

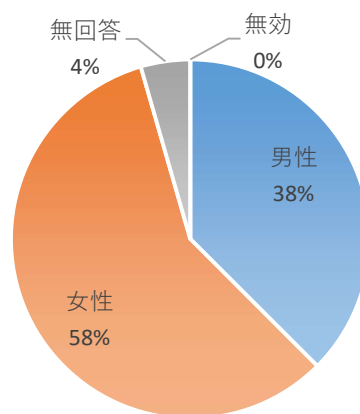
令和6年度「窓口サービスに係るアンケート調査」結果報告

- 実施期間 令和6年11月1日（金）～令和6年12月17日（火）
■回答数 224（本庁65／支所3／保健センター85／図書館52／電子申請19）
■集計結果 下記のとおり

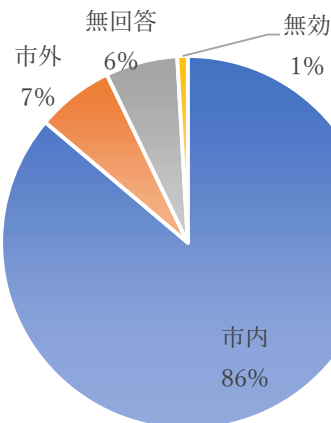
※小数点以下の値の計算上、構成比と構成比小計の値が一致しない項目があります。

① 回答者の属性

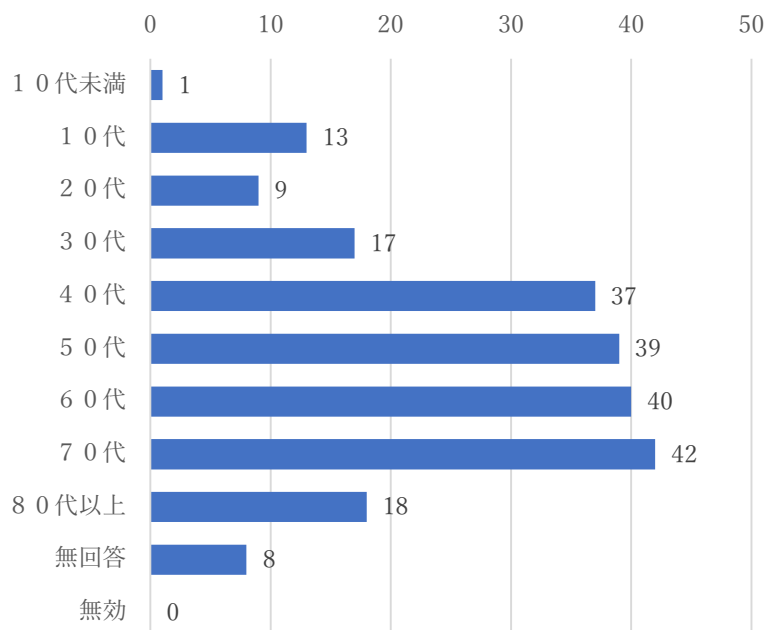
性別	回答数	構成比
男性	84	38%
女性	130	58%
無回答	10	4%
無効	0	0%
計	224	100%



お住まい	回答数	構成比
市内	193	86%
市外	15	7%
無回答	14	6%
無効	2	1%
計	224	100%



年齢	回答数	構成比
10代未満	1	0%
10代	13	6%
20代	9	4%
30代	17	8%
40代	37	17%
50代	39	17%
60代	40	18%
70代	42	19%
80代以上	18	8%
無回答	8	3%
無効	0	0%
計	224	100%



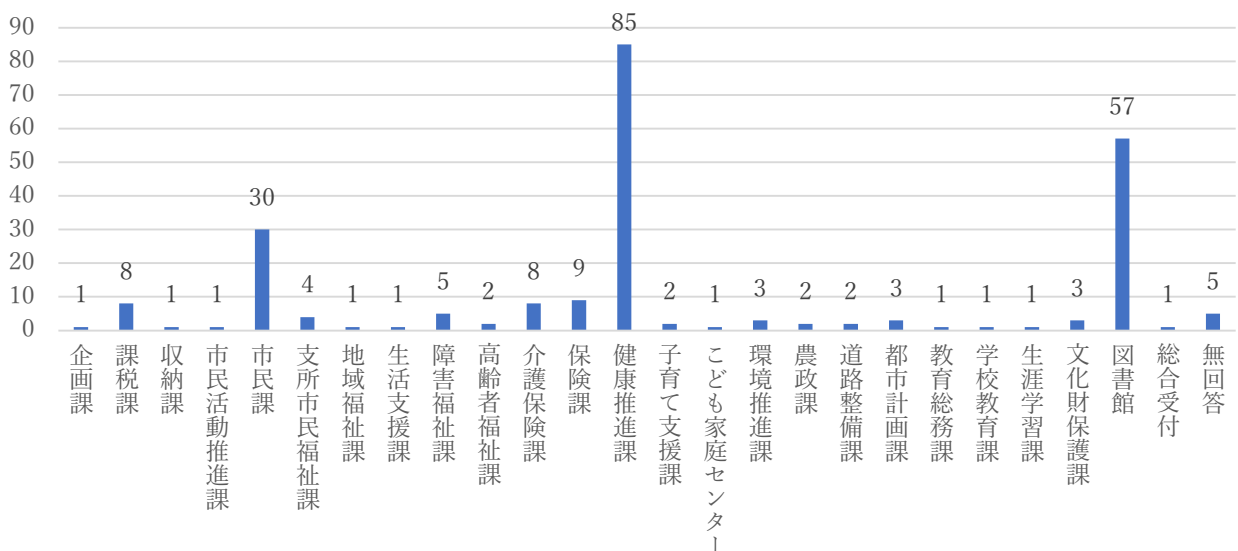
②利用窓口

利用窓口	回答数	構成比
企画課	1	0%
課税課	8	3%
収納課	1	0%
市民活動推進課	1	0%
市民課	30	13%
支所市民福祉課	4	2%
地域福祉課	1	0%
生活支援課	1	0%
障害福祉課	5	2%
高齢者福祉課	2	1%
介護保険課	8	3%
保険課	9	4%
健康推進課	85	36%
子育て支援課	2	1%
こども家庭センター	1	0%
環境推進課	3	1%
農政課	2	1%
道路整備課	2	1%
都市計画課	3	1%
教育総務課	1	0%
学校教育課	1	0%
生涯学習課	1	0%
文化財保護課	3	1%
図書館	57	24%
総合受付	1	0%
無回答	5	2%
合計	238	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。

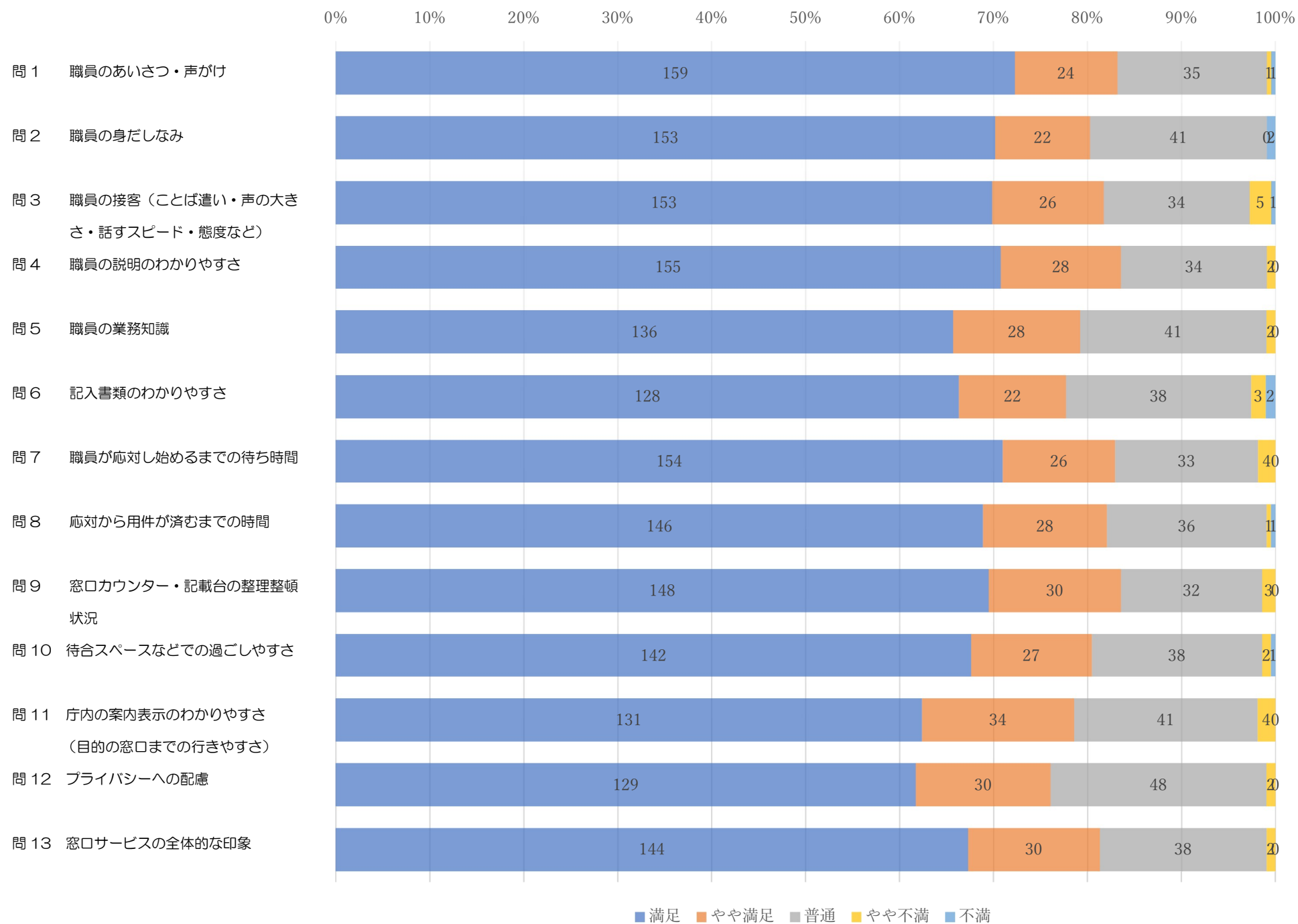
※回答数が「0」である課については割愛しています。



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	159	24		35	1	1	220	4	0	224			
		72%	11%	83%	16%	0%	0%	100%						
問 2	職員の身だしなみ	153	22		41	0	2	218	6	0	224			
		70%	10%	80%	19%	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）	153	26		34	5	1	219	5	0	224			
		70%	12%	82%	16%	2%	0%	100%						
問 4	職員の説明のわかりやすさ	155	28		34	2	0	219	5	0	224			
		71%	13%	84%	16%	1%	0%	100%						
問 5	職員の業務知識	136	28		41	2	0	207	16	1	224			
		66%	14%	80%	20%	1%	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）	128	22		38	3	2	193	30	1	224			
		66%	11%	77%	20%	2%	1%	100%						
問 7	職員が対応し始めるまでの待ち時間	154	26		33	4	0	217	5	2	224			
		71%	12%	83%	15%	2%	0%	100%						
問 8	対応から用件が済むまでの時間	146	28		36	1	1	212	10	2	224			
		69%	13%	82%	17%	0%	0%	100%						
問 9	窓口カウンター・記載台の整理整頓状況	148	30		32	3	0	213	9	2	224			
		69%	14%	83%	15%	1%	0%	100%						
問 10	待合スペースなどでの過ごしやすさ	142	27		38	2	1	210	12	2	224			
		68%	13%	81%	18%	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）	131	34		41	4	0	210	12	2	224			
		62%	16%	78%	20%	2%	0%	100%						
問 12	プライバシーへの配慮	129	30		48	2	0	209	13	2	224			
		62%	14%	76%	23%	1%	0%	100%						
問 13	本日の窓口サービスの全体的な印象	144	30		38	2	0	214	8	2	224			
		67%	14%	81%	18%	1%	0%	100%						
構成比平均		68%	13%	81%	18%	1%	0%	100%						

※無回答及び無効は構成比には含んでいません。



④【参考】自由意見（一部抜粋）

お褒めのお言葉

- ・木曜日・金曜日は午後8時まで開館しており、とてもありがたいです。利用者は少なめですが、ぜひ続けてください。
- ・親切で優れた対応をしていただき、助かりました。
- ・迷っていたら声をかけてくれた。ありがとう。
- ・丁寧に手順を教えていただきました。ありがとうございました。
- ・いつも優しく本について教えてくださり、スムーズな貸出などもありありがとうございます。
- ・本の検索がしやすく良いと思います。
- ・皆様とても親切で、わかりやすく丁寧に説明していただき、大変助かりました。ありがとうございました。
- ・かわいい本を貸してくれました。ありがとう。
- ・いつもおすすめの本を紹介してくださるのが本当に助かるし、楽しみです。自分では思いつかない選択肢を広げてもらえるのがうれしいです。
- ・いつも気持ちの良い対応をありがとうございます。また利用させていただきます。
- ・すぐに私に気づき、親切に対応していただきました。素早い対応に感謝します。
- ・事前に電話で問い合わせをしました。その際の電話対応がとてもわかりやすかったです。
- ・とても説明がわかりやすく、待合スペースもきれいだった。
- ・職員の方はいつも穏やかで親切で、図書館の雰囲気が好きです。娘も安心して利用でき、一人で貸出や返却をさせてもらい、良い経験です。
- ・初めて来ましたが、明るくて感じがいいです。
- ・職員の方は以前と比べると、丁寧に説明してくださり、とても好感が持て、相談しやすいです。
- ・書類を紛失し、心配していたので朝早く来ましたが、すぐに対応していただき安心しました。
- ・大変快適です。
- ・対応もよく、はっきりと説明してくれた。
- ・以前、電話で検診に遅れることを伝えたところ、「どうぞ気を付けてお越しください」と言われ、大変安心した。
- ・できる限りのことをやってくれようとしていて、気持ちが良い。
- ・静かさが良い。
- ・職員の皆さんは毎回感じが良いと思います。
- ・父を連れてきたのですが、とても親切に対応してくださり、本当にありがとうございました。
- ・とてもスムーズに対応していただきました。感謝いたします。
- ・利用しやすいです。

改善点のご指摘	• 全体的に、窓口対応や電話対応を丁寧にするよう心掛けてください。 • 待合スペースが少し寒く感じました。 • 本の中にシールやパンくずが入っていることがあります。案内表示で注意喚起してください。 • ヘルプマークを付け、対応した職員にも耳が聞こえにくいことを伝えていましたが、聞き返しただけで数名の職員と警備員に囲われました。市役所では、完全に聞こえない方しか対応してもらえないのかと思うほどでした。そのように対応するマニュアルでもあるのでしょうか。 • 通知からは必要書類が読み取れず、二度手間になった。また、郵送可であれば返信用封筒を同封してもらいたい。職員の方は親切なので、通知の見直しもしてほしい。 • マイナンバーカードの更新手続きで、暗証番号を入力する際、後ろを通る人が気になった。パーテーションなどを置いて他の人に画面を見られないようにしてほしい。 • 待合スペースのいすが木製のため、固くて冷たく、座り心地が悪い。 • 乳児と説明会に参加するため、授乳室と多目的トイレの場所について事前に問い合わせたところ、授乳室は、事前にお声がけいただければ準備するということでした。こどもの年齢を把握したうえで案内を通知しているはずですが、要望があってから準備するものなのでしょうか。また、多目的トイレは、各階に設置してほしいです。 • 仕事中にガムを噛んでいる職員がいて態度が悪いです。 • 胃のレントゲン検診について、マスクをつけたまま受診させてほしかったです。ぜひ今後は不安のない中で検診させてください。 • 職員の方が窓口へ出るまでに少し待たされることがあるので、今いる方がすぐに対応してくれるとありがたい。 • 受付番号を発券する場合と発券しない場合の違いがわかりませんでした。 • 少し対応がきつい方がいて、こちらが恐縮してしまいます。 • 私が窓口に立っても顔を上げず、声をかけても見向きもしない職員の方がいました。とても不愉快です。
ご要望	• 館外の本の返却場所がはにぽんプラザのみであるが、それ以外にも設けてほしい。 • 本の検索機でなかなか読みたい、探したい本が見つからないことが多いので、気軽に聞けるとうれしい。 • 新着や話題の図書のコーナーを充実していただけるとうれしいです。 • おすすめの本を紹介する企画をしてほしいし、職員の方と交流をしてもよいということをもっと知ってほしいです。 • 休日はもう少し早く開館していただけるとこどもと出かけやすいです。 • 予約できる冊数を増やしてほしい。

■ 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。