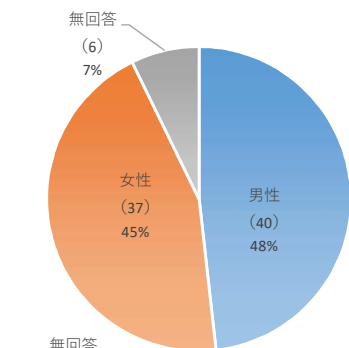


令和2年度「窓口サービスに係るアンケート調査」結果報告（本庁・支所）

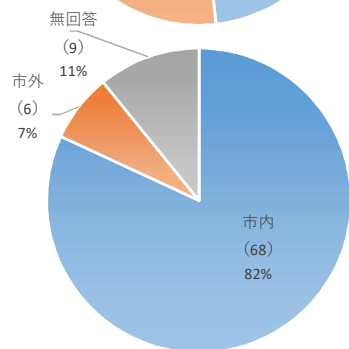
■実施期間 令和2年11月9日（月）～令和2年12月9日（水）
 ■回答数 83
 ■集計結果 下記のとおり

①回答者の属性

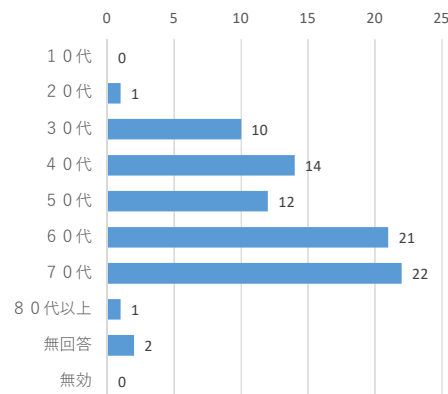
性別	回答数	構成比
男性	40	48%
女性	37	45%
無回答	6	7%
合計	83	100%



お住まい	回答数	構成比
市内	68	82%
市外	6	7%
無回答	9	11%
合計	83	100%



年齢	回答数	構成比
10代	0	0%
20代	1	1%
30代	10	12%
40代	14	17%
50代	12	14%
60代	21	25%
70代	22	27%
80代以上	1	1%
無回答	2	2%
無効	0	0%
合計	83	100%

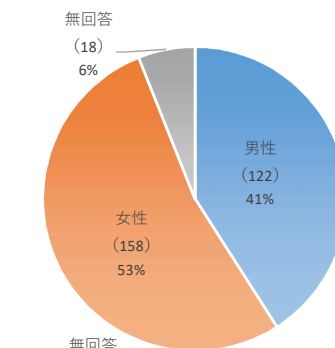


令和2年度「窓口サービスに係るアンケート調査」結果報告（図書館本館）

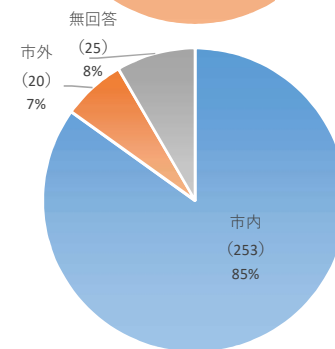
■実施期間 令和2年11月10日（火）～令和2年12月9日（水）
 ■回答数 298
 ■集計結果 下記のとおり

①回答者の属性

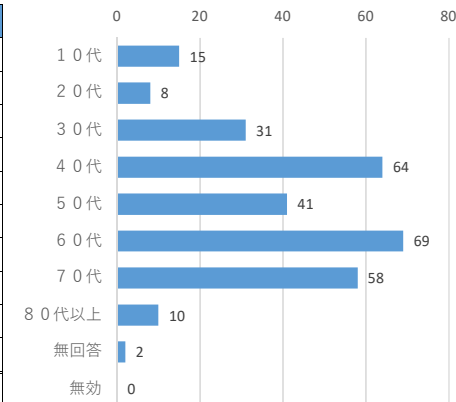
性別	回答数	構成比
男性	122	41%
女性	158	53%
無回答	18	6%
合計	298	100%



お住まい	回答数	構成比
市内	253	85%
市外	20	7%
無回答	25	8%
合計	298	100%



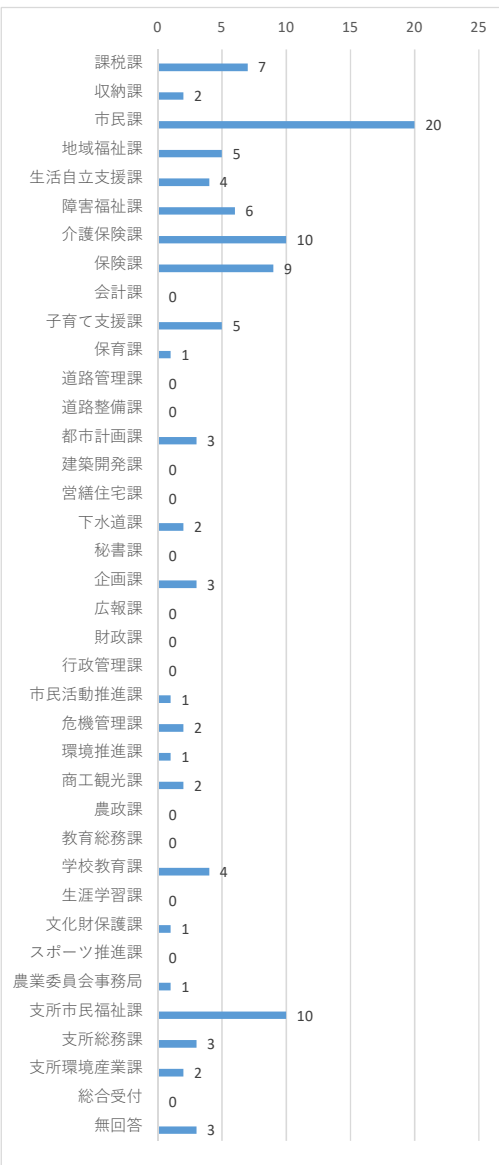
年齢	回答数	構成比
10代	15	5%
20代	8	3%
30代	31	10%
40代	64	21%
50代	41	14%
60代	69	23%
70代	58	19%
80代以上	10	3%
無回答	2	1%
無効	0	0%
合計	298	100%



本庁・支所

②利用窓口

利用窓口 (複数回答可)	回答数	構成比
課税課	7	7%
収納課	2	2%
市民課	20	19%
地域福祉課	5	5%
生活自立支援課	4	4%
障害福祉課	6	6%
介護保険課	10	9%
保険課	9	8%
会計課	0	0%
子育て支援課	5	5%
保育課	1	1%
道路管理課	0	0%
道路整備課	0	0%
都市計画課	3	3%
建築開発課	0	0%
営繕住宅課	0	0%
下水道課	2	2%
秘書課	0	0%
企画課	3	3%
広報課	0	0%
財政課	0	0%
行政管理課	0	0%
市民活動推進課	1	1%
危機管理課	2	2%
環境推進課	1	1%
商工観光課	2	2%
農政課	0	0%
教育総務課	0	0%
学校教育課	4	4%
生涯学習課	0	0%
文化財保護課	1	1%
スポーツ推進課	0	0%
農業委員会事務局	1	1%
支所市民福祉課	10	9%
支所総務課	3	3%
支所環境産業課	2	2%
総合受付	0	0%
無回答	3	3%
合計	107	100%



図書館本館については、利用窓口の区分はございません。

※利用窓口は複数の回答が可能なため、回答数と異なります。

本庁・支所

③利用窓口における満足度（上段：回答数・下段：構成比）

評価項目		評価			普通	やや不満	不満	小計	無回答	無効	合計
		満足	やや満足	満足+やや満足							
問1	職員のあいさつ・声がけ	59	8	82%	10	3	2	82	1	0	83
		72%	10%		12%	4%	2%	100%			
問2	職員の身だしなみ	54	9	79%	16	0	1	80	3	0	83
		68%	11%		20%	0%	1%	100%			
問3	職員の接客（ことば遣い・声の大きさ・話すスピード・態度など）	55	8	78%	10	4	4	81	2	0	83
		68%	10%		12%	5%	5%	100%			
問4	職員の説明のわかりやすさ	55	7	78%	13	2	2	79	4	0	83
		70%	9%		16%	3%	3%	100%			
問5	職員の業務知識	52	7	77%	12	2	3	76	7	0	83
		68%	9%		16%	3%	4%	100%			
問6	記入書類のわかりやすさ（※利用窓口で申請用紙等に記入した場合のみ回答をお願いしました）	46	8	81%	8	2	3	67	16	0	83
		69%	12%		12%	3%	4%	100%			
問7	職員が応対し始めるまでの待ち時間	54	9	78%	14	2	2	81	2	0	83
		67%	11%		17%	2%	2%	100%			
問8	応対から用件が済むまでの時間	48	13	77%	14	2	2	79	3	1	83
		61%	16%		18%	3%	3%	100%			
問9	窓口カウンター・記載台の整理整頓状況	47	9	75%	14	2	3	75	7	1	83
		63%	12%		17%	3%	4%	100%			
問10	待合スペースなどでの過ごしやすさ	40	12	70%	17	3	2	74	9	0	83
		54%	16%		23%	4%	3%	100%			
問11	庁内の案内表示のわかりやすさ（目的の窓口までの行きやすさ）	37	14	68%	18	3	3	75	8	0	83
		49%	19%		24%	4%	4%	100%			
問12	プライバシーへの配慮	40	8	65%	19	5	2	74	9	0	83
		54%	11%		26%	7%	3%	100%			
問13	本日の窓口サービスの全体的な印象	50	13	79%	13	2	2	80	3	0	83
		63%	16%		16%	3%	3%	100%			
構成比平均		63%	12%	76%	18%	3%	3%	100%			

※無回答及び無効は構成比には含んでいません。

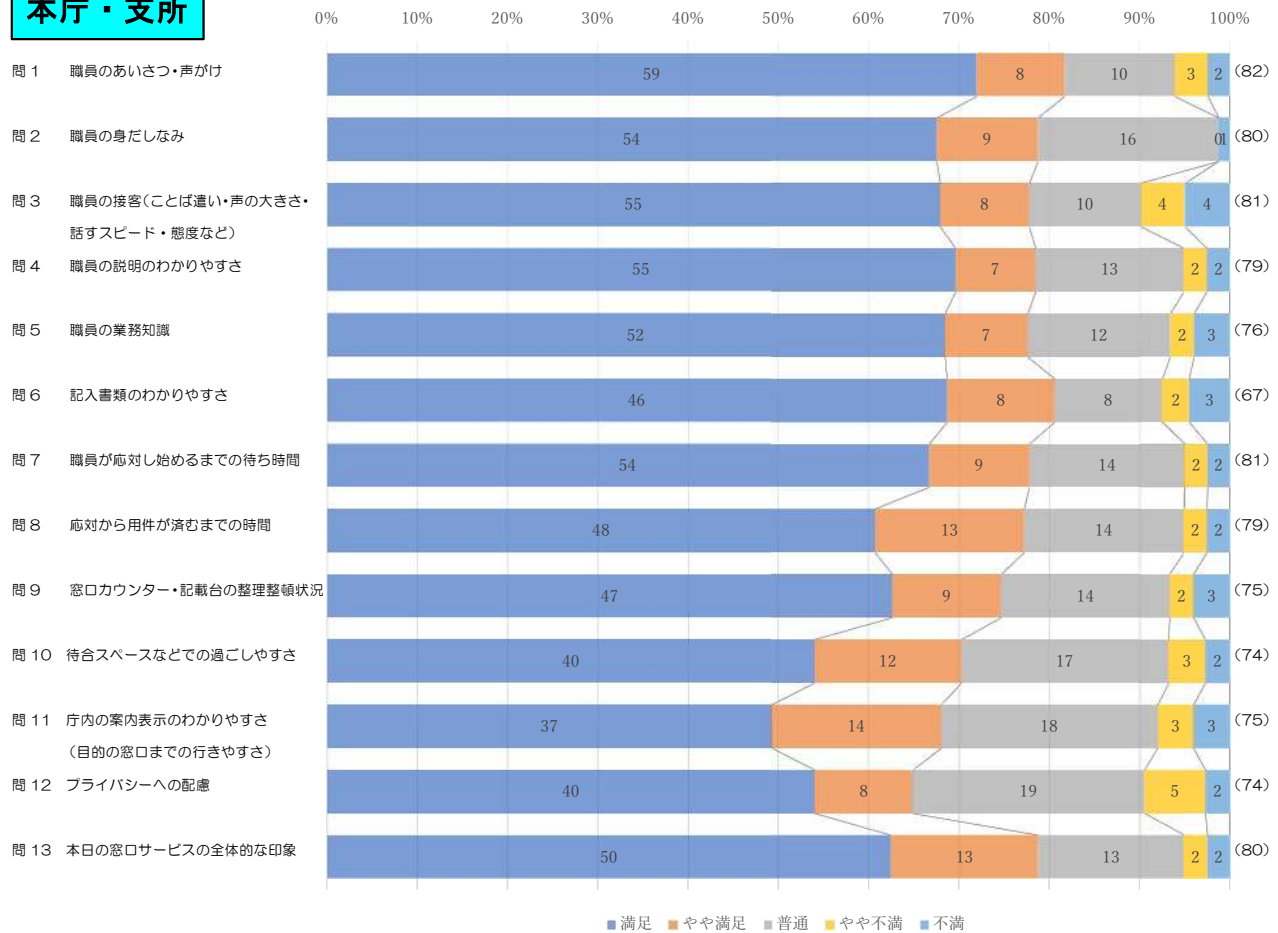
図書館本館

②利用窓口における満足度（上段：回答数・下段：構成比）

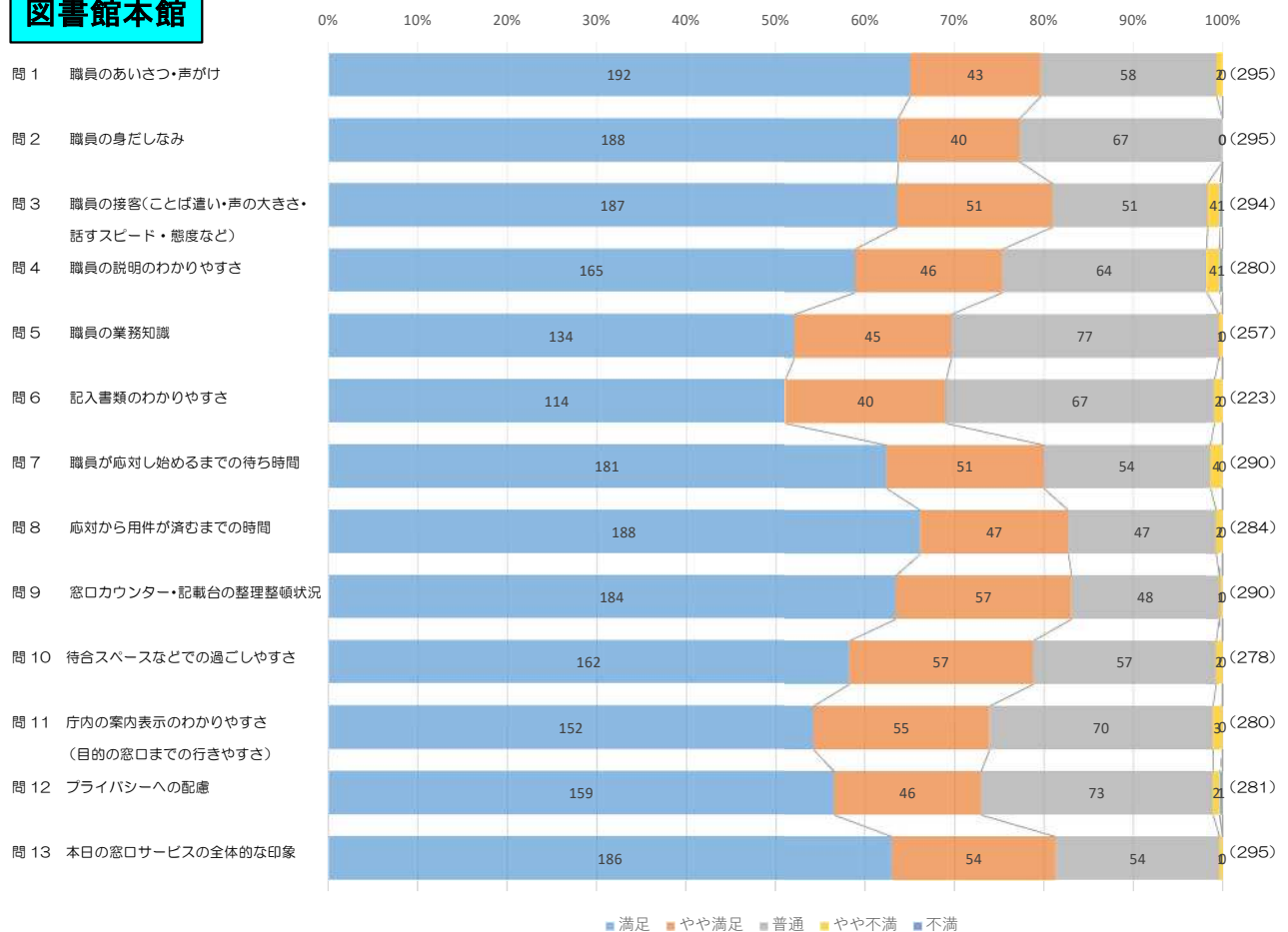
評価項目		評価			普通	やや不満	不満	小計	無回答	無効	合計
		満足	やや満足	満足+やや満足							
問1	職員のあいさつ・声がけ	192	43	80%	58	2	0	295	2	1	298
		65%	15%		20%	1%	0%	100%			
問2	職員の身だしなみ	188	40	77%	67	0	0	295	2	1	298
		64%	14%		23%	0%	0%	100%			
問3	職員の接客（ことば遣い・声の大きさ・話すスピード・態度など）	187	51	81%	51	4	1	294	1	3	298
		64%	17%		17%	1%	0%	100%			
問4	職員の説明のわかりやすさ	165	46	75%	64	4	1	280	17	1	298
		59%	16%		23%	1%	0%	100%			
問5	職員の業務知識	134	45	70%	77	1	0	257	38	3	298
		52%	18%		30%	0%	0%	100%			
問6	記入書類のわかりやすさ（※利用窓口で申請用紙等に記入した場合のみ回答をお願いしました）	114	40	69%	67	2	0	223	75	0	298
		51%	18%		30%	1%	0%	100%			
問7	職員が応対し始めるまでの待ち時間	181	51	80%	54	4	0	290	8	0	298
		62%	18%		19%	1%	0%	100%			
問8	応対から用件が済むまでの時間	188	47	83%	47	2	0	284	13	1	298
		66%	17%		17%	1%	0%	100%			
問9	窓口カウンター・記載台の整理整頓状況	184	57	83%	48	1	0	290	8	0	298
		63%	20%		17%	0%	0%	100%			
問10	待合スペースなどでの過ごしやすさ	162	57	79%	57	2	0	278	17	3	298
		58%	21%		21%	1%	0%	100%			
問11	庁内の案内表示のわかりやすさ（目的の窓口までの行きやすさ）	152	55	74%	70	3	0	280	18	0	298
		54%	20%		25%	1%	0%	100%			
問12	プライバシーへの配慮	159	46	73%	73	2	1	281	17	0	298
		57%	16%		26%	1%	0%	100%			
問13	本日の窓口サービスの全体的な印象	186	54	81%	54	1	0	295	3	0	298
		63%	18%		18%	0%	0%	100%			
構成比平均		60%	17%	77%	22%	1%	0%	100%			

※無回答及び無効は構成比には含んでいません。

本庁・支所



図書館本館



④自由意見（※一部）

お褒めのお言葉	・本日いくつか手続きをしたのですが、次の手続きの案内、場所の案内までしてもらえてわかりやすかった。 ・すぐに声掛けをしてくれて助かった。 ・いつも感じますが、電話の対応、そして窓口の対応が、私が尋ねる時は女の人ですけど、感じが良くわかりやすく説明してくれます。 ・総合受付の印象はとても良かった。 ・今日のサービスは良かったです。 ・とても良かった。わかりやすく説明していただきました。 ・とても親切な対応に大変うれしく思いました。ありがとうございました。 ・〇〇さんの対応は説明を含めて完璧でした。ありがとうございました。 ・〇〇さんの対応がとても良かったです。ありがとうございました。 ・総合案内の方は全員親切です。 ・日曜日に開庁していてくれて助かります。 ・高崎市の住民ですが、対応が良くて驚きました。高崎市役所も見習ってみたいです。 ・粗大ゴミ回収申込を PC で地図表示してくれたので、場所の説明が楽にできました。 ・親切に対応していただき感謝しております。 ・電話対応が良かった。（〇〇さん良かったです。） ・笑顔で話を丁寧に聞いてくださり、本当にうれしかったです。心が和みました。 ・転入手続諸々で参りましたが、皆様とても丁寧に大変助かりました。 ・本庄市の印象がとても良くなりました。ありがとうございました。 ・玄関前の段差がなくなり助かりました。 ・とても要領が良く親切でした。 ・証明の係の人がすぐに窓口に出てきてくれた。 ・説明が良かった。 ・要領よくポイントを説明してくれた。 ・いつも笑顔で対応してくださっています。 ・窓口で知識を得ました。これからは相談にものっていただきたいと思います。
---------	---

	・〇〇さんの対応は最高に良かったです。 ・満足すべき点もないが、特に不満はない。 ・以前の図書館本館より、対応は良くなったと思います。 ・以前より長いこと利用させていただいております。いつも変わらず皆さん親身でとても利用しやすい、清潔で明るい図書館本館だと思っています。 ・コロナの中でも利用できて感謝しています。 ・図書館本館が開館していなかったら、心が死んでいた。本当にありがとうございました。 ・いつも利用させてもらって、リクエストもでき満足している。 ・いつも利用させていただいています。全体的には、前よりは全てにおいて感じが良いです。職員の皆さん頑張ってください。 ・週1で利用していますが、窓口の方はいつもすぐ気づいて対応して下さいます。ありがとうございます。 ・以前、探していた本がなかなか見つからなかった際、一緒に丁寧に説明していただきながら、見つけてくれたことがあります。またよろしくお願いします。 ・これからもよろしくお願いいたします。 ・夜来ることが多いのですが、木曜・金曜は遅くまで開いており、職員の方も明るく接してくれるのでうれしいです。 ・職員の対応が気持ち良い ・本がどこにあるかわからなくて聞いても気持ち良い対応をもらえました。 ・いつも清潔で気分良く利用出来る。 ・いつもあいさつ、声掛けしていただいています。 ・日曜・祭日に開館していてありがたいです。 ・今年になってからのコロナ騒ぎで大変だと思います。がんばって下さい。図書館本館がなくなると困ります。 ・丁寧に対応してくれたこと ・掲示もいつもステキで楽しく利用させてもらっています。ありがとうございます。 ・私のような子供にも優しく声掛けしてくれた。 ・とても良いです。最高です。 ・いつもありがとうございます。 ・いつもありがとうございます。 ・見つからない本をいつも丁寧にすばやく探していただけて感謝しています。いつもありがとうございます。 ・いつも楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。
--	--

	ます。 ・いつも気持ち良い対応をしてくださって、レファレンスをさせていただいた時も、丁寧に対応していただきまして、次も利用させてもらおうと思いました。いつもありがとうございます。 ・消毒マシンの導入などありがとうございます。これからも利用します！ ・大変利用しやすいいつもお世話になっています。 ・とても良いサービスでした。 ・いつも利用させていただいてます。ありがとうございます。 ・不満はありません。 ・いつも快く対応していただいております。 ・いつも親切にいただき感謝しています。 がんばって下さい。 ・とても親切に対応して下さりありがとうございました。子供にもとても親切でした。いつも利用していますが、皆さんとても親切です。また利用させていただきます。 ・いつも優しく声掛けしていただいてありがとうございます。子供も来るのをとても楽しみにしています。 ・職員の方が皆さん親切でよく利用しています。いつもありがとうございます。 ・アンケートは自浄努力という意味で良い取組だと思う。 ・親切で良かったです。 ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。 ・大変満足です。ありがとうございます。 ・静かで暖かく満足です。時々利用させていただきありがとうございます。 ・近隣の図書館が一番良いです。 ・職員が1人しかいなかったら、すぐ中より呼んでくれた。すばやい対応でした。 ・上里町の議会で図書館の利用者が減り、電子書籍の普及による図書館離れについても話し合われていました。時代だから仕方ないです。でも、図書館本館には感謝の気持ちしかありません。職員の方が大変だと思いますが、これからもよろしくお願い致します。
改善点のご指摘	・本日来訪目的の担当課ではないが、職員の皆さんの「おはようございます」、「こんにちは」等のあいさつが少ないように感じます。市民（納税者）が主体のはずだと思います。

	・教えながら手続きをしてくれたのですが、その教えられていた女性の方もあいさつをしてくれたらもっと良かったです。 ・一つの事象で手続きする流れが決まっているのに窓口が別々で、分かりづらい。（例えば死亡手続き）一人担当をつけ対応・案内してもらえると助かる。 ・先日 TEL での対応がとても遅く電話口の人悪かったです。 ・はにぼん号は予約のみという点が使いにくいし不便だ。他自治体と比べ劣るサービス。 ・はにぼん号の利用予約？毎日利用できるようにしてほしい。健康の為、湯かっこプールに行きたい。医療のすすめ、毎日利用出来なければ車を使うしかない。高齢者の事、考えろ。 ・手話通訳者の定配置 ・手話も使ってくれたら、大変満足になると思います。 ・簡単な手話（あいさつだけでもいいので）覚えてほしいです。 ・少々早口だったので、言葉をゆっくり話していただけると分かりやすい。 ・受付近くげ茶のカーディガンの女性対応よろしくない。 ・マニキュアの色 ・眼鏡かけた兄ちゃん、書いてる時に何処行った...?! ・ペイペイキャンペーンやり始めなので、1階に案内の何かがかかれてもいいのではと思いました。 ・窓口ではないのですが、庁舎内の案内版が奥まった場所にあります。入ったすぐのロビー正面にあると良いと思います。 ・いつも職員に文句を言っている姿がよく目につく。頻繁に来庁するが、大声で怒鳴ったりしている。聞くに堪えられないほど。教育してほしい。 ・全部ダメ出直せ ・市民ホールの入口に検温ができるようお願いします。 ・記載台の日付カレンダーが見づらい。 ・開館時間を9時にしてもらいたい。 ・閉館時間の延長ができればもっと利用しやすい。 ・人気のある貸出書を教えてほしいです。 ・Wi-Fi をつけてほしい。 ・土曜日、日曜日なども時間を延長してもらえるとうれしいです。 ・本日ではないですが、通常上里町の図書館に比べてレベルが低い（施設、対応、陳列状況、設備、思いやり、やさしさ） ・時間のある時は、上里町の図書館に行く機会が多い。”
--	--

	・本日はなくて数週間前のことですけど申告します。「私は4月に入ったばかりなので、よく分かりません。」と言いつのような対応をされたことがありました。大変不快に感じました。窓口でも電話でもそういう時は、分かる人に代わってもらなり、後日連絡をいただけるなり、親切に対応していただきたいものです。 ・文庫本（近年の小説など）がもっと多いとうれしいです。 ・駅で返却できると便利。（もうあったら知らなくてごめんなさい！） ・駐車場での駐車前向きの札が下がっているのにまだ守られていない。 ・カウンターに来ても気づかれないことが数回あった ・柔らかな対応を期待したいです。 ・コロナ対策がそこまでやらなくてもいいと思います。もっと簡易に。 ・平日遅くに（仕事帰りに）返却するのに車ではうるさくて申し訳なく行きづらいです。 ・ほんの数分だったのであまり記入できませんでした。 ・アルコール消毒のボトルが出入口に1つだけしかないけれど、もっと数を増やしてほしい。館内に数ヵ所設置してもらえると安心です。 ・早くコロナが収まって以前の図書館本館に戻ってほしい。 ・図書館本館を利用する人の割合からすると、週刊誌・雑誌の数が少なく、早めの時間（9：30頃）に来てもすごく古いのしかないのがっかりです。 ・新刊もなかなか借りられない。 ・予算が少ないのかも。 ・皆さんお忙しそうにされている。利用の方法など気軽にお尋ねしたいものです。宜しくお願いします。 ・棚で整理されていない部分もあった。 ・入口以外にも消毒液置いてほしいと思います。「かりるかえす」の所。 ・端末の検索作動に時間がかかる。 ・1時間以内の時間制限を早くやめて下さい。受験生で勉強できません。静かでゆっくりできる場所を提供して下さい。 ・耳が遠くなった為、声をもう少し大きく話してほしい。 ・幅広く新着を増やしてください。 ・返した本の処理ができてない時がある。
--	--

	・サービスとは別でここで書くのは申し訳ありませんが、もう少し本が多いと良いと思います。 ・木金だけでなく毎日8時までやってほしいです。（いつまで試験的に木金だけするのか不透明なので） ・先日、夕方伺った時に、知り合いの方が来館されたのか、大きな声でおしゃべりしている職員の方がいました。人は減っていましたし、もう仕事の時間は終わっていたのか？でもエプロンをされていたし、図書館なのに…と気になりました。
--	---

■今回の結果を受けて

今回の調査結果については、全職員に周知し情報共有を図ります。その上で、アンケートでの評価・意見を真摯に受け止め、今後の事務改善及び職員の意識改革につなげ、より良い窓口サービスの向上に努めてまいります。