

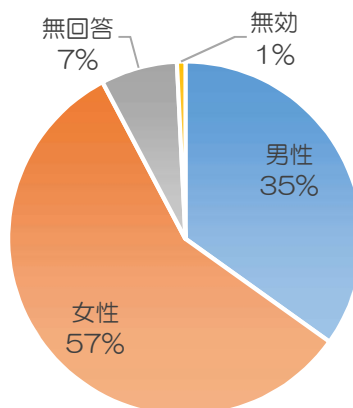
令和5年度「窓口サービスに係るアンケート調査」結果報告

- 実施期間 令和5年10月14日（土）～令和5年11月30日（木）
■回答数 129（本庁70／支所14／保健センター19／図書館23／電子申請3）
■集計結果 下記のとおり

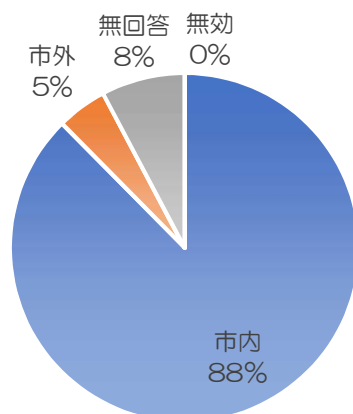
① 回答者の属性

※小数点以下の値の計算上、構成比と構成比小計の値が一致しない項目があります。

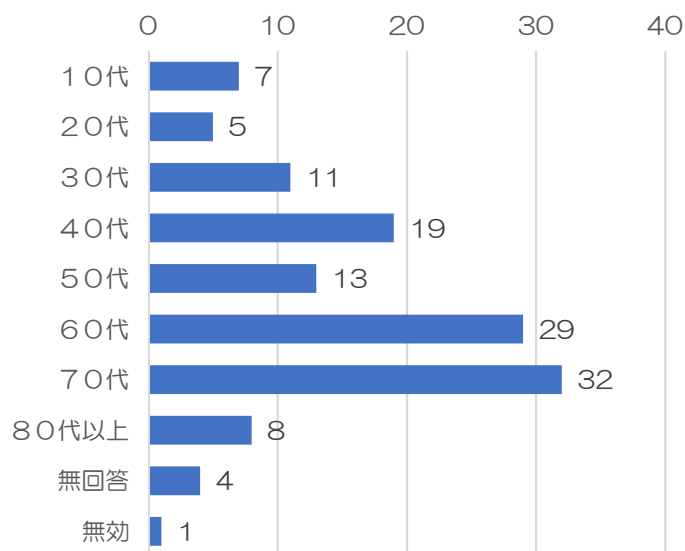
性別	回答数	構成比
男性	45	35%
女性	74	57%
無回答	9	7%
無効	1	1%
計	129	100%



お住まい	回答数	構成比
市内	113	88%
市外	6	5%
無回答	10	8%
無効	0	0%
計	129	100%



年齢	回答数	構成比
10代	7	5%
20代	5	4%
30代	11	9%
40代	19	15%
50代	13	10%
60代	29	22%
70代	32	25%
80代以上	8	6%
無回答	4	3%
無効	1	1%
計	129	100%



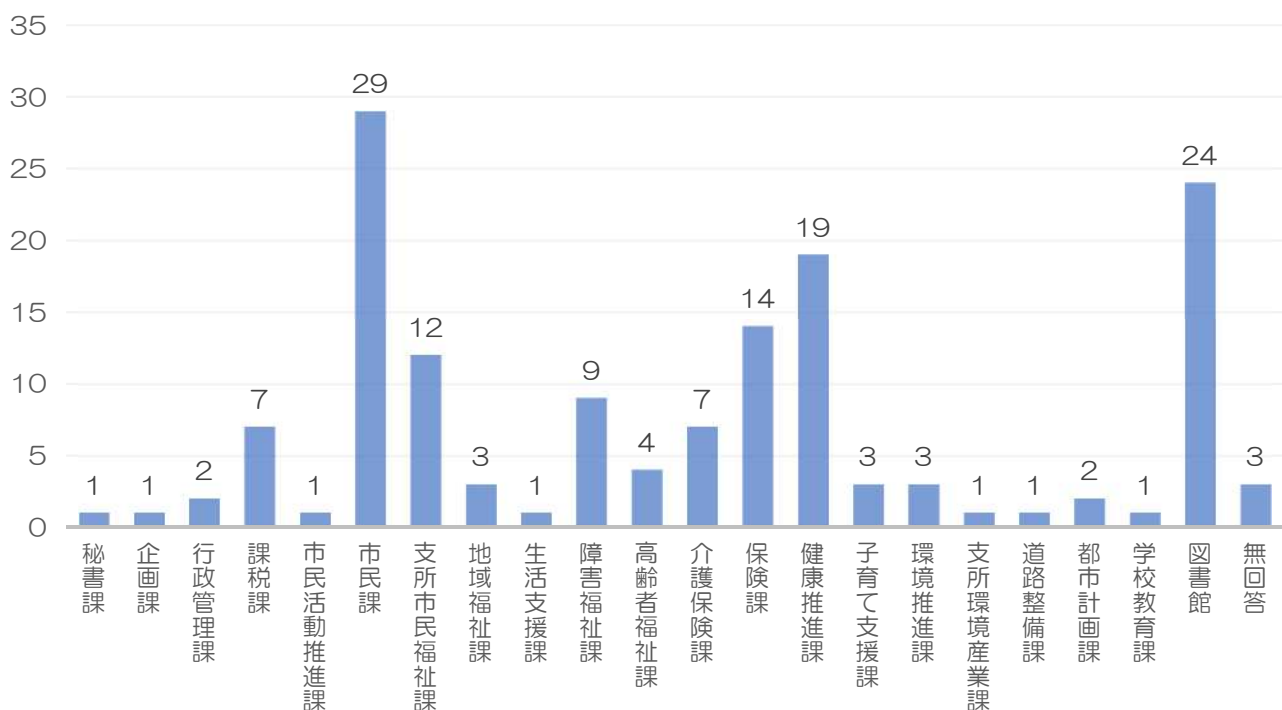
②利用窓口

利用窓口	回答数	構成比
秘書課	1	1%
企画課	1	1%
行政管理課	2	1%
課税課	7	5%
市民活動推進課	1	1%
市民課	29	20%
支所市民福祉課	12	8%
地域福祉課	3	2%
生活支援課	1	1%
障害福祉課	9	6%
高齢者福祉課	4	3%
介護保険課	7	5%
保険課	14	9%
健康推進課	19	13%
子育て支援課	3	2%
環境推進課	3	2%
支所環境産業課	1	1%
道路整備課	1	1%
都市計画課	2	1%
学校教育課	1	1%
図書館	24	16%
無回答	3	2%
合計	148	100%

※利用窓口は複数の回答が可能なため、回答者数と異なります。

※マイナンバー受付窓口の回答数は、「市民課」に計上しています。

※回答数が「0」である課については割愛しています。

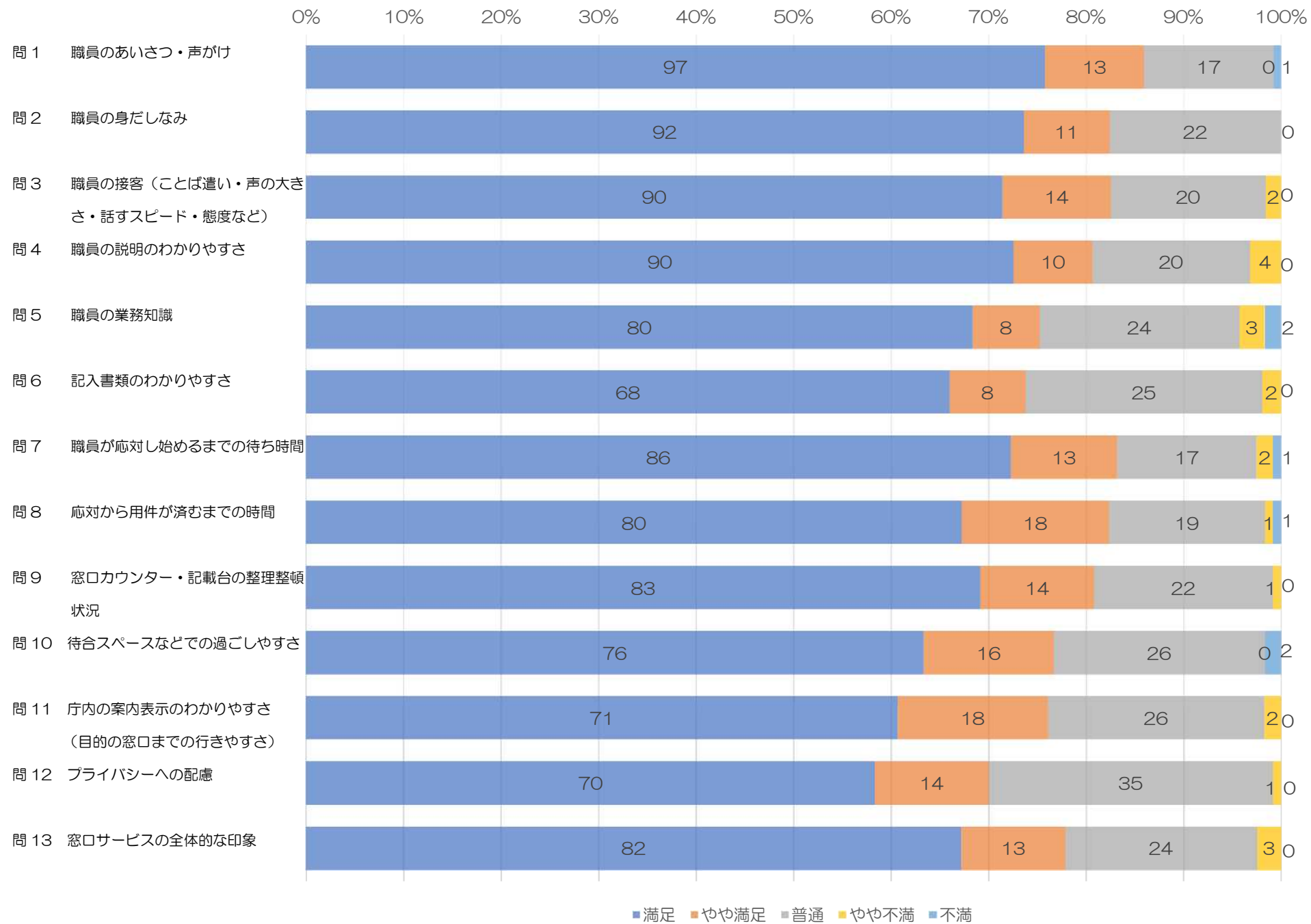


③利用窓口における満足度（上段：回答数・下段：構成比）

評価項目		評価			満足＋やや満足			普通	やや不満	不満	小計	無回答	無効	合計
		満足	やや満足											
問 1	職員のあいさつ・声がけ	97	13		17	0	1	128	1	0	129			
		76%	10%	86%	13%	0%	1%	100%						
問 2	職員の身だしなみ	92	11		22	0	0	125	4	0	129			
		74%	9%	83%	18%	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）	90	14		20	2	0	126	2	1	129			
		71%	11%	82%	16%	2%	0%	100%						
問 4	職員の説明のわかりやすさ	90	10		20	4	0	124	5	0	129			
		73%	8%	81%	16%	3%	0%	100%						
問 5	職員の業務知識	80	8		24	3	2	117	11	1	129			
		68%	7%	75%	21%	3%	2%	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）	68	8		25	2	0	103	24	2	129			
		66%	8%	74%	24%	2%	0%	100%						
問 7	職員が対応し始めるまでの待ち時間	86	13		17	2	1	119	9	1	129			
		72%	11%	83%	14%	2%	1%	100%						
問 8	対応から用件が済むまでの時間	80	18		19	1	1	119	8	2	129			
		67%	15%	82%	16%	1%	1%	100%						
問 9	窓口カウンター・記載台の整理整頓状況	83	14		22	1	0	120	9	0	129			
		69%	12%	81%	18%	1%	0%	100%						
問 10	待合スペースなどでの過ごしやすさ	76	16		26	0	2	120	9	0	129			
		63%	13%	76%	22%	0%	2%	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）	71	18		26	2	0	117	11	1	129			
		61%	15%	76%	22%	2%	0%	100%						
問 12	プライバシーへの配慮	70	14		35	1	0	120	9	0	129			
		58%	12%	70%	29%	1%	0%	100%						
問 13	本日の窓口サービスの全体的な印象	82	13		24	3	0	122	7	0	129			
		67%	11%	78%	20%	2%	0%	100%						
構成比平均		68%	11%	79%	19%	1%	0%	100%						

※無回答及び無効は構成比には含んでいません。

※小数点以下の値の計算上、構成比と構成比小計の値が一致しない項目があります。



④【参考】自由意見（一部抜粋）

お褒めのお言葉	・親切丁寧に対応してもらえました。 ・良かったです。これからもお願いいたします。 ・職員の方の対応は皆さん良いと思います。 ・親切な方が多くて過ごしやすかったです。 ・親切丁寧に接していただけてとても満足です。 ・とても親切に対応していただきました。 ・職員の方のお心使いに感謝します。 ・優しく親切な対応をしてくださり、ありがとうございました。 ・職員の方が親身になって、外国語のポスターを作ってくれました。本当にありがとうございました。 ・一生懸命さが伝わりました。 ・とても丁寧で迅速な対応で助かりました。ありがとうございました。 ・想像以上にスムーズに進みました。 ・手続きで色々な窓口へ行く必要がありましたが、職員の方が先に話を通してから案内してくださいました。 ・笑顔で説明されると気分も良いので、これからもお願いします。 ・迷っていたら、職員の方が声をかけてくれて案内してくれた。 ・消灯していて暗かったが、アンケートを記入する際にはすぐに明るくしていただけて良かったです。 ・いつも声がけや本を探すのを手伝っていただき、ありがとうございます。 ・入り口が自動ドアのため入りやすいです。貸出手続きがスムーズだと思います。 ・本の検索機があって良いです。 ・いつも鯉に餌をあげるのを楽しみにしています。
改善点のご指摘	・以前、両親の代理で手続きについて確認に来た際、職員の方の説明が不十分であり、もう少し説明の態度が良ければと思いました。 ・担当者でないとわからないと言われ、説明が不十分でした。あいさつも足りないと思います。不快に感じましたので、改善して欲しいです。 ・職員の方の対応は概ね良いと思いますが、上から目線の方もいますので、やめて欲しいです。 ・全体的に入りづらく、声もかけづらいです。 ・あまり愛想が良くない職員がいる。 ・職員が笑顔で対応してくれたら、もう少し親しみやすいと感じる。 ・聞き取りやすいようにもう少しゆっくりと話して欲しい。 ・「すみません」と大声で言っても聞こえないふりをされました。また、日曜日には鯉の餌がなく残念でした。 ・市側の確認ミスであるにもかかわらず、こちらの不備として指摘されたことが数回あるので、しっかりと確認するようにしてください。 ・不良品の貸出はしないようにしてください。

ご要望

- 冬は外が寒いのに、市役所内はエアコンの効き過ぎで暑いため、温度差をなくして欲しいです。夏の時期は暑いです。
- 子どもを連れて2階の奥の課まで行くのは大変で、また時間帯によっては暗いため、子どもが怖がることもある。
- 開館しているかわかりづらいため、駐車場と書いてあるところに大きく表示してもらいたいです。
- もっと多くの本を置いて欲しい。
- 最近発売されたCDも置いて欲しいです。
- 本の検索機が使いづらく、キーボードで入力した方が早いと感じます。また、活用していた専門書が除籍されてしまいました。専門書の所蔵について再検討して欲しいです。

■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、窓口サービスの向上に努めてまいります。