


市民満足度アンケート 結果報告書



沖縄市役所市民課

令和2年9月実施

株式会社PBコミュニケーションズ作成



1. アンケート調査の概要

市民満足度アンケート

沖縄市市民課窓口の行政サービスに対して、利用者からどれぐらいの満足度を得られているかを調査するため、アンケートを実施しました。利用者からのご意見を受け、ニーズや課題の発見により今後もサービスの向上・改善につなげることを目的としています。

(1) 実施期間

令和2年9月7日（月）～令和2年9月11日（金） 5日間

(2) 実施場所

沖縄市市民課委託窓口（①証明窓口、②住民異動窓口）

(3) アンケート内容等

- ①案内表示や誘導サインについて ②委託窓口対応について
- ③手続きの所要時間について ④プライバシーの配慮について
- ⑤AIチャットボット実証実験について ⑥市民サービスについてのご意見

(4) 評価について

- ①～④の項目を「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4段階で行いました。
- ⑤については認知度と使用率の調査を行いました。満足度の数値化は、全体の評価件数（未回答・わからないを除く）の「満足」と「やや満足」の件数の割合を示しております。

(5) アンケートの配布件数・回収件数

配布件数 400件 回収件数 400件

(6) アンケート結果の概要

○項目別市民満足度（※チャットボット認知度）

項目	市民満足度	①案内表示	②窓口対応	③所要時間	④プライバシーの配慮
	98.6%	96.2%	100%	98.6%	99.2%

2. 結果の概要

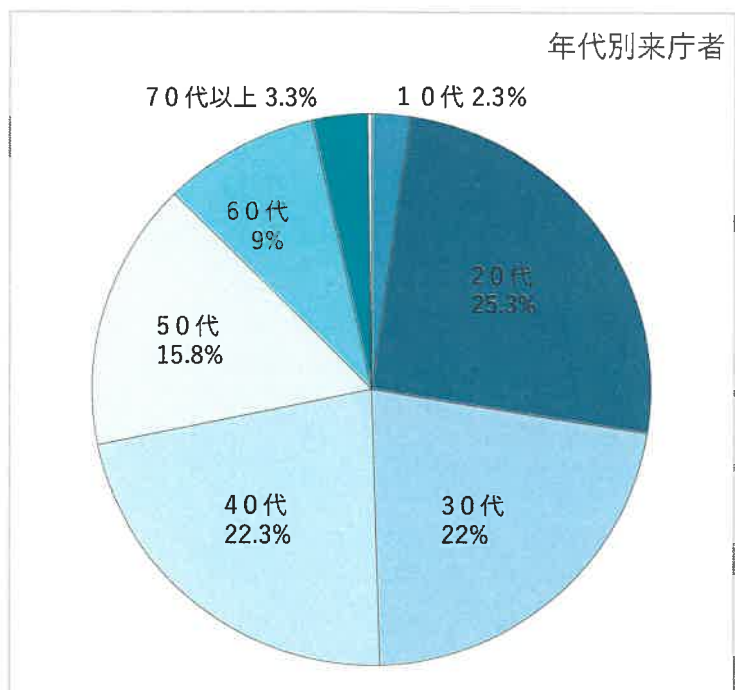
市民満足度アンケート

(1) 配布・回収状況

	9/7 (月)	9/8 (火)	9/9 (水)	9/10 (木)	9/11 (金)	合計	回収率
配布枚数	78	74	80	91	77	400	400
回収枚数	78	74	80	91	77	400	400
配布枚数合計	78	74	80	91	77	400	400

(2) 年代別来庁者数

年代	件数
10代	9
20代	101
30代	88
40代	89
50代	63
60代	36
70代	13
未回答	1
合計	400

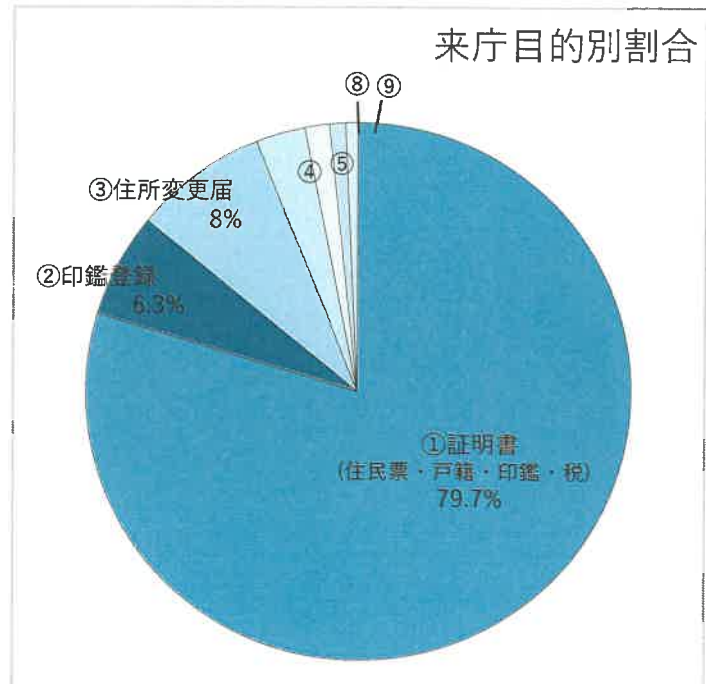


2. 結果の概要

市民満足度アンケート

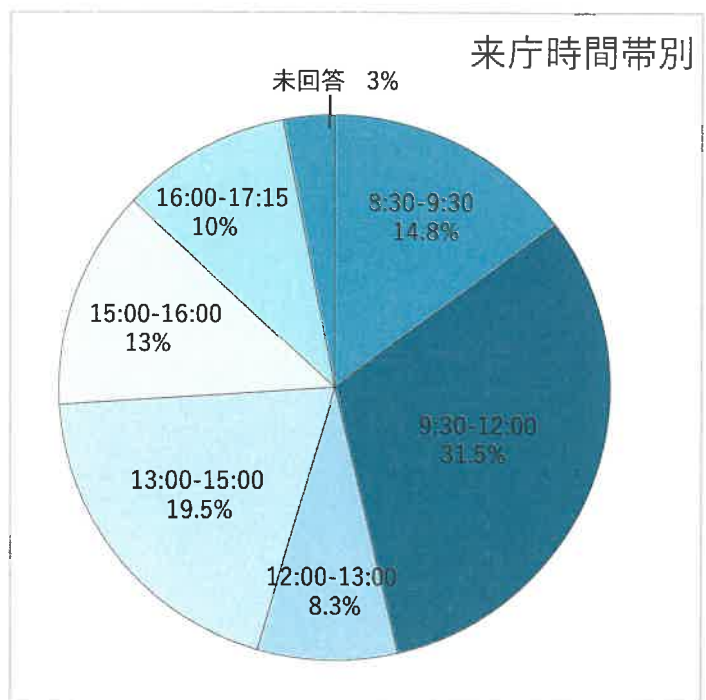
(3) 来庁目的別件数 ※複数選択可

	件数
①証明書 (住民票・戸籍・印鑑)	329
②印鑑登録	26
③住所変更届	33
④戸籍届	12
⑤マイナンバー関係	6
⑥国民健康保険	0
⑦国民年金	0
⑧その他	4
⑨未回答	3
合計	413



(4) 来庁時間別

	件数
8:30～9:30	59
9:30～12:00	126
12:00～13:00	33
13:00～15:00	78
15:00～16:00	52
15:00～17:15	40
未回答	12
合計	400



2. 結果の概要

市民満足度アンケート

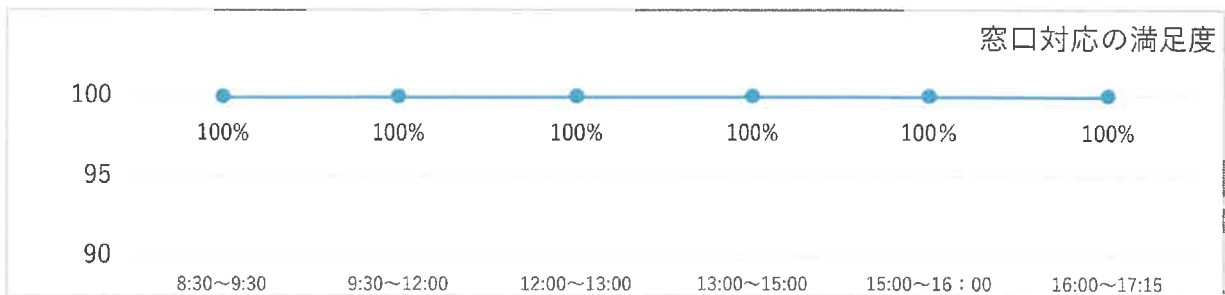
(5) 時間帯別考察

※満足度は「満足」「やや満足」の合計件数を総有効回答数から割って算出しています。

●窓口対応の満足度

※有効回答数 385件

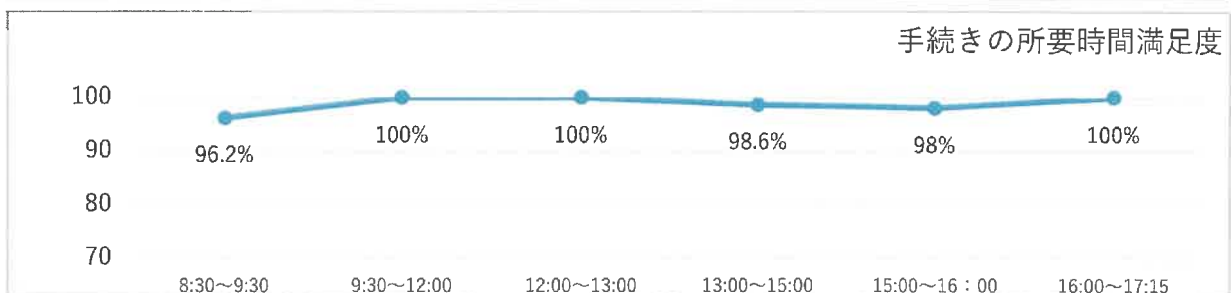
来庁時間	満足	やや満足	やや不満	不満	合計	満足度
8:30 ~ 9:30	51	8	0	0	59	100%
9:30 ~ 12:00	112	13	0	0	125	100%
12:00 ~ 13:00	30	2	0	0	32	100%
13:00 ~ 15:00	73	4	0	0	77	100%
15:00 ~ 16:00	47	5	0	0	52	100%
16:00 ~ 17:15	38	2	0	0	40	100%



●手続きの所要時間満足度

※有効回答数 355件

来庁時間	満足	やや満足	やや不満	不満	合計	満足度
8:30 ~ 9:30	34	16	2	0	52	96.2%
9:30 ~ 12:00	89	29	0	0	118	100%
12:00 ~ 13:00	25	4	0	0	29	100%
13:00 ~ 15:00	54	15	1	0	70	98.6%
15:00 ~ 16:00	33	17	1	0	51	98%
16:00 ~ 17:15	28	7	0	0	35	100%



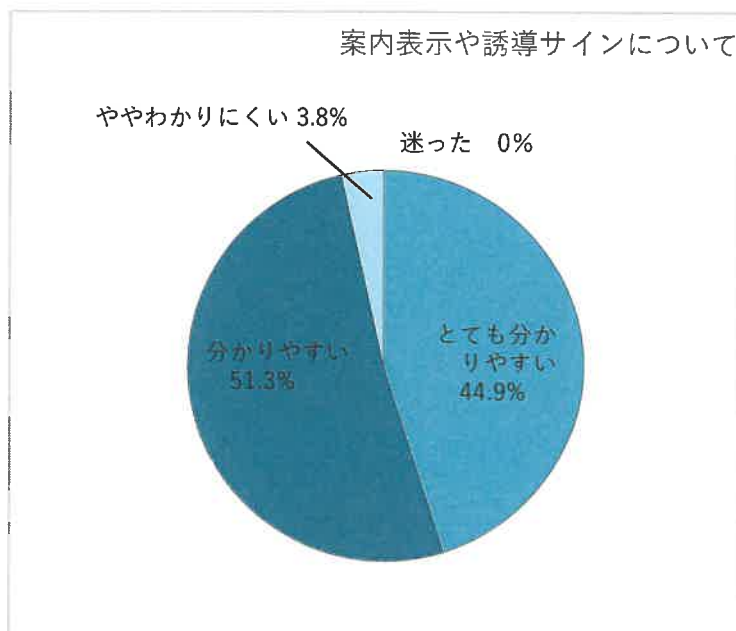
3. 案内表示や誘導サインについて

市民満足度アンケート

案内表示や誘導サインはいかがですか

【窓口全体】（有効回答数 398件）

とても分かりやすい	44.9%
分かりやすい	51.3%
やや分かりにくい	3.8%
迷った	0%
満足度	96.2%



案内表示や誘導サインについて

●評価していただいた意見

親切でわかりやすい

丁寧だと思います

音声も有り、とても良い

以前は呼び出しが口頭だったので、聞き取りにくかったけど、今は音声とTV画面で呼び出して
いてストレスがない

○課題のある意見

受付窓口がどこか分かりにくい

マスク着用になっている事もあり、声が聞き取りにくくなっているので大きな文字対応できると
良いな

どこの窓口に行けば良いのか悩む

市民からの意見をそのまま掲載しています。

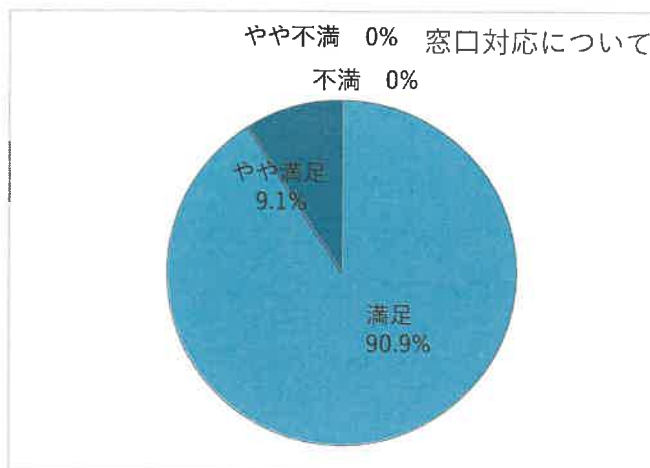
4. 窓口の対応について

市民満足度アンケート

問1. 窓口の対応はどうか。

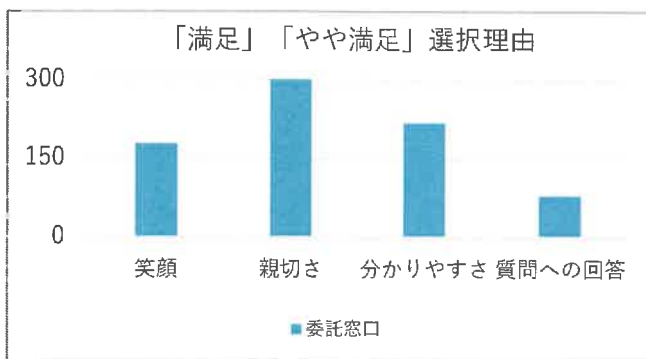
【窓口全体】 (有効回答数 397件)

満足	91%
やや満足	9%
やや不満	0%
不満	0%
満足度	100%



●「満足」、「やや満足」を選択した理由

各窓口	委託窓口
笑顔	179
親切さ	365
分かりやすさ	218
質問への回答 (的確さ)	79
未回答	21



問1. 窓口の対応についてお気づきの点を教えてください。

●評価していただいた意見

優しい方でした

分からない事も親切に誘導してくれ助かりました。ありがとうございました

以前と比べて対応が早く助かる

とっても親切な対応で良かったです

優しく教えてくれた

対応が早い(機敏)

皆さん優しくて話しやすい雰囲気でした。ありがとうございました。

優しくて可愛かった

市民からの意見をそのまま掲載しています。

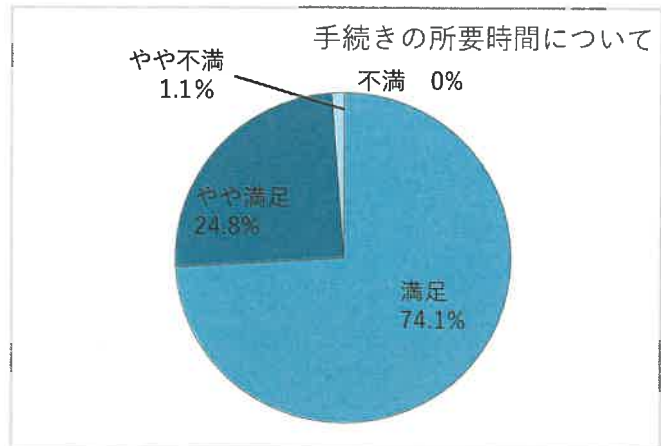
4. 窓口の対応について

市民満足度アンケート

問2. 手続きの所要時間について

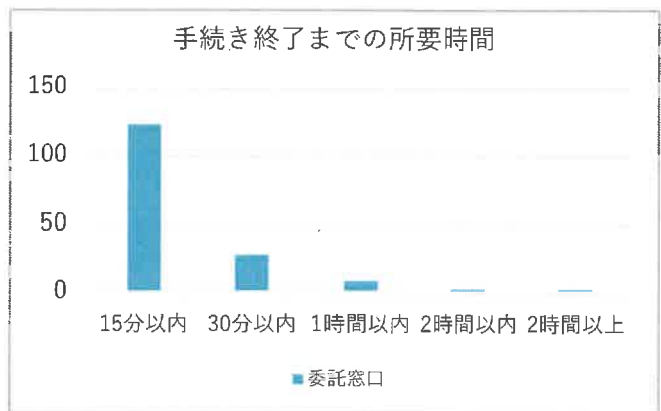
【窓口全体】 (有効回答数 367件)

満足	74.1%
やや満足	24.8%
やや不満	1.1%
不満	0%
満足度	98.9%



●窓口受付から手続き終了までの所要時間はどのくらいでしたか。

各窓口	委託窓口
5分以内	176
15分以内	110
30分以内	20
1時間以内	3
2時間以内	0
2時間以上	0
未回答	90



問2. その他お気づきの点を教えてください。

●評価していただいた意見

ありがとう

記入している間にすぐに番号を呼ばれて助かった。(出勤前だったので)

かかる時間を前もって伝えてくれるのはとても助かる

まだ終わってないけど早いです

○課題のある意見

前回、住民票の発行に30分以上かかった為

◆その他

家で役所のすいている時間帯が分かれば、もっと来やすくなる

市民からの意見をそのまま掲載しています。

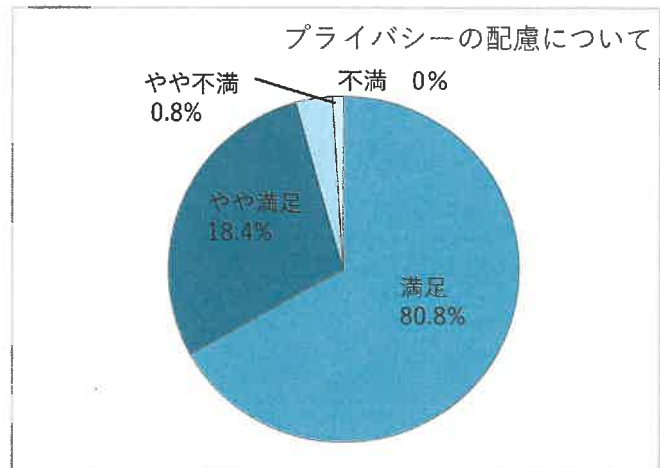
4. 窓口の対応について

第4回
市民満足度アンケート

問3. プライバシーの配慮について

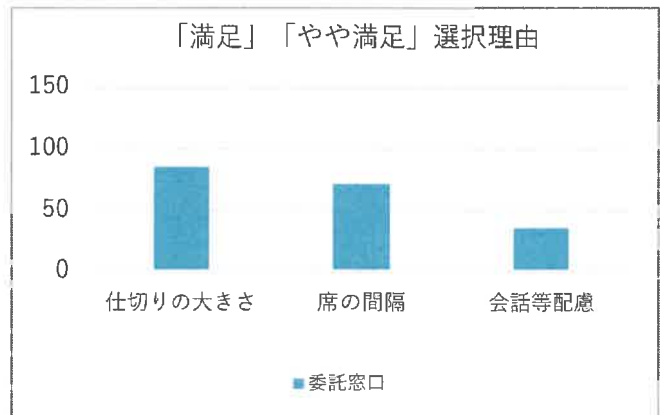
【窓口全体】 (有効回答数 211件)

満足	80.8%
やや満足	18.4%
やや不満	0.8%
不満	0%
満足度	99.2%



● 「満足」、「やや満足」を選択した理由

各窓口	委託窓口
仕切りの大きさ	198
席の間隔	175
会話等周囲への配慮	72
未回答	80



問3. プライバシーの配慮についてお気づきの点を教えてください。

○課題のある意見

座る所がないです

隣と距離が近すぎる

市民からの意見をそのまま掲載しています。

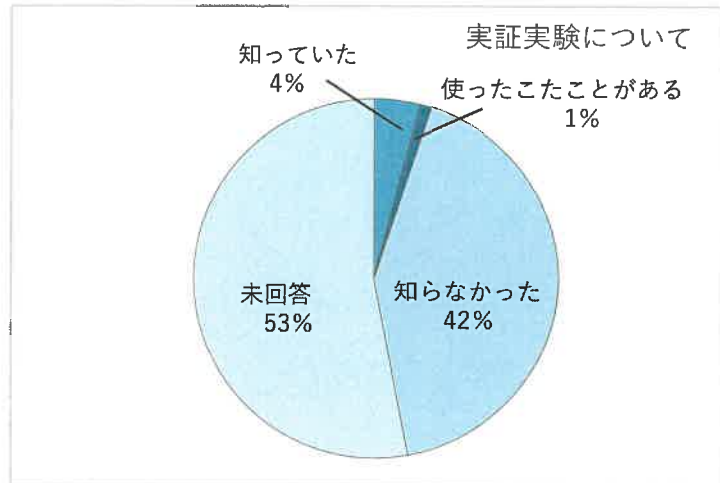
5. AIチャットボットについて

市民満足度アンケート

実証実験についてご存じでしたか

【窓口全体】

	件数
知っていた	16
使ったことがある	4
知らなかった	168
未回答	212
合計	400



6. その他自由意見

市民満足度アンケート

問1. よりよい市民サービスを提供する為、あなたの意見をお聞かせください。

●評価していただいた意見

いつもお疲れ様です。色々あると思いますがお互い仕事、頑張りましょう。早目にいったのに対応してくれたので助かりました。

いつもお疲れ様です。

制服なのは、誰が職員なのか分かりやすくして良い事だと感じる

いつもありがとうございます

玄関に警備員（大きな方がとても細やかに周囲を見わたしてくれます）とても安心です。コロナの時だけでなくつづけて下さい。

感染症対策を徹底していて感心した

いつも午前中に来ていたのでわからなかったが、この時間の方が待たずにスムーズにおこなえたので良かったと思う。

○課題のある意見

出入り口のアルコールがポンプ式 自動の方が安心

雨降りの日に来ましたが、雨漏りなんとかした方がいいと思いました

◆その他

以前のように郵便局でも利用できればいいと思います

駐車場について

市民からの意見をそのまま掲載しています。

8. アンケートの総括

(1) 案内表示や誘導サインについて

満足度は96.5%となりました。「親切でわかりやすい」「丁寧だと思います」等、評価して頂いた意見もありましたが、「どこの窓口に行けば良いのか悩む」「受付窓口がどこか分かりにくい」等案内や受付への誘導サインについての意見もあり、今後の課題として取り組みたいと思います。

(2) 委託窓口対応について

委託窓口の対応について「満足」「やや満足」と回答した満足度は、100%となりました。非常に高い満足度を得ることができています。評価していただいた理由として「親切さ」と「分かりやすさ」の項目が多く「皆さん優しくて話しやすい雰囲気でした。」「分からない事も親切に誘導してくれ助かりました。ありがとうございました。」とのご意見もいただきました。今後も満足度100%を維持できるよう努めてまいります。

(3) 手続きの所要時間について

満足度は、98.6%となりました。時間帯別「9:30~13:00」「17:00以降」では窓口利用した方の満足度が100%となっております。「記入している間にすぐに番号を呼ばれて助かった。(出勤前だったので)」「かかる時間を前もって伝えてくれるのはとても助かる」とのご意見もいただきました。

(4) プライバシーの配慮について

満足度は、99.2%となり、「仕切りの大きさ」「席の間隔」について評価いただいておりますが、「やや不満」「不満」を選択した方の中にも気になる点として挙げられています。年々、個人情報保護に対する関心が高まっていることから、記載台についても、個人スペースを設けるよう仕切り等を設置する必要性や、秘匿性の高い支援対象者への対応時など、今後検討が必要です。

(5) AIチャットボットについて

令和2年6月から8月まで実証実験を行ってりましたが、回答数186件で認知度は20%ほどでした。その中で使用してことがある方は2%となっており、周知・認知度UPが検討課題と分かりました。

(6) 総評

市民満足度アンケート調査の結果、98.6%と非常に高い市民満足度を得ることができました。これまで3年間の委託業務期間中に行った、申請書の様式変更や住民異動各課手続き案内チラシを作成などの内部オペレーションの改善に力をいれたことと、窓口接客力の高さが評価された結果と考えております。

また、オンライン申請やペーパーレスなど手続きの簡略化が増えている中、市民課においても手続きにおける所要時間の短縮を求める意見は今後も増加していくことが予測されます。8月で実証実験が終了しましたが、24時間365日稼働可能な「市民向けチャットボット」の実証実験では、新型コロナウイルス感染予防のため不要不急の来庁を避け、来庁前に疑問・質問を自己解決できるようにするなど、少なからず受付窓口縮小の影響で発生した待ち時間の解消に繋がったのではと考えています。今後も市民アンケート内の様々なご意見を検証し、改善を行っていく次第です。

この契約による個人情報の取り扱いに当たっては、住民に関する個人情報を取り扱うことから個人情報保護に関する法令の規定を遵守し「沖縄市市民課窓口の個人情報の取扱いを定める特約」に準じて取扱っております。個人情報の秘密保持義務を徹底するとともに、公共サービスの適正かつ確実な実施のため、保護管理体制の構築と漏洩事故未然防止の施策の継続維持を行い適正な取扱い、安全性及び信頼性を確保する取り組みを行ってまいります。

引き続き、窓口職員一人一人の業務に関する知識を深め、わかりやすい動線づくりを行い、より丁寧で信頼のある安定した市民サービスを提供できるよう努めてまいります。

アンケートにご協力いただいた市民のみなさま、ありがとうございました。