

平成29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29年度の調査は、平成27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

- 施設や窓口等の利用者に対し、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や窓口等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）

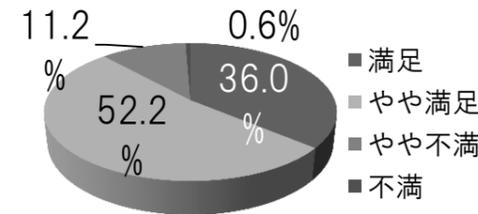
- 平成29年度は、17所属15箇所の施設及び窓口で実施しました。

平成29年度の 結果概要

アンケート回収数
全体1,453件
うち施設374件
うち窓口1,079件

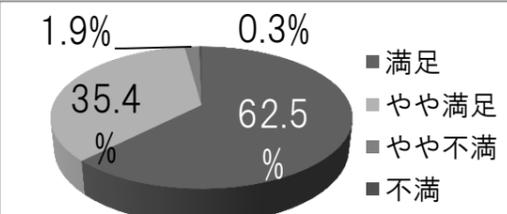
施設における実施結果

■ 施設に対する満足度



満足、やや満足
88.2%
前回調査比
2.2%減

■ 職員対応の満足度

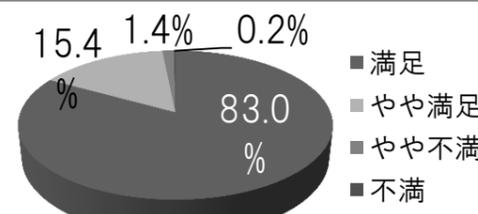


満足、やや満足
97.9%
前回調査比
同値

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88.2%、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97.9%となりました。概ね満足いただいている結果となりましたが、一方で職員の対応、設備の老朽化、開館時間等に関する不満の意見をいただきました。

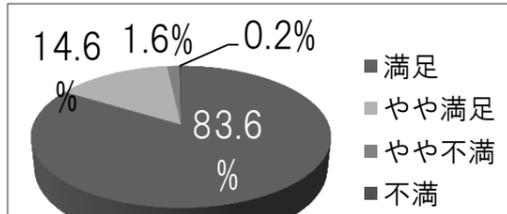
窓口における実施結果

■ 窓口のわかりやすさの満足度



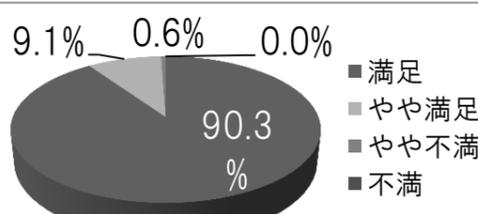
満足、やや満足
98.4%
前回調査比
0.1%増

■ 待ち時間の満足度



満足、やや満足
98.2%
前回調査比
0.1%増

■ 職員対応の満足度



満足、やや満足
99.4%
前回調査比
0.2%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27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）

※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 | 総合福祉会館 | 72 | 24 | 3 | 1 | 96.0% |
| | 亀泉清掃工場 | 78 | 19 | 3 | 0 | 97.0% |
| | 粕川歴史民俗資料館 | 31 | 33 | 0 | 0 | 100.0% |
| | 図書館 | 52 | 56 | 1 | 0 | 99.1% |
| 窓口 | 市民課 | 78 | 20 | 2 | 0 | 98.0% |
| | 元総社市民サービスセンター | 89 | 11 | 0 | 0 | 100.0% |
| | 総社市民サービスセンター | 97 | 3 | 0 | 0 | 100.0% |
| | 南橋市民サービスセンター | 51 | 21 | 0 | 0 | 100.0% |
| | 清里市民サービスセンター | 92 | 7 | 1 | 0 | 99.0% |
| | 永明市民サービスセンター | 95 | 4 | 1 | 0 | 99.0% |
| | 城南支所 | 95 | 5 | 0 | 0 | 100.0% |
| | 子育て支援課・子育て施設課 | 94 | 9 | 0 | 0 | 100.0% |
| | 介護高齢課・介護保険室(H29時点) | 90 | 7 | 2 | 0 | 98.0% |
| | 障害福祉課 | 97 | 3 | 0 | 0 | 100.0% |
| | 国民健康保険課 | 94 | 8 | 0 | 0 | 100.0% |

✓ 利用者満足度

- 回答の約97%が「満足」「やや満足」
- 窓口に関しては全項目において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、97%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、窓口に関しては全項目において、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。一方で、前回調査時と比較して、「満足」または「やや満足」と回答した方の割合が減少した調査項目などについては、原因を分析し、さらなる工夫や改善により、満足度をより高めていくことが必要であると考えています。

✓ 今後の進め方

- 実施結果を活用
- 調査実施方法を再検討

- 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。
- 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年度に実施した包括外部監査において、利用者満足度調査のあり方について意見をいただいたことから、利用者満足度調査の実施方法について再度検討します。

市民意見の把握と改善に努めます