

県民サービスに関する県民アンケートの実施結果について

経営管理部行政改革推進室

県民サービス向上運動の効果を測定するとともに、県民の評価・意見を今後のサービス改善に反映させるために実施した県民アンケートの結果は次のとおりです。

1 実施方法

県民サービス向上運動の実施所属（教育委員会の学校と警察を除いた全部局の本庁各課室及び出先機関）に訪問した県民の方（見学者等は除く）に、アンケート用紙で答えてもらいました。

(1) 実施時期

平成20年12月1日（月）～12月26日（金）

(2) 実施所属数

全庁：193所属

（本庁：79所属　出先機関：114所属）

2 実施結果

(1) 回答件数

全庁：2,084件

（本庁：288件(13.8%)　出先機関：1,796件(86.2%)）

(2) 回答状況

質問項目		満足 ほぼ満足	普通	やや不満 不満	不明 無記入
職員の対応	態度や言葉づかいは親切で丁寧でしたか。	85.0%	13.4%	0.7%	0.9%
	質問や相談などに対する説明はわかりやすかったですか。	77.9%	13.2%	0.9%	8.0%
情報の提供方法	記載例、パンフレットの内容などはわかりやすいですか。	60.4%	25.8%	1.6%	12.2%
	手続きの方法など必要な情報は適切に伝えられましたか。	65.3%	19.4%	1.2%	14.1%
施設の環境	施設内の案内表示はわかりやすいですか。	65.2%	28.5%	4.1%	2.2%
	対応の場所は整っていましたか。	72.4%	20.6%	1.5%	5.4%
職員のスピード意識やコスト意識	事務処理は手際よく行われましたか。	76.4%	16.5%	1.7%	5.4%
	節約をしたり、無駄をなくそうという工夫が行われていましたか。	61.5%	23.5%	1.9%	13.1%

質問項目	よく感じられた 少し感じられた	あまり感じられない 全く感じられない	よくわからない 無記入
職員が改善意識を持って仕事を行っていると感じられましたか。	75.1%	5.1%	19.7%

3 結果に対する評価

全項目において、「満足」「ほぼ満足」の割合が6割以上で、特に「職員の対応」については、約8割が「満足」「ほぼ満足」という回答でした。

自由意見としても、親切に丁寧に対応してくれたという意見が多かったですが、一部に、対応が悪いという意見もありました。この項目については、引き続き取組が必要と思われま

す。「パンフレットや案内表示のわかりやすさ」については、他項目より、「普通」「やや不満」「不満」の割合が多くありました。この項目については、これからの運動の中で力を入れていく必要があると思われま

す。「不明」「無記入」が多かった「コスト意識」の項目については、応対時の短時間では確認できないという意見がありましたが、他項目よりも「普通」「やや不満」「不満」の割合が多くありました。この項目については、今後、運動の中で取組が必要と思われま

す。「利用時間の延長など利便性の向上等」については、今回の質問項目にはありませんでしたが、自由意見として、利用時間の延長や使用料の支払方法について一部の意見がありました。

「改善意識」について、県民サービス向上運動を実施する前と比べることができませんでしたが、7割以上の方が改善意識が感じられるという回答でした。

自由意見の中でも、以前よりも対応が良くなったという意見が数件ありました。

4 今後の取組

今回の結果から、平成18年度から取り組んできました県民サービス向上運動がある程度定着してきていると思われま

すが、比較的「満足」「ほぼ満足」の割合が低い項目については、県民の皆さんからの御意見をもとに、職員一丸となって一層の改善に取り組んで参ります。

特に、情報提供や案内表示のわかりやすさ、コスト意識については、まだ改善が必要と思われま

す。今後の運動の中で重点テーマとして取り組んでいくこととします。
なお、行財政改革大綱の最終年度となる平成22年度までに、今回と同様の内容による経年比較調査を行う予定です。