

平成 26 年度

第 1 回 市政モニターアンケート調査結果



長 崎 市

広報広聴課

1. 調査の目的

長崎市コールセンター「あじさいコール」では、市の制度・手続き・イベント・施設などさまざまなお問合せにワンストップでお答えしています。

「あじさいコール」を開設して約4年が経過するため、現状を把握し、今後の運営に生かしていくことを目的としています。

2. 調査の概要

調査期間：平成26年5月29日～平成26年6月8日

送付数：190人（郵送モニター 161人 インターネットモニター 29人）

回答率：90%（171人）

（郵送モニター 151人 インターネットモニター 20人）

3. 調査結果

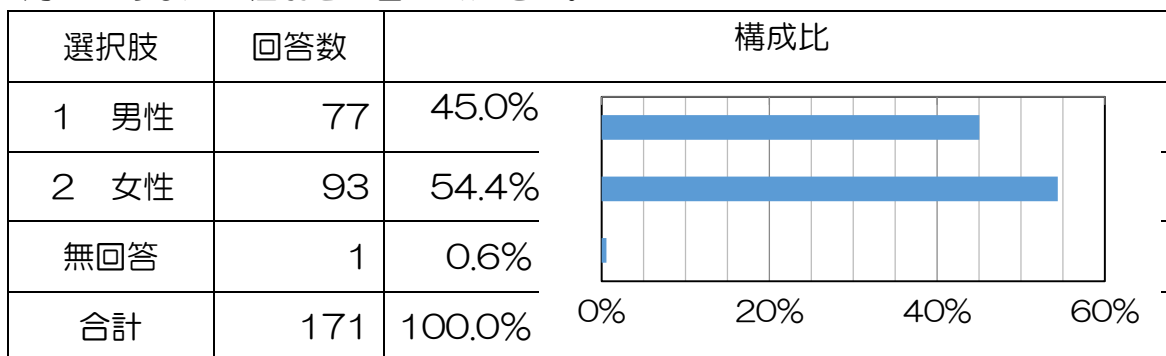
「あじさいコール」を「知らない」と答えたかたが4割以上という結果でした。「あじさいコール」の電話番号は、「広報ながさき」に毎月掲載するとともに、今年1月にリニューアルした「生活便利ブック」の表紙、全ページに掲載していますが、市民の皆さまにその情報が十分、伝わっていないということが分かりました。

また、地域別に見ると、合併地域において知られていない傾向が見受けられます。今回の調査結果を受け、今後は周知方法の工夫、行政センターとの連携などにより、一層の周知に努めていきます。

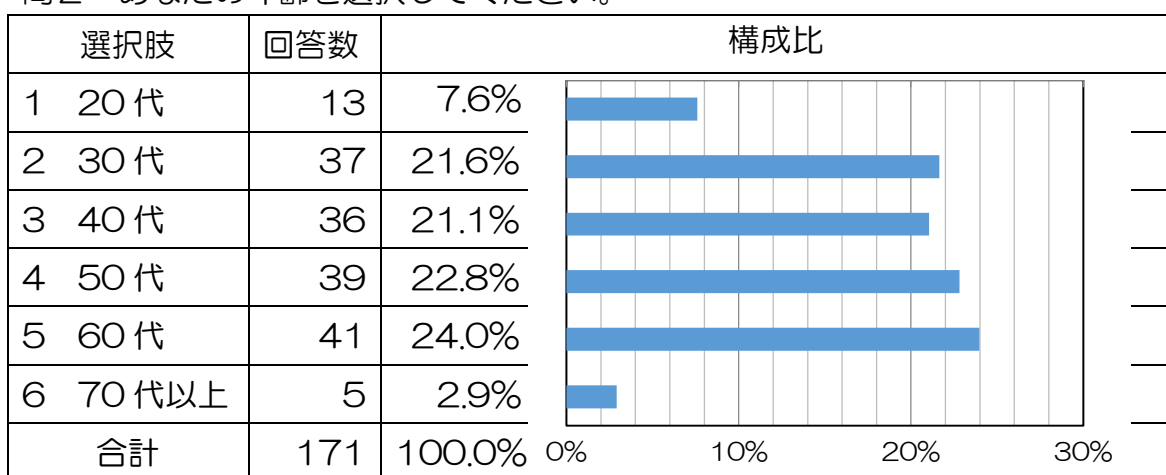
「よくある質問と回答（FAQ）」については、60代以上のかたで利用したことがあるという人はいませんでしたが、「あじさいコール」は全ての年代で利用されているという調査結果が得られました。このことから、コールセンターが情報格差の解消に役立っていると推察することができます。

「あじさいコール」を利用したことがある人の約6割が、「良かった」または「まあまあ良かった」と回答しており、評価の平均点は4.13点でした。一方で、「良くなかった」と答えたかたも見受けられ、この結果を受けて、運営業者と協議しながら、さらなるサービスの充実に努めていきたいと考えています。

問1 あなたの性別をお答えください。

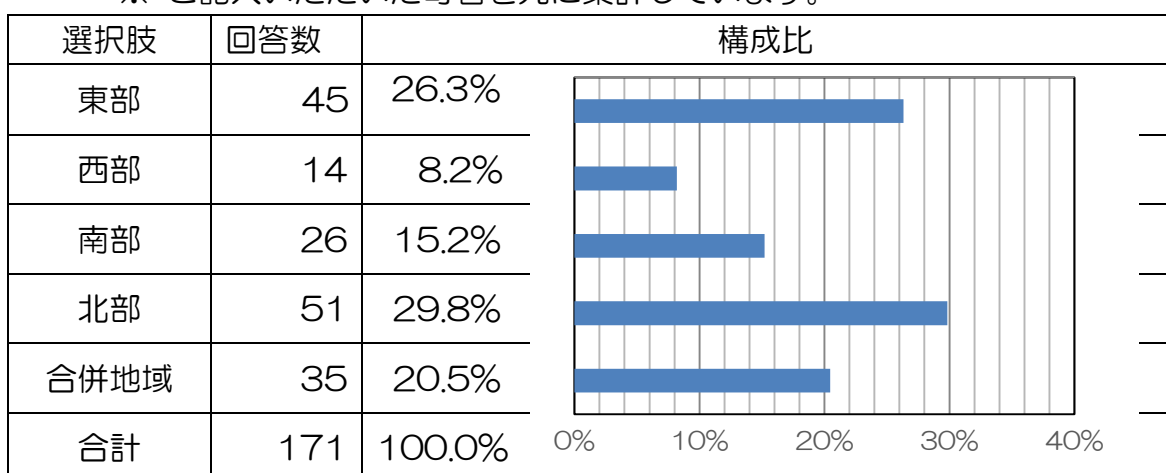


問2 あなたの年齢を選択してください。

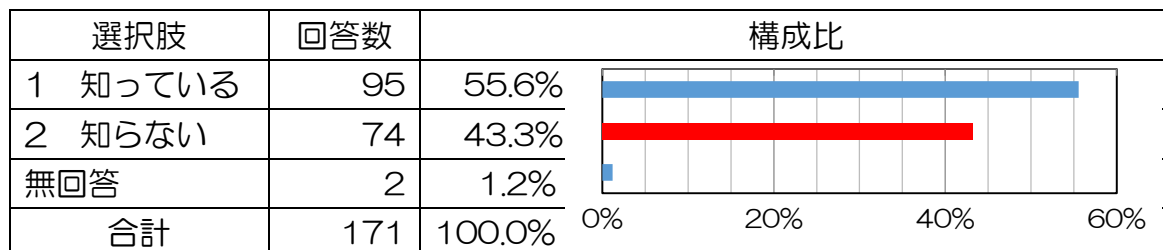


問3 お住まいの町名を教えてください。

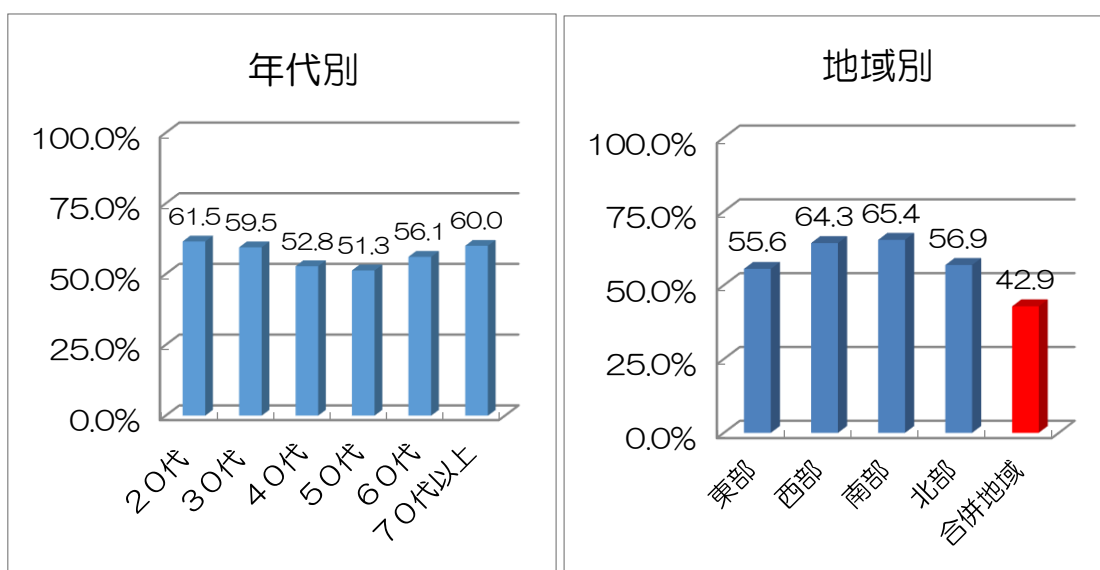
※ ご記入いただいた町名を元に集計しています。



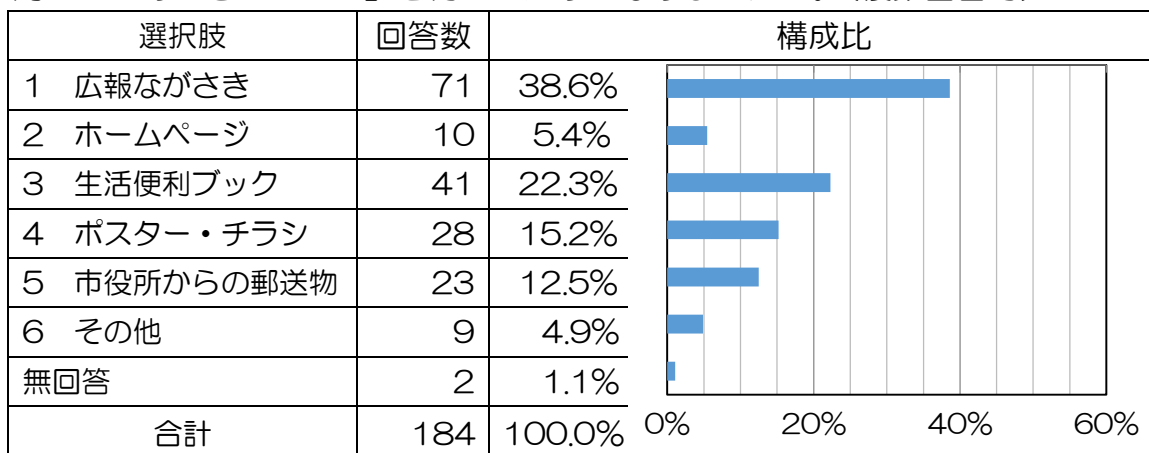
問4 長崎市役所には、お問い合わせなどにワンストップでお答えするコールセンター「あじさいコール☎095-822-8888（市役所代表電話も同じ番号）」がありますが、ご存知ですか。



◆「あじさいコール」を知っている人の年代別、地域別の割合



問5 「あじさいコール」を何でお知りになりましたか。（複数回答可）

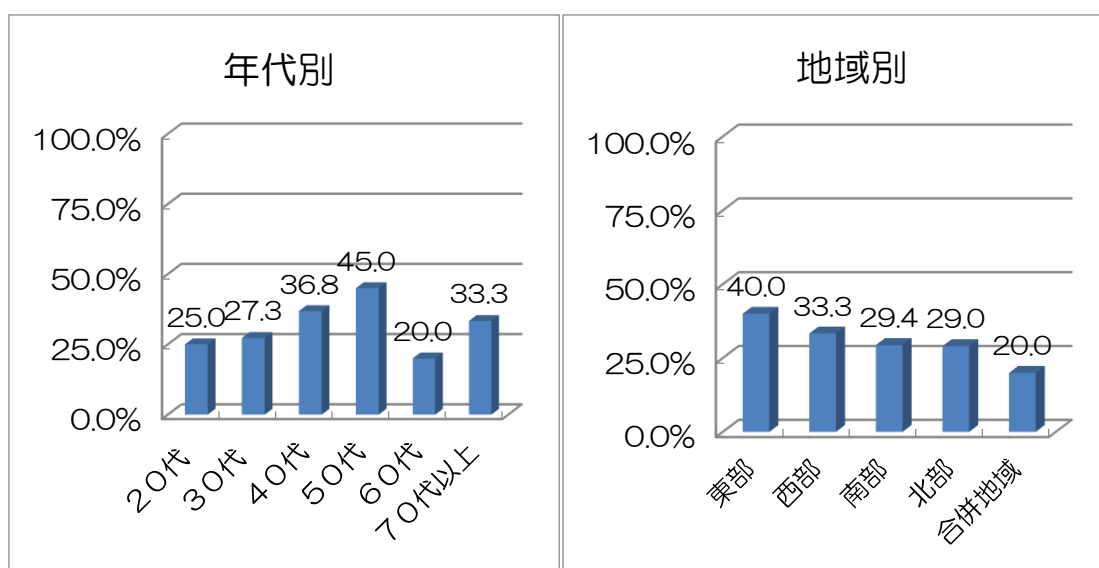


問6 「あじさいコール」を利用したことがありますか。

選択肢	回答数	構成比
1 ある	30	30.9%
2 ない	60	61.9%
無回答	7	7.2%
合計	97	100.0%

※ 知っていると答えた人のうち、「あじさいコール」を利用したことがある人の割合

◆ 「あじさいコール」を利用したことがある人の年代別、地域別の割合



問7 これまでに「あじさいコール」を何回くらい利用されましたか。

選択肢	回答数	構成比
1 1回	12	32.4%
2 2回	6	16.2%
3 3回	1	2.7%
4 4回以上	11	29.7%
無回答	7	18.9%
合計	37	100.0%

「広報ながさき」(表紙裏面) や生活便利ブック等でコールセンターの紹介をしているが、知らないと答えた人が4割を超えており、市民の皆さまに十分伝わっていないという結果となった。

地域別では合併地域で知られていない傾向がある。

「あじさいコール」を利用した回数は1回が最も多いが、一方で4回以上利用された方も同じくらいの割合を占めている。タイムリーに問い合わせいただけるよう、これまで以上に周知に努めたい。

問8 「あじさいコール」を利用していかがでしたか。5点満点で選択し、理由を記載してください。

選択肢	回答数	構成比	
1 5点.良かった	16	43.2%	
2 4点.まあまあ良かった	6	16.2%	
3 3点.普通	6	16.2%	
4 2点.あまり良くなかった	0	0.0%	
5 1点.良くなかった	2	5.4%	
無回答	7	18.9%	
合計	37	100.0%	

平均点：4.13点

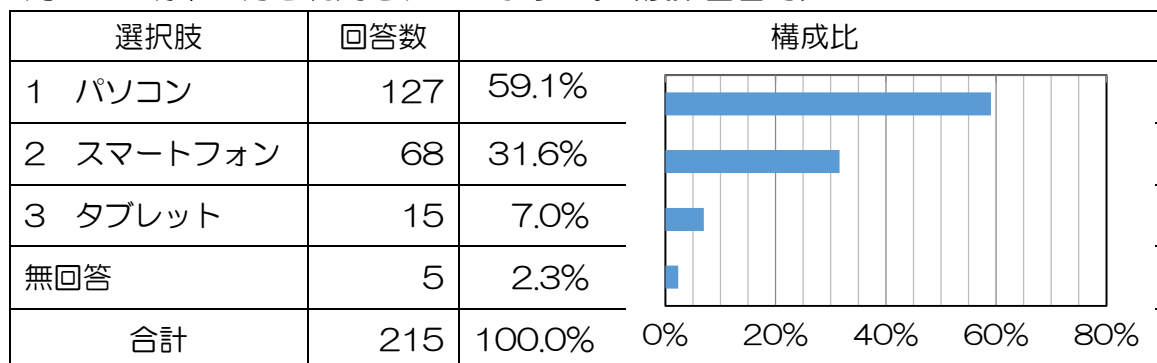
〈その理由〉

- 親切に対応してくれた。
- 迅速に対応してくれた。
- どこの課に連絡していいかわからないとき、すぐに対応してくれました。
- 専門的なことはわからなくてもある程度知りたいことが分かる。
- 専門的な質問の場合は、あじさいコールでは用が足りない。
- 話を通じず、違う課につながれたことがある。
- 的確に担当部署につないでもらえる。
- こどもの病気のことで利用しましたが、冷たい対応で悲しい思いをしました。
- 子育て中、いろいろなことで利用することがあるが、その都度ていねいに教えてもらった。
- 臨機応変に対応してくれるところがよかった。

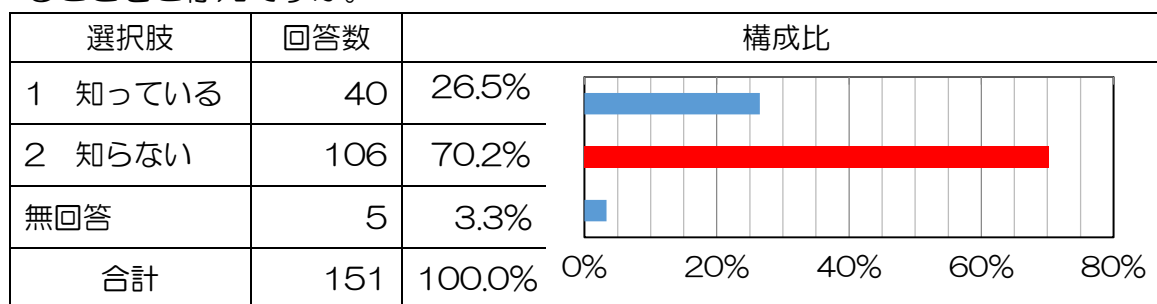
問9 ご自宅や職場などで、インターネットをご利用できる環境がありますか。

選択肢	回答数	構成比	
1 ある	146	85.4%	
2 ない	20	11.7%	
無回答	5	2.9%	
合計	171	100.0%	

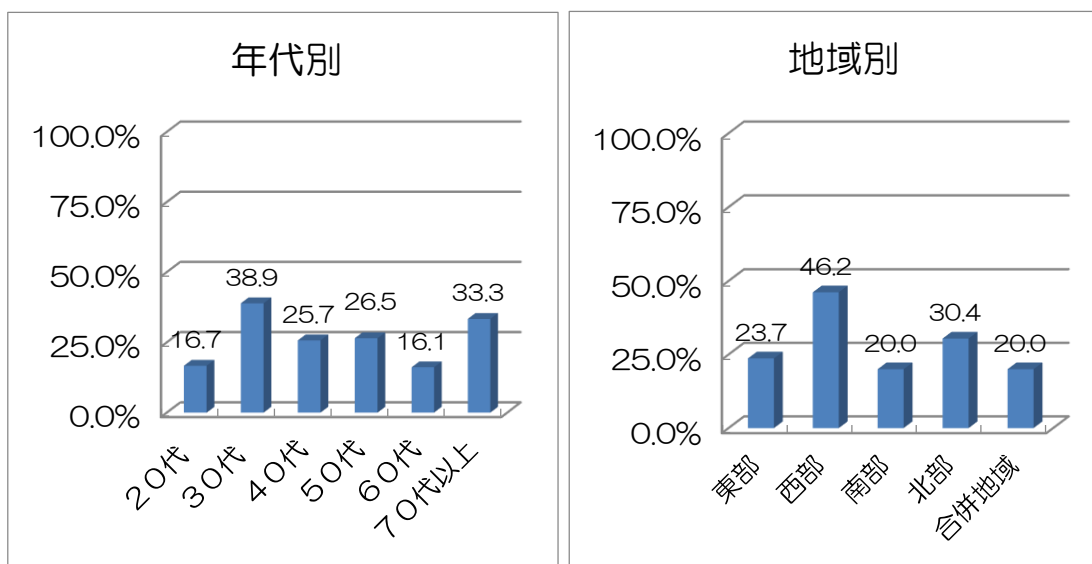
問 10 端末に何を利用されていますか。(複数回答可)



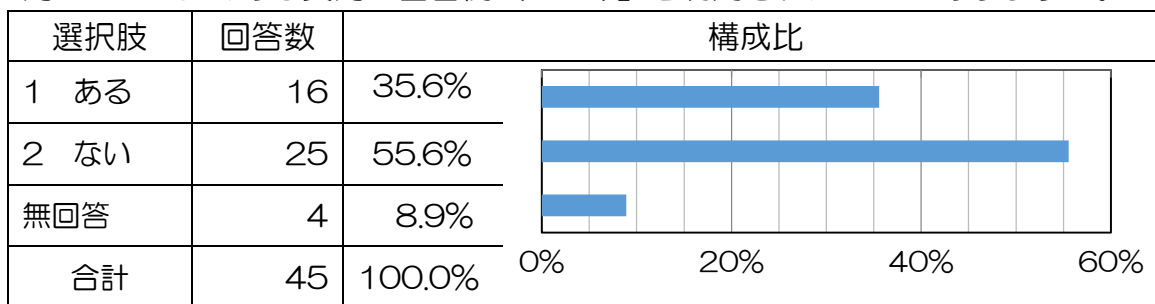
問 11 長崎市ホームページで「よくある質問と回答例 (FAQ)」を公開していることをご存知ですか。



◆ 「よくある質問と回答例 (FAQ)」を知っている人の年代別、地域別の割合

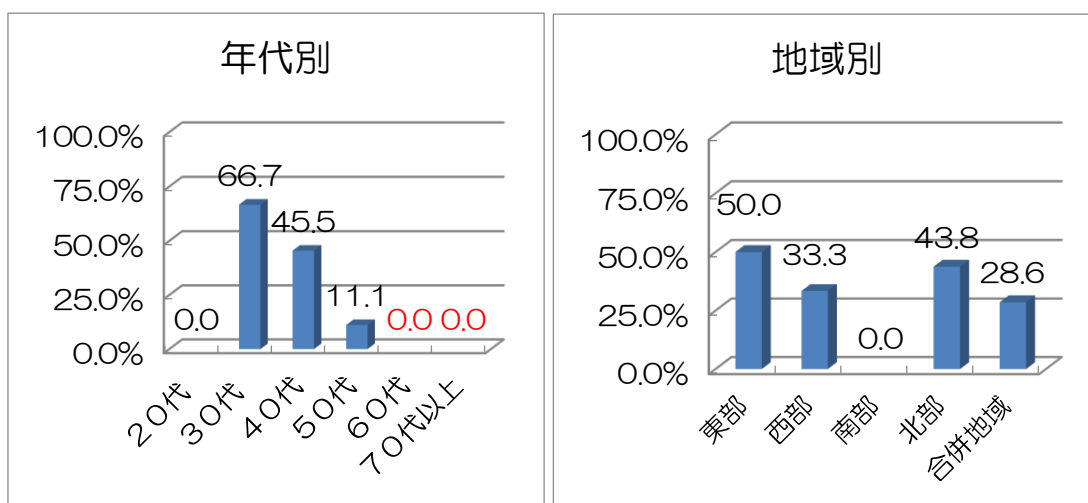


問 12 「よくある質問と回答例 (FAQ)」を利用されたことがありますか。

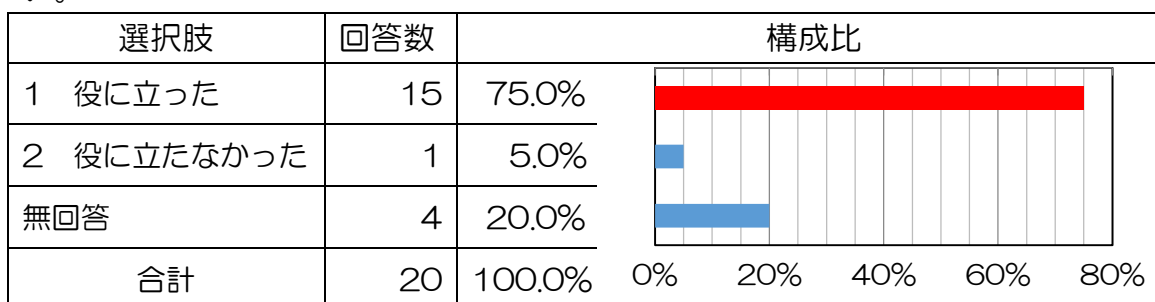


※ 「よくある質問と回答例 (FAQ)」を知っている人のうち、利用したことがある人の割合

◆ 「よくある質問と回答例 (FAQ)」を利用した人の年代別、地域別の割合



問 13 「よくある質問と回答例 (FAQ)」を利用された感想をお聞かせください。



回答者の多くがインターネットを利用できる環境にあるものの、「よくある質問と回答例 (FAQ)」を「知らない」と答えた人が7割にのぼっている。まだまだ知られていないため、「あじさいコール」と併せて周知に努めたい。

「よくある質問と回答例 (FAQ)」を利用したことがある人は30代がもっとも多く、40代、50代と減少している。

利用したことがある人の75%が「役に立った」と回答しており、内容のさらなる充実に努めたい。