

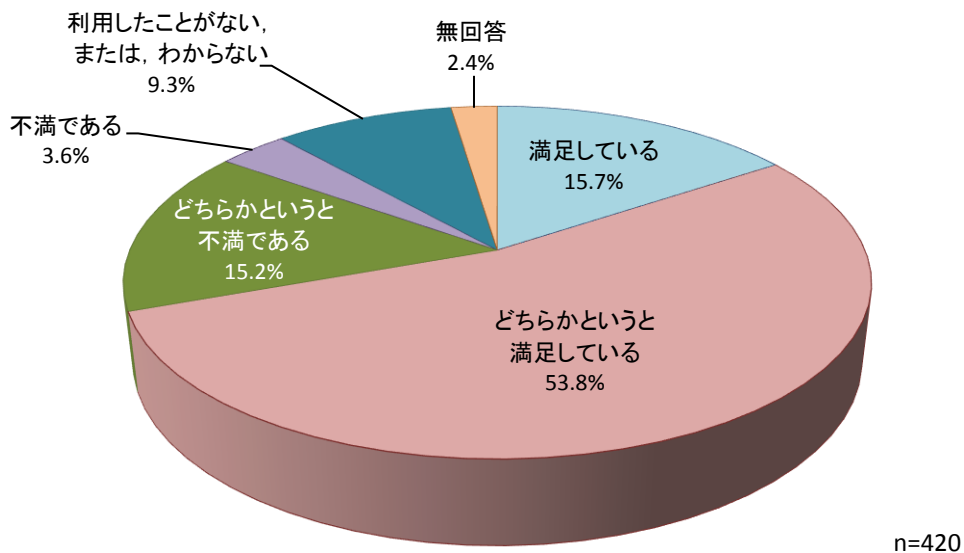
4. 窓口サービスについて

(1) 市役所の窓口サービスについて、どのように感じているか

◇「満足している」と「どちらかという満足している」を合わせた【満足している(計)】が約7割

問1	あなたは市役所の窓口サービスについて、どのように感じていますか。	
	※市役所の窓口とは、市役所本庁舎、地区市民センター、出張所など市の施設の窓口を指します。	
		(○は1つ)
		n=420
1	満足している	15.7%
2	どちらかという満足している	53.8%
3	どちらかという不満である	15.2%
4	不満である	3.6%
5	利用したことがない、または、わからない	9.3%
	(無回答)	2.4%

<図IV-4-1>全体



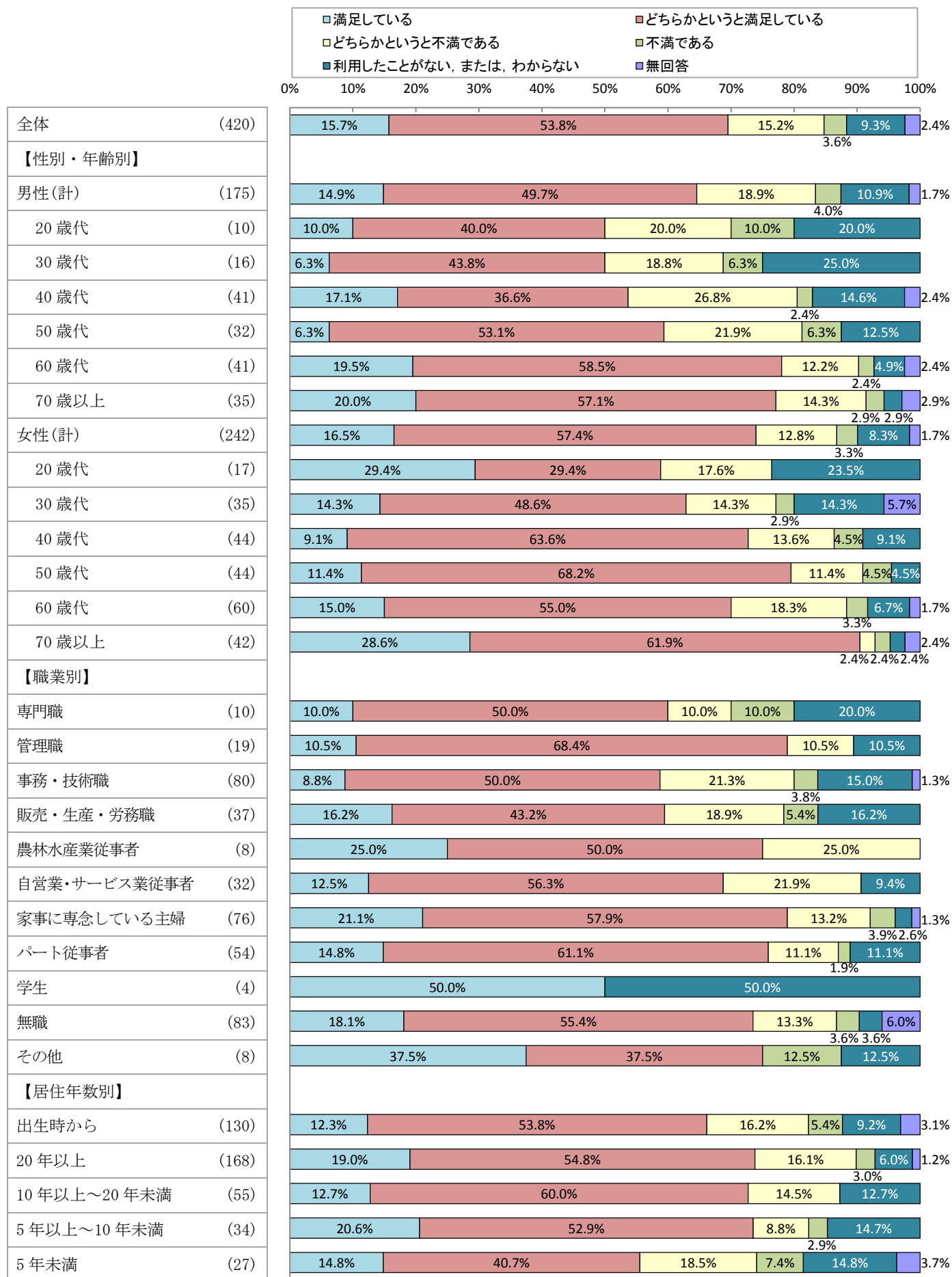
窓口サービスについて、どのように感じているかは、「満足している」が 15.7%、「どちらかという満足している」が 53.8%で、これらを合わせた【満足している(計)】が 69.5%であった。一方、「不満である」が 3.6%、「どちらかという不満である」が 15.2%で、これらを合わせた【不満である(計)】は 18.8%であった。(図IV-4-1)

性別・年齢別でみると、【満足している(計)】は<女性/70歳以上>が 90.5%で最も高く、次いで<女性/50歳代>が 79.6%であった。男性 60歳以上と女性 40歳以上ではいずれも 7割を超えて高い傾向であった。【不満である(計)】は<男性/20歳代>が 30.0%で最も高く、次いで<男性/40歳代>が 29.2%であった。(図IV-4-2)

職業別でみると、【満足している(計)】は<家事に専念している主婦>が 79.0%で最も高く、【不満である(計)】は<事務・技術職>が 25.1%で最も高かった。(図IV-4-2)

居住年数別でみると、【満足している(計)】は<20年以上>が 73.8%で最も高く、【不満である(計)】は<5年未満>が 25.9%で最も高かった。(図IV-4-2)

<図IV-4-2>性別・年齢別/職業別/居住年数別



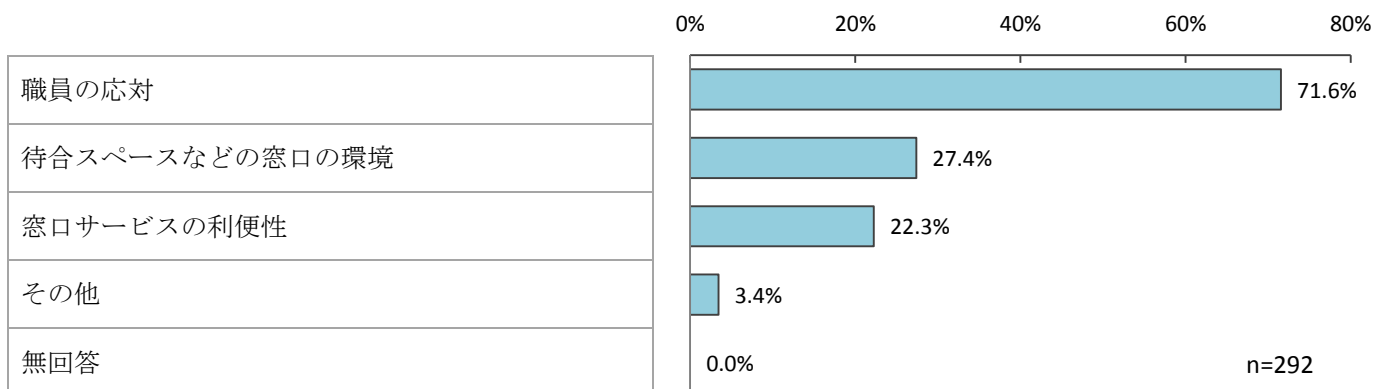
(2) 窓口サービスの満足点

◇ 「職員の応対」が7割強

問1 2 問4で「1 満足している」、「2 どちらかという満足している」と答えた方にお伺いします。
窓口サービスのどのような点について満足していますか。 (〇はいくつでも)

	n=292
1 職員の応対	71.6%
2 待合スペースなどの窓口の環境	27.4%
3 窓口サービスの利便性	22.3%
4 その他	3.4%
(無回答)	0.0%

<図IV-4-3>全体



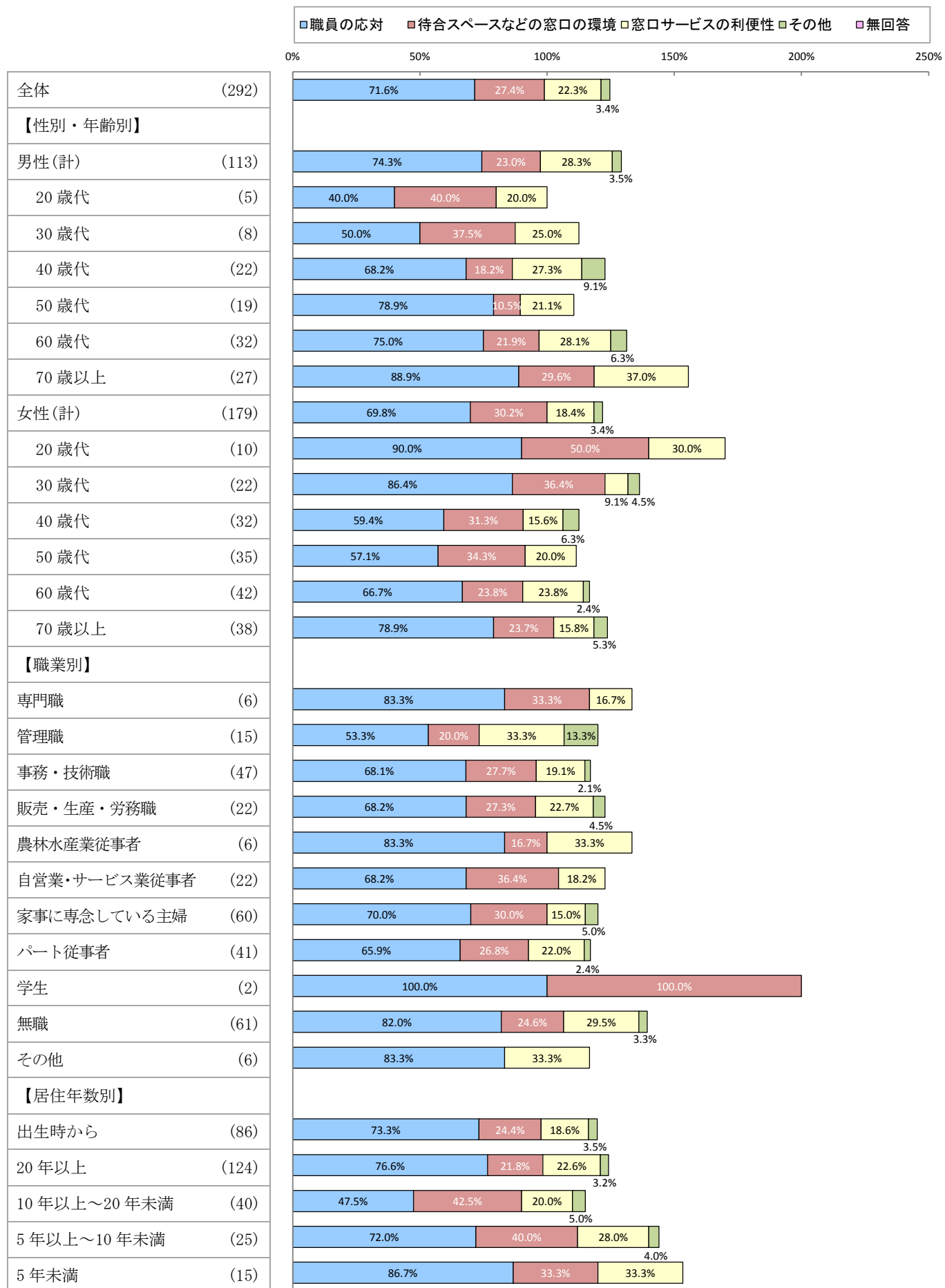
窓口サービスの満足点については、「職員の応対」が71.6%で最も高く、次いで「待合スペースなどの窓口の環境」が27.4%であった。(図IV-4-3)

性別・年齢別でみると、「職員の応対」は<女性/20歳代>が90.0%で最も高く、次いで<男性/70歳以上>が88.9%であった。「待合スペースなどの窓口の環境」は<女性/20歳代>が50.0%で最も高く、次いで<男性/20歳代>が40.0%であった。(図IV-4-4)

職業別でみると、「職員の応対」はいずれの職業でも5割を超えていた。「待合スペースなどの窓口の環境」は、回答者数の少なかった<学生>を除くと、<自営業・サービス業従事者>が36.4%で最も高かった。(図IV-4-4)

居住年数別でみると、「職員の応対」は<5年未満>が86.7%で最も高かった。「待合スペースなどの窓口の環境」は<10年以上~20年未満>が42.5%で最も高かった。(図IV-4-4)

<図IV-4-4>性別・年齢別/職業別/居住年数別

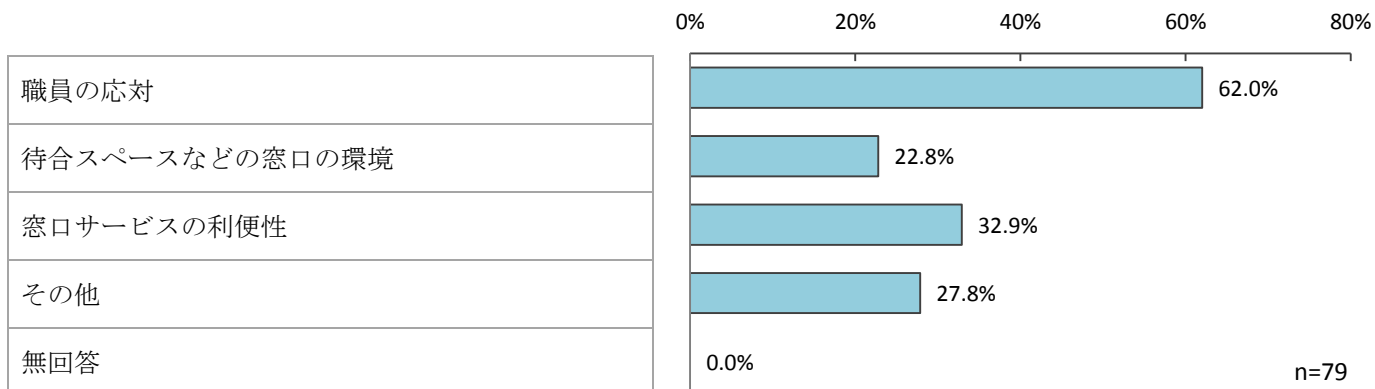


(3) 窓口サービスの不満点

◇ 「職員の応対」が6割強

問1	問3	問4で「3 どちらかという不満である」, 「4 不満である」と答えた方にお伺いします。 窓口サービスのどのような点について不満と感じていますか。(〇はいくつでも)	n=79
1	職員の応対		62.0%
2	待合スペースなどの窓口の環境		22.8%
3	窓口サービスの利便性		32.9%
4	その他 (無回答)		27.8% 0.0%

<図IV-4-5>全体



窓口サービスの不満点については、「職員の応対」が62.0%で最も高く、次いで「窓口サービスの利便性」が32.9%であった。(図IV-4-5)

性別・年齢別でみると、「職員の応対」は<女性/60歳代>が92.3%で最も高く、次いで<女性/50歳代>が85.7%であった。(図IV-4-6)

職業別でみると、「職員の応対」は<その他>を除くと<パート従事者>が85.7%で最も高く、次いで<家事に専念している主婦>が84.6%であった。(図IV-4-6)

居住年数別でみると、「職員の応対」は<出生時から>と<5年未満>が71.4%で最も高く、次いで<20年以上>が65.6%であった。(図IV-4-6)

<図IV-4-6>性別・年齢別/職業別/居住年数別

