

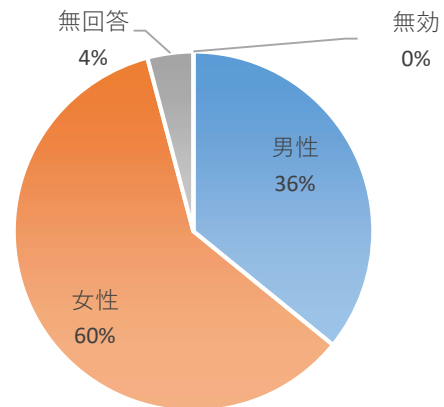
令和7年度「窓口サービスに係るアンケート調査」結果報告

- 実施期間 令和7年12月10日（水）～令和8年1月29日（木）
- 回答数 170（本庁70／支所11／保健センター64／図書館22／電子申請3）
- 集計結果 下記のとおり

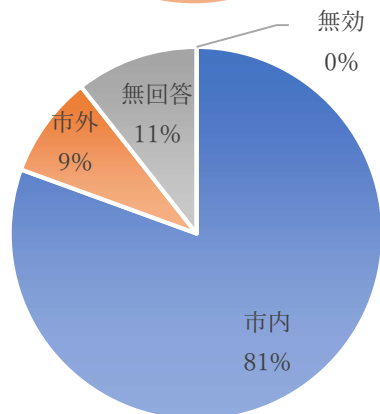
① 回答者の属性

※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。

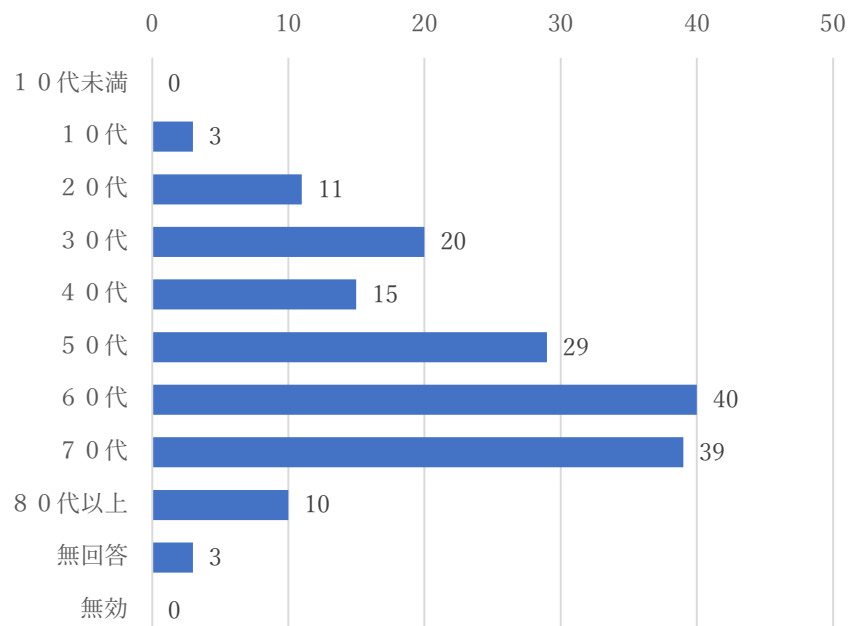
性別	回答数	構成比
男性	61	36%
女性	102	60%
無回答	7	4%
無効	0	0%
計	170	100%



お住まい	回答数	構成比
市内	137	81%
市外	15	9%
無回答	18	11%
無効	0	0%
計	170	100%



年齢	回答数	構成比
10代未満	0	0%
10代	3	2%
20代	11	6%
30代	20	12%
40代	15	9%
50代	29	17%
60代	40	24%
70代	39	23%
80代以上	10	6%
無回答	3	2%
無効	0	0%
計	170	100%



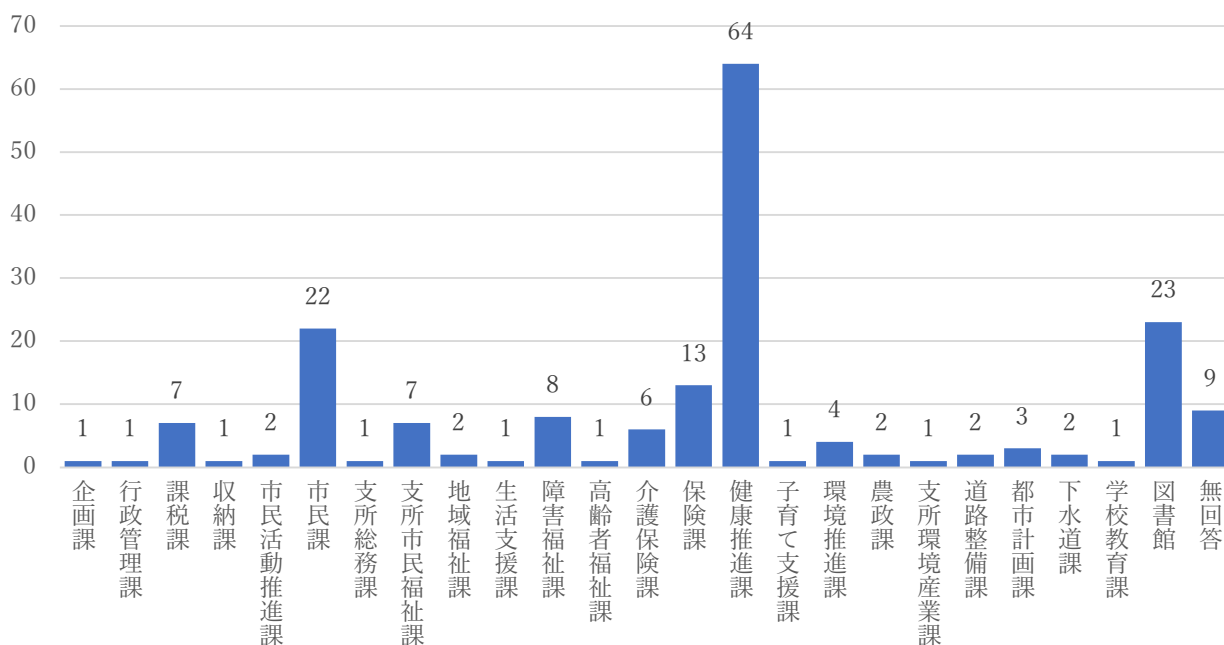
②利用窓口

利用窓口	回答数	構成比
企画課	1	1%
行政管理課	1	1%
課税課	7	4%
収納課	1	1%
市民活動推進課	2	1%
市民課	22	12%
支所総務課	1	1%
支所市民福祉課	7	4%
地域福祉課	2	1%
生活支援課	1	1%
障害福祉課	8	4%
高齢者福祉課	1	1%
介護保険課	6	3%
保険課	13	7%
健康推進課	64	35%
子育て支援課	1	1%
環境推進課	4	2%
農政課	2	1%
支所環境産業課	1	1%
道路整備課	2	1%
都市計画課	3	2%
下水道課	2	1%
学校教育課	1	1%
図書館	23	12%
無回答	9	5%
合計	185	100%

※利用窓口は複数の回答が可能のため、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。

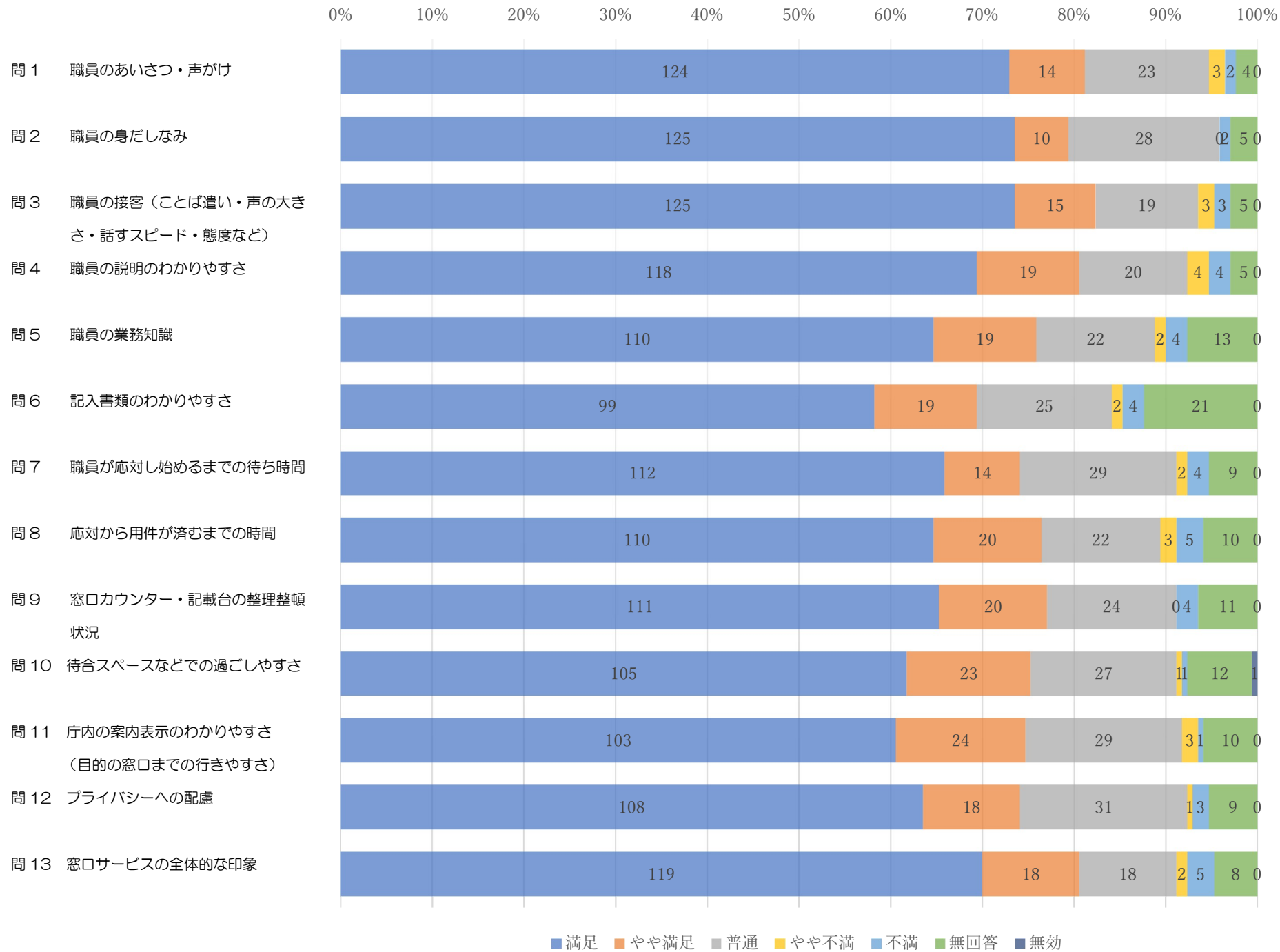


③利用窓口における満足度（上段：回答数・下段：構成比）

評価項目		評価			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・声かけ	124	14		23	3	2	166	4	0	170
		75%	8%	83%	14%	2%	1%	100%			
問2	職員の身だしなみ	125	10		28	0	2	165	5	0	170
		76%	6%	82%	17%	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）	125	15		19	3	3	165	5	0	170
		76%	9%	85%	12%	2%	2%	100%			
問4	職員の説明のわかりやすさ	118	19		20	4	4	165	5	0	170
		72%	12%	84%	12%	2%	2%	100%			
問5	職員の業務知識	110	19		22	2	4	157	13	0	170
		70%	12%	82%	14%	1%	3%	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す）	99	19		25	2	4	149	21	0	170
		66%	13%	79%	17%	1%	3%	100%			
問7	職員が対応し始めるまでの待ち時間	112	14		29	2	4	161	9	0	170
		70%	9%	79%	18%	1%	2%	100%			
問8	対応から用件が済むまでの時間	110	20		22	3	5	160	10	0	170
		69%	13%	82%	14%	2%	3%	100%			
問9	窓口カウンター・記載台の整理整頓状況	111	20		24	0	4	159	11	0	170
		70%	13%	83%	15%	0%	3%	100%			
問10	待合スペースなどでの過ごしやすさ	105	23		27	1	1	157	12	1	170
		67%	15%	82%	17%	1%	1%	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）	103	24		29	3	1	160	10	0	170
		64%	15%	79%	18%	2%	1%	100%			
問12	プライバシーへの配慮	108	18		31	1	3	161	9	0	170
		67%	11%	78%	19%	1%	2%	100%			
問13	本日の窓口サービスの全体的な印象	119	18		18	2	5	162	8	0	170
		73%	11%	84%	11%	1%	3%	100%			
構成比平均		70%	11%	81%	15%	1%	2%	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	<ul style="list-style-type: none">・落ち着いた窓口対応で好印象でした。・素早い対応で安心しました。非常にていねいにご説明いただき、ありがとうございました。総合案内の方にも親切にいただきました。・図書館大好きです。いつもありがとうございます・丁寧に対応してくださいました。・パソコンで本の検索ができるところがよい。・メリハリがあり、感じが良い。・いつ来ても気持ちのよい対応をしてくださるのでありがたいです。児玉の自慢です。・すばらしい、すてきです。・対応がよかったです。がんばってください。・親切でわかりやすい説明でした。・以前は、対応がよくない職員がいたが、今回は快適。資料探しも手伝ってもらい、ありがたかった。・いつも心地よく利用させていただいています。ありがとうございます。・対応が早くて良かった。・筆記用具を持っておらず困っていたところ、すぐに快く貸して下さりとても助かりました。いつも親切に対応してくれてありがとうございます。・昔に比べて受付がていねいです。・要望を聞いてもらって助かっています。・いつも声をかけるとすぐに出てきて優しく案内してくれます。・全体的に非常に満足しています。・はっきりした説明で良かった。・いつも温かい対応をありがとうございます。説明もわかりやすく親身になって考えていただき嬉しく思います。今後もよろしくお願いします。
改善点のご指摘	<ul style="list-style-type: none">・カードを忘れた時に、住所と電話番号を書く必要があるのでしょうか。以前は、氏名と生年月日を口頭で伝えるのみでした。・全てが遅く感じる。オンライン申し込みをしているが、意味がないように感じる。・マスク着用が事前にわかるようにしていただきたい。・本に食べかすが入っていることがよくありますので、はらってください。お客様のマナーの悪さに驚きです。・職員同士の業務以外の会話が耳につくことがある。・職員がタメ口で話しかけてきて気分が悪い。・貸出カウンター前の床に案内シールが貼られているが、高齢者にとってはわかりにくいと思うので、高齢者にもわかりやすい案内表示に改善できると思う。まずは、貸出カウンターのメインの受付とサブの受付を逆にしてはどうか。・言い方がきつく、次回は対応して欲しくないと思う方がいて残念でした。・申請の際に、記入内容を見て過度な反応をする職員がいて不愉快です。・声が小さくて、聞こえにくかった。耳が少し悪いのでもう少し大きくはっ

	きりと話をしてほしい。
ご要望	<ul style="list-style-type: none"> • 保健センターの開庁時間を入口の扉に貼っていただく等していただくと安心です。 • カウンターに貼られているコロナ対応のビニールを外してほしい。 • 返却窓口と貸出窓口を以前のように一本化してほしい。 • 館内3階にゴミ箱を設置してほしい。それができないならせめて記載台の下をお願いします。 • なぜ食堂がないのか。 • 足が悪く、しゃがんだり、立ち上がったたりするのが大変なため、本棚の最下段には本を並べないでほしい。

■ 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。