

平成27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)に位置付けた取組みとして、平成26年度から本格的に実施しています。

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)

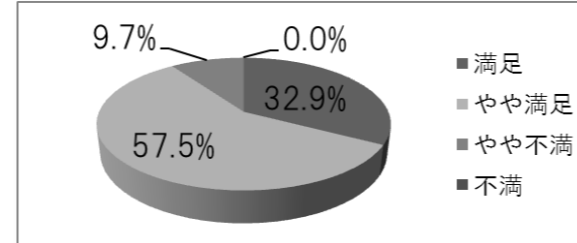
- 平成27年度は、18所属16箇所の施設及び窓口で実施しました。

平成27年度の 結果概要

アンケート回収数
全体3,119件
うち施設2,067件
うち窓口1,052件

施設における実施結果

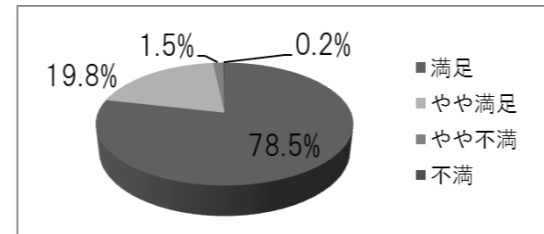
施設に対する満足度(2施設《④・⑤》)



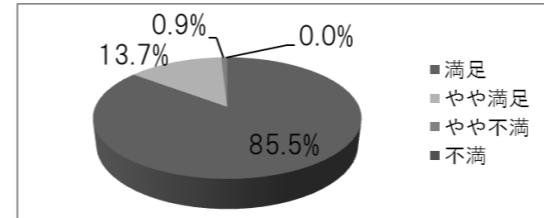
施設における利用者の施設に対する満足度は、「満足」または「やや満足」という回答が約90%となりました。また、職員対応の感想について質問した施設における満足度は「満足」または「やや満足」という回答が約97%となりました。

窓口における実施結果

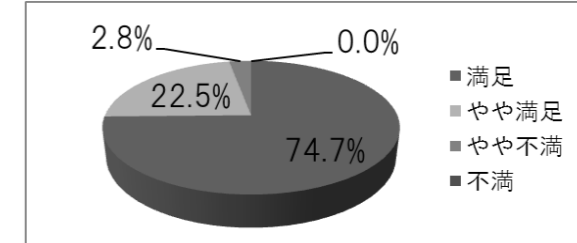
窓口のわかりやすさの満足度(11窓口)



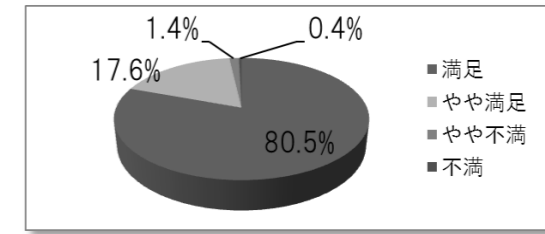
職員対応の満足度(11窓口)



職員対応の満足度(5施設)



待ち時間の満足度(11窓口)



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」、「職員対応」及び「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98%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)

※「消防局・防災センター」では見学時における職員説明の分かりやすさに関する質問を設定
※数値はアンケート回答件数、満足度は全体における「満足」及び「やや満足」の割合を%表示

施設及び窓口名	回答項目				満足度
	分かりやすい	普通	難しい	不満	
施設	①消防局・防災センター	1,306	341	51	97%
	②総合福祉会館	71	28	1	99%
	③亀泉清掃工場	30	8	4	90%
	④粕川歴史民俗資料館	71	28	1	99%
	⑤図書館	46	53	1	99%
窓口	⑥市民課	67	29	4	96%
	⑦元総社市民サービスセンター	85	14	0	100%
	⑧総社市民サービスセンター	81	17	2	98%
	⑨南橋市民サービスセンター	90	12	0	100%
	⑩清里市民サービスセンター	34	4	0	100%
	⑪永明市民サービスセンター	93	7	0	100%
	⑫城南支所	72	28	0	100%
	⑬子育て支援課・子育て施設課	88	14	2	98%
	⑭介護高齢課・介護保険室	96	4	0	100%
	⑮障害福祉課	92	8	0	100%
	⑯国民健康保険課	96	6	1	99%

利用者満足度(職員対応)

アンケート総数3,000件以上のうち

- 回答の98%が「満足」「やや満足」
- 「不満」とする回答は0件

今回調査を実施した施設及び窓口では、調査の結果、「職員の接客」の面に関して、約98%(有効回答3,086件のうち3,019件)の方から利用の感想として「満足」または「やや満足」「分かりやすい」または「普通」という回答を得ることができました。

また、3,000件を超えるアンケートの中でも職員の対応に対して「不満」と回答いただいたものが『0件』だったことから、これまでの行政サービス向上のための取組が着実な成果としてあらわれているものと考えられます。

今後の進め方

- 実施結果を活用
- 継続して調査を実施

- ・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、市民(利用者)の視点に立ったサービス提供に努めます。
- ・職員の接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。
- ・平成28年度は、平成26年度にアンケートを実施した施設及び窓口を中心に、2度目のアンケートを実施し、前回調査との比較によって満足度の推移などを確認します。
- ・引き続き、市民利用のある施設及び窓口において、2年に一回を目安に、定期的な意見聴取を実施します。

定期的な市民意見の把握と改善に努めます