

6. 市役所の利便性と市職員の接遇などについて

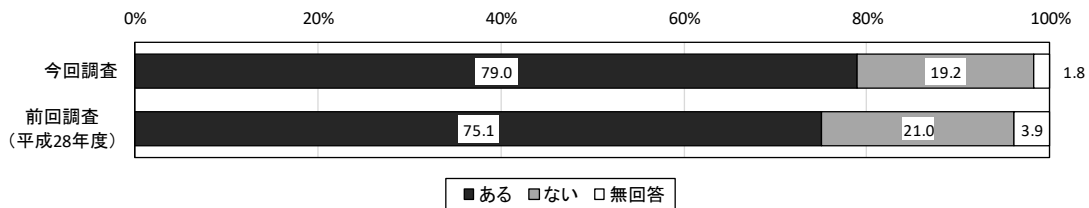
問50 この1年以内で、市役所（出張所を含む。）を利用したり、電話で問合せをしたことがありますか。
（〇は1つ）

この1年以内で、市役所（出張所を含む。）を利用したり、電話で問合せをしたことがあるかについては、「ある」が79.0%、「ない」が19.2%となっている。

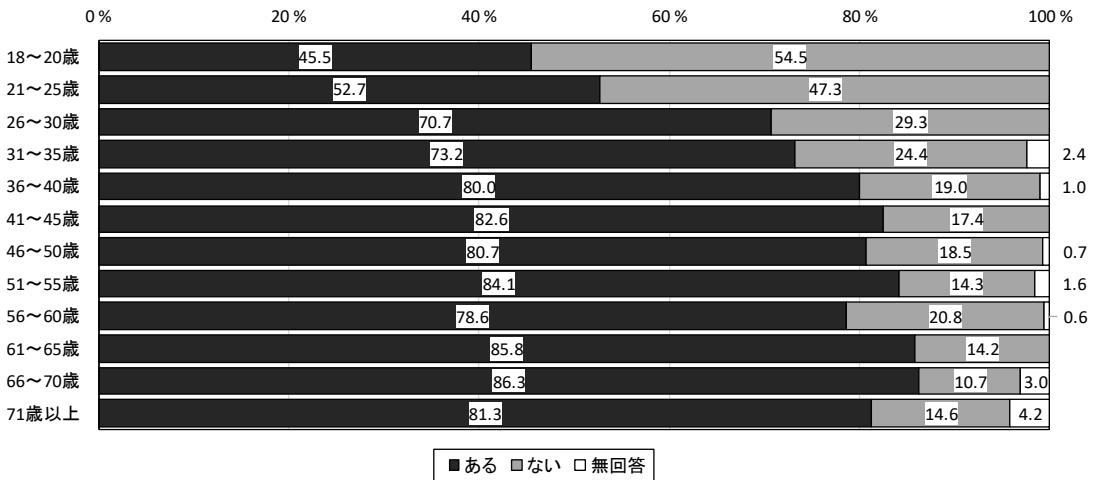
前回調査に比べて、「ある」と回答している割合は3.9ポイント高くなっている。

年齢別にみると、18～25歳において「ない」の割合が4割を超えている。

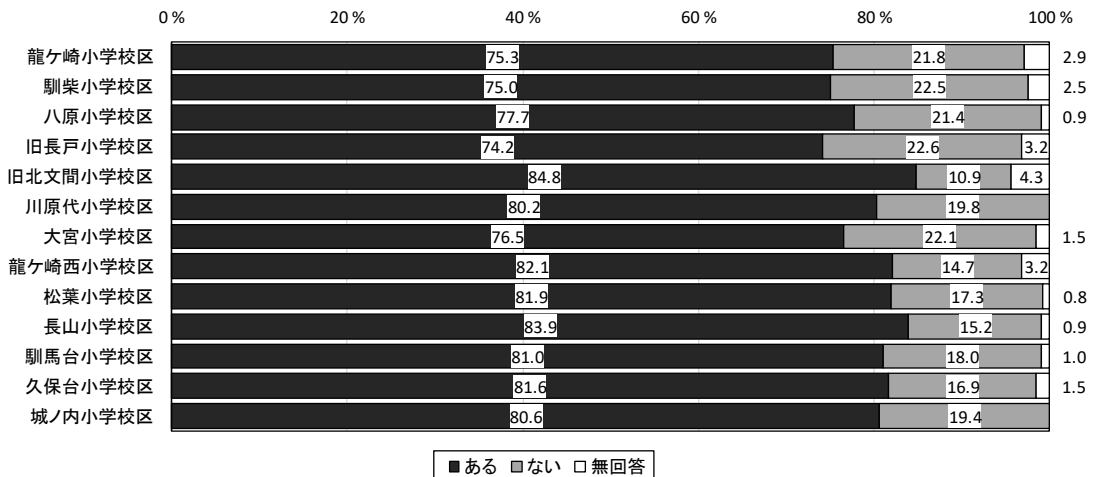
居住地区別にみると、龍ヶ崎小学校区、駒柴小学校区、八原小学校区、旧長戸小学校区、大宮小学校区において「ない」の割合が2割を超えている。



■年齢とのクロス集計結果



■居住地区とのクロス集計結果



問51 市職員の窓口や電話での対応についてどのように思いますか。(〇は1つ)

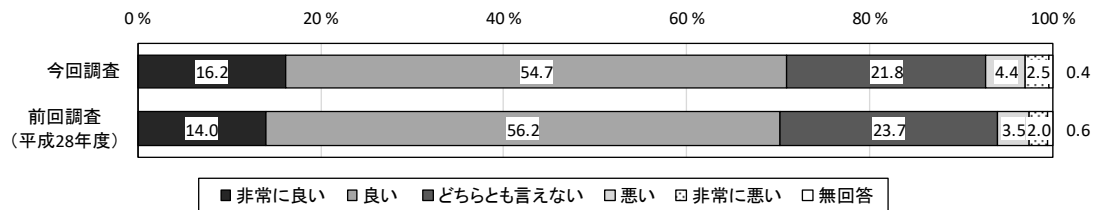
市職員の窓口や電話での対応については、良い(「非常に良い」「良い」と感じている人は70.9%、悪い(「悪い」「非常に悪い」と感じている人は6.9%となっている。

前回調査に比べて、良いと感じている人の割合は0.7ポイント、悪いと感じている人の割合は1.4ポイント高くなっている。

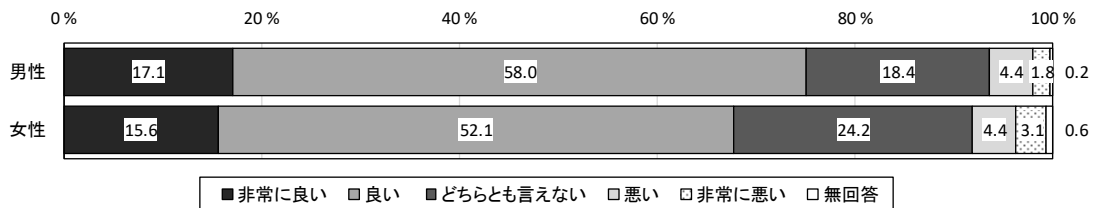
性別でみると、男性に比べて女性のほうが悪いと感じている割合が若干高くなっている。

年齢別にみると、31～45歳において悪いと感じている人は1割を超えている。

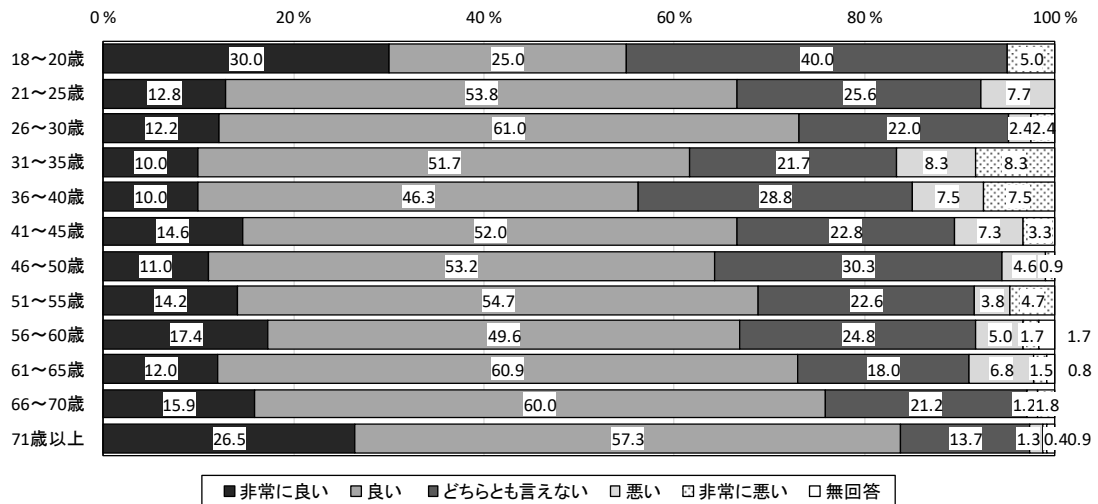
居住地区別にみると、旧長戸小学校区、城ノ内小学校区において悪いと感じている人は1割を超えている。



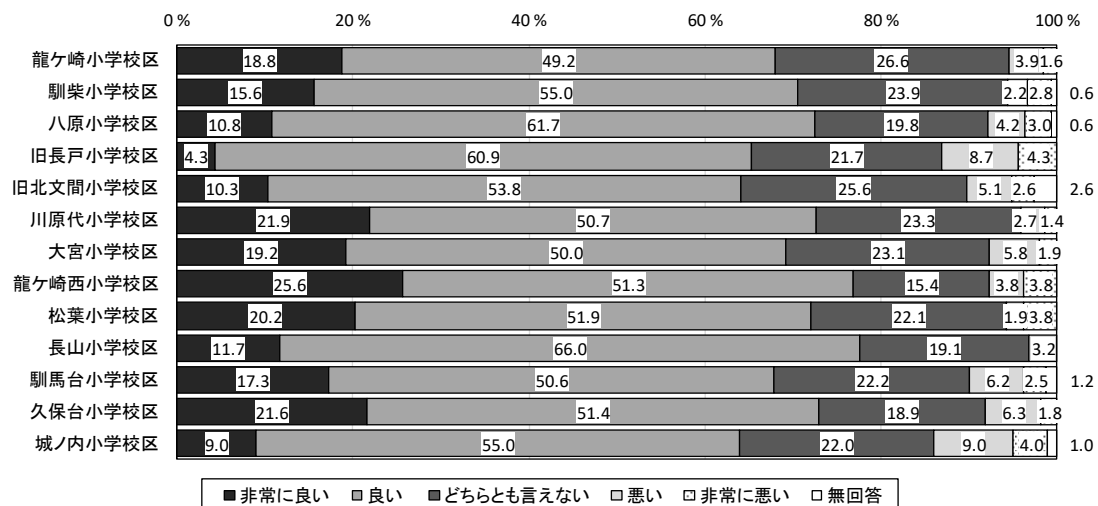
■性別とのクロス集計結果



■年齢とのクロス集計結果



■居住地区とのクロス集計結果



問52 市職員の身だしなみ（服装など）についてどう思いますか。（〇は1つ）

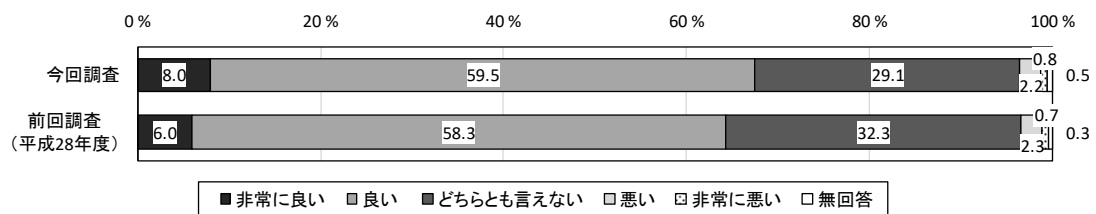
市職員の身だしなみ（服装など）については、良い（「非常に良い」「良い」）と感じている人は67.5%、悪い（「悪い」「非常に悪い」）と感じている人は3.0%となっている。

前回調査に比べて、良いと感じている人の割合は3.2ポイント高くなっている一方で、悪いと感じている人の割合はほぼ変動がない。

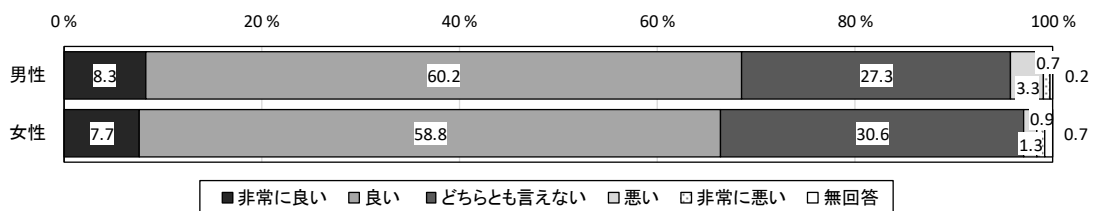
性別で見ると、女性に比べて男性のほうが悪いと感じている割合が若干高くなっている。

年齢別にみると、31～35歳においては悪いと感じている人が、他の年齢層に比べて若干高くなっている。

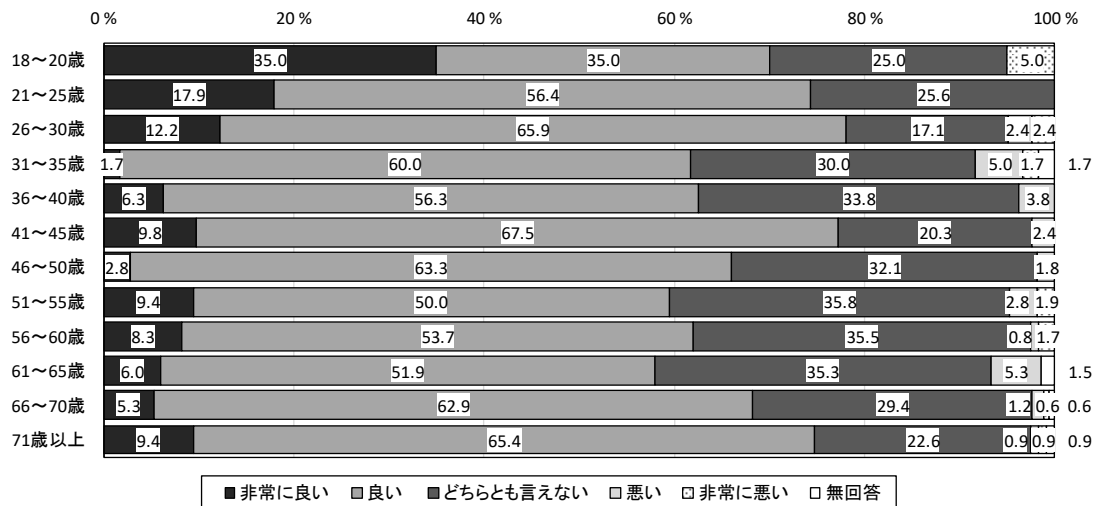
居住地区別にみると、旧長戸小学校区においては悪いと感じている人が、他の居住地区に比べて若干高くなっている。



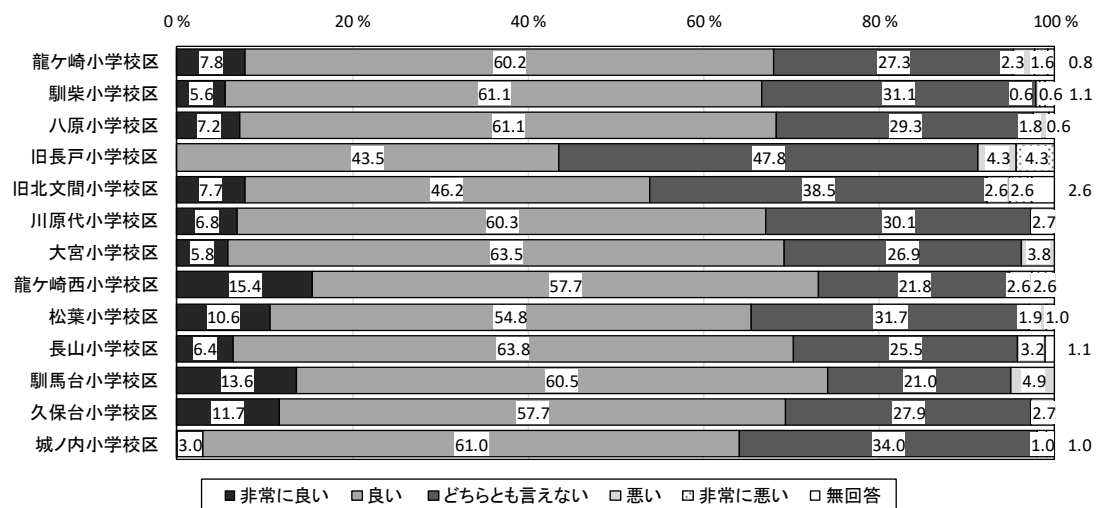
■性別とのクロス集計結果



■年齢とのクロス集計結果



■居住地区とのクロス集計結果

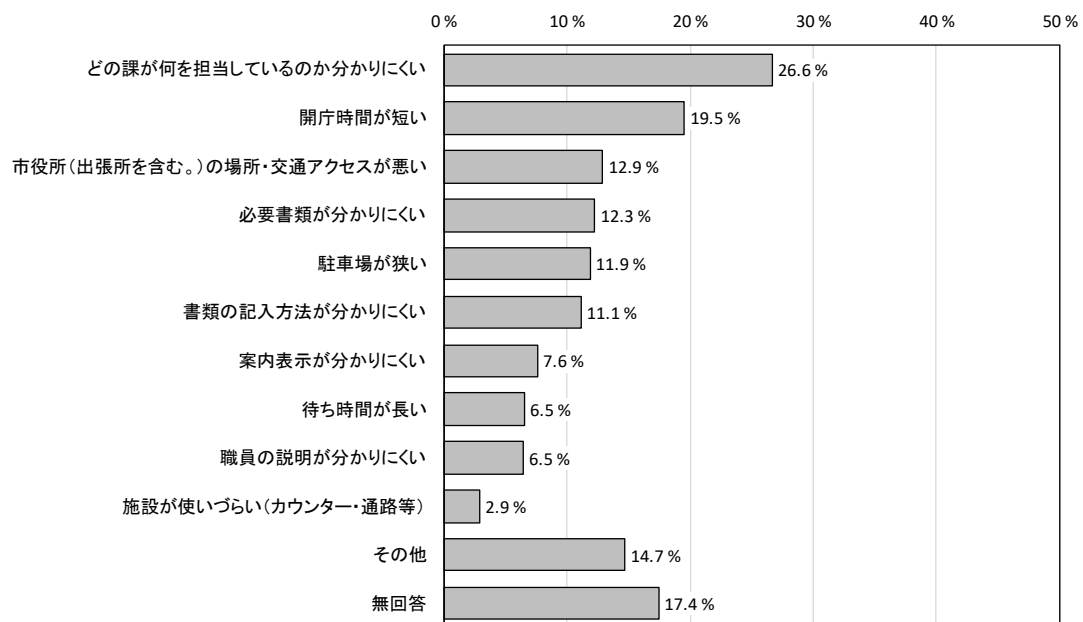


問53 市役所(出張所を含む。)を利用する際、どのような点が特に不便だと感じますか。(0は3つまで)

市役所(出張所を含む。)を利用する際、どのような点が特に不便だと感じるかについては、「どの課が何を担当しているのか分かりにくい」が26.6%で最も高く、次いで「開庁時間が短い」が19.5%、「市役所(出張所を含む。)の場所・交通アクセスが悪い」が12.9%の順となっている。

年齢わかりにくい別にみると、全体と同様の項目が上位に挙げられているなかで、「駐車場が狭い」が20～25歳、51～55歳で第3位、「必要書類がわかりにくい」が31～35歳、41～45歳、56～60歳で第3位に挙げられている。

居住地区別にみると、全体と同様の項目が上位に挙げられているなかで、「必要書類が分かりにくい」が旧長戸小学校区、龍ヶ崎西小学校区で第2位、「書類の記入方法が分かりにくい」が旧長戸小学校区、大宮小学校区、松葉小学校区で第3位、「職員の説明が分かりにくい」が旧北文間小学校区で第3位、「駐車場が狭い」が城ノ内小学校区で第3位に挙げられている。



■年齢別・居住地区別の順位表

		1位		2位		3位	
年齢別	18～20歳	開庁時間が短い	45.0%	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	15.0%	市役所(出張所を含む。)の場所・交通アクセスが悪い 駐車場の狭い 書類の記入方法がわかりにくい その他	10.0%
	21～25歳	開庁時間が短い	28.2%	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	25.6%	駐車場の狭い 待ち時間が長い	17.9%
	26～30歳	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	24.4%	開庁時間が短い 書類の記入方法がわかりにくい	22.0%	その他	19.5%
	31～35歳	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	33.3%	開庁時間が短い	23.3%	必要書類がわかりにくい	16.7%
	36～40歳	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	36.3%	開庁時間が短い	23.8%	その他	22.5%
	41～45歳	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	32.5%	開庁時間が短い	26.8%	必要書類がわかりにくい	20.3%
	46～50歳	開庁時間が短い	37.6%	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	28.4%	その他	15.6%
	51～55歳	開庁時間が短い	38.7%	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	25.5%	駐車場の狭い その他	12.3%
	56～60歳	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	29.8%	開庁時間が短い	21.5%	必要書類がわかりにくい	14.9%
	61～65歳	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	21.8%	市役所(出張所を含む。)の場所・交通アクセスが悪い	16.5%	開庁時間が短い	15.8%
	66～70歳	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	22.9%	その他	15.9%	市役所(出張所を含む。)の場所・交通アクセスが悪い	14.1%
	71歳以上	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	23.9%	市役所(出張所を含む。)の場所・交通アクセスが悪い	18.8%	その他	14.1%
居住地区別	龍ヶ崎小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	26.6%	開庁時間が短い	18.0%	その他	14.8%
	馴染小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	20.6%	市役所(出張所を含む。)の場所・交通アクセスが悪い	17.8%	開庁時間が短い	16.7%
	八原小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	28.1%	開庁時間が短い	21.0%	その他	14.4%
	旧長戸小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	39.1%	開庁時間が短い 必要書類がわかりにくい	21.7%	書類の記入方法がわかりにくい その他	17.4%
	旧北文間小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	28.2%	開庁時間が短い 書類の記入方法がわかりにくい	20.5%	職員の説明がわかりにくい	15.4%
	川原代小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	23.3%	駐車場の狭い	20.5%	開庁時間が短い 必要書類がわかりにくい	17.8%
	大宮小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	34.6%	開庁時間が短い	19.2%	書類の記入方法がわかりにくい	15.4%
	龍ヶ崎西小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	25.6%	必要書類がわかりにくい	15.4%	開庁時間が短い	12.8%
	松葉小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	26.9%	市役所(出張所を含む。)の場所・交通アクセスが悪い	21.2%	書類の記入方法がわかりにくい	14.4%
	長山小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	29.8%	市役所(出張所を含む。)の場所・交通アクセスが悪い	21.3%	開庁時間が短い	18.1%
	馴染台小学校区	その他	32.1%	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	25.9%	開庁時間が短い	16.0%
	久保台小学校区	開庁時間が短い	31.5%	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	25.2%	市役所(出張所を含む。)の場所・交通アクセスが悪い	13.5%
城ノ内小学校区	どの課が何を担当しているのかわかりにくい	30.0%	開庁時間が短い	29.0%	駐車場の狭い	17.0%	