

令和元年度 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）

令和元年度 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、748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

令和元年11月1日(金)から令和元年11月29日(金)の1ヶ月間

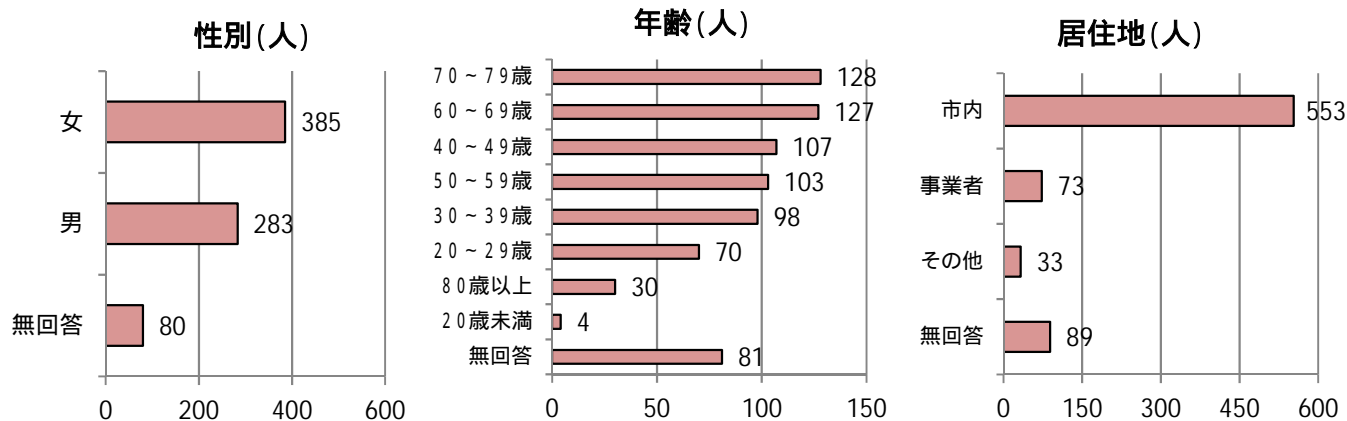
(4)調査項目

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

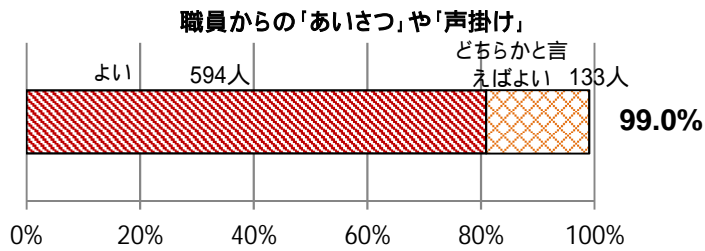
748人に回答いただき、属性は次のとおりです。



(2) 全体的な特徴

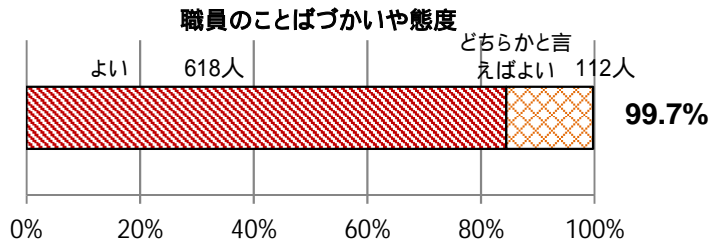
職員からの「あいさつ」や「声掛け」

99.0% 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)



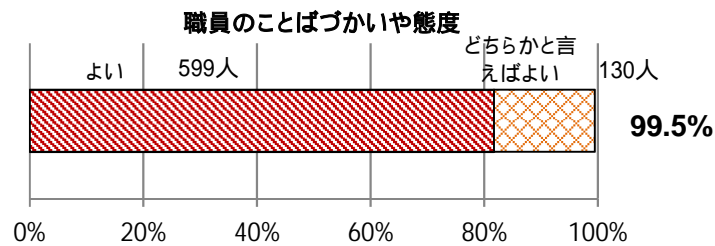
職員の言葉づかいや態度

99.7% 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)



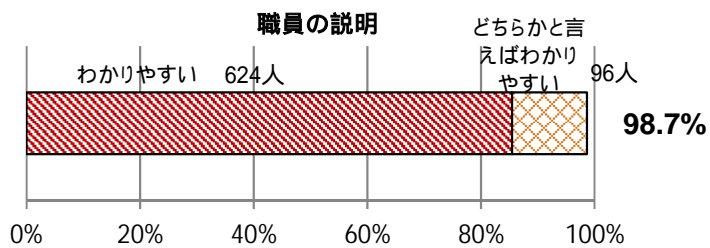
職員の身だしなみ

99.5% 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)



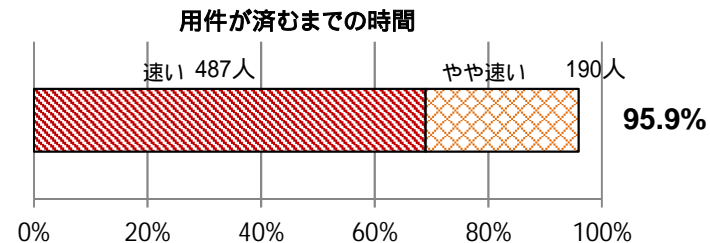
職員の説明

98.7% 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)

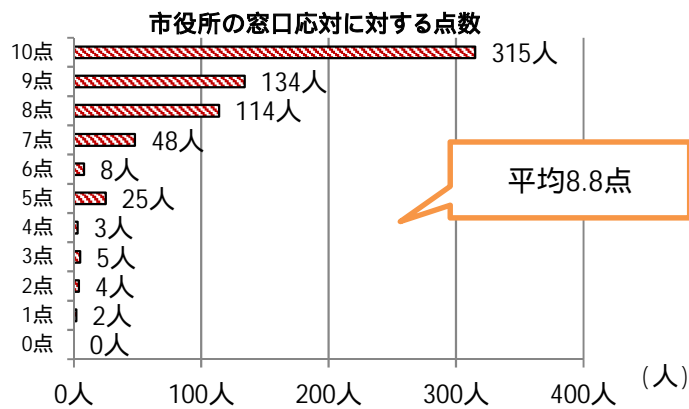


用件が済むまでの時間

95.9% 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、71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41件と最も多く、次に案内表示に関するものが9件施設整備に関するものが4件、アンケートに関する意見が2件、その他が15件ありました。

窓口対応に関するものは、「親切にわかりやすく対応していただき感謝しております。」「とても丁寧でした。話しやすい雰囲気でした。」「迅速にご対応いただきました。ありがとうございました。」などのお褒めのご意見を多数いただきました。一方、「受付に人を増やしてほしい。待つ時間が長すぎる。」という意見がありました案内表示に関するものは、「庁舎案内表示だと、自分の目的の窓口が一体どこなのか分かりにくい」「順番の札が見つげづらかった」、施設整備に関するものは、「庁内が少し暗いと思う」という意見をいただきました。

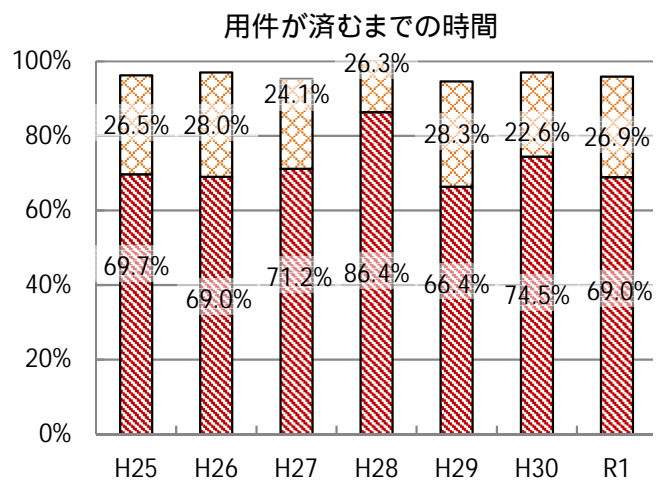
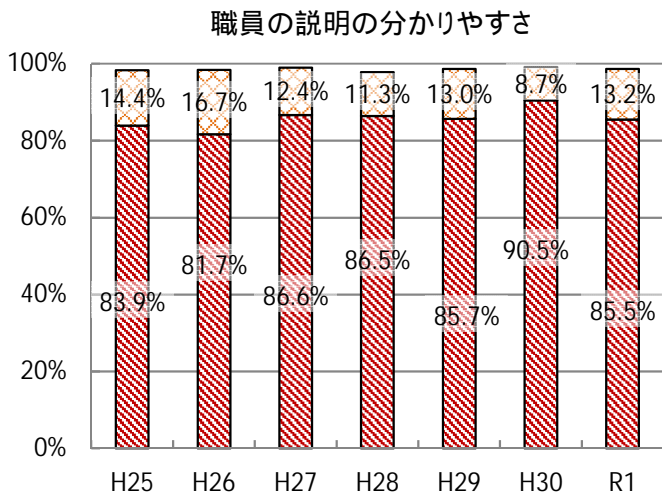
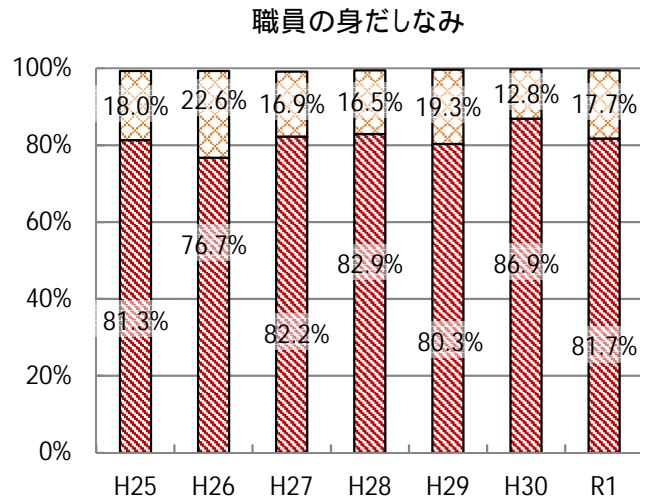
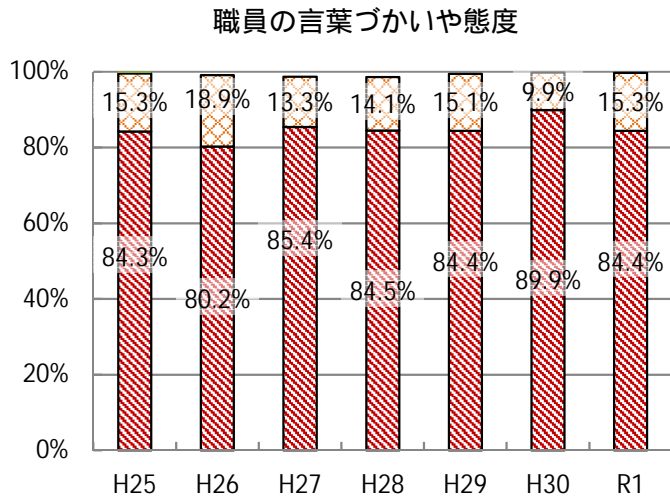
いただいた意見をもとに、引き続き市民サービスの維持・向上に努めます。

3 年度比較

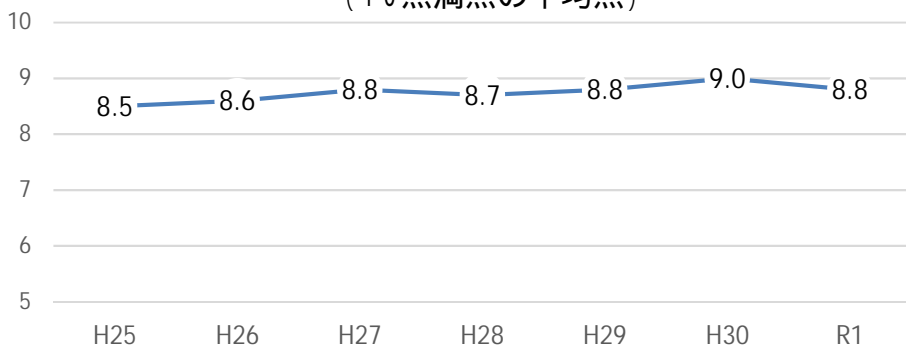
全ての項目で9割以上の来庁者が良いと答え、高水準で推移しています。

「窓口対応の満足度」は、近年は横ばいで推移しており、8.8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)



	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
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～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)	11月1日～29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	224	30.7%
(2)	女	506	69.3%
	無回答	18	-
	計	748	100.0%

問2 - 1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	154	22.1%
(2)	30歳代	236	33.9%
(3)	40歳代	199	28.6%
(4)	50歳以上	108	15.5%
	無回答	51	-
	計	748	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	594	80.9%
(2)	どちらかと言えばよい	133	18.1%
(3)	やや悪い	4	0.5%
(4)	悪い	2	0.3%
(5)	あいさつ等がなかった	1	0.1%
	無回答	14	-
	計	748	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	618	84.4%
(2)	どちらかと言えばよい	112	15.3%
(3)	やや悪い	2	0.3%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	16	-
	計	748	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	599	81.7%
(2)	どちらかと言えばよい	130	17.7%
(3)	やや悪い	4	0.5%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	15	-
	計	748	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	624	85.5%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	96	13.2%
(3)	ややわかりにくい	8	1.1%
(4)	わかりにくい	2	0.3%
	無回答	18	-
	計	748	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	487	69.0%
(2)	やや速い	190	26.9%
(3)	やや遅い	26	3.7%
(4)	遅い	3	0.4%
	無回答	42	-
	計	748	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	340	64.9%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	119	22.7%
(3)	ややわかりにくい	50	9.5%
(4)	わかりにくい	15	2.9%
	無回答	224	-
	計	748	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	59	12.3%
(2)	庁舎内の案内表示で	95	19.8%
(3)	職員に聞いて	123	25.7%
(4)	知っていた	178	37.2%
(5)	その他	24	5.0%
	無回答	269	-
	計	748	100.0%

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	63	45.0%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	54	38.6%
(3)	ややわかりにくい	18	12.9%
(4)	わかりにくい	5	3.6%
	無回答	608	-
	計	748	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	2	0.3%
(3)	2点	4	0.6%
(4)	3点	5	0.8%
(5)	4点	3	0.5%
(6)	5点	25	3.8%
(7)	6点	8	1.2%
(8)	7点	48	7.3%
(9)	8点	114	17.3%
(10)	9点	134	20.4%
(11)	10点	315	47.9%
	無回答	90	-
	計	748	100.0%

属性 - 1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	283	42.4%
(2)	女	385	57.6%
	無回答	80	-
	計	748	100.0%

属性 - 2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	4	0.6%
(2)	20～29歳	70	10.5%
(3)	30～39歳	98	14.7%
(4)	40～49歳	107	16.0%
(5)	50～59歳	103	15.4%
(6)	60～69歳	127	19.0%
(7)	70～79歳	128	19.2%
(8)	80歳以上	30	4.5%
	無回答	81	-
	計	748	100.0%

属性 - 3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	553	83.9%
(2)	事業者	73	11.1%
(3)	その他	33	5.0%
	無回答	89	-
	計	748	100.0%

属性 - 4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	32	5.7%
(2)	1年以上～5年未満	75	13.3%
(3)	5年以上～10年未満	50	8.9%
(4)	10年以上～20年未満	77	13.7%
(5)	20年以上～30年未満	122	21.6%
(6)	30年以上	208	36.9%
	無回答	184	-
	計	748	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	141	26.9%
(2)	女	383	73.1%
	無回答	16	-
	計	540	100.0%

問2 - 1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	122	24.3%
(2)	30歳代	177	35.3%
(3)	40歳代	138	27.5%
(4)	50歳以上	65	12.9%
	無回答	38	-
	計	540	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	428	81.4%
(2)	どちらかと言えばよい	92	17.5%
(3)	やや悪い	3	0.6%
(4)	悪い	2	0.4%
(5)	あいさつ等がなかった	1	0.2%
	無回答	14	-
	計	540	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	446	85.1%
(2)	どちらかと言えばよい	76	14.5%
(3)	やや悪い	2	0.4%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	16	-
	計	540	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	432	82.1%
(2)	どちらかと言えばよい	90	17.1%
(3)	やや悪い	4	0.8%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	14	-
	計	540	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	445	84.8%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	72	13.7%
(3)	ややわかりにくい	7	1.3%
(4)	わかりにくい	1	0.2%
	無回答	15	-
	計	540	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	345	67.8%
(2)	やや速い	140	27.5%
(3)	やや遅い	21	4.1%
(4)	遅い	3	0.6%
	無回答	31	-
	計	540	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	340	64.9%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	119	22.7%
(3)	ややわかりにくい	50	9.5%
(4)	わかりにくい	15	2.9%
	無回答	16	-
	計	540	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	59	12.3%
(2)	庁舎内の案内表示で	95	19.8%
(3)	職員に聞いて	123	25.7%
(4)	知っていた	178	37.2%
(5)	その他	24	5.0%
	無回答	61	-
	計	540	100.0%

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	63	45.0%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	54	38.6%
(3)	ややわかりにくい	18	12.9%
(4)	わかりにくい	5	3.6%
	無回答	400	-
	計	540	100.1%

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	1	0.2%
(3)	2点	2	0.4%
(4)	3点	4	0.9%
(5)	4点	3	0.6%
(6)	5点	17	3.6%
(7)	6点	7	1.5%
(8)	7点	37	7.9%
(9)	8点	75	16.0%
(10)	9点	97	20.7%
(11)	10点	226	48.2%
	無回答	71	-
	計	540	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	39	-
	無回答	-	-
	計	39	100.0%

属性 - 1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	203	42.4%
(2)	女	276	57.6%
	無回答	61	-
	計	540	100.0%

属性 - 2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	4	0.8%
(2)	20～29歳	49	10.3%
(3)	30～39歳	64	13.4%
(4)	40～49歳	80	16.7%
(5)	50～59歳	69	14.4%
(6)	60～69歳	101	21.1%
(7)	70～79歳	95	19.9%
(8)	80歳以上	16	3.3%
	無回答	62	-
	計	540	99.9%

属性 - 3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	409	86.7%
(2)	事業者	43	9.1%
(3)	その他	20	4.2%
	無回答	68	-
	計	540	100.0%

属性 - 4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	30	7.2%
(2)	1年以上～5年未満	55	13.1%
(3)	5年以上～10年未満	33	7.9%
(4)	10年以上～20年未満	61	14.6%
(5)	20年以上～30年未満	85	20.3%
(6)	30年以上	155	37.0%
	無回答	121	-
	計	540	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。

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	83	40.3%
(2)	女	123	59.7%
	無回答	2	-
	計	208	100.0%

問2 - 1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	32	16.4%
(2)	30歳代	59	30.3%
(3)	40歳代	61	31.3%
(4)	50歳以上	43	22.1%
	無回答	13	-
	計	208	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	166	79.8%
(2)	どちらかと言えばよい	41	19.7%
(3)	やや悪い	1	0.5%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	あいさつ等がなかった	0	0.0%
	無回答	0	-
	計	208	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	172	82.7%
(2)	どちらかと言えばよい	36	17.3%
(3)	やや悪い	0	0.0%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	0	-
	計	208	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	167	80.7%
(2)	どちらかと言えばよい	40	19.3%
(3)	やや悪い	0	0.0%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	1	-
	計	208	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	179	87.3%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	24	11.7%
(3)	ややわかりにくい	1	0.5%
(4)	わかりにくい	1	0.5%
	無回答	3	-
	計	208	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	142	72.1%
(2)	やや速い	50	25.4%
(3)	やや遅い	5	2.5%
(4)	遅い	0	0.0%
	無回答	11	-
	計	208	100.0%

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	1	0.5%
(3)	2点	2	1.1%
(4)	3点	1	0.5%
(5)	4点	0	0.0%
(6)	5点	8	4.2%
(7)	6点	1	0.5%
(8)	7点	11	5.8%
(9)	8点	39	20.6%
(10)	9点	37	19.6%
(11)	10点	89	47.1%
	無回答	19	-
	計	208	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	33	-
	無回答	-	-
	計	33	100.0%

属性 - 1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	80	42.3%
(2)	女	109	57.7%
	無回答	19	-
	計	208	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	21	11.1%
(3)	30～39歳	34	18.0%
(4)	40～49歳	27	14.3%
(5)	50～59歳	34	18.0%
(6)	60～69歳	26	13.8%
(7)	70～79歳	33	17.5%
(8)	80歳以上	14	7.4%
	無回答	19	-
	計	208	100.1%

属性 - 3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	144	77.0%
(2)	事業者	30	16.0%
(3)	その他	13	7.0%
	無回答	21	-
	計	208	100.0%

属性 - 4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	2	1.4%
(2)	1年以上～5年未満	20	13.8%
(3)	5年以上～10年未満	17	11.7%
(4)	10年以上～20年未満	16	11.0%
(5)	20年以上～30年未満	37	25.5%
(6)	30年以上	53	36.6%
	無回答	63	-
	計	208	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。

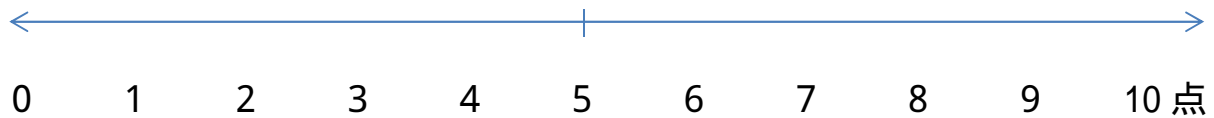
問9 こちらの窓口はどのようにして見つけれましたか？

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 とお答えになっ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 どちらかと言えばよい やや悪い 悪 い

問13 はど

問 1 2 及び問 1 3 は任意で設定

よ い どちらかと言えばよい やや悪い 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 ()

市民とお答えになった方は「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：政策創造課 TEL 072-740-1120

窓口アンケート（庁外版）

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き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

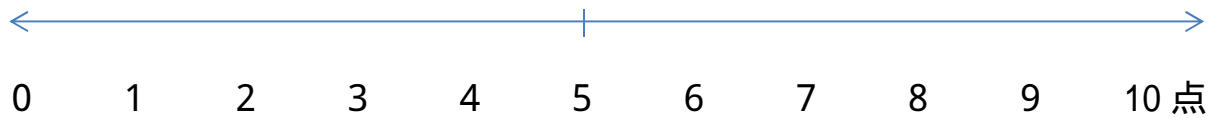
ややわかりにくい わかりにくい

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

裏面もお願いします。

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

問10 は

よ い どちらかと言えばよい やや悪い 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()

市民とお答えになった方は「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：政策創造課

TEL 072-740-1120