

平成31(令和元)年度窓口対応アンケート集計

回収枚数	71
------	----

1 あなたの年齢は?

20歳未満	2	2.8 %
20歳代	10	14.1 %
30歳代	10	14.1 %
40歳代	14	19.7 %
50歳代	7	9.9 %
60歳代	9	12.7 %
70歳代	9	12.7 %
80歳以上	8	11.3 %
無回答	2	2.8 %

71

2 市役所の利用回数

初めて	16	22.5 %
年1回未満	22	31.0 %
年1～3回	26	36.6 %
年4回以上	4	5.6 %
無回答	3	4.2 %

71

4 用件(複数回答)

申請・届出	42	55.3 %
書類の受取	12	15.8 %
書類の提出	6	7.9 %
相談	10	13.2 %
打ち合わせ	0	0.0 %
その他	5	6.6 %
無回答	1	1.3 %

76

1 案内表示のわかりやすさ

満足度

3.58

良い	23	32.4 %
やや良い	7	9.9 %
普通	23	32.4 %
やや悪い	6	8.5 %
悪い	5	7.0 %
無回答	7	9.9 %

71

2 記載台やベンチなどの配置

満足度

3.86

良い	26	36.6 %
やや良い	13	18.3 %
普通	18	25.4 %
やや悪い	4	5.6 %
悪い	3	4.2 %
無回答	7	9.9 %

71

3 窓口や待合場所の雰囲気

満足度

3.83

良い	30	42.3 %
やや良い	9	12.7 %
普通	16	22.5 %
やや悪い	5	7.0 %
悪い	5	7.0 %
無回答	6	8.5 %

71

4 要件が終わるまでにかかった時間

満足度

3.59

短い	21	29.6 %
やや短い	10	14.1 %
普通	22	31.0 %
やや長い	5	7.0 %
長い	5	7.0 %
無回答	8	11.3 %

71

5 職員が対応するまでの時間

満足度

4.05

速い	35	49.3 %
やや速い	5	7.0 %
普通	18	25.4 %
やや遅い	4	5.6 %
遅い	2	2.8 %
無回答	7	9.9 %

71

6 職員のみだしなみ

満足度

4.23

良い	38	53.5 %
やや良い	5	7.0 %
普通	16	22.5 %
やや悪い	1	1.4 %
悪い	2	2.8 %
無回答	9	12.7 %

71

7 職員のことばづかいや態度

満足度

4.12

良い	43	60.6 %
やや良い	4	5.6 %
普通	9	12.7 %
やや悪い	4	5.6 %
悪い	6	8.5 %
無回答	5	7.0 %

71

8 職員の説明のしかた

満足度

4.20

良い	44	62.0 %
やや良い	3	4.2 %
普通	8	11.3 %
やや悪い	4	5.6 %
悪い	5	7.0 %
無回答	7	9.9 %

71

9 申請書などの書類の様式(分かりやすさ)

満足度

3.89

良い	29	40.8 %
やや良い	9	12.7 %
普通	17	23.9 %
やや悪い	5	7.0 %
悪い	3	4.2 %
無回答	8	11.3 %

71

全体計

良い	289	50.3 %
やや良い	65	11.3 %
普通	147	25.6 %
やや悪い	38	6.6 %
悪い	36	6.3 %
計	575	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	34
国民健康保険課	6
医療助成課	1
介護保険課	0
障害福祉課	0
子育て支援課	1
市税収納課	6
市民税課	4
資産税課	0
本庁計	52

長尾SC	0
西谷SC	0
雲雀丘SS	0
中山台SS	0
宝塚駅前SS	19
売布神社駅前SS	0
仁川駅前SS	0
SC・SS計	19

総計	71
----	----

(SC=サービスセンター／SS=サービスステーション)