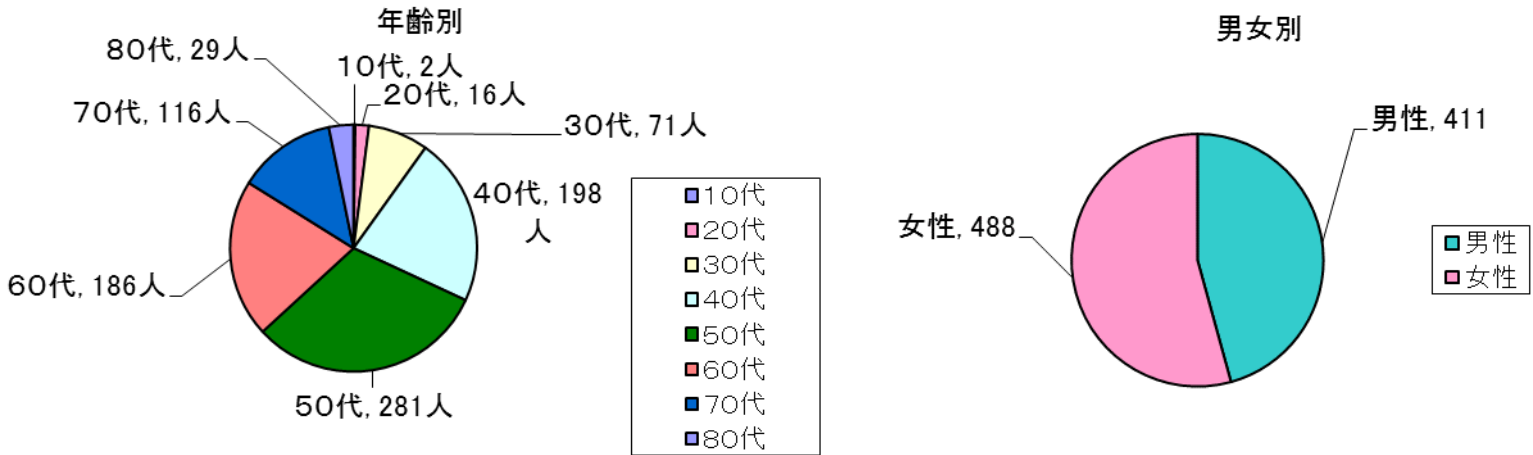


Uモニ アンケート集計結果

第 140 回のテーマは、【市へのお問い合わせに関するアンケート】でした。

- ◎ 登録者数 1,496 人
- ◎ 実施期間 令和 4 年 9 月 30 日(金)～10 月 6 日(木)
- ◎ 回答者数(回答率) 899 人(60.1%)



問1. これまで、浦安市へお問い合わせをしたことがありますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問1. これまで、浦安市へお問い合わせをしたことがありますか。	1.ある	615	899	68%	
	2.ない	284		32%	

「ある」と回答したモニターが 68%であり、多くのモニターが市へ問い合わせの経験があることがわかりました。

問2. お問い合わせをしたときの方法を教えてください。【複数回答可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問2. お問い合わせをしたときの方法を教えてください。【複数回答可】	1.直接来庁	268	615	44%	
	2.電話	490		80%	
	3.ファクス	2		0%	
	4.郵便	6		1%	
	5.市公式サイト内のお問い合わせフォーム	155		25%	
	6.その他	14		2%	

「電話」と回答したモニターが 80%と最も多く、次に「直接来庁」が 44%、「市公式サイト内のお問い合わせフォーム」が 25%という結果となりました。前回調査時（令和元年度）とほぼ同様の結果となっています。

問3. お問い合わせに対し、満足する回答が得られましたか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問3. お問い合わせに対し、満足する回答が得られましたか。	1.得られた	528	615	86%	
	2.得られなかった	87		14%	
問3-2. お答えできる範囲で理由を教えてください。	回答あり	73	73	12%	

得られたと回答したモニターが 86%でした。

一方で、得られなかったと回答した方が 14%とおり、その理由として、「定型的な回答しか得られなかった」、「担当者によって回答が異なった」などのご意見がありました。

問4. お問い合わせをする担当部署を調べる主な方法を教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問4. お問い合わせをする担当部署を調べる主な方法を教えてください。	1.市公式サイト	664	899	74%	
	2.広報うらやす	35		4%	
	3.市民便利帳	43		5%	
	4.調べたことがない	114		13%	
	5.その他	43		5%	

「市公式サイト」と回答したモニターが74%であり、多くのモニターがホームページから担当部署を調べていることがわかりました。

問5. 市公式サイト内にチャットボット機能があれば、使ってみたいと思いますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問5. 市公式サイト内にチャットボット機能があれば、使ってみたいと思いますか。	1.思う	431	899	48%	
	2.思わない	253		28%	
	3.わからない	215		24%	

「思う」と回答したモニターは48%であり、「思わない」「わからない」と回答したモニターの合計は52%でした。チャットボットについては、一定程度の需要はあることがわかりました。

問6. 緊急を要するお問い合わせやご意見を市へ伝える場合の主な方法を教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問6. 緊急を要するお問い合わせやご意見を市へ伝える場合の主な方法を教えてください。	1.直接来庁	68	899	8%	
	2.電話	651		72%	
	3.ファクス	2		0%	
	4.市公式サイト内のお問い合わせフォーム	90		10%	
	5.問い合わせや意見をすることがない、わからない	80		9%	
	6.その他	8		1%	

「電話」と回答したモニターが72%と最も多く、次に「市公式サイト内のお問い合わせフォーム」が10%、「直接来庁」が8%という結果となりました。前回調査時（令和元年度）とほぼ同様の結果となっています。

問7. 市民の皆さんのご意見を市政運営の参考にさせていただくことを目的に実施している「市長への手紙」制度をご存じですか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問7. 市民の皆さんのご意見を市政運営の参考にさせていただくことを目的に実施している「市長への手紙」制度をご存じですか。	1.知っている	659	899	73%	
	2.知らない	240		27%	

「市長への手紙」制度を知っているモニターは73%であり、多くのモニターに知られていることがわかりました。

問8. 「市長への手紙」制度をご利用したことはありますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問8. 「市長への手紙」制度をご利用したことはありますか。	1.ある	138	659	21%	
	2.ない	521		79%	

「ない」と回答したモニターは79%であり、利用経験がないモニターが多いことがわかりました。

問9. 「市長への手紙」は回答期限を2週間以内としています。これについてどのように考えますか。

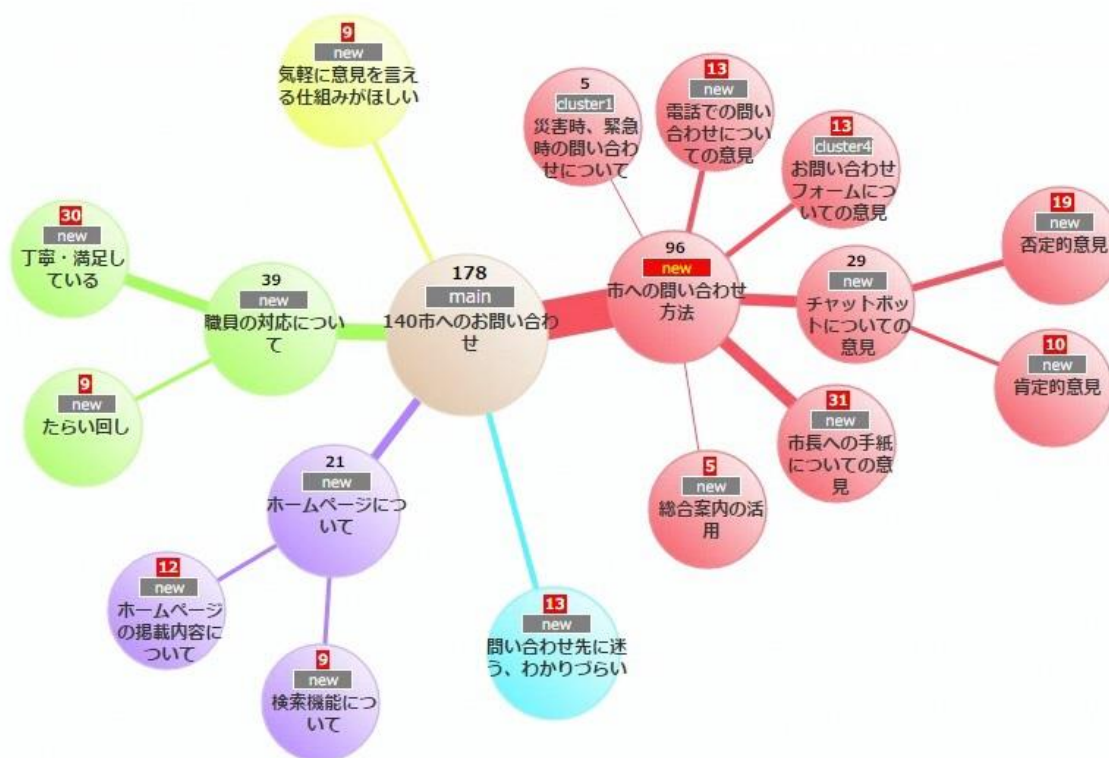
設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問9. 「市長への手紙」は回答期限を2週間以内としています。これについてどのように考えますか。	1.適当な回答期限だと思う	574	899	64%	
	2.回答期限が長すぎる	174		19%	
	3.回答期限が短すぎる	16		2%	
	4.わからない	108		12%	
	5.その他	27		3%	

回答期限が2週間以内であることについて、「適当な回答期限だと思う」と回答したモニターは64%と最も多くなりましたが、19%のモニターは期間が長いと感じていました。またその他では、「内容によって回答期限を考えるべき」との意見が多く見られました。

問10. 市へのお問い合わせに関して、ご意見やご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問10. 市へのお問い合わせに関して、ご意見やご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。	回答あり	323	323	36%	

市へのお問い合わせについて、899人中323名(36%)のモニターからご意見をいただきました。



問い合わせに対し、「親切、丁寧な回答だった」というご意見をいただく一方、「たらい回しにあった」「問い合わせ先がわかりづらい」などの意見もありました。

また、市公式サイト内の検索機能の向上や、緊急時の連絡体制の確保などのご要望もいただきました。

なお、チャットボットについては、「意図した回答が得られない印象」など、導入に否定的な意見が散見されました。

まとめ

今回のアンケート結果では、市への問い合わせに対し、多くの方が満足する回答を得られたと感じている一方で、問い合わせ先がわかりづらい、探しづらいなどのご意見があることもわかりました。

また、LINEの活用などの新たな仕組みのご提案もありました。今後もより丁寧な対応を目指し、否定的なご意見があったものについて、改善できるよう検討していきたいと考えています。

今後も、「Uモ二」へのご協力をお願いします。