

# 令和5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	11

# 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5年7月26日（水）から8月10日（木）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	介護保険課
市民税課	東足羽連絡所	保険年金課
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、お客様に直接ご記入いただくか、2次元コードを読みとってスマートフォン等でご回答いただきました。

## (5) 調査項目

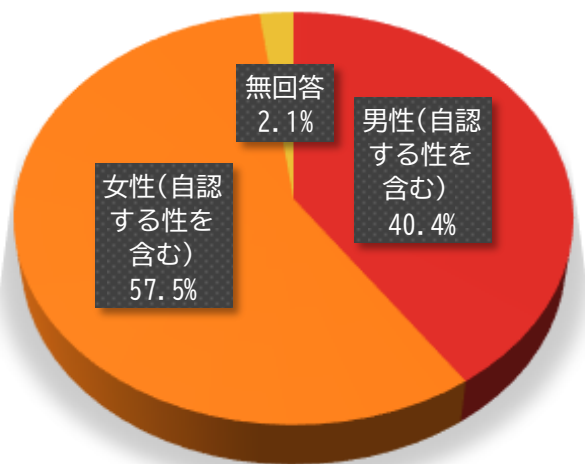
「あいさつ・お声かけ」、「服装・身だしなみ」、「言葉づかい・表情」、「説明・案内の分かりやすさ」、「処理時間」、「カウンターやフロア的环境」、「庁舎案内等」の7項目及び自由意見

## (6) 回答者数

607名

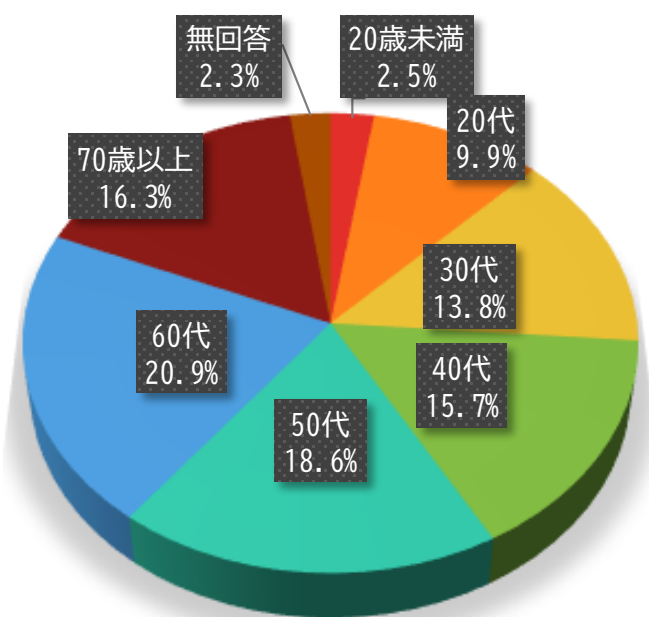
## 2 回答者の属性

### (1) 性別



	回答数	構成比
男性(自認する性を含む)	245	40.4%
女性(自認する性を含む)	349	57.5%
無回答	13	2.1%
合計	607	100.0%

### (2) 年代



	回答数	構成比
20歳未満	15	2.5%
20代	60	9.9%
30代	84	13.8%
40代	95	15.7%
50代	113	18.6%
60代	127	20.9%
70歳以上	99	16.3%
無回答	14	2.3%
合計	607	100.0%

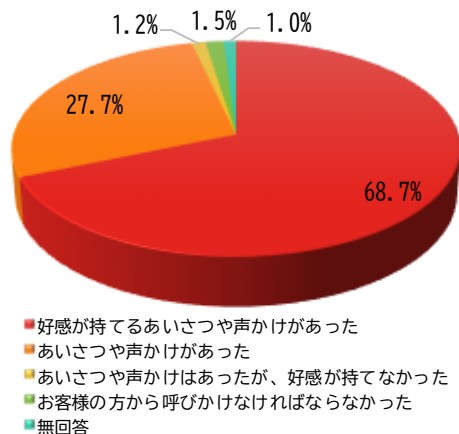
### 3 調査結果

#### (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。

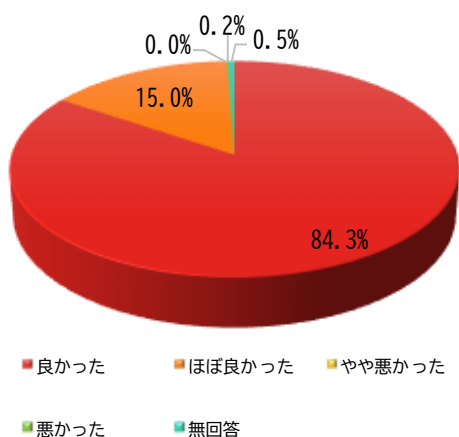
#### 1. 職員の方から、あいさつやお声かけはありましたか

	回答数	構成比
好感が持てるあいさつやお声かけがあった	417	68.7%
あいさつやお声かけがあった	168	27.7%
あいさつやお声かけはあったが、好感が持てなかった	7	1.2%
お客様の方から呼びかけなければならなかった	9	1.5%
無回答	6	1.0%
合計	607	100.0%



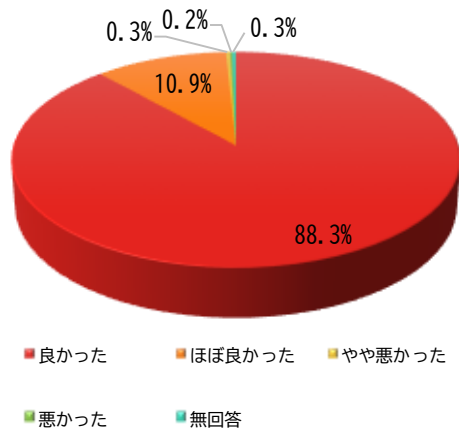
#### 2. 職員の服装、身だしなみはいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	512	84.3%
ほぼ良かった	91	15.0%
やや悪かった	0	0.0%
悪かった	1	0.2%
無回答	3	0.5%
合計	607	100.0%



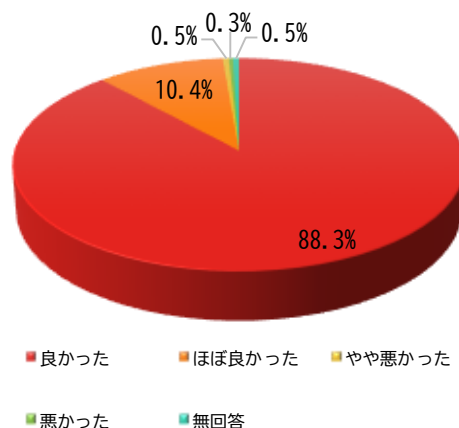
#### 3. 職員の言葉づかい、表情はいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	536	88.3%
ほぼ良かった	66	10.9%
やや悪かった	2	0.3%
悪かった	1	0.2%
無回答	2	0.3%
合計	607	100.0%



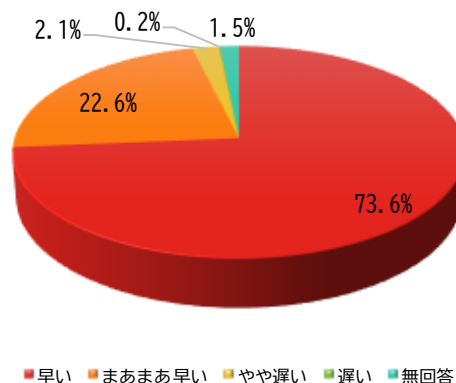
#### 4. 職員の説明、案内は分かりやすかったですか

	回答数	構成比
良かった	536	88.3%
ほぼ良かった	63	10.4%
やや悪かった	3	0.5%
悪かった	2	0.3%
無回答	3	0.5%
合計	607	100.0%



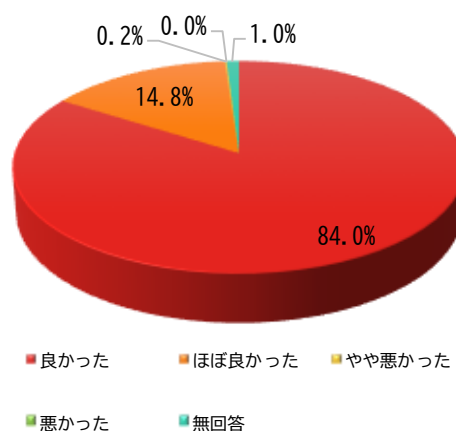
#### 5. 本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

	回答数	構成比
早い	447	73.6%
まあまあ早い	137	22.6%
やや遅い	13	2.1%
遅い	1	0.2%
無回答	9	1.5%
合計	607	100.0%



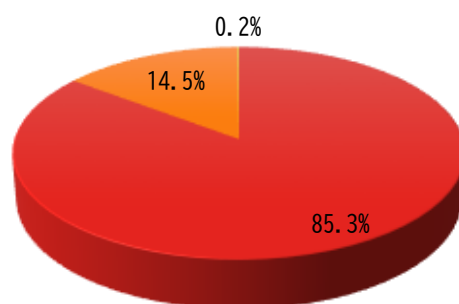
#### 6. 窓口カウンターやフロア、施設等は清潔で、整理整頓が行き届いていましたか

	回答数	構成比
良かった	510	84.0%
ほぼ良かった	90	14.8%
やや悪かった	1	0.2%
悪かった	0	0.0%
無回答	6	1.0%
合計	607	100.0%



## 7. 目的の場所は、すぐに分かりましたか

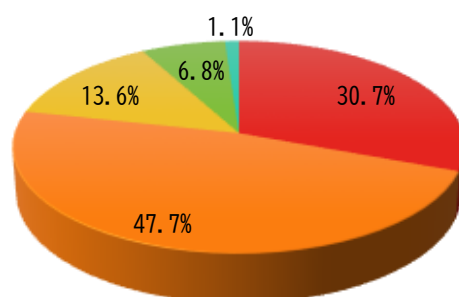
	回答数	構成比
分かった	518	85.3%
分からなかった	88	14.5%
無回答	1	0.2%
合計	607	100.0%



■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	27	30.7%
近くの職員に尋ねた	42	47.7%
本館または別館の受付スタッフに尋ねた	12	13.6%
その他	6	6.8%
無回答	1	1.1%
合計	88	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 ※原文のとおりに記載しております

7-1. 目的の場所が分からなかったとき、「4 その他」を選択された方のご意見

・職員さんが声をかけてくれたので助かりました。	女性	30代
・森田交番にて聞いた	男性	70歳以上
・くらげ公民館のスタッフに尋ねた	女性	60代
・ネットで調べた	女性	無回答
・あきらめた	女性	40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

・いつもありがとうございます	男性	40代
・いつもご苦労さまです	男性	20代
・いつも清潔で気持ちが良い。スタッフの方々好感良かったです。福井市主婦	女性	70代
・対応が早くて助かりました	男性	20代
・対応がとても早くて助かりました	女性	30代
・親しみやすく、丁寧な対応であった	男性	50代
・大変良好でした	男性	70歳以上
・職員の方から声をかけて下さったので、迷わずすんだ	男性	20代
・このように対応されるなんて思ってもいなかったのに、この暑い中幸いでした！	無回答	無回答
・毎年来ていますがいつも親切で好感度大です！	女性	70歳以上
・何を聞いてもすぐ返答してもらえて、用件がスムーズに行えた	女性	70歳以上
・良いです	男性	70歳以上
・とても感じが良かったです	女性	60代
・ベル店でもそうでしたが、親切な対応でした	男性	50代
・職場や自宅にサービスセンターがあるのはとっても便利です。継続されることを希望します。	男性	50代
・いつもメモを書いて確認して頂いて非常に嬉しいです	女性	70歳以上
・とてもいいねいに対応して頂き感謝しています。分かりやすい説明でした。ありがとうございます。	女性	40代
・私みたいに年齢を重ねた者は、何度か来てもすぐ忘れる。でもいいねいにわかりやすく説明していただけて助かりました。	女性	70歳以上
・南サービスセンターの職員の方は特に困ったこと親切に教えて下さり本当に親切に感謝しています	女性	60代
・とてもわかりやすい説明で、時間もはやくてよかったです	男性	40代

・ わかりやすく話をしてくれてたすかりました	女性	60代
・ サービスセンターはとても便利で、職員の対応も素晴らしいので、なくさないでほしいです	男性	50代
・ とても親切でていねいな対応でした	男性	60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
・ 必要な書類の事がよく分かって助かりました	女性	60代
・ とてもわかりやすいせつめいでした	女性	70歳以上
・ 手続きのことで右も左も分からず不安でしたが、丁寧に教えてもらえ安心した	女性	30代
・ すいているし、近いので便利です！	男性	30代
・ 親切な対応でした	男性	50代
・ 対応わかりやすくていねいで良かったです。	女性	60代
・ いつもありがとうございます	男性	40代
・ 根気良く説明して下さいました	女性	60代
・ 親切に対応して頂き、感謝しております	女性	70歳以上
・ 施設は新しくキレイだった	男性	30代
・ とても親切でよかったと思います	女性	50代
・ 対応が早くて良かったです	男性	50代
・ 非常に清潔な感じで、以前より良くなった。対応が速くてありがたかった。親しみの持てる出張所を感じた。	女性	70歳以上
・ きっちり教えていただき助かりました	男性	60代
・ とても対応がよく助かりました	女性	60代
・ 対応がとても良かったです。安心です。これからも頑張ってください。	女性	40代
・ いつもありがとうございます	男性	30代
・ 本所でなくこちらを利用する方が待ち時間や対応がすごく感じよくてわかりやすいので大変嬉しいです。このままこの連絡所職員の方の対応が続くことを祈ります。ありがとうございます。	女性	60代
・ 親切、ていねいに対応して頂きました。ありがとうございます。	男性	70歳以上
・ いつも行くと、声かけして下さい、親切に対応して下さいます。ありがとうございます。	女性	50代
・ みなさん良かったです。ごくろうさん	男性	70歳以上
・ 始めて来て 良かったです	女性	70歳以上
・ 良かったですと思います	女性	20代
・ いつも丁寧に教えて頂いて、本当に助かります	女性	70代
・ 応対が良く好感がもたれた。質問等にも、心よく分かりやすい返答がいただけました。	女性	60代



・ フランクな話し方で感じがよかった	男性	60代
・ 大変よかったです	女性	70歳以上
・ 役所へ用事がある時はいつも確認を取っていくのですが、福祉課の方はいつもテキパキと答えて下さるので好感がもてました	女性	70歳以上
・ 子ども福祉課でご対応いただいたが、説明は丁寧で非常に親切だった。	男性	40代
・ 7月中旬に相談に行った際は、中年の男女が対応してくださいましたが子供のことに関わらないでほしいと思うくらい対応は最悪でした。しかし、2週間後に行った際、若い男性でしたが丁寧に対応して下さり相談しやすかったです。	女性	20代
・ わかりやすい説明でよかったです	女性	20代
・ 小浜の図書館から引いて下さいました	女性	70歳以上
・ いつもありがとうございます	男性	70歳以上
・ 良くてありません。こちらこそありがとうございました。	男性	60代
・ 職員のたい応が良く、とても気持ち良く本を読むことが出来た	女性	20歳未満
・ きもちよく本をよめた。宿題もきもちよくできた。おちつく。	女性	20歳未満
・ 分からないことがあったら、教えてくれたことです	無回答	20歳未満
・ 窓口の挨拶	男性	20歳未満
・ 皆さん親切です。みどり図とはちがう。	女性	70歳以上

## 悪い評価

・ クーラーを強めてお願いします。暑いと思います。	女性	無回答
・ 暑い。働いている方大変だと思う。節電しすぎでは？	女性	30代
・ 駐車場がないので困る	女性	30代
・ 市役所に来て、駐車料金を支払うのはどうなのか？他の市はかからない所が多いと思う	男性	30代
・ 政府はペーパーレスだの、キャッシュレスを押ししているのに、全然ちがう	女性	70歳以上
・ 全体的に態度が悪い。気分が悪いし不快。わからなくて聞いてるのに上から目線で物をいってくるのどうにかして欲しい。こっちは税金払ってるのに、その税金で働いてる自覚を持って欲しいです。	女性	20代
・ 市民課の交付窓口で受け取りをする際、目があっても無視され、こちらから声をかけないと対応してくれない。	女性	20代
・ 駐車場がたいへん	女性	20代
・ クーラーがもう少し効いていてもよかった	男性	60代

・ 女の人の説明いがわからない	女性	60代
・ いつも手続きがむずかしい	無回答	無回答
・ 待ってる時に職員に用件を聞かれ、窓口の別の職員の説明で不必要な同意書の用紙を書かされたことに気づいた。	男性	30代
・ 待ち合わせに少し座る場所があると助かる。(年齢のいった、年をとっている者などは)	女性	60代
・ 同一新聞を長く読んでいたり、眠っていたりで、なかなか読めません	女性	70歳以上
・ 早く二ノ宮の方の図書館を開いてください。ここは遠いです	男性	70歳以上
・ 長期休業中(夏休みなど)、学生のためにできるだけ空き部屋を開放して、自習できるようにしてあげて欲しい。(みどり図書館なら2階の部屋)	男性	60代
・ 県立図書館と連携して、市立図書館へも県の図書を返却できるようにしてほしい	男性	60代
・ 新しく本やCDを買ってもらえるリクエストを復活してほしい	女性	40代
・ 休憩所での入館者の会話はゆるして欲しいです。時に知ってる方も来て会うこともあるのでよろしく!!	男性	70歳以上
・ 新しい本をもう少し早く入れて欲しいナ!!	女性	70歳以上
・ やはり市の中心にあるので、いろいろな方多いですね。対応に困ったこともありました。	男性	70歳以上

### その他のご意見

・ カスハラに負けないで頑張ってください。これらも市民を守ってください。	男性	60代
・ マイナンバー窓口にはずいぶんスタッフさんが多いなあと見受けました	女性	30代
・ 窓口の人から「どうなさいましたか?」と一言あるだけで質問しやすくなるので、これからもそうして欲しいです。(今回はありました!)	女性	30代
・ 市の窓口サービスに対して不満はありません。ただでさえギリギリの職員数で回しているのにさらに負担が増えることで、むしろおもてなしを含む全体のサービス低下に繋がらないか非常に不安です。おもてなし向上よりも、他市町と比較したときの給付サービスを手厚くすることを求めます(コロナ禍でも電気代等値上げでもほとんど恩恵を受けているように思えません)。	男性	30代
・ 長期の市立図書館改修で、不便だと感じることもあります が、子供達(中・高生)は窓口の人と近くなった(?)分、	女性	50代

いろいろ聞きやすい。挨拶などしやすくなったらしく、自分で本の受け取り、返却をするようになったので、それは良かったです。

## 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。  
←こちらの2次元コードを読み取って、スマートフォンで回答することも可能です。  
8月10日（木）までにご回答ください

### 1. 職員の方から、あいさつやお声かけはありましたか

- 1 好感が持てるあいさつやお声かけがあった
- 2 あいさつやお声かけがあった
- 3 あいさつやお声かけはあったが、好感が持てなかった
- 4 お客様の方から呼びかけなければならなかった

### 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

### 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

### 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

### 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

### 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

### 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( )

### 8. お客様についてお教えてください

【性別】  男性（自認する性を含む）  女性（自認する性を含む）  
 分からない・答えたくない

【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。