

平成 28 年度 窓口サービスアンケート報告書

平成 28 年 11 月

小平市企画政策部行政経営課

目 次

1	実施概要	1
	(1) 目的	1
	(2) 実施方法	1
	(3) アンケート対象窓口	1
	(4) 実施期間	1
	(5) アンケート回収結果	1
	(6) アンケート用紙	2
2	集計結果及び分析	4
	(1) 回答者の属性	4
	(2) 窓口を訪れた目的	5
	(3) 立ち寄った課	6
	(4) 記入した届出書・申請書の枚数	6
	(5) 窓口を訪れた用件	7
	(6) 用件が済むまでの時間	7
	(7) 目的の窓口に行くまでの案内表示	7
	(8) 窓口で受け付けられるまでの待ち時間	8
	(9) 待合のスペース	8
	(10) プライバシーに対する配慮	8
	(11) 窓口カウンターや記載台	9
	(12) 届出書・申請書の様式	9
	(13) 窓口での職員の言葉づかい	9
	(14) 窓口での職員の態度	9
	(15) 窓口での職員の説明	10
	(16) 窓口で用件が済むまでの待ち時間	10
	(17) 小平市の窓口に対する満足感	10
	(18) 今後、小平市の窓口に対する満足感	11
3	自由意見等	12
	(1) 内容別の集計	12
	(2) 自由意見等一覧	13

1 実施概要

(1) 目的

窓口サービスアンケートは、行政サービスの満足度をはかる指標の一つとして、平成 13 年度から実施しているもので、窓口サービス利用者の評価を調査し、その結果をもとに、窓口サービスの課題を発見し、改善に結びつけることで、窓口サービスのさらなる向上と職員の意識向上を図ることを目的としております。

(2) 実施方法

二週間程度の短期間に、出来るだけ窓口利用者全員に回答していただく窓口集中型と、一年程度の長期間にわたり窓口等に用紙を常設し、希望する方に記入していただく常設型の二種類の方法で実施しております。平成 28 年度は窓口集中型で実施しました。

(3) アンケート対象窓口

市役所本庁舎（市民課、保険年金課、税務課、収納課、子育て支援課、保育課、資源循環課、環境政策課、学務課、1 階から 5 階までのエレベーター前）、健康福祉事務センター、健康センター及び東部・西部出張所に、アンケート用紙、筆記用具、アンケート回収箱を常時設置しました。

また、今年度につきましては、市役所本庁舎においては、職員が申請受付等を待っている市民に直接声をかけてアンケートのお願いをしました。

(4) 実施期間

平成 28 年 9 月 13 日（火）～平成 28 年 9 月 24 日（土）

(5) アンケート回収結果

設 置 場 所	今回回収数	前回回収数
本庁舎	487	639
東部出張所	28	52
西部出張所	22	106
健康福祉事務センター・健康センター	10	132
合 計	547	929

※ 平成 25・26 年度は常設型で実施したため、直近の窓口集中型である平成 24 年度（平成 25 年 1 月 15 日～同年 2 月 2 日に実施）と比較した。

(6) アンケート用紙

小平市 窓口来庁者アンケートのお願い

小平市役所では、市役所をご利用いただいた皆様が「窓口」について どのようにお感じになったかを直接お伺いし、今後の窓口改善に役立てたいと思っております。お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いいたします。

なお、本庁舎、健康福祉事務センター、健康センターの各課の窓口や正面ロビーにおいて、記載用具、記載机、回収ボックスを用意してありますので、アンケートにご回答の上回収ボックスにご投函して頂きますようよろしくお願いいたします。

I 【設問の該当する番号に○をつけてください。】

問1 今回、小平市の窓口を訪れたのは何の目的ですか。(○は該当する番号すべて)

- | | | | | | | |
|----------------|------------------|---------------|---------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 住民票・戸籍・印鑑証明 | 2 課税・非課税証明などの税証明 | 3 転入(市外から引越し) | | | | |
| 4 転出(市外へ引越し) | 5 転居(市内引越し) | 6 世帯変更 | 7 出生 | 8 婚姻 | | |
| 9 死亡 | 10 転籍 | 11 その他の戸籍届出 | 12 退職 | 13 入学 | 14 国民年金 | |
| 15 国民健康保険 | 16 後期高齢者医療 | 17 介護保険 | 18 子育て | 19 保育園 | | |
| 20 生活保護 | 21 高齢者 | 22 障がい者 | 23 医療助成 | 24 税金や保険料等の申告・納付、還付 | 25 公共施設予約 | 26 行政サービス相談 |
| 27 その他(具体的には) | | | | | | |

問2 立ち寄った課はどちらになりますか。(○は該当する番号すべて)

- | | | | |
|--|----------|----------|----------|
| 1 市民課 | 2 税務課 | 3 収納課 | 4 市民相談課 |
| 5 子育て支援課 | 6 保育課 | 7 生活支援課 | 8 高齢者支援課 |
| 9 障がい者支援課 | 10 健康推進課 | 11 保険年金課 | 12 環境政策課 |
| 13 資源循環課 14 学務課 15 会計課 16 その他(具体的な課名) | | | |

問3 今回、小平市の窓口では何枚の届出書・申請書を記入しましたか。(○は1つだけ)

- | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|---------------|-----|
| 0 枚 | 1 枚 | 2 枚 | 3 枚 | 4 枚以上(具体的な枚数) | 枚) |
|-----|-----|-----|-----|---------------|-----|

問4 今回、小平市の窓口を訪れたのはご自身の用件ですか。(○は1つだけ)

- | | | | |
|---------|------------|---------|--------------|
| 1 自分の用件 | 2 家族・親戚の用件 | 3 仕事の用件 | 4 その他(具体的に) |
|---------|------------|---------|--------------|

問5 今回、小平市の窓口を訪れて用件が済むまでどのくらいかかりましたか(○は1つだけ)

- | | | | | | | |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1 10分未満 | 2 10分台 | 3 20分台 | 4 30分台 | 5 40分台 | 6 50分台 | 7 60分以上 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|

II 【設問の該当する番号に○をつけてください。なお、不明な項目は未記入でも問題ありません。】

問6 目的の窓口に行くまでの案内表示はわかりやすかったですか。(○は1つだけ)

- | | | | |
|----------|------------|------------|----------|
| 1 分かりやすい | 2 やや分かりやすい | 3 やや分かりにくい | 4 分かりにくい |
|----------|------------|------------|----------|

問7 窓口で受け付けられるまでの待ち時間はいかがでしたか。(○は1つだけ)

- | | | | |
|--------|--------|--------|------|
| 1 満足した | 2 やや満足 | 3 やや不満 | 4 不満 |
|--------|--------|--------|------|

問8 待合のスペースはいかがでしたか。(○は1つだけ)

- | | | | |
|--------|--------|--------|------|
| 1 満足した | 2 やや満足 | 3 やや不満 | 4 不満 |
|--------|--------|--------|------|

問9 窓口で用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか。(○は1つだけ)

- | | | | |
|--------|--------|--------|------|
| 1 満足した | 2 やや満足 | 3 やや不満 | 4 不満 |
|--------|--------|--------|------|

問 10 プライバシーに対する配慮がされていると感じましたか。(○は1つだけ)

1 感じた 2 やや感じた 3 やや感じなかった 4 感じなかった

問 11 窓口カウンターや記載台等は利用しやすかったですか。(○は1つだけ)

1 使いやすい 2 やや使いやすい 3 やや使いにくい 4 使いにくい

問 12 窓口で記入した届出書・申請書の様式はわかりやすかったですか。(○は1つだけ)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問 13 窓口での職員の言葉づかいはいかがでしたか。(○は1つだけ)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問 14 窓口での職員の態度はいかがでしたか。(○は1つだけ)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問 15 窓口での職員の説明はわかりやすかったですか。(○は1つだけ)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問 16 全体として、小平市の窓口に対する満足感はいかがでしたか。(○は1つだけ)

1 満足した 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問 17 今後、小平市の窓口で改善すべきと思うことは、どれになりますか。(○は該当する番号すべて)

1 目的の窓口に行くまでのわかりやすさ	2 窓口で受け付けられるまでの待ち時間の早さ
3 用件が済むまでの待ち時間の早さ	4 待合スペースの拡充
5 プライバシーに対する配慮の充実	6 窓口カウンター、記載台等の利用しやすさ
7 窓口の案内表示のわかりやすさ	8 窓口で提出する書類様式のわかりやすさ
9 同じことを何度も書かなくても済む	10 用件が1か所で済むようにする
11 福祉や税など目的・分野別の窓口	12 窓口職員の知識の向上
13 窓口職員の接遇の向上	14 窓口時間の延長や土日開設の充実
15 その他(具体的には)	

III【自由記述】

問 18 小平市の窓口改善に関する意見・要望があれば、具体的にご記入ください。

(ご意見・ご要望)

IV【お客様自身について、該当する番号に○をつけてください。】

問 19 あなたの性別について、お答えください。

1 男性 2 女性

問 20 あなたの年齢について、お答えください。

1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代以上

問 21 あなたの職業について、お答えください。

1 会社員 2 公務員・団体職員 3 自営業 4 パート・アルバイト・臨時雇用
5 家業専業 6 学生 7 無職 8 その他()

2

ご協力ありがとうございました。

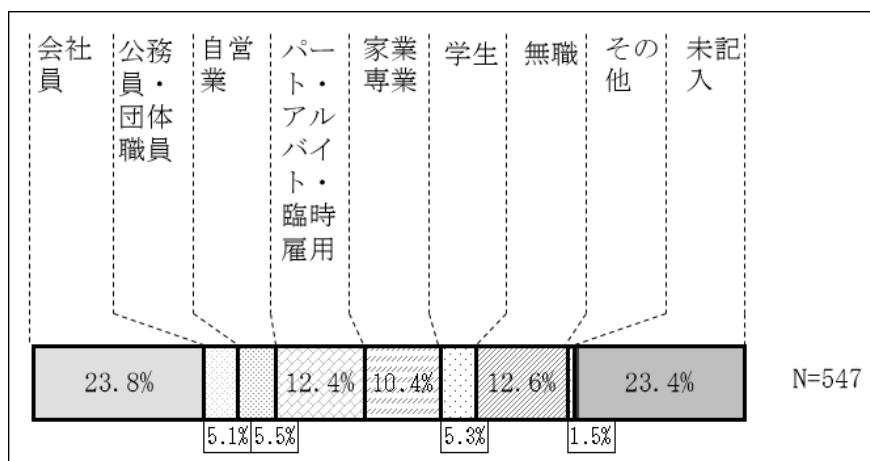
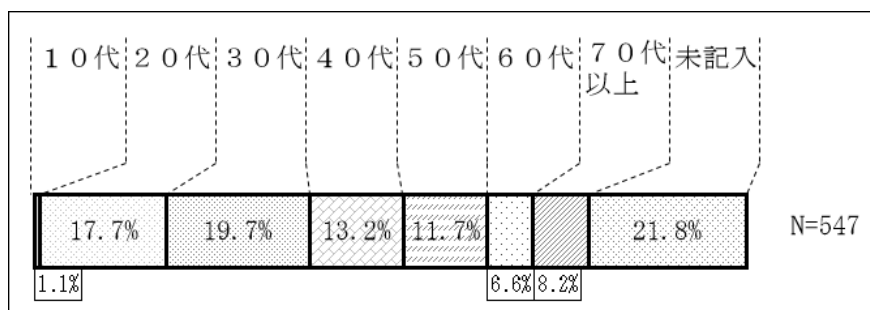
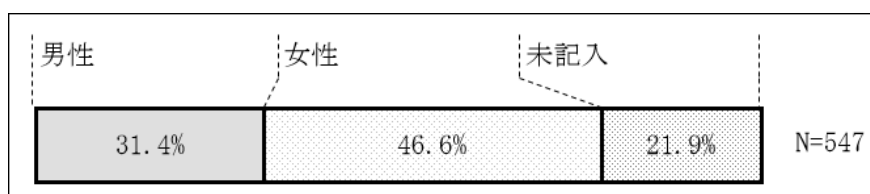
2 集計結果及び分析

※回答者の属性以外、合計値において未記入を除いて集計しています。

※端数処理のため、構成比が100%にならない場合があります。

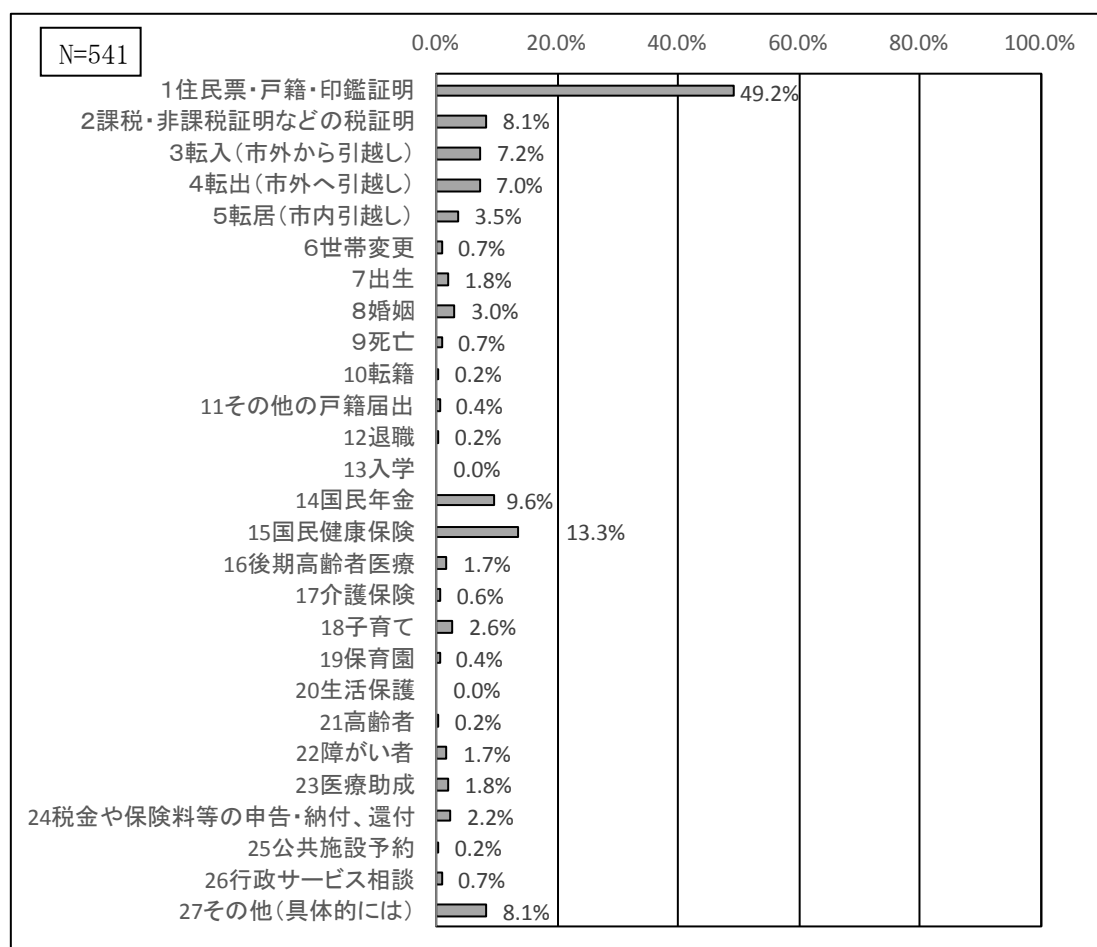
(1) 回答者の属性

アンケート回答者の属性を見ると、男女別では女性の回答者が多くなっております。また、年齢別では30代の割合が最も多くなっておりますが、全体的にはそれほど大きな偏りは見られません。



(2) 窓口を訪れた目的

最も多いのが「1住民票・戸籍・印鑑証明」の49.2%であり、以下「15国民健康保険」13.3%、「14国民年金」9.6%と続いています。

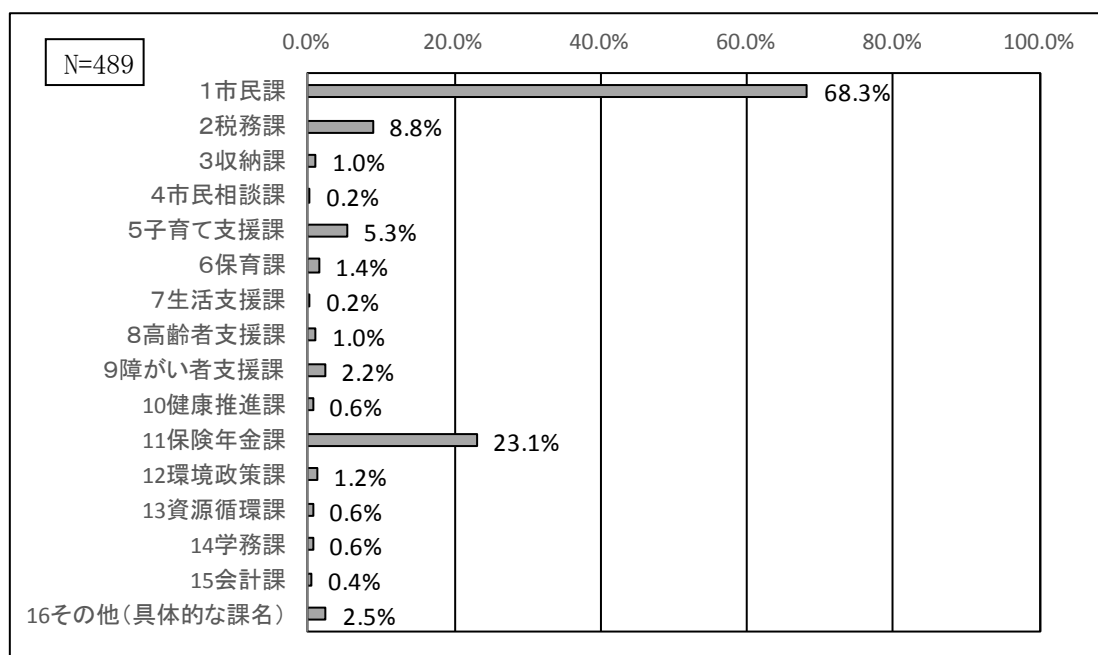


その他コメントについては、下記のとおり。

放課後等デイサービス／都営住宅／粗大ゴミ申し込み／受験願書必要書類／現況届／原付バイク名義変更／犬の登録／狂犬病／仮ナンバー／身分証明証／マイナンバー関連／補助金申請／ペットの所有者変更／福祉給付金申請手続／道路課／地域環境美化活動申込み／測量打ち合わせ／シルバーパスの更新／就学相談／自治会の交付金の申請／ゴミ啓発ポスターの受取り／クリーン作戦の申請／給与証明書の申請・交付／学校の仕事／食堂利用

(3) 立ち寄った課

最も多いのが「市民課」68.3%であり、以下「保険年金課」23.1%、「税務課」8.8%と続いています。

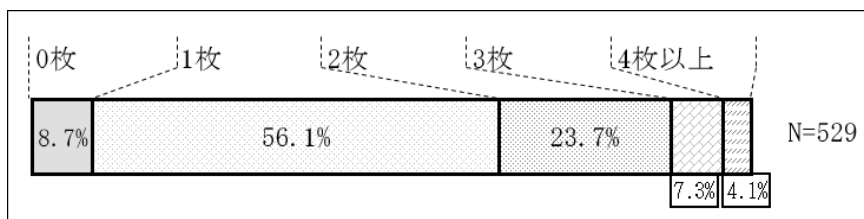


その他コメントについては下記のとおり。

都市計画課／道路課／市民協働男女参画推進課／産業振興課／教育総務課

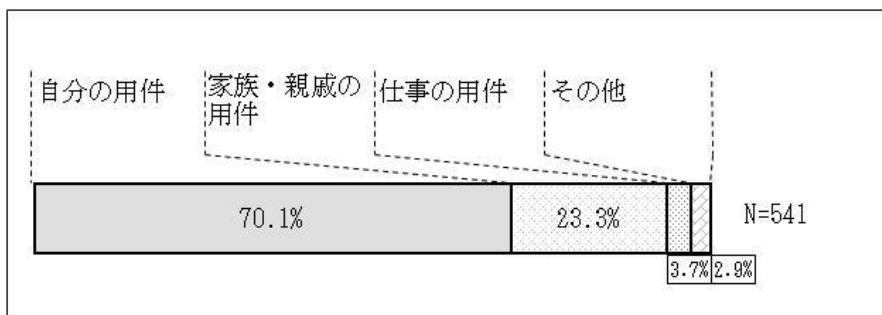
(4) 記入した届出書・申請書の枚数

最も多いのが「1枚」56.1%であり、以下「2枚」23.7%、「0枚」8.7%と続いています。



(5) 窓口を訪れた目的

最も多いのが「自分の用件」70.1%であり、以下「家族・親戚の用件」23.3%、「仕事の用件」3.7%と続いています。

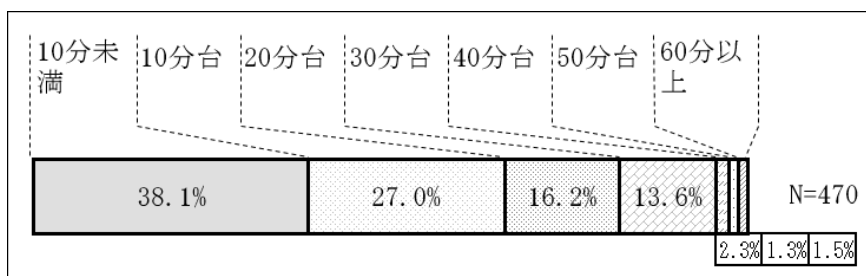


その他コメントについては下記のとおり。

友人／犬／成年後見人／商店会／自治会／在学生の用件

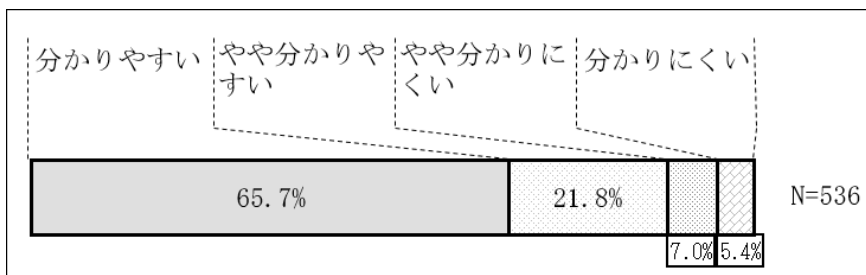
(6) 用件が済むまでの時間

最も多いのが「10分未満」38.1%であり、以下「10分台」27.0%、「30分台」16.2%と続いています。



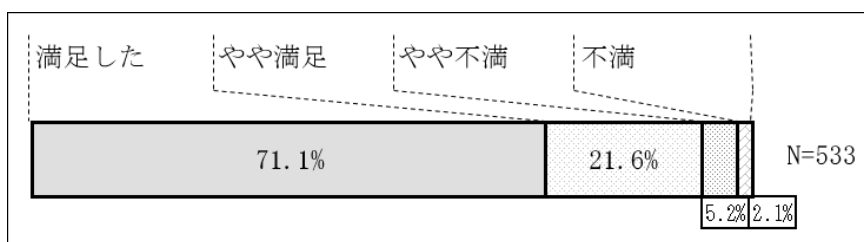
(7) 目的の窓口に行くまでの案内表示

最も多いのが「分かりやすい」65.7%であり、以下「やや分かりやすい」21.8%、「やや分かりにくい」7.0%と続いています。



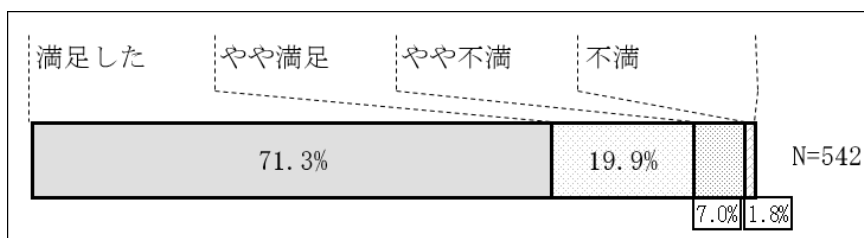
(8) 窓口で受け付けられるまでの待ち時間

最も多いのが「満足した」71.1%であり、以下「やや満足」21.6%、「やや不満」5.2%と続いています。



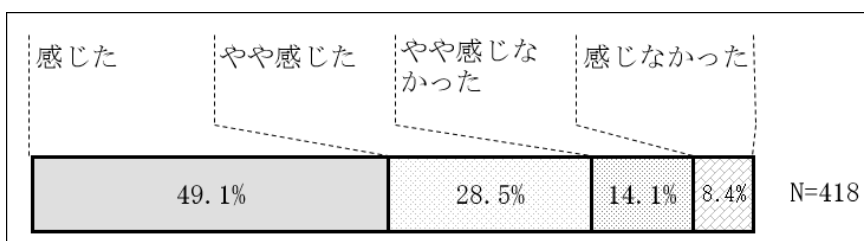
(9) 待合のスペース

最も多いのが「満足した」71.3%であり、以下「やや満足」19.9%、「やや不満」7.0%と続いています。



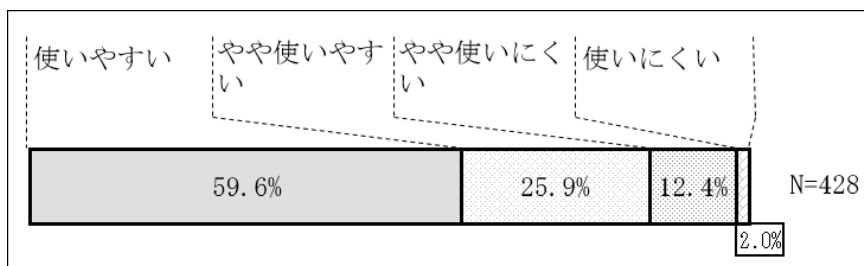
(10) プライバシーに対する配慮

最も多いのが「感じた」49.1%であり、以下「やや感じた」28.5%、「やや感じなかった」14.1%と続いています。



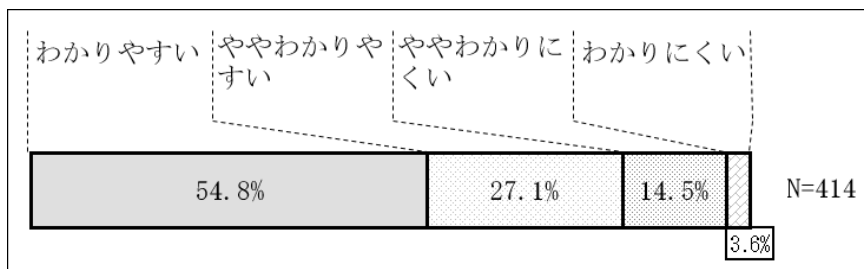
(11) 窓口カウンターや記載台

最も多いのが「使いやすい」59.6%であり、以下「やや使いやすい」25.9%、「やや使いにくい」12.4%と続いています。



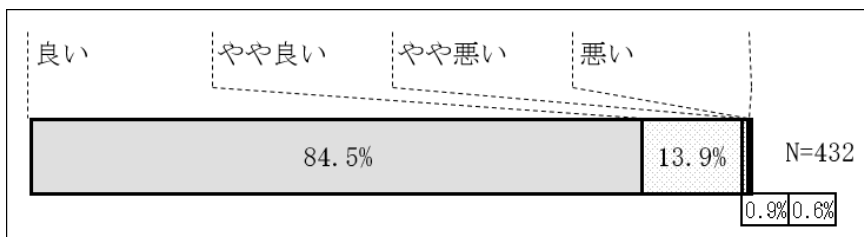
(12) 届出書・申請書の様式

最も多いのが「わかりやすい」54.8%であり、以下「ややわかりやすい」27.1%、「ややわかりにくい」14.5%と続いています。



(13) 窓口での職員の言葉づかい

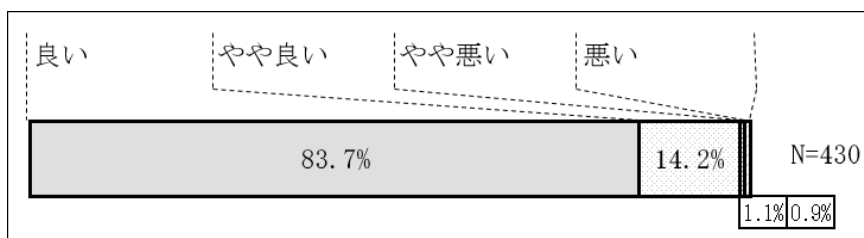
最も多いのが「良い」84.5%であり、以下「やや良い」13.9%、「やや悪い」0.9%と続いています。



*平成24年度：「良い」88.2% 「やや良い」11.1% 「やや悪い」0.6% 「悪い」0.1%

(14) 窓口での職員の態度

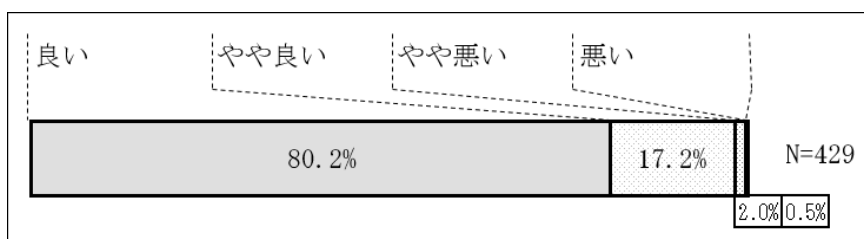
最も多いのが「良い」83.7%であり、以下「やや良い」14.2%、「やや悪い」1.1%と続いています。



*平成24年度：「良い」86.4% 「やや良い」12.0% 「やや悪い」0.9% 「悪い」0.7%

(15) 窓口での職員の説明

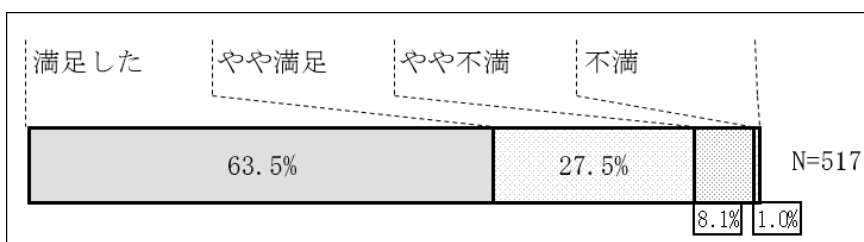
最も多いのが「良い」80.2%であり、以下「やや良い」17.2%、「やや悪い」2.0%と続いています。



*平成24年度：「良い」85.1% 「やや良い」13.1% 「やや悪い」1.5% 「悪い」0.3%

(16) 窓口で用件が済むまでの待ち時間

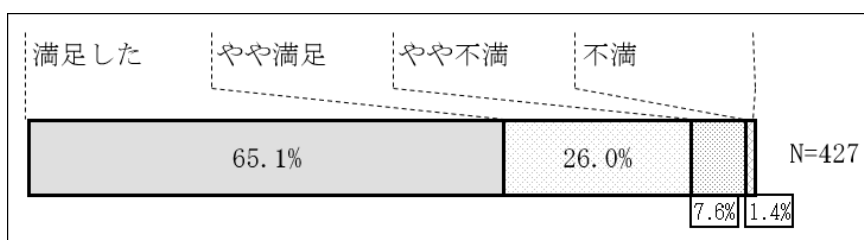
最も多いのが「満足した」63.5%であり、以下「やや満足」27.5%、「やや不満」8.1%と続いています。



*平成24年度：「満足した」75.1% 「やや満足」21.3% 「やや不満」2.5% 「不満」1.1%

(17) 小平市の窓口に対する満足感

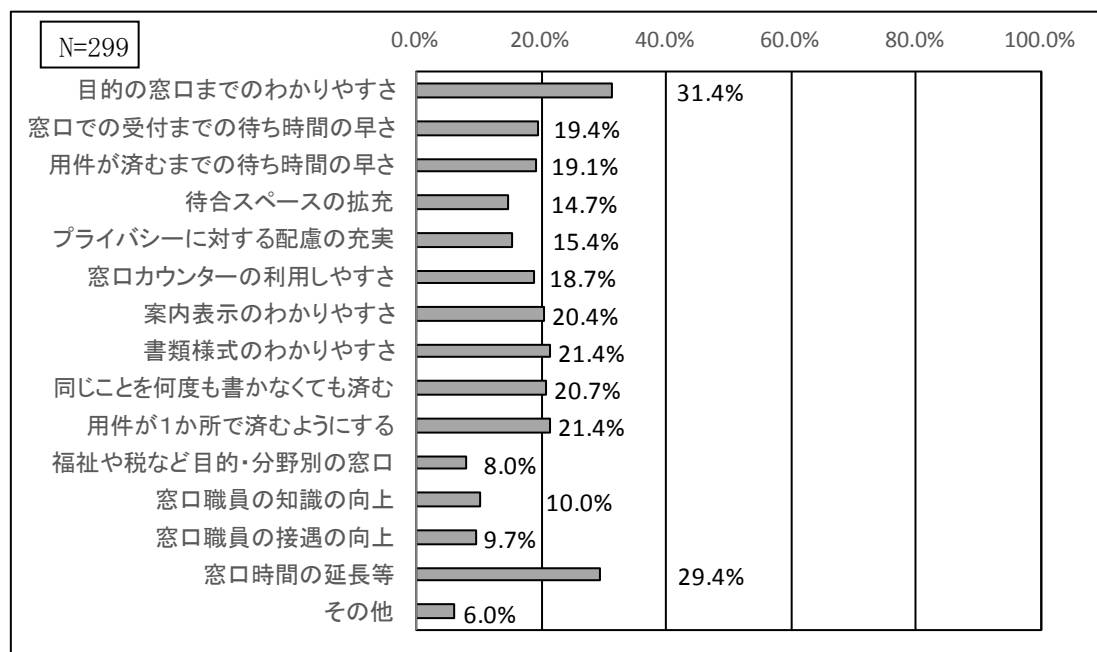
最も多いのが「満足した」65.1%であり、以下「やや満足」26.0%、「やや不満」7.6%と続いています。



*平成24年度：「満足した」81.7% 「やや満足」15.5% 「やや不満」2.5% 「不満」1.1%

(18) 今後、小平市の窓口で改善すべきこと

最も多いのが「目的の窓口までのわかりやすさ」31.4%であり、以下「窓口時間の延長等」29.4%、「書類様式のわかりやすさ」21.4%と続いています。



その他コメントについては下記のとおり。

入り口に立っている職員の接客の言葉遣い／日本語を話さない方への特別配慮／待合の高い天井の照明がもう少し暗くても良いと思う／そんなに明るくなくても十分と感じました／とっても静かで落ち着きました／待合の温度 暑い／申請書等の英語併記があれば／色使いが暗いので明るくした方がいい／自動発行機を増やす／建物内が臭い／空調改善／窓口対応でなく席に座っていた職員に不満／窓口カウンターに今日の日付が分かるようにする／フリガナを書くのが面倒でした／売店、食堂が古くさい／土日開設の充実／コンビニ等で手続きできるように／空調をもう少し効かせてほしい／以前より改善された

3 自由意見等

(1) 内容別の集計

今回のアンケートでは自由意見欄に対する書き込みが63件あり、その内訳は次のとおりです。

自由意見の内訳（件数）	63
接遇に関する意見・要望	20
好意的意見	9
不満・要望	11
業務・事務処理に関する意見・要望	11
好意的意見	2
不満・要望	9
施設・設備等に関する意見・要望	24
時間延長、土日開庁に関する意見・要望	3
その他の意見・要望	5

(2) 自由意見等一覧

< 接遇に関する意見・要望（好意的意見） >

1	丁寧かつ迅速に対応して頂けてよかったです。
2	対応が丁寧でよかったです。
3	西東京市の窓口と比べると、こちらの方がとても感じが良かった。
4	今のところ特にはないです。伺った課も丁寧に説明などしていただいていると思います。
5	用件の種類や訪ねた時の日時によって不満を持つこともあるが、全体として、行き届いた対応を受けていると思う。気を抜かず今後ともよろしく！
6	とても親切にご対応頂きありがとうございました。
7	とてもわかりやすく不安も解消されました。
8	年寄りでも親切に対応していただきました。ありがとうございました。
9	親切でありたいです。

< 接遇に関する意見・要望（不満・要望） >

1	外国人が児童手当を受給していましたが年度を超える際の手続きについての説明がなく受給できなかった。
2	職員さんに笑顔があると良いと思います。
3	婚姻届を提出しに来たときの受付の態度がいまいちでした。100%写真を撮るので「小平市役所」的な看板等あったら喜ぶと思います。
4	客に対し「ご苦勞様」は失礼。対応を改めるべき。基本的なマナーがなっていない。
5	西部出張所は親切でなかった。
6	席で立って飲み物を飲むのはどうか。カウンターのシートの書類はまっすぐに直して下さい。
7	スピード感がない。市民課の窓口対応がだるそうで感じが悪かった。
8	どことなく暗いので明るい雰囲気作りをお願いします。
9	出張所と本庁の接遇レベルに差がある。
10	児童手当の申請に来ましたが、課税証明書が必要といわれ、税務課へ行ったら、府中市で手続きが必要と言われた。最初の窓口で教えてほしかった。
11	3月に来たときとっても態度悪い男性職員がいた。知識あるのかどうか、かなり待たされた。

< 業務・事務処理に関する意見・要望（好意的意見） >

1	今日は、書類の申請で、事前にお電話を入れたところ、足を運ぶ前にいろいろと確認して下さい、本来なら後日交付となる書類を、およその待ち時間を提示して当日交付していただけて良かったです。不安なく待つこともでき、感謝しています。ありがとうございました。
2	窓口での待ち時間の長さについては、仕方ないことと察します。

< 業務・事務処理に関する意見・要望（不満・要望） >

1	記入を楽にしてほしい。
2	本籍でないと戸籍がとれなかったり住民票がないと印鑑証明の登録が出来なかったり融通の利かないことが多い。郵送やネットで手続きしても大丈夫のようにしてほしい。
3	書類の書き方が分かりにく過ぎる。
4	書くことがいっぱい面倒。
5	手順が分からなかった。迷った。
6	プライバシーもよいが、あまりにも情報を受けるのに書類がきびしすぎる。

7	記載台の上にファイル（通帳などが入った）を忘れてしまいました。すぐ気づき取りに行きましたが結構大切なものを忘れることもあると思いますので周りでチェックしてくれるとありがたいです。お年寄りなども多いので。
8	簡単にして窓口一つにしていただけるとうれしい。
9	支払請求が課によって違うので1回で来れる方法はないものか。何度も足を運ばなくてはいけないので。

<施設・整備等に対する意見・要望>

1	東部センターの受け付け窓口を増やしてほしい。
2	待合所をもっと明るくしてください。
3	待合の場所が暗い。
4	あの壁の石はいらない。危ないのでは。
5	待っているとき暑かった。空調が悪いのではないか。
6	他の市役所にある喫茶スペースがなくて寂しい。
7	フロアが暗いイメージ。
8	窓口の照明が暗い気がしたので、もう少し明るくしてほしい。
9	信号機の待ち時間のように自分が後どのくらいで呼ばれるのか分かればうれしい。
10	証明書など、発券機で発券できるものがあれば、どんどん発券機でほしい。平日に役所に来なくて良いので助かります。
11	床が滑りやすいので危険でした。
12	住んでいるところが遠いので出張所の常設や交付機の数を増やしてほしい。
13	市役所をきれいにしてくれ。暗い。
14	三度手間だった。ここに来るのに交通費がかかるので不満に感じた。
15	空調をもう少し効かせてほしい。
16	よくやっけていただいていると思いますが、市役所の場所への交通手段がなさすぎる。病気の方や高齢者、車のない方への配慮を願います。
17	どこで待っていても分かるように、あちこちに番号モニターをつけてほしい。食堂にも。
18	全体の誘導サインが古くさく、見づらいため改善をお願い致します。
19	仕方ない事とは思いますが雑然とした事務用品がもう少しスマートになっていたらステキだと思います。見せ方、かくし方が大切。
20	子どものスペースがじゃまかもしれない。
21	お茶を飲めるサービスがあれば良い。
22	同じフロアに集めてほしい。
23	英語できる職員の手配。
24	1Fにお茶を飲んで待てるスペースがあれば良いのでは？

<時間延長、土日開庁に関する意見・要望>

1	土曜の午後も開いていてくれると嬉しいのですが。
2	花小金井の出張所も土曜日窓口を設けてほしい。
3	窓口の開設時間を長くしてほしいです

< その他の意見・要望（その他） >

1	問題なしです。
2	短い時間しかいなかったけど全体的に良くなっていると思います。スムーズに用事が終わりました。
3	窓口への案内表示は、以前にも来ているため、場所は知っていた。
4	概ね良かったと思う。
5	あまり不便を感じたことがない。