

# 平成30年度窓口対応アンケート集計

回収枚数 105

## 1 あなたの年齢は？

20歳未満	3	2.9 %
20歳代	14	13.3 %
30歳代	32	30.5 %
40歳代	15	14.3 %
50歳代	8	7.6 %
60歳代	12	11.4 %
70歳代	16	15.2 %
80歳以上	4	3.8 %
無回答	1	1.0 %

105

## 2 市役所の利用回数

初めて	11	10.5 %
年1回未満	17	16.2 %
年1～3回	52	49.5 %
年4回以上	19	18.1 %
無回答	6	5.7 %

105

## 4 用件(複数回答)

申請・届出	67	60.4 %
書類の受取	18	16.2 %
書類の提出	10	9.0 %
相談	4	3.6 %
打ち合わせ	0	0.0 %
その他	10	9.0 %
無回答	2	1.8 %

111

## 1 案内表示のわかりやすさ

満足度

3.81

良い	38	36.2 %
やや良い	19	18.1 %
普通	32	30.5 %
やや悪い	8	7.6 %
悪い	3	2.9 %
無回答	5	4.8 %

105

## 2 記載台やベンチなどの配置

満足度

4.05

良い	43	41.0 %
やや良い	18	17.1 %
普通	36	34.3 %
やや悪い	1	1.0 %
悪い	0	0.0 %
無回答	7	6.7 %

105

## 3 窓口や待合場所の雰囲気

満足度

3.98

良い	44	41.9 %
やや良い	15	14.3 %
普通	36	34.3 %
やや悪い	2	1.9 %
悪い	2	1.9 %
無回答	6	5.7 %

105

## 4 要件が終わるまでにかかった時間

満足度

3.73

短い	36	34.3 %
やや短い	13	12.4 %
普通	39	37.1 %
やや長い	4	3.8 %
長い	5	4.8 %
無回答	8	7.6 %

105

## 5 職員が対応するまでの時間

満足度

4.25

速い	62	59.0 %
やや速い	12	11.4 %
普通	21	20.0 %
やや遅い	2	1.9 %
遅い	4	3.8 %
無回答	4	3.8 %

105

## 6 職員のみだしなみ

満足度

4.18

良い	55	52.4 %
やや良い	11	10.5 %
普通	32	30.5 %
やや悪い	1	1.0 %
悪い	1	1.0 %
無回答	5	4.8 %

105

## 7 職員のことばづかいや態度

満足度

4.29

良い	63	60.0 %
やや良い	14	13.3 %
普通	17	16.2 %
やや悪い	1	1.0 %
悪い	5	4.8 %
無回答	5	4.8 %

105

## 8 職員の説明のしかた

満足度

4.27

良い	61	58.1 %
やや良い	11	10.5 %
普通	20	19.0 %
やや悪い	3	2.9 %
悪い	3	2.9 %
無回答	7	6.7 %

105

## 9 申請書などの書類の様式(分かりやすさ)

満足度

4.01

良い	45	42.9 %
やや良い	16	15.2 %
普通	31	29.5 %
やや悪い	2	1.9 %
悪い	3	2.9 %
無回答	8	7.6 %

105

## 全体計

良い	447	50.2 %
やや良い	129	14.5 %
普通	264	29.7 %
やや悪い	24	2.7 %
悪い	26	2.9 %
計	890	100 %

※満足度 (「良い」×5点+「やや良い」×4点+「普通」×3点+「やや悪い」×2点「悪い」×1点)÷回答数

回収枚数

窓口サービス課	17
国民健康保険課	14
医療助成課	5
介護保険課	0
障害福祉課	2
子育て支援課	0
市税収納課	4
市民税課	6
資産税課	1
本庁計	49

長尾SC	44
西谷SC	0
雲雀丘SS	0
中山台SS	0
宝塚駅前SS	12
売布神社駅前SS	0
仁川駅前SS	0
SC・SS計	56

総計	105
----	-----

(SC=サービスセンター／SS=サービスステーション)