

令和3年度

お客様アンケート 調査報告書

目次

1	調査の概要	1
(1)	調査の目的	1
(2)	実施期間	1
(3)	対象窓口	1
(4)	実施方法	1
(5)	調査項目	1
(6)	回答者数	1
2	回答者の属性	2
(1)	性別	2
(2)	年代	2
3	調査結果	3
(1)	設問別集計	3
(2)	自由意見	6
4	アンケート調査票	12

1 調査の概要

(1) 調査の目的

窓口サービスに関するお客様満足度を把握し、より良い窓口サービスの提供に繋げるため。

(2) 実施期間

令和3年7月28日（水）から8月13日（金）まで ※閉庁日・休館日を除く

(3) 対象窓口

14所属26か所

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

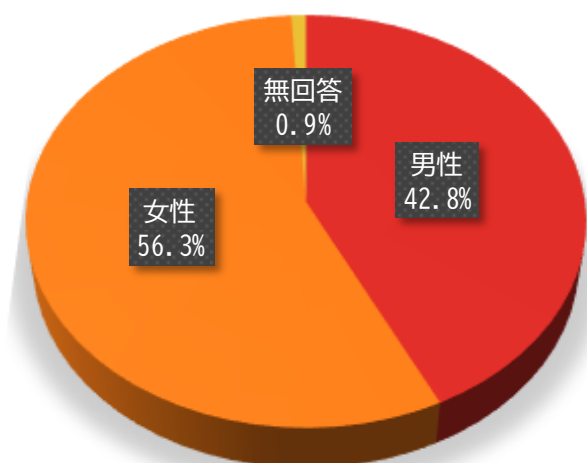
「お声かけ」、「服装・身だしなみ」、「言葉づかい・表情」、「説明・案内の分かりやすさ」、「処理時間」、「カウンターやフロア的环境」、「庁舎案内等」の7項目及び自由意見

(6) 回答者数

760名

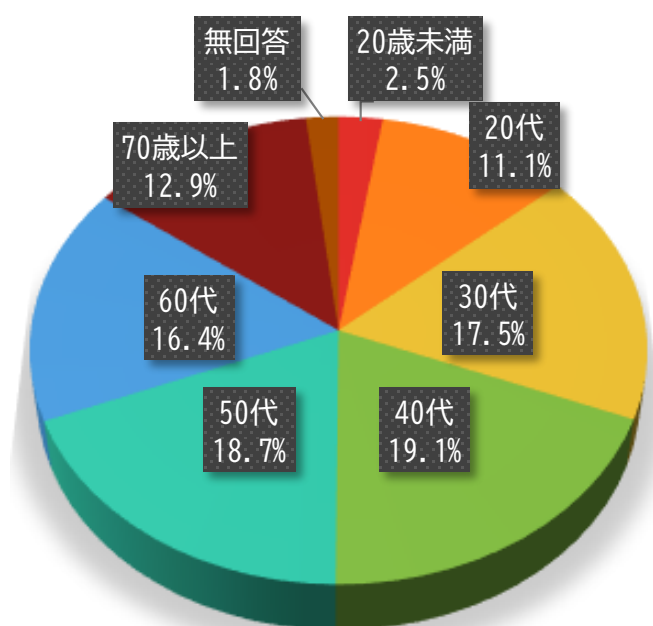
2 回答者の属性

(1) 性別



	回答数	構成比
男性	325	42.8%
女性	428	56.3%
無回答	7	0.9%
合計	760	100.0%

(2) 年代



	回答数	構成比
20歳未満	19	2.5%
20代	84	11.1%
30代	133	17.5%
40代	145	19.1%
50代	142	18.7%
60代	125	16.4%
70歳以上	98	12.9%
無回答	14	1.8%
合計	760	100.0%

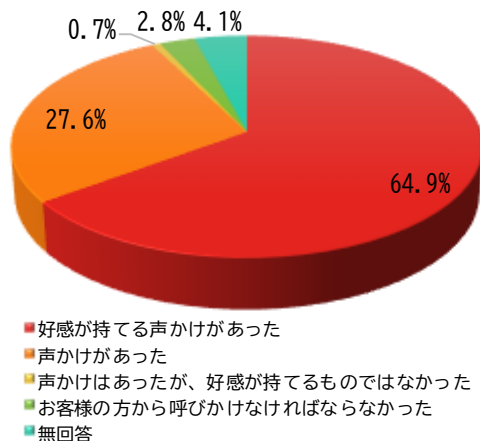
3 調査結果

(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。

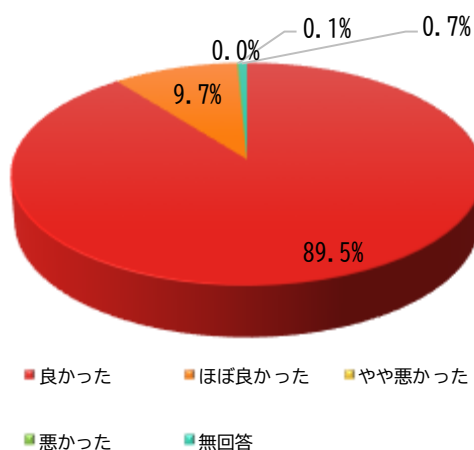
1. 職員の方から、お声かけはありましたか

	回答数	構成比
好感が持てる声かけがあった	493	64.9%
声かけがあった	210	27.6%
声かけはあったが、好感が持てるものではなかった	5	0.7%
お客様の方から呼びかけなければならなかった	21	2.8%
無回答	31	4.1%
合計	760	100.0%



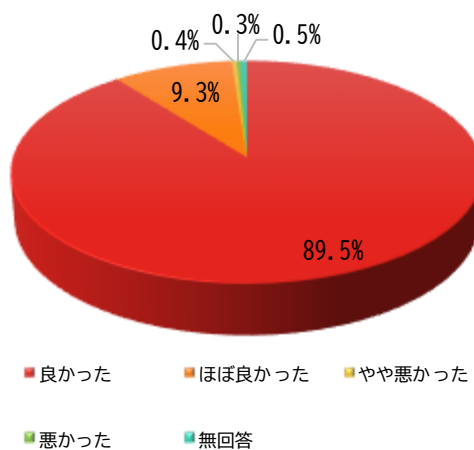
2. 職員の服装、身だしなみはいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	680	89.5%
ほぼ良かった	74	9.7%
やや悪かった	0	0.0%
悪かった	1	0.1%
無回答	5	0.7%
合計	760	100.0%



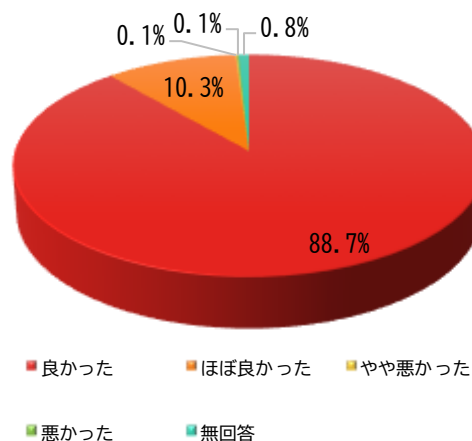
3. 職員の言葉づかい、表情などはいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	680	89.5%
ほぼ良かった	71	9.3%
やや悪かった	3	0.4%
悪かった	2	0.3%
無回答	4	0.5%
合計	760	100.0%



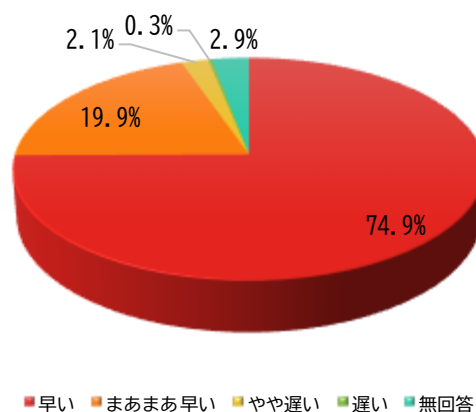
4. 職員の説明、案内は分かりやすかったですか

	回答数	構成比
良かった	674	88.7%
ほぼ良かった	78	10.3%
やや悪かった	1	0.1%
悪かった	1	0.1%
無回答	6	0.8%
合計	760	100.0%



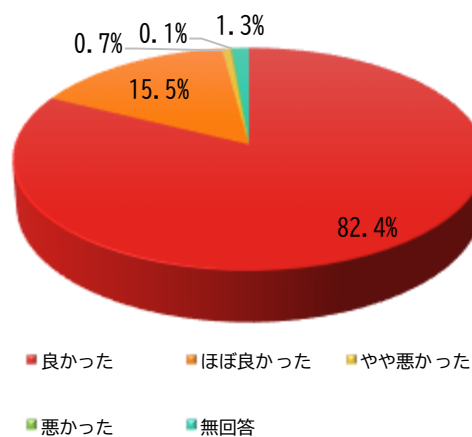
5. 本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

	回答数	構成比
早い	569	74.9%
まあまあ早い	151	19.9%
やや遅い	16	2.1%
遅い	2	0.3%
無回答	22	2.9%
合計	760	100.0%



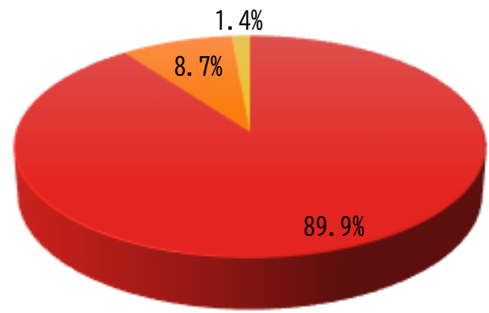
6. 窓口カウンターやフロア、施設等は清潔で、整理整頓が行き届いていましたか

	回答数	構成比
良かった	626	82.4%
ほぼ良かった	118	15.5%
やや悪かった	5	0.7%
悪かった	1	0.1%
無回答	10	1.3%
合計	760	100.0%



7. 目的の場所は、すぐに分かりましたか

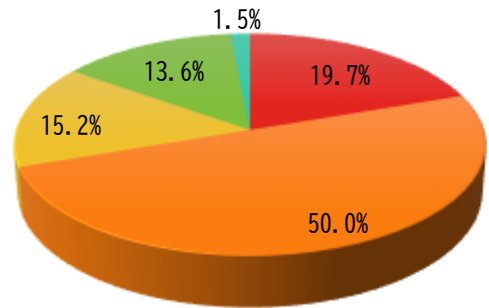
	回答数	構成比
分かった	683	89.9%
分からなかった	66	8.7%
無回答	11	1.4%
合計	760	100.0%



■ 分かった ■ 分からなかった ■ 無回答

7-1. 分からなかったとき、どうされましたか

	回答数	構成比
近くの案内表示を見た	13	19.7%
近くの職員に尋ねた	33	50.0%
本館または別館の受付スタッフに尋ねた	10	15.2%
その他	9	13.6%
無回答	1	1.5%
合計	66	100.0%



■ 近くの案内表示を見た
 ■ 近くの職員に尋ねた
 ■ 本館または別館の受付スタッフに尋ねた
 ■ その他
 ■ 無回答

(2) 自由意見

1. お声かけに関するご意見

良い評価

- ・声掛けはなかったが、窓口での対応はすぐ応じてくださった。 女性 60代
- ・常日頃、明るく好感のある声かけである。といっても媚びたものではなく自然。 男性 60代

悪い評価

- ・窓口によっては、立っただけでも知らん顔の人もある。こちらから積極的に声をかけないといけない。 女性 50代

2. 服装、身だしなみに関するご意見

良い評価

- ・福いいネ！のポロシャツが良いと思いました。 女性 20代
- ・いつも清潔で感じが良い。 男性 60代

その他のご意見

- ・あまり気にして見ていない。 男性 30代

3. 言葉づかい、表情などに関するご意見

良い評価

- ・やさしくていねいに説明してくれた。 男性 20歳未満

悪い評価

- ・明るさが足りない。 女性 70歳以上

4. 説明、案内の分かりやすさに関するご意見

良い評価

- ・本当に分かりやすかった。 男性 50代
- ・いつも丁寧で分かりやすい。 男性 60代

その他のご意見

- ・パーテーションやマスクで仕方ないが、聞きづらい部分があった。 男性 30代

5. 本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

特になし

6. カウンターやフロアー、施設の清潔さ・整理整頓に関するご意見

良い評価

- ・見て気分がよくなった。 男性 20歳未満

その他のご意見

- ・スリッパにはきかえる点〈よし悪しの記載なし〉 女性 60代

7. 目的の場所の分かりやすさに関するご意見

良い評価

- ・〈目的の場所が分からなかった方〉職員が声をかけてくれた。女性 30代
- ・〈目的の場所が分からなかった方〉近くの職員にとっても丁寧に教えていただいた。女性 40代
- ・〈目的の場所が分からなかった方〉職員の方が声をかけてくれた。女性 30代
- ・本を探そうとしたらすぐに職員が対応してくれました。良かったです。男性 40代

悪い評価

- ・〈目的の場所が分からなかった方〉何度か来ているので知っていたが、最初は分かりづらい。女性 40代
- ・〈目的の場所が分からなかった方〉納税課が見えづらかった。男性 40代

その他のご意見

- ・〈目的の場所が分からなかった方〉道路沿いに看板があると分かるかな。男性 50代

8. その他、市の窓口サービスやおもてなしに対するご意見

良い評価

- ・ありがとうございました。男性 60代
- ・お忙しいなか、親切に接していただきまして、ありがとうございました。女性 40代
- ・事務で毎週訪問させていただくが、職員の方も顔を覚えていただきうれしく思います。女性 30代
- ・お電話で質問した際も、いつも丁寧にご回答いただきましてありがとうございます。どこの役所よりも、福井市役所さんが一番処理が早くて、いつも助かっております。ありがとうございます。女性 20代
- ・窓口は混んでいましたが、丁寧にご対応いただきました。女性 40代
- ・いつもありがとうございます。男性 30代
- ・職員の対応が大変よかった。男性 60代
- ・丁寧な対応ありがとうございました。男性 20代
- ・窓口まで丁寧にご案内いただき、手続きがスムーズにできました。ありがとうございました。男性 20代
- ・とても親切でした。男性 50代
- ・次回のここへの用事も来やすい。男性 50代
- ・とても丁寧に対応してくださり、ありがたかったです。女性 40代
- ・この感じでいてほしいです。男性 30代
- ・とてもよかったです。女性 40代
- ・とても親切な対応でうれしかったです。女性 30代
- ・分かりやすく丁寧な対応でした。ありがとうございました。男性 20代
- ・多くの窓口を利用していますが、どこに行ってもとても丁寧です。ありがとうございます。男性 40代
- ・久しぶりに来て、前より良くなっている。男性 無回答
- ・丁寧な対応をありがとうございます。男性 40代

・時間の都合が合わず、大変無理をお聞きいただき、ありがとうございました。お世話になりました。	女性	50代
・このセンターの方は、皆さん丁寧でわかるまで話してくださいます。話ではこちらの方が丁寧でわざわざこっちの方に来ると言っています。いつもとても助かります。ありがとうございます。	女性	50代
・早めの対応ありがとうございます。	女性	50代
・納税証明書の迅速な対応、助かりました。	男性	30代
・いつもお世話になっています。	男性	50代
・以前兄が手続きに来ておりましたが、急な入院となり、後の処理をどうしようかと困っていたところ、留守電に職員さんからメッセージが入っており、すごく助かりました。スムーズに事がはこび本当に助かりました。ありがとうございます。	女性	60代
・頑張ってください。心地よかったです。	女性	50代
・連絡所では、いつ来ても気持ちのよいサービスを受けられます。	男性	40代
・順番に書類への記入方法を促していただき、とても安心し快適でした。ありがとうございます。	女性	60代
・近場で便利で助かっています。ありがとうございます。	男性	40代
・次にする事も教えていただいたので、助かりました。	女性	50代
・市役所まで行く時間がなかったので、連絡所があり助かりました。丁寧な対応をありがとうございます。	女性	20代
・職場の近くなので連絡所があり本当に助かっています。	女性	40代
・以前より対応が良くなった様な気がします。	女性	50代
・聞きたいことがあり、尋ねた時も分かりやすく説明してくれた。	女性	40代
・大変親切でよかったです。	女性	70歳以上
・スムーズでよかった。	女性	40代
・市役所も連絡所も親切で地方から引っ越してきた私はとても助かりました。(市役所が新しく明るくなればなと思いました)	女性	60代
・分からないことを丁寧かつスピーディーに教えていただきとても助かりました。ありがとうございます。	女性	30代
・いつもお世話になっていて非常に丁寧に対応していただいています。	女性	50代
・目的に適した証明書を適切に教えていただいた。	女性	40代
・様々な窓口へ伺うが、どこも同様に対応が良いと感じている。	男性	40代
・連絡所は近くにあるので便利です。以前は知らなくて市役所まで行っていました。	女性	60代
・いつもありがとうございます。	女性	20代
・以前から利用していますが、連絡所は本庁と違って親しみのある対応で気持ちがいいです。	男性	70歳以上
・たいへんよかったです。ありがとうございます。	女性	70歳以上
・過疎地にあって助かります。	男性	30代
・近ごろ、市職員の対応が本庁も含め大変良くなったと思います。	男性	70歳以上
・本年はいろいろ市役所にお世話になりありがとうございます。	女性	70歳以上
・丁寧に教えてもらえてよかった。今後もよろしく。年がいくと言葉が分らないときもある。	女性	70歳以上
・ご親切なご対応をいただきありがとうございます。	女性	60代

・ありがとうございました。	女性	70歳以上
・いつも良く対応してくださっています。これからもよろしくお願ひします。	女性	70歳以上
・最高の対応！お世話になりました。	女性	30代
・窓口で対応してくださった方はとても丁寧で、ありがたかったです。	女性	40代
・連絡所は福井市役所より待ち時間もなく、利用しやすかった。	女性	30代
・親切、丁寧で、いつも助かっています。	女性	40代
・いつも分からないことを丁寧に嫌な顔ひとつせず教えてくれます。福井市役所さんよりもよっぽど連絡所が良い！！ありがたいです。どうかこれからもよろしくお願ひします。本当にありがとうございました。	女性	40代
・丁寧に説明してくれた。連絡所はいつも空(す)いているのでスムーズで良いです。	女性	20代
・詳しく説明していただき、ありがとうございました。	女性	40代
・声かけがあったのでよかったです	女性	70歳以上
・非常にご親切にしてくださいました。ありがとうございました。	女性	70歳以上
・質問に対して詳しく教えてくださいました。	女性	20代
・とても親切な対応で安心しました。ありがとうございました。	女性	30代
・丁寧な対応で、スムーズに進みました。	男性	40代
・どの課に伺っても丁寧に接してくれます。説明も分かりやすく、納得して帰ることができます。いつも市民のためにありがとうございました。コロナで大変だと思いますが、職員の皆様体調には十分お気をつけください。	女性	40代
・ゆったりとした話し方で、分かりやすかったです。ありがとうございました。	女性	40代
・とても分かりやすく教えてくださいましたので助かりました。	女性	20代
・窓口で丁寧な対応でした。	女性	20代
・とても丁寧でよかった。	女性	20代
・わからないことをすばやくされてよかったです。	女性	50代
・親切に対応してくださり、感謝しております。	男性	70歳以上
・いつも丁寧に教えてください、よく分かります。いつもありがとうございました。私は77才になって何度も同じこと聞いても嫌な顔ひとつ見せずに応答してくださり、感謝しております。本当によく教えてください、ありがとうございました。	女性	70歳以上
・以前に比べ手続きにかかる時間が早くなっているように思います。	女性	60代
・とても親切で丁寧、感じの良い対応に感謝。	女性	70歳以上
・いつもご苦労様です。大変親切で安心しました。ありがとうございました。	女性	60代
・いろいろな本があってためになりました。	男性	20代
・好印象。	男性	20歳未満
・とても素早く対応してくださる。	男性	30代
・とても親切でうれしい。	女性	70歳以上
・良かったです。親切でした。	女性	20歳未満
・図書館の対応はとても良いと思います。小さい子への声かけや、お年寄りへの気遣いがみられます。いつも気持ちよく利用させていただいています。	女性	50代
・カウンターきれいです	男性	40代

・フロントの仕切りがきれい	男性	40代
・図書館のスタッフの方は皆様大変感じが良いので、行きつけにしています。子供たちにも温かく接して下さり嬉しいです。	女性	30代
・対応は親切でありがたいです。	女性	70歳以上
・窓口きれいで良いです。	女性	50代
・図書館のパート職員の方々の対応はいつもすばらしいです。大変な時ですが頑張ってください。	女性	60代
・いつも本を借りさせていただいています。対応が早くうれしいです。予約の対応もシャキッとこたえてくれてよかったです。これからもがんばってください。	男性	20歳未満
・窓口がいつもきれいです。	女性	50代
・カウンターの方がいつも親切です。	女性	60代

悪い評価

・アクリル板越しの対応でこちらの話が聞こえづらいとのことでした。イライラした対応をされました。「イライラしないでもらえますか？」と言うと「聞こえづらかったもので」と謝罪もなく、いきなり態度を小さくされただけでした。仕事であるという自覚が足りないのではないのでしょうか。不快な気持ちになる対応でした。	女性	30代
・待ち時間が長いとは知らなかった。	男性	70歳以上
・名前、住所、電話番号同じことを何回か書かないといけないのが面倒	女性	30代
・以前福井市役所で色々な書類を取った時に、申請した書類が一部抜けていて、今回連絡所に取りにきた。チェックを（抜けがないか）しっかりしてほしい。今回は銀行の近くにあったので助かった。	女性	30代
・朝9時ごろに連絡所に電話をしたが、誰も出なかった。10回以上はコールした。	女性	60代
・こども園に関して（特に途中入園）のHPが分かりにくいと思いました。	女性	30代
・やる気のない職員をくびにしろ。人員を減らせ。市民税で食べている者なのに感謝の気持ちがない。	男性	60代
・以前に比べてHPがわかりづらい。	女性	60代

その他のご意見

・もっとIT化してもよいと思います。建屋も老朽化してきました。遠慮せず新しくしてみてもどうでしょうか。	男性	60代
・いつも利用させていただいております。お世話になります。ありがとうございます。旧館〈おそらく本館のこと〉は空調が効いていないのか、夏は暑いので、職員の方が暑くないのかな？と気になっています。	女性	30代
・コロナ対策で椅子に座れない時があるので、もう少し座る場所があるといいと思った。（場所的に難しいとは思いますが）	女性	40代
・サービスセンターは、多い時で来客が10人以上のこともあるので、もう少し大きくなると良いかとも思います。	男性	30代
・休日も業務を行ってほしい。	男性	60代

- ・書類を書く時に、どう書いたら良いか分からないことが多い。今回は、除票をもらうために、説明文を書かなければならなかったが、窓口の方が丁寧に教えてくださって、大変ありがたかった。もし混んでいたら、他の人に迷惑がかかったかなと思う。もっと書きやすくしてほしい。

女性 60代
- ・窓口の対応◎です。この小さな場所に、3名の職員が必要なのではないでしょうか。1名の職員は、何の作業もされていませんが。

女性 60代
- ・Google Mapに載っていないので、載せられるとよいと思います。

女性 40代
- ・印鑑がなくなったのは知らなかったもので、早めに言ってくださった方が助かります。なぜなら請求書には印の所があるため。

女性 60代
- ・平日に行ける時間帯（住民票など21：00まで）にどこか窓口にあると助かります。

男性 40代
- ・移転の情報が書いていなくて、旧支所に行って初めて知りました。

女性 30代
- ・Googleで検索した。以前の場所に行ってしまった。

女性 40代
- ・窓口での相談は個人情報も多く含んだものとなるが、窓口のすぐ後ろが順番待ちの多くの方が座って待っておられるので、もう少しプライバシーに配慮された配置にしていただけるとありがたく感じます。制度の仕組みを詳しく説明していただけて助かりました。

女性 40代
- ・おもしろい小説をもっとたくさんおいてほしい。

男性 20歳未満
- ・司書くらぶ、子どもが楽しみにしています。続けてもらえると嬉しいです。新しい図書館も楽しみです。

女性 40代
- ・返却のない本について図書館利用者の方とやりとりする様子をたまにみかけますが、それほど対応が悪いということはなく、よく対応していらっしゃるなと思います。

女性 40代
- ・図書館の貸出期間が2週間でなくて1か月ぐらいだとありがたいです。いつも延滞させてしまって申し訳ないです。

女性 50代
- ・対応してくれる人によって態度が印象が全然違う。

女性 30代
- ・夏になりエアコンが入り、利用させてもらっています。ただ、8月の開館日がわからない日があり困りました。

男性 70歳以上
- ・窓口対応について、無理な要求に対しては毅然として対応してほしい。トラブルを回避するため、上目づかいのおどおどした対応が見受けられます。

男性 60代

4 アンケート調査票

◆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. 職員の方から、お声かけはありましたか

- 1 好感が持てる声かけがあった
- 2 声かけがあった
- 3 声かけはあったが、好感が持てるものではなかった
- 4 お客様の方から呼びかけなければならなかった

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 分かった
- 2 分からなかった



7-1. 分からなかったとき、どうされましたか

- 1 近くの案内表示を見た
- 2 近くの職員に尋ねた
- 3 本館または別館の受付スタッフに尋ねた
- 4 その他()

ご意見記入欄 []

8. お客様についてお教えてください

【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、市の窓口サービスに対するご意見（印象に残った対応など）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。