

令和3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3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、1063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3年11月10日(水)から令和3年12月10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。

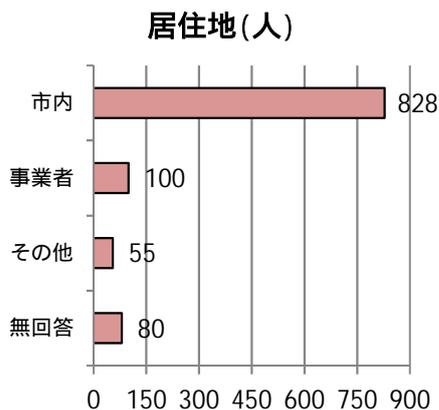
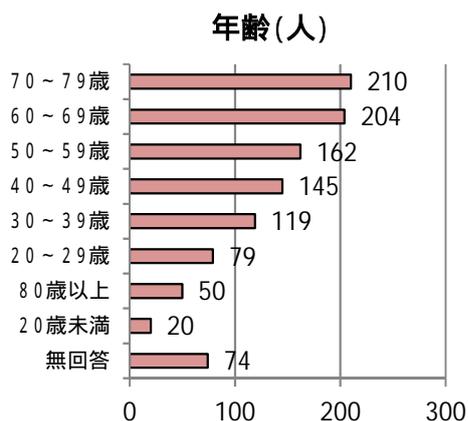
(5)その他

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

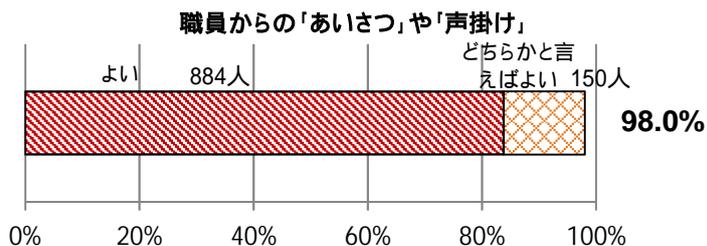
1063人に回答いただき、属性は次のとおりです。



(2) 全体的な特徴

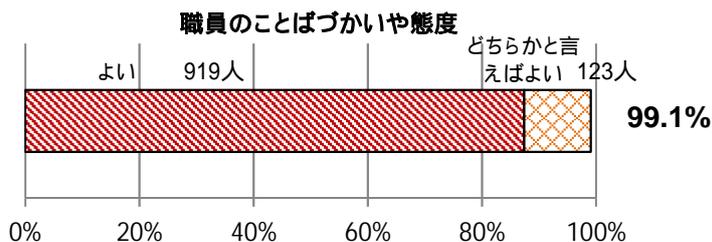
職員からの「あいさつ」や「声掛け」

98.0% 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)



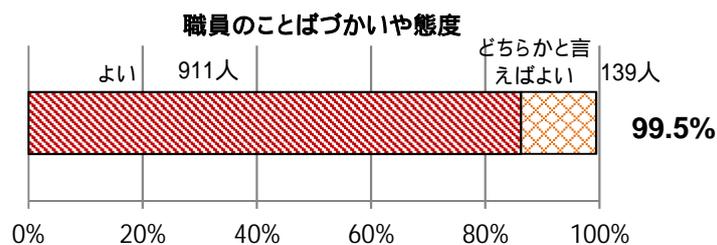
職員の言葉づかいや態度

99.1% 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)



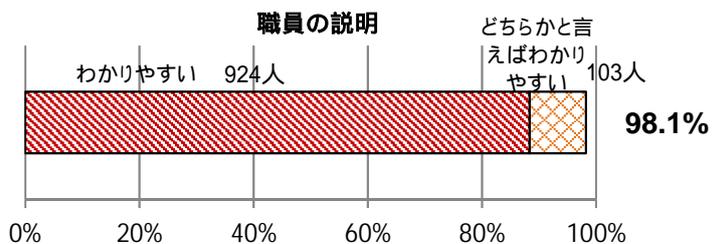
職員の身だしなみ

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)



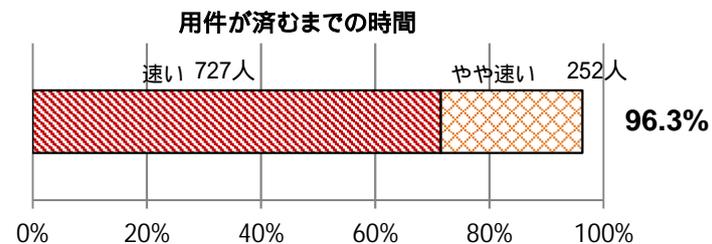
職員の説明

98.1% 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)

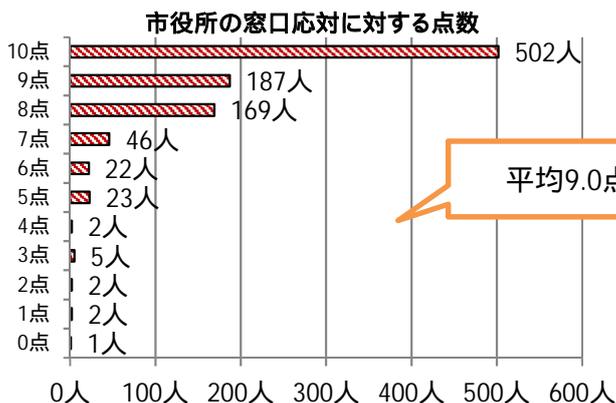


用件が済むまでの時間

96.3% 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158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123件と最も多く、次に施設整備に関するものが13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、その他は15件でした。

窓口対応に関するものは、「とても気持ちよく対応して頂き(いつも)感謝しています。」「いつも親切で丁寧な対応をしてくださっています。ありがとうございます。」「てきぱきとお仕事されていて気持ち良いです。」など、お褒めのご意見を多数いただきました。一方、「高齢者や耳の遠い方(一目ではわかりにくいですが、気づいた時点で)には、ゆっくり、簡潔に説明して欲しい。」「マスク着用で声が聞き取りにくい」というご意見がありました。

施設整備に関するものは、「照明が暗い。」「雨の日は傘立てがほしい。」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、「受付の番号札の場所がわかりにくかった。」というご意見がありました。

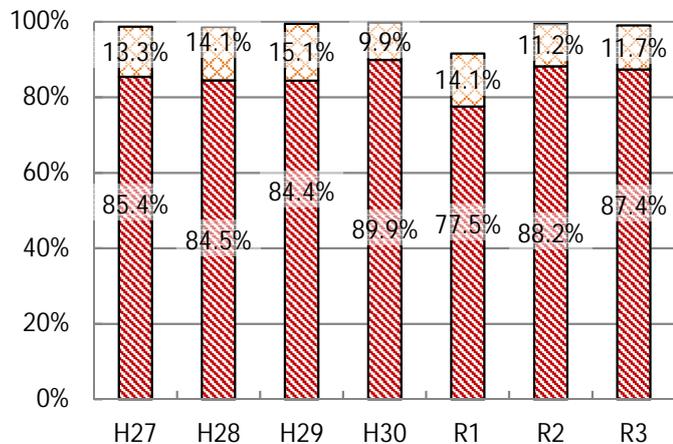
いただいた意見をもとに、引き続き市民サービスの維持・向上に努めます。

3 年度比較

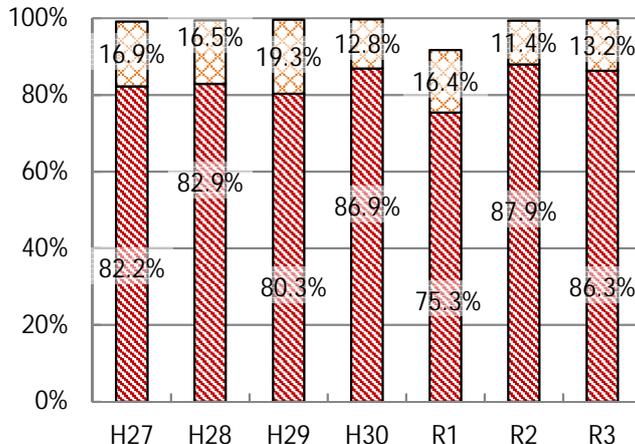
全ての項目で9割以上の来庁者が「よい」または「どちらかといえばよい」と答え、高水準で推移しています。
 「窓口対応の満足度」は、近年は横ばいで推移しており、9.0点となりました。

■よい □どちらかといえばよい

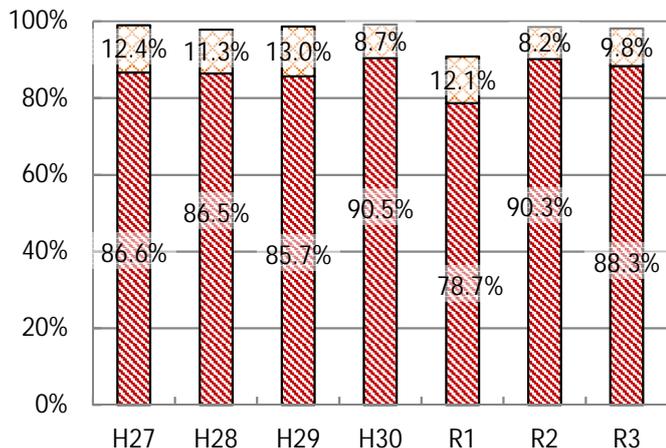
職員の言葉づかいや態度



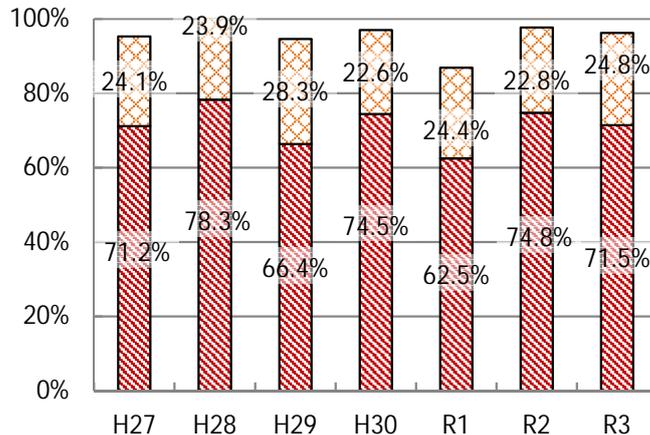
職員の身だしなみ



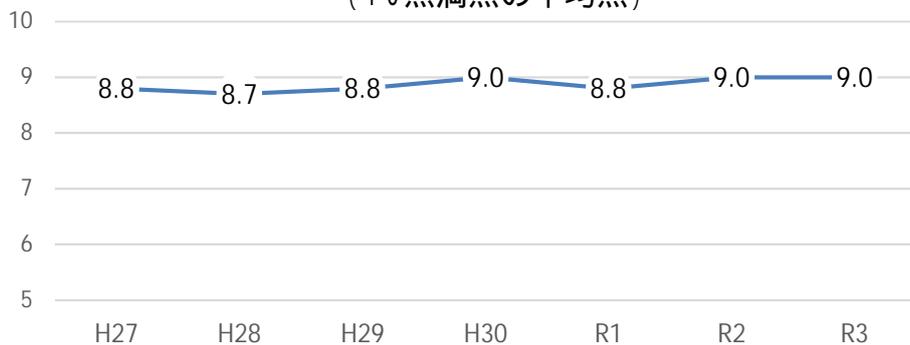
職員の説明の分かりやすさ



用件が済むまでの時間



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)



	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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～29日 (1ヶ月間)	11月2日～30日 (1ヶ月間)	11月10日～12月10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	18.3%
(2)	30歳代	317	30.8%
(3)	40歳代	355	34.5%
(4)	50歳以上	168	16.3%
	無回答	35	-
	計	1063	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	884	83.8%
(2)	どちらかと言えばよい	150	14.2%
(3)	やや悪い	8	0.8%
(4)	悪い	4	0.4%
(5)	あいさつ等がなかった	9	0.9%
	無回答	8	-
	計	1063	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	919	87.4%
(2)	どちらかと言えばよい	123	11.7%
(3)	やや悪い	8	0.8%
(4)	悪い	2	0.2%
	無回答	11	-
	計	1063	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	911	86.3%
(2)	どちらかと言えばよい	139	13.2%
(3)	やや悪い	4	0.4%
(4)	悪い	2	0.2%
	無回答	7	-
	計	1063	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	924	88.3%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	103	9.8%
(3)	ややわかりにくい	16	1.5%
(4)	わかりにくい	3	0.3%
	無回答	17	-
	計	1063	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	727	71.5%
(2)	やや速い	252	24.8%
(3)	やや遅い	36	3.5%
(4)	遅い	2	0.2%
	無回答	46	-
	計	1063	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	390	69.9%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	105	18.8%
(3)	ややわかりにくい	55	9.9%
(4)	わかりにくい	8	1.4%
	無回答	505	-
	計	1063	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	69	13.4%
(2)	庁舎内の案内表示で	108	20.9%
(3)	職員に聞いて	83	16.1%
(4)	知っていた	226	43.8%
(5)	その他	30	5.8%
	無回答	547	-
	計	1063	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	54.3%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	56	30.4%
(3)	ややわかりにくい	23	12.5%
(4)	わかりにくい	5	2.7%
	無回答	879	-
	計	1063	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	0.1%
(2)	1点	2	0.2%
(3)	2点	2	0.2%
(4)	3点	5	0.5%
(5)	4点	2	0.2%
(6)	5点	23	2.4%
(7)	6点	22	2.3%
(8)	7点	46	4.8%
(9)	8点	169	17.6%
(10)	9点	187	19.5%
(11)	10点	502	52.2%
	無回答	102	-
	計	1063	100.0%

属性 - 1 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	20	2.0%
(2)	20～29歳	79	8.0%
(3)	30～39歳	119	12.0%
(4)	40～49歳	145	14.7%
(5)	50～59歳	162	16.4%
(6)	60～69歳	204	20.6%
(7)	70～79歳	210	21.2%
(8)	80歳以上	50	5.1%
	無回答	74	-
	計	1063	100.0%

属性 - 2 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	828	84.2%
(2)	事業者	100	10.2%
(3)	その他	55	5.6%
	無回答	80	-
	計	1063	100.0%

属性 - 3 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	27	3.1%
(2)	1年以上～5年未満	91	10.3%
(3)	5年以上～10年未満	82	9.3%
(4)	10年以上～20年未満	147	16.6%
(5)	20年以上～30年未満	188	21.3%
(6)	30年以上	349	39.5%
	無回答	179	-
	計	1063	100.0%

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	142	26.0%
(2)	30歳代	183	33.5%
(3)	40歳代	157	28.8%
(4)	50歳以上	64	11.7%
	無回答	15	-
	計	561	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	464	83.0%
(2)	どちらかと言えばよい	85	15.2%
(3)	やや悪い	3	0.5%
(4)	悪い	3	0.5%
(5)	あいさつ等がなかった	4	0.7%
	無回答	2	-
	計	561	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	475	85.4%
(2)	どちらかと言えばよい	75	13.5%
(3)	やや悪い	4	0.7%
(4)	悪い	2	0.4%
	無回答	5	-
	計	561	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	470	84.2%
(2)	どちらかと言えばよい	83	14.9%
(3)	やや悪い	3	0.5%
(4)	悪い	2	0.4%
	無回答	3	-
	計	561	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	491	88.2%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	52	9.3%
(3)	ややわかりにくい	12	2.2%
(4)	わかりにくい	2	0.4%
	無回答	4	-
	計	561	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	390	71.0%
(2)	やや速い	136	24.8%
(3)	やや遅い	22	4.0%
(4)	遅い	1	0.2%
	無回答	12	-
	計	561	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	390	69.9%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	105	18.8%
(3)	ややわかりにくい	55	9.9%
(4)	わかりにくい	8	1.4%
	無回答	3	-
	計	561	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	69	13.4%
(2)	庁舎内の案内表示で	108	20.9%
(3)	職員に聞いて	83	16.1%
(4)	知っていた	226	43.8%
(5)	その他	30	5.8%
	無回答	45	-
	計	561	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	54.3%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	56	30.4%
(3)	ややわかりにくい	23	12.5%
(4)	わかりにくい	5	2.7%
	無回答	377	-
	計	561	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	0	0.0%
(3)	2点	2	0.4%
(4)	3点	4	0.8%
(5)	4点	1	0.2%
(6)	5点	16	3.1%
(7)	6点	12	2.3%
(8)	7点	26	5.1%
(9)	8点	93	18.2%
(10)	9点	95	18.6%
(11)	10点	262	51.2%
	無回答	49	-
	計	561	100.0%

属性 - 1 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	9	1.8%
(2)	20～29歳	44	8.6%
(3)	30～39歳	47	9.2%
(4)	40～49歳	70	13.7%
(5)	50～59歳	95	18.6%
(6)	60～69歳	118	23.1%
(7)	70～79歳	101	19.8%
(8)	80歳以上	27	5.3%
	無回答	50	-
	計	561	100.0%

属性 - 2 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	445	87.1%
(2)	事業者	43	8.4%
(3)	その他	23	4.5%
	無回答	50	-
	計	561	100.0%

属性 - 3 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	13	2.8%
(2)	1年以上～5年未満	36	7.8%
(3)	5年以上～10年未満	39	8.4%
(4)	10年以上～20年未満	88	19.0%
(5)	20年以上～30年未満	104	22.5%
(6)	30年以上	182	39.4%
	無回答	99	-
	計	561	100.0%

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	46	9.5%
(2)	30歳代	134	27.8%
(3)	40歳代	198	41.1%
(4)	50歳以上	104	21.6%
	無回答	20	-
	計	502	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	420	84.7%
(2)	どちらかと言えばよい	65	13.1%
(3)	やや悪い	5	1.0%
(4)	悪い	1	0.2%
(5)	あいさつ等がなかった	5	1.0%
	無回答	6	-
	計	502	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	444	89.5%
(2)	どちらかと言えばよい	48	9.7%
(3)	やや悪い	4	0.8%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	6	-
	計	502	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	441	88.6%
(2)	どちらかと言えばよい	56	11.2%
(3)	やや悪い	1	0.2%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	4	-
	計	502	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	433	88.5%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	51	10.4%
(3)	ややわかりにくい	4	0.8%
(4)	わかりにくい	1	0.2%
	無回答	13	-
	計	502	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	337	72.0%
(2)	やや速い	116	24.8%
(3)	やや遅い	14	3.0%
(4)	遅い	1	0.2%
	無回答	33	-
	計	501	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	2	0.4%
(3)	2点	0	0.0%
(4)	3点	1	0.2%
(5)	4点	1	0.2%
(6)	5点	7	1.5%
(7)	6点	10	2.2%
(8)	7点	21	4.5%
(9)	8点	78	16.9%
(10)	9点	93	20.1%
(11)	10点	249	53.9%
	無回答	40	-
	計	502	100.0%

属性 - 1 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	11	2.3%
(2)	20～29歳	35	7.3%
(3)	30～39歳	72	15.1%
(4)	40～49歳	75	15.7%
(5)	50～59歳	67	14.0%
(6)	60～69歳	86	18.0%
(7)	70～79歳	109	22.8%
(8)	80歳以上	23	4.8%
	無回答	24	-
	計	502	100.0%

属性 - 2 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	383	81.1%
(2)	事業者	57	12.1%
(3)	その他	32	6.8%
	無回答	30	-
	計	502	100.0%

属性 - 3 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	14	3.3%
(2)	1年以上～5年未満	55	13.0%
(3)	5年以上～10年未満	43	10.2%
(4)	10年以上～20年未満	59	14.0%
(5)	20年以上～30年未満	84	19.9%
(6)	30年以上	167	39.6%
	無回答	80	-
	計	502	100.0%