

南区役所 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、来庁者の意見を聞き、これを検証することで、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23年10月17日(月)から21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 761人 (回収率 69.7%)

		配布枚数	回収枚数	回収率
17日(月)	正面玄関	89	88	98.9%
	南側玄関	128	61	47.7%
	計	217	149	68.7%
18日(火)	正面玄関	100	73	73.0%
	南側玄関	90	56	62.2%
	計	190	129	67.9%
19日(水)	正面玄関	105	69	65.7%
	南側玄関	150	112	74.7%
	計	255	181	71.0%
20日(木)	正面玄関	88	87	98.9%
	南側玄関	133	69	51.9%
	計	221	156	70.6%
21日(金)	正面玄関	111	95	85.6%
	南側玄関	98	51	52.0%
	計	209	146	69.9%
合計	正面玄関	493	412	83.6%
	南側玄関	599	349	58.3%
	計	1092	761	69.7%

※ 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
①10歳代	0	0.0%
②20歳代	62	8.1%
③30歳代	92	12.1%
④40歳代	118	15.5%
⑤50歳代	135	17.7%
⑥60歳代	177	23.3%
⑦70歳以上	150	19.7%
NA(無回答)	27	3.5%
計	761	100.0%

性別

	人数	構成比
①男性	307	40.3%
②女性	384	50.5%
③NA(無回答)	70	9.2%
計	761	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 → ① 住民票や戸籍の届出・証明 ② 税の証明 ③ 市政相談、相談コーナー ④その他
 2階 → ① 国民健康保険、国民年金 ② 生活保護 ③ 障がい、介護 ④ その他
 3階 → ① 青少年、まちづくり ② その他

	件数	割合
1階 ① 住民票や戸籍の届出・証明	356	46.5%
② 税の証明	34	4.4%
③ 市政相談、相談コーナー	14	1.8%
④ その他(1階)	99	12.9%
2階 ① 国民健康保険、国民年金	107	14.0%
② 生活保護	34	4.4%
③ 障がい、介護	77	10.1%
④ その他(2階)	50	6.5%
3階 ① 青少年、まちづくり	5	0.7%
② その他(3階)	45	5.9%
無回答	2	0.3%
件数計	823	—
用紙回収枚数	765	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(①~④)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」(46.5%)であり、次いで「国民健康保険、国民年金」(14.0%)でした。階ごとの割合は概ね、1階が65%、2階が35%、3階が5%です。

問2 目的の窓口(課)まで迷わず行くことができましたか？

- ① 迷わず行くことができた ② 迷った(下から理由をお選びください)

(迷った理由)

① 担当の課が分からなかった
② 案内表示が分かりづらかった
③ 案内表示が無かった
④ その他

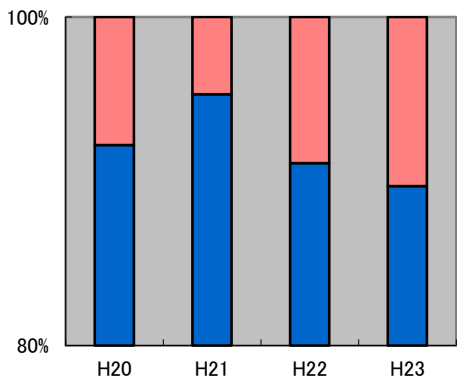
	正面玄関		南側玄関		計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
① 迷わず行くことができた	339	88.3%	323	91.2%	662	89.7%
② 迷った	45	11.7%	31	8.8%	76	10.3%
計	384	100.0%	354	100.0%	738	100.0%
無回答	10		13		23	

→ (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
① 担当の課が分からなかった	20	46.5%	16	55.2%	36	50.0%
② 案内表示が分かりづらかった	15	34.9%	5	17.2%	20	27.8%
③ 案内表示が無かった	1	2.3%	0	0.0%	1	1.4%
④ その他	7	16.3%	8	27.6%	15	20.8%
計	43	100.0%	29	100.0%	72	100.0%
無回答	2	4.7%	2	6.9%	4	

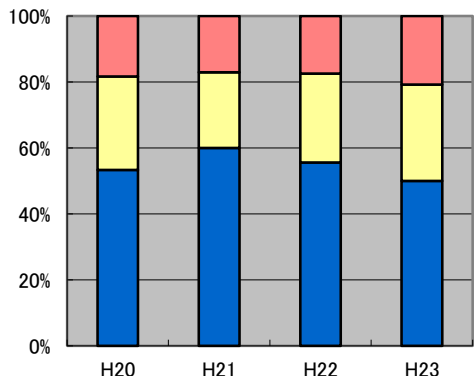
- 回答いただいた方の89.7%が目的の窓口(課)まで迷わず行くことができたと回答しました。
- 回答いただいた方の10.3%が目的の窓口(課)まで行く際に迷い、その理由については、36人が「担当の課が分からなかった」、20人が「案内表示がなかった又は分かりづらかった」と回答しました。

問2 目的の窓口(課)まで迷わず行くことができましたか？



■① 迷わず行くことができた ■② 迷った

迷った理由



■③ その他
■② 案内表示がなかった又は分かりづらかった
■① 担当の課が分からなかった

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？

- ① 良かった ② どちらかという良かった ③ 普通
 ④ どちらかという悪かった ⑤ 悪かった

【全体】

	件数	構成比
① 良かった	490	64.9%
② どちらかという良かった	79	10.5%
③ 普通	163	21.6%
④ どちらかという悪かった	14	1.9%
⑤ 悪かった	9	1.2%
計	755	100.0%
無回答	6	

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】

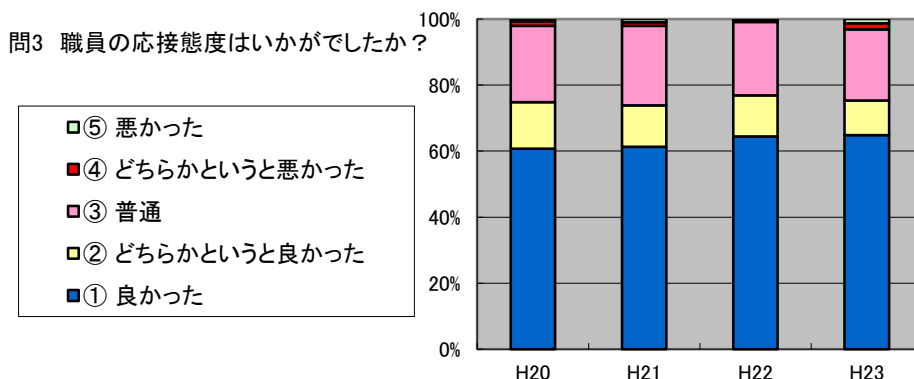
	11		12		13		14	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
① 良かった	227	64.3%	26	78.8%	7	53.8%	58	61.1%
② どちらかという良かった	42	11.9%	2	6.1%	1	7.7%	12	12.6%
③ 普通	73	20.7%	5	15.2%	4	30.8%	22	23.2%
④ どちらかという悪かった	6	1.7%	0	0.0%	1	7.7%	2	2.1%
⑤ 悪かった	5	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%
計	353	100.0%	33	100.0%	13	100.0%	95	100.0%
無回答	2		0		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
① 良かった	67	63.2%	23	69.7%	58	76.3%	31	64.6%
② どちらかという良かった	10	9.4%	4	12.1%	5	6.6%	5	10.4%
③ 普通	24	22.6%	6	18.2%	11	14.5%	12	25.0%
④ どちらかという悪かった	4	3.8%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
⑤ 悪かった	1	0.9%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%
計	106	100.0%	33	100.0%	76	100.0%	48	100.0%
無回答	0		0		0		1	

	31		32		無回答	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
① 良かった	3	75.0%	25	58.1%	5	62.5%
② どちらかという良かった	0	0.0%	4	9.3%	0	0.0%
③ 普通	1	25.0%	14	32.6%	2	25.0%
④ どちらかという悪かった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑤ 悪かった	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%
計	4	100.0%	43	100.0%	8	100.0%
無回答	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5も同じ。)

- 職員の応接態度について、来庁者の64.9%が「良かった」、10.5%が「どちらかという良かった」と感じており、あわせると76.4%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)

- ① よく聞いていた ② どちらかというよく聞いていた ③ 普通だった
④ どちらかというあまり聞いていなかった ⑤ 聞いていなかった

【全体】

	件数	構成比
① よく聞いていた	497	67.3%
② どちらかというよく聞いていた	73	9.9%
③ 普通だった	161	21.8%
④ どちらかというあまり聞いていなかった	6	0.8%
⑤ 聞いていなかった	1	0.1%
計	738	100.0%
無回答	23	

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)

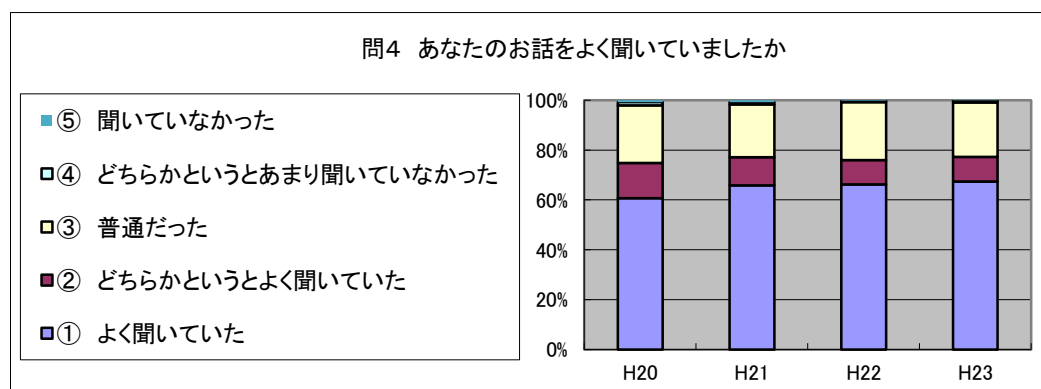
【用件別】

	11		12		13		14	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
① よく聞いていた	234	67.0%	27	81.8%	5	41.7%	57	64.8%
② どちらかというよく聞いていた	38	10.9%	2	6.1%	2	16.7%	5	5.7%
③ 普通だった	75	21.5%	4	12.1%	5	41.7%	26	29.5%
④ どちらかというあまり聞いていなかった	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑤ 聞いていなかった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	349	100.0%	33	100.0%	12	100.0%	88	100.0%
無回答	6		0		1		9	

	21		22		23		24	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
① よく聞いていた	66	63.5%	24	72.7%	56	73.7%	33	71.7%
② どちらかというよく聞いていた	14	13.5%	3	9.1%	6	7.9%	4	8.7%
③ 普通だった	20	19.2%	6	18.2%	14	18.4%	9	19.6%
④ どちらかというあまり聞いていなかった	4	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑤ 聞いていなかった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	104	100.0%	33	100.0%	76	100.0%	46	100.0%
無回答	2		0		0		3	

	31		32		無回答	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
① よく聞いていた	4	100.0%	25	62.5%	6	75.0%
② どちらかというよく聞いていた	0	0.0%	2	5.0%	1	12.5%
③ 普通だった	0	0.0%	12	30.0%	0	0.0%
④ どちらかというあまり聞いていなかった	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
⑤ 聞いていなかった	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%
計	4	100.0%	40	100.0%	8	100.0%
無回答	0		4		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67.3%が「よく聞いていた」と回答し、「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5 職員の説明は十分で、分かりやすかったですか？

- ① 分かりやすかった ② どちらかというと分かりやすかった ③ 普通だった
④ やや分かりづらかった ⑤ 分かりづらかった

【全体】

	件数	構成比
① 分かりやすかった	507	69.3%
② どちらかというと分かりやすかった	79	10.8%
③ 普通だった	131	17.9%
④ やや分かりづらかった	12	1.6%
⑤ 分かりづらかった	3	0.4%
計	732	100.0%
無回答	29	

- 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
① 分かりやすかった	245	70.2%	29	87.9%	4	30.8%	58	67.4%
② どちらかというと分かりやすかった	37	10.6%	1	3.0%	3	23.1%	8	9.3%
③ 普通だった	63	18.1%	3	9.1%	5	38.5%	18	20.9%
④ やや分かりづらかった	3	0.9%	0	0.0%	1	7.7%	1	1.2%
⑤ 分かりづらかった	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%
計	349	100.0%	33	100.0%	13	100.0%	86	100.0%
無回答	6		0		0		11	

	21		22		23		24	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
① 分かりやすかった	65	62.5%	22	68.8%	60	78.9%	32	69.6%
② どちらかというと分かりやすかった	19	18.3%	4	12.5%	6	7.9%	4	8.7%
③ 普通だった	15	14.4%	5	15.6%	9	11.8%	10	21.7%
④ やや分かりづらかった	4	3.8%	1	3.1%	1	1.3%	0	0.0%
⑤ 分かりづらかった	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	104	100.0%	32	100.0%	76	100.0%	46	100.0%
無回答	2		1		0		3	

	31		32		無回答	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
① 分かりやすかった	3	75.0%	22	56.4%	6	85.7%
② どちらかというと分かりやすかった	1	25.0%	6	15.4%	0	0.0%
③ 普通だった	0	0.0%	11	28.2%	0	0.0%
④ やや分かりづらかった	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%
⑤ 分かりづらかった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	4	100.0%	39	100.0%	7	100.0%
無回答	0		5		1	

- 職員の説明について、来庁者の69.3%が「分かりやすかった」と回答し、「どちらかというと分かりやすかった」とあわせると80.1%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？

