

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3年12月13日(月)～12月24日(金)

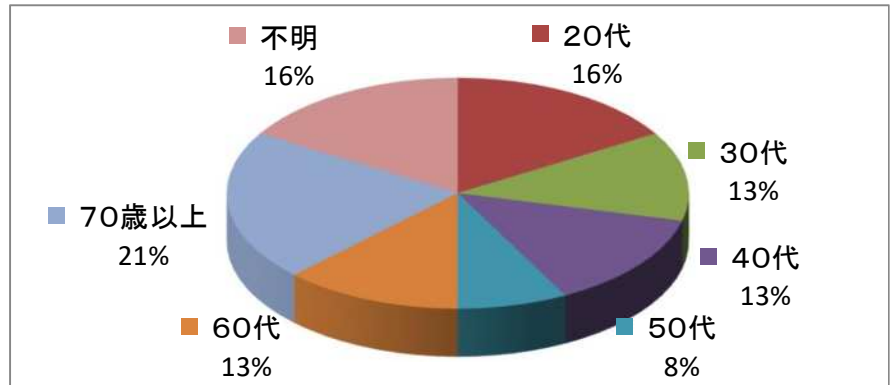
【回答件数】 104

【調査結果】

●回答者属性

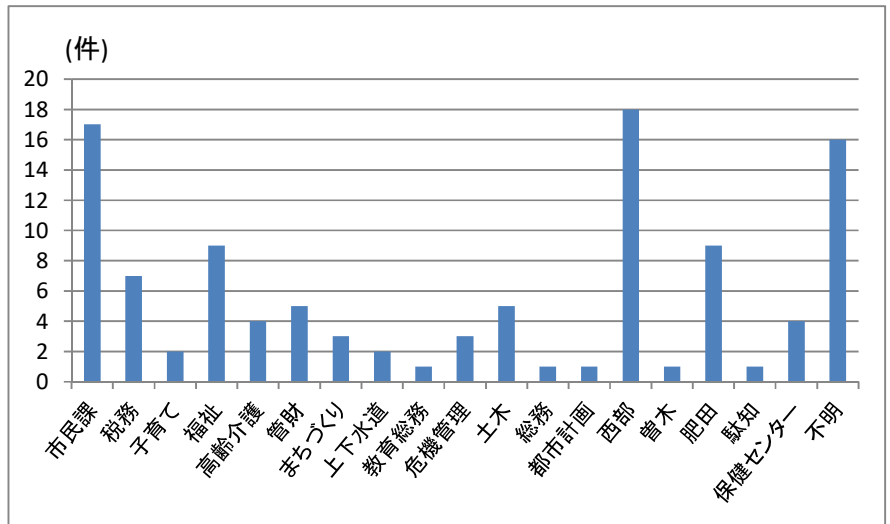
<年齢>

20歳未満	0
20代	17
30代	13
40代	14
50代	8
60代	13
70歳以上	22
不明	17



●利用した課等(重複あり)

市民課	17
税務	7
子育て	2
福祉	9
高齢介護	4
管財	5
まちづくり	3
上下水道	2
教育総務	1
危機管理	3
土木	5
総務	1
都市計画	1
西部	18
曾木	1
肥田	9
駄知	1
保健センター	4
不明	16



	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	平均点数
あいさつ・声掛け	87	8	6	0	1	2	4.76
態度・言葉使い	89	8	4	0	1	2	4.80
身だしなみ	88	8	4	0	1	3	4.80
整理・整頓	88	7	6	0	1	2	4.77
案内表示	78	13	7	0	1	5	4.69
待合スペースの居心地	76	12	11	0	1	4	4.62
手続きへの不満	79	11	7	0	1	6	4.70
総合的な対応の満足度	77	5	2	0	1	19	4.84

※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)

●手続きへの不満

職員の説明がわかりにくい	0
待ち時間や手続きに要する時間が長い	2
申請書の記入の仕方がわかりにくい	0
記入項目が多い	2
添付書類が多い	0
その他	0

ご意見	行った窓口
丁寧に対応していただきました。	市民課
書類の書き方なども丁寧に教えていただけ良かったです。	
ていねいで説明も良く分かり助かりました。以前の市役所の印象とは違い、良くなったと思います。	
対応していただいた職員さんがていねいで分かりやすかったです。	
たてものきれい。とても優しかった。	
いい対応してもらいました。	
昔とちがいが職員は親切でした	市民課
親切に対応していただきました。私共の業務見習いたいと感じました。	税務課
遅い時間にきましたが、とても親切に対応していただきました。ありがとうございます。	子育て
1人、1人がわかりやすく話をしてもらえた	子育て、市民
説明がよく分かった	福祉課
電話対応や話し方で語尾を伸ばす職員がいますが不愉快に感じます。聞いていて不愉快でした	
公衆電話を福祉・高齢の窓口がある方においてほしいと思いました。	福祉、高齢、市民
要望は伝達出来たと思う	管財
こちらから「すみません」と大きな声をかけないと気づかれない。又、職員がこちらを見ているだけですぐに窓口になくて、誰が行く？みたいな顔を合わせ合っている時があります。一部の職員のあいさつが職員とは思えずハキハキされなくて驚きます。	教育総務、財産区
親切に対応してくれた。	危機管理
親切だった	
解放感がある職場で気持ちいです。	土木課・上下水道課
とても親切、丁寧でした。	西部支所
清潔で職員の対応も良かったです。	
優しい対応で好感がもてます。	
支所へ出入りしやすいです。感じがよい。	肥田支所
みなさん対応がよくてうれしいです。	保健センター
ゆっくりした言葉で老人にはうれしいです。	
いつもありがとうございます。満足です。	不明
特になし	
あいさつが出来ない。返事がない。	
かんじがよい	
1Fが寒い。トイレが分かりにくい。全体的に窓口がわかりにくいです。	

○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4.84で、昨年の4.52に比べ0.32ポイント高くなっている。

●自由意見より

「親切に対応してもらえた」「丁寧でわかりやすかった」といった良いご意見をたくさんいただきましたが
一方では、「あいさつがない」「話し方が気になる」といった職員の窓口対応の態度に対する改善のご指摘もいただきました。
今回のアンケート結果を踏まえ、今後も職員一同、窓口サービスのさらなる向上と職員の意識向上を図ってまいります。