

# 平成30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      | ..... | 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30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、875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30年11月1日(木)から平成30年11月30日(金)の1ヶ月間

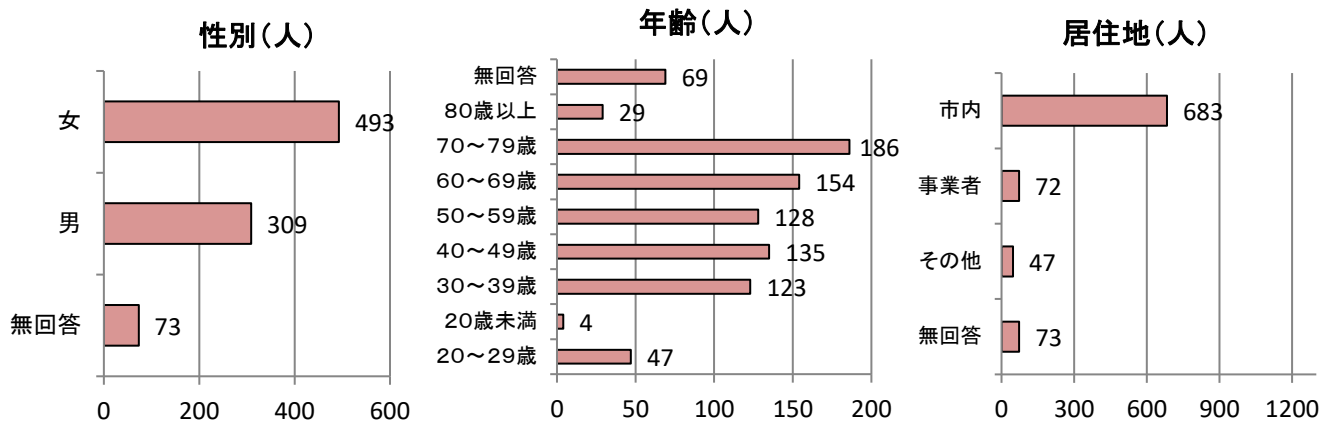
## (4)調査項目

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

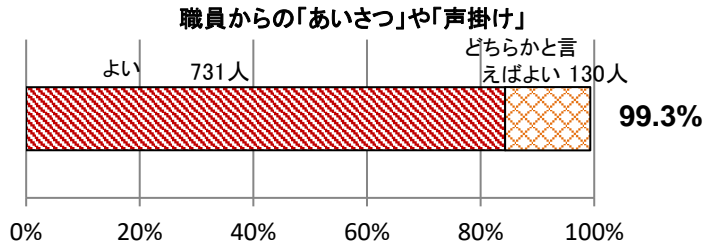
875人に回答いただき、属性は次のとおりです。



## (2) 全体的な特徴

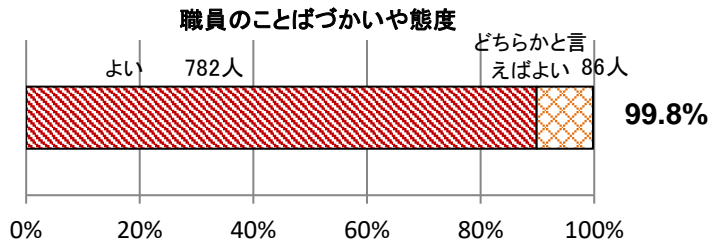
### ■ 職員からの「あいさつ」や「声掛け」

99.3% 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)



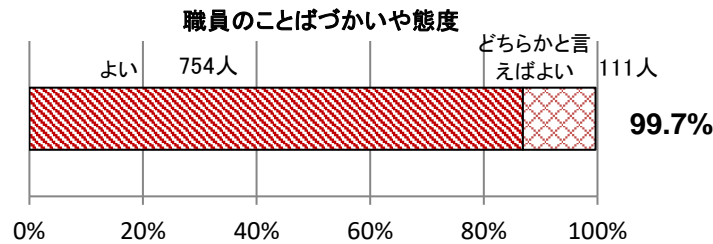
### ■ 職員の言葉づかいや態度

99.8% 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)



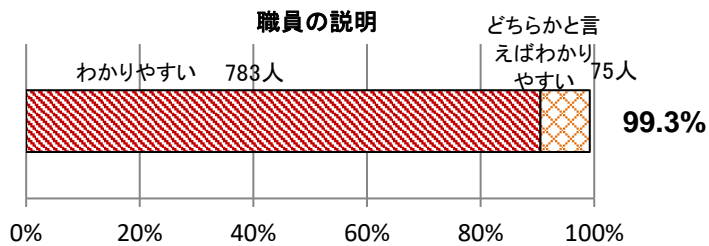
### ■ 職員の身だしなみ

99.7% 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)



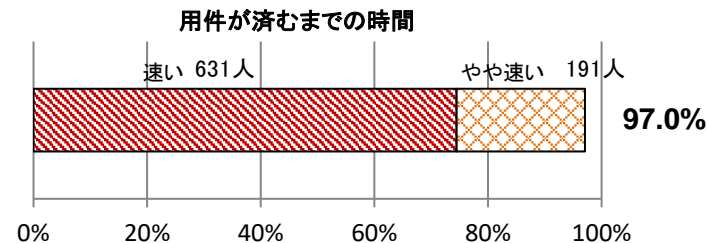
### ■ 職員の説明

99.3% 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)

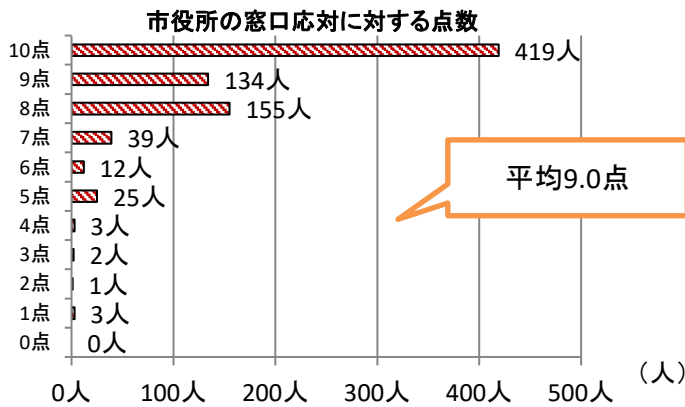


### ■ 用件が済むまでの時間

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9.0点でした。(無回答除く)



■自由意見

今回のアンケートでは、121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82件ともっとも多く、次に施設整備に関するものが10件、案内表示に関するものが8件、アンケートに関する意見が1件、その他が20件ありました。

窓口対応に関するものは、「いつもとても親切で、ありがとうございます。丁寧な説明に感謝してます」、「いつも迅速に対応して頂いています」「説明がわかりやすかった」などのお褒めのご意見を多数いただきました。一方、「間違った案内をされた」「もう少し大きな声で話してほしい」などのご意見も少数ありました。施設に関するものは、「椅子がすべって転びそうになった」、案内表示に関するものは、「番号札の場所がわかりにくかった」「名称の意味がわかりにくい」「文字が小さくて見えない」というご意見をいただきました。

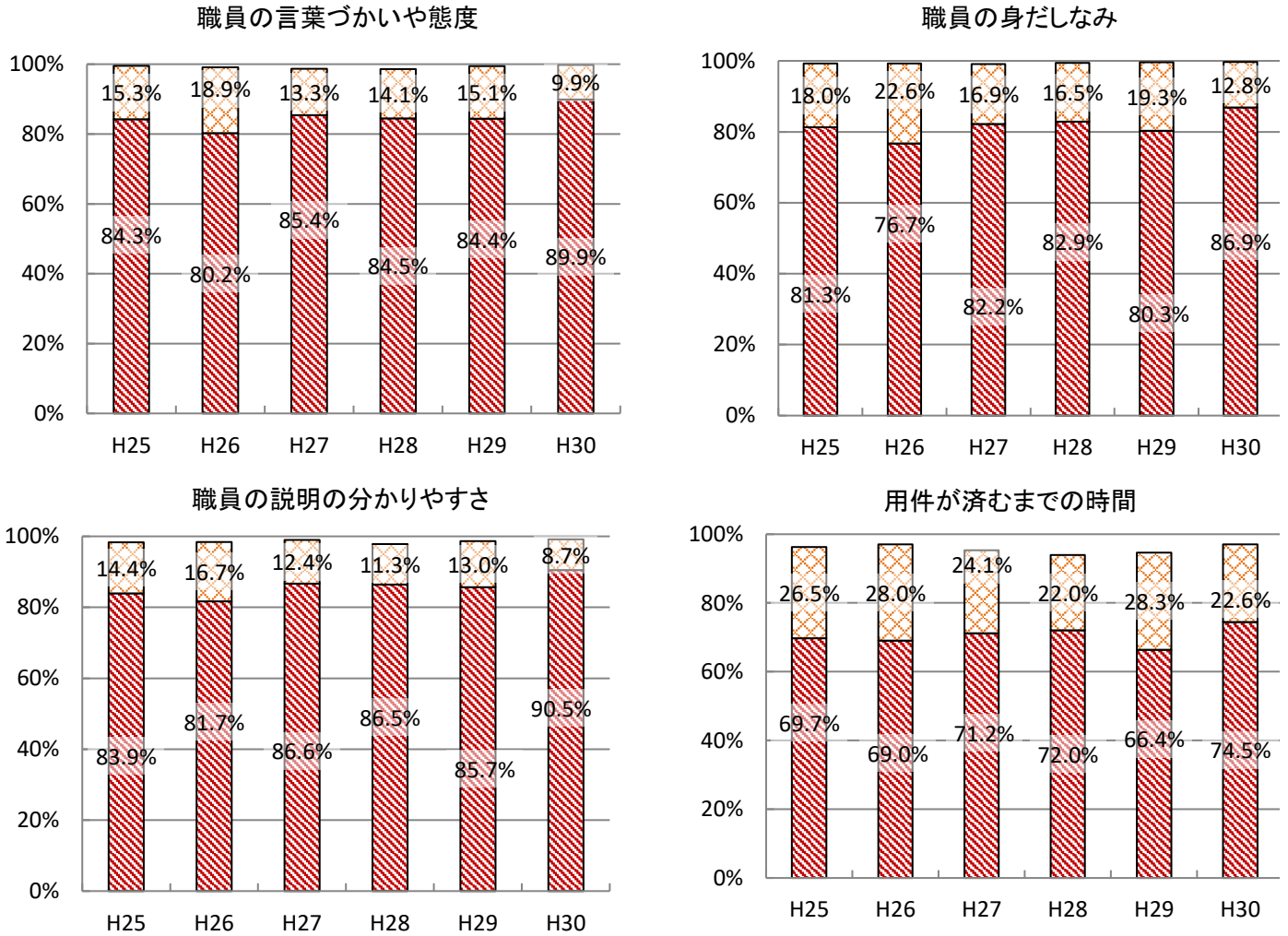
全体的に、窓口対応については、前年度よりも更に市民の方からのお褒めの言葉が多くみられ、上昇傾向にあります。いただいた意見をもとに、引き続き市民サービスの維持・向上に努めます。

### 3 年度比較

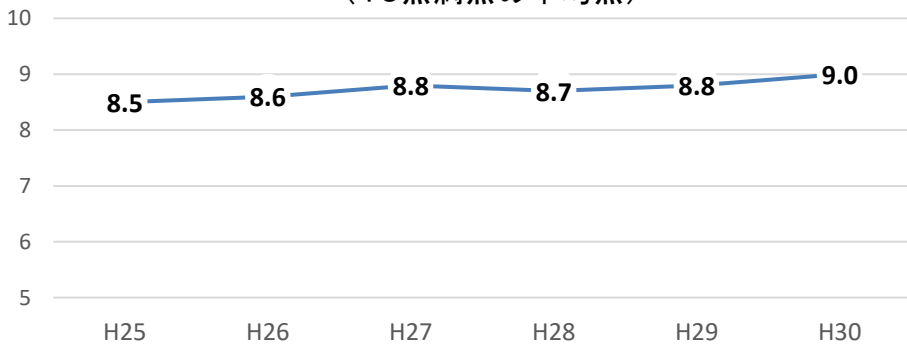
■全ての項目で9割以上の来庁者が良いと答え、高水準で推移しています。

■「窓口対応の満足度」は、近年は横ばいで推移しており、9.0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)



|      | 25年度                    | 26年度                    | 27年度                    | 28年度                    | 29年度                    | 30年度                    |
|------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 調査期間 | 11月1日～<br>29日<br>(1ヶ月間) | 11月1日～<br>30日<br>(1ヶ月間) | 11月1日～<br>30日<br>(1ヶ月間) | 11月1日～<br>30日<br>(1ヶ月間) | 11月1日～<br>30日<br>(1ヶ月間) | 11月1日～<br>30日<br>(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   | 225 | 26.1%  |
| (2) | 女   | 637 | 73.9%  |
|     | 無回答 | 13  | -      |
|     | 計   | 875 | 100.0% |

問2-1 年齢層は(外見で)

|     |       | 回答数 | 構成比    |
|-----|-------|-----|--------|
| (1) | 20歳代  | 228 | 27.4%  |
| (2) | 30歳代  | 225 | 27.0%  |
| (3) | 40歳代  | 237 | 28.5%  |
| (4) | 50歳以上 | 142 | 17.1%  |
|     | 無回答   | 43  | -      |
|     | 計     | 875 | 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         | 731 | 84.3%  |
| (2) | どちらかと言えばよい | 130 | 15.0%  |
| (3) | やや悪い       | 3   | 0.3%   |
| (4) | 悪い         | 0   | 0.0%   |
| (5) | あいさつ等がなかった | 3   | 0.3%   |
|     | 無回答        | 8   | -      |
|     | 計          | 875 | 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         | 782 | 89.9%  |
| (2) | どちらかと言えばよい | 86  | 9.9%   |
| (3) | やや悪い       | 2   | 0.2%   |
| (4) | 悪い         | 0   | 0.0%   |
|     | 無回答        | 5   | -      |
|     | 計          | 875 | 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         | 754 | 86.9%  |
| (2) | どちらかと言えばよい | 111 | 12.8%  |
| (3) | やや悪い       | 3   | 0.3%   |
| (4) | 悪い         | 0   | 0.0%   |
|     | 無回答        | 7   | -      |
|     | 計          | 875 | 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         | 783 | 90.5%  |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 75  | 8.7%   |
| (3) | ややわかりにくい       | 7   | 0.8%   |
| (4) | わかりにくい         | 0   | 0.0%   |
|     | 無回答            | 10  | -      |
|     | 計              | 875 | 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   | 631 | 74.5%  |
| (2) | やや速い | 191 | 22.6%  |
| (3) | やや遅い | 24  | 2.8%   |
| (4) | 遅い   | 1   | 0.1%   |
|     | 無回答  | 28  | -      |
|     | 計    | 875 | 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         | 425 | 67.8%  |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 157 | 25.0%  |
| (3) | ややわかりにくい       | 37  | 5.9%   |
| (4) | わかりにくい         | 8   | 1.3%   |
|     | 無回答            | 248 | -      |
|     | 計              | 875 | 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 | 64  | 11.1%  |
| (2) | 庁舎内の案内表示で   | 129 | 22.3%  |
| (3) | 職員に聞いて      | 118 | 20.4%  |
| (4) | 知っていた       | 236 | 40.8%  |
| (5) | その他         | 32  | 5.5%   |
|     | 無回答         | 296 | -      |
|     | 計           | 875 | 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         | 111 | 49.8%  |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 73  | 32.7%  |
| (3) | ややわかりにくい       | 34  | 15.2%  |
| (4) | わかりにくい         | 5   | 2.2%   |
|     | 無回答            | 652 | -      |
|     | 計              | 875 | 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   | 0.4%   |
| (3)  | 2点  | 1   | 0.1%   |
| (4)  | 3点  | 2   | 0.3%   |
| (5)  | 4点  | 3   | 0.4%   |
| (6)  | 5点  | 25  | 3.2%   |
| (7)  | 6点  | 12  | 1.5%   |
| (8)  | 7点  | 39  | 4.9%   |
| (9)  | 8点  | 155 | 19.5%  |
| (10) | 9点  | 134 | 16.9%  |
| (11) | 10点 | 419 | 52.8%  |
|      | 無回答 | 82  | -      |
|      | 計   | 875 | 100.0% |

属性－1 性別

|     |     | 回答数 | 構成比    |
|-----|-----|-----|--------|
| (1) | 男   | 309 | 38.5%  |
| (2) | 女   | 493 | 61.5%  |
|     | 無回答 | 73  | -      |
|     | 計   | 875 | 100.0% |

属性－2 年齢

|     |        | 回答数 | 構成比    |
|-----|--------|-----|--------|
| (1) | 20歳未満  | 4   | 0.5%   |
| (2) | 20～29歳 | 47  | 5.8%   |
| (3) | 30～39歳 | 123 | 15.3%  |
| (4) | 40～49歳 | 135 | 16.7%  |
| (5) | 50～59歳 | 128 | 15.9%  |
| (6) | 60～69歳 | 154 | 19.1%  |
| (7) | 70～79歳 | 186 | 23.1%  |
| (8) | 80歳以上  | 29  | 3.6%   |
|     | 無回答    | 69  | -      |
|     | 計      | 875 | 100.0% |

属性－3 居住地

|     |     | 回答数 | 構成比    |
|-----|-----|-----|--------|
| (1) | 市内  | 683 | 85.2%  |
| (2) | 事業者 | 72  | 9.0%   |
| (3) | その他 | 47  | 5.9%   |
|     | 無回答 | 73  | -      |
|     | 計   | 875 | 100.0% |



#### 属性-4 居住年数

|     |             | 回答数 | 構成比    |
|-----|-------------|-----|--------|
| (1) | 1年未満        | 50  | 7.1%   |
| (2) | 1年以上～5年未満   | 56  | 7.9%   |
| (3) | 5年以上～10年未満  | 73  | 10.4%  |
| (4) | 10年以上～20年未満 | 112 | 15.9%  |
| (5) | 20年以上～30年未満 | 138 | 19.6%  |
| (6) | 30年以上       | 276 | 39.1%  |
|     | 無回答         | 170 | -      |
|     | 計           | 875 | 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 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   | 148 | 23.6%  |
| (2) | 女   | 480 | 76.4%  |
|     | 無回答 | 9   | -      |
|     | 計   | 637 | 100.0% |

問2-1 年齢層は(外見で)

|     |       | 回答数 | 構成比    |
|-----|-------|-----|--------|
| (1) | 20歳代  | 177 | 29.0%  |
| (2) | 30歳代  | 174 | 28.5%  |
| (3) | 40歳代  | 175 | 28.7%  |
| (4) | 50歳以上 | 84  | 13.8%  |
|     | 無回答   | 27  | -      |
|     | 計     | 637 | 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         | 525 | 83.3%  |
| (2) | どちらかと言えばよい | 102 | 16.2%  |
| (3) | やや悪い       | 1   | 0.2%   |
| (4) | 悪い         | 0   | 0.0%   |
| (5) | あいさつ等がなかった | 2   | 0.3%   |
|     | 無回答        | 7   | -      |
|     | 計          | 637 | 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         | 570 | 89.9%  |
| (2) | どちらかと言えばよい | 63  | 9.9%   |
| (3) | やや悪い       | 1   | 0.2%   |
| (4) | 悪い         | 0   | 0.0%   |
|     | 無回答        | 3   | -      |
|     | 計          | 637 | 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         | 544 | 86.1%  |
| (2) | どちらかと言えばよい | 86  | 13.6%  |
| (3) | やや悪い       | 2   | 0.3%   |
| (4) | 悪い         | 0   | 0.0%   |
|     | 無回答        | 5   | -      |
|     | 計          | 637 | 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         | 572 | 90.5% |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 54  | 8.5%  |
| (3) | ややわかりにくい       | 6   | 0.9%  |
| (4) | わかりにくい         | 0   | 0.0%  |
|     | 無回答            | 5   | -     |
|     | 計              | 637 | 99.9% |

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   | 459 | 74.3%  |
| (2) | やや速い | 141 | 22.8%  |
| (3) | やや遅い | 18  | 2.9%   |
| (4) | 遅い   | 0   | 0.0%   |
|     | 無回答  | 19  | -      |
|     | 計    | 637 | 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         | 425 | 67.8%  |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 157 | 25.0%  |
| (3) | ややわかりにくい       | 37  | 5.9%   |
| (4) | わかりにくい         | 8   | 1.3%   |
|     | 無回答            | 10  | -      |
|     | 計              | 637 | 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 | 64  | 11.1%  |
| (2) | 庁舎内の案内表示で   | 129 | 22.3%  |
| (3) | 職員に聞いて      | 118 | 20.4%  |
| (4) | 知っていた       | 236 | 40.8%  |
| (5) | その他         | 32  | 5.5%   |
|     | 無回答         | 58  | -      |
|     | 計           | 637 | 100.1% |

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でしょうか？

|     |                | 回答数 | 構成比   |
|-----|----------------|-----|-------|
| (1) | わかりやすい         | 111 | 49.8% |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 73  | 32.7% |
| (3) | ややわかりにくい       | 34  | 15.2% |
| (4) | わかりにくい         | 5   | 2.2%  |
|     | 無回答            | 414 | -     |
|     | 計              | 637 | 99.9% |

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  | 0   | 0.0%   |
| (4)  | 3点  | 2   | 0.3%   |
| (5)  | 4点  | 3   | 0.5%   |
| (6)  | 5点  | 20  | 3.5%   |
| (7)  | 6点  | 11  | 1.9%   |
| (8)  | 7点  | 28  | 4.9%   |
| (9)  | 8点  | 117 | 20.4%  |
| (10) | 9点  | 103 | 17.9%  |
| (11) | 10点 | 287 | 50.0%  |
|      | 無回答 | 63  | -      |
|      | 計   | 637 | 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 | 75  | -      |
|     | 無回答  | -   | -      |
|     | 計    | 75  | 100.0% |

属性-1 性別

|     |     | 回答数 | 構成比    |
|-----|-----|-----|--------|
| (1) | 男   | 221 | 38.3%  |
| (2) | 女   | 356 | 61.7%  |
|     | 無回答 | 60  | -      |
|     | 計   | 637 | 100.0% |

属性-2 年齢

|     |        | 回答数 | 構成比    |
|-----|--------|-----|--------|
| (1) | 20歳未満  | 2   | 0.3%   |
| (2) | 20～29歳 | 37  | 6.4%   |
| (3) | 30～39歳 | 86  | 14.8%  |
| (4) | 40～49歳 | 94  | 16.2%  |
| (5) | 50～59歳 | 88  | 15.1%  |
| (6) | 60～69歳 | 116 | 19.9%  |
| (7) | 70～79歳 | 135 | 23.2%  |
| (8) | 80歳以上  | 24  | 4.1%   |
|     | 無回答    | 55  | -      |
|     | 計      | 637 | 100.0% |

**属性－3 居住地**

|     |     | 回答数 | 構成比   |
|-----|-----|-----|-------|
| (1) | 市内  | 506 | 87.5% |
| (2) | 事業者 | 33  | 5.7%  |
| (3) | その他 | 39  | 6.7%  |
|     | 無回答 | 59  | －     |
|     | 計   | 637 | 99.9% |

**属性－4 居住年数**

|     |             | 回答数 | 構成比    |
|-----|-------------|-----|--------|
| (1) | 1年未満        | 46  | 8.8%   |
| (2) | 1年以上～5年未満   | 46  | 8.8%   |
| (3) | 5年以上～10年未満  | 45  | 8.6%   |
| (4) | 10年以上～20年未満 | 82  | 15.6%  |
| (5) | 20年以上～30年未満 | 101 | 19.2%  |
| (6) | 30年以上       | 205 | 39.0%  |
|     | 無回答         | 112 | －      |
|     | 計           | 637 | 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。

## 6 設問別集計(庁外)

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   | 77  | 32.9%  |
| (2) | 女   | 157 | 67.1%  |
|     | 無回答 | 4   | -      |
|     | 計   | 238 | 100.0% |

問2-1 年齢層は(外見で)

|     |       | 回答数 | 構成比    |
|-----|-------|-----|--------|
| (1) | 20歳代  | 51  | 23.0%  |
| (2) | 30歳代  | 51  | 23.0%  |
| (3) | 40歳代  | 62  | 27.9%  |
| (4) | 50歳以上 | 58  | 26.1%  |
|     | 無回答   | 16  | -      |
|     | 計     | 238 | 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         | 206 | 86.9% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 28  | 11.8% |
| (3) | やや悪い       | 2   | 0.8%  |
| (4) | 悪い         | 0   | 0.0%  |
| (5) | あいさつ等がなかった | 1   | 0.4%  |
|     | 無回答        | 1   | -     |
|     | 計          | 238 | 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         | 212 | 89.8% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 23  | 9.7%  |
| (3) | やや悪い       | 1   | 0.4%  |
| (4) | 悪い         | 0   | 0.0%  |
|     | 無回答        | 2   | -     |
|     | 計          | 238 | 99.9% |

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         | 210 | 89.0%  |
| (2) | どちらかと言えばよい | 25  | 10.6%  |
| (3) | やや悪い       | 1   | 0.4%   |
| (4) | 悪い         | 0   | 0.0%   |
|     | 無回答        | 2   | -      |
|     | 計          | 238 | 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         | 211 | 90.6%  |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 21  | 9.0%   |
| (3) | ややわかりにくい       | 1   | 0.4%   |
| (4) | わかりにくい         | 0   | 0.0%   |
|     | 無回答            | 5   | -      |
|     | 計              | 238 | 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   | 172 | 75.1% |
| (2) | やや速い | 50  | 21.8% |
| (3) | やや遅い | 6   | 2.6%  |
| (4) | 遅い   | 1   | 0.4%  |
|     | 無回答  | 9   | -     |
|     | 計    | 238 | 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  | 0   | 0.0%   |
| (2)  | 1点  | 0   | 0.0%   |
| (3)  | 2点  | 1   | 0.5%   |
| (4)  | 3点  | 0   | 0.0%   |
| (5)  | 4点  | 0   | 0.0%   |
| (6)  | 5点  | 5   | 2.3%   |
| (7)  | 6点  | 1   | 0.5%   |
| (8)  | 7点  | 11  | 5.0%   |
| (9)  | 8点  | 38  | 17.4%  |
| (10) | 9点  | 31  | 14.2%  |
| (11) | 10点 | 132 | 60.3%  |
|      | 無回答 | 19  | -      |
|      | 計   | 238 | 100.2% |

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 | 48  | -      |
|     | 無回答  | -   | -      |
|     | 計    | 48  | 100.0% |

#### 属性－1 性別

|     |     | 回答数 | 構成比    |
|-----|-----|-----|--------|
| (1) | 男   | 88  | 39.1%  |
| (2) | 女   | 137 | 60.9%  |
|     | 無回答 | 13  | -      |
|     | 計   | 238 | 100.0% |

#### 属性－2 年齢

|     |        | 回答数 | 構成比    |
|-----|--------|-----|--------|
| (1) | 20歳未満  | 2   | 0.9%   |
| (2) | 20～29歳 | 10  | 4.5%   |
| (3) | 30～39歳 | 37  | 16.5%  |
| (4) | 40～49歳 | 41  | 18.3%  |
| (5) | 50～59歳 | 40  | 17.9%  |
| (6) | 60～69歳 | 38  | 17.0%  |
| (7) | 70～79歳 | 51  | 22.8%  |
| (8) | 80歳以上  | 5   | 2.2%   |
|     | 無回答    | 14  | -      |
|     | 計      | 238 | 100.1% |

#### 属性－3 居住地

|     |     | 回答数 | 構成比    |
|-----|-----|-----|--------|
| (1) | 市内  | 177 | 79.0%  |
| (2) | 事業者 | 39  | 17.4%  |
| (3) | その他 | 8   | 3.6%   |
|     | 無回答 | 14  | -      |
|     | 計   | 238 | 100.0% |

#### 属性－4 居住年数

|     |             | 回答数 | 構成比    |
|-----|-------------|-----|--------|
| (1) | 1年未満        | 4   | 2.2%   |
| (2) | 1年以上～5年未満   | 10  | 5.6%   |
| (3) | 5年以上～10年未満  | 28  | 15.6%  |
| (4) | 10年以上～20年未満 | 30  | 16.7%  |
| (5) | 20年以上～30年未満 | 37  | 20.6%  |
| (6) | 30年以上       | 71  | 39.4%  |
|     | 無回答         | 58  | -      |
|     | 計           | 238 | 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。



現在、本市では、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あげます。

なお、ご記入後は、恐れ入りますが、各階のエレベータホール及び出入り口付近（北出口、南出口）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あげます。

次の間で、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りましたか？（ はいいくつでも）

例 各種申請 相談 市政への提案・要望  
その他（ ）

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

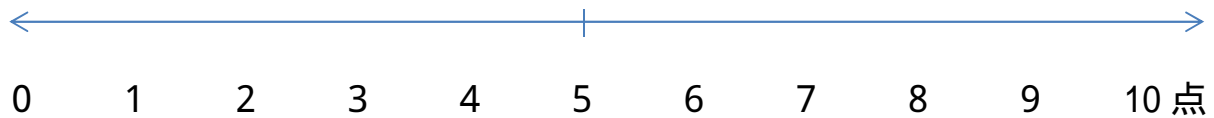
問9 こちらの窓口はどのようにして見つけれましたか？

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 )



問12 はどうでしたか？

よ い

問12及び問13は任意で設定していただいて構いません。

悪 い

問13 は

よ い

悪 い

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：政策調整課

TEL 072-740-1120

現在、本市では、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りましたか？ ( はいくつでも)

例 各種申請 相談 市政への提案・要望 その他  
( )

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？

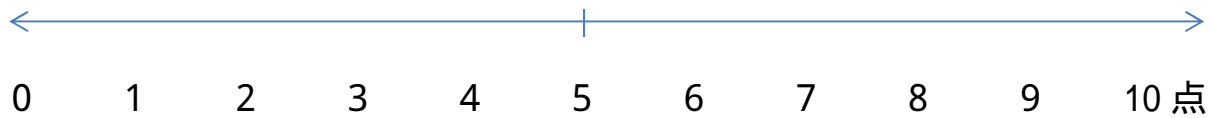
わかりやすい どちらかと言えばわかりやすい

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 )



問9 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

問9及び問10は任意で設定して  
いただいております。

問10

よ い

悪 い

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：政策調整課

TEL 072-740-1120