

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6月から令和5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、市民税課、介護福祉課、子育て給付課、障がい福祉課、子ども育成課、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

2,366 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83%となるな

ど、接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「来客に気づかない」や「無視された」などの意見がありましたので、窓口サービス改善に向け引き続き取組を進めるとともに、来庁者への配慮について意識を向上させる必要があります。

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）

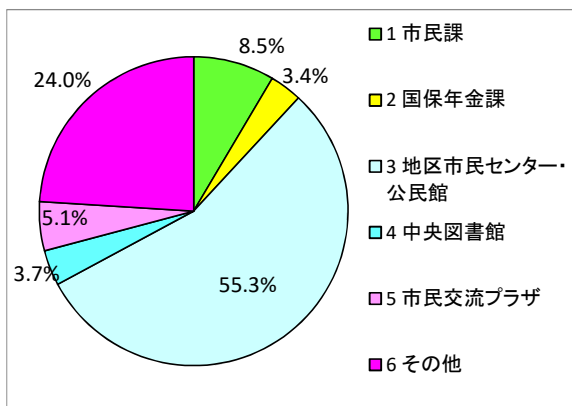
この他、アンケートを実施した各課等において、窓口の手続的な運用など、各課等の課題に応じた質問事項を設定しました。

来庁者アンケート 集計（全体）

令和4年6月～令和5年2月 データ件数2,366件

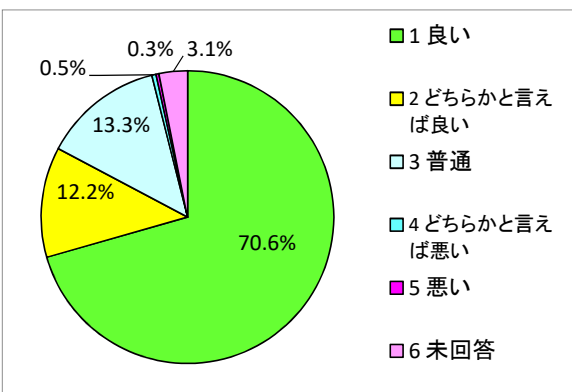
1 利用窓口(課名等)

| | 集計 | 割合 |
|----------------|-------|-------|
| 1 市民課 | 201 | 8.5% |
| 2 国保年金課 | 80 | 3.4% |
| 3 地区市民センター・公民館 | 1308 | 55.3% |
| 4 中央図書館 | 88 | 3.7% |
| 5 市民交流プラザ | 121 | 5.1% |
| 6 その他 | 568 | 24.0% |
| 総計 | 2,366 | |



2 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。

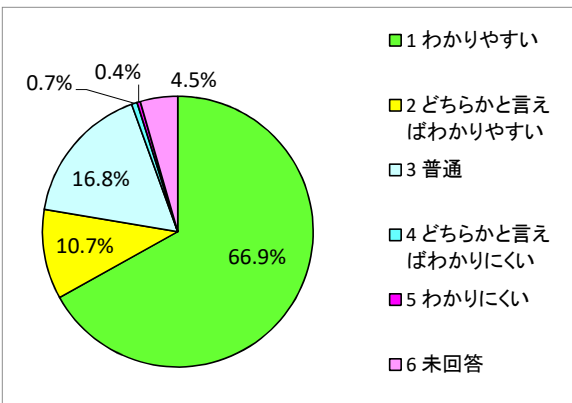
| | 集計 | 割合 | 割合3区分 |
|--------------|-------|-------|-------|
| 1 良い | 1670 | 70.6% | 82.8% |
| 2 どちらかと言えば良い | 288 | 12.2% | |
| 3 普通 | 315 | 13.3% | 13.3% |
| 4 どちらかと言えば悪い | 11 | 0.5% | 0.8% |
| 5 悪い | 8 | 0.3% | |
| 6 未回答 | 74 | 3.1% | 3.1% |
| 総計 | 2,366 | | |



概ね高い評価となりました。自由記述欄で、職員による差が大きい、窓口に来て気づいてもらえない、という意見もありましたので、改善が必要です。

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 | 1583 | 66.9% | 77.6% |
| 2 どちらかと言えばわかりやすい | 254 | 10.7% | |
| 3 普通 | 398 | 16.8% | 16.8% |
| 4 どちらかと言えばわかりにくい | 16 | 0.7% | 1.1% |
| 5 わかりにくい | 9 | 0.4% | |
| 6 未回答 | 106 | 4.5% | 4.5% |
| 総計 | 2,366 | | |

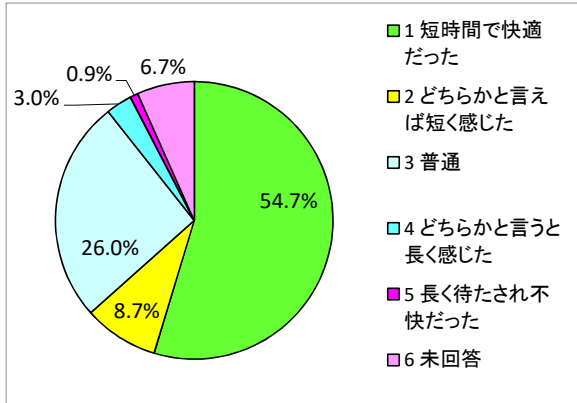


概ね高い評価となりました。

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 | 1294 | 54.7% | 63.4% |
| 2 どちらかと言えば短く感じた | 206 | 8.7% | |
| 3 普通 | 614 | 26.0% | 26.0% |
| 4 どちらかと言うと長く感じた | 72 | 3.0% | 4.0% |
| 5 長く待たされ不快だった | 22 | 0.9% | |
| 6 未回答 | 158 | 6.7% | 6.7% |
| 総計 | 2,366 | | |

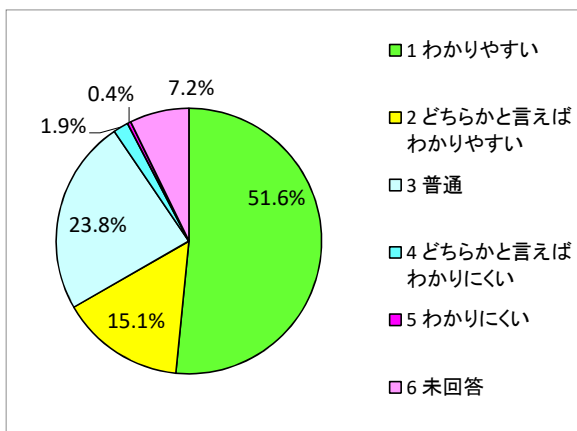
概ね短いという評価となっていますが、マイナンバーカード取得手続き等とアンケート実施時期重なったこともあり、短く感じたという方の割合は前回より減少しました。



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 | 1220 | 51.6% | 66.7% |
| 2 どちらかと言えばわかりやすい | 358 | 15.1% | |
| 3 普通 | 563 | 23.8% | 23.8% |
| 4 どちらかと言えばわかりにくい | 44 | 1.9% | 2.3% |
| 5 わかりにくい | 10 | 0.4% | |
| 6 未回答 | 171 | 7.2% | 7.2% |
| 総計 | 2,366 | | |

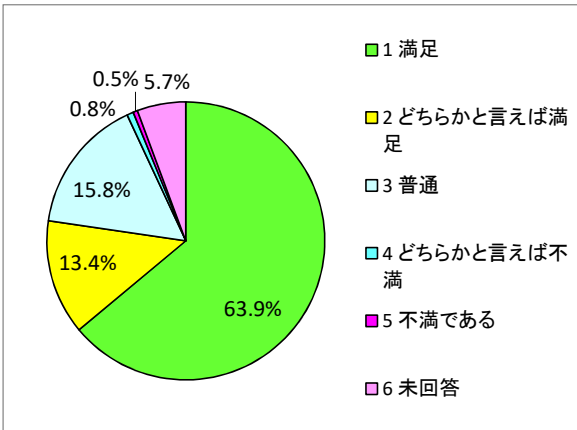
概ねわかりやすいとされています。自由記述欄で、番号札を受け取って待つ場合などに混乱する事例が挙げられているので、案内に更なる工夫が必要と考えられます。



6 本日の窓口対応については、満足いただけましたか。

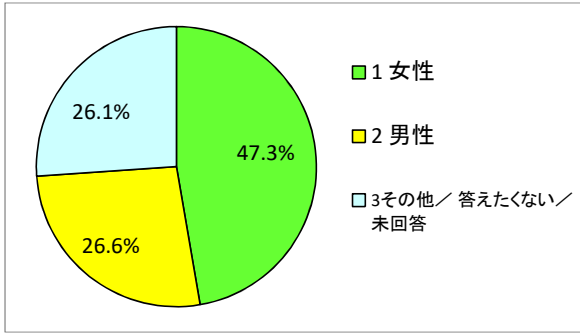
| | 集計 | 割合 | 割合3区分 |
|--------------|-------|-------|-------|
| 1 満足 | 1513 | 63.9% | 77.3% |
| 2 どちらかと言えば満足 | 316 | 13.4% | |
| 3 普通 | 373 | 15.8% | 15.8% |
| 4 どちらかと言えば不満 | 18 | 0.8% | 1.3% |
| 5 不満である | 12 | 0.5% | |
| 6 未回答 | 134 | 5.7% | 5.7% |
| 総計 | 2,366 | | |

概ね高い評価となっておりますが、「普通」の層が「満足」となるよう、サービスの向上に努める必要があります。



7 性別

| | 集計 | 割合 |
|------------------|-------|-------|
| 1 女性 | 1119 | 47.3% |
| 2 男性 | 630 | 26.6% |
| 3 その他／答えたくない／未回答 | 617 | 26.1% |
| 総計 | 2,366 | |



8 年代

| | 集計 | 割合 |
|---------|-------|-------|
| 1 20代以下 | 151 | 6.4% |
| 2 30代 | 252 | 10.7% |
| 3 40代 | 327 | 13.8% |
| 4 50代 | 300 | 12.7% |
| 5 60代 | 370 | 15.6% |
| 6 70代 | 503 | 21.3% |
| 7 80代以上 | 149 | 6.3% |
| 8 未回答 | 314 | 13.3% |
| 総計 | 2,366 | |

