

平成28年度 窓口アンケート調査結果

1. 調査の目的

筑西市総合計画後期基本計画において、市民サービス向上の取組目標として「利用者ニーズに対応した利用しやすい窓口サービスの提供に努め、すべての窓口業務の強化と利便性の向上を図ること」が位置付けられていることから、窓口来庁者の満足度を把握し、利用者ニーズに対応した質の高い窓口サービスの提供を図ることを目的とする。

2. 実施期間

平成28年11月1日（火）から11月21日（月）までの14日間（※土日祝を除く）

3. 対象窓口（10課所）

- (1) 本庁舎1階・・・市民課、医療保険課、こども課、障がい福祉課、高齢福祉課
介護保険課（※社会福祉課、人権推進課、会計課を除く）
- (2) 支所・出張所・・・関城支所、明野支所、協和支所、川島出張所

4. 調査結果

- (1) 有効回答者数 1,295人
- (2) 項目別評価結果（全体）

| No. | 項目 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
|-----|----------------|---------------|---------------|---------------|-------------|------------|-------------|
| 1 | 職員の態度や言葉づかい | 74.8% 969人 | 10.3% 133人 | 14.4% 186人 | 0.4% 5人 | 0.2% 2人 | 0.0% 0人 |
| 2 | 手続方法や説明の分かりやすさ | 72.8% 943人 | 12.4% 161人 | 13.8% 179人 | 0.4% 5人 | 0.2% 3人 | 0.3% 4人 |
| 3 | 窓口での待ち時間 | 68.3% 884人 | 11.1% 144人 | 18.3% 237人 | 1.0% 13人 | 0.1% 1人 | 1.2% 16人 |
| 4 | プライバシーへの配慮 | 68.5% 887人 | 11.5% 149人 | 18.0% 233人 | 0.9% 12人 | 0.1% 1人 | 1.0% 13人 |
| 5 | 窓口サービス全体の印象 | 65.9% 853人 | 13.6% 176人 | 17.8% 230人 | 1.9% 24人 | 0.2% 2人 | 0.8% 10人 |
| | 合計 | 70.1% | 11.8% | 16.4% | 0.9% | 0.1% | 0.7% |

※項目別の割合（％）の合計は、小数点第2位四捨五入のため100％にならない場合があります。

(3) 項目別評価結果（前年度との比較）

● **全体**（有効回答者数 H27＝1,780人 **H28＝1,295人** 増減＝▲485人）

| No. | 項目 | 年度 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
|-----|----------------|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | 職員の態度や言葉づかい | H27 | 69.3% | 14.3% | 14.9% | 0.5% | 0.4% | 0.6% |
| | | H28 | 74.8% | 10.3% | 14.4% | 0.4% | 0.2% | 0.0% |
| | | 増減 | 5.5ポイント | ▲4.0ポイント | ▲0.5ポイント | ▲0.1ポイント | ▲0.2ポイント | ▲0.6ポイント |
| 2 | 手続方法や説明の分かりやすさ | H27 | 66.1% | 14.6% | 17.0% | 0.8% | 0.4% | 1.0% |
| | | H28 | 72.8% | 12.4% | 13.8% | 0.4% | 0.2% | 0.3% |
| | | 増減 | 6.7ポイント | ▲2.2ポイント | ▲3.2ポイント | ▲0.4ポイント | ▲0.2ポイント | ▲0.7ポイント |
| 3 | 窓口での待ち時間 | H27 | 59.2% | 15.8% | 21.0% | 1.6% | 0.6% | 1.8% |
| | | H28 | 68.3% | 11.1% | 18.3% | 1.0% | 0.1% | 1.2% |
| | | 増減 | 9.1ポイント | ▲4.7ポイント | ▲2.7ポイント | ▲0.6ポイント | ▲0.5ポイント | ▲0.6ポイント |
| 4 | プライバシーへの配慮 | H27 | 61.3% | 14.8% | 21.0% | 0.7% | 0.4% | 1.8% |
| | | H28 | 68.5% | 11.5% | 18.0% | 0.9% | 0.1% | 1.0% |
| | | 増減 | 7.2ポイント | ▲3.3ポイント | ▲3.0ポイント | 0.2ポイント | ▲0.3ポイント | ▲0.8ポイント |
| 5 | 窓口サービス全体の印象 | H27 | 59.3% | 16.1% | 22.1% | 1.0% | 0.6% | 1.0% |
| | | H28 | 65.9% | 13.6% | 17.8% | 1.9% | 0.2% | 0.8% |
| | | 増減 | 6.6ポイント | ▲2.5ポイント | ▲4.3ポイント | 0.9ポイント | ▲0.4ポイント | ▲0.2ポイント |
| 合計 | | H27 | 63.0% | 15.1% | 19.2% | 0.9% | 0.5% | 1.2% |
| | | H28 | 70.1% | 11.8% | 16.4% | 0.9% | 0.1% | 0.7% |
| | | 増減 | 7.1ポイント | ▲3.3ポイント | ▲2.8ポイント | 0.0ポイント | ▲0.4ポイント | ▲0.5ポイント |

【検証・分析】

全体（有効回答者数：1,295人）の評価結果を見ると、各項目合計で「満足」が70.1%を占め、「やや満足」の11.8%を含めると、81.9%が満足系の評価をしている。これに「普通」の16.4%を加えると、98.3%の回答者が普通以上の評価をしており、満足度は高いと言える。

また、前年度との比較を見ても、「満足」が7.1ポイント上昇していることから、各課所において窓口サービスの向上に努めていることが伺える。