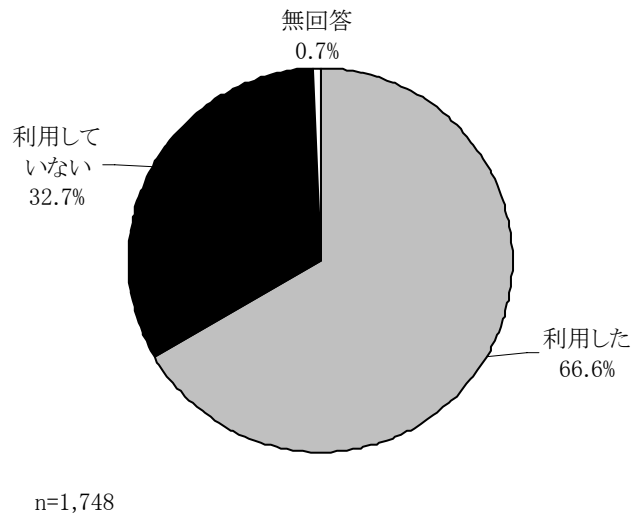


Ⅲ 行政サービス

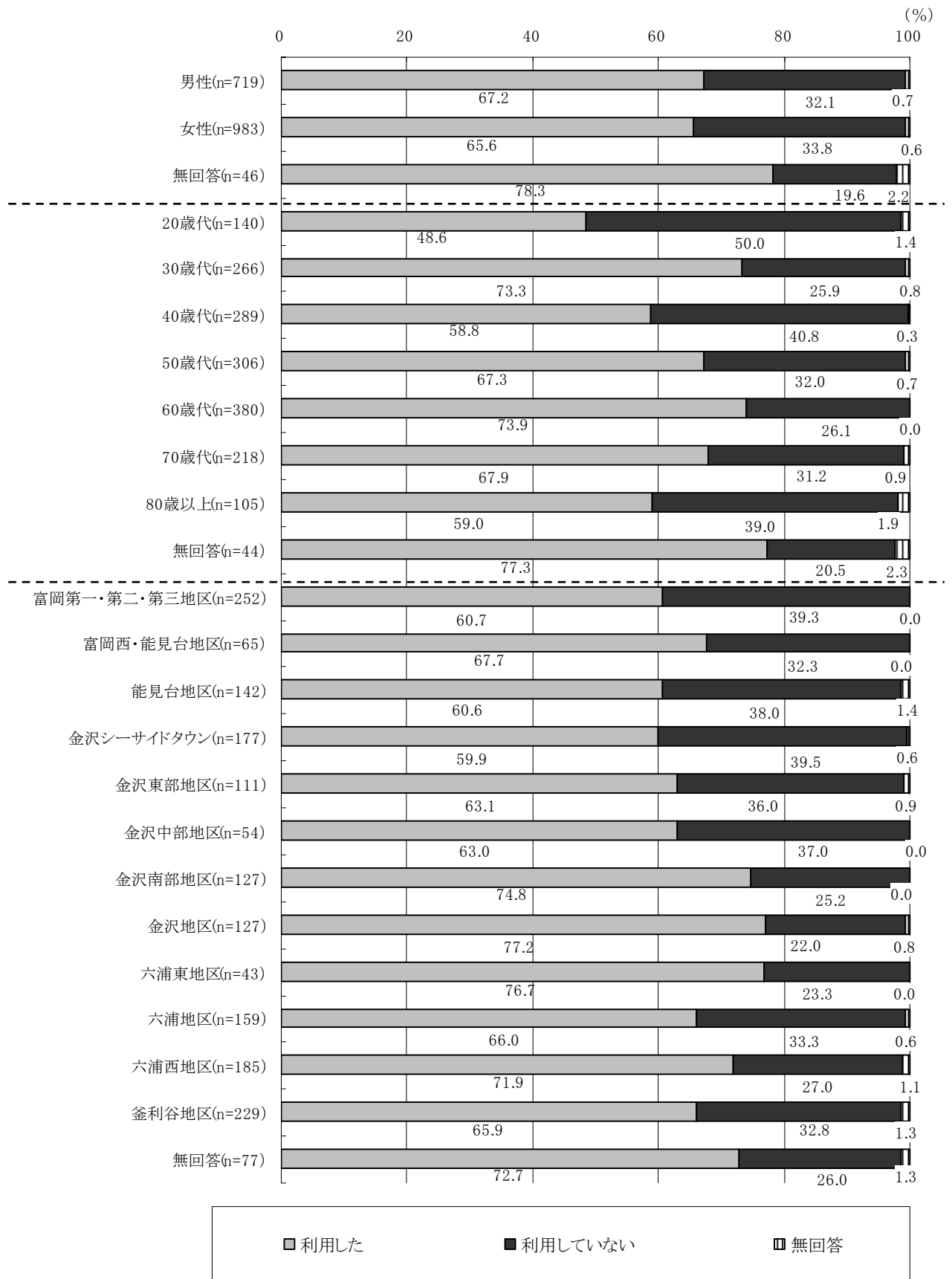
- ◇区役所窓口を利用した人は7割弱。
- ◇区役所利用時75%は満足、「窓口での待ち時間」「書類様式のわかりやすさ」にやや不満の声。
- ◇地区センター、コミュニティハウスは約4割が「利用したことがない」、対応が「悪かった」とする人は3%。

問6 あなたは、この1年間に区役所窓口を利用したことがありますか。

- ・「利用した」は66.6%、一方「利用していない」は32.7%である。

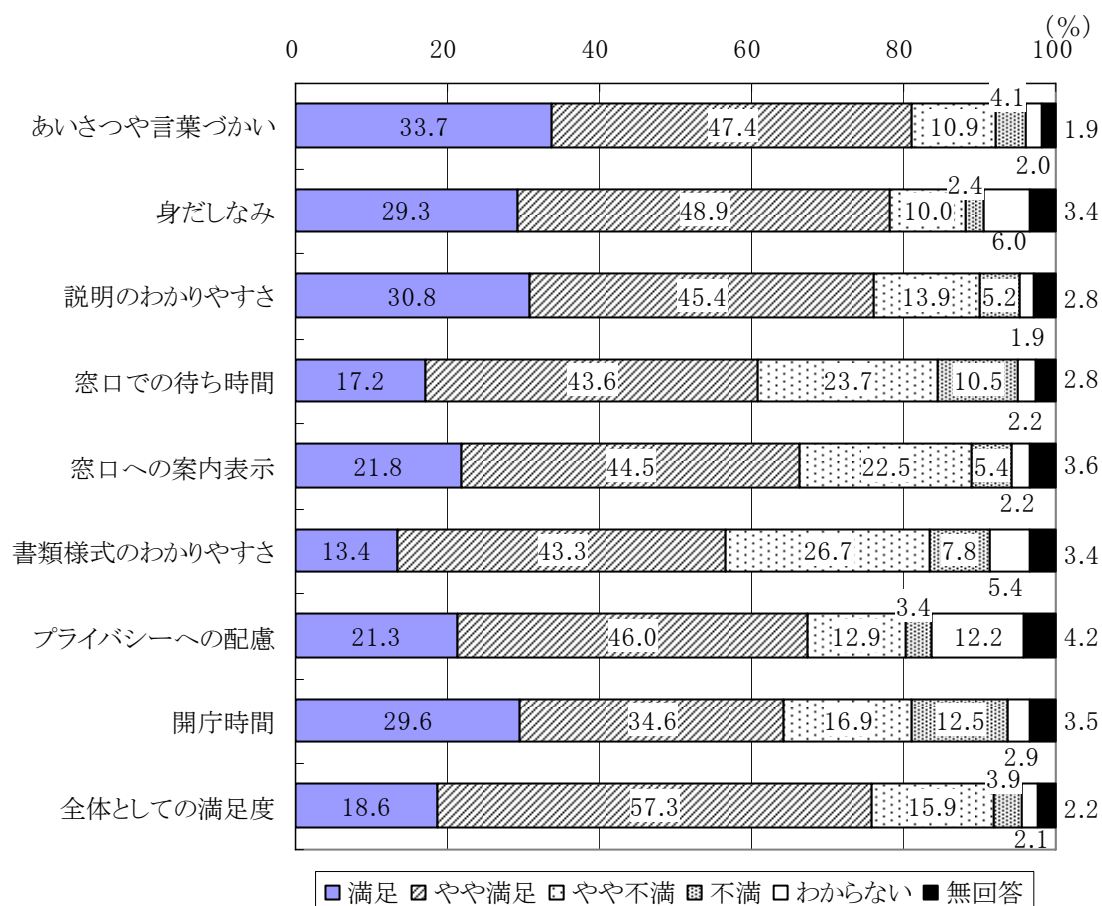


- ・年齢別では20歳代の「利用した」割合が他年代に比べて48.6%と低くなっている。



問7 (問6で1「利用した」とお答えの方に) 区役所を利用されたときの職員の対応などへの程度満足または不満を感じましたか。

- ・「全体としての満足度」は「満足」(18.6%)、「やや満足」(57.3%) 合わせて75%に達しており、満足度は非常に高い。
- ・項目別では、「あいさつや言葉づかい」(81.1%)、「身だしなみ」(78.2%)、「説明のわかりやすさ」(76.2%)などは「全体としての満足度」同様、かなり満足度が高い。一方、「やや不満」が2割強と比較的高い項目として「窓口での待ち時間」(23.7%)、「窓口への案内表示」(22.5%)、「書類様式のわかりやすさ」(26.7%)が挙げられている。また、「不満」の割合が他に比べて高い項目として「窓口での待ち時間」(10.5%)、「開庁時間」(12.5%)などが目立っている。



- ・なお、各項目ごとに「満足」2点、「やや満足」1点、「やや不満」-1点、「不満」-2点として、性別・年齢・地域別に平均点を算出したものが次頁の表である（得点が高い方が満足度が高い）。性別では大きな差はみられないが、年齢別では高齢者ほどすべての項目において満足度が高い傾向がみられる。

(%)

	あいさ つや言 葉づか い	身だし なみ	説明の わかり やすさ	窓口で の待ち 時間	窓口へ の案内 表示	書類様 式のわ かりや すさ	プライ バシー への配 慮	開庁 時間	全体と しての 満足度
男性 (n=483)	1.08	0.99	0.85	0.41	0.57	0.28	0.87	0.54	0.76
女性 (n=645)	0.94	1.05	0.88	0.32	0.59	0.33	0.80	0.57	0.74
無回答 (n=36)	0.82	0.97	0.76	0.10	0.57	0.21	0.62	0.53	0.45
20 歳代 (n=68)	0.69	0.89	0.49	0.11	0.39	0.11	0.50	0.06	0.46
30 歳代 (n=195)	0.87	1.13	0.65	0.33	0.63	0.34	0.74	0.27	0.59
40 歳代 (n=170)	0.91	0.99	0.82	0.42	0.52	0.36	0.70	0.22	0.66
50 歳代 (n=206)	0.96	0.86	0.82	0.20	0.44	0.14	0.68	0.21	0.56
60 歳代 (n=281)	0.99	1.00	0.94	0.46	0.61	0.34	0.95	0.85	0.85
70 歳代 (n=148)	1.30	1.16	1.14	0.40	0.67	0.39	1.02	1.29	1.08
80 歳以上 (n=62)	1.42	1.26	1.32	0.50	0.98	0.51	1.41	1.25	1.18
無回答 (n=34)	0.87	1.03	0.81	0.19	0.59	0.14	0.68	0.63	0.50
富岡第一・第二・第三地区 (n=153)	0.90	1.06	0.88	0.31	0.53	0.16	0.85	0.55	0.72
富岡西・能見台地区 (n=44)	1.02	0.95	0.93	0.36	0.70	0.37	0.82	0.60	0.74
能見台地区 (n=86)	0.96	0.95	0.77	0.44	0.59	0.26	0.69	0.71	0.62
金沢シーサイドタウン (n=106)	0.78	0.74	0.67	0.21	0.49	0.26	0.70	0.39	0.57
金沢東部地区 (n=70)	0.95	0.91	0.75	0.31	0.47	0.23	0.72	0.49	0.57
金沢中部地区 (n=34)	1.24	1.30	1.00	0.12	0.97	0.68	0.89	1.06	0.76
金沢南部地区 (n=95)	1.13	1.02	1.12	0.26	0.53	0.22	0.71	0.42	0.91
金沢地区 (n=98)	1.02	1.01	0.87	0.52	0.64	0.28	0.73	0.60	0.86
六浦東地区 (n=33)	1.03	1.32	0.71	0.61	0.77	0.41	0.96	0.45	0.61
六浦地区 (n=105)	1.10	1.11	0.90	0.48	0.71	0.55	0.93	0.43	0.79
六浦西地区 (n=133)	1.13	1.13	0.98	0.24	0.45	0.22	1.01	0.77	0.91
釜利谷地区 (n=151)	1.00	1.07	0.87	0.54	0.63	0.46	0.92	0.59	0.79
無回答 (n=56)	0.71	0.90	0.64	-0.02	0.49	0.00	0.66	0.17	0.38

問8 あなたが、地区センター、コミュニティハウスを利用した際の、申込み及び利用時の職員の対応はどうか。(複数回答)

・対応は「普通だった」が24.9%、「良い対応だった」が18.5%となっている。一方、「悪かった」は3.0%となっている。

