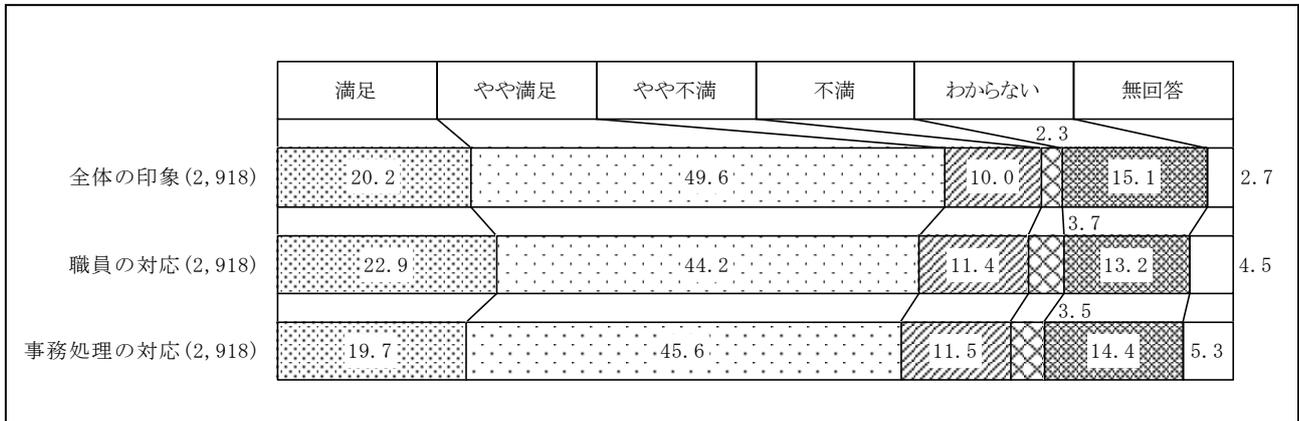


2 市の窓口サービスについて

(1) 窓口サービスの評価

問3 市の窓口サービスは、いかがですか。それぞれについて次の中から1つずつ選んで、○をつけてください。



■全体傾向■

①全体の印象

全体の印象では、「やや満足」(49.6%)がほぼ半数を占めており、「満足」(20.2%)と合わせた『満足(合計)』は69.8%に達している。一方、「やや不満」(10.0%)と「不満」(2.3%)を合わせた『不満(合計)』は12.3%となっている。

②職員の対応

職員の対応では、「やや満足」(44.2%)の比率が最も高く、「満足」(22.9%)と合わせた『満足(合計)』は67.1%となっている。一方、「やや不満」(11.4%)と「不満」(3.7%)を合わせた『不満(合計)』は15.1%となっている。

③事務処理の対応

事務処理の対応では「やや満足」(45.6%)の比率が最も高く、「満足」(19.7%)と合わせた『満足(合計)』は65.3%となっている。一方、「やや不満」(11.5%)と「不満」(3.5%)を合わせた『不満(合計)』は14.8%となっている。

■属性別の傾向■

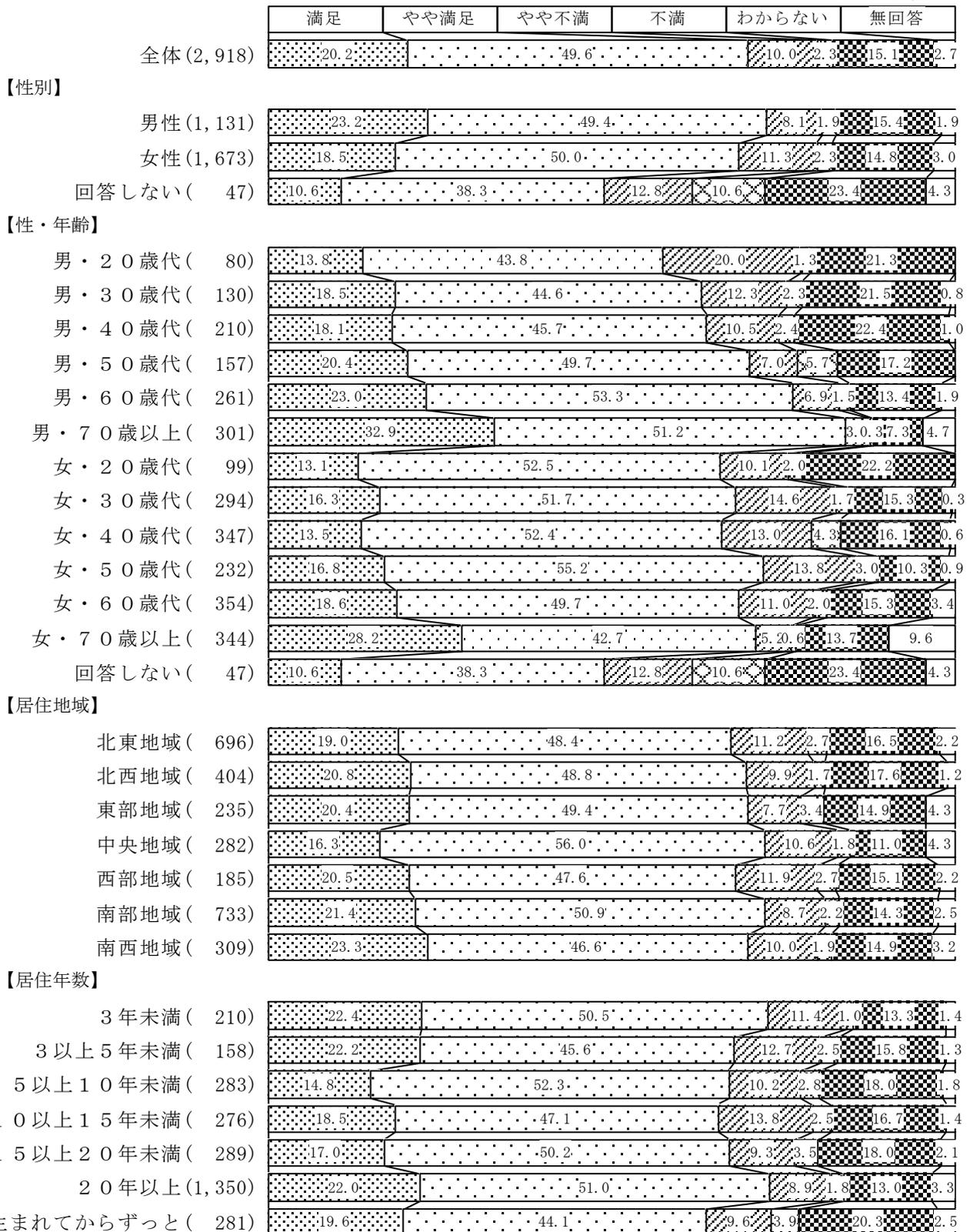
①全体の印象

【性別】男性の方が「満足」との回答比率が高い。

【性・年齢】男性で、「満足」と「やや満足」の合計である『満足(合計)』が、年齢層が上がるほど上昇する傾向がみられる。

【居住年数】5年以上20年未満の層に比べて、5年未満の比較的最近転入してきた層で「満足」の比率が高くなっており、この5年間で窓口サービスが改善されたことの反映とみることができる。

単位：%



②職員の対応

【性別】「①全体の印象」同様、男性の方が「満足」の回答比率が高い。

【性・年齢】男性の60歳代以上で、「満足」と「やや満足」の合計である『満足（合計）』が70%台後半と比率が高い。

【居住年数】「①全体の印象」同様、5年以上20年未満の層に比べ、5年未満の比較的最近転入してきた層で「満足」の比率が高くなっており、この5年間で窓口サービスが改善されたことの反映とみることができる。

単位：%

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない | 無回答 |
|------------|------|------|------|-----|-------|-----|
| 全体 (2,918) | 22.9 | 44.2 | 11.4 | 3.7 | 13.2 | 4.5 |

【性別】

| | | | | | | |
|------------|------|------|------|------|------|-----|
| 男性 (1,131) | 26.2 | 43.9 | 8.7 | 3.3 | 14.5 | 3.4 |
| 女性 (1,673) | 21.0 | 44.7 | 13.2 | 3.8 | 12.3 | 4.9 |
| 回答しない (47) | 12.8 | 31.9 | 17.0 | 14.9 | 17.0 | 6.4 |

【性・年齢】

| | | | | | | |
|---------------|------|------|------|------|------|------|
| 男・20歳代 (80) | 21.3 | 36.3 | 12.5 | 6.3 | 23.8 | |
| 男・30歳代 (130) | 20.8 | 42.3 | 12.3 | 3.1 | 19.2 | 2.3 |
| 男・40歳代 (210) | 18.1 | 41.4 | 11.4 | 5.2 | 22.4 | 1.4 |
| 男・50歳代 (157) | 21.7 | 45.2 | 10.2 | 3.8 | 17.2 | 1.9 |
| 男・60歳代 (261) | 26.4 | 50.6 | 7.7 | 3.1 | 10.7 | 1.5 |
| 男・70歳以上 (301) | 37.5 | 41.2 | 4.7 | 3.6 | 9.0 | |
| 女・20歳代 (99) | 16.2 | 48.5 | 12.1 | 4.0 | 19.2 | |
| 女・30歳代 (294) | 18.0 | 49.3 | 12.9 | 6.1 | 12.6 | 1.0 |
| 女・40歳代 (347) | 17.0 | 45.5 | 17.0 | 4.3 | 15.0 | 1.2 |
| 女・50歳代 (232) | 19.4 | 47.4 | 16.4 | 3.4 | 10.8 | 2.6 |
| 女・60歳代 (354) | 23.2 | 43.2 | 13.3 | 4.5 | 9.3 | 6.5 |
| 女・70歳以上 (344) | 28.2 | 39.0 | 7.6 | 6.6 | 11.6 | 13.1 |
| 回答しない (47) | 12.8 | 31.9 | 17.0 | 14.9 | 17.0 | 6.4 |

【居住地域】

| | | | | | | |
|------------|------|------|------|-----|------|-----|
| 北東地域 (696) | 21.0 | 45.5 | 12.1 | 3.9 | 13.8 | 3.7 |
| 北西地域 (404) | 25.0 | 40.1 | 13.4 | 4.0 | 14.1 | 3.5 |
| 東部地域 (235) | 20.9 | 46.4 | 10.2 | 4.3 | 12.3 | 6.0 |
| 中央地域 (282) | 19.1 | 48.2 | 13.5 | 4.3 | 8.9 | 6.0 |
| 西部地域 (185) | 22.2 | 44.9 | 11.9 | 4.9 | 13.0 | 3.2 |
| 南部地域 (733) | 24.6 | 44.9 | 9.5 | 3.1 | 13.4 | 4.5 |
| 南西地域 (309) | 27.2 | 39.5 | 10.7 | 2.9 | 15.5 | 4.2 |

【居住年数】

| | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|-----|------|-----|
| 3年未満 (210) | 26.2 | 48.1 | 9.0 | 4.3 | 11.4 | 1.0 |
| 3以上5年未満 (158) | 24.7 | 42.4 | 11.4 | 5.1 | 15.2 | 1.3 |
| 5以上10年未満 (283) | 18.0 | 48.1 | 12.4 | 5.3 | 13.8 | 2.5 |
| 10以上15年未満 (276) | 18.5 | 44.6 | 14.9 | 4.3 | 14.5 | 3.3 |
| 15以上20年未満 (289) | 20.1 | 42.6 | 13.5 | 2.8 | 17.6 | 3.5 |
| 20年以上 (1,350) | 25.2 | 44.1 | 10.8 | 3.0 | 11.0 | 5.9 |
| 生まれてからずっと (281) | 21.0 | 40.6 | 10.3 | 5.7 | 18.1 | 4.3 |

③事務処理の対応

【性別】「①全体の印象」及び「②職員の対応」同様、男性の方が「満足」の回答比率が高い。

【性・年齢】「満足」と「やや満足」の合計である『満足（合計）』の比率は、男性で、年齢層が上がるほど上昇する傾向がみられる。

【居住年数】「①全体の印象」及び「②職員の対応」同様、5年以上20年未満の層に比べ、5年未満の比較的最近転入してきた層で「満足」の比率が高くなっており、この5年間で窓口サービスが改善されたことの反映とみることができる。

単位：%

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない | 無回答 |
|------------|------|------|------|-----|-------|-----|
| 全体 (2,918) | 19.7 | 45.6 | 11.5 | 3.5 | 14.4 | 5.3 |

【性別】

| | | | | | | |
|------------|------|------|------|------|------|-----|
| 男性 (1,131) | 22.3 | 44.9 | 9.7 | 3.0 | 16.2 | 3.9 |
| 女性 (1,673) | 18.3 | 46.3 | 12.8 | 3.4 | 13.3 | 5.9 |
| 回答しない (47) | 6.4 | 40.4 | 14.9 | 14.9 | 17.0 | 6.4 |

【性・年齢】

| | | | | | | |
|---------------|------|------|------|------|------|------|
| 男・20歳代 (80) | 16.3 | 40.0 | 10.0 | 6.3 | 27.5 | |
| 男・30歳代 (130) | 17.7 | 43.8 | 11.5 | 3.8 | 20.0 | 3.1 |
| 男・40歳代 (210) | 14.8 | 42.4 | 15.2 | 3.3 | 23.3 | 1.0 |
| 男・50歳代 (157) | 19.7 | 44.6 | 8.3 | 6.4 | 19.1 | 1.9 |
| 男・60歳代 (261) | 23.4 | 48.3 | 10.7 | 2.3 | 12.6 | 2.7 |
| 男・70歳以上 (301) | 31.6 | 45.2 | 5.0 | 7.7 | 7.6 | 10.0 |
| 女・20歳代 (99) | 14.1 | 55.6 | 6.1 | 3.0 | 21.2 | |
| 女・30歳代 (294) | 18.7 | 45.9 | 14.3 | 4.8 | 15.0 | 1.4 |
| 女・40歳代 (347) | 15.0 | 47.6 | 16.7 | 4.0 | 15.6 | 1.2 |
| 女・50歳代 (232) | 16.8 | 51.3 | 15.1 | 2.6 | 11.2 | 3.0 |
| 女・60歳代 (354) | 18.9 | 44.9 | 13.6 | 4.5 | 10.7 | 7.3 |
| 女・70歳以上 (344) | 23.0 | 41.0 | 7.0 | 0.9 | 11.6 | 16.6 |
| 回答しない (47) | 6.4 | 40.4 | 14.9 | 14.9 | 17.0 | 6.4 |

【居住地域】

| | | | | | | |
|------------|------|------|------|-----|------|-----|
| 北東地域 (696) | 17.5 | 46.1 | 14.1 | 3.2 | 15.4 | 3.7 |
| 北西地域 (404) | 20.8 | 43.1 | 12.1 | 3.7 | 15.6 | 4.7 |
| 東部地域 (235) | 20.4 | 41.7 | 11.9 | 4.7 | 13.6 | 7.7 |
| 中央地域 (282) | 16.7 | 51.1 | 11.7 | 2.8 | 9.6 | 8.2 |
| 西部地域 (185) | 20.0 | 48.1 | 5.4 | 5.4 | 16.2 | 4.9 |
| 南部地域 (733) | 21.1 | 45.8 | 11.3 | 3.1 | 13.8 | 4.8 |
| 南西地域 (309) | 22.3 | 45.0 | 8.4 | 2.6 | 16.8 | 4.9 |

【居住年数】

| | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|-----|------|-----|
| 3年未満 (210) | 23.8 | 46.7 | 10.0 | 3.8 | 13.3 | 2.4 |
| 3以上5年未満 (158) | 22.8 | 45.6 | 12.0 | 2.5 | 15.8 | 1.3 |
| 5以上10年未満 (283) | 16.6 | 48.4 | 12.0 | 3.5 | 16.6 | 2.8 |
| 10以上15年未満 (276) | 16.3 | 47.1 | 13.8 | 3.3 | 16.3 | 3.3 |
| 15以上20年未満 (289) | 15.2 | 43.3 | 15.2 | 3.8 | 18.0 | 4.5 |
| 20年以上 (1,350) | 21.2 | 46.0 | 11.0 | 2.9 | 11.9 | 7.0 |
| 生まれてからずっと (281) | 18.5 | 42.3 | 8.9 | 6.0 | 19.6 | 4.6 |

■経年比較■

①全体の印象

過去の調査と比較すると、『満足(合計)』（「満足」と「やや満足」の合計）の比率は、平成16年度の57.1%から69.8%へと12.7ポイント上昇している。



②職員の対応

過去の調査と比較すると、『満足(合計)』（「満足」と「やや満足」の合計）の比率は、平成16年度の55.3%から67.1%へと11.8ポイント上昇している。



③事務処理の対応

過去の調査と比較すると、『満足(合計)』（「満足」と「やや満足」の合計）の比率は、平成16年度の55.0%から65.3%へと10.3ポイント上昇している。

