

# 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箇所に職員を配置するとともに、正面玄関に配置しているコンシェルジュから、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22年12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 796人 (回収率 76.9%)

|        |      | 配布枚数 | 回収枚数 | 回収率   |
|--------|------|------|------|-------|
| 6日(月)  | 正面玄関 | 138  | 110  | 79.7% |
|        | 南側玄関 | 134  | 104  | 77.6% |
|        | 計    | 272  | 214  | 78.7% |
| 7日(火)  | 正面玄関 | 106  | 83   | 78.3% |
|        | 南側玄関 | 85   | 66   | 77.6% |
|        | 計    | 191  | 149  | 78.0% |
| 8日(水)  | 正面玄関 | 106  | 83   | 78.3% |
|        | 南側玄関 | 93   | 70   | 75.3% |
|        | 計    | 199  | 153  | 76.9% |
| 9日(木)  | 正面玄関 | 83   | 61   | 73.5% |
|        | 南側玄関 | 81   | 62   | 76.5% |
|        | 計    | 164  | 123  | 75.0% |
| 10日(金) | 正面玄関 | 103  | 78   | 75.7% |
|        | 南側玄関 | 106  | 79   | 74.5% |
|        | 計    | 209  | 157  | 75.1% |
| 合計     | 正面玄関 | 536  | 415  | 77.4% |
|        | 南側玄関 | 499  | 381  | 76.4% |
|        | 計    | 1035 | 796  | 76.9% |

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    | 4   | 0.5%   |
| 20歳代    | 72  | 9.0%   |
| 30歳代    | 94  | 11.8%  |
| 40歳代    | 118 | 14.8%  |
| 50歳代    | 166 | 20.9%  |
| 60歳代    | 200 | 25.1%  |
| 70歳以上   | 123 | 15.5%  |
| NA(無回答) | 19  | 2.4%   |
| 計       | 796 | 100.0% |

#### 性別

|         | 人数  | 構成比    |
|---------|-----|--------|
| 男性      | 324 | 40.7%  |
| 女性      | 446 | 56.0%  |
| NA(無回答) | 26  | 3.3%   |
| 計       | 796 | 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 | 税の証明 | 市政相談、相談コーナー | 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 | 青少年、まちづくり    | その他  |             |     |

|                 | 件数  | 割合     |
|-----------------|-----|--------|
| 1階 住民票や戸籍の届出・証明 | 371 | 46.6%  |
| 税の証明            | 37  | 4.6%   |
| 市政相談、相談コーナー     | 5   | 0.6%   |
| その他(1階)         | 99  | 12.4%  |
| 2階 国民健康保険、国民年金  | 148 | 18.6%  |
| 生活保護            | 22  | 2.8%   |
| 障がい、介護          | 89  | 11.2%  |
| その他(2階)         | 33  | 4.1%   |
| 3階 青少年、まちづくり    | 21  | 2.6%   |
| その他(3階)         | 30  | 3.8%   |
| 無回答             |     | 0.0%   |
| 件数計             | 855 | -      |
| 用紙回収枚数          | 796 | 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」(46.6%)であり、次いで「国民健康保険、国民年金」(18.6%)でした。税の証明は、昨年30名(3.9%)から今年37名(4.6%)に増加しまし

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)

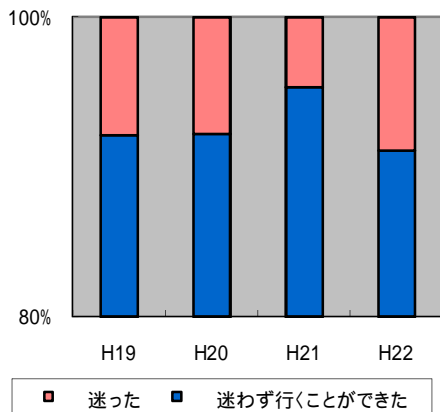
|         |               |     |
|---------|---------------|-----|
| (迷った理由) | 担当の課が分からなかった  | その他 |
|         | 案内表示が分かりづらかった |     |
|         | 案内表示が無かった     |     |

|               | 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 | 378  | 91.7%  | 342  | 90.5%  | 720 | 91.1%  |
| 迷った           | 34   | 8.3%   | 36   | 9.5%   | 70  | 8.9%   |
| 計             | 412  | 100.0% | 378  | 100.0% | 790 | 100.0% |
| 無回答           | 2    |        | 4    |        | 6   |        |

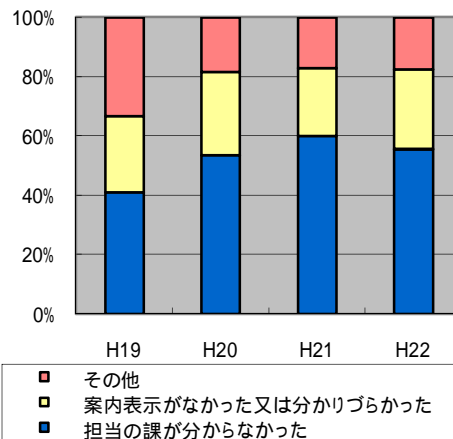
| (迷った理由)       | 正面玄関 |        | 南側玄関 |        | 計  |        |
|---------------|------|--------|------|--------|----|--------|
|               | 件数   | 構成比    | 件数   | 構成比    | 件数 | 構成比    |
| 担当の課が分からなかった  | 18   | 56.3%  | 17   | 54.8%  | 35 | 55.6%  |
| 案内表示が分かりづらかった | 8    | 25.0%  | 7    | 22.6%  | 15 | 23.8%  |
| 案内表示が無かった     | 2    | 6.3%   | 0    | 0.0%   | 2  | 3.2%   |
| その他           | 4    | 12.5%  | 7    | 22.6%  | 11 | 17.5%  |
| 計             | 32   | 100.0% | 31   | 100.0% | 63 | 100.0% |
| 無回答           | 4    | 12.5%  | 3    |        | 7  |        |

回答いただいた方の91.1%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8.9%が目的の窓口(課)まで行く際に迷い、その理由については、35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

どちらかというと良かった  
悪かった

普通

【全体】

|              | 件数  | 構成比    |
|--------------|-----|--------|
| 良かった         | 508 | 64.5%  |
| どちらかというと良かった | 98  | 12.4%  |
| 普通           | 175 | 22.2%  |
| どちらかというと悪かった | 3   | 0.4%   |
| 悪かった         | 4   | 0.5%   |
| 計            | 788 | 100.0% |
| 無回答          | 8   |        |

11:住民票や戸籍の届出・証明  
12:税の証明  
13:市政相談、相談コーナー  
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:青少年、まちづくり  
32: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    |
| 良かった         | 240 | 64.9%  | 28 | 77.8%  | 3  | 60.0%  | 48 | 49.5%  |
| どちらかというと良かった | 42  | 11.4%  | 4  | 11.1%  | 0  | 0.0%   | 14 | 14.4%  |
| 普通           | 87  | 23.5%  | 4  | 11.1%  | 2  | 40.0%  | 34 | 35.1%  |
| どちらかというと悪かった | 0   | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 1  | 1.0%   |
| 悪かった         | 1   | 0.3%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   |
| 計            | 370 | 100.0% | 36 | 100.0% | 5  | 100.0% | 97 | 100.0% |
| 無回答          | 1   |        | 1  |        | 0  |        | 2  |        |

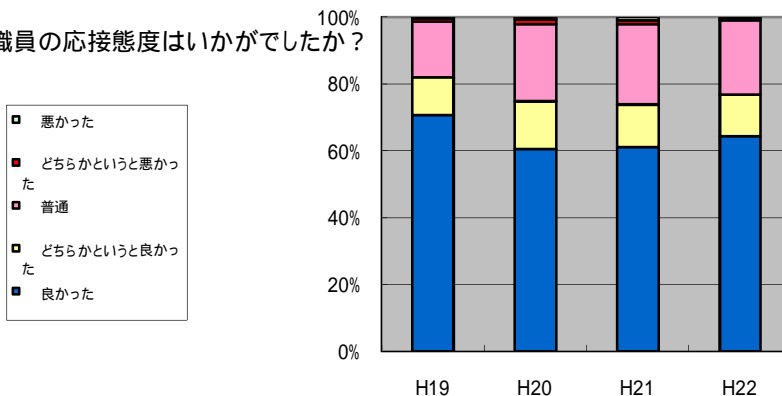
|              | 21  |        | 22 |        | 23 |        | 24 |        |
|--------------|-----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|
|              | 件数  | 構成比    | 件数 | 構成比    | 件数 | 構成比    | 件数 | 構成比    |
| 良かった         | 103 | 69.6%  | 16 | 72.7%  | 52 | 58.4%  | 22 | 66.7%  |
| どちらかというと良かった | 21  | 14.2%  | 2  | 9.1%   | 16 | 18.0%  | 3  | 9.1%   |
| 普通           | 21  | 14.2%  | 4  | 18.2%  | 19 | 21.3%  | 8  | 24.2%  |
| どちらかというと悪かった | 0   | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2  | 2.2%   | 0  | 0.0%   |
| 悪かった         | 3   | 2.0%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   |
| 計            | 148 | 100.0% | 22 | 100.0% | 89 | 100.0% | 33 | 100.0% |
| 無回答          | 0   |        | 0  |        | 0  |        | 0  |        |

|              | 31 |        | 32 |        | 無回答 |        |
|--------------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|              | 件数 | 構成比    | 件数 | 構成比    | 件数  | 構成比    |
| 良かった         | 13 | 100.0% | 20 | 69.0%  | 0   | 0.0%   |
| どちらかというと良かった | 0  | 0.0%   | 3  | 10.3%  | 0   | 0.0%   |
| 普通           | 0  | 0.0%   | 6  | 20.7%  | 1   | 100.0% |
| どちらかというと悪かった | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0   | 0.0%   |
| 悪かった         | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0   | 0.0%   |
| 計            | 13 | 100.0% | 29 | 100.0% | 1   | 100.0% |
| 無回答          | 8  |        | 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5も同じ。)

職員の応接態度について、来庁者の64.5%が「良かった」、12.4%が「どちらかというと良かった」と感じており、あわせると76.9%になりました。

問3 職員の応接態度はいかがでしたか？



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: 税の証明
- 13: 市政相談、相談コーナー
- 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: 青少年、まちづくり
- 32: その他(3階)

【全体】

|                    | 件数  | 構成比    |
|--------------------|-----|--------|
| よく聞いていた            | 519 | 66.2%  |
| どちらかというよく聞いていた     | 77  | 9.8%   |
| 普通だった              | 183 | 23.3%  |
| どちらかというあまり聞いていなかった | 3   | 0.4%   |
| 聞いていなかった           | 2   | 0.3%   |
| 計                  | 784 | 100.0% |
| 無回答                | 12  |        |

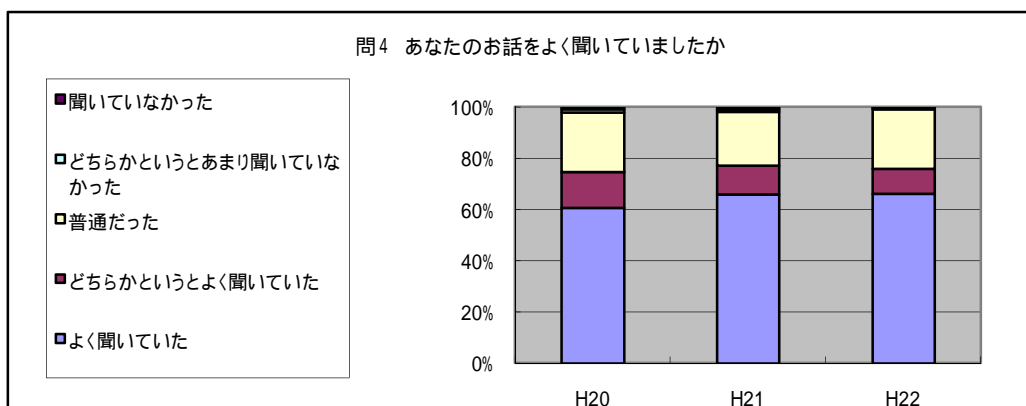
【用件別】

|                    | 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            | 240 | 64.9%  | 29 | 80.6%  | 3  | 60.0%  | 48 | 49.5%  |
| どちらかというよく聞いていた     | 42  | 11.4%  | 3  | 8.3%   | 0  | 0.0%   | 14 | 14.4%  |
| 普通だった              | 87  | 23.5%  | 4  | 11.1%  | 2  | 40.0%  | 34 | 35.1%  |
| どちらかというあまり聞いていなかった | 0   | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 1  | 1.0%   |
| 聞いていなかった           | 1   | 0.3%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   |
| 計                  | 370 | 100.0% | 36 | 100.0% | 5  | 100.0% | 97 | 100.0% |
| 無回答                | 1   |        | 1  |        | 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            | 106 | 71.6%  | 17 | 77.3%  | 52 | 58.4%  | 24 | 72.7%  |
| どちらかというよく聞いていた     | 19  | 12.8%  | 2  | 9.1%   | 14 | 15.7%  | 3  | 9.1%   |
| 普通だった              | 20  | 13.5%  | 3  | 13.6%  | 21 | 23.6%  | 5  | 15.2%  |
| 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  | 2.2%   | 1  | 3.0%   |
| 聞いていなかった           | 3   | 2.0%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   |
| 計                  | 148 | 100.0% | 22 | 100.0% | 89 | 100.0% | 33 | 100.0% |
| 無回答                | 0   |        | 0  |        | 0  |        | 0  |        |

|                    | 31 |        | 32 |        | 無回答 |        |
|--------------------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|                    | 件数 | 構成比    | 件数 | 構成比    | 件数  | 構成比    |
| よく聞いていた            | 12 | 100.0% | 20 | 69.0%  | 4   | 66.7%  |
| どちらかというよく聞いていた     | 0  | 0.0%   | 3  | 10.3%  | 1   | 16.7%  |
| 普通だった              | 0  | 0.0%   | 5  | 17.2%  | 1   | 16.7%  |
| どちらかというあまり聞いていなかった | 0  | 0.0%   | 1  | 3.4%   | 0   | 0.0%   |
| 聞いていなかった           | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0   | 0.0%   |
| 計                  | 12 | 100.0% | 29 | 100.0% | 6   | 100.0% |
| 無回答                | 9  |        | 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66.2%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76.0%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         | 517 | 66.0%  |
| どちらかというと分かりやすかった | 88  | 11.2%  |
| 普通だった            | 168 | 21.5%  |
| やや分かりづらかった       | 7   | 0.9%   |
| 分かりづらかった         | 3   | 0.4%   |
| 計                | 783 | 100.0% |
| 無回答              | 13  |        |

11:住民票や戸籍の届出・証明  
 12:税の証明  
 13:市政相談、相談コーナー  
 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:青少年、まちづくり  
 32: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    |
| 分かりやすかった         | 241 | 65.1%  | 32 | 88.9%  | 3  | 60.0%  | 50 | 52.6%  |
| どちらかというと分かりやすかった | 44  | 11.9%  | 1  | 2.8%   | 1  | 20.0%  | 12 | 12.6%  |
| 普通だった            | 81  | 21.9%  | 3  | 8.3%   | 1  | 20.0%  | 32 | 33.7%  |
| やや分かりづらかった       | 3   | 0.8%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 1  | 1.1%   |
| 分かりづらかった         | 1   | 99.7%  | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   |
| 計                | 370 | 100.0% | 36 | 100.0% | 5  | 100.0% | 95 | 100.0% |
| 無回答              | 1   |        | 1  |        | 0  |        | 4  |        |

|                  | 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         | 108 | 73.5%  | 18 | 81.8%  | 57 | 64.0%  | 18 | 54.5%  |
| どちらかというと分かりやすかった | 14  | 9.5%   | 1  | 4.5%   | 12 | 13.5%  | 6  | 18.2%  |
| 普通だった            | 23  | 15.6%  | 3  | 13.6%  | 17 | 19.1%  | 9  | 27.3%  |
| やや分かりづらかった       | 1   | 0.7%   | 0  | 0.0%   | 2  | 2.2%   | 0  | 0.0%   |
| 分かりづらかった         | 1   | 0.7%   | 0  | 0.0%   | 1  | 1.1%   | 0  | 0.0%   |
| 計                | 147 | 100.0% | 22 | 100.0% | 89 | 100.0% | 33 | 100.0% |
| 無回答              | 1   |        | 0  |        | 0  |        | 0  |        |

|                  | 31 |        | 32 |        | 無回答 |        |
|------------------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|                  | 件数 | 構成比    | 件数 | 構成比    | 件数  | 構成比    |
| 分かりやすかった         | 12 | 100.0% | 18 | 64.3%  | 3   | 50.0%  |
| どちらかというと分かりやすかった | 0  | 0.0%   | 3  | 10.7%  | 0   | 0.0%   |
| 普通だった            | 0  | 0.0%   | 7  | 25.0%  | 2   | 33.3%  |
| やや分かりづらかった       | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 0   | 0.0%   |
| 分かりづらかった         | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 1   | 16.7%  |
| 計                | 12 | 100.0% | 28 | 100.0% | 6   | 100.0% |
| 無回答              | 9  |        | 2  |        | 0   |        |

職員の説明について、来庁者の66.0%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77.2%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？

