

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。