

平成 2 2 年度第 2 回

城東区民モニターアンケート結果

「区の窓口サービスにかかるアンケートについて」

平成 23 年 3 月

大阪市城東区役所

【1】調査の概要

1 調査の目的

よりよい行政サービスの提供を実施し、信頼される区役所づくりをめざしていくためには、区役所に来庁された方に満足していただけるように、区民の立場から区役所の窓口サービスの充実に努める必要があります。

そこで、区の窓口サービスに関して、区民の皆さんの意見をお聞きし、今後の窓口サービス戦略の参考とします。

2 調査の実施状況

調査期間：平成 23 年 2 月 1 日～平成 23 年 2 月 15 日

方法：郵送及び電子申請アンケートシステム

対象：区民モニター登録者 453人

回答者数：400人（内訳：郵送292名 ネット108名）

回答率：88.3%

3 区民モニター数及び回答者数

		区民モニター			回答者		
		男	女	計	男	女	計
計		185	268	453	160	240	400
年齢別	20歳代以下	20	23	43	14	18	32
	30歳代	42	91	133	38	75	113
	40歳代	31	55	86	27	52	79
	50歳代	30	41	71	25	39	64
	60歳以上	62	58	120	56	56	112

参考：各設問のnについては、回答対象者、【 】については回答数です。

数値（%）は、各実数をもとに比例表示し、小数第2位を四捨五入しているため内訳の合計が全体の計に一致しないことがあります。

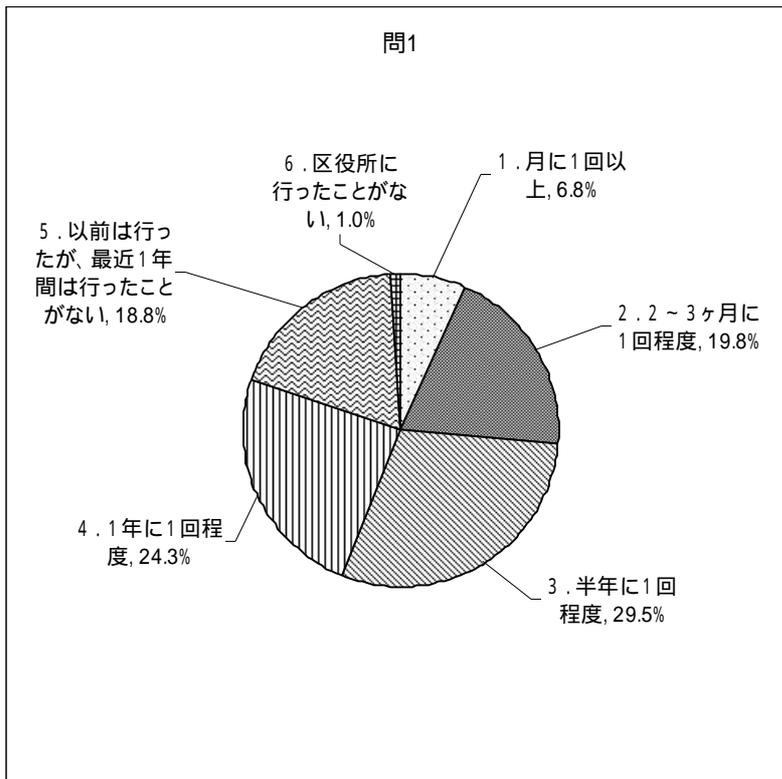
【2】調査結果の分析

問1 この1年間に区役所にどれくらい来庁されたことがありますか。

(1つ選んでください)

1.月に1回以上	6.8%	【27】
2.2～3ヶ月に1回程度	19.8%	【79】
3.半年に1回程度	29.5%	【118】
4.1年に1回程度	24.3%	【97】
5.以前は行ったが、最近1年間は行ったことがない	18.8%	【75】
6.区役所に行ったことがない	1.0%	【4】

n = 400



【分析・コメント】

この1年間に1回以上来庁された方が、全体の8割以上(80.4%)を占めています。

年齢別にみると、他の年代に比べて20歳代以下では約4割弱の方がこの1年間に来庁していないことがわかりました(20歳代以下 37.5%、30歳代 20.4%、40歳代 26.6%、50歳代 12.5%、60歳以上 13.4%)。

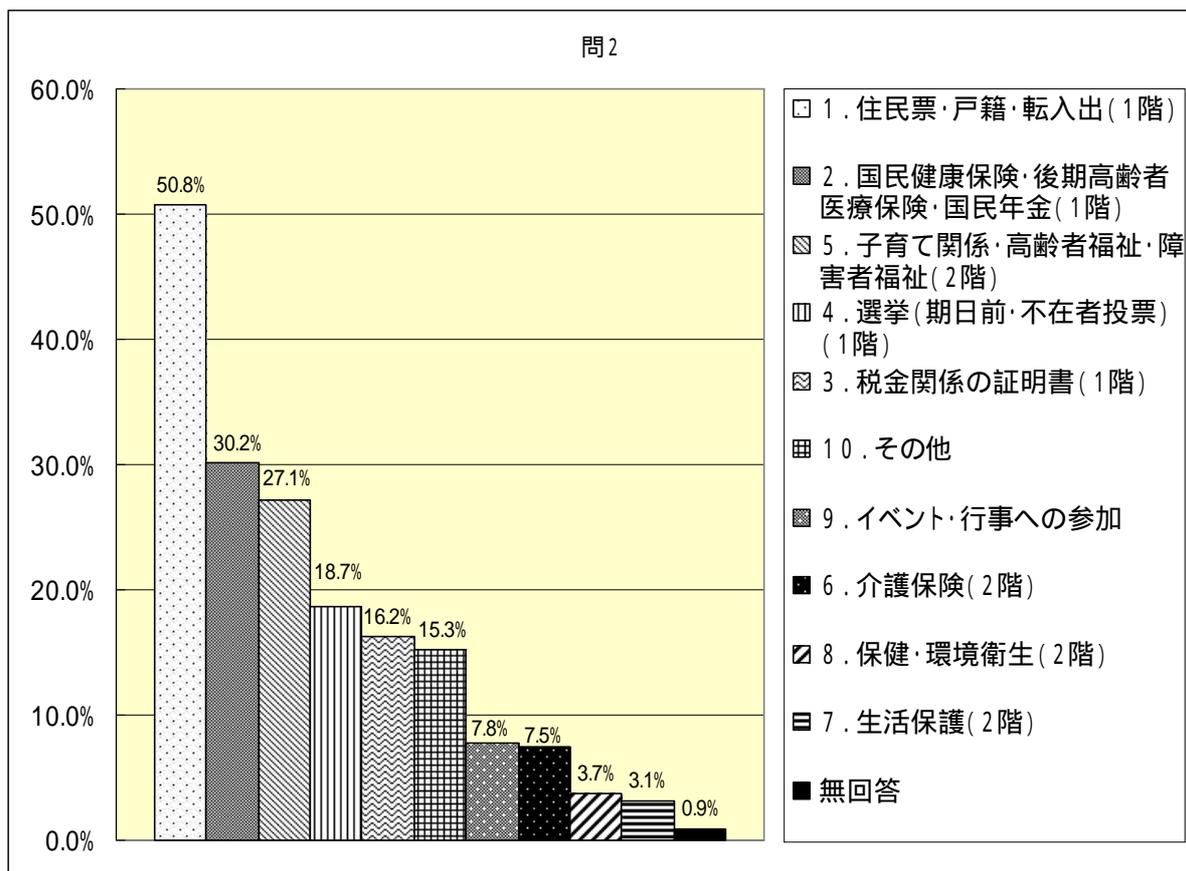
問1で1. 2. 3. 4と答えた方【321名】に、お聞きしました。

問2 区役所にどのような御用で来られましたか。 (主なもの3つまで選んでください)

1. 住民票・戸籍・転入出(1階)	50.8%	【163】
2. 国民健康保険・後期高齢者医療保険・国民年金(1階)	30.2%	【97】
3. 税金関係の証明書(1階)	16.2%	【52】
4. 選挙(期日前・不在者投票)(1階)	18.7%	【60】
5. 子育て関係・高齢者福祉・障害者福祉(2階)	27.1%	【87】
6. 介護保険(2階)	7.5%	【24】
7. 生活保護(2階)	3.1%	【10】
8. 保健・環境衛生(2階)	3.7%	【12】
9. イベント・行事への参加	7.8%	【25】
10. その他	15.3%	【49】
11. 無回答	0.9%	【3】

n = 321

回答総数【582】



【分析・コメント】

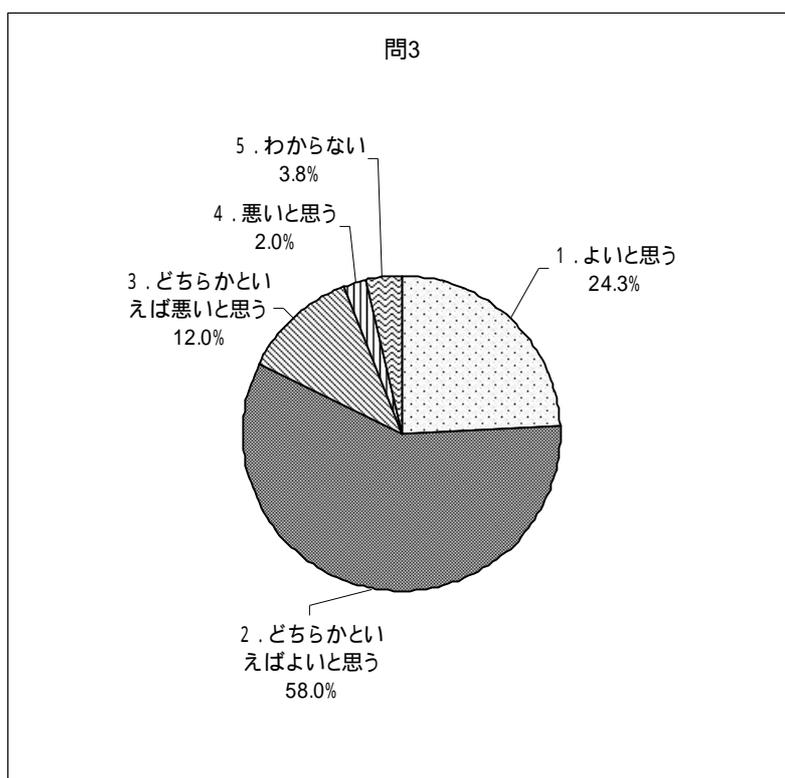
この1年間に来庁した方の目的を業務別で見ると、一番多かったのは「住民票・戸籍・転入出」(50.8%)で「国民健康保険・後期高齢者医療保険・国民年金」(30.2%)、「子育て関係・高齢者福祉・障害者福祉」(27.1%)が多い順番となっています。来庁目的でみる限り、この窓口は本来1階にある方がよく、新庁舎建設のとき配慮すべきと思われます。

「その他」も少なくなく、「印鑑登録・証明書」、「紙パックのリサイクル回収」、「情報誌等の入手」、「区役所で実施している会議への参加」など多様といえます。

問3 職員の窓口対応（説明や話し方）についてどのように思いますか。

（ 来庁されていない方はイメージでお答えください。） （1つ選んでください）

1. よいと思う	24.3%	【97】	
2. どちらかといえばよいと思う	58.0%	【232】	
3. どちらかといえば悪いと思う	12.0%	【48】	
4. 悪いと思う	2.0%	【8】	
5. わからない	3.8%	【15】	n = 400



【分析・コメント】

職員の窓口対応（説明や話し方）については、「よいと思う」（24.3%）と「どちらかといえばよいと思う」（58.0%）を合わせた8割以上の方は、よい印象を持っていることがわかりました。しかし、「悪いと思う」（2.0%）と「どちらかといえば悪いと思う」（12.0%）とを合わせた1割以上の方は、悪い印象を持っていることがわかり、今後、職員のスキルアップ・接客研修などの充実を図っていく必要があります。

年齢別にみると、20歳代以下の世代は他の年代に比べて「よいと思う」が（9.4%）と低く（20歳代以下 9.4%、30歳代 22.1%、40歳代 21.5%、50歳代 21.9%、60歳以上 33.9%）逆に「悪いと思う」が18.8%と高くなっています（20歳代以下 18.8%、30歳代 0.9%、40歳代 1.3%、50歳代 0%、60歳以上 0%）。

これを、問1の1年間に来庁したことがある方とない方とで比較すると、来庁したことがある方のうち8割強の方（80.4%のうち86.6%）、来庁していない方のうち6割強の方（19.8%のうち64.6%）がよい印象を持っていることがわかりました。

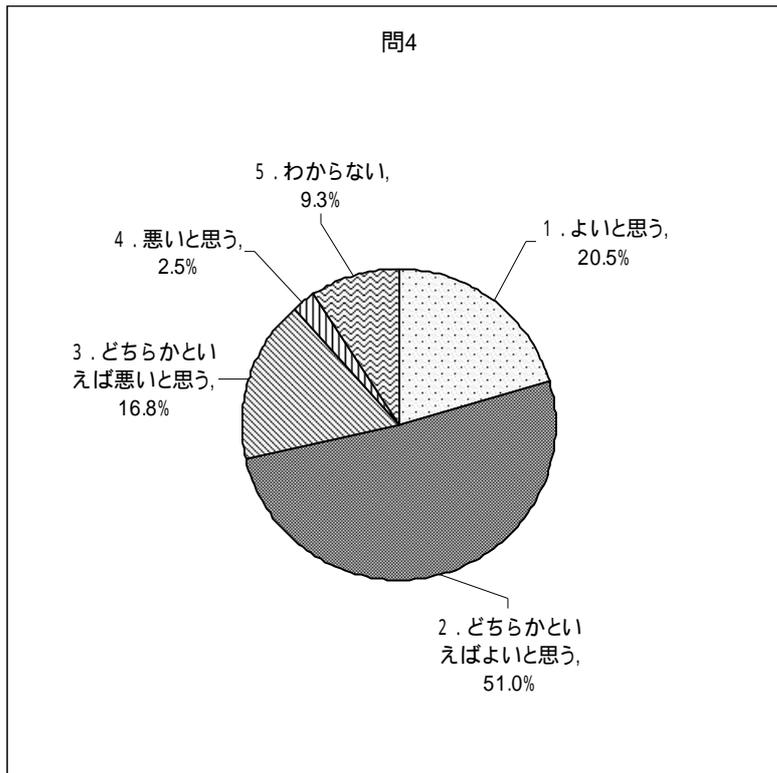
問4 職員の服装・身だしなみについてどのように思いますか。

(1つ選んでください)

(来庁されていない方はイメージでお答えください。)

1. よいと思う	20.5%	【82】
2. どちらかといえばよいと思う	51.0%	【204】
3. どちらかといえば悪いと思う	16.8%	【67】
4. 悪いと思う	2.5%	【10】
5. わからない	9.3%	【37】

n = 400



【分析・コメント】

職員の服装・身だしなみについては、「よいと思う」(20.5%)と「どちらかといえばよいと思う」51.0%を合わせた7割以上の方は、よい印象を持っていることがわかりました。しかし、「悪いと思う」2.5%と「どちらかといえば悪いと思う」(16.8%)とを合わせた約2割の方は、悪い印象を持っていることがわかりました。

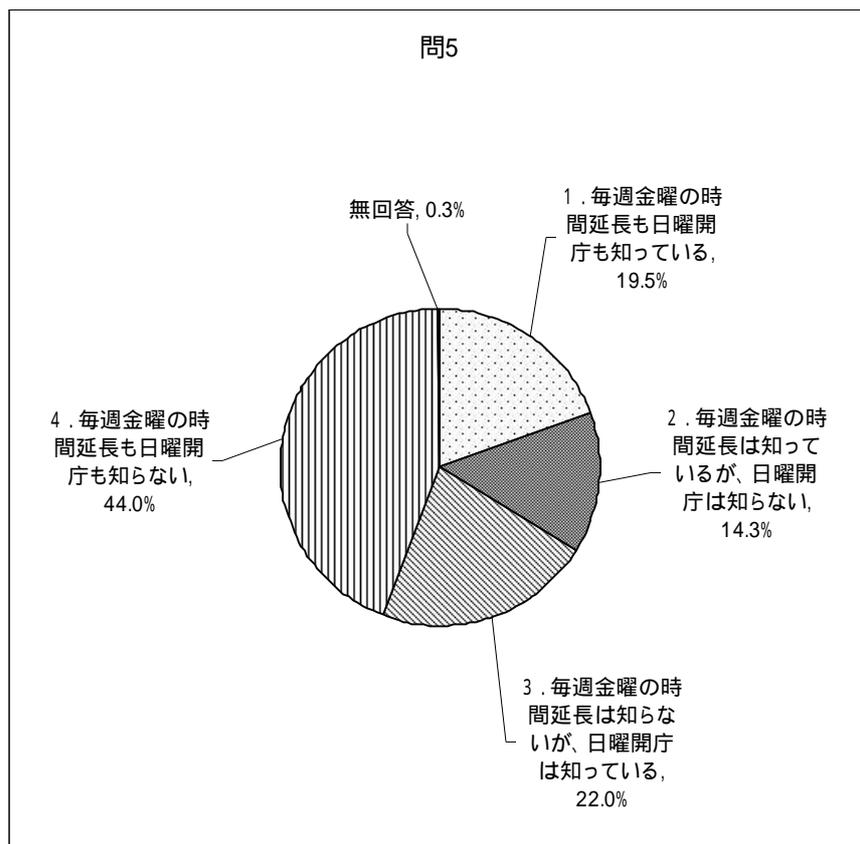
これを、問1の1年間に来庁したことがある方とない方とで比較すると、来庁したことがある方のうち7割の方(80.4%のうち72.3%)、来庁していない方のうち6割強の方(19.8%のうち68.4%)がよい印象を持っていることがわかりました。また、問3での質問とで比較すると、職員の説明や話し方はいいが、見た目のサービスや身だしなみについては悪いと感じている方がいることがわかりました。今後、区の窓口サービスのイメージアップを図るためには、服装や身だしなみなど第一印象をよくしていく改善が必要と思われます。

問5 区役所で平日時間延長や日曜開庁を行っていますか。

(1つ選んでください)

1. 毎週金曜の時間延長も日曜開庁も知っている	19.5%	【78】
2. 毎週金曜の時間延長は知っているが、日曜開庁は知らない	14.3%	【57】
3. 毎週金曜の時間延長は知らないが、日曜開庁は知っている	22.0%	【88】
4. 毎週金曜の時間延長も日曜開庁も知らない	44.0%	【176】
5. 無回答	0.3%	【1】

n = 400



【分析・コメント】

区役所で毎週金曜の時間延長も日曜開庁も「知らない」という方が4割以上(44.0%)で、どちらかを「知っている」とした方は約4割、両方とも「知っている」という方は約2割しかおらず、認知度が低いことがわかりました。また、日曜開庁より金曜の時間延長の方が認知度が低いこともわかりました。

年齢別にみると、他の年代に比べて20歳代以下では毎週金曜の時間延長も日曜開庁も「知っている」という方は34.4%と高いことがわかりました。(20歳代以下 34.4%、30歳代 22.1%、40歳代 17.7%、50歳代 14.1%、60歳以上 17.0%)

これを、問1の1年間に来庁したことがある方とない方とで比較すると、この1年間に来庁したことがある方のうち4割の方(80.4%のうち39.9%)、来庁していない方のうち6割の方(19.8%のうち60.8%)が両方知らないことがわかりました。今後、様々な広報媒体を活用して周知を図る必要があります。

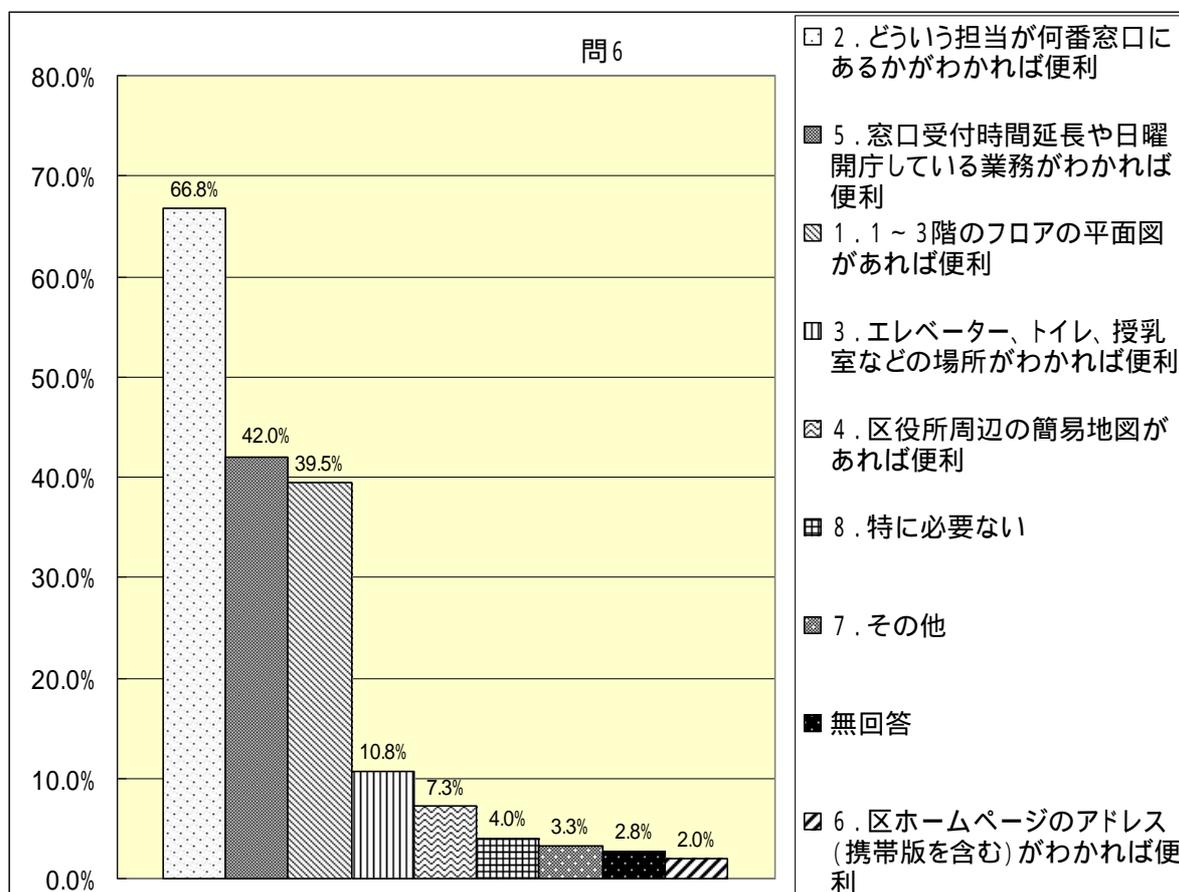
問6 来庁者用の平成23年度版庁舎案内マップについてどう思いますか。

(2つまで選んでください)

1. 1～3階のフロアの平面図があれば便利	39.5%	【158】
2. どのような担当が何番窓口にあるかがわかれば便利	66.8%	【267】
3. エレベーター、トイレ、授乳室などの場所がわかれば便利	10.8%	【43】
4. 区役所周辺の簡易地図があれば便利	7.3%	【29】
5. 窓口受付時間延長や日曜開庁している業務がわかれば便利	42.0%	【168】
6. 区ホームページのアドレス(携帯版を含む)がわかれば便利	2.0%	【8】
7. その他	3.3%	【13】
8. 特に必要ない	4.0%	【16】
9. 無回答	2.8%	【11】

n = 400

回答総数【713】



【分析・コメント】

平成23年度版庁舎案内マップについて、「どのような担当が何番窓口にあるかがわかれば便利」(66.8%)で最も多く、次いで「窓口受付時間延長や日曜開庁している業務がわかれば便利」(42.0%)、「1～3階のフロアの平面図があれば便利」(39.5%)となっており、どの業務を「いつ」、「どの窓口で」行っているのかという情報が求められて入ることがわかりました。

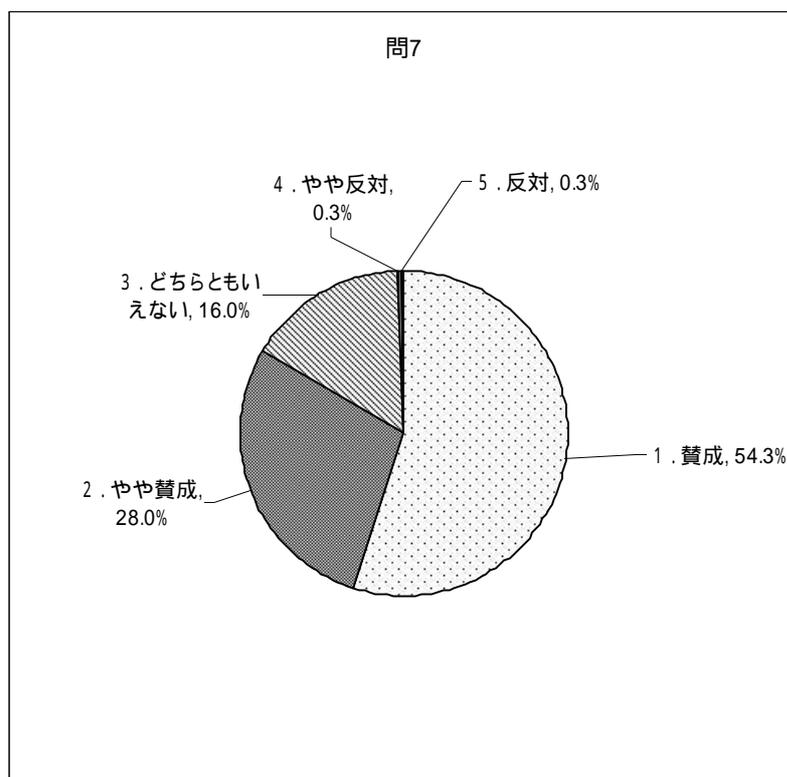
「その他」では、少数ですが「実際の庁舎内の写真で窓口をわかるようにしたらどうか」、「英語の表記があればいい」、「マップを見ていないので分からない」などがあります。

今後、23年度版の庁舎案内マップの作成時においての参考資料として活用していきます。

問7 「新しい区役所窓口業務改善案」について、どう思いますか。 (1つ選んでください)
(事前に別添の説明資料を読んでからお答えください。)

1. 賛成	54.3%	【217】
2. やや賛成	28.0%	【112】
3. どちらともいえない	16.0%	【64】
4. やや反対	0.3%	【1】
5. 反対	0.3%	【1】
6. 無回答	1.3%	【5】

n = 400



【分析・コメント】

「新しい区役所窓口業務改善案」について「賛成」(54.3%)と「やや賛成」(28.0%)を合わせた8割以上(82.3%)の方が「新しい区役所窓口業務改善案」について、おおむね賛成の意見を持っておられることがわかりました。

年齢別で見ると、「賛成」と「やや賛成」とした方を合わせた方は、年齢が高くなるにつれて多くなっています(20歳代以下 65.7%、30歳代 77.0%、40歳代 81.0%、50歳代 89.1%、60歳以上 89.3%)。

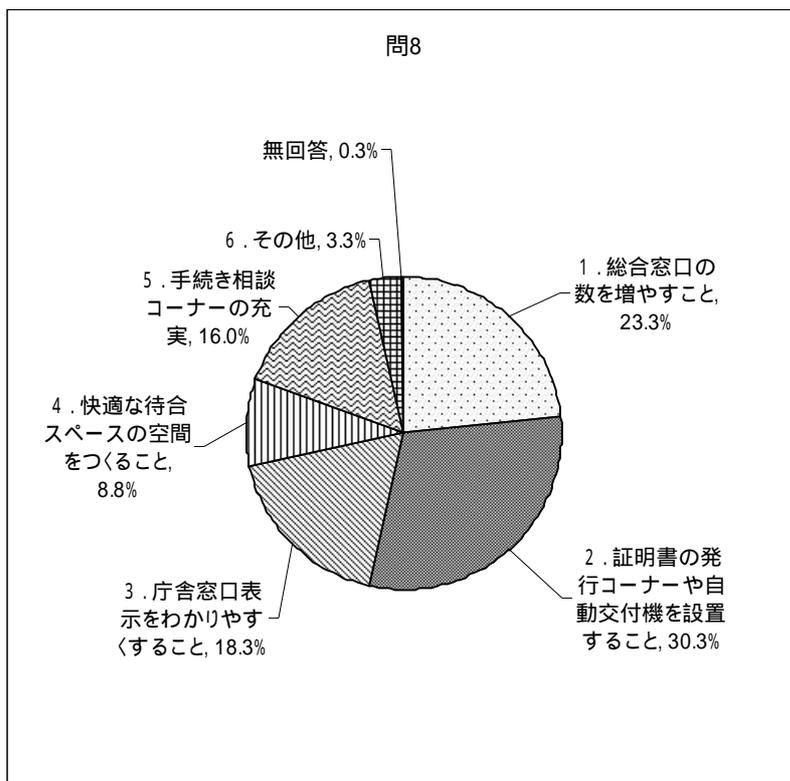
これを、問1の1年間に来庁したことがある方とない方とで比較すると、この1年に来庁したことがない方では、「反対」「やや反対」の方はいませんでした。

問8 窓口改善案について、最も設備面で重視すべきことは何ですか。

(事前に別添の説明資料を読んでからお答えください。) (1つ選んでください)

1. 総合窓口の数を増やすこと	23.3%	【93】
2. 証明書の発行コーナーや自動交付機を設置すること	30.3%	【121】
3. 庁舎窓口表示をわかりやすくすること	18.3%	【73】
4. 快適な待合スペースの空間をつくること	8.8%	【35】
5. 手続き相談コーナーの充実	16.0%	【64】
6. その他	3.3%	【13】
7. 無回答	0.3%	【1】

n = 400



【分析・コメント】

設備面で重視すべきことについて、「証明書の発行コーナーや自動交付機を設置すること」(30.3%)、「総合窓口の数を増やすこと」(23.3%)、「庁舎窓口表示をわかりやすくすること」(18.3%)が多く、待ち時間の短縮を望む意見の多さがうかがえます。今後、新庁舎建設に向けて設計や運用方法の検討に際して参考としていきます。

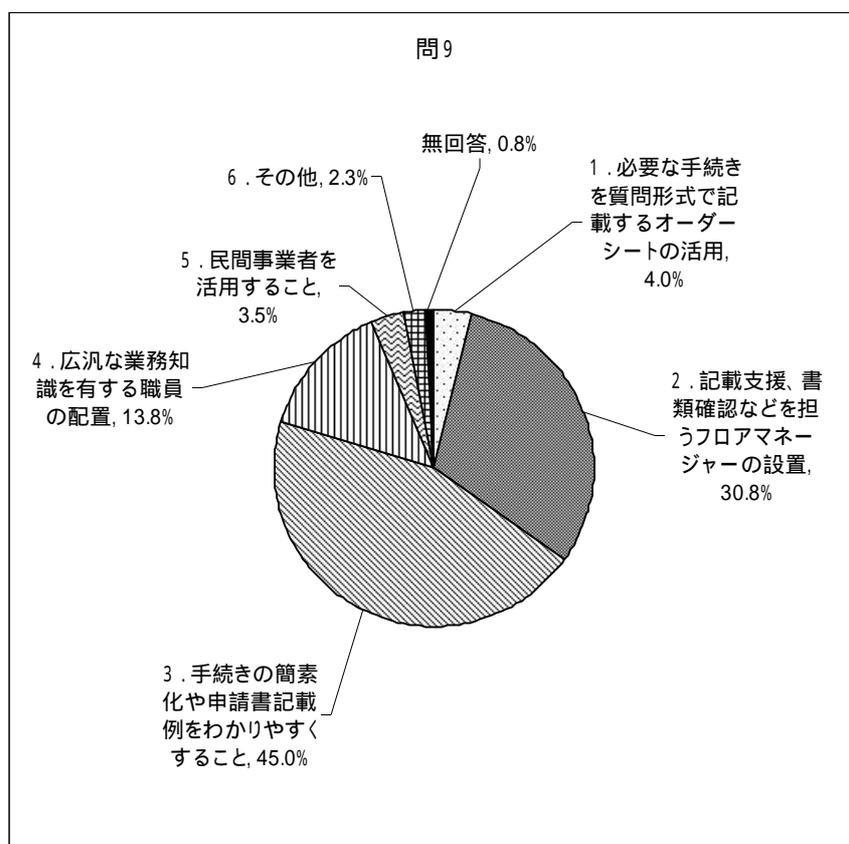
「その他」では、「混雑している部署と比較的余裕のある部署があるので臨機応変に人員を増減できる体制がほしい」、「混雑する窓口には待ち時間を減らすように改善してほしい」、「受付窓口の増による処理時間の短縮を図ること」、「フロアマネージャーの教育・充実」、「現在のままでよい」などがあります。

問9 窓口改善案を実現するとき、最も創意工夫すべきことは何ですか。

(事前に別添の説明資料を読んでからお答えください。) (1つ選んでください)

1. 必要な手続きを質問形式で記載するオーダーシートの活用	4.0%	【16】
2. 記載支援、書類確認などを担うフロアマネージャーの設置	30.8%	【123】
3. 手続きの簡素化や申請書記載例をわかりやすくすること	45.0%	【180】
4. 広汎な業務知識を有する職員の配置	13.8%	【55】
5. 民間事業者を活用すること	3.5%	【14】
6. その他	2.3%	【9】
7. 無回答	0.8%	【3】

n = 400



【分析・コメント】

窓口改善案を実現するとき、最も創意工夫すべきことについて、「手続きの簡素化や申請書記載例をわかりやすくすること」(45.0%)、「記載支援、書類確認などを担うフロアマネージャーの設置」(30.8%)となっており、手続きの簡素化やわかりやすくする工夫が求められていることがうかがえます。フロアマネージャーについては、平成23年度から1階フロアに配置予定であり、今後、窓口改善を引き続き行っていく必要があります。

「その他」では、「職員の気持ちよい対応」、「効率だけでなく丁寧で分かりやすい対応をしてくれること」、「個別窓口の充実」、「待ち時間を少なくすること」などがあります。

【3】調査分析のまとめ

第2回城東区民モニターにご協力いただきありがとうございました。

職員の窓口対応については、説明や話し方は8割以上、職員の服装・身だしなみは7割以上がよい印象ですが、それぞれ1割以上、2割の方が悪い印象をもっていることがわかり、今後、職員のスキルアップや接遇研修などのさらなる充実が求められます。

特に、職員の説明や話し方はいいが、見た目の服装や身だしなみについては悪いと感じていることがわかり、今後、窓口サービスのイメージアップを図るためには、服装や身だしなみなどの第一印象をよくしていく改善が必要と思われます。また、来庁している方より来庁していない方のほうが、区職員に対する悪いイメージがあるため、お役所イメージを変えるためには、風評を払拭するだけの不断の努力が必要と考えられます。

また、区役所の平日時間延長や日曜開庁については認知度が低いことがわかり、今後、様々な広報媒体を活用して周知を図る必要があります。

さらに、平成23年度版庁舎案内マップや新しい区役所窓口業務改善案では検討の参考となる貴重な基礎データを得ることができました。

今回調査した「区の窓口サービスにかかるアンケートについて」を受けて、現在老朽化した区役所を新庁舎にする計画が進んでおり、新庁舎建設時の参考とさせていただきますとともに、今後の窓口サービス戦略の参考とさせていただきます。

【区民モニターに関すること】

担当 区民企画担当（広聴担当）

電話 06-6930-9683