

資格試験及び免許申請に関するアンケート調査結果

平成 28 年 10 月 関西広域連合本部事務局 資格試験・免許課

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

関西広域連合の平成 27 年度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

調理師試験受験者 200 名

製菓衛生師試験受験者 150 名

准看護師試験受験者 150 名

・ 免許等申請者 500 名

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 28 年 8 月 1 日（月）～平成 28 年 9 月 9 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

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：153 名、回答率 30.6%

免許申請に関するアンケート調査 回答数：158 名、回答率 31.6%

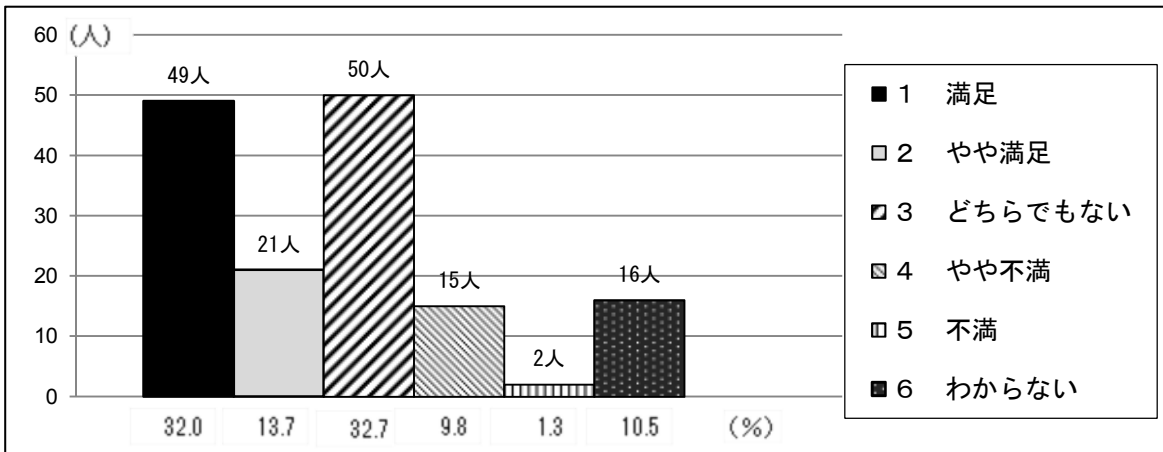
調査結果

資格試験に関する事務サービスについては、45.7%の人から、免許申請に関する事務サービスについては、55.7%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 11.1%、15.9%を上回った。

I 資格試験に関するアンケート調査結果

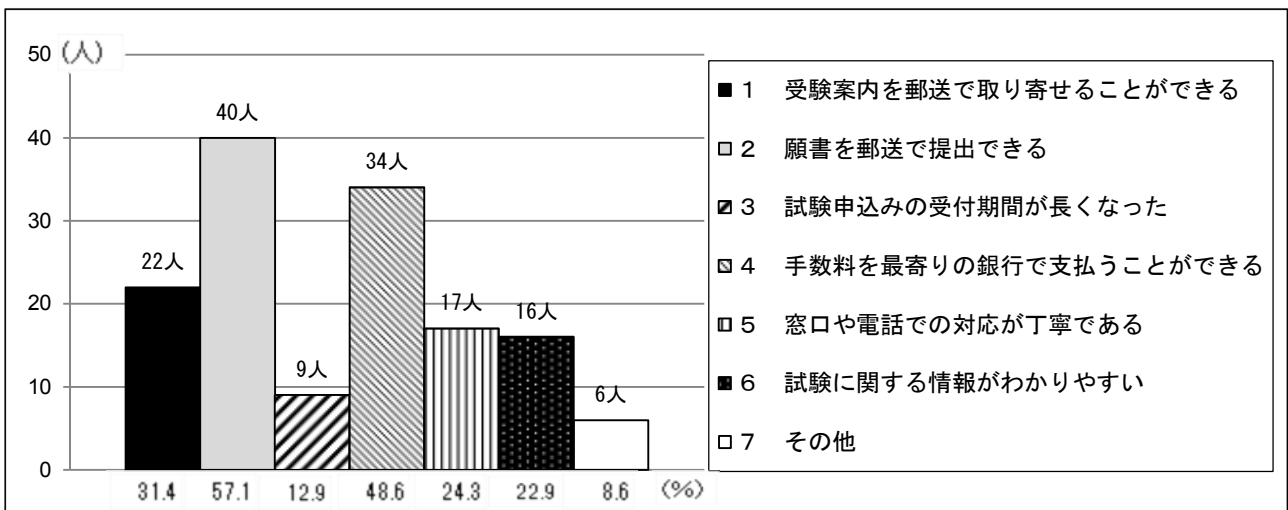
1) 受験申込手続きのときの関西広域連合の事務サービスについて (n=153)

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、32.0%の人が「満足」、13.7%の人が「やや満足」と回答しており、両方合わせて45.7%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11.1%となっている。



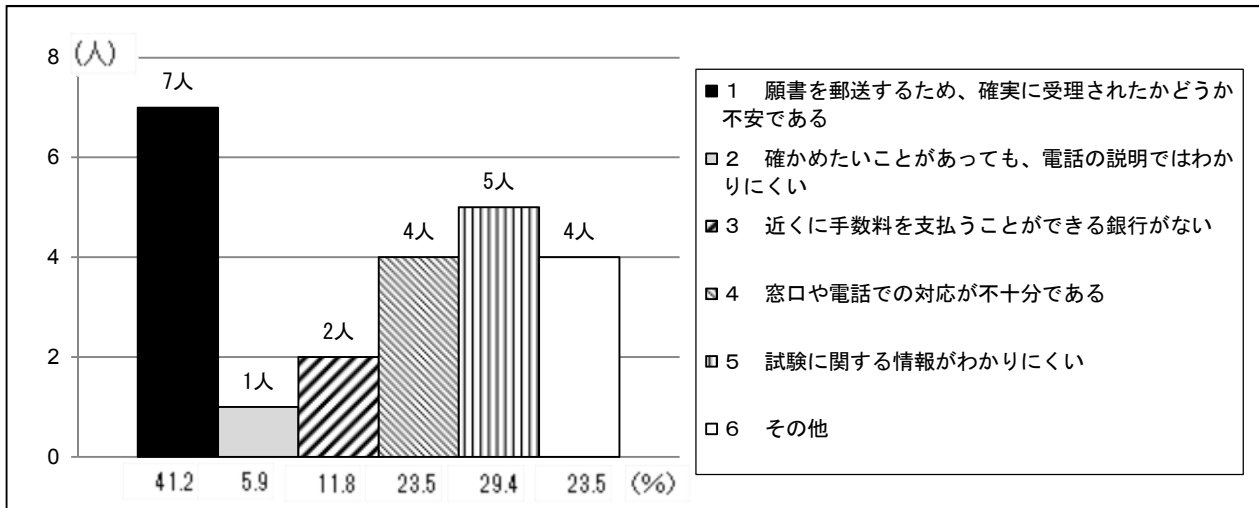
2) 「満足」又は「やや満足」とした理由について (複数回答可) (n=70)

「満足」又は「やや満足」とした理由が多かったのは、「願書を郵送で提出できる」(57.1%)、「手数料を最寄りの銀行で支払うことができる」(48.6%)である。



3) 「不満」又は「やや不満」とした理由について（複数回答可）（n=17）

「不満」又は「やや不満」とした理由で多かったのは、「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」（41.2%）、「試験に関する情報がわかりにくい」（29.4%）である。



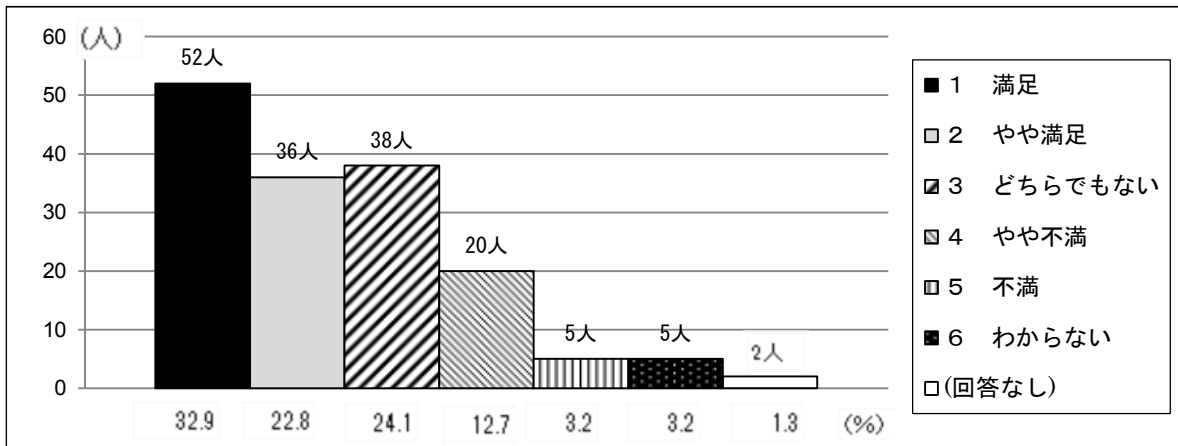
4) 自由意見の主なもの

- ・ ネットでの受験案内の掲載期間をもう少し長くしてほしい。
- ・ 試験案内の告知をもう少しわかりやすくしてほしい。
- ・ 申込みの受付期間の延長。
- ・ インターネットで簡単に出来る方法が良いと思う。
- ・ 年2回、受験日があれば良いと思う。
- ・ 願書を提出してから、受験票が届くまでの期間が長い。
- ・ 試験会場がバスでしか行けない所だったため、徒歩、電車などで行ける会場が良かった。
- ・ 試験会場の教室がわかりにくいので、案内をもっとつけてほしい。
- ・ 試験当日の監視員の靴音が耳障り。
- ・ 合格発表後の新規申請時に、手続きを行う際の対応人数を多くしてほしい。

Ⅱ 免許申請に関するアンケート調査結果

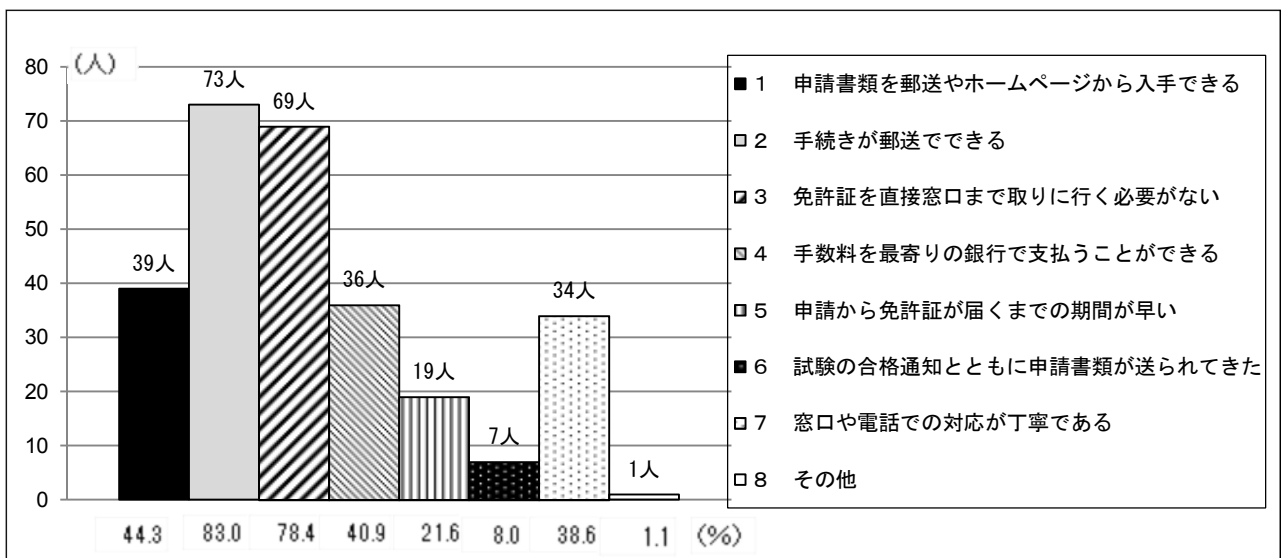
1) 免許申請手続きのときの関西広域連合の事務サービスについて (n=158)

免許申請に関する事務サービスについて、32.9%の人が「満足」、22.8%の人が「やや満足」と回答しており、両方合わせて55.7%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15.9%となっている。



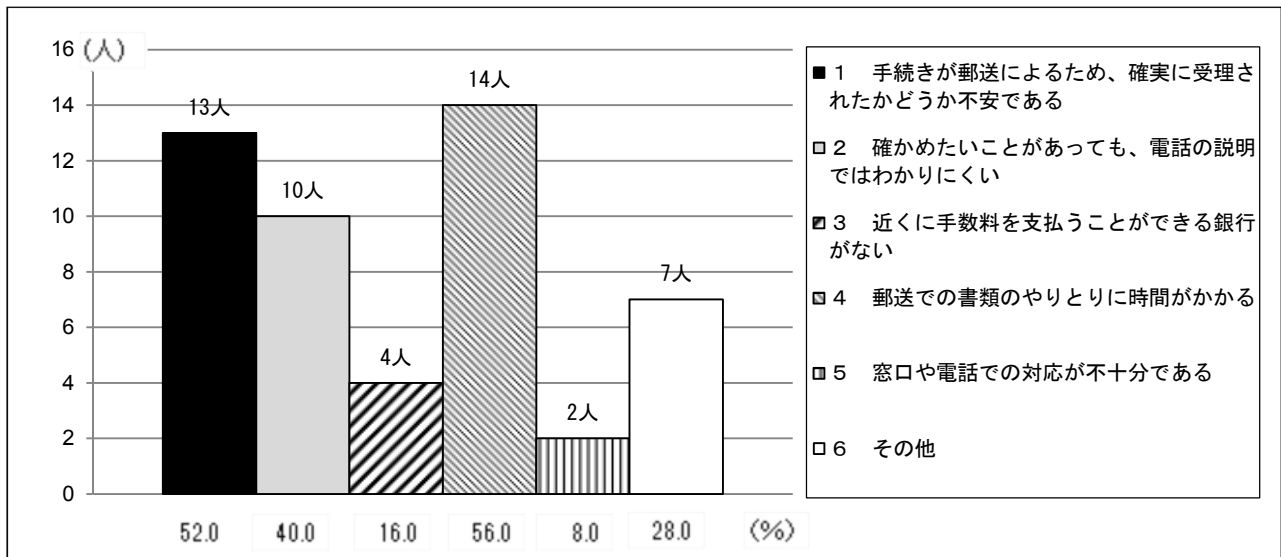
2) 「満足」又は「やや満足」とした理由について (複数回答可) (n=88)

「満足」又は「やや満足」とした理由が多かったのは、「手続きが郵送でできる」(83.0%)、「免許証を直接窓口まで取りに行く必要がない」(78.4%)、「申請書を郵送やホームページから入手できる」(44.3%)、「手数料を最寄りの銀行で支払うことができる」(40.9%)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） （n=25）

「不満」又は「やや不満」とした理由が多かったのは、「郵送での書類のやりとりに時間がかかる」(56.0%)、「手続きが郵送によるため確実に処理されたかどうか不安である」(52.0%)である。



4) 自由意見の主なもの

- ・ホームページの「申請書類を郵送で入手できる」との掲載がわかりづらい。
- ・手数料を支払う銀行の窓口の開いている時間に休めないので、コンビニでの支払いを可能にしてほしい。
- ・看護師免許と窓口が別になった為、手続きが二重になる。
- ・インターネットで申請できるようにしてほしい。
- ・窓口受付にして頂きたいです。
- ・地域の保健所で（対面で）申請したい。
- ・申請場所をもう少し増やしていただけたら助かります。
- ・携帯できるサイズの免許証を希望。