

令和3年度

豊島区まちづくり総合窓口にお
けるアンケート調査結果

豊島区都市整備部都市計画課

2021年11月1日

目次

1. 調査概要.....	3
(1)調査目的.....	3
(2)調査対象者.....	3
(3)抽出方法.....	3
(4)回収方法.....	3
(5)調査期間.....	3
(6)調査主体.....	3
(7)回収結果.....	3
(8)集計における注意点.....	3
2. 回答者の属性別構成比.....	4
(1)年代別構成比(人).....	4
(2)職業別構成比(人).....	4
(3)目的別構成比(人).....	5
(4)利用頻度別構成比(人).....	5
3. 調査結果.....	6
(1)待ち時間に関する満足度.....	6
(2)取得・閲覧状況に関する満足度について.....	6
(3)職員の対応時間に関する満足度について.....	7
(4)職員の案内内容に関する満足度について.....	7
4. 利用者属性情報とのクロス集計結果.....	9
(1)集計1. 窓口利用頻度による満足度の違い.....	9
(2)集計2. 年齢の違いによる満足度の違い.....	11
(3)集計3. 職業別による満足度の違い.....	12
(4)集計4. 窓口利用目的別の満足度の違い.....	14
(5)集計5. 曜日別による満足度の違い.....	16
5. 自由記述についての分類.....	17
6. まとめ.....	18

1. 調査概要

(1) 調査目的

令和3年4月より運用開始した、まちづくり総合窓口でのタッチパネル型自動交付機の利用者満足度の調査を行い、6年近く続いた対面窓口から非対面窓口への移行による利用者の現状意識を把握することで、今後の運用指針の基礎資料とする。

(2) 調査対象者

まちづくり総合窓口を利用する利用者

(3) 抽出方法

無作為抽出

(4) 回収方法

アンケート票とインターネット回答、無記名方式

(5) 調査期間

令和3年7月19日から令和3年8月10日

内訳:月曜、水曜が各3日、火曜が4日、木曜、金曜が各2日の計14日間

(6) 調査主体

豊島区(都市整備部都市計画課まちづくり情報グループ)

(7) 回収結果

配布数 409 件 回収数 391 件(インターネット回答 1 件)

有効回収数 391 件、回収率 95.6%

(8) 集計における注意点

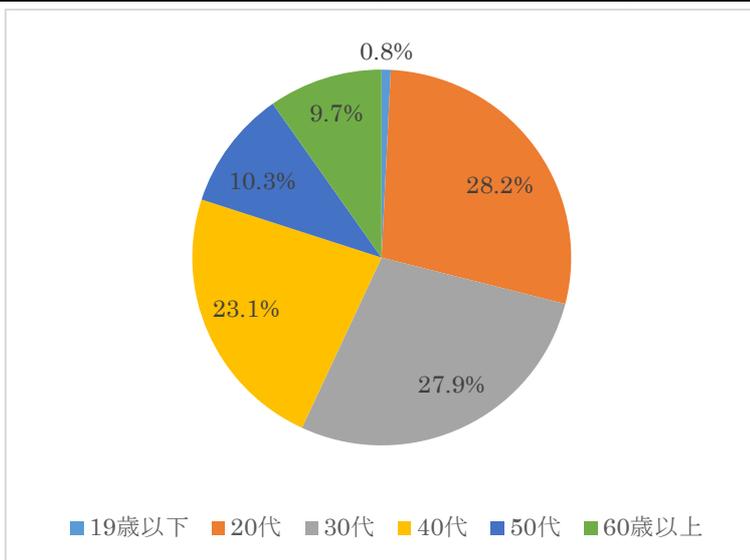
- ・問2と問5から問9は必須回答項目としていないため無回答が含まれるため、合計の回答件数とは一致しない。問4での3件の無回答は、以降の集計に反映されない。
- ・グラフや表中の数値(%)は、小数第2位を四捨五入して表示しているため、選択肢の数値の合計が100%とならない場合がある。
- ・満足度の算出法については、問5から問9の選択肢の項目ごとの満足とやや満足の計を全数で除した数値である。
- ・集計値は標本に対するもので、母比率は許容誤差5%、信頼率95%での信頼区間を参照のこと。

2. 回答者の属性別構成比

(1) 年代別構成比(人)

問1. 年齢をお答えください。

19歳以下	20代	30代	40代	50代	60歳以上
3	110	109	90	40	38

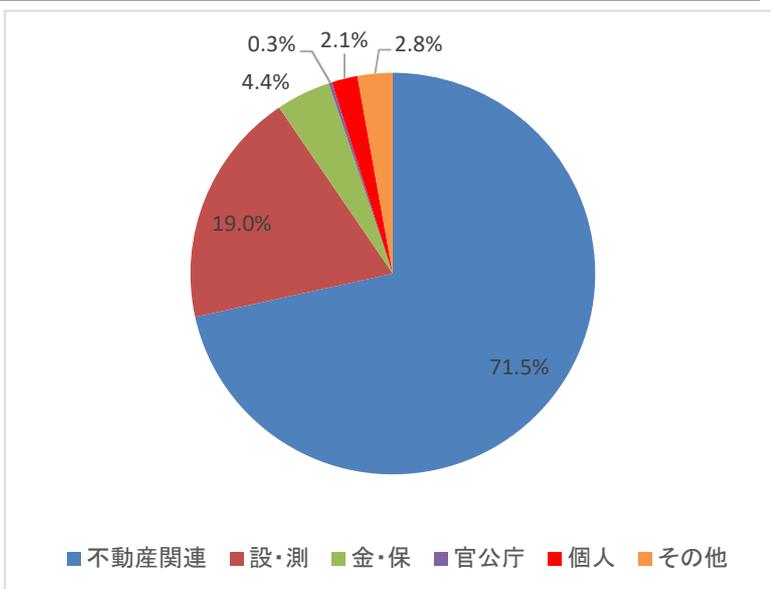


無回答1

(2) 職業別構成比(人)

問2. 職業をお答えください。

不動産関連	設・測	金・保	官公庁	個人	その他
279	74	17	1	8	11



(個人の利用目的)

不動産取引 2名

建築設計 2名

鑑定 3名

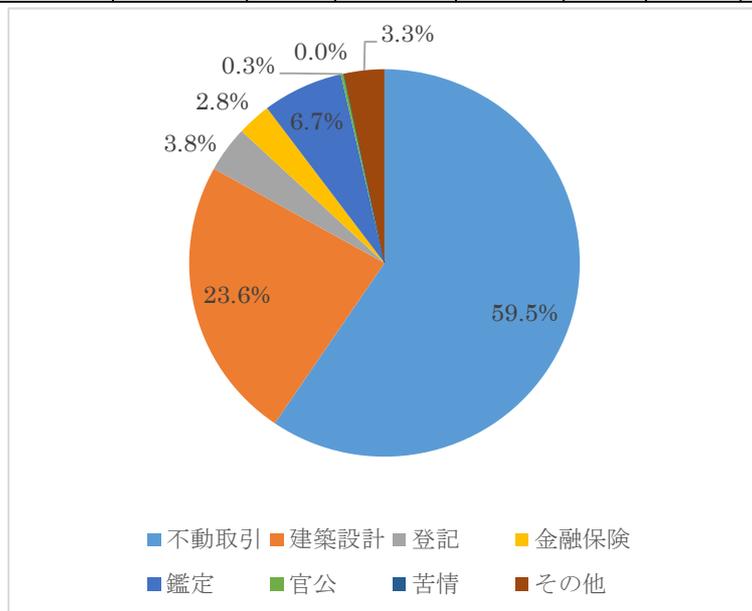
その他 1名

無回答1

(3) 目的別構成比(人)

問3. 利用目的をお答えください。

不動産取引	建築設計	登記	金融保険	鑑定	官公	苦情	その他
232	92	15	11	26	1	0	13

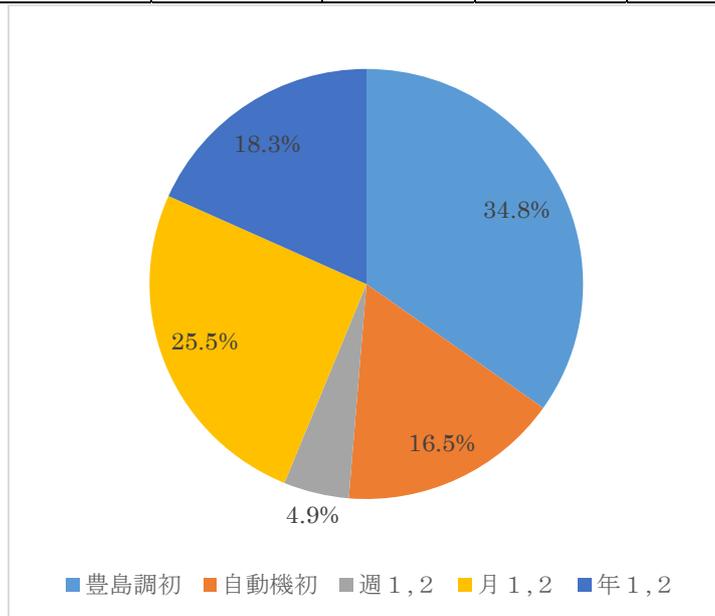


無回答 1

(4) 利用頻度別構成比(人)

問4. まちづくり総合窓口の利用頻度をお聞かせください。

豊島調初	自動機初	週1,2	月1,2	年1,2
135	64	19	99	71

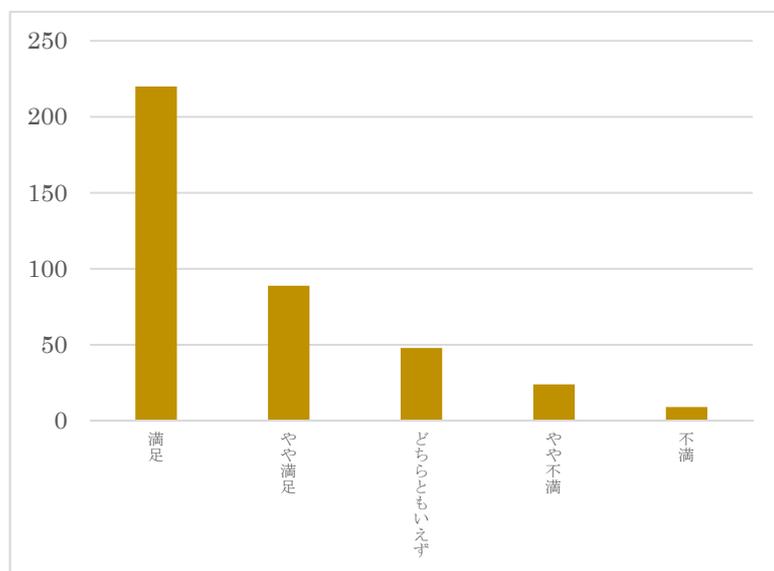


無回答 3

3. 調査結果

(1) 待ち時間に関する満足度

問5. タッチパネル自動交付機を利用するまでの待ち時間はいかがでしたか。



満足	220
やや満足	89
どちらともいえず	48
やや不満	24
不満	9

無回答 2

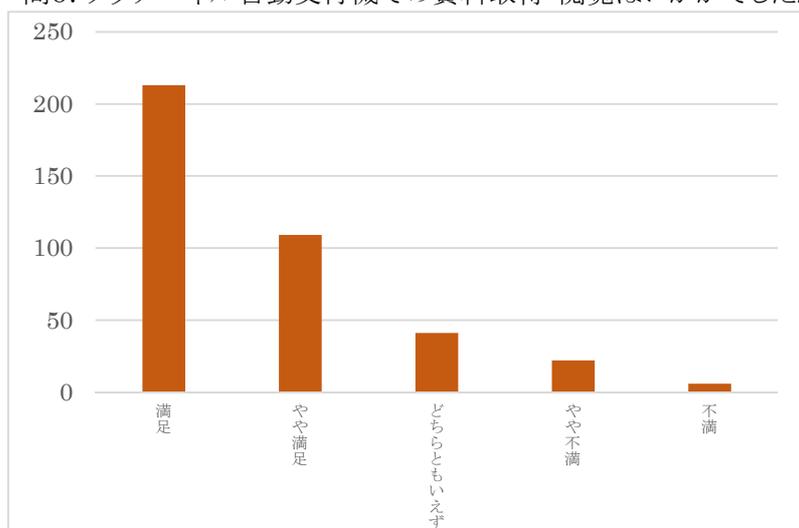
標本の満足度は
79.4%

待ち時間に対する母集団の満足度の 95%信頼区間は、

0.75	$\leq \pi \leq$	0.83
------	-----------------	------

(2) 取得・閲覧状況に関する満足度について

問6. タッチパネル自動交付機での資料取得・閲覧はいかがでしたか。



満足	213
やや満足	109
どちらともいえず	41
やや不満	22
不満	6

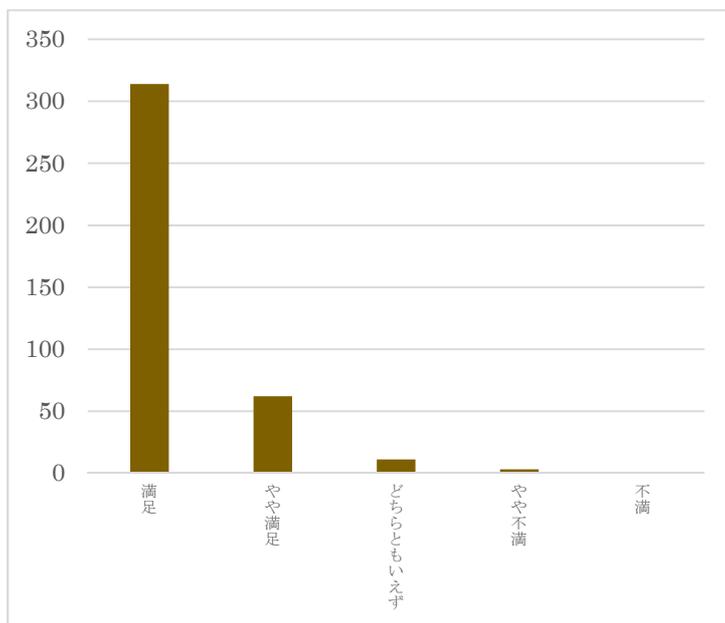
標本の満足度は
82.3%

取得・閲覧に対する母集団の満足度の 95%信頼区間は、

0.78	$\leq \pi \leq$	0.86
------	-----------------	------

(3) 職員の対応時間に関する満足度について

問7. 職員の対応時間はいかがでしたか。



満足	314
やや満足	62
どちらとも いえず	11
やや不満	3
不満	1

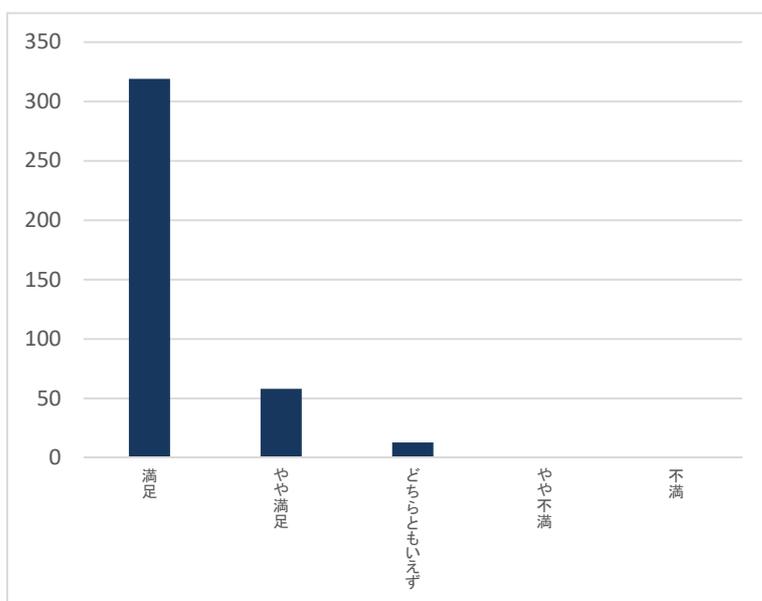
標本の満足度は
96.2%

職員の対応時間に対する母集団の満足度の95%信頼区間は、

0.94	$\leq \pi \leq$	0.98
------	-----------------	------

(4) 職員の案内内容に関する満足度について

問8. 職員の案内内容はいかがでしたか



満足	319
やや満足	58
どちらとも いえず	13
やや不満	1
不満	0

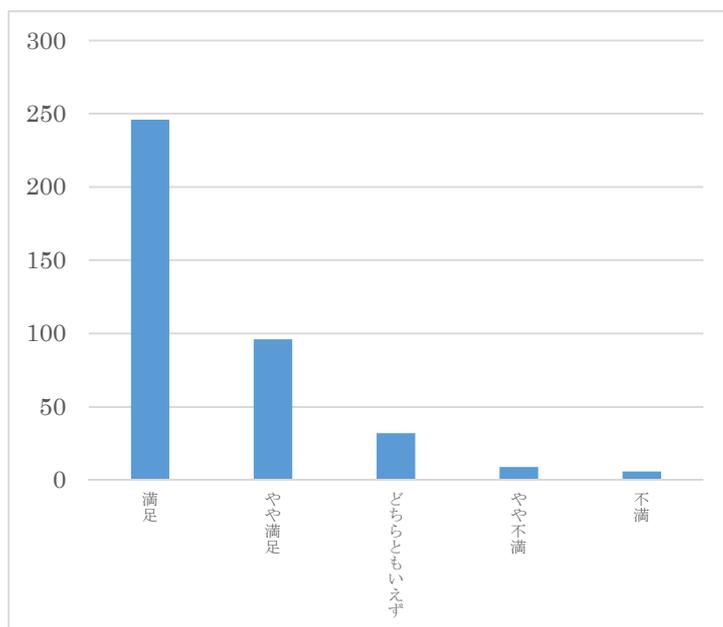
標本の満足度は
96.4%

職員の案内内容に対する満足度の95%信頼区間は、

0.94	$\leq \pi \leq$	0.98
------	-----------------	------

(5)窓口の総合満足度について

問9. 本窓口の総合的な満足度をお答えください。



満足	246
やや満足	96
どちらとも いえず	32
やや不満	9
不満	6

無回答 2

標本の満足度は

87.9%

総合満足度に対する満足度の95%信頼区間は、

0.84	$\leq \pi \leq$	0.91
------	-----------------	------

4. 利用者属性情報とのクロス集計結果

(1) 集計1. 窓口利用頻度による満足度の違い

問4の区分についての再集計方法について

「質問項目はア. 豊島区での利用は初めて、イ. 自動交付機は初めて利用、ウ. 週に1, 2度、エ. 月に1, 2度、オ. 年に1, 2度」であり、対面窓口からの利用者で初めてタッチパネルを利用した人は、イとオの回答数の合計値、対面窓口からの利用者でタッチパネル利用が複数回の人はウとエの回答数の合計値、初めて豊島区で調査する人はアの回答数として3つ区分に再集計している。

① 問4の再集計値と問5のクロス集計表「待ち時間について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
対面窓口からの利用者で初めてタッチパネルを利用した人	83	31	14	4	3	135	84.4%
対面窓口からの利用者でタッチパネル利用が複数回の人	51	33	18	11	4	117	71.8%
初めて豊島区で調査する人	84	24	16	9	2	135	80.0%
計	218	88	48	24	9	387	79.1%

② 問4の再集計値と問6のクロス集計表「取得・閲覧について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
対面窓口からの利用者で初めてタッチパネルを利用した人	72	45	9	8	1	135	86.7%
対面窓口からの利用者でタッチパネル利用が複数回の人	53	35	16	10	4	118	74.6%
初めて豊島区で調査する人	86	28	16	4	1	135	84.4%
計	211	108	41	22	6	388	82.2%

③ 問4の再集計値と問7のクロス集計表「案内時間について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
対面窓口からの利用者で初めてタッチパネルを利用した人	113	20	2	0	0	135	98.5%
対面窓口からの利用者でタッチパネル利用が複数回の人	79	30	7	1	1	118	92.4%
初めて豊島区で調査する人	119	12	2	2	0	135	97.0%
計	311	62	11	3	1	388	96.1%

※①②③の集計での合計欄が異なるのはそれぞれの質問に無回答があるため

④ 問4の再集計値と問8のクロス集計表「案内内容について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
対面窓口からの利用者で初めてタッチパネルを利用した人	114	18	3	0	0	135	97.8%
対面窓口からの利用者でタッチパネル利用が複数回の人	82	28	7	1	0	118	93.2%
初めて豊島区で調査する人	120	12	3	0	0	135	97.8%
計	316	58	13	1	0	388	96.4%

⑤ 問4の再集計値と問9のクロス集計表「総合満足度について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
対面窓口からの利用者で初めてタッチパネルを利用した人	95	28	9	1	1	134	91.8%
対面窓口からの利用者でタッチパネル利用が複数回の人	57	38	14	6	2	117	81.2%
初めて豊島区で調査する人	92	30	8	2	3	135	90.4%
計	244	96	31	9	6	386	88.1%

⑥ アとイとオの合計をA群、ウとエの合計をB群にグループ分けした、問9の総合満足度とのクロス集計表

A 群	豊島区で初調査者+タッチパネル初利用者					満足度	群人数	群比率
	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満			
	187	58	17	3	4	91.1%	269	69.7%
B 群	対面窓口からの利用者(リピーター)					満足度	群人数	群比率
	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満			
	57	38	14	6	2	81.2%	117	30.3%

集計1の結果考察

豊島区内を初めて調査する利用者やタッチパネル利用が初めての方の満足度の基準は、主に機器の使い勝手や他の自治体との窓口比較となる。一方で豊島区内を以前より調査している不動産事業者の方は、長期に渡りまちづくり総合窓口での対面サービスを繰り返し受けてきたため、満足度の基準が過去の豊島区の対面窓口時との比較等のバイアスが懸かると想定される。そのために総合満足度の差となって現れていると考えられる。

(2)集計2. 年齢の違いによる満足度の違い

① 問5とのクロス集計表「待ち時間について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
19歳以下	2	1	0	0	0	3	100.0%
20代	57	26	19	6	2	110	75.5%
30代	70	19	11	7	2	109	81.7%
40代	52	22	8	4	3	89	83.1%
50代	18	12	6	3	1	40	75.0%
60歳以上	21	9	4	4	0	38	78.9%
計	220	89	48	24	8	389	79.4%

② 問6とのクロス集計表「取得・閲覧について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
19歳以下	2	1	0	0	0	3	100.0%
20代	56	28	12	12	2	110	76.4%
30代	71	24	9	3	2	109	87.2%
40代	48	26	12	2	2	90	82.2%
50代	18	14	5	3	0	40	80.0%
60歳以上	17	16	3	2	0	38	86.8%
計	212	109	41	22	6	390	82.3%

③ 問7とのクロス集計表「案内時間について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
19歳以下	3	0	0	0	0	3	100.0%
20代	85	18	5	2	0	110	93.6%
30代	94	12	3	0	0	109	97.2%
40代	75	12	2	0	1	90	96.7%
50代	27	12	1	0	0	40	97.5%
60歳以上	29	8	0	1	0	38	97.4%
計	313	62	11	3	1	390	96.2%

④ 問 8 とのクロス集計表 「案内内容について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
19 歳以下	3	0	0	0	0	3	100.0%
20 代	86	19	5	0	0	110	95.5%
30 代	95	11	3	0	0	109	97.2%
40 代	75	12	3	0	0	90	96.7%
50 代	28	10	2	0	0	40	95.0%
60 歳以上	31	6	0	1	0	38	97.4%
計	318	58	13	1	0	390	96.4%

⑤ 問 9 とのクロス集計表 「総合満足度について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
19 歳以下	3	0	0	0	0	3	100.0%
20 代	66	31	9	2	2	110	88.2%
30 代	76	18	11	2	1	108	87.0%
40 代	58	21	6	2	3	90	87.8%
50 代	20	13	4	2	0	39	84.6%
60 歳以上	22	13	2	1	0	38	92.1%
計	245	96	32	9	6	388	87.9%

集計2の結果考察

①表より待ち時間については、全ての年代で満足度がやや低くなっている。問 5、問 6 で 20 代の満足度がやや低くなっている。2. (1)の年代別構成比にみられるように不動産業界についても高齢化社会による生産年齢人口が上昇しており、視認性や操作性を上げる必要がある。

(3)集計3. 職業別による満足度の違い

① 問5とのクロス集計表 「待ち時間について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産関連事業者	160	58	35	18	7	278	78.4%
設計・測量事業者	36	21	11	5	1	74	77.0%
金融・保険事業者	12	3	2	0	0	17	88.2%
官公庁等	0	1	0	0	0	1	100.0%
個人	4	3	0	0	1	8	87.5%
その他	7	3	0	1	0	11	90.9%
計	219	89	48	24	9	389	79.2%

② 問6とのクロス集計表 「取得・閲覧について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産関連事業者	162	68	28	16	5	279	82.4%
設計・測量事業者	33	27	9	4	1	74	81.1%
金融・保険事業者	7	5	3	2	0	17	70.6%
官公庁等	0	1	0	0	0	1	100.0%
個人	4	4	0	0	0	8	100.0%
その他	6	4	1	0	0	11	90.9%
計	212	109	41	22	6	390	82.3%

③ 問7とのクロス集計表 「案内時間について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産関連事業者	227	41	8	2	1	279	96.1%
設計・測量事業者	56	14	3	1	0	74	94.6%
金融・保険事業者	13	4	0	0	0	17	100.0%
官公庁等	0	1	0	0	0	1	100.0%
個人	7	1	0	0	0	8	100.0%
その他	10	1	0	0	0	11	100.0%
計	313	62	11	3	1	390	96.2%

④ 問8とのクロス集計表 「案内内容について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産関連事業者	232	37	10	0	0	279	96.4%
設計・測量事業者	57	13	3	1	0	74	94.6%
金融・保険事業者	12	5	0	0	0	17	100.0%
官公庁等	0	1	0	0	0	1	100.0%
個人	7	1	0	0	0	8	100.0%
その他	10	1	0	0	0	11	100.0%
計	318	58	13	1	0	390	96.4%

⑤ 問9とのクロス集計表 「総合満足度について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産関連事業者	183	61	23	7	3	277	88.1%
設計・測量事業者	41	24	6	2	1	74	87.8%
金融・保険事業者	8	6	2	0	1	17	82.4%
官公庁等	0	1	0	0	0	1	100.0%
個人	5	2	0	0	1	8	87.5%
その他	8	2	1	0	0	11	90.9%
計	245	96	32	9	6	388	87.9%

集計3の結果考察

業種の違いで満足度に差があるとは言えず、満足度の違いは誤差の範囲とみなせる。

(4) 集計4. 窓口利用目的別の満足度の違い

① 問5とのクロス集計表 「待ち時間について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産取引事務等のため	125	49	34	16	7	231	75.3%
建築計画に関する調査	54	21	10	7	0	92	81.5%
登記のため	9	3	2	1	0	15	80.0%
金融・保険事務等のため	9	1	1	0	0	11	90.9%
不動産鑑定評価	14	11	0	0	1	26	96.2%
官公庁業務上のため	1	0	0	0	0	1	100.0%
苦情・紛争等の資料	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他法令等の調査	8	3	1	0	1	13	84.6%
計	220	88	48	24	9	389	79.2%

② 問6とのクロス集計表 「取得・閲覧について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産取引事務等のため	127	63	25	12	5	232	81.9%
建築計画に関する調査	52	26	9	5	0	92	84.8%
登記のため	8	3	3	1	0	15	73.3%
金融・保険事務等のため	5	3	1	2	0	11	72.7%
不動産鑑定評価	13	8	3	2	0	26	80.8%
官公庁業務上のため	1	0	0	0	0	1	100.0%
苦情・紛争等の資料	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他法令等の調査	7	5	0	0	1	13	92.3%
計	213	108	41	22	6	390	82.3%

③ 問7とのクロス集計表 「案内時間について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産取引事務等のため	183	40	7	2	0	232	96.1%
建築計画に関する調査	78	11	2	1	0	92	96.7%
登記のため	12	2	1	0	0	15	93.3%
金融・保険事務等のため	9	2	0	0	0	11	100.0%
不動産鑑定評価	18	6	1	0	1	26	92.3%
官公庁業務上のため	1	0	0	0	0	1	100.0%
苦情・紛争等の資料	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他法令等の調査	12	1	0	0	0	13	100.0%
計	313	62	11	3	1	390	96.2%

④ 問8とのクロス集計表 「案内内容について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産取引事務等のため	188	36	8	0	0	232	96.6%
建築計画に関する調査	78	11	2	1	0	92	96.7%
登記のため	12	2	1	0	0	15	93.3%
金融・保険事務等のため	9	2	0	0	0	11	100.0%
不動産鑑定評価	18	6	2	0	0	26	92.3%
官公庁業務上のため	1	0	0	0	0	1	100.0%
苦情・紛争等の資料	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他法令等の調査	12	1	0	0	0	13	100.0%
計	318	58	13	1	0	390	96.4%

⑤ 問9とのクロス集計表 「総合満足度について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
不動産取引事務等のため	148	54	19	5	4	230	87.8%
建築計画に関する調査	58	26	6	2	0	92	91.3%
登記のため	8	5	2	0	0	15	86.7%
金融・保険事務等のため	6	3	1	0	1	11	81.8%
不動産鑑定評価	15	5	4	1	1	26	76.9%
官公庁業務上のため	1	0	0	0	0	1	100.0%
苦情・紛争等の資料	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他法令等の調査	9	3	0	1	0	13	92.3%
計	245	96	32	9	6	388	87.9%

集計4の結果考察

不動産取引事務の目的が全受付者の6割となっており、不動産に関する重要事項証明の基礎資料収集のための窓口利用が多くを占めている。そのため、迅速な情報提供を求めている。一方で図面の内容を詳しく知りたい調査系の目的の利用者では満足度がやや低くなっている。

⑥ 再集計値と問9とのクロス集計表 「総合満足度について」

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	満足度	群人数
不動産取引事務等のため	148	54	19	5	4	87.8%	230
建築計画に関する調査	58	26	6	2	0	91.3%	92
その他調査	39	16	7	2	2	83.3%	66
計	245	96	32	9	6	87.9%	388

(5) 集計5. 曜日別による満足度の違い

① 待ち時間の満足度とのクロス集計表

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
月曜日	68	29	23	15	4	139	69.8%
火曜日	57	15	8	6	1	87	82.8%
水曜日	33	16	8	0	1	58	84.5%
木曜日	32	17	3	2	2	56	87.5%
金曜日	30	12	6	1	1	50	84.0%
計	220	89	48	24	9	390	79.2%

② 取得・閲覧に対する満足度とのクロス集計表

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
月曜日	75	42	12	8	2	139	84.2%
火曜日	46	22	12	6	1	87	78.2%
水曜日	27	22	7	2	0	58	84.5%
木曜日	32	13	7	3	2	57	78.9%
金曜日	33	10	3	3	1	50	86.0%
計	213	109	41	22	6	391	82.4%

③ 総合満足度に対する満足度とのクロス集計表

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	計	満足度
月曜日	79	37	14	5	3	138	84.1%
火曜日	58	21	6	1	1	87	90.8%
水曜日	37	15	3	0	2	57	91.2%
木曜日	37	11	7	2	0	57	84.2%
金曜日	35	12	2	1	0	50	94.0%
計	246	96	32	9	6	389	87.9%

④ 月曜日とその他の曜日の2分割にして待ち時間の満足度とのクロス集計表

	満足	やや満足	どちらともいえず	やや不満	不満	満足度	群人数	群比率
月曜日	68	29	23	15	4	69.8%	139	35.6%
他の曜日	152	60	25	9	5	84.5%	251	64.4%
計	220	89	48	24	9		390	100%

集計5の結果考察

待ち時間が満足度に影響するならば、受付者が最も多く待ち時間が長く発生する月曜日や金曜日(過去5年の窓口受付データより自明)の満足度は低くなることが想定できる。実際に今回のクロス集計からは、月曜日とその他の曜日でグループ分けすると顕著に表れた。

5. 自由記述についての分類

自由記述についての集計法として①改善に繋がる要望、②窓口の肯定的評価、③窓口の批判的評価、④利用した感想の4つに分類できる。

図表 13: 自由記述の分類と回答率

回答区分	自由記述の分類	件数	回答率
1	改善につながる要望	47	3.0%
2	肯定的評価	15	1.0%
3	批判的評価	18	1.2%
4	利用した感想	29	1.9%
	計	109	7.0%

図表 13 は、自由記述すべてを4つの区分に分けた件数と回答率であり、回答率は回収したアンケート用紙の枚数 391 枚に4項目をかけた数を自由記述の全回答可能数として各項目の回答数の比率で表している。

最も多かった自由記述が、改善につながる要望であり、現状の課題と照らし合わせて検討するこ

とで、利便性の向上と業務改善に繋がる内容を含んでいる。この自由記述はさらに以下の3つの内容に細別できる。分類の詳細については、別紙2を参照

- A. 機能・操作性に関すること 23 件
- B. 他の情報要望に関すること 6 件
- C. 運用に関すること 18 件

自由記述についての結果考察

この 47 件の意見の中で最も多いものは、待ち時間に関するものであり、3.(1)クロス集計で示した待ち時間についての満足度の低さと合致している。また不動産事業者の業態特性を加味し6.(4)②でした月曜日と他の曜日で比較した結果から月曜日の待ち時間の満足度 69.8%と他の曜日の満足度 84.5%の差については、月曜の満足度が低いため、満足度を上げる何らかの対策を取る必要性があると考えられる。

6. まとめ

近年、自治体窓口の効率化と使いやすいサービスとしての AI 導入やタッチパネル式自動交付機が広がりを見せ、住民サービス向上と業務効率化双方を実現するデジタルトランスフォーメーションを推進していく潮流が定着しつつある。

こうしたことも背景にあり、今回の調査では全回答者の総合満足度は 87% (母集団での信頼区間は $0.84 \leq \pi \leq 0.91$) と高満足度の結果であった。集計結果を総括すると豊島区における自動交付機の導入は、まちづくり情報の一括交付可能な窓口としての便利さを引き継ぎ、受付の ID 登録や名刺スキャナーの導入による紙受付の廃止からカート機能による一括印刷機能に見られる一連のユーザーエクスペリエンスの推進による「面倒なお役所手続きからの解放」として、利用者の大部分に受け入れられていると判断することができる内容であった。

今後の運用については、自由記述にあるシステム面での業務改善に繋がる指摘を汲み入れ、調査結果の統計解析で得られた知見や費用対効果を考慮しながら改善案を検討し、同時に業界におけるシステムや機器の機能向上も注視しながら、出来る処から更なるサービス向上に繋げたいと考える。

豊島区都市整備部
都市計画課まちづくり情報グループ