

来庁者アンケート結果

行政経営課では、市の窓口サービスの満足度向上に向け、市民の意向を把握することにより、窓口業務の改善や新たな取組への参考とするため、「来庁者アンケート」を実施いたしました。

本結果を参考に、更なる窓口サービスの向上に取り組んでください。

1 実施期間

令和4年2月4日（金）から2月17日（木）まで（14日間）

2 実施対象部局等

市民課、国保年金課、介護福祉課、子育て給付課、障がい福祉課、こども育成課、保育課、健康づくり課、青少年課（子ども科学館）、文化生涯学習課（市民交流プラザ）、環境事業課（環境センター）、中央図書館、地区市民センター・公民館

3 回答者

各課等に来庁した市民等

4 実施方法

窓口、案内等においてアンケート用紙を配布し、各課等又は総合受付の回収ボックスで回収しました。

また、二次元コードからのWEB回答も受け付けました。

5 回答数

1,060件

6 公表方法

市ホームページによる公表（自由記述を除く。）

7 来庁者アンケート総評

「職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか」という設問に対しては、「良い」と「どちらかと言えば良い」を合わせておよそ85%となるな

ど、待遇について高い評価が得られました。

自由意見においては、職員の対応に対し評価する意見が数多く寄せられておりますが、一方で「きつい対応をされた」や「態度が横柄」などの意見がありましたので、真摯に受け止め、窓口サービス改善に向け引き続き取組を進める必要があります。

来庁者アンケート項目（共通項目）

- 【1】：本日のご用件はどれですか。
- 【2】：職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。
- 【3】：職員の説明はわかりやすかったですか。
- 【4】：本日の待ち時間や手続き時間はいかがでしたか。
- 【5】：庁舎や窓口などの表示はわかりやすかったですか。
- 【6】本日の窓口対応については、満足いただけましたか。
- 【7】 その他、ご意見やお気づきのことがございましたら、記入してください。
（自由記述）
- 【8】 性別・年代につきまして、ご回答ください。（任意回答）

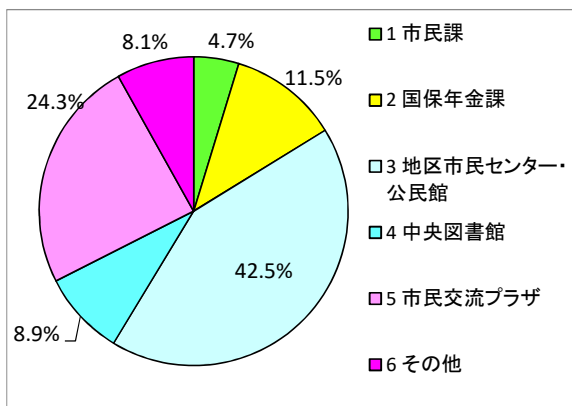
この他、アンケートを実施した各課等において、窓口の手続的な運用など、各課等の課題に応じた質問事項を設定しました。

来庁者アンケート 集計（全体）

令和4年2月4日～2月17日 データ件数1,060件

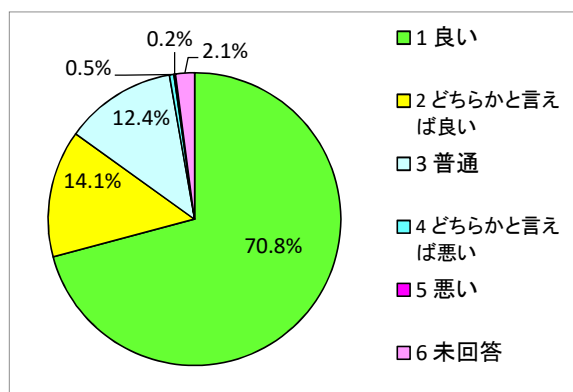
1 利用窓口(課名等)

	集計	割合
1 市民課	50	4.7%
2 国保年金課	122	11.5%
3 地区市民センター・公民館	450	42.5%
4 中央図書館	94	8.9%
5 市民交流プラザ	258	24.3%
6 その他	86	8.1%
総計	1,060	



2 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。

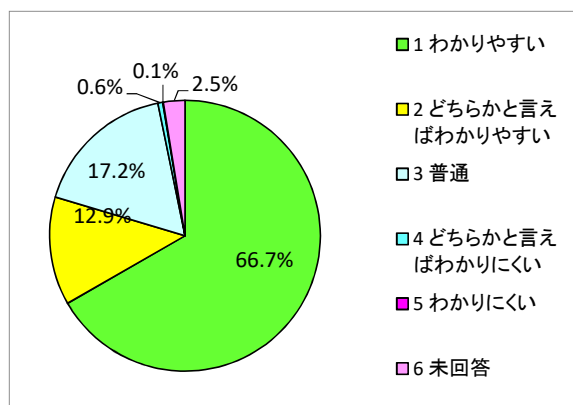
	集計	割合	割合3区分
1 良い	751	70.8%	84.9%
2 どちらかと言えば良い	149	14.1%	
3 普通	131	12.4%	12.4%
4 どちらかと言えば悪い	5	0.5%	0.7%
5 悪い	2	0.2%	
6 未回答	22	2.1%	2.1%
総計	1,060		



概ね高い評価となりました。自由記述欄で、一部対応が良くないとされた意見もありましたので、改善に努める必要があります。

3 職員の説明はわかりやすかったですか。

	集計	割合	割合3区分
1 わかりやすい	707	66.7%	79.6%
2 どちらかと言えばわかりやすい	137	12.9%	
3 普通	182	17.2%	17.2%
4 どちらかと言えばわかりにくい	6	0.6%	0.7%
5 わかりにくい	1	0.1%	
6 未回答	27	2.5%	2.5%
総計	1,060		

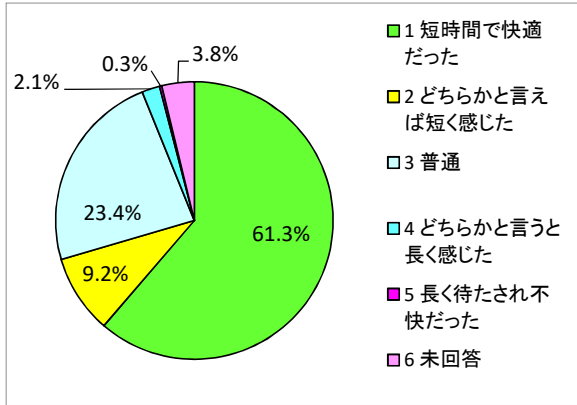


概ね高い評価となりました。

4 本日の待ち時間や手続き時間はいかがでしたか。

	集計	割合	割合3区分
1 短時間で快適だった	650	61.3%	70.5%
2 どちらかと言えば短く感じた	97	9.2%	
3 普通	248	23.4%	23.4%
4 どちらかと言うと長く感じた	22	2.1%	2.4%
5 長く待たされ不快だった	3	0.3%	
6 未回答	40	3.8%	3.8%
総計	1,060		

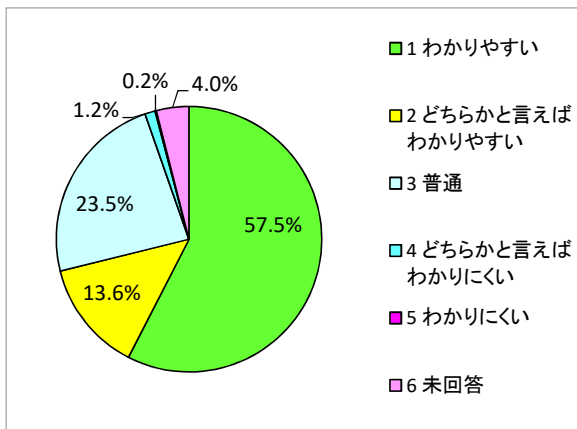
概ね短いという評価となっていますが、自由記述欄の意見を踏まえ、運用を見直し時間短縮を図ることも検討できそうです。



5 庁舎や窓口などの表示はわかりやすかったですか。

	集計	割合	割合3区分
1 わかりやすい	610	57.5%	71.1%
2 どちらかと言えばわかりやすい	144	13.6%	
3 普通	249	23.5%	23.5%
4 どちらかと言えばわかりにくい	13	1.2%	1.4%
5 わかりにくい	2	0.2%	
6 未回答	42	4.0%	4.0%
総計	1,060		

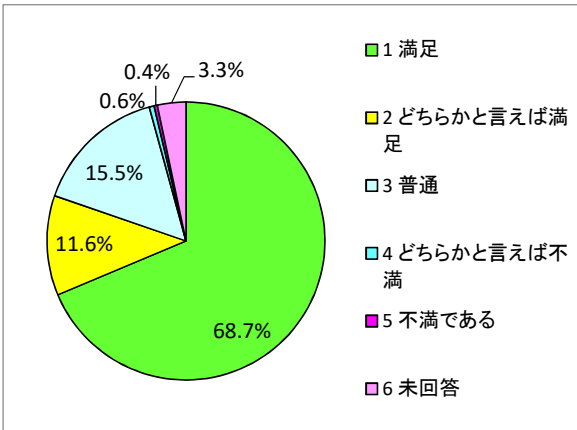
概ねわかりやすいとされています。自由記述欄では見本がどれだかわからないという意見もありましたので、表示の説明も丁寧に行うなど工夫の余地がありそうです。



6 本日の窓口対応については、満足いただけましたか。

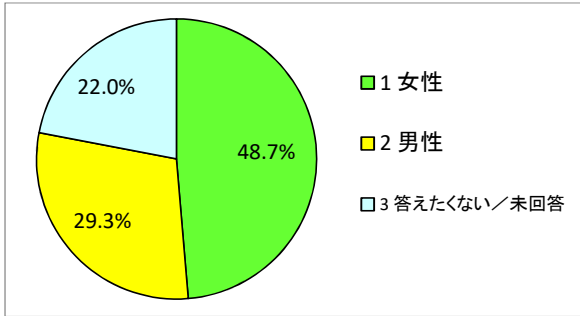
	集計	割合	割合3区分
1 満足	728	68.7%	80.3%
2 どちらかと言えば満足	123	11.6%	
3 普通	164	15.5%	15.5%
4 どちらかと言えば不満	6	0.6%	0.9%
5 不満である	4	0.4%	
6 未回答	35	3.3%	3.3%
総計	1,060		

概ね高い評価となっていますが、「普通」の層が「満足」となるようなサービスの向上が目標となります。



7 性別

	集計	割合
1 女性	516	48.7%
2 男性	311	29.3%
3 答えたくない/未回答	233	22.0%
総計	1,060	



8 年代

	集計	割合
1 20代以下	115	10.8%
2 30代	116	10.9%
3 40代	155	14.6%
4 50代	146	13.8%
5 60代	180	17.0%
6 70代	204	19.2%
7 80代以上	38	3.6%
8 未回答	106	10.0%
総計	1,060	

