

利用者満足度調査
(市民サービス事業)

報告書

平成28年1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
4 中期経営目標との関連について	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
【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】	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3章 調査結果の総括	8

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：アンケート用紙を各窓口で配布、回収(無記名)
- (2) 対象事業・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	調布市役所2階・会計課公金収納窓口	平成27年9月7日(月)～ 9月30日(水)	53
	神代出張所・会計課公金収納窓口		138
	事業別合計		191
スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付	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27年9月7日(月)～ 9月30日(水)	32
諸証明交付受付	染地地域福祉センター 諸証明交付受付窓口	平成27年9月7日(月)～ 9月30日(水)	47
	調布ヶ丘地域福祉センター 諸証明交付受付窓口		53
	事業別合計		100
総合計			323

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

4 中期経営目標との関連について

調布市市民サービス公社では、中期的な法人の経営及び事業の方向性や目標を示した中期経営目標(平成27年度～平成30年度)を平成27年3月に策定しました。

市民サービス事業においては、利用者満足度(接遇)について、現状の高い水準を維持して行くこととし、90.0%以上(平成30年度末)の利用者満足度を目標としています。

※利用者満足度(接遇)は、職員の対応についての基本的事項である上記調査内容の「3調査内容」・「2職員の対応について」の(1)(2)に関する評価における「非常に満足」及び「概ね満足」を合計した割合で評価しています。

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

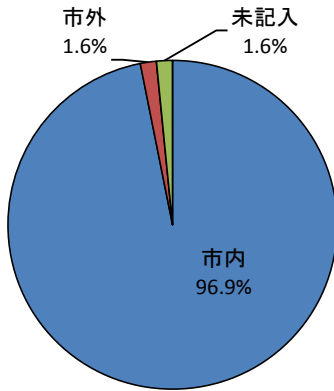
1 事業概要

神代出張所及び市役所会計課窓口において市税等の収納事務を行っています。

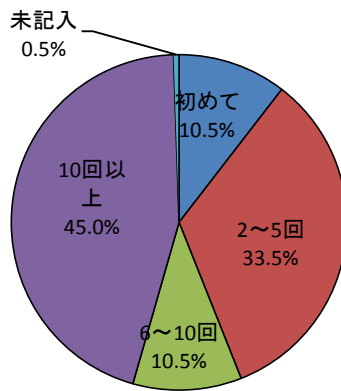
2 利用者の属性

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。

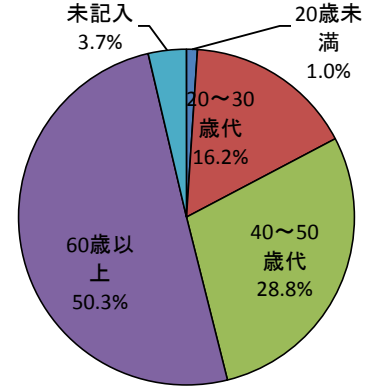
【お住まい】



【利用回数】



【年齢】

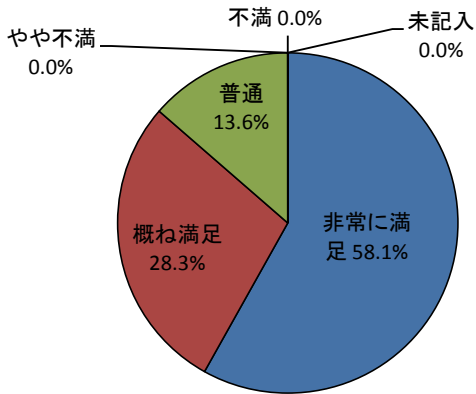


利用者のお住まいについて事業全体では、「市内」が96.9%、「市外」が1.6%となっています。利用回数は、「6回~10回」と「10回以上」で半数以上を占めており、継続的な利用がうかがえます。利用者の年齢については、約半数が「60歳以上」となっています。

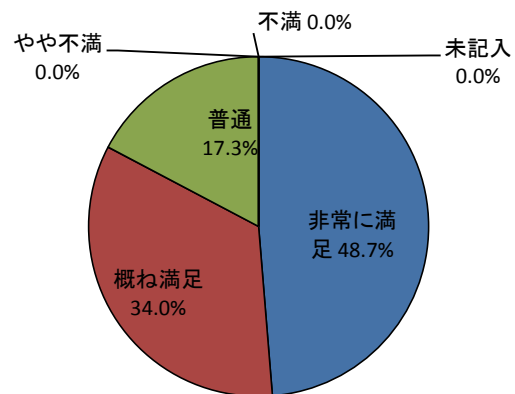
3 職員の対応についての満足度

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。

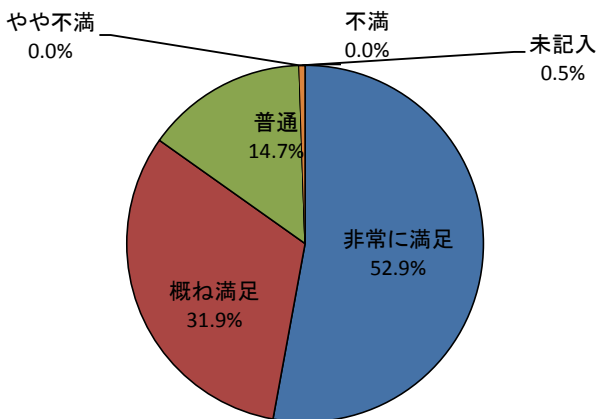
【あいさつや言葉づかいについて】



【職員の身だしなみについて】



【手続きの処理時間について】

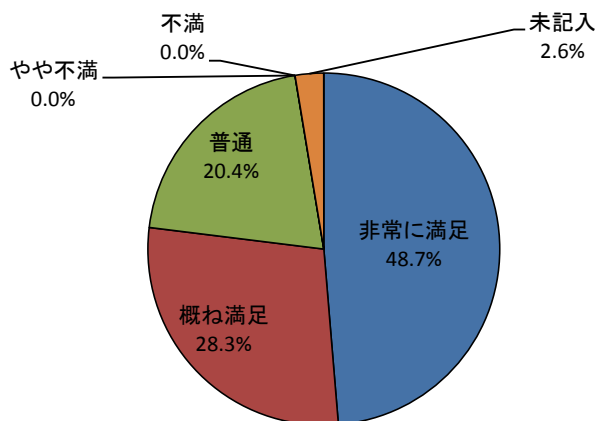


職員のあいさつや言葉づかいについては、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が86.4%と、高い評価を得ています。職員の身だしなみについては、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が82.7%と高い評価を得ています。手続きの処理時間については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が84.8%と高い評価を得ています。なお、いずれの設問にも「やや不満」・「不満」はありませんでした。

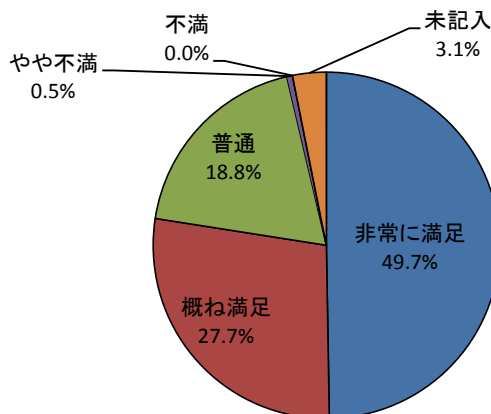
4 窓口についての満足度

窓口についても概ね高い評価を得ています。

【案内表示について】



【整理・整頓について】



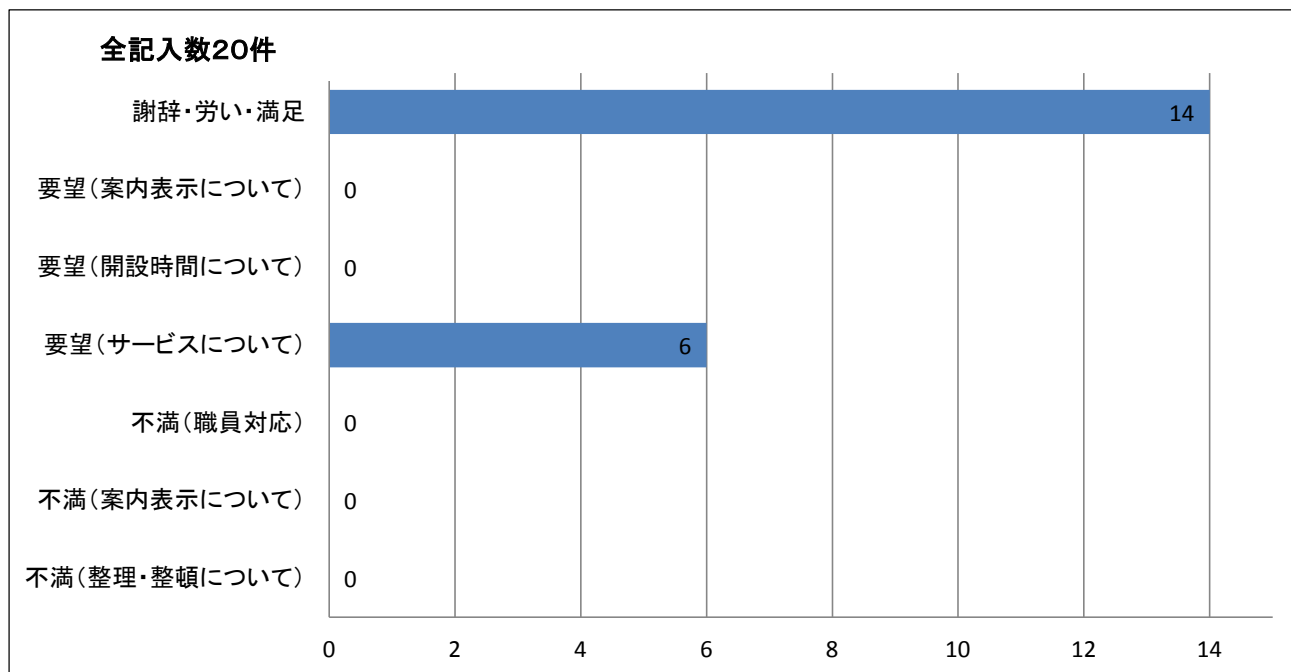
公金収納事務事業全体で、窓口における案内表示について「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が77.0%と、概ね高い評価を得ています。

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77.4%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14件と最多となっています。

「要望(サービスについて)」に関する意見が6件あり, 「声はもう少し大きい方が聞き取りやすい」などとなっています。



【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】

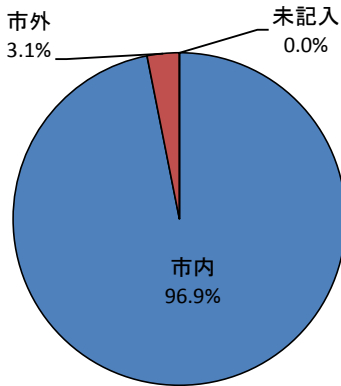
1 事業概要

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。

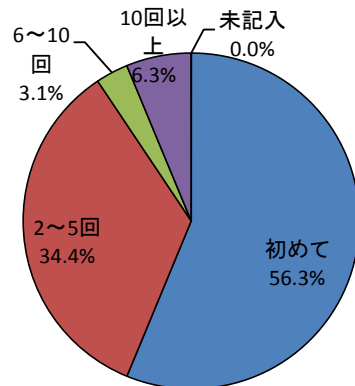
2 利用者の属性

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。

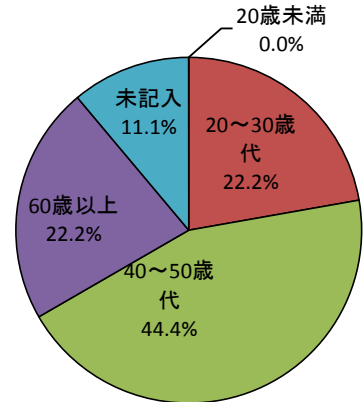
【お住まい】



【利用回数】



【年齢】

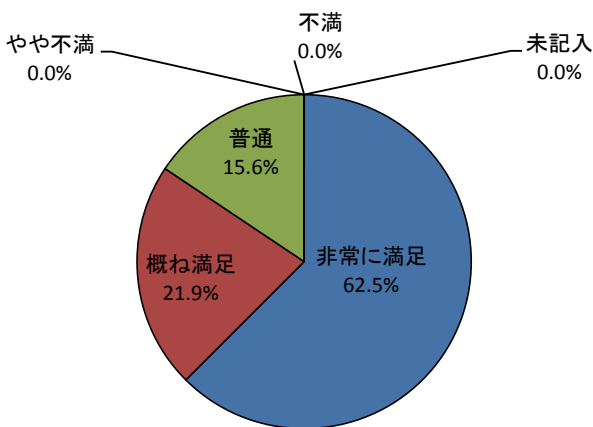


利用者のお住まいについては、「市内」が96.9%、「市外」が3.1%となっています。
 利用回数については、「初めて」が56.3%、「2~5回」が34.4%で大多数を占めています。
 年齢については、「40~50歳代」が44.4%と約半数を占めています。

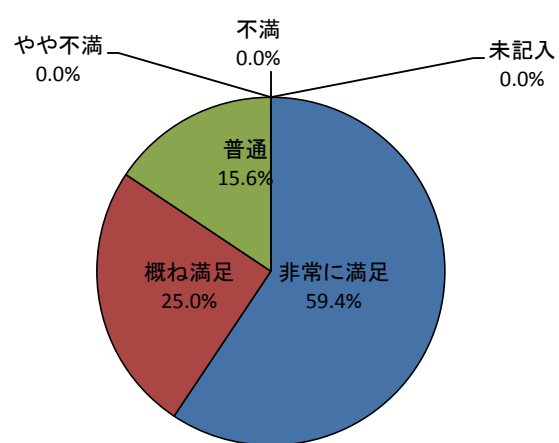
3 職員の対応についての満足度

職員の対応について高い評価を得ています。

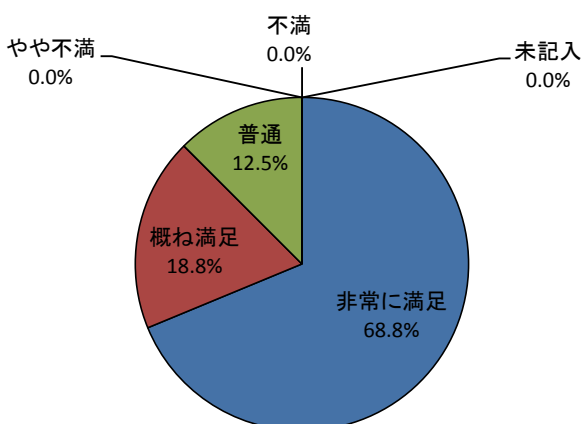
【あいさつや言葉づかいについて】



【職員の身だしなみについて】



【手続きの処理時間について】

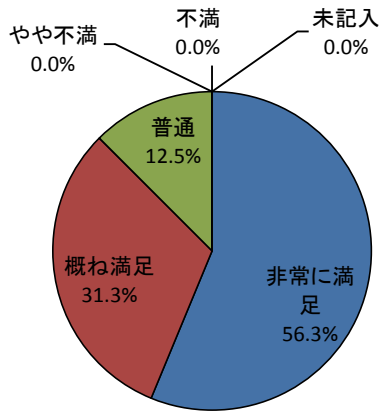


職員のあいさつや言葉づかいについては、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が84.4%と、高い評価を得ています。
 職員の身だしなみについては、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が84.4%と高い評価を得ています。
 手続きの処理時間については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が87.6%と高い評価を得ています。
 なお、いずれの設問にも「やや不満」・「不満」はありませんでした。

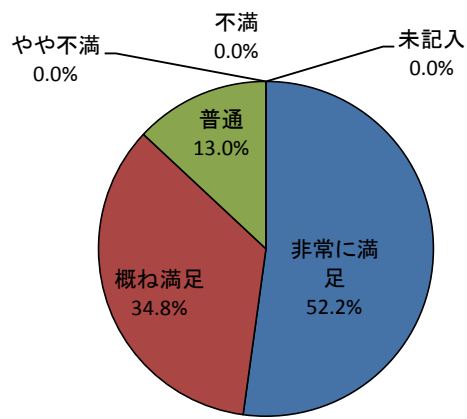
4 窓口についての満足度

窓口についても高い評価を得ています。

【案内表示について】



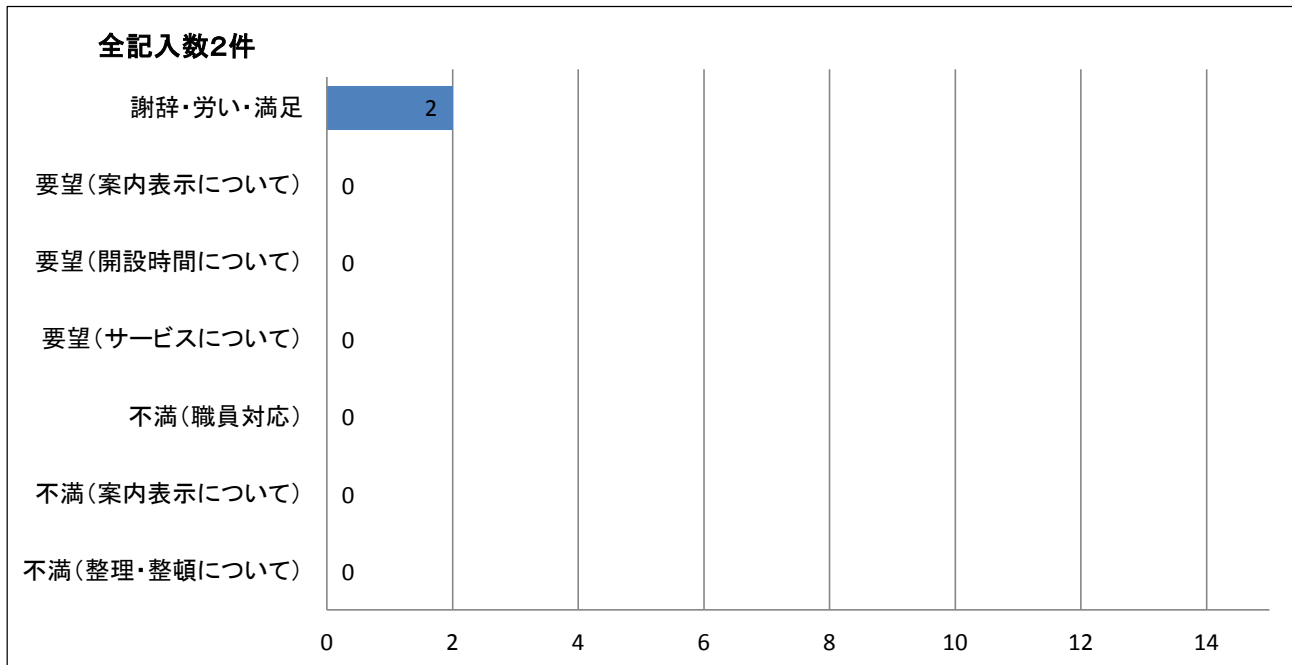
【整理・整頓について】



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87.6%と、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の自由意見に寄せられた2件を「謝辞・労い・満足」、「要望」、「不満」に分類したところ、全て「謝辞・労い・満足」についての内容となっており、「親切に対応していただき本当にありがたい」というような声が寄せられています。



【諸証明交付受付事業】

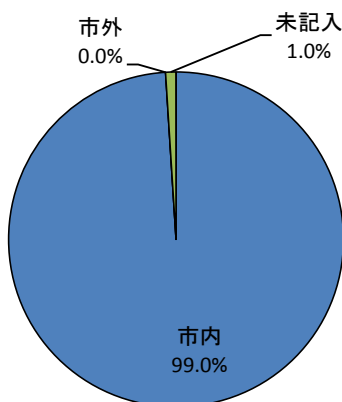
1 事業概要

調布ヶ丘及び染地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。

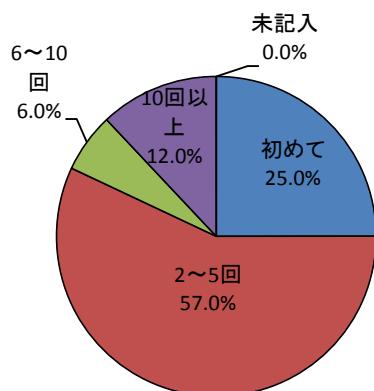
2 利用者の属性

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。

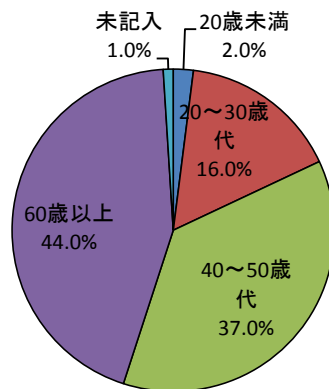
【お住まい】



【利用回数】



【年齢】



利用者のお住まいについては、事業全体では「市内」が99.0%となっています。

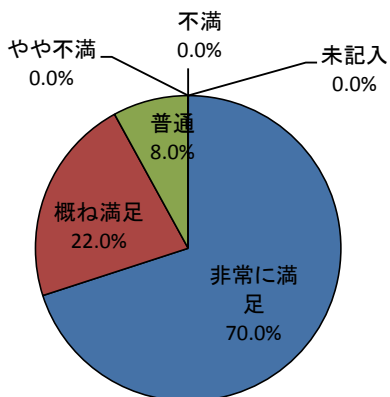
利用回数については、「2~5回」が57.0%と半数以上を占めています。

年齢については、「40~50歳代」が37.0%、「60歳以上」が44.0%と大部分占めています。

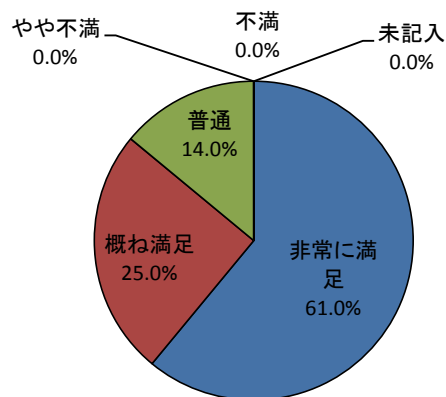
3 職員の対応についての満足度

諸証明交付受付事業全体で、職員の対応について高い評価を得ています。

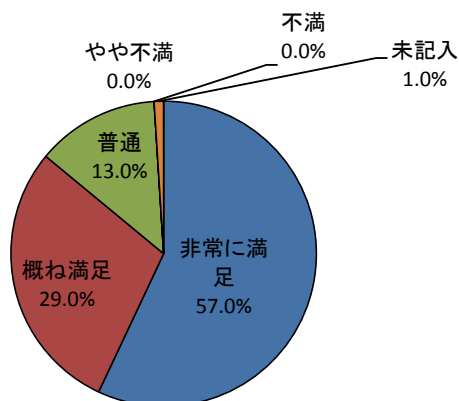
【あいさつや言葉づかいについて】



【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92.0%と、非常に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86.0%と高い評価を得ています。

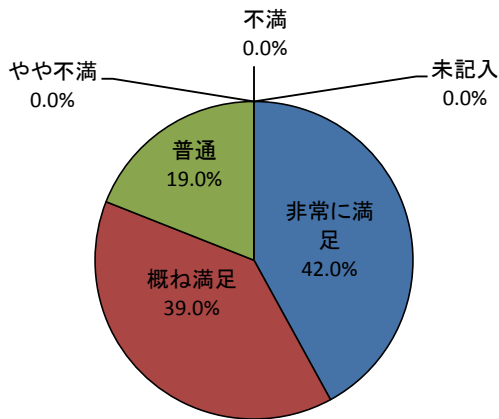
手続きの処理時間については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が86.0%と高い評価を得ています。

なお、いずれの設問にも「やや不満」・「不満」はありませんでした。

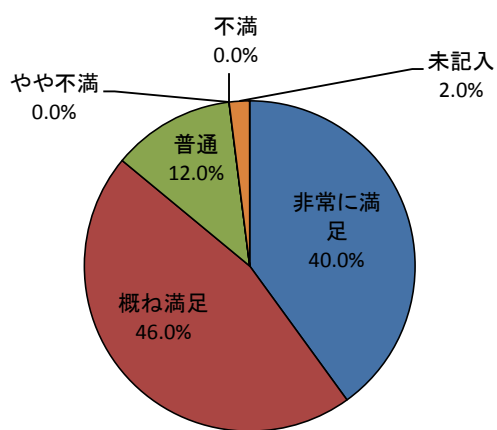
4 窓口についての満足度

窓口についても高い評価を得ています。

【案内表示について】



【整理・整頓について】

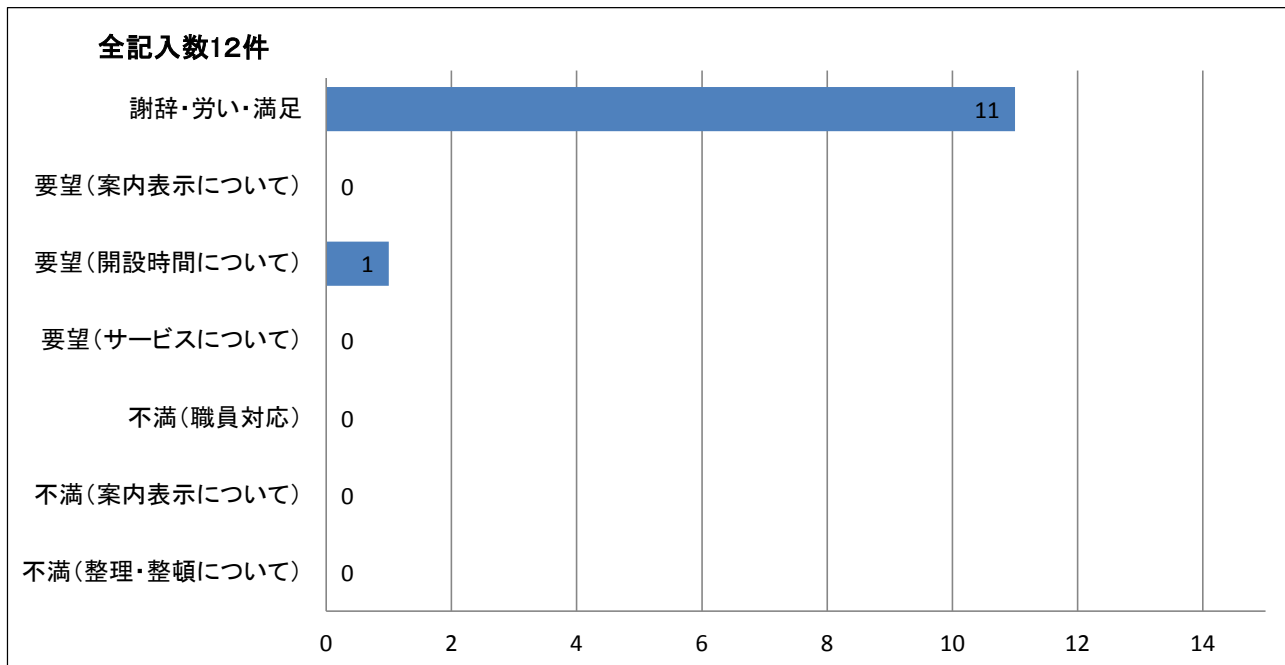


諸証明交付受付事業全体で、窓口における案内表示について「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が81.0%と、高い評価を得ています。

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86.0%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12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11件と最多となっています。「要望(開設時間について)」に関する意見が1件あり, 「近くに窓口があって助かっているが, もう少し早い時間から遅い時間まで開いているともっと助かる」となっています。



第3章 調査結果の総括

今回の調査結果では、全体的には利用者の皆さまから、概ね満足いただけている結果を得られました。但し、公金収納事務事業において整理整頓の項目に関して、「やや不満」が1件ありましたことから、ご意見を真摯に受けとめ、整理整頓を一層心掛け、より気持ちよくご利用いただけるような環境を整えてまいります。

一方、中期経営目標にも掲げている市民サービス事業の利用者満足度（「非常に満足」・「概ね満足」の割合）については、下記の通り平成25年度調査（前回）との比較で5.6ポイントの低下となりました。

今回の調査における満足度も86.0%と一定の水準を維持しておりますが、平成25年度の調査結果を下回ったことから、その要因を分析し、今後の改善に取り組みつつ、より満足いただける接遇を心掛けてまいります。

【市民サービス事業における利用者満足度（中期経営目標対象項目）】

平成27年度調査 (今回)	回収 (数)	満足度(%)		
		(1)あいさつや 言葉使い	(2)身だしなみ	(1)(2)の平均
公金収納事務	191	86.4	82.7	84.6
スポーツ・保養施設インフォメーショ ンコーナー受付	32	84.4	84.4	84.4
諸証明交付受付	100	92.0	86.0	89.0
平均		87.6	84.4	86.0
前回との比較		▲5.2	▲5.9	▲5.6

平成25年度調査 (前回)	回収 (数)	満足度(%)		
		(1)あいさつや 言葉使い	(2)身だしなみ	(1)(2)の平均
公金収納事務	150	89.3	83.4	86.4
スポーツ・保養施設インフォメーショ ンコーナー受付	23	91.3	91.3	91.3
諸証明交付受付	137	97.8	96.3	97.1
平均		92.8	90.3	91.6

利 用 者 満 足 度 調 査
(市民サービス事業)

報 告 書

平成28年1月

一般財団法人調布市市民サービス公社