

令和2年度 お客様アンケート 調査報告書

目次

1 調査の概要	
(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
2 回答者の属性	3
3 調査結果	
(1) 設問別集計	4
(2) 自由意見	6
(3) 分析編	8
4 調査票	12

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

令和2年7月22日（水）から8月7日（金）まで

※閉庁日・休館日を除く

(3) 対象窓口

17所属26か所

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

(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

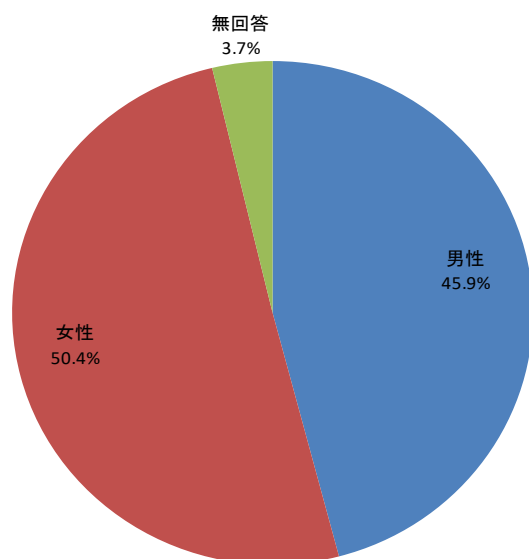
「あいさつ」、「服装・身だしなみ」、「言葉づかい・表情」、「説明・案内の分かりやすさ」、「処理時間」、「カウンターやフロア的环境」、「案内表示等」の7項目及び自由意見

(6) 回答結果

回答者数 536名

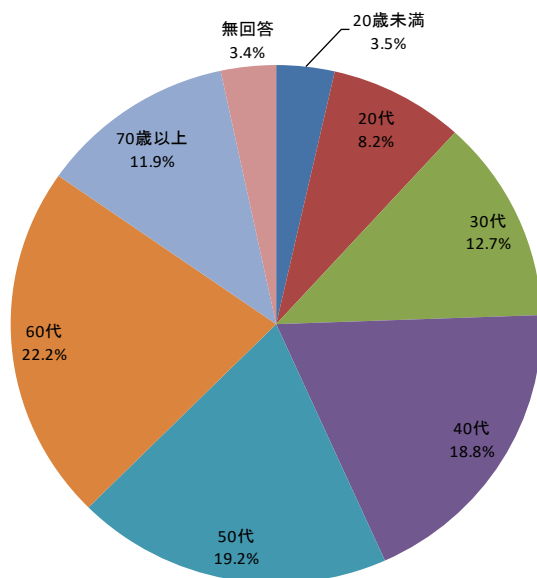
2 回答者の属性

【性別】



	回答数	割合
男性	246	45.9%
女性	270	50.4%
無回答	20	3.7%
合計	536	100.0%

【年齢】



	回答数	割合
20歳未満	19	3.5%
20代	44	8.2%
30代	68	12.7%
40代	101	18.8%
50代	103	19.2%
60代	119	22.2%
70歳以上	64	11.9%
無回答	18	3.4%
合計	536	100.0%

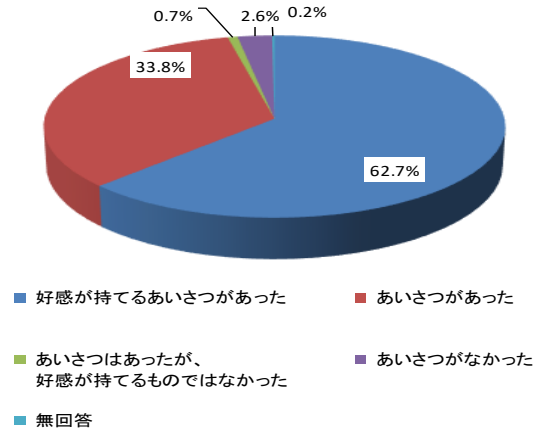
3 調査結果

(1) 設問別集計

※構成比の数値は小数第二位で四捨五入しているため、各カテゴリーの加算値と合計が異なる場合があります。

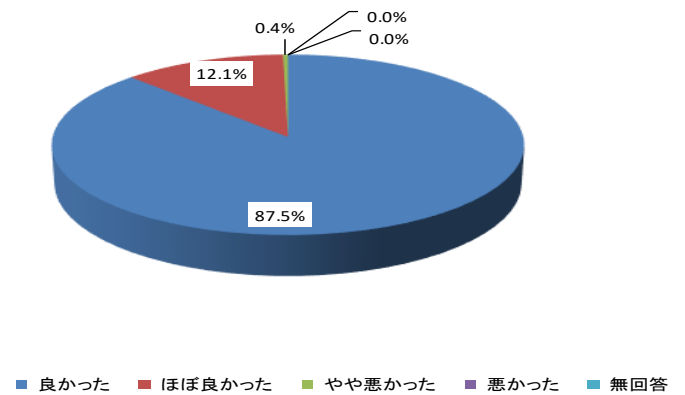
1. 職員から、あいさつはありましたか

	回答数	割合
好感が持てるあいさつがあった	336	62.7%
あいさつがあった	181	33.8%
あいさつはあったが、 好感が持てるものではなかった	4	0.7%
あいさつがなかった	14	2.6%
無回答	1	0.2%
合計	536	100.0%



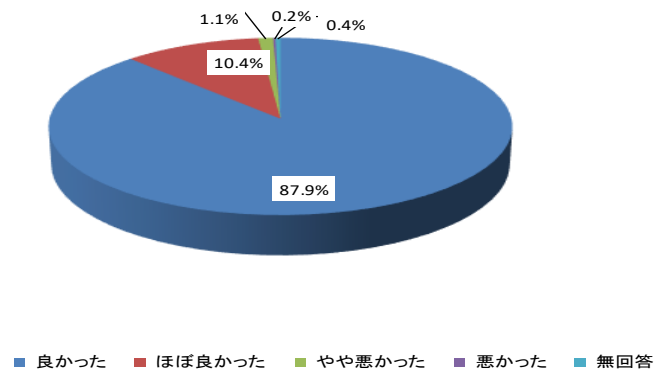
2. 職員の服装、身だしなみはいかがでしたか

	回答数	割合
良かった	469	87.5%
ほぼ良かった	65	12.1%
やや悪かった	2	0.4%
悪かった	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	536	100.0%



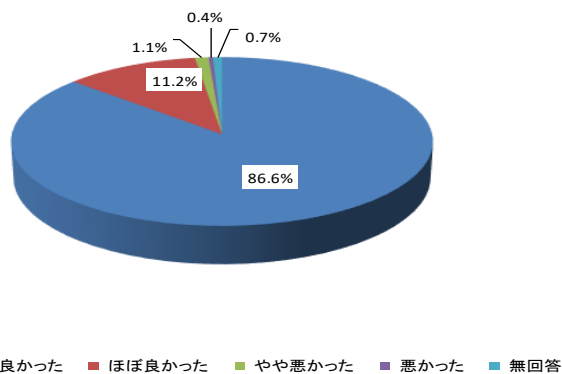
3. 職員の言葉づかい、表情などはいかがでしたか

	回答数	割合
良かった	471	87.9%
ほぼ良かった	56	10.4%
やや悪かった	6	1.1%
悪かった	1	0.2%
無回答	2	0.4%
合計	536	100.0%



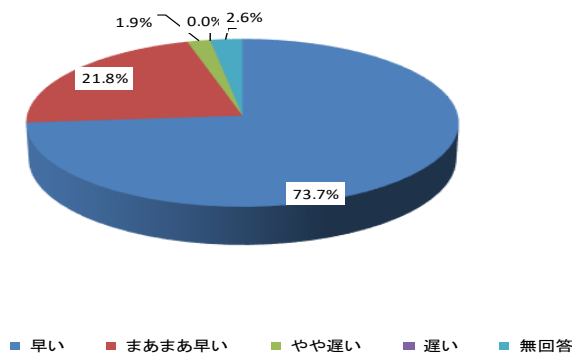
4. 職員の説明、案内はわかりやすかったですか

	回答数	割合
良かった	464	86.6%
ほぼ良かった	60	11.2%
やや悪かった	6	1.1%
悪かった	2	0.4%
無回答	4	0.7%
合計	536	100.0%



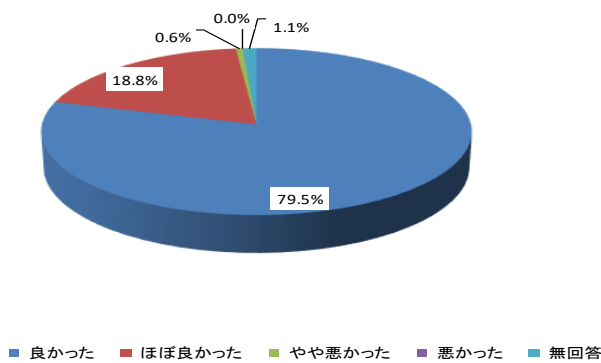
5. 本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

	回答数	割合
早い	395	73.7%
まあまあ早い	117	21.8%
やや遅い	10	1.9%
遅い	0	0.0%
無回答	14	2.6%
合計	536	100.0%



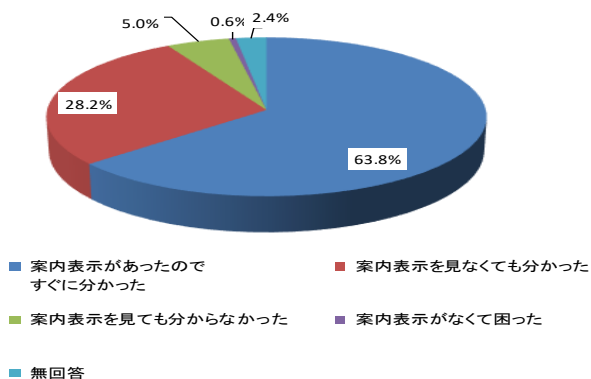
6. 窓口カウンターやフロア、施設等は清潔で、整理整頓が行き届いていましたか

	回答数	割合
良かった	426	79.5%
ほぼ良かった	101	18.8%
やや悪かった	3	0.6%
悪かった	0	0.0%
無回答	6	1.1%
合計	536	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	342	63.8%
案内表示を見なくても分かった	151	28.2%
案内表示を見ても分からなかった	27	5.0%
案内表示がなくて困った	3	0.6%
無回答	13	2.4%
合計	536	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

- ・ とても感じがよかった。 女性 70歳以上

2. 服装、身だしなみに関するご意見

「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- ・ 若い人、普段着？カジュアルではなくオフィスに合った服装を！ 女性 30代
- ・ 男性職員はもっと清潔に。だらしがなく見える。 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

- ・ 前より良くなったと思う。 女性 20歳未満

その他のご意見

- ・ マスクでわからなかった。 男性 20歳未満

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

- ・ わかりやすく説明されていました。 女性 60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

- ・ 処理時間も早く、安心な対応で嬉しかったです。 女性 50代

「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- ・ 用件の処理は短いですが、待ち時間が非常に長い。 女性 50代

6. カウンターやフロアの環境に関するご意見

特になし

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

- ・ すぐ係の方が声をかけてくれたので助かりました。 女性 40代

「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- ・ 案内表示に気づきづらい。 男性 40代
- ・ イベントの会場案内が少し分かりにくかった。 男性 30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

- ・ 笑顔で丁寧に対応していただき、私自身の気持ちがあっしました。コロナで大変ですが皆様ご自愛ください。 50代
- ・ 総合カウンターの方の対応も、納税課の方の対応も親切でした。 女性 50代
- ・ 職員さんすごく親切な対応でした！笑顔がステキで癒されました。ありが 男性 30代

とうございました！！

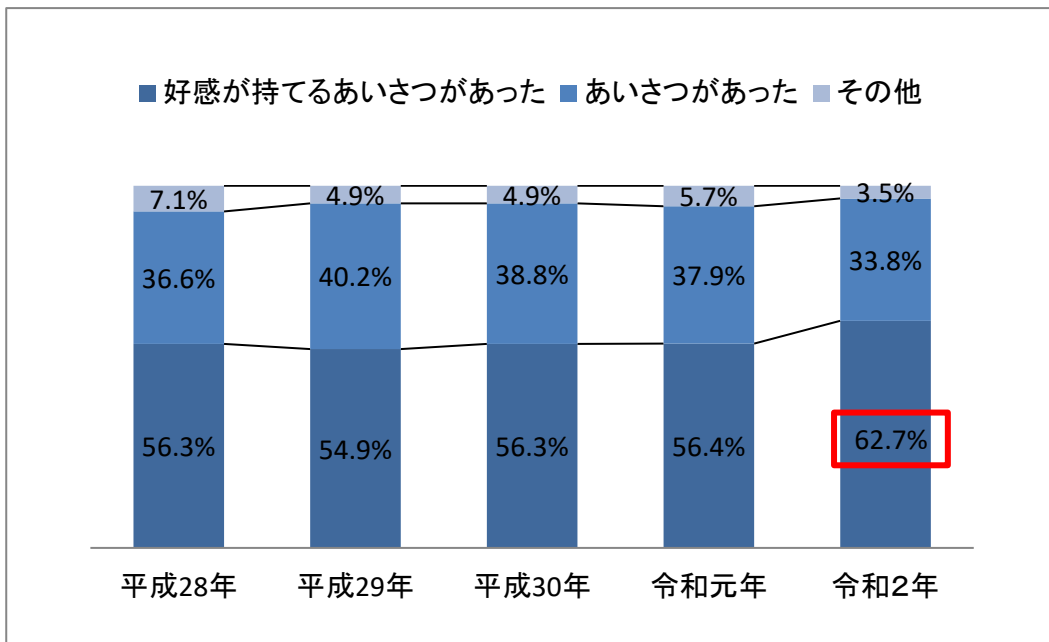
- 30年前に比べ、職員さんの対応が大変良くなったと思います。女性 70歳以上
- 出生届を提出したときに対応していただいた方が感じがよかった。女性 30代
- 職員皆様のお客様に対する姿勢に好感が持てた。男性 70歳以上
- いつも図書館を利用させてもらっています。コロナで大変ななか、お仕事お疲れ様です。女性 20代
- みどり図書館のみでなく、福井市の図書館は民間の商売人以上のおもてなしをしてくれています。昔は公務員のイメージは悪かったが今はとてもよくなった。女性 50代
- 清水総合支所は、丁寧に教えてくれてすぐに対処してくれてとてもありがたいです。女性 40代
- サービスセンターでは、わざわざ市役所に行かなくても、すぐにほしい書類を出してもらえるので助かっています。女性 30代
- 年金の職員さんの笑顔がよかった。男性 30代
- 市役所にはあまり来ていませんが、今日寄せていただいて上記のチェックをしたとおり、とても良い感じでした。男性
- 通常業務に加え、コロナ対応などもあり、お忙しいと思いますが、市民のためいつもありがとうございます。女性 20代
- 質問に丁寧に答えられ、探しものをすぐに探し対応してくださることに感謝します。女性 70歳以上

「改善するとよい」と評価いただいたご意見

- 待ち時間にニュースを見られるようにテレビがあると助かります（社会の情報を知るため）。本局やどこの役所でもテレビはありますので、出張所でも設置してほしい。男性 60代
- 仕切りをもっと上等にしてあげてください。男性 70歳以上
- 手が空いている職員の方がいらっしゃるようなので、コロナ対策として、こまめに窓口消毒をしても良いのかなと思いました。女性 30代
- 福井市の南部に窓口サービスがあるとありがたいです。男性 40代
- 男性職員の教育が必要。女性を見習うべし。女性職員はきびきびして実によい。男性 50代
- 駐車場をもっと大きいところであってほしい。男性 70歳以上
- 市内の図書館のどこで借りてもどこでも返せるといいです（できれば県立も）。女性 50代
- 市の職員の来館者に対する態度はいつも悪く横柄で、上から目線である。女性 60代
- 市の職員の対応は遅いことが多い（委託業者は大変良い）。男性 50代
- 男性は特に愛想がない人が多いと思う。どこ行っても大体公務員男性は無表情でやる気なさそう。女性も年配はイマイチ。例外はもちろんいますけど。女性 40代
- エアコンがついていると思いますが暑すぎました。女性 40代

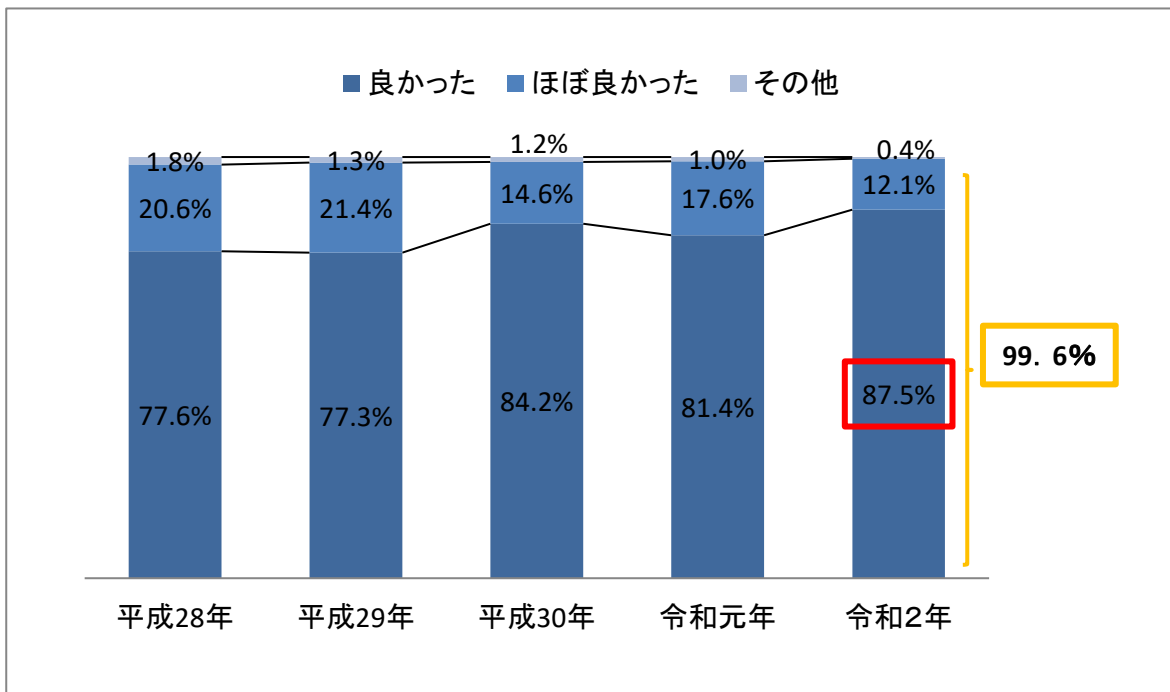
(3) 分析編

1. 職員から、あいさつはありましたか



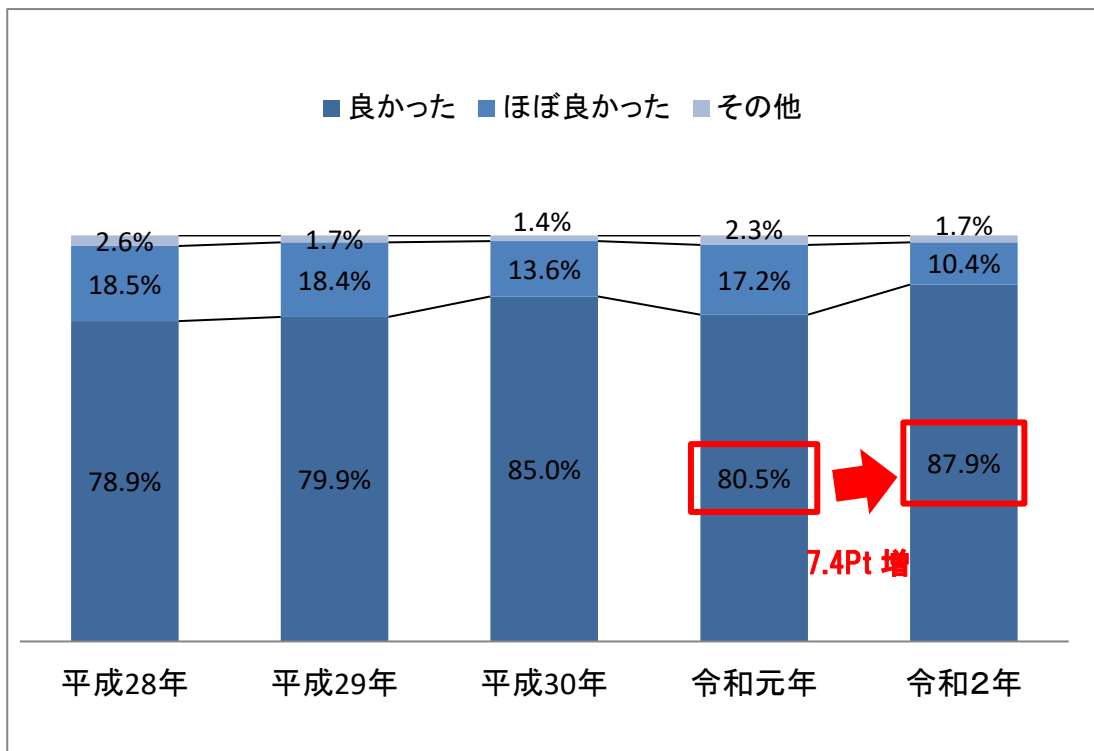
「好感がもてるあいさつがあった」と答えた人の割合が、過去5回で最も大きくなり、初めて6割を超えるなど、昨年までと比べ、横ばいだった評価が向上した。

2. 職員の服装、身だしなみはいかがでしたか



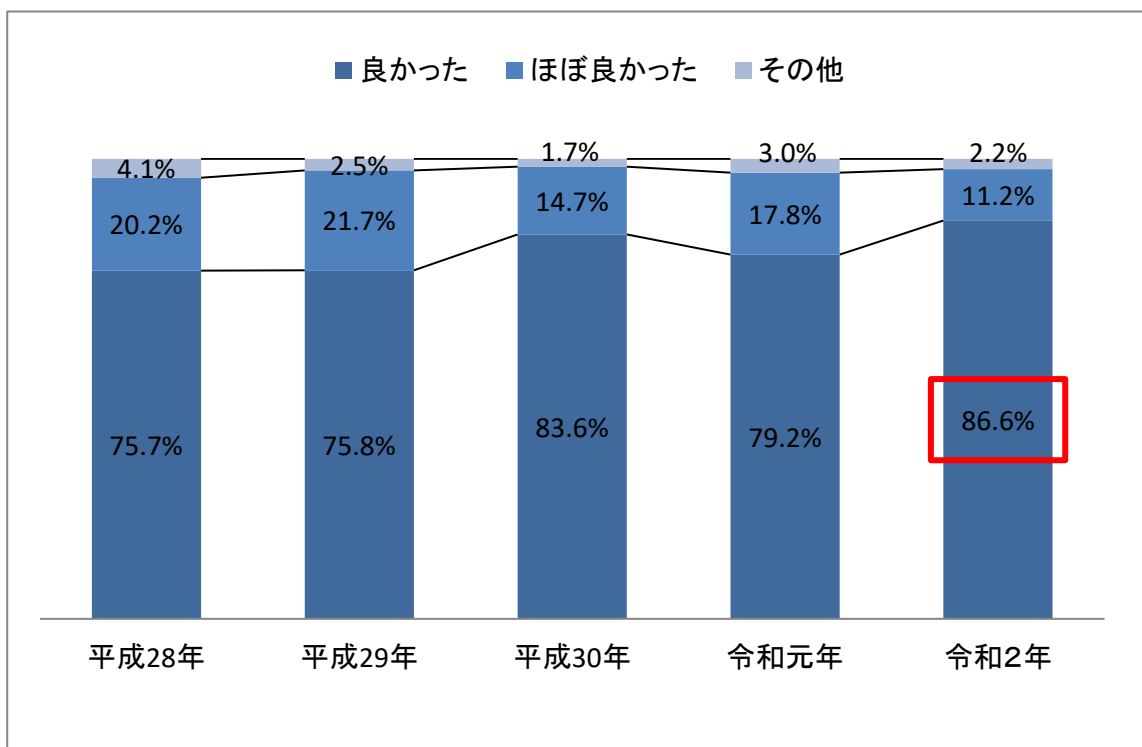
「良かった」または「ほぼ良かった」と回答した人の割合が、過去5回で最も大きくなった。服装・身だしなみについては、5回を通じて高い評価が続いた。

3. 職員の言葉づかい、表情などはいかがでしたか



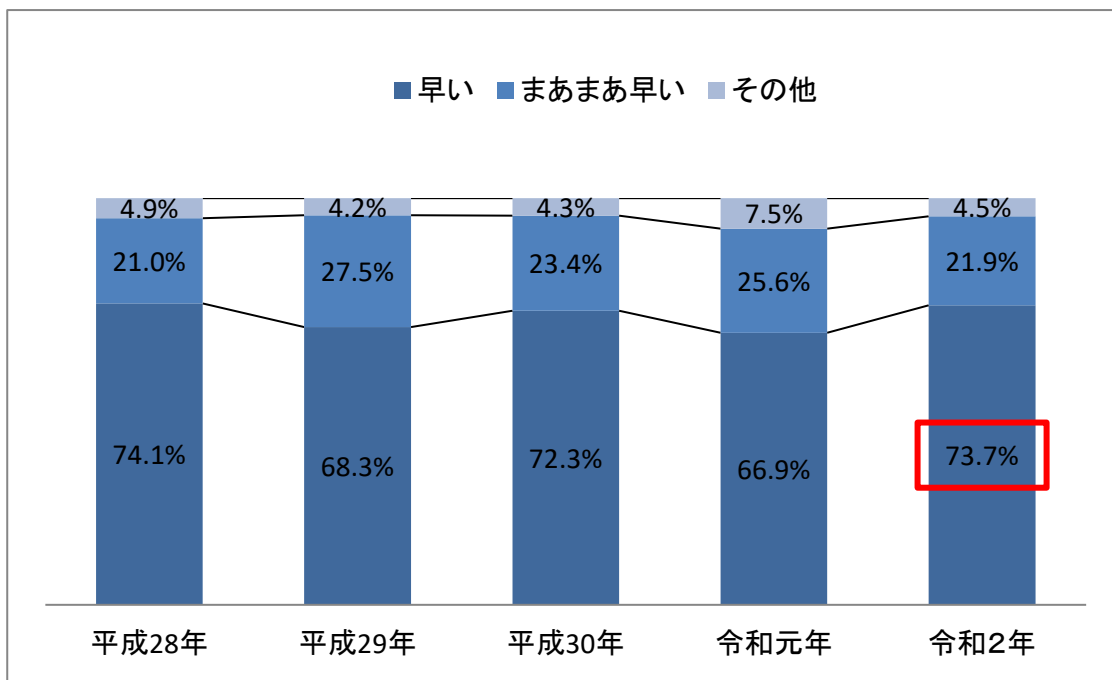
「言葉づかい・表情」についても、「服装・身だしなみ」と同様に5回を通じて高い評価が続いた。特に、令和元年度と令和2年度を比べると、「良かった」と答えた人の割合が7.4ポイント向上した。

4. 職員の説明、案内はわかりやすかったですか



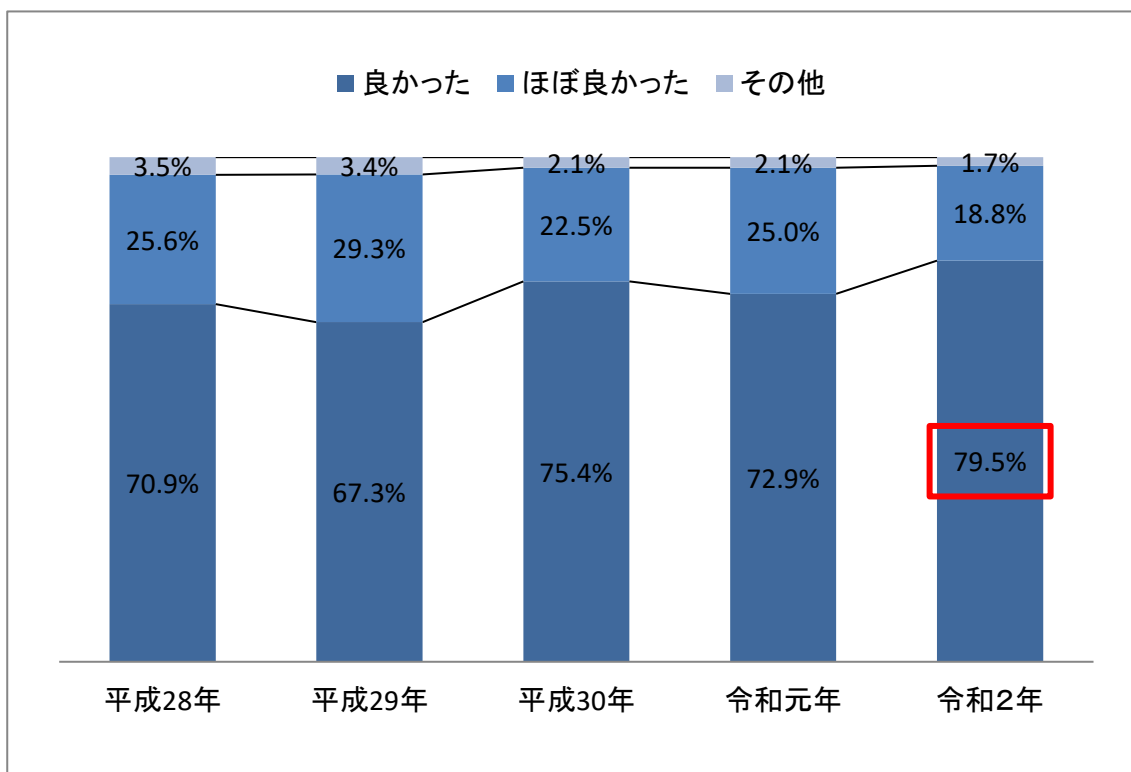
「良かった」と答えた人の割合が、過去5回で最も大きくなった。

5. 本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか。



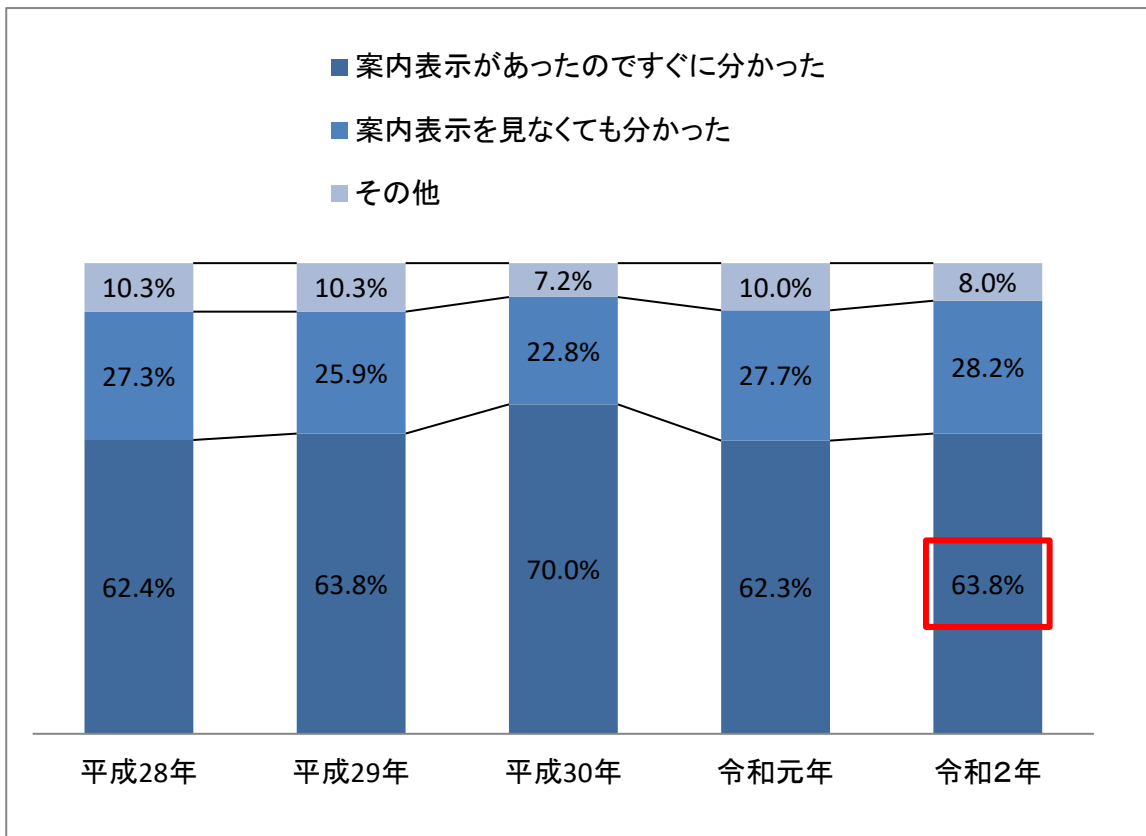
5回を通じて評価がほぼ横ばいであった。自由意見には「早かった」とする意見と「待ち時間が長かった」とする意見の両方が見受けられた。

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



「良かった」と答えた人の割合が、過去5回で最も大きくなった。

7. 目的の場所は、すぐに分かりましたか



5回を通じて評価がほぼ横ばいであった。自由意見には「案内表示が気づきにくい」「分かりにくい」という意見が多かった。

まとめ

- ・ 7つの項目全てで、最も良いとする評価が前年度を上回った。差はあるが、全ての項目で評価は向上している。
- ・ 「あいさつ」と「案内表示」については、過去5回を通して、他の項目と比べて評価が低い。全体的な評価向上のためには、「笑顔で心のこもったあいさつをすること」「市民目線に立った分かりやすい案内表示」が、特に必要になると考える。

4 調査票

◆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 早い 2 まあまあ早い
 3 やや遅い 4 遅い

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。