

# 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5年7月から令和6年2月まで（部局により異なる期間で実施）

## 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）、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

1,555 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80%を超え、接遇について高い評価が得られました。

一方、「本日の待ち時間や手続き時間はいかがでしたか」、「庁舎や窓口などの表示はわかりやすかったですか」といった設問に対しては、「良い」と「どちらかと言えば良い」を合わせても60%台であったことから、業務運営や表示については改善を検討する必要があります。

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、一部の職員の対応が不適切だという意見もありました。来庁者への細やかな配慮をしているケースが高い評価を得られているので、このような対応できるよう意識して窓口対応をすることが望まれます。

## 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）

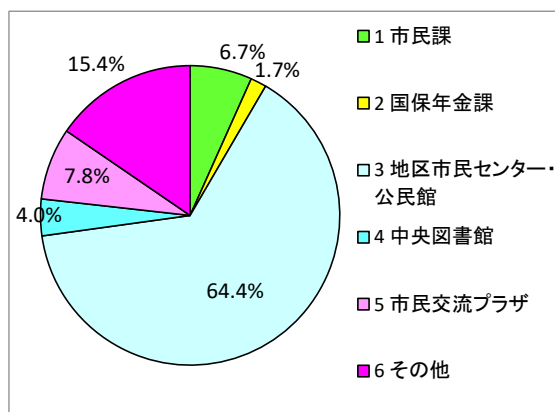
この他、アンケートを実施した各課等において、窓口の手続的な運用など、各課等の課題に応じた質問事項を設定しました。

# 来庁者アンケート 集計（全体）

令和5年7月～令和6年2月 データ件数1,555件

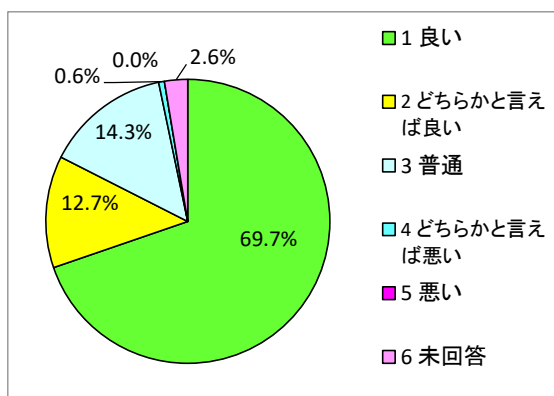
## 1 利用窓口(課名等)

	集計	割合
1 市民課	104	6.7%
2 国保年金課	27	1.7%
3 地区市民センター・公民館	1001	64.4%
4 中央図書館	62	4.0%
5 市民交流プラザ	121	7.8%
6 その他	240	15.4%
総計	1,555	



## 2 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。

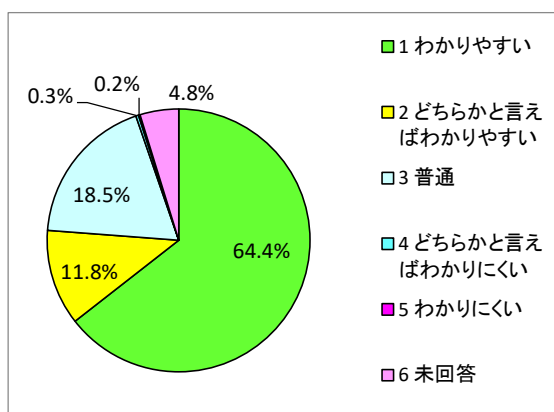
	集計	割合	割合3区分
1 良い	1084	69.7%	82.4%
2 どちらかと言えば良い	198	12.7%	14.3%
3 普通	222	14.3%	0.6%
4 どちらかと言えば悪い	10	0.6%	0.0%
5 悪い	0	0.0%	2.6%
6 未回答	41	2.6%	2.6%
総計	1,555		



概ね高い評価となっています。自由記述欄で、細かい配慮をしてもらえという意見から、態度が悪いという意見まで様々あり、人による差が大きいことがうかがえます。

## 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	1002	64.4%	76.2%
2 どちらかと言えばわかりやすい	183	11.8%	18.5%
3 普通	288	18.5%	0.3%
4 どちらかと言えばわかりにくい	5	0.3%	0.5%
5 わかりにくい	3	0.2%	4.8%
6 未回答	74	4.8%	4.8%
総計	1,555		

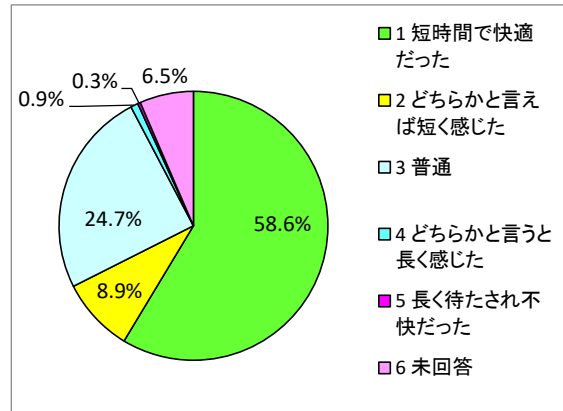


概ね高い評価となりました。説明がしつこいという意見もあり、分かりやすく簡潔な説明を心がける必要があります。

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	912	58.6%	67.6%
2 どちらかと言えば短く感じた	139	8.9%	
3 普通	384	24.7%	24.7%
4 どちらかと言うと長く感じた	14	0.9%	1.2%
5 長く待たされ不快だった	5	0.3%	
6 未回答	101	6.5%	6.5%
総計	1,555		

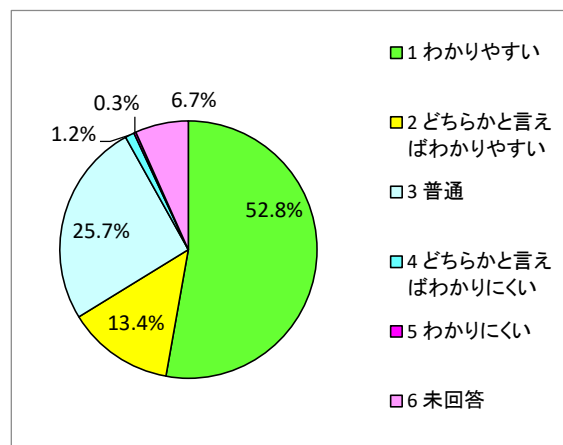
概ね短いという評価となっています。前回調査より短く感じたという方の割合は4%増加しました。



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	821	52.8%	66.2%
2 どちらかと言えばわかりやすい	209	13.4%	
3 普通	399	25.7%	25.7%
4 どちらかと言えばわかりにくい	18	1.2%	1.4%
5 わかりにくい	4	0.3%	
6 未回答	104	6.7%	6.7%
総計	1,555		

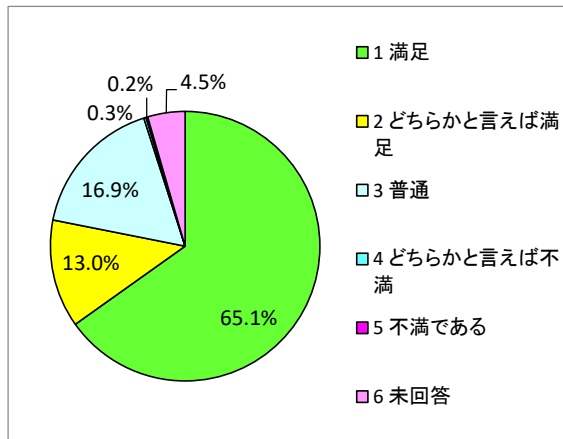
概ねわかりやすいという評価になっていますが、混雑すると窓口がどうしても錯綜するので、人の配置も含め更なる工夫が必要です。



6 本日の窓口対応については、満足いただけましたか。

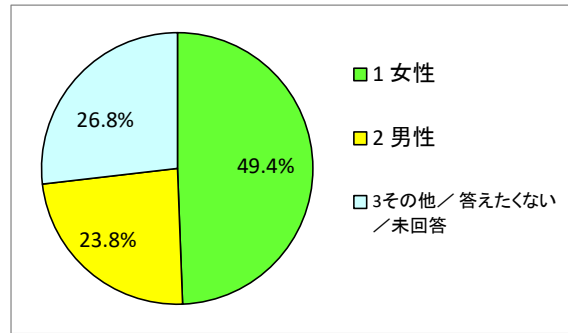
	集計	割合	割合3区分
1 満足	1013	65.1%	78.1%
2 どちらかと言えば満足	202	13.0%	
3 普通	263	16.9%	16.9%
4 どちらかと言えば不満	4	0.3%	0.5%
5 不満である	3	0.2%	
6 未回答	70	4.5%	4.5%
総計	1,555		

概ね高い評価となっております。自由意見では、丁寧に話を聞いてもらえてありがたいといった声が多く、相手の意に沿う細やかな配慮が満足度を高めるものと考えられます。



7 性別

	集計	割合
1 女性	768	49.4%
2 男性	370	23.8%
3 その他／答えたくない／未回答	417	26.8%
総計	1,555	



8 年代

	集計	割合
1 20代以下	80	5.1%
2 30代	136	8.7%
3 40代	227	14.6%
4 50代	234	15.0%
5 60代	244	15.7%
6 70代	346	22.3%
7 80代以上	98	6.3%
8 未回答	190	12.2%
総計	1,555	

