

# 平成29年度 お客様アンケート 調査報告書

## 目次

|                 |    |
|-----------------|----|
| <b>1 調査の概要</b>  |    |
| (1) 調査の目的       | 2  |
| (2) 実施方法        | 2  |
| (3) 実施期間        | 2  |
| (4) 対象窓口        | 2  |
| (5) 調査項目        | 2  |
| (6) 回答結果        | 2  |
| <b>2 回答者の属性</b> | 3  |
| <b>3 調査結果</b>   |    |
| (1) 設問別集計       | 4  |
| (2) 自由意見        | 6  |
| <b>4 調査票</b>    | 10 |

# 1 調査の概要

## (1) 調査の目的

窓口サービスの点検・改善に役立て、より良い窓口サービスを提供するため。

## (2) 実施期間

平成29年7月24日（月）から8月9日（水）まで

## (3) 対象窓口

19所属28か所

|           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| まち未来創造室   | 西サービスセンター | 子育て支援室    |
| 美山総合支所    | 北サービスセンター | 保険年金課     |
| 越廼総合支所    | 川西連絡所     | 介護保険課     |
| 清水総合支所    | 森田連絡所     | 市営住宅課     |
| 市民税課      | 東足羽連絡所    | ガス・水道お客様課 |
| 資産税課      | 殿下連絡所     | 図書館       |
| 納税課       | 国見連絡所     | みどり図書館    |
| 市民課       | 清掃清美課     | 桜木図書館     |
| 東サービスセンター | 障がい福祉課    |           |
| 南サービスセンター | 子ども福祉課    |           |

## (4) 実施方法

期間中に対象窓口でアンケートを配布し、お客様に回答していただきました。

## (5) 調査項目

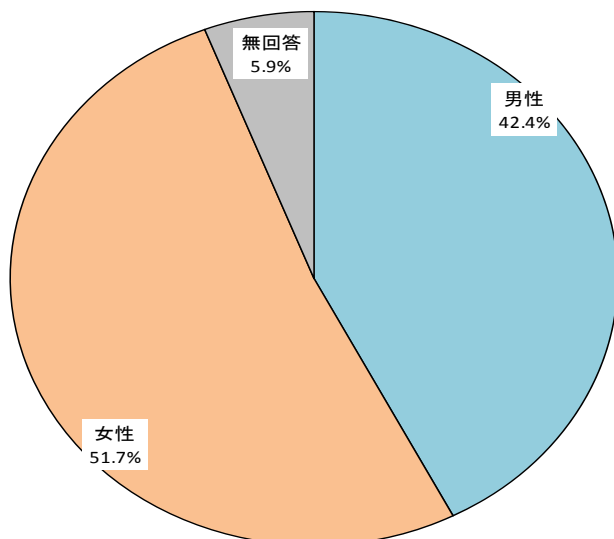
「あいさつ」、「服装、身だしなみ」、「言葉づかい、表情」、「説明、案内の分かりやすさ」、「処理時間に関するご意見」、「カウンターやフロアーの環境」、「案内表示等」の7項目及び自由意見

## (6) 回答結果

回答者数 938名

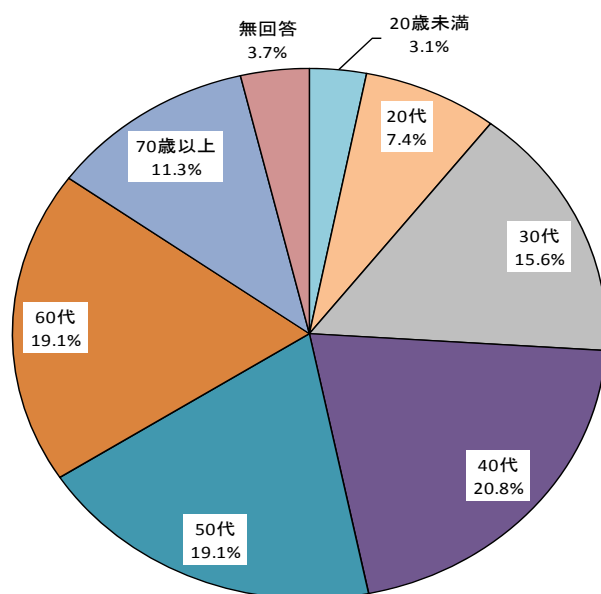
## 2 回答者の属性

### 【性別】



|     | 回答数 | 割合     |
|-----|-----|--------|
| 男性  | 398 | 42.4%  |
| 女性  | 485 | 51.7%  |
| 無回答 | 55  | 5.9%   |
| 合計  | 938 | 100.0% |

### 【年齢】



|       | 回答数 | 割合     |
|-------|-----|--------|
| 20歳未満 | 29  | 3.1%   |
| 20代   | 69  | 7.4%   |
| 30代   | 146 | 15.6%  |
| 40代   | 195 | 20.8%  |
| 50代   | 179 | 19.1%  |
| 60代   | 179 | 19.1%  |
| 70歳以上 | 106 | 11.3%  |
| 無回答   | 35  | 3.7%   |
| 合計    | 938 | 100.0% |

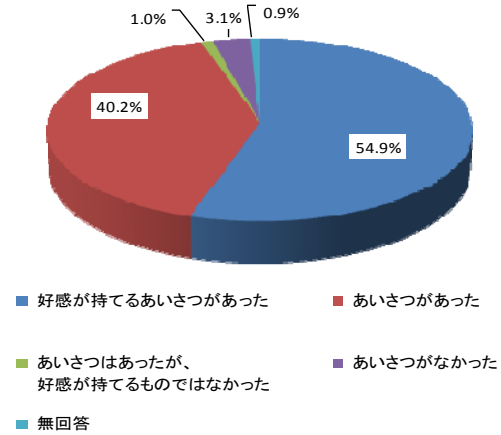
### 3 調査結果

#### (1) 設問別集計

※構成比の数値は小数点第2位で四捨五入したため、合計が100%に過不足している場合があります。

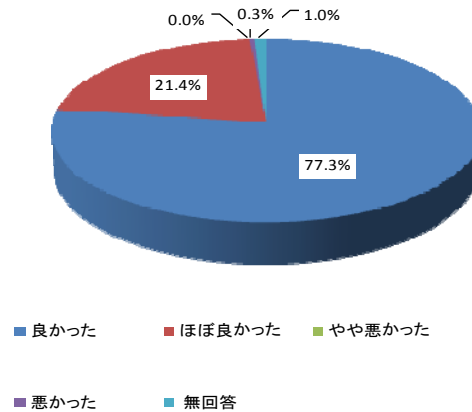
##### 1. 職員から、あいさつはありましたか

|                              | 回答数 | 割合     |
|------------------------------|-----|--------|
| 好感が持てるあいさつがあった               | 515 | 54.9%  |
| あいさつがあった                     | 377 | 40.2%  |
| あいさつはあったが、<br>好感が持てるものではなかった | 9   | 1.0%   |
| あいさつがなかった                    | 29  | 3.1%   |
| 無回答                          | 8   | 0.9%   |
| 合計                           | 938 | 100.0% |



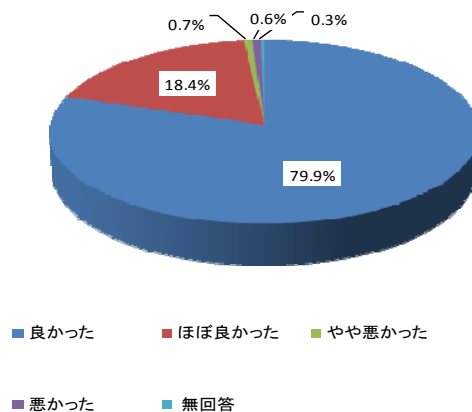
##### 2. 職員の服装、身だしなみは いかがでしたか

|        | 回答数 | 割合     |
|--------|-----|--------|
| 良かった   | 725 | 77.3%  |
| ほぼ良かった | 201 | 21.4%  |
| やや悪かった | 0   | 0.0%   |
| 悪かった   | 3   | 0.3%   |
| 無回答    | 9   | 1.0%   |
| 合計     | 938 | 100.0% |



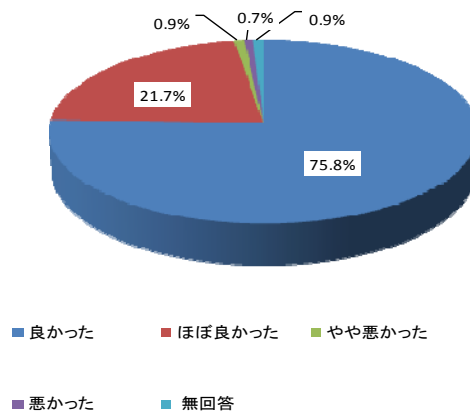
##### 3. 職員の言葉づかい、表情などはいかがでしたか

|        | 回答数 | 割合     |
|--------|-----|--------|
| 良かった   | 749 | 79.9%  |
| ほぼ良かった | 173 | 18.4%  |
| やや悪かった | 7   | 0.7%   |
| 悪かった   | 6   | 0.6%   |
| 無回答    | 3   | 0.3%   |
| 合計     | 938 | 100.0% |



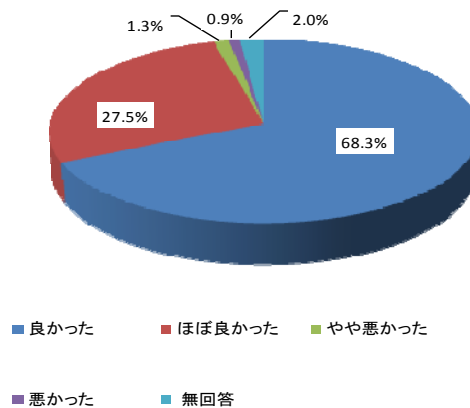
#### 4. 職員の説明、案内はわかりやすかったですか

|        | 回答数 | 割合     |
|--------|-----|--------|
| 良かった   | 711 | 75.8%  |
| ほぼ良かった | 204 | 21.7%  |
| やや悪かった | 8   | 0.9%   |
| 悪かった   | 7   | 0.7%   |
| 無回答    | 8   | 0.9%   |
| 合計     | 938 | 100.0% |



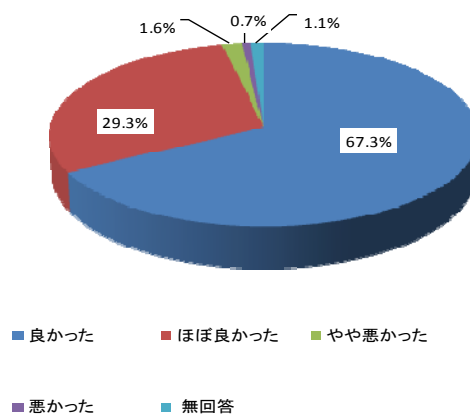
#### 5. 本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

|        | 回答数 | 割合     |
|--------|-----|--------|
| 良かった   | 641 | 68.3%  |
| ほぼ良かった | 258 | 27.5%  |
| やや悪かった | 12  | 1.3%   |
| 悪かった   | 8   | 0.9%   |
| 無回答    | 19  | 2.0%   |
| 合計     | 938 | 100.0% |



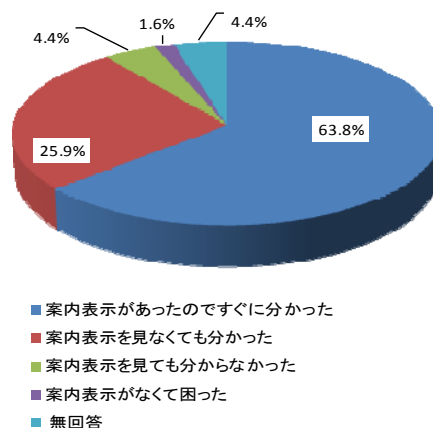
#### 6. 窓口カウンターやフロア、施設等は清潔で、整理整頓が行き届いていましたか

|        | 回答数 | 割合     |
|--------|-----|--------|
| 良かった   | 631 | 67.3%  |
| ほぼ良かった | 275 | 29.3%  |
| やや悪かった | 15  | 1.6%   |
| 悪かった   | 7   | 0.7%   |
| 無回答    | 10  | 1.1%   |
| 合計     | 938 | 100.0% |



## 7. 目的の場所は、すぐに分かりましたか

|                   | 回答数 | 割合     |
|-------------------|-----|--------|
| 案内表示があったのですぐに分かった | 598 | 63.8%  |
| 案内表示を見なくても分かった    | 243 | 25.9%  |
| 案内表示を見て分からなかった    | 41  | 4.4%   |
| 案内表示がなくて困った       | 15  | 1.6%   |
| 無回答               | 41  | 4.4%   |
| 合計                | 938 | 100.0% |



## (2) 自由意見

### 1. あいさつに関するご意見

#### 「よい」と評価いただいたご意見

- 笑顔であいさつをしてくれるので、とても利用しやすいです。 女性 50代
- 好感が持てる人でした。 男性 無回答
- とても良いあいさつでした。 女性 60代
- 笑顔で会話できるので気持ちがいいです。 女性 50代
- いつ来ても明るい雰囲気とても楽しい。 女性 60代

#### その他のご意見

- 入館時にあいさつは必要なのか疑問。 女性 30代

### 2. 服装、身だしなみに関するご意見

#### 「よい」と評価いただいたご意見

- 身だしなみが気になる感じはなかったです。 男性 50代

#### 「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- 一部の方のズボンのすそが破れていた。 女性 30代

#### その他のご意見

- なるべくネクタイをした方が良いと思います。 男性 50代

### 3. 言葉づかい、表情などに関するご意見

#### 「よい」と評価いただいたご意見

- やさしい言い方だった。 女性 50代
- とてももてなしていた。 女性 20歳未満
- 笑顔で丁寧に対応してくださるので嬉しいです。 無回答 20代

#### 「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- ふつう。笑顔なし。 女性 40代
- 人の顔を見ない。声も小さく聞こえない。 女性 60代

#### 4. 説明、案内の分かりやすさに関するご意見

##### 「よい」と評価いただいたご意見

- |   |     |       |
|---|-----|-------|
| ・ 親切でした。  | 女性  | 30代   |
| ・ すぐに案内していただいたのでよかった。                                 | 男性  | 20代   |
| ・ 何回行っても同じ事を聞く私ですが、いつも教えてくれるので有難いです。                  | 女性  | 40代   |
| ・ 丁寧に教えて頂き本当に有難かったです。                                 | 女性  | 30代   |
| ・ 案内はわかりやすかったです。                                      | 男性  | 70歳以上 |
| ・ こちらがお聞きしたことに対しての答えが早くありがたかったです。                     | 女性  | 70歳以上 |
| ・ あまりにもテキパキとして説明もわかりやすく大変好印象です。いろいろとありがとうございます。       | 男性  | 無回答   |
| ・ 親切で分かりやすく説明していただきました。                               | 女性  | 70歳以上 |
| ・ 年金課（保険年金課）の女性職員がとても親切でこまかいところまで教えてくれました。ありがとうございます。 | 無回答 | 30代   |

#### 5. 処理時間に関するご意見

##### 「よい」と評価いただいたご意見

- |                          |    |       |
|--------------------------|----|-------|
| ・ 書類を早く出してもらえてよかったです！    | 女性 | 50代   |
| ・ いつもパツッとカウンターにきてくださいます。 | 女性 | 70歳以上 |

##### 「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- |                         |    |     |
|-------------------------|----|-----|
| ・ 処理時間は短かったが、待ち時間が長かった。 | 女性 | 50代 |
|-------------------------|----|-----|

##### その他のご意見

- |                                     |    |     |
|-------------------------------------|----|-----|
| ・ 比較的待ち時間が短いように思いますが、転出届は例外的に長めでした。 | 男性 | 50代 |
|-------------------------------------|----|-----|

#### 6. カウンターやフロアーの環境に関するご意見

##### 「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- |                         |    |     |
|-------------------------|----|-----|
| ・ 床が黒くなっている。            | 男性 | 50代 |
| ・ 古い感じ。建物の古さを感じ暗い感じがする。 | 男性 | 20代 |
| ・ タバコの臭いがきつかった。         | 女性 | 40代 |

##### その他のご意見

- |                        |     |     |
|------------------------|-----|-----|
| ・ 建物が古いので仕方ない。清潔だろうけど。 | 無回答 | 40代 |
|------------------------|-----|-----|

#### 7. 案内表示等に関するご意見

##### 「よい」と評価いただいたご意見

- |  |     |       |
|--|-----|-------|
| ・ 職員が丁寧に教えてくれた。                        | 無回答 | 無回答   |
| ・ 工事中だが、案内表示がきっちりされていて、目的の課まですぐに行けた。   | 無回答 | 70歳以上 |
| ・ 係の方が連れて行ってくださった。                     | 女性  | 70歳以上 |
| ・ 案内表示で場所はわからなかったけど、受付の人が教えてくれて助かりました。 | 女性  | 30代   |
| ・ 記入スペースで場所をうかがった際に職員さんが丁寧に教えてくれた。     | 男性  | 20代   |
| ・ 案内係から親切に教えていただきました。                  | 男性  | 60代   |

## 「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- |  |    |       |
|--|----|-------|
| ・ 駐車場からの案内表示がわかりにくい。   | 女性 | 60代   |
| ・ 1 Fロビーの表示がわかりにくい。  | 男性 | 50代   |
| ・ こちらの用件に沿った案内表示をお願いしたい。職員ではないので、市民には課名よりもサービスや用件名の方がわかりやすい。 | 女性 | 30代   |
| ・ 駐車場から市役所に入るまで、工事の都合、多少戸惑いました。お疲れ様です。                       | 男性 | 30代   |
| ・ サインはあったが、小さくて見逃す人もいると感じた。                                  | 男性 | 50代   |
| ・ もともとが分かりづらい場所なので、到達するまで不安でした。                              | 女性 | 40代   |
| ・ 表に立て看板があっても良いかも。   | 女性 | 40代   |
| ・ 場所がわかりにくかった。   | 女性 | 無回答   |
| ・ もうちょっと案内表示をつけてほしい。   | 男性 | 20歳未満 |
| ・ 表示が小さくわかりづらいと思います。   | 女性 | 40代   |

## その他、市の窓口サービスやおもてなしに対するご意見

### 「よい」と評価いただいたご意見

- |  |    |       |
|--|----|-------|
| ・ エレベーターの案内までしてもらってありがとう。  | 女性 | 50代   |
| ・ 職員の方々の対応ぶりについてアンケートを求めること自体、本市にあってはすでに不要ではないでしょうか。特に東村市政になり。   | 男性 | 70歳以上 |
| ・ 毎日市民のために一生懸命働いている姿に感銘を受けています。このたびは何回も利用させていただきましたが、本当にありがとうございますございました。                                      | 女性 | 70歳以上 |
| ・ 細かくていねいな対応をいただきありがとうございますございました。   | 女性 | 50代   |
| ・ 話を聞きにきて本当によかったです。  | 女性 | 70歳以上 |
| ・ 納税組合の係を以前にさせていただいたので、とても窓口でのサービスがありがたかったです。  | 女性 | 70歳以上 |
| ・ サービス満点です。サンキュー   | 男性 | 70歳以上 |
| ・ 出生届のコピーまでしてもらえて、ていねいに対応してもらえて嬉しかった。ありがとうございます。   | 女性 | 30代   |
| ・ 心よく対応して頂きました。  | 男性 | 30代   |
| ・ いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。  | 男性 | 20代   |
| ・ 家の近くにサービスセンターがあるので助かります。   | 女性 | 60代   |
| ・ 読みたい本をメモしていくと手際よく調べてくださり、あるものは急いでとりにいってくださり、ある時は県内外の図書館より取り寄せてくださりとても嬉しく感謝してます。益々本がすきになります。ありがとうございます。       | 女性 | 70歳以上 |
| ・ 前回、CDを探していて、大変よくしていただきました。あいまいな曲名でしたのに、ご案内後、あきらめて私がお手洗いに行った間も探していただいたらしく、古いCDをひっぱり出してきてくださって感激です。ありがとうございます。 | 女性 | 30代   |
| ・ コピーをお願いしましたが、配慮のある対応をしていただき、とても嬉しかったです。  | 女性 | 60代   |



- ・ 以前から比べてとても良くなり好感が持てる。 男性 70歳以上
- ・ よく利用させていただきますが気持ちの良い場所です。 男性 70歳以上
- ・ 入口入ってきてすぐにおすすめの本が置かれていたのが良かった。 女性 30代

#### 「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- ・ 今春の事ですけど、申請書市役所へ間違いなく郵送したにもかかわらず届いていないとの連絡があり、市役所へ赴いてその課の上の人と話をし、再度書類を眼前で作成して渡したにもかかわらず、後日の事ですぐまた女性の職員さんから書類が届いていませんとのTELがあって、市役所の職員さん一部ですが、たるんでると感じました。 男性 60代
- ・ 本館入口通路のより良い整備ができるなら？と思いました。 男性 60代
- ・ 窓口にいるスタッフが多いなと思うときがあります。 女性 40代
- ・ 駐車無料時間内（駐車に時間を取られますので）に済むようにしていただきたいです。 女性 70歳以上
- ・ フロアーによっては、4：30以後に遊んでいる人も早く帰る人もいて、タバココーナーにずーっといる人もいて不愉快なときもある。 無回答 50代
- ・ バリアフリーにしてほしい。駐車場の能率が悪い。 男性 70歳以上
- ・ 印鑑証明交付が自動になると良い。 男性 60代
- ・ 相続手続きのための書類をとりよきたが、不備があり、3回も来なければいけなかった。①西藤島②森田③市役所 もっと説明がほしい。 女性 60代
- ・ 駐車場からが遠いです。 女性 40代
- ・ 受付から交付まで30分以上要する場合は、駐車料金もかかるので時間をおしえてください。 男性 60代
- ・ 駐車場の1台当たりのスペースを広くしていただけたらありがたい。 男性 60代
- ・ 駐車場の無料時間を長くしてほしい。 男性 30代
- ・ 手数料一覧をもっと目立つところにおいて欲しい。 男性 50代
- ・ 30分以上でも駐車代を、その日取得した住民票などの文書を見せると無料にして欲しい。 男性 30代
- ・ 接客して下さったおとなりの方が髪の毛をさわってひまそうにしていました。 無回答 50代
- ・ 平日夜間20時頃まで手続きできると助かる。土日のどちらかに届出ができるとう助かる。 男性 無回答
- ・ 名前や住所を何度も書くのは面倒なので、公的書類と身分確認できれば省いても良いのでは？ 男性 30代
- ・ 支所・センターはとても好感度が高いが、服装についてはやや劣る。もう少し改善されればと思います。本庁は部署により担当者により、やや横柄なところがあります。 女性 70歳以上
- ・ 時間の延長。土日してほしい。 女性 40代

窓口 No.

◆以下の質問について、当てはまるものにチェック☑してください。  
また、ご意見があればお聞かせください。

### 1. 職員から、あいさつはありましたか

- 1 好感が持てるあいさつがあった  
 2 あいさつがあった  
 3 あいさつはあったが、好感が持てるものではなかった  
 4 あいさつがなかった

ご意見記入欄 [ ]

### 2. 職員の服装、身だしなみはいかがでしたか

- 1 良かった  2 ほぼ良かった  
 3 やや悪かった  4 悪かった

ご意見記入欄 [ ]

### 3. 職員の言葉づかい、表情などはいかがでしたか

- 1 良かった  2 ほぼ良かった  
 3 やや悪かった  4 悪かった

ご意見記入欄 [ ]

### 4. 職員の説明、案内は分かりやすかったですか

- 1 良かった  2 ほぼ良かった  
 3 やや悪かった  4 悪かった

ご意見記入欄 [ ]

### 5. 本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

- 1 良かった  2 ほぼ良かった  
 3 やや悪かった  4 悪かった

ご意見記入欄 [ ]

### 6. 窓口カウンターやフロア、施設等は清潔で、整理整頓が行き届いていましたか

- 1 良かった  2 ほぼ良かった  
 3 やや悪かった  4 悪かった

ご意見記入欄 [ ]

### 7. 目的の場所は、すぐに分かりましたか

- 1 案内表示があったのですぐに分かった  
 2 案内表示を見なくても分かった  
 3 案内表示を見ても分からなかった  
 4 案内表示がなくて困った

ご意見記入欄 [ ]

### 8. お客様について教えてください

- 【性別】  男性  女性  
【年代】  20歳未満  20代  30代  40代  
 50代  60代  70歳以上

◆その他、市の窓口サービスやおもてなしに対するご意見があれば、お聞かせください。

.....  
.....  
.....

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。