

区民モニター
報告書

窓口サービスのさらなる向上を目指して

— 区役所にかかるアンケートについて —



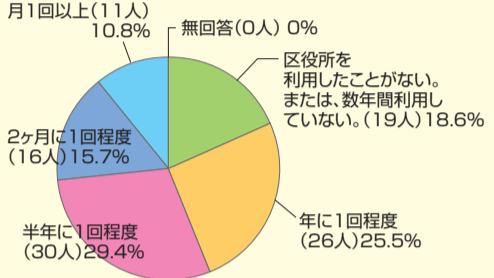
I 調査の目的

区役所窓口におけるサービスの向上について検討するにあたり、意見を収集することによって、的確に区民のニーズを把握し、客観的な評価を受けることで、以降の窓口業務に反映するなど、区におけるPDCA* サイクルの確立を図る。
*plan(立案・計画)、do(実施)、check(検証・評価)、action(改善・見直し)の頭文字を取ったもの

II 調査結果の分析

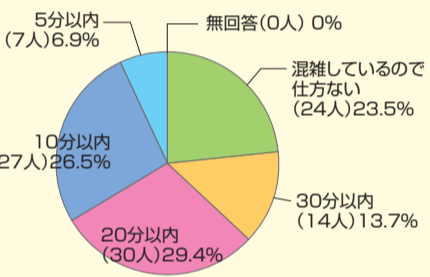
(区民モニターに登録していただいた113名の方のうち、102名の方にご回答いただきました。)

Q1 昨年度にどのくらい区役所に来庁されましたか?



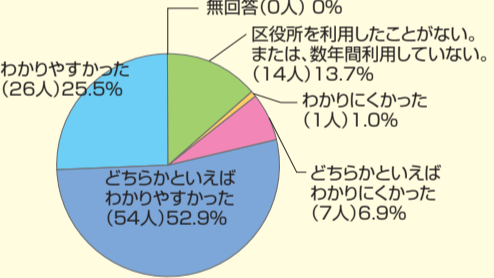
全体的傾向 「半年に1回程度」(29.4%)が一番多く、「年に1回程度」(25.5%)と続き、8割強が昨年度1回以上利用しています。また、「区役所を利用したことがない。または、数年間利用していない。」が18.6%でした。
区役所で一番多く利用された担当は、住民票などを取り扱う窓口サービスでした。

Q2 混雑時の窓口についてどのくらい待っていただけますか?



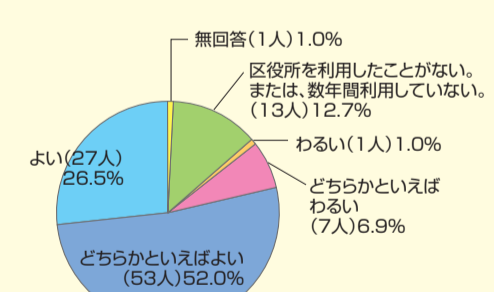
全体的傾向 「20分以内」(29.4%)が一番多く、「10分以内」(26.5%)と続いています。また、「混雑しているので仕方ない」(23.5%)が三番目となっています。
ご意見 「待ち時間の説明、表示をしてほしい」、「対応する職員を増やしてほしい」などの意見がありました。

Q3 窓口で対応した職員の説明について、お聞かせ下さい



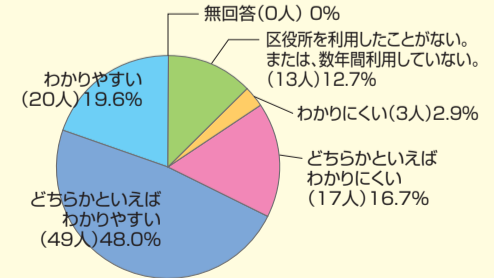
全体的傾向 「どちらかといえばわかりやすかった」(52.9%)が一番多く、「わかりやすかった」(25.5%)と合わせると、8割近くが肯定的評価となっています。
ご意見 「わかりやすかった」、「どちらかといえばわかりやすかった」と答えた方からは、「説明を適切にしてくれた」、「丁寧に説明してくれた」などの意見がありました。
また、「どちらかといえばわかりにくかった」、「わかりにくかった」と答えた方からは、「専門用語を使わず話をしてほしい」、「職員によって説明の技量に差がある気がする」などの意見がありました。

Q4 窓口で対応した職員の服装、みだしなみについて、お聞かせ下さい



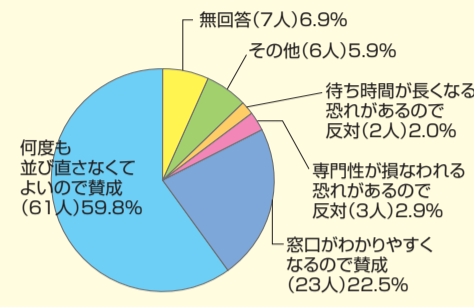
全体的傾向 「どちらかといえばよい」(52.0%)が一番多く、「よい」(26.5%)と続きます。一方、「どちらかといえばわるい」は6.9%、「わるい」は1.0%でした。
ご意見 「よい」、「どちらかといえばよい」と答えた方からは、「気にならなかった」、「清潔であればよい」などの意見がありました。
また、「どちらかといえばわるい」、「わるい」と答えた方からは、「服装のバラツキが気になる」、「人による」などの意見がありました。

Q5 申請書等の記載例や説明文はわかりやすかったですか?



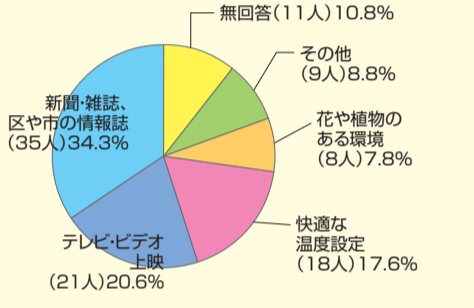
全体的傾向 「どちらかといえばわかりやすい」(48.0%)が一番多く、「わかりやすい」(19.6%)と続きます。一方、「どちらかといえばわかりにくい」は16.7%、「わかりにくい」は2.9%でした。
ご意見 「わかりやすい」、「どちらかといえばわかりやすい」と答えた方からは、「記載例があるのでわかりやすい」、「字が大きくて読みやすい」などの意見がありました。
また、「どちらかといえばわかりにくい」、「わかりにくい」と答えた方からは、「記載例をみても不安な時がある」、「説明担当を設ければよい」などの意見がありました。

Q6 引越しなどの手続きを一ヶ所の窓口で行うことをどう思いますか?



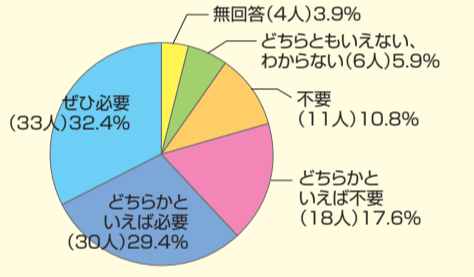
全体的傾向 「何度も並び直さなくてよいので賛成」(59.8%)が一番多く過半数を占めましたが、一方で、「専門性が損なわれる恐れがあるので反対」(2.9%)、「待ち時間が長くなる恐れがあるので反対」(2.0%)との反対意見もありました。
ご意見 賛成された方の意見として、「一ヶ所で手続きしたほうが手続き忘れがなくなる」、「多少時間がかかってもよい」などがありました。
また、反対された方の意見として、「一回につき一箇所ですぐ利用したことがないので、必要性がわからない」などがありました。

Q7 待ち時間を過ごすためにあれば良いと思うものはありますか?



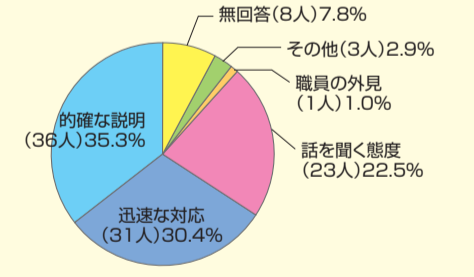
全体的傾向 「新聞・雑誌、区や市の情報誌」(34.3%)が一番多く、続いて「テレビ・ビデオ上映」(20.6%)、「快適な温度設定」(17.6%)でした。
ご意見 「待ち時間が把握できれば新聞やTVは必要ない」、「座り心地の良い椅子が十分あればよい」などの意見をいただきました。

Q8 書類の書き方等を説明する案内員の配置についてどう思いますか?



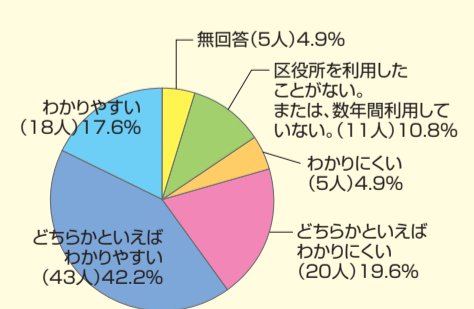
全体的傾向 「ぜひ必要」(32.4%)、「どちらかといえば必要」(29.4%)で過半数を超えましたが、「どちらかといえば不要」(17.6%)、「不要」(10.8%)、「どちらともいえない、わからない」(5.9%)とのご意見もありました。
ご意見 「ぜひ必要」、「どちらかといえば必要」と答えた方からは、「高齢者には有用」、「説明文や記載例より口頭で説明してもらったほうが分かりやすい方もいる」などの意見がありました。
また、「どちらかといえば不要」、「不要」と答えた方からは、「書き方は書類を見れば大体のことはわかるので経費の無駄」、「窓口の職員に聞きます」などの意見がありました。

Q9 窓口の対応で最も重視すべきことは何だと思いませんか?



全体的傾向 「的確な説明」(35.3%)が一番多く、続いて「迅速な対応」(30.4%)、「話を聞く態度」(22.5%)でした。
ご意見 「説明が的確だと、スムーズに進むと思う」、「流れ作業になるのではなく、親身の対応」、「住民サービスの精神 言葉遣い」などがありました。

Q10 窓口案内表示はわかりやすかったですか?



全体的傾向 「どちらかといえばわかりやすい」と答えた方は42.2%、「わかりやすい」は17.6%でした。一方「どちらかといえばわかりにくい」と答えた方は19.6%、「わかりにくい」は4.9%でした。
ご意見 「わかりやすい」、「どちらかといえばわかりやすい」と答えた方からは、「今のままでいい」、「玄関に入ってすぐすべての窓口を見渡せるのがよい」などの意見がありました。
また、「どちらかといえばわかりにくい」、「わかりにくい」と答えた方からは、「入ってすぐ案内図があったらよい」、「表示を大きくしてほしい」などの意見がありました。

問合せ 区役所区民企画担当(市民活動推進)窓口(32)番 ☎6682-9683