

令和6年度 第7回
あまがさきWEBアンケート
結果集計

【テーマ】

尼崎市北部・南部保健福祉センターの利用について

【実施期間】

10月1日午前9時 ～ 10月10日午後5時

目 的

尼崎市内に在住・在勤・在学の方々を対象にアンケート調査を実施することにより、市民の皆様のご意向やご意見を迅速に把握し、その結果を施策・事業の発案や見直しを検討する際の材料として活用することとしています。

回 答 者 属 性

回答者数	4,173人
------	--------

Q1：性別		
男	1,302	31.2%
女	2,774	66.5%
その他	17	0.4%
回答しない	80	1.9%

Q2：年代		
～19	21	0.5%
20代	111	2.7%
30代	638	15.3%
40代	1,085	26.0%
50代	1,241	29.7%
60代	736	17.6%
70代	308	7.4%
80～	33	0.8%

Q3：職業		
学生	38	0.9%
会社員	1,540	36.9%
自営業	185	4.4%
公務員	280	6.7%
パートアルバイト	978	23.4%
無職	954	22.9%
その他	198	4.7%

Q4：居住地区		
中央	417	10.0%
小田	675	16.2%
大庄	389	9.3%
立花	1,347	32.3%
武庫	420	10.1%
園田	665	15.9%
その他	28	0.7%
市外	232	5.6%

Q5：回答に使用しているデバイス(機器)		
スマートフォン	3,892	93.3%
パソコン	241	5.8%
タブレット	29	0.7%
スマートテレビ	6	0.1%
その他	5	0.1%

令和6年度 第7回

Q6: 家族構成

親とこども(2世代)	2,338	56.0%
夫婦・パートナーとふたり	996	23.9%
ひとり暮らし	440	10.5%
祖父母と親とこども(3世代)	140	3.4%
その他	259	6.2%

※単一回答 (※入力必須)

[n=4,173]

Q7: 利用したことがある保健福祉センター

北部保健福祉センター	964	23.1%
南部保健福祉センター	484	11.6%
利用したことがない	2,725	65.3%

※単一回答 (※入力必須)

[n=4,173]

Q7-2: (Q7で「利用したことがない」と回答した方) その理由を教えてください。

「福祉」や「保健」のことで相談したいことがなかったため。	2092	76.8%
市役所本庁舎や別の施設を利用したため。	540	19.8%
電話で相談して解決できたため。	59	2.2%
オンラインで申請することができたため。	58	2.1%
その他 (Q7-3へ)	126	4.6%

※複数回答 (※入力必須)

[n=2,725]

Q7-3: その他(自由記載)

市外のため
存在を知らなかった
特に用事がない
相談出来ることを知らなかった
何が出来る所か知らないから。

※主な意見

Q8: 利用目的

乳幼児健診	804	55.5%
母子健康手帳交付	447	30.9%
福祉窓口申請(介護保険・後期高齢者医療・高齢者福祉・福祉医療・保育所入所等)	349	24.1%
障害者・障害児相談	241	16.6%
栄養・歯科保健事業・相談	123	8.5%
地域保健窓口申請	101	7.0%
精神保健事業・相談	79	5.5%
母子保健事業・相談	59	4.1%
しごと・くらしサポート相談	44	3.0%
生活保護申請・相談	33	2.3%
生活支援相談(女性相談・養護老人ホーム等)	16	1.1%
家庭児童相談	14	1.0%
その他	140	9.7%

※複数回答 (※入力必須)

[n=1,448]

Q9: 施設(広さ、導線等)、設備についてはいかがでしたか。

満足	413	28.5%
ほぼ満足	541	37.4%
普通	440	30.4%
やや不満	49	3.4%
不満	5	0.3%

※単一回答 (※入力必須)

[n=1,448]

Q9-2: (Q9で「やや不満」「不満」と回答した方) その理由を教えてください。

導線が分かりにくい。	26	48.1%
担当窓口が分かりにくい。	26	48.1%
待合や共用部、個室等のスペースが狭い。	13	24.1%
バリアフリーが不十分である。	10	18.5%
衛生面で問題がある。	3	5.6%
その他 (Q9-3へ)	16	29.6%

※複数回答 (※入力必須)

[n=54]

Q9-3: その他(自由記載)

エレベーターが狭く、ベビーカーで行くと混雑する
エレベーターであがろうとしたが、全然なくてかなり待たされた
できないことがあるので。保健福祉センターと本庁2箇所行かないといけない
建物の入口が分かりにくい
無料の自転車置き場が無い

※主な意見

Q10: プライバシーへの配慮はなされていましたか。

満足	332	22.9%
ほぼ満足	491	33.9%
普通	584	40.3%
やや不満	38	2.6%
不満	3	0.2%

※単一回答 (※入力必須)

[n=1,448]

Q10-2: (Q10で「やや不満」「不満」と回答した方) その理由を教えてください。

個室での対応でなかったため。	20	48.8%
個室が狭く、外に声が漏れるか不安だったため。	9	22.0%
話しづらいことについて、配慮なく質問されたため。	9	22.0%
個人情報を守られることについての説明がなかったため。	7	17.1%
その他 (Q10-3へ)	11	26.8%

※複数回答 (※入力必須)

[n=41]

Q10-3: その他(自由記載)

後ろの待ち席と窓口の距離が近すぎるため、聞かれたく内容など話しにくい
障害児の子供の手続きで衝立だけなので隣が気になった
隣の窓口の内容が全て聞こえるパーテーションであった
基本、窓口で話す時は誰にでも聞こえる状況だから。
窓口が狭く話の内容が聞かれる不安

※主な意見

Q11: 対応時間はいかがでしたか。

満足	341	23.5%
ほぼ満足	468	32.3%
普通	539	37.2%
やや不満	89	6.1%
不満	11	0.8%

※単一回答 (※入力必須)

[n=1,448]

Q12: 対応内容や接遇等はいかがでしたか。

満足	382	26.4%
ほぼ満足	504	34.8%
普通	490	33.8%
やや不満	47	3.2%
不満	25	1.7%

※単一回答 (※入力必須)

[n=1,448]

Q12-2: (Q12で「やや不満」「不満」と回答した方) その理由を教えてください。

応対者の知識やスキルが乏しく、アドバイスや助言が不十分であった。	35	48.6%
応対者の言葉使いなど接遇がよくなかった。	28	38.9%
応対者から悩みの解決につながる十分な回答を得ることができなかった。	26	36.1%
人権に関する配慮が感じられなかった。	10	13.9%
相談対応の時間が短く、十分に話を聴いてもらえなかった。	5	6.9%
他の相談窓口を紹介されたが、悩みが解決しなかった。	3	4.2%
その他 (Q12-3へ)	19	26.4%

※複数回答 (※入力必須)

[n=72]

Q12-3: その他(自由記載)

待ち時間が長すぎる
連絡が来て、行ったがどの窓口か来た通知と現場の案内表示がリンクしていない為、違う窓口の番号札で待った末、違う窓口と言われて、再度待たされた
受給者証の発行時、担当者が不在だからと、詳しい話が聞けなかったことがあった。
対応が不十分で何度も確認の電話があったり、本人を悩ませる発言があったりと嫌な気持ちにさせられました。(障害者申請の際)
2023年のコロナ対応が解除されて半年程度の時期に子供の健診があったが、子一人につき親一人で来るように制限する書面での文言があったが、会場はその文言を無視して、両親で行ったもん勝ちになってたと聞いたため。

※主な意見

Q13: 保健福祉センターを利用する際、重視するポイントは何ですか。

アクセス	1,127	77.8%
待ち時間	764	52.8%
専門的な相談対応	509	35.2%
接遇	307	21.2%
ワンストップでの対応	195	13.5%
その他 (Q13-2へ)	22	1.5%

※複数回答 (※入力必須)

[n=1,448]

Q13-2: その他(自由記載)

相談事の解決の糸口がみつかること。
駐輪場の料金、広さ、止めやすさなど。
駐輪スペース
近いから
指定されているから

※主な意見

Q14: 利用頻度

週1回程度	7	0.5%
月1回程度	77	5.3%
年1回程度	267	18.4%
機会があれば	1,062	73.3%
その他	35	2.4%

※単一回答 (※入力必須)

[n=1,448]

Q15: 交通手段

自転車	685	47.3%
自動車	270	18.6%
徒歩	186	12.8%
電車	182	12.6%
バス	120	8.3%
タクシー	5	0.3%

※単一回答 (※入力必須)

[n=1,448]

Q16: 到着までにかかった時間

～15分	580	40.1%
15～30分	723	49.9%
30～60分	138	9.5%
60分以上	7	0.5%

※単一回答（※入力必須）

[n=1,448]

Q17: 利用時間帯

午前(9時から12時)	624	43.1%
午後①(12時から15時)	680	47.0%
午後②(15時から17時30分)	144	9.9%

※単一回答（※入力必須）

[n=1,448]

Q18: オンラインでできるようになれば便利と思われる申請は何ですか。(自由記載)

相談時間の予約。
障害福祉サービス受給者証の更新
母子手帳
医療券の発行
子どもの児童手当申し込み
子どもにかかる園への提出書類

※主な意見

Q19: その他保健福祉センターに対してのご意見あれば記述ください。

相談の入り口としてオンライン利用できれば便利かもしれません。
距離があるので、もう少し近くなれば利用しやすい。
駐車場の割引があればうれしい。
市のサービスセンターか保健福祉センターか迷う時があったり、市のサービスセンターを案内され二度手間になったりするともう少しどうにかならないかとおもいます。
保健福祉センター自体が具体的に何をしているか判らない

※主な意見