

令和3年度 丸亀市窓口サービス満足度調査結果

1. 調査名称 令和3年度 丸亀市窓口サービス満足度調査
2. 実施期間 令和3年6月21日（月）～令和3年7月9日（金）
3. 回 答 1,130件（新庁舎1,000件、市民総合センター等130件）、うちオンライン回答10件
※前回（平成24年度）回答数：249件
4. 集計結果

① 年齢

区分	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答	合計
新庁舎	17	101	164	197	164	141	195	21	1000
市民総合センター等	0	5	21	23	30	32	19	0	130
全体	17	106	185	220	194	173	214	21	1130
割合	1.5%	9.4%	16.4%	19.5%	17.2%	15.3%	18.9%	1.9%	100%

② 各質問に対する回答（【満足・やや満足】の合計から、【満足】の割合を算出）

No.	質問の内容	区分	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	【満足】の割合		差
										今回	前回	
1	窓口までの案内表示の分かりやすさ	新庁舎	577	204	173	30	6	10	1000	78.1%	—	—
		市民総合センター等	73	28	24	3	0	2	130	77.7%	—	—
		全 体	650	232	197	33	6	12	1130	78.1%	47.6%	30.5%
2	待合場所の快適さ	新庁舎	709	165	101	6	1	18	1000	87.4%	—	—
		市民総合センター等	86	28	13	1	0	2	130	87.7%	—	—
		全 体	795	193	114	7	1	20	1130	87.4%	50.0%	37.4%
3	待ち時間の長さ	新庁舎	706	139	121	5	0	29	1000	84.5%	—	—
		市民総合センター等	93	26	10	0	0	1	130	91.5%	—	—
		全 体	799	165	131	5	0	30	1130	85.3%	57.1%	28.2%
4	窓口カウンター・記載台の利用のしやすさ	新庁舎	669	165	132	9	3	22	1000	83.4%	—	—
		市民総合センター等	87	29	13	0	0	1	130	89.2%	—	—
		全 体	756	194	145	9	3	23	1130	84.1%	56.3%	27.8%
5	応対から用件が済むまでの時間	新庁舎	706	141	116	8	1	28	1000	84.7%	—	—
		市民総合センター等	93	27	8	1	0	1	130	92.3%	—	—
		全 体	799	168	124	9	1	29	1130	85.6%	—	—
6	職員のあいさつ・声かけ	新庁舎	744	139	96	12	2	7	1000	88.3%	—	—
		市民総合センター等	95	20	11	1	2	1	130	88.5%	—	—
		全 体	839	159	107	13	4	8	1130	88.3%	62.7%	25.6%
7	職員の身だしなみ	新庁舎	732	139	105	6	1	17	1000	87.1%	—	—
		市民総合センター等	90	25	14	0	0	1	130	88.5%	—	—
		全 体	822	164	119	6	1	18	1130	87.3%	57.9%	29.4%
8	職員の接客（言葉遣い、声の大きさなど）	新庁舎	725	153	92	15	0	15	1000	87.8%	—	—
		市民総合センター等	95	22	10	1	1	1	130	90.0%	—	—
		全 体	820	175	102	16	1	16	1130	88.1%	69.0%	19.1%
9	職員の説明の分かりやすさ	新庁舎	746	132	95	8	4	15	1000	87.8%	—	—
		市民総合センター等	98	20	10	0	1	1	130	90.8%	—	—
		全 体	844	152	105	8	5	16	1130	88.1%	63.5%	24.6%
10	本日の窓口の全体的な印象	新庁舎	724	170	89	5	3	9	1000	89.4%	—	—
		市民総合センター等	91	28	9	1	0	1	130	91.5%	—	—
		全 体	815	198	98	6	3	10	1130	89.6%	55.2%	34.4%

③ 【自由記述】窓口サービスについて、お気づきの点（良かった点、改善点等）

区分	新庁舎	市民総合センター等	合計	割合
設備や施設に係る良好な評価	29	0	29	14.8%
職員に対する良好な評価	50	15	65	33.2%
その他の良好な評価	13	3	16	8.2%
設備や施設に係る要望や意見	60	0	60	30.6%
職員に対する要望や意見	17	3	20	10.2%
その他の要望や意見	6	0	6	3.1%
合計	175	21	196	100%

5. 主な傾向

- すべての年代から一定数の回答を得ることができた。
- 全質問項目で前回を上回る【満足】の回答割合となっている。
- 「2. 待合場所の快適さ」が 37.4 ポイント増と一番大きく上昇した。
- No.6～9 の職員の対応に関する全質問項目で、新庁舎・支所ともに【満足】の割合が 90%前後の高い水準を示している。
- 「10. 本日の窓口の全体的な印象」が 34.4 ポイント増の 89.6%と高い水準となっている。
- 大半の質問で【満足】の割合が 80%を超えている中、「1. 窓口までの案内表示の分かりやすさ」が 78.1%と 80%を下回っている。

【自由記述より】

- 市民課や税務課などの窓口担当課を 1 階に集約したことにより、手続きがスムーズになったという意見が一定数みられた。
- 職員の対応に対し親切、丁寧、スムーズなどの良好な評価のほか、新庁舎になり対応が良くなったという意見が一定数みられた。
- 駐車場が少ない、遠い、混雑など、駐車場に関する意見が一番多くみられた。
- 手荷物置き場を窓口を設置して欲しいという要望が一定数みられた。
- 空調の効きが悪く庁舎内が暑いことや、案内表示が分かりにくいという意見が一定数みられた。

6. 今後の対応

① 駐車場

- 市民会館の整備など大手町地区四街区の再編整備の中で、引き続き駐車場確保に向けた検討を行います。
- 県道 33 号線から市役所西側の市道に進入したものの、通り抜けができず構内駐車場や市営第二駐車場に入る車両が見受けられるため、県道に設置している市役所駐車場の案内看板に、通り抜けできないことを知らせる表示を追加しました。

② 案内表示

- トイレの案内表示が分かりやすく見えるよう案内板を黒く縁取りし、視認性を高めました。
- 自動販売機コーナーに入る壁面の自動販売機の案内板を黒く塗りつぶし、視認性を高めました。
- 庁舎 1、2 階の柱にトイレに誘導する案内表示を追加しました。

③ 庁舎内の温度

- 湿度の関係で 1 階の体感温度が高くなっていたことから、空調設備の微調整を行い、現在は快適な温度が保たれています。
- 1 階と 2 階に設置している授乳室にエアコンの設備がないことから、未使用時は部屋を開放し空調の冷気を取り込むほか、新たに扇風機を設置することで快適に過ごせるよう対応しました。

④ エレベーター

- 速度が遅いなどの指摘については、メーカーに確認したところ 3 基すべてのエレベーターともに 5 階建ての標準仕様の速度で運行しており、速度を変更する場合は、改修費用等が発生すると聞いています。なお、ドアの開閉時間については、安全性確保のための実証実験を行ったうえで調整を検討します。

⑤ 手荷物置き場

- 特に利用の多い 1、2 階の窓口担当課の各窓口に、手荷物を入れるカゴの設置を検討しています。また、手荷物置き場を設置することで、来庁者の忘れ物が増えることが懸念されますが、対応した職員が声掛けするなど注意喚起も併せて行うこととします。

⑥ 職員等

- マスクやついたてにより声が聞き取りにくいといった意見のほか、朝のあいさつができていないなどの意見に関しては、朝礼などの場を活用し、職員に対する指導を引き続き行います。
- 案内所のスタッフに対しても、職員同様に丁寧な窓口対応ができるよう、委託事業者を通じて指導を行います。