

中核市における窓口満足度調査の詳細

資料2

順位		1	2	3	4	5	18
市名		岐阜市	高松市	枚方市	船橋市	呉市	宮崎市
調査方法	対象者	窓口利用者	窓口利用者	窓口利用者	来庁者	窓口利用者	無作為抽出した住民
	配付方法	直接配付	直接配付	窓口にアンケート設置	①窓口にアンケート設置 ②直接聞き取り	直接配付	郵送配付
	回収方法	直接回収 回収箱に投函	回収箱に投函	回収箱に投函	①回収箱に投函 ②直接回収	回収箱に投函	郵送回収
実施範囲		全課	8窓口担当課	31窓口担当課	122部署	18窓口担当課	市内全域
調査期間		12日間	2ヶ月	通年	10日間	1ヶ月	約1ヶ月
回答数		844件	1,110件	1,032件	3,352件	2,092件	1,213件
回答方法		4つの選択肢(満足・やや満足・やや不満・不満)のうち1つを選択			5つの選択肢(満足・やや満足・普通(宮崎市は、「いずれにもあてはまらない」)・やや不満・不満)のうち1つを選択		
主な調査項目 及び満足度	職員の身だしなみ	98.7%	95.9%	96.7%	99.3%	85.1%	
	職員のあいさつ	98.5%	96.5%	94.5%	97.8%	86.4%	
	職員の言葉遣い	98.7%			98.0%		
	職員の説明のわかりやすさ	97.9%		94.9%		90.3%	
	手続きの所要時間	96.8%		93.5%		78.7%	
	窓口の利用しやすさ	99.1%				82.7%	
	プライバシーへの配慮			94.3%		83.5%	
	書類の記入のしやすさ			92.2%		82.0%	
	案内表示のわかりやすさ	94.40%		89.6%		78.3%	
	待合室の快適さ			91.7%	93.6%	85.3%	
全体的な満足度		97.6%	97.0%	94.1%	90.9%	88.8%	44.9%