

平成 2 7 年度
窓口サービスの来庁者アンケートによる
満足度調査結果

平成 2 8 年 4 月

宇治市行政経営課

目 次

1. 満足度調査結果概要	1
(1) 調査目的	1
(2) 実施概要	1
(3) アンケート項目	1
2. 満足度調査集計表	2
回答者の属性	2
Ⅰ どちらの課にられましたか	3
Ⅰ－問1 市役所に来られる頻度は、どれくらいですか	3
Ⅱ－問1 職員のあいさつや言葉づかいなどの対応は いかがでしたか	3
問2 職員は親切でわかりやすい説明ができていましたか	4
問3 お待ちいただいた時間も含め、用件が済むまでの 時間はいかがでしたか	4
問4 庁舎内の案内表示はわかりやすいと思われますか	5
問5 改善してほしい点等がありますか	6
問6 全体を通じて、市役所の窓口対応に点数をつけるなら 10点満点で何点でしょうか	7
Ⅲ 市役所からの情報は何で得られていますか	8
Ⅳ 窓口サービスについてお気づきの点やご意見（自由記述）	9
参考資料 アンケート調査票	10

1. 満足度調査結果概要

(1) 調査目的

平成25年度から平成29年度を計画期間とした第6次行政改革実施計画では、「市民サービスの品質向上」を掲げ、市民サービスの品質の向上を目指しております。

市民の皆さんに満足していただける窓口サービスを目指して、窓口の利便性向上や窓口の環境改善を図ることを目的に、実際に市の窓口を利用された方を対象に、職員の対応や庁舎内の案内表示等についてのアンケートを実施しました。

(2) 実施概要

① 実施期間

平成28年2月15日(月)～3月14日(月)(1ヶ月間)

② 実施場所

本庁舎玄関付近・各階エレベーターホール等にて配布・回収(20箇所)

③ 実施方法

各階エレベーターホール等のアンケート実施場所にアンケート用紙を設置。来庁者が記入後、所定の回収箱に投函。

④ 回答者数

217件

(3) アンケート項目(詳細は、別紙アンケート用紙参照)

- ① 下記の項目について、「良い・どちらかと言えば良い・普通・やや悪い・悪い」など、5段階で評価、及び市役所の窓口対応の総合点を10点満点で評価。

ア) 職員のあいさつや言葉づかいなどの対応

イ) 職員の説明

ウ) 用件が済むまでの時間

エ) 庁舎内の案内表示

- ② 市役所の情報を何で得ているか

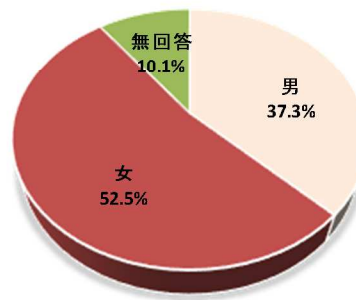
- ③ 今後の窓口サービスの向上の参考とするための自由意見

2. 満足度調査集計表

回答者の属性

ア) 性別

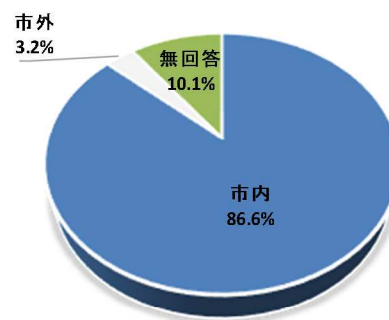
回答内容	回答数	割合
男	81人	37.3%
女	114人	52.5%
無回答	22人	10.1%
合計	217人	100.0%



※ 小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。
(以下、すべての集計同じ)

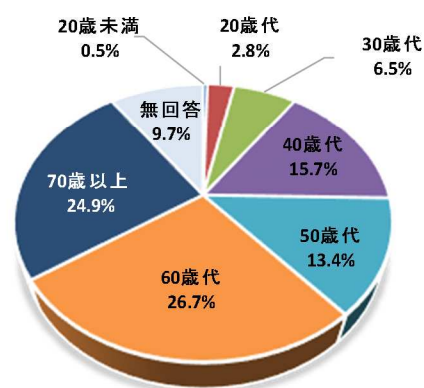
イ) 住所

回答内容	回答数	割合
市内	188人	86.6%
市外	7人	3.2%
無回答	22人	10.1%
合計	217人	100.0%



ウ) 年齢

回答内容	回答数	割合
20歳未満	1人	0.5%
20歳代	6人	2.8%
30歳代	14人	6.5%
40歳代	34人	15.7%
50歳代	29人	13.4%
60歳代	58人	26.7%
70歳以上	54人	24.9%
無回答	21人	9.7%
合計	217人	100.0%

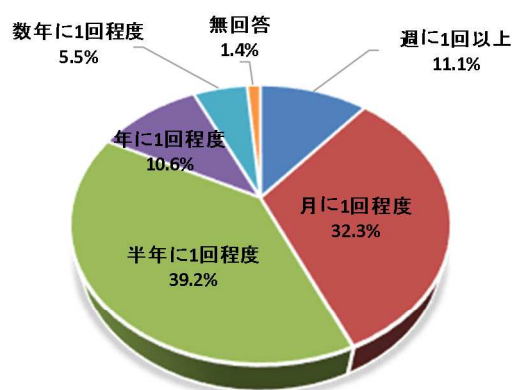


I どちらの課に来られましたか

市民課、市民税課、年金医療課、国民健康保険課、資産税課、障害福祉課、下水道管理課、介護保険課、健康生きがい課など、30課

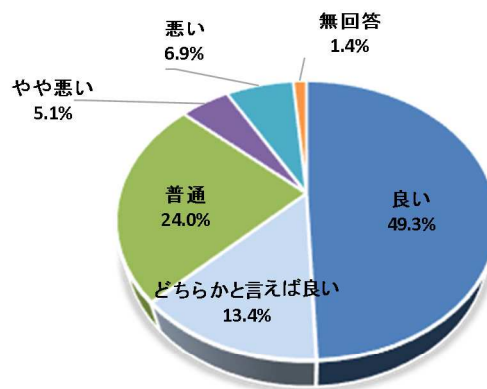
I 一問1 市役所に来られる頻度は、どれくらいですか

回答内容	回答数	割合
1. 週に1回以上	24人	11.1%
2. 月に1回程度	70人	32.3%
3. 半年に1回程度	85人	39.2%
4. 年に1回程度	23人	10.6%
5. 数年に1回程度	12人	5.5%
* 無回答	3人	1.4%
合計	217人	100.0%



II 一問1 職員のあいさつや言葉づかいなどの対応はいかがでしたか

回答内容	回答数	割合
1. 良い	107人	49.3%
2. どちらかと言えば良い	29人	13.4%
3. 普通	52人	24.0%
4. やや悪い	11人	5.1%
5. 悪い	15人	6.9%
* 無回答	3人	1.4%
合計	217人	100.0%

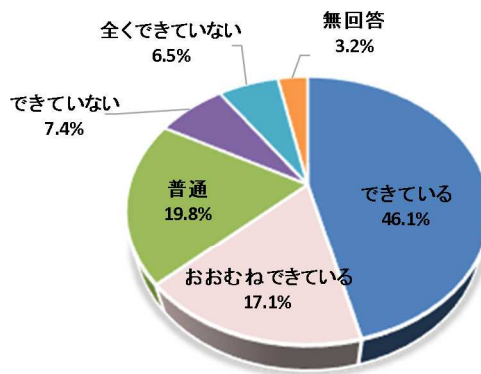


◆前回(平成15年度)のアンケート結果との比較

5段階評価のうち、評価の高い2項目(良い・どちらかと言えば良い)の割合は62.7%となっており、前回の46.4%から大きく評価が上がっています。また、評価の低い2項目(やや悪い・悪い)の割合は12.0%となっており、前回の18.4%より大きく改善しています。

Ⅱ 一問2 職員は親切でわかりやすい説明ができていましたか

回答内容	回答数	割合
1. できている	100人	46.1%
2. おおむねできている	37人	17.1%
3. 普通	43人	19.8%
4. できていない	16人	7.4%
5. 全くできていない	14人	6.5%
* 無回答	7人	3.2%
合計	217人	100.0%

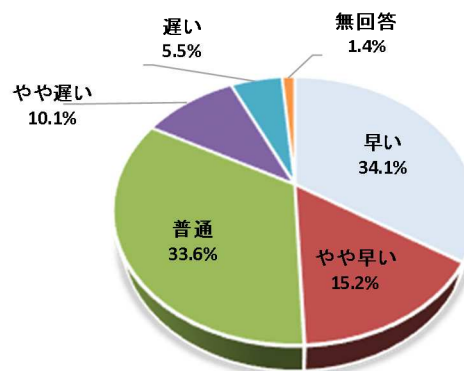


◆前回(平成15年度)のアンケート結果との比較

5段階評価のうち、評価の高い2項目(できている・おおむねできている)の割合は63.2%となっており、前回の43.0%から大きく評価が上がっています。また、評価の低い2項目(できていない・全くできていない)の割合は13.9%となっており、前回の17.9%より改善しています。

Ⅱ 一問3 お待ちいただいた時間も含め、用件が済むまでの時間はいかがでしたか

回答内容	回答数	割合
1. 早い	74人	34.1%
2. やや早い	33人	15.2%
3. 普通	73人	33.6%
4. やや遅い	22人	10.1%
5. 遅い	12人	5.5%
* 無回答	3人	1.4%
合計	217人	100.0%

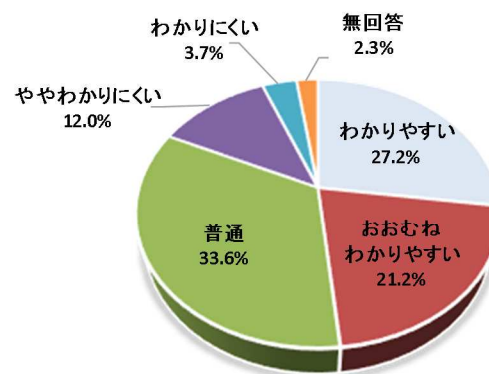


◆前回(平成15年度)のアンケート結果との比較

5段階評価のうち、評価の高い2項目(早い・やや早い)の割合は49.3%となっており、前回の36.9%から大きく評価が上がっています。一方で、評価の低い2項目(やや遅い・遅い)の割合は15.6%となっており、前回の12.9%より悪化しています。

Ⅱ 一問4 庁舎内の案内表示はわかりやすいと思われますか

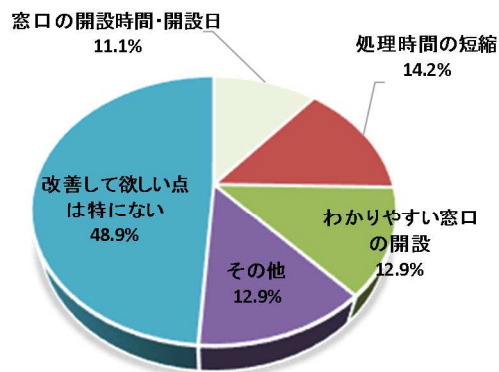
回答内容	回答数	割合
1. わかりやすい	59人	27.2%
2. おおむねわかりやすい	46人	21.2%
3. 普通	73人	33.6%
4. ややわかりにくい	26人	12.0%
5. わかりにくい	8人	3.7%
* 無回答	5人	2.3%
合計	217人	100.0%



Ⅱ 一問5 改善してほしい点等がありますか。

回答内容	回答数	割合
1. 窓口の開設時間・開設日	25人	11.1%
2. 処理時間の短縮	32人	14.2%
3. わかりやすい窓口の開設	29人	12.9%
4. その他	29人	12.9%
5. 改善して欲しい点は特にない	110人	48.9%
合計	225人	100.0%

※複数回答あり



【主なご意見】

1. 窓口の開設時間・開設日

- 平日は仕事で来られないため、少しの時間でも土曜・日曜日に開庁してほしい。
- 昼休みも窓口対応をしてほしい。
- 平日の開庁時間を延長してほしい。

2. 処理時間の短縮

- 来客が多いときには、臨機応変に窓口を増設してほしい。
- 業務知識をしっかり身につければ、処理時間の短縮を図れる。

3. わかりやすい窓口の開設

- ワンストップ総合窓口を開設してほしい(福祉分野の総合窓口含む)。
- わかりやすく、親切、丁寧な窓口対応をしてほしい。
- 言葉遣いが悪いので、改善してほしい。

4. その他

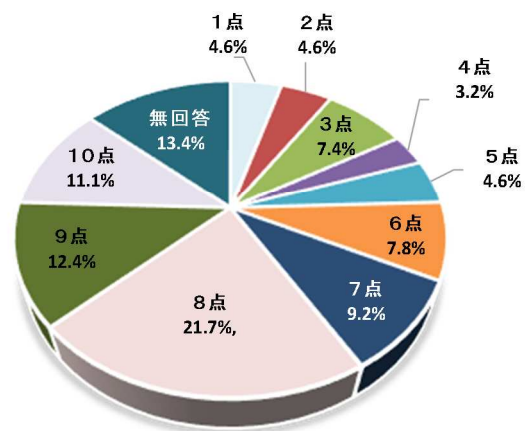
- トイレが汚いなど、トイレ環境の改善をしてほしい。
- 職員数を減らすべきである。
- 節電のためのエレベーターの使用制限をやめてほしい。
- 案内表示について、高齢者でもよく見えるよう、字を大きくしてほしい。
- 駐輪場をもっと増やしてほしい。

5. 改善して欲しい点は特にない

- 今のところ問題ないと思う。
- 親切で、明るく、市役所に来やすい雰囲気になった。
- 親切で、丁寧な対応をもらった。
- 1階ロビーのお茶のサービスが良い。

Ⅱ 一問6 全体を通じて、市役所の窓口対応に点数をつけるなら10点満点で何点でしょうか。

回答内容		回答数	割合
悪い ↑ ↓ 良い	1点	10人	4.6%
	2点	10人	4.6%
	3点	16人	7.4%
	4点	7人	3.2%
	5点	10人	4.6%
	6点	17人	7.8%
	7点	20人	9.2%
	8点	47人	21.7%
	9点	27人	12.4%
	10点	24人	11.1%
* 無回答		29人	13.4%
合計		217人	100.0%
平均点		6.7点	



【主なご意見】

1. 良いご意見

- 窓口に行くと、すぐに出てきてくれる。
- とても親切に、やさしく、わかりやすく、丁寧に説明してくれる。
- とても早く処理が済んだ。
- 行く場所がわからず、困っていると職員がすぐに声を掛けてくれた。
- 質問に的確に答えてもらった。
- 職員全員が気持ちよい対応をしてくれる。
- 全体的に明るく、やわらかくて感じが良い。若返ったような気がする。
- 不愉快な思いをしたことがない。エレベーター内での態度がよい。
- 他市町村と比較してもレベルが高いと思う。
- 人の話をよく聞いてくれる。

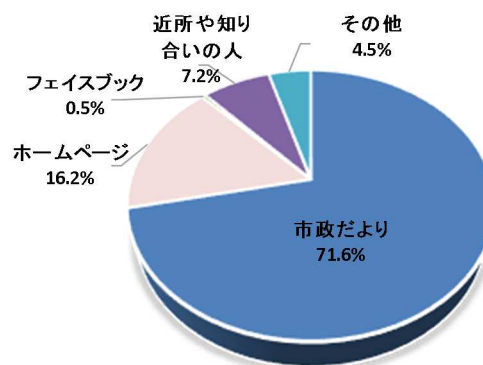
2. 悪いご意見

- 市民が理解できるよう、もっと詳しく内容を説明するべきである。
- 早口で説明するため、理解できない。
- 窓口対応が横柄で、人の話を聞かない、言葉遣いが悪い。
- 若い職員の市民との接し方が公私の区別が理解できていない。
- 業務知識が乏しいにもかかわらず、非常に尊大な態度で、いわゆるお役所対応、不親切、サービス窓口とは思えない対応をする職員がいる。
- 対応が職員や課によって違う。
- 窓口の対応はわかりやすいが、はがき等の書類の内容をもっとわかりやすくしてほしい。
- 以前に比べて、親切で丁寧な職員が増えているが、人によっては嫌な対応をする職員もいる。
- 待ち時間が長い。
- 知っている職員がいないと、時間がかかる。
- 混雑する窓口は、何らかの対応が必要である。
- 手続きをするのに市役所内を行ったりきたりしないといけないことがあり、面倒である。
- 受付時間を過ぎていて、対応してくれない。仕事を休んできたのに手続きができなかった。

Ⅲ 宇治市役所からの情報は何で得られていますか。

回答内容	回答数	割合
1. 市政だより	159人	71.6%
2. ホームページ	36人	16.2%
3. フェイスブック	1人	0.5%
4. 近所や知り合いの人	16人	7.2%
5. その他	10人	4.5%
合計	222人	100.0%

※複数回答あり



【主な「その他」の情報源】

- 地元の新聞
- 市からの通知
- 町内会回覧板
- 来庁して

など

【年齢別回答数】

	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1. 市政だより	1	100.0%	2	66.7%	6	42.9%	23	60.5%	23	69.7%
2. ホームページ	0	0.0%	1	33.3%	6	42.9%	10	26.3%	5	15.2%
3. フェイスブック	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 近所や知り合いの人	0	0.0%	0	0.0%	2	14.3%	3	7.9%	4	12.1%
5. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	1	3.0%
合計	1	100.0%	3	100.0%	14	100.0%	38	100.0%	33	100.0%

	60歳代		70歳以上		合計	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1. 市政だより	50	70.4%	53	86.9%	158	71.5%
2. ホームページ	10	14.1%	4	6.6%	36	16.3%
3. フェイスブック	1	1.4%	0	0.0%	1	0.5%
4. 近所や知り合いの人	5	7.0%	2	3.3%	16	7.2%
5. その他	5	7.0%	2	3.3%	10	4.5%
合計	71	100.0%	61	100.0%	221	100.0%

※年齢未回答者除く

IV 窓口サービスについてお気づきの点やご意見 (自由記述)

【主なご意見】

1. 良いご意見

- ☐ エスカレーター下のお茶がおいしく、宇治らしくて良い感じです。
- ☐ やさしくて、親切、丁寧、てきぱきしている。
- ☐ 笑顔で話してくださるのは、話しやすくて良い。
- ☐ 以前に比べて、最近特に良くなってきた。
- ☐ 今のままで十分です。
- ☐ 混雑時の対応が良かった。6名ほどの職員が窓口に来てくれたので、継続してほしい。
- ☐ 職員は皆親切な対応をして頂いて、満足しています。
- ☐ 全体的に職員は親切、丁寧な説明で、市民に寄り添っているといつも感じる。
- ☐ お昼休みも交代してくださるのが助かります。

2. 悪いご意見

(職員の窓口対応について)

- ☐ 挨拶などほほいさわっているのに、中に尊大な態度で挨拶もしない職員がいるのは残念である。途中で他の職員に代わってもらえたと思えた。
- ☐ 一部の職員には仕組みを理解できていない者がいる。
- ☐ 課や職員によって、サービスに差がありすぎる。
- ☐ 市民の利便性を考えた対応をお願いしたい。
- ☐ 早口での対応のため、お年寄りにはゆっくり話してほしい。
- ☐ 窓口に立っていても、職員が出てこない。
- ☐ 質問に明確な回答ができない。職員のレベルアップをしてください。
- ☐ 担当課以外の職員にどこに行けばよいかわかると、明らかに不機嫌な表情を顔に出す。担当業務だけすればよいという気持ちだと人間的に成長がない。職員教育が基本的な点で欠けている。
- ☐ 挨拶がない。頭も下げない。
- ☐ 名札を見せない職員がいる。
- ☐ 窓口には対応の良い職員配置をしてほしい。

(窓口環境について)

- ☐ 以前に比べて昼休み時間も対応されるようになったので便利になったが、一部では休んでいるところもある。
- ☐ 昼休みは交代で取り、いつ来客が来ても対応すべき。昼休みしか来れない人もいる。
- ☐ 市民が各課を回るのではなく、窓口係が回るべきである。
- ☐ 受付時間及び仕事の柔軟な対応をお願いしたい。
- ☐ 窓口の人の配置について、業務の少ない時間帯の配置人数を減らせば、運用時間を20時まで拡大できると思います。

(その他)

- ☐ カウンターに職員の配達弁当が並べられているのは、やめたほうが良い。
- ☐ ひざを交えて明らかに雑談とわかるおしゃべりをしている時がある。昼休みでもないのに見苦しい。
- ☐ ホームページで代表の電話番号の表示箇所がわかりにくい。1面のわかりやすい場所に。
- ☐ 仕事が遅い。
- ☐ 申請書の書き方など、ややわかりづらい。専門用語など窓口で説明を受けてもわかりづらい。一人ほど、付き添いの担当者があると便利だと思います。

窓口サービスアンケートにご協力お願いしまっす！

宇治市は、市民の皆さんに満足していただける窓口サービスの提供を目指しております。皆様から窓口サービスに対する評価をいただき、その結果をもとに更なる窓口サービスの向上に取り組んでまいりますので、アンケートの記入のご協力をお願いいたします。

I どちらの課に来られましたか。() 課)

問1 市役所に来られる頻度は、どれくらいですか。(該当するものを○で囲んでください。)

1. 週に1回以上 2. 月に1回程度 3. 半年に1回程度 4. 年に1回程度
5. 数年に1回程度

II 次の設問について、それぞれ該当するものに○をつけてください。

問1 職員のあいさつや言葉づかいなどの対応はいかがでしたか。

1. 良い
2. どちらかと言えば良い
3. 普通
4. やや悪い
5. 悪い

問2 職員は親切でわかりやすい説明ができていましたか。

1. できている
2. おおむねできている
3. 普通
4. できていない
5. 全くできていない

問3 お待ちいただいた時間も含め、用件が済むまでの時間はいかがでしたか。

1. 早い
2. やや早い
3. 普通
4. やや遅い
5. 遅い

問4 庁舎内の案内表示はわかりやすいと思われますか。

1. わかりやすい
2. おおむねわかりやすい
3. 普通
4. ややわかりにくい
5. わかりにくい

問5 次の項目の中で、改善してほしい点等に○をつけてください(複数選択可)。

1. 窓口の開設時間・開設日
2. 処理時間の短縮
3. わかりやすい窓口の開設
4. その他
5. 改善して欲しい点は特にない

具体的な内容がございましたら、ご記入ください

問6 全体を通じて、市役所の窓口対応に点数をつけるなら 10 点満点で何点でしょうか？
(数字を○で囲んでください)



その理由をお教えてください

[]

III 宇治市役所からの情報は何で得られていますか？
(該当するものをすべて○で囲んでください。)

市政だより ホームページ フェイスブック
近所や知り合いの人 その他 ()

IV 窓口サービスについてお気づきの点やご意見などございましたら、ご記入ください。

[]

※ 最後にあなた自身についてお聞かせください。該当するものを○で囲んでください。

性別 [男 ・ 女]

住所 [市内 ・ 市外]

年齢 [20 歳未満 ・ 20 歳代 ・ 30 歳代 ・ 40 歳代 ・ 50 歳代 ・ 60 歳代 ・ 70 歳以上]

ご協力ありがとうございました。

皆さんからいただいたご意見を参考に窓口サービスの向上に努めてまいります。

【担当課】

政策経営部行政経営課 (市役所 3 階)

電 話：0774-21-1584 (直通)

E-mail：gyoseikeieika@city.uji.kyoto.jp



宇治市宣伝大使
ちはや姫