

利用者満足度調査

報告書

平成26年5月

一般財団法人調布市市民サービス公社

目 次

第1章 調査実施の概要	1
1 調査の目的	1
2 調査概要	1
3 調査内容	1
第2章 調査結果	2
【公金収納事務事業】	2
1 事業概要	2
2 利用者の属性	2
3 職員の対応についての満足度	2
4 窓口についての満足度	3
5 自由意見	3
【ホーツ・保養施設 イノベーションセンター受付事業】	4
1 事業概要	4
2 利用者の属性	4
3 職員の対応についての満足度	4
4 窓口についての満足度	5
5 自由意見	5
【諸証明交付受付事業】	6
1 事業概要	6
2 利用者の属性	6
3 職員の対応についての満足度	6
4 窓口についての満足度	7
5 自由意見	7

第1章 調査実施の概要

1 調査の目的

調布市市民サービス公社では、利用者の皆様のご意見や評価を伺い、今後の業務改善につなげていくため、「利用者満足度調査」を実施しました。

2 調査概要

(1) 調査方法：アンケート用紙を施設内で配布、回収(無記名)

(2) 事業名・実施場所・調査期間・回収数

事業名	実施場所	調査期間	回収数
公金収納事務事業	調布市役所2階 会計課公金収納窓口	平成26年2月24日(月)～ 3月14日(金)	35
	神代出張所 会計課公金収納窓口		115
	事業別合計		
スポーツ・保養施設 インフォメーション コーナー受付事業	調布市役所8階 スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー	平成26年2月24日(月)～ 3月14日(金)	23
諸証明交付受付事業	染地地域福祉センター 諸証明交付受付窓口	平成26年2月24日(月)～ 3月14日(金)	68
	調布ヶ丘地域福祉センター 諸証明交付受付窓口		69
	事業別合計		
総合計			310

3 調査内容

今回は、次の事項を調査内容としました。

1 ご利用者について

(1) お住まい(2) 利用回数(3) 年齢

2 職員の対応について

(1) あいさつや言葉づかいについて(手続きの説明など)

(2) 職員の身だしなみについて

(3) 手続きの処理時間について

3 窓口について

(1) 窓口における案内表示について(サービス内容の表示など)

(2) 窓口の整理・整頓について(配架資料等の整理、窓口の清潔感など)

4 自由意見：ご意見・ご要望など

第2章 調査結果

【公金収納事務事業】

※小数点以下第2位を端数処理しているため、合計が100%にならない場合があります

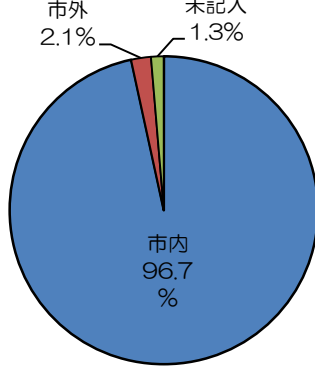
1 事業概要

神代出張所及び会計課窓口において市税等の収納事務を行っています。

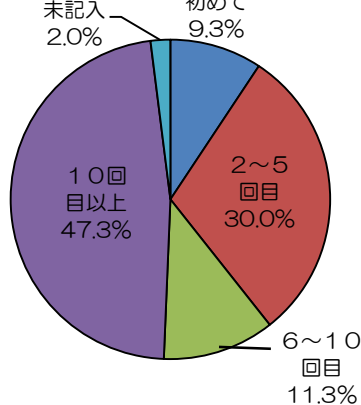
2 利用者の属性

公金収納事務事業全体で、ご回答いただきました皆さまの属性は以下の通りです。

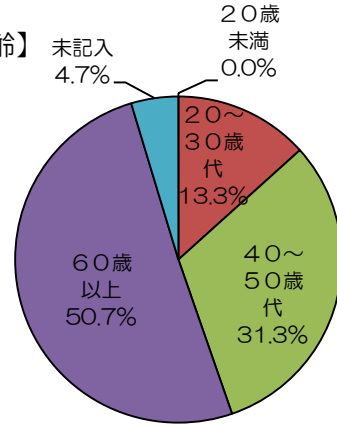
【お住まい】



【利用回数】



【年齢】



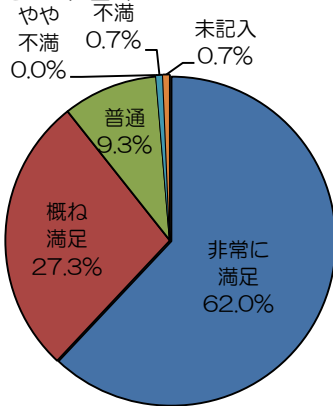
利用者のお住まいについて事業全体では「市内」が96.7%、「市外」が2.1%となっています。利用回数については、「10回目以上」が約半数を占めており、継続的な窓口の利用がうかがえます。

利用者の年齢については、利用者の約半数が「60歳以上」となっています。

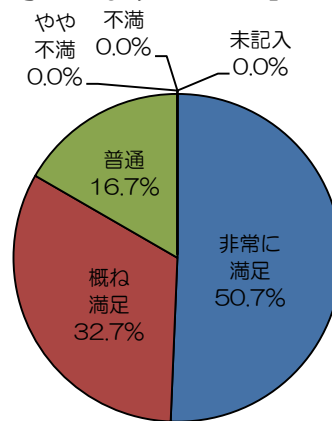
3 職員の対応についての満足度

公金収納事務事業全体で、職員の対応について高い評価を得ています。

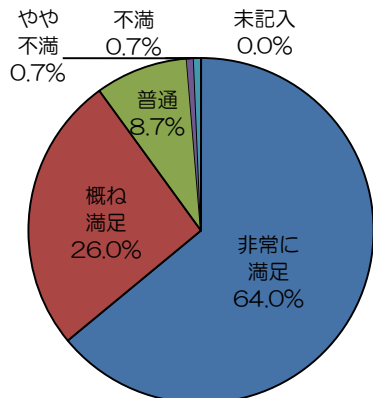
【あいさつや言葉づかいについて】



【職員の身だしなみについて】



【手続きの処理時間について】



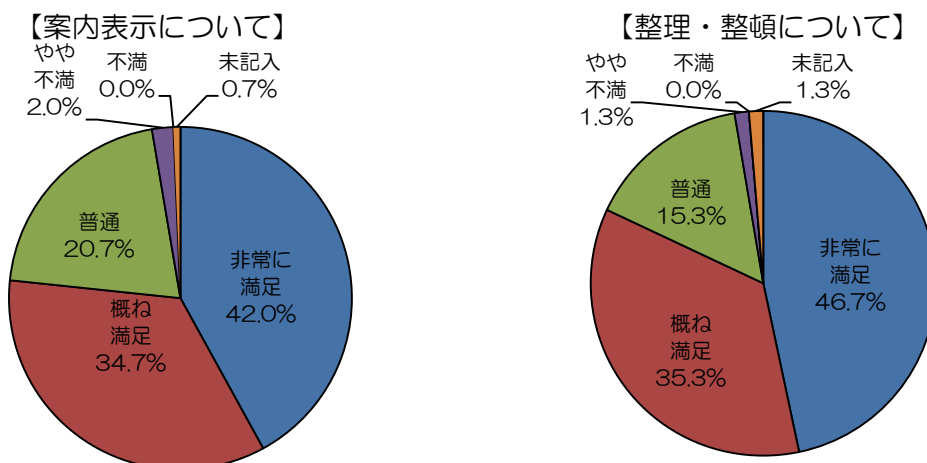
職員のあいさつや言葉づかいについては、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が89.3%と、高い評価を得ています。

職員の身だしなみについては、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が83.4%と高い評価を得ています。

手続きの処理時間については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が90.0%と高い評価を得ています。

4 窓口についての満足度

窓口についても概ね高い評価を得ています。



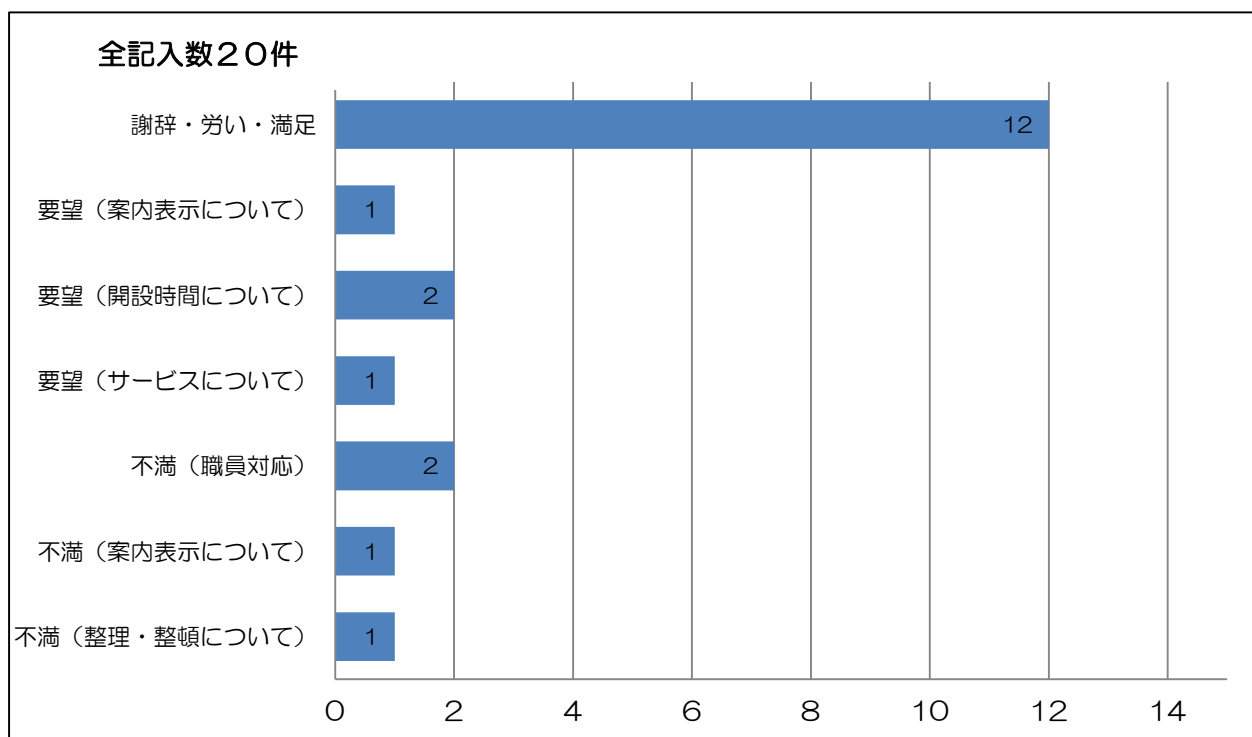
公金収納事務事業全体で、窓口における案内表示について「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が76.7%と、概ね高い評価を得ています。

整理・整頓については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が82.0%と、概ね高い評価を得ています。

5 自由意見

公金収納事務事業全体の自由意見に寄せられた20件を「謝辞・労い・満足」、「要望」、「不満」に分類したところ「謝辞・労い・満足」についての内容が12件と最も多くなっています。

「不満（職員対応）」が2件あり、「質問の回答が遅い」「専門的な知識が不足している」という内容でした。



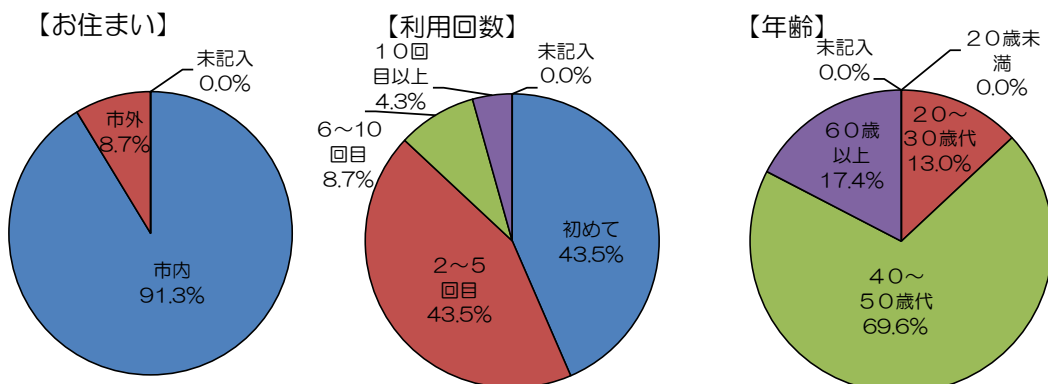
【スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付事業】

1 事業概要

スポーツ施設の利用方法等の案内やスポーツカードの申請受付、姉妹都市・提携宿泊施設の案内や宿泊助成に関する受付などの業務を行っています。

2 利用者の属性

スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付事業全体で、ご回答いただきました皆さまの属性は以下の通りです。



利用者のお住まいについて事業全体では「市内」が91.3%、「市外」が8.7%となっています。

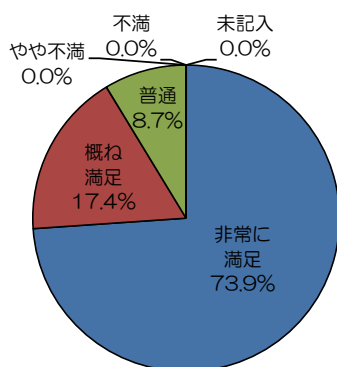
「利用回数」については「初めて」が43.5%、「2～5回目」が43.5%で大多数を占めています。

「年齢」については「40～50歳代」が69.6%と大多数を占めています。

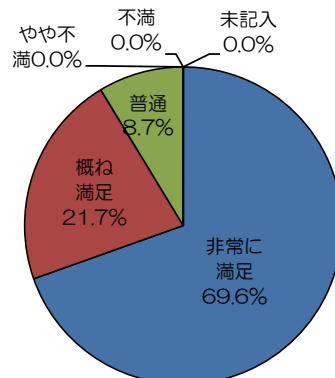
3 職員の対応についての満足度

職員の対応について高い評価を得ています。

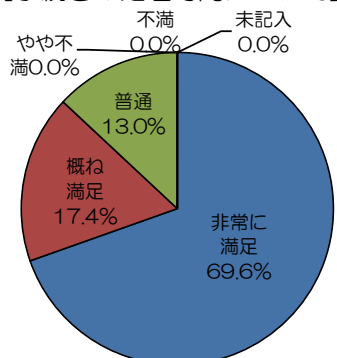
【あいさつや言葉づかいについて】



【職員の身だしなみについて】



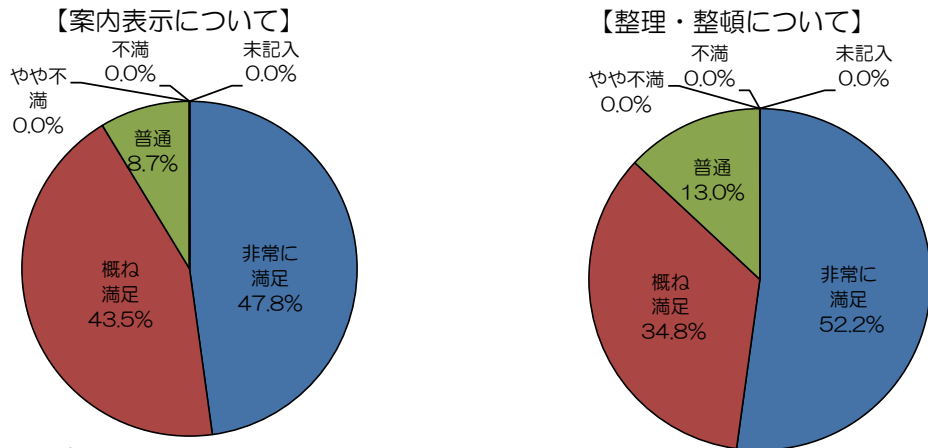
【手続きの処理時間について】



スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付事業全体で、職員のあいさつや言葉づかいについて「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が91.3%、職員の身だしなみについて「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が91.3%、手続きの処理時間について「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が87.0%と高い評価を得ています。

4 窓口についての満足度

窓口についても高い評価を得ています。

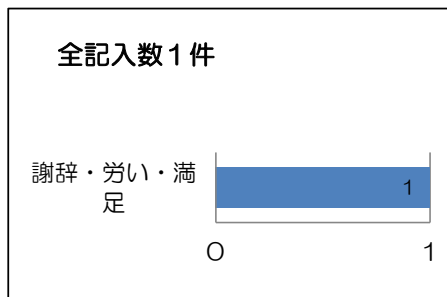


スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付事業全体で、案内表示について「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が91.3%と高い評価を得ています。

整理・整頓について「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が87.0%と高い評価を得ています。

5 自由意見

スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付事業全体の自由意見に寄せられた1件については、複数回窓口を利用された方の「いつも対応が良く気持ちが良い」という内容でした。



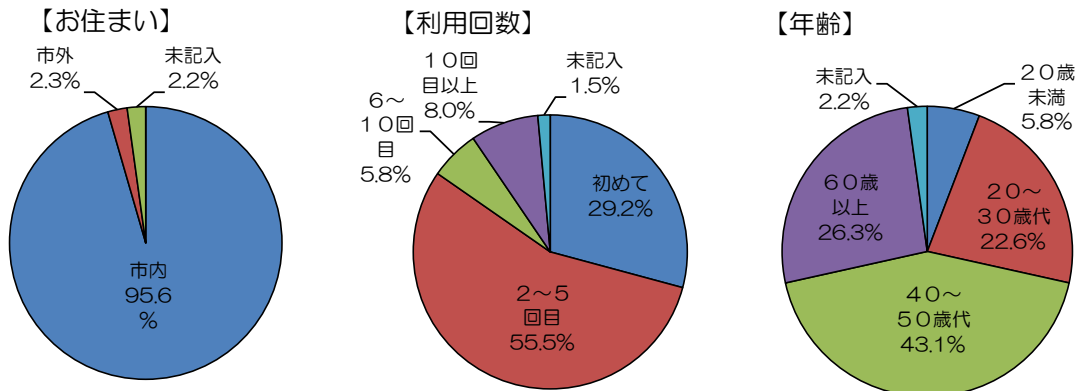
【諸証明交付受付事業】

1 事業概要

染地及び調布ヶ丘の地域福祉センターの窓口で、住民票等の諸証明交付申請の受付交付の業務を行っています。

2 利用者の属性

諸証明交付受付事業全体で、ご回答いただきました皆さまの属性は以下の通りです。



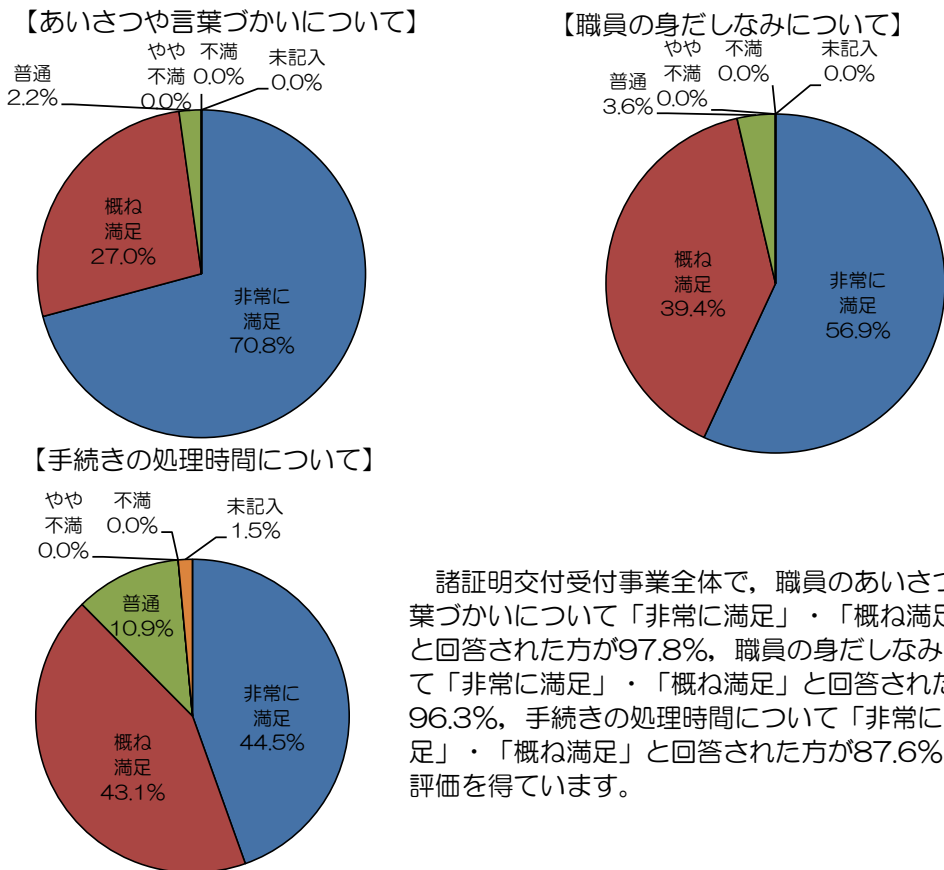
利用者のお住まいについて事業全体では「市内」が95.6%、「市外」が2.3%となっています。

「利用回数」については「2～5回目」が55.5%で約半数を占めています。

「年齢」については「40～50歳代」が43.1%と約半数を占めています。

3 職員の対応についての満足度

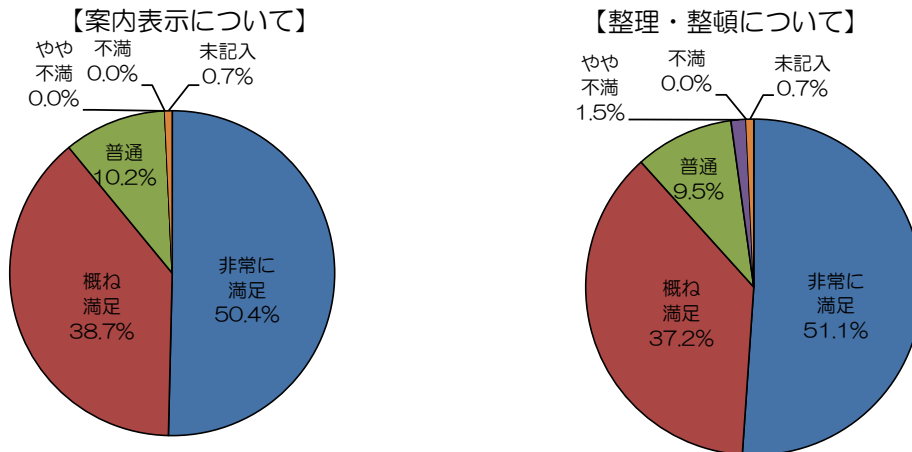
職員の対応について高い評価を得ています。



諸証明交付受付事業全体で、職員のあいさつや言葉づかいについて「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が97.8%、職員の身だしなみについて「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が96.3%、手続きの処理時間について「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が87.6%と高い評価を得ています。

4 窓口についての満足度

窓口についても高い評価を得ています。



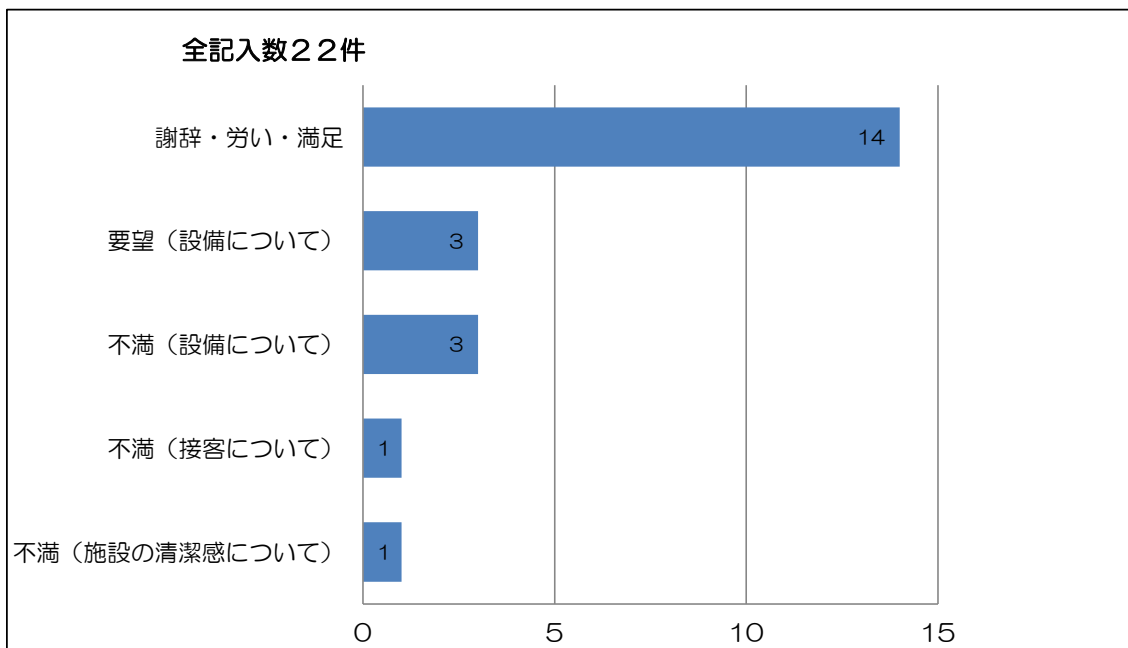
諸証明交付受付事業全体で、案内表示について「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が89.1%と高い評価を得ています。

整理・整頓について「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が88.3%と高い評価を得ています。

5 自由意見

諸証明交付受付事業全体の自由意見に寄せられた22件を「謝辞・労い・満足」，「要望」，「不満」に分類したところ「謝辞・労い・満足」についての内容が14件と最も多くなっています。

「設備についての要望」については、全て「諸証明の自動交付機の設置希望」という内容でした。「不満」という意見については、多くのものが施設に関する内容でした（「建物が古い」「壁が汚い」）。



利 用 者 満 足 度 調 査

報 告 書

平成 26年5月

一般財団法人調布市市民サービス公社