

アンケート結果 概要

- | | |
|---------|--|
| (1)調査時期 | 令和6年1月11日(木)～2月15日(木) |
| (2)対象者 | 市役所(本庁・各支所・生涯学習課本課)の来庁者、市各地区の区長 |
| (3)回答方法 | 来庁者…市役所各窓口での記入及びインターネット経由での回答入力
区長……郵送及びインターネット経由での回答入力 |
| (4)回答数 | 来庁者…172人
区長……58人(回答率58.0%) |

窓口接遇について

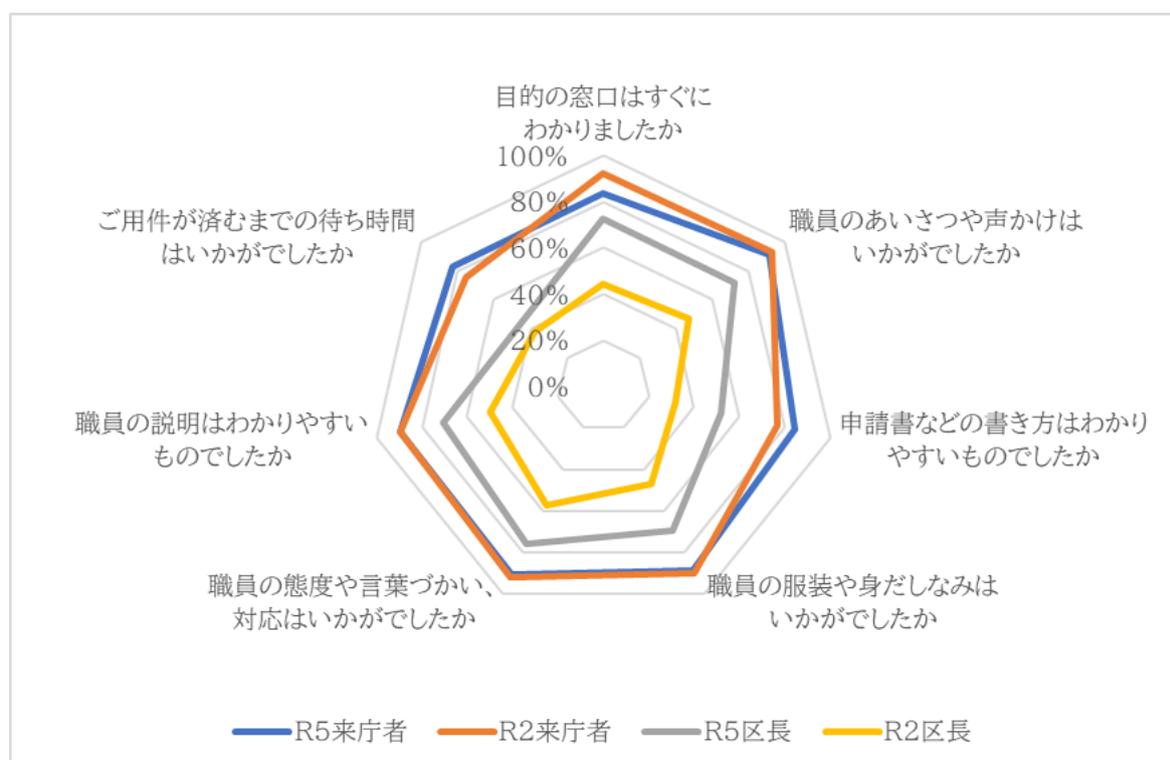
①「窓口の対応等について」で、「非常に良い・良い」とお答えいただいた方の割合が高い項目、低い項目は次のとおりです。

高い項目:「職員のあいさつや声かけはいかがでしたか」……来庁者 91.2%、区長 72.4%

「職員の態度や言葉づかい、対応はいかがでしたか」…来庁者 90.7%、区長 75.9%

低い項目:「ご用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか」……来庁者 83.0%、区長 44.8%

「申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」…来庁者 84.5%、区長 51.7%



区長の前回(R2)との比較では、全ての項目で「非常に良い・良い」の回答が増加しています。特に増加の割合が高い項目は、「目的の窓口はすぐにわかりましたか」で28%、次いで「職員のあいさつや声かけはいかがでしたか」で25.2%、「職員の服装や身だしなみはいかがでしたか」で21.7%上昇しています。

来庁者の前回(R2)との比較では、「申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」と「ご用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか」の項目で、「非常に良い・良い」がともに9.8%上昇しています。

また、「申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」の項目では、来庁者区長とも

に年々「非常に良い・良い」の回答割合が増加しています。前回まで「非常に良い・良い」の回答割合が年々減少していた来庁者の「職員の説明はわかりやすいものでしたか」の項目では、今回のアンケートにおいて来庁者では2.6%上昇しており、区長においては20.7%の上昇となっています。

②「改善してほしい内容」について、回答者の割合は次のとおりです。

	来庁者	区長
待ち時間を短く	11.1%	6.1%
申請書の記入を少なく・簡単に	16.7%	33.3%
職員の質・知識の向上	16.7%	9.1%
ワンストップに	11.1%	27.3%
プライバシーへの配慮を	0.0%	3.0%
案内表示をわかりやすく	5.6%	6.1%
制度や手続きをわかりやすく	27.8%	9.1%
その他	5.6%	6.1%
無回答	5.6%	0.0%

「申請書の記入を少なく・簡単に」は、来庁者、区長ともに回答割合が高く、設問①の「申請書などの書き方はわかりやすいものでしたか」の満足度の低さとリンクしています。

このほか、来庁者では「制度や手続きをわかりやすく」が最も高く、「職員の質・知識の向上」が次に高くなっています。また、区長では「ワンストップに」が高い割合となりました。