

平成 30 年度

白石区複合庁舎来庁者アンケート

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 31 年 3 月
白石区サービスアップチーム

I 調査の概要

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

II 調査結果

- 1 主な用件・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.2
 - 1-1 区役所利用者の内訳・・・・・・・・・・・・・・・・P.2
 - 1-2 保健センター利用者の内訳・・・・・・・・P.3
- 2 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ・・・・・・・・P.3
 - 2-1 目的の施設・窓口までの経路のわかりづらい点・・・・・・・・P.3
- 3 職員の対応について・・・・・・・・・・・・・・・・P.5
- 4 利用に係る待ち時間について・・・・・・・・・・・・・・・・P.6
- 5 複合庁舎の不便な点・・・・・・・・・・・・・・・・P.8
- 6 年齢・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.8
- 7 交通手段・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.9
- 8 自由意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.9

I 調査の概要

1 調査の目的

白石区では、『平成30年度しろいしアクション』において、「区民のための区役所」を区の目標に掲げ、区民の声を的確にとらえ、よりいっそう信頼される区役所を目指して、サービスアップの推進に取り組んでいる。

については、現時点での庁舎の利用や窓口対応等に係る来庁者のニーズを把握し、更なるサービスアップを図るため、本アンケートを実施した。

2 調査設計

(1) 調査対象 白石区複合庁舎への来庁者

(2) 回収数 392人

(3) 調査方法 職員から直接来庁者へアンケート用紙を手渡して記入、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31年2月4日(月)～8日(金)

(5) 調査項目 以下のとおり

- 1 主な用件
- 2 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ
- 3 職員の対応について
- 4 利用に係る待ち時間について
- 5 複合庁舎の不便な点
- 6 年齢
- 7 交通手段
- 8 自由意見

3 報告書の見方

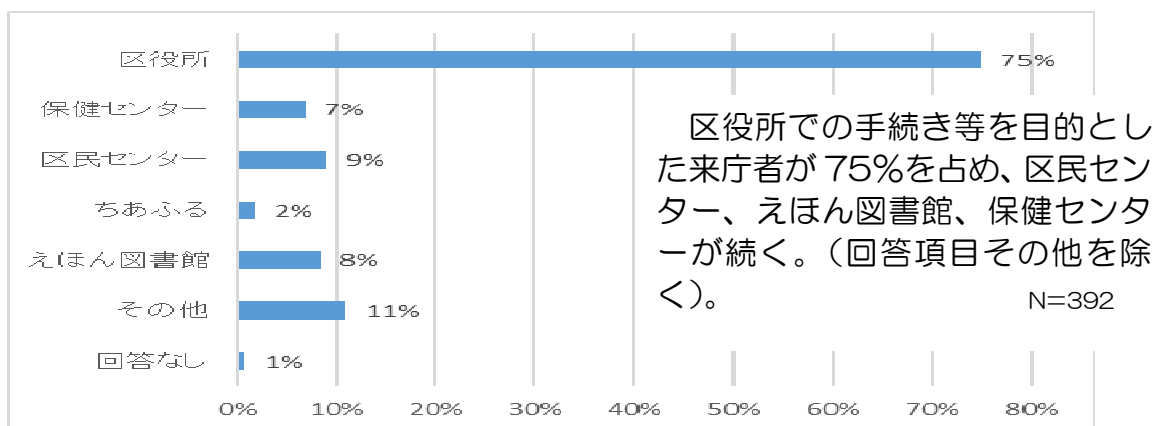
(1) 集計は小数点以下第2位を四捨五入して算出した。したがって、比率の合計が100.0%にならない場合がある。

(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」は各設問の母数を表す。

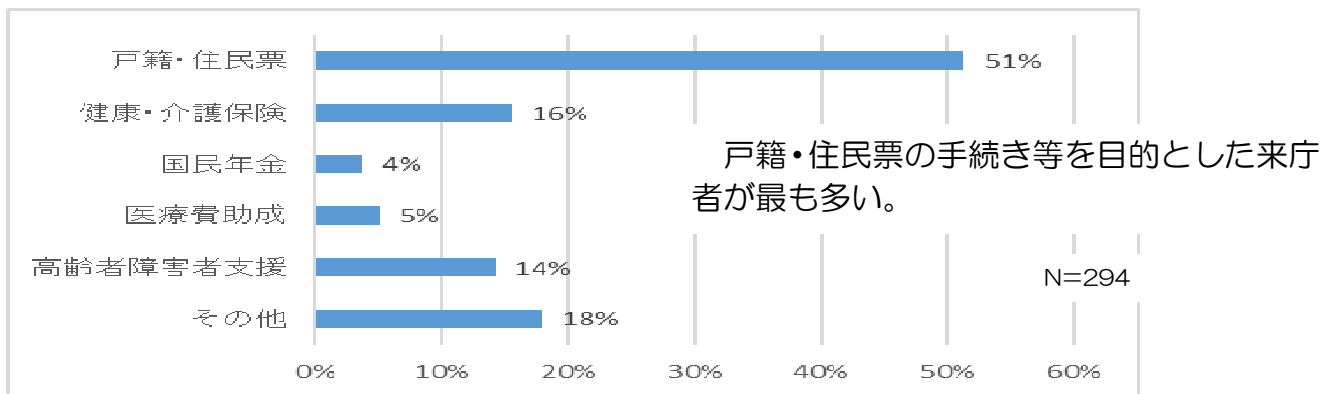
Ⅱ 調査結果

1 主な用件（複数回答可）



用件内訳	人数	割合	用件内訳	人数	割合
区役所	294人	75%	ちあふる	7人	2%
区民センター	35人	9%	その他	44人	11%
えほん図書館	33人	8%	回答なし	3人	1%
保健センター	27人	7%			

1-1 区役所利用者の内訳（複数回答可）

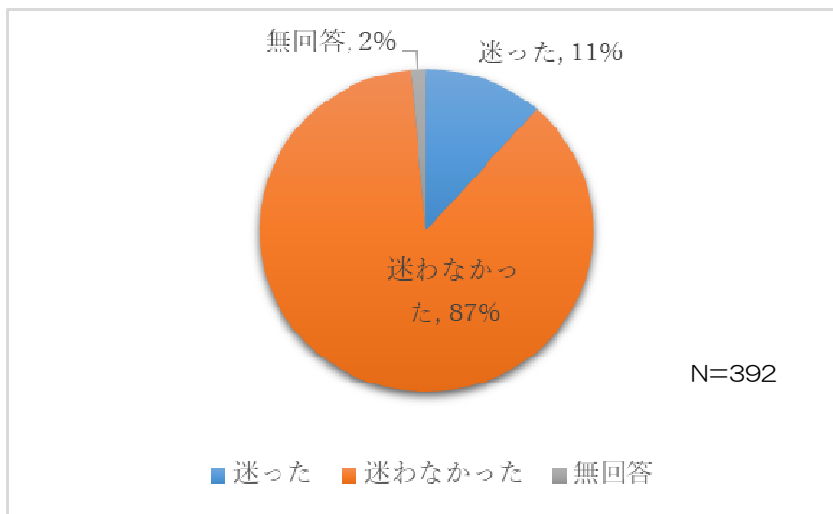


区役所目的別内訳	人数	割合	区役所目的別内訳	人数	割合
戸籍・住民票	151人	51%	医療費助成	15人	5%
健康・介護保険	46人	16%	国民年金	11人	4%
高齢者障害者支援	42人	14%	その他	52人	18%

1-2 保健センター利用者の内訳

利用者内訳	人数	割合
健診フロア	15人	55%
健診フロア以外	11人	41%
無回答	1人	4%

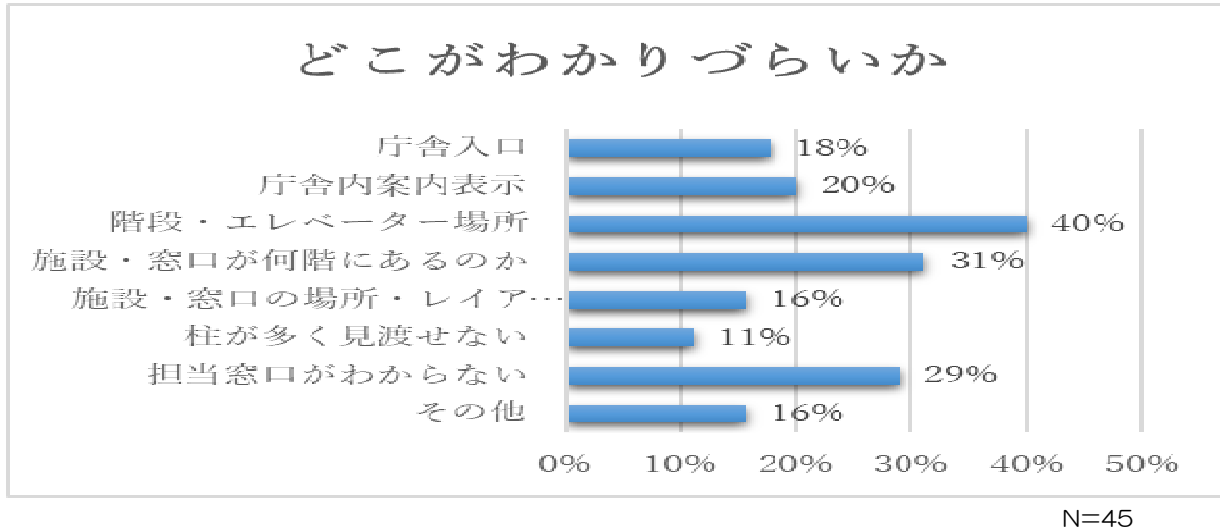
2 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ



利用者内訳	人数	割合
迷わなかった	341人	87%
迷った	45人	11%
回答なし	6人	2%

約 10 人に 1 人が迷っている結果となった。

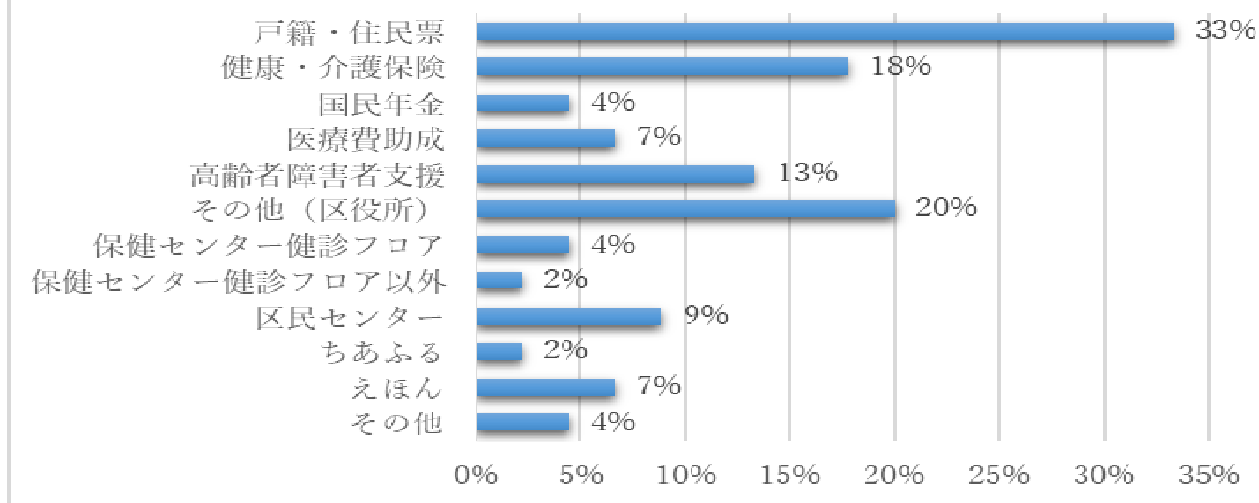
2-1 迷った方にお聞きした目的の施設・窓口までの経路のわかりづらい点(複数回答可)



<わかりづらい点はどこか>

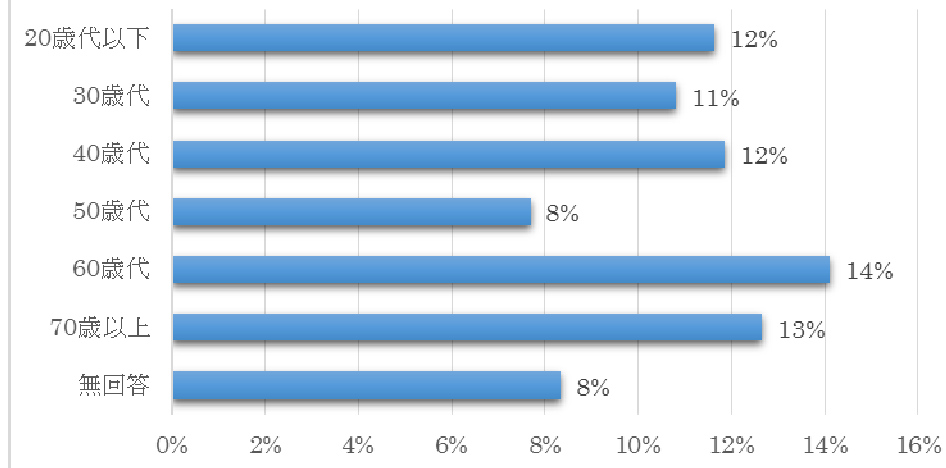
回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
階段・エレベーター	18人	40%	施設・窓口の場所 レイアウト	7人	16%
施設・窓口が何階に あるのか	14人	31%	柱が多く見渡せない	5人	11%
担当窓口が分からない	13人	29%	その他	7人	16%
庁舎案内表示	9人	20%			

迷った人の割合（行先別）



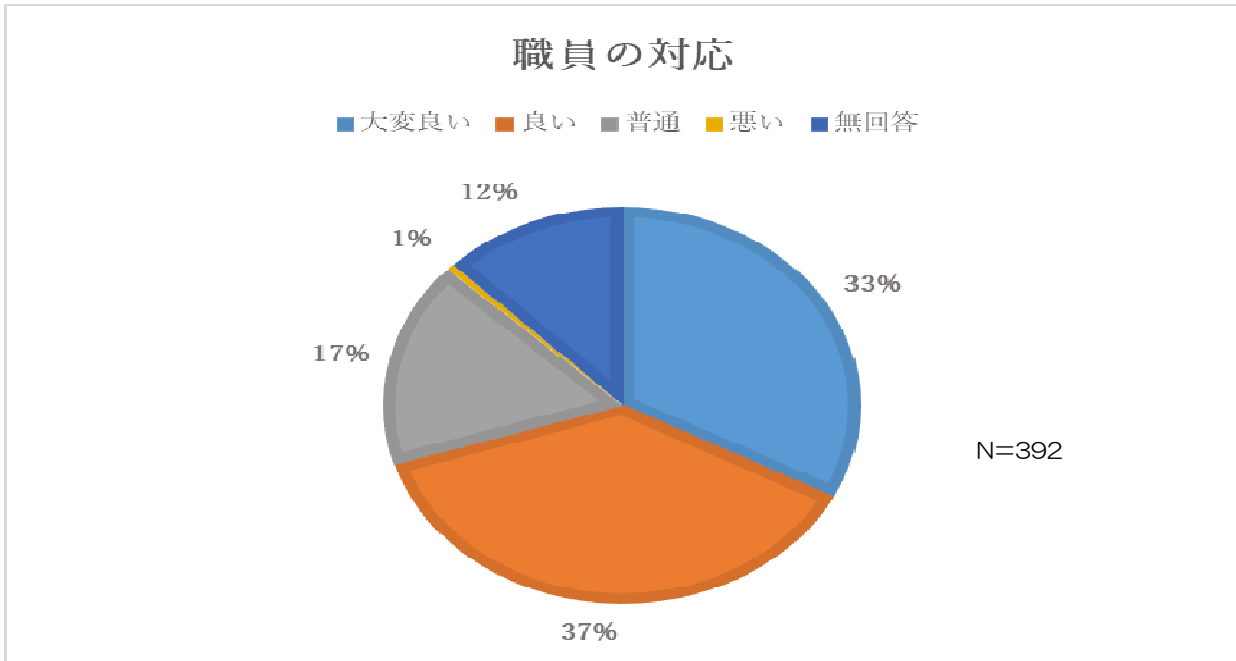
1階の戸籍住民課や、2階の保険年金課、保健福祉課など来庁者が多く訪れる窓口に迷ったという回答があり、案内表示の改善により効果を期待したい。

迷った人の割合（年代別）



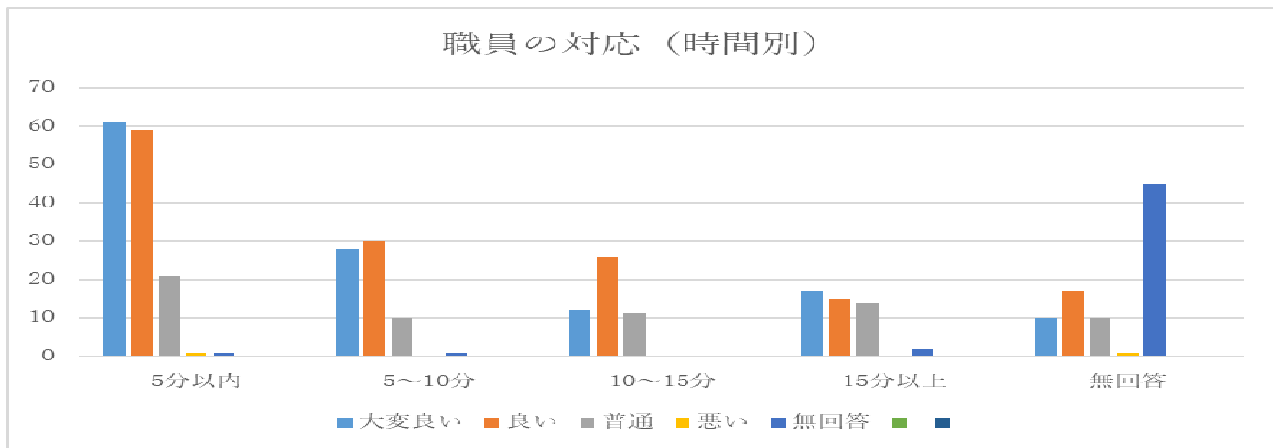
全体的には特定の年代だけが迷いやすいという傾向はなかった。「階段・エレベーターの場所が分かりづらい」という意見が40%あることから、案内表示の改善が必要と考えられる。

3 職員の対応



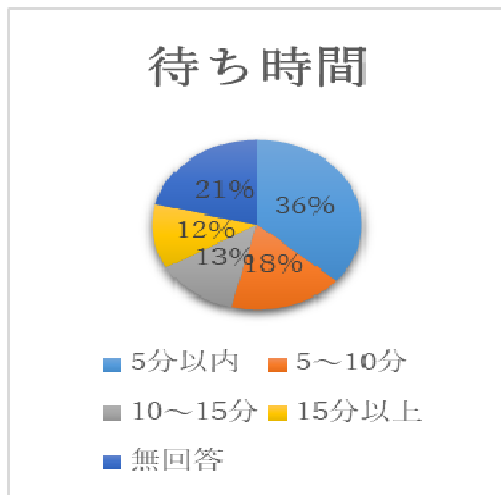
回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
良い	147人	37%	悪い	2人	1%
大変良い	128人	33%	回答なし	34人	12%
普通	66人	17%			

利用者のうち、70%から「良い」と「大変良い」との回答があった。「普通」を合わせると87%という結果であった。



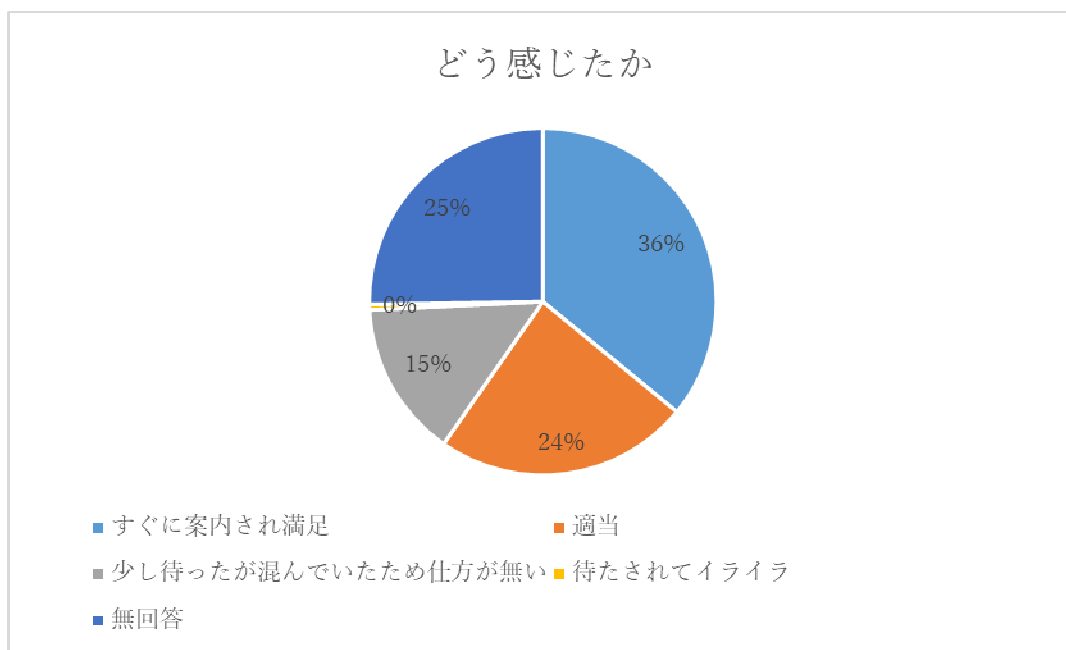
	5分以内	5~10分	10~15分	15分以上	回答なし
大変良い	61人	28人	12人	17人	10人
良い	59人	30人	26人	15人	17人
普通	21人	10人	11人	14人	10人
悪い	1人	0人	0人	0人	1人
回答なし	1人	1人	0人	2人	45人

4 利用に係る待ち時間について

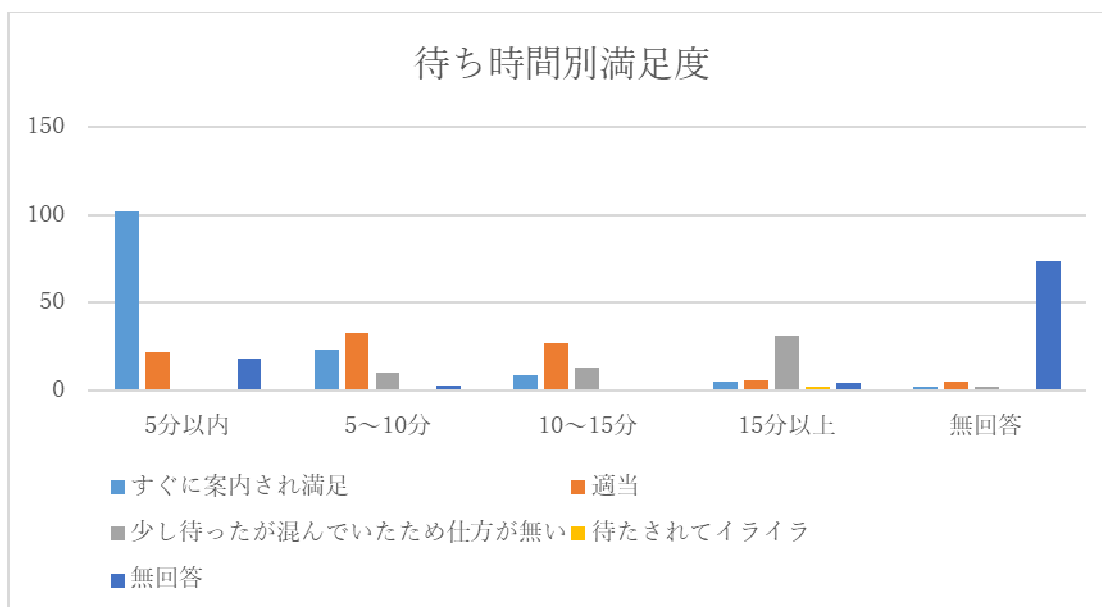


「5分以内」と「5~10分以内」を合わせて54%と半数以上を占めた。

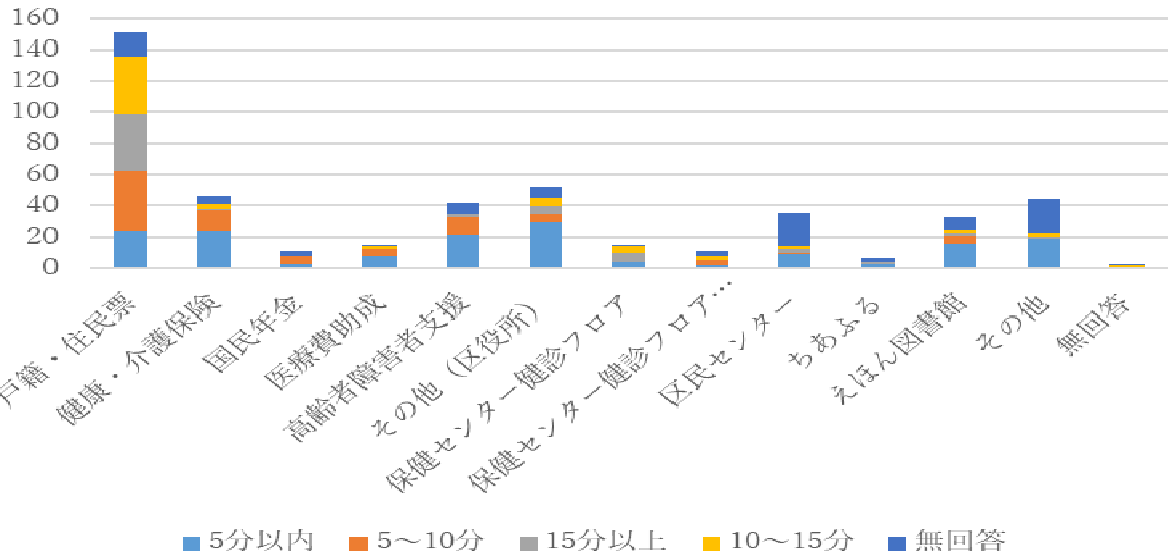
待ち時間が「10分以上」となったケースも全体の4分の1であった。



「待たされてイライラした」という回答は2件（0.5%）で、待ち時間が15分以上になると満足度が落ちる。

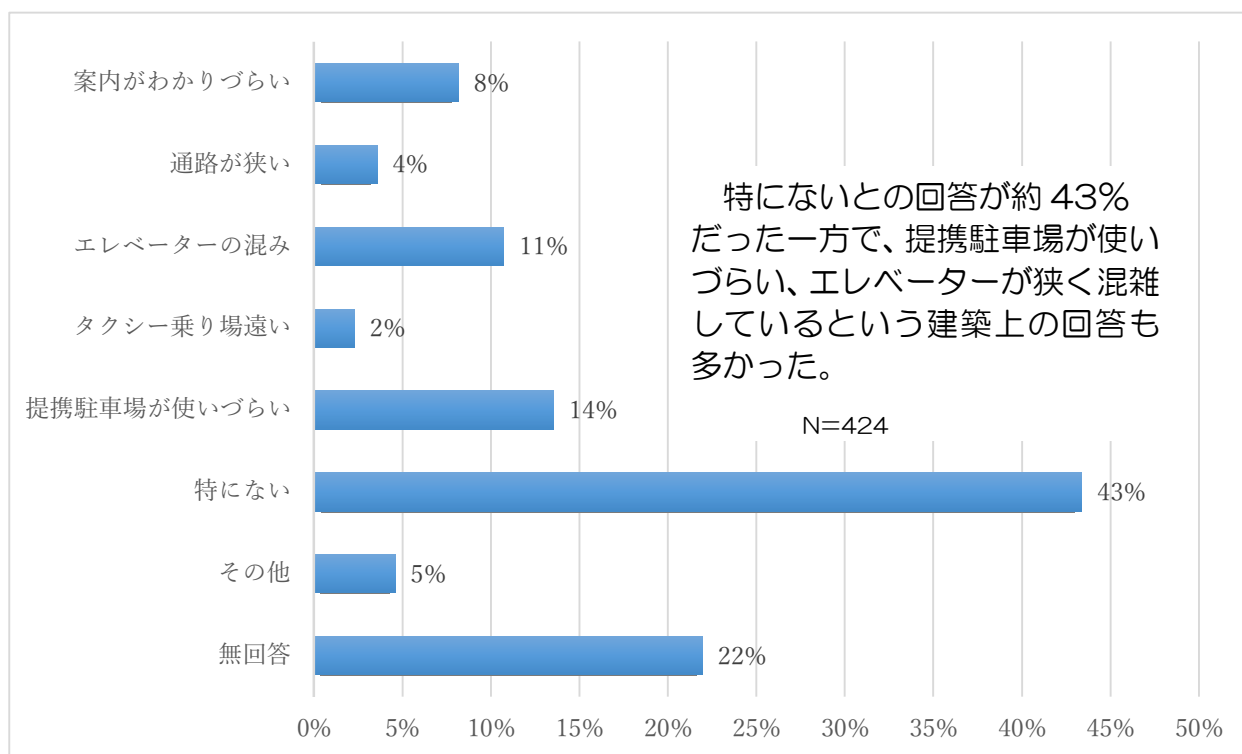


行先別待ち時間



	5分以内	5~10分	15分以上	10~15分	無回答
戸籍・住民票	24(15.9%)	39(25.8%)	36(23.8%)	37(24.5%)	15(9.9%)
健康・介護保険	24(52.2%)	13(28.3%)	1(2.2%)	3(6.5%)	5(10.9%)
国民年金	3(27.3%)	5(45.5%)			3(27.3%)
医療費助成	8(53.3%)	5(33.3%)		1(6.7%)	1(6.7%)
高齢者障害者支援	22(52.4%)	11(26.2%)	1(2.4%)		8(19.0%)
その他(区役所内)	29(55.8%)	5(9.6%)	5(9.6%)	6(11.5%)	7(13.5%)
保健センター健診フロア	4(26.7%)		6(40.0%)	4(26.7%)	1(6.7%)
保健センター健診フロア以外	2(18.2%)	3(27.3%)		3(27.3%)	3(27.3%)
区民センター	9(25.7%)	1(2.9%)	3(8.6%)	1(2.9%)	21(60.0%)
ちあふる	3(42.9%)		1(14.3%)		3(42.9%)
えほん図書館	16(48.5%)	5(15.2%)	2(6.1%)	2(6.1%)	8(24.2%)
その他(図書館、食堂など)	19(43.2%)		1(2.3%)	3(6.8%)	21(47.7%)
無回答	1(33.3%)			1(33.3%)	1(33.3%)

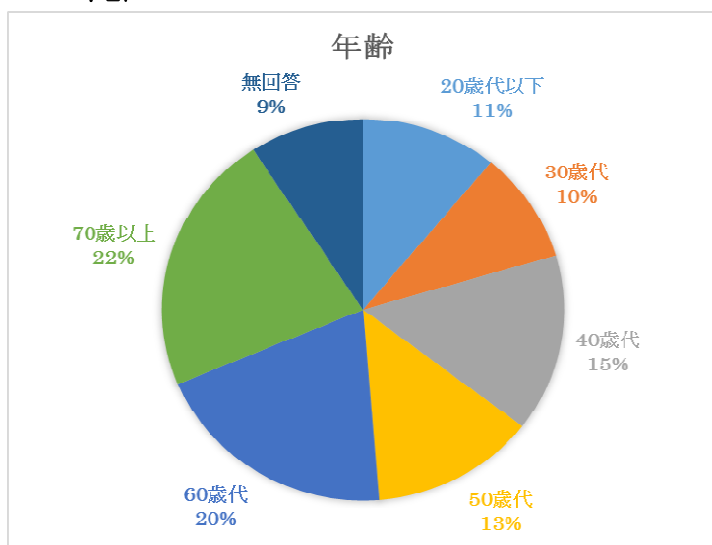
5 複合庁舎の不便な点（複数回答可）



<不便な点はどこか>

回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
特にない	170人	43%	タクシー乗り場が遠い	9人	2%
提携駐車場	53人	14%	通路が狭い	14人	4%
エレベーターの混み	42人	11%	その他	18人	5%
庁舎案内表示	32人	8%	無回答	86人	22%

6 年齢

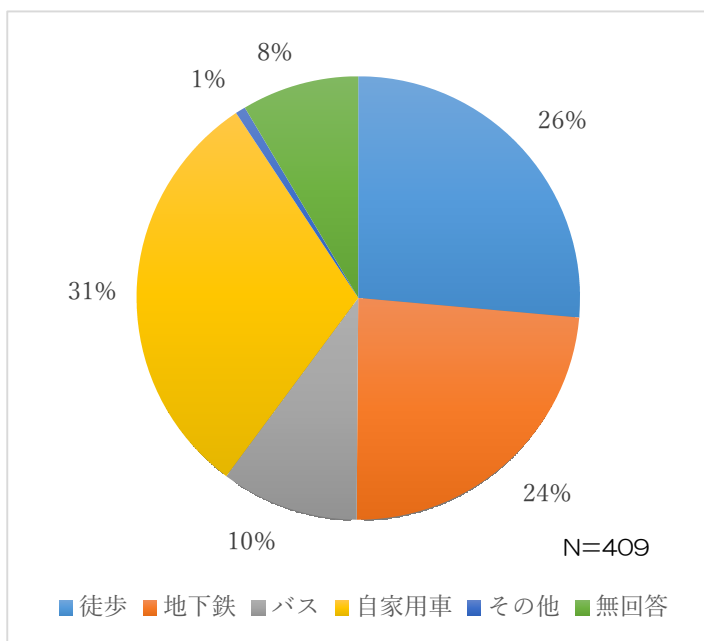


N=392

【年齢】	人数	割合
20代以下	43人	11%
30代	37人	10%
40代	59人	15%
50代	52人	13%
60代	78人	20%
70歳以上	87人	22%
回答なし	36人	9%

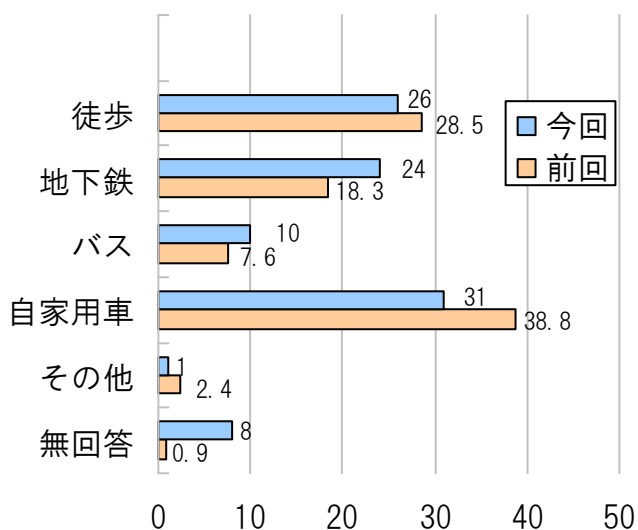
来庁者の年齢層は、50歳以上で55%となり、来庁者の半数以上を占めている

7 交通手段



利用者内訳	人数	割合
自家用車	125人	31%
徒歩	108人	26%
地下鉄	97人	24%
バス	41人	10%
その他	3人	1%
無回答	35人	8%

【前年との比較】



前年と比較したところ、自家用車の利用者が減少し、地下鉄を利用した来庁者が増加した。地下鉄直結という利便性が更に浸透してきているように思われる。

8 その他自由意見

自由意見は、全部で45件であった。これを分類すると以下のとおりとなった。以下に意見を抜粋する。(各ご意見は原文のまま掲載)

項目	件数	項目	件数
窓口サービス	7件	食堂	2件
駐車場	4件	図書館	2件
エレベーター	4件	その他	20件
案内表示	6件		

ア 窓口サービス

- ・職員の皆さんは親切
- ・対応がどこも丁寧。それぞれの目線に立って話や案内をしてくれて感謝。
- ・家庭生活相談がわかりにくい(時間、相談員など明示されていないで困る)

イ 駐車場

- ・駐車場が狭い、危ない
- ・ここの職員らしき車両に割り込まれた(結構危険)

ウ エレベーター

- ・エレベーターは向かって左側がわかりづらい。外が見えるのでエレベーターだと気づきませんでした。
- ・地下鉄から庁舎の一階に出るエレベーターの場所がわかりづらい。2～6階に地下から行くのにエレベーターの乗り換えが不便。
- ・エレベーターが少ない

エ 案内表示

- ・あまり混雑していなかったので、案内を見ながら目的地に行けた。
- ・ボランティア情報、食堂メニューなどそこまで行かないと不明な情報が多々あるが、1階に簡単な情報が得られるところが欲しい(広報のところなど)
- ・窓口の空き時間、昼休みが開いているか外部の人にはわからないので、案内板があるとよい。
- ・まちづくりイベントの予定表を大判にして何か所にも貼ってほしい。今の場所はわざわざ見ない。

オ 食堂

- ・食堂だけでなく喫茶とか利用できたらうれしい。元気カフェはオープンすぎる…
- ・食堂の女性スタッフが不愛想

カ 図書館

- ・図書が極端に少ない 新刊がない 予算が少ないためか？
- ・図書館をいつも利用している。皆さん頑張っている。

キ その他

- ・タクシーで来ても降りる場所がない。
- ・除雪が行き届いていて歩きやすかった。
- ・地下鉄駅から近くなり便利になって満足。
- ・1階自販機右側に紅茶がない。色々な飲み物を入れて。
- ・満員なのに1フロアの移動にエレベーターを使っている(職員)少しくらい階段を使っては。
- ・1階が寒い

窓口サービスなど職員の対応に一定の評価は見られるもののエレベーターの場所はまちづくりイベント情報など庁舎案内等に改善の余地がある。
今後もサービスアップの取り組みを通じて、来庁者の利便性向上を図りたい。

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

