

令和6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6年7月25日（木）から8月9日（金）まで ※閉庁日・休館日を除く

(3) 対象窓口

14所属26か所

地域振興課	森田連絡所	こども政策課
市民税課	東足羽連絡所	こども保育課
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	介護保険課	
川西連絡所	保険年金課	

(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

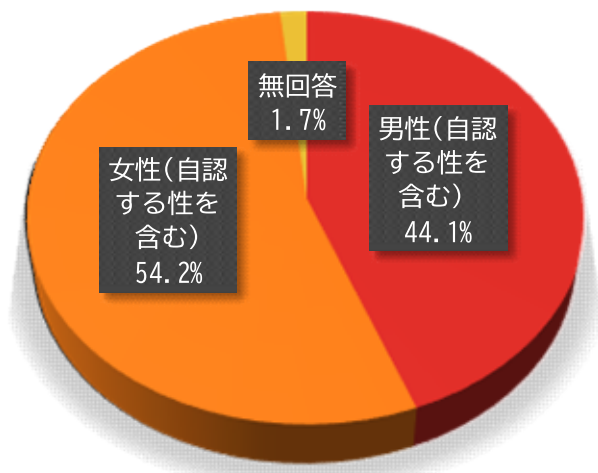
「あいさつ・お声かけ」、「服装・身だしなみ」、「言葉づかい・表情」、「説明・案内の分かりやすさ」、「処理時間」、「カウンターやフロア的环境」、「庁舎案内等」の7項目及び自由意見

(6) 回答者数

777名

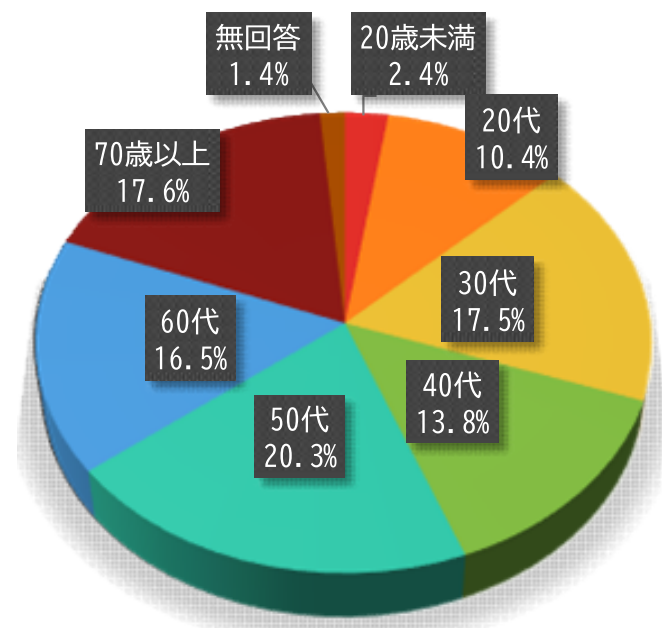
2 回答者の属性

(1) 性別



	回答数	構成比
男性(自認する性を含む)	343	44.1%
女性(自認する性を含む)	421	54.2%
無回答	13	1.7%
合計	777	100.0%

(2) 年代



	回答数	構成比
20歳未満	19	2.4%
20代	81	10.4%
30代	136	17.5%
40代	107	13.8%
50代	158	20.3%
60代	128	16.5%
70歳以上	137	17.6%
無回答	11	1.4%
合計	777	100.0%

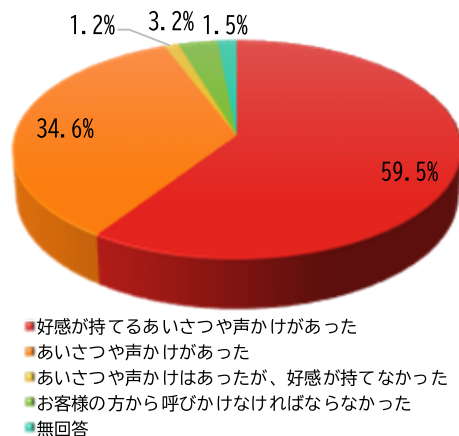
3 調査結果

(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。

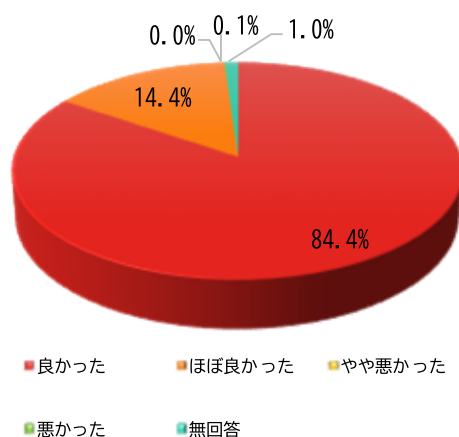
1. 職員の方から、あいさつやお声かけはありましたか

	回答数	構成比
好感が持てるあいさつや声かけがあった	462	59.5%
あいさつや声かけがあった	269	34.6%
あいさつや声かけはあったが、好感が持てなかった	9	1.2%
お客様の方から呼びかけなければならなかった	25	3.2%
無回答	12	1.5%
合計	777	100.0%



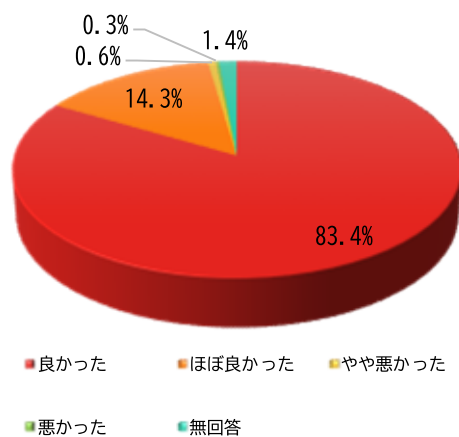
2. 職員の服装、身だしなみはいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	656	84.4%
ほぼ良かった	112	14.4%
やや悪かった	0	0.0%
悪かった	1	0.1%
無回答	8	1.0%
合計	777	100.0%



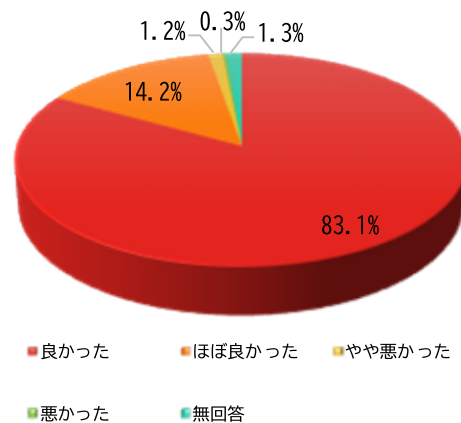
3. 職員の言葉づかい、表情はいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	648	83.4%
ほぼ良かった	111	14.3%
やや悪かった	5	0.6%
悪かった	2	0.3%
無回答	11	1.4%
合計	777	100.0%



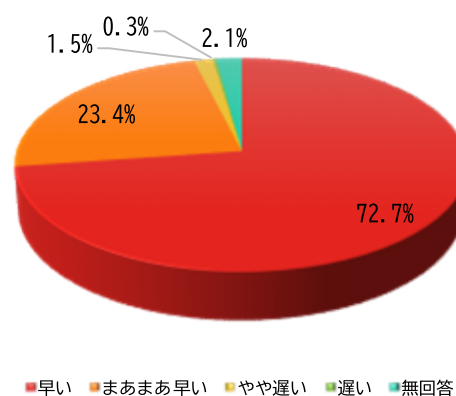
4. 職員の説明、案内は分かりやすかったですか

	回答数	構成比
良かった	646	83.1%
ほぼ良かった	110	14.2%
やや悪かった	9	1.2%
悪かった	2	0.3%
無回答	10	1.3%
合計	777	100.0%



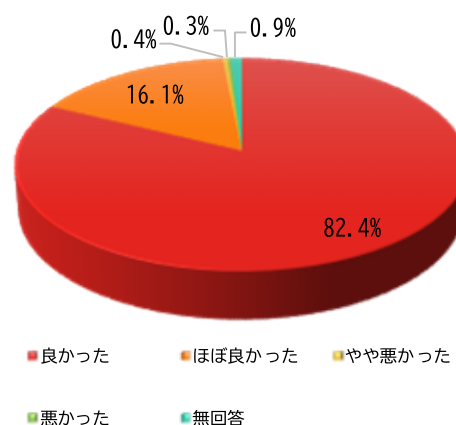
5. 本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

	回答数	構成比
早い	565	72.7%
まあまあ早い	182	23.4%
やや遅い	12	1.5%
遅い	2	0.3%
無回答	16	2.1%
合計	777	100.0%



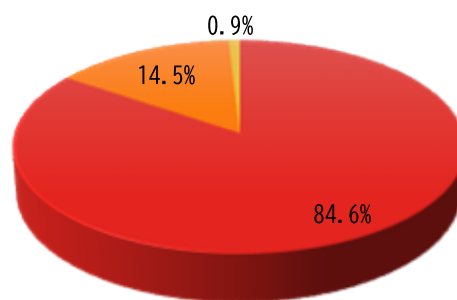
6. 窓口カウンターやフロア、施設等は清潔で、整理整頓が行き届いていましたか

	回答数	構成比
良かった	640	82.4%
ほぼ良かった	125	16.1%
やや悪かった	3	0.4%
悪かった	2	0.3%
無回答	7	0.9%
合計	777	100.0%



7. 目的の場所は、すぐに分かりましたか

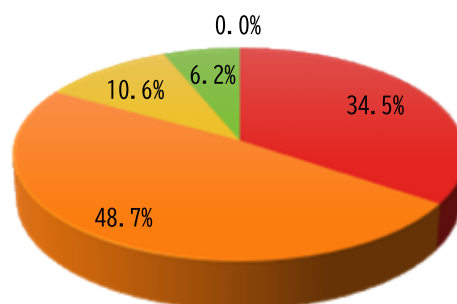
	回答数	構成比
分かった	657	84.6%
分からなかった	113	14.5%
無回答	7	0.9%
合計	777	100.0%



■ 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
近くの案内表を見た	39	34.5%
近くの職員に尋ねた	55	48.7%
本館または別館の受付スタッフに尋ねた	12	10.6%
その他	7	6.2%
無回答	0	0.0%
合計	113	100.0%



■ 近くの案内表を見た
 ■ 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

令和6年度「お客様アンケート」自由記述意見一覧

(2) 自由意見 ※原文のとおりに記載しております

1. お声かけに関するご意見	回答者 性別	回答者 年代
・ 常にお声かけ頂ける	男性	40代
・ あいさつがなかった	女性	40代
・ あいさつはなくてよい	男性	60代
7-1. 目的の場所が分からなかったときのご意見	回答者 性別	回答者 年代
・ 何回か来たことがあるので今回はわかったが、初めて来た時はかなり探し回りました。	女性	40代
・ 入口がもう少しはっきり分かる方がいいと思います。	女性	70歳以上
・ Google Mapで道案内してもらった	女性	60代
・ とりあえず入ってみた	女性	20歳未満
・ GoogleMapで。前の住所のイメージあったため	女性	50代
・ 自分でさがした。	女性	20歳未満
・ 最初の時わからなかった	女性	70歳以上
・ 本をけんさくできるやつをつかった。	女性	20歳未満
その他、市の窓口サービスやおもてなしに対するご意見	回答者 性別	回答者 年代
良い評価		
・ たいへん良かったです。	女性	70歳以上
・ 市民のためにがんばって頂いて感謝しています。	女性	60代
・ ありがとうございます。	男性	20代
・ 丁寧な対応で良かったです。	女性	60代
・ 当方のまちがいを訂正してもらえた。わかりやすかったです。	女性	50代
・ 対応良かった。	男性	50代
・ 間違えて違う課に行ってしまったが、優しくていねいに教えてくださった。ありがとうございます。	女性	20代
・ 親身になって話を聞いてもらってありがたいです。	男性	50代
・ 当方のまちがいを訂正してもらえた。わかりやすかったです。	女性	50代
・ 入口に入ってくる際に早くから声掛けしていただき安心して窓口に進むことができました。	女性	60代
・ 19時までの延長助かります。	女性	20代
・ 前日も丁寧に電話対応して下さり当日スムーズに処理して下さいました。とても助かりました。ありがとうございます。	女性	60代

令和6年度「お客様アンケート」自由記述意見一覧

・ とても丁寧に対応していただきました。	女性	40代
・ 家から近くに出張所があり助かります。	男性	70歳以上
・ いつも優しい言葉かけと「元気」をくださり私の「オアシス」です。	女性	50代
・ 職員さんとっても優しくかった。	男性	20歳未満
・ いつもはやり。	無回答	60代
・ いつもこちらを利用しています。ご親切におしえて頂きありがとうございます。	女性	60代
・ 親切におしえていただき助かりました。	女性	50代
・ とともしんせつだった	女性	70歳以上
・ とても便利な施設なのでなくさないでほしいです。	男性	50代
・ 職員の方が、とともしんせつだった。	男性	70歳以上
・ とても丁寧でよかったです	女性	70歳以上
・ とても感じが良くて親切でした。	女性	70歳以上
・ 対応が良かった。	男性	40代
・ スムーズでよかったです。	女性	30代
・ 記入箇所など1つ1つ教えてくれて早くできた。	男性	40代
・ 急ぎでしたが、朝からやってて助かりました。	男性	30代
・ 対応に好感	男性	40代
・ スピード感があり、よく対応していただいた。	男性	40代
・ 早く手続きをして頂けたので大変たすかりました。ありがとうございます。	女性	70歳以上
・ 今後コンビニにでも取得出来る事の悦明をわかりやすく受ける。	男性	70歳以上
・ いつもありがとうございます	女性	30代
・ テキパキと対応してもらい、好感がもてました。	男性	70歳以上
・ 対応はよかった。	男性	70歳以上
・ 市役所（駅前）まで行かなくて、すごく助かりました	女性	50代
・ いつも助かっています。（福井市役所まで遠いのでここで処理していただけることがありがたいです）	女性	40代
・ このままサービスを続けてもらいたい。助かります。	男性	70歳以上
・ いつもていねいに対応して下さるので安心して聞かれるので有難いです。	女性	70歳以上
・ 対応が早くて良かったです。	男性	20代
・ 対応がていねいで、気楽にこれるのでこれからもよろしく！！	男性	70歳以上
・ 来場者が少なくすいててよかった。	男性	70歳以上
・ 常日頃より有難うございます。	男性	40代
・ フレンドリーで接しやすかったです！	女性	20代

令和6年度「お客様アンケート」自由記述意見一覧

・ 分かりやすく、ていねいに教えていただきました。感謝しています。ありがとうございました。	女性	20代
・ 清水は、本庁より行きやすいです。	女性	40代
・ 分かりやすく、表をつかって話をして下さったり、話も私に分かりやすく説明をして下さいました。また利用したいです。	女性	50代
・ いつも丁寧な対応をしてくれてありがとうございます。お世話になりました。	女性	50代
・ 早朝からの定時にすみやかに対応してもらって助かりました。	男性	70歳以上
・ 皆さん親切で助かりました！！	女性	20代
・ 昨日も一度来庁したが（書類不足で手続きできず）その時もていねいな対応がした。	女性	50代
・ 子供もこういう職場で働けたらいいなと感じるくらい気持ちよいです。ありがとうございます。	女性	40代
・ とても丁寧に対応していただけた。	女性	30代
・ とても丁寧にご説明いただきました。ありがとうございます。わかりやすい説明でよかったです。	女性	30代
・ とても親切にいろいろ教えてくださって分かりやすく助かりました。ありがとうございます。	女性	20代
・ 丁寧に説明していただいて助かりました。	女性	30代
・ とても親切に丁寧に対応していただきありがとうございます。	女性	30代
・ 子供をあやかしてくれたりとても助かりました。有難うございます！	女性	30代
・ なにひとつわからなかったのも、一から教えていただいてとても助かりました。ありがとうございます！	女性	20代
・ 丁寧なご対応ありがとうございました。	女性	30代
・ とても分かりやすかったです！！しんせつでした。	女性	30代
・ とても親切にいただき、ありがとうございました。	女性	40代
・ わかりやすかったです。ありがとうございました。	女性	30代
・ マップで一覧で見れて、保育園の位置関係が分かりやすかった。	女性	20代
・ ていねいな対応でした。	女性	20代
私のつたない説明をよく聞いてこちらの意図？願い？を把握してくださってありがとうございました。分らないことだらけだったので丁寧にご説明いただいてスッキリしました！	女性	30代
・ 100点	男性	20代
・ ていねいな対応ありがとうございました。	女性	30代
・ 素早い窓口対応でよかったです。	女性	40代
・ 丁寧に時間をかけてご対応頂き感謝です。ありがうございました。	女性	50代
・ 大変満足です。	女性	70歳以上
・ 親切でとても早くすみありがとうございました。	女性	70歳以上

令和6年度「お客様アンケート」自由記述意見一覧

・ 窓口で対応してくださる方（男性）優しくしてていねいに聞いてくださる為安心できます。	女性	20代
・ 説明がわかりやすかった	男性	60代
・ 大変わかりやすかった！	男性	60代
・ とても良かったです。	女性	70歳以上
・ 良くして頂きわかりやすかった	女性	70歳以上
・ 親身に話を聞いてくださり助かりました。ありがとうございました。	女性	40代
・ 係の人が目的の場所は次回から絶対わかるように案内してくれました。ありがとうございました！	男性	20代未満
・ 雑誌「ブルータス」のバックナンバーのスペースを多くとって欲しいです。とり出しにくいのとバックナンバーを減らさないでほしいです。いつもありがとうございました。	女性	40代
・ ひさしぶりにいってみて、かなりよかった。	男性	60代
・ いつもありがとうございます。	女性	50代
・ 貸出のしかたが分からず悩んでいたらすぐにしんせつにたいおうしてくれました！	女性	20歳未満
・ いつもありがとうございます。	女性	50代
・ 皆さん親切です。みどり図とはちがう。	女性	30代
・ 貸出、返却の対応をされた職員の方が極めて優秀だった。	男性	20代
・ 本館受付スタッフの方がとても丁寧に説明してくださいました。	女性	50代
「改善するとよい」といただいたご意見		
・ 電子証明書の推進、使いやすいサービス提供をお願いしたい。	男性	20代
・ 駐車場とのアクセスが悪い。 あつい	女性	50代
・ アンケートを依頼する方がきちんと主旨を言って名前（出所）を言っていたくとありがたいです。	女性	60代
・ 待ち順がわかりにくかった	女性	70歳以上
・ 記入用紙自体もわかりにくい。何に使うのかという問いが最後に来るのはおかしい。一番先にあって、それに必要なものはこれですとわかるようにしてほしい。職員さんに説明してもらわないと書けない用紙はどうかと思います。いつも手続きがむずかしい。	女性	60代
・ 可能であれば、月1でもいいので、土曜AMのみの窓口サービスができるとありがたいです。	男性	30代
・ 靴おき場と室内用との境が不明で不便	男性	70歳以上
・ すこし声が小さいかな？！	女性	50代
・ 声を大きく、ゆっくり説明（対応）して欲しい。	男性	50代
・ 以前に窓口に出た人がガム？あめを口に入れての対応が何度かあったので非常におどろいた事が忘れられない！！	女性	60代
・ 待合い室のいすがやぶれていたり古いものが多いので、もっと座りやすいがると良い。（まち時間があるので・・・）	女性	40代

令和6年度「お客様アンケート」自由記述意見一覧

・ 介護保険課窓口の方（男性）仕事を早くしてほしい。	女性	40代
・ 仕切り板つけてください。	無回答	無回答
・ 文京の市立図書館のラウンジのテーブルとイス 小～高校生の自習場として占領されていてまったく座れない。2F（自習室）へ行ってやってほしいです。年寄りや体の不自由な者も利用するということを考えていただきたい。	男性	70歳以上
・ 2階の多分サービスカウンターだと思うけど、ドアの開閉音が、うるさい。	男性	50代
・ とにかく休館日を少なく開館時間を長くしてほしい。あいさつで身だしなみは普通でよい。あいさつや身だしなみは普通でよい。	男性	60代
・ 婦人雑誌の数が少ない「ハルメク」を入れてほしい。	女性	70歳以上
・ 予約本の冊数を増やしてほしい	女性	50代
・ 今日はなかったのですが、以前マスクをあごかけした状態で対応（カウンター）されたことがあり、どうかなと感じました	女性	50代
・ 男性のファッション誌が少ない！	男性	70歳以上
・ みどり図書館1階奥西側閲覧室の照明が暗すぎるのではないのでしょうか。電球をちゃんとはめて欲しいと思います。	男性	60代
・ リクエストの本やCDの購入を再会してほしいです。	女性	50代
その他のご意見		
・ 外から入る時が少し分かりづらかった。	女性	30代
・ ソファにすわると東の太陽光で熱い	女性	無回答
・ 清水の健康管理センター16:30で閉めるのやめてほしい。不便きわまりない。	男性	50代
・ 市長さんがどうゆう人かもっと知りたい。	女性	60代
・ 眠くなるので、コーヒーマシン置いてください。	男性	30代
・ どこを向いても机やイスがあり座っている人が多くて、気が散る。探していても見られているようでいやな気分になる。	女性	70歳以上
・ かりようとしたときにはなしかけられ（どうぞみたいな）びっくりしました。	女性	20歳未満



◆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9日（金）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声かけがあった
☐ 2 あいさつや声かけがあった
☐ 3 あいさつや声かけはあったが、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、案内はわかりやすかったですか

- ☐ 1 わかりやすかった ☐ 2 まあまあわかりやすかった
☐ 3 ややわかりにくかった ☐ 4 わかりにくかった

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。