

南区来庁者アンケート 集計結果

調査方法

1 調査の目的

南区役所では、「みんなでみなみパワーアッププラン」の取り組みの一つとして、区をあげて取り組んでいる職員の接遇向上について、来庁者の方の意見を聞き検証することで、課題や問題点を明確にし、今後の改善に結びつけるため、平成16年度から来庁者アンケートを行っております。

2 対象者

南区役所 来庁者

3 調査方法

- ・正面玄関及び南側玄関の2箇所に職員を配置し、来庁者に調査協力を呼びかけ、アンケート用紙を配布する。
- ・用件を済ませた後の素直な印象・意見を来庁者に記入してもらい、帰り際に用紙を回収箱(両玄関に設置)に投函してもらう。
- ・回答は任意、無記名。

4 調査期間

平成20年10月6日(月)から10日(金)までの5日間。アンケート用紙の配布時間は、10時～12時及び13時～15時。

5 回収数・内訳

(1) 回収数 880人 (回収率 72.4%)

		配布枚数	回収枚数	回収率
3日(月)	正面玄関	172	134	77.9%
	南側玄関	142	108	76.1%
	計	314	242	77.1%
4日(火)	正面玄関	113	84	74.3%
	南側玄関	93	70	75.3%
	計	206	154	74.8%
5日(水)	正面玄関	76	52	68.4%
	南側玄関	121	89	73.6%
	計	197	141	71.6%
6日(木)	正面玄関	131	89	67.9%
	南側玄関	105	70	66.7%
	計	236	159	67.4%
7日(金)	正面玄関	128	86	67.2%
	南側玄関	134	98	73.1%
	計	262	184	70.2%
合計	正面玄関	620	445	71.8%
	南側玄関	595	435	73.1%
	計	1215	880	72.4%

正面及び南側玄関の回収率は、それぞれ同じ玄関から出入りしたと仮定して算出。

(2) 属性

年代

	人数	構成比
10歳代	7	0.8%
30歳代	62	7.2%
30歳代	130	15.0%
40歳代	136	15.7%
50歳代	198	22.8%
60歳代	174	20.1%
70歳以上	160	18.5%
計	867	100.0%

性別

	人数	構成比
男性	346	39.3%
女性	497	56.5%
NA(無回答)	37	4.2%
計	880	100.0%

各設問と結果分析

問1 本日は、どのようなご用件で区役所にいらっしゃいましたか？(複数回答可)

1階	住民票や戸籍の届出・証明	市政相談、相談コーナー	青少年、まちづくり	その他
2階	国民健康保険、国民年金	生活保護	障がい、介護	その他
3階	税の証明・申告	納税相談	その他	

	件数	割合
1階 住民票や戸籍の届出・証明	456	51.8%
市政相談、相談コーナー	2	0.2%
青少年、まちづくり	3	0.3%
その他(1階)	65	7.4%
2階 国民健康保険、国民年金	152	17.3%
生活保護	32	3.6%
障がい、介護	63	7.2%
その他(2階)	51	5.8%
3階 税の証明・申告	35	4.0%
納税相談	26	3.0%
その他(3階)	77	8.8%
無回答	12	1.4%
件数計	974	-
用紙回収枚数	880	100.0%

割合とは、来庁者数全体(=「用紙回収枚数」とする。)に占める、それぞれの用件で来庁した人の割合。複数の用件がある場合、それぞれカウントしているため、個々の割合を単純に合計すると100%を超える。

各階の「その他」の項目には、階数のみの回答を含む。(例:アンケート用紙の「1階」の欄を で囲み、用件先(~)の記載がない場合。)

来庁した用件で最も多いのは、「住民票や戸籍の届出・証明」(51.8%)であり、次いで「国民健康保険、国民年金」(17.3%)でした。

問2 目的の窓口(課)まで迷わず行くことができましたか？

迷わず行くことができました

迷った(下から理由をお選びください)

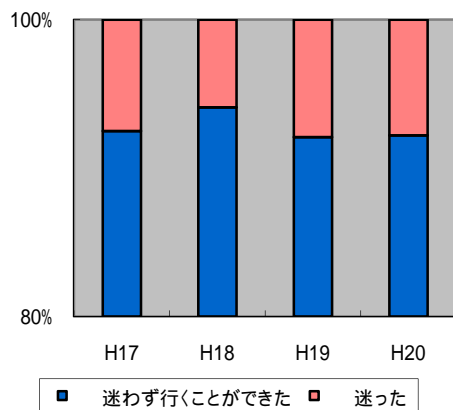
(迷った理由)	担当の課が分からなかった
(迷った理由)	案内表示がなかった又は分かりづらかった
(迷った理由)	その他

	正面玄関		南側玄関		計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
迷わず行くことができました	445	93.5%	359	90.7%	804	92.2%
迷った	31	6.5%	37	9.3%	68	7.8%
計	476	100.0%	396	100.0%	872	100.0%
無回答	3		5		8	

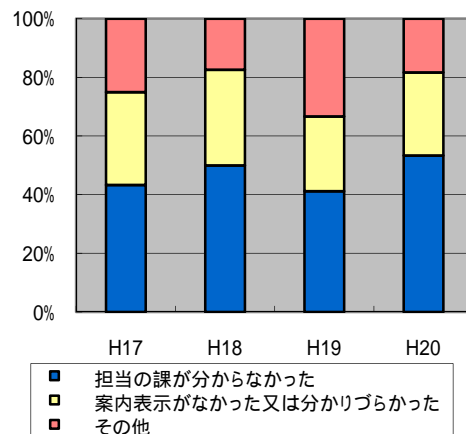
(迷った理由)	正面玄関		南側玄関		計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
担当の課が分からなかった	14	51.9%	18	54.5%	32	53.3%
案内表示がなかった又は分かりづらかった	7	25.9%	10	30.3%	17	28.3%
その他	6	22.2%	5	15.2%	11	18.3%
計	27	100.0%	33	100.0%	60	100.0%
無回答	4		4		8	

回答いただいた方の92.2%が目的の窓口(課)まで迷わず行くことができましたと回答しました。回答いただいた方の7.8%が目的の窓口(課)まで行く際に迷い、その理由については、32人が「担当の課が分からなかった」、17人が「案内表示がなかった又は分かりづらかった」と回答しました。

問2 目的の窓口(課)まで迷わず行くことができましたか？



迷った理由



問3 職員の「挨拶」「言葉づかい」「身だしなみ」などの態度はいかがでしたか？

良かった
どちらかというと良かった
普通
どちらかというと悪かった
悪かった

	件数	構成比
良かった	591	60.7%
どちらかという良かった	137	14.1%
普通	226	23.2%
どちらかという悪かった	13	1.3%
悪かった	7	0.7%
計	974	100.0%
無回答	3	

- 11:住民票や戸籍の届出・証明
- 12:市政相談、相談コーナー
- 13:青少年、まちづくり
- 14:その他(1階)
- 21:国民健康保険、国民年金
- 22:生活保護
- 23:障がい、介護
- 24:その他(2階)
- 31:税の証明・申告
- 32:納税相談

【用件別】

	11		12		13		14	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
良かった	263	57.7%	1	50.0%	2	66.7%	34	52.3%
どちらかという良かった	65	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	9	13.8%
普通	117	25.7%	1	50.0%	1	33.3%	21	32.3%
どちらかという悪かった	8	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
悪かった	3	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%
計	456	100.0%	2	100.0%	3	100.0%	65	100.0%
無回答	0		1		0		0	

	21		22		23		24	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
良かった	96	63.2%	20	62.5%	37	58.7%	31	60.8%
どちらかという良かった	22	14.5%	3	9.4%	8	12.7%	8	15.7%
普通	31	20.4%	9	28.1%	15	23.8%	11	21.6%
どちらかという悪かった	3	2.0%	0	0.0%	2	3.2%	0	0.0%
悪かった	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	2.0%
計	152	100.0%	32	100.0%	63	100.0%	51	100.0%
無回答	1		0		0		0	

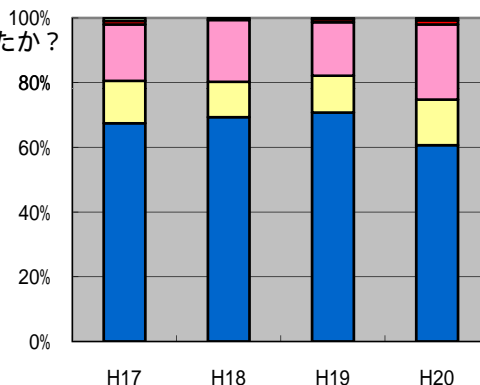
	31		32		33		無回答	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
良かった	27	77.1%	19	73.1%	51	66.2%	10	83.3%
どちらかという良かった	5	14.3%	5	19.2%	11	14.3%	1	8.3%
普通	3	8.6%	2	7.7%	14	18.2%	1	8.3%
どちらかという悪かった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
悪かった	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
計	35	100.0%	26	100.0%	77	100.0%	12	100.0%
無回答	0		0		1		0	

複数の用件で来庁した人の場合、それぞれの用件ごとに件数をカウントしているため、11～無回答までの件数を合計すると全体を上回ることになる。(問4と問5も同じ。)

職員の応接態度について、来庁者の60.7%が「良かった」、14.1%が「どちらかという良かった」と感じしており、あわせると74.8%になりました。

問3 職員の応接態度はいかがでしたか？

- 悪かった
- どちらかという悪かった
- 普通
- どちらかという良かった
- 良かった



問4 職員は、あなたのお話をよく聞いていましたか？(20年度から追加項目)

よく聞いていた どちらかというよく聞いていた 普通だった
 どちらかというあまり聞いていなかった 聞いていなかった

- 11:住民票や戸籍の届出・証明
- 12:市政相談、相談コーナー
- 13:青少年、まちづくり
- 14:その他(1階)
- 21:国民健康保険、国民年金
- 22:生活保護
- 23:障がい、介護
- 24:その他(2階)
- 31:税の証明・申告
- 32:納税相談
- 33:その他(3階)

【全体】

	件数	構成比
よく聞いていた	623	64.0%
どちらかというよく聞いていた	132	13.6%
普通だった	207	21.3%
どちらかというあまり聞いていなかった	8	0.8%
聞いていなかった	4	0.4%
計	974	100.0%
無回答	10	

【用件別】

	11		12		13		14	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
よく聞いていた	279	61.2%	2	100.0%	2	66.7%	38	58.5%
どちらかというよく聞いていた	59	12.9%	0	0.0%	1	33.3%	9	13.8%
普通だった	112	24.6%	0	0.0%	0	0.0%	18	27.7%
どちらかというあまり聞いていなかった	3	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
聞いていなかった	3	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	456	100.0%	2	100.0%	3	100.0%	65	100.0%
無回答	4		0		0		2	

	21		22		23		24	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
よく聞いていた	113	74.3%	22	68.8%	42	66.7%	31	60.8%
どちらかというよく聞いていた	14	9.2%	6	18.8%	9	14.3%	9	17.6%
普通だった	24	5.3%	3	150.0%	12	400.0%	10	15.4%
どちらかというあまり聞いていなかった	1	0.2%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%
聞いていなかった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
計	152	100.0%	32	100.0%	63	100.0%	51	100.0%
無回答	0		0		0		0	

	31		32		33		無回答	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
よく聞いていた	22	62.9%	18	69.2%	45	58.4%	9	75.0%
どちらかというよく聞いていた	8	22.9%	6	23.1%	11	14.3%	0	0.0%
普通だった	5	1.1%	2	100.0%	18	600.0%	3	4.6%
どちらかというあまり聞いていなかった	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%
聞いていなかった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	35	100.0%	26	100.0%	77	100.0%	12	100.0%
無回答	3		0		1		0	

職員は、あなたのお話をよく聞いていたかについて、来庁者の64.0%が「よく聞いていた」と回答しています。「どちらかというよく聞いていた」とあわせると77.6%になりました。

問5 職員の説明は十分で、分かりやすかったですか？

分かりやすかった どちらかというと分かりやすかった 普通だった
 やや分かりづらかった 分かりづらかった

【全体】

	件数	構成比
分かりやすかった	613	62.9%
どちらかというと分かりやすかった	161	16.5%
普通だった	181	18.6%
やや分かりづらかった	13	1.3%
分かりづらかった	6	0.6%
計	974	100.0%
無回答	15	

- 11:住民票や戸籍の届出・証明
- 12:市政相談、相談コーナー
- 13:青少年、まちづくり
- 14:その他(1階)
- 21:国民健康保険、国民年金
- 22:生活保護
- 23:障がい、介護
- 24:その他(2階)
- 31:税の証明・申告
- 32:納税相談

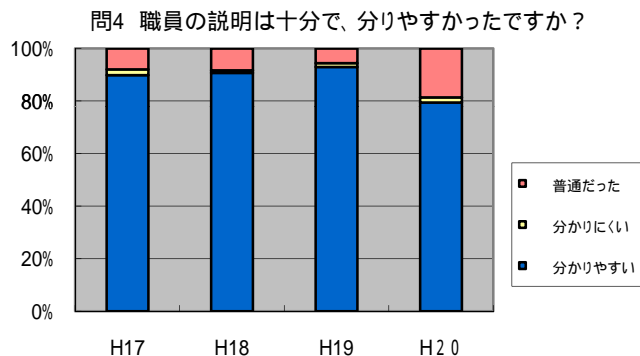
【用件別】

	11		12		13		14	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
分かりやすかった	288	63.2%	2	100.0%	2	66.7%	38	58.5%
どちらかというと分かりやすかった	68	14.9%	0	0.0%	1	33.3%	13	20.0%
普通だった	93	20.4%	0	0.0%	0	0.0%	13	20.0%
やや分かりづらかった	5	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%
分かりづらかった	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	456	100.0%	2	100.0%	3	100.0%	65	100.0%
無回答	9		0		0		2	

	21		22		23		24	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
分かりやすかった	106	69.7%	18	56.3%	33	52.4%	33	64.7%
どちらかというと分かりやすかった	26	17.1%	8	25.0%	13	20.6%	9	17.6%
普通だった	17	3.7%	6	300.0%	15	500.0%	8	12.3%
やや分かりづらかった	3	0.7%	0	0.0%	1	33.3%	1	1.5%
分かりづらかった	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%
計	152	100.0%	32	100.0%	63	100.0%	51	100.0%
無回答	0		0		4		0	

	31		32		33		無回答	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
分かりやすかった	19	54.3%	17	65.4%	48	62.3%	9	75.0%
どちらかというと分かりやすかった	9	25.7%	7	26.9%	7	9.1%	0	0.0%
普通だった	7	1.5%	2	100.0%	18	600.0%	2	3.1%
やや分かりづらかった	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	0	0.0%
分かりづらかった	0	0.0%	0	0.0%	2	2.6%	1	8.3%
計	35	100.0%	26	100.0%	77	100.0%	12	100.0%
無回答	0		0		0		0	

職員の説明について、来庁者の62.9%が「分かりやすかった」、「どちらかというと分かりやすかった」とあわせると79.4%になりました。



問6 前回、ご来庁された時と比べ、職員の対応はいかがでしたか？
(1年以内に、南区役所にご来庁された方のみご記入ください)

良くなった 変わらない 悪くなった

【全体】

	件数	構成比
良くなった	256	34.9%
変わらない	462	63.0%
悪くなった	15	2.0%
計	733	100.0%
無回答	147	

- 11:住民票や戸籍の届出・証明
- 12:市政相談、相談コーナー
- 13:青少年、まちづくり
- 14:その他(1階)
- 21:国民健康保険、国民年金
- 22:生活保護
- 23:障がい、介護
- 24:その他(2階)
- 31:税の証明・申告
- 32:納税相談

【用件別】

	11		12		13		14	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
良くなった	113	34.1%	2	100.0%	2	66.7%	12	24.5%
変わらない	209	63.1%	0	0.0%	1	33.3%	37	75.5%
悪くなった	9	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	331	100.0%	2	100.0%	3	100.0%	49	100.0%
無回答	45		2		0		0	

	21		22		23		24	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
良くなった	40	35.7%	10	41.7%	19	37.3%	14	31.8%
変わらない	72	64.3%	14	58.3%	29	56.9%	29	65.9%
悪くなった	0	0.0%	0	0.0%	3	5.9%	1	2.3%
計	112	100.0%	24	100.0%	51	100.0%	44	100.0%
無回答	39		23		17		2	

	31		32		33		無回答	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
良くなった	9	36.0%	7	41.2%	20	31.7%	8	66.7%
変わらない	16	64.0%	10	58.8%	42	66.7%	3	25.0%
悪くなった	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	8.3%
計	25	100.0%	17	100.0%	63	100.0%	12	100.0%
無回答	5		3		4		7	

来庁者の34.9%が、前回(1年以内に)区役所を利用した時と比べ、職員の対応が「良くなった」と感じており、ここ1年間のサービスアップの取り組みの成果が表れていると考えられます。
 また、「変わらない」とご回答いただいた方の中でも、問3で「良かった」とつけていただいた方が251名となっており、変わらず良いという意味でつけていただいた方も多いようです。

問5 前回、ご来庁された時と比べ、職員の対応はいかがでしたか？

