

窓口サービスアンケート調査結果について

平成21年8月 熊野町異動系窓口検討プロジェクトチーム

1 目的

熊野町では、住民異動届に関係する一連の手続きを一覧表にし、手続き漏れをお客様と職員で確認しています。また、お客様の窓口移動範囲を少なくできるように、窓口統合を実施しています。

今回、住民異動窓口対応を職員側の観点だけでなく、お客様のご意見を聞いて改善を図ることを目的に、「各窓口の職員の対応状況」、「手続き漏れ防止チェックシートの満足度」など把握する窓口サービスアンケート調査を実施しました。

2 実施概要

(1) 期間 平成21年5月1日～6月30日の2ヵ月間

(2) 場所 本庁

(3) 対象・方法

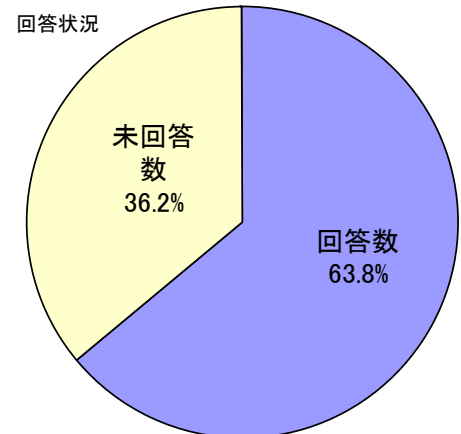
- ・住民課②番窓口へ住民異動届（転入・転出・転居・婚姻・出生・死亡・離婚）のお客様に対して、手続きチェックシートとともにアンケート用紙（無記名）を手渡して配布しました。
- ・回収は、エントランスにある意見箱と併用しました。

3 回収結果

対象来客数	332
配付数	188
回答数	120

アンケート受取率 56.6%

アンケート回答率 63.8%



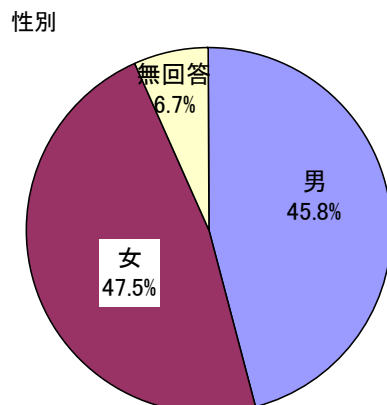
○アンケート用紙を受け取っていただいた方は少なかつたものの回答率は高くなりました。

4 設問回答結果

(1) 来庁調査

○性別

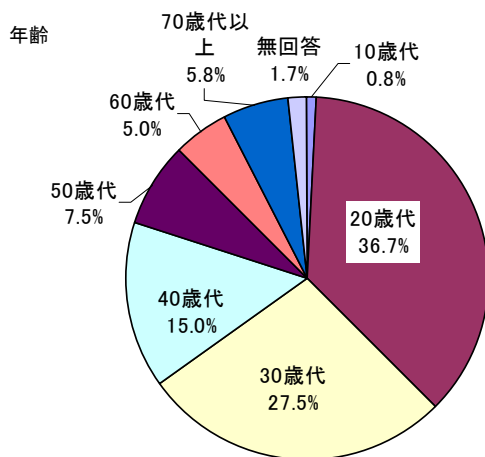
男	55
女	57
無回答	8



○男女比は同程度の割合でした。

○年齢

10歳代	1
20歳代	44
30歳代	33
40歳代	18
50歳代	9
60歳代	6
70歳代以上	7
無回答	2

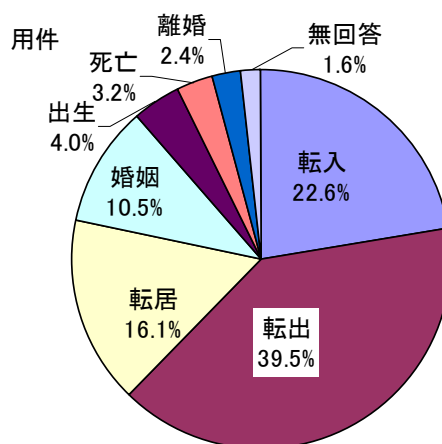


○20歳代・30歳代のお客様の割合が約65%と多くありました。これは転入転出の用件割合が多いのと比例しています。

○どのような用件でいらっしゃいましたか？

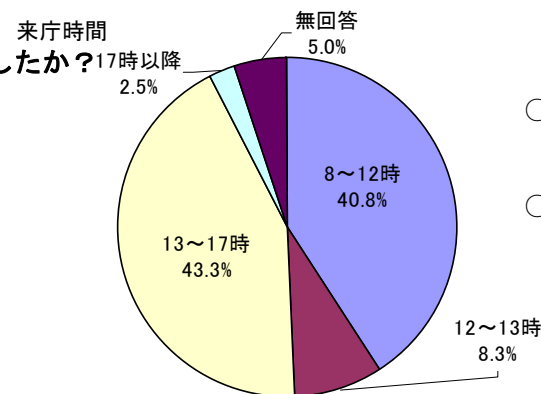
転入	28
転出	49
転居	20
婚姻	13
出生	5
死亡	4
離婚	3
無回答	2

○転出による用件が39.5%で、転入による用件より16.9ポイント多くありました。



○何時ごろ来られましたか？

8～12時	49
12～13時	10
13～17時	52
17時以降	3
無回答	6

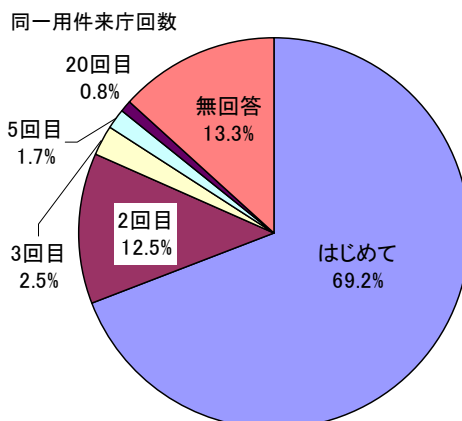


○午前と午後では、ほぼ同じ割合でした。
○12時～13時の昼休憩時間帯も8.3%のお客様がありました。この時間帯の窓口サービスの必要性が伺えます。

○今回の用件で来られたのは初めてですか？

はじめて	83
2回目	15
3回目	3
5回目	2
20回目	1
無回答	16

○はじめての手続きの方が約70%を占め、丁寧に分かりやすい説明をすることがとても重要だと分かりました。また、窓口対応で、役場職員の印象の良し悪しのイメージが決まることもあり、より慎重な対応を心がけます。

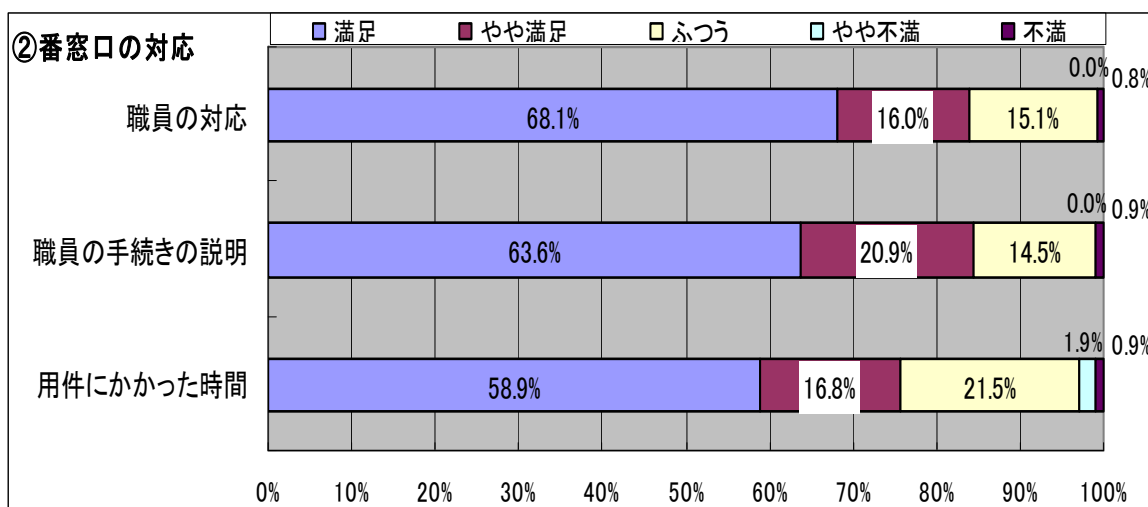


(2) 窓口別の対応回答結果

☆次の項目は「満足」を5点満点とし、適当だと思ふ点数に○印をつけてください。

②番窓口の対応（住民課・税務課）

2番窓口対応	満足(5)	やや満足(4)	ふつう(3)	やや不満(2)	不満(1)	無回答
職員の対応	81	19	18	0	1	1
職員の手続きの説明	70	23	16	0	1	10
用件にかかった時間	63	18	23	2	1	13



2番窓口用件別満足度	件数					割合					
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
②転入: 職員の対応	20	6	2			28	71%	21%	7%	0%	0%
②転入: 職員の手続きの説明	17	6	2			25	68%	24%	8%	0%	0%
②転入: 用件にかかった時間	15	4	5			24	63%	17%	21%	0%	0%
②転出: 職員の対応	30	7	10		1	48	63%	15%	21%	0%	2%
②転出: 職員の手続きの説明	28	8	9		1	46	61%	17%	20%	0%	2%
②転出: 用件にかかった時間	27	6	11		1	45	60%	13%	24%	0%	2%
②転居: 職員の対応	16	2	1			19	84%	11%	5%	0%	0%
②転居: 職員の手続きの説明	12	3	1			16	75%	19%	6%	0%	0%
②転居: 用件にかかった時間	10	2	3	1		16	63%	13%	19%	6%	0%
②婚姻: 職員の対応	6	3	2			11	55%	27%	18%	0%	0%
②婚姻: 職員の手続きの説明	5	3	2			10	50%	30%	20%	0%	0%
②婚姻: 用件にかかった時間	5	3	2			10	50%	30%	20%	0%	0%

2番窓口用件別満足度	件数					割合					
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
②出生：職員の対応	3		2			5	60%	0%	40%	0%	0%
②出生：職員の手続きの説明	3	1	1			5	60%	20%	20%	0%	0%
②出生：用件にかかった時間	3	1	1			5	60%	20%	20%	0%	0%
②死亡：職員の対応	2	1	1			4	50%	25%	25%	0%	0%
②死亡：職員の手続きの説明	1	2	1			4	25%	50%	25%	0%	0%
②死亡：用件にかかった時間		1	1	1		3	0%	33%	33%	33%	0%
②離婚：職員の対応	3					3	100%	0%	0%	0%	0%
②離婚：職員の手続きの説明	3					3	100%	0%	0%	0%	0%
②離婚：用件にかかった時間	2	1				3	67%	33%	0%	0%	0%

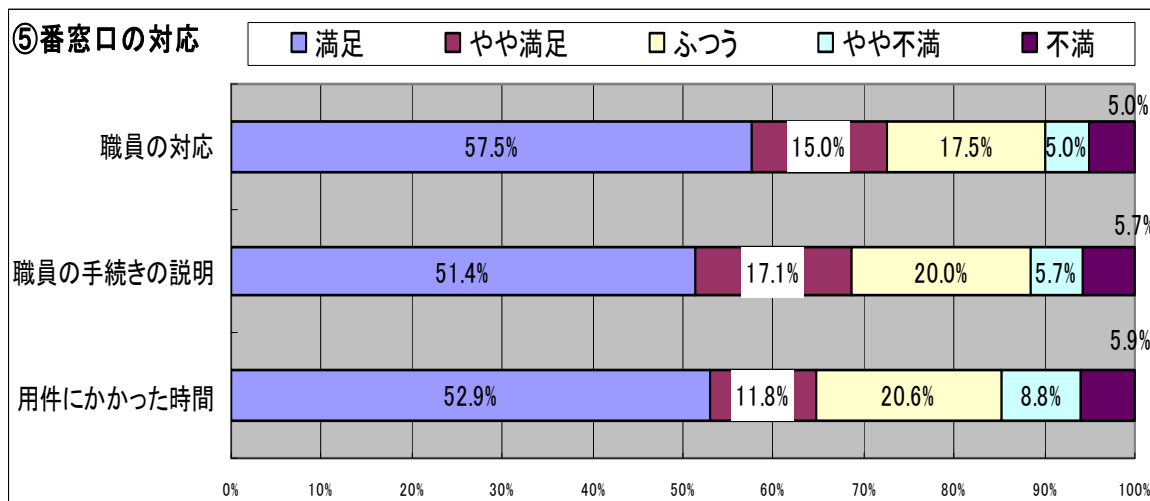
○この窓口では、住民異動と併せて、戸籍・国民健康保険・年金・後期高齢者などの手続きを同じ窓口の席で受付を行っています。

○職員の対応と手続きの説明では、満足とやや満足の合計割合が80%を超え、良い評価をいただきました。これに満足することなく、より一層のサービス向上に努めます。

○用件にかかった時間は、若干満足度が低くなっています。戸籍の届出などには、住所地や本籍への問い合わせ等の時間を要するものもあります。お持たせするときは、「10分～20分かかることがあります。」など目安となる所要時間を伝えるなどを徹底し、お客様の不安や不満の解消に努めます。

⑤番窓口の対応（該当者のみ）（民生課・福祉課）

5番窓口対応	満足(5)	やや満足(4)	ふつう(3)	やや不満(2)	不満(1)	無回答
職員の対応	23	6	7	2	2	80
職員の手続きの説明	18	6	7	2	2	85
用件にかかった時間	18	4	7	3	2	86



5番窓口用件別満足度	件数						割合				
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
⑤転入:職員の対応	7				1	8	88%	0%	0%	0%	13%
⑤転入:職員の手続きの説明	6				1	7	86%	0%	0%	0%	14%
⑤転入:用件にかかった時間	5				1	6	83%	0%	0%	0%	17%
⑤転出:職員の対応	5	1	2	1	1	10	50%	10%	20%	10%	10%
⑤転出:職員の手続きの説明	3	2	2	1	1	9	33%	22%	22%	11%	11%
⑤転出:用件にかかった時間	4	1	2	1	1	9	44%	11%	22%	11%	11%
⑤転居:職員の対応	7		2	1		10	70%	0%	20%	10%	0%
⑤転居:職員の手続きの説明	5		2	1		8	63%	0%	25%	13%	0%
⑤転居:用件にかかった時間	5		2	1		8	63%	0%	25%	13%	0%
⑤婚姻:職員の対応		1				1	0%	100%	0%	0%	0%
⑤婚姻:職員の手続きの説明						0	0%	0%	0%	0%	0%
⑤婚姻:用件にかかった時間						0	0%	0%	0%	0%	0%

5番窓口用件別満足度	件数						割合				
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
⑤出生:職員の対応	1	1	1			3	33%	33%	33%	0%	0%
⑤出生:職員の手続きの説明	1	1	1			3	33%	33%	33%	0%	0%
⑤出生:用件にかかった時間	1	1	1			3	33%	33%	33%	0%	0%
⑤死亡:職員の対応		3	1			4	0%	75%	25%	0%	0%
⑤死亡:職員の手続きの説明		3	1			4	0%	75%	25%	0%	0%
⑤死亡:用件にかかった時間		2	1	1		4	0%	50%	25%	25%	0%
⑤離婚:職員の対応	2		1			3	67%	0%	33%	0%	0%
⑤離婚:職員の手続きの説明	2		1			3	67%	0%	33%	0%	0%
⑤離婚:用件にかかった時間	2		1	0		3	67%	0%	33%	0%	0%

○この窓口では、福祉系の手続き（児童・保育・障害・介護など）を住民異動に併せて行っています。

○約70%の方が2番窓口で手続きをほぼ完了しています。残り約30%の方が5番窓口での手続きが残っていることとなります。

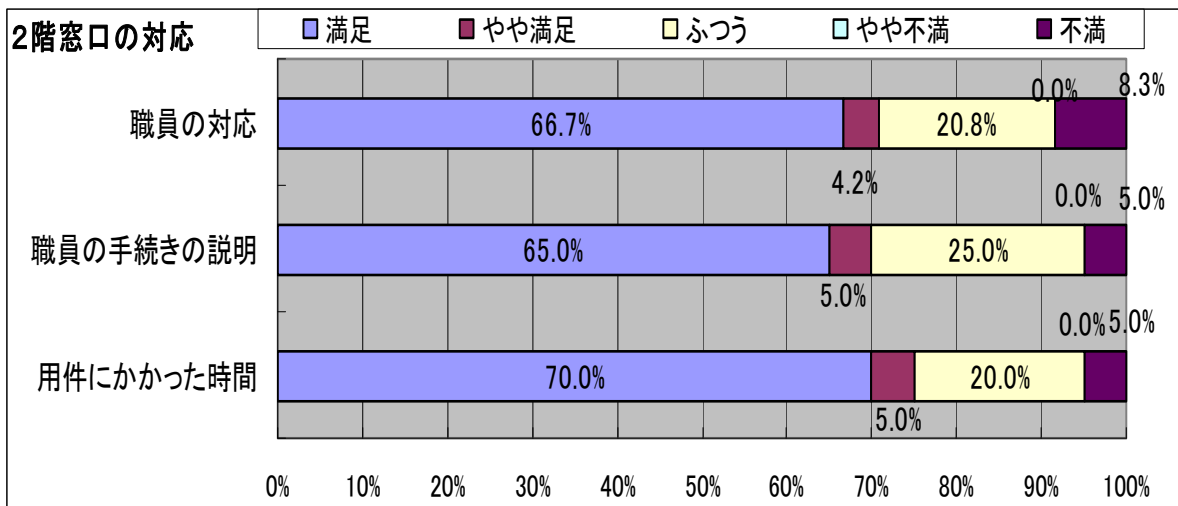
○2番窓口に比べて若干満足度が低くなっています。この要因として、次のことが考えられます。

- ・他の窓口で一通りの手続きをした後、5番窓口に戻って来られますが、給付や申請に係る業務が多く時間も長くなることから、お客様から不満の声をお受けすることがあります。
- ・提出書類が多く、一度の来庁では手続きが終らないことも多くあります。
- ・複雑で多岐にわたる説明のため、時間がかかるということがあります。

○住民異動に伴う手続きは多岐にわたり、一度の来庁で手続きが完了することはほとんどありません。次回の来庁時に持ってくるもののメモを渡すことを実施し、最小限の来庁で手続きが完結できるように努めています。

2階窓口の対応（該当者のみ）（水道課・下水道課等）

2階窓口対応	満足(5)	やや満足(4)	ふつう(3)	やや不満(2)	不満(1)	無回答
職員の対応	16	1	5	0	2	96
職員の手続きの説明	13	1	5	0	1	100
用件にかかった時間	14	1	4	0	1	100



2階窓口用件別満足度	件数					割合					
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
2F転入:職員の対応	4					4	100%	0%	0%	0%	0%
2F転入:職員の手続きの説明	3					3	100%	0%	0%	0%	0%
2F転入:用件にかかった時間	3					3	100%	0%	0%	0%	0%
2F転出:職員の対応	2		2		2	6	33%	0%	33%	0%	33%
2F転出:職員の手続きの説明	1		2		1	4	25%	0%	50%	0%	25%
2F転出:用件にかかった時間	2		1		1	4	50%	0%	25%	0%	25%
2F転居:職員の対応	5					5	100%	0%	0%	0%	0%
2F転居:職員の手続きの説明	4					4	100%	0%	0%	0%	0%
2F転居:用件にかかった時間	4					4	100%	0%	0%	0%	0%
2F婚姻:職員の対応						0	0%	0%	0%	0%	0%
2F婚姻:職員の手続きの説明						0	0%	0%	0%	0%	0%
2F婚姻:用件にかかった時間						0	0%	0%	0%	0%	0%

2階窓口用件別満足度	件数					割合					
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
2F出生:職員の対応	1		1			2	50%	0%	50%	0%	0%
2F出生:職員の手続きの説明	1		1			2	50%	0%	50%	0%	0%
2F出生:用件にかかった時間	1		1			2	50%	0%	50%	0%	0%
2F死亡:職員の対応	1	1	2			4	25%	25%	50%	0%	0%
2F死亡:職員の手続きの説明	1	1	2			4	25%	25%	50%	0%	0%
2F死亡:用件にかかった時間	1	1	2			4	25%	25%	50%	0%	0%
2F離婚:職員の対応	2					2	100%	0%	0%	0%	0%
2F離婚:職員の手続きの説明	2					2	100%	0%	0%	0%	0%
2F離婚:用件にかかった時間	2					2	100%	0%	0%	0%	0%

○この窓口では、水道の使用開始・休止・廃止や下水道の使用開始・休止・廃止などの受付を行っています。

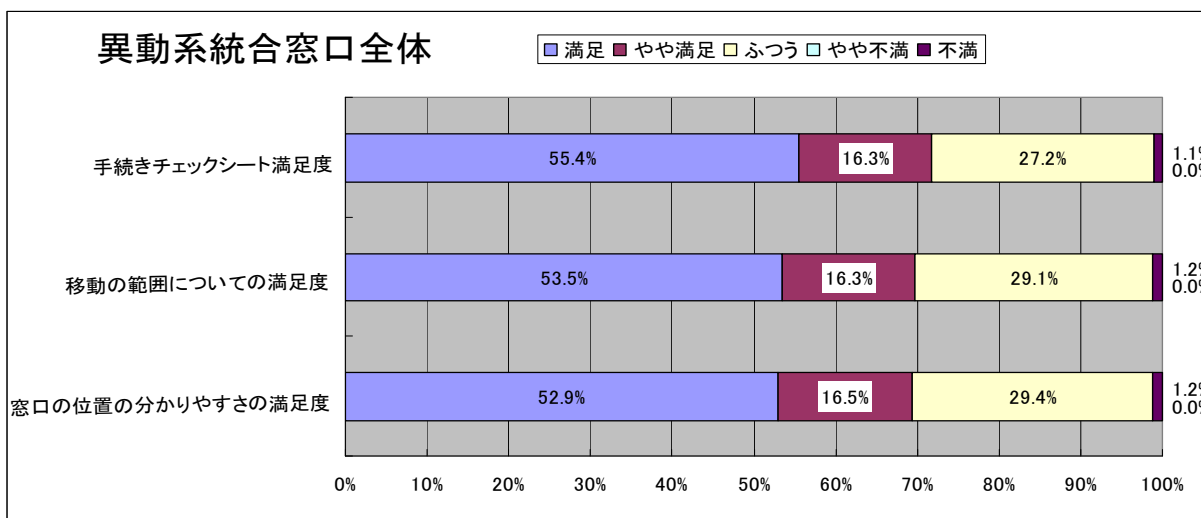
○1階の2番窓口と5番窓口の手続き終了後、2階窓口へ移動をお願いし、手続きをされる方は、約12%となっています。また、1階の2番窓口から直接2階窓口へ移動をお願いする方は、約2%となっています。

○水道課職員の中では、転出＝閉栓という認識が強いため、確認や事前説明なしに閉栓届の記入をお願いしている可能性があります。固定観念を捨て、事前に水道の使用を止める（閉栓）等の確認を取り、手続きの説明をした後、閉栓届の記入をお願いするように努めます。

(3) 統合窓口全体に関する調査結果

☆異動に伴う届出は、関連する手続きがたくさんあります。担当課をすべて訪ねることなく最小限の移動で手続きが完了できるように窓口を集約（②番・⑤番など）しました。このことについてお答えください。

全体	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
手続きチェックシート	51	15	25	0	1	28
移動の範囲について	46	14	25	0	1	34
窓口の位置のわかりやすさ	45	14	25	0	1	35



用件別満足度	件数					計	割合				
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
転入:チェックシート	12	2	5			19	63%	11%	26%	0%	0%
転入:移動の範囲	12	2	4			18	67%	11%	22%	0%	0%
転入:窓口の位置	13	3	4			20	65%	15%	20%	0%	0%
転出:チェックシート	21	7	10		1	39	54%	18%	26%	0%	3%
転出:移動の範囲	19	6	11		1	37	51%	16%	30%	0%	3%
転出:窓口の位置	19	7	10		1	37	51%	19%	27%	0%	3%
転居:チェックシート	9	1	4			14	64%	7%	29%	0%	0%
転居:移動の範囲	7	1	4			12	58%	8%	33%	0%	0%
転居:窓口の位置	7		5			12	58%	0%	42%	0%	0%
婚姻:チェックシート	4	3	2			9	44%	33%	22%	0%	0%
婚姻:移動の範囲	3	3	2			8	38%	38%	25%	0%	0%
婚姻:窓口の位置	3	2	2			7	43%	29%	29%	0%	0%

用件別満足度	件数					割合					
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
出生:チェックシート	1	1	1			3	33%	33%	33%	0%	0%
出生:移動の範囲	1	1	1			3	33%	33%	33%	0%	0%
出生:窓口の位置	1	1	1			3	33%	33%	33%	0%	0%
死亡:チェックシート	1	1	2			4	25%	25%	50%	0%	0%
死亡:移動の範囲		2	2			4	0%	50%	50%	0%	0%
死亡:窓口の位置		1	3			4	0%	25%	75%	0%	0%
離婚:チェックシート	2		1			3	67%	0%	33%	0%	0%
離婚:移動の範囲	1	2				3	33%	67%	0%	0%	0%
離婚:窓口の位置	2	1				3	67%	33%	0%	0%	0%

○手続きチェックシートに関しては、満足及びやや満足の評価が約72%となっています。しかしながら、届出用件により手続き数が多くなると満足度が低くなっています。

○移動範囲については、満足及びやや満足の評価が約70%となっています。同様に、手続き数が多くなる用件では、移動範囲が大きくなるので満足度が低くなっています。

○窓口位置の分かりやすさは、窓口の場所を示す表示（サイン）について確認したのですが、満足及びやや満足の評価が約70%となっています。

平成21年1月に、福祉事務所設置に伴う課の配置換えを行いました。各入口への大きなサインと職員当番制総合案内により、大きな混乱は生じていません。

○死亡に係る職員の対応についての満足度が他の届出別満足度と比較すると低くなっています。死亡の届出ということもあり、遺族に対して消極的な対応の傾向にあります。心理的にお客様の満足を得るのは難しい状況ですが、お客様の心情を理解した上での積極的な対応に努めます。

○今後とも、手続きチェックシートの内容については、随時、改善します。移動範囲は、庁舎配置に係る物理的な要因もあるので、職員が動いて、お客様に対応する視点で工夫していきます。

(4) 自由意見欄

区分	意見	対応策
要望	書く時に、記入例があると嬉しいですね。	記載台等には記入例をご用意しています。窓口では基本的に職員が記入の仕方をご説明します。ご用意が可能なものは記入例を作成していきます。
	郵便局の転居に関する転送サービスのはがきと一緒に置いてあると便利だなと思いました。	郵便局の許可をいただき、記載台下の書類置きに設置しました。ご活用ください。
不満	少し不安になりました。	職員一人ひとり精一杯対処しているところですが、不勉強や言葉の行き違い等で不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。親切丁寧な対応を心がけていきます。
	先に説明が全くない！	
	婚姻届を提出した時の対応が感動するほど悪く不愉快でした。せっかく2人で入籍したのに、何のための税金か理解する方が難しく思えた。	守秘義務に反しているような、まぎらわしい態度や言動を慎むように職員に周知徹底しました。
	熊野の役場の人は守秘義務を守れず、人の戸籍を見せたりするので注意してください。役場に知り合いがいたら、あるみたいです！！	
少し熱いですね。もう少し冷房がほしいかも。(でも高齢者の事を考えるとこれくらいかな)	町では、地球温暖化対策として、冷房を28℃設定にしています。ご協力をお願いします。	
良い点	熊野町に住居を構えて40年、その間、役場に来て、その際の職員の方の対応に悪印象を感じた事は一度もないし、その対応に感謝しております。	ありがとうございます。 今後とも、お客様に感謝の言葉がいただけるように努めます。
	分からない点を親切に説明して貰い助かりました。	
	安芸区の対応とは全然ちがって、とても良かったです。ありがとうございました。	

5 まとめ

アンケート調査にご協力いただき、ありがとうございました。

今回の調査では、具体的なご不満の内容を把握する項目を設定していなかったため、必要な対策を導くことが困難でした。今後も、お客様のご意見を伺うためにアンケート調査を実施する予定ですので、調査項目について研究していきます。

また、概ね高い評価点をいただいておりますが、次の点について反省し、重点的に強化していきます。

○時間がかかる手続きの対応について

- ・何分程度かかるのかを必ずお知らせする。
- ・手続きの途中で状況を説明する。
- ・以上のように、お客様へのお声かけを徹底していきます。

○再来庁が必要なとき

- ・次回に必要な書類などをまとめたメモを必ずお渡しし、最低限の来庁になるようにします。

○事前説明の徹底

- ・お客様は初めての手続き方が多いとの認識のもとに、親切丁寧な説明を行います。

○手続きチェックシートを使った受付の再徹底

- ・住民異動届のお客様には、関連手続きが多数あるので、手続きチェックシートで、必ずお客様と職員で手続きの確認を行い、手続き漏れがないようにします。

職員は、親切で丁寧な受付を笑顔でできるように精一杯努めていきます。しかしながら、不勉強や対応マナーなど、お客様にご迷惑をお掛けすることがございましたら、遠慮なくお申し出ください。

町では、お客様のご意見を参考に、窓口サービスの向上や職員の資質向上を図っていきます。

窓口サービスアンケート

参考資料
配付アンケート



町では、皆さんに満足いただける窓口サービス・窓口業務を目指しています。この一環として「手続きチェックシート」を用いて、住民異動にかかる手続き漏れ防止策を実施しています。

より良いサービスの向上のため、大変お手数ですが、アンケートにご協力をお願いします。ご記入いただきましたら、1階中央ホール（エントランス）のテレビ横にある意見箱投函口に入れてください。

☆次の項目に「」でお答えください。

○性別（男性 女性）

○年齢（10歳代 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代以上）

○どのような用件でいらっしゃいましたか？

（転入 転出 転居 婚姻 出生 死亡 離婚）

○何時ごろ来られましたか？

（8時～12時 12時～13時 13時～17時 17時以降）

○今回の用件で来られたのは初めてですか？（はい いいえ（回目））

☆次の項目は「満足」を5点満点とし、適当だと思う点数に○印をつけてください。

	満足	←	ふつう	→	不満	
住民課	②番窓口の対応					
	・職員の対応	5	4	3	2	1
	・職員の手続きの説明	5	4	3	2	1
	・用件にかかった時間	5	4	3	2	1
民生課 福祉課	⑤番窓口の対応（該当者のみ）					
	・職員の対応	5	4	3	2	1
	・職員の手続きの説明	5	4	3	2	1
	・用件にかかった時間	5	4	3	2	1
水道課 下水道課等	2階窓口の対応（該当者のみ）					
	・職員の対応	5	4	3	2	1
	・職員の手続きの説明	5	4	3	2	1
	・用件にかかった時間	5	4	3	2	1

☆異動に伴う届出は、関連する手続きがたくさんあります。担当課をすべて訪ねることなく最小限の移動で手続きが完了できるように窓口を集約（②番・⑤番など）しました。このことについてお答えください。

	満足	←	ふつう	→	不満
・手続きチェックシート	5	4	3	2	1
・移動の範囲について	5	4	3	2	1
・窓口位置のわかりやすさ	5	4	3	2	1

—自由意見— 上記アンケートで2点・1点をつけられた方は、その内容について意見がありましたらご記入ください。また、そのほか窓口サービスについて、お気づきの点や意見などがありましたらご記入ください。

～皆様のご意見を参考にサービス向上に努めます。ご協力をありがとうございました。～