

資格試験及び免許申請に関するアンケート調査結果

関西広域連合本部事務局 資格試験・免許担当

調査概要

1 アンケートの目的

平成25年度から関西広域連合で実施している、資格試験・免許等事務に関して、利用者の満足度や意見要望を把握し、一層のサービス向上を図るとともに、統合した本事業の評価と事業拡充の検討に資するため。

2 実施対象

関西広域連合の資格試験受験者及び免許等申請者のなかから、次の区分ごとに無作為抽出した1,000名（構成6府県の抽出人数が可能な限り均等数となるよう抽出）

資格試験受験者 500名

調理師試験：平成26年度試験受験者 200名
製菓衛生師試験：平成26年度試験受験者 150名
准看護師試験：平成25年度試験受験者 150名

免許等申請者 500名

H25年度に調理師・製菓衛生師・准看護師の免許等事務を利用した者
調理師免許申請：200名
製菓衛生師免許申請：150名
准看護師免許申請：150名

3 実施期間

平成26年8月1日（金）～平成26年8月29日（金）

4 調査内容

「資格試験に関するアンケート調査票」、「免許申請に関するアンケート調査票」により、事務サービスに関する満足度とその理由を調査。

5 評価方法

「1 満足」、「2 やや満足」、「3 どちらでもない」、「4 やや不満」
「5 不満」、「6 わからない」の6段階評価

6 実施方法

実施対象者に対して郵送調査
回答方法は、返信用封筒の投函またはFAXでの返信

7 アンケートの回収状況

資格試験に関するアンケート調査 回答数：216名、回答率：43.2%
免許申請に関するアンケート調査 回答数：196名、回答率：39.2%

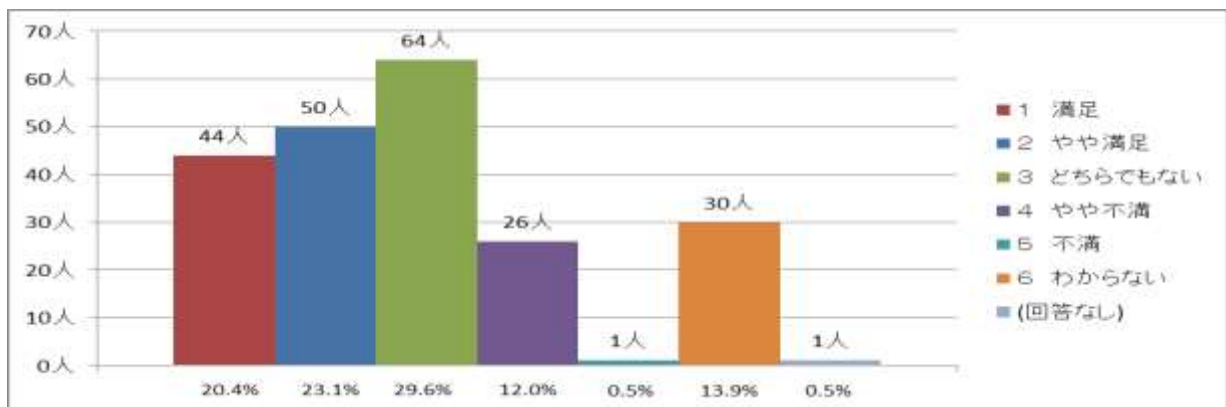
調査結果

資格試験に関する事務サービスについては、43.5%の人から、免許申請に関する事務サービスについては、56.7%の人から「満足」「やや満足」との回答を受け、それぞれの「不満」「やや不満」との回答の割合12.5%、23.5%を上回った。

I 資格試験に関するアンケート調査結果

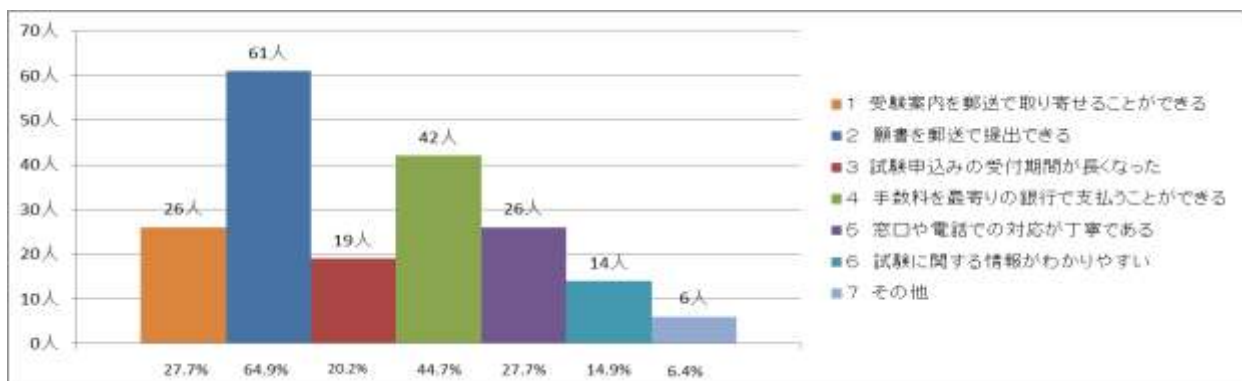
1) 受験申込手続きのときの関西広域連合の事務サービスについて

関西広域連合が行う資格試験に関する事務サービスについて、20.4%の人が「満足」、23.1%の人が「やや満足」と回答しており、両方合わせて43.5%の人から評価されている。一方、「不満」又は「やや不満」と答えた人は、合わせて12.5%となっている。



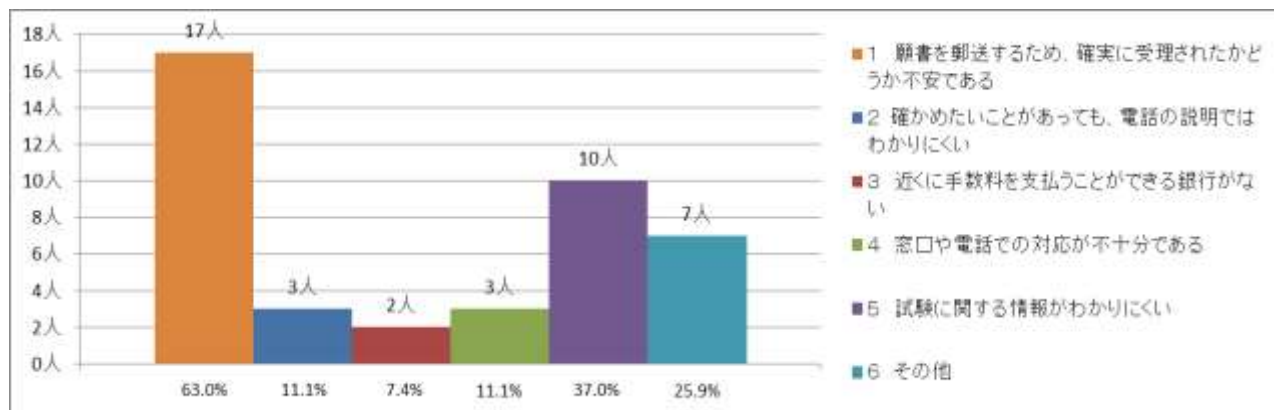
2) 「満足」又は「やや満足」とした理由について（複数回答可）

「満足」又は「やや満足」とした理由で多かったのは、「願書を郵送で提出できる」(64.9%)、「手数料を最寄りの銀行で支払うことができる」(44.7%)である。



3) 「やや不満」又は「不満」とした理由について（複数回答可）

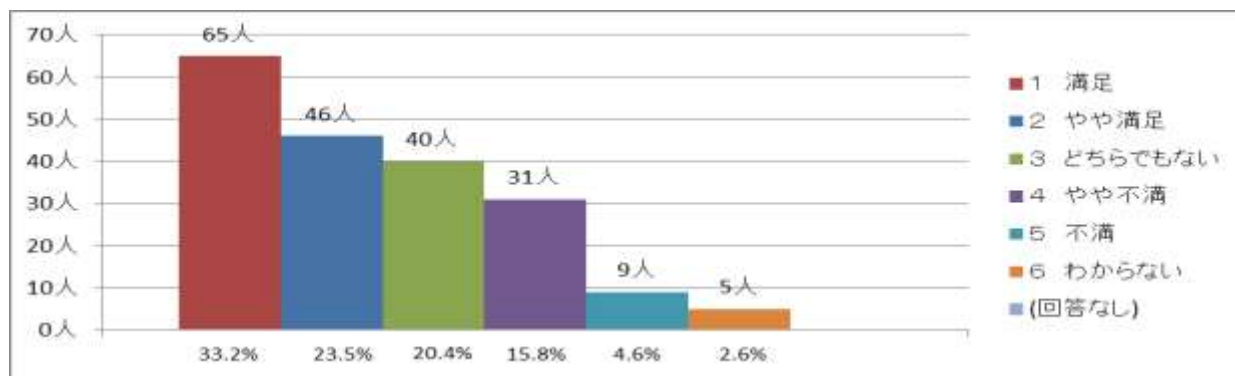
「不満」又は「やや不満」とした理由が多かったのは、「願書を郵送するため、確実に受理されたかどうか不安である」(63.0%)、「試験に関する情報がわかりにくい」(37.0%)である。



II 免許申請に関するアンケート調査結果

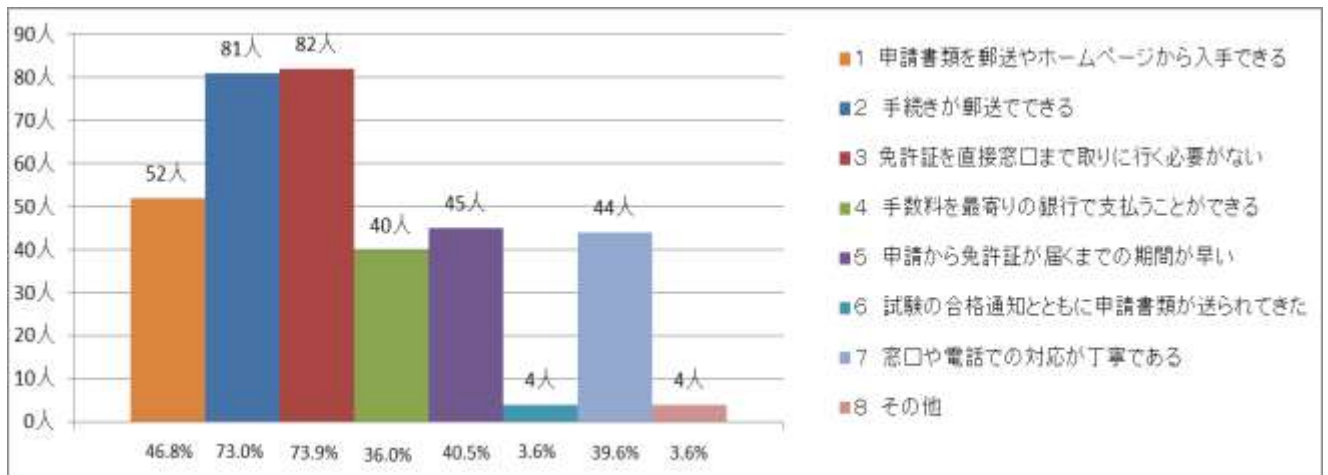
1) 免許申請手続きのときの関西広域連合の事務サービスについて

免許申請に関する事務サービスについて、33.2%の人が「満足」、23.5%の人が「やや満足」と回答しており、両方合わせて56.7%の人から評価されている。一方、「不満」又は「やや不満」と答えた人は、合わせて20.4%となっている。



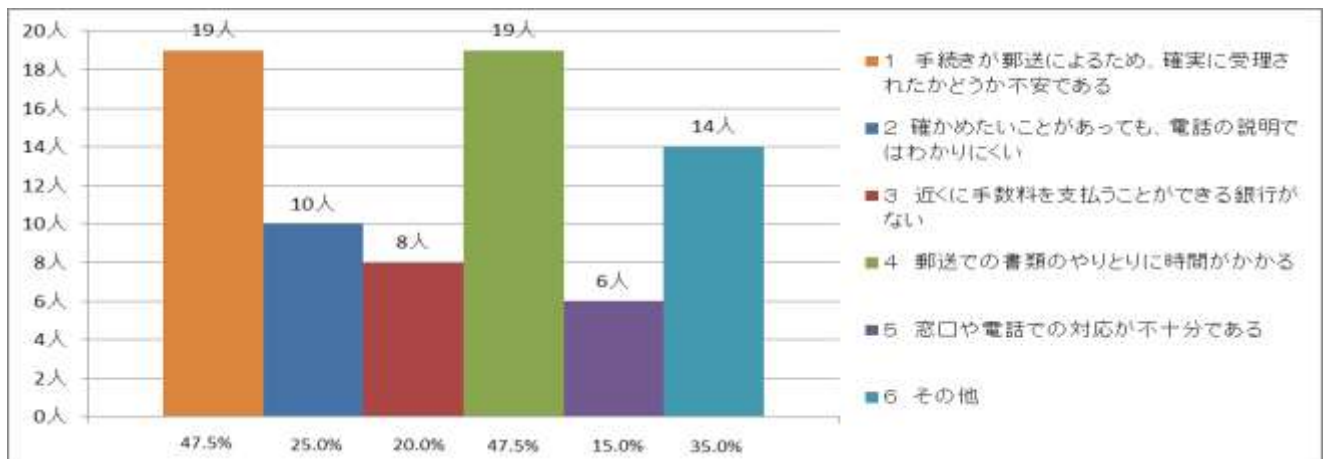
2) 「満足」又は「やや満足」とした理由について（複数回答可）

「満足」又は「やや満足」とした理由が多かったのは、「免許証を直接窓口まで取りに行く必要がない」(73.9%)、「手続きが郵送でできる」(73.0%)、「申請書類を郵送やホームページから入手できる」(46.8%)、「申請から免許証が届くまでの期間が早い」(40.5%)、「窓口や電話での対応が丁寧である」(39.6%)である。



3) 「やや不満」又は「不満」とした理由について（複数回答可）

「不満」又は「やや不満」とした理由が多かったのは、「手続きが郵送によるため、確実に受理されたかどうか不安である」(47.5%)、「郵送での書類のやりとりに時間がかかる」(47.5%)である。



Ⅲ 自由意見の主なもの

- ・ 受験案内（願書）の入手がより容易になるように。
- ・ 試験会場内の案内がわかりにくかったので、誘導を手厚くしてほしい。
- ・ ホームページでの試験結果の発表は、ネットが混雑してつながりにくい。
- ・ ホームページの手続き案内をもう少しわかりやすく。
- ・ 免許申請書をより容易に入手しやすいように。