

札内福祉センターに関するアンケート調査の結果 【札内支所窓口利用者】

1 調査期間

平成26年1月20日（月）から平成26年2月20日（木）まで
※調査期間中における札内支所の開庁日は23日間

2 調査対象

札内支所の窓口利用者

3 調査方法

札内支所の窓口において、アンケート調査を依頼し、回収した。

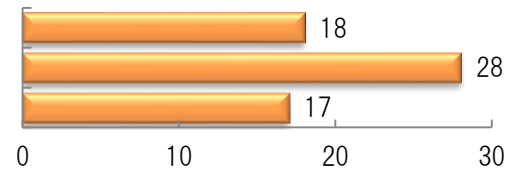
4 調査件数

- (1) 配布・回収件数 63件
- (2) 有効回答件数 63件

1 回答者の属性

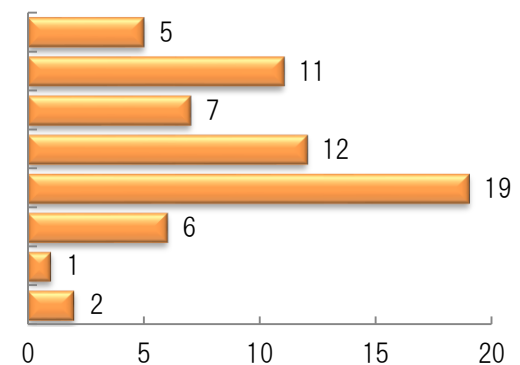
◎性別

	回答数	比率
① 男性	18	28.6%
② 女性	28	44.4%
未回答	17	27.0%
合計	63	100.0%



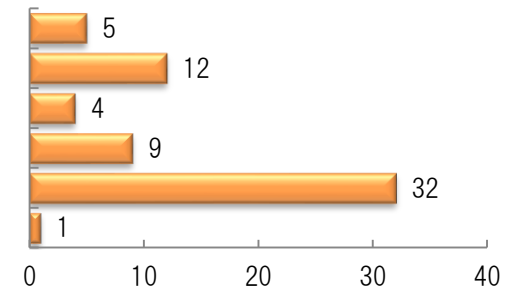
◎年齢

	回答数	比率
① 20歳代	5	7.9%
② 30歳代	11	17.5%
③ 40歳代	7	11.1%
④ 50歳代	12	19.0%
⑤ 60歳代	19	30.2%
⑥ 70歳代	6	9.5%
⑦ 80歳代以上	1	1.6%
未回答	2	3.2%
合計	63	100.0%



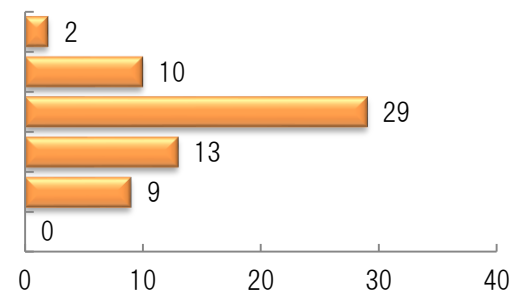
◎幕別町の居住年数

	回答数	比率
① 1年未満	5	7.9%
② 1～5年	12	19.0%
③ 6～9年	4	6.4%
④ 10～19年	9	14.3%
⑤ 20年以上	32	50.8%
未回答	1	1.6%
合計	63	100.0%



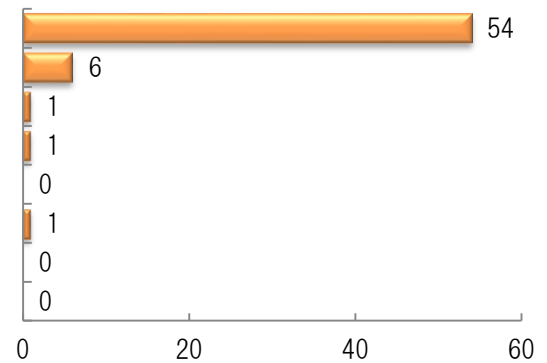
◎1年間の札内支所の利用状況

	回答数	比率
① はじめて	2	3.2%
② 年1回程度	10	15.9%
③ 2～5回	29	46.0%
④ 6～10回	13	20.6%
⑤ 10回以上	9	14.3%
未回答	0	0.0%
合計	63	100.0%



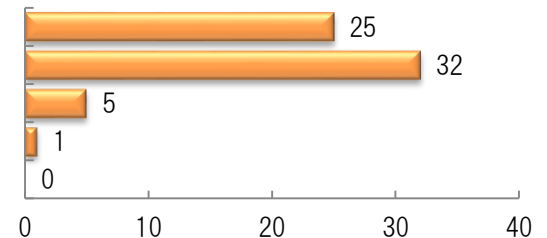
◎ 札内支所までの交通手段

	回答数	比率
① 自家用車	54	85.7%
② 徒歩	6	9.5%
③ 自転車	1	1.6%
④ タクシー	1	1.6%
⑤ 民間バス	0	0.0%
⑥ コミバス	1	1.6%
⑦ その他	0	0.0%
未回答	0	0.0%
合計	63	100.0%



◎ 札内支所までの所要時間

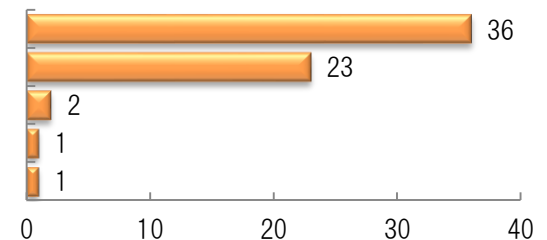
	回答数	比率
① 5分未満	25	39.7%
② 5分以上15分未満	32	50.8%
③ 15分以上30分未満	5	7.9%
④ 30分以上	1	1.6%
未回答	0	0.0%
合計	63	100.0%



2 札内支所の場所に関する利便性

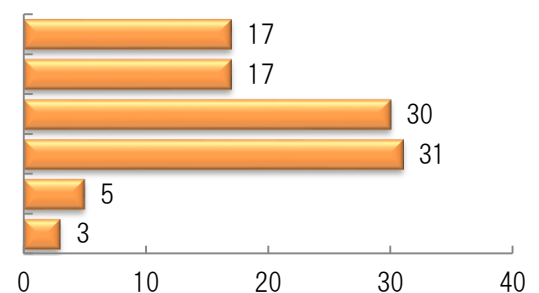
◎ 札内支所の場所

	回答数	比率
① 大変便利	36	57.1%
② まあまあ便利	23	36.5%
③ 不便	2	3.2%
④ とても不便	1	1.6%
未回答	1	1.6%
合計	63	100.0%



◎ 「①大変便利」「②まあまあ便利」と回答した理由（複数回答）

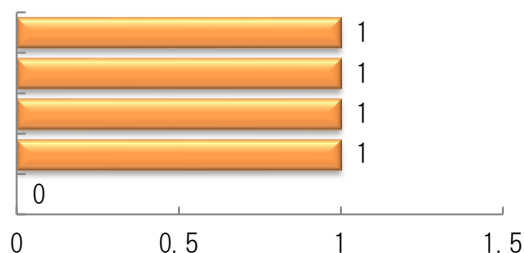
	回答数	比率
① 金融機関に近い	17	28.8%
② 交通の便が良い	17	28.8%
③ 駐車場が広い	30	50.8%
④ 札内の中心部にある	31	52.5%
⑤ その他	5	8.5%
未回答	3	5.1%
n = 59	—	—



※ 「⑤その他」の内訳…家から近い4件、勤務先に近い1件

◎「③不便」「④とても不便」と回答した理由（複数回答）

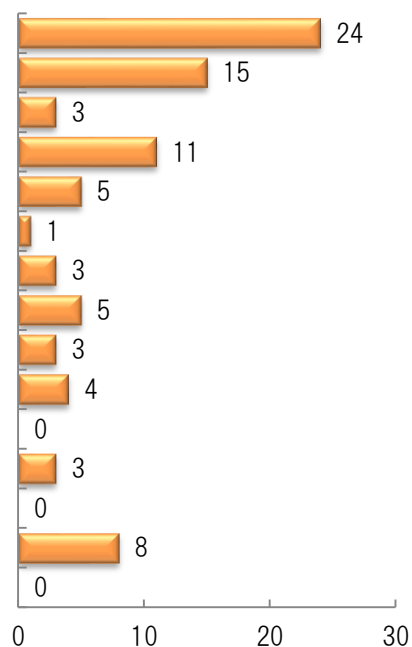
	回答数	比率
① 交通の便が悪い	1	33.3%
② 自宅から遠い	1	33.3%
③ 駐車場が狭い、駐車しづらい	1	33.3%
④ その他(場所が分からない)	1	33.3%
未回答	0	0.0%
n = 3	—	—



3 札内支所の利用目的等

◎今回、札内支所を利用した目的（複数回答）

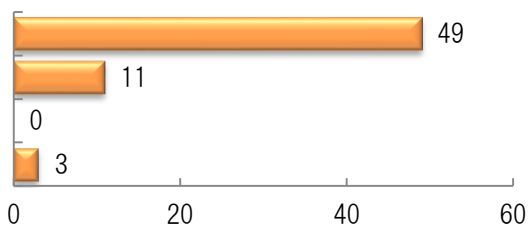
	回答数	比率
① 戸籍・住民票関係	24	38.1%
② 各種証明書の取得	15	23.8%
③ 年金	3	4.8%
④ 国保・後期高齢者医療保険	11	17.5%
⑤ 水道料、税金等の支払い	5	7.9%
⑥ 生活保護	1	1.6%
⑦ 税金（相談等）	3	4.8%
⑧ 障害者福祉	5	7.9%
⑨ 高齢者福祉	3	4.8%
⑩ 介護保険	4	6.3%
⑪ ごみ	0	0.0%
⑫ 公営住宅	3	4.8%
⑬ 保育所	0	0.0%
⑭ その他	8	12.7%
未回答	0	0.0%
n = 63	—	—



※「⑭その他」の内訳…パスポート関係2件、電子証明1件、その他の内容が不明5件

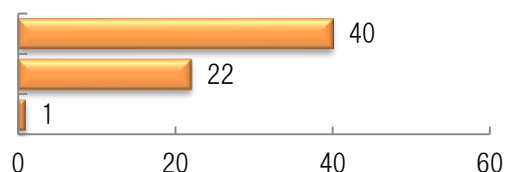
◎待合スペースの広さ

	回答数	比率
① 現状の広さで良い	49	77.8%
② もっと広い方が良い	11	17.5%
③ もう少し狭くても良い	0	0.0%
未回答	3	4.7%
合計	63	100.0%



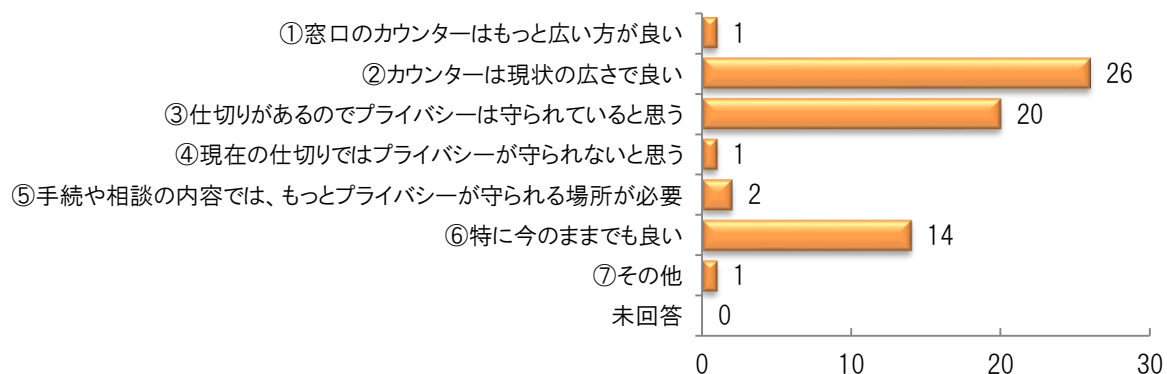
◎窓口で利用したカウンターの形状

	回答数	比率
① 座るカウンター	40	63.5%
② 立つカウンター	22	34.9%
未回答	1	1.6%
合計	63	100.0%



◎上記で「①座るカウンター」と回答した方の意見（複数回答）

	回答数	比率
① 窓口のカウンターはもっと広い方が良い	1	2.5%
② カウンターは現状の広さで良い	26	65.0%
③ 仕切りがあるのでプライバシーは守られていると思う	20	50.0%
④ 現在の仕切りではプライバシーが守られないと思う	1	2.5%
⑤ 手続きや相談の内容では、もっとプライバシーが守られる場所が必要だと思う	2	5.0%
⑥ 特に今のままでも良いと思う	14	35.0%
⑦ その他	1	2.5%
未回答	0	0.0%
n = 40	—	—



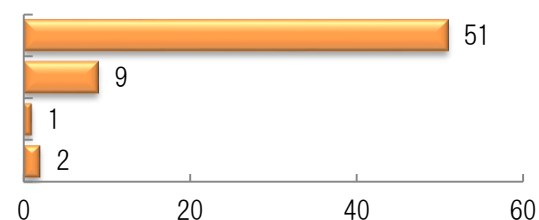
※「⑦その他」の意見

- 1人だと広いが3人だと狭い。プライバシーに関しては、守られているのと守られていない部分もあるので半々だと思う。

4 札内支所を利用した印象

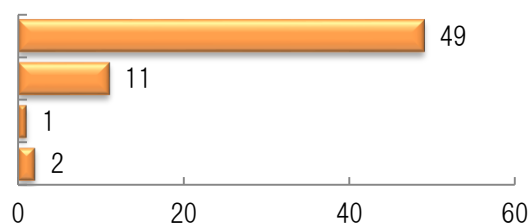
◎職員の言葉遣いや態度

	回答数	比率
① 良い	51	80.9%
② 普通	9	14.3%
③ 悪い	1	1.6%
未回答	2	3.2%
合計	63	100.0%



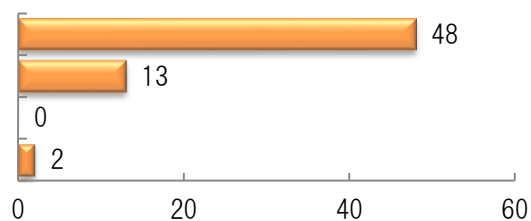
◎職員の説明の分かりやすさ

	回答数	比率
① 良い	49	77.8%
② 普通	11	17.4%
③ 悪い	1	1.6%
未回答	2	3.2%
合計	63	100.0%



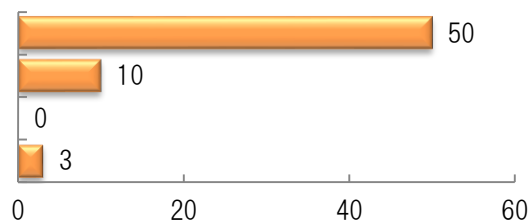
◎職員の身だしなみ

	回答数	比率
① 良い	48	76.2%
② 普通	13	20.6%
③ 悪い	0	0.0%
未回答	2	3.2%
合計	63	100.0%



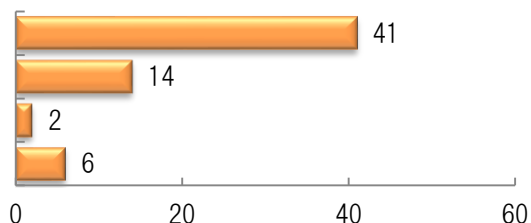
◎職員が対応するまでの時間

	回答数	比率
① 良い	50	79.4%
② 普通	10	15.9%
③ 悪い	0	0.0%
未回答	3	4.7%
合計	63	100.0%



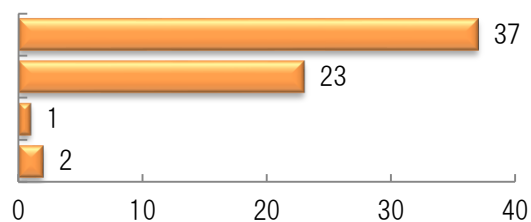
◎用件を終えるまでにかかった時間

	回答数	比率
① 良い	41	65.1%
② 普通	14	22.2%
③ 悪い	2	3.2%
未回答	6	9.5%
合計	63	100.0%



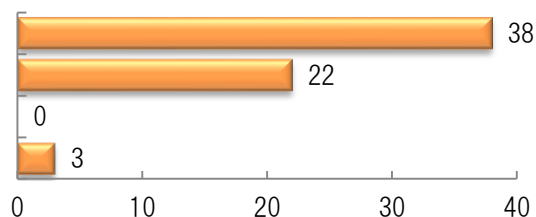
◎案内表示の分かりやすさ

	回答数	比率
① 良い	37	58.7%
② 普通	23	36.5%
③ 悪い	1	1.6%
未回答	2	3.2%
合計	63	100.0%



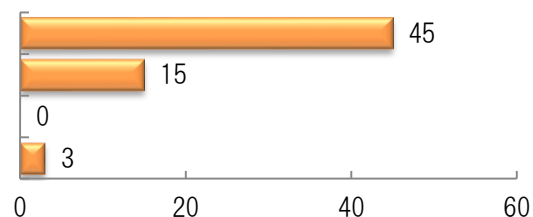
◎記載台や座席などの配置

	回答数	比率
① 良い	38	60.3%
② 普通	22	34.9%
③ 悪い	0	0.0%
未回答	3	4.8%
合計	63	100.0%



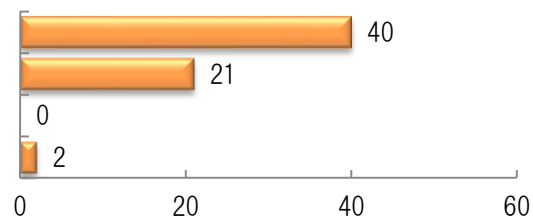
◎窓口や待合場所の雰囲気や整理整頓の状態

	回答数	比率
① 良い	45	71.4%
② 普通	15	23.8%
③ 悪い	0	0.0%
未回答	3	4.8%
合計	63	100.0%



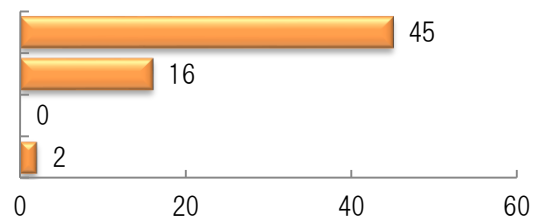
◎申請書などの書類の分かりやすさ

	回答数	比率
① 良い	40	63.5%
② 普通	21	33.3%
③ 悪い	0	0.0%
未回答	2	3.2%
合計	63	100.0%



◎今回札内支所を利用した全体的な印象

	回答数	比率
① 良い	45	71.4%
② 普通	16	25.4%
③ 悪い	0	0.0%
未回答	2	3.2%
合計	63	100.0%



5 その他、窓口サービスや札内福祉センター（札内支所）の改築に向けた意見等

- ・窓口の人数を増やして欲しい。混んでいるとき時間がかかって忙しい。
- ・女性職員の方がいつも親身に相談にのってくださり、安心して利用させていただいています。
- ・待つための椅子は、もう少し多い方が良いと思います。
- ・札内支所の行き帰りの交通の便が悪い。
- ・現状のままで良いです。どれかを良くしたらそれで違う所が悪くなる場合が多いので。