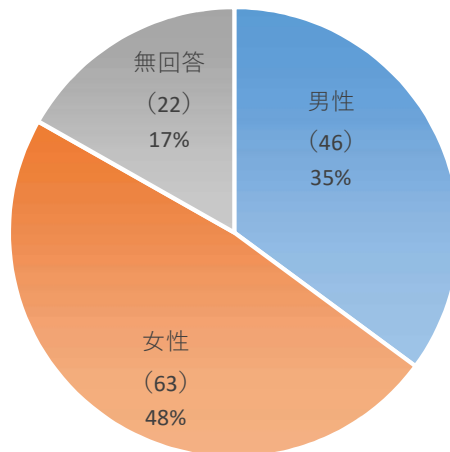


# 令和3年度「窓口サービスに係るアンケート調査」結果報告

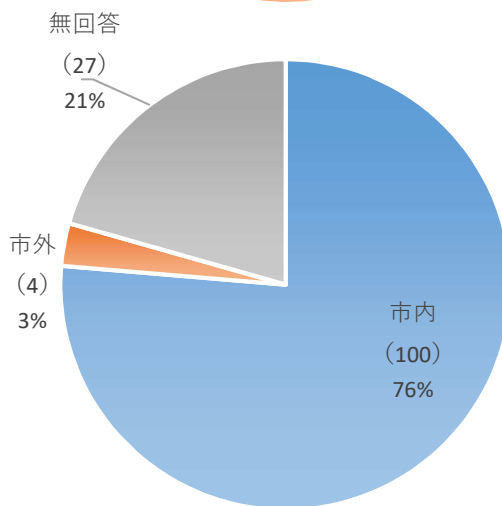
- 実施期間 令和3年10月5日（火）～令和3年11月5日（金）
- 回答数 131（本庁：104／支所：26／電子申請：1）
- 集計結果 下記のとおり

## ①回答者の属性

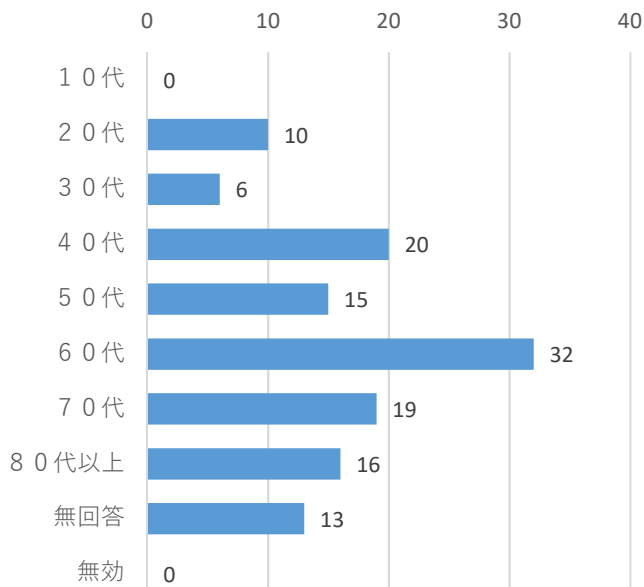
性別	回答数	構成比
男性	46	35%
女性	63	48%
無回答	22	17%
合計	131	100%



お住まい	回答数	構成比
市内	100	76%
市外	4	3%
無回答	27	21%
合計	131	100%



年齢	回答数	構成比
10代	0	0%
20代	10	8%
30代	6	5%
40代	20	15%
50代	15	11%
60代	32	24%
70代	19	15%
80代以上	16	12%
無回答	13	10%
無効	0	0%
合計	131	100%



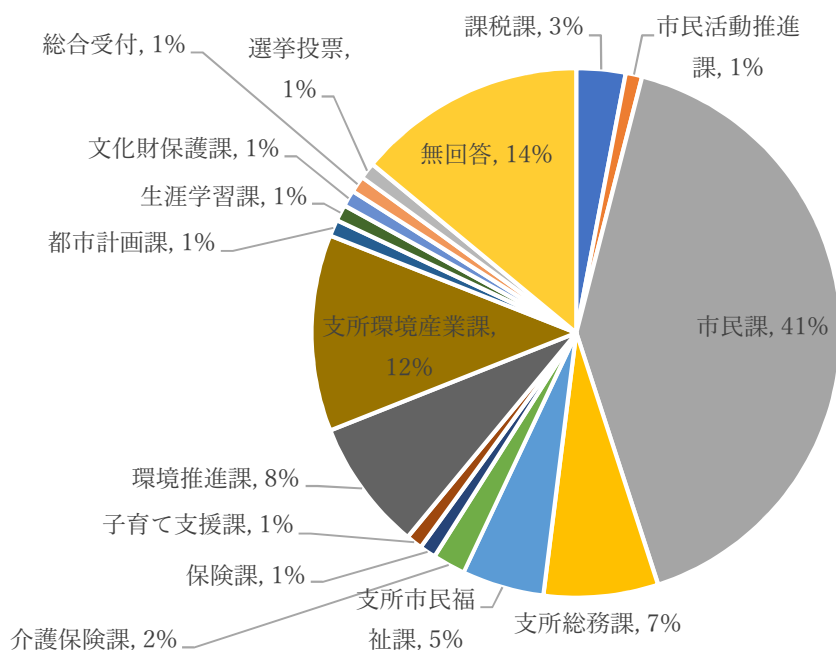
## ②利用窓口

利用窓口	回答数	構成比
課税課	4	3%
市民活動推進課	1	1%
市民課	61	41%
支所総務課	10	7%
支所市民福祉課	7	5%
介護保険課	3	2%
保険課	1	1%
子育て支援課	1	1%
環境推進課	12	8%
支所環境産業課	17	12%
都市計画課	2	1%
生涯学習課	2	1%
文化財保護課	1	1%
総合受付	2	1%
選挙投票	2	1%
無回答	21	14%
合計	147	100%

※利用窓口は複数の回答が可能のため、回答者の数と異なります。

※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。

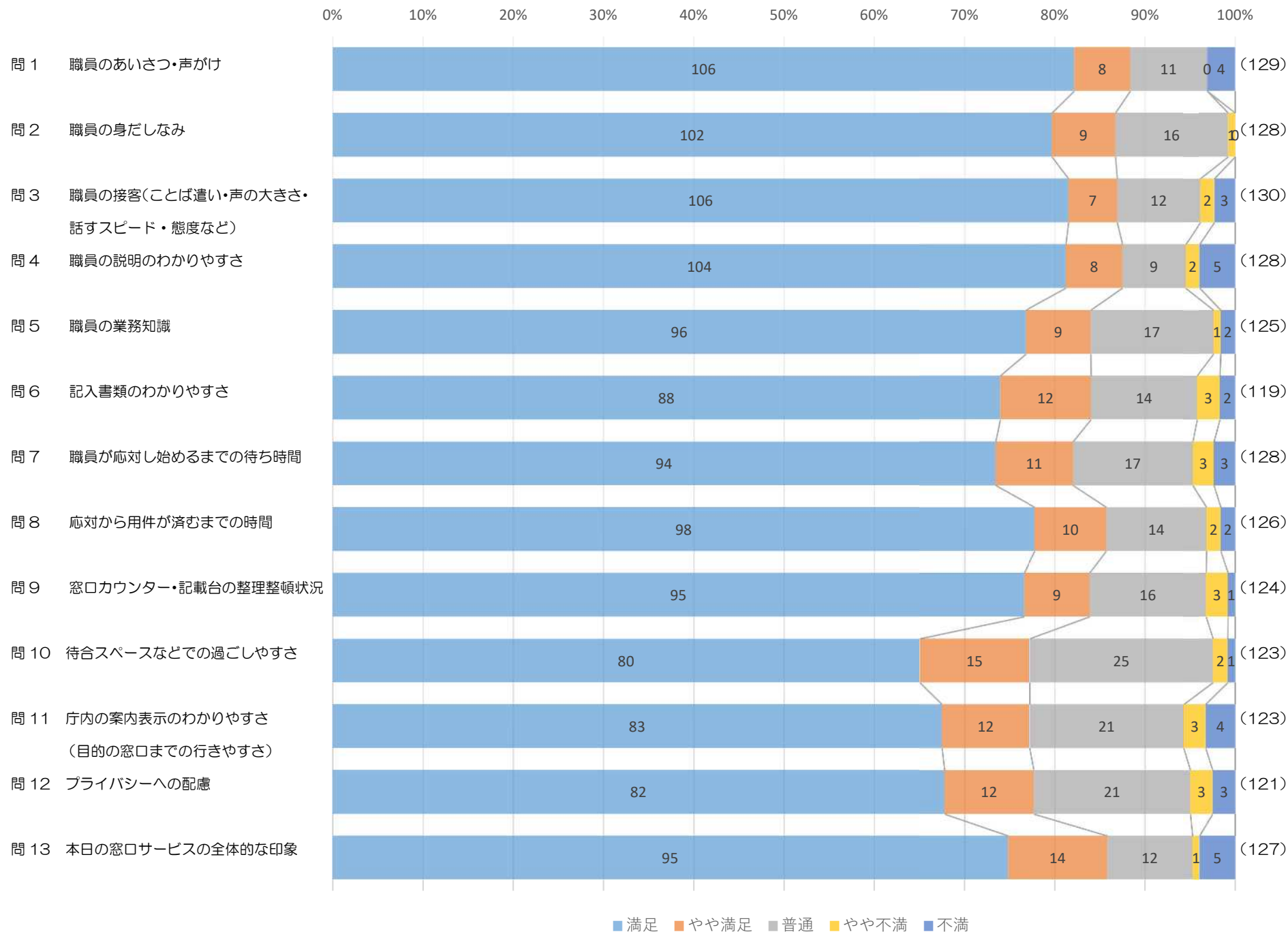


③利用窓口における満足度（上段：回答数・下段：構成比）

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・声かけ	106	8		11	0	4	129	2	0	131
		82%	6%	88%	9%	0%	3%	100%			
問2	職員の身だしなみ	102	9		16	1	0	128	3	0	131
		80%	7%	87%	13%	1%	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）	106	7		12	2	3	130	1	0	131
		82%	5%	87%	9%	2%	2%	100%			
問4	職員の説明のわかりやすさ	104	8		9	2	5	128	3	0	131
		81%	6%	87%	7%	2%	4%	100%			
問5	職員の業務知識	96	9		17	1	2	125	6	0	131
		77%	7%	84%	14%	1%	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）	88	12		14	3	2	119	12	0	131
		74%	10%	84%	12%	3%	2%	100%			
問7	職員が対応し始めるまでの待ち時間	94	11		17	3	3	128	3	0	131
		73%	9%	82%	13%	2%	2%	100%			
問8	対応から用件が済むまでの時間	98	10		14	2	2	126	4	1	131
		78%	8%	86%	11%	2%	2%	100%			
問9	窓口カウンター・記載台の整理整頓状況	95	9		16	3	1	124	6	1	131
		77%	7%	84%	13%	2%	1%	100%			
問10	待合スペースなどでの過ごしやすさ	80	15		25	2	1	123	7	1	131
		65%	12%	77%	20%	2%	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）	83	12		21	3	4	123	7	1	131
		67%	10%	77%	17%	2%	3%	100%			
問12	プライバシーへの配慮	82	12		21	3	3	121	10	0	131
		68%	10%	78%	17%	2%	2%	100%			
問13	本日の窓口サービスの全体的な印象	95	14		12	1	5	127	4	0	131
		75%	11%	86%	9%	1%	4%	100%			
構成比平均		75%	8%	83%	13%	2%	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自由意見

お褒めのお言葉	<ul style="list-style-type: none"><li>・とても感じが良かったです。</li><li>・用事がすんで気持ちよく帰れました。ありがとう。</li><li>・担当者が名札を提示してから対応してくださり、対応もとても良かった。</li><li>・市民ニュースが流れていて、楽しく見させていただきました。</li><li>・心優しく対応してくださいました。ありがとうございました。</li><li>・度々利用しておりますが、その都度、受付の方に笑顔で素晴らしい対応をしていただき、本当に感謝しています。本日も担当者の方々に親切にしてください、嬉しかったです。これからもよろしくをお願いします。</li><li>・2回目の来所でしたが、用紙の書き方等、分からないことを丁寧に教えていただき、助かりました。ありがとうございました。</li><li>・分からないことを聞きに来たのですが、親切に対応していただきました。ありがとうございます。</li><li>・よく説明してくれて分かりやすかった。ありがとう。</li><li>・スムーズに進んで良かったです。</li><li>・とても親切にご対応いただきました。ありがとうございました。</li><li>・丁寧に教えていただき、ありがとうございました。</li><li>・とても良かった。</li><li>・丁寧でした。ありがとうございました。</li><li>・気持ちよく対応してもらいました。</li><li>・丁寧に教えてください、ありがとうございます。</li><li>・落ち着いた感じでした。</li><li>・いつも良好です。ありがとうございます。</li><li>・支所2階には初めて訪れましたが、大変良かったです。</li><li>・住民票の手続等でN・H・K（ニコニコ・ハキハキ・キビキビ）でした。ありがとうございました。</li><li>・たいへん親切にしてもらいました。</li></ul>
改善点のご指摘	<ul style="list-style-type: none"><li>・優しく簡潔に説明いただき助かりました。待合室の電波状況が悪いこと以外、特に気になる点もありません。</li><li>・窓口に接客中の方がいましたが、順番を待っていたらすぐに職員の方が来てくれて要件を聞いてもらえたので助かりました。ただ、記入方法が口頭説明のみで、高校生の娘には理解できなかったところもあったため、側に居て1か所ずつ記入方法の説明をしてほしかったです。</li><li>・総合案内の職員の対応が悪かった。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• エレベーター乗り場がよく分からなかったです。</li> <li>• 市民ホール天井照明が1箇所切れています。</li> <li>• 何回か来ていますが、窓口でこちらが挨拶するまで無視される状態が嫌な感じです。</li> <li>• 選挙時の入口の外案内が、もう少し分かりやすいと良かったです。</li> <li>• 担当者不在により説明してもらうことができなかつたため、誰でも説明できるようにお願いします。</li> <li>• 電話の対応が人によって悪い場合がある。自分の都合で電話を聞いてくれないこともある。窓口では挨拶が出来ていないです。</li> <li>• 職員の一言で気分を害した。人を見て発言しているのですか。</li> <li>• 庁舎外の電話ボックス内にゴミの投棄や草が繁茂している。</li> <li>• こちらの意図が全く伝わらず、驚きました。また、担当して下さった方々が奥の方からこちらを見て笑ったり話したりするのを見ると、自分に向けてではないとしても悲しくなりました。</li> <li>• 窓口にも誰もいなくて困りました。一人は必ず窓口にいるべきです。その後の対応はとても良かったと思います。</li> <li>• やや不満。</li> <li>• クッキー等を庁内で販売するのは、理由があってもよくない。</li> <li>• 総合案内の方が冷たい対応だった。二度と来たくない。</li> </ul>
ご要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本庄から美しい赤城山を見れるため、市役所に都庁のような展望台を作ってください。</li> </ul>

■ 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。