

令和元年度 窓口サービスアンケート報告書

令和2年3月

小平市市民部市民課市民サービス担当

目 次

1 実施概要	1
(1) 目的	1
(2) 実施方法	1
(3) アンケート対象窓口	1
(4) 実施期間	1
(5) アンケート回収結果	1
(6) アンケート用紙	2
2 集計結果及び分析	3
(1) 全体	3
① 回答者の属性	3
② 用件	4
③ 待ち時間	5
④ 待ち時間の印象	5
⑤ 目的窓口までの案内のわかりやすさ※H28年度からの調査項目	6
⑥ 申請書記入方法等のわかりやすさ※H28年度からの調査項目	6
⑦ 待合スペースの環境※R1年度からの調査項目	7
⑧ 職員の言葉づかい	7
⑨ 職員の態度	8
⑩ 説明のわかりやすさ	8
⑪ 小平市の窓口に対する満足感	9
(2) 市民課	10
① 待ち時間	10
② 待ち時間の印象	10
③ 目的窓口までの案内のわかりやすさ	11
④ 申請書記入方法等のわかりやすさ	11
⑤ 待合スペースの環境	12
⑥ 職員の言葉づかい	12
⑦ 職員の態度	13
⑧ 説明のわかりやすさ	13
⑨ 小平市の窓口に対する満足感	14
(3) 保険年金課	15
① 待ち時間	15
② 待ち時間の印象	15
③ 目的窓口までの案内のわかりやすさ	16
④ 申請書記入方法等のわかりやすさ	16
⑤ 待合スペースの環境	17
⑥ 職員の言葉づかい	17

⑦ 職員の態度	18
⑧ 説明のわかりやすさ	18
⑨ 小平市の窓口に対する満足感	19
3 自由意見等	20
(1) 内容別の集計	20
(2) 自由意見等一覧	21

1 実施概要

(1) 目的

窓口における接遇や待ち時間などに対する利用者の評価を調査し、主に窓口業務委託の実施に伴う効果を検証することを目的とします。

(2) 実施方法

窓口業務委託の実施に伴う効果を検証するため、令和元年度は前回、行政経営課が実施した平成30年度と同様、「窓口集中型」で実施しました。

「窓口集中型」は、2週間程度の短期間で窓口利用者に可能な限り回答してもらう方法で、アンケートの回収率が比較的高く、窓口サービス改善の取組に係る施策の実施前後の状況把握に適しています。

(3) アンケート対象窓口

アンケート実施対象窓口は、窓口業務委託を実施している市民課及び保険年金課の2課としました。対象窓口、及び本庁舎エレベーターホールにアンケート用紙、筆記用具及び回収箱を常時設置しました。

(4) 実施期間

令和2年1月28日（火）～令和2年2月8日（土）

(5) アンケート回収結果

設置場所	今回回収数	前回回収数
本庁舎	405	509
東部出張所	—	23
西部出張所	—	31
健康福祉事務センター・健康センター	—	49
合計	405	612

※ 直近の窓口集中型である平成30年度（平成31年2月19日～同年3月2日に実施）と比較した。

小平市 窓口来庁者アンケートのお願い

このアンケートは、皆さまへの窓口サービス向上のための参考とさせていただくものであり、本アンケートの目的以外には使用いたしません。お手数をおかけしますが、ご協力をお願いいたします。

問1 本日利用された窓口とご用件及びご来庁手段をご記入、ご選択ください

窓口	市民課・保険年金課・その他(課)
ご用件	
ご来庁手段	徒歩・自転車・車・バス・電車・その他()

問2 窓口で受け付けてから用件が済むまでどのくらいかかりましたか(1つだけ○をつけてください)

1 10分未満 2 10分台 3 20分台 4 30分台 5 60分未満 6 60分以上

問3 窓口で受け付けてから用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか(1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問4 目的の窓口に行くまでの案内や掲示物はわかりやすかったですか(1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問5 申請書記入、手続き方法のご案内や見本等の掲示物はわかりやすかったですか(1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問6 待合スペースの環境はいかがでしたか。(1つだけ○をつけてください)

1 満足した 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問7 窓口での職員の言葉づかいはいかがでしたか(1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問8 窓口での職員の態度はいかがでしたか(1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問9 窓口での職員の説明はわかりやすかったですか(1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問10 全体として、小平市の窓口に対する満足感はいかがでしたか(1つだけ○をつけてください)

1 満足した 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問11 その他、ご意見・ご要望などお気づきの点などありましたら自由にご記入ください(裏面記入可)

(ご意見・ご要望)

問12 あなたの性別について、お答えください(1つだけ○をつけてください)

1 男性 2 女性 3 回答しない

問13 あなたの年齢について、お答えください(1つだけ○をつけてください)

1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代以上

ご協力ありがとうございました。アンケートは回収箱または窓口担当者等にお渡しください。

2 集計結果及び分析

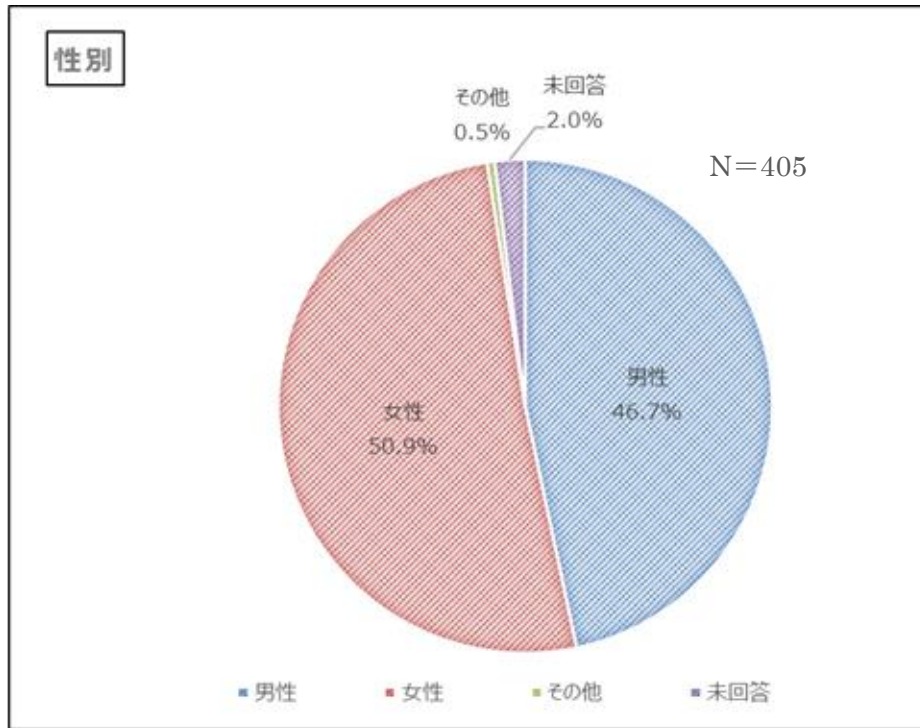
※回答者の属性以外、合計値において未記入を除いて集計しています。

※端数処理のため、構成比が100%にならない場合があります。

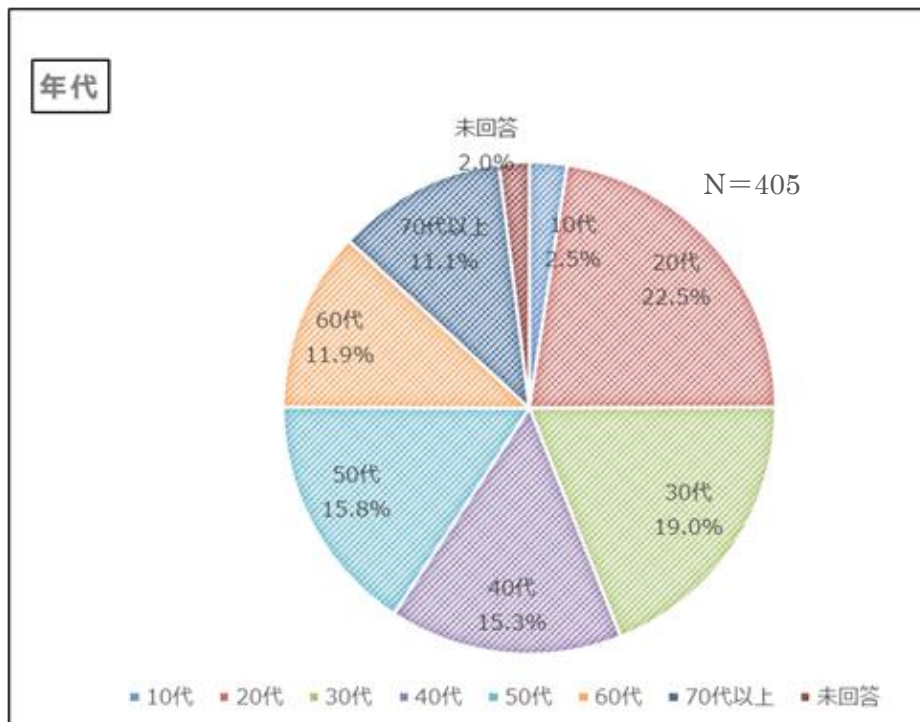
(1) 全体

① 回答者の属性

アンケート回答者の属性を見ると、男女別では女性の回答者が多くなっており、また、年齢別では20代の割合が最も多くなっており、10代の割合が最も少なくなっておりますが、それ以外の年代については同程度の比率となっております。



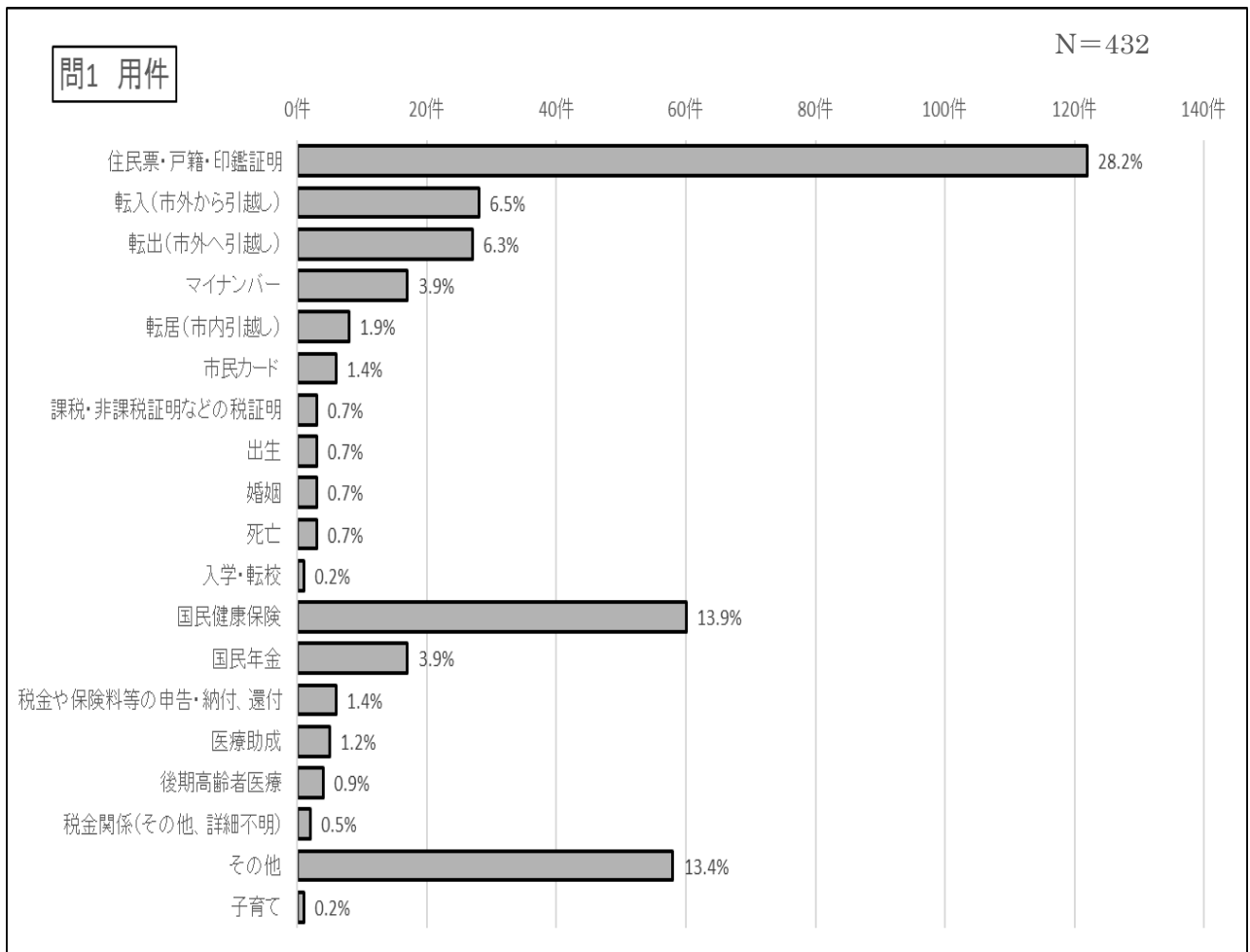
*平成30年度：「男性」43.3%「女性」56.4%「その他」0.2%「未記入」0.24%



*平成30年度：「10代」3.4%「20代」11.4%「30代」12.1%「40代」15.2%「50代」16.8%「60代」15.5%「70代以上」24.8%「未記入」0.7%

② 用件

最も多いのが「住民票・戸籍・印鑑証明」の28.2%であり、以下「国民健康保険」13.9%、「転入」6.5%と続いています。

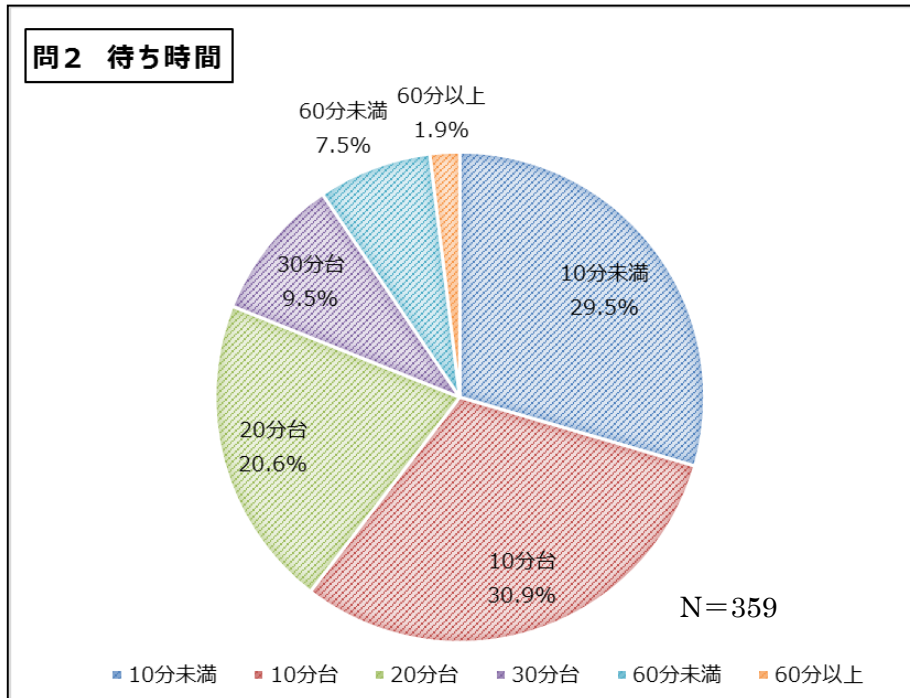


その他コメントについては以下のとおり。

証明書/仮ナンバー/相続/相談/代理手続き/退職手続き/住所変更/家賃引き下げの手続き/装具代金の返納/学生納付特例制度/実印登録/都営住宅の更新/自費払い差額処理/マイナロック解除/人間ドック補助の申請/その他

③ 待ち時間

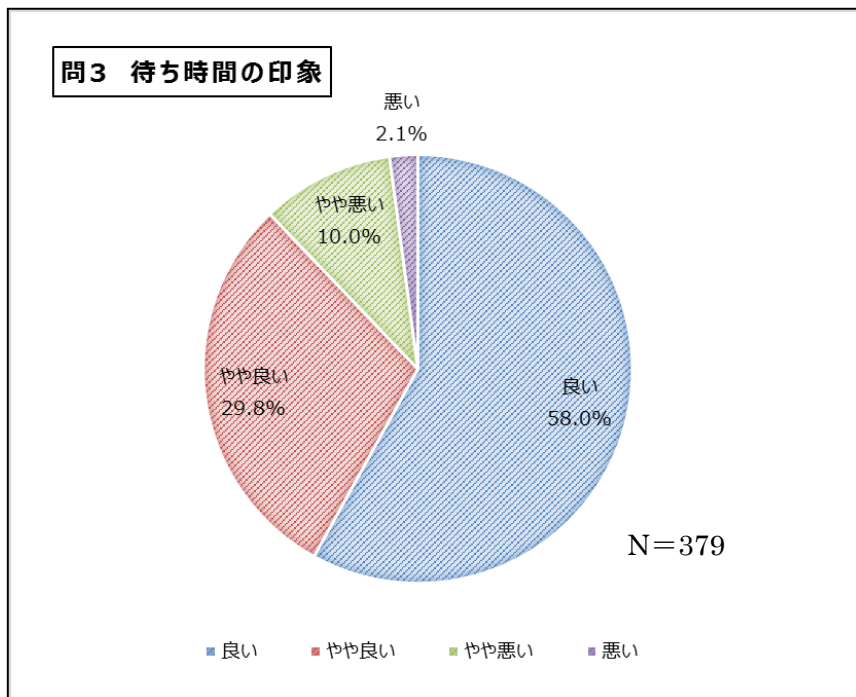
最も多いのが「10分台」30.9%であり、以下「10分未満」29.5%、「20分台」20.6%と続いています。



*平成30年度：「10分未満」57.0%「10分台」22.8%「20分台」9.2%「30分台」5.7%「60分未満」2.4%「60分以上」2.9%

④ 待ち時間の印象

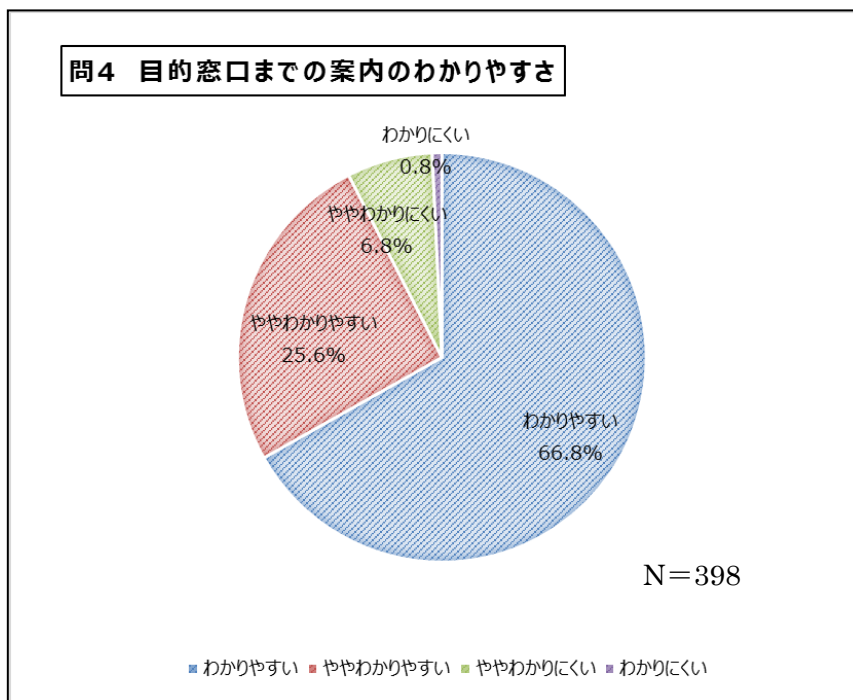
最も多いのが「良い」58.0%であり、以下「やや良い」29.8%、「やや悪い」10.0%、「悪い」2.1%と続き、「やや良い」以上が87.9%を占めます。



*平成30年度：「良い」78.2%「やや良い」17.7%「やや悪い」2.0%「悪い」2.0%

⑤ 目的窓口までの案内のわかりやすさ

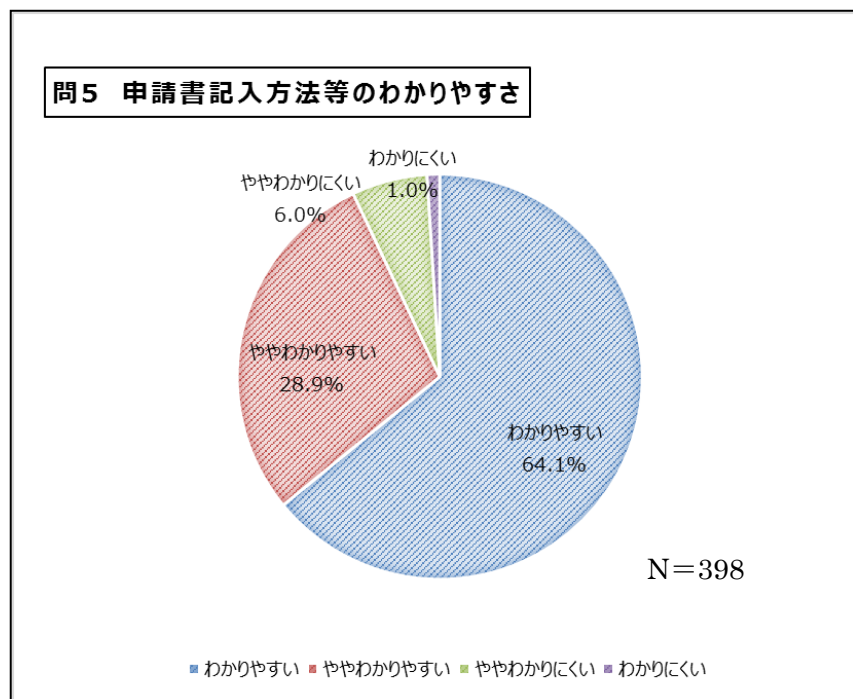
最も多いのが「わかりやすい」66.8%であり、以下「ややわかりやすい」25.6%、「ややわかりにくい」6.8%と続き、「ややわかりやすい」以上が92.5%を占めます。



*平成30年度:「わかりやすい」73.6% 「ややわかりやすい」17.2% 「ややわかりにくい」8.0% 「わかりにくい」1.2%

⑥ 申請書記入方法等のわかりやすさ

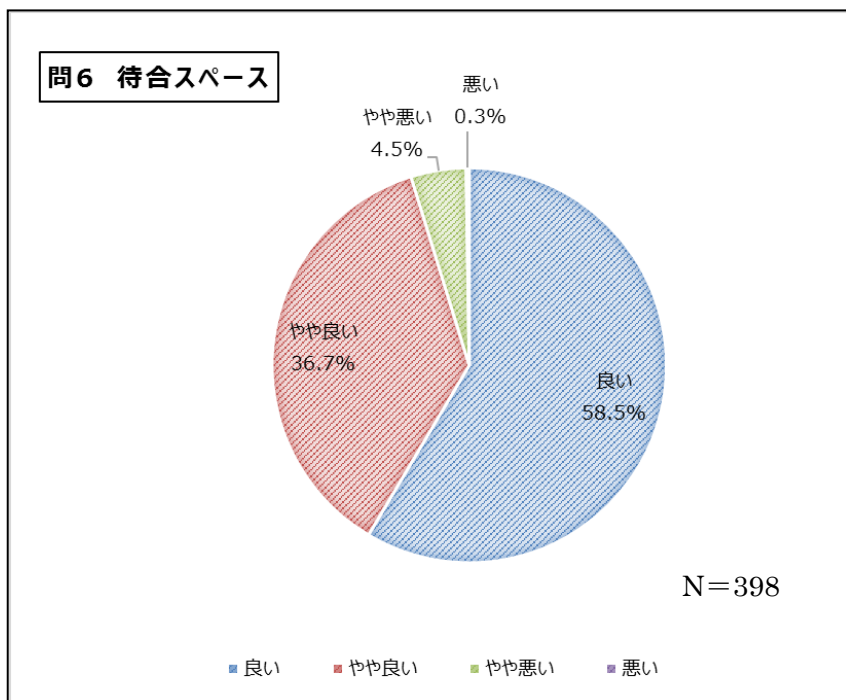
最も多いのが「わかりやすい」64.1%であり、以下「ややわかりやすい」28.9%、「ややわかりにくい」6.0%と続き、「ややわかりやすい」以上が93.0%を占めます。



*平成30年度:「わかりやすい」73.1% 「ややわかりやすい」20.8% 「ややわかりにくい」5.2% 「わかりにくい」0.9%

⑦ 待合スペースの環境

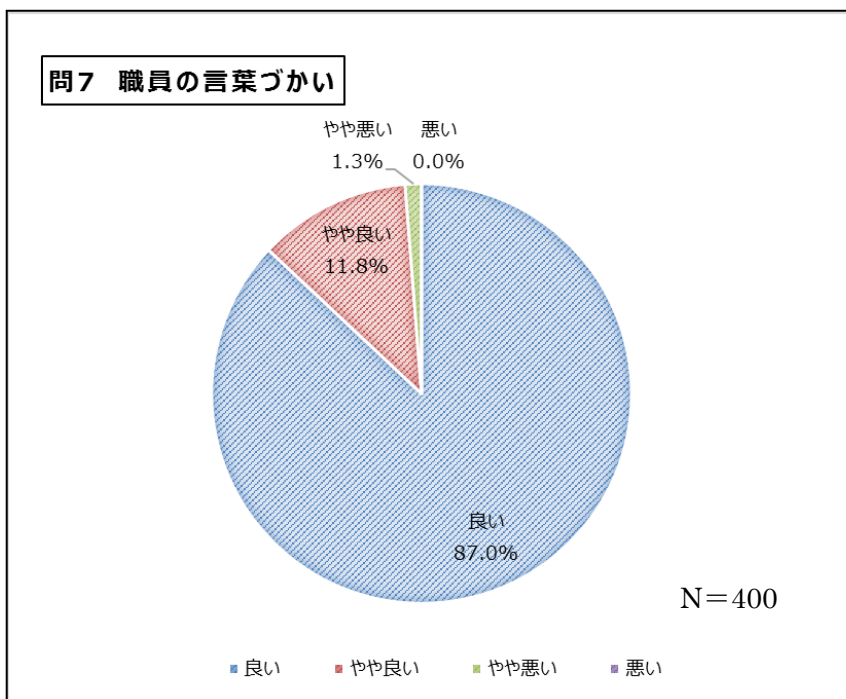
最も多いのが「良い」58.5 %であり、以下「やや良い」36.7%、「やや悪い」4.5%と続き、「やや良い」以上が 95.2%を占めます。



*平成30年度は未実施。

⑧ 職員の言葉づかい

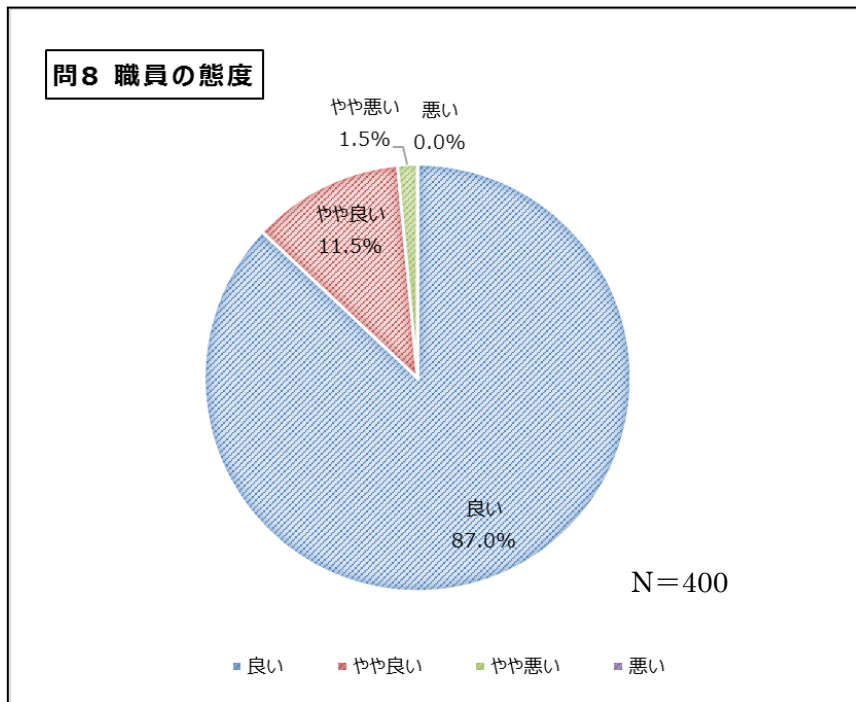
最も多いのが「良い」87.0%であり、以下「やや良い」11.8%、「やや悪い」1.3%と続き、「やや良い」以上が 98.8%を占めます。



*平成30年度：「良い」88.6% 「やや良い」9.1% 「やや悪い」1.5% 「悪い」0.8%

⑨ 職員の態度

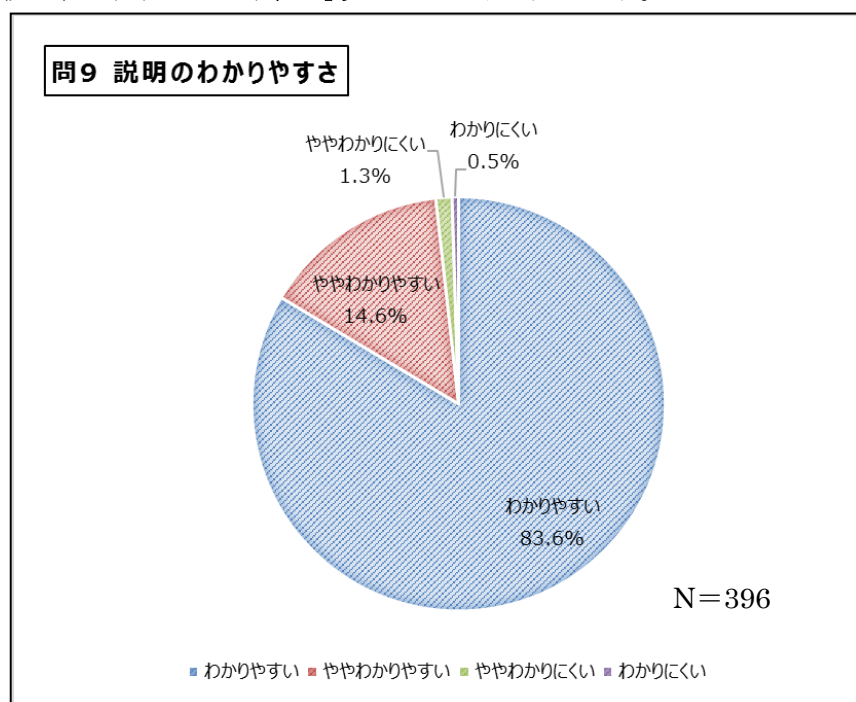
最も多いのが「良い」87.0%であり、以下「やや良い」11.5%、「やや悪い」1.5%と続き、「やや良い」以上が98.5%を占めます。



*平成30年度：「良い」86.6% 以下「やや良い」10.4% 「やや悪い」2.0% 「悪い」1.0%

⑩ 説明のわかりやすさ

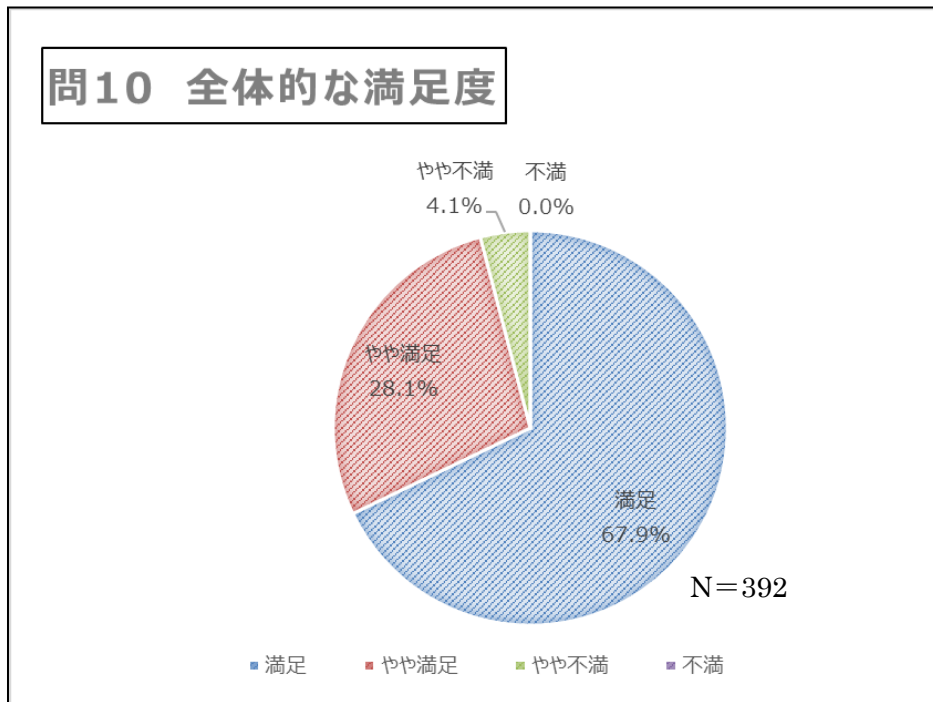
最も多いのが「わかりやすい」83.6%であり、以下「ややわかりやすい」14.6%、「ややわかりにくい」1.3%と続き、「ややわかりやすい」以上が98.2%を占めます。



*平成30年度：「わかりやすい」84.6% 「ややわかりやすい」12.4% 「ややわかりにくい」2.7% 「わかりにくい」0.3%

⑪ 小平市の窓口に対する満足感

最も多いのが「満足した」67.9%であり、以下「やや満足」28.1%、「やや不満」4.1%と続き、「やや満足」以上が95.9%を占めます。



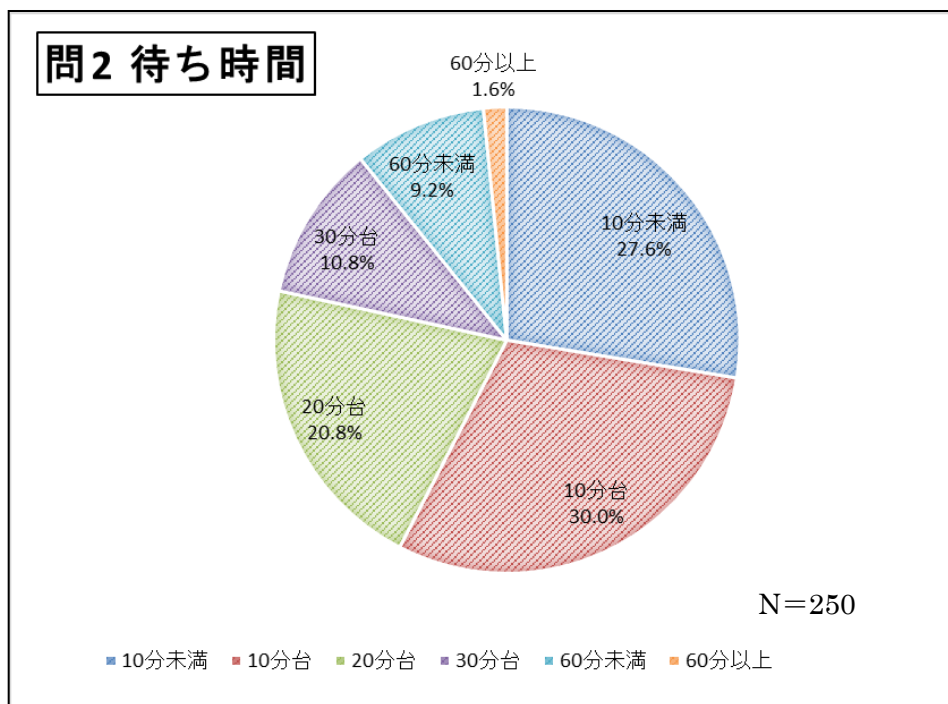
*平成30年度：「満足した」75.5% 「やや満足」19.8% 「やや不満」2.5% 「不満」2.2%

(2) 市民課

全体の集計結果に比べ、若干ではありますが評価が低い結果となっています。特に待ち時間については全体集計より 4.4 ポイント満足度が低い結果となっています。

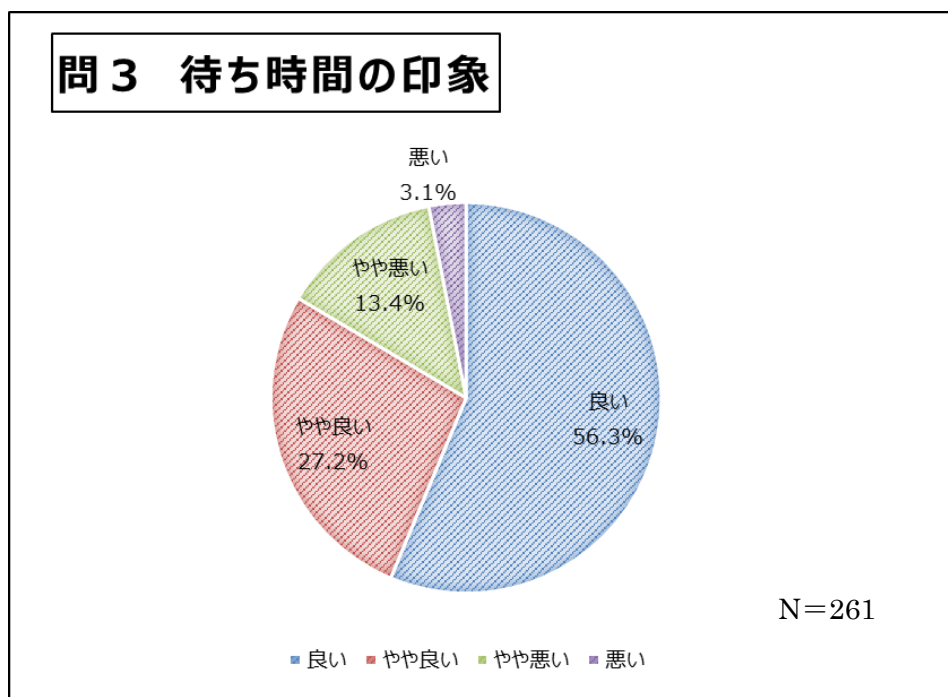
① 待ち時間

最も多いのが「10分台」30.0%であり、以下「10分未満」27.6%、「20分台」20.8%と続いています。



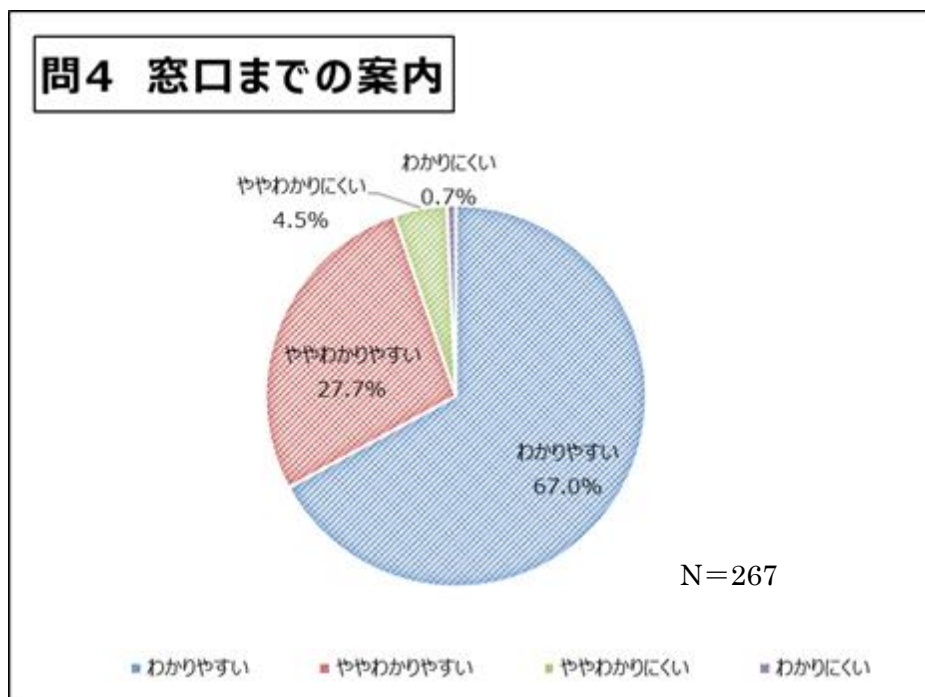
② 待ち時間の印象

最も多いのが「良い」56.3%であり、以下「やや良い」27.2%、「やや悪い」13.4%と続き、「やや良い」以上が 83.5%を占めます。



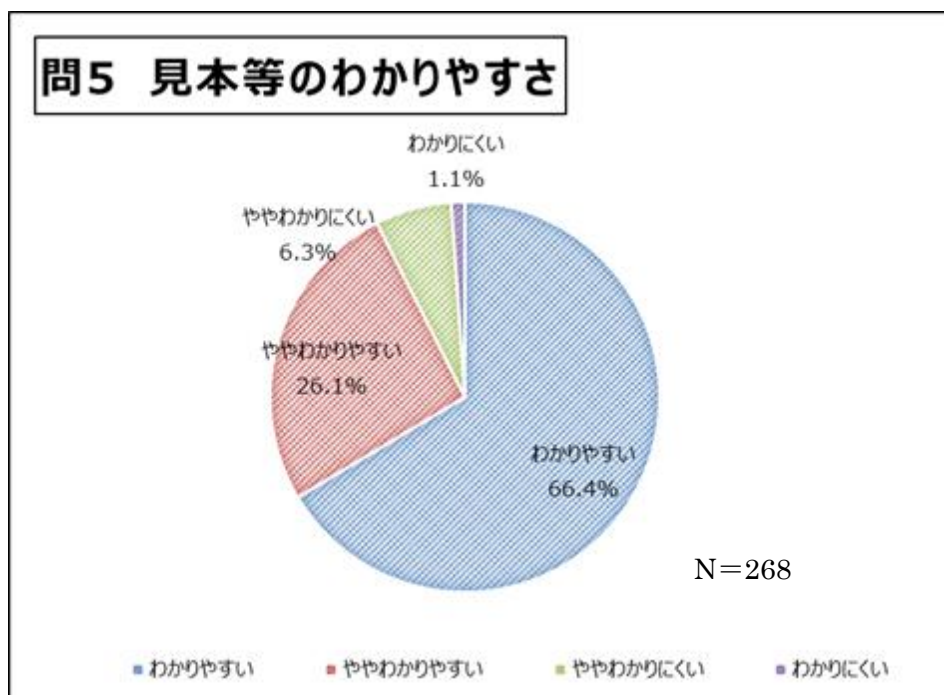
③ 目的窓口までの案内のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」67.0%であり、以下「ややわかりやすい」27.7%、「ややわかりにくい」4.5%と続き、「ややわかりやすい」以上が94.7%を占めます。



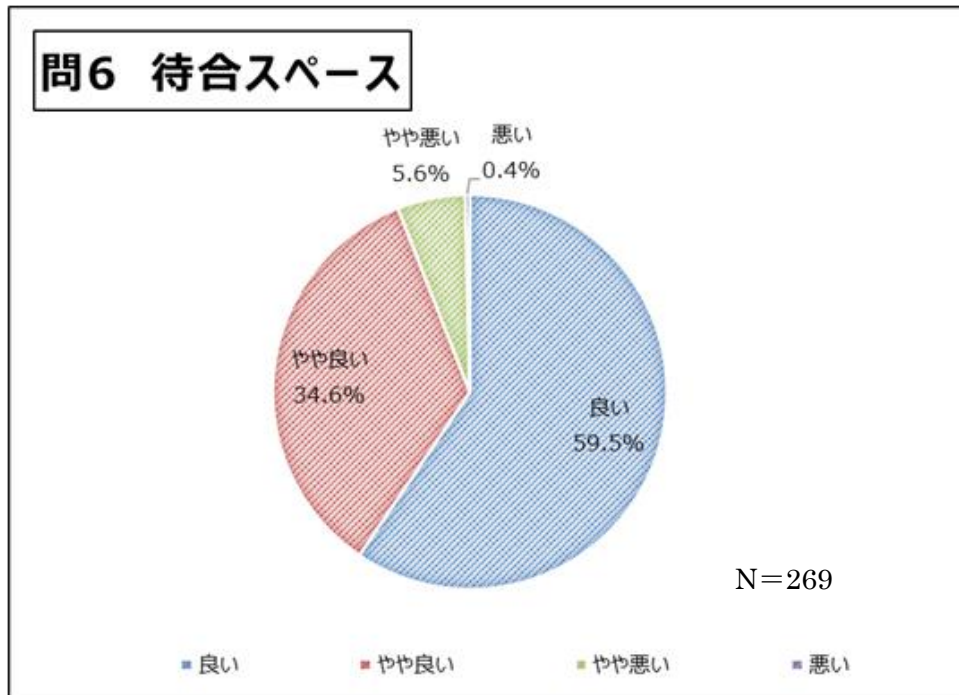
④ 申請書記入方法等のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」66.4%であり、以下「ややわかりやすい」26.1%、「ややわかりにくい」6.3%と続き、「ややわかりやすい」以上が92.5%を占めます。



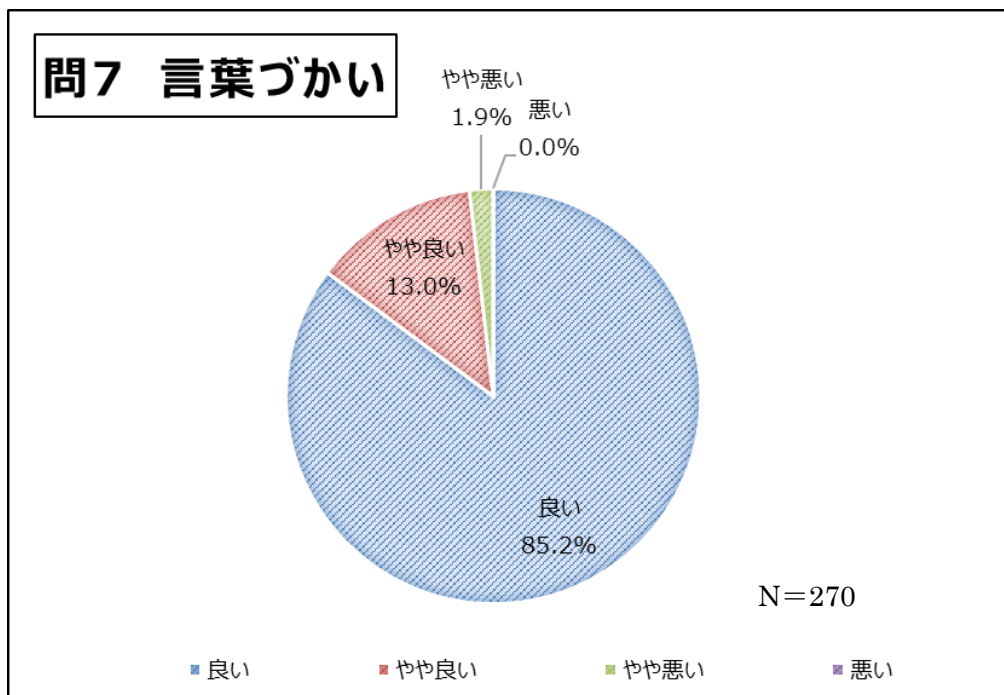
⑤ 待合スペースの環境

最も多いのが「良い」 59.5%であり、以下「やや良い」 34.6%、「やや悪い」 5.6%と続き、「やや良い」以上が 94.1%を占めます。



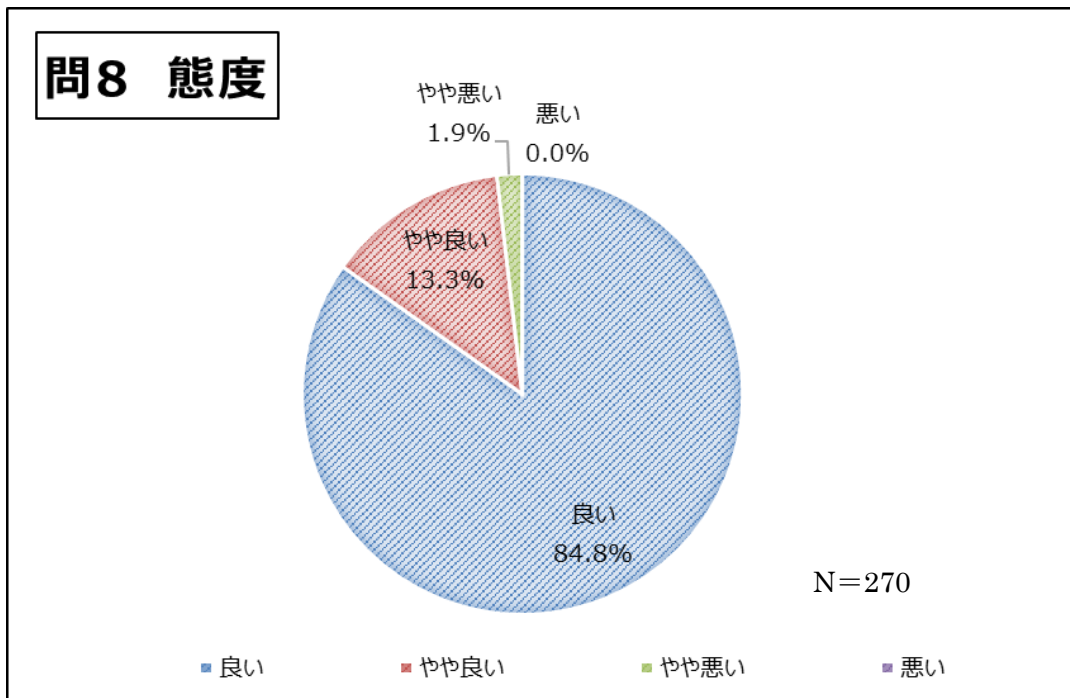
⑥ 職員の言葉づかい

最も多いのが「良い」 85.2%であり、以下「やや良い」 13.0%、「やや悪い」 1.9%と続き、「やや良い」以上が 98.2%を占めます。



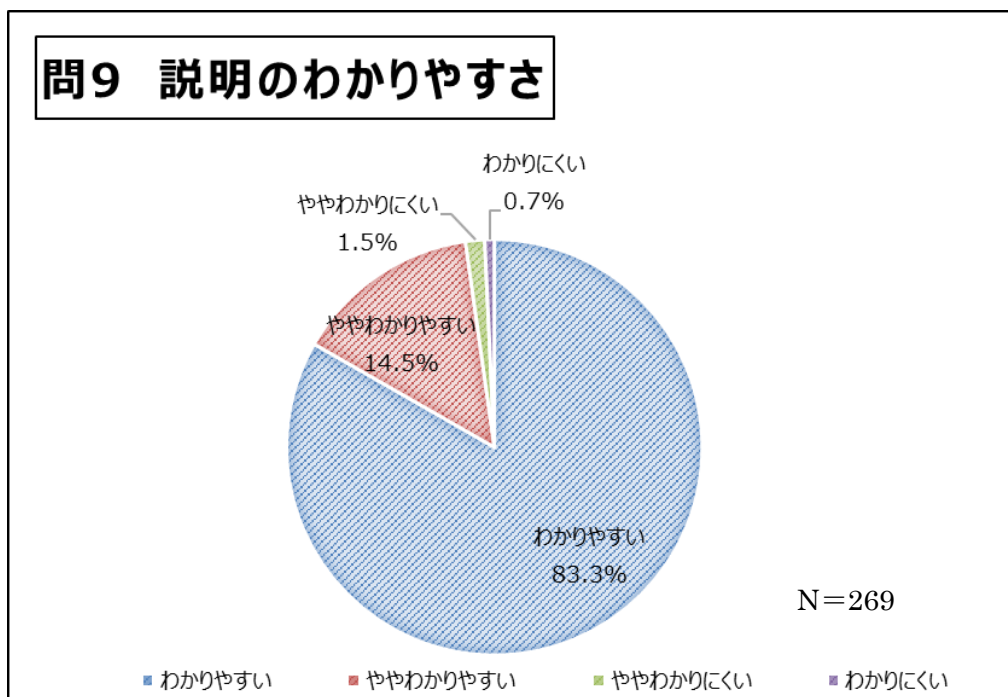
⑦ 職員の態度

最も多いのが「良い」84.8%であり、以下「やや良い」13.3%、「やや悪い」1.9%と続き、「やや良い」以上が98.1%を占めます。



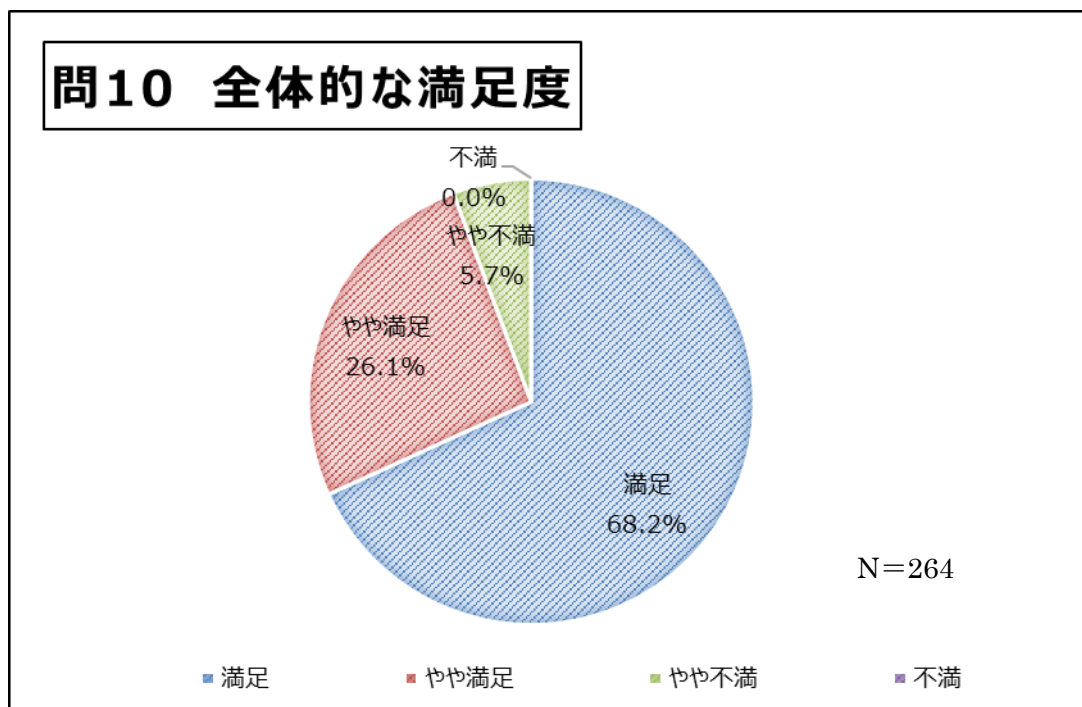
⑧ 説明のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」83.3%であり、以下「ややわかりやすい」14.5%、「ややわかりにくい」1.5%と続き、「ややわかりやすい」以上が97.8%を占めます。



⑨ 小平市の窓口に対する満足感

最も多いのが「満足した」68.2%であり、以下「やや満足」26.1%、「やや不満」5.7%と続き、「やや満足」以上が94.3%を占めます。

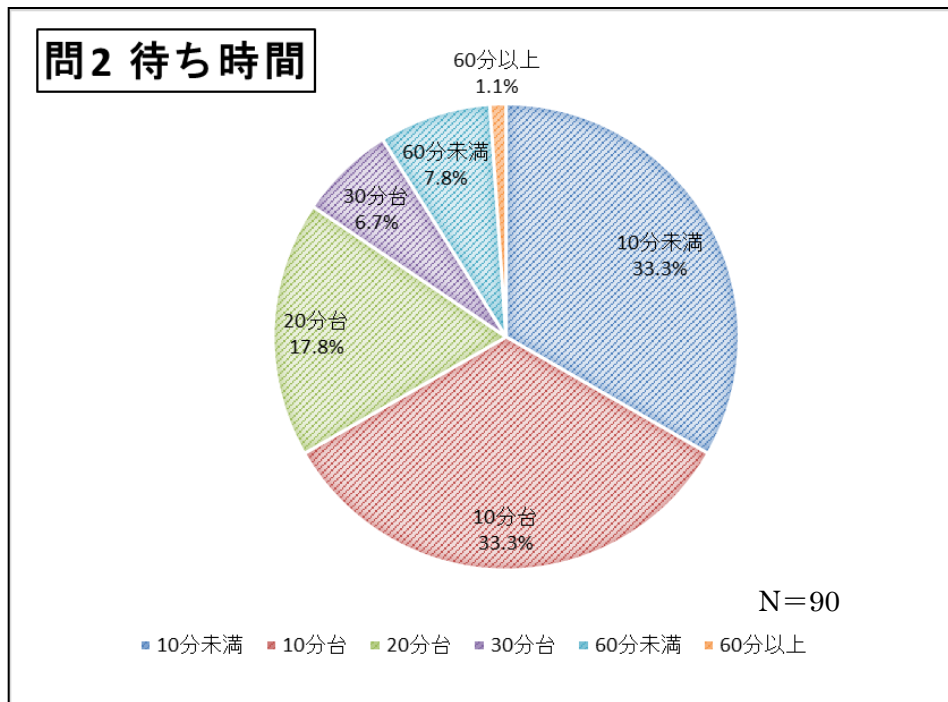


(2) 保険年金課

全体の集計結果に比べ、若干ではありますが評価が高い結果となっています。問4～10では「悪い」の評価はなく、特に問7～9は回答者全員が「やや良い」以上の回答をしています。

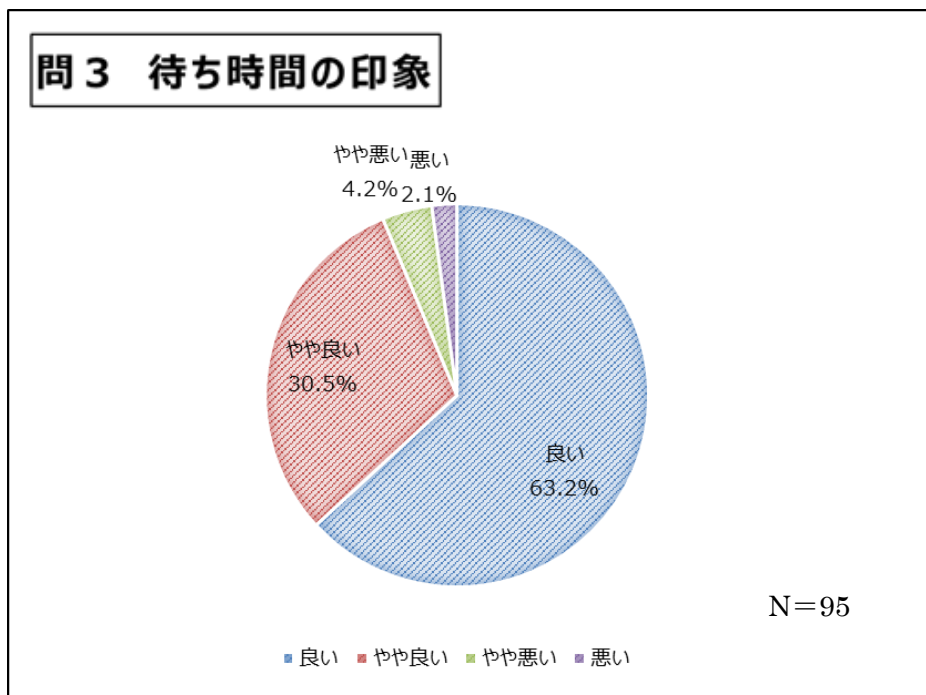
① 待ち時間

最も多いのが「10分未満」「10分台」33.3%であり、以下、「20分台」17.8%と続いています。



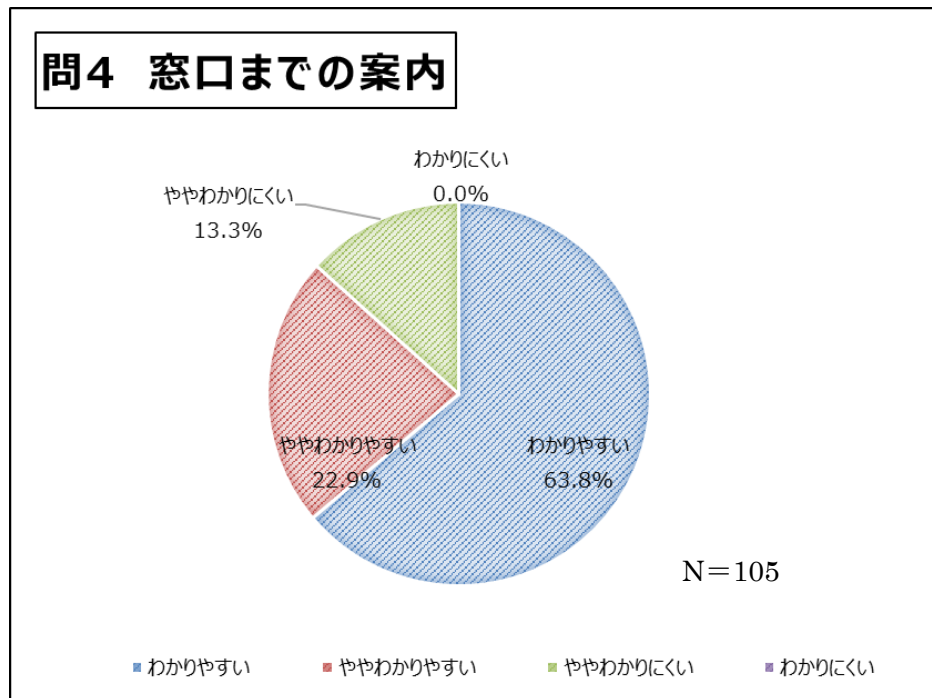
② 待ち時間の印象

最も多いのが「良い」63.2%であり、以下「やや良い」30.5%、「やや悪い」4.2%と続き、「やや良い」以上が93.7%を占めます。



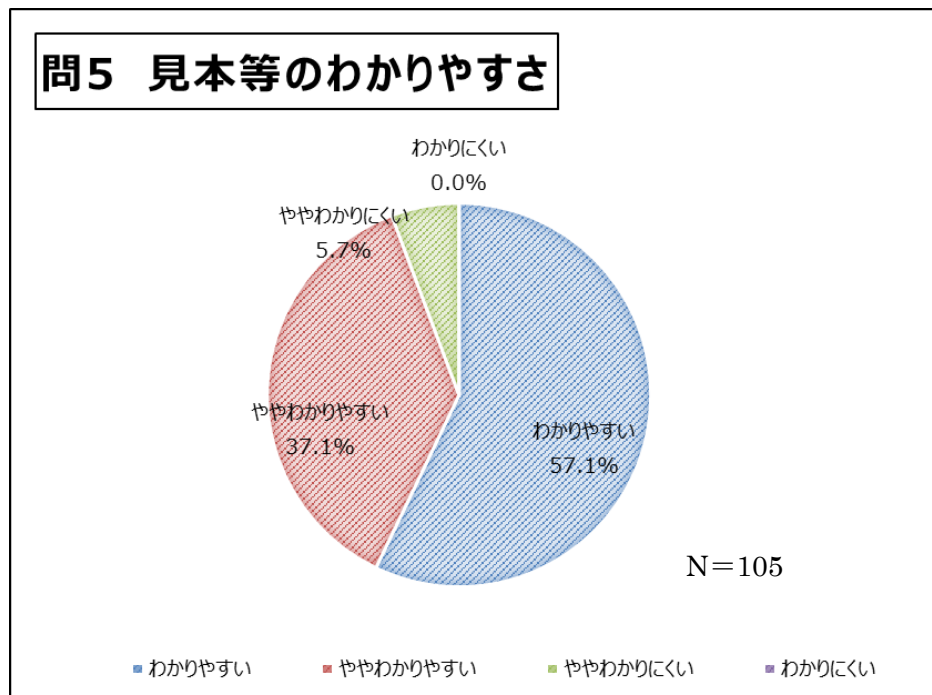
③ 目的窓口までの案内のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」63.8%であり、以下「ややわかりやすい」22.9%、「ややわかりにくい」13.3%と続き、「ややわかりやすい」以上が86.7%を占めます。



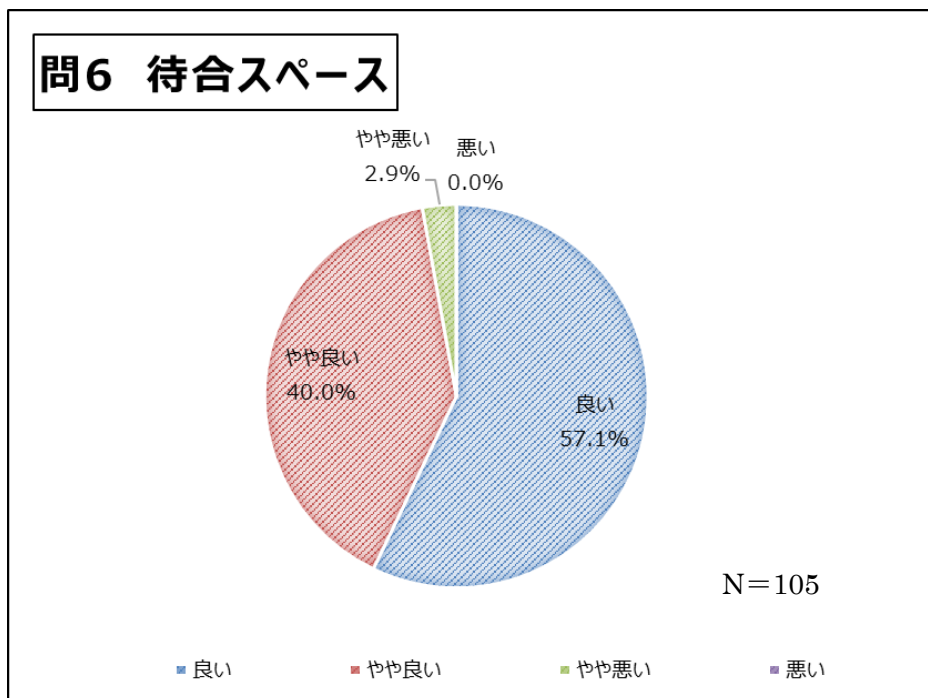
④ 申請書記入方法等のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」57.1%であり、以下「ややわかりやすい」37.1%、「ややわかりにくい」5.7%と続き、「ややわかりやすい」以上が94.2%を占めます。



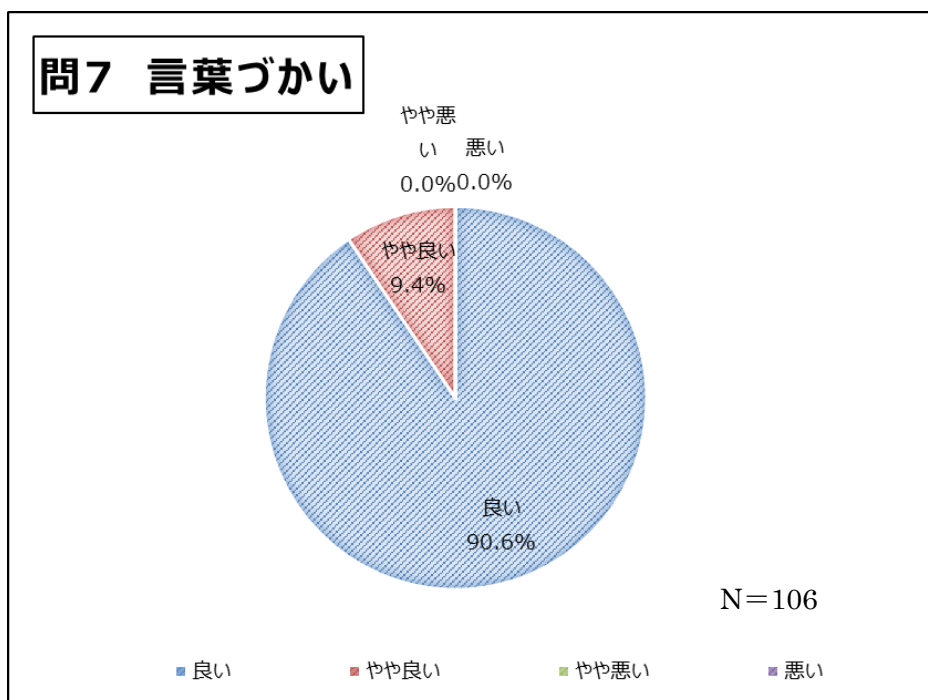
⑤ 待合スペースの環境

最も多いのが「良い」57.1%であり、以下「やや良い」40.0%、「やや悪い」2.9%と続き、「やや良い」以上が97.1%を占めます。



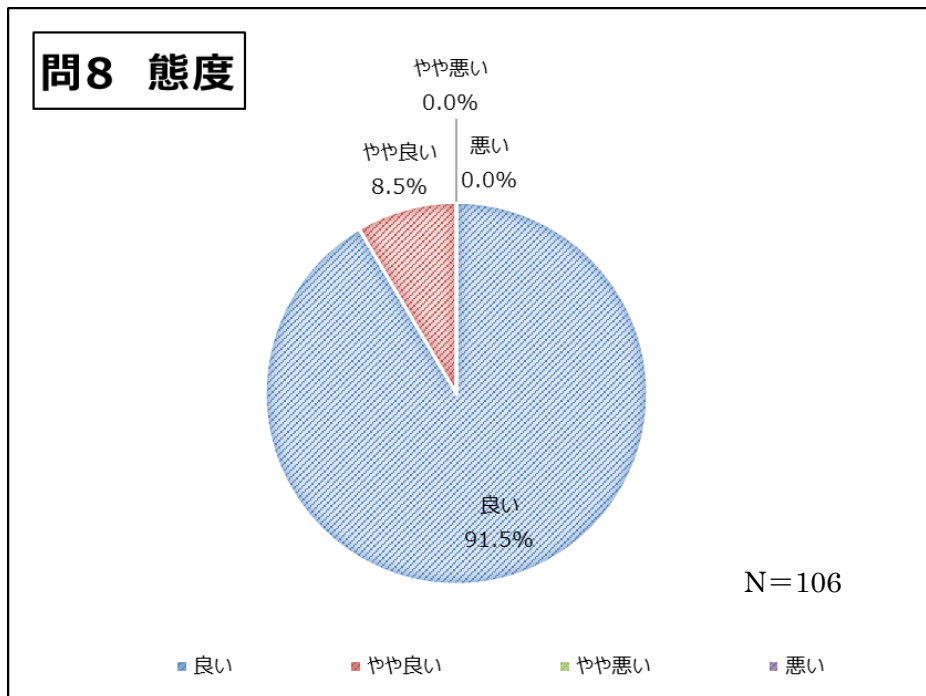
⑥ 職員の言葉づかい

最も多いのが「良い」90.6%であり、以下「やや良い」9.4%と続き、回答すべてが「やや良い」以上となっています。



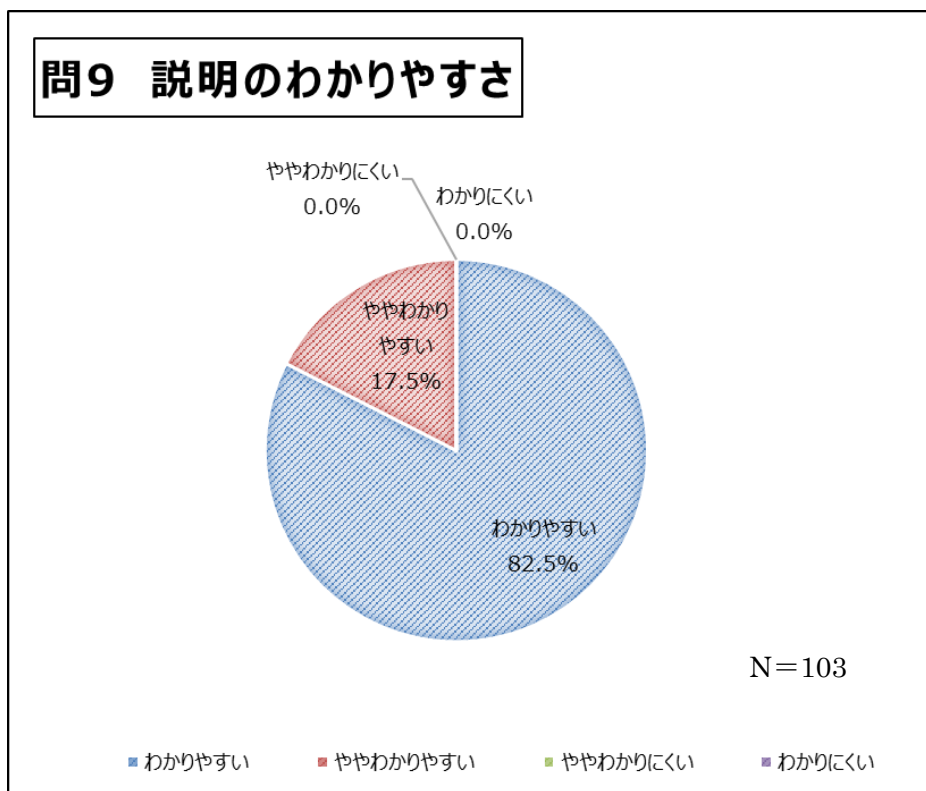
⑦ 職員の態度

最も多いのが「良い」91.5%であり、以下「やや良い」8.5%と続き、回答すべてが「やや良い」以上となっています。



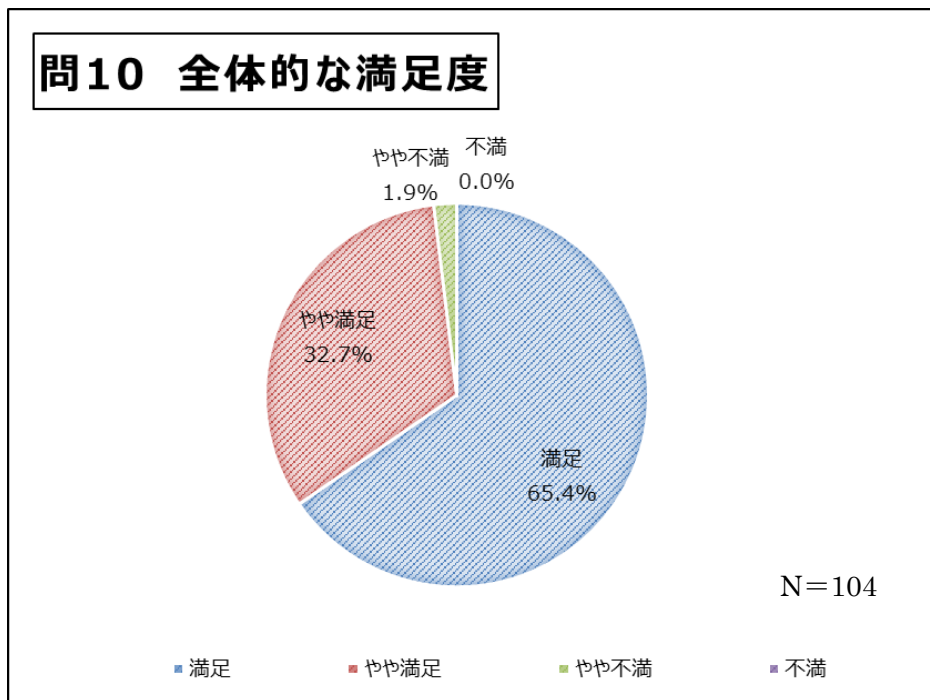
⑧ 説明のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」82.5%であり、以下「ややわかりやすい」17.5%と続き、回答すべてが「ややわかりやすい」以上となっています。



⑨ 小平市の窓口に対する満足感

最も多いのが「満足した」65.4%であり、以下「やや満足」32.7%、「やや不満」1.9%と続き、「やや満足」以上が98.1%を占めます。



3 自由意見等

(1) 内容別の集計

今回のアンケートでは自由意見欄に対する書き込みが 93 件（重複分 8 件を含む）あり、その内訳は次のとおりです。

自由意見の内訳(件数)	93
接遇に関する意見・要望	34
好意的意見	23
不満・要望	11
業務処理に関する意見・要望	19
好意的意見	6
不満・要望	13
施設・設備等に関する意見・要望	24
時間延長、土日開庁に関する意見・要望	0
その他の意見・要望	16

(2) 自由意見等一覧

＜ 接遇に関する意見・要望（好意的意見）＞

「*」は重複分

1	案内してくれる方がとても親切でした。（だから…とてもスムーズです）意図が通じます。	
2	駐車スペースがせまい（無料はありがたい） 保険年金課、2Fの相続関連の部署などもていねいな対応でした（前回訪問時）	*
3	何度か利用したが、毎回、職員側から声をかけて頂けるので助かっています	
4	以前よりスムーズになったと思います。色々と工夫していただいているので助かります。 ご案内係の方がていねいで良かったです。	*
5	たまに来ててもいつも応待がやさしいです	
6	案内をしてくれた方はひじょうに良かったです。	
7	丁寧に説明していただきスムーズでした	
8	バイク置き場がわからなかった。（自転車のところにとめた）職員の方丁寧に説明してくれて、勉強になった。	*
9	とても分かりやすく丁寧に安心できました	
10	良くわかり、たすかりました	
11	本人確認証の重要さのアドバイスなど下さり、とても参考になりました	
12	みなさんととても対応が良いと思います	
13	2F子育て課つめたい。市民課はよかった。建物古い	*
14	手続の方法を聞ける担当の方が居て下さるので安心します	
15	入った時にすぐ案内の人が来てくれて、スムーズにできました！	
16	1Fの方々は皆さん対応は素晴らしいと思いましたが、以前娘と2Fの相談（児童）に行った時は不愛想で大変感じが悪くてびっくりしました。（若い男性でした）	*
17	気持ち良く帰れます	
18	親切な方が多くて助かります。	
19	ていねいな対応ありがとうございました。	
20	前回来た時とレイアウトが変わっていたので、少しとまどいました。すぐ声がけして頂いたので助かりました。	*
21	案内の係の方がいるのが良かった	
22	案内してもらえて とても助かりました。	
23	案内の方、周りをよく見ており、声をかけやすかった。窓口の方の対応もよかったです。	

＜ 接遇に関する意見・要望（不満・要望）＞

「*」は重複分

1	おおよその待ち時間などを教えていただきたかったです	
2	案内する人を増やしてほしい	
3	高齢で病気の親の公的書類手続きを代理でやっているが、もっと臨機応変に対応してほしい	*
4	私の家族が来庁した時、はじめて市民課に来たので、手続後、受け渡し窓口が分からずとまどったと話していました。ちょっと一言どこでお渡しですと説明があればもっとスムーズなのにと言っていました。	
5	マスク着用義務化が必要でしょう	

6	子育て支援課の人の説明に不満はありませんが、ロボット（無表情）に対応してもらったような気分です	
7	2F 子育て課つめたい。市民課はよかった。建物古い	*
8	1F の方々は皆さん対応はすばらしいと思いましたが、以前娘と 2F の相談（児童）に行った時は不愛想で大変感じが悪くてびっくりしました。（若い男性でした）	*
9	番号札・最初に書類を書く担当の（職員？）の方の態度があまりよくないように感じました。	
10	受け付けまでにやや待たされた	
11	耳の聞えが悪いのでゆっくり話してくれたらと思う。皆さん早口です。	

<業務・事務処理に関する意見・要望（好意的意見）>

「*」は重複分

1	以前よりスムーズになったと思います。色々工夫していただいていると助かります。ご案内係の方がていねいで良かったです。	*
2	上水本町に出張所がほしい。混雑していて待つ覚悟でしたが以外に早く手続きが済んだ。	*
3	出勤前で急いでいたのでスグやって下さって感謝しています	
4	転居届、印鑑登録等で時間がかかるのはしかたないと思います	
5	普段は機械にて、発行してもらっていたのですが、今日は窓口に来ました。昔よりもとてもわかり易かったです。	
6	スピーディーで素晴らしい。感動しました。ありがとう。	

<業務・事務処理に関する意見・要望（不満・要望）>

「*」は重複分

1	記入例と用紙のレイアウトが違うのはいかなものか	
2	住民表をコンビニ等で発行できるようにしてほしい 市民カードを IC チップにしてほしい 過去二度壊れている	
3	高齢で病気の親の公的書類手続きを代理でやっているが、もっと臨機応変に対応してほしい	*
4	マイナンバーカードの土曜日の対応が不満！	
5	窓口受け付けまでの待ち時間がもっと短いとよい	
6	書類の直接の受渡し等は時代に沿わない	
7	国民保険の減額について 保険証配布時にご連絡頂けると助かります。	
8	受付番号を取る時に内容を言わないといけない事がちょっと嫌です。タッチパネルで選べませんか？二度手間にならない為のサービスなのは分かりますが・・・。	
9	時間掛りすぎ	
10	担当の書類など何に必要かくらい知っていてほしい。	
11	今回アンケートを回答する機会をもらい、あらためて見ると、表示は分かりにくい気がしました。（どこを見ていいのかわからないため）思ったより待ち時間があリカードを持ってきたら良かったと思った。	
12	用紙の内容が細かい・わかりづらい為、わかりやすくしてほしいです。	
13	住民票はコンビニで取れるようにしてほしい。	

<施設・整備等に対する意見・要望>

「*」は重複分

1	キッズスペースはもっと清潔なものにした方がよいと思います	
2	駐車スペースがせまい（無料はありがたい） 保険年金課、2Fの相続関連の部署などもていねいな対応でした（前回訪問時）	*
3	照明が暗い	
4	保険年金課に用事の場合、発券機がわかりづらい	
5	建物内の案内図がなかなかわかりにくい。駐車場入り口も、ちょっとわかりにくかった。よく、ぐるぐる回ることが多い。すぐ入口担当者に聞くことが多い。自分が方向オンチのせいもある。	
6	窓口が複数あり、交差している為、混乱する。音声に、受付の方の声がかき消される	
7	トイレがもっとキレイな方がよい	
8	館内が暗いイメージ	
9	鈴木町から本庁まで距離ありますので東部窓口市民相談あるといい	
10	照明がもう少し明るくてもいいのではと思います。	
11	デジタルサイネージ(?)は、楽しくためになる情報を流してほしい。工夫がほしい。CMはつまらない。	
12	バイク置き場がわからなかった。(自転車のところにとめた)職員の方丁寧に説明してくれて、勉強になった。	*
13	室内の照明が暗い	
14	建物・雰囲気は暗い	
15	明かりがやや暗いかもしれない	
16	2F子育て課つめたい。市民課はよかった。建物古い	*
17	全体的に建物の色合いが暗くて苦手です。建物内・室内は床や壁など明るい色調にして欲しいです	
18	市民課の空間が広すぎずせますぎずで心ち良かったです。ありがとうございました	
19	イスを増やしてほしい	
20	待ち時間がさむいので足下暖かくしてほしいです	
21	前回来た時とレイアウトが変わっていたので、少しとまどいました。すぐ声がけて頂いたので助かりました。	*
22	上水南町に住んでいるので、遠い。車がなくて、老人などはこれがないので、南町に何か作って下さい。市バスをお願いしたい。	
23	花小金井方面からの交通機関を増やしてほしい	
24	待合スペースが暗く感じる	

◎「暗い」という意見が93件中7件と多く寄せられた。

<その他の意見・要望(その他)>

「*」は重複分

1	これからも、よろしくお祈いします
2	ベリーグット
3	職員の方がマスクをあまりしていなくておどろいた
4	このアンケートの回答項目内容が今後にいけるかどうか疑問です。大きく分かれすぎている
5	平成と令和と西歴の区別?

6	バス本数を多くしてほしい	
7	上水本町に出張所がほしい。混雑していて待つ覚悟でしたが以外に早く手続きが済んだ。	*
8	ふるさと納税はしていません。	
9	相談するのにいろいろな分野の話を当方としては話したい。時間がかかるから無理ですね。	
10	Web サイトからもう少しわかりやすくしてほしい	
11	またお世話になる機会もあるかと存じますが、何卒よろしくお願いいたします	
12	バス便を多くしてほしい	
13	主人が長い間お世話になった職場ですので愛着があります。	
14	なし。がんばってください。	
15	久しぶりなので少しドキドキしました。オリンピックの案内・パンフレットがほしかったのでいただいて帰ります。	
16	お菓子が食べたい (Big mac) テレビの導入 (NHK 以外)	