



## 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29年度 窓口アンケート 調査票（庁内版・庁外版）

# 1 調査の概要

「DASH！挑戦」を掲げ、市役所改革を進める本市にあって、市民満足度の向上を図るとともに、まさしく市民の役に立つ所となるべく、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、976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29年11月1日(水)～平成29年11月30日(木)の1ヶ月間

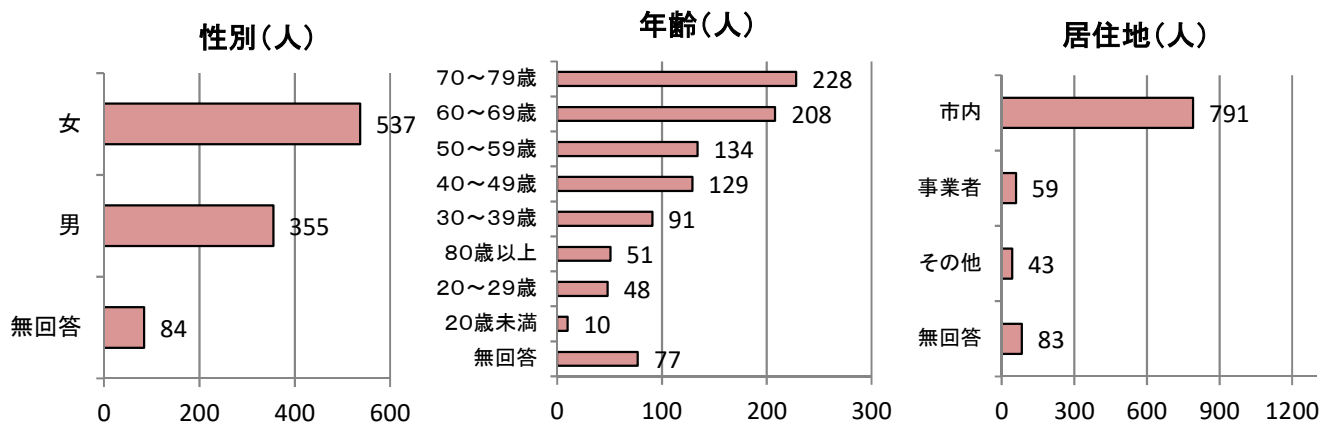
## (4)調査項目

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

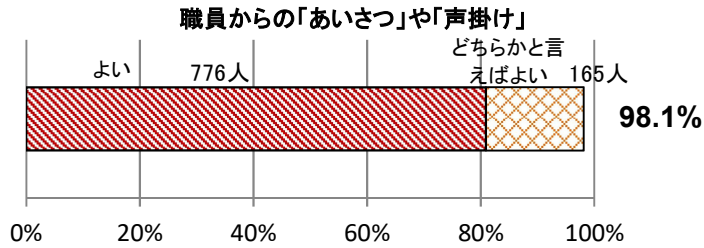
976人に回答いただき、属性は次のとおりです。



## (2) 全体的な特徴

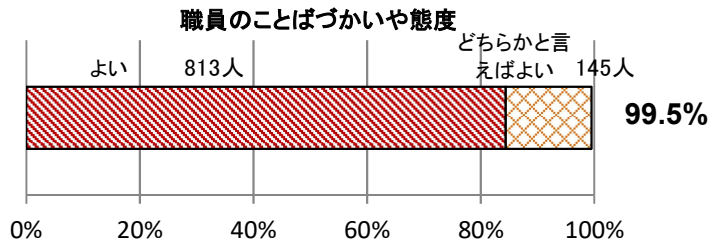
### ■ 職員からの「あいさつ」や「声掛け」

98.1% 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)



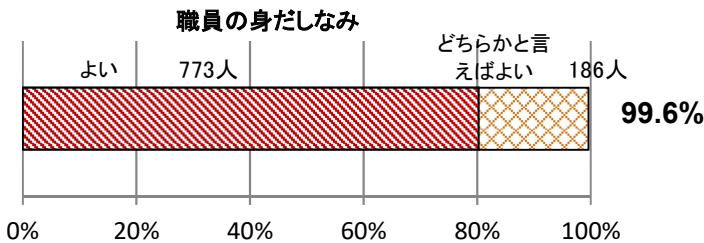
### ■ 職員の言葉づかいや態度

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)



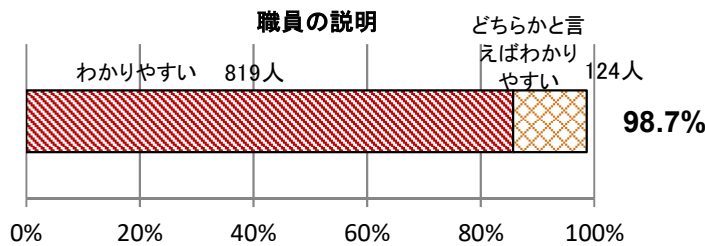
### ■ 職員の身だしなみ

99.6% 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)



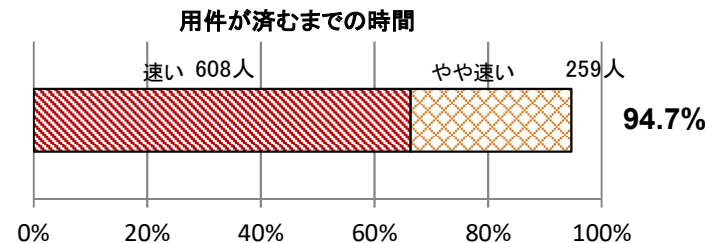
### ■ 職員の説明

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)

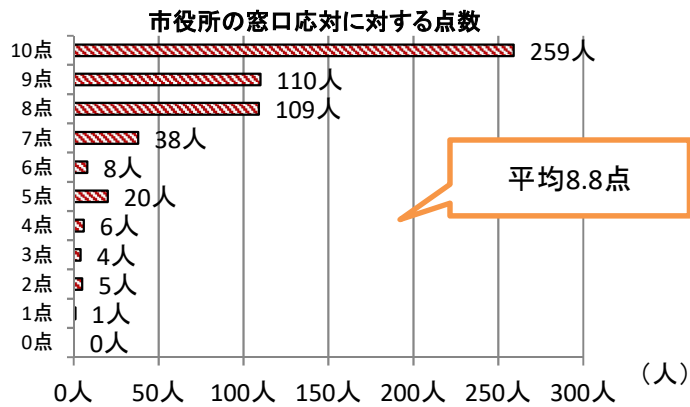


### ■ 用件が済むまでの時間

94.7% 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、136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99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7件、アンケートに関する意見が3件、その他が17件ありました。

窓口対応に関するものは、「丁寧に話を聞いてもらえた」、「とても親切に対応してもらい、わかりやすかった」「笑顔で対応してもらい気持ちよかった」などのお褒めのご意見を多数いただきました。一方、「ゆっくり話してほしい」「職員によって対応が違う」などのご意見も少数ありました。施設に関するものは、「椅子が乱れて通路が通りづらい」、案内表示に関するものは、「番号札の場所がわかりにくい」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、前年度よりも市民の方からのお褒めの言葉が多くみられましたが、いただいた意見をもとに改善を図り、今後も引き続き、市民サービスの維持・向上に努めます。

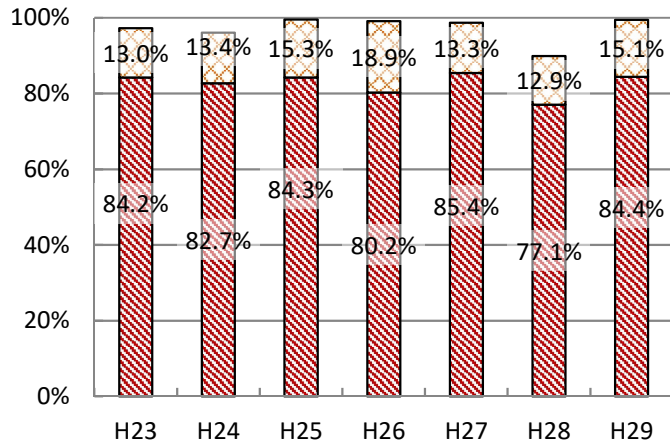
### 3 年度比較

■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。

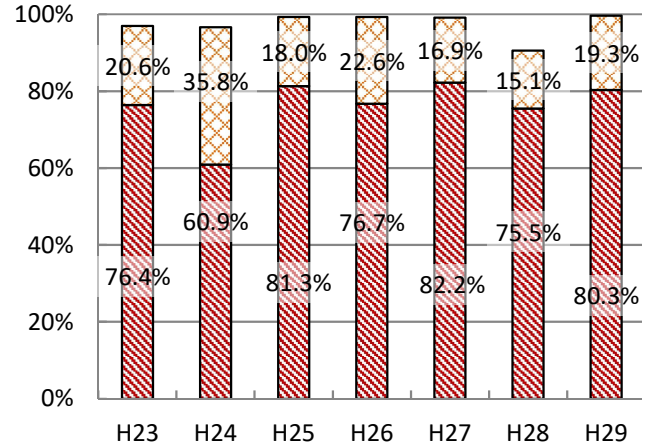
■「窓口対応の満足度」は、近年は横ばいで推移しており、8.8点となりました。

■よい □どちらかと言えばよい

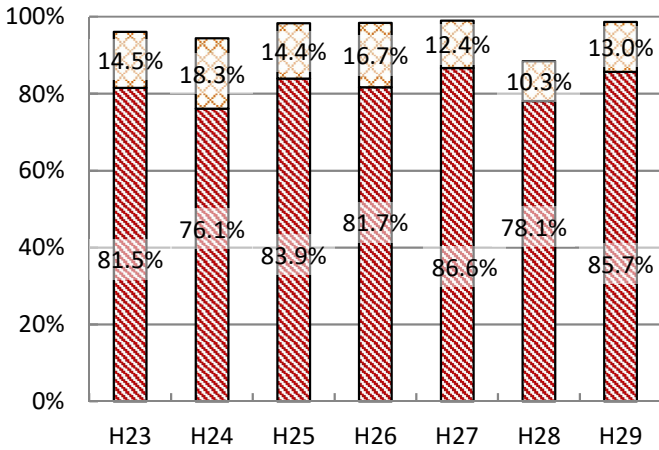
職員の言葉づかいや態度



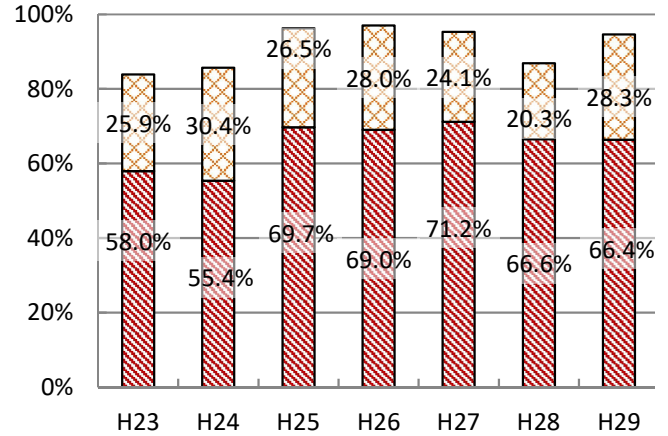
職員の身だしなみ



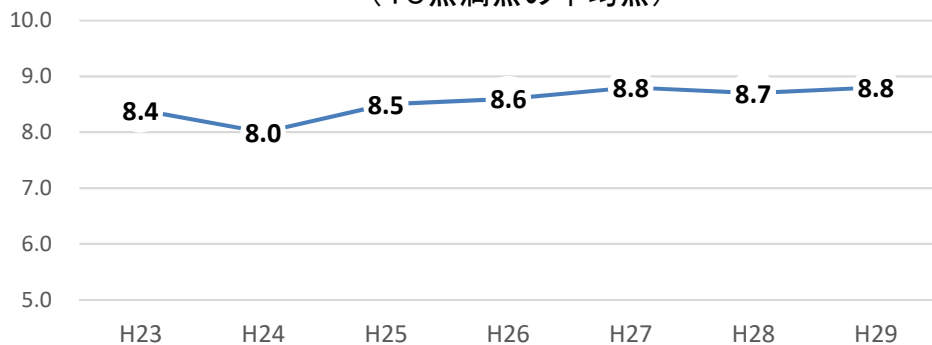
職員の説明の分かりやすさ



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)



	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
調査期間	11月1日～ 28日 (4週間)	11月1日～ 30日 (1ヶ月間)	11月1日～ 29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)
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	248	26.1%
(2)	女	701	73.9%
	無回答	27	-
	計	976	100.0%

問2-1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	235	25.6%
(2)	30歳代	268	29.2%
(3)	40歳代	263	28.6%
(4)	50歳以上	153	16.6%
	無回答	57	-
	計	976	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	776	80.9%
(2)	どちらかと言えばよい	165	17.2%
(3)	やや悪い	7	0.7%
(4)	悪い	1	0.1%
(5)	あいさつ等がなかった	10	1.0%
	無回答	17	-
	計	976	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	813	84.4%
(2)	どちらかと言えばよい	145	15.1%
(3)	やや悪い	4	0.4%
(4)	悪い	1	0.1%
	無回答	13	-
	計	976	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	773	80.3%
(2)	どちらかと言えばよい	186	19.3%
(3)	やや悪い	4	0.4%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	13	-
	計	976	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	819	85.7%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	124	13.0%
(3)	ややわかりにくい	8	0.8%
(4)	わかりにくい	5	0.5%
	無回答	20	-
	計	976	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	608	66.4%
(2)	やや速い	259	28.3%
(3)	やや遅い	42	4.6%
(4)	遅い	7	0.8%
	無回答	60	-
	計	976	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	438	72.5%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	111	18.4%
(3)	ややわかりにくい	45	7.5%
(4)	わかりにくい	10	1.7%
	無回答	372	-
	計	976	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	81	13.8%
(2)	庁舎内の案内表示で	114	19.5%
(3)	職員に聞いて	105	17.9%
(4)	知っていた	262	44.7%
(5)	その他	24	4.1%
	無回答	390	-
	計	976	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	139	51.9%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	85	31.7%
(3)	ややわかりにくい	39	14.6%
(4)	わかりにくい	5	1.9%
	無回答	708	-
	計	976	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	5	0.9%
(4)	3点	4	0.7%
(5)	4点	6	1.1%
(6)	5点	20	3.6%
(7)	6点	8	1.4%
(8)	7点	38	6.8%
(9)	8点	109	19.5%
(10)	9点	110	19.6%
(11)	10点	259	46.3%
	無回答	416	-
	計	976	100.0%

属性－1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	355	39.8%
(2)	女	537	60.2%
	無回答	84	-
	計	976	100.0%

属性－2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	10	1.1%
(2)	20～29歳	48	5.3%
(3)	30～39歳	91	10.1%
(4)	40～49歳	129	14.3%
(5)	50～59歳	134	14.9%
(6)	60～69歳	208	23.1%
(7)	70～79歳	228	25.4%
(8)	80歳以上	51	5.7%
	無回答	77	-
	計	976	100.0%

属性－3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	791	88.6%
(2)	事業者	59	6.6%
(3)	その他	43	4.8%
	無回答	83	-
	計	976	100.0%



#### 属性－4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	34	4.2%
(2)	1年以上～5年未満	58	7.1%
(3)	5年以上～10年未満	60	7.4%
(4)	10年以上～20年未満	132	16.2%
(5)	20年以上～30年未満	160	19.7%
(6)	30年以上	369	45.4%
	無回答	163	－
	計	976	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	177	29.2%
(2)	女	429	70.8%
	無回答	11	-
	計	617	100.0%

問2-1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	173	29.4%
(2)	30歳代	187	31.8%
(3)	40歳代	151	25.7%
(4)	50歳以上	77	13.1%
	無回答	29	-
	計	617	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	516	84.7%
(2)	どちらかと言えばよい	86	14.1%
(3)	やや悪い	2	0.3%
(4)	悪い	1	0.2%
(5)	あいさつ等がなかった	4	0.7%
	無回答	8	-
	計	617	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	544	89.0%
(2)	どちらかと言えばよい	65	10.6%
(3)	やや悪い	1	0.2%
(4)	悪い	1	0.2%
	無回答	6	-
	計	617	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	519	84.9%
(2)	どちらかと言えばよい	91	14.9%
(3)	やや悪い	1	0.2%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	6	-
	計	617	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	543	89.5%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	59	9.7%
(3)	ややわかりにくい	2	0.3%
(4)	わかりにくい	3	0.5%
	無回答	10	—
	計	617	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	448	75.0%
(2)	やや速い	132	22.1%
(3)	やや遅い	14	2.3%
(4)	遅い	3	0.5%
	無回答	20	—
	計	617	99.9%

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	438	72.5%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	111	18.4%
(3)	ややわかりにくい	45	7.5%
(4)	わかりにくい	10	1.7%
	無回答	13	—
	計	617	100.1%

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	81	13.8%
(2)	庁舎内の案内表示で	114	19.5%
(3)	職員に聞いて	105	17.9%
(4)	知っていた	262	44.7%
(5)	その他	24	4.1%
	無回答	31	—
	計	617	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でしょうか？

		回答数	構成比
(1)	わかりやすい	139	51.9%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	85	31.7%
(3)	ややわかりにくい	39	14.6%
(4)	わかりにくい	5	1.9%
	無回答	349	—
	計	617	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	5	0.9%
(4)	3点	4	0.7%
(5)	4点	6	1.1%
(6)	5点	20	3.6%
(7)	6点	8	1.4%
(8)	7点	38	6.8%
(9)	8点	109	19.5%
(10)	9点	110	19.6%
(11)	10点	259	46.3%
	無回答	57	-
	計	617	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	91	-
	無回答	-	-
	計	91	100.0%

属性-1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	242	42.5%
(2)	女	328	57.5%
	無回答	47	-
	計	617	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	35	6.1%
(3)	30～39歳	70	12.3%
(4)	40～49歳	94	16.5%
(5)	50～59歳	88	15.4%
(6)	60～69歳	114	20.0%
(7)	70～79歳	136	23.9%
(8)	80歳以上	33	5.8%
	無回答	47	-
	計	617	100.0%

**属性－3 居住地**

		回答数	構成比
(1)	市内	500	88.7%
(2)	事業者	35	6.2%
(3)	その他	29	5.1%
	無回答	53	－
	計	617	100.0%

**属性－4 居住年数**

		回答数	構成比
(1)	1年未満	32	6.2%
(2)	1年以上～5年未満	46	8.9%
(3)	5年以上～10年未満	38	7.4%
(4)	10年以上～20年未満	84	16.3%
(5)	20年以上～30年未満	108	20.9%
(6)	30年以上	208	40.3%
	無回答	101	－
	計	617	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	71	20.7%
(2)	女	272	79.3%
	無回答	16	-
	計	359	100.0%

問2-1 年齢層は(外見で)

		回答数	構成比
(1)	20歳代	62	18.7%
(2)	30歳代	81	24.5%
(3)	40歳代	112	33.8%
(4)	50歳以上	76	23.0%
	無回答	28	-
	計	359	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	260	74.3%
(2)	どちらかと言えばよい	79	22.6%
(3)	やや悪い	5	1.4%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	あいさつ等がなかった	6	1.7%
	無回答	9	-
	計	359	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	269	76.4%
(2)	どちらかと言えばよい	80	22.7%
(3)	やや悪い	3	0.9%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	7	-
	計	359	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	254	72.2%
(2)	どちらかと言えばよい	95	27.0%
(3)	やや悪い	3	0.9%
(4)	悪い	0	0.0%
	無回答	7	-
	計	359	100.1%

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	276	79.1%
(2)	どちらかと言えばわかりやすい	65	18.6%
(3)	ややわかりにくい	6	1.7%
(4)	わかりにくい	2	0.6%
	無回答	10	—
	計	359	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	160	50.2%
(2)	やや速い	127	39.8%
(3)	やや遅い	28	8.8%
(4)	遅い	4	1.3%
	無回答	40	—
	計	359	100.1%

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	1	0.3%
(4)	3点	4	1.2%
(5)	4点	6	1.9%
(6)	5点	26	8.1%
(7)	6点	17	5.3%
(8)	7点	32	9.9%
(9)	8点	54	16.8%
(10)	9点	59	18.3%
(11)	10点	122	37.9%
	無回答	37	—
	計	359	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	49	-
	無回答	-	-
	計	49	100.0%

#### 属性－1 性別

		回答数	構成比
(1)	男	113	35.1%
(2)	女	209	64.9%
	無回答	37	-
	計	359	100.0%

#### 属性－2 年齢

		回答数	構成比
(1)	20歳未満	10	3.0%
(2)	20～29歳	13	4.0%
(3)	30～39歳	21	6.4%
(4)	40～49歳	35	10.6%
(5)	50～59歳	46	14.0%
(6)	60～69歳	94	28.6%
(7)	70～79歳	92	28.0%
(8)	80歳以上	18	5.5%
	無回答	30	-
	計	359	100.1%

#### 属性－3 居住地

		回答数	構成比
(1)	市内	291	88.4%
(2)	事業者	24	7.3%
(3)	その他	14	4.3%
	無回答	30	-
	計	359	100.0%

#### 属性－4 居住年数

		回答数	構成比
(1)	1年未満	2	0.7%
(2)	1年以上～5年未満	12	4.0%
(3)	5年以上～10年未満	22	7.4%
(4)	10年以上～20年未満	48	16.2%
(5)	20年以上～30年未満	52	17.5%
(6)	30年以上	161	54.2%
	無回答	62	-
	計	359	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。





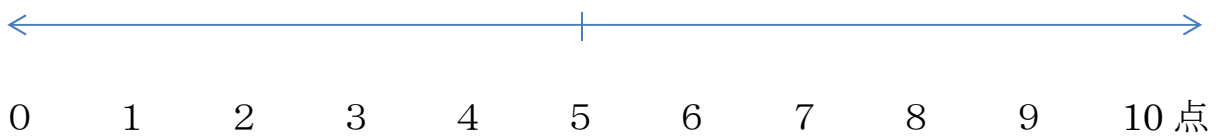
問9 こちらの窓口はどのようにして見つけれましたか？

- ①正面玄関の庁舎案内係で ②庁舎内の案内表示で ③職員に聞いて  
④知っていた ⑤その他 ( )

問10 問9で②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？

- ①わかりやすい ②どちらかと言えばわかりやすい ③ややわかりにくい  
④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？

- ①よ い ④悪 い

問13 ○○は

問 1 2 及び問 1 3 は任意で設定。

- ①よ い ④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

①男性

②女性

2 年齢

①20歳未満 ②20～29歳 ③30～39歳 ④40～49歳

⑤50～59歳 ⑥60～69歳 ⑦70～80歳 ⑧80歳以上

3 属性

①市民 ②事業者 ③その他 ( )

※①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

①1年未満 ②1年以上～5年未満 ③5年以上～10年未満

④10年以上～20年未満 ⑤20年以上～30年未満 ⑥30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：経営改革課

TEL 072-740-1120

現在、本市では、「DASH! 挑戦」を掲げ、市役所改革を進めており、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 ①各種申請 ②相談 ③市政への提案・要望 ④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） ①20歳代 ②30歳代 ③40歳代 ④50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？**

①よい ②どちらかと言えばよい ③やや悪い ④悪い ⑤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？**

①よ い ②どちらかと言えばよい ③やや悪い ④悪 い

**問5 職員の身だしなみについてどう感じましたか？**

①よ い ②どちらかと言えばよい ③やや悪い ④悪 い

**問6 職員の説明はわかりやすかったですか？**

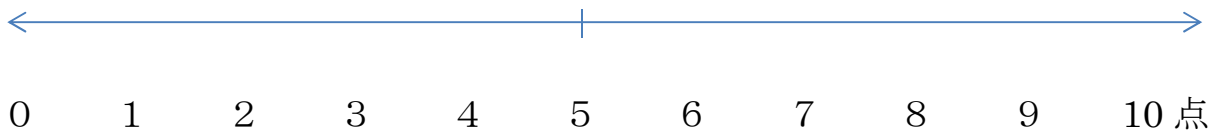
①わかりやすい ②どちらかと言えばわかりやすい

③ややわかりにくい ④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？**

①速 い ②やや速い ③やや遅い ④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？

- ①よ い ②どちらかと言えばよい ③やや悪い ④悪 い

問9及び問10は任意で設定。

問10 ○○

- ①よ い ②どちらかと言えばよい ③やや悪い ④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

- ①男 性 ②女 性

2 年 齢

- ①20 歳未満 ②20 ～ 29 歳 ③30 ～ 39 歳 ④40 ～ 49 歳  
⑤50 ～ 59 歳 ⑥60 ～ 69 歳 ⑦70 ～ 80 歳 ⑧80 歳以上

3 属 性

- ①市民 ②事業者 ③その他 ( )

※①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

- ①1 年未満 ②1 年以上～ 5 年未満 ③5 年以上～ 10 年未満  
④10 年以上～ 20 年未満 ⑤20 年以上～ 30 年未満 ⑥30 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：経営改革課 TEL 072-740-1120