



目 次

1	調査の概要	1
2	調査結果の概要	1
3	年度比較	4
4	設問別全体集計	5
5	設問別集計（庁内）	9
6	設問別集計（庁外）	13

（参考資料）

平成 2 7 年度 窓口アンケート 調査票（庁内版・庁外版）

1 調査の概要

「DASH！挑戦」を掲げ、市役所改革を進める本市にあって、市民満足度の向上を図るとともに、まさしく市民の役に立つ所となるべく、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、1,039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

平成27年11月1日(日)～平成27年11月30日(月)の1ヶ月間

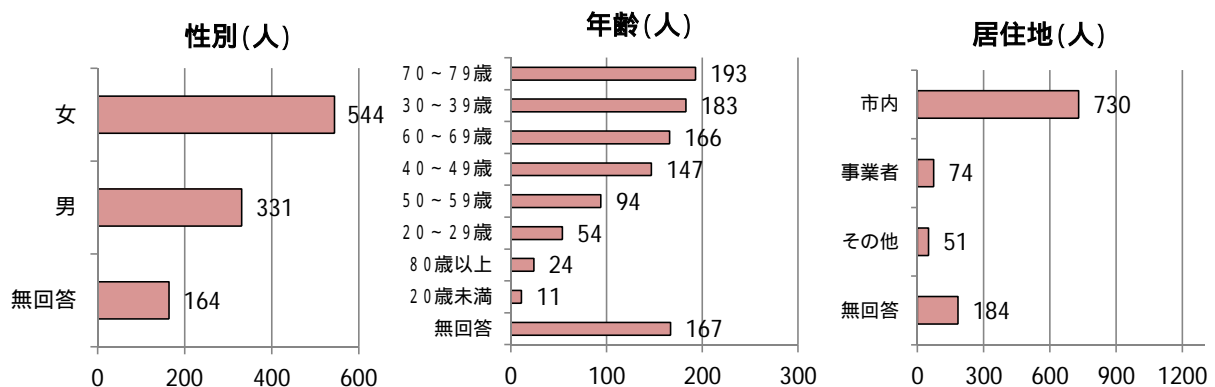
(4) 調査項目

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)」や、回答者の属性などについて、回答いただきました。

2 調査結果の概要

(1) 回答者の属性について

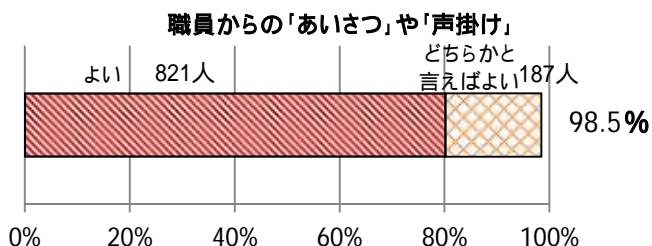
1,039人に回答いただき、属性は次のとおりです。



(2) 全体的な特徴

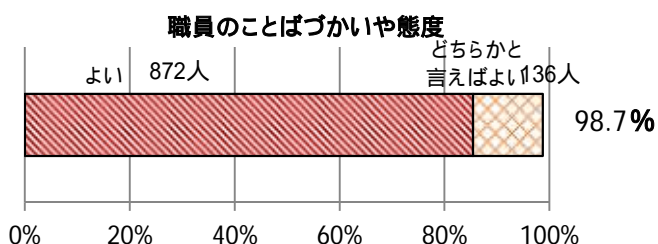
職員からの「あいさつ」や「声掛け」

98.5%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)



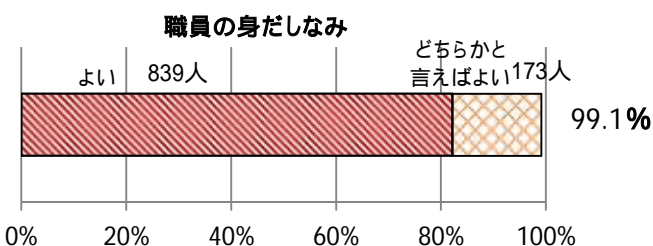
職員の言葉づかいや態度

98.7%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)



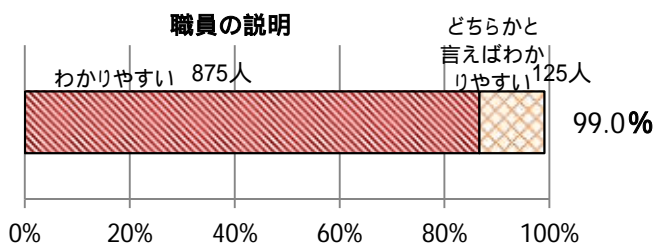
職員の身だしなみ

99.1%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)



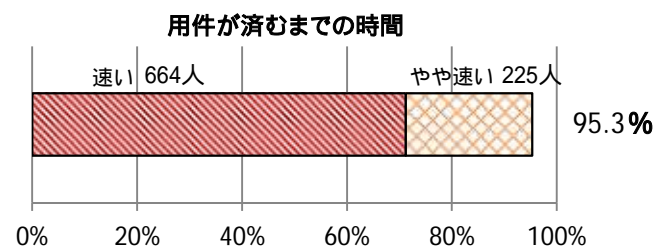
職員の説明

99.0%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)

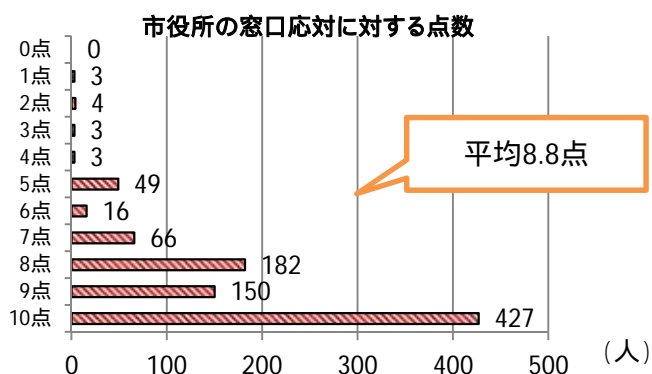


用件が済むまでの時間

95.3%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8.8点でした。(無回答除く)



自由意見

今回のアンケートでは、138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78件と最も多く、次に施設整備に関するものが18件、案内表示に関するものが5件、その他が37件ありました。

窓口対応に関するものは、「笑顔で、おだやかな口調での対応は、ほっとした。」「親身に接していただき困ったことを進んで解消してくれた。」などのお褒めのご意見を多数いただきました。一方、「短時間で満足な回答を得られなかった。」「少々わかりずらく、時間がかかった。」などのご意見も少数ありました。施設に関するものは、「子どもの遊びスペースが助かった」というものから、「節電のしすぎで暗い。」「駐車しにくい。」など、案内表示に関するものは、「どの窓口に行ったらいいのかわかりにくい。」「受付の番号表示を大きく貼ってほしい。」と改善を求めるご意見をいただきました。その他については、「誰が職員かわかりづらい。」などの意見がありました。

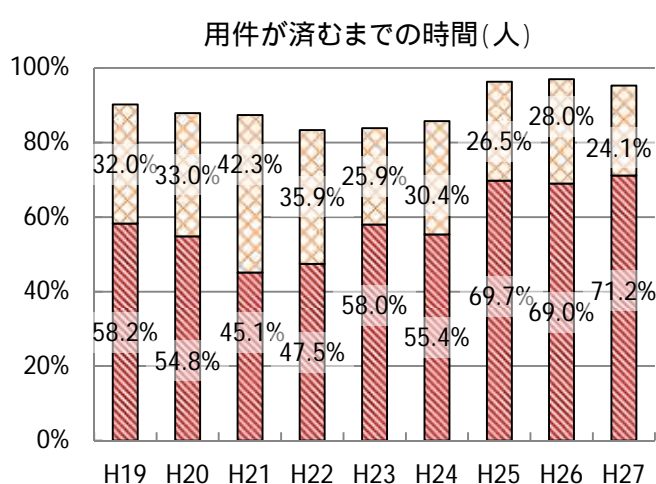
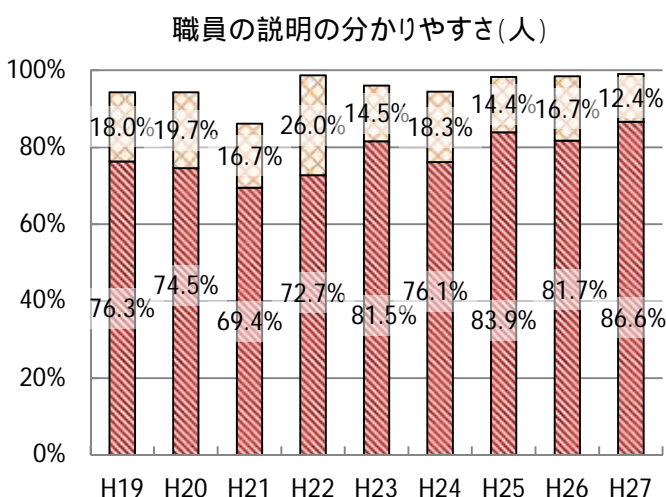
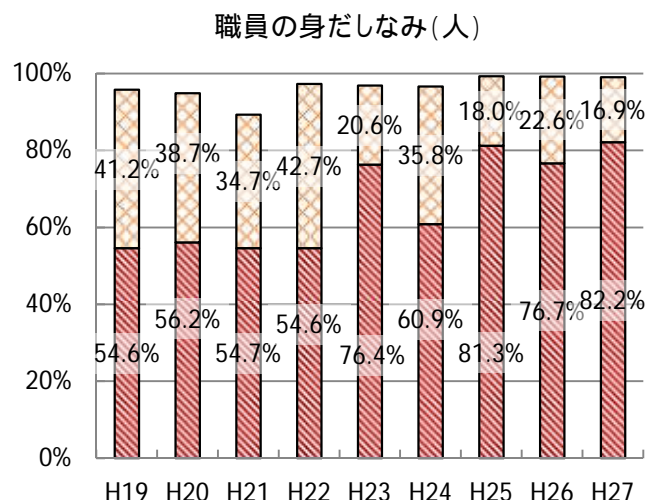
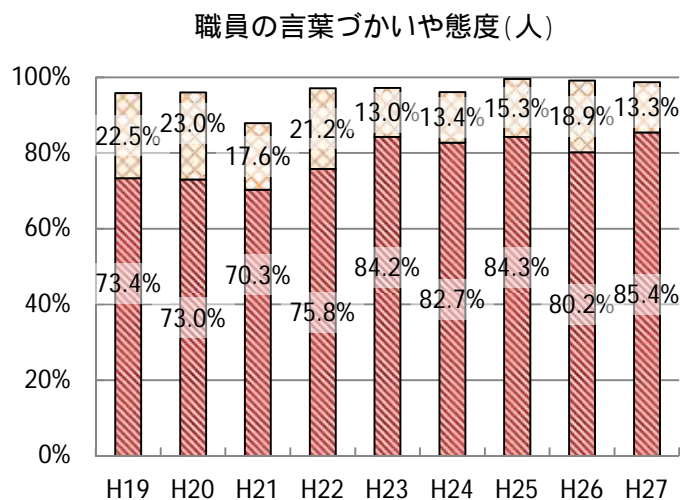
全体的に、窓口対応については、市民の方からのお褒めの言葉が多くみられましたが、いただいた意見をもとに改善を図り、今後も引き続き、市民サービスの維持・向上に努めます。

3 年度比較

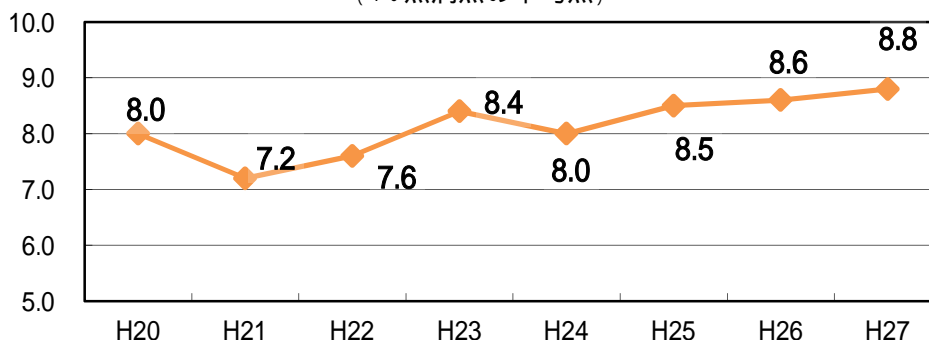
全ての項目で9割以上の来庁者が良いと答え、高水準で推移しています。

「窓口対応の満足度」は、これまでの調査の中で、最高点となる8.8点となりました。

■よい □どちらかと言えばよい



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)



	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
調査期間	11月12日 ～16日 (5日間)	11月17日 ～21日 (5日間)	11月16日 ～30日 (2週間)	12月20日 ～1月19日 (1ヶ月間)	11月1日～ 28日 (4週間)	11月1日～ 30日 (1ヶ月間)	11月1日～ 29日 (1ヶ月間)	11月1日～ 30日 (1ヶ月間)	11月1日～ 30日 (1ヶ月間)
調査方法	市役所1階ロビーにて聞き取り式				窓口職場等で調査票配布式				

4 設問別全体集計

問2 はじめに対応した職員についてうかがいます。性別は

		回答数	構成比
(1)	男	268	26.3%
(2)	女	752	73.7%
	無回答	19	-
	計	1039	100.0%

問2 - 1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	180	18.6%
(2)	30歳代	291	30.1%
(3)	40歳代	340	35.1%
(4)	50歳以上	157	16.2%
	無回答	71	-
	計	1039	100.0%

問3 職員からの「あいさつ」や「声掛け」はありましたか？

		回答数	構成比
(1)	よい	821	80.2%
(2)	どちらかと言えばよい	187	18.3%
(3)	やや悪い	8	0.8%
(4)	悪い	1	0.1%
(5)	あいさつ等がなかった	7	0.7%
	無回答	15	-
	計	1039	100.1%

問4 その職員の言葉づかいや態度はどうでしたか？

		回答数	構成比
(1)	よい	872	85.4%
(2)	どちらかと言えばよい	136	13.3%
(3)	やや悪い	11	1.1%
(4)	悪い	2	0.2%
	無回答	18	-
	計	1039	100.0%

問5 職員の身だしなみはどうでしたか？

		回答数	構成比
(1)	よい	839	82.2%
(2)	どちらかと言えばよい	173	16.9%
(3)	やや悪い	7	0.7%
(4)	悪い	2	0.2%
	無回答	18	-
	計	1039	100.0%

問6 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	875	86.6%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	125	12.4%
(3)	ややわかりにくい	6	0.6%
(4)	わかりにくい	4	0.4%
	無回答	29	-
	計	1039	100.0%

問7 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	664	71.2%
(2)	やや速い	225	24.1%
(3)	やや遅い	37	4.0%
(4)	遅い	7	0.8%
	無回答	106	-
	計	1039	100.1%

問8 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	427	67.0%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	151	23.7%
(3)	ややわかりにくい	47	7.4%
(4)	わかりにくい	12	1.9%
	無回答	17	-
	計	654	100.0%

市役所内のみ実施

問9 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	84	13.8%
(2)	庁舎内の案内表示で	103	16.9%
(3)	職員に聞いて	145	23.8%
(4)	知っていた	245	40.3%
(5)	その他	31	5.1%
	無回答	46	-
	計	654	99.9%

市役所内のみ実施

問10 問9で「 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	51	50.0%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	35	34.3%
(3)	ややわかりにくい	16	15.7%
(4)	わかりにくい	0	0.0%
	無回答	1	-
	計	103	100.0%

市役所内のみ実施

問11 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	3	0.3%
(3)	2点	4	0.4%
(4)	3点	3	0.3%
(5)	4点	3	0.3%
(6)	5点	49	5.4%
(7)	6点	16	1.8%
(8)	7点	66	7.3%
(9)	8点	182	20.2%
(10)	9点	150	16.6%
(11)	10点	427	47.3%
	無回答	136	-
	計	1039	99.9%

市役所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。

		回答数	構成比
(1)	記述あり	138	-
	無回答	-	-
	計	138	100.0%

属性 - 1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	331	37.8%
(2)	女	544	62.2%
	無回答	164	-
	計	1039	100.0%

属性 - 2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	11	1.3%
(2)	20～29歳	54	6.2%
(3)	30～39歳	183	21.0%
(4)	40～49歳	147	16.9%
(5)	50～59歳	94	10.8%
(6)	60～69歳	166	19.0%
(7)	70～79歳	193	22.1%
(8)	80歳以上	24	2.8%
	無回答	167	-
	計	1039	100.1%

属性 - 3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	730	85.4%
(2)	事業者	74	8.7%
(3)	その他	51	6.0%
	無回答	184	-
	計	1039	100.1%

属性 - 4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	34	4.4%
(2)	1年以上～5年未満	94	12.1%
(3)	5年以上～10年未満	105	13.5%
(4)	10年以上～20年未満	134	17.2%
(5)	20年以上～30年未満	150	19.2%
(6)	30年以上	263	33.7%
	無回答	259	-
	計	1039	100.1%

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。

5 設問別集計(庁内)

問2 はじめに対応した職員についてうかがいます。性別は

		回答数	構成比
(1)	男	190	29.4%
(2)	女	457	70.6%
	無回答	7	-
	計	654	100.0%

問2 - 1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	148	23.8%
(2)	30歳代	226	36.3%
(3)	40歳代	170	27.3%
(4)	50歳以上	79	12.7%
	無回答	31	-
	計	654	100.1%

問3 職員からの「あいさつ」や「声掛け」はありましたか？

		回答数	構成比
(1)	よい	523	81.5%
(2)	どちらかと言えばよい	111	17.3%
(3)	やや悪い	6	0.9%
(4)	悪い	1	0.2%
(5)	あいさつ等がなかった	1	0.2%
	無回答	12	-
	計	654	100.1%

問4 その職員の言葉づかいや態度はどうでしたか？

		回答数	構成比
(1)	よい	559	87.1%
(2)	どちらかと言えばよい	75	11.7%
(3)	やや悪い	6	0.9%
(4)	悪い	2	0.3%
	無回答	12	-
	計	654	100.0%

問5 職員の身だしなみはどうでしたか？

		回答数	構成比
(1)	よい	531	82.8%
(2)	どちらかと言えばよい	104	16.2%
(3)	やや悪い	5	0.8%
(4)	悪い	1	0.2%
	無回答	13	-
	計	654	100.0%

問6 職員の説明はわかりやすかったですでしょうか？

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	552	86.7%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	78	12.2%
(3)	ややわかりにくい	4	0.6%
(4)	わかりにくい	3	0.5%
	無回答	17	-
	計	654	100.0%

問7 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	458	73.2%
(2)	やや速い	144	23.0%
(3)	やや遅い	19	3.0%
(4)	遅い	5	0.8%
	無回答	28	-
	計	654	100.0%

問8 こちらの窓口の名称はわかりやすかったですでしょうか？

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	427	67.0%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	151	23.7%
(3)	ややわかりにくい	47	7.4%
(4)	わかりにくい	12	1.9%
	無回答	17	-
	計	654	100.0%

問9 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	84	13.8%
(2)	庁舎内の案内表示で	103	16.9%
(3)	職員に聞いて	145	23.8%
(4)	知っていた	245	40.3%
(5)	その他	31	5.1%
	無回答	46	-
	計	654	99.9%

問10 問9で「 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でしょうか？

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	130	61.0%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	57	26.8%
(3)	ややわかりにくい	25	11.7%
(4)	わかりにくい	1	0.5%
	無回答	441	-
	計	654	100.0%

問11 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	3	0.5%
(3)	2点	1	0.2%
(4)	3点	3	0.5%
(5)	4点	2	0.3%
(6)	5点	31	5.2%
(7)	6点	10	1.7%
(8)	7点	40	6.7%
(9)	8点	112	18.8%
(10)	9点	101	16.9%
(11)	10点	293	49.2%
	無回答	58	-
	計	654	100.0%

市役所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。

		回答数	構成比
(1)	記述あり	76	-
	無回答	-	-
	計	76	100.0%

属性 - 1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	246	40.5%
(2)	女	361	59.5%
	無回答	47	-
	計	654	100.0%

属性 - 2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	0	0.0%
(2)	20～29歳	39	6.4%
(3)	30～39歳	126	20.7%
(4)	40～49歳	113	18.6%
(5)	50～59歳	68	11.2%
(6)	60～69歳	112	18.4%
(7)	70～79歳	134	22.0%
(8)	80歳以上	16	2.6%
	無回答	46	-
	計	654	99.9%

属性 - 3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	498	84.4%
(2)	事業者	53	9.0%
(3)	その他	39	6.6%
	無回答	64	-
	計	654	100.0%

属性 - 4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	30	5.5%
(2)	1年以上～5年未満	60	11.1%
(3)	5年以上～10年未満	72	13.3%
(4)	10年以上～20年未満	99	18.3%
(5)	20年以上～30年未満	104	19.2%
(6)	30年以上	177	32.7%
	無回答	112	-
	計	654	100.1%

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。

5 設問別集計(庁外)

問2 はじめに対応した職員についてうかがいます。性別は

		回答数	構成比
(1)	男	78	20.9%
(2)	女	295	79.1%
	無回答	12	-
	計	385	100.0%

問2 - 1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	32	9.3%
(2)	30歳代	65	18.8%
(3)	40歳代	170	49.3%
(4)	50歳以上	78	22.6%
	無回答	40	-
	計	385	100.0%

問3 職員からの「あいさつ」や「声掛け」はありましたか？

		回答数	構成比
(1)	よい	298	78.0%
(2)	どちらかと言えばよい	76	19.9%
(3)	やや悪い	2	0.5%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	あいさつ等がなかった	6	1.6%
	無回答	3	-
	計	385	100.0%

問4 その職員の言葉づかいや態度はどうでしたか？

		回答数	構成比
(1)	よい	313	82.6%
(2)	どちらかと言えばよい	61	16.1%
(3)	やや悪い	5	1.3%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	6	-
	計	385	100.0%

問5 職員の身だしなみはどうでしたか？

		回答数	構成比
(1)	よい	308	81.1%
(2)	どちらかと言えばよい	69	18.2%
(3)	やや悪い	2	0.5%
(4)	悪い	1	0.3%
	無回答	5	-
	計	385	100.1%

問6 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	323	86.6%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	47	12.6%
(3)	ややわかりにくい	2	0.5%
(4)	わかりにくい	1	0.3%
	無回答	12	-
	計	385	100.0%

問7 用件が済むまでの時間はどうか？

		回答数	構成比
(1)	速い	206	67.1%
(2)	やや速い	81	26.4%
(3)	やや遅い	18	5.9%
(4)	遅い	2	0.7%
	無回答	78	-
	計	385	100.1%

問8 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	1.0%
(4)	3点	0	0.0%
(5)	4点	1	0.3%
(6)	5点	18	5.9%
(7)	6点	6	2.0%
(8)	7点	26	8.5%
(9)	8点	70	22.8%
(10)	9点	49	16.0%
(11)	10点	134	43.6%
	無回答	78	-
	計	385	100.1%

市役所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。

		回答数	構成比
(1)	記述あり	62	-
	無回答	-	-
	計	62	100.0%

属性 - 1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	85	31.7%
(2)	女	183	68.3%
	無回答	117	-
	計	385	100.0%

属性 - 2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	11	4.2%
(2)	20～29歳	15	5.7%
(3)	30～39歳	57	21.6%
(4)	40～49歳	34	12.9%
(5)	50～59歳	26	9.8%
(6)	60～69歳	54	20.5%
(7)	70～79歳	59	22.3%
(8)	80歳以上	8	3.0%
	無回答	121	-
	計	385	100.0%

属性 - 3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	232	87.5%
(2)	事業者	21	7.9%
(3)	その他	12	4.5%
	無回答	120	-
	計	385	99.9%

属性 - 4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	4	1.7%
(2)	1年以上～5年未満	34	14.3%
(3)	5年以上～10年未満	33	13.9%
(4)	10年以上～20年未満	35	14.7%
(5)	20年以上～30年未満	46	19.3%
(6)	30年以上	86	36.1%
	無回答	147	-
	計	385	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。

現在、本市では、「DASH!挑戦」を掲げ、市役所改革を進めており、11月を職員の接遇強化月間として窓口などでの接遇の強化に努めております。

つきましては、大変お手数をおかけしますが、このアンケートにご協力いただけますようお願い申し上げます。

なお、ご記入後は、恐れ入りますが、各窓口の担当へ返却いただくか各階のエレベータホール及び出入口付近に設置する「アンケート回収箱」に、ご投函いただきますようお願い申し上げます。

次の問で、該当する答えに を付けてください。

問1 本日、どのようなご用件でお越しになられましたか? (はいいくつでも)

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2 窓口ではじめに対応した職員についてうかがいます。

・性別は 男 ・ 女

・年齢層は(外見で) 20歳代 30歳代 40歳代 50歳以上

問3 職員からの「あいさつ」や「声掛け」はどうでしたか?

よい どちらかと言えばよい やや悪い 悪い あいさつ等がなかった

問4 その職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか?

よ い どちらかと言えばよい やや悪い 悪 い

問5 職員の身だしなみについてどう感じましたか?

よ い どちらかと言えばよい やや悪い 悪 い

問6 職員の説明はわかりやすかったですか?

わかりやすい どちらかと言えばわかりやすい

ややわかりにくい わかりにくい

問7 用件が済むまでの時間はどうでしたか?

速 い やや速い やや遅い 遅 い

問8 こちらの窓口の名称はわかりやすかったですか?

わかりやすい どちらかと言えばわかりやすい

ややわかりにくい わかりにくい

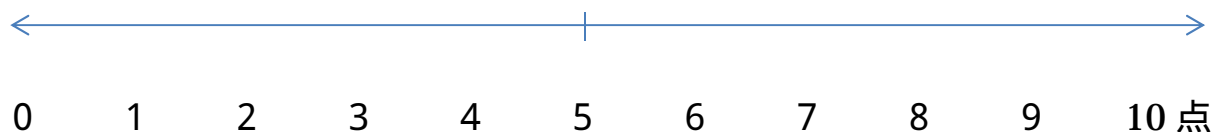
問9 こちらの窓口はどのようにして見つけられましたか？

正面玄関の庁舎案内係で 庁舎内の案内表示で 職員に聞いて
知っていた その他（ ）

問10 問9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？

わかりやすい どちらかと言えばわかりやすい ややわかりにくい
わかりにくい

問11 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)



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 性別

男性

女性

2 年齢

20歳未満

20～29歳

30～39歳

40～49歳

50～59歳

60～69歳

70～80歳

80歳以上

3 属性

市民

事業者

その他（ ）

市民とお答えされた方は「4 居住年数」の設問へお願いします。

4 居住年数

1年未満

1年以上～5年未満

5年以上～10年未満

10年以上～20年未満

20年以上～30年未満

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：行政経営室 TEL 072-740-1120

現在、本市では、「DASH! 挑戦」を掲げ、市役所改革を進めており、11月を職員の接遇強化月間として窓口などでの接遇の強化に努めております。

つきましては、大変お手数をおかけしますが、このアンケートにご協力いただけますようお願い申し上げます。

なお、ご記入後は、恐れ入りますが、窓口の担当へ返却いただきますようお願い申し上げます。

次の問で、該当する答えに を付けてください。

問1 本日、どのようなご用件でお越しになられましたか? (はいいくつでも)

窓口ごとに來られた用件を尋ねているため、集計を行っていません。

問2 窓口ではじめに対応した職員についてうかがいます。

・性別は 男 ・ 女

・年齢層は(外見で) 20歳代 30歳代 40歳代 50歳以上

問3 職員からの「あいさつ」や「声掛け」はどうでしたか?

よい どちらかと言えばよい やや悪い 悪い あいさつ等がなかった

問4 その職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか?

よ い どちらかと言えばよい やや悪い 悪 い

問5 職員の身だしなみについてどう感じましたか?

よ い どちらかと言えばよい やや悪い 悪 い

問6 職員の説明はわかりやすかったですか?

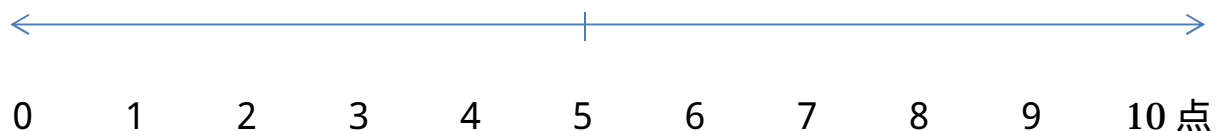
わかりやすい どちらかと言えばわかりやすい

ややわかりにくい わかりにくい

問7 用件が済むまでの時間はどうでしたか?

速 い やや速い やや遅い 遅 い

問8 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)



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。

～ 最後にあなた自身についてお尋ねします～

1 性別

男性

女性

2 年齢

20歳未満

20～29歳

30～39歳

40～49歳

50～59歳

60～69歳

70～80歳

80歳以上

3 属性

市民

事業者

その他()

市民とお答えされた方は「4 居住年数」の設問へお願いします。

4 居住年数

1年未満

1年以上～5年未満

5年以上～10年未満

10年以上～20年未満

20年以上～30年未満

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：行政経営室 TEL 072-740-1120