

平成 25 年度
白石区役所来庁者アンケート
結果報告書



白石区のマスコットキャラクター
しろっぴー

平成 26 年 3 月
白石区役所総務企画課

I 調査の概要

- 1 調査の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1
- 2 調査設計・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1
- 3 報告書の見方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1

II 調査結果

- 1 お客様自身について
 - (1) 主な要件・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P2
 - (2) 交通手段・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P2
 - (3) 性別・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P3
 - (4) 年齢・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P3
 - (5) 居住地・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P3
- 2 職員について
 - (1) 職員の「あいさつ」「言葉づかい」「身だしなみ」などの態度はどうか・・P4
 - (2) 職員は話をよく聞いていたか・・・・・・・・P4
 - (3) 職員の説明は分かりやすかったか・・・・・・・・P4
 - (4) 前回来庁時と比較した職員の対応はどうだったか・・・・・・・・P5
- 3 庁舎の案内表示、待合環境などについて
 - (1) 庁舎の案内表示について・・・・・・・・P6
 - (2) 待合いスペースについて・・・・・・・・P6
 - (3) 意見箱の設置について・・・・・・・・P6
- 4 アンケートに記載された自由意見
 - (1) 代表的な意見（抜粋）・・・・・・・・P7
- 5 集計結果一覧・・・・・・・・・・・・・・・・P9

I 調査の概要

1 調査の目的

白石区実施プランの目標の一つである「区民のための区役所」を目指して取り組んでいるサービスアップの推進について、取組成果を検証するとともに課題や問題点を明確にし、今後の市民サービスの改善・向上を図るため調査を実施した。

2 調査設計

(1) 調査対象 白石区役所への来庁者

(2) 回収数 824人

(3) 調査方法 職員から直接来庁者へアンケート用紙の手渡して記入、または、記載台に設置しているアンケート用紙に来庁者が自由に記入し、回収箱へ投函。

(4) 調査期間 平成26年2月24日(月)～28日(金) ※実5日間

(5) 調査項目 1 「お客様自身」について

(1) 主な用件、(2) 交通手段、(3) 性別、(4) 年齢、
(5) 居住地

2 職員について

(1) 職員の「あいさつ」「言葉づかい」「身だしなみ」
(2) 職員の話聞く姿勢
(3) 職員の説明のわかりやすさ
(4) 前回来庁時との職員の対応の比較

3 庁舎の案内表示、待合環境などについて

(1) 庁舎の案内表示について
(2) 待合いスペースについて
(3) 意見箱の設置について

3 報告書の見方

(1) 集計は小数点以下第2位を四捨五入して算出した。したがって、比率の合計が100.0%にならない場合がある。

(2) 回答の比率は、その設問の回答者数を基数として算出した。したがって、複数回答の設問は全ての比率の合計が100.0%を超える項目もある。

(3) グラフ中の「N」は各設問の母数（無回答を除く）を表す。

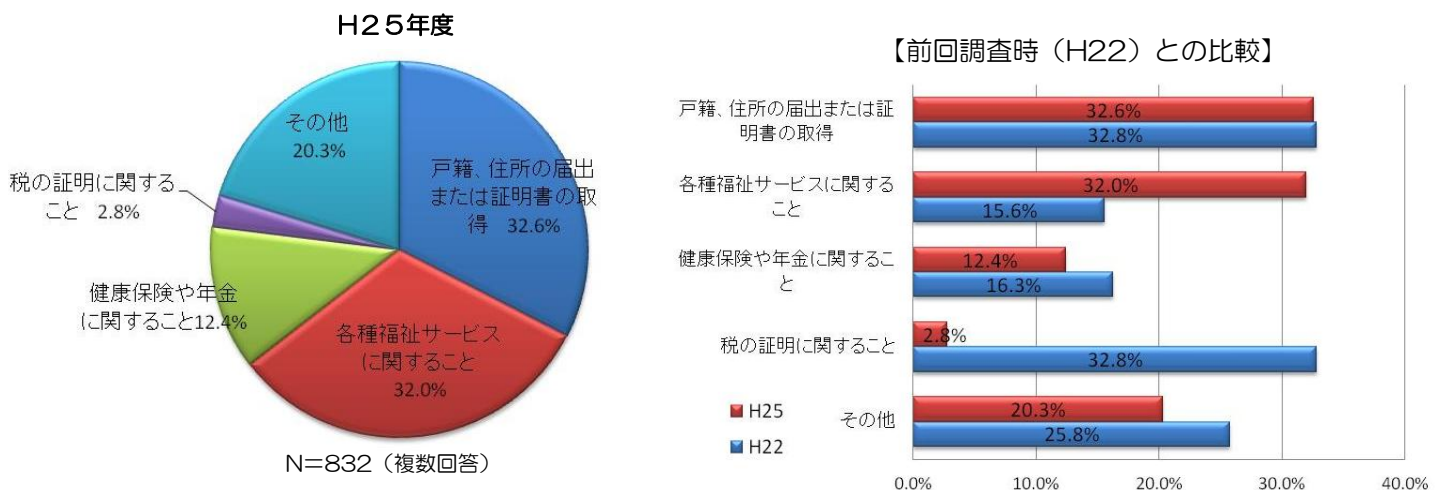
Ⅱ 調査結果

1 お客様自身について

(1) 主な用件

第1位は「戸籍、住所の届出又は証明書の取得」で271人(32.6%)、次いで「各種福祉サービスに関すること」266人(32.0%)、「健康保険や年金に関すること」103人(12.4%)、「税の証明に関すること」23人(2.8%)の順であった。「その他」は169人(20.3%)。

前回22年度調査時と比較すると「各種福祉サービスに関すること」が16.4%増加、「税の証明に関すること」が30%低下しており、来庁者のニーズ変化が伺える。



(2) 交通手段

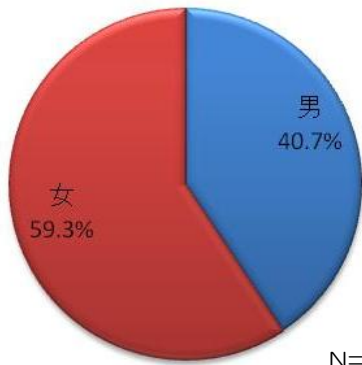
第1位は「自家用車」で385人(47.2%)、次いで「徒歩」265人(32.5%)、「バス」113人(13.9%)、「地下鉄」62人(7.6%)、「タクシー」46人(5.6%)、「JR」10人(1.2%)の順であった。



※調査項目数が異なるため、前回との比較は行っていない。

(3) 性別

H25年度

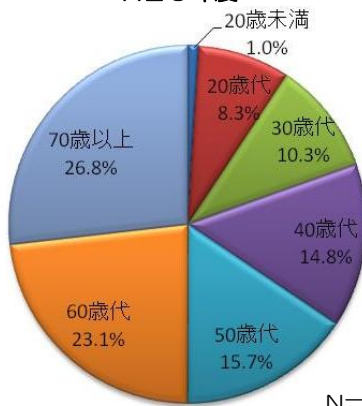


N=678

【性別】	人数	割合
男性	276人	40.7%
女性	402人	59.3%

(4) 年齢

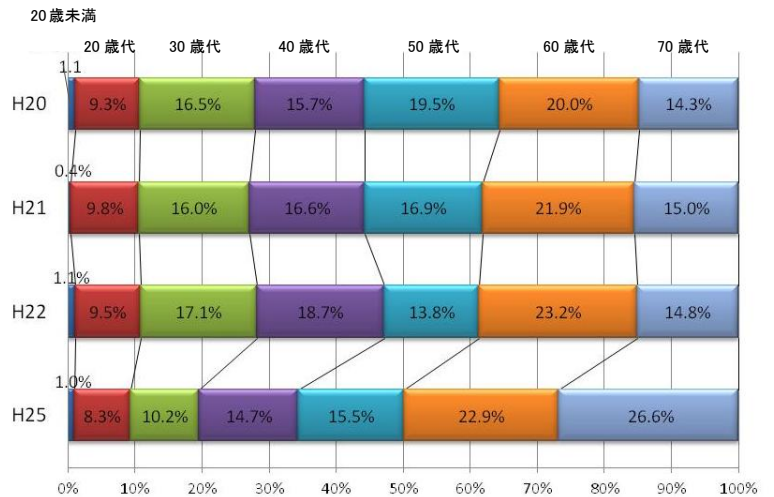
H25年度



N=817

【年齢】	人数	割合
20歳未満	8人	1.0%
20代	68人	8.3%
30代	84人	10.2%
40代	121人	14.7%
50代	128人	15.5%
60代	189人	22.9%
70歳以上	219人	26.6%

【年齢層の経年比較】



来庁者人の年齢層は、前回調査時（H22）に比べ30歳代で6.9%下がり、40歳代で4.0%下がっている。

また、70歳以上は11.8%上がっている。

(5) 居住地

H25年度



N=721

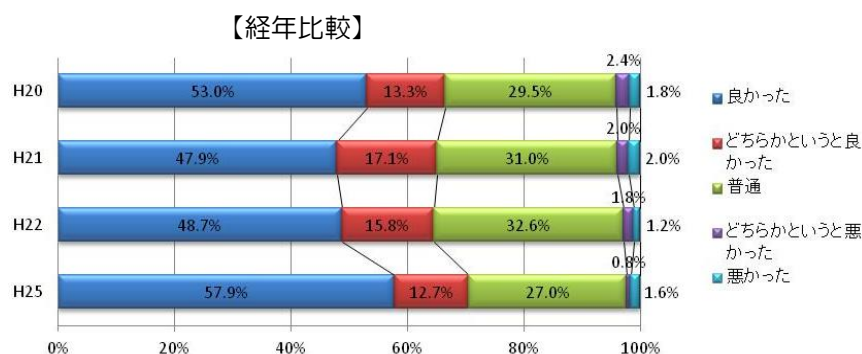
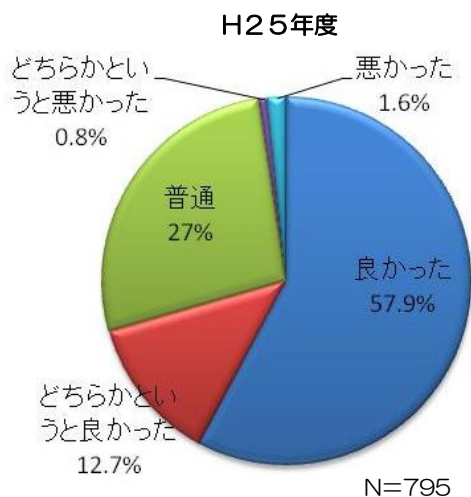
【居住地】	人数	割合
白石区	641人	88.9%
他区	64人	8.9%
市外	16人	2.2%

2 職員について

(1) 職員の「あいさつ」「言葉づかい」「身だしなみ」などの態度はどうか

最も多かった回答が「良かった」で57.9%、「どちらかという良かった」と合わせると70.6%であった。前回調査と比較すると6.1ポイント上昇しており、改善がみられる。

「悪かった」又は「どちらかという悪かった」と答えた人は2.4%であった。

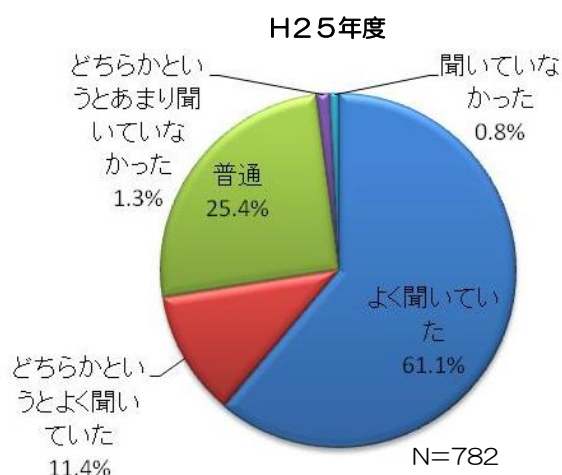


調査を行った過去3回と比較し、「良かった」が最も高い数値となっている。今後も継続し、来庁者へのサービスアップに努めることが重要である。

(2) 職員は話をよく聞いていたか

最も多かった回答が「よく聞いていた」で61.1%、「どちらかというよく聞いていた」と合わせると72.5%であった。前回調査と比較すると3.5ポイント上昇しており、改善がみられる。

「聞いていなかった」又は「どちらかというあまり聞いていなかった」と答えた人は2.1%であった。

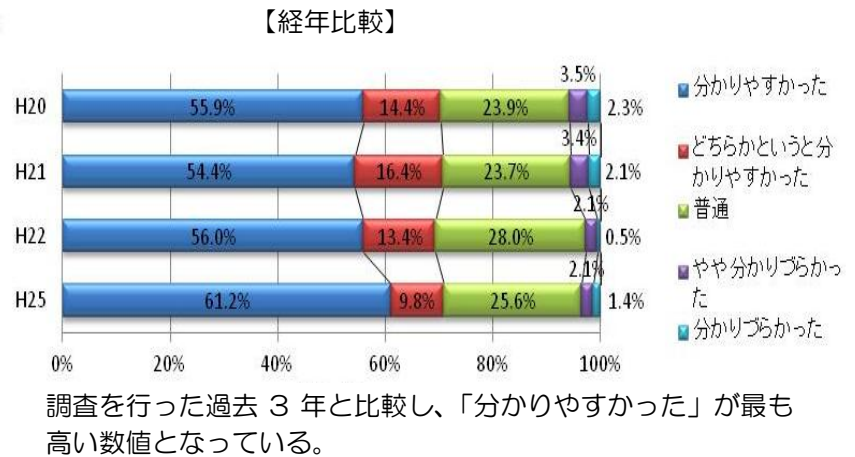
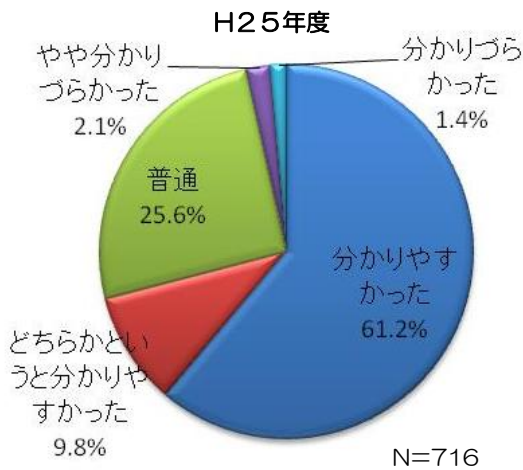


調査を行った過去3回と比較し、「よく聞いていた」が最も高い数値となっており、改善の傾向がみられる。

(3) 職員の説明は分かりやすかったか

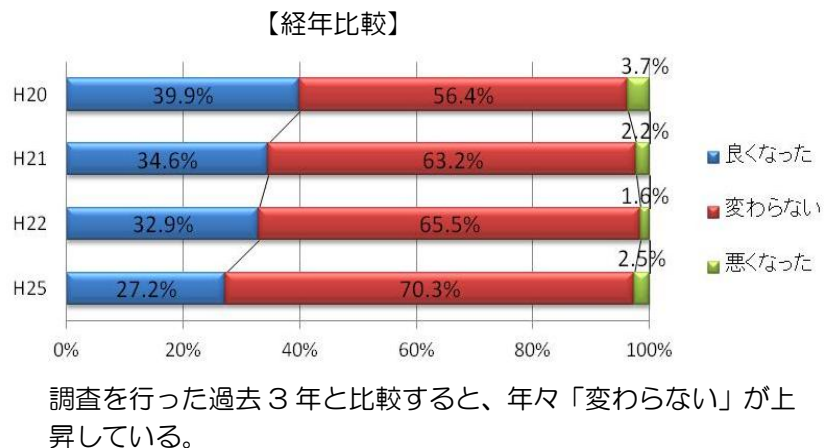
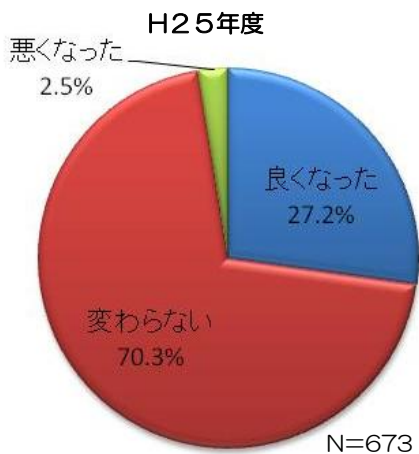
最も多かった回答が「分かりやすかった」で61.2%、「どちらかという分かりやすかった」と合わせると71.0%であった。前回調査と比較すると1.6%上昇したが、過去3回の調査と比較すると、横ばい傾向にある。

「分かりづらかった」又は「やや分かりづらかった」と答えた人は3.5%であった。



(4) 前回来庁時と比較した職員の対応はどうだったか

「初めて来庁したので分からない」と答えた人及び無回答を除き、前回来庁した時と比べて「良くなった」と答えた人は27.2%であった。

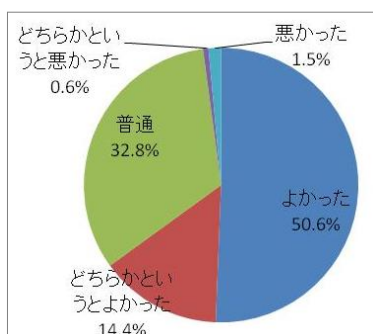


なお、「変わらない」とした人は最も多い70.3%であるが、「変わらない」と答えた人から見た“職員の態度”は、「良かった」と「どちらかという良かった」を合わせると65.0%であり、自由意見において「年々対応が良くなってきている」などの記載も多くみられたことから、良い意味で「変化がない」と答えた人も多かったものと推察される。

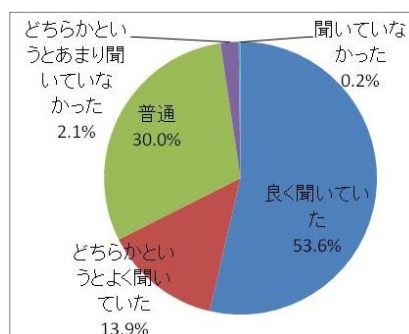
一方、「悪くなった」と答えた人は2.5%おり、自由意見で「笑顔がない」、「あいさつがない」と答えた人もいることから、基本的な接客態度を身に付けておく必要がある。

【変わらないと答えた人のみ】

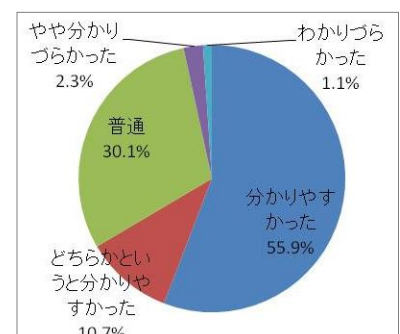
〔職員の態度〕



〔話を聞いていたか〕



〔説明の分かりやすさ〕



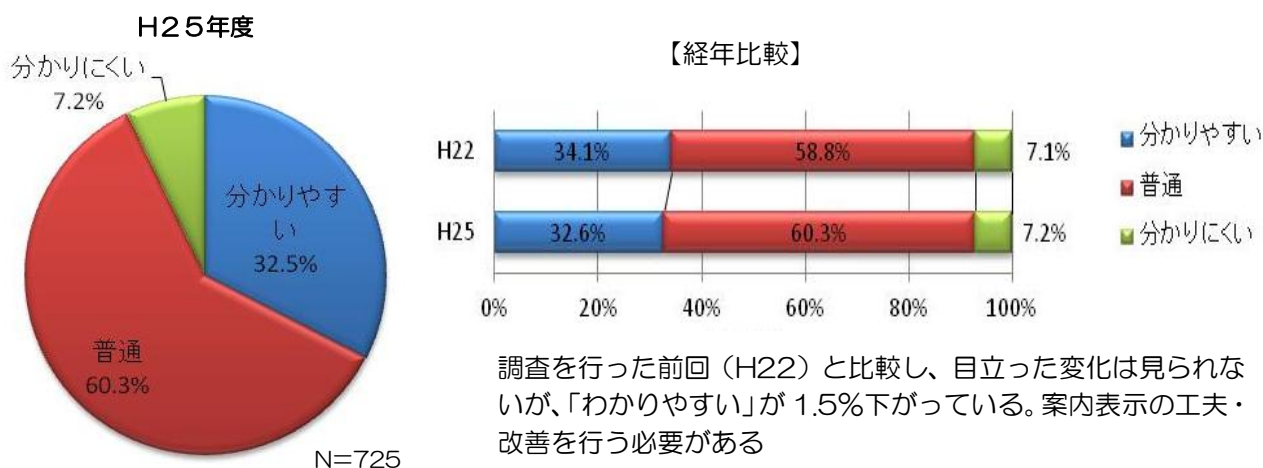
3 庁舎の案内表示、待合環境などについて

(1) 案内表示はわかりやすいか

最も多かった回答は「普通」で 60.3%、「わかりやすい」と答えた人は 32.5%であった。

一方、「わかりにくい」と答えた人は 7.2%であった。

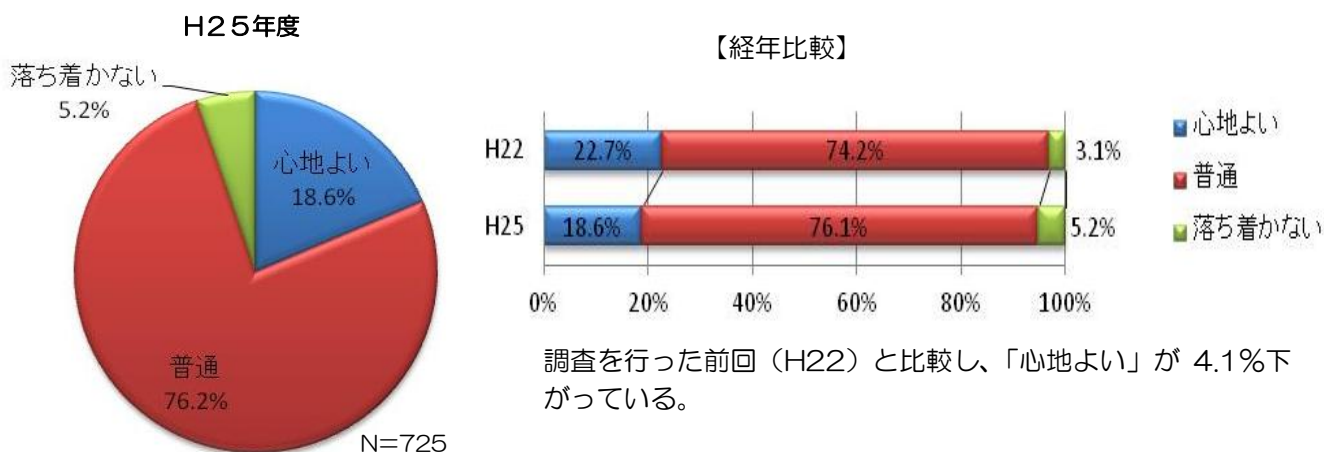
なお、自由意見で「もう少し大きく色分けした案内表示にしたら目についてわかりやすい」と、具体的な意見も見られた。



(2) 待合スペースについて

最も多かった回答は「普通」で 76.1%、「心地よい」と答えた人は 18.6%であった。

一方、「落ち着かない」と答えた人は 5.2%であった。なお、自由意見で「待合スペースが狭い」「暖房が効きすぎている」と、具体的な意見も見られた。

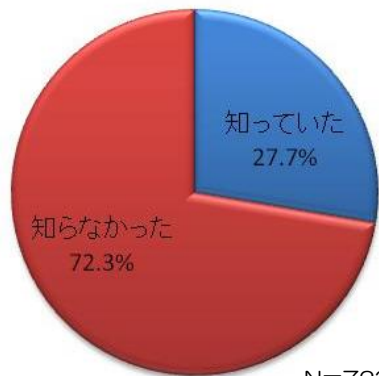


(3) 意見箱が設置されているのを知っているか

「知っていた」が 27.7%、「知らなかった」と答えた人は 72.3%であった。

今後、「意見箱」のPR・設置場所について工夫をする必要がある。

H25年度



4 アンケートに記載された自由意見

自由意見は、全部で 129 件であった。

これを分類すると、

【項目】	件数
職員の対応が悪い	29件
職員の対応が良い	28件
施設全般についての意見	37件
窓口についての意見	12件
市の業務に関わる意見	13件
その他	16件

となっている（内容が複数にまたがる意見は、重複してカウント）。

(1) 代表的な意見（抜粋）

【職員の対応が悪い】

- ・職員にもっと笑顔があると良いと思います。以前利用させていただいた時なのですが欲しかった書類についての説明不足（こちらで必要なもの等）や対応が悪かったことがありました。分かりやすいよう改善があると良いです（20代女性）。
- ・自分のやることを把握していない（50代男性）。
- ・「気軽に声をかけて下さい」と名札に書いてあるが、実際に質問したら不機嫌な感じで返事をされた。それなら氏名だけの名札でいいのでは（30代女性）。

【職員の対応が良い】

- ・番号札が設置され順番通り案内され、スムーズになった。どの窓口かわからず困っていると、丁寧に案内してくれとてもよかった（50代性別不明）。
- ・昔に比べて対応よくなりましたよね。市民のためにある公務員なので、サービス向上にこれからも努めてほしいと思います（50代女性）。
- ・年々対応が良くなってきています。昔に比べて大変印象も良く、質問もしやすくなっています。今後とも利用しやすい環境や対応の継続をお願いします（50代性別不明）。

【施設全般についての意見】

- ・ 駐車場が混みすぎ。右折で入ってくる車で渋滞している。案内する人を立たせるべき。窓口はすいているのになぜ混んでいるのかわからない（20代女性）。
- ・ 廊下などに正面玄関に出る印を書いて頂きたいです。2Fに降りず1Fで降りたので、なおさらわからなかったのです。正面玄関は2Fで降りてくださいとエレベーターに書いてほしい。（70代性別不明）。
- ・ 室温が高いと感じます。ワイシャツ1枚で仕事している窓口の方がいますね。暖房代も税金でしょうから、コートを着て仕事をしてほしいとは言いませんから、来訪した一般区民が「もったいない」と思わない程度の、もう少し低い室温でいいと思います（50代女性）。

【窓口についての意見】

- ・ 窓口到手荷物を置くテーブルがあると助かります。今は小冊子の置き場となり困っています（60代男性）。
- ・ もう少しスピードアップできないか（60代男性）。
- ・ 時間になったらカーテンを閉めるのは気持ちがよくない（30代女性）。

【市の業務に全般関わる意見】

- ・ 色々なサービスが、もっと分かりやすくなると良いと思う（50代女性）。
- ・ 市民（特にお年寄り）が意外に知らないままの制度がある。新聞などにも出ていた。生活に大変な市民に、こんな制度があったんだと、もっと知らせて（PRして）ください。例：こんな事でお金がかかったものが戻るなど、です（60代女性）。
- ・ 戸籍謄本等が本籍のある地域以外でも取り扱ってほしい。不便です。

【その他】

- ・ より良い区役所であつたら～と思います。頑張ってください（60代女性）。
- ・ このようなアンケートは初めてです。何かの役に立てば幸いです（50代男性）。
- ・ 今まで区役所の利用が少なかったのでなんとも言えない。今後利用が多くなると思うので意見を述べたい（60代男性）。

お忙しい中、来庁者の皆さんから貴重なご意見を多数いただきました。

ご協力いただき、誠にありがとうございます。

白石区役所職員一同



5 集計結果一覧

主な用件

	人数	割合
戸籍、住所の届出又は証明書の取得	271人	32.6%
税の証明に関すること	23人	2.8%
健康保険や年金に関すること	103人	12.4%
各種福祉サービスに関すること	266人	32.0%
その他	169人	20.3%
無回答	23人	—

※複数回答

交通手段

	人数	割合
徒歩	265人	32.5%
地下鉄	62人	7.6%
バス	113人	13.9%
JR	10人	1.2%
自家用車	385人	47.2%
タクシー	46人	5.6%
その他	8人	1.0%
無回答	9人	—

※複数回答

職員のあいさつ・言葉づかい・身だしなみ

	人数	割合
良かった	460人	57.9%
どちらかという良かった	101人	12.7%
普通	215人	27.0%
どちらかという悪かった	6人	0.8%
悪かった	13人	1.6%
無回答	29人	—

職員が話を聞いていたか

	人数	割合
よく聞いていた	478人	61.1%
どちらかというよく聞いていた	89人	11.4%
普通	199人	25.4%
どちらかというあまり聞いていなかった	10人	1.3%
聞いていなかった	6人	0.8%
無回答	42人	—

職員の説明の分かりやすさ

	人数	割合
分りやすかった	438人	61.2%
どちらかという分りやすかった	70人	9.8%
普通	183人	25.6%
やや分りづらかった	15人	2.1%
分りづらかった	10人	1.4%
無回答	108人	—

前回来庁時との職員の対応の比較

	人数	割合
良くなった	183人	27.2%
変わらない	473人	70.3%
悪くなった	17人	2.5%
初めて来庁したのでわからない	36人	—
無回答	115人	—

案内表示

	人数	割合
わかりやすい	236人	32.5%
普通	437人	60.3%
わかりにくい	52人	7.2%
無回答	99人	—

待ち合いスペース

	人数	割合
心地よい	135人	18.6%
普通	552人	76.2%
落ち着かない	38人	5.2%
無回答	98人	—

意見箱の設置

	人数	割合
知っていた	200人	27.7%
知らなかった	523人	72.3%
無回答	101人	—