

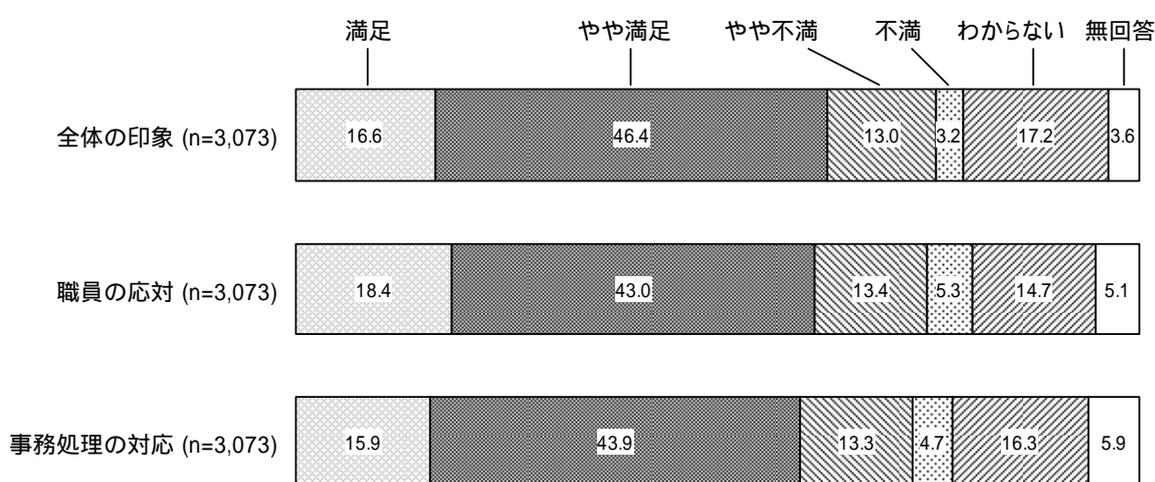
2 市の窓口サービスについて

(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。

市の窓口サービスの評価について、全体の印象と職員の応対、事務処理の対応に分けて尋ねた結果、ほぼ同じような評価であった。「満足」が15.9～18.4%、「やや満足」が43.0～46.4%で、両者を合算した『満足(計)』は6割前後となっている。一方、「不満」と「やや不満」を合算した『不満(計)』は2割以内(16.2～18.7%)であった。

図 17 窓口サービスの評価



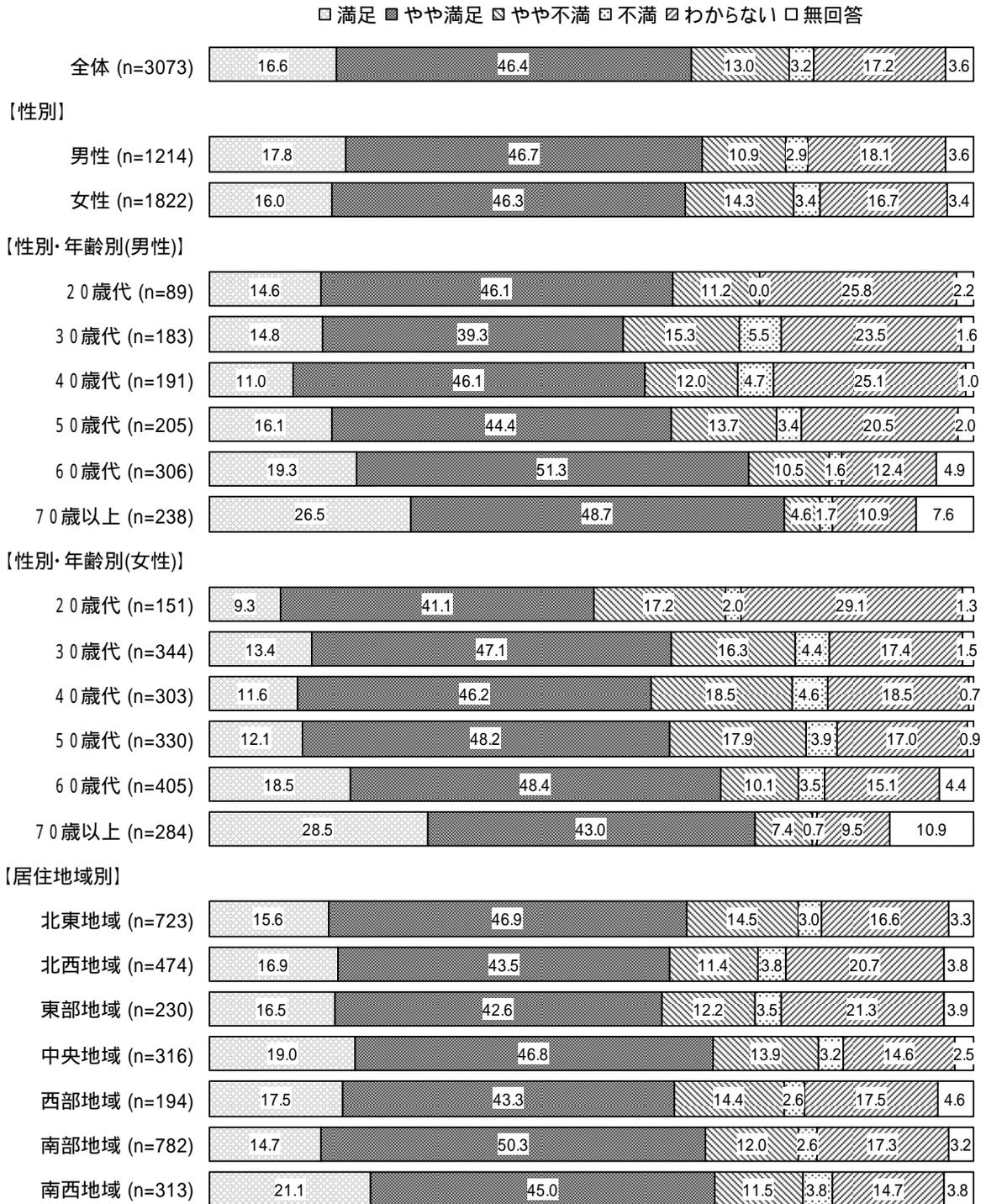
【属性別の傾向】

全体の評価

「性別」と「居住地域別」では、大きな特徴は見られなかった。

「性別・年齢別」では、男女とも年齢層が高くなるにしたがい、「満足」が増加傾向となっている。そのほかでは、男性の20～40歳代(25.8%、23.5%、25.1%)と女性の20歳代(29.1%)で、「わからない」が高かった。

図 18-1 属性別の窓口サービスの評価(全体の印象)

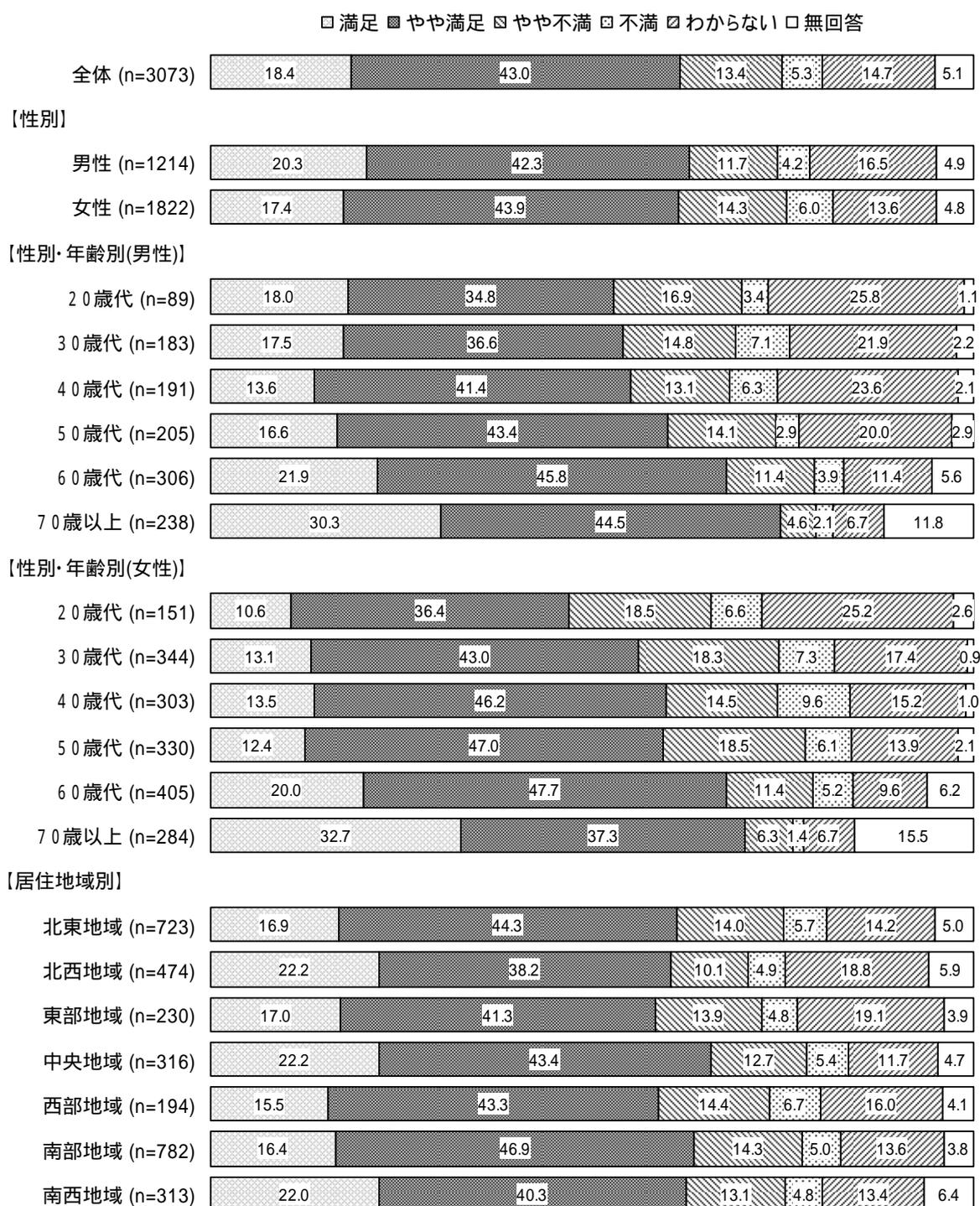


職員の応対

全体の評価と同様に、「性別」と「居住地域別」では、大きな特徴は見られなかった。

「性別・年齢別」では、こちらも全体の評価と同様に、男女とも年齢層が高くなるにしたがい「満足」に増加傾向が見られ、特に男女の70歳以上では、3割以上と高かった。

図 18-2 属性別の窓口サービスの評価(職員の応対)



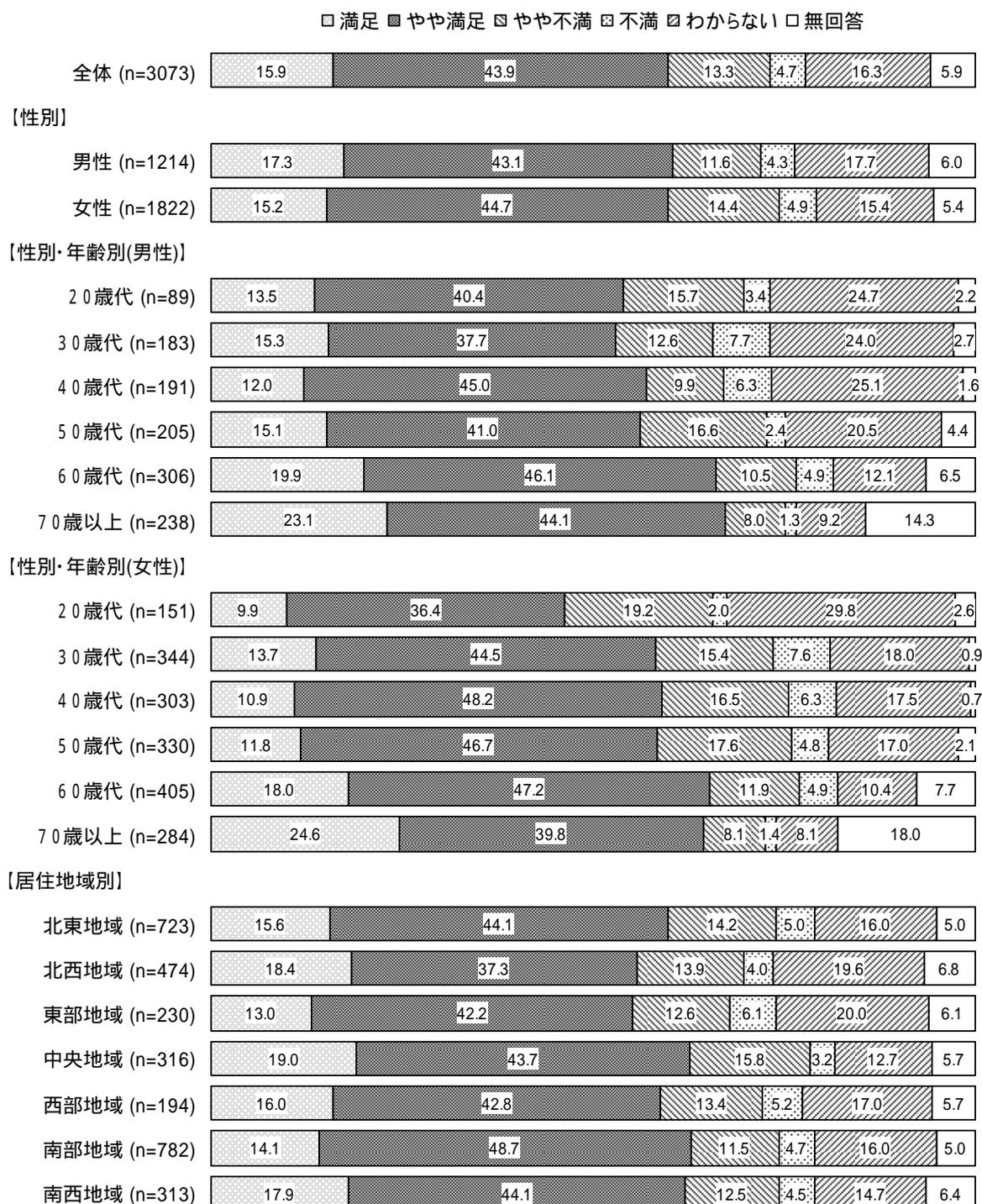
事務処理の対応

「性別」では、大きな特徴は見られなかった。

「性別・年齢別」では、とと同様で、男女とも年齢層が高くなるにしたがい「満足」に増加傾向が見られた。

「居住地域別」を見ると、北西地域で「やや満足」が37.3%と全体に比べて低かった。

図 18-3 属性別の窓口サービスの評価(事務処理の対応)

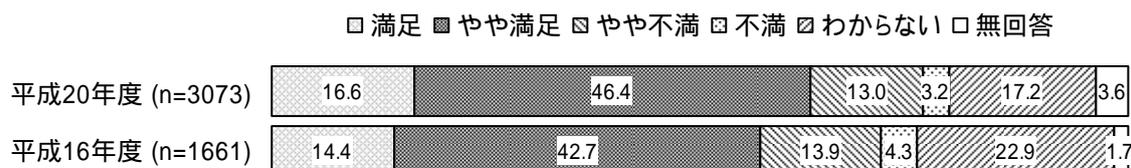


【経年比較】

全体の印象

前回調査結果と比較すると、「わからない」が5.7ポイント減少し、「やや満足」で3.7ポイント、「満足」で2.2ポイントの増加が見られた。

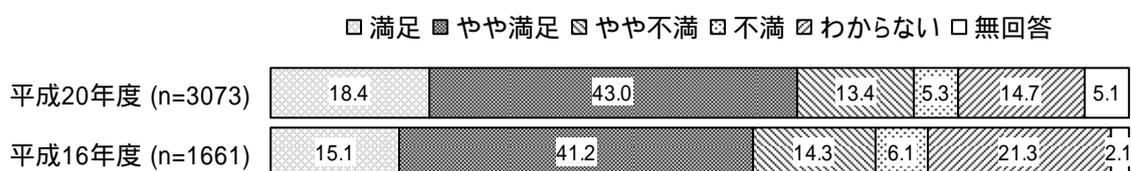
図 19 全体の印象(経年比較)



職員の対応

前回調査結果と比較すると、「わからない」が6.6ポイント減少し、「満足」で3.3ポイント、「やや満足」で1.8ポイントの増加が見られた。

図 20 職員の対応(経年比較)



事務処理の対応

前回調査結果と比較すると、「わからない」が7.1ポイント減少し、「満足」で2.9ポイント、「やや満足」で1.9ポイントの増加が見られた。

図 21 事務処理の対応(経年比較)

