

令和2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2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、803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2年11月2日(月)から令和2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)」や、回答者の属性などについて、回答いただきました。

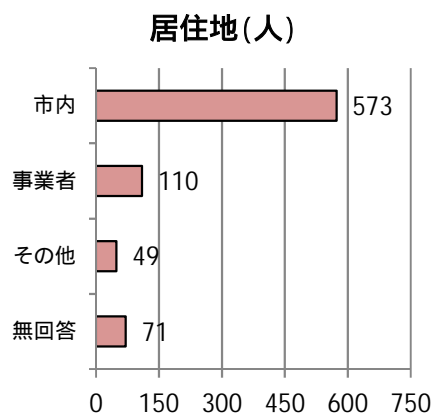
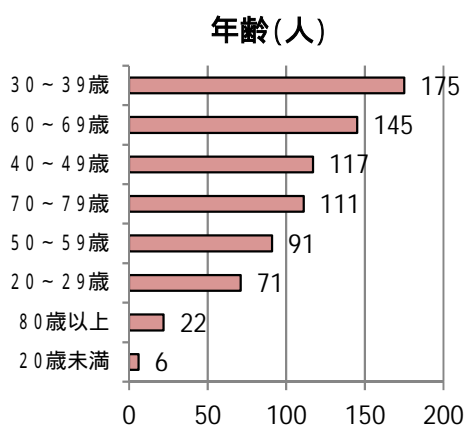
(5)その他

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

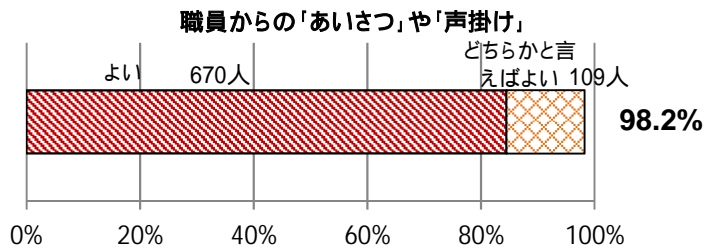
803人に回答いただき、属性は次のとおりです。



(2) 全体的な特徴

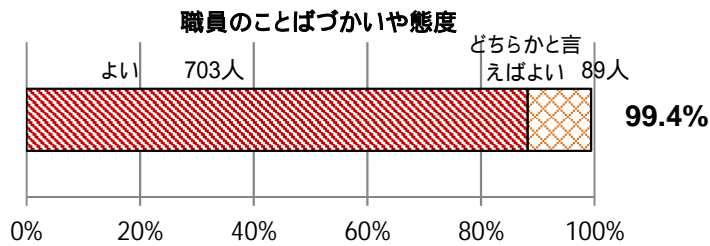
職員からの「あいさつ」や「声掛け」

98.2% 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)



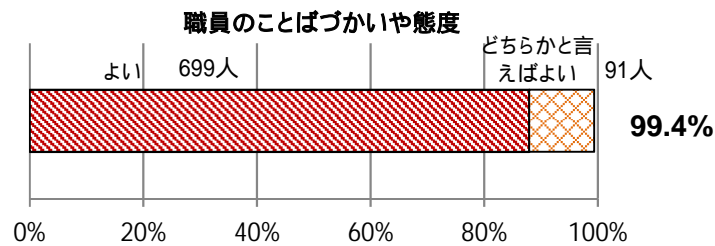
職員の言葉づかいや態度

99.4% 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)



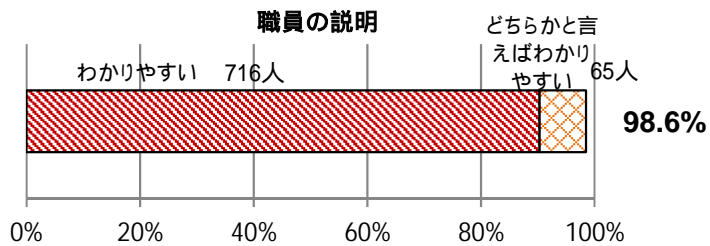
職員の身だしなみ

99.4% 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)



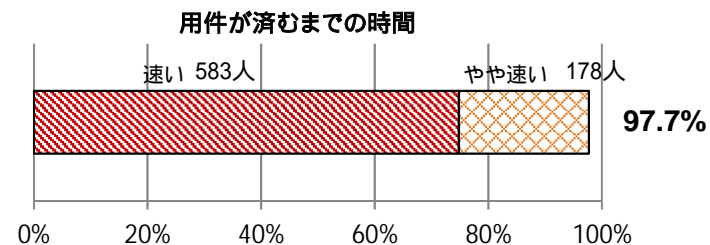
職員の説明

98.6% 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)

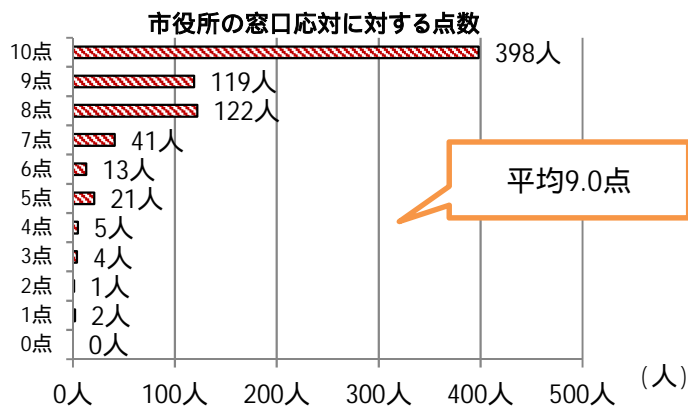


用件が済むまでの時間

97.7% 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、87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52件と最も多く、次に施設整備に関するものが8件、案内表示に関するものが4件、アンケートに関する意見が3件、その他が20件ありました。

窓口対応に関するものは、「丁寧でわかりやすかったです。こちらの質問にもわかりやすく説明して頂けました。」「親身になってくれて良かった。」「とても親切な対応で、手続きもスムーズに進み助かりました。」などのお褒めのご意見を多数いただきました。一方、「書類を提出した際に、その場で不備の確認をしてほしい。」というご意見がありました。

施設整備に関するものは、「老眼鏡を置いてほしい。」というご意見をいただきました。

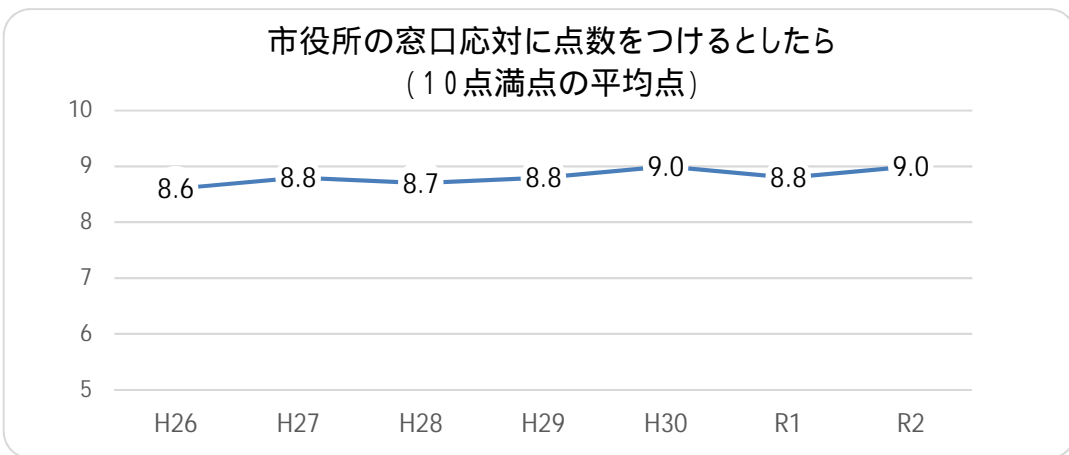
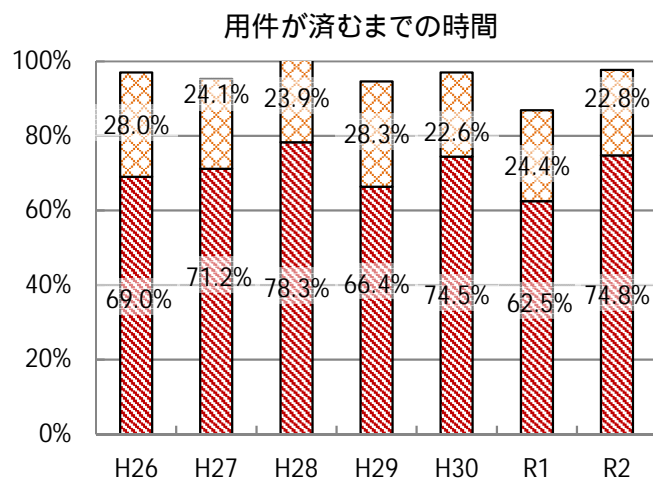
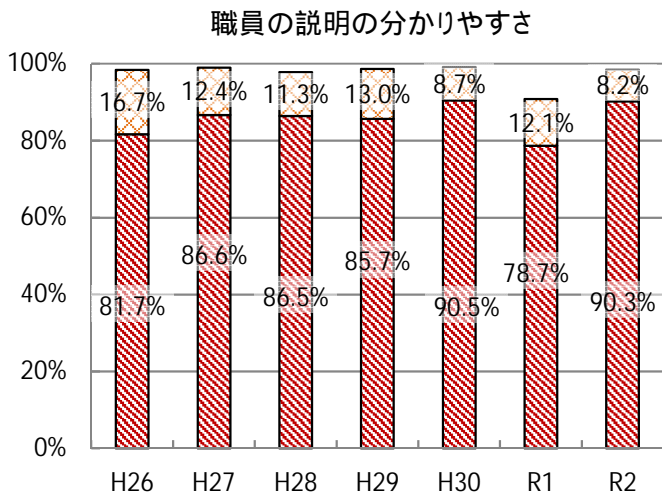
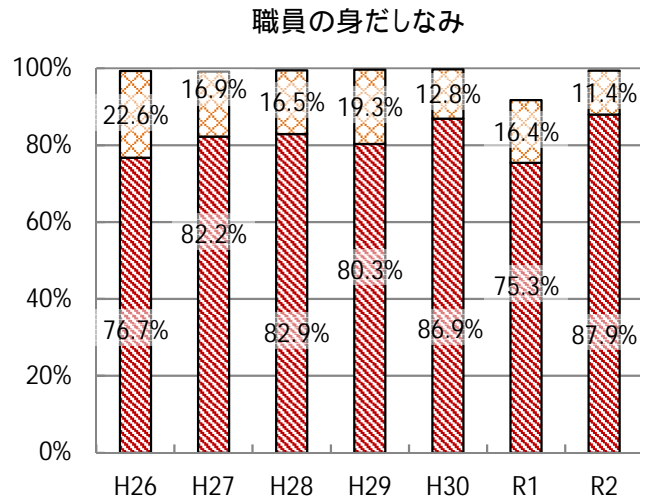
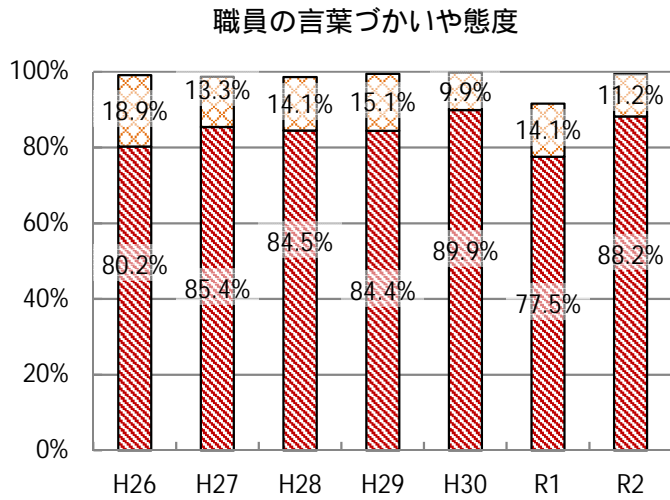
案内表示に関するものは、「窓口一覧でわかりやすく提示して頂けると助かる。」というご意見がありました。

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、9.0点となりました。

■ よい □ どちらかといえばよい



| | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 令和元年度 | 令和2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) | 11月2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。年齢層は(外見で)

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|-------|-----|--------|
| (1) | 20歳代 | 188 | 24.4% |
| (2) | 30歳代 | 259 | 33.6% |
| (3) | 40歳代 | 222 | 28.8% |
| (4) | 50歳以上 | 102 | 13.2% |
| | 無回答 | 32 | - |
| | 計 | 803 | 100.0% |

問3 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 | 670 | 84.5% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 109 | 13.7% |
| (3) | やや悪い | 6 | 0.8% |
| (4) | 悪い | 1 | 0.1% |
| (5) | あいさつ等がなかった | 7 | 0.9% |
| | 無回答 | 10 | - |
| | 計 | 803 | 100.0% |

問4 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 | 703 | 88.2% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 89 | 11.2% |
| (3) | やや悪い | 5 | 0.6% |
| (4) | 悪い | 0 | 0.0% |
| | 無回答 | 6 | - |
| | 計 | 803 | 100.0% |

問5 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 | 699 | 87.9% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 91 | 11.4% |
| (3) | やや悪い | 4 | 0.5% |
| (4) | 悪い | 1 | 0.1% |
| | 無回答 | 8 | - |
| | 計 | 803 | 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 | 716 | 90.3% |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 65 | 8.2% |
| (3) | ややわかりにくい | 11 | 1.4% |
| (4) | わかりにくい | 1 | 0.1% |
| | 無回答 | 10 | - |
| | 計 | 803 | 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 | 583 | 74.8% |
| (2) | やや速い | 178 | 22.8% |
| (3) | やや遅い | 14 | 1.8% |
| (4) | 遅い | 4 | 0.5% |
| | 無回答 | 24 | - |
| | 計 | 803 | 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 | 294 | 63.2% |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 99 | 21.3% |
| (3) | ややわかりにくい | 59 | 12.7% |
| (4) | わかりにくい | 13 | 2.8% |
| | 無回答 | 338 | - |
| | 計 | 803 | 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 | 13.8% |
| (2) | 庁舎内の案内表示で | 106 | 24.9% |
| (3) | 職員に聞いて | 86 | 20.2% |
| (4) | 知っていた | 146 | 34.3% |
| (5) | その他 | 29 | 6.8% |
| | 無回答 | 377 | - |
| | 計 | 803 | 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 | 100 | 49.3% |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 67 | 33.0% |
| (3) | ややわかりにくい | 31 | 15.3% |
| (4) | わかりにくい | 5 | 2.5% |
| | 無回答 | 600 | - |
| | 計 | 803 | 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 | 1 | 0.1% |
| (4) | 3点 | 4 | 0.6% |
| (5) | 4点 | 5 | 0.7% |
| (6) | 5点 | 21 | 2.9% |
| (7) | 6点 | 13 | 1.8% |
| (8) | 7点 | 41 | 5.6% |
| (9) | 8点 | 122 | 16.8% |
| (10) | 9点 | 119 | 16.4% |
| (11) | 10点 | 398 | 54.8% |
| | 無回答 | 77 | - |
| | 計 | 803 | 100.0% |

属性 - 1 年齢

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|--------|-----|--------|
| (1) | 20歳未満 | 6 | 0.8% |
| (2) | 20～29歳 | 71 | 9.6% |
| (3) | 30～39歳 | 175 | 23.7% |
| (4) | 40～49歳 | 117 | 15.9% |
| (5) | 50～59歳 | 91 | 12.3% |
| (6) | 60～69歳 | 145 | 19.6% |
| (7) | 70～79歳 | 111 | 15.0% |
| (8) | 80歳以上 | 22 | 3.0% |
| | 無回答 | 65 | - |
| | 計 | 803 | 100.0% |

属性 - 2 居住地

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|-----|-----|--------|
| (1) | 市内 | 573 | 78.3% |
| (2) | 事業者 | 110 | 15.0% |
| (3) | その他 | 49 | 6.7% |
| | 無回答 | 71 | - |
| | 計 | 803 | 100.0% |

属性 - 3 居住年数

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|-------------|-----|--------|
| (1) | 1年未満 | 33 | 5.3% |
| (2) | 1年以上～5年未満 | 114 | 18.5% |
| (3) | 5年以上～10年未満 | 71 | 11.5% |
| (4) | 10年以上～20年未満 | 94 | 15.2% |
| (5) | 20年以上～30年未満 | 110 | 17.8% |
| (6) | 30年以上 | 195 | 31.6% |
| | 無回答 | 186 | - |
| | 計 | 803 | 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。年齢層は(外見で)

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|-------|-----|--------|
| (1) | 20歳代 | 128 | 28.2% |
| (2) | 30歳代 | 169 | 37.2% |
| (3) | 40歳代 | 113 | 24.9% |
| (4) | 50歳以上 | 44 | 9.7% |
| | 無回答 | 16 | - |
| | 計 | 470 | 100.0% |

問3 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 | 372 | 80.2% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 81 | 17.5% |
| (3) | やや悪い | 6 | 1.3% |
| (4) | 悪い | 1 | 0.2% |
| (5) | あいさつ等がなかった | 4 | 0.9% |
| | 無回答 | 6 | - |
| | 計 | 470 | 100.0% |

問4 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 | 396 | 85.2% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 64 | 13.8% |
| (3) | やや悪い | 5 | 1.1% |
| (4) | 悪い | 0 | 0.0% |
| | 無回答 | 5 | - |
| | 計 | 470 | 100.0% |

問5 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 | 393 | 84.7% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 66 | 14.2% |
| (3) | やや悪い | 4 | 0.9% |
| (4) | 悪い | 1 | 0.2% |
| | 無回答 | 6 | - |
| | 計 | 470 | 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 | 407 | 88.1% |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 44 | 9.5% |
| (3) | ややわかりにくい | 11 | 2.4% |
| (4) | わかりにくい | 0 | 0.0% |
| | 無回答 | 8 | - |
| | 計 | 470 | 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 | 327 | 71.2% |
| (2) | やや速い | 120 | 26.1% |
| (3) | やや遅い | 9 | 2.0% |
| (4) | 遅い | 3 | 0.7% |
| | 無回答 | 11 | - |
| | 計 | 470 | 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 | 294 | 63.2% |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 99 | 21.3% |
| (3) | ややわかりにくい | 59 | 12.7% |
| (4) | わかりにくい | 13 | 2.8% |
| | 無回答 | 5 | - |
| | 計 | 470 | 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 | 13.8% |
| (2) | 庁舎内の案内表示で | 106 | 24.9% |
| (3) | 職員に聞いて | 86 | 20.2% |
| (4) | 知っていた | 146 | 34.3% |
| (5) | その他 | 29 | 6.8% |
| | 無回答 | 44 | - |
| | 計 | 470 | 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 | 100 | 49.3% |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 67 | 33.0% |
| (3) | ややわかりにくい | 31 | 15.3% |
| (4) | わかりにくい | 5 | 2.5% |
| | 無回答 | 267 | - |
| | 計 | 470 | 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 | 1 | 0.2% |
| (3) | 2点 | 1 | 0.2% |
| (4) | 3点 | 4 | 1.0% |
| (5) | 4点 | 3 | 0.7% |
| (6) | 5点 | 16 | 3.8% |
| (7) | 6点 | 9 | 2.2% |
| (8) | 7点 | 35 | 8.4% |
| (9) | 8点 | 82 | 19.7% |
| (10) | 9点 | 73 | 17.5% |
| (11) | 10点 | 192 | 46.2% |
| | 無回答 | 54 | - |
| | 計 | 470 | 100.0% |

属性 - 1 年齢

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|--------|-----|--------|
| (1) | 20歳未満 | 1 | 0.2% |
| (2) | 20～29歳 | 36 | 8.5% |
| (3) | 30～39歳 | 50 | 11.8% |
| (4) | 40～49歳 | 71 | 16.7% |
| (5) | 50～59歳 | 61 | 14.4% |
| (6) | 60～69歳 | 113 | 26.7% |
| (7) | 70～79歳 | 80 | 18.9% |
| (8) | 80歳以上 | 12 | 2.8% |
| | 無回答 | 46 | - |
| | 計 | 470 | 100.0% |

属性 - 2 居住地

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|-----|-----|--------|
| (1) | 市内 | 337 | 79.9% |
| (2) | 事業者 | 53 | 12.6% |
| (3) | その他 | 32 | 7.6% |
| | 無回答 | 48 | - |
| | 計 | 470 | 100.0% |

属性 - 3 居住年数

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|-------------|-----|--------|
| (1) | 1年未満 | 13 | 3.7% |
| (2) | 1年以上～5年未満 | 32 | 9.0% |
| (3) | 5年以上～10年未満 | 37 | 10.4% |
| (4) | 10年以上～20年未満 | 59 | 16.6% |
| (5) | 20年以上～30年未満 | 72 | 20.3% |
| (6) | 30年以上 | 142 | 40.0% |
| | 無回答 | 115 | - |
| | 計 | 470 | 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。年齢層は(外見で)

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|-------|-----|--------|
| (1) | 20歳代 | 60 | 18.9% |
| (2) | 30歳代 | 90 | 28.4% |
| (3) | 40歳代 | 109 | 34.4% |
| (4) | 50歳以上 | 58 | 18.3% |
| | 無回答 | 16 | - |
| | 計 | 333 | 100.0% |

問3 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 | 298 | 90.6% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 28 | 8.5% |
| (3) | やや悪い | 0 | 0.0% |
| (4) | 悪い | 0 | 0.0% |
| (5) | あいさつ等がなかった | 3 | 0.9% |
| | 無回答 | 4 | - |
| | 計 | 333 | 100.0% |

問4 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 | 307 | 92.5% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 25 | 7.5% |
| (3) | やや悪い | 0 | 0.0% |
| (4) | 悪い | 0 | 0.0% |
| | 無回答 | 1 | - |
| | 計 | 333 | 100.0% |

問5 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 | 306 | 92.4% |
| (2) | どちらかと言えばよい | 25 | 7.6% |
| (3) | やや悪い | 0 | 0.0% |
| (4) | 悪い | 0 | 0.0% |
| | 無回答 | 2 | - |
| | 計 | 333 | 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 | 309 | 93.4% |
| (2) | どちらかと言えばわかりやすい | 21 | 6.3% |
| (3) | ややわかりにくい | 0 | 0.0% |
| (4) | わかりにくい | 1 | 0.3% |
| | 無回答 | 2 | - |
| | 計 | 333 | 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 | 256 | 80.0% |
| (2) | やや速い | 58 | 18.1% |
| (3) | やや遅い | 5 | 1.6% |
| (4) | 遅い | 1 | 0.3% |
| | 無回答 | 13 | - |
| | 計 | 333 | 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 | 0.3% |
| (3) | 2点 | 0 | 0.0% |
| (4) | 3点 | 0 | 0.0% |
| (5) | 4点 | 2 | 0.6% |
| (6) | 5点 | 5 | 1.6% |
| (7) | 6点 | 4 | 1.3% |
| (8) | 7点 | 6 | 1.9% |
| (9) | 8点 | 40 | 12.9% |
| (10) | 9点 | 46 | 14.8% |
| (11) | 10点 | 206 | 66.5% |
| | 無回答 | 23 | - |
| | 計 | 333 | 100.0% |

属性 - 1 年齢

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|--------|-----|--------|
| (1) | 20歳未満 | 5 | 1.6% |
| (2) | 20～29歳 | 35 | 11.1% |
| (3) | 30～39歳 | 125 | 39.8% |
| (4) | 40～49歳 | 46 | 14.6% |
| (5) | 50～59歳 | 30 | 9.6% |
| (6) | 60～69歳 | 32 | 10.2% |
| (7) | 70～79歳 | 31 | 9.9% |
| (8) | 80歳以上 | 10 | 3.2% |
| | 無回答 | 19 | - |
| | 計 | 333 | 100.0% |

属性 - 2 居住地

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|-----|-----|--------|
| (1) | 市内 | 236 | 76.4% |
| (2) | 事業者 | 56 | 18.1% |
| (3) | その他 | 17 | 5.5% |
| | 無回答 | 24 | - |
| | 計 | 333 | 100.0% |

属性 - 3 居住年数

| | | 回答数 | 構成比 |
|-----|-------------|-----|--------|
| (1) | 1年未満 | 20 | 7.6% |
| (2) | 1年以上～5年未満 | 82 | 31.3% |
| (3) | 5年以上～10年未満 | 34 | 13.0% |
| (4) | 10年以上～20年未満 | 35 | 13.4% |
| (5) | 20年以上～30年未満 | 38 | 14.5% |
| (6) | 30年以上 | 53 | 20.2% |
| | 無回答 | 71 | - |
| | 計 | 333 | 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。

窓口アンケート（庁内版）

本市では、市民満足度の向上に向けて窓口サービスの質を高めるため、市役所や市の施設の窓口に来られた方を対象にアンケートを実施しています。

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、各階のエレベータホール及び出入り口付近（正面玄関）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。

・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

裏面もお願いします。

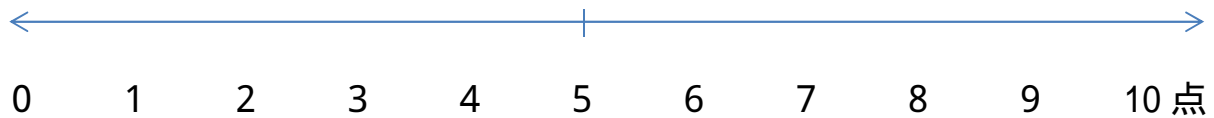
問9 こちらの窓口はどのようにして見つけれられましたか？

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 ややよい 悪 い

問12及び問13は任意で設定

問13

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 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

2 属 性 市民 事業者 その他()

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）

本市では、市民満足度の向上に向けて窓口サービスの質を高めるため、市役所や市の施設の窓口に来られた方を対象にアンケートを実施しています。

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。

・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

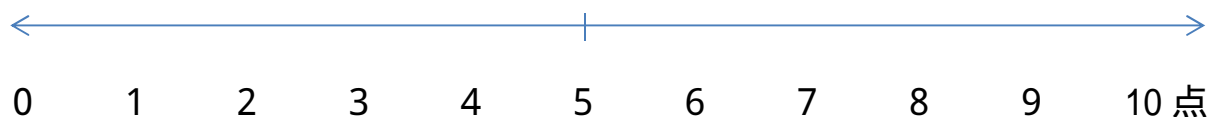
ややわかりにくい わかりにくい

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

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 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 |

2 属 性

市民 事業者 その他 ()

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 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