

平成26年度 利用者満足度調査結果【概要版】

利用者満足度調査は、前橋市行財政改革推進計画(H25～H27)に位置付けた新たな取組みとして、今年度から本格的に実施するものです。

実施概要

実施目的

- 市民が利用する施設や窓口等において、利用者を対象にしたアンケート調査を実施し、行政サービスに対する市民ニーズを的確に把握するとともに、要望及び意見を反映し、行政サービスの向上を図ります。
- 公共施設における利用者を対象にした満足度アンケート調査等を定期的かつ継続的に実施します。

実施方法

- 施設及び窓口の利用者に対し、調査の趣旨を説明しながら、アンケート用紙を手渡し、アンケート回答を依頼する方法を基本としました。
- アンケート調査は、複数日に分けて実施し、有効回答数100件以上を目安に収集しました。

調査方法

- アンケート調査における調査項目は、施設(窓口)を利用した際の感想や満足度を中心に調査し、その他、各施設の状況に応じて意見聴取が必要な事項をまとめています。
- アンケートは、回答記入に時間がかからないよう配慮しています。

実施所属(施設)

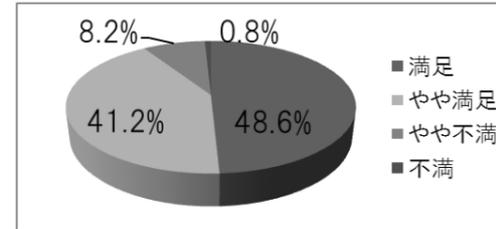
- 平成26年度は、15所属21箇所の施設及び窓口で実施しました。

平成26年度の 結果概要

アンケート回収数
全体2,464件
うち施設1,019件
うち窓口1,445件

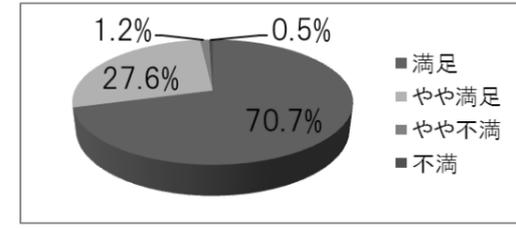
施設における実施結果

施設に対する満足度



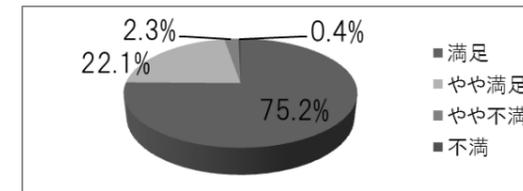
施設における利用者の施設に対する満足度は、「満足」または「やや満足」という回答が約90%となりました。また、職員対応の感想について質問した施設における満足度は「満足」または「やや満足」という回答が約98%となりました。

職員対応の満足度

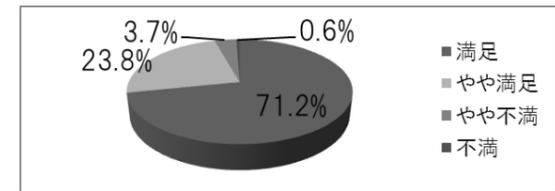


窓口における実施結果

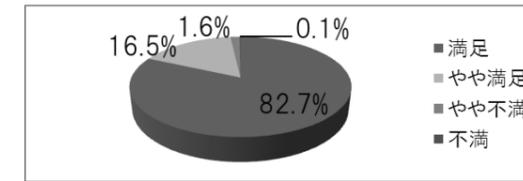
窓口のわかりやすさの満足度



待ち時間の満足度



職員対応の満足度



窓口において実施した利用者満足度調査では、「窓口表示のわかりやすさ」や「職員対応」、「窓口における待ち時間」などの項目における対応後の感想をいただき、窓口対応における満足度を調査しました。
各項目における結果は、「満足」または「やや満足」という回答が約95%を超え、特に、職員対応における部分では、「満足」または「やや満足」という回答が約99%となりました。

各施設及び窓口における調査結果(職員対応に関する満足度)

※児童文化センターでは職員対応に関する設問を未設定
※満足度は全体における「満足」及び「やや満足」の割合

施設	施設及び窓口名	満足度				満足度
		満足	やや満足	やや不満	不満	
施設	朝倉児童館	80	16	0	2	98.0%
	下小出児童館	80	18	0	0	100.0%
	大友児童館	81	18	0	0	100.0%
	日吉児童館	58	35	2	0	97.9%
	粕川児童館	90	10	0	0	100.0%
	児童文化センター	-	-	-	-	-
	図書館	103	71	2	0	98.9%
	こども図書館	75	53	6	2	94.1%
窓口	市民税課	95	5	0	0	100.0%
	資産税課	93	12	0	0	100.0%
	市民課	153	39	7	1	96.0%
	市民課(元気21証明サービスコーナー)	99	8	0	0	100.0%
	大胡支所	77	30	1	0	99.1%
	宮城支所	79	18	4	0	96.0%
	粕川支所	93	25	0	0	100.0%
	富士見支所	71	22	9	1	90.3%
	上川淵市民サービスセンター	64	35	1	0	99.0%
	下川淵市民サービスセンター	87	12	1	0	99.0%
	芳賀市民サービスセンター	94	6	0	0	100.0%
	桂萱市民サービスセンター	85	15	0	0	100.0%
	東市民サービスセンター	91	9	0	0	100.0%

定期的な市民意見の把握に努めます

利用者満足度

「満足」及び「やや満足」の回答
回答の9割以上

今回調査を実施した施設及び窓口では、調査の結果、9割以上の方から利用の感想として「満足」または「やや満足」という回答を得ることができました。

その中でも、市役所として特に力を入れている「職員の接客」の面に関して、ほとんどの方から評価をいただき、さらには、「丁寧に対応してもらえた」「わかりやすく説明してもらった」といった自由意見をいただいたことは、これまでのサービスの質向上に向けた取組みが着実な成果としてあらわれているとも考えられます。

今後の進め方

- 実施結果を活用
- 定期的に調査実施

- 寄せられた意見を踏まえ、今後の事業運営及び施設運営において、利用者の視点に立ったサービス提供に努めます。
- 職員の待遇向上及び意識改革のための参考情報として活用します。
- 具体的な要望事項は、個別に対応が可能かどうかを各施設において検討します。
- 平成27年度は、平成26年度に実施しなかった施設及び窓口でアンケートを実施します。
- 市民利用のある施設及び窓口において、2～3ヶ年に一回を目安に、定期的な意見聴取を実施します。