

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21年10月19日(月)から23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 778人 (回収率 73.6%)

		配布枚数	回収枚数	回収率
19日(月)	正面玄関	153	111	72.5%
	南側玄関	109	74	67.9%
	計	262	185	70.6%
20日(火)	正面玄関	102	73	71.6%
	南側玄関	78	55	70.5%
	計	180	128	71.1%
21日(水)	正面玄関	85	72	84.7%
	南側玄関	101	71	70.3%
	計	186	143	76.9%
22日(木)	正面玄関	99	76	76.8%
	南側玄関	108	84	77.8%
	計	207	160	77.3%
23日(金)	正面玄関	104	74	71.2%
	南側玄関	118	88	74.6%
	計	222	162	73.0%
合計	正面玄関	543	406	74.8%
	南側玄関	514	372	72.4%
	計	1057	778	73.6%

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	1	0.1%
30歳代	58	7.5%
30歳代	107	13.8%
40歳代	121	15.6%
50歳代	159	20.4%
60歳代	170	21.9%
70歳以上	132	17.0%
NA(無回答)	30	3.9%
計	778	100.0%

性別

	人数	構成比
男性	339	43.6%
女性	408	52.4%
NA(無回答)	31	4.0%
計	778	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	435	55.9%
市政相談、相談コーナー	10	1.3%
青少年、まちづくり	6	0.8%
その他(1階)	57	7.3%
2階 国民健康保険、国民年金	98	12.6%
生活保護	30	3.9%
障がい、介護	84	10.8%
その他(2階)	31	4.0%
3階 税の証明・申告	30	3.9%
納税相談	19	2.4%
その他(3階)	42	5.4%
無回答	6	0.8%
件数計	848	-
用紙回収枚数	778	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」(55.9%)であり、次いで「国民健康保険、国民年金」(12.6%)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

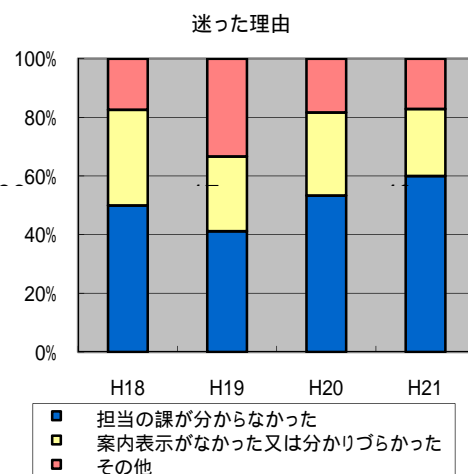
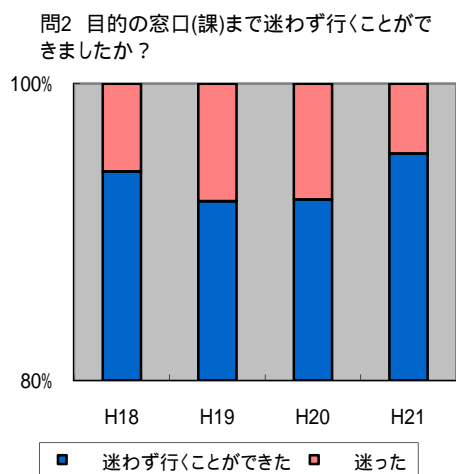
迷った(下から理由をお選びください)

(迷った理由)	担当の課が分からなかった 案内表示がなかった又は分かりづらかった 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	388	97.5%	348	93.0%	736	95.3%
迷った	10	2.5%	26	7.0%	36	4.7%
計	398	100.0%	374	100.0%	772	100.0%
無回答	2		4		6	

(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	12	54.5%	9	69.2%	21	60.0%
案内表示がなかった又は分かりづらかった	7	31.8%	1	7.7%	8	22.9%
その他	3	13.6%	3	23.1%	6	17.1%
計	22	100.0%	13	100.0%	35	100.0%
無回答			1		1	

回答いただいた方の95.3%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4.7%が目的の窓口(課)まで行く際に迷い、その理由については、21人が「担当の課が分からなかった」、8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	473	61.3%
どちらかという良かった	97	12.6%
普通	186	24.1%
どちらかという悪かった	8	1.0%
悪かった	8	1.0%
計	772	100.0%
無回答	6	

- 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】

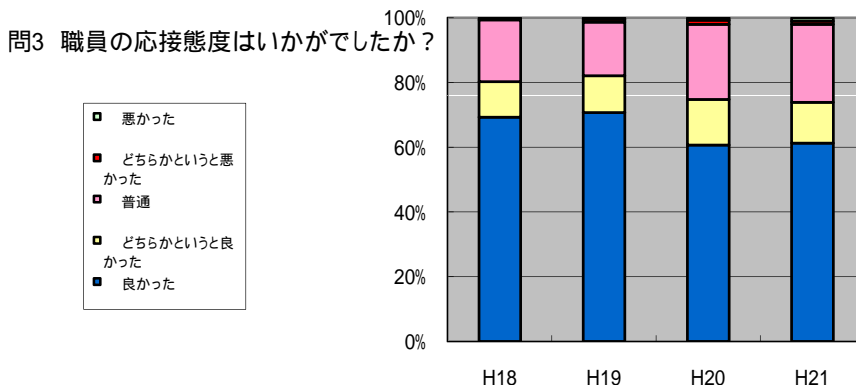
	11		12		13		14	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
良かった	228	58.3%	6	75.0%	5	83.3%	33	62.3%
どちらかという良かった	53	13.6%	1	12.5%	1	16.7%	5	9.4%
普通	101	25.8%	1	12.5%	0	0.0%	15	28.3%
どちらかという悪かった	5	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
悪かった	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	391	100.0%	8	100.0%	6	100.0%	53	100.0%
無回答	2		1		0		0	

	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	78	69.6%	13	54.2%	57	60.6%	15	44.1%
どちらかという良かった	15	13.4%	2	8.3%	15	16.0%	5	14.7%
普通	14	12.5%	6	25.0%	19	20.2%	13	38.2%
どちらかという悪かった	1	0.9%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%
悪かった	4	3.6%	3	12.5%	2	2.1%	1	2.9%
計	112	100.0%	24	100.0%	94	100.0%	34	100.0%
無回答	1		0		0		1	

	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	32	69.6%	16	64.0%	25	49.0%	4	66.7%
どちらかという良かった	3	6.5%	3	12.0%	8	15.7%	1	16.7%
普通	9	19.6%	6	24.0%	16	31.4%	1	16.7%
どちらかという悪かった	1	2.2%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
悪かった	1	2.2%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
計	46	100.0%	25	100.0%	51	100.0%	6	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～問6も同じ。)

職員の応接態度について、来庁者の61.3%が「良かった」、12.6%が「どちらかという良かった」と感じしており、あわせると73.9%になりました。



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

【全体】

	件数	構成比
よく聞いていた	506	65.8%
どちらかというよく聞いていた	88	11.4%
普通だった	162	21.1%
どちらかというあまり聞いていなかった	7	0.9%
聞いていなかった	6	0.8%
計	769	100.0%
無回答	9	

- 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)

【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	247	63.5%	6	75.0%	4	66.7%	31	58.5%
どちらかというよく聞いていた	40	10.3%	1	12.5%	2	33.3%	6	11.3%
普通だった	95	24.4%	1	12.5%	0	0.0%	16	30.2%
どちらかというあまり聞いていなかった	3	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
聞いていなかった	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	389	100.0%	8	100.0%	6	100.0%	53	100.0%
無回答	4		0		0		1	

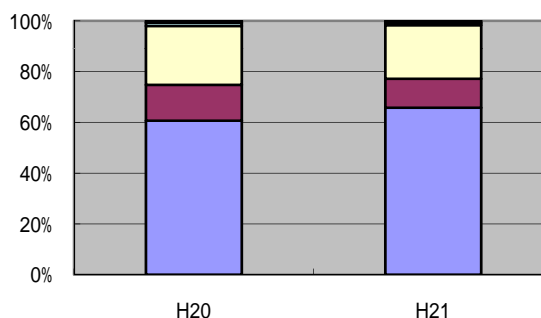
	21		22		23		24	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
よく聞いていた	85	76.6%	14	58.3%	60	63.8%	23	71.9%
どちらかというよく聞いていた	12	10.8%	4	16.7%	12	12.8%	3	9.4%
普通だった	10	9.0%	3	12.5%	19	20.2%	5	15.6%
どちらかというあまり聞いていなかった	2	1.8%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%
聞いていなかった	2	1.8%	3	12.5%	2	2.1%	1	3.1%
計	111	100.0%	24	100.0%	94	100.0%	32	100.0%
無回答	2		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	30	66.7%	19	76.0%	27	52.9%	4	66.7%
どちらかというよく聞いていた	7	15.6%	3	12.0%	13	25.5%	1	16.7%
普通だった	7	15.6%	3	12.0%	8	15.7%	1	16.7%
どちらかというあまり聞いていなかった	0	0.0%	0	0.0%	2	3.9%	0	0.0%
聞いていなかった	1	2.2%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
計	45	100.0%	25	100.0%	51	100.0%	6	100.0%
無回答	1		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65.8%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77.2%になりました。

問4 あなたのお話をよく聞いていましたか

- 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



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	486	63.4%
どちらかというと分かりやすかった	103	13.4%
普通だった	158	20.6%
やや分かりづらかった	10	1.3%
分かりづらかった	10	1.3%
計	767	100.0%
無回答	11	

- 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】

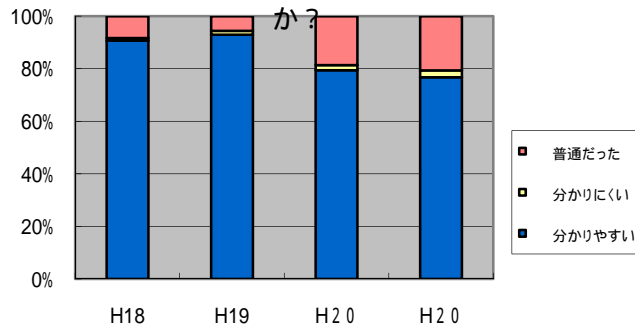
	11		12		13		14	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
分かりやすかった	239	61.6%	5	62.5%	4	66.7%	31	34.8%
どちらかというと分かりやすかった	50	12.9%	1	12.5%	2	33.3%	45	50.6%
普通だった	89	22.9%	2	25.0%	0	0.0%	12	13.5%
やや分かりづらかった	5	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%
分かりづらかった	5	98.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	388	100.0%	8	100.0%	6	100.0%	89	100.0%
無回答	6		0		0		1	

	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	83	58.9%	12	42.9%	56	47.5%	19	61.3%
どちらかというと分かりやすかった	11	7.8%	4	14.3%	15	12.7%	4	12.9%
普通だった	31	22.0%	5	17.9%	33	28.0%	6	19.4%
やや分かりづらかった	2	1.4%	0	0.0%	1	0.8%	1	3.2%
分かりづらかった	14	9.9%	7	25.0%	13	11.0%	1	3.2%
計	141	100.0%	28	100.0%	118	100.0%	31	100.0%
無回答	2		0		1		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	28	62.2%	16	66.7%	29	56.9%	3	50.0%
どちらかというと分かりやすかった	6	13.3%	6	25.0%	11	21.6%	0	0.0%
普通だった	8	17.8%	2	8.3%	8	15.7%	2	33.3%
やや分かりづらかった	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
分かりづらかった	2	4.4%	0	0.0%	3	5.9%	1	16.7%
計	45	100.0%	24	100.0%	51	100.0%	6	100.0%
無回答	0		0		1		0	

職員の説明について、来庁者の63.4%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76.8%になりました。

問4 職員の説明は十分で、分かりやすかったですか？



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	473
良くなった	241	36.7%
変わらない	406	61.8%
悪くなった	10	1.5%
計	657	100.0%
無回答	121	

- 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	118	35.6%	5	62.5%	1	16.7%	19	24.1%
変わらない	208	62.8%	3	37.5%	4	66.7%	29	3300.0%
悪くなった	5	1.5%	0	0.0%	1	16.7%	31	39.2%
計	331	100.0%	8	100.0%	6	100.0%	79	100.0%
無回答	52		4		0		3	

	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	46	51.1%	3	14.3%	35	40.2%	5	16.7%
変わらない	42	46.7%	17	81.0%	47	54.0%	24	80.0%
悪くなった	2	2.2%	1	4.8%	5	5.7%	1	3.3%
計	90	100.0%	21	100.0%	87	100.0%	30	100.0%
無回答	83		12		56		19	

	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	14	38.9%	7	38.9%	13	32.5%	1	33.3%
変わらない	22	61.1%	10	55.6%	26	65.0%	2	66.7%
悪くなった	0	0.0%	1	5.6%	1	2.5%	0	0.0%
計	36	100.0%	18	100.0%	40	100.0%	3	100.0%
無回答	6		2		2		3	

来庁者の36.7%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」、「どちらかというと良かった」とつけていただいた方が270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？

