

アンケート集計結果（満足度調査）

【証明】

1 市役所の窓口で望まれることは何ですか？

ア:時間	人数	比率
0	87	5.9%
1	876	59.1%
2	287	19.4%
3	133	9.0%
(空白)	99	6.7%
総計	1482	100.0%

イ:場所	人数	比率
0	177	11.9%
1	318	21.5%
2	533	36.0%
3	353	23.8%
(空白)	101	6.8%
総計	1482	100.0%

ウ:説明	人数	比率
0	195	13.2%
1	261	17.6%
2	296	20.0%
3	622	42.0%
(空白)	108	7.3%
総計	1482	100.0%

1位	待ち時間が短いこと	876	60.2%	2位	待ち時間が短いこと	287	25.7%
	1か所でできること	318	21.9%		1か所でできること	533	47.8%
	詳しい説明が聞けること	261	17.9%		詳しい説明が聞けること	296	26.5%
	合計	1455	100.0%		合計	1116	100.0%

3位	待ち時間が短いこと	133	12.0%	回答数	待ち時間が短いこと	1296
	1か所でできること	353	31.9%		1か所でできること	1204
	詳しい説明が聞けること	622	56.1%		詳しい説明が聞けること	1179
	合計	1108	100.0%		平均	1226.3

窓口サービス課の業務内容がほぼ定型の申請であることから、早く要件を済ませたい、というニーズが高い。相談を伴う窓口であれば、結果が異なると思われる。なお、最優先のみに優先順位を入れる方も多く、2番目以降の選択肢の回答数が少なくなっている。

2-① 受付までの待ち時間について、どのように感じましたか？

2-①	人数	比率
1:とても早かった	385	26.0%
2:思ったより早かった	550	37.1%
3:普通	371	25.0%
4:やや待たされた	73	4.9%
5:とても待たされた	17	1.1%
(空白)	86	5.8%
総計	1482	100.0%

有効回答のみ			
1+2	早かったと感じた人	935	67%
	普通より早かったと感じた人	1306	94%
4+5	待たされたと感じた人	90	6%
	無回答	86	5.8%

5分で待ったと感じるのか、15分程度なら待てるのかは人によって体感で異なるため、選択肢は「待たされたかどうか」という主観とした。結果、ほとんどの人は普通より早いと感じており、待たされたと感じた人は全体の6%であり、無回答を除く有効回答内では94%の人が早いと感じている。

2-② 手続きにかかった時間について、どのように感じましたか？

2-②	人数	比率
1:とても早かった	209	14.1%
2:思ったより早かった	486	32.8%
3:普通	527	35.6%
4:やや待たされた	113	7.6%
5:とても待たされた	29	2.0%
(空白)	118	8.0%
総計	1482	100.0%

有効回答のみ			
1+2	早かったと感じた人	695	51%
	普通より早かったと感じた人	1222	90%
4+5	待たされたと感じた人	142	10%
	無回答	118	8.0%

番号発券から受付までの体感に続き、実際に手続きにかかった時間についても早いと感じた人が8割を超えた。1割に満たないが、待たされたと感じた人が若干増えている。無回答を除く有効回答内では90%の人が早いと感じている。

2-③ 今日の窓口サービス課での手続きについて、どのように感じましたか？

2-③	人数	比率	有効回答のみ			
1:とても満足	351	23.7%	1+2 満足と感じた人	925	62.4%	66%
2:満足	574	38.7%	普通より満足と感じた人	1366	92.2%	98%
3:普通	441	29.8%	4+5 不満と感じた人	25	1.7%	2%
4:不満	14	0.9%	無回答	91	6.1%	
5:とても不満	11	0.7%				
(空白)	91	6.1%				
総計	1482	100.0%				

全体の満足度では、60%以上が満足と回答し、普通を加えると92.2%となった。不満を感じた人は全体の2%と大変低く、一定の満足を得てもらっている。

【届出】

1 市役所の窓口で望まれることは何ですか？

ア:待時間	人数	比率	イ:1か所	人数	比率	ウ:説明	人数	比率
0	20	5.2%	0	35	9.0%	0	37	9.6%
1	193	49.9%	1	91	23.5%	1	64	16.5%
2	75	19.4%	2	136	35.1%	2	74	19.1%
3	49	12.7%	3	75	19.4%	3	162	41.9%
(空白)	50	12.9%	(空白)	50	12.9%	(空白)	50	12.9%
総計	387	100.0%	総計	387	100.0%	総計	387	100.0%

1位	待ち時間が短いこと	193	55.5%	2位	待ち時間が短いこと	75	26.3%
	1か所でできること	91	26.1%		1か所でできること	136	47.7%
	詳しい説明が聞けること	64	18.4%		詳しい説明が聞けること	74	26.0%
	合計	348	100.0%		合計	285	100.0%

3位	待ち時間が短いこと	49	17.1%	回答数	待ち時間が短いこと	317	
	1か所でできること	75	26.2%		1か所でできること	302	
	詳しい説明が聞けること	162	56.6%		詳しい説明が聞けること	300	
	合計	286	100.0%		平均	306.3	

届出においても、窓口サービス課の業務内容がほぼ定型の申請であることから、早く要件を済ませたい、というニーズが高い。相談を伴う窓口であれば、結果が異なると思われる。なお、最優先のみに優先順位を入れる方も多く、2番目以降の選択肢の回答数が少なくなっている。

2-① 受付までの待ち時間について、どのように感じましたか？

2-①	人数	比率	有効回答のみ			
1:とても早かった	127	32.8%	1+2 早かったと感じた人	249	64.3%	73%
2:思ったより早かった	122	31.5%	普通より早かったと感じた人	312	80.6%	91%
3:普通	63	16.3%	4+5 待たされたと感じた人	29	7.5%	9%
4:やや待たされた	25	6.5%	無回答	46	11.9%	
5:とても待たされた	4	1.0%				
(空白)	46	11.9%				
総計	387	100.0%				

5分で待ったと感じるのか、15分程度なら待てるのかは人によって体感で異なるため、選択肢は「待たされたかどうか」という主観とした。結果、ほとんどの人は普通より早いと感じており、待たされたと感じた人は全体の9%であり、無回答を除く有効回答内では91%の人が早いと感じている。

2-② 手続きにかかった時間について、どのように感じましたか？

2-②	人数	比率
1:とても早かった	129	33.3%
2:思ったより早かった	139	35.9%
3:普通	63	16.3%
4:やや待たされた	6	1.6%
5:とても待たされた	2	0.5%
(空白)	48	12.4%
総計	387	100.0%

有効回答のみ			
1+2 早かったと感じた人	268	69.3%	79%
普通より早かったと感じた人	331	85.5%	98%
4+5 待たされたと感じた人	8	2.1%	2%
無回答	48	12.4%	

番号発券から受付までの体感に続き、実際に手続きにかかった時間についても早いと感じた人が8割を超え、証明をやら上回る数字となった。また、届出においては手続きを始めるまでの時間より、実際の手続きの時間について待たされたと感じた人が若干減っている。無回答を除く有効回答内では98%の人が早いと感じている。

2-③ 今日の窓口サービス課での手続きについて、どのように感じましたか？

2-③	人数	比率
1:とても満足	185	47.8%
2:満足	119	30.7%
3:普通	35	9.0%
4:不満	2	0.5%
5:とても不満	0	0.0%
(空白)	46	11.9%
総計	387	100.0%

有効回答のみ			
1+2 満足と感じた人	304	78.6%	89%
普通より満足と感じた人	339	87.6%	99%
4+5 不満と感じた人	2	0.5%	1%
無回答	46	11.9%	

全体の満足度では、80%近い市民が満足と回答し、普通を加えると87.6%となった。不満を感じた人は全体の1%以下と大変低く、一定の満足を得てもらえている。

証明と比較し、届出のほうが一般的に「長い時間がかかるもの」という概念があるため、一定の時間内で手続きが終了されたことが、証明交付よりも満足度がやや高い要因ではないかと考える。