

府民アンケート実施結果報告

府民お問合せセンター 府民アンケート実施結果報告

2025 年 10 月から府民の方へアンケートを実施しました(22 日間)。

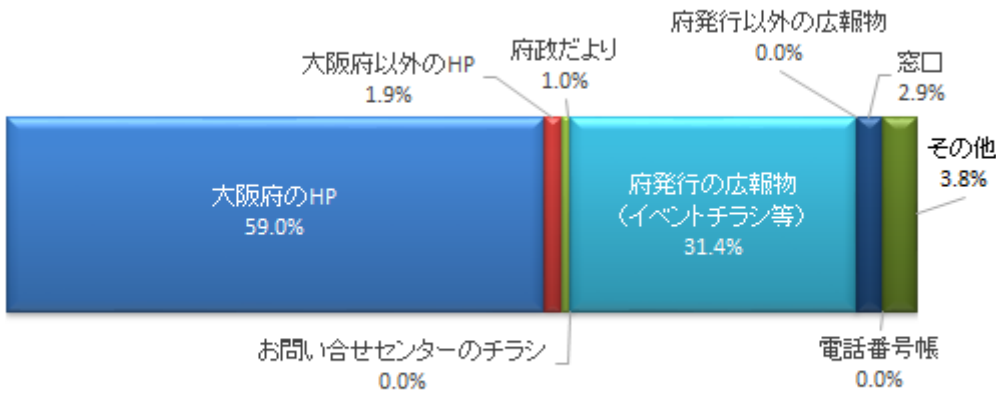
よりよいお問合せセンターづくりのために、府民の方からたくさんのご意見をいただきました。
ご協力ありがとうございました。

- 1. 調査日時
2025 年 10 月 27 日(月曜日)から 2025 年 11 月 27 日(木曜日)
9 時から 18 時
土、日、祝日を除く 22 日間実施
- 2. 調査目的
府民お問合せセンターの認知経路調査
オペレーターへの対応評価調査
府民お問合せセンターの対応満足度調査
- 3. 調査方法
調査目的 1、2 については府民の方からの電話による問合せの際に、
オペレーターがアンケート形式でヒアリング
調査目的 3 は音声ガイダンスによる調査

調査結果

アンケート総依頼数:132 件 (前回 275 件)
有効回答:105 件 (前回 205 件)
無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの):27 件 (前回 70 件)

1 認知経路 Q1 【府民お問合せセンター】の電話番号はどちらでお知りになりましたか？



認知経路は、大阪府のホームページが 59.0%、大阪府以外のホームページが 1.9%、府政だよりが 1.0%、お問合せセンターのチラシが 0.0%、府発行の広報物(イベントチラシ等)が 31.4%、府発行以外の広報物が 0.0%、窓口(市町村・相談機関等から紹介)2.9%、電話番号帳(104)が 0.0%、その他が 3.8%です。

2 対応に対する意見(オペレーターについて)

Q2 対応時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの対応で、よかった点、気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？

府民の声(一部抜粋)

良かった点

- 聞き取りやすい。
- 丁寧。
- 的確。
- わかりやすい。
- 全てが良かった。
- 疑問点がわかって安心しました。
- スピーディーで良かった。
- 話すスピードや間の取り方が良かった。
- 完璧。
- 全体的に満足。
- 感謝です。
- 100 点満点。

気になる点

気になる点についての指摘はございませんでした。

3 府民満足度(センター全体のサービスについて)

Q3 わたくしの対応を含めまして、総合して府民お問合せセンターのサービスは 10 点満点で何点いただけますでしょうか？



満足度は、10 点が 81.0%、9 点が 7.6%、8 点が 7.6%、7 点が 1.0%、6 点が 1.8%、5 点が 1.0%、4 点・3 点・2 点・1 点が 0.0%です。

アンケートを終えて

今回のアンケートは、105 名の方にご回答いただきました。
まことにありがとうございました。