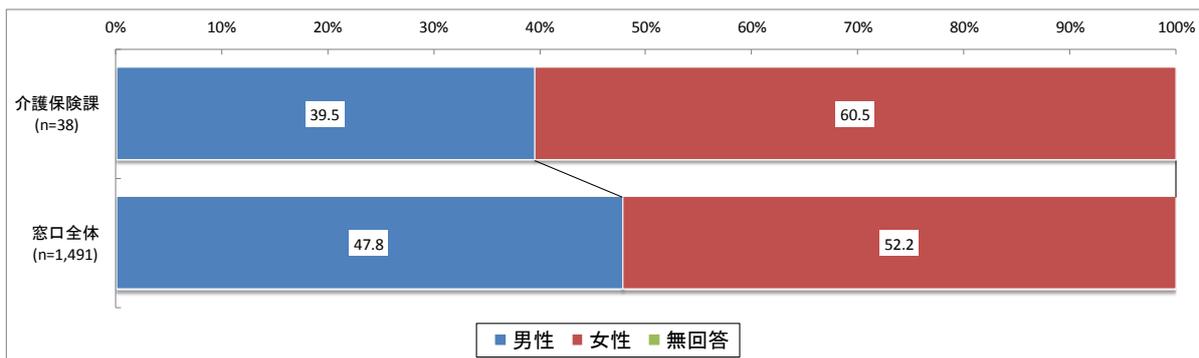
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(39.5%)と「女性」(60.5%)となっており、より女性比率が高くなっている。

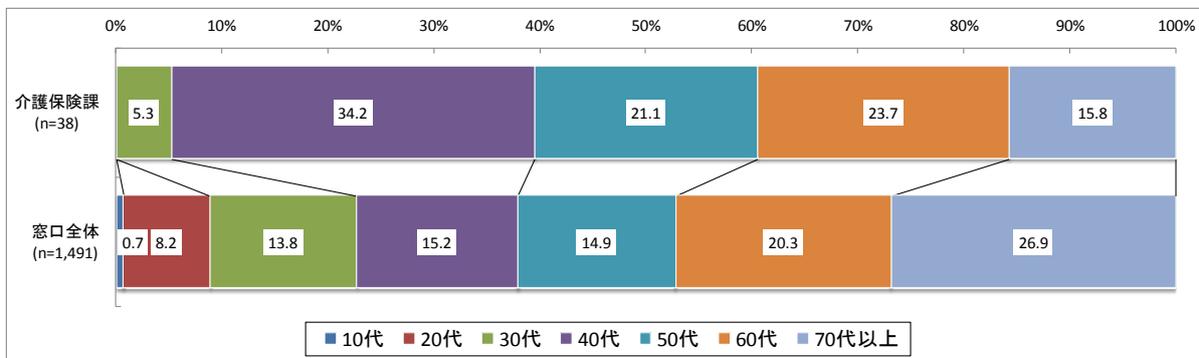
■年齢

- ・窓口全体と比べて「40代」(34.2%)の割合が高く、「50代」を含めた中年年齢層が全体の5割以上を占めている。
- ・「20代以下」の若年齢層は0%となっている。

性別



年齢

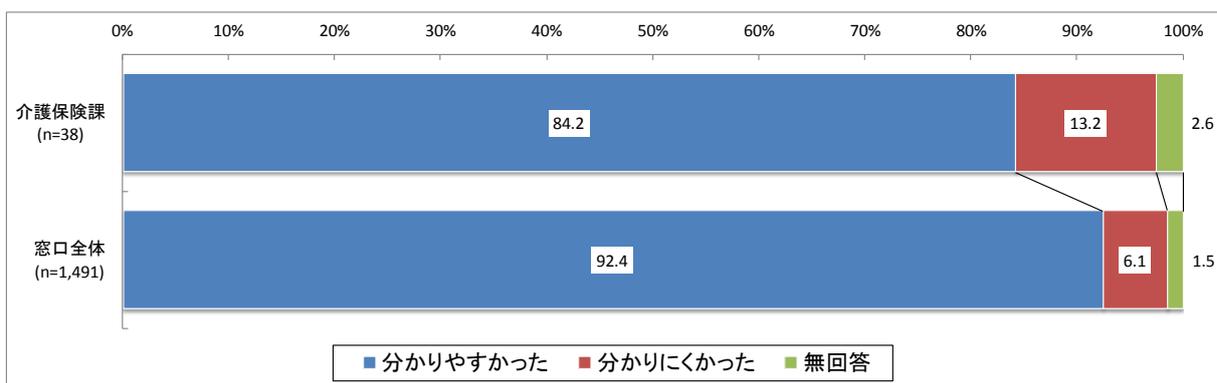


(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

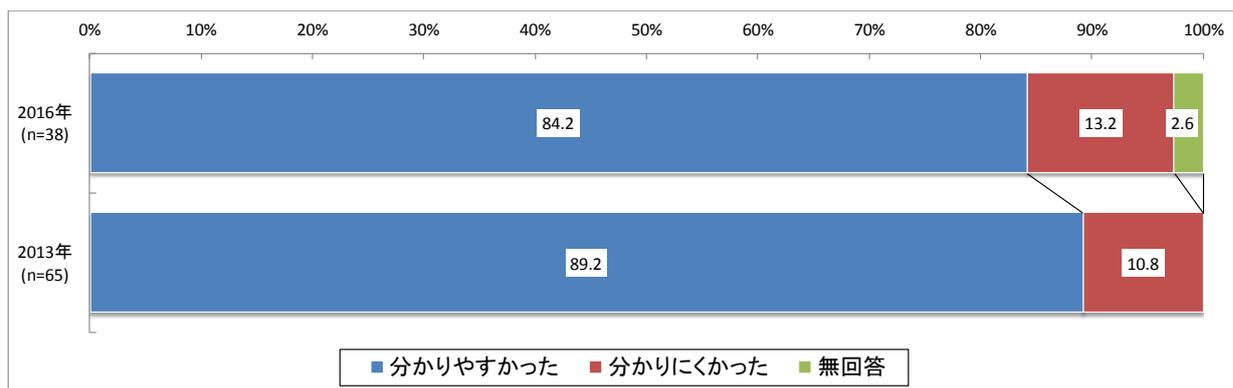
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっし
 やった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

介護保険課を訪問した 84.2%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全
 体と比較すると 8.2 ポイント下回っている。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(84.2%)が 5.0 ポイント低下している。



【介護保険課】

(3) 満足度の状況

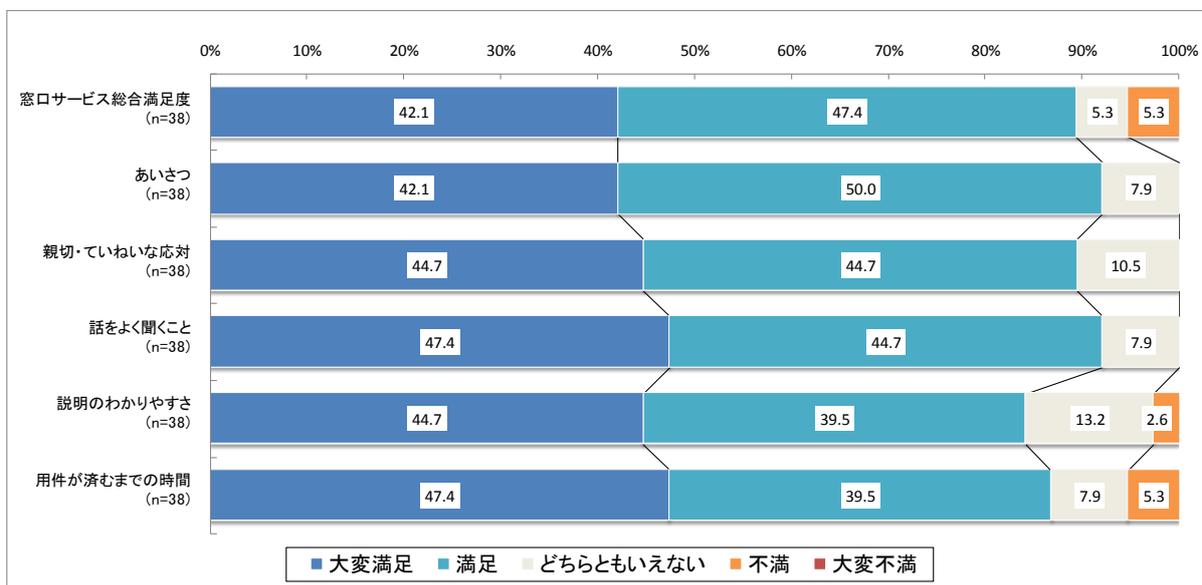
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③ 上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

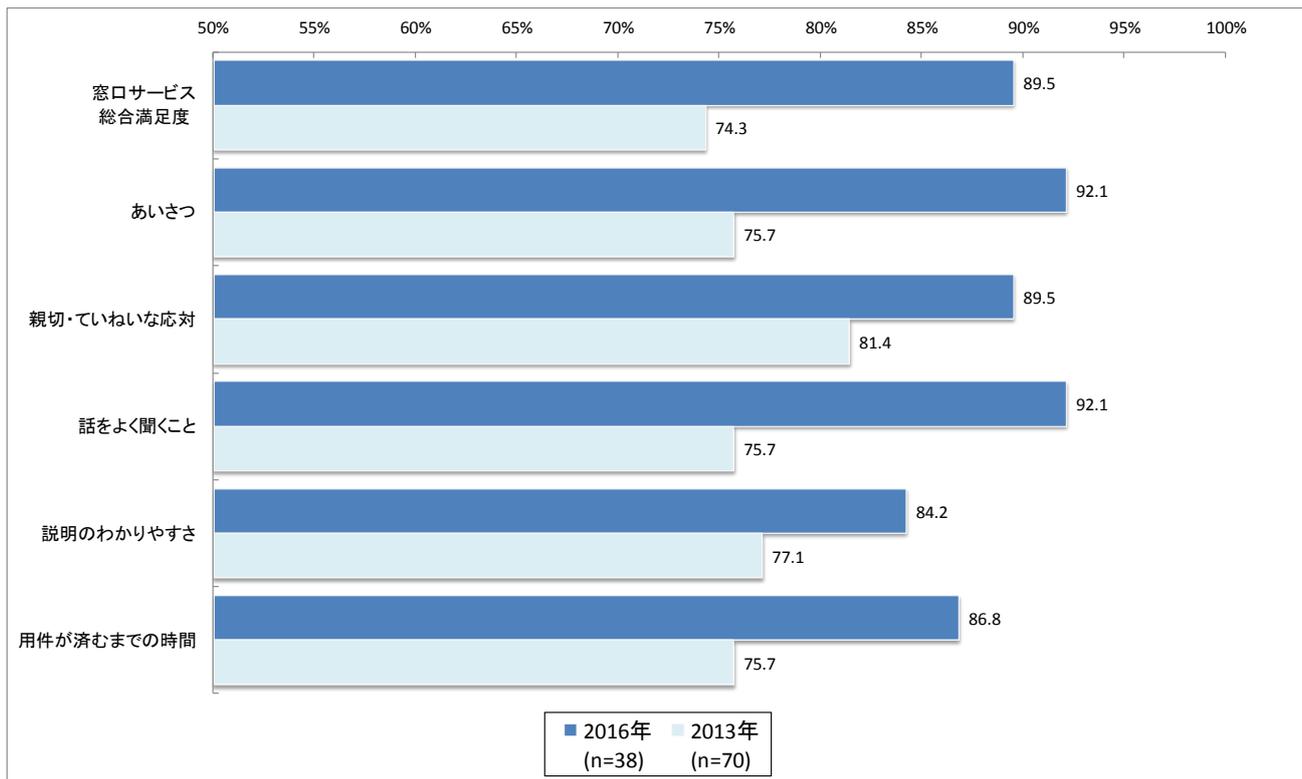
問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④ 上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



②窓口の満足度(過去との比較)

- ・ 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は 89.5%で、2013 年と比較すると 15.2 ポイント上昇した。
- ・ 『接遇面』に関する 5 項目の満足度についても、全ての項目が 2013 年から上昇しており、特に「あいさつ」、「話をよく聞くこと」、「用件が済むまで時間」は 10 ポイント以上上昇している。

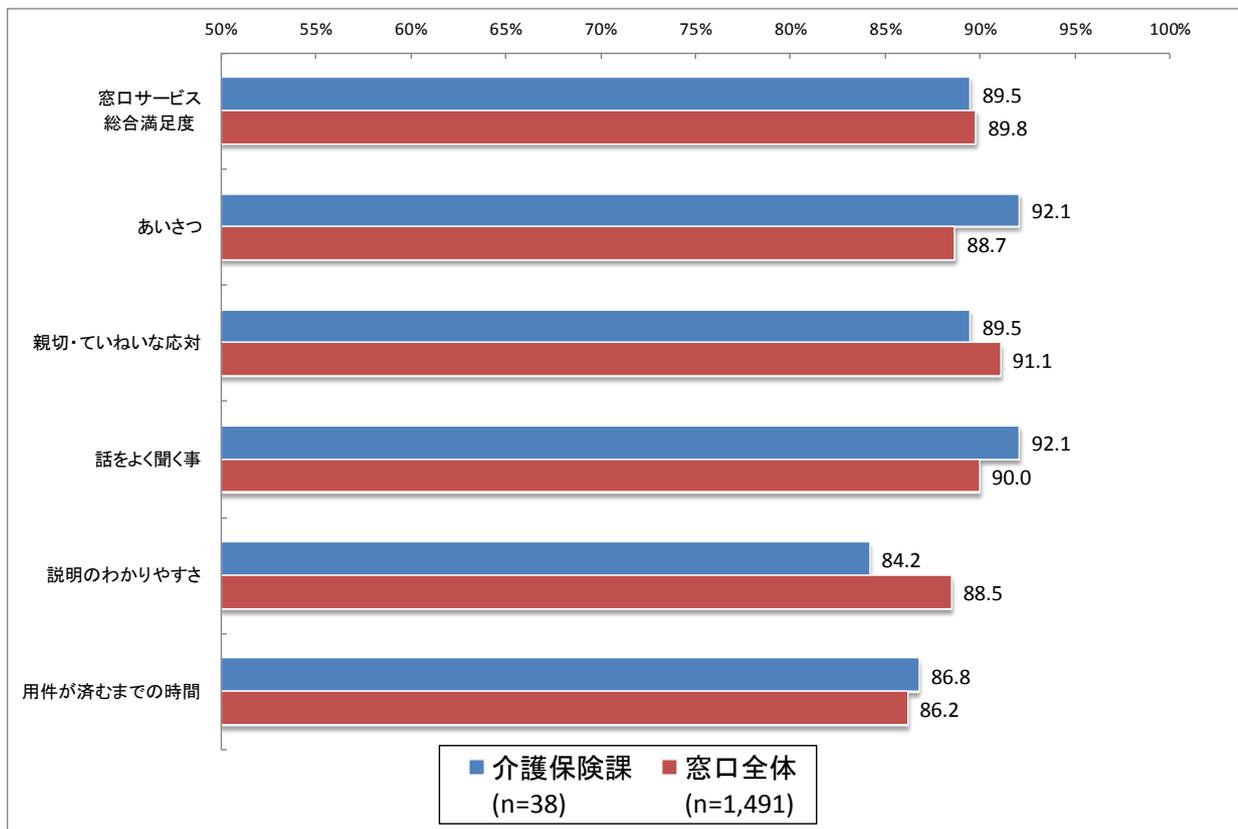


注：n 数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

【介護保険課】

③介護保険課と窓口全体との比較

- ・ 窓口サービス総合満足度は 89.5% で、窓口全体とほぼ同じ水準である。
- ・ 『接遇面』に関する 5 項目の満足度についても、窓口全体とほぼ同じ水準である。



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

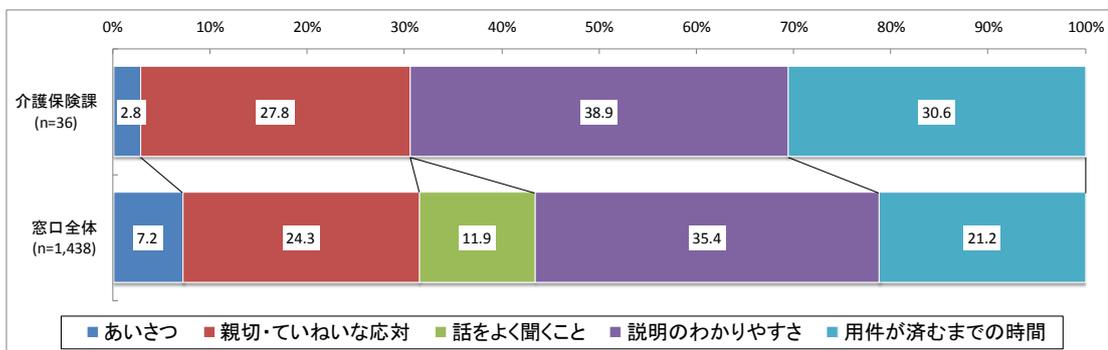
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、介護保険課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(38.9%)
- ・「用件が済むまでの時間」(30.6%)
- ・「親切・ていねいな対応」(27.8%)

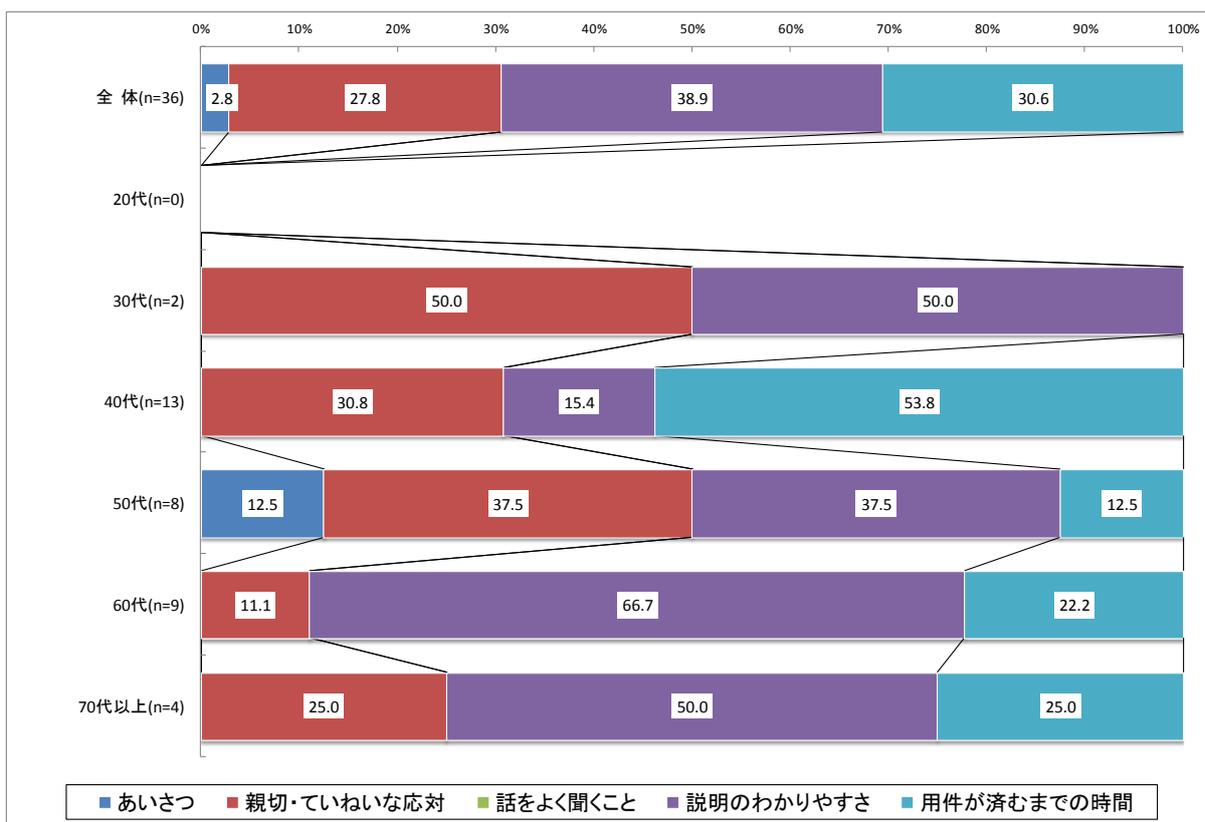


【介護保険課】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、介護保険課に今後より求められている項目(年代別)

- ・「説明のわかりやすさ」については、「60代」(66.7%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(50.0%)、「70代以上」(50.0%)となっており、「40代」(15.4%)を除く全ての年代で最も割合が高い項目となっている。
- ・「用件が済むまでの時間」は「40代」(53.8%)がもっとも割合が高く、次いで「70代以上」(25.0%)、「60代」(22.2%)となっているが、それ以外の年代は2割に満たない。
- ・「親切・ていねいな対応」は「30代」(50.0%)がもっとも割合が高く、次いで「50代」(37.5%)となっており、「60代」(11.1%)を除く全ての年代で2割以上を占めている。
- ・「あいさつ」が必要と感じている年代は、「50代」(12.5%)のみであり、現状で満足している利用者が多い。



【高齢者福祉課】

(1) 回答者の属性

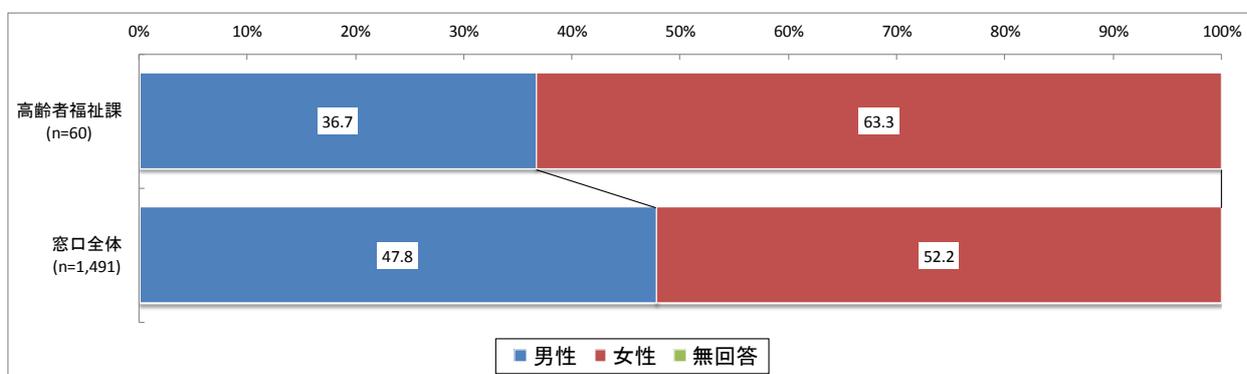
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(36.7%)と「女性」(63.3%)となっており、より女性比率が高くなっている。

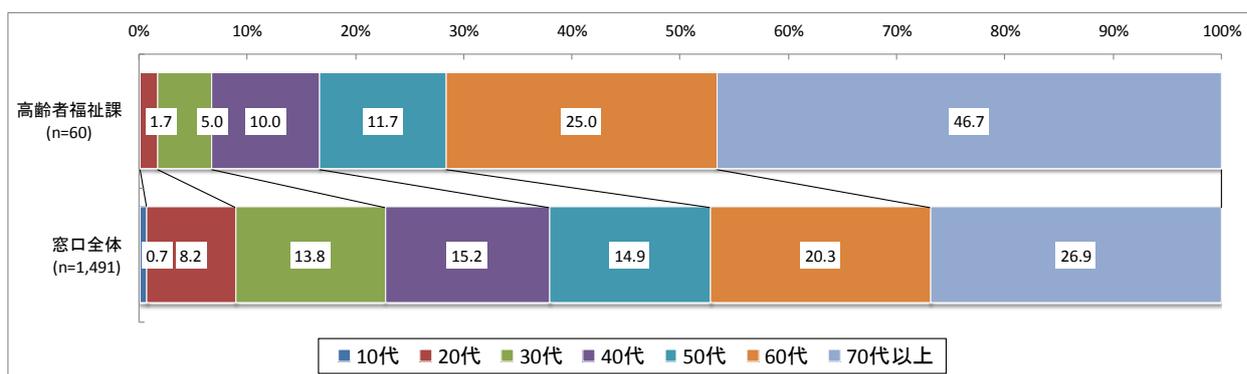
■年齢

- ・窓口全体と比べて「70代以上」(46.7%)の割合が高く、「60代」を含めた高年齢層が全体の7割以上を占めており、「50代以下」の各年代の割合が少なくなっている。

性別



年齢



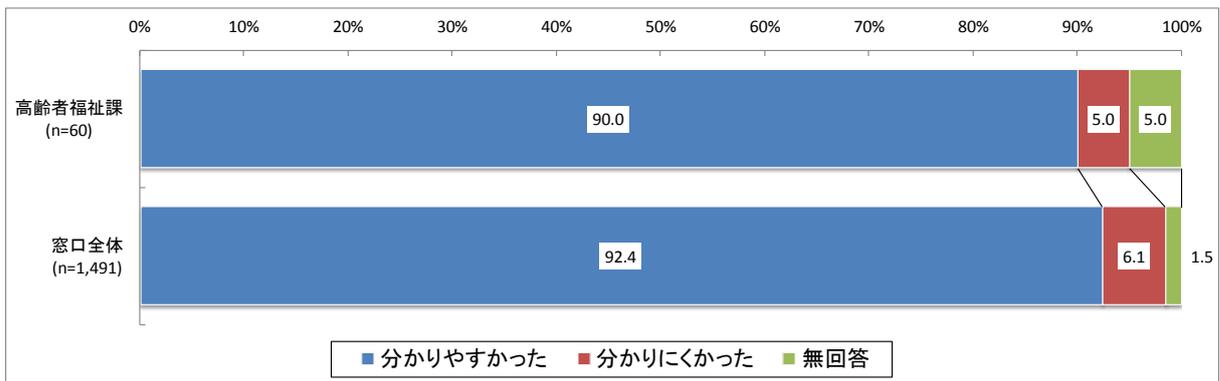
【高齢者福祉課】

(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

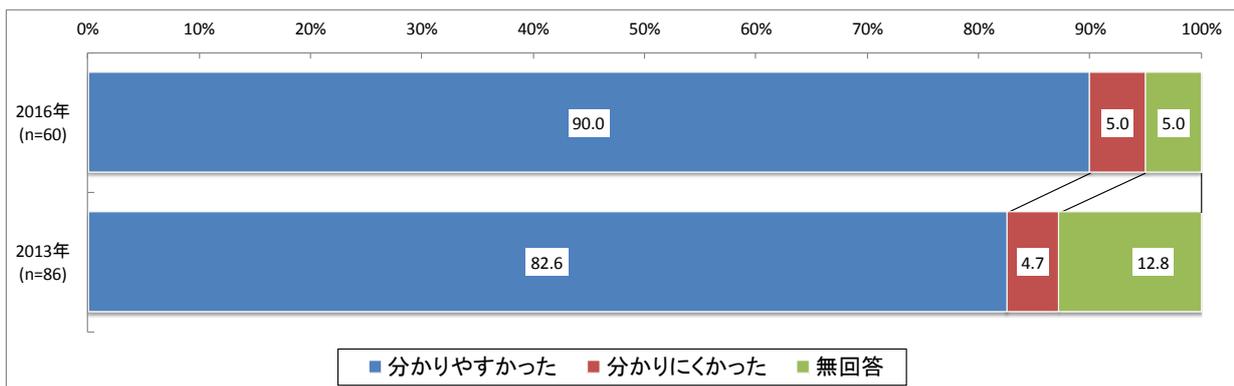
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっしやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

高齢者福祉課を訪問した 90.0%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体と比較してほぼ同じ水準である。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(90.0%)が7.4ポイント上昇している。



(3) 満足度の状況

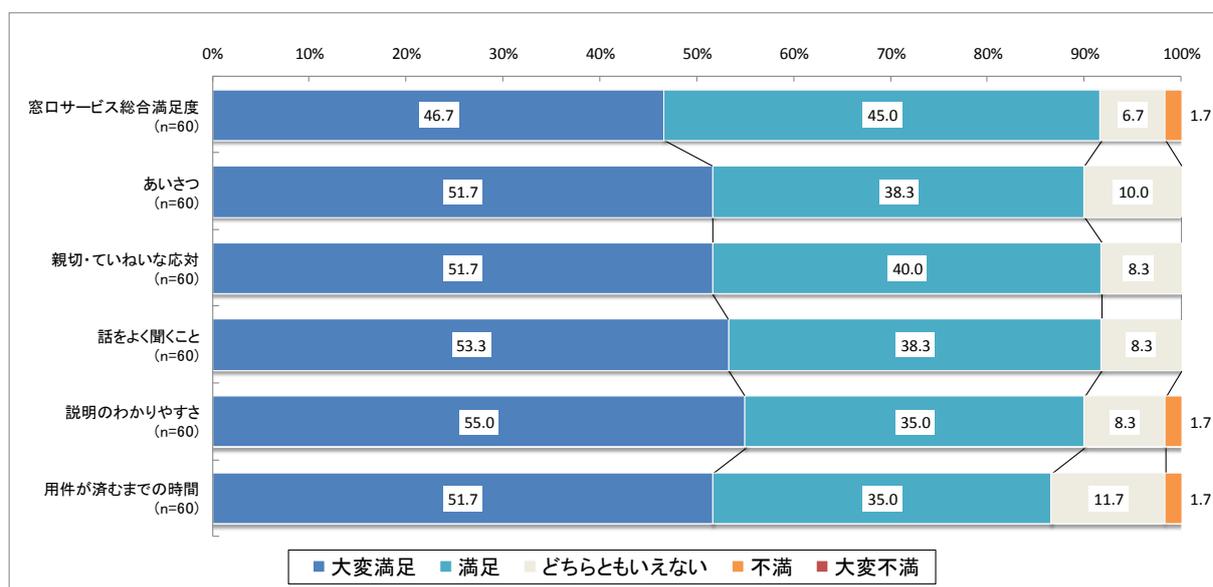
①窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっし
 やった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

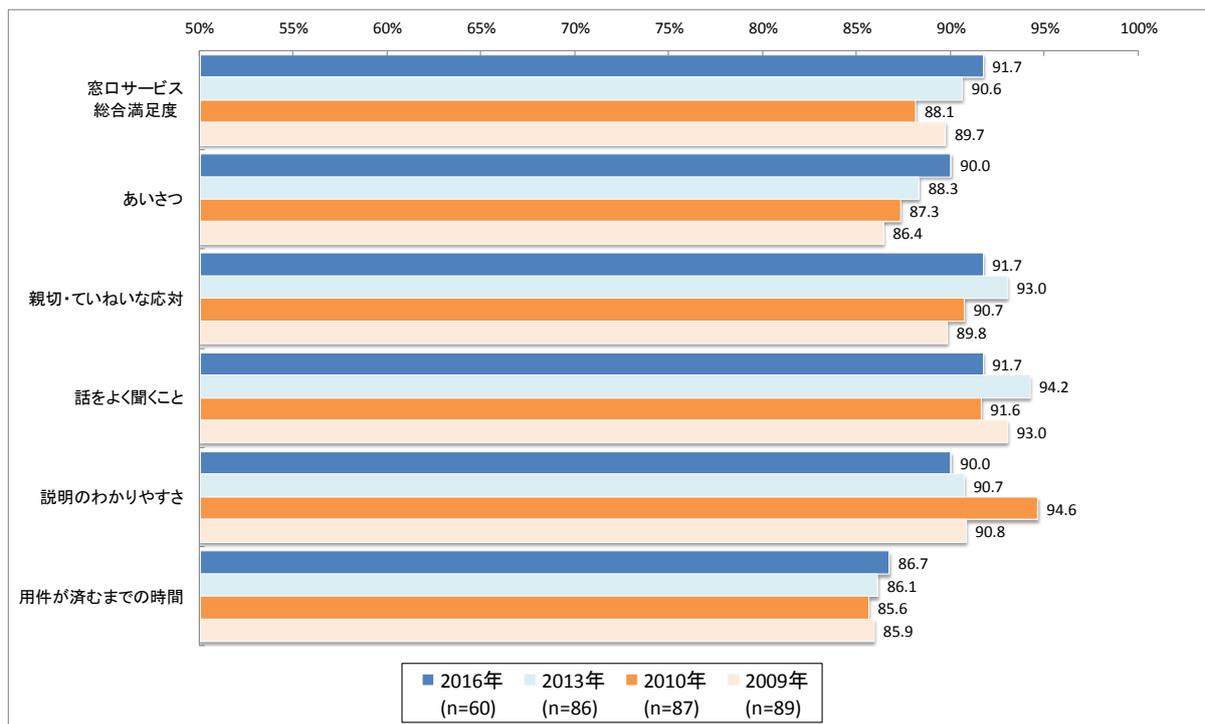
④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



【高齢者福祉課】

②窓口の満足度(過去との比較)

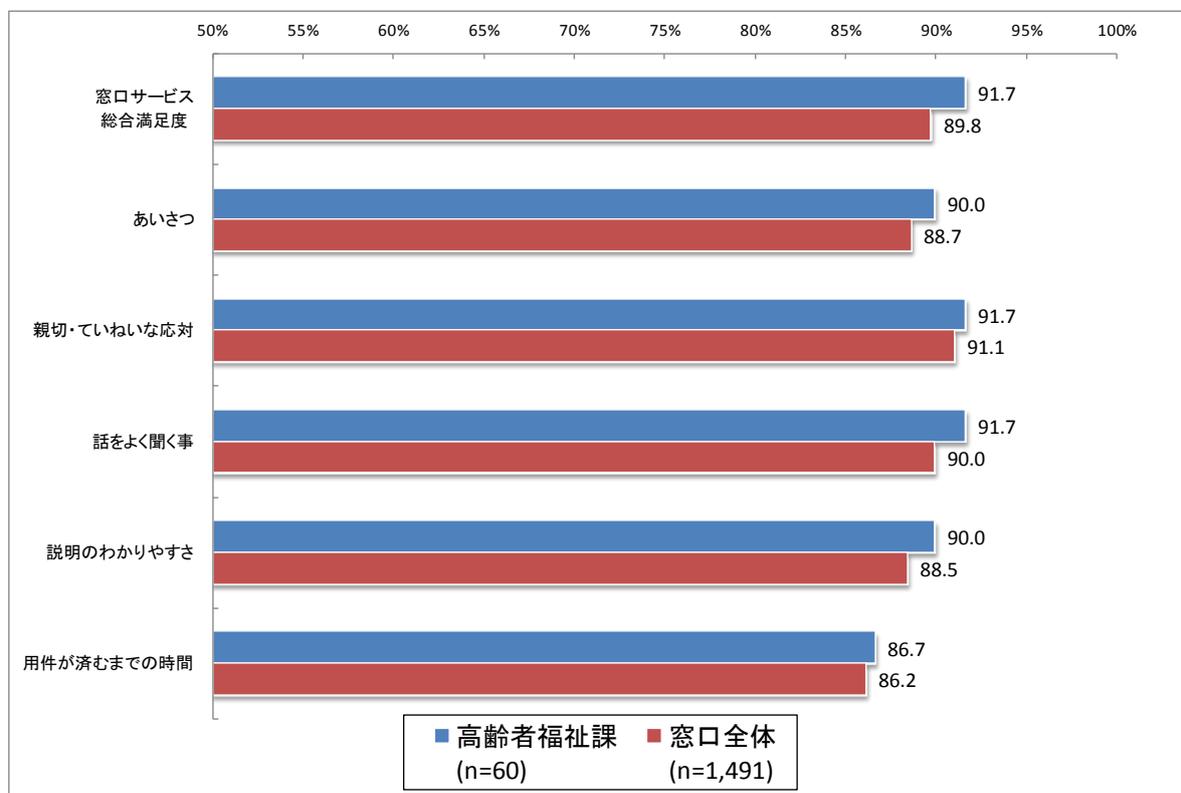
- ・窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は91.7%で、過去の調査と比較して最も高くなっている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度については、「あいさつ」(90.0%)と「用件が済むまでの時間」(86.7%)が過去最高の満足度となっているが、それ以外の項目は2013年より低下しており、2010年以前とほぼ同じ水準となっている。



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

③ 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 91.7% で、窓口全体と比較すると 1.9 ポイント上回っている。
- ・ 『接遇面』に関する 5 項目の満足度についても、全ての項目で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

【高齢者福祉課】

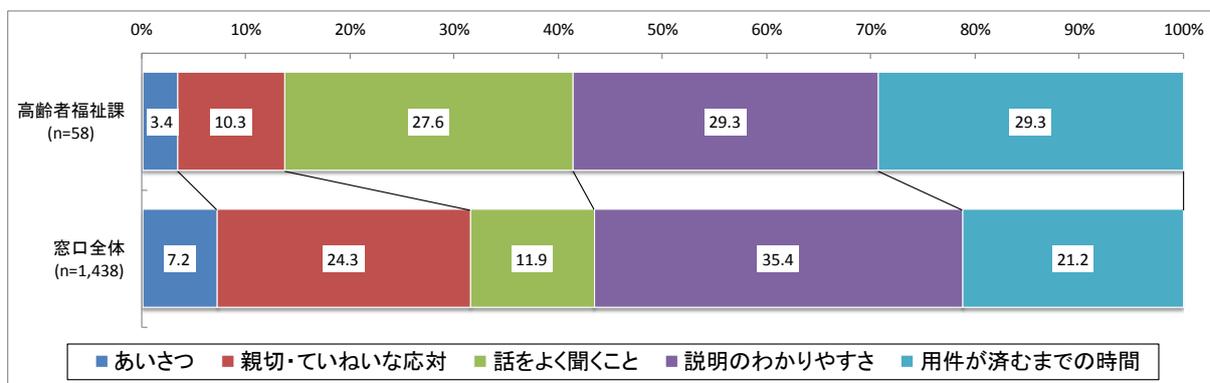
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、高齢者福祉課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(29.3%)
- ・「用件が済むまでの時間」(29.3%)
- ・「話をよく聞くこと」(27.6%)

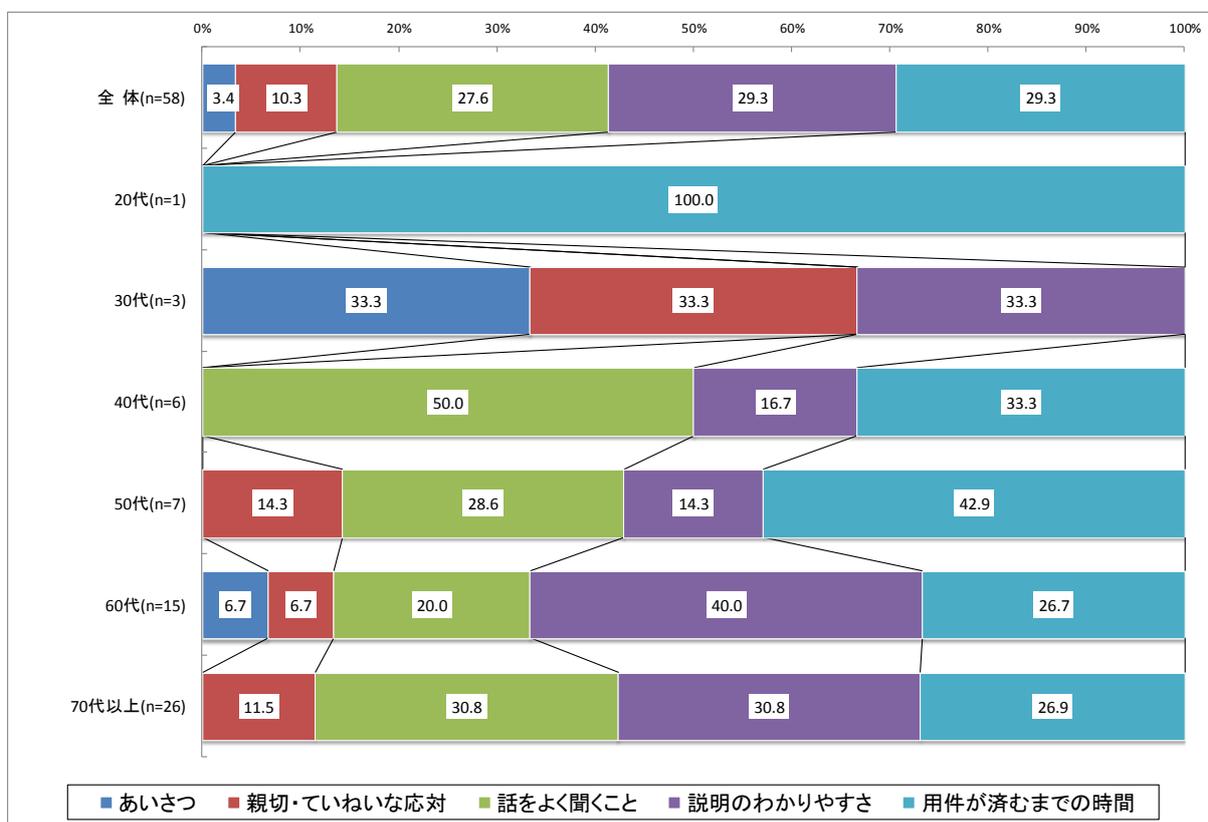


⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、高齢者福祉課に今後より求められている項目(年代別)

※20代はサンプル数が1の為、考察対象から除いている。

- ・「説明のわかりやすさ」については、「60代」(40.0%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(33.3%)となっており、「40代」(16.7%)と「50代」(14.3%)を除く全ての年代で3割以上を占めている。
- ・「用件が済むまでの時間」は「50代」(42.9%)がもっとも割合が高く、次いで「40代」(33.3%)となっており、「30代」以外の全ての年代で3割近くを占めている。
- ・「話をよく聞くこと」は「40代」(50.0%)がもっとも割合が高く、次いで「70代以上」(30.8%)となっており、「30代」以外の全ての年代で3割近くを占めている。



【障がい福祉課】

【障がい福祉課】

(1) 回答者の属性

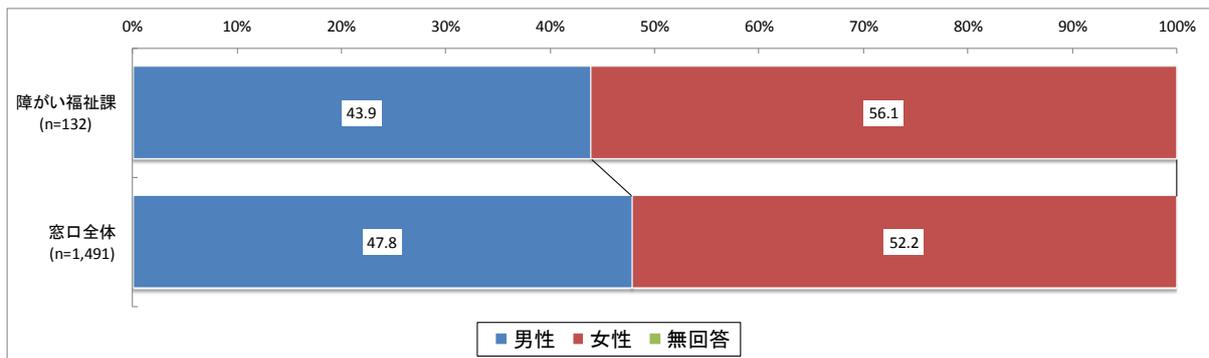
■性別

- ・窓口全体と同じで、「男性」(43.9%)と「女性」(56.1%)の割合はほぼ同じ比率である。

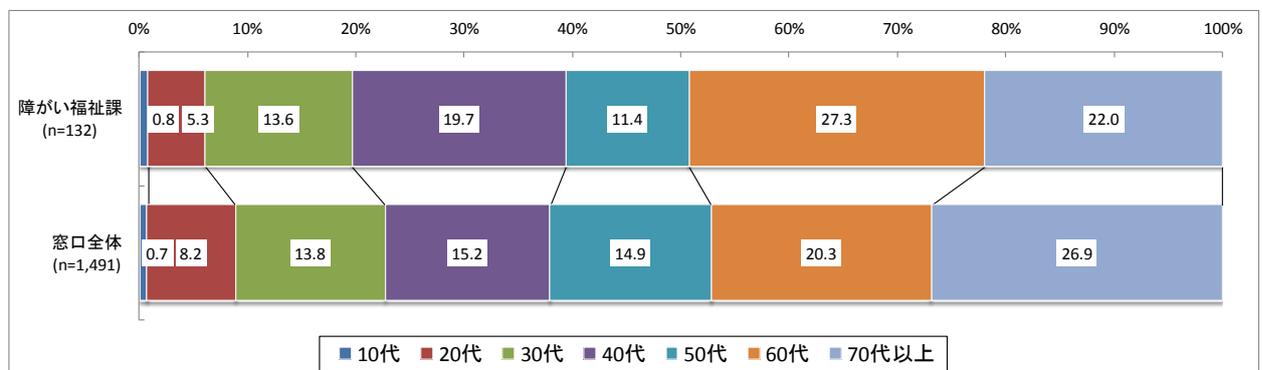
■年齢

- ・年齢構成では、「60代」(27.3%)がもっとも多く、「70代以上」を含めた高年齢層が全体の5割近くを占めている。
- ・窓口全体とほぼ同じ年齢構成になっている。

性別



年齢

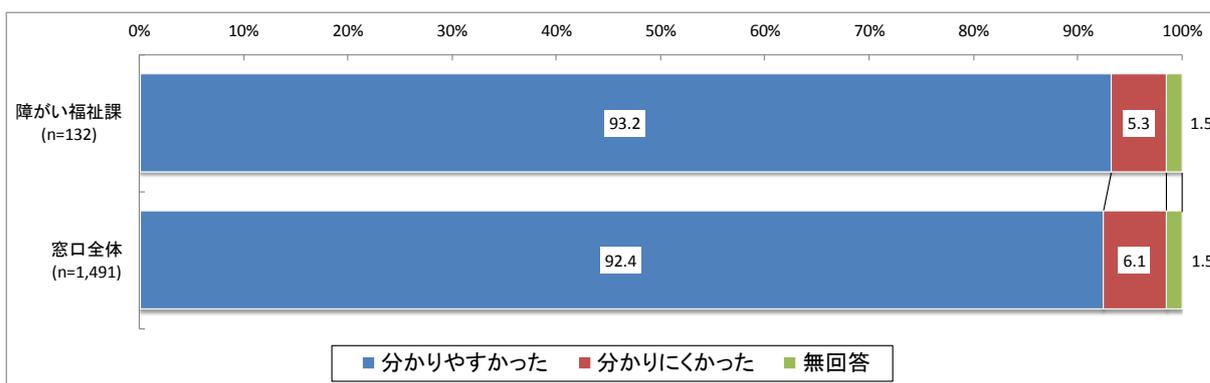


(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

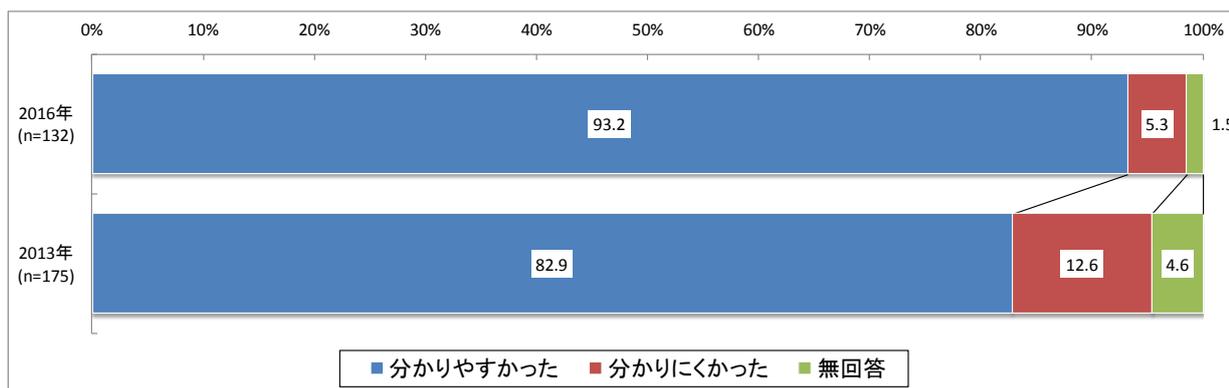
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっしやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

障がい福祉課を訪問した 93.2%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体と比較してほぼ同じ水準である。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(93.2%)が10.3ポイント上昇している。



【障がい福祉課】

(3) 満足度の状況

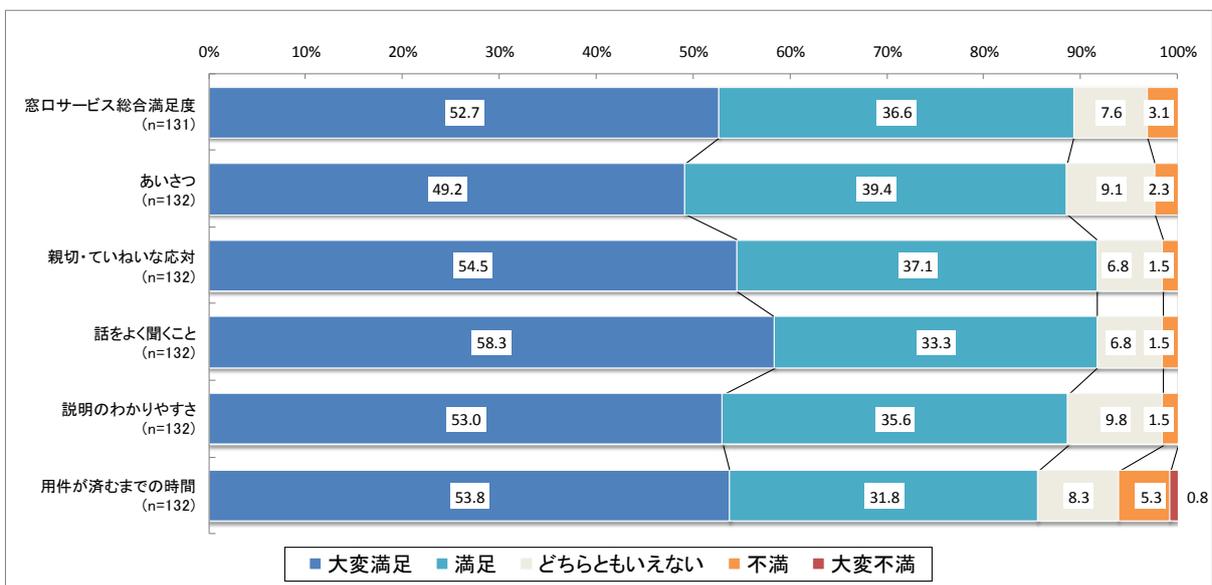
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

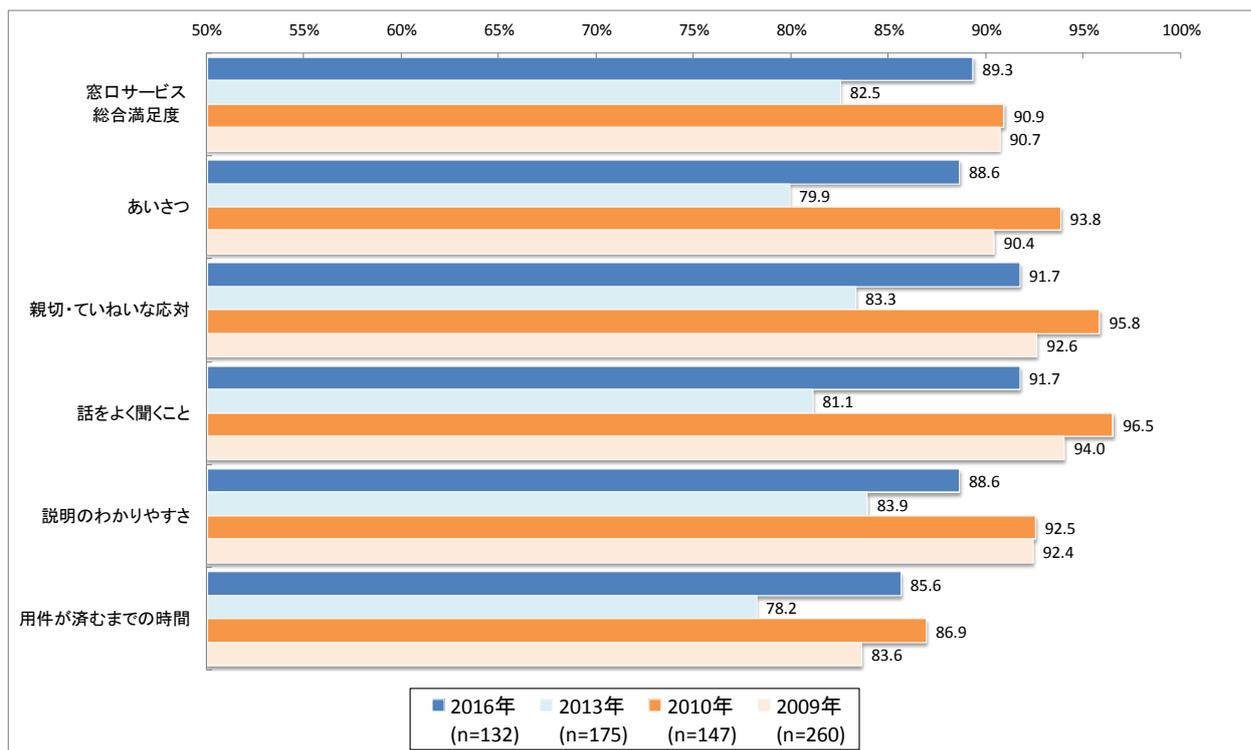
問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



②窓口の満足度(過去との比較)

- ・ 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は 89.3%で、2013 年より上昇しており、2010 年以前とほぼ同じ水準である。
- ・ 『接遇面』に関する 5 項目の満足度については、2013 年より全項目上昇してはいるものの、2010 年の水準までには達していない。特に「あいさつ」(88.6%)は 2010 年より 5.2 ポイント低下している。

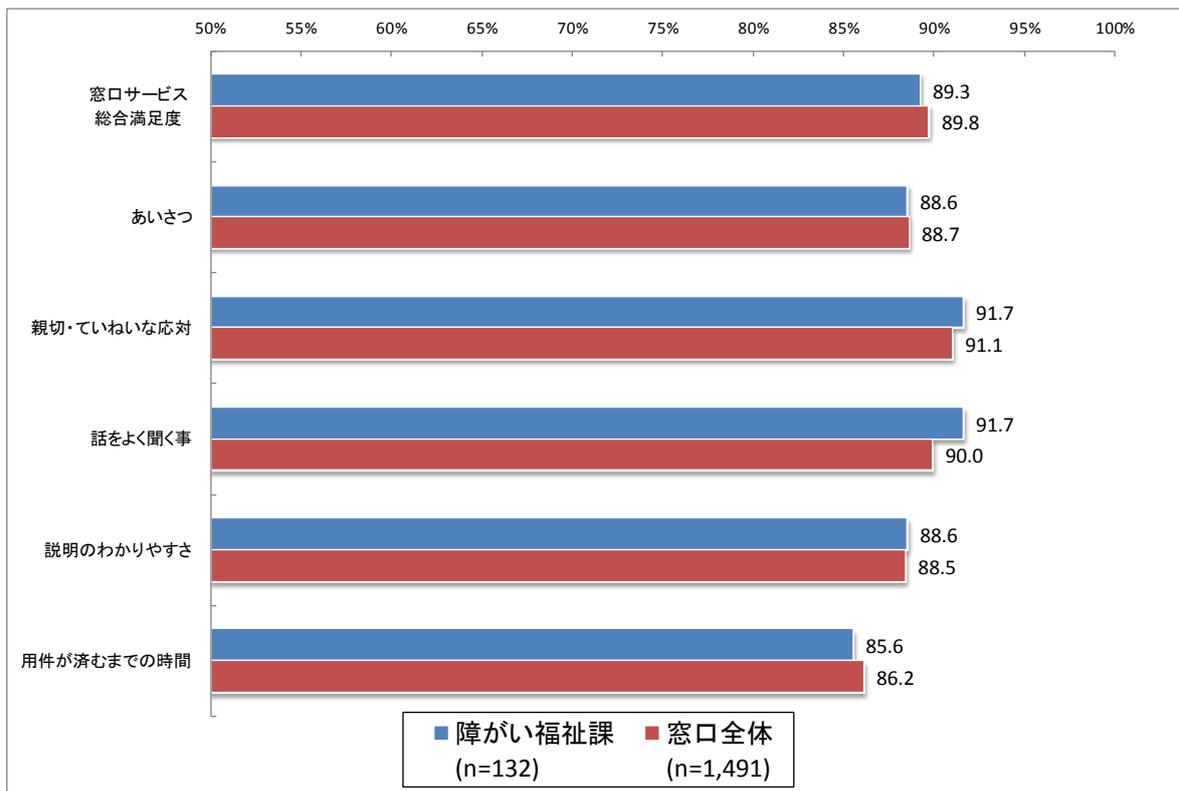


注：n 数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

【障がい福祉課】

③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 89.3% で、窓口全体とほぼ同じ水準である。
- ・ 『接遇面』に関する 5 項目の満足度についても、全ての項目が窓口全体とほぼ同じ水準である。



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

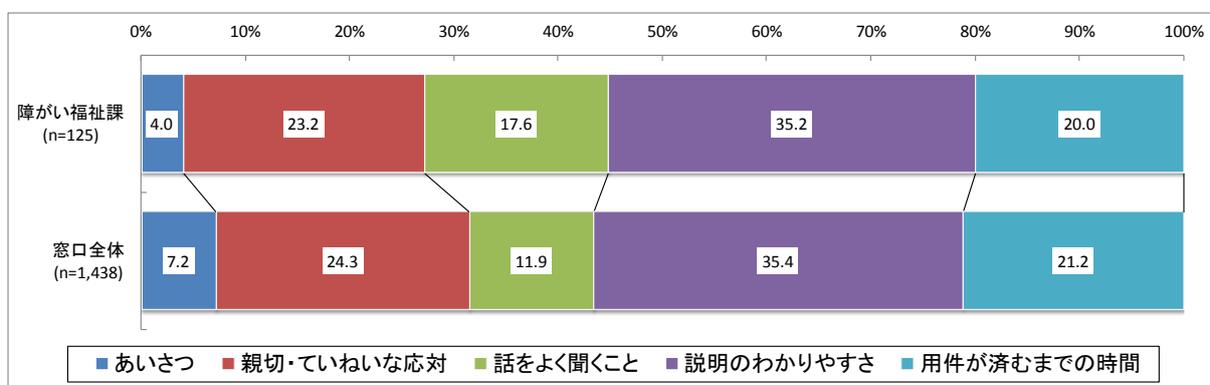
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、障がい福祉課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(35.2%)
- ・「親切・ていねいな対応」(23.2%)
- ・「用件が済むまでの時間」(20.0%)

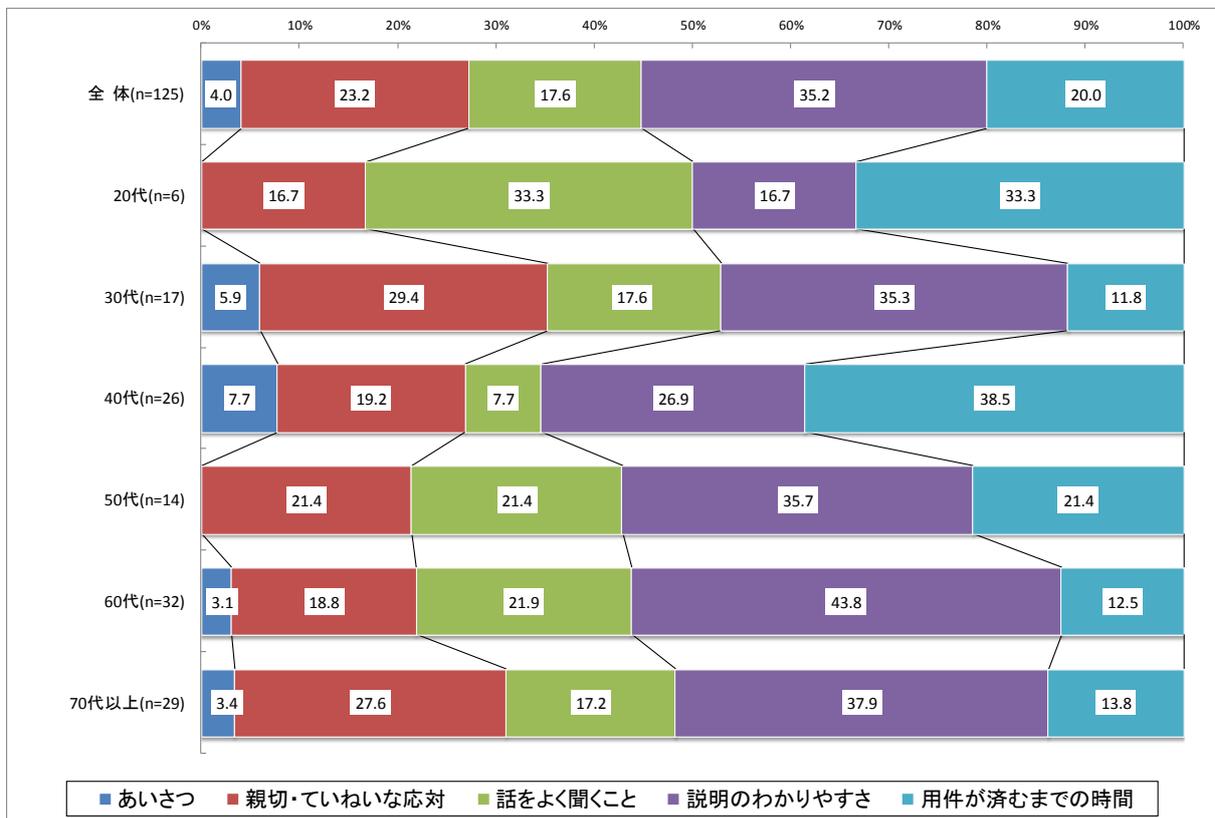


【障がい福祉課】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、障がい福祉課に今後より求められている項目(年代別)

- ・「説明のわかりやすさ」については、「60代」(43.8%)がもっとも割合が高く、次いで「70代以上」(37.9%)となっており、「20代」「40代」を除く各年代でもっとも割合が高くなっている。
- ・「親切・ていねいな対応」は「30代」(29.4%)がもっとも割合が高く、次いで「70代以上」(27.6%)となっており、全ての年代で2割近くを占めている。
- ・「用件が済むまでの時間」は「40代」(38.5%)、「20代」(33.3%)、「50代」(21.4%)、と比較的割合が高いが、それ以外の年代では1割程度である。



【子ども総務課】

(1) 回答者の属性

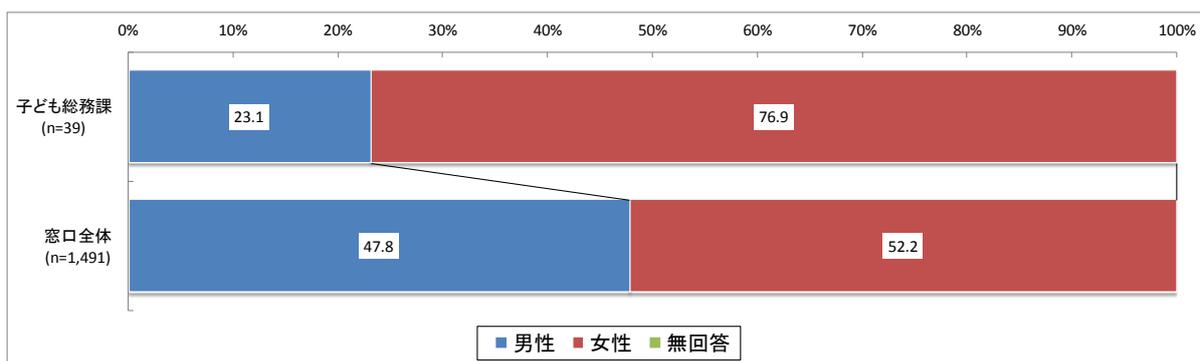
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(23.1%)と「女性」(76.9%)となっており、より女性比率が高くなっている。

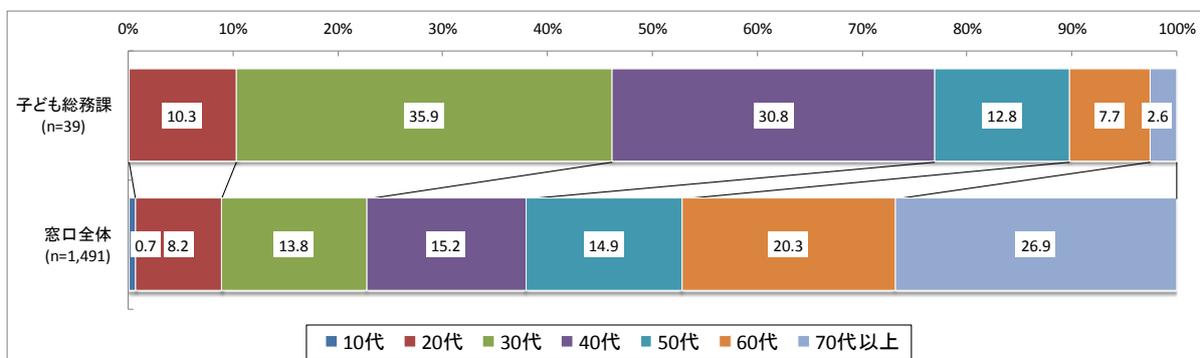
■年齢

- ・年齢構成では、「30代」(35.9%)がもっとも多く、「40代」を含めると全体の7割近くを占めている。
- ・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。

性別



年齢



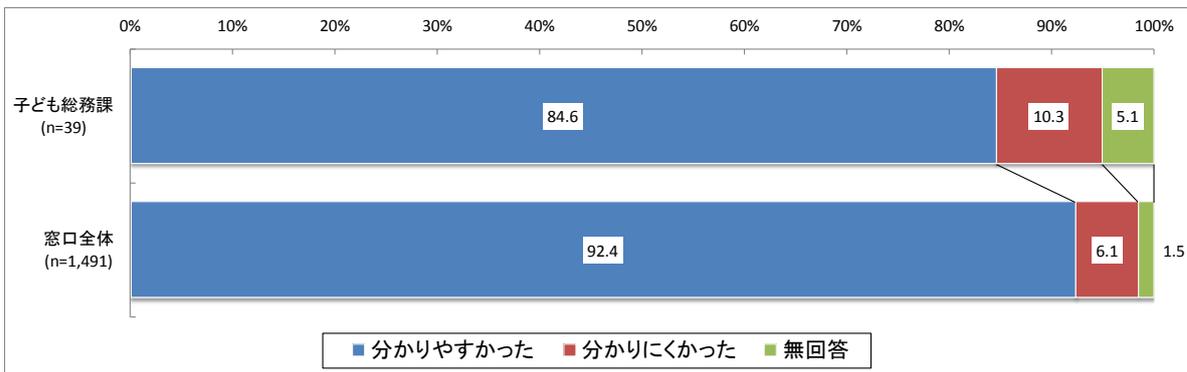
【子ども総務課】

(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

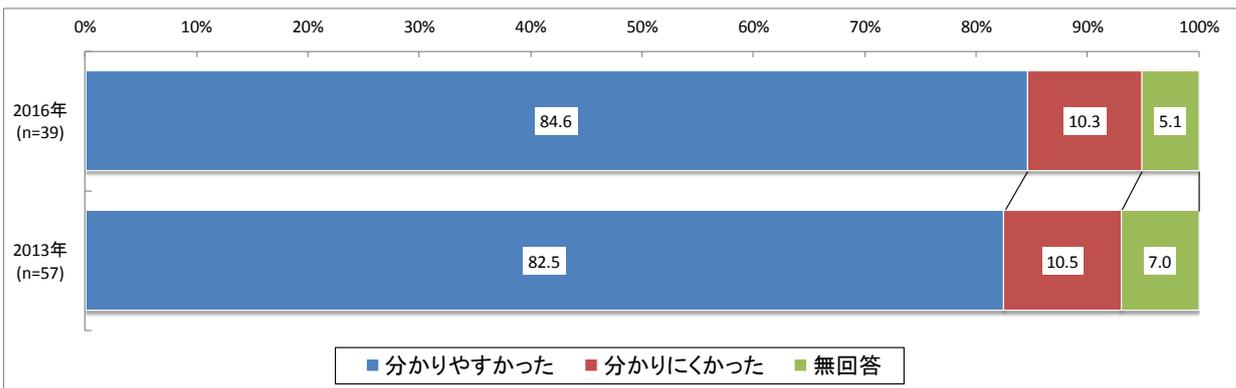
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっし
やった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

子ども総務課を訪問した 84.6%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口
全体と比較して 7.8 ポイント下回っている。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(84.6%)が 2.1 ポイント上昇している。



(3) 満足度の状況

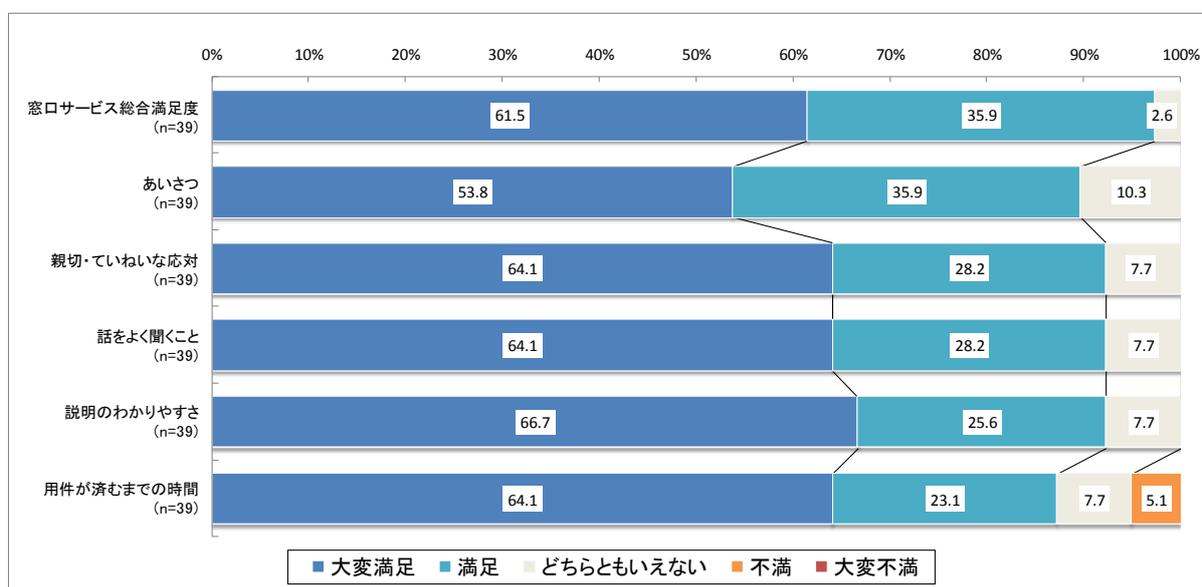
①窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

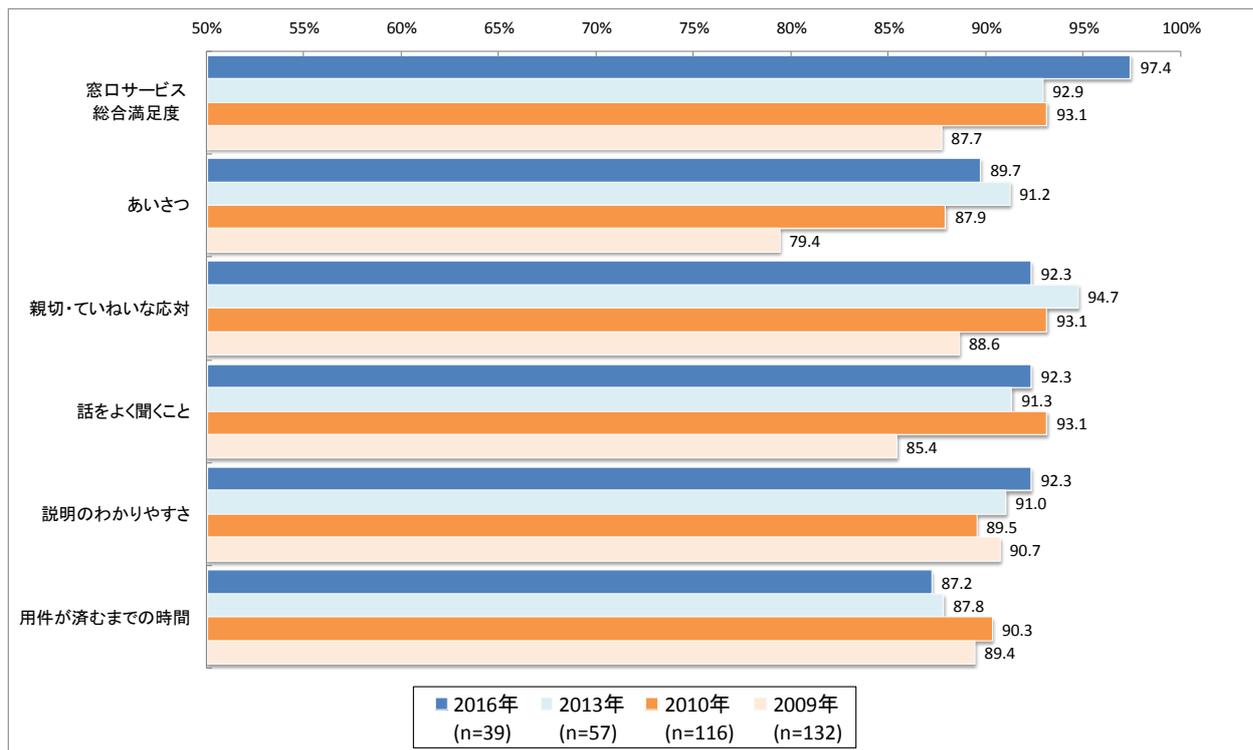
④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



【子ども総務課】

②窓口の満足度(過去との比較)

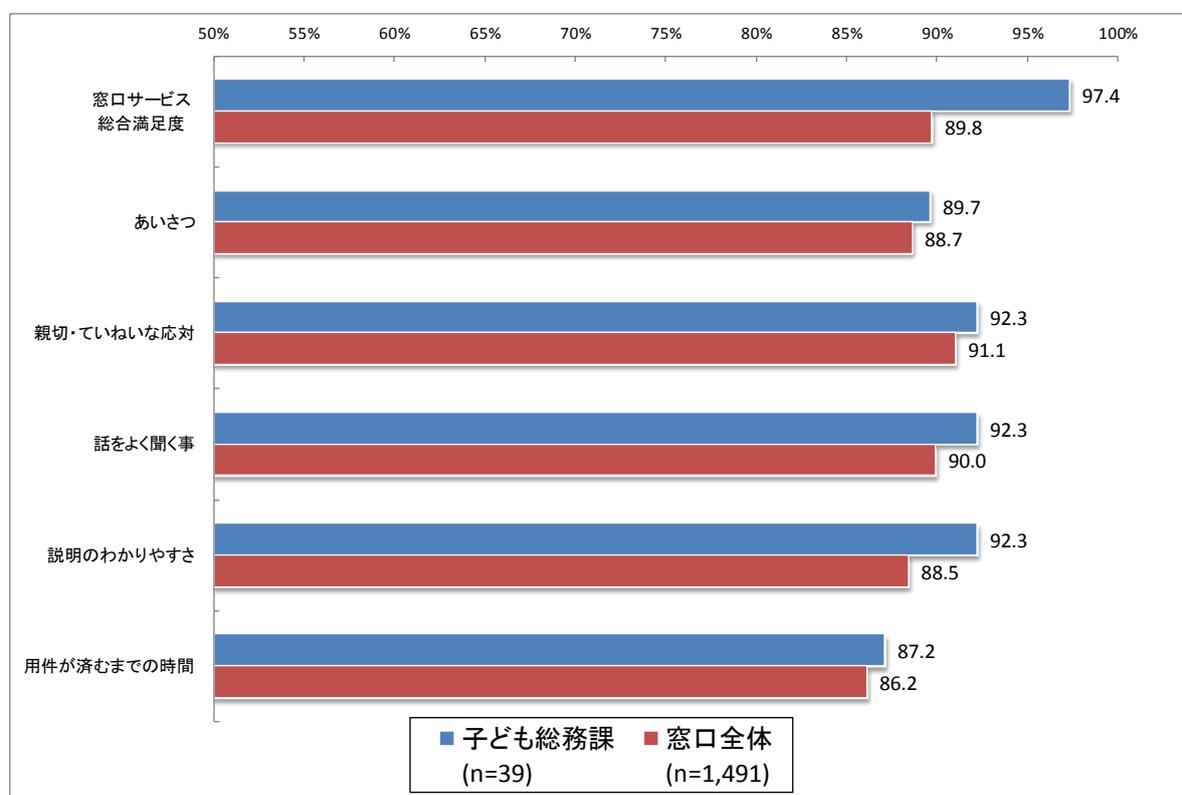
- ・窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は97.4%で、過去の調査と比較して最も高くなっている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度については、2013年から低下している項目が多いが、「話をよく聞くこと」(92.3%)と「説明のわかりやすさ」(92.3%)の2項目のみ上昇している。



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

③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97.4%で、窓口全体よりも7.6ポイント上回っている。
- ・ 『接遇面』に関する5項目の満足度についても、全ての項目で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

【子ども総務課】

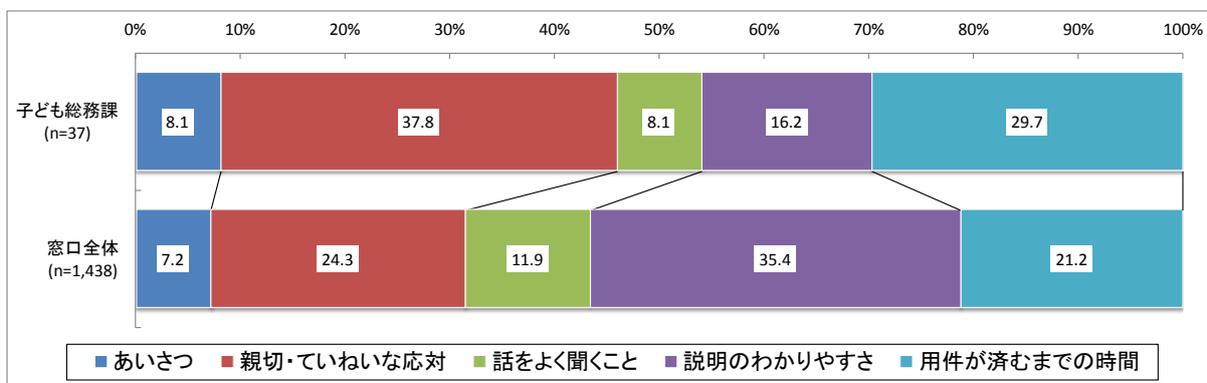
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、子ども総務課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「親切・ていねいな対応」(37.8%)
- ・「用件が済むまでの時間」(29.7%)
- ・「説明のわかりやすさ」(16.2%)

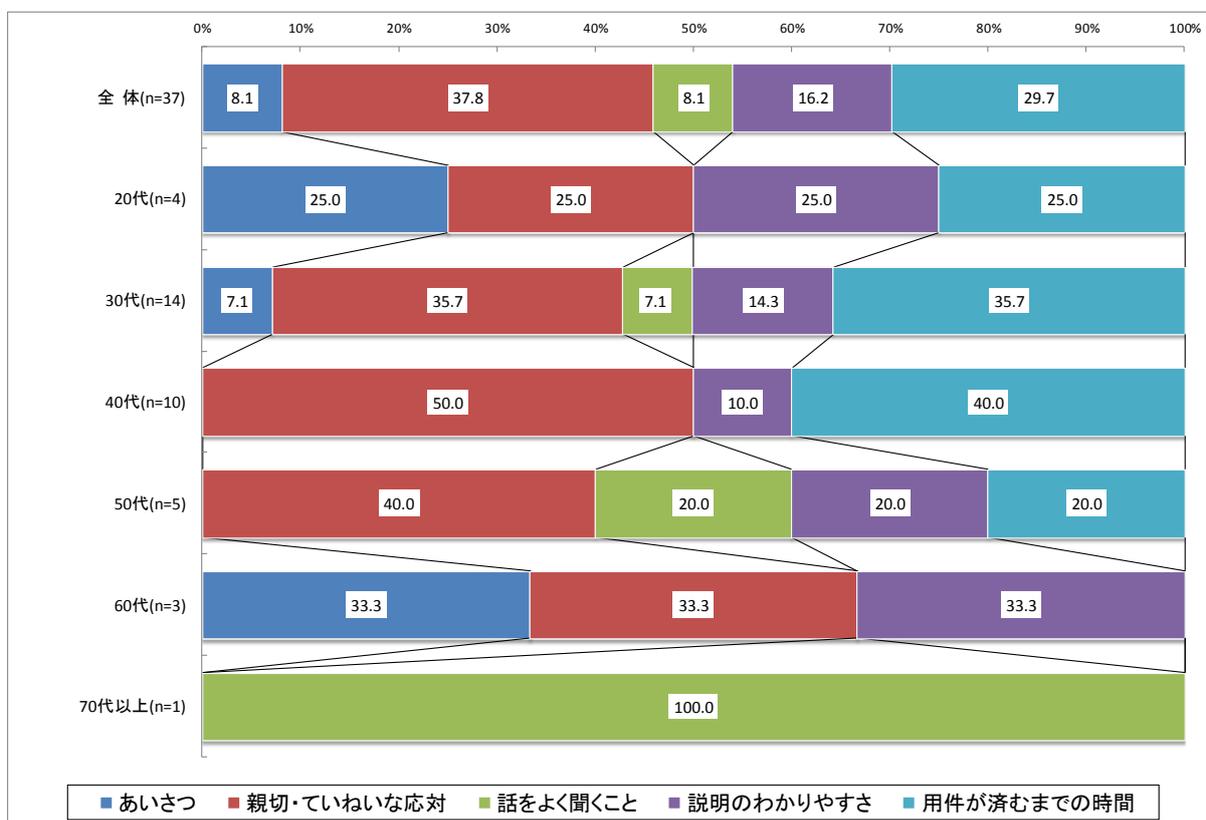


⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■『接遇面』に関する5項目のうち、子ども総務課に今後より求められている項目(年代別)

※70代以上はサンプル数が1の為、考察対象から除いている。

- ・「親切・ていねいな対応」については、「40代」(50.0%)がもっとも割合が高く、次いで「50代」(40.0%)となっており、「20代」(25.0%)を除く全ての年代で3割以上を占めている。
- ・「用件が済むまでの時間」は「40代」(40.0%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(35.7%)となっており、「60代」を除くすべての年代で2割以上を占めている。
- ・「説明のわかりやすさ」は「60代」(33.3%)がもっとも割合が高く、次いで「20代」(25.0%)となっているが、それ以外の年代では2割未満である。



【子ども家庭支援センター】

【子ども家庭支援センター】

(1) 回答者の属性

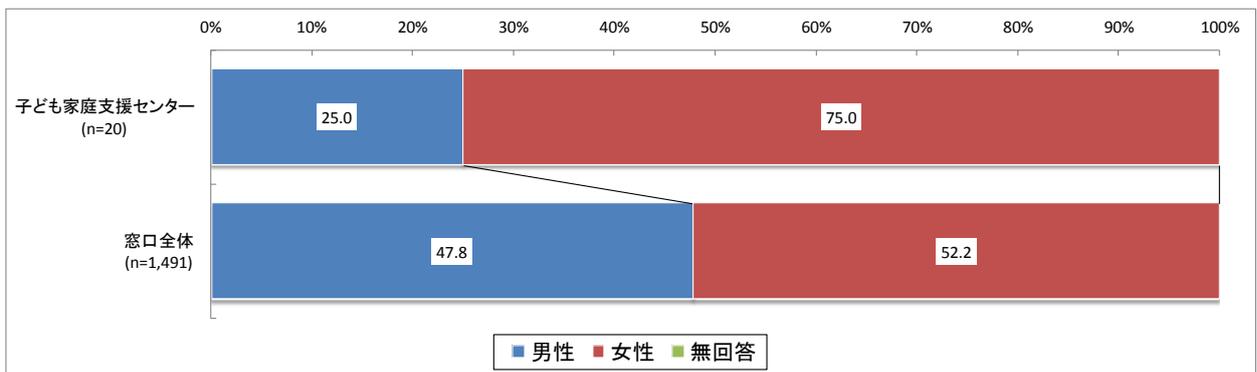
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(25.0%)と「女性」(75.0%)となっており、より女性比率が高くなっている。

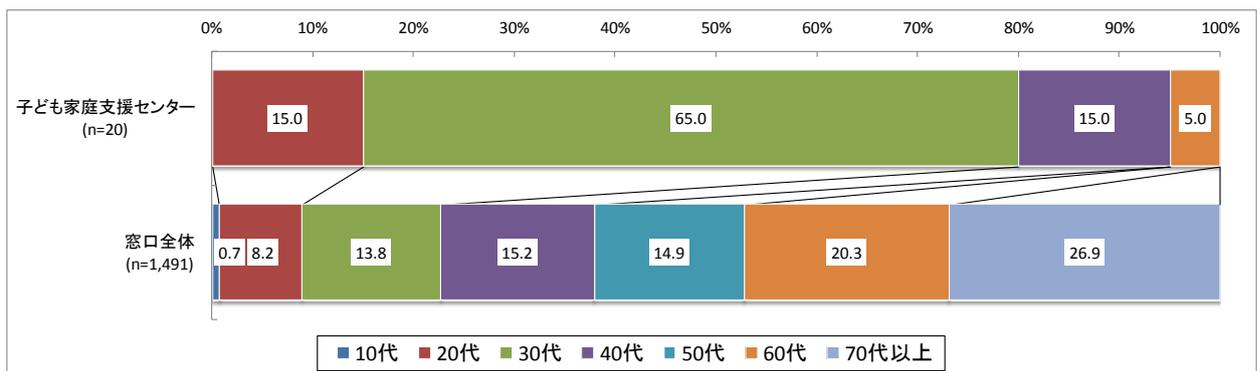
■年齢

- ・年齢構成では、「30代」(65.0%)がもっとも多く、「20代」を含めた若年齢層が全体の8割を占めている。
- ・窓口全体と比べて「50代以上」の割合が少ない。

性別



年齢

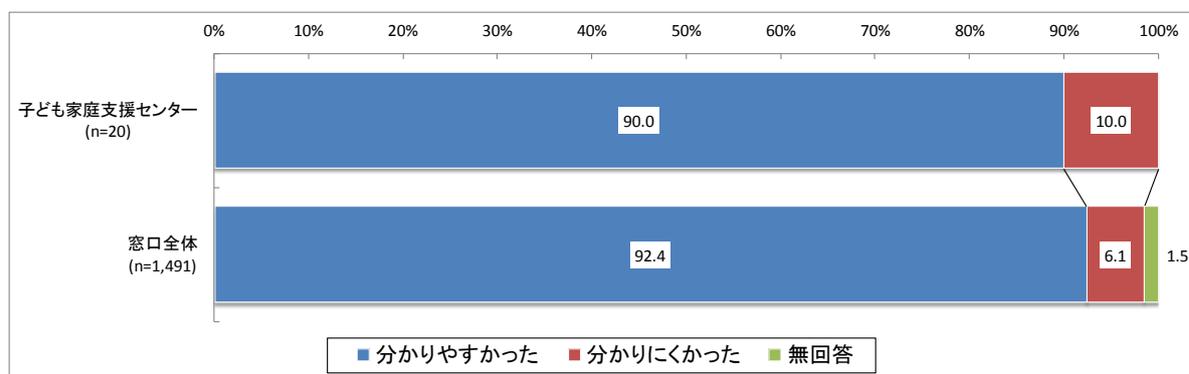


(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっしやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

子ども家庭支援センターを訪問した 90.0%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体と比較してほぼ同じ水準である。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

【子ども家庭支援センター】

(3) 満足度の状況

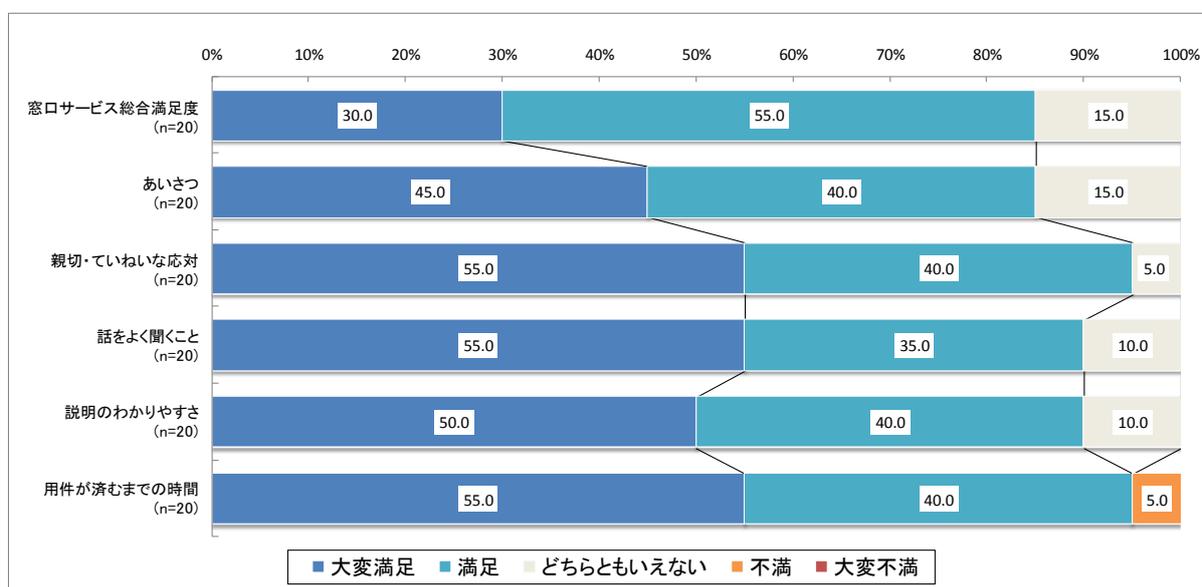
①窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。

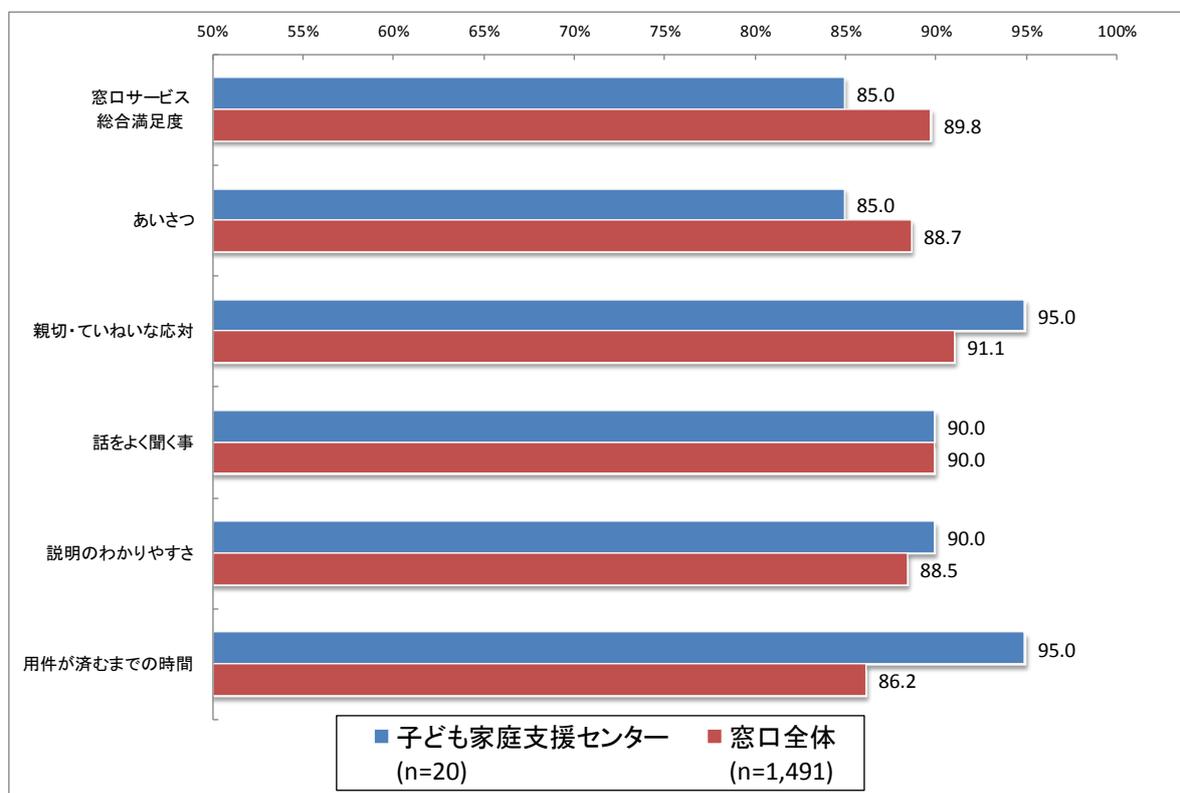


②窓口の満足度(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

③子ども家庭支援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85.0%で、窓口全体よりも4.8ポイント下回っている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度については、「あいさつ」(85.0%)以外の全ての項目で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

【子ども家庭支援センター】

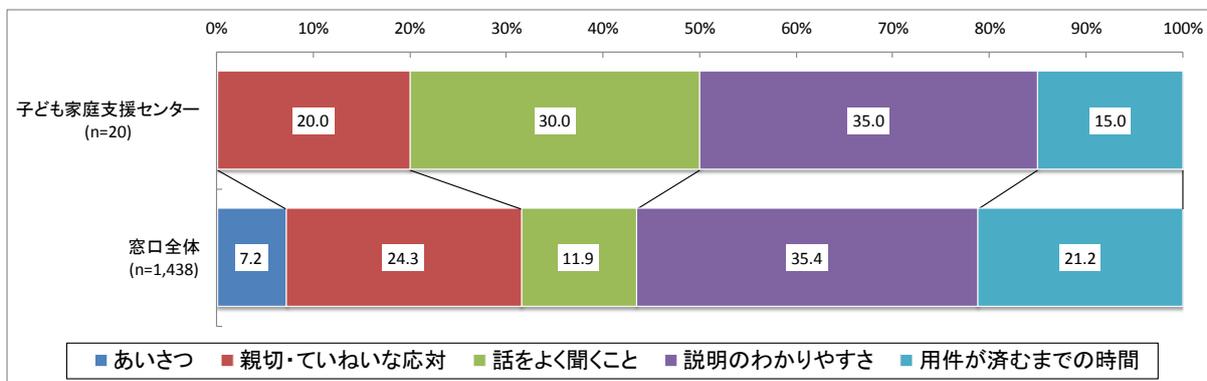
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、子ども家庭支援センターに今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(35.0%)
- ・「話をよく聞くこと」(30.0%)
- ・「親切・ていねいな対応」(20.0%)

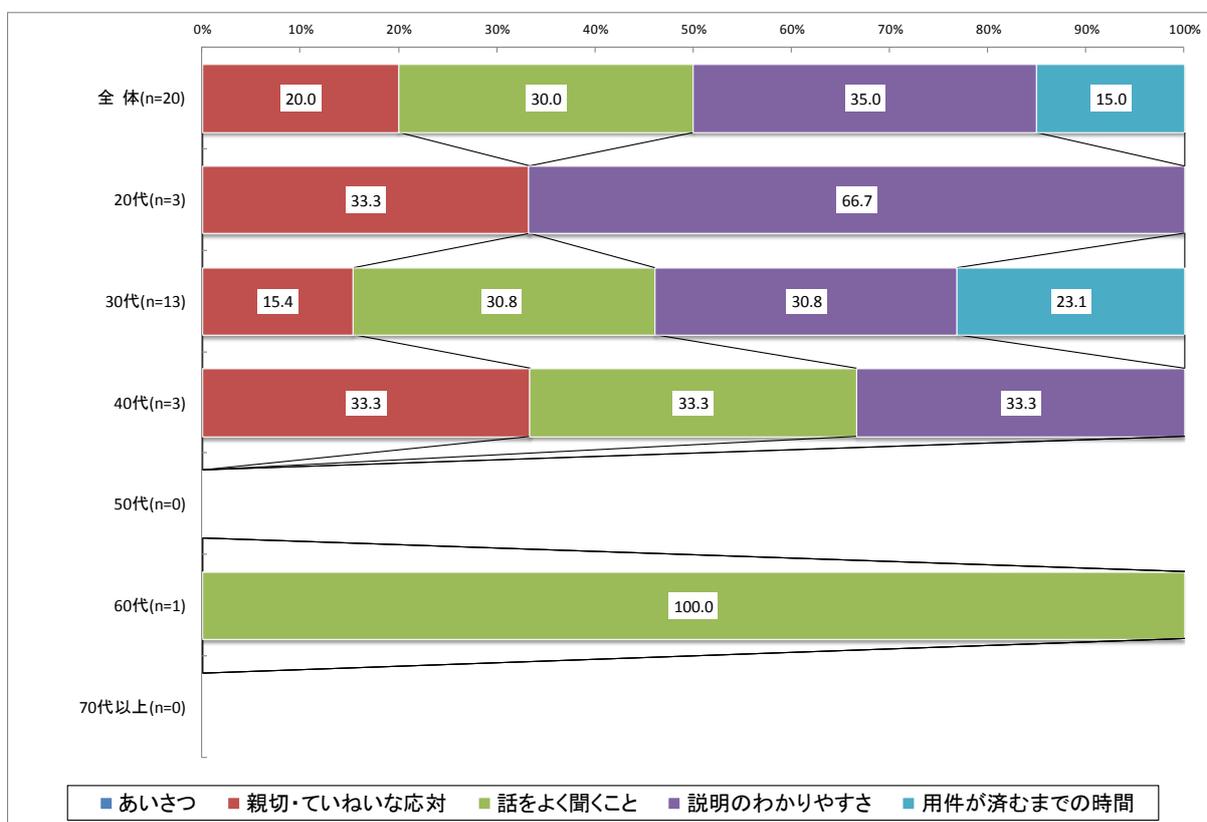


⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、子ども家庭支援センターに今後より求められている項目(年代別)

※50代以上はサンプル数が1以下の為、考察対象から除いている。

- ・「説明のわかりやすさ」については、「20代」(66.7%)がもっとも割合が高く、次いで「40代」(33.3%)となっており、全ての年代で3割以上占めている。
- ・「話をよく聞くこと」は「40代」(33.3%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(30.8%)となっている。「20代」は0%である。
- ・「親切・ていねいな対応」は「20代」(33.3%)と「40代」(33.3%)で、「30代」(15.4%)を除いた各年代で3割以上を占めている。



【市民税課】

【市民税課】

(1) 回答者の属性

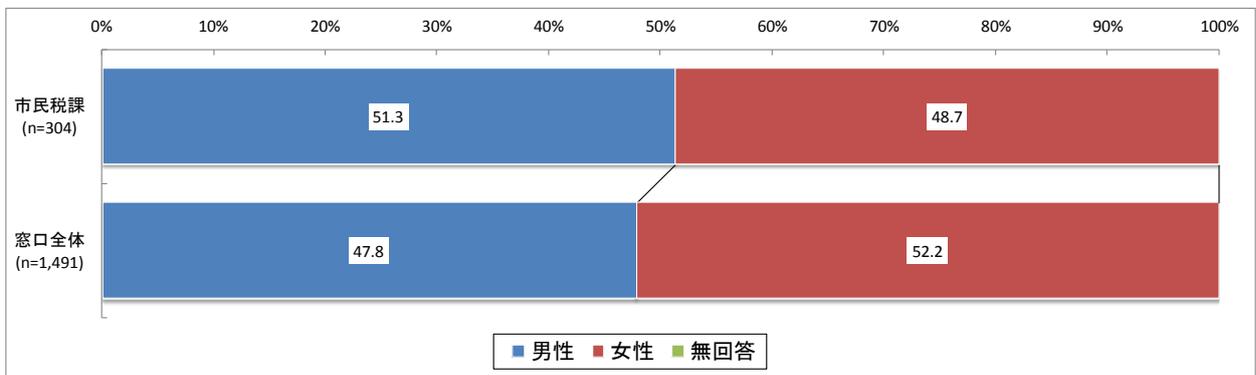
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(51.3%)と「女性」(48.7%)となっており、やや男性比率が高い。

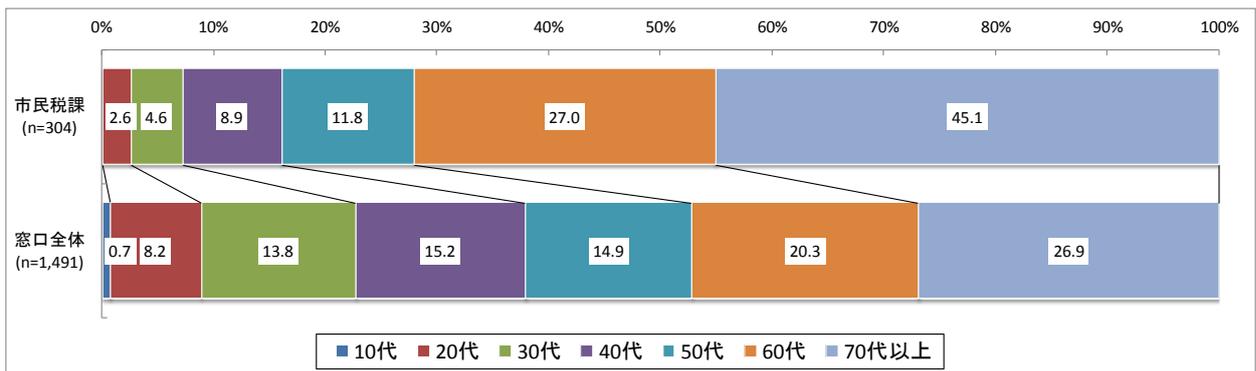
■年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(45.1%)がもっとも多く、「60代」を含めた高年齢層が全体の7割以上を占めている。
- ・窓口全体と比べて「50代以下」の割合が少なくなっている。

性別



年齢

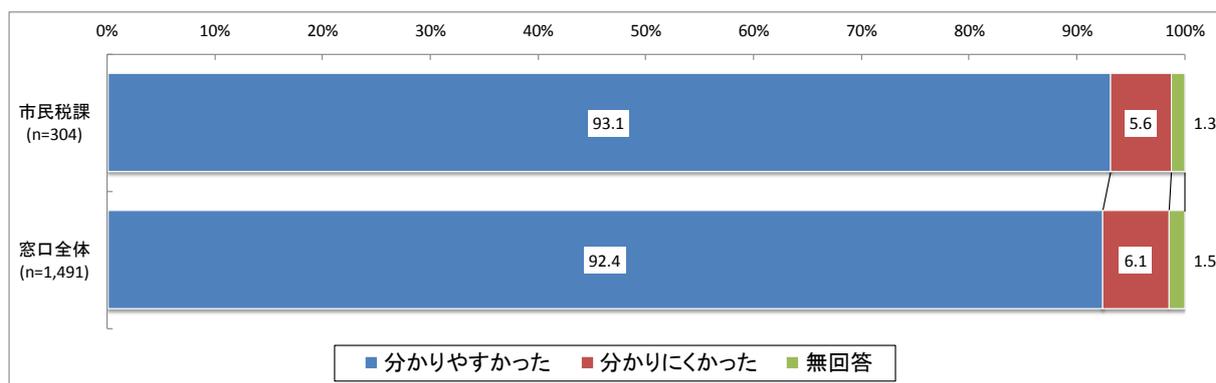


(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

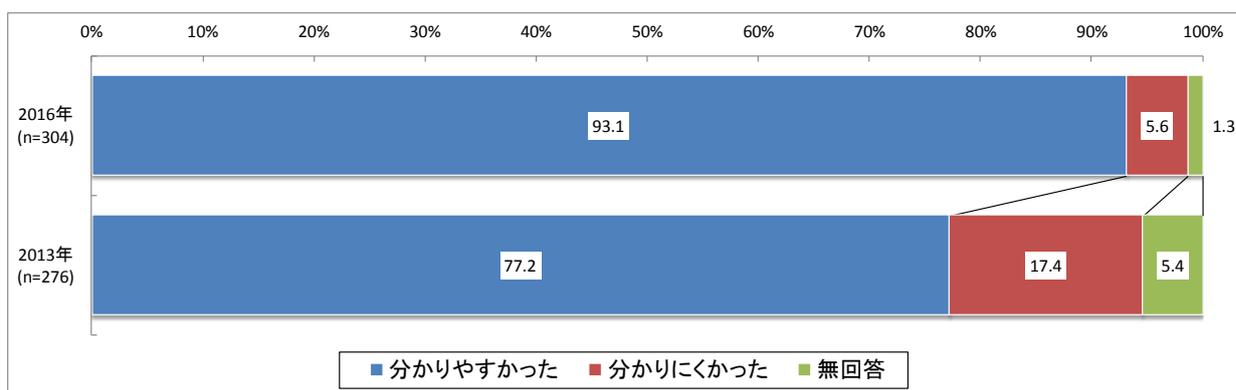
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっし
 った際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

市民税課を訪問した 93.1%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体
 と比較してほぼ同じ水準である。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(93.1%)が15.9ポイント上昇している。



【市民税課】

(3) 満足度の状況

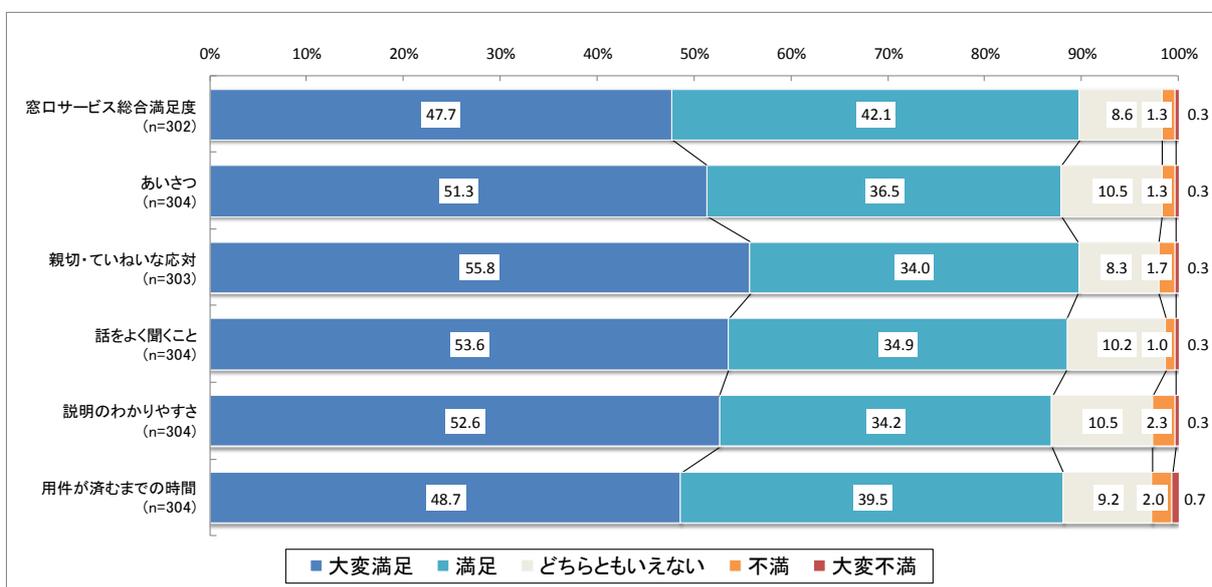
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③ 上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

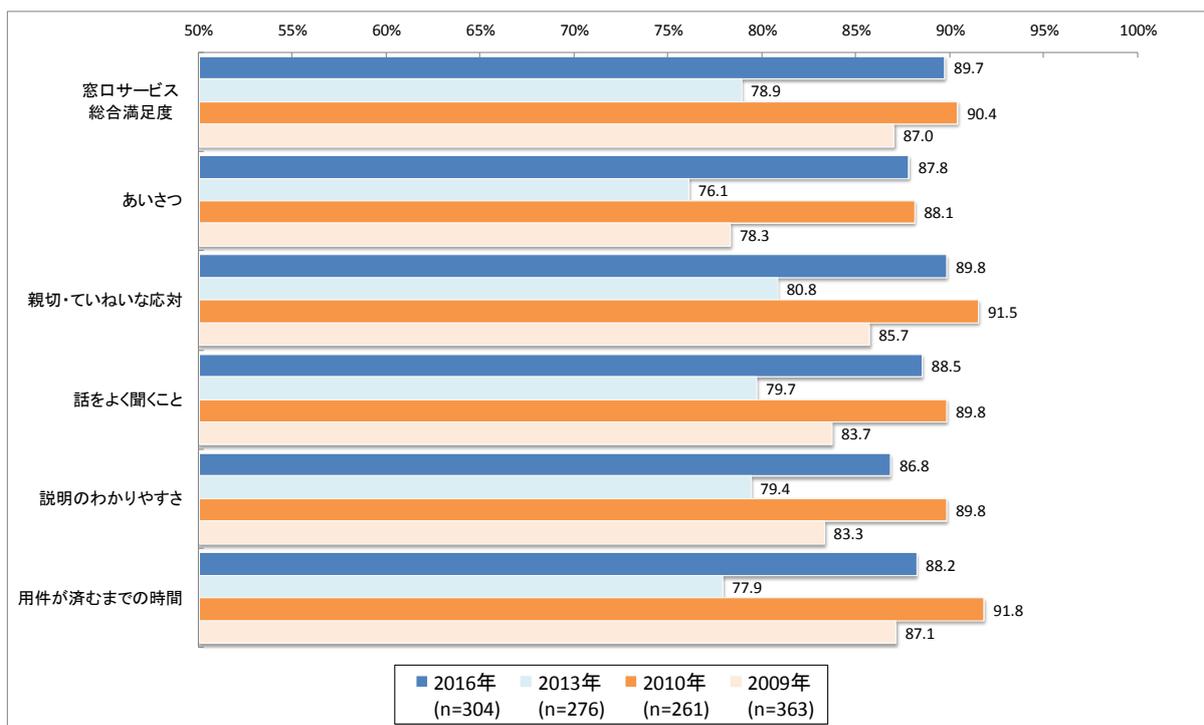
問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④ 上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



②窓口の満足度(過去との比較)

- ・ 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、2013 年より 10.8 ポイント上昇し、2010 年と同じ水準である。
- ・ 『接遇面』に関する 5 項目の満足度についても、全ての項目が 2013 年より大幅に上昇しており、2010 年とほぼ同じ水準である。

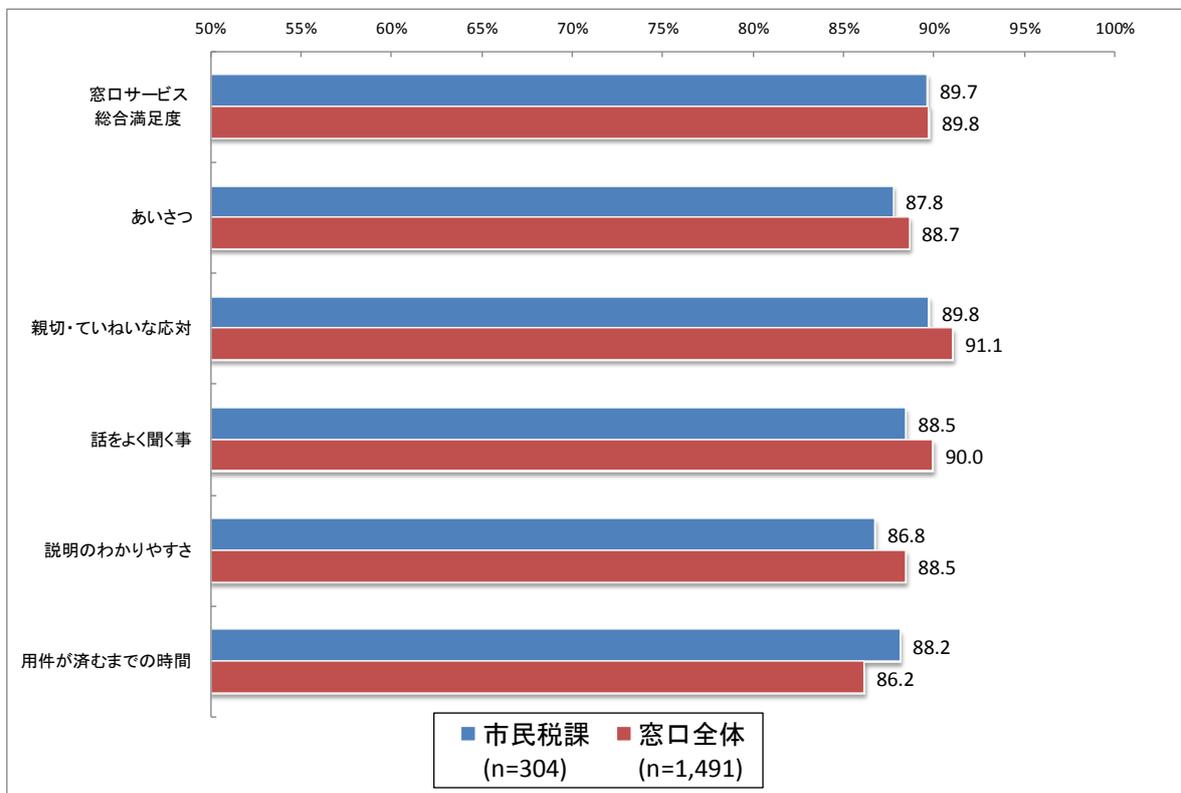


注：n 数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

【市民税課】

③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 89.7%で、窓口全体と同じ水準である。
- ・ 『接遇面』に関する 5 項目の満足度についても、窓口全体とほぼ同じ水準である。



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

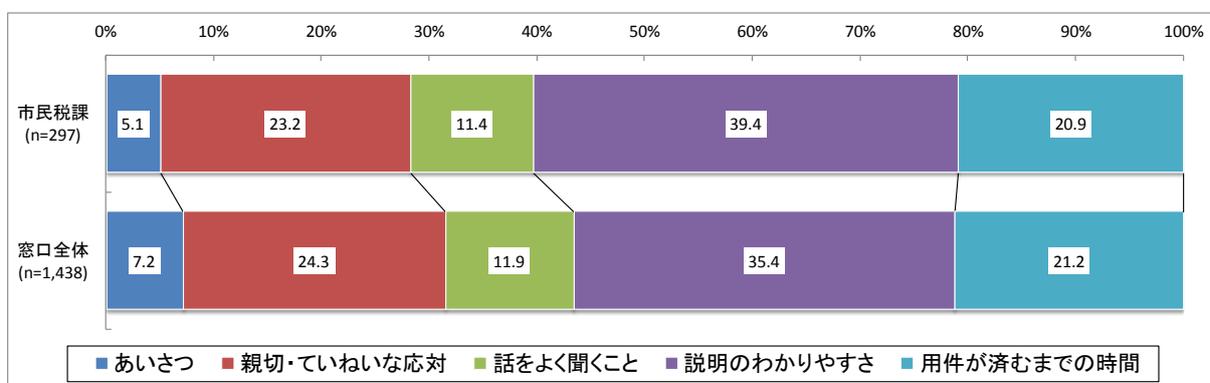
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、市民税課に今後より求められている項目(上位3つ)

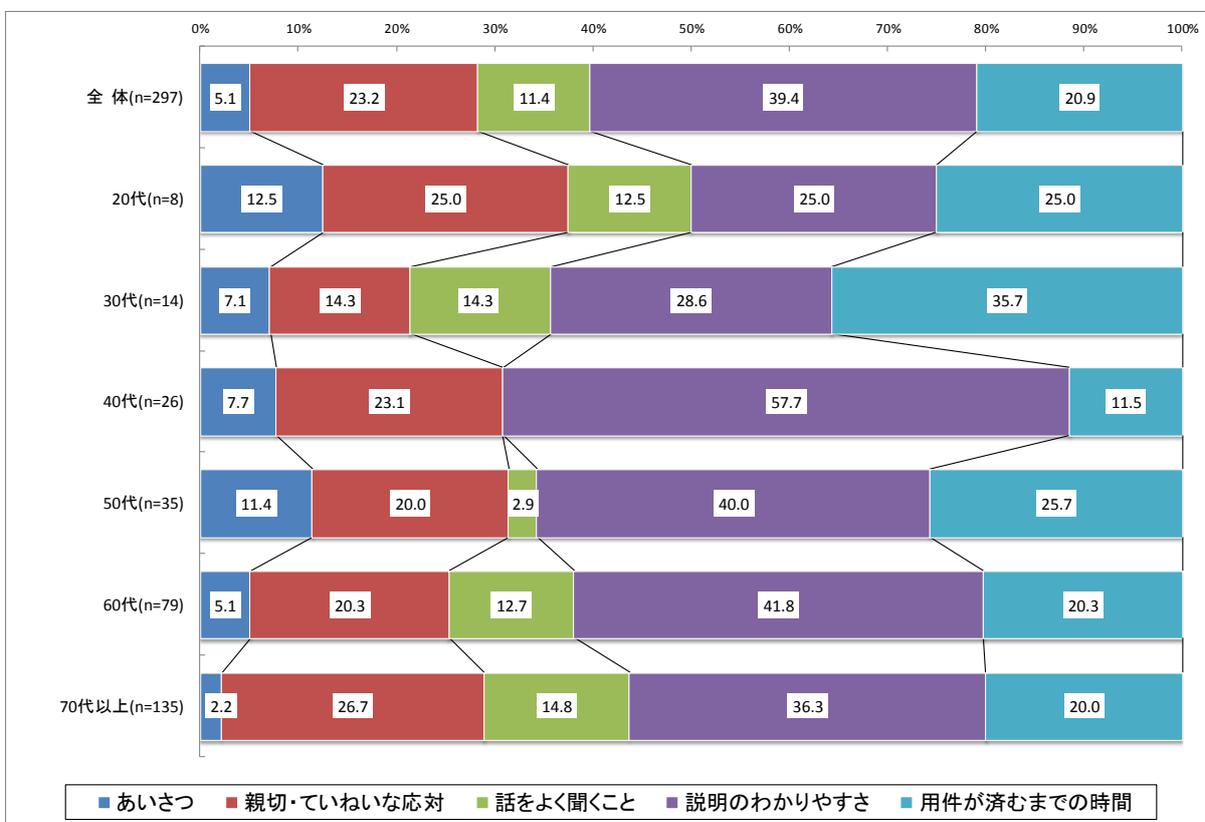
- ・「説明のわかりやすさ」(39.4%)
- ・「親切・ていねいな対応」(23.2%)
- ・「用件が済むまでの時間」(20.9%)



【市民税課】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

- 『接遇面』に関する5項目のうち、市民課に今後より求められている項目(年代別)
 - ・「説明のわかりやすさ」については、「40代」(57.7%)がもっとも割合が高く、次いで「60代」(41.8%)となっており、「20代」を除いた各年代で3割以上を占めている。
 - ・「親切・ていねいな対応」は「70代以上」(26.7%)がもっとも割合が高く、次いで「40代」(23.1%)となっているが、「30代」のみ2割に満たない。
 - ・「用件が済むまでの時間」は「30代」(35.7%)がもっとも割合が高く、次いで「50代」(25.7%)となっているが、「40代」のみ2割に満たない。



【市民税課(1F・市民税申告会場)】

(1) 回答者の属性

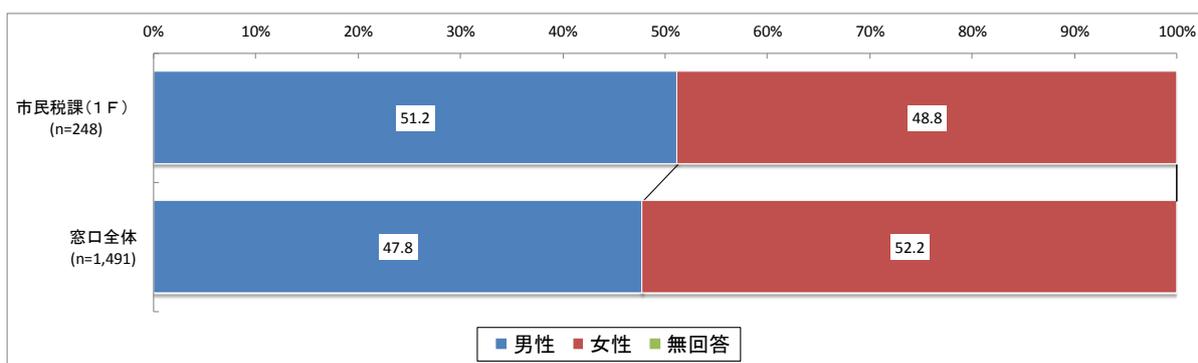
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(51.2%)と「女性」(48.8%)となっており、やや男性比率が高くなっている。

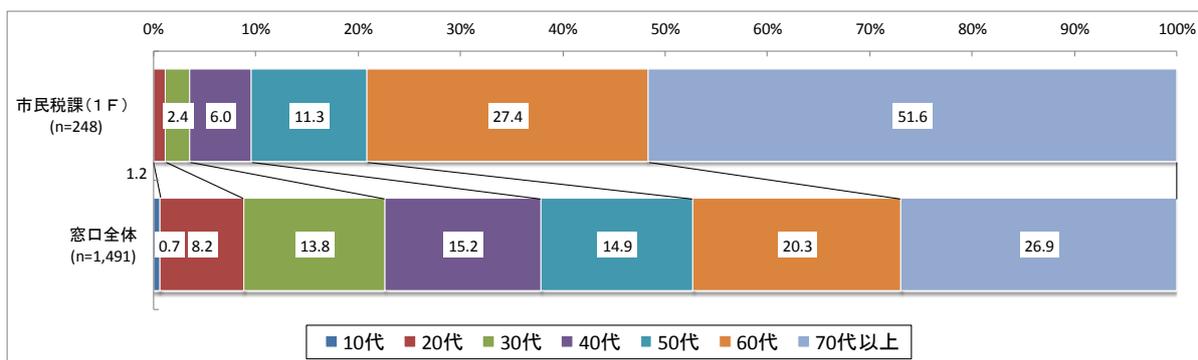
■年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(51.6%)がもっとも多く、次いで「60代」(27.4%)となっており、高齢者層の全体に占める割合が8割近くとなっている。
- ・窓口全体と比べて「30代以下」の割合が少なくなっている。

性別



年齢



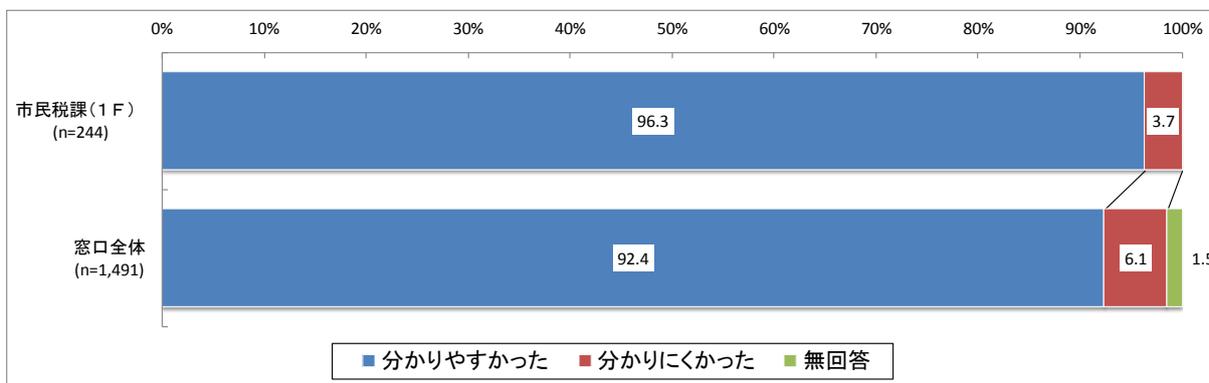
【市民税課(1F・市民税申告会場)】

(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいっし
ゃった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

市民税課(1F)を訪問した96.3%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓
口全体と比較して3.9ポイント上回っている。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

(3) 満足度の状況

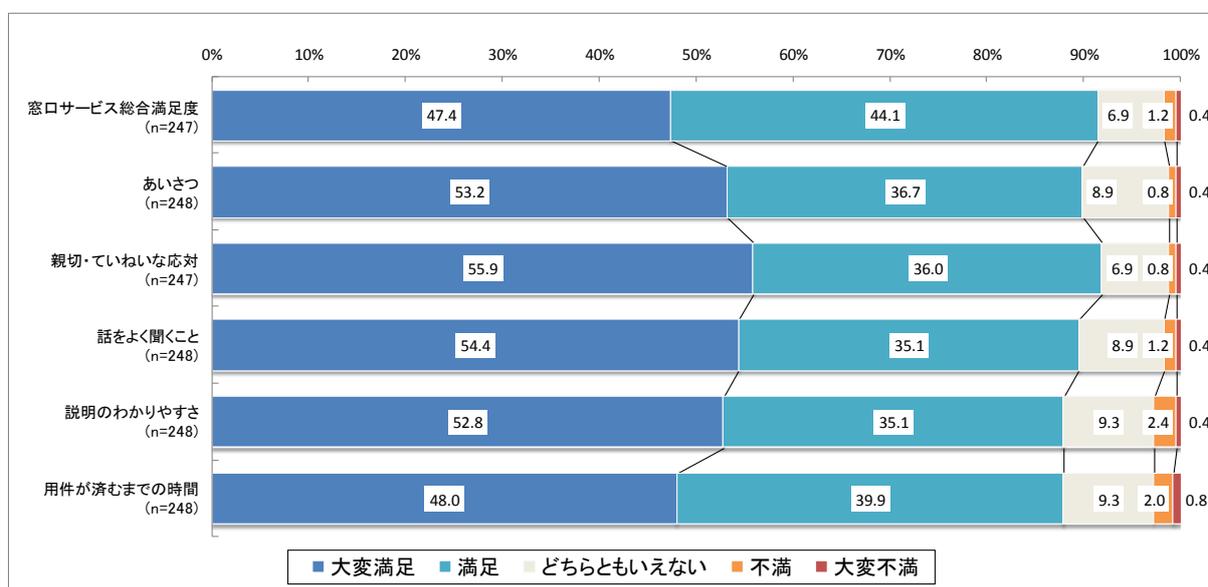
①窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



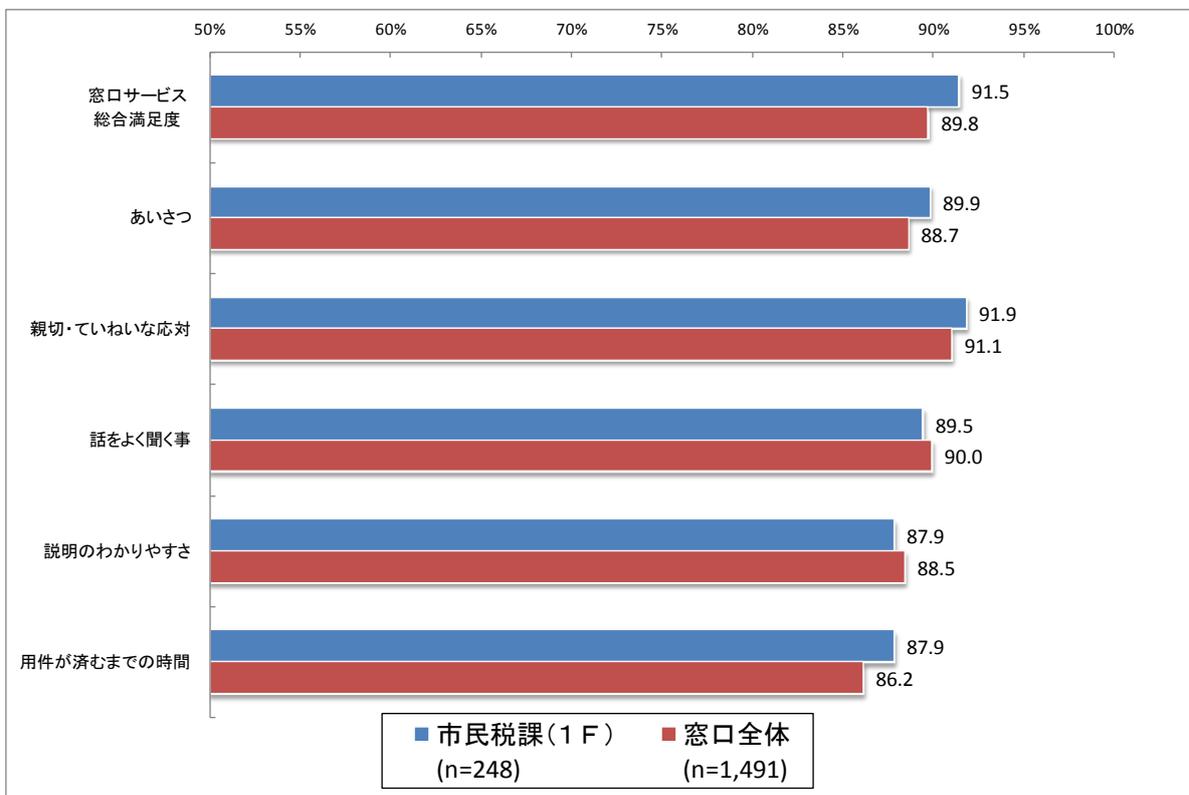
②窓口の満足度(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

【市民税課(1F・市民税申告会場)】

③市民税課(1F・市民税申告会場)と窓口全体との比較

- ・ 窓口サービス総合満足度は91.5%で、窓口全体とほぼ同じ水準である。
- ・ 『接遇面』に関する5項目の満足度についても、窓口全体とほぼ同じ水準である。



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

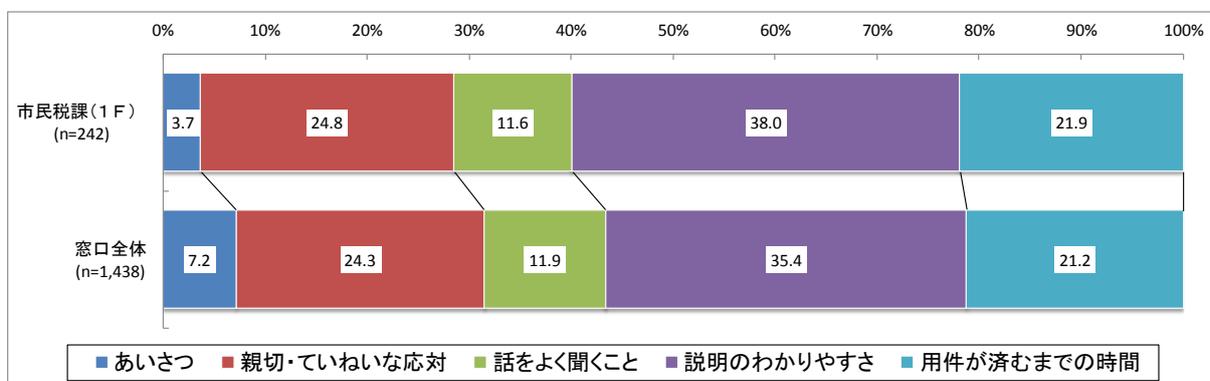
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、市民税課(1F)に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(38.0%)
- ・「親切・ていねいな対応」(24.8%)
- ・「用件が済むまでの時間」(21.9%)

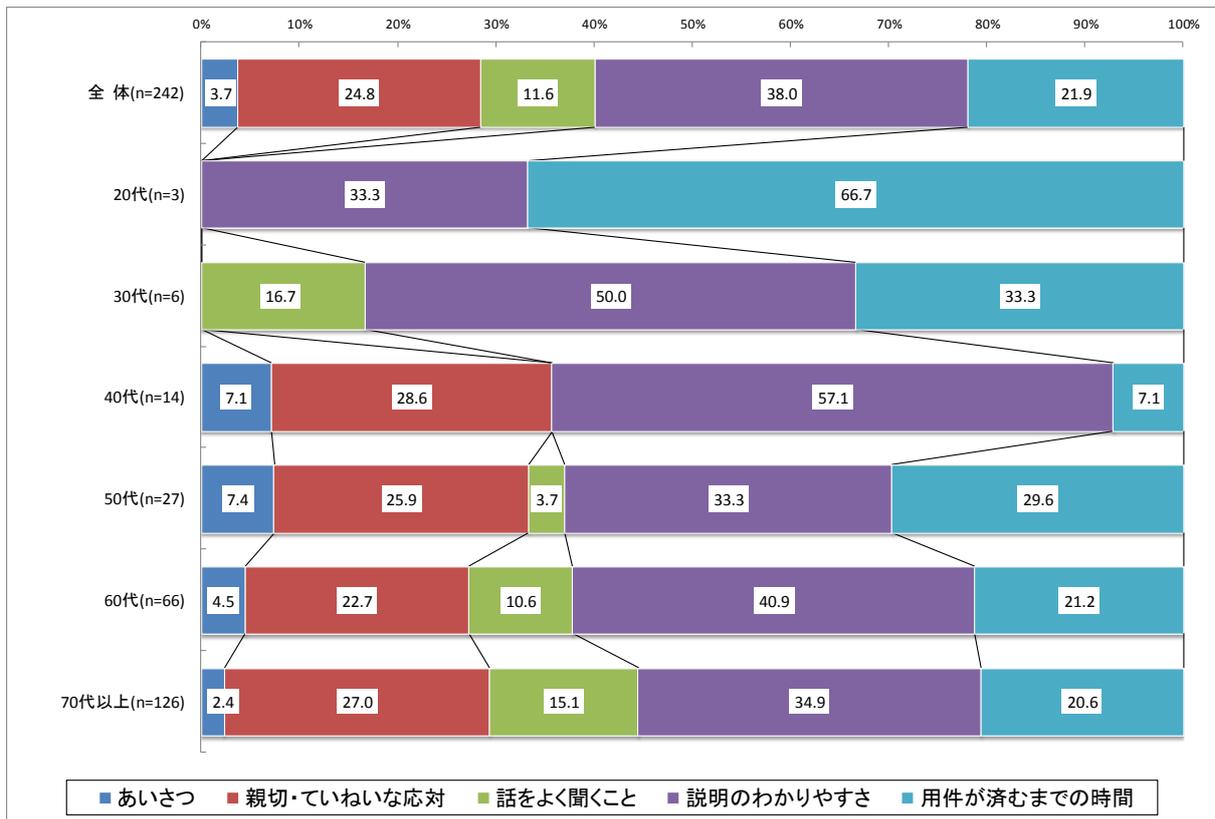


【市民税課(1F・市民税申告会場)】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、市民税課(1F・市民税申告会場)に今後より求められている項目(年代別)

- ・「説明のわかりやすさ」については、「40代」(57.1%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(50.0%)となっており、全ての年代で3割以上を占めている。
- ・「親切・ていねいな対応」は「40代」(28.6%)がもっとも割合が高く、次いで「70代以上」(27.0%)となっており、「20代」、「30代」を除く全ての年代で2割以上を占めている。
- ・「用件が済むまでの時間」は「20代」(66.7%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(33.3%)となっており、「40代」(7.1%)を除く全ての年代で2割以上を占めている。



【市民税課(2F)】

(1) 回答者の属性

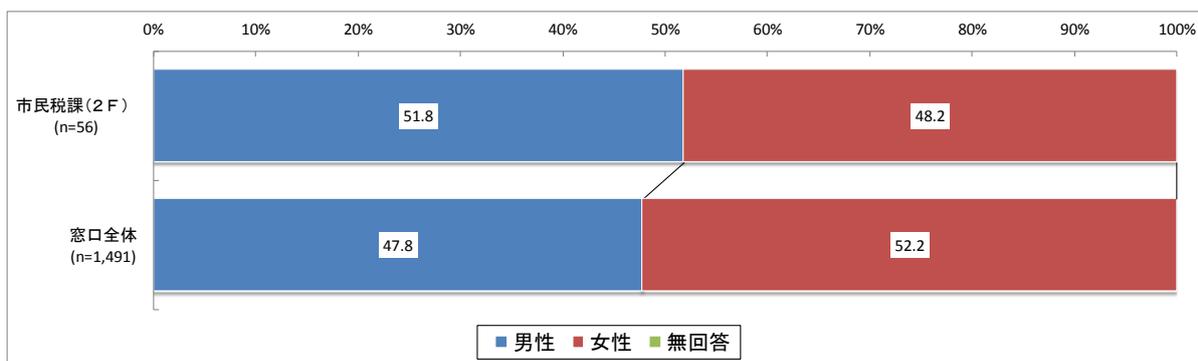
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(51.8%)と「女性」(48.2%)となっており、やや男性比率が高くなっている。

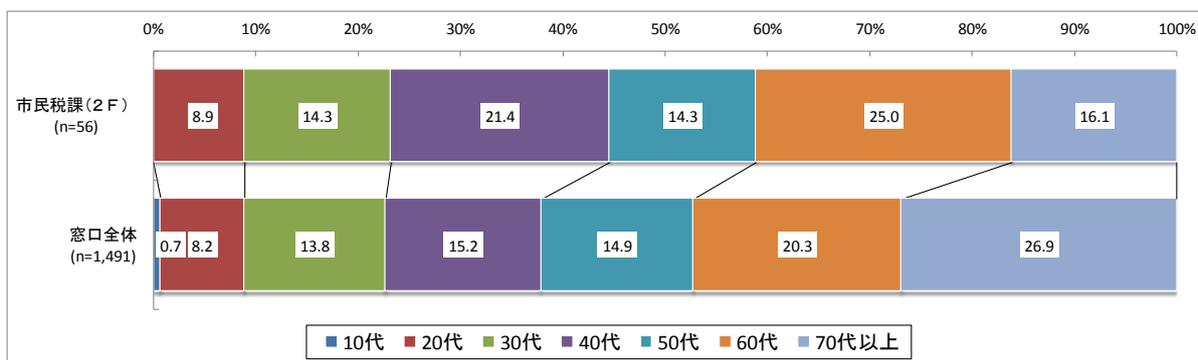
■年齢

- ・年齢構成では、「60代」(25.0%)がもっとも多く、次いで「40代」(21.4%)となっている。
- ・窓口全体と比べて「70代以下」の割合が少なくなっている。

性別



年齢



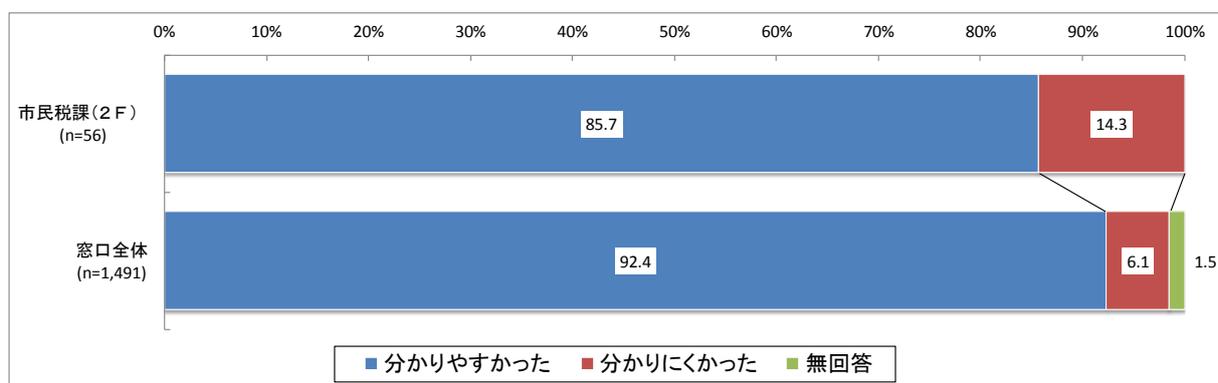
【市民税課(2F)】

(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっしやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

市民税課(2F)を訪問した85.7%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体と比較して6.7ポイント下回っている。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

(3) 満足度の状況

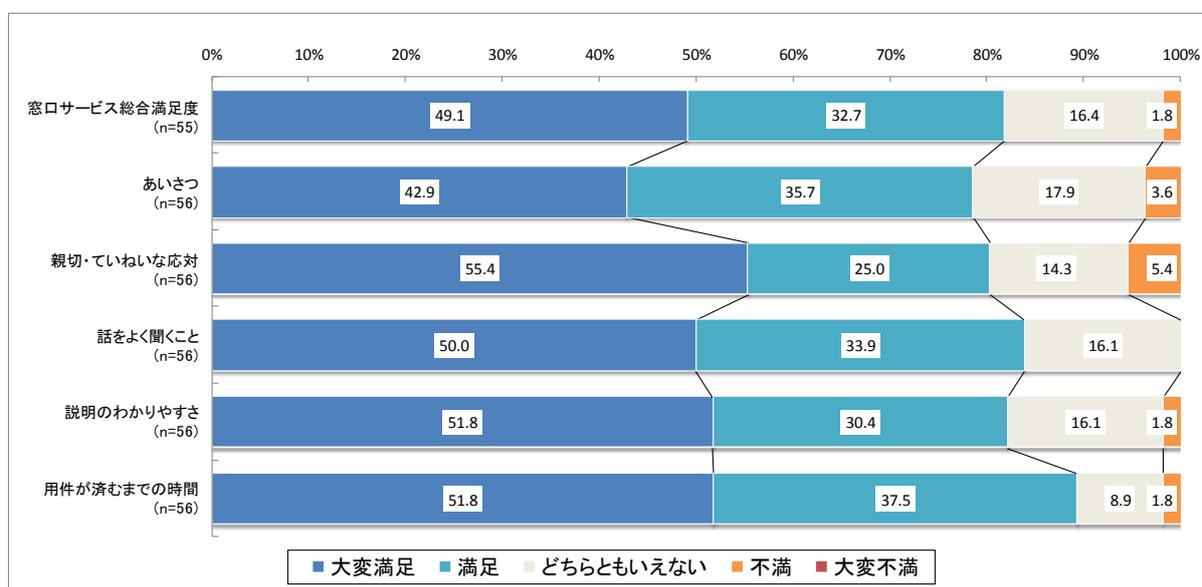
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③ 上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④ 上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



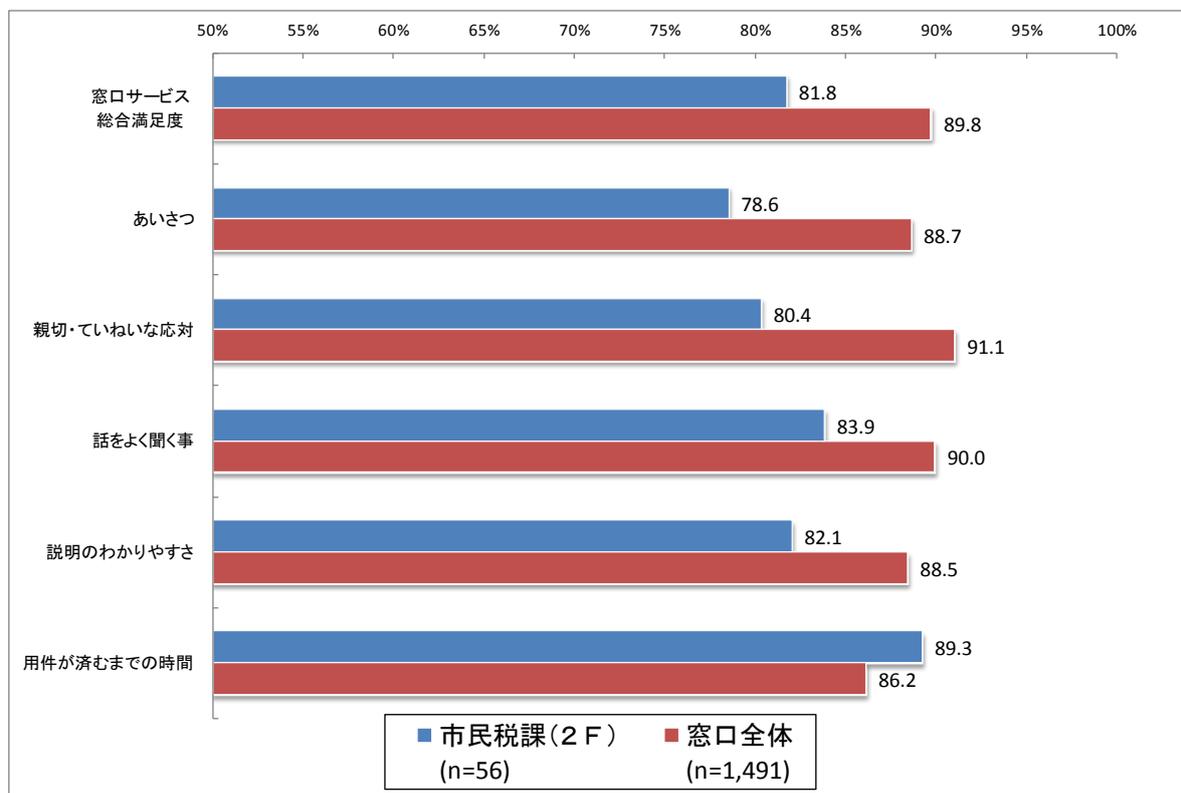
② 窓口の満足度(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

【市民税課(2F)】

③市民税課(2F)と窓口全体との比較

- ・ 窓口サービス総合満足度は81.8%で、窓口全体よりも8.0ポイント下回っている。
- ・ 『接遇面』に関する5項目の満足度についても、全ての項目で窓口全体を下回っており、特に「あいさつ」(78.6%)の満足度が低い。



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

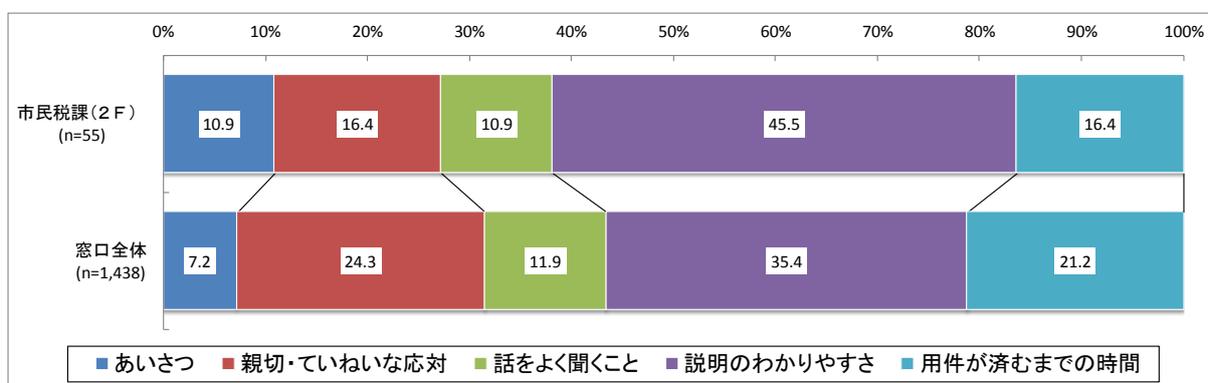
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、市民税課(2F)に今後より求められている項目(上位3つ)

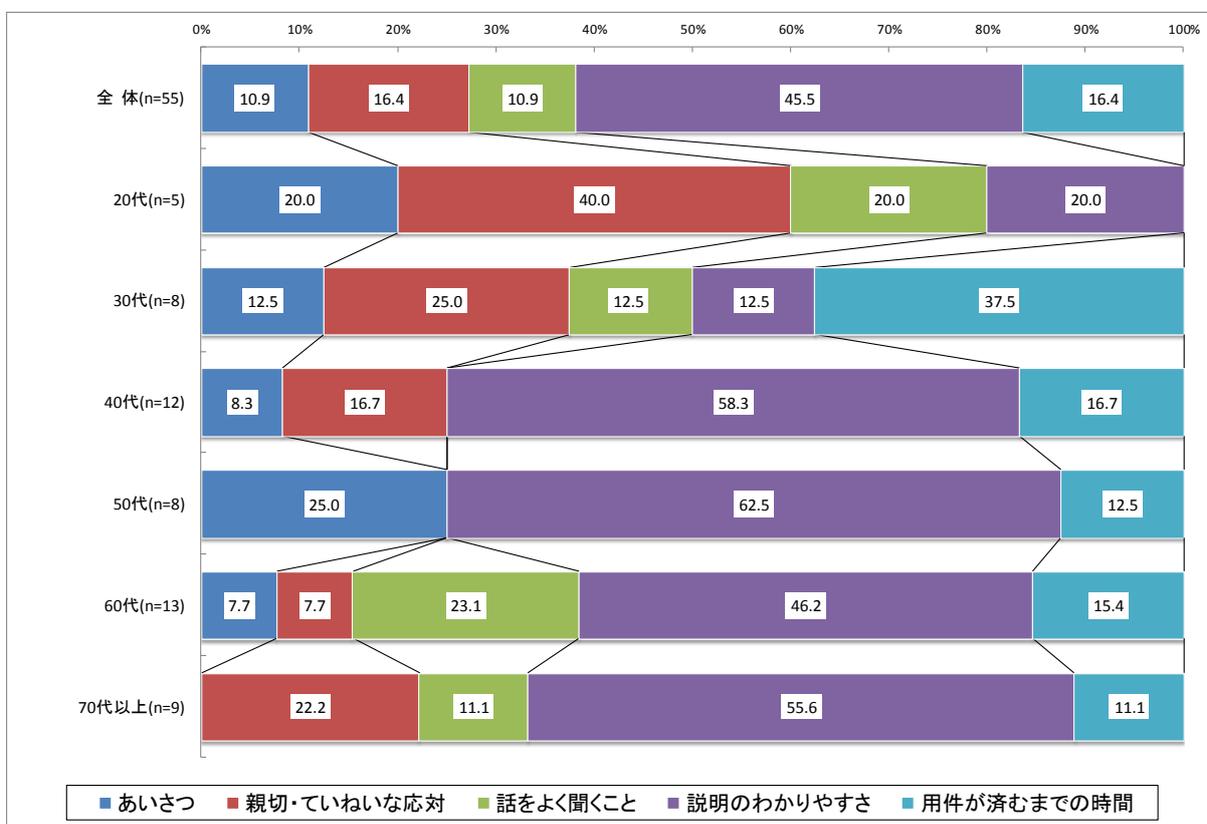
- ・「説明のわかりやすさ」(45.5%)
- ・「親切・ていねいな対応」(16.4%)



【市民税課(2F)】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

- 『接遇面』に関する5項目のうち、市民税課(2F)に今後より求められている項目(年代別)
 - ・「説明のわかりやすさ」については、「50代」(62.5%)がもっとも割合が高く、次いで「40代」(58.3%)となっており、「30代」(12.5%)を除く全ての年代で4割以上を占めている。
 - ・「親切・ていねいな対応」は「20代」(40.0%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(25.0%)となっているが、それ以外の年代は2割も満たない。
 - ・「用件が済むまでの時間」は「30代」(37.5%)がもっとも割合が高く、次いで「40代」(16.7%)となっているが、それ以外の年代は2割も満たない。



【資産税課】

(1) 回答者の属性

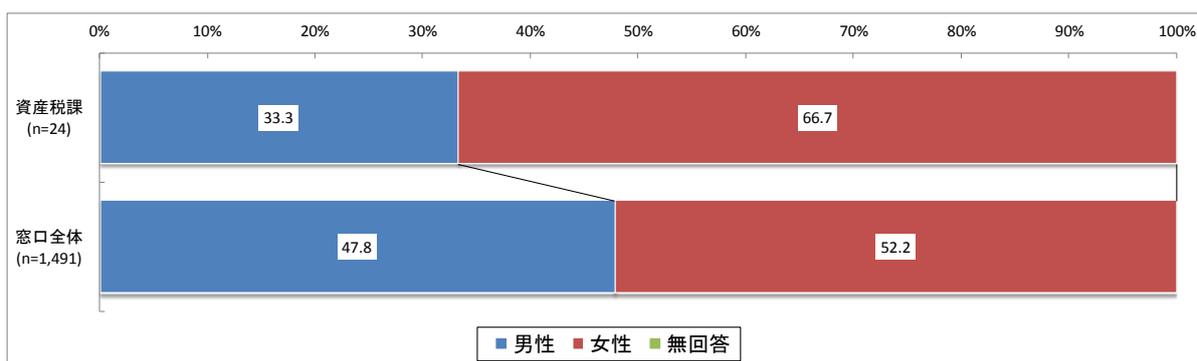
■性別

- ・ 窓口全体と比較すると、「男性」(33.3%)と「女性」(66.7%)となっており、より女性比率が高くなっている。

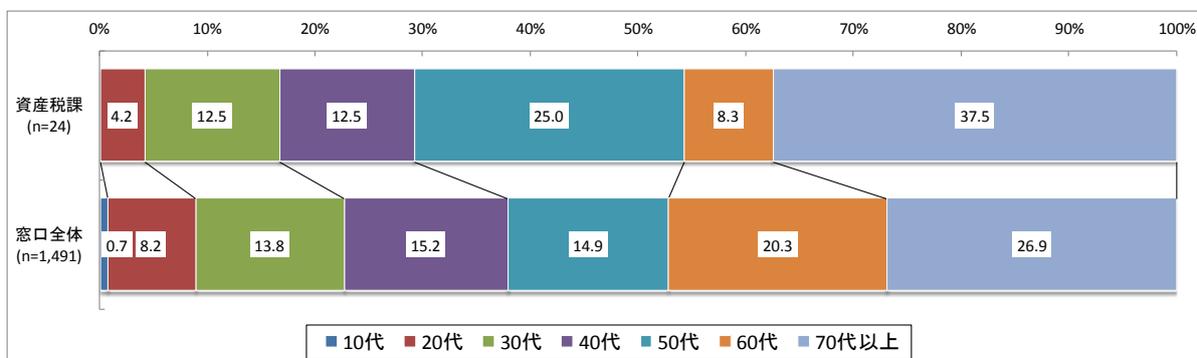
■年齢

- ・ 年齢構成では、「70代以上」(37.5%)がもっとも多く、次いで「50代」(25.0%)となっている。
- ・ 窓口全体と比べて「70代以上」(37.5%)が10.6ポイント多くになっているが、「60代」(8.3%)が12ポイント少なくなっているため高齢者層の占める割合が若干少なくなっている。また「50代」(25.0%)も窓口全体と比べ10.1ポイント多くになっている。

性別



年齢



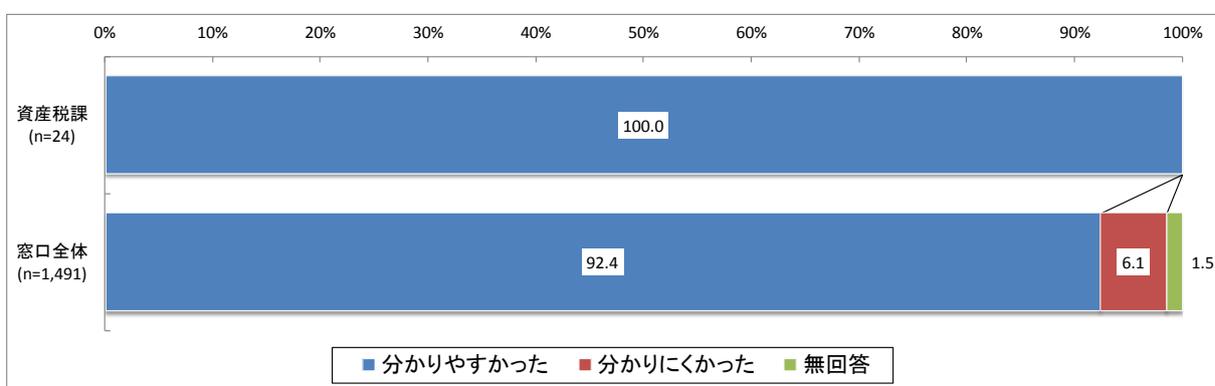
【資産税課】

(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

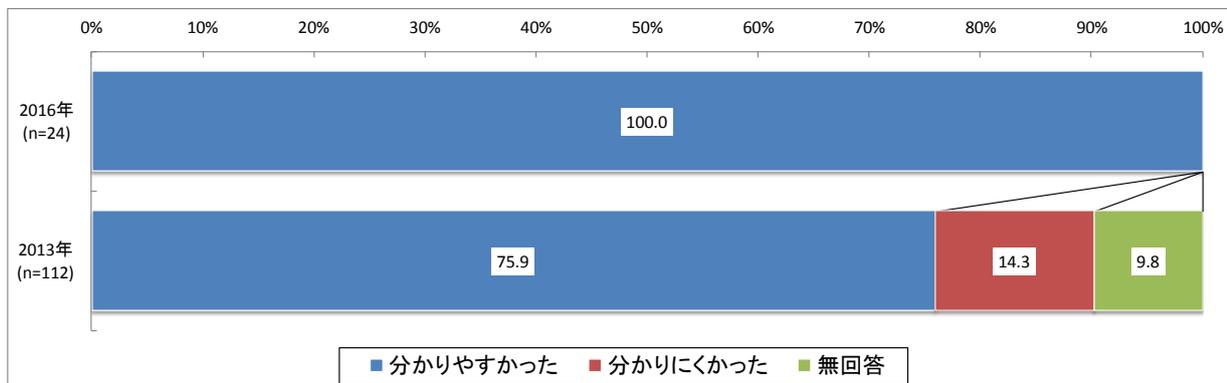
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっしやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

資産税課を訪問した 100.0%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体と比較して 7.6 ポイント上回っている。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(100%)が 24.1 ポイント上昇している。



(3) 満足度の状況

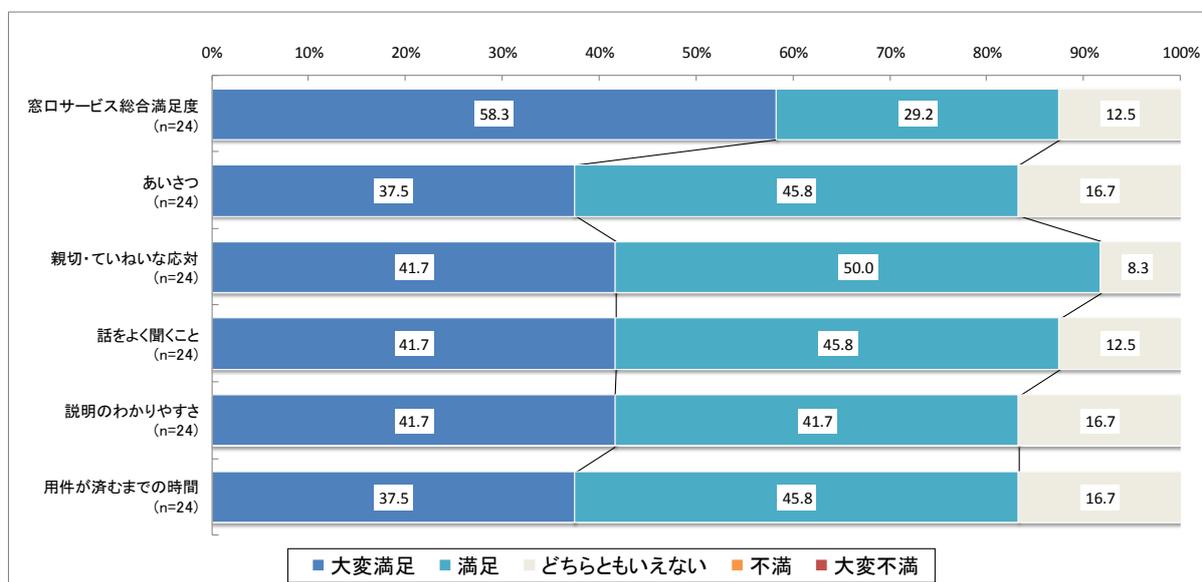
①窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

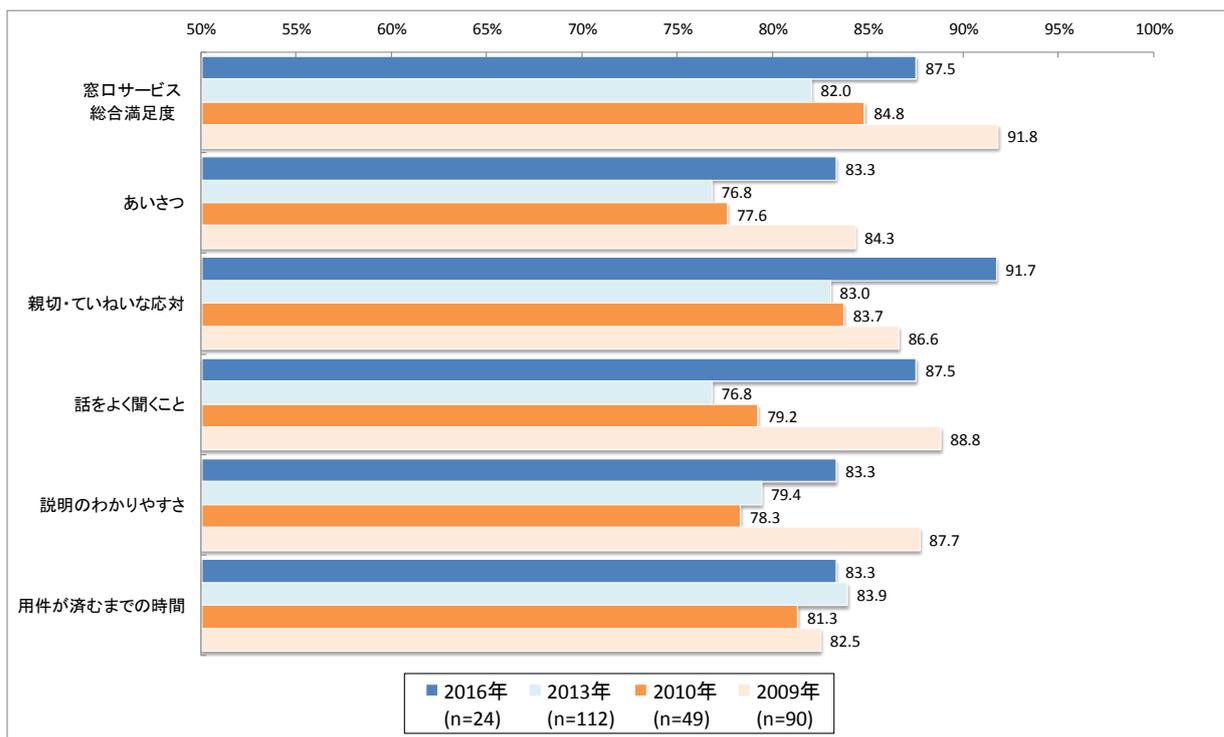
④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



【資産税課】

②窓口の満足度(過去との比較)

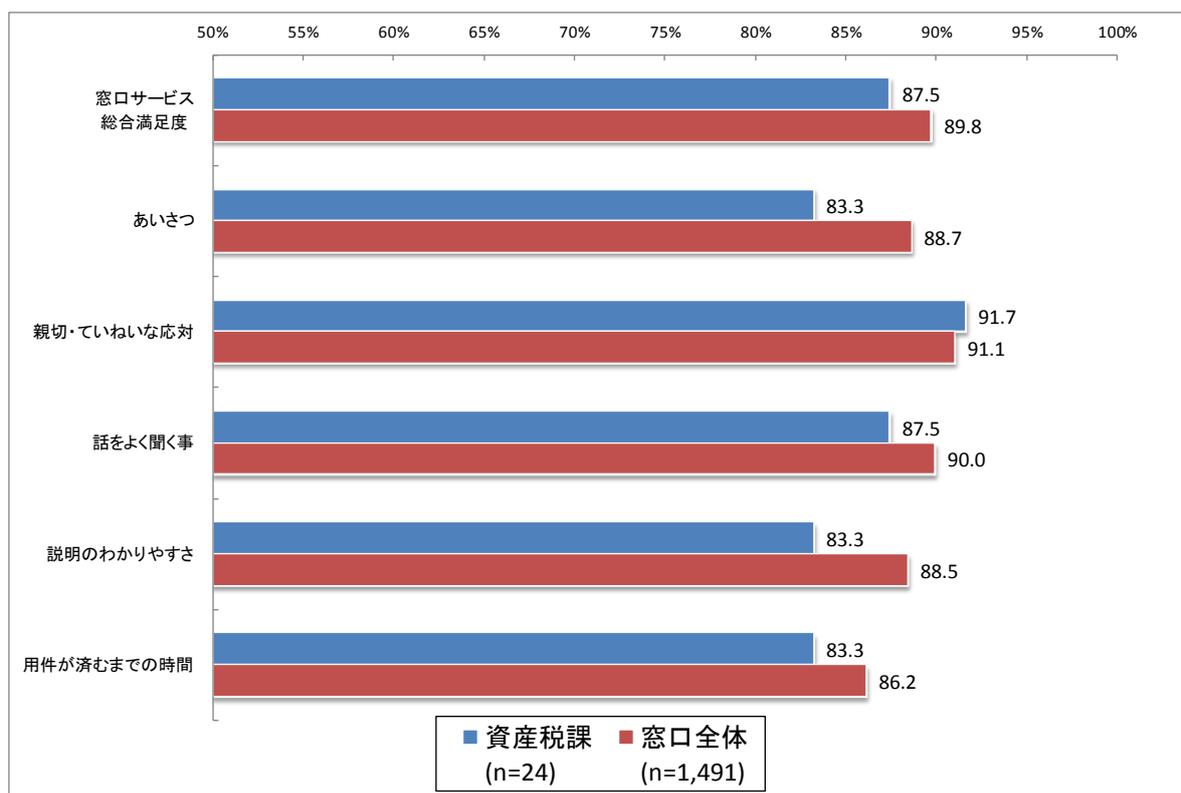
- ・窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は87.5%で、年々下降傾向であったが、2013年より5.5ポイント上昇した。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度については、「用件が済むまでの時間」(83.3%)を除く全項目が2013年より大幅に上昇している。特に「親切・ていねいな対応」(91.7%)は過去最高の満足度となった。



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

③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87.5%で、窓口全体よりも2.3ポイント下回っている。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度についても、「親切・ていねいな対応」を除く全ての項目が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

【資産税課】

④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

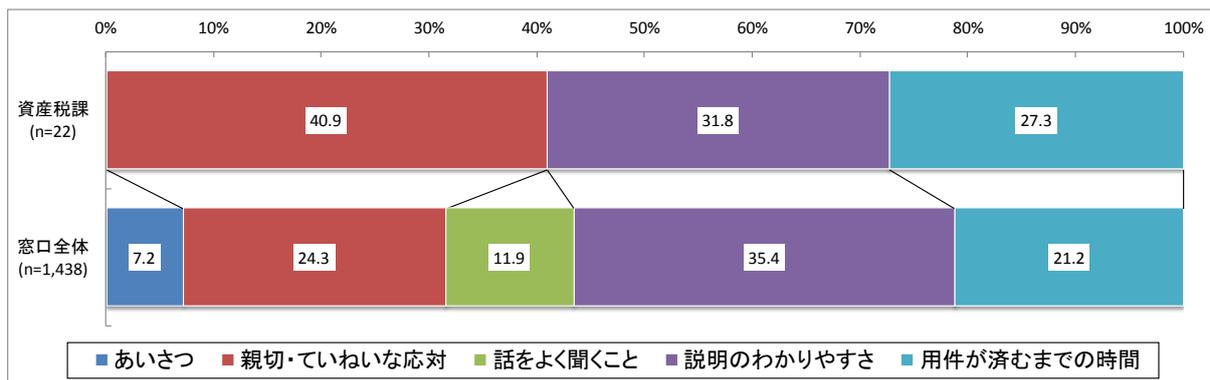
- ③上記の窓口における下記の点の満足度について、それぞれお聞かせください。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

- ④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。

■『接遇面』に関する5項目のうち、資産税課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「親切ていねいな対応」(40.9%)
- ・「説明のわかりやすさ」(31.8%)
- ・「用件が済むまでの時間」(27.3%)

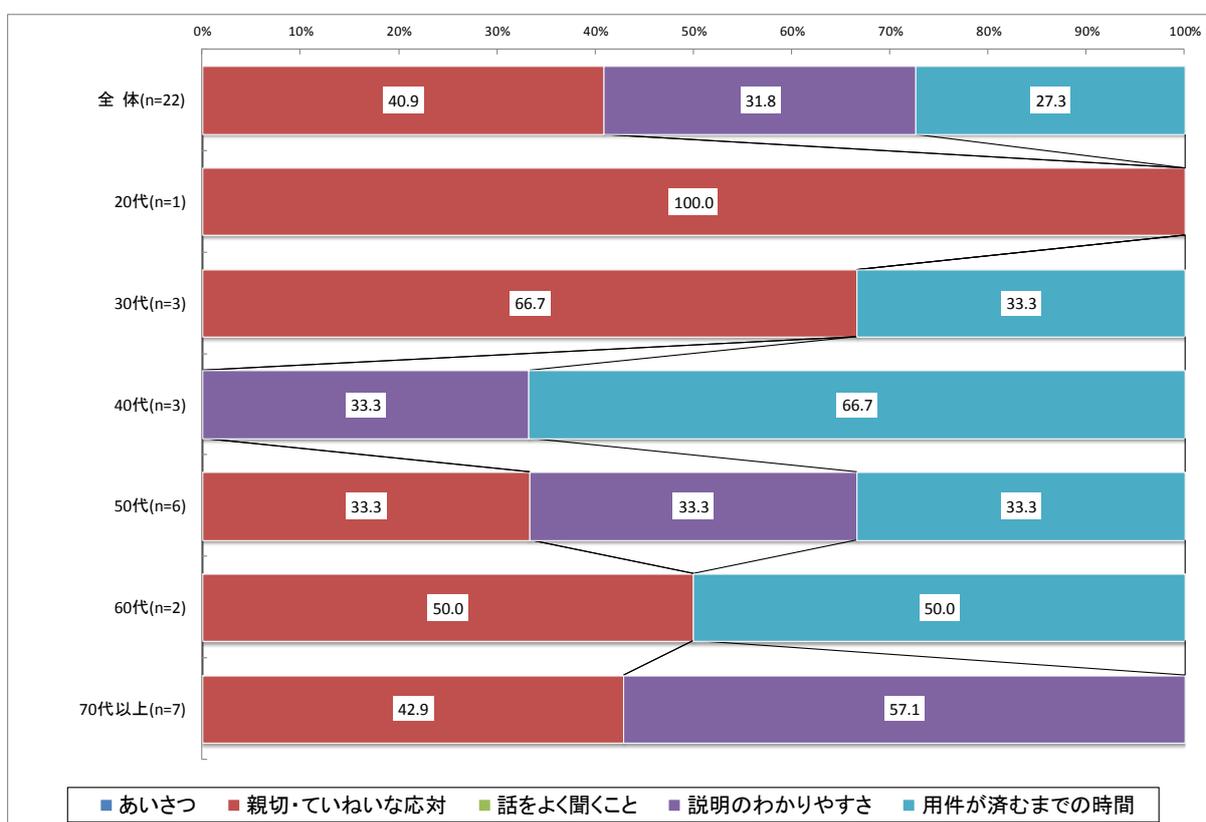


⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、資産税課に今後より求められている項目(年代別)

※20代はサンプル数が1の為、考察対象から除いている。

- ・「親切・ていねいな対応」については、「30代」(66.7%)がもっとも割合が高く、次いで「60代」(50.0%)となっており、「40代」を除く全ての年代で3割以上を占めている。
- ・「説明のわかりやすさ」は「70代以上」(57.1%)がもっとも割合が高く、次いで「40代」(33.3%)、「50代」(33.3%)となっている。「30代」と「60代」は0%である。
- ・「用件が済むまでの時間」は「40代」(66.7%)がもっとも割合が高く、次いで「60代」(50.0%)となっており、「70代以上」を除く全ての年代で3割以上を占めている。



【納税課】

【納税課】

(1) 回答者の属性

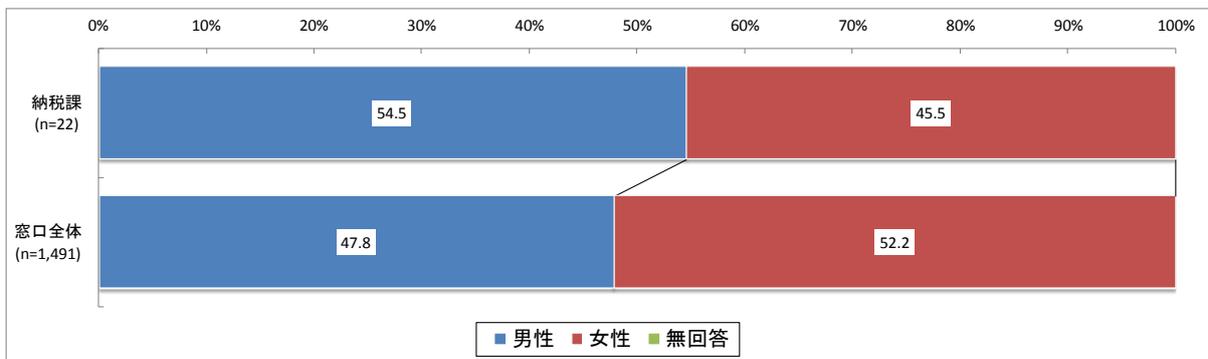
■性別

- ・窓口全体と同じで、「男性」(54.5%)と「女性」(45.5%)となっており、やや男性比率が高くなっている。

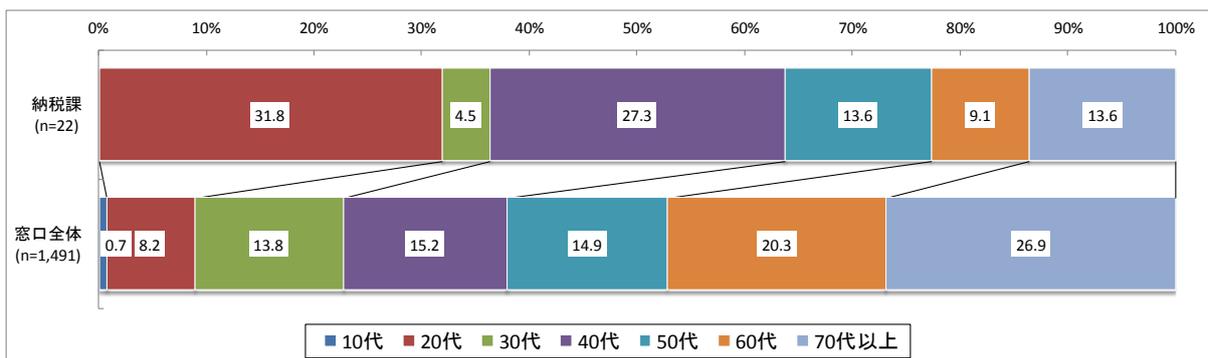
■年齢

- ・年齢構成では、「20代」(31.8%)がもっとも多く、次いで「40代」(27.3%)が多い。
- ・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。

性別



年齢

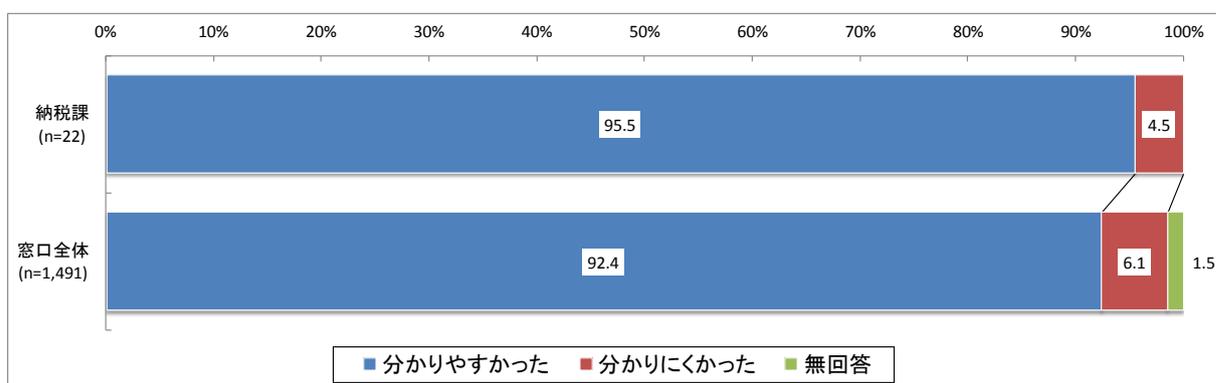


(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

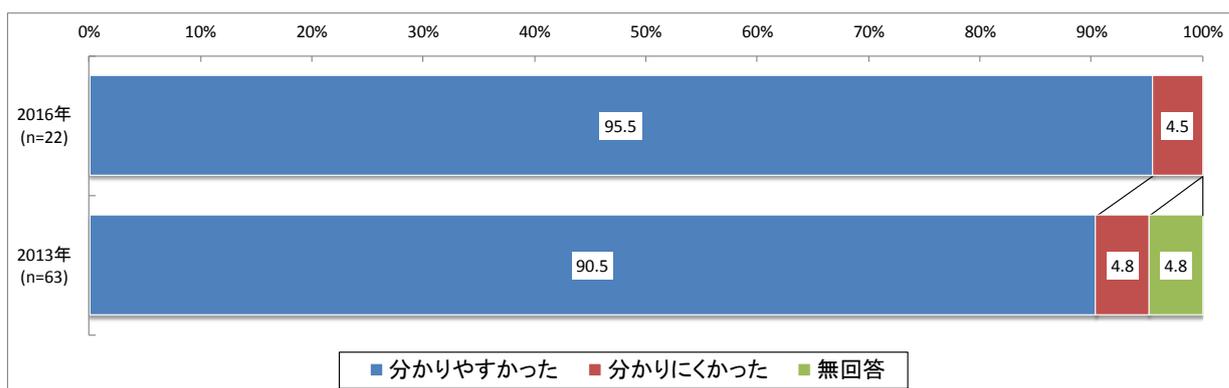
- ②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっしやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

納税課を訪問した 95.5%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体と比較してほぼ同じ水準である。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年と比較すると、「分かりやすかった」(95.5%)が5.0ポイント上昇している。



【納税課】

(3) 満足度の状況

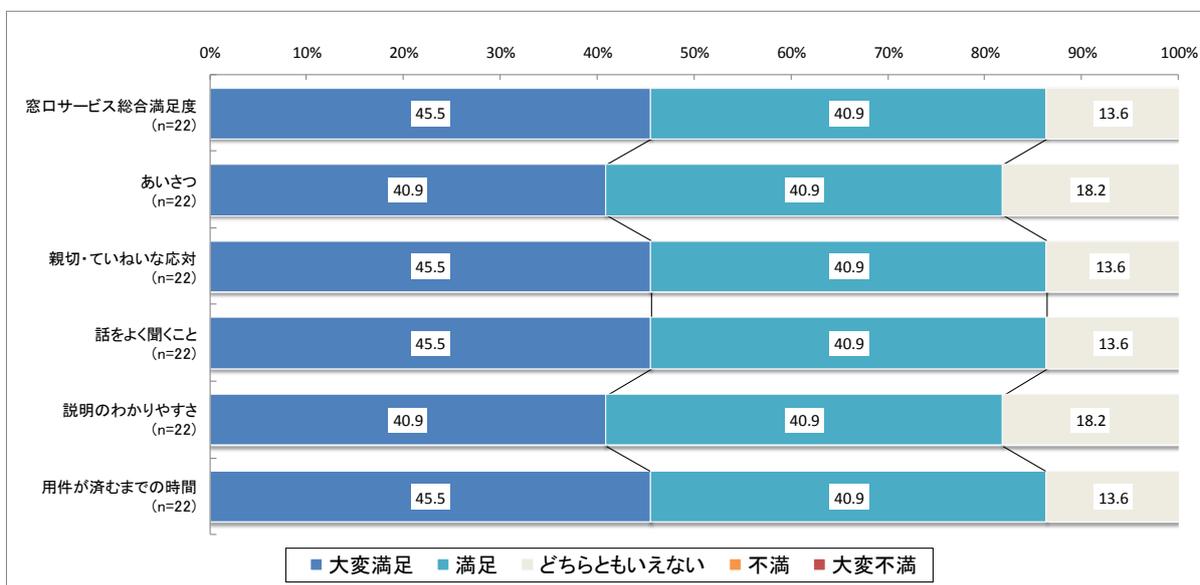
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③ 上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

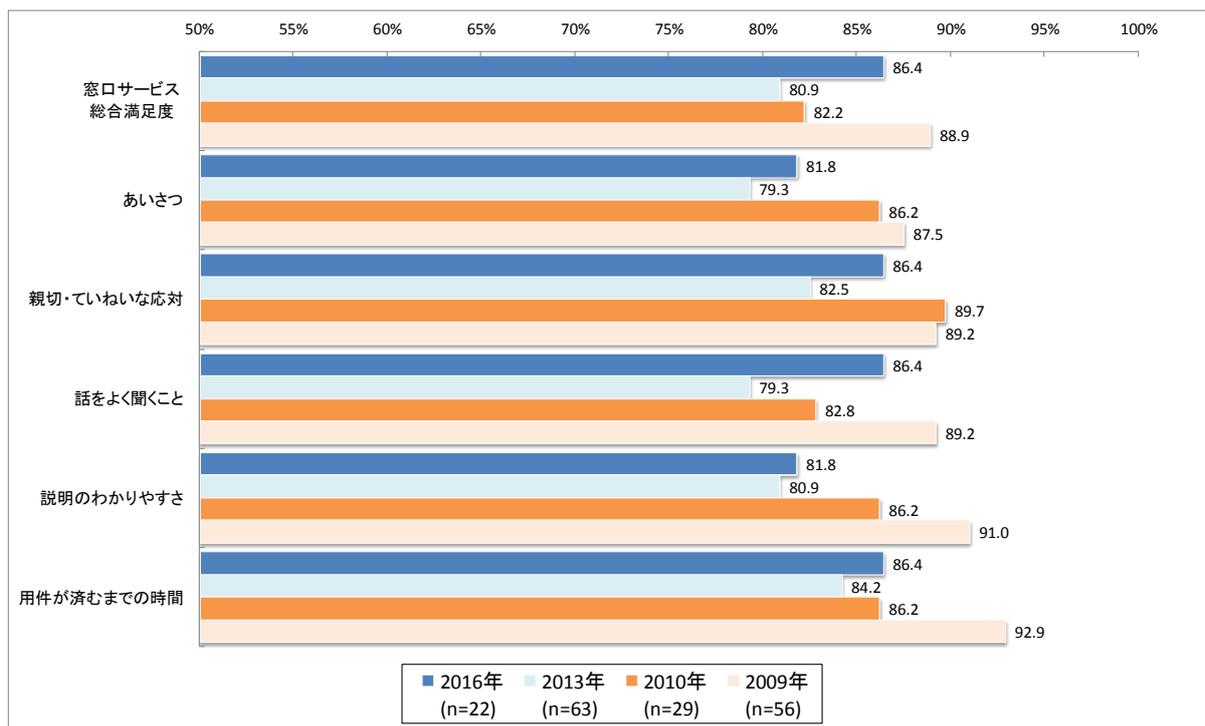
問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④ 上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



②窓口の満足度(過去との比較)

- ・ 窓口サービス総合満足度(「大変満足」と「満足」の合計)は86.4%で、年々下降傾向であったが、2013年より5.5ポイント上昇した。
- ・ 『接遇面』に関する5項目の満足度については、2013年より全ての項目が上昇しているが、「話をよく聞くこと」(86.4%)と「用が済むまでの時間」(86.4%)以外の項目は2010年の水準には達していない。

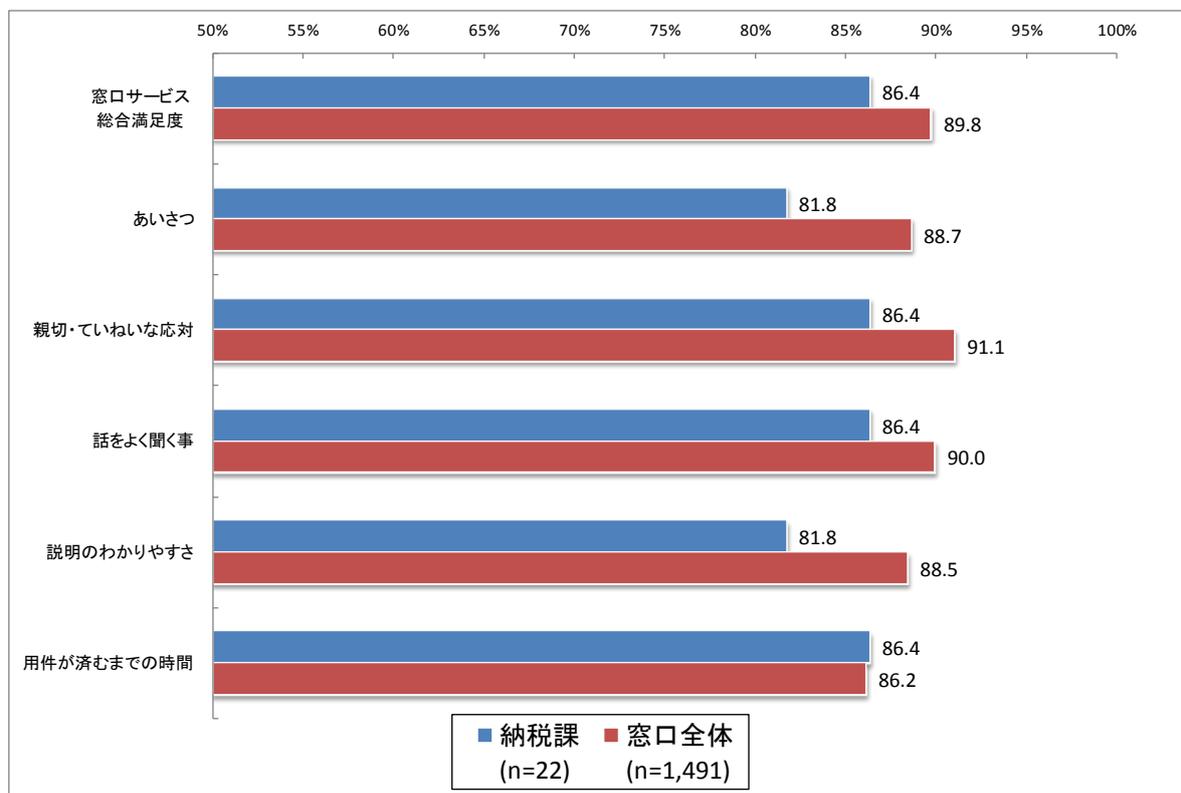


注：n数は回答者全体の数であり、各質問の回答者数とは異なる

【納税課】

③納税課と窓口全体との比較

- ・ 窓口サービス総合満足度は86.4%で、窓口全体よりも3.4ポイント下回っている。
- ・ 『接遇面』に関する5項目の満足度についても、「用件が済むまでの時間」(86.4%)を除く全ての項目が窓口全体よりも下回っている。



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

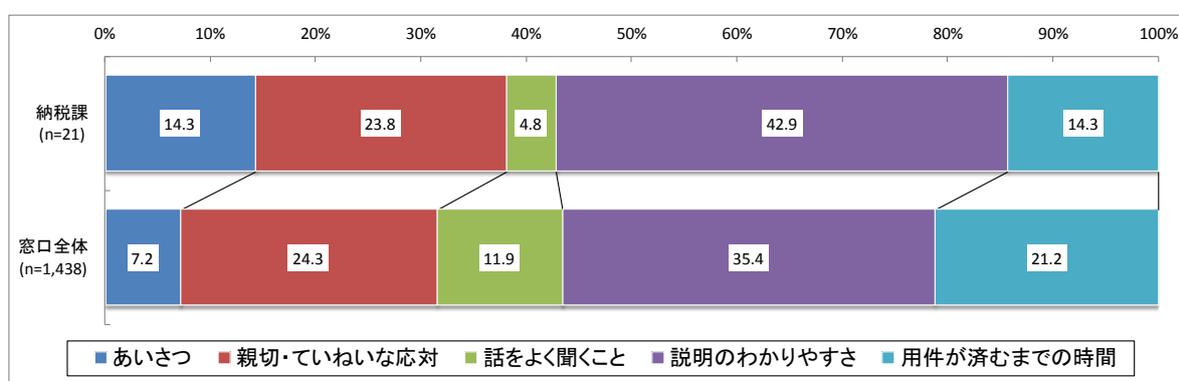
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、納税課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(42.9%)
- ・「親切・ていねいな対応」(23.8%)
- ・「あいさつ」(14.3%)、「用件が済むまでの時間」(14.3%)



【納税課】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、納税課に今後より求められている項目(年代別)

※30代はサンプル数が1の為、考察対象から除いている。

- ・「説明のわかりやすさ」については、「60代」(100.0%)がもっとも割合が高く、次いで「40代」(66.7%)、「20代」(33.3%)となっているが、「50代」と「70代以上」は0%となっている。
- ・「親切・ていねいな対応」は「20代」、「50代」、「70代以上」がともに33.3%でもっとも割合が高いが、それ以外の年代は2割に満たない。
- ・「あいさつ」は「50代」(33.3%)がもっとも割合が高いが、それ以外の年代は2割に満たない。
- ・「用件が済むまでの時間」は「50代」、「70代以上」がともに33.3%でもっとも割合が高いが、それ以外の年代は2割に満たない。

【交通安全課】

(1) 回答者の属性

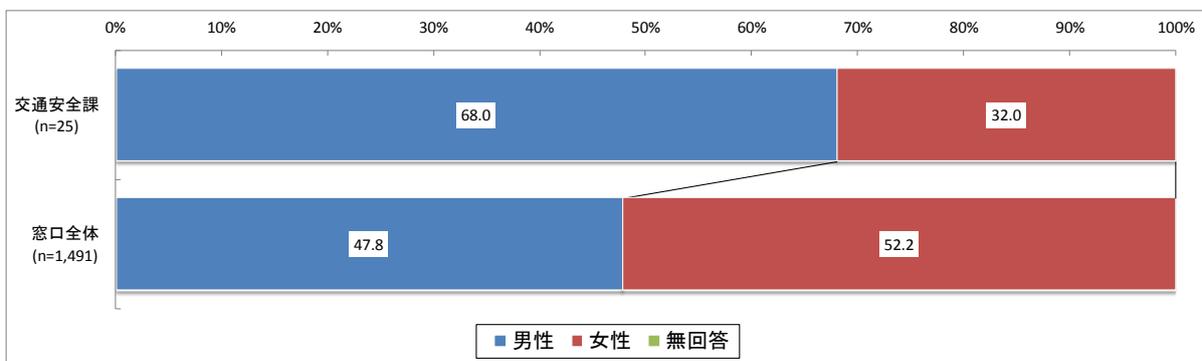
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(68.0%)と「女性」(32.0%)となっており、男性比率が高くなっている。

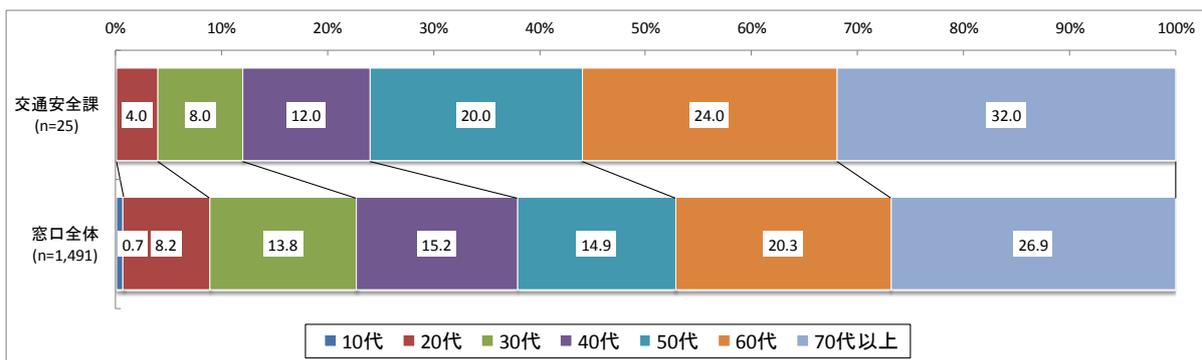
■年齢

- ・年齢構成では、「70代以上」(32.0%)がもっとも多く、「60代」(24.0%)を含めた高年齢層の全体に占める割合が5割以上となっており、窓口全体と比較しても多い。

性別



年齢



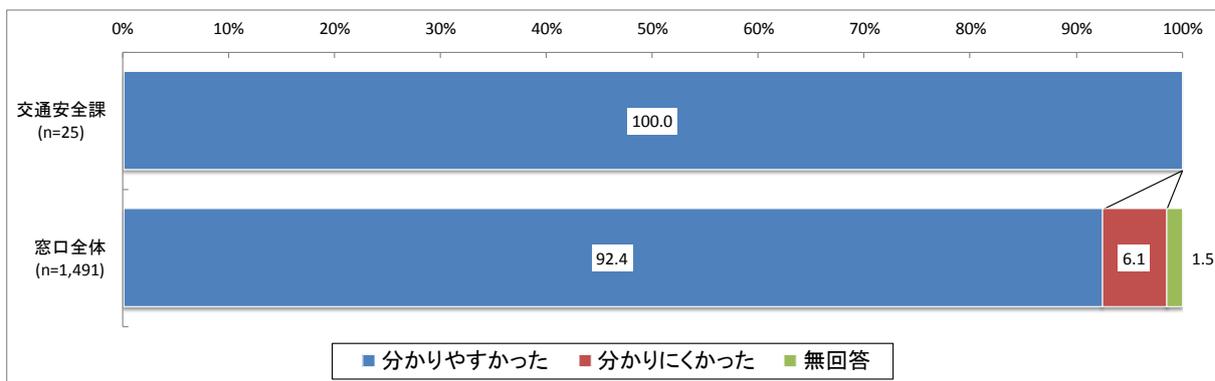
【交通安全課】

(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっし
ゃった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

交通安全課を訪問した 100%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口全体
と比較して 7.6 ポイント上回っている。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

(3) 満足度の状況

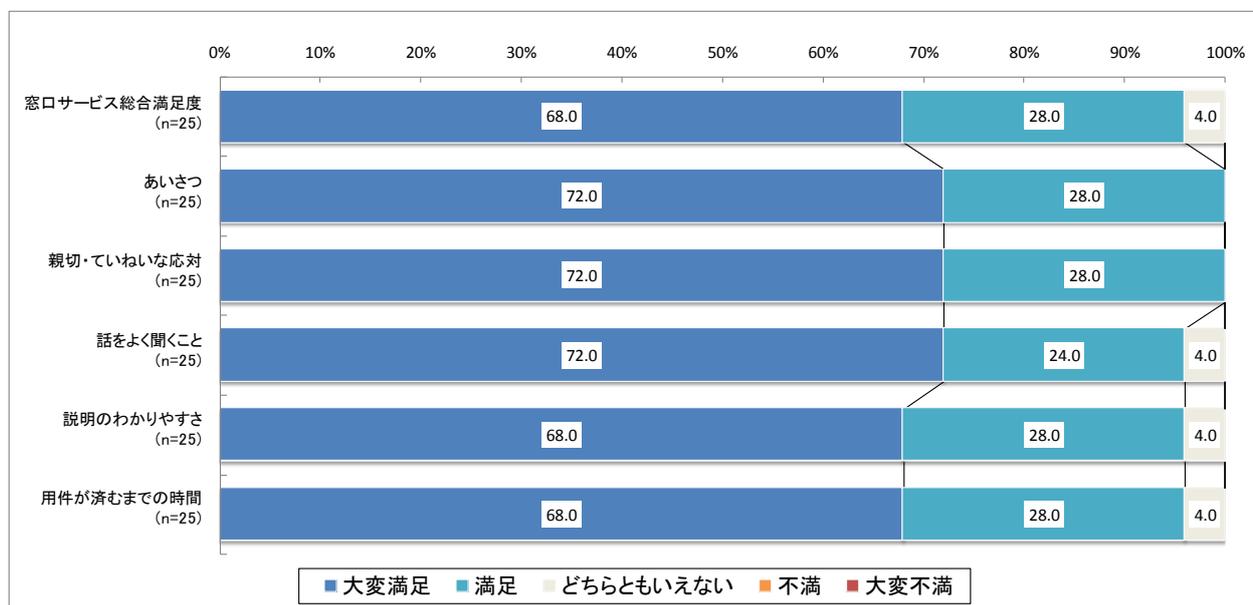
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



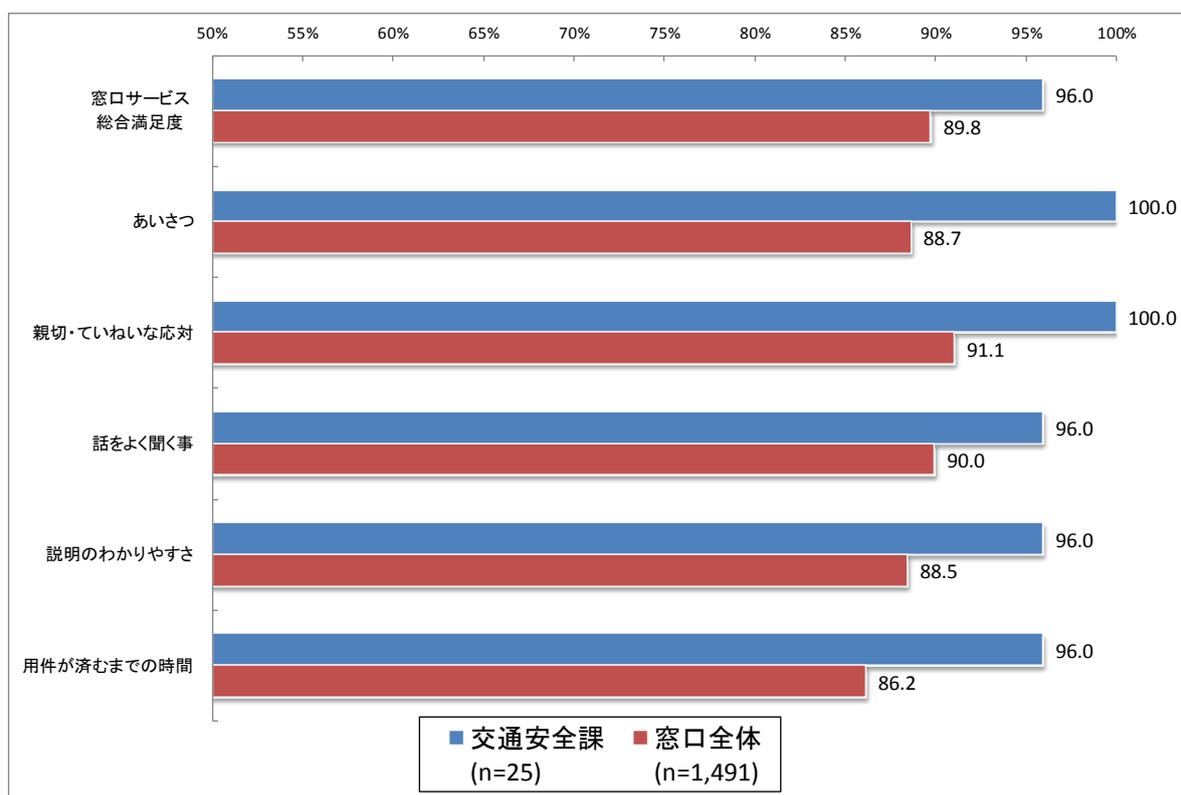
② 窓口の満足度(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

【交通安全課】

③交通安全課と窓口全体との比較

- ・ 窓口サービス総合満足度は96.0%で、窓口全体よりも6.2ポイント上回っている。
- ・ 『接遇面』に関する5項目の満足度についても、全ての項目で窓口全体を大きく上回っている。



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

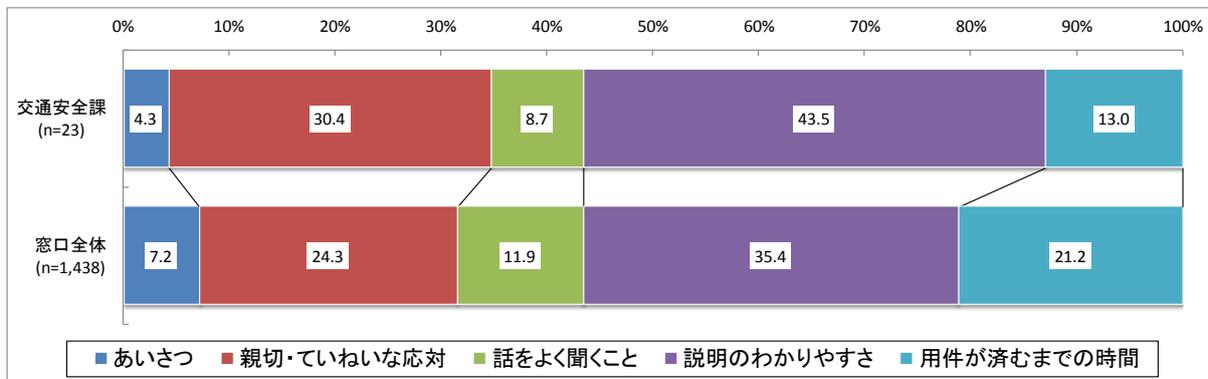
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、交通安全課に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(43.5%)
- ・「親切・ていねいな対応」(30.4%)
- ・「用件が済むまでの時間」(13.0%)



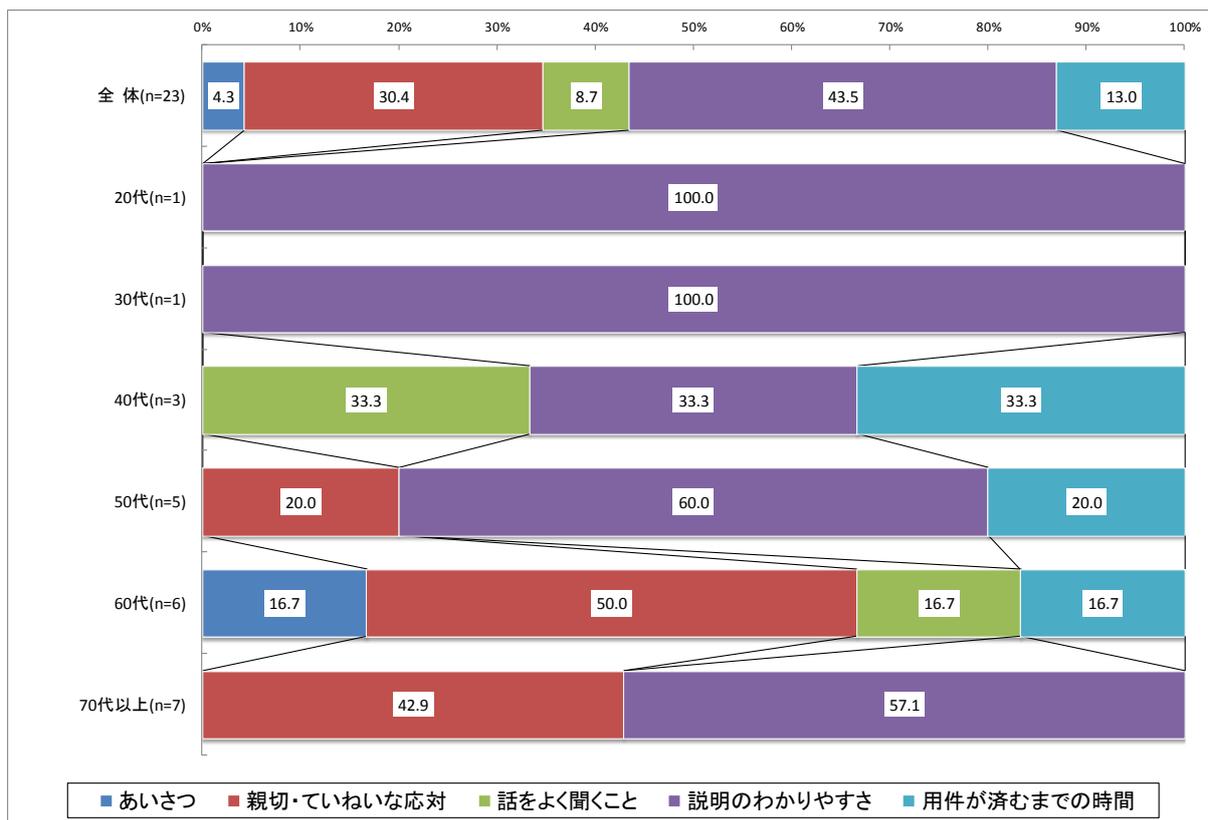
【交通安全課】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、交通安全課に今後より求められている項目(年代別)

※20代、30代はサンプル数が1の為、考察対象から除いている。

- ・「説明のわかりやすさ」については、「50代」(60.0%)がもっとも割合が高く、次いで「70代以上」(57.1%)となっており、「60代」を除いた全ての年代で3割以上を占めている。
- ・「親切・ていねいな対応」については、「60代」(50.0%)がもっとも割合が高く、次いで「70代以上」(42.9%)となっているが、それ以外の年代は2割以下となっている。
- ・「用件が済むまでの時間」については、「40代」(33.3%)がもっとも割合が高く、次いで「50代」(20.0%)となっているが、それ以外の年代は2割に満たない。



【その他の窓口】

(1) 回答者の属性

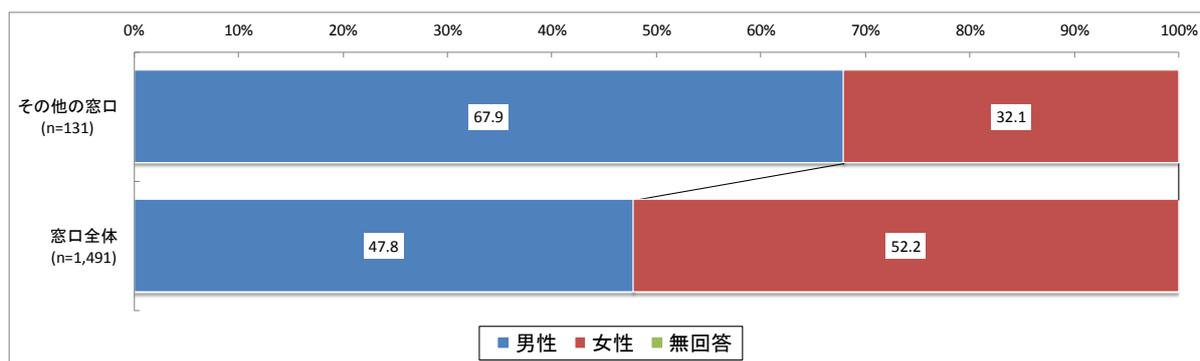
■性別

- ・窓口全体と比較すると、「男性」(67.9%)と「女性」(32.1%)となっており、男性比率が高くなっている。

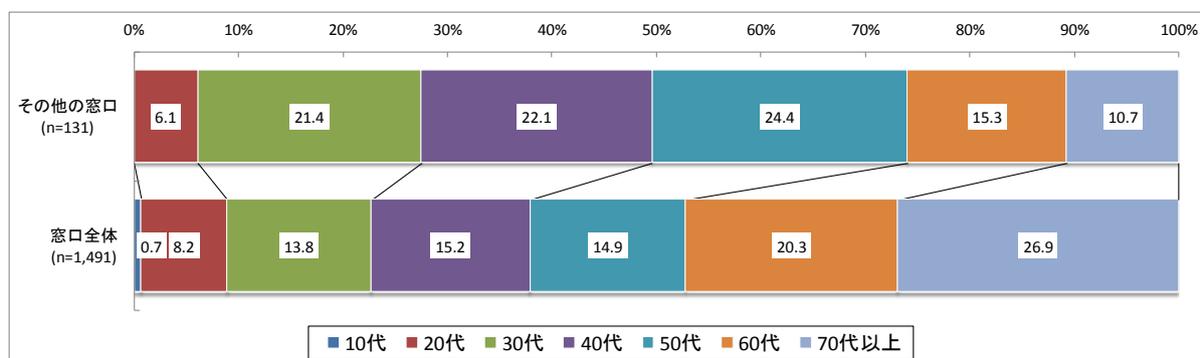
■年齢

- ・年齢構成では、「50代」(24.4%)がもっとも多く、次いで「40代」(22.1%)、「30代」(21.4%)となっている。
- ・窓口全体と比較すると、「60代以上」の高齢者層の割合が低くなっている。

性別



年齢



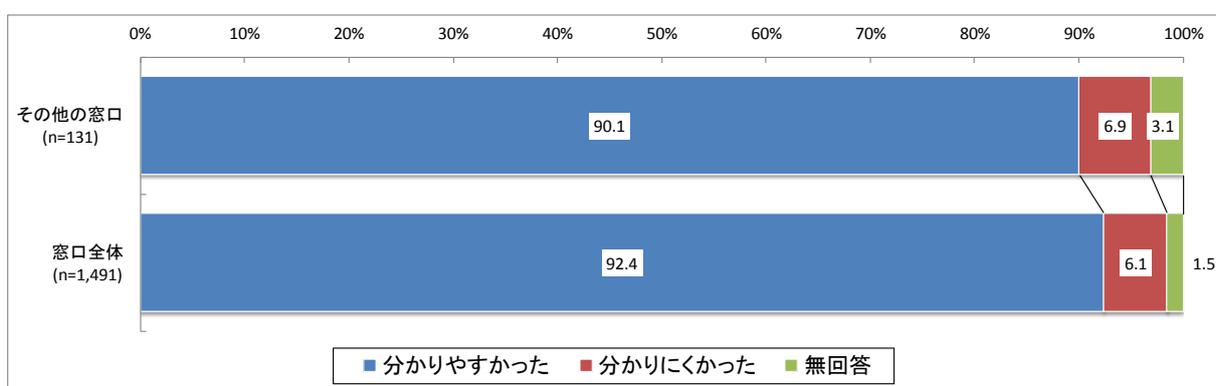
【その他の窓口】

(2) 受付方法の分かりやすさ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きます。

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいらっし
やった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

その他の窓口を訪問した 90.1%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えており、窓口
全体と比較してほぼ同じ水準である。



(2) 受付方法の分かりやすさ(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

(3) 満足度の状況

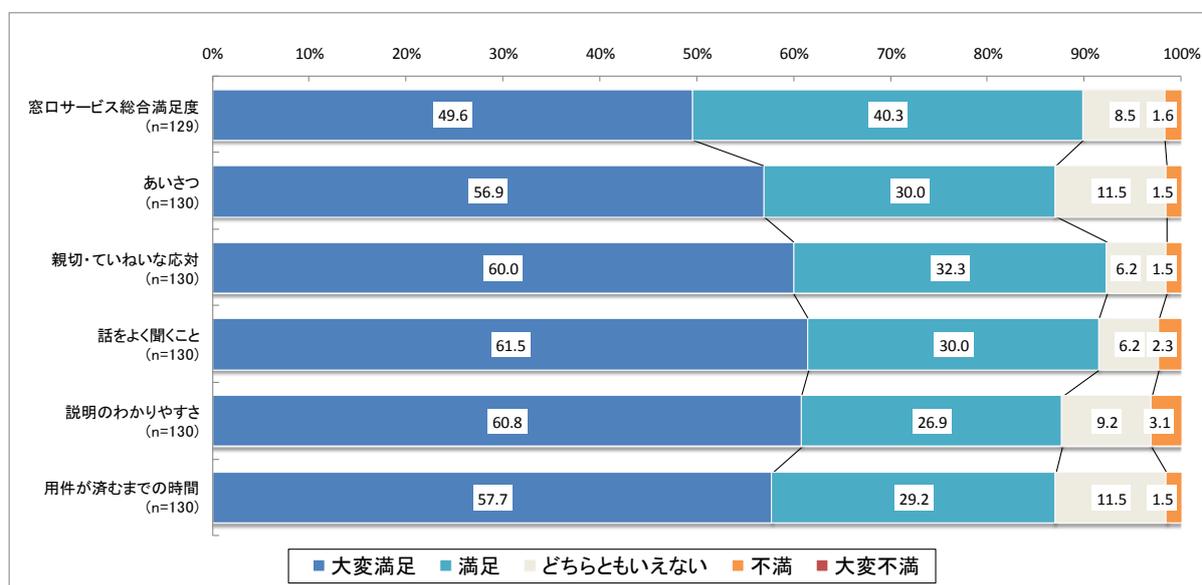
① 窓口の満足度

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。



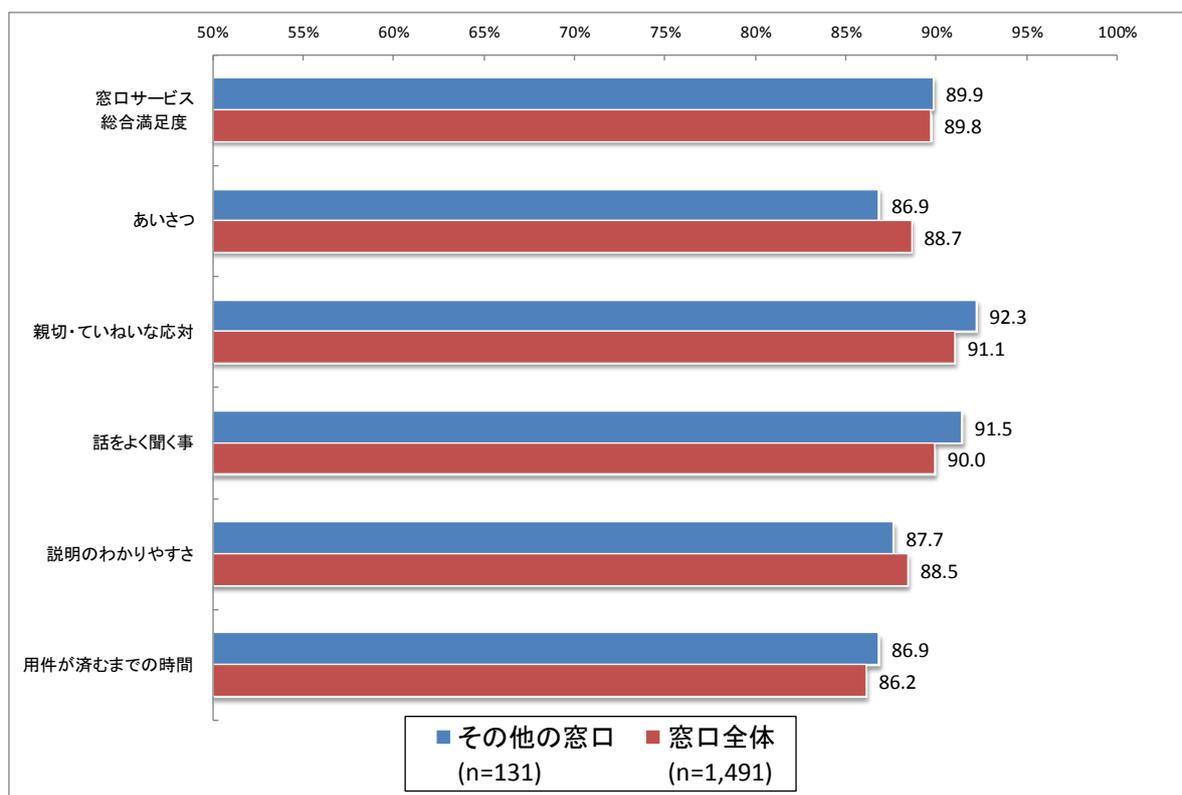
② 窓口の満足度(過去との比較)

2013年のデータがないため、比較不可

【その他の窓口】

③その他の窓口と窓口全体との比較

- ・窓口サービス総合満足度は89.9%で、窓口全体とほぼ同じ水準である。
- ・『接遇面』に関する5項目の満足度についても、全ての項目で窓口全体とほぼ同じ水準である。



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

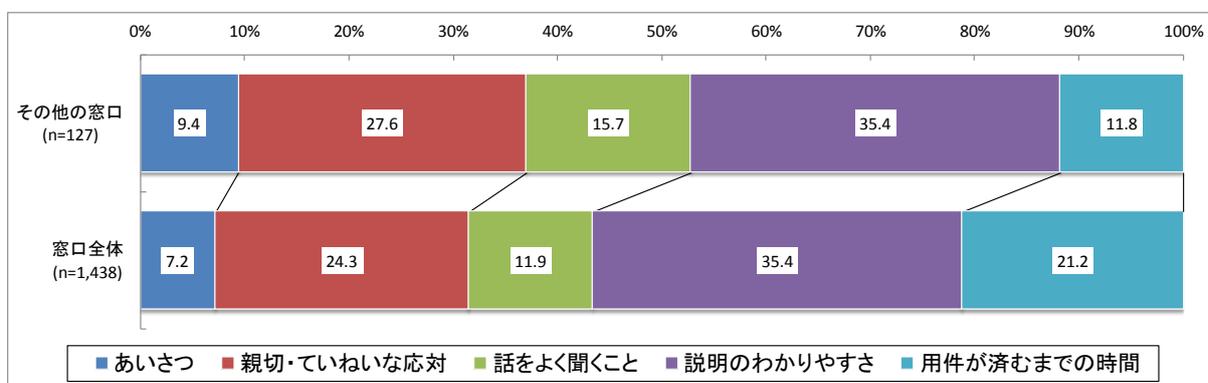
④窓口対応の中で最も必要な項目

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

③上記の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。また、上記の窓口における満足度を高めるために、最も必要と思われる項目を1つお選びください。

■『接遇面』に関する5項目のうち、その他の窓口に今後より求められている項目(上位3つ)

- ・「説明のわかりやすさ」(35.4%)
- ・「親切・ていねいな対応」(27.6%)
- ・「話をよく聞くこと」(15.7%)

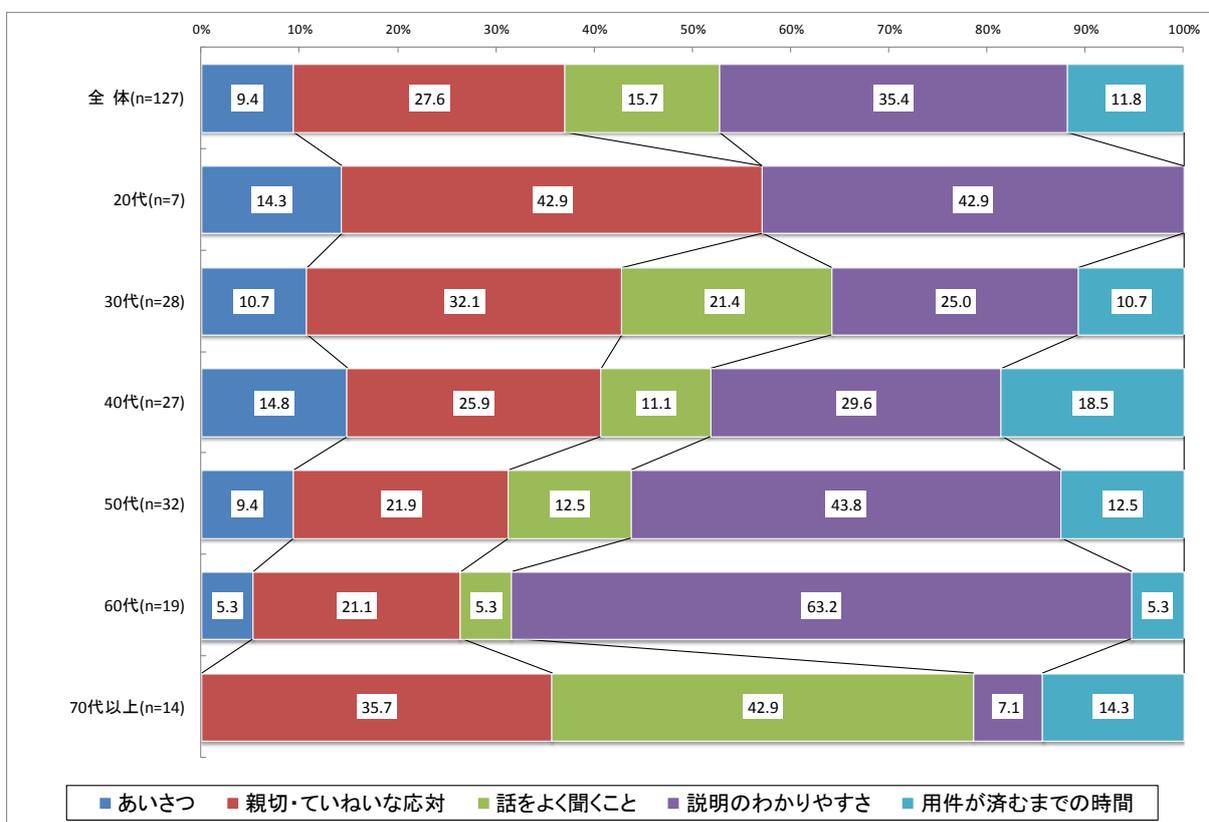


【その他の窓口】

⑤窓口対応の中で最も必要な項目(年代別)

■ 『接遇面』に関する5項目のうち、その他の窓口に今後より求められている項目(年代別)

- ・「説明のわかりやすさ」については、「60代」(63.2%)がもっとも割合が高く、次いで「50代」(43.8%)となっており、「30代」(25.0%)と「70代以上」(7.1%)を除いた全ての年代で最も割合が高い項目となっている。
- ・「親切・ていねいな対応」は「20代」(42.9%)がもっとも割合が高く、次いで「70代以上」(35.7%)となっており、全ての年代で2割以上を占めている。
- ・「話をよく聞くこと」は「70代以上」(42.9%)がもっとも割合が高く、次いで「30代」(21.4%)となっているが、それ以外の年代は、2割に満たない。



Ⅲ 今後の窓口サービス向上の 促進・課題

1. 調査結果のまとめ

1. 窓口全体の状況

■2016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）89.8%、不満度（「大変不満」と「不満」の合計）1.7%である。最も満足度が高かった年度の2010年の水準までには達していないものの、2013年の満足度85.8%、不満度3.3%と比較すると、不満度が減り、満足度が向上した。

■項目別に見ても全項目で、2013年調査を上回っており、特に「あいさつ」、「親切・ていねいな対応」、「話をよく聞くこと」の改善が比較的大きく、職員の態度について市民より大きな評価を得ている。一方、「用件が済むまでの時間」については、2013年からは満足度が向上しているものの、増加率がもっとも低い。ていねいな接客マナーは今後も維持しながら、処理効率を上げるための取組が必要であると推測される。

■自由意見についても「接遇面」全般でお褒めの意見が多いのと同時に、「用件が済むまでの時間」については不満意見も多く寄せられた。各窓口職員の意識改革を行うとともに、環境面に於いての改善も必要である。「案内表示版」を分かりやすい場所に置く、「番号発券機」についての仕組みを明確にする、「総合案内人」の知識レベル向上のための研修を行う等の改善策が必要である。

2. 市民の年代別の状況

■市民の年代別に見ると、どの年代も2013年調査に比べて満足度が上昇している。特に2013年度に最も満足度が低かった「50代」が、今回調査では最も高い結果となった。過去調査で最も満足度が高かった「70代以上」の年代に関しては、「50代の」の次に高い水準となっており、引き続き満足度が高い傾向にある。2010年以前の調査では、「60代」の満足度が各年代の中で高い水準であったが、2013年調査に引き続き満足度が比較的低い年代となっている。

■自由回答については、過去調査よりも回答数に占める割合が高くなっている。年代別の意見数は、「70代以上」がもっとも多く、「60代」を含めた高年齢層の意見が4割近くを占めており、接遇面に対するお褒めの意見も多いが、「受付の分かりづらさ」や「待ち時間の長さ」の不満の意見も多く寄せられている。

3. 窓口別の状況

- 窓口別に 2013 年との比較を見ると、窓口によるばらつきが少なく、2010 年以前の調査の水準に戻ってきている。
- 窓口別の満足度を見ると、ほぼ全ての課で 2013 年調査の満足度を上回っている。
- 項目別の満足度についても、各課でほぼ全ての項目において 2013 年調査の満足度を上回っているが、「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」については多くの課が 2013 年を下回った。「あいさつ」等の職員の接遇マナーについては一定の評価を得ているが、手続きのスムーズさを改善すべきとの市民の声も多い。全ての窓口の共通の改善事項としては、窓口案内の明確化・円滑化、職員の知識レベルの均一化が上げられるが、手続き内容や利用者の年代によりニーズもさまざまであるため、窓口ごとに個別の改善策が必要と考えられる。

窓口サービスアンケート調査報告書

2016年3月発行

発 行 者

町田市

〒194-8520

東京都町田市森野 2-2-22

042-722-3111(代表)