

利用者満足度調査
(市民サービス事業)

報告書

平成30年3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	2
第2章 調査結果	3
【公金収納事務事業】	3
1 事業概要	3
2 利用者の属性	3
3 職員の対応についての満足度	3
4 窓口全体の印象についての満足度	4
5 自由意見	4
【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】	5
1 事業概要	5
2 利用者の属性	5
3 職員の対応についての満足度	5
4 窓口全体の印象についての満足度	6
5 自由意見	7
【諸証明交付受付事業】	8
1 事業概要	8
2 利用者の属性	8
3 職員の対応についての満足度	8
4 窓口全体の印象についての満足度	9
5 自由意見	9
第3章 調査結果の総括	10

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29年11月28日(火)～ 12月8日(金)	51
	神代出張所・会計課公金収納窓口		105
	事業別合計		156
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29年11月28日(火)～ 12月8日(金)	31
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29年11月28日(火)～ 12月14日(木)	53
	調布ヶ丘地域福祉センター 諸証明交付受付窓口		52
	事業別合計		105
総合計			292

3 調査内容

今回は、事業ごとに次の事項を調査内容としました。

1 ご利用者について

公金収納事務事業：

- (1) お住まい (2) 利用回数 (3) 年齢

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) お住まい (2) 利用回数 (3) 年齢 (4) 来所目的

諸証明交付受付事業：

- (1) お住まい (2) 利用回数 (3) 年齢

2 職員の対応について(全事業共通)

- (1) 感じの良いあいさつについて
- (2) 丁寧な言葉づかいについて
- (3) 誠実な勤務態度について
- (4) 仕事に合った身だしなみについて
- (5) 職員に対する総合評価について

自由記入：回答理由やその他、職員の対応についてのご意見・ご要望など

3 窓口全体の印象について(全事業共通)

(1) 総合的にみた使いやすさについて

自由意見：回答理由やその他，利用についてのご意見・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。

なお，市民サービス事業においては，今回が計画期間中における最後の調査となります。

※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「（5）職員に対する総合評価について」に関する評価における「満足」及び「ほぼ満足」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

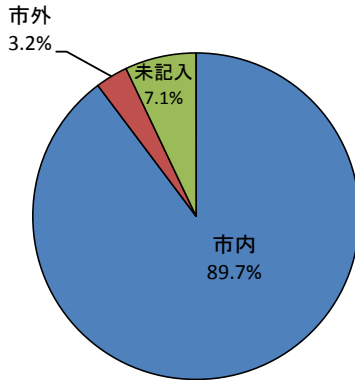
1 事業概要

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。

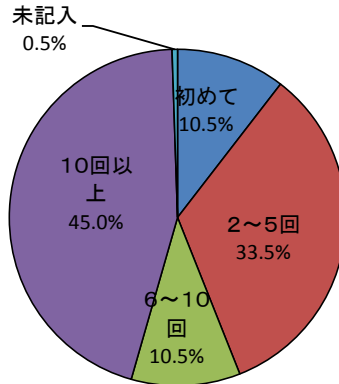
2 利用者の属性

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。

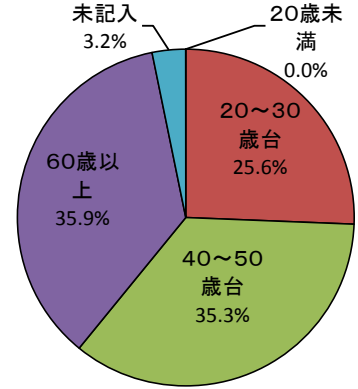
【お住まい】



【利用回数】



【年齢】

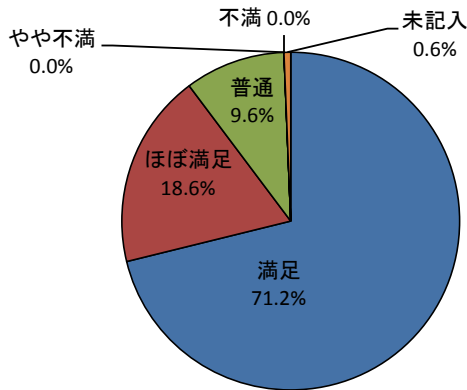


【利用者のお住まい】について事業全体では、「市内」が89.7%、「市外」が3.2%となっています。
 【利用回数】は、「6回~10回」と「10回以上」で半数以上を占めており、継続的な利用がうかがえます。
 【利用者の年齢】については、「40歳~50歳代」と「60歳以上」で約7割を占めています。

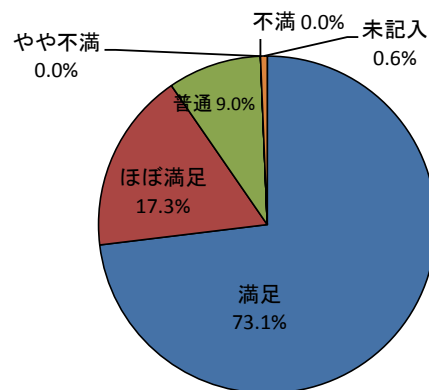
3 職員の対応についての満足度

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。

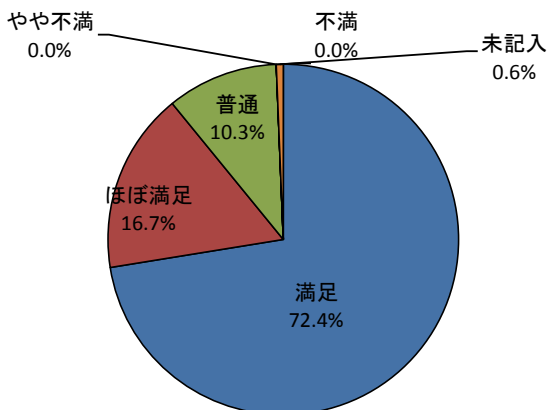
【感じの良いあいさつについて】



【丁寧な言葉づかいについて】



【誠実な勤務態度について】



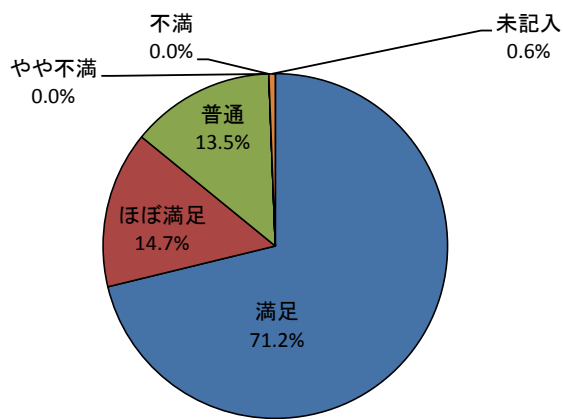
【感じの良いあいさつ】については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が89.8%と、高い評価を得ています。

【丁寧な言葉づかい】については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が90.4%と非常に高い評価を得ています。

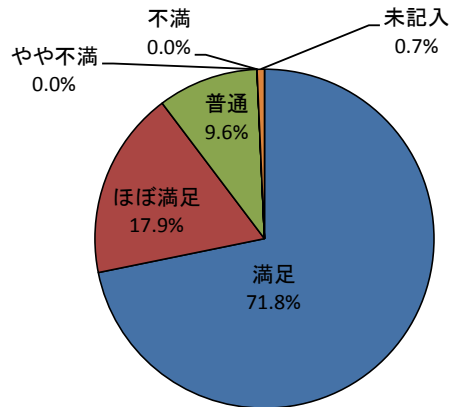
【誠実な勤務態度】については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が89.1%と高い評価を得ています。

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。

【仕事に合った身だしなみについて】



【職員に対する総合評価について】

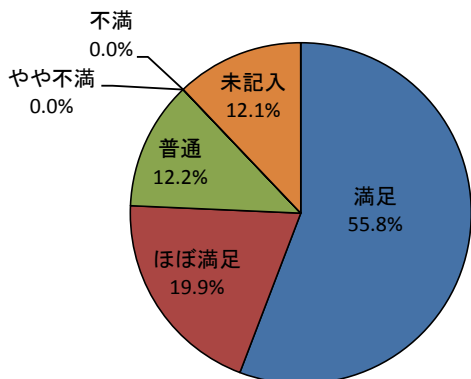


【仕事に合った身だしなみ】について「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が85.9%と高い評価を得ています。

【職員に対する総合評価】については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が89.7%と高い評価を得ています。

4 窓口全体の印象についての満足度

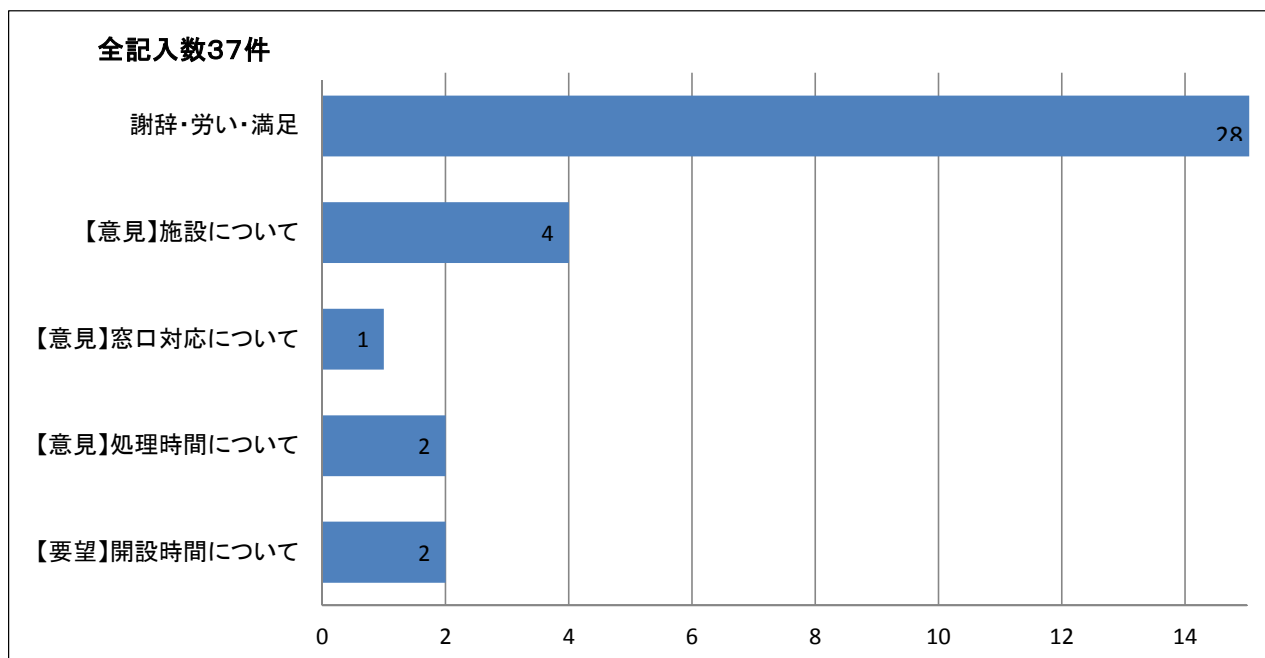
【総合的にみた使いやすさについて】



【総合的にみた使いやすさ】については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が75.7%、「普通」と回答された方が12.2%でした。

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37件を「謝辞・労い・満足」、「意見」、「要望」に分類したところ、「謝辞・労い・満足」についての内容が28件、「意見」が7件、「要望」が2件でした。



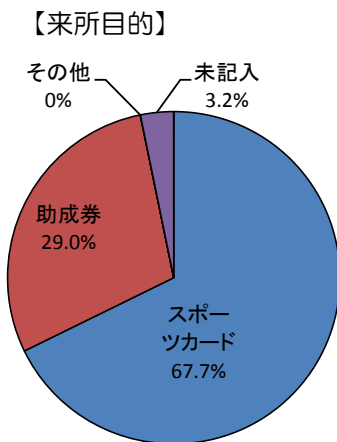
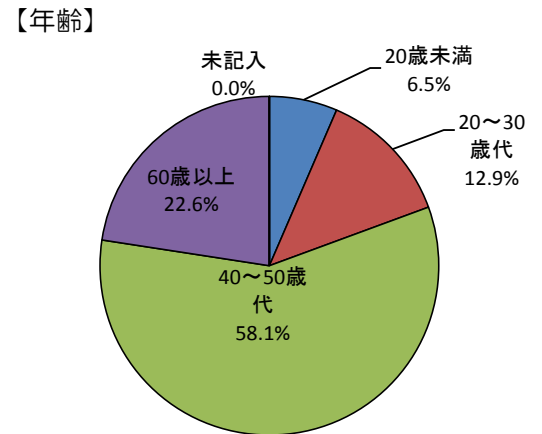
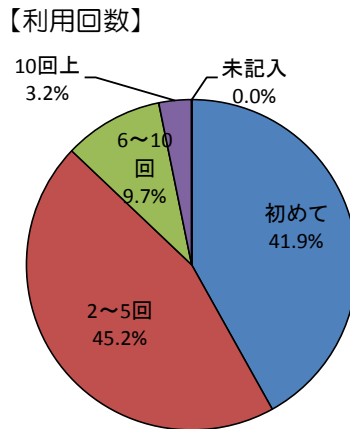
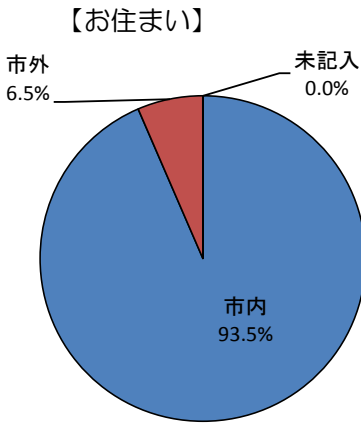
【スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付事業】

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】については、「市内」が93.5%、「市外」が6.5%となっています。

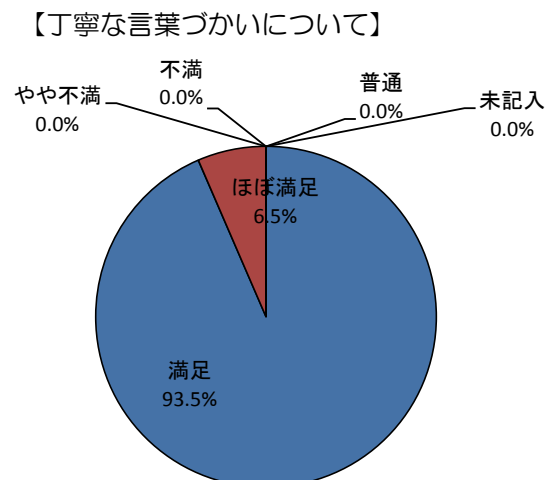
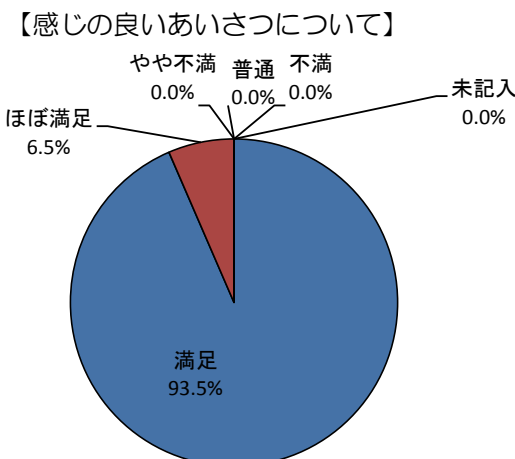
【利用回数】については、「初めて」が41.9%、「2~5回」が45.2%でこれらの方が多くを占めています。

【年齢】については、「40~50歳代」が58.1%と約6割を占めています。

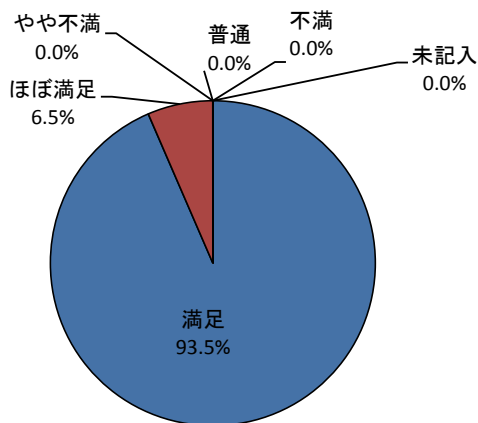
【来所目的】については、「スポーツカード申請等」が67.7%と約7割を占めています。

3 職員の対応についての満足度

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、職員の対応について非常に高い評価を得ています。

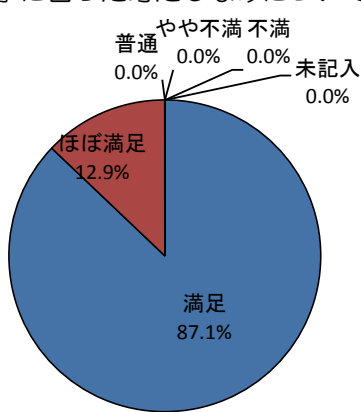


【誠実な勤務態度について】

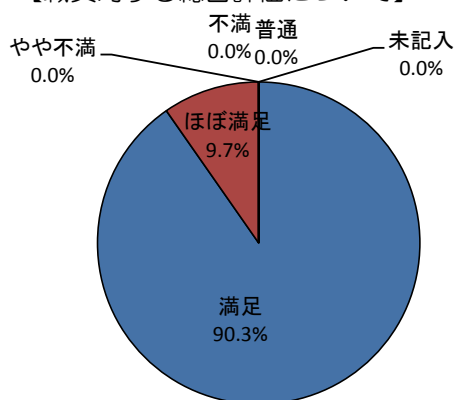


【感じの良いあいさつ】，【丁寧な言葉づかい】，【誠実な勤務態度】については、いずれも「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が100%と、非常に高い評価を得ています。

【仕事に合った身だしなみについて】



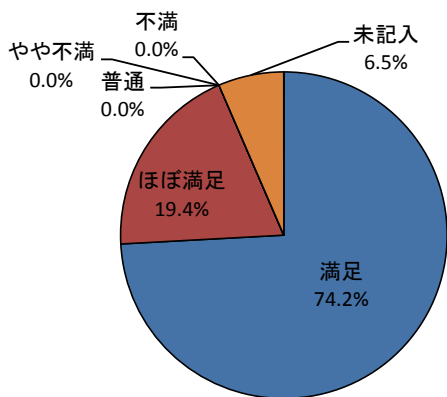
【職員に対する総合評価について】



【仕事に合った身だしなみ】，【職員に対する総合評価】については、いずれも「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が100%と、非常に高い評価を得ています。

4 窓口全体の印象についての満足度

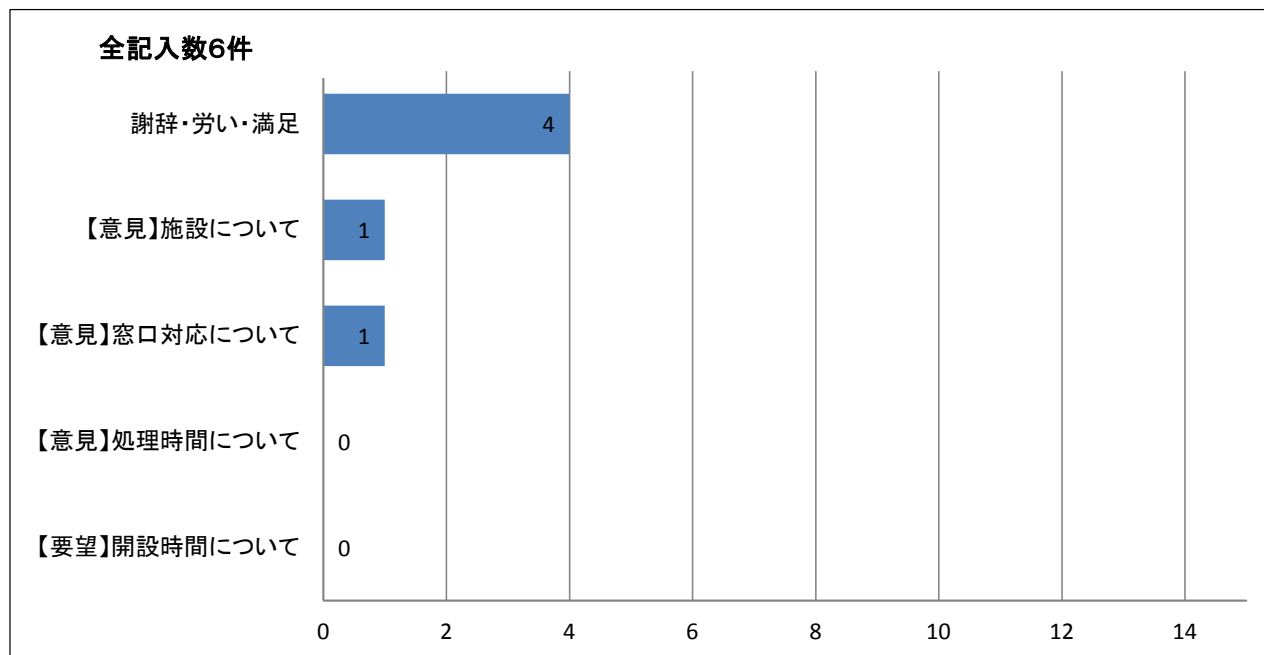
【総合的にみた使いやすさについて】



【総合的にみた使いやすさ】については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が93.6%と、非常に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6件を「謝辞・労い・満足」、「意見」、「要望」に分類したところ、「謝辞・労い・満足」についての内容が4件、「意見」が2件、「要望」が0件でした。



【諸証明交付受付事業】

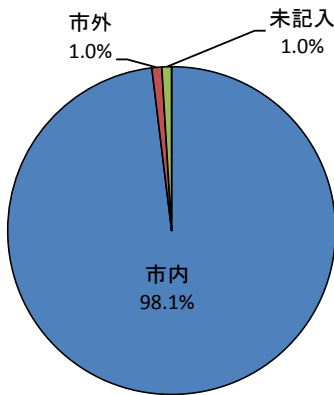
1 事業概要

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。

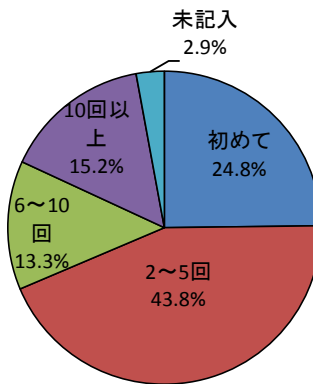
2 利用者の属性

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。

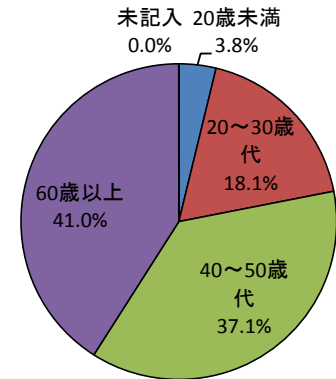
【お住まい】



【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98.1%となっています。

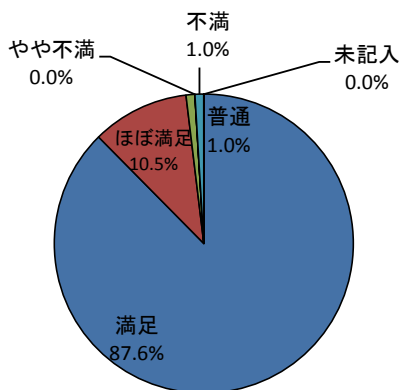
【利用回数】については、「2~5回」が43.8%と約半数を占めています。

【年齢】については、「40~50歳代」が37.1%、「60歳以上」が41.0%と、それの方が多くを占めています。

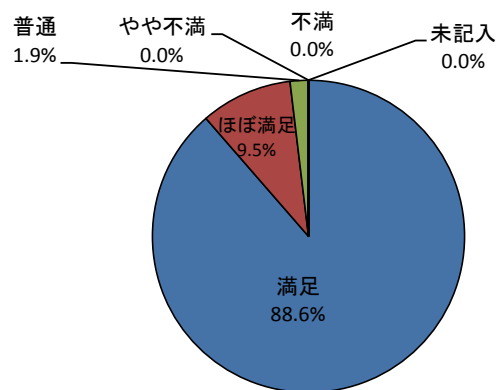
3 職員の対応についての満足度

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。

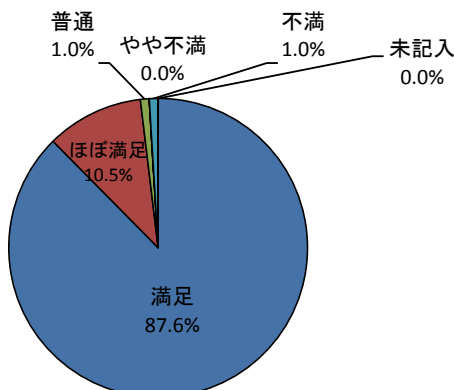
【感じの良いあいさつについて】



【丁寧な言葉づかいについて】

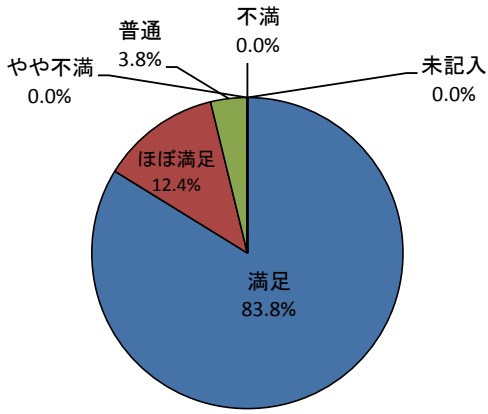


【誠実な勤務態度について】

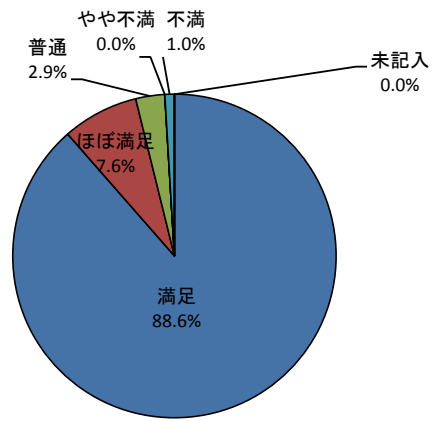


【感じの良いあいさつ】，【丁寧な言葉づかい】，【誠実な勤務態度】については、いずれも「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が98.1%と、非常に高い評価を得ています。

【仕事に合った身だしなみについて】

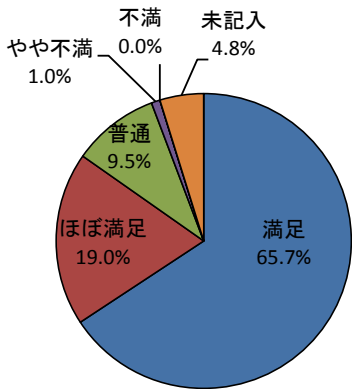


【職員に対する総合評価について】



【仕事に合った身だしなみ】，【職員に対する総合評価】については，いずれも「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が96.2%と，非常に高い評価を得ています。

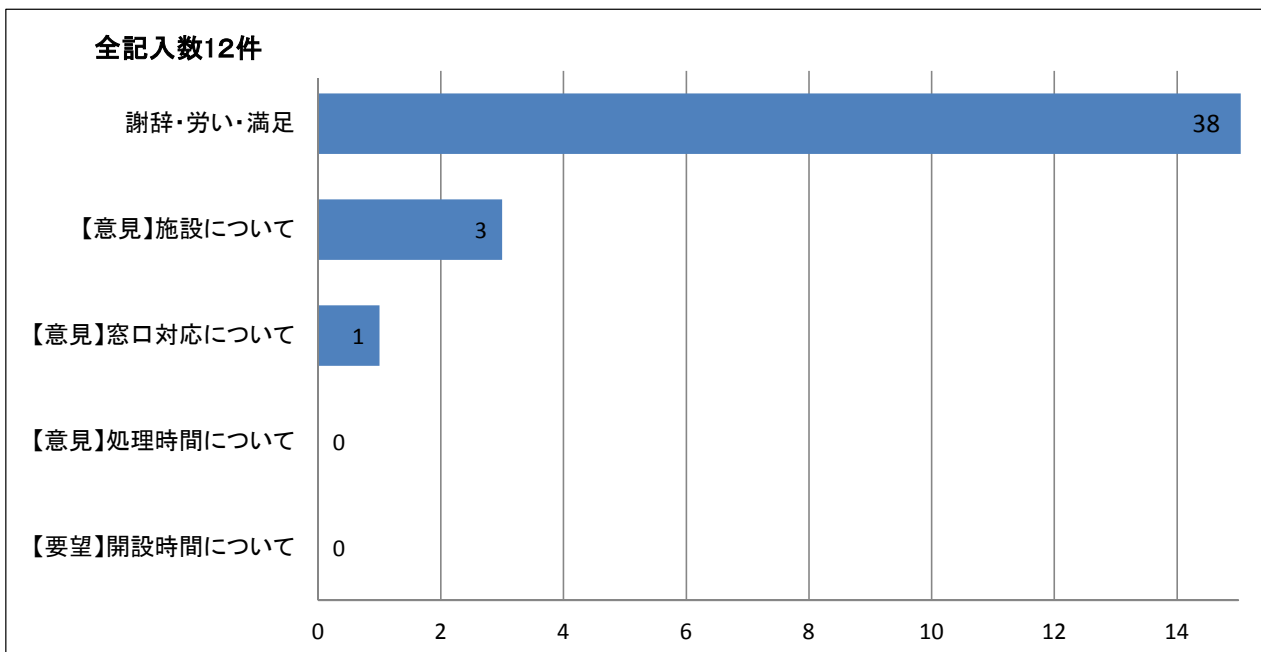
4 窓口全体の印象についての満足度 【総合的にみた使いやすさについて】



【総合的にみた使いやすさ】については，「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が84.7%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42件を「謝辞・労い・満足」，「意見」，「要望」に分類したところ，「謝辞・労い・満足」についての内容が38件，「意見」が4件，「要望」が0件でした。



第3章 調査結果の総括

今回の調査結果では、満足度（「満足」・「ほぼ満足」の割合）95.3%と平成27年度調査（前回）との比較で9.3ポイントの向上となり、利用者の皆さまから高い評価をいただくことができました。

また、中期経営目標に掲げている市民サービス事業の満足度90.0%以上も達成できたことから、今後は現在の水準を維持していくとともに、更なるサービス向上に努めてまいります。

【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29年度調査 （今回）	回収 （数）	満足度（%）		
		(1)あいさつや 言葉使い	(2)勤務態度 や身だしなみ	職員に対する 総合評価
公金収納事務	156	90.1	87.5	89.7
スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付	31	100.0	100.0	100.0
諸証明交付受付	105	98.1	97.2	96.2
平均		96.2	94.9	95.3
前回との比較		8.6	10.5	9.3

平成27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	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 （前々回）	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30年3月

一般財団法人調布市市民サービス公社