

平成28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。平成28年度からの行財政改革推進計画には位置付けはありませんが、サービス向上のため継続事業として取り組んでいます。平成28年度の調査は、平成26年度に調査した施設や窓口等における2度目の調査です。

✓ 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)

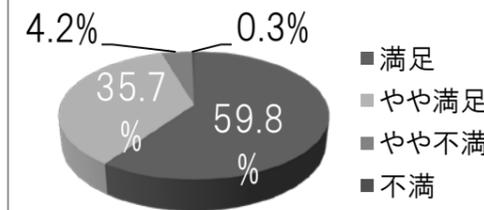
- 平成28年度は、16所属22箇所の施設及び窓口で実施しました。

平成28年度の 結果概要

アンケート回収数
全体2,241件
うち施設916件
うち窓口1,325件

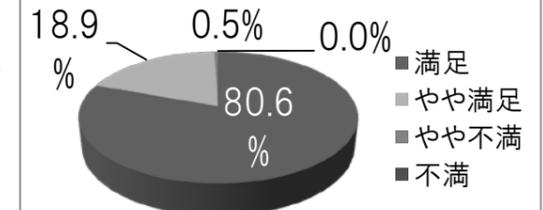
施設における実施結果

■ 施設に対する満足度



満足、やや満足
95.5%
前回調査比
5.7%増

■ 職員対応の満足度

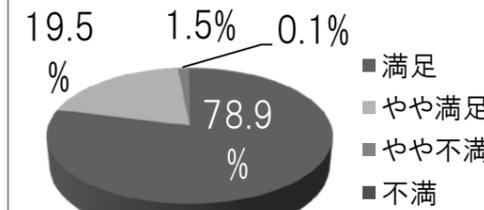


満足、やや満足
99.5%
前回調査比
1.2%増

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95.5%、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99.5%となりました。また、平成26年度調査時と比較して満足度が増加しており、行政サービスが向上していることが確認できました。

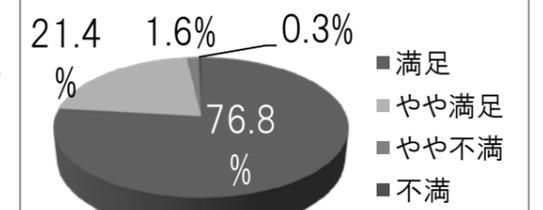
窓口における実施結果

■ 窓口のわかりやすさの満足度



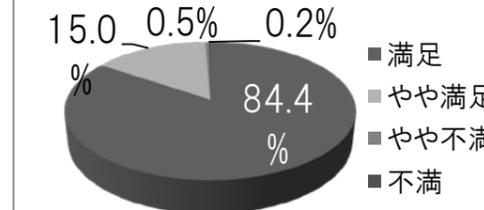
満足、やや満足
98.4%
前回調査比
1.1%増

■ 待ち時間の満足度



満足、やや満足
98.1%
前回調査比
2.4%増

■ 職員対応の満足度



満足、やや満足
99.4%
前回調査比
1.1%増

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98%を超えました。また、平成26年度調査時と比較して満足度が増加しており、行政サービスが向上していることが確認できました。

✓ 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

	施設及び窓口名	満足	やや満足	やや不満	不満	満足度
施設	朝倉児童館	103	8	0	0	100.0%
	下小出児童館	87	13	0	0	100.0%
	大友児童館	72	27	1	0	99.0%
	日吉児童館	81	18	0	0	100.0%
	粕川児童館	93	8	0	0	100.0%
	総社歴史資料館	39	1	0	0	100.0%
	児童文化センター	-	-	-	-	-
	図書館	60	32	2	0	97.9%
	こども図書館	76	36	1	0	99.1%
	窓口	市民税課	97	3	0	0
資産税課		93	7	0	0	100.0%
市民課(証明交付窓口)		75	25	0	0	100.0%
市民課(元気21証明サービスコーナー)		100	10	0	0	100.0%
大胡支所		79	21	1	0	99.0%
宮城支所		81	13	1	0	98.9%
粕川支所		95	10	1	1	98.1%
富士見支所		82	13	2	0	97.9%
上川淵市民サービスセンター		65	35	0	0	100.0%
下川淵市民サービスセンター		75	22	1	0	99.0%
芳賀市民サービスセンター		93	7	0	0	100.0%
桂萱市民サービスセンター		84	18	0	0	100.0%
東市民サービスセンター	87	12	0	1	99.0%	

✓ 利用者満足度

- 回答の約99%が「満足」「やや満足」
- 全ての項目で前回調査時より数値上昇

今回調査を実施した施設及び窓口では、調査の結果、「職員対応」の項目において、99%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。また、各調査項目において、前回調査時と比較して、数値が上昇していることから、これまでの行政サービス向上のための取組が、着実な成果として表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
- 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29年度は、平成27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