

令和4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	5
4	設問別全体集計	6
5	設問別集計（庁内）	10
6	設問別集計（庁外）	14

（参考資料）

令和4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、792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4年12月1日(木)から令和4年12月26日(月)の約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)」などについて、回答いただきました。

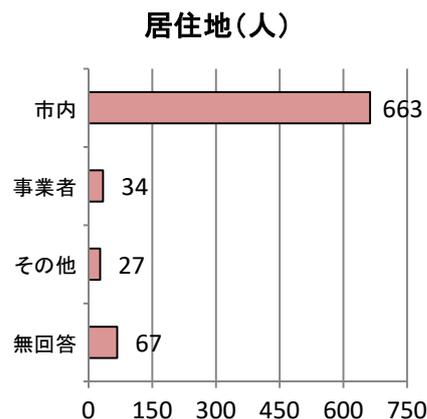
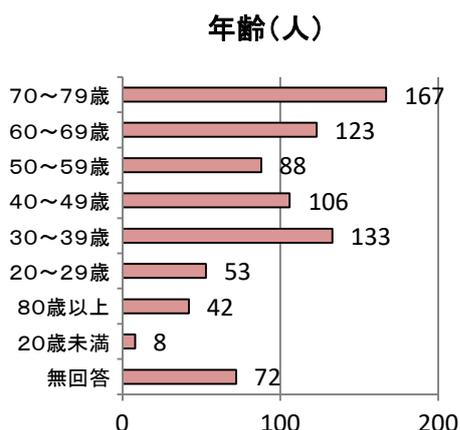
(5)その他

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

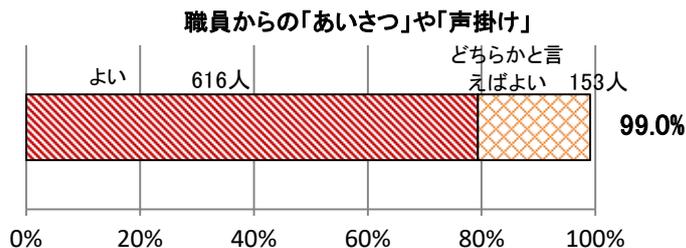
792人に回答いただき、属性は次のとおりです。



(2) 全体的な特徴

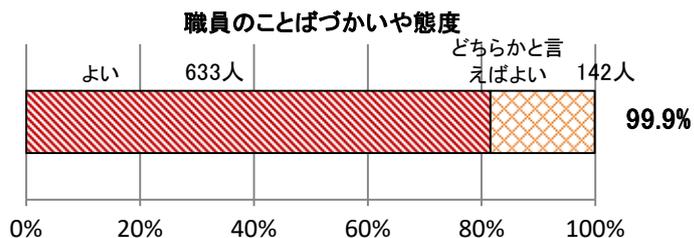
■職員からの「あいさつ」や「声掛け」

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)



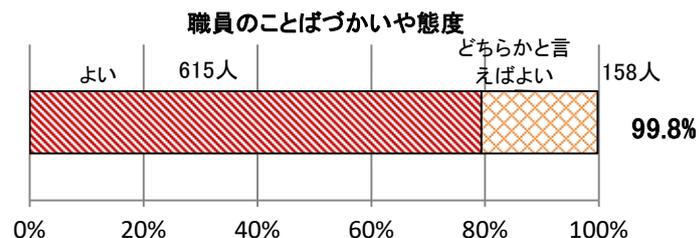
■職員の言葉づかいや態度

99.9%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)



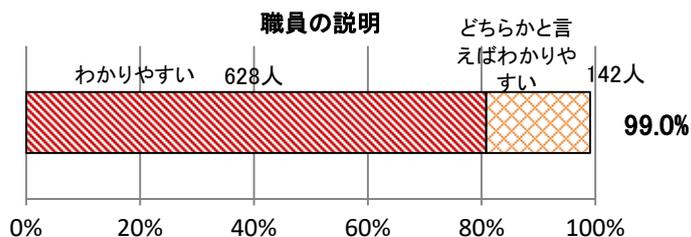
■職員の身だしなみ

99.8%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)



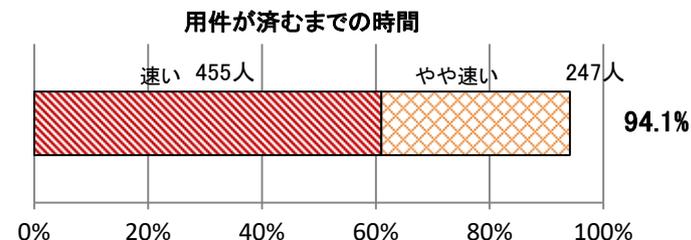
■職員の説明

99.0%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)

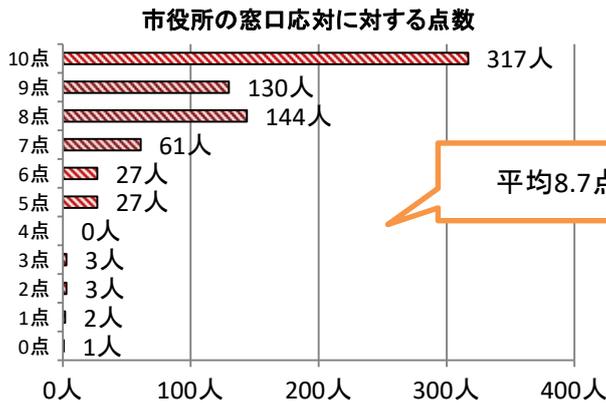


■用件が済むまでの時間

94.1%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99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59件と最も多く、次に施設整備に関するものが23件、案内表示に関するものが7件、アンケートに関する意見が1件、その他は9件でした。

窓口対応に関するものは、「とても親切で親身になってくれ、ていねいな対応をしてもらった。」「私は他の市役所でもサービスを見てきましたが、川西市は大変良いと思います。」「不安を相談できて良かった。早かった。」など、お褒めのご意見を多数いただきました。一方、「上から目線の方がおられる。何かなあと思う。分からないから尋ねているのに…。」「来所した時にウロウロしている様子の人を見たら声をかけてほしい。横向きに座られているので、窓口気がつきにくいのかな…。？」というご意見がありました。

施設整備に関するものは、「待合席に荷物置きがほしい」というご意見のほか、特に庁外施設において開館時間の延長希望などのご意見をいただきました。

案内表示に関するものは、「地下駐車場でエレベータへの案内が十分でない。」というご意見や、窓口の表示に専門用語が使われておりわかりにくいという趣旨のご意見がありました。

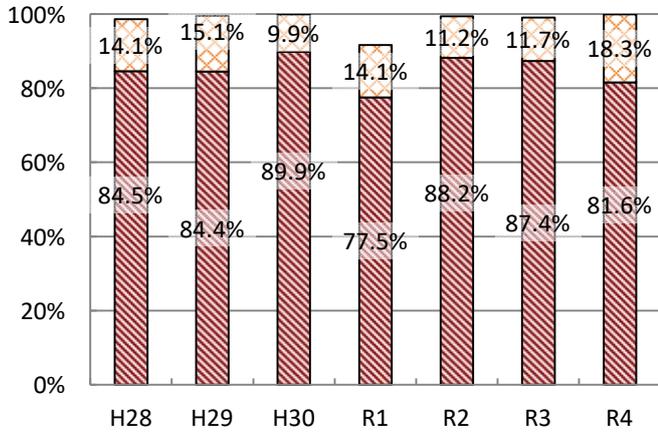
いただいた意見をもとに、引き続き市民サービスの維持・向上に努めます。

3 年度比較

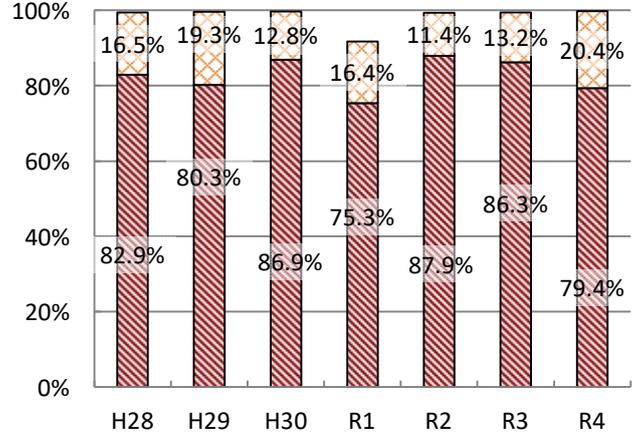
- 全ての項目で9割以上の来庁者が「よい」または「どちらかといえばよい」と答え、高水準で推移しています。
- 「窓口対応の満足度」は、近年は横ばいで推移しており、8.7点となりました。

■よい □どちらかといえばよい

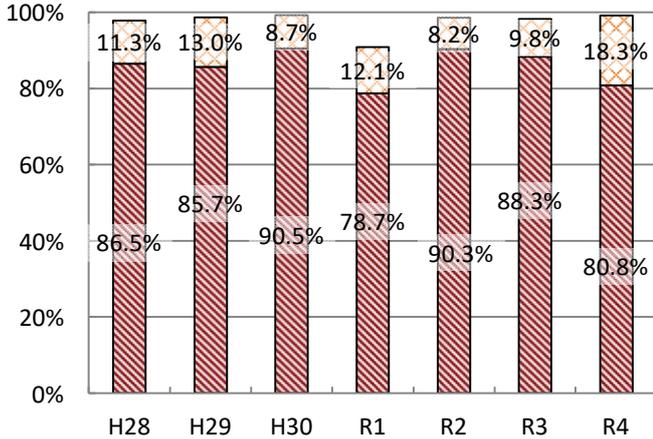
職員の言葉づかいや態度



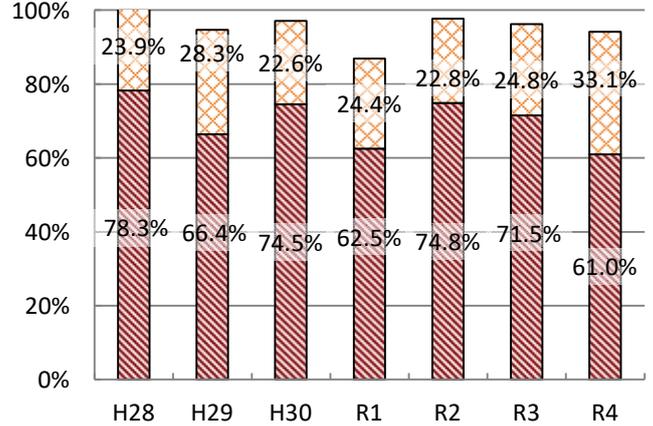
職員の身だしなみ



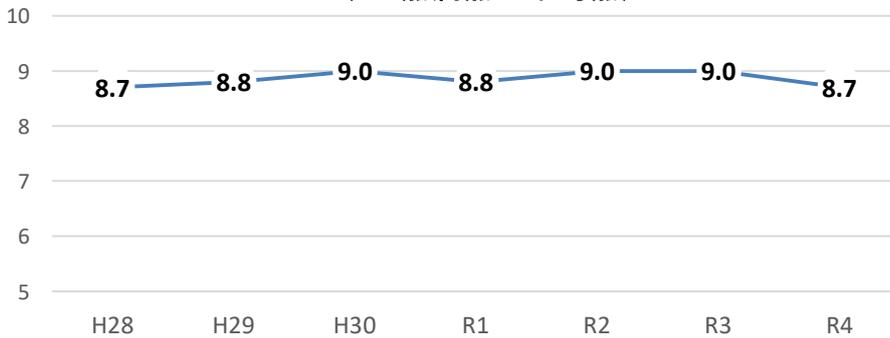
職員の説明の分かりやすさ



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	令和4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～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)	12月1日～12月26日 (約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 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	616	79.4%
(2)	どちらかと言えばよい	153	19.7%
(3)	やや悪い	0	0.0%
(4)	悪い	4	0.5%
(5)	あいさつ等がなかった	3	0.4%
	無回答	16	-
	計	792	100.0%

問3 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	633	81.6%
(2)	どちらかと言えばよい	142	18.3%
(3)	やや悪い	0	0.0%
(4)	悪い	1	0.1%
	無回答	16	-
	計	792	100.0%

問4 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	615	79.4%
(2)	どちらかと言えばよい	158	20.4%
(3)	やや悪い	2	0.3%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	17	-
	計	792	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5 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	628	80.8%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	142	18.3%
(3)	ややわかりにくい	6	0.8%
(4)	わかりにくい	1	0.1%
	無回答	15	-
	計	792	100.0%

問6 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	455	61.0%
(2)	やや速い	247	33.1%
(3)	やや遅い	38	5.1%
(4)	遅い	6	0.8%
	無回答	46	-
	計	792	100.0%

問7 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	197	70.4%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	60	21.4%
(3)	ややわかりにくい	16	5.7%
(4)	わかりにくい	7	2.5%
	無回答	147	-
	計	427	100.0%

問8 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	16	6.3%
(2)	庁舎内の案内表示で	48	18.9%
(3)	職員に聞いて	30	11.8%
(4)	知っていた	146	57.5%
(5)	その他	14	5.5%
	無回答	32	-
	計	427	100.0%

問9 問8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	52	54.7%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	32	33.7%
(3)	ややわかりにくい	6	6.3%
(4)	わかりにくい	5	5.3%
	無回答	332	-
	計	427	100.0%

問10 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	0.3%
(3)	2点	3	0.4%
(4)	3点	3	0.4%
(5)	4点	0	0.0%
(6)	5点	27	3.8%
(7)	6点	27	3.8%
(8)	7点	61	8.5%
(9)	8点	144	20.1%
(10)	9点	130	18.2%
(11)	10点	317	44.3%
	無回答	77	-
	計	792	100.0%

属性－1 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	8	1.1%
(2)	20～29歳	53	7.4%
(3)	30～39歳	133	18.5%
(4)	40～49歳	106	14.7%
(5)	50～59歳	88	12.2%
(6)	60～69歳	123	17.1%
(7)	70～79歳	167	23.2%
(8)	80歳以上	42	5.8%
	無回答	72	－
	計	792	100.0%

属性－2 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	663	91.6%
(2)	事業者	34	4.7%
(3)	その他	27	3.7%
	無回答	68	－
	計	792	100.0%

属性－3 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	32	6.7%
(2)	1年以上～5年未満	74	15.5%
(3)	5年以上～10年未満	65	13.6%
(4)	10年以上～20年未満	66	13.8%
(5)	20年以上～30年未満	80	16.8%
(6)	30年以上	160	33.5%
	無回答	315	－
	計	792	100.0%

5 設問別集計(庁内)

問2 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	346	82.6%
(2)	どちらかと言えばよい	67	16.0%
(3)	やや悪い	0	0.0%
(4)	悪い	3	0.7%
(5)	あいさつ等がなかった	3	0.7%
	無回答	8	-
	計	427	100.0%

問3 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	359	85.9%
(2)	どちらかと言えばよい	59	14.1%
(3)	やや悪い	0	0.0%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	9	-
	計	427	100.0%

問4 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	352	84.2%
(2)	どちらかと言えばよい	65	15.6%
(3)	やや悪い	1	0.2%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	9	-
	計	427	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5 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	365	86.9%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	51	12.1%
(3)	ややわかりにくい	3	0.7%
(4)	わかりにくい	1	0.2%
	無回答	7	-
	計	427	100.0%

問6 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	257	63.8%
(2)	やや速い	123	30.5%
(3)	やや遅い	17	4.2%
(4)	遅い	6	1.5%
	無回答	24	-
	計	427	100.0%

問7 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	197	70.4%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	60	21.4%
(3)	ややわかりにくい	16	5.7%
(4)	わかりにくい	7	2.5%
	無回答	147	-
	計	427	100.0%

問8 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	16	6.3%
(2)	庁舎内の案内表示で	48	18.9%
(3)	職員に聞いて	30	11.8%
(4)	知っていた	146	57.5%
(5)	その他	14	5.5%
	無回答	173	-
	計	427	100.0%

問9 問8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	52	54.7%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	32	33.7%
(3)	ややわかりにくい	6	6.3%
(4)	わかりにくい	5	5.3%
	無回答	332	—
	計	427	100.0%

問10 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	0.5%
(3)	2点	3	0.8%
(4)	3点	1	0.3%
(5)	4点	0	0.0%
(6)	5点	14	3.7%
(7)	6点	8	2.1%
(8)	7点	28	7.4%
(9)	8点	70	18.6%
(10)	9点	81	21.5%
(11)	10点	169	44.9%
	無回答	51	—
	計	427	100.0%

属性－1 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	3	0.8%
(2)	20～29歳	31	8.2%
(3)	30～39歳	54	14.2%
(4)	40～49歳	65	17.2%
(5)	50～59歳	64	16.9%
(6)	60～69歳	72	19.0%
(7)	70～79歳	73	19.3%
(8)	80歳以上	17	4.5%
	無回答	48	－
	計	427	100.0%

属性－2 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	350	92.6%
(2)	事業者	13	3.4%
(3)	その他	15	4.0%
	無回答	49	－
	計	427	100.0%

属性－3 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	25	6.9%
(2)	1年以上～5年未満	38	10.5%
(3)	5年以上～10年未満	37	10.2%
(4)	10年以上～20年未満	56	15.5%
(5)	20年以上～30年未満	66	18.3%
(6)	30年以上	139	38.5%
	無回答	66	－
	計	427	100.0%

6 設問別集計(庁外)

問2 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	270	75.6%
(2)	どちらかと言えばよい	86	24.1%
(3)	やや悪い	0	0.0%
(4)	悪い	1	0.3%
(5)	あいさつ等がなかった	0	0.0%
	無回答	8	-
	計	365	100.0%

問3 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	274	76.5%
(2)	どちらかと言えばよい	83	23.2%
(3)	やや悪い	0	0.0%
(4)	悪い	1	0.3%
	無回答	7	-
	計	365	100.0%

問4 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	263	73.7%
(2)	どちらかと言えばよい	93	26.1%
(3)	やや悪い	1	0.3%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	8	-
	計	365	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5 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	73.7%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	91	25.5%
(3)	ややわかりにくい	3	0.8%
(4)	わかりにくい	0	0.0%
	無回答	8	-
	計	365	100.0%

問6 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	198	57.7%
(2)	やや速い	124	36.2%
(3)	やや遅い	21	6.1%
(4)	遅い	0	0.0%
	無回答	22	-
	計	365	100.0%

問7 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	0.3%
(2)	1点	0	0.0%
(3)	2点	0	0.0%
(4)	3点	2	0.6%
(5)	4点	0	0.0%
(6)	5点	13	3.8%
(7)	6点	19	5.6%
(8)	7点	33	9.7%
(9)	8点	74	21.8%
(10)	9点	49	14.5%
(11)	10点	148	43.7%
	無回答	26	-
	計	365	100.0%

属性－1 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	5	1.5%
(2)	20～29歳	22	6.5%
(3)	30～39歳	79	23.2%
(4)	40～49歳	41	12.0%
(5)	50～59歳	24	7.0%
(6)	60～69歳	51	15.0%
(7)	70～79歳	94	27.6%
(8)	80歳以上	25	7.3%
	無回答	24	－
	計	365	100.0%

属性－2 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	313	90.5%
(2)	事業者	21	6.1%
(3)	その他	12	3.5%
	無回答	19	－
	計	365	100.0%

属性－3 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	10	3.2%
(2)	1年以上～5年未満	45	14.4%
(3)	5年以上～10年未満	38	12.1%
(4)	10年以上～20年未満	34	10.9%
(5)	20年以上～30年未満	58	18.5%
(6)	30年以上	128	40.9%
	無回答	52	－
	計	365	100.0%

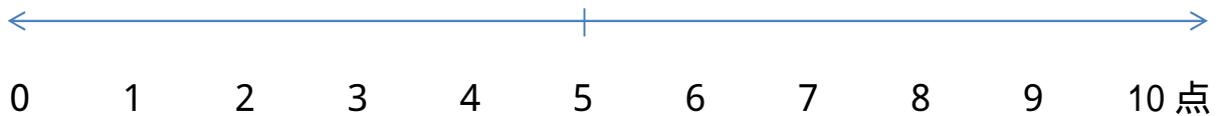
問8 こちらの窓口はどのようにして見つけられましたか？

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9 問8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10 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11 はどうでしたか？

よい 悪い

問12

よい 悪い

問11及び問12は任意で設定していただいて構いません。

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。

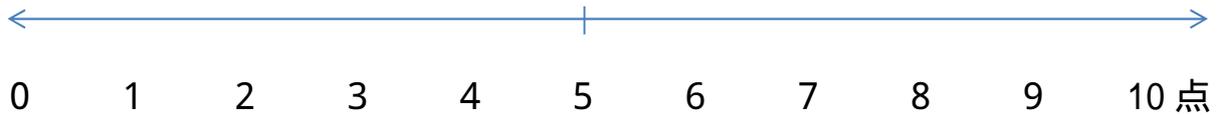
～ 最後にあなた自身についてお尋ねします～

1 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 ()						
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

問7 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8 はどうでしたか？

よい

悪い

問9

よい

悪い

問8 及び問9 は任意で設定して
いただいて構いません。

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