

## 窓口サービスアンケート結果

【実施目的】 市民ニーズを把握し、窓口サービスを向上させるため。

【実施内容】 市役所各課窓口及び支所にてアンケート用紙を配布。  
玄関ロビー等に記載台と回収箱を設置。

【実施期間】 令和元年9月17日(火)～10月1日(火)

【回答件数】 138

### 【調査結果】

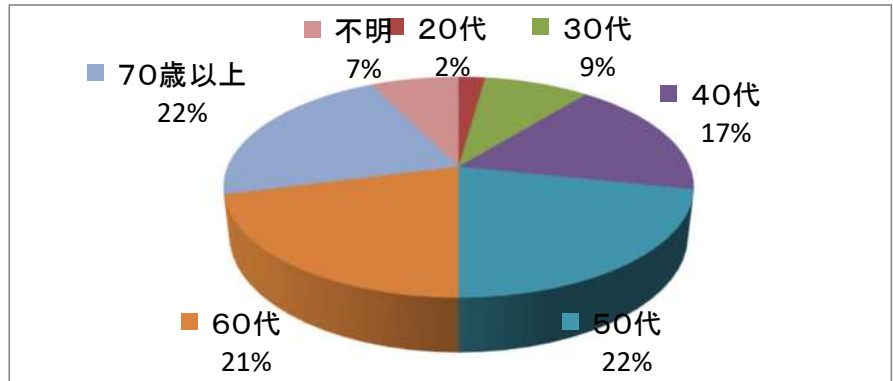
#### ●回答者属性

<性別>

本年度より、性別についての設問を削除

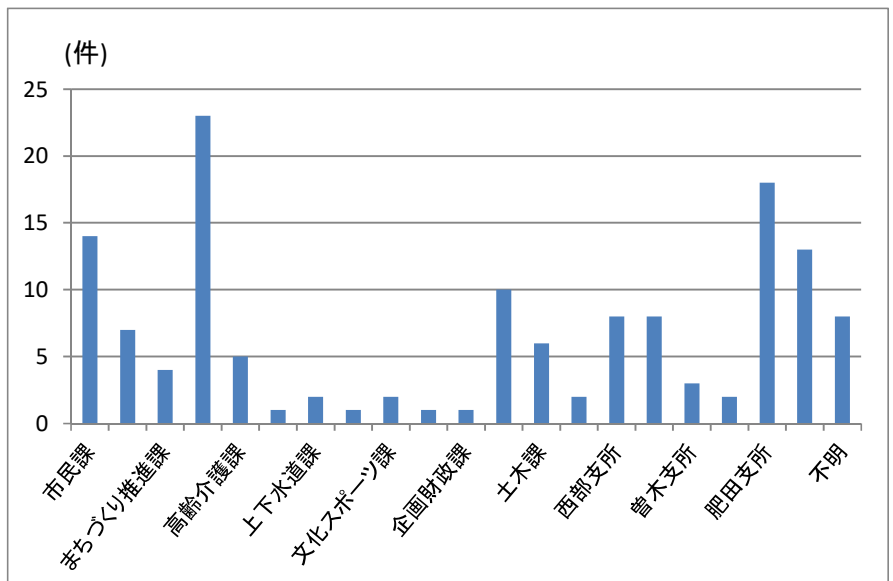
<年齢>

20歳未満	0
20代	3
30代	12
40代	24
50代	30
60代	29
70歳以上	30
不明	10



#### ●利用した課等(重複あり)

市民課	14
税務課	7
まちづくり推進課	4
福祉課	23
高齢介護課	5
子育て支援課	1
上下水道課	2
生涯学習課	1
文化スポーツ課	2
総務課	1
企画財政課	1
生活環境課	10
土木課	6
都市計画課	2
西部支所	8
鶴里支所	8
曾木支所	3
駄知支所	2
肥田支所	18
保健センター	13
不明	8



	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	平均点数
目的地の分かりやすさ	80	15	20	3	2	18	4.40
庁舎の雰囲気	81	26	11	0	0	20	4.59
あいさつ・声掛け	90	28	14	2	2	2	4.49
態度・言葉使い	101	20	11	1	2	3	4.60
説明の分かりやすさ	105	19	10	0	2	2	4.65
身だしなみ	100	20	14	0	1	3	4.61
整理・整頓	105	19	11	0	0	3	4.70
提出書類の分かりやすさ	84	26	17	3	2	6	4.42
待ち時間	89	24	21	1	0	3	4.49
待合スペースの居心地	88	28	16	1	0	5	4.53
総合的な対応の満足度	107	15	9	3	1	3	4.66

※平均点数は、満足:5点、やや満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点と点数化した平均値(無回答を除く)

## ○集計結果概要○

### ●窓口の満足度

すべての項目において、「満足」と答えた人の割合がもっとも高い。

総合的な対応の満足度は4.66で、昨年の4.76に比べ0.1ポイント低くなっている。

目的地の分かりやすさに対するの評価が、他の項目と比べ若干低い。(※無回答が多いのは、支所での回答件数が多いため)

### ●自由意見より

「親切・丁寧でわかりやすかった」「満足している」といった良いご意見が多い一方、「勉強不足」「対応が遅い」といった厳しいご意見もありました。

本年より本庁舎が新しくなりましたが、まだ工事が完了していないため、駐車場等、利便性について不満の声が上がっています。

窓口対応については、全体的に高評価をいただきましたが、職員の窓口対応の態度、理解不足に対する改善のご指摘もいただきました。今後も職員一同、市民の皆様にとって快適で分かりやすい窓口対応を目指し、勤務態度の見直しを徹底していきたいと思っております。