

# 令和5年度 窓口アンケート 調査結果

## 目 次

1	調査の概要	.....	1
2	調査結果の概要	.....	1
3	年度比較	.....	5
4	設問別全体集計	.....	6
5	設問別集計（庁内）	.....	10
6	設問別集計（庁外）	.....	14

（参考資料）

令和5年度 窓口アンケート 調査票（庁内版・庁外版）

# 1 調査の概要

市民満足度の向上を図るとともに、市役所や市の施設の窓口に来られた市民の声をお聞きし、窓口サービスの向上をはじめ、今後の取り組みの参考とするために実施しました。

## (1)実施方法

期間中に窓口で調査票を配付し、605枚の調査票を回収しました。

## (2)実施場所

市役所の各窓口及び公民館、図書館などの市の施設において実施しました。

## (3)実施期間

令和5年11月20日(月)から令和5年12月20日(水)の約1ヶ月間

## (4)調査項目

窓口サービスに対する市民満足度の要因と考えられる、「職員からの挨拶や声掛け」「職員の言葉づかいや態度」「身だしなみ」「説明のわかりやすさ」「用件が済むまでの時間」のほか、「窓口対応の点数(10点満点)」などについて、回答いただきました。

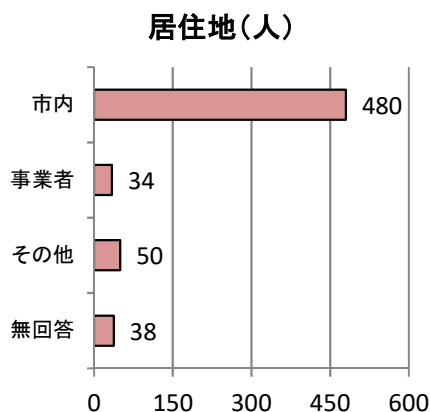
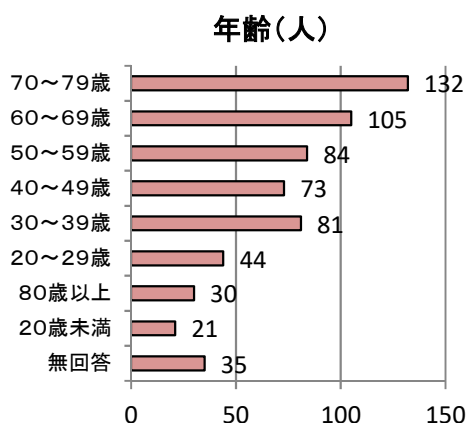
## (5)その他

回答結果は、有効サンプル数に対して、それぞれの回答の占める割合を示しています。小数第2位を四捨五入しているため、単数回答(複数の選択肢から1つの選択肢を選ぶ方式)であっても合計値が100%にならない場合があります。

# 2 調査結果の概要

## (1)回答者の属性について

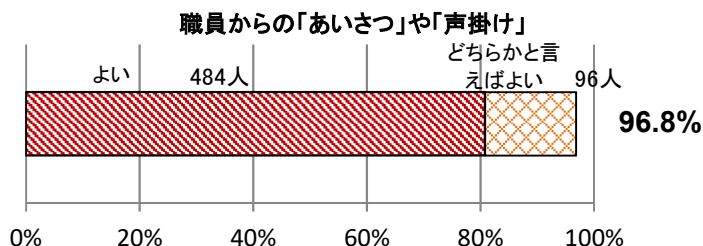
605人に回答いただき、属性は次のとおりです。



## (2) 全体的な特徴

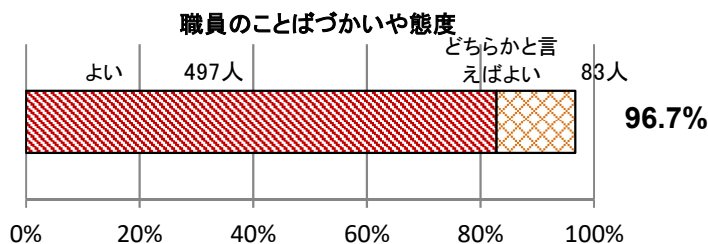
### ■職員からの「あいさつ」や「声掛け」

96.8% の来庁者が「よい」または「どちらかと言えばよい」と回答しています。(無回答除く)



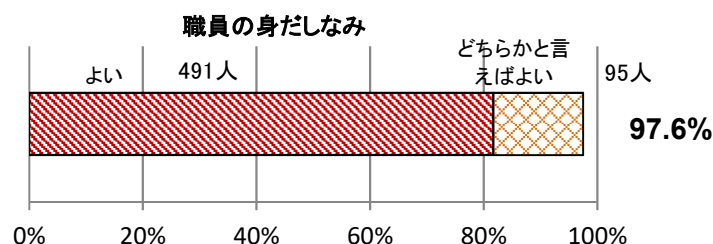
### ■職員の言葉づかいや態度

96.7% の来庁者が「よい」または「どちらかと言えばよい」と回答しています。(無回答除く)



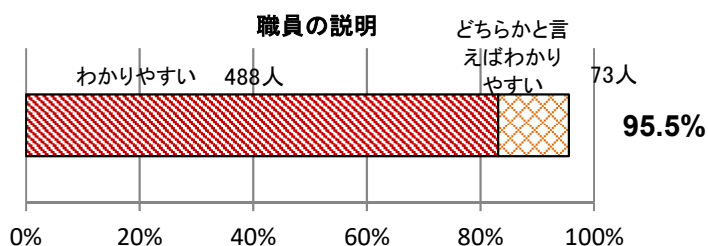
### ■職員の身だしなみ

97.6% の来庁者が「よい」または「どちらかと言えばよい」と回答しています。(無回答除く)



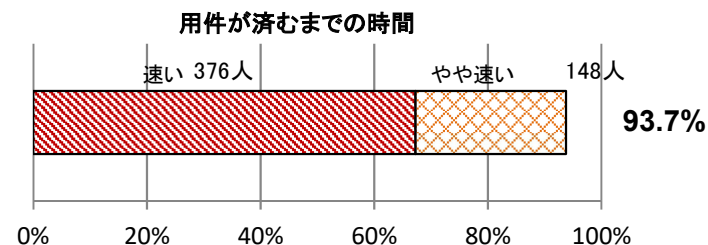
### ■職員の説明

95.5% の来庁者が「わかりやすい」または「どちらかと言えばわかりやすい」と回答しています。(無回答除く)

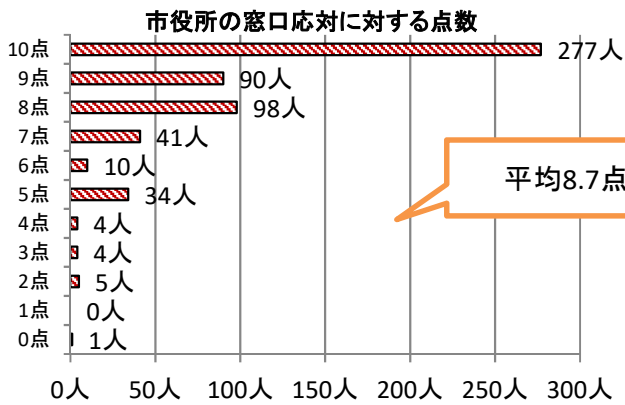


### ■用件が済むまでの時間

93.7% の来庁者が「速い」または「やや速い」と回答しています。(無回答除く)



■市役所の窓口対応に対する点数(10点満点)  
平均すると8.7点でした。(無回答除く)



■自由意見

今回のアンケートでは111件のご意見をいただきました。内容は、窓口対応に関するものが74件と最も多く、次に施設整備に関するものが30件、案内に関するものが1件、アンケートに関する意見が1件、その他は5件でした。

窓口対応に関するものは、「親切なご対応で、わかりやすかったと思います。」「案内表示を見ていると窓口の方がお声をかけてくださりました。」「非常にスムーズに手続きができて良かった。」など、お褒めのご意見を多数いただきました。一方、「もう少しハキハキとした口調で説明してほしいです。聞きとりにくいです。」「対応の良い方とあんまりな方に分かれるかと思えます。」というご意見がありました。

施設に関するものは、庁外施設において開館時間の延長希望などのご意見をいただきました。

案内に関するものは、「初めてのケースの場合等何から手を付けるか戸惑うことが多いので、ロビーにアドバイザーいただけるスタッフが常駐していると助かる。」というご意見がありました。

いただいた意見をもとに、引き続き市民サービスの維持・向上に努めます。

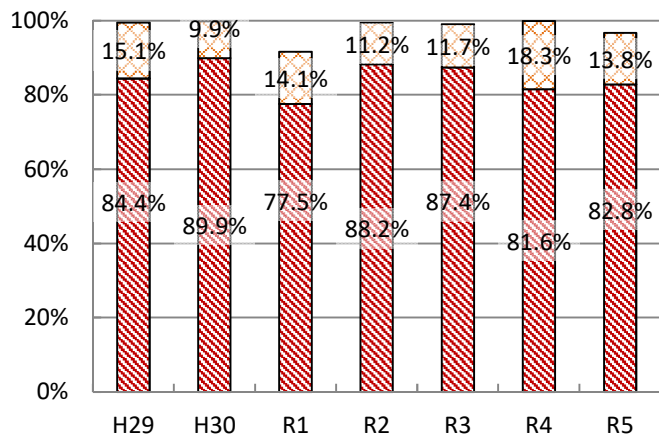
### 3 年度比較

■全ての項目で9割以上の来庁者が「よい」または「どちらかといえばよい」と答え、高水準で推移しています。

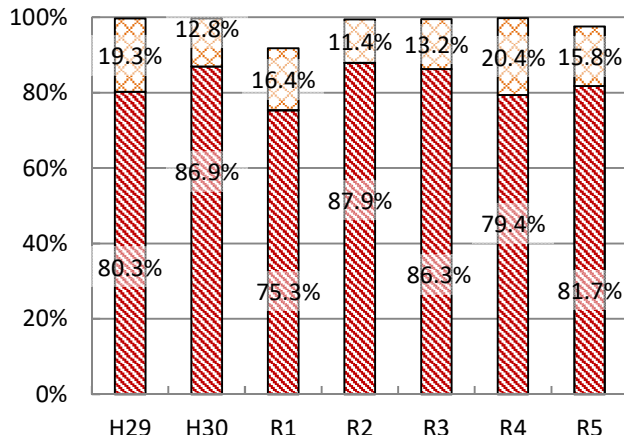
■「窓口対応の満足度」は、近年は横ばいで推移しており、昨年同様8.7点となりました。

■よい □どちらかといえばよい

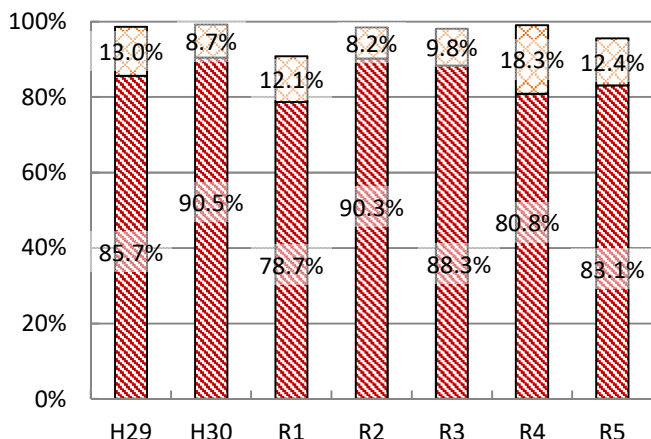
職員の言葉づかいや態度



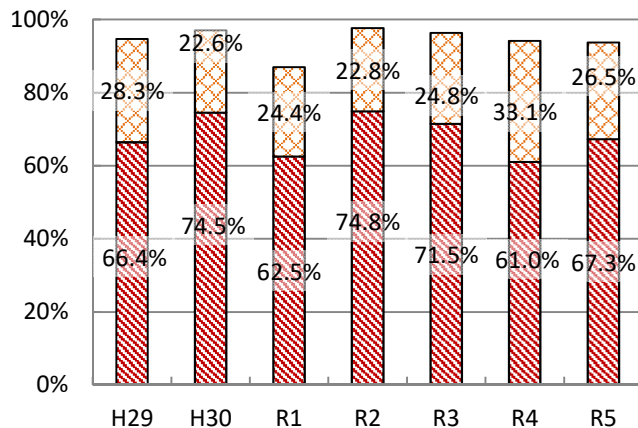
職員の身だしなみ



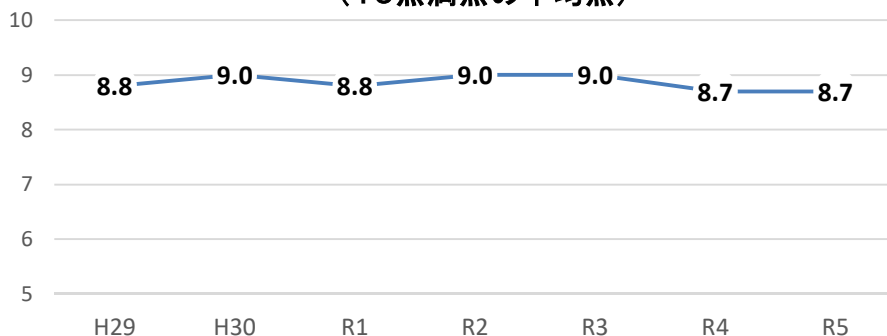
職員の説明の分かりやすさ



用件が済むまでの時間



市役所の窓口対応に点数をつけるとしたら  
(10点満点の平均点)



	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
調査期間	11月1日～30日 (1ヶ月間)	11月1日～30日 (1ヶ月間)	11月1日～29日 (1ヶ月間)	11月2日～30日 (1ヶ月間)	11月10日～12月10日 (1ヶ月間)	12月1日～12月26日 (約1ヶ月間)	11月20日～12月20日 (1ヶ月間)
調査方法	窓口職場等で調査票配布式						

## 4 設問別全体集計

問2 職員からの「あいさつ」や「声掛け」はどうでしたか。

		回答数	構成比
(1)	よい	484	80.8%
(2)	どちらかと言えばよい	96	16.0%
(3)	やや悪い	6	1.0%
(4)	悪い	4	0.7%
(5)	あいさつ等がなかった	9	1.5%
	無回答	6	-
	計	605	100.0%

問3 その職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。

		回答数	構成比
(1)	よい	497	82.8%
(2)	どちらかと言えばよい	83	13.8%
(3)	やや悪い	10	1.7%
(4)	悪い	10	1.7%
	無回答	5	-
	計	605	100.0%

問4 職員の身だしなみはどう感じましたか。

		回答数	構成比
(1)	よい	491	81.7%
(2)	どちらかと言えばよい	95	15.8%
(3)	やや悪い	6	1.0%
(4)	悪い	9	1.5%
	無回答	4	-
	計	605	100.0%

※問1については、窓口ごとに来られた用件を尋ねているため、集計を行っていません。

**問5 職員の説明はわかりやすかったですか。**

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	488	83.1%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	73	12.4%
(3)	ややわかりにくい	13	2.2%
(4)	わかりにくい	13	2.2%
	無回答	18	—
	計	605	100.0%

**問6 用件が済むまでの時間はどうでしたか。**

		回答数	構成比
(1)	速い	376	67.3%
(2)	やや速い	148	26.5%
(3)	やや遅い	24	4.3%
(4)	遅い	11	2.0%
	無回答	46	—
	計	605	100.0%

**問7 こちらの窓口の名称はわかりやすかったですか。**

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	180	65.2%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	62	22.5%
(3)	ややわかりにくい	24	8.7%
(4)	わかりにくい	10	3.6%
	無回答	329	—
	計	605	100.0%

**問8 こちらの窓口はどのようにして見つけられましたか。**

		回答数	構成比
(1)	正面玄関の庁舎案内係で	15	5.8%
(2)	庁舎内の案内表示で	65	25.3%
(3)	職員に聞いて	29	11.3%
(4)	知っていた	118	45.9%
(5)	その他	30	11.7%
	無回答	348	—
	計	605	100.0%

問9 問8で「②庁舎内の案内表示で」とお答えされた方にお聞きします。  
 庁内の案内表示はわかりやすかったですか。

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	32	34.8%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	43	46.7%
(3)	ややわかりにくい	17	18.5%
(4)	わかりにくい	0	0.0%
	無回答	513	—
	計	605	100.0%

問10 市役所の窓口対応に点数をつけるとしたら10点満点で何点でしょうか。

		回答数	構成比
(1)	0点	1	0.2%
(2)	1点	0	0.0%
(3)	2点	5	0.9%
(4)	3点	4	0.7%
(5)	4点	4	0.7%
(6)	5点	34	6.0%
(7)	6点	10	1.8%
(8)	7点	41	7.3%
(9)	8点	98	17.4%
(10)	9点	90	16.0%
(11)	10点	277	49.1%
	無回答	41	—
	計	605	100.0%



### 属性－1 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	21	3.7%
(2)	20～29歳	44	7.7%
(3)	30～39歳	81	14.2%
(4)	40～49歳	73	12.8%
(5)	50～59歳	84	14.7%
(6)	60～69歳	105	18.4%
(7)	70～79歳	132	23.2%
(8)	80歳以上	30	5.3%
	無回答	35	－
	計	605	100.0%

### 属性－2 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	480	85.1%
(2)	事業者	34	6.0%
(3)	その他	50	8.9%
	無回答	41	－
	計	605	100.0%

### 属性－3 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	32	6.3%
(2)	1年以上～5年未満	62	12.2%
(3)	5年以上～10年未満	57	11.2%
(4)	10年以上～20年未満	73	14.3%
(5)	20年以上～30年未満	86	16.9%
(6)	30年以上	199	39.1%
	無回答	96	－
	計	605	100.0%

## 5 設問別集計(庁内)

問2 職員からの「あいさつ」や「声掛け」はどうでしたか。

		回答数	構成比
(1)	よい	226	81.6%
(2)	どちらかと言えばよい	42	15.2%
(3)	やや悪い	1	0.4%
(4)	悪い	3	1.1%
(5)	あいさつ等がなかった	5	1.8%
	無回答	3	-
	計	280	100.0%

問3 その職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。

		回答数	構成比
(1)	よい	230	83.3%
(2)	どちらかと言えばよい	34	12.3%
(3)	やや悪い	3	1.1%
(4)	悪い	9	3.3%
	無回答	4	-
	計	280	100.0%

問4 職員の身だしなみはどう感じましたか。

		回答数	構成比
(1)	よい	228	82.3%
(2)	どちらかと言えばよい	38	13.7%
(3)	やや悪い	3	1.1%
(4)	悪い	8	2.9%
	無回答	3	-
	計	280	100.0%

※問1については、窓口ごとに来られた用件を尋ねているため、集計を行っていません。

**問5 職員の説明はわかりやすかったですか。**

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	221	81.0%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	36	13.2%
(3)	ややわかりにくい	6	2.2%
(4)	わかりにくい	10	3.7%
	無回答	7	—
	計	280	100.0%

**問6 用件が済むまでの時間はどうでしたか。**

		回答数	構成比
(1)	速い	187	69.8%
(2)	やや速い	61	22.8%
(3)	やや遅い	13	4.9%
(4)	遅い	7	2.6%
	無回答	11	—
	計	279	100.0%

**問7 こちらの窓口の名称はわかりやすかったですか。**

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	180	65.2%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	62	22.5%
(3)	ややわかりにくい	24	8.7%
(4)	わかりにくい	10	3.6%
	無回答	4	—
	計	280	100.0%

**問8 こちらの窓口はどのようにして見つけられましたか。**

		回答数	構成比
(1)	正面玄関の庁舎案内係で	15	5.8%
(2)	庁舎内の案内表示で	65	25.3%
(3)	職員に聞いて	29	11.3%
(4)	知っていた	118	45.9%
(5)	その他	30	11.7%
	無回答	23	—
	計	280	100.0%

問9 問8で「②庁舎内の案内表示で」とお答えされた方にお聞きします。  
 庁内の案内表示はわかりやすかったですか。

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	32	34.8%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	43	46.7%
(3)	ややわかりにくい	17	18.5%
(4)	わかりにくい	0	0.0%
	無回答	188	—
	計	280	100.0%

問10 市役所の窓口対応に点数をつけるとしたら10点満点で何点でしょうか。

		回答数	構成比
(1)	0点	0	0.0%
(2)	1点	0	0.0%
(3)	2点	3	1.2%
(4)	3点	2	0.8%
(5)	4点	1	0.4%
(6)	5点	12	4.7%
(7)	6点	4	1.6%
(8)	7点	23	9.1%
(9)	8点	38	15.0%
(10)	9点	39	15.4%
(11)	10点	131	51.8%
	無回答	27	—
	計	280	100.0%

### 属性－1 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	1	0.4%
(2)	20～29歳	28	10.9%
(3)	30～39歳	30	11.7%
(4)	40～49歳	35	13.6%
(5)	50～59歳	48	18.7%
(6)	60～69歳	60	23.3%
(7)	70～79歳	49	19.1%
(8)	80歳以上	6	2.3%
	無回答	23	－
	計	280	100.0%

### 属性－2 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	215	83.7%
(2)	事業者	20	7.8%
(3)	その他	22	8.6%
	無回答	23	－
	計	280	100.0%

### 属性－3 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	17	7.5%
(2)	1年以上～5年未満	18	8.0%
(3)	5年以上～10年未満	15	6.6%
(4)	10年以上～20年未満	44	19.5%
(5)	20年以上～30年未満	49	21.7%
(6)	30年以上	83	36.7%
	無回答	54	－
	計	280	100.0%

## 6 設問別集計(庁外)

問2 職員からの「あいさつ」や「声掛け」はどうでしたか。

		回答数	構成比
(1)	よい	258	80.1%
(2)	どちらかと言えばよい	54	16.8%
(3)	やや悪い	5	1.6%
(4)	悪い	1	0.3%
(5)	あいさつ等がなかった	4	1.2%
	無回答	3	-
	計	325	100.0%

問3 その職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。

		回答数	構成比
(1)	よい	267	82.4%
(2)	どちらかと言えばよい	49	15.1%
(3)	やや悪い	7	2.2%
(4)	悪い	1	0.3%
	無回答	1	-
	計	325	100.0%

問4 職員の身だしなみはどう感じましたか。

		回答数	構成比
(1)	よい	263	81.2%
(2)	どちらかと言えばよい	57	17.6%
(3)	やや悪い	3	0.9%
(4)	悪い	1	0.3%
	無回答	1	-
	計	325	100.0%

※問1については、窓口ごとに来られた用件を尋ねているため、集計を行っていません。

問5 職員の説明はわかりやすかったですか。

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	267	85.0%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	37	11.8%
(3)	ややわかりにくい	7	2.2%
(4)	わかりにくい	3	1.0%
	無回答	11	—
	計	325	100.0%

問6 用件が済むまでの時間はどうでしたか。

		回答数	構成比
(1)	速い	189	64.9%
(2)	やや速い	87	29.9%
(3)	やや遅い	11	3.8%
(4)	遅い	4	1.4%
	無回答	34	—
	計	325	100.0%

問7 市役所の窓口対応に点数をつけるとしたら10点満点で何点でしょうか。

		回答数	構成比
(1)	0点	1	0.3%
(2)	1点	0	0.0%
(3)	2点	2	0.6%
(4)	3点	2	0.6%
(5)	4点	3	1.0%
(6)	5点	22	7.1%
(7)	6点	6	1.9%
(8)	7点	18	5.8%
(9)	8点	60	19.3%
(10)	9点	51	16.4%
(11)	10点	146	46.9%
	無回答	14	—
	計	325	100.0%

### 属性－1 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	20	6.4%
(2)	20～29歳	16	5.1%
(3)	30～39歳	51	16.3%
(4)	40～49歳	38	12.1%
(5)	50～59歳	36	11.5%
(6)	60～69歳	45	14.4%
(7)	70～79歳	83	26.5%
(8)	80歳以上	24	7.7%
	無回答	12	－
	計	325	100.0%

### 属性－2 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	265	86.3%
(2)	事業者	14	4.6%
(3)	その他	28	9.1%
	無回答	18	－
	計	325	100.0%

### 属性－3 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	15	5.3%
(2)	1年以上～5年未満	44	15.5%
(3)	5年以上～10年未満	42	14.8%
(4)	10年以上～20年未満	29	10.2%
(5)	20年以上～30年未満	37	13.1%
(6)	30年以上	116	41.0%
	無回答	42	－
	計	325	100.0%

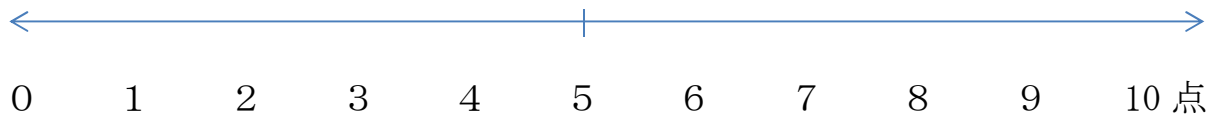








問7 窓口対応に点数をつけるとしたら10点満点で何点でしょう？(数字に○)



問8 ○○はどうでしたか？

- ① よい ④ 悪い

問9 ○○

- ① よい ④ 悪い

問8 及び問9 は任意で設定して  
いただいで構いません。

当施設や窓口でのサービスに対するご意見をお聞かせください。

※～ 最後あなた自身についてお尋ねします～

### 1 年 齢

- ① 20 歳未満      ② 20 ～ 29 歳      ③ 30 ～ 39 歳      ④ 40 ～ 49 歳  
⑤ 50 ～ 59 歳      ⑥ 60 ～ 69 歳      ⑦ 70 ～ 80 歳      ⑧ 80 歳以上

### 2 属 性

- ① 市民      ② 事業者      ③ その他 (      )

※①市民とお答えになった方は「3 居住年数」の設問へお願いします。

### 3 居住年数

- ① 1年未満      ② 1年以上～ 5年未満      ③ 5年以上～10年未満  
④ 10年以上～20年未満      ⑤ 20年以上～30年未満      ⑥ 30年以上

ご協力、ありがとうございました。

このアンケートに対するお問い合わせ先：政策創造課      TEL 072-740-1120