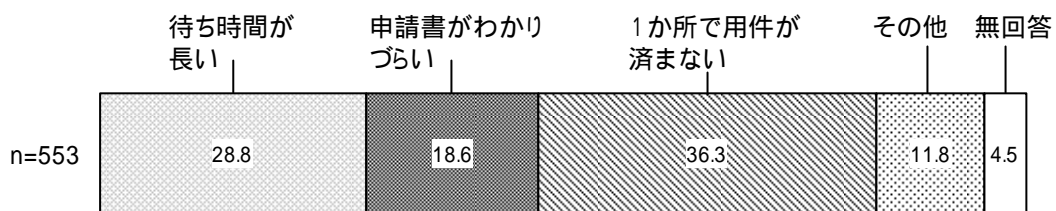


(3) 事務処理の対応を「不満」に思う理由

問3-2 問3(3)で「3 やや不満」又は「4 不満」と選んだ方にうかがいます。事務処理のどういう点が不満ですか。次の中から1つ選んで、をつけてください。

問3で事務処理の対応について「やや不満」又は「不満」と答えた方は553件であった。事務処理の対応を「不満」に思う理由としては、「1か所で用件が済まない」が36.3%で最も高かった。以下、「待ち時間が長い」(28.8%)、「申請書がわかりづらい」(18.6%)、「その他」の順となっている。

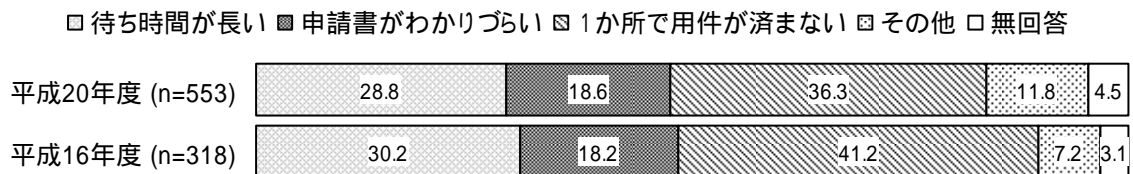
図 25 事務処理の対応を「不満」に思う理由



【経年比較】

前回調査結果との比較では、「その他」で4.6ポイントの増加が見られ、「1か所で用件が済まない」で4.9ポイントの減少が見られた。

図 26 事務処理の対応を「不満」に思う理由(経年比較)



【属性別の傾向】

「性別」では、「待ち時間が長い」で男性の方が女性より高い割合となっている。

「性別・年齢別」は属性の件数が少ない(50件未満)ため、コメントの対象としない。

「居住地域別」では、中央地域で「待ち時間が長い」が36.7%で最も高かった。西部地域では、「待ち時間が長い」と「申請書がわかりづらい」がどちらも30.6%と同じ割合で最も高くなっている。

図 27 属性別の事務処理の対応を「不満」に思う理由

□ 待ち時間が長い ■ 申請書がわかりづらい ▨ 1か所で用件が済まない □ その他 □ 無回答

