



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28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つて、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、885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28年11月1日(火)～平成28年11月30日(水)の1ヶ月間

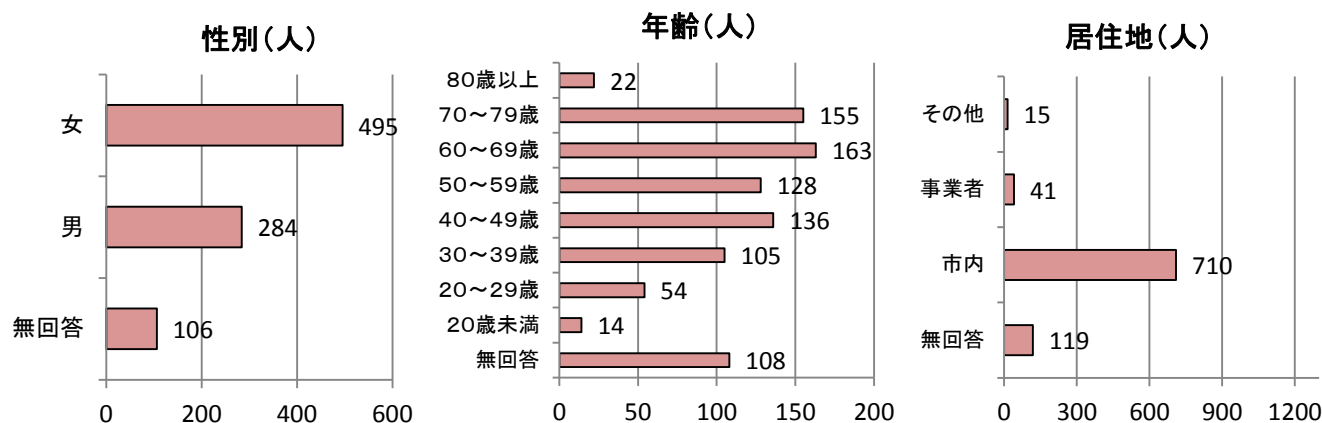
(4)調査項目

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

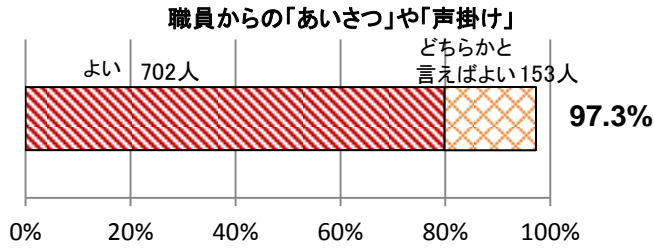
885人に回答いただき、属性は次のとおりです。



(2) 全体的な特徴

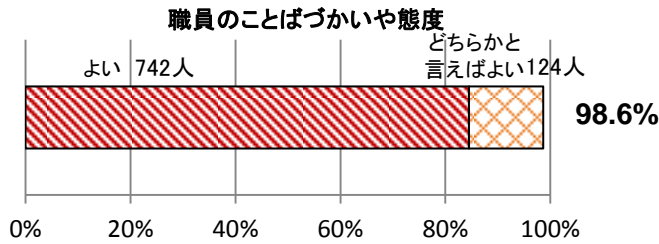
■職員からの「あいさつ」や「声掛け」

97.3%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)



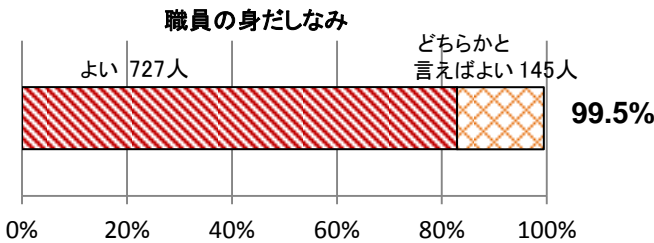
■職員の言葉づかいや態度

98.6%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)



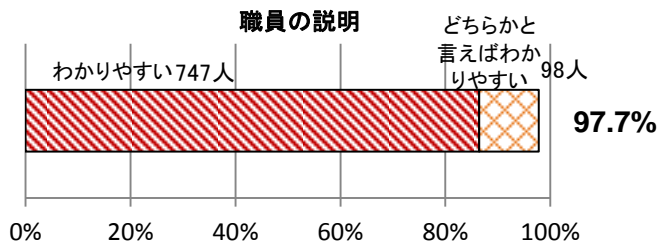
■職員の身だしなみ

99.5%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)



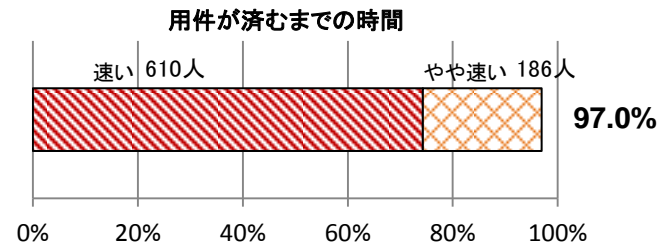
■職員の説明

97.7%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)

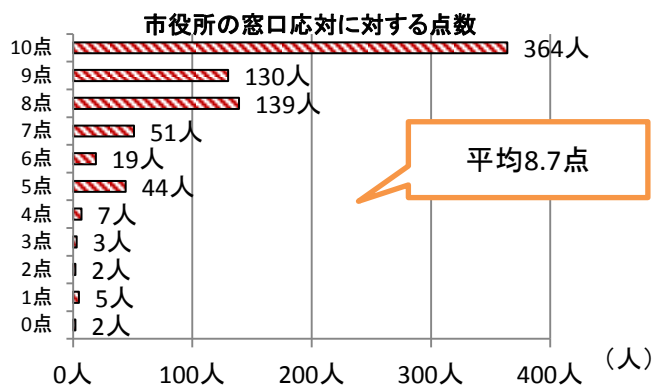


■用件が済むまでの時間

97.0%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、139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101件と最も多く、次に施設整備に関するものが16件、案内表示に関するものが2件、その他が20件ありました。

窓口対応に関するものは、「丁寧に話を聞いてもらえた」、「とても親切に対応してもらい、わかりやすかった」などのお褒めのご意見を多数いただきました。一方、「もう少しゆっくり話してほしい」「職員によって対応が違う」などのご意見も少数ありました。施設に関するものは、「照明が暗い」というものから、「駐車場が狭い」など、案内表示に関するものは、「誰に聞いて良いのかわからない。表示がわかりにくい。」と改善を求めのご意見をいただきました。

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。

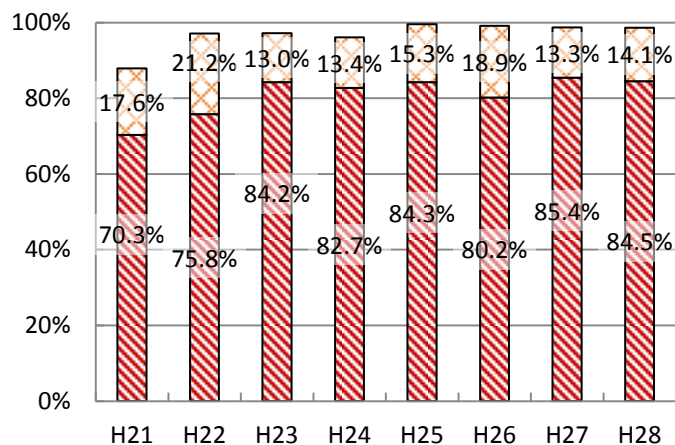
3 年度比較

■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。

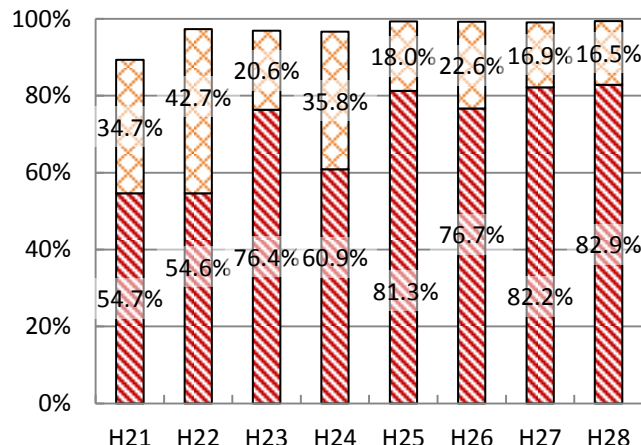
■「窓口対応の満足度」は、近年は横ばいで推移しており、8.7点となりました。

■よい □どちらかと言えばよい

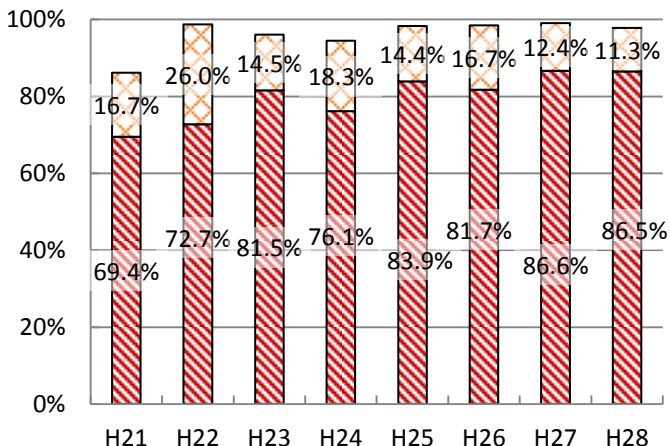
職員の言葉づかいや態度(人)



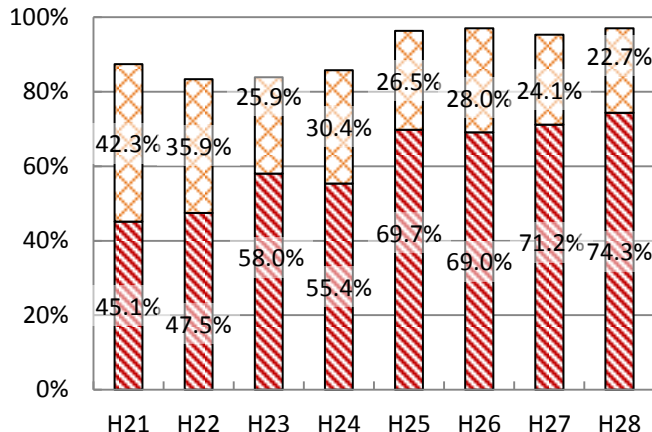
職員の身だしなみ(人)



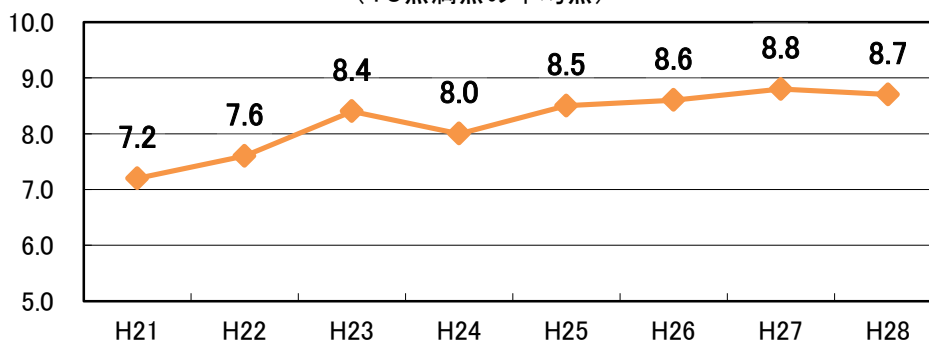
職員の説明の分かりやすさ(人)



用件が済むまでの時間(人)



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)



	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
調査期間	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)	11月1日～ 30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 市役所で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	266	30.8%
(2)	女	598	69.2%
	無回答	21	-
	計	885	100.0%

問2-1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	190	22.8%
(2)	30歳代	254	30.5%
(3)	40歳代	231	27.8%
(4)	50歳以上	157	18.9%
	無回答	53	-
	計	885	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	702	79.9%
(2)	どちらかと言えばよい	153	17.4%
(3)	やや悪い	11	1.3%
(4)	悪い	5	0.6%
(5)	あいさつ等がなかった	8	0.9%
	無回答	6	-
	計	885	0.9%

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	742	84.5%
(2)	どちらかと言えばよい	124	14.1%
(3)	やや悪い	10	1.1%
(4)	悪い	2	0.2%
	無回答	7	-
	計	885	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	727	82.9%
(2)	どちらかと言えばよい	145	16.5%
(3)	やや悪い	4	0.5%
(4)	悪い	1	0.1%
	無回答	8	-
	計	885	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	747	86.5%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	98	11.3%
(3)	ややわかりにくい	15	1.7%
(4)	わかりにくい	4	0.5%
	無回答	21	-
	計	885	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	610	74.3%
(2)	やや速い	186	22.7%
(3)	やや遅い	21	2.6%
(4)	遅い	4	0.5%
	無回答	64	-
	計	885	100.0%

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	365	64.9%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	127	22.6%
(3)	ややわかりにくい	59	10.5%
(4)	わかりにくい	11	2.0%
	無回答	323	-
	計	885	100.0%

問9 こちらの窓口はどのようにして見つけれましたか？

		回答数	構成比
(1)	正面玄関の庁舎案内係で	53	9.7%
(2)	庁舎内の案内表示で	111	20.3%
(3)	職員に聞いて	121	22.2%
(4)	知っていた	229	41.9%
(5)	その他	32	5.9%
	無回答	339	-
	計	885	100.0%

問10 問9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	90	47.6%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	61	32.3%
(3)	ややわかりにくい	29	15.3%
(4)	わかりにくい	9	4.8%
	無回答	696	-
	計	885	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	2	0.3%
(2)	1点	5	0.7%
(3)	2点	2	0.3%
(4)	3点	3	0.4%
(5)	4点	7	0.9%
(6)	5点	44	5.7%
(7)	6点	19	2.5%
(8)	7点	51	6.7%
(9)	8点	139	18.1%
(10)	9点	130	17.0%
(11)	10点	364	47.5%
	無回答	89	-
	計	855	100.0%

属性－1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	284	36.5%
(2)	女	495	63.5%
	無回答	106	-
	計	885	100.0%

属性－2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	14	1.8%
(2)	20～29歳	54	6.9%
(3)	30～39歳	105	13.5%
(4)	40～49歳	136	17.5%
(5)	50～59歳	128	16.5%
(6)	60～69歳	163	21.0%
(7)	70～79歳	155	19.9%
(8)	80歳以上	22	2.8%
	無回答	108	-
	計	885	100.0%

属性－3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	710	92.7%
(2)	事業者	41	5.4%
(3)	その他	15	2.0%
	無回答	119	-
	計	885	100.0%

属性-4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	30	4.1%
(2)	1年以上～5年未満	70	9.6%
(3)	5年以上～10年未満	76	10.4%
(4)	10年以上～20年未満	138	18.9%
(5)	20年以上～30年未満	157	21.5%
(6)	30年以上	260	35.6%
	無回答	154	-
	計	885	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。

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	227	40.6%
(2)	女	332	59.4%
	無回答	12	-
	計	571	100.0%

問2-1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	165	30.2%
(2)	30歳代	192	35.1%
(3)	40歳代	109	19.9%
(4)	50歳以上	81	14.8%
	無回答	24	-
	計	571	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	444	78.4%
(2)	どちらかと言えばよい	106	18.7%
(3)	やや悪い	8	1.4%
(4)	悪い	5	0.9%
(5)	あいさつ等がなかった	3	0.5%
	無回答	5	-
	計	571	99.9%

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	473	83.7%
(2)	どちらかと言えばよい	84	14.9%
(3)	やや悪い	7	1.2%
(4)	悪い	1	0.2%
	無回答	6	-
	計	571	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	467	82.7%
(2)	どちらかと言えばよい	93	16.5%
(3)	やや悪い	4	0.7%
(4)	悪い	1	0.2%
	無回答	6	-
	計	571	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	484	86.3%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	65	11.6%
(3)	ややわかりにくい	10	1.8%
(4)	わかりにくい	2	0.4%
	無回答	10	-
	計	571	100.1%

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	421	76.4%
(2)	やや速い	116	21.1%
(3)	やや遅い	12	2.2%
(4)	遅い	2	0.4%
	無回答	20	-
	計	571	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	365	64.9%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	127	22.6%
(3)	ややわかりにくい	59	10.5%
(4)	わかりにくい	11	2.0%
	無回答	9	-
	計	571	100.0%

問9 こちらの窓口はどのようにして見つけれられましたか？

		回答数	構成比
(1)	正面玄関の庁舎案内係で	53	9.7%
(2)	庁舎内の案内表示で	111	20.3%
(3)	職員に聞いて	121	22.2%
(4)	知っていた	229	41.9%
(5)	その他	32	5.9%
	無回答	25	-
	計	571	100.0%

問10 問9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	90	47.6%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	61	32.3%
(3)	ややわかりにくい	29	15.3%
(4)	わかりにくい	9	4.8%
	無回答	382	-
	計	571	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	1	0.2%
(2)	1点	4	0.8%
(3)	2点	1	0.2%
(4)	3点	2	0.4%
(5)	4点	7	1.4%
(6)	5点	33	6.5%
(7)	6点	10	2.0%
(8)	7点	34	6.7%
(9)	8点	94	18.4%
(10)	9点	92	18.0%
(11)	10点	233	45.6%
	無回答	60	-
	計	571	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	86	-
	無回答	-	-
	計	86	100.0%

属性－1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	205	39.2%
(2)	女	318	60.8%
	無回答	48	-
	計	571	100.0%

属性－2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	2	0.4%
(2)	20～29歳	40	7.6%
(3)	30～39歳	67	12.8%
(4)	40～49歳	86	16.4%
(5)	50～59歳	91	17.4%
(6)	60～69歳	119	22.8%
(7)	70～79歳	107	20.5%
(8)	80歳以上	11	2.1%
	無回答	48	-
	計	571	100.0%

属性－3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	477	92.6%
(2)	事業者	29	5.6%
(3)	その他	9	1.7%
	無回答	56	－
	計	571	99.9%

属性－4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	26	5.3%
(2)	1年以上～5年未満	45	9.2%
(3)	5年以上～10年未満	42	8.6%
(4)	10年以上～20年未満	89	18.1%
(5)	20年以上～30年未満	108	22.0%
(6)	30年以上	181	36.9%
	無回答	80	－
	計	571	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	39	12.8%
(2)	女	266	87.2%
	無回答	9	-
	計	314	100.0%

問2-1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	25	8.8%
(2)	30歳代	62	21.8%
(3)	40歳代	122	42.8%
(4)	50歳以上	76	26.7%
	無回答	29	-
	計	314	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	258	82.4%
(2)	どちらかと言えばよい	47	15.0%
(3)	やや悪い	3	1.0%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	あいさつ等がなかった	5	1.6%
	無回答	1	-
	計	314	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	269	85.9%
(2)	どちらかと言えばよい	40	12.8%
(3)	やや悪い	3	1.0%
(4)	悪い	1	0.3%
	無回答	1	-
	計	314	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	260	83.3%
(2)	どちらかと言えばよい	52	16.7%
(3)	やや悪い	0	0.0%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	2	-
	計	314	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	263	86.8%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	33	10.9%
(3)	ややわかりにくい	5	1.7%
(4)	わかりにくい	2	0.7%
	無回答	11	-
	計	314	100.1%

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	189	70.0%
(2)	やや速い	70	25.9%
(3)	やや遅い	9	3.3%
(4)	遅い	2	0.7%
	無回答	44	-
	計	314	99.9%

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	1	0.4%
(2)	1点	1	0.4%
(3)	2点	1	0.4%
(4)	3点	1	0.4%
(5)	4点	0	0.0%
(6)	5点	11	4.3%
(7)	6点	9	3.5%
(8)	7点	17	6.7%
(9)	8点	45	17.6%
(10)	9点	38	14.9%
(11)	10点	131	51.4%
	無回答	59	-
	計	314	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	59	-
	無回答	-	-
	計	59	100.0%

属性－1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	79	30.9%
(2)	女	177	69.1%
	無回答	58	-
	計	314	100.0%

属性－2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	12	4.7%
(2)	20～29歳	14	5.5%
(3)	30～39歳	38	15.0%
(4)	40～49歳	50	19.7%
(5)	50～59歳	37	14.6%
(6)	60～69歳	44	17.3%
(7)	70～79歳	48	18.9%
(8)	80歳以上	11	4.3%
	無回答	60	-
	計	314	100.0%

属性－3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	233	92.8%
(2)	事業者	12	4.8%
(3)	その他	6	2.4%
	無回答	63	-
	計	314	100.0%

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	25	10.4%
(3)	5年以上～10年未満	34	14.2%
(4)	10年以上～20年未満	49	20.4%
(5)	20年以上～30年未満	49	20.4%
(6)	30年以上	79	32.9%
	無回答	74	-
	計	314	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。