

令和2年度窓口対応アンケート集計

回収枚数 38

1 あなたの年齢は？

20歳未満	1	2.6 %
20歳代	1	2.6 %
30歳代	3	7.9 %
40歳代	10	26.3 %
50歳代	7	18.4 %
60歳代	4	10.5 %
70歳代	9	23.7 %
80歳以上	1	2.6 %
無回答	2	5.3 %
38		

2 市役所の利用回数

初めて	4	10.5 %
年1回未満	10	26.3 %
年1～3回	18	47.4 %
年4回以上	3	7.9 %
無回答	3	7.9 %
38		

4 用件(複数回答)

申請・届出	17	43.6 %
書類の受取	9	23.1 %
書類の提出	1	2.6 %
相談	1	2.6 %
打ち合わせ	0	0.0 %
その他	7	17.9 %
無回答	4	10.3 %
39		

1 案内表示のわかりやすさ

良い	6	15.8 %
やや良い	7	18.4 %
普通	13	34.2 %
やや悪い	3	7.9 %
悪い	5	13.2 %
無回答	4	10.5 %
38		

満足度 3.18

2 記載台やベンチなどの配置

良い	6	15.8 %
やや良い	7	18.4 %
普通	18	47.4 %
やや悪い	1	2.6 %
悪い	2	5.3 %
無回答	4	10.5 %
38		

満足度 3.41

3 窓口や待合場所の雰囲気

良い	6	15.8 %
やや良い	4	10.5 %
普通	19	50.0 %
やや悪い	3	7.9 %
悪い	2	5.3 %
無回答	4	10.5 %
38		

満足度 3.26

4 要件が終わるまでにかかった時間

短い	5	13.2 %
やや短い	5	13.2 %
普通	15	39.5 %
やや長い	2	5.3 %
長い	7	18.4 %
無回答	4	10.5 %
38		

満足度 2.97

5 職員が対応するまでの時間

速い	12	31.6 %
やや速い	4	10.5 %
普通	10	26.3 %
やや遅い	2	5.3 %
遅い	6	15.8 %
無回答	4	10.5 %
38		

満足度 3.41

6 職員のみだしなみ

良い	10	26.3 %
やや良い	2	5.3 %
普通	19	50.0 %
やや悪い	3	7.9 %
悪い	0	0.0 %
無回答	4	10.5 %
38		

満足度 3.56

7 職員のことばづかいや態度

良い	14	36.8 %
やや良い	3	7.9 %
普通	10	26.3 %
やや悪い	4	10.5 %
悪い	3	7.9 %
無回答	4	10.5 %
38		

満足度 3.62

8 職員の説明のしかた

良い	10	26.3 %
やや良い	4	10.5 %
普通	12	31.6 %
やや悪い	6	15.8 %
悪い	2	5.3 %
無回答	4	10.5 %
38		

満足度 3.41

9 申請書などの書類の様式(分かりやすさ)

良い	5	13.2 %
やや良い	4	10.5 %
普通	20	52.6 %
やや悪い	4	10.5 %
悪い	1	2.6 %
無回答	4	10.5 %
38		

満足度 3.24

全体計

良い	74	24.2 %
やや良い	40	13.1 %
普通	136	44.4 %
やや悪い	28	9.2 %
悪い	28	9.2 %
計	306	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	18
国民健康保険課	4
医療助成課	0
介護保険課	0
市税収納課	2
市民税課	0
資産税課	0
本庁計	24

長尾SC	0
西谷SC	0
雲雀丘SS	0
中山台SS	0
宝塚駅前SS	14
売布神社駅前SS	0
仁川駅前SS	0
SC・SS計	14

総計	38
----	----

(SC=サービスセンター／SS=サービスステーション)