

令和元年度

**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

令和2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.2
- 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.4
- 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
- 9 今後に向けて・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.11

I 調査の概要

1 調査の目的

白石区では、『しろいしアクション 2019』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。

ついでには、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 414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 令和2年2月3日（月）～7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

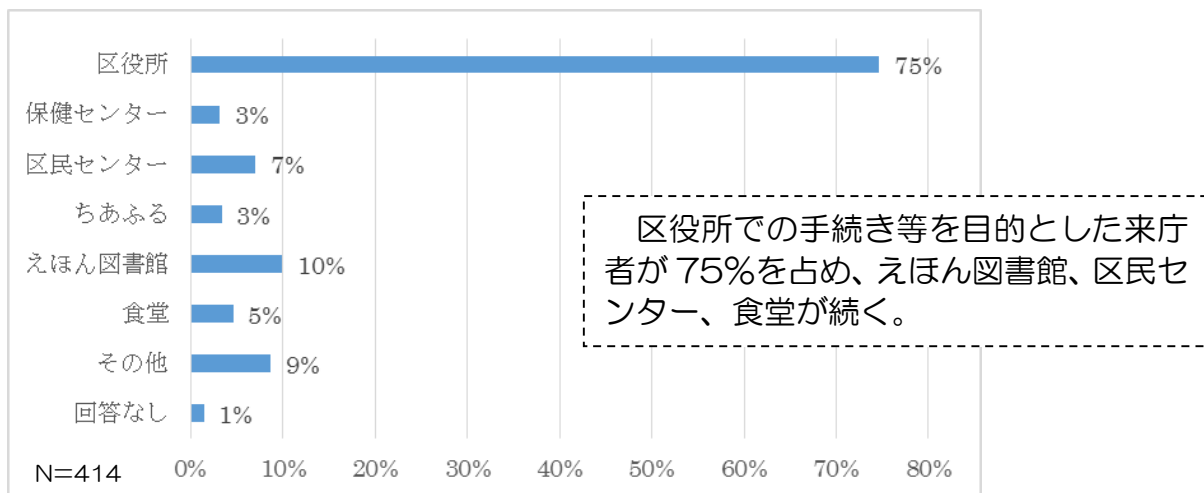
(1) 集計は小数点以下第1位または第2位を四捨五入して算出した。したがって、比率の合計が100.0%にならない場合がある。

(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。

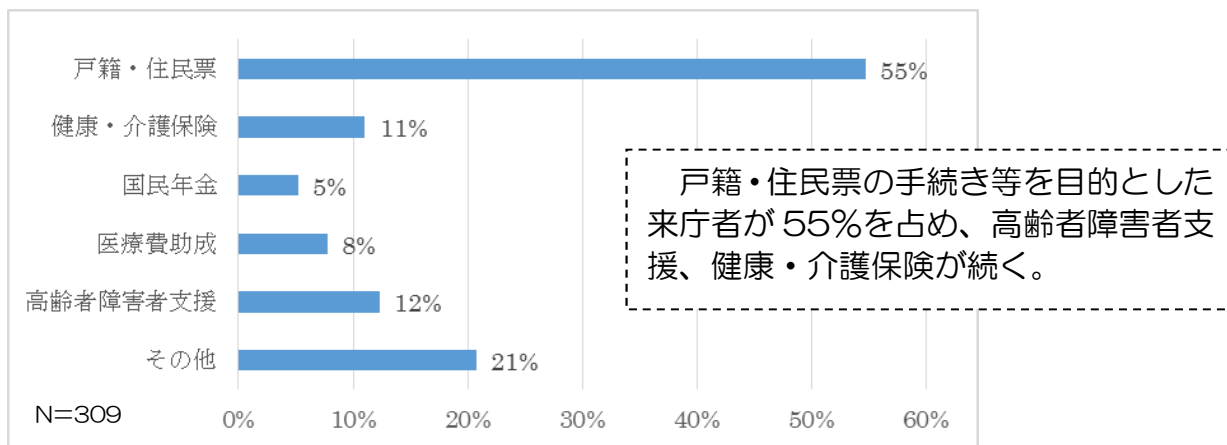
II 調査結果

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 | 309人 | 75% | えほん図書館 | 41人 | 10% |
| 保健センター | 16人 | 3% | 食堂 | 19人 | 5% |
| 区民センター | 29人 | 7% | その他 | 36人 | 9% |
| ちあふる | 14人 | 3% | 無回答 | 6人 | 1% |

1-1 区役所利用者の内訳（複数回答可）

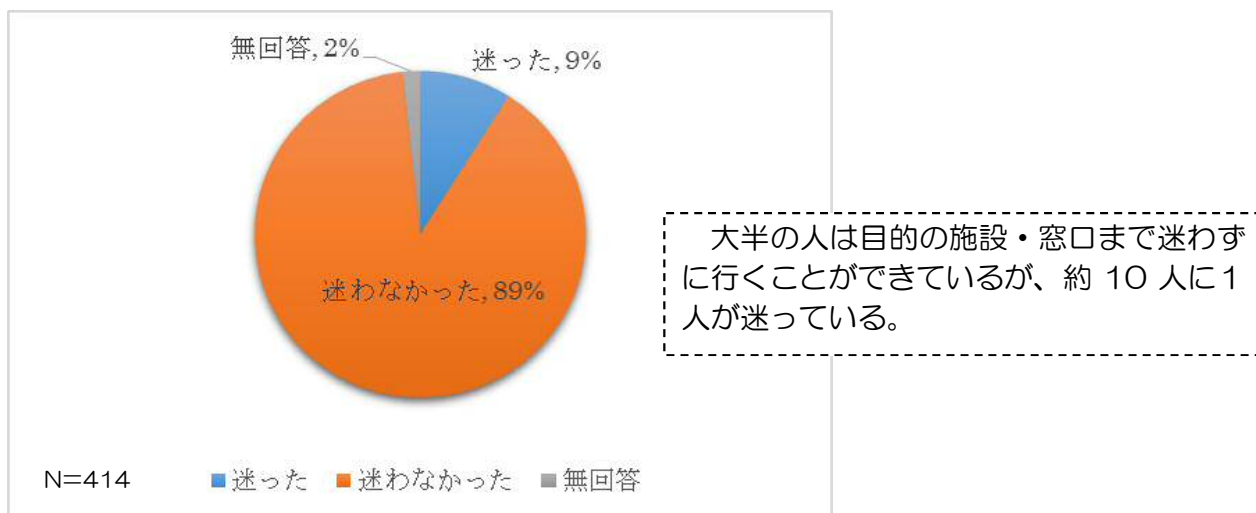


| 区役所目的別内訳 | 人数 | 割合 | 区役所目的別内訳 | 人数 | 割合 |
|----------|------|-----|----------|-----|-----|
| 戸籍・住民票 | 169人 | 55% | 医療費助成 | 24人 | 8% |
| 健康・介護保険 | 34人 | 11% | 高齢者障害者支援 | 38人 | 12% |
| 国民年金 | 16人 | 5% | その他 | 64人 | 21% |

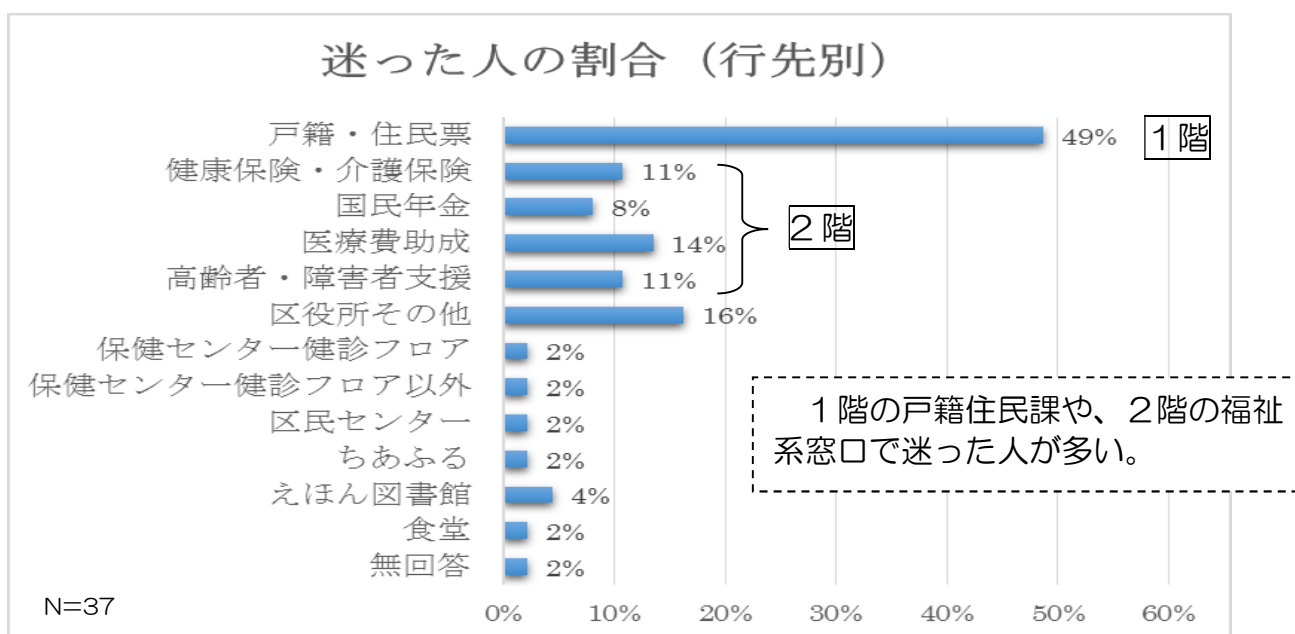
1-2 保健センター利用者の内訳

| 利用者内訳 | 人数 | 割合 |
|---------|----|-----|
| 健診フロア | 7人 | 44% |
| 健診フロア以外 | 9人 | 56% |

2 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ

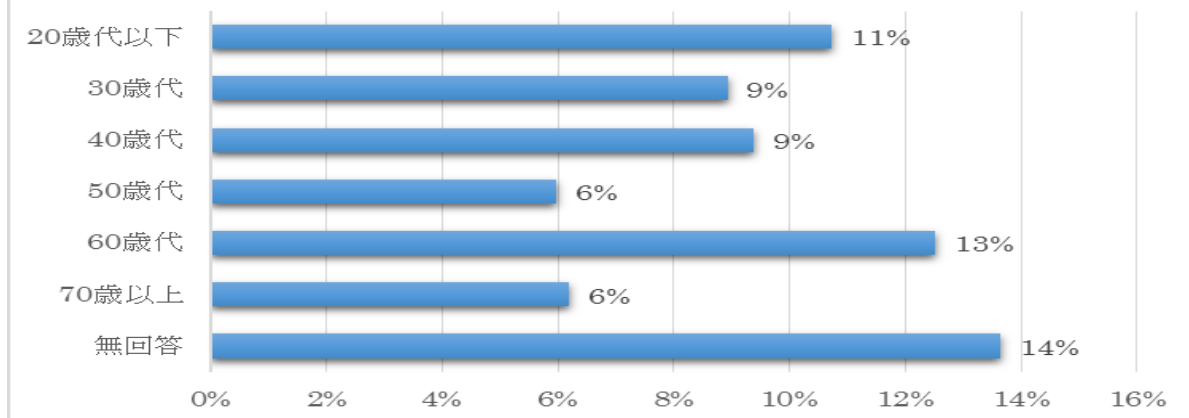


| 利用者内訳 | 人数 | 割合 |
|--------|------|-----|
| 迷わなかった | 370人 | 89% |
| 迷った | 37人 | 9% |
| 無回答 | 7人 | 2% |



| 回答内訳 | 人数 | 割合 | 回答内訳 | 人数 | 割合 |
|-----------|-----|-----|---------------|----|----|
| 戸籍・住民票 | 18人 | 49% | 保健センター健診フロア | 1人 | 2% |
| 健康保険・介護保険 | 4人 | 11% | 保健センター健診フロア以外 | 1人 | 2% |
| 国民年金 | 3人 | 8% | ちあふる | 1人 | 2% |
| 医療費助成 | 5人 | 14% | えほん図書館 | 2人 | 4% |
| 高齢者・障害者支援 | 4人 | 11% | 食堂 | 1人 | 2% |
| 区役所その他 | 6人 | 16% | 無回答 | 1人 | 2% |
| 区民センター | 1 | 2% | | | |

迷った人の割合（年代別）

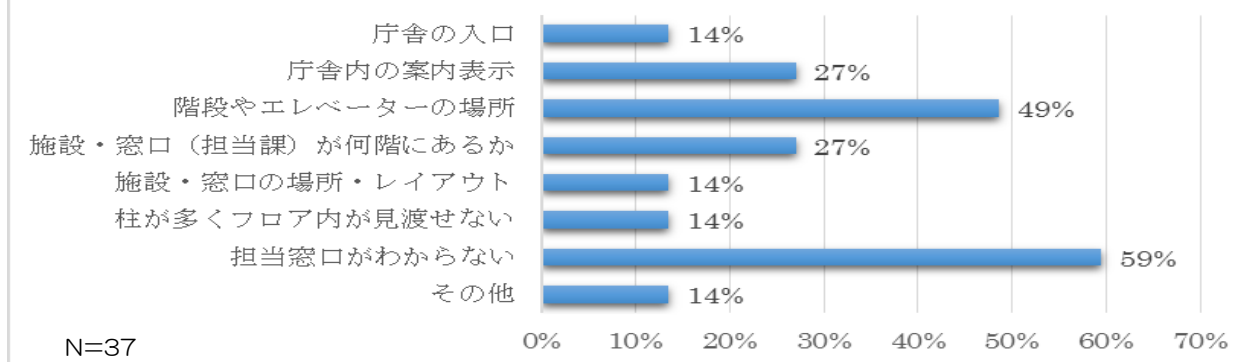


全体的には特定の年代だけが迷いやすいという傾向はなく、各年代で10%前後の人が迷っていた。

| 回答内訳 | 人数 | N | 割合 | 回答内訳 | 人数 | N | 割合 |
|--------|----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|
| 20歳代以下 | 3人 | 28人 | 11% | 60歳代 | 10人 | 80人 | 13% |
| 30歳代 | 5人 | 56人 | 9% | 70歳以上 | 6人 | 97人 | 6% |
| 40歳代 | 6人 | 64人 | 9% | 無回答 | 3人 | 22人 | 14% |
| 50歳代 | 4人 | 67人 | 6% | | | | |

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)

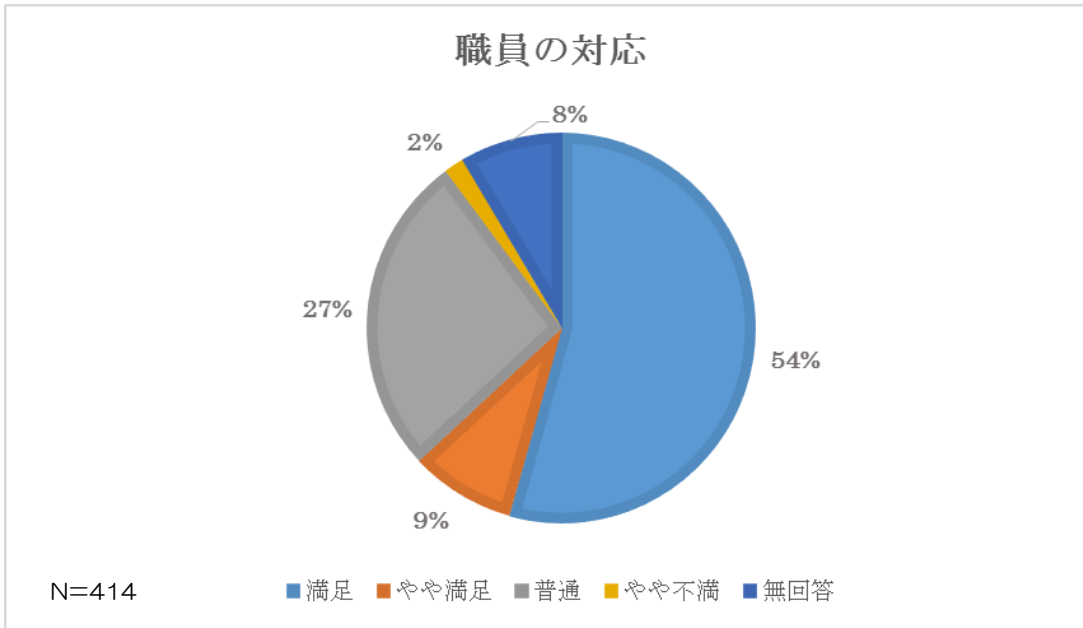
どこがわかりづらいか



| 回答内訳 | 人数 | 割合 | 回答内訳 | 人数 | 割合 |
|-------------------|-----|-----|----------------|-----|-----|
| 庁舎の入口 | 5人 | 14% | 施設・窓口の場所・レイアウト | 5人 | 14% |
| 庁舎内の案内表示 | 10人 | 27% | 柱が多くフロア内が見渡せない | 5人 | 14% |
| 階段やエレベーターの場所 | 18人 | 49% | 担当窓口がわからない | 22人 | 59% |
| 施設・窓口（担当課）が何階にあるか | 10人 | 27% | その他 | 5人 | 14% |

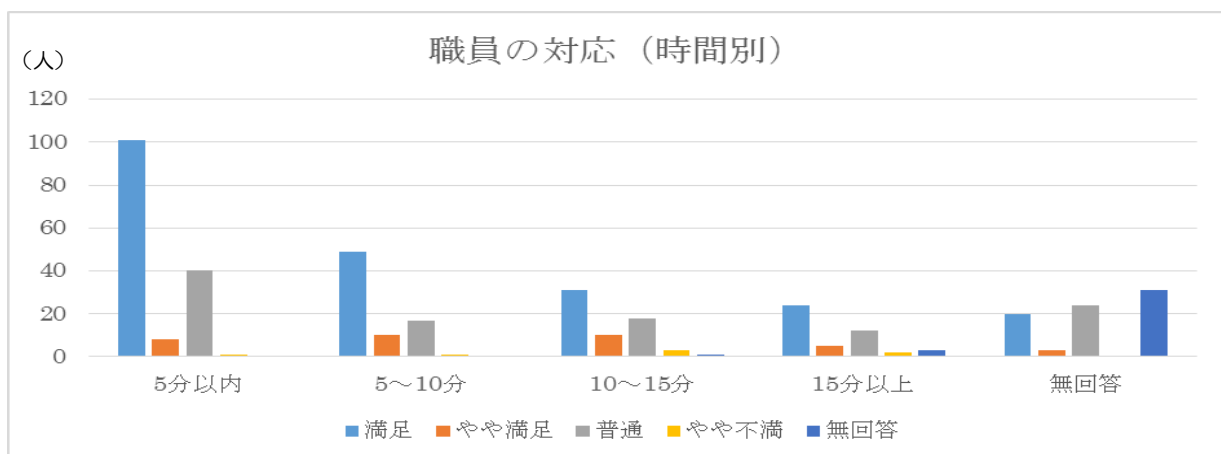
「階段やエレベーターの場所」や「庁舎内の案内表示」がわかりづらいと回答した人が多い。また、そもそも「担当窓口がわからない」人も過半数を占めている。

3 職員の対応について



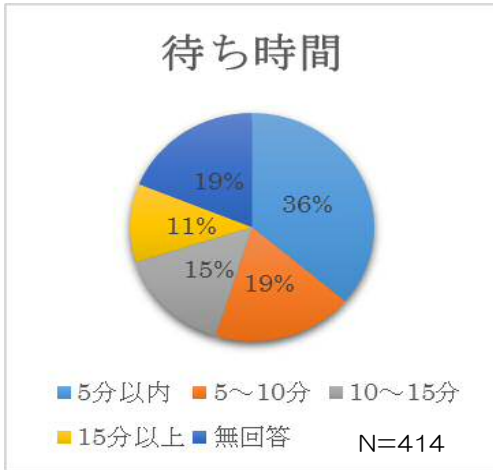
| 回答内訳 | 人数 | 割合 | 回答内訳 | 人数 | 割合 |
|------|------|-----|------|-----|----|
| 満足 | 225人 | 54% | やや不満 | 7人 | 2% |
| やや満足 | 36人 | 9% | 不満 | 0人 | 0% |
| 普通 | 111人 | 27% | 無回答 | 35人 | 8% |

利用者のうち、63%から「満足」と「やや満足」との回答があった。一方、「不満」と「やや不満」は合わせて2%であった。



| | 5分以内 | 5~10分 | 10~15分 | 15分以上 | 回答なし |
|------|------|-------|--------|-------|------|
| 満足 | 101人 | 49人 | 31人 | 24人 | 20人 |
| やや満足 | 8人 | 10人 | 10人 | 5人 | 3人 |
| 普通 | 40人 | 17人 | 18人 | 12人 | 24人 |
| やや不満 | 1人 | 1人 | 3人 | 2人 | 0人 |
| 無回答 | 0人 | 0人 | 1人 | 3人 | 31人 |

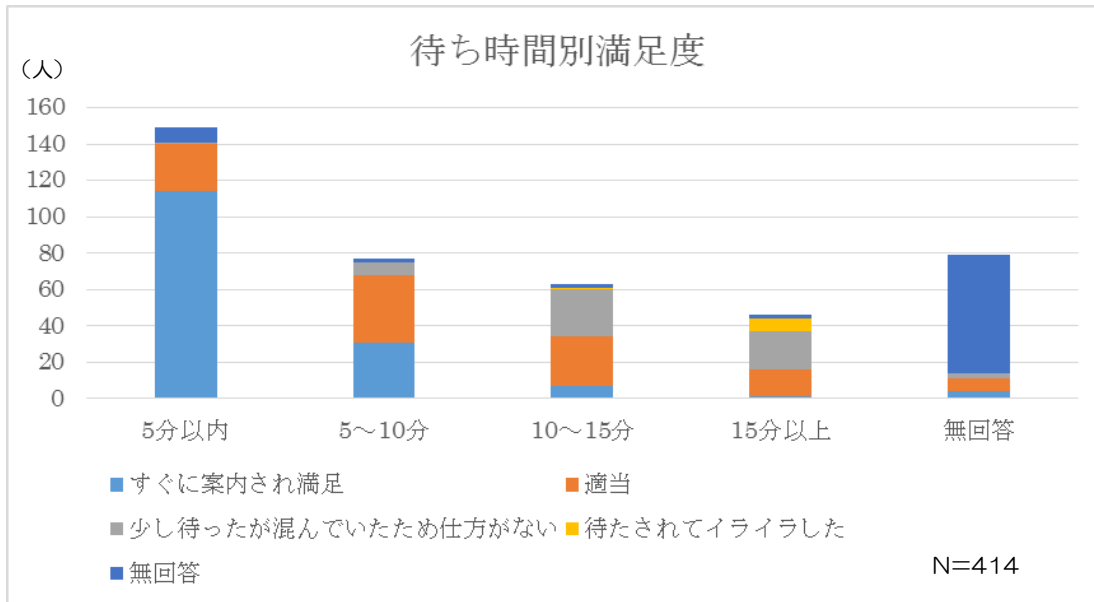
4 利用に係る待ち時間について



| | 人数 | 割合 |
|--------|------|-----|
| 5分以内 | 150人 | 36% |
| 5~10分 | 77人 | 19% |
| 10~15分 | 63人 | 15% |
| 15分以上 | 46人 | 11% |
| 無回答 | 78人 | 19% |

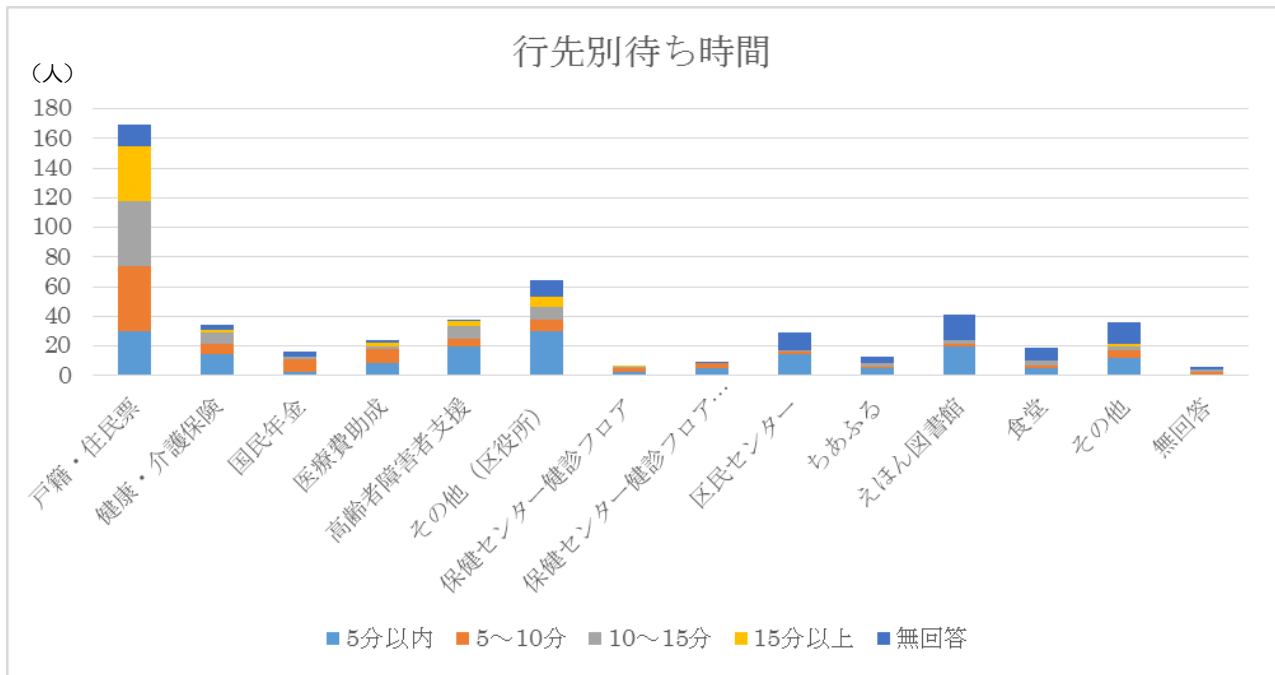
「5分以内」と「5~10分以内」を合わせて55%と半数以上を占めた。

待ち時間が「10分以上」となったケースは全体の26%であった。



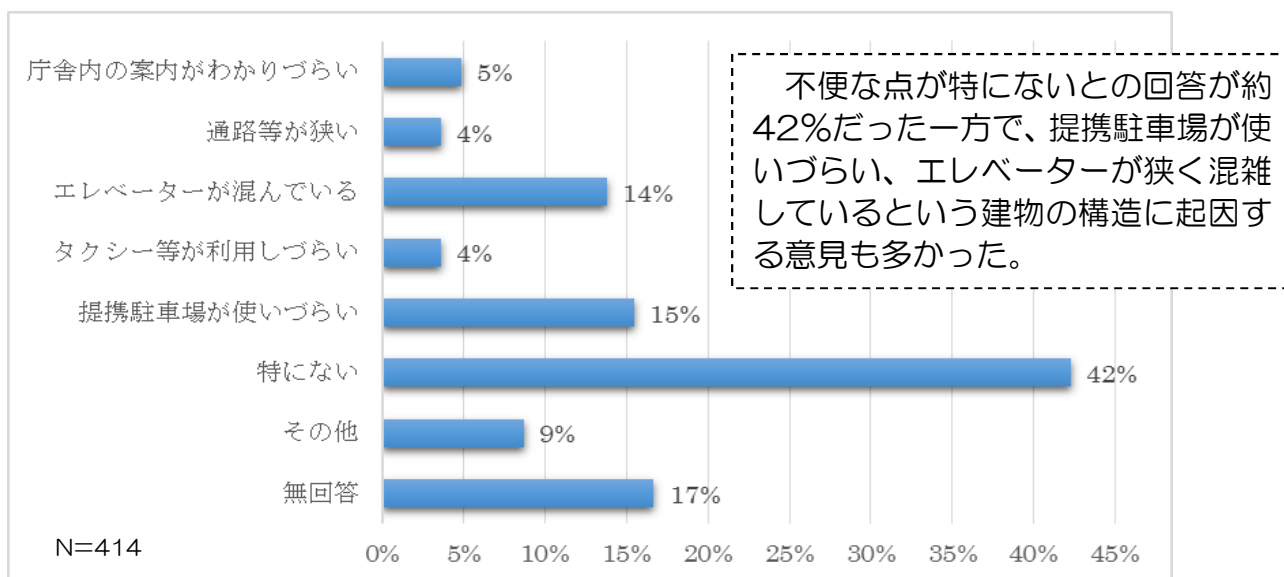
「待たされてイライラした」という回答8件のうち、待ち時間15分以上が7件であった。待ち時間が15分を超えると待つことに不満を持つ人の割合が増える。

| | 5分以内 | 5~10分 | 10~15分 | 15分以上 | 回答なし | 合計 |
|--------------------|------|-------|--------|-------|------|------|
| すぐに案内され満足 | 114人 | 31人 | 7人 | 1人 | 4人 | 157人 |
| 適当 | 26人 | 37人 | 27人 | 15人 | 7人 | 112人 |
| 少し待ったが混んでいたため仕方がない | 1人 | 7人 | 26人 | 21人 | 3人 | 58人 |
| 待たされてイライラした | 0人 | 0人 | 1人 | 7人 | 0人 | 8人 |
| 無回答 | 8人 | 2人 | 2人 | 2人 | 65人 | 79人 |



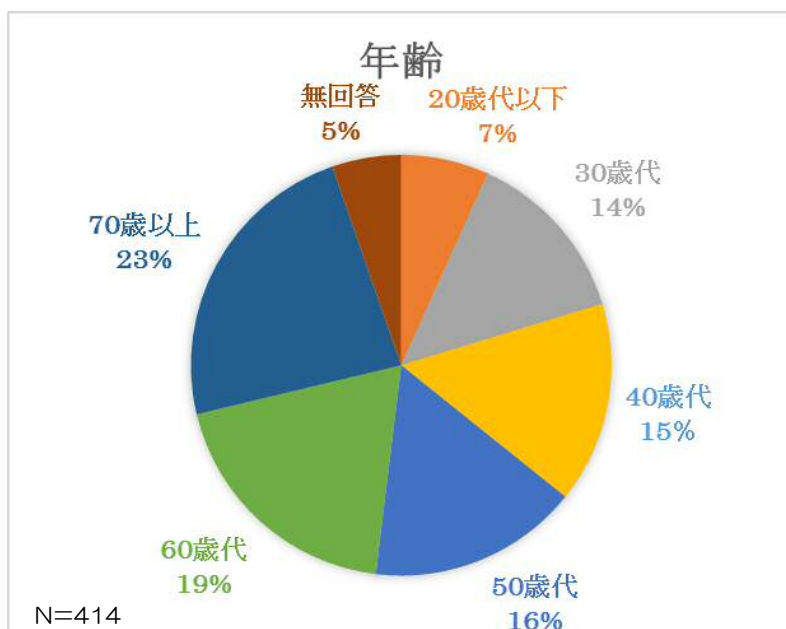
| | 5分以内 | 5~10分 | 10~15分 | 15分以上 | 無回答 |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 戸籍・住民票 | 30人(17.8%) | 44人(26.0%) | 44人(26.0%) | 37人(21.9%) | 14人(8.3%) |
| 健康・介護保険 | 14人(41.2%) | 7人(20.6%) | 8人(23.5%) | 2人(5.9%) | 3人(8.8%) |
| 国民年金 | 2人(12.5%) | 9人(56.3%) | 2人(12.5%) | | 3人(18.8%) |
| 医療費助成 | 8人(33.3%) | 10人(41.7%) | 2人(8.3%) | 2人(8.3%) | 2人(8.3%) |
| 高齢者障害者支援 | 20人(52.6%) | 5人(13.2%) | 8人(21.1%) | 4人(10.5%) | 1人(2.6%) |
| その他(区役所内) | 30人(46.9%) | 8人(12.5%) | 8人(12.5%) | 7人(10.9%) | 11人(17.2%) |
| 保健センター健診フロア | 2人(28.6%) | 3人(42.9%) | 1人(14.3%) | 1人(14.3%) | |
| 保健センター健診フロア以外 | 5人(55.6%) | 3人(33.3%) | | | 1人(11.1%) |
| 区民センター | 14人(48.3%) | 2人(6.9%) | 1人(3.4%) | | 12人(41.4%) |
| ちあふる | 5人(35.7%) | 1人(7.1%) | 2人(14.3%) | | 6人(42.9%) |
| えほん図書館 | 20人(48.8%) | 1人(2.4%) | 3人(7.3%) | | 17人(41.5%) |
| 食堂 | 5人(26.3%) | 2人(10.5%) | 3人(15.8%) | | 9人(47.4%) |
| その他(図書館など) | 12人(33.3%) | 5人(13.9%) | 3人(8.3%) | 1人(2.8%) | 15人(41.7%) |
| 無回答 | 1人(16.7%) | 1人(16.7%) | 2人(33.3%) | | 2人(33.3%) |

5 複合庁舎の不便な点（複数回答可）



| 回答内訳 | 人数 | 割合 | 回答内訳 | 人数 | 割合 |
|---------------|-----|-----|-------------|------|-----|
| 庁舎内の案内がわかりづらい | 20人 | 5% | 提携駐車場が使いづらい | 64人 | 15% |
| 通路等が狭い | 15人 | 4% | 特にない | 175人 | 42% |
| エレベーターが混んでいる | 57人 | 14% | その他 | 36人 | 9% |
| タクシー等が利用しづらい | 15人 | 4% | 無回答 | 69人 | 17% |

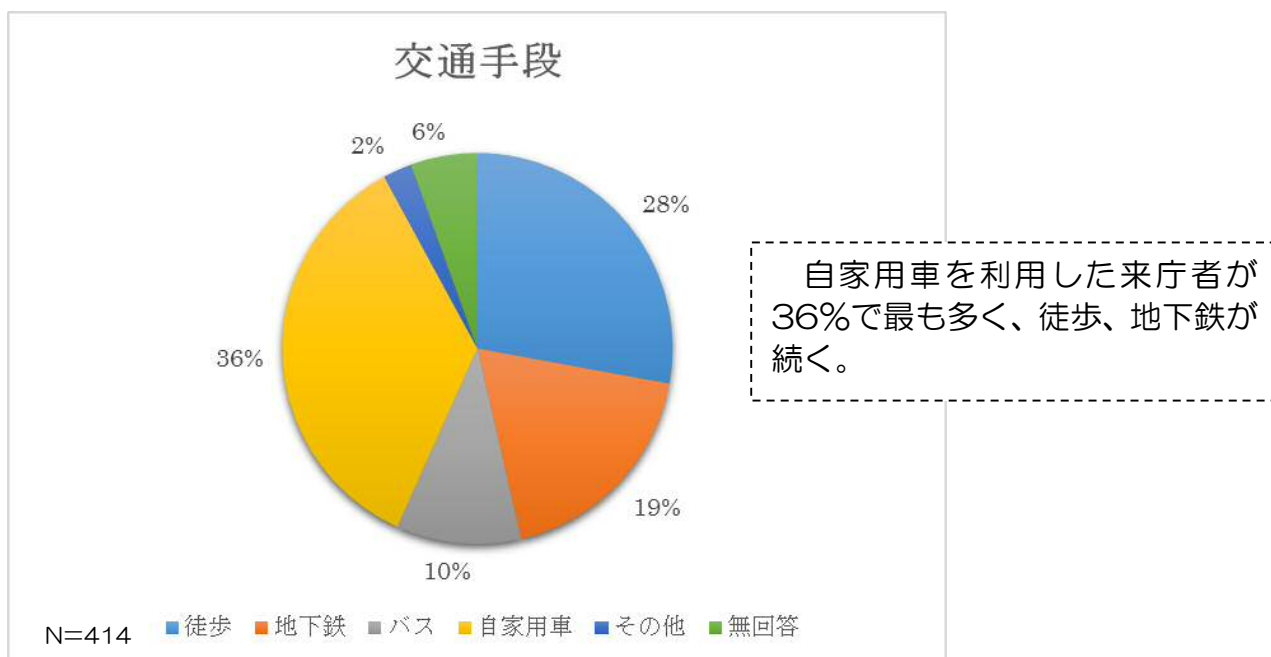
6 年齢



| 【年齢】 | 人数 | 割合 |
|-------|-----|-----|
| 20歳以下 | 28人 | 7% |
| 30歳代 | 56人 | 14% |
| 40歳代 | 64人 | 15% |
| 50歳代 | 67人 | 16% |
| 60歳代 | 80人 | 19% |
| 70歳以上 | 97人 | 23% |
| 無回答 | 22人 | 5% |

来庁者の年齢層は、50歳以上が過半数（58%）を占めている。

7 交通手段（複数回答可）



| 利用者内訳 | 人数 | 割合 |
|-------|------|-----|
| 徒歩 | 116人 | 28% |
| 地下鉄 | 77人 | 19% |
| バス | 43人 | 10% |
| 自家用車 | 147人 | 36% |
| その他 | 10人 | 2% |
| 無回答 | 23人 | 6% |

8 その他自由意見

自由意見は、全部で35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（誹謗中傷などを除く））

| 項目 | 件数 | 項目 | 件数 |
|-----------|----|-------|-----|
| 窓口サービス | 6件 | 駐車場 | 3件 |
| 庁舎の環境 | 6件 | 図書館 | 3件 |
| 案内表示 | 3件 | アンケート | 2件 |
| エレベーター・階段 | 2件 | その他 | 10件 |

ア 窓口サービス

- ・明るくて親切な対応に満足
- ・2階の案内の女性がとても親切（迷わなかった）ありがとう。
- ・仕事で他の区役所にも行くが皆さん優しく丁寧です。
- ・いつも優しく対応して頂いて有難うございます。
- ・この雰囲気、静かで、親切で、花丸ですね。
- ・いつも利用させて頂き、温かな対応を心より感謝しております。今後ともどうぞよろしく願います。

イ 庁舎の環境

- ・新しくて明るい感じが良い。
- ・温度も良く、気持ち良かった。
- ・守衛室の暖房が高温すぎるのでは？いつも窓を開けてまして熱い空気を感じます。
- ・地下鉄白石駅すぐで来やすくなりました。
- ・庁舎はいつも清潔で利用しやすいです。いつもありがとうございます。
- ・トイレはいつもきれいで感激しています。

ウ 案内表示

- ・地下鉄からの案内がわかりづらい。
- ・発券機は入口は行ってすぐの所にあった方が良い。
- ・案内表記 英・日のみでよい 中、韓受入体制か？

エ エレベーター・階段

- ・エレベーターが遅い。
- ・2階の上がり方が不便（階段かエレベーター）

オ 駐車場

- ・1度1階に来ないと来れないのが不便
- ・駐車場すれちがいがおそろしい。
- ・病院のついでに施設を利用した。外に出なくても行けたのか？でも結局うろうろして外に出てしまった。

カ 図書館

- ・図書室に週刊誌等を置いていただきたい。
- ・図書館職員の態度が（なまい気）上から目線で話をする。感じ悪い。

キ アンケート

- ・アンケートの存在がわかりにくい。6番窓口（住民票等の受取窓口）においてはどうか。
- ・アンケート調査をさせるなど意味がない！かわいそうだ！

ク その他

- ・白石郷土館 案内パンフがない。
- ・子供を連れてくる方が多いので、子どもがあきないような何かがあれば良いと思います。
- ・災害時、猫をどうするか悩んでいる。
- ・5階（区民センター） お湯が出ているのが良い。ゆったり食事ができるのが良い。
- ・中央区役所より断然よいです。
- ・年金事務所と税務署を近所にして欲しい。
- ・税務署・年金事務所が一緒に手続きができると良いと思う。
- ・年に2回くらいしか来ませんが、特に気になることはないです。

- ・便利に利用させていただいています。

9 今後に向けて

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・階段の場所や担当窓口等がわからなかった来庁者が一定数いるため、庁舎の案内表示等の改善について引き続き検討していく必要がある。

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

