

令和4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4年7月27日（水）から8月12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（田原町ミュージズ）
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

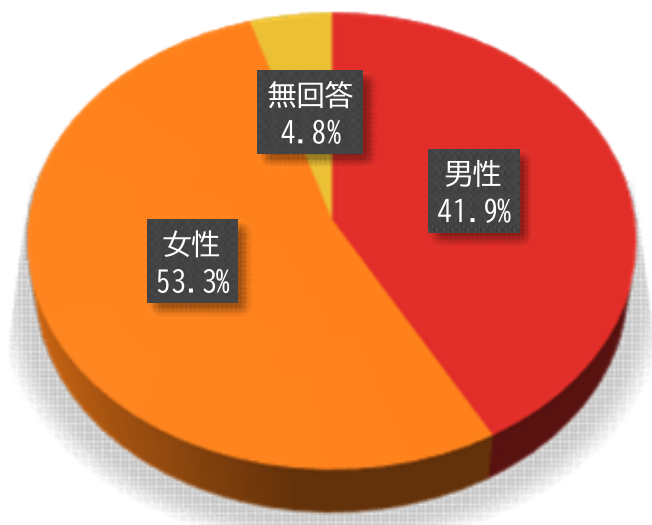
「お声かけ」、「服装・身だしなみ」、「言葉づかい・表情」、「説明・案内の分かりやすさ」、「処理時間」、「カウンターやフロア的环境」、「庁舎案内等」の7項目及び自由意見

(6) 回答者数

923名

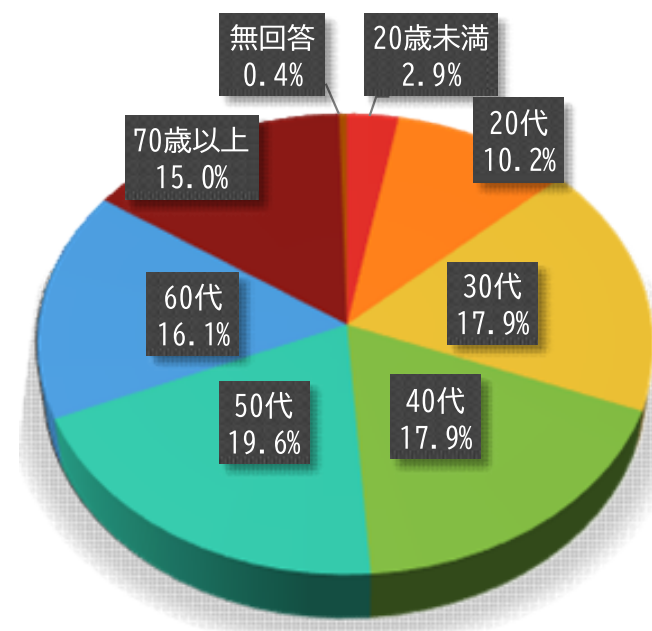
2 回答者の属性

(1) 性別



	回答数	構成比
男性	387	41.9%
女性	492	53.3%
無回答	44	4.8%
合計	923	100.0%

(2) 年代



	回答数	構成比
20歳未満	27	2.9%
20代	94	10.2%
30代	165	17.9%
40代	165	17.9%
50代	181	19.6%
60代	149	16.1%
70歳以上	138	15.0%
無回答	4	0.4%
合計	923	100.0%

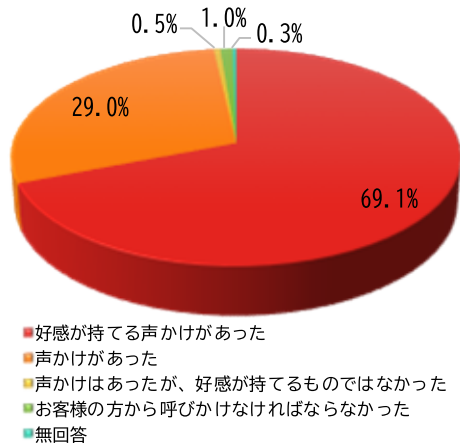
3 調査結果

(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。

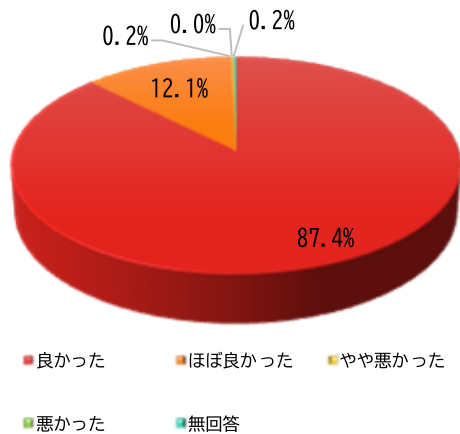
1. 職員の方から、お声かけはありましたか

	回答数	構成比
好感が持てる声かけがあった	638	69.1%
声かけがあった	268	29.0%
声かけはあったが、好感が持てるものではなかった	5	0.5%
お客様の方から呼びかけなければならなかった	9	1.0%
無回答	3	0.3%
合計	923	100.0%



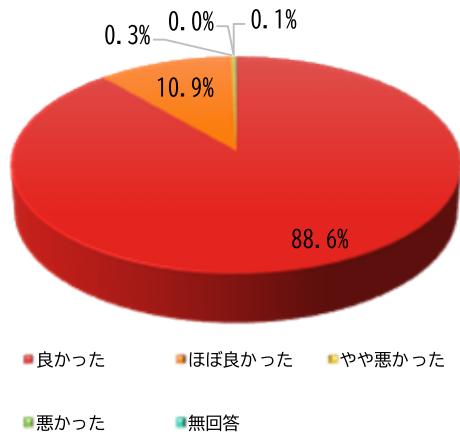
2. 職員の服装、身だしなみはいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	807	87.4%
ほぼ良かった	112	12.1%
やや悪かった	2	0.2%
悪かった	0	0.0%
無回答	2	0.2%
合計	923	100.0%



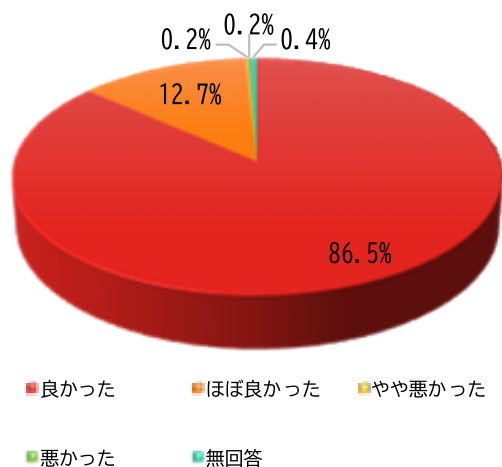
3. 職員の言葉づかい、表情などはいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	818	88.6%
ほぼ良かった	101	10.9%
やや悪かった	3	0.3%
悪かった	0	0.0%
無回答	1	0.1%
合計	923	100.0%



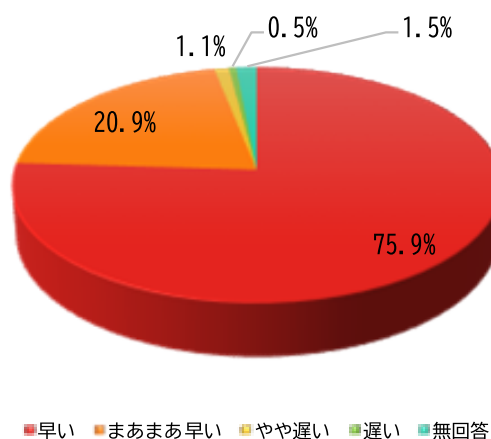
4. 職員の説明、案内は分かりやすかったですか

	回答数	構成比
良かった	798	86.5%
ほぼ良かった	117	12.7%
やや悪かった	2	0.2%
悪かった	2	0.2%
無回答	4	0.4%
合計	923	100.0%



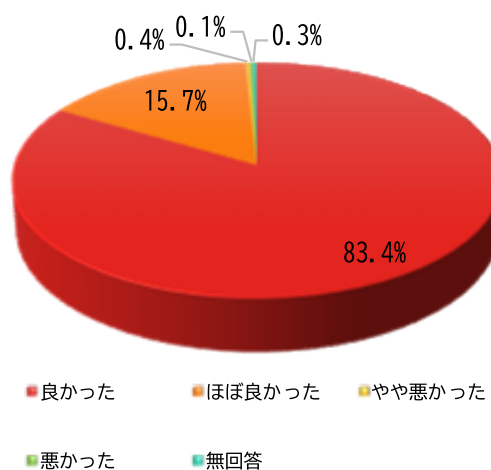
5. 本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

	回答数	構成比
早い	701	75.9%
まあまあ早い	193	20.9%
やや遅い	10	1.1%
遅い	5	0.5%
無回答	14	1.5%
合計	923	100.0%



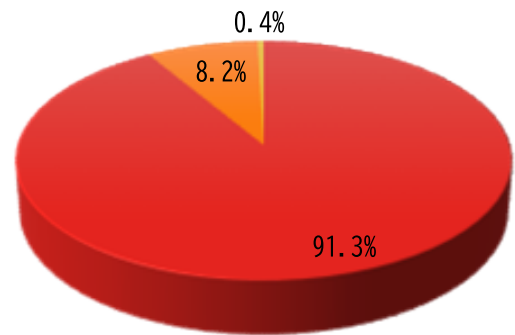
6. 窓口カウンターやフロア、施設等は清潔で、整理整頓が行き届いていましたか

	回答数	構成比
良かった	770	83.4%
ほぼ良かった	145	15.7%
やや悪かった	4	0.4%
悪かった	1	0.1%
無回答	3	0.3%
合計	923	100.0%



7. 目的の場所は、すぐに分かりましたか

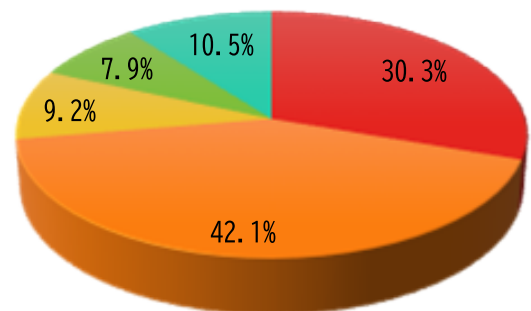
	回答数	構成比
分かった	843	91.3%
分からなかった	76	8.2%
無回答	4	0.4%
合計	923	100.0%



■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	23	30.3%
近くの職員に尋ねた	32	42.1%
本館または別館の受付スタッフに尋ねた	7	9.2%
その他	6	7.9%
無回答	8	10.5%
合計	76	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

- ・目的の課以外で声をかけてしまったが、手を休めて、すぐわかり易く教えていただいた。

女性 70歳以上

その他のご意見

- ・商売でないのだから大きな声でのあいさつは必要ないと思う。

男性 70歳以上

2. 服装、身だしなみに関するご意見

意見なし

3. 言葉づかい、表情などに関するご意見

良い評価

- ・笑顔で対応してくれたのが良かったです。
- ・親切に質問に答えて下さいました。

男性 20歳未満
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

- ・ありがとうございます。
- ・丁寧に教えて下さってわかりやすかったです。

女性 70歳以上
女性 20代

その他のご意見

- ・死後対応について助言、説明があるとよい。

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

意見なし

6. カウンターやフロア、施設の清潔さ・整理整頓に関するご意見

その他のご意見

- ・五十音順で並んでいない本が数冊あった（作者名）。

女性 50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

- ・目的の窓口を教えてくださいました。

女性 30代

悪い評価

- ・〈目的の場所が分からなかった方〉納税課の案内をエレベーターおりてすぐあった方がいい。年金・保険の所と勘違いしてしまう。
- ・玄関がわからなかった。
- ・本だなを色々みた。前より分かりにくい。

男性 40代

男性 70歳以上
女性 20代

その他のご意見

- ・何回も来てるのでわかった。
- ・けんさくきを見た。

男性 70歳以上
男性 20歳未満

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

・ いつも親切に対応頂けて、感謝しています。	男性	30代
・ わかりやすかったです。ありがとうございます。	女性	70歳以上
・ エアコンの設定温度が高い分、せん風機を使用して、快適だった。	男性	50代
・ 親切で好感が持てた。	男性	60代
・ なんかいか話をさせてもらっている女性の方がおられて、いつも良い対応をしてもらっています。	男性	60代
・ とても良かった為、言う事がありません。	男性	50代
・ ややこしい手続きの場合も、受付で快よく受付いただき、スムーズに事がはこびいつも助かっています。ありがとうございます。	女性	70歳以上
・ 直ぐに声をかけてくれたのですごく助かった。	男性	40代
・ 職員の方が熱中症にならないか、心配です。	女性	50代
・ 家系（ヒストリー）課、親切でとても良い方でした。納税課の方も親切です。	女性	60代
・ 今後ともよろしく願いいたします。	無回答	30代
・ ていねいでいつもありがとう。	無回答	70歳以上
・ いつもこちらを利用させていただいています。迅速に対応していただけるのでありがたいです。	女性	20代
・ 始めて来てどうしたらよいか不安でしたが、丁寧に対応して頂け安心しました。	女性	50代
・ 丁寧なサービスとまち時間がかからないように手配下さり良かったです	女性	40代
・ 丁寧に対応して下さり安心感がありました。ありがとうございます	女性	30代
・ とてもわかりやすく清潔でよいと思いました。ありがとうございます	女性	40代
・ 待ち時間なく、スムーズだと思いました。声かけもあり、嫌な思いもせず、よかったですと思います。ありがとうございます。	女性	30代
・ ご親切な対応ありがとうございました。	女性	50代
・ 近くにあって、買い物途中で済ませられて助かります。職員さんが丁寧でした。	女性	50代
・ いつも気持ちよく、利用させていただいております。ありがとうございます。	女性	60代
・ 目的の場所にすぐ案内して下さり、必要な書類についても親切に教えて頂けてとても助かりました。	女性	20代

- ・ 今日申請を書いている際に、わざわざ聞きに来ていただきました。学生の方とか、若い方 安心されると思います。私も若いころは書き方とか全く分かりませんでしたから。 女性 60代
- ・ 市役所に TEL で印鑑登録の代理の手続きをお聞きし、丁寧に教えて下さいました。 女性 40代
- ・ わかりやすく説明してもらい 来てよかったです。 女性 50代
- ・ パリオ分所はいつでも、よく説明を聞いてくださり、丁寧に教えて頂けるので不安なく来所できます。いつでもです。 女性 70歳以上
- ・ 今のままで OK です。 女性 60代
- ・ 曜日によってはおそくまでにして下さり大変たすかっています 女性 40代
- ・ 今まで来て一度もふゆかいになった事もなく、このままで宜しいと思います。 女性 60代
- ・ いつも丁寧な対応で有難いと思っています。 男性 40代
- ・ 江端町職員さんは全員の方が親切で丁寧に素晴らしい窓口でした。 女性 70歳以上
- ・ 対応が良かったです 男性 40代
- ・ とても好感がもてた！ 女性 70歳以上
- ・ 市窓口が近くにあるので用事が済ませやすい。 女性 50代
- ・ 閉所時刻が近づく中でも、ていねいに対応して頂きました。 男性 60代
- ・ いつも対応がいいです。 女性 50代
- ・ よかった。 男性 70歳以上
- ・ 今回丁寧に対応していただけてよかったです！！ 男性 20代
- ・ 親切に教えて下さるので良い所です。 女性 30代
- ・ はきはきしていて良かった。 女性 70歳以上
- ・ いつも、心から感謝しています。暑い日が続きます 皆様ご自愛下さい。 男性 60代
- ・ 全体的に良かったです。 男性 50代
- ・ 電話で先に問い合わせた際 とても分かりやすく教えて頂いた。必要なもの、かかる時間等。 男性 30代
- ・ 出張所があり、手続きが助かります。ありがとうございます。 男性 50代
- ・ 初めて来たので、不安だったのですが、優しく助かりました！ 女性 20代
- ・ 必要書類が記された内容を一緒に見ていただけて、助かりました。 女性 30代
- ・ 森田の出張所はなくさないでほしいです。 女性 30代
- ・ 転入時も転出時も対応だけではなく、話し掛けていただきました。県外から来たので嬉しかったです。 女性 20代
- ・ 相続の手続きで分からないことを教えて下さり助かりました。ありがとうございます。 女性 50代

・ いつも森田支所を利用させてもらっています。対応がとても早く助かっております。今後ともよろしくお願ひします。	女性	50代
・ マイナンバーの書きかえに来ましたが、市役所まで行かなくても支所で取り扱っていただき、とても有難かったです。高齢になると足も不自由になり市役所まで行けないので近くの支所で用が済むのはとても便利です。できるだけ多くの公務を支所で済ませられるようにしていただけたら有難いです。	女性	70歳以上
・ 出張所があり大変助かっています。（訊かないと判らないこともあるのので）以前は不愛想なおじ様が居らして怒かったですが、今日は優しそうな女性の方ばかりで良かったです。	女性	50代
・ 近くて便利なのでいつもお世話になっています！ありがとうございます！	女性	50代
・ 近くなので必要な時は利用します。これからもお願ひします。異動で代わられてもいい人が来てくれるので、高齢者は助かります。	男性	70歳以上
・ 対応が早く助かりました。	女性	30代
・ 市役所に行くよりも利便性が良い。	男性	40代
・ 松本出張所があるので非常に助かっています。いつも丁寧でありがたいです。	女性	40代
・ いつも利用させていただいてます。親切に対応していただいでます。	女性	40代
・ いつもお世話になっています。	男性	40代
・ 職員の方は丁寧に指導して下さいました。	女性	50代
・ 職員がベテランで助かった。	男性	70歳以上
・ 近所に支所があり、大変便利です。	男性	70歳以上
・ サービスが丁寧だった。気温が高いので気をつけるよう言われた。	男性	30代
・ 窓口に4組お客様が来られていたが、スムーズに処理しておられて、5分もかからなかつたです。	女性	20代
・ 連絡所だけでなくサービスセンターでも、転居届を受理してもらえると良い。	女性	20代
・ 詳細に説明を戴き大変助かりました。	女性	70歳以上
・ 市役所（本庁）に行かなくて連絡所でとれたので大変助かりました。	女性	70歳以上
・ とてもいねいに教えて下さいました。やさしく言葉をかけて下さってうれしかったです。	女性	50代
・ 係の人が親切でした。	女性	50代
・ ありがとうございます。	男性	40代
・ とても便利なので、いつまでも残してください。	女性	50代
・ 新しくできた公民館は、初め来ましたが、きれいで良かったです。	男性	20代

・ 窓口の存続をお願いします。	男性	70 歳以上
・ 良好です。	男性	60 代
・ いつもありがとうございます。	女性	60 代
・ とても親切で対応も良く好感度 UP です。	男性	70 歳以上
・ 又、よろしくをお願いします。	女性	無回答
・ いつもありがとうございます。	女性	60 代
・ とても親切でていねいな対応で好感が持てます。	女性	40 代
・ 訓しく説明等もあり 助かってます。	女性	60 代
・ いつもお世話になりありがとうございます。	男性	70 歳以上
・ いつも親切に対応して頂いています。ありがとうございます。	女性	70 歳以上
・ 今度も連絡所機能を拡充してほしい。スムーズに対応してもらえた。	男性	60 代
・ いつもの人でとても対応が良く 来ても安心です。	女性	70 歳以上
・ いつも安心して手続きが出来ています。	女性	70 歳以上
・ 悩みが多くて聞いて頂きましたし、又色々教えて頂きまして少し心の悩が楽になりました ありがとう御座居ました。	女性	70 歳以上
・ 職員の方がしっかり書類に目を通して下さったおかげで、訂正する箇所が分かり、すんなり処理していただき助かりました。	女性	40 代
・ 親切に対応していただけたので安心できた。	女性	50 代
・ いつもていねいに対応してくださってると思います。ありがとうございます。	男性	30 代
・ いやみなオジサン係員がいなくてほっとしました。	女性	50 代
・ すいていたし涼しくてよかったです。	女性	70 歳以上
・ いつもお世話になり有難うございます！	女性	30 代
・ やさしくていねいで助かりました！ありがとうございます。	女性	30 代
・ すごく丁寧に教えて下さった わかりやすかったです	女性	20 代
・ 分からない事だらけでしたが一から丁寧に教えていただき助かりました。ありがとうございます。	女性	30 代
・ 時間をかけて分かりやすく教えていただけました。ありがとうございます！！	女性	40 代
・ いつもありがとうございます。これからも頑張ってください 暑さに気をつけて。	女性	30 代
・ いつもありがとうございます。	女性	30 代
・ いつもありがとうございます。	女性	60 代
・ いつもありがとうございます予約をするのですがとても早い対応で感謝しております。	女性	50 代
・ いつもありがとうございます。	男性	20 歳未満
・ いつも丁寧にご対応頂き感謝しております。	女性	50 代

・ いつも図書館を利用してます、建て替えて一寸不便になりましたが（Pがなくて）いつも職員さんは、変わらずの対応で、うれしく思っています、新しい図書館も心待ちにしています。	女性	50代
・ 田原町図書館の本をもっとふやしてほしい。	女性	40代
・ すばらしいせっしかた。	男性	20代
・ ありがとうございます。	男性	20歳未満
・ 親切な対応の職員がいた。	男性	20代
・ いつも対応適切にしてもらっています。ありがとうございます。	女性	70歳以上
・ カウンターにある本を聞いたらすぐに答えてくれた。	女性	20歳未満

その他のご意見

・ 受付番号を受け取る方法が分からない方を見かけました。	男性	70歳以上
・ 駐車場が狭く、混雑している。いつ、車の事故が予想できるので、駐車スペースを広くしてほしい。	男性	50代
・ 何故かカーナビで検索できず、徒歩で来ても分かりにくく、迷ってしまった。道路に案内が欲しかった。	女性	40代
・ マスクをしている為もう少し声を大きく話してほしい。	女性	30代
・ (チェック欄に)普通を増やしてほしいです		70歳以上
・ 週1回は、PM7時ごろまでしてほしい 又は、土曜日等の営業	男性	60代
・ 料金の電子決済をできるようにしてほしい。	男性	40代
・ もっとコンビニ等で発行できる書類が増えてほしい。	女性	40代
・ 平日18時 土曜日午前中もやってほしいです。	男性	30代
・ 大和田、高木あたりに支所があるとありがたい。	女性	30代
・ 2人のうち1人はあいさつをしてくださいますが、年配の方があいさつもなし。声かけもないので残念です。	男性	50代
・ 「何が欲しいのか」と聞かれたが、それが分からないので、一緒に相談させてほしい。	男性	50代
・ 接遇のバラつきが小さくなると良いと思います。職員の対応力は経験でいたしかたないと思うが、職員間の協力しての対応が円滑になると良いと思います。(不仲な感じがする)	男性	30代
・ 課(保険課)によって待ち時間が多かった。	男性	70歳以上
・ アンケート用紙を持ってきて下さった人の声が小さく聞きづらかった。	女性	60代
・ 駐車場サービスが短いので30分から1時間になると良いなと思います。どこも混んでいることが多くなかなか30分では終わらないので。	女性	30代

<ul style="list-style-type: none"> 梅雨時期には、各カウンターにアジサイの花一輪が飾ってあるのもっと良いと思う（牛乳ビンでもよい）役所全体なら、なお良いと思う アジサイの街だから。 	男性	70 歳以上
<ul style="list-style-type: none"> 田原町ミニ図書館専用Pがほしい。 	女性	40 代
<ul style="list-style-type: none"> 今かぎられた中で借りているのもう少し本が多くさんあると良いと思います。 	無回答	70 歳以上
<ul style="list-style-type: none"> 新聞をえつらん出来るようにして欲しい。 	男性	70 歳以上
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場があれば。 	女性	40 代
<ul style="list-style-type: none"> 借りた時は現在借りている冊数合計を返却した時も残冊数の確認をして下さると安心します。（いちいち問い合わせなくてもよい様にして） 	女性	70 歳以上
<ul style="list-style-type: none"> ネットでの予約など、とても便利です。エルパやドンキ内の返却BOXも利用しますが、これも便利でよいと思いました。桜木図書館も利用したいのですが、駐車場が有料なので、なかなかゆっくりと過ごせないのが少し残念です。 	女性	40 代
<ul style="list-style-type: none"> さわがしい。窓口の男性の声が大きすぎる。とにかく館内がうるさい。 	女性	40 代
<ul style="list-style-type: none"> 他の自治体では図書館の外注化（民間に移タクしたり等）しています。職員の方の雇用（毎年の更新や雇止）などで、サービスの低下をまねいています。市民の財産である図書館の外注、民間への移譲化には反対です。 	男性	60 代
<ul style="list-style-type: none"> 目の前でアンケートを書くのは、書きづらい・・・。 	男性	40 代
<ul style="list-style-type: none"> 森田の分所はとても良かったです <p>福井市役所の本館の方は、いつも、不しんせつな方ばかりですね。私は金沢にいた事があるのですがいろいろな手続きを教えてくれて、それにそって、次の課の方が迎えに来てくれたりと福井市役所ではない事ですね。</p>	女性	50 代
<ul style="list-style-type: none"> 森田町で47年生活していたのです 	無回答	70 歳以上
<ul style="list-style-type: none"> 出張所のほうが福井は車社会なので、すごく便利が良く、スムーズで、対応も親切でいいです。市役所は、態度が悪い人ばかりだし、忙しい為か言葉遣いが悪い人が非常に多い。 	女性	40 代
<ul style="list-style-type: none"> 場所が駅前でしょうか。いろいろな人が利用してます。中にはくせの強い方でも、人のふりをみて私も気をつけたい事、あります。お互様かな。 	女性	70 歳以上

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。