

令和 7 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	10

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7年7月22日（火）から8月6日（水）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

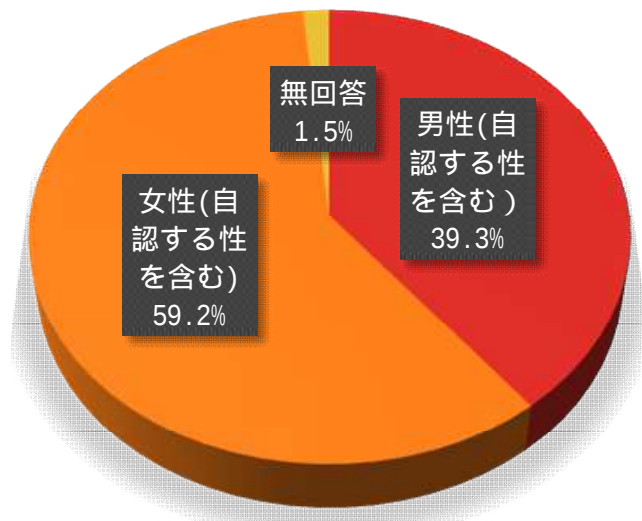
「あいさつ・お声かけ」、「服装・身だしなみ」、「言葉づかい・表情」、「説明・案内の分かりやすさ」、「処理時間」、「カウンターやフロア的环境」、「庁舎案内等」の7項目及び自由意見

(6) 回答者数

789名

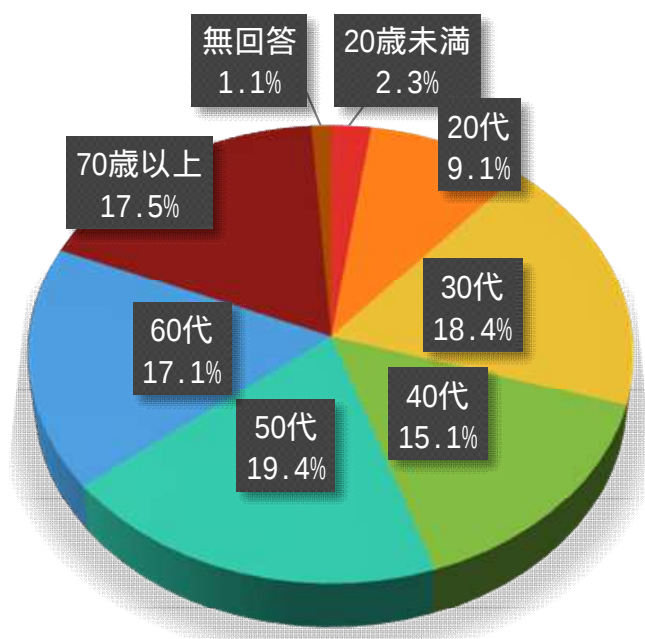
2 回答者の属性

(1) 性別



	回答数	構成比
男性(自認する性を含む)	310	39.3%
女性(自認する性を含む)	467	59.2%
無回答	12	1.5%
合計	789	100.0%

(2) 年代



	回答数	構成比
20歳未満	18	2.3%
20代	72	9.1%
30代	145	18.4%
40代	119	15.1%
50代	153	19.4%
60代	135	17.1%
70歳以上	138	17.5%
無回答	9	1.1%
合計	789	100.0%

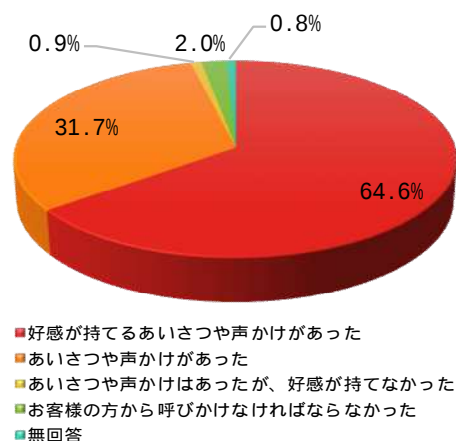
3 調査結果

(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。

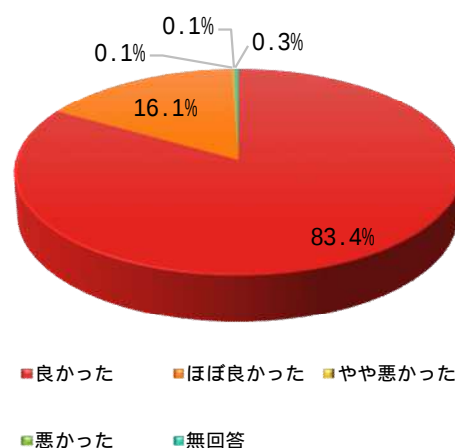
1. 職員の方から、あいさつやお声かけはありましたか

	回答数	構成比
好感が持てるあいさつや声かけがあった	510	64.6%
あいさつや声かけがあった	250	31.7%
あいさつや声かけはあったが、好感が持てなかった	7	0.9%
お客様の方から呼びかけなければならなかった	16	2.0%
無回答	6	0.8%
合計	789	100.0%



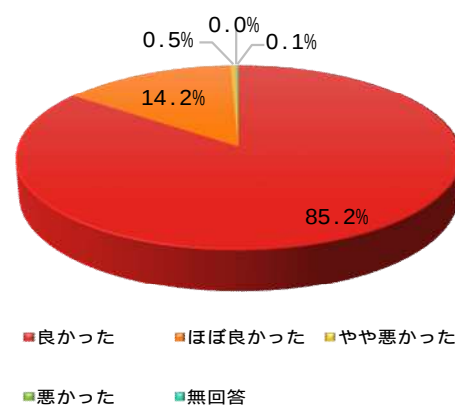
2. 職員の服装、身だしなみはいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	658	83.4%
ほぼ良かった	127	16.1%
やや悪かった	1	0.1%
悪かった	1	0.1%
無回答	2	0.3%
合計	789	100.0%



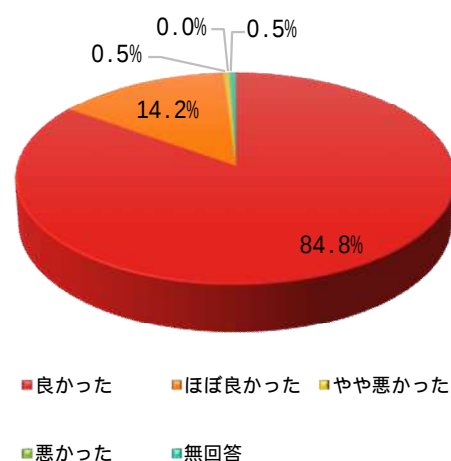
3. 職員の言葉づかい、表情はいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	672	85.2%
ほぼ良かった	112	14.2%
やや悪かった	4	0.5%
悪かった	0	0.0%
無回答	1	0.1%
合計	789	100.0%



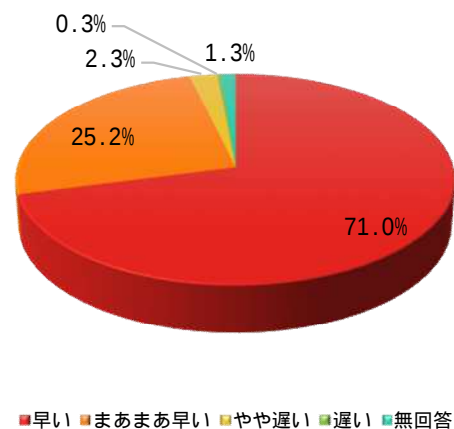
4．職員の説明、案内は分かりやすかったですか

	回答数	構成比
良かった	669	84.8%
ほぼ良かった	112	14.2%
やや悪かった	4	0.5%
悪かった	0	0.0%
無回答	4	0.5%
合計	789	100.0%



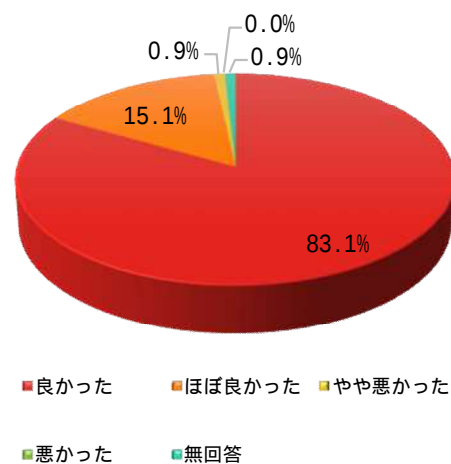
5．本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

	回答数	構成比
早い	560	71.0%
まあまあ早い	199	25.2%
やや遅い	18	2.3%
遅い	2	0.3%
無回答	10	1.3%
合計	789	100.0%



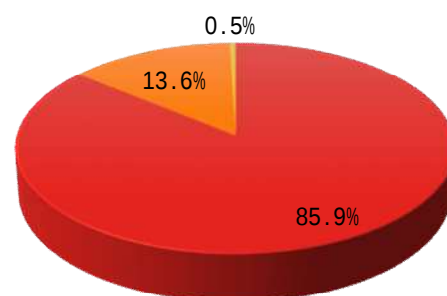
6．窓口カウンターやフロア、施設等は清潔で、整理整頓が行き届いていましたか

	回答数	構成比
良かった	656	83.1%
ほぼ良かった	119	15.1%
やや悪かった	7	0.9%
悪かった	0	0.0%
無回答	7	0.9%
合計	789	100.0%



7 . 目的の場所は、すぐに分かりましたか

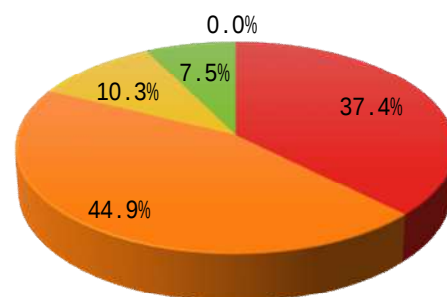
	回答数	構成比
分かった	678	85.9%
分からなかった	107	13.6%
無回答	4	0.5%
合計	789	100.0%



■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	40	37.4%
近くの職員に尋ねた	48	44.9%
本館または別館の受付スタッフに尋ねた	11	10.3%
その他	8	7.5%
無回答	0	0.0%
合計	107	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7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
・ あいさつ対応はバツグンです	男性	60代
・ 窓口に来てすぐの声掛けがあり、とても好感が持てました。暑い中お疲れ様です。	女性	40代
・ 気持ち良いごあいさつをありがとうございます。	女性	30代
・ フロアによっては声かけがまったくない部署がありました。	女性	50代
4. 説明、案内の分かりやすさに関するご意見	回答者 性別	回答者 年代
・ 補助金の種類を伝えると必要書類を教えてくれて助かった。	男性	40代
・ 以前より早く中でしゃべっている人がいなかった。	女性	60代
・ 知りたかった事に関して職員さんがていねいに教えていただき、とてもありがたかったです。	女性	60代
・ わかりやすく、ていねいでした。ありがとうございました。	女性	30代
・ 住民票の用途からどれを選べばいいのかを教えてください分かりやすかったです。	女性	20代
・ 良い対応でした。	女性	40代
・ 大変良かったです。ありがとうございました。	女性	70歳以上
・ いつも市民の立場に立って丁寧な対応、大変ありがたく思います。	女性	60代
・ 対応がいつもとてもいい。	女性	50代
・ ていねいで助かりました。	男性	40代
・ 適切な対応で概ね満足です。	女性	30代
・ ていねいにありがとうございました。	女性	20代
・ 話しやすい雰囲気、とても分かりやすく、丁寧に対応してもらいました。	女性	30代
・ とても分かりやすく対応いただきました。	女性	30代
・ ご親切に対応いただいて安心して聞けました。ありがとうございました。	女性	30代
・ 分かりやすく説明して下さいました。ありがとうございました。	女性	20代
・ いつも丁寧に教えてくれるのでありがたいです。	女性	30代
・ 知らなかった、知っておかなければならない事を簡潔にわかるまで説明して頂き、とても助かりました。また、わからない事があれば、こちらに伺わせて頂きたいです。ありがとうございました。	女性	40代
・ 質問にも丁寧に答えていただけてよかったです。安心しました。	女性	50代
・ わかりやすく良かったです。	女性	60代
・ 担当していただいた職員の対応が親切丁寧でフレンドリーで素晴らしかった。	男性	60代
・ 質問した時に分かりやすく教えてもらえました。	女性	20歳未満

令和7年度「お客様アンケート」自由記述意見一覧

5. 処理時間に関するご意見	回答者 性別	回答者 年代
・ 感じ良く、対応も早いので助かります。	男性	50代
・ 時間がかからず、助かりました。	女性	70歳以上
・ 待ち時間がなく、すぐに対応していただきありがとうございます。	女性	40代
・ 対応が早いです。	女性	60代
・ もう少し待ち時間を少なくしてほしい。	男性	60代
7. 目的の場所の分かりやすさに関するご意見	回答者 性別	回答者 年代
・ 何度か利用しているのですがすぐわかりましたが、初めての時は探しました。パリオの店員に聞きました。	女性	50代
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	回答者 性別	回答者 年代
・ 職員の方から声をかけて頂き、案内頂きました。	女性	40代
・ パリオのインフォメーション	女性	40代
・ 嫁に聞いた	男性	70歳以上
・ 尋ねてもらった	男性	20代
・ 初めて来たのでとまどいました。	女性	20代
・ 主人が昔かよってたので聞いた。	女性	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	回答者 性別	回答者 年代
良い評価		
・ 良いと思います	女性	70歳以上
・ 対応していただいた窓口の方が、とても対応が良く、好印象です。親切でした。	女性	40代
・ いつもありがとうございます。今後もよろしくお願いします。	男性	30代
・ 昔に比べ大変良くなったと思います。	男性	70歳以上
・ 係の方がたくさんいらした事で安心した。	女性	40代
・ お客様の目線に合わせて話を聞いてくれてる姿勢に好感が持てました。暑い中ですが、お仕事お疲れ様です。	女性	30代
・ 家から近くで親切な対応で不安だったので助かりました。いつでもこれそうで安心です。	女性	70歳以上
・ 親切なご対応ありがとうございました。	女性	40代
・ 対応がスムーズだった。	女性	50代
・ パリオで書類がとれるので、とてもありがたいです。	女性	70歳以上
・ 親切にいただきました。ありがとうございます。	女性	30代
・ 近くて利用しやすい。駐車場が止めやすいとなお良い。	男性	40代

令和7年度「お客様アンケート」自由記述意見一覧

・ コンビニでもとれるそうですが、やはりお話できると安心しますので、この窓口はともありがたいです。	女性	60代
・ 自宅の近くにあって非常に便利です。	男性	70歳以上
・ なかなか平日休みがない中で週2回19時まで対応してくださるのはありがたいです。遅くまでありがとうございます。	女性	30代
・ コンビニの住民票の出し方も教えてもらって良かったです。	女性	60代
・ 対応がやさしくて嬉しかったです。	女性	40代
・ 福井市役所まで行かなくて便利でした。	女性	70歳以上
・ 連絡所があって良かった。	女性	60代
・ 近くにこのような窓口事務所が有り、大変助かっている。		
・ 清水支所があり、いつも親切にご対応いただきまして、大変助かっております。	男性	40代
・ 良くしてくださいました。 ・ 余り人もいなく、なんでも話ができた。 ・ 対応がやさしかった。	女性	70歳以上
・ 市役所に行かなくてすむのは本当にありがたいです。	女性	50代
・ 良かったと思います。	男性	30代
・ こども保育課に子供を連れてきたのですが、子供が安全に過ごせるように見ていてくださって助かりました。	女性	30代
・ 赤ちゃんにおもちゃを持ってきてくれて嬉しかったです。	女性	30代
・ 安心して手続きができました。ありがとうございました。	男性	20代
・ 私は生活保護者ですが、身分関係なく、親切でありがたかったです。	女性	60代
・ とても良かったです。	男性	60代
・ いつもありがとうございます。	女性	70歳以上
・ 気持ち良く使わせてもらってます。	女性	60代
・ いつもありがとうございます。	女性	20歳未満
・ 希望の本をパソコンで出して、探し方を教えていただきました。これから自分で希望する本を見つけることができるので楽しみです。	女性	60代

悪い評価

・ 人手が不足してそうで、慌ただしそうな印象だった。 ・ 窓口の方は一生懸命対応していたので、管理職の方は人員の管理をしっかりされた方が いいと思います。	男性	40代
・ 部屋の温度が高い。もう少し涼しく	男性	70歳以上
・ パーテーションがあったからか声が聞き取りにくいことがあった。		30代
・ 市民課でも快く対応していただいた。 ・ 年金・保険のところでも待ち時間があったが、良い対応だと思った。暑いので、もう少し涼しいとなお良い。	女性	40代
・ 国保加入、年金加入、マイナンバーの質問、市県民税の質問など、色々まわりたい時に、初めに相談できる窓口があると良い。		
・ サービスの良い所と悪い所の差がすごくあります。	男性	30代
・ イスに荷物を置いている利用者には注意してほしい。	男性	50代

令和7年度「お客様アンケート」自由記述意見一覧

・貸し出し、返却業務などでお忙しいと思いますが、館内（特に座席で読書、学習をしている人）の巡回をさらにすすめていただきたいと思います。 ・日常市立、みどりを主に利用させていただいておりますが、7月31日（木）3時過ぎにうかがったときのこと、マナー違反、社会規範に反する様子を目の当たりにしました。もうこれだと思い、カウンターに職員の方を呼びに行って、対応していただきました。 ・7月31日の件について	女性	60代
・主人と行きました。座る場所がすぐに見つからないくらい混んでいました。返却を終えてなんとか見つけて主人が座りましたが、私はまださがさないと、ようやく見つけて座りました。30分ほどしたらAの子は財布とお菓子2個を持ってBの子と座りました。そのうち、Cの子が白い机に鉛筆で筆談のようにA,Bに5行ぐらい書き続けて示していました。A、Bも机に記入するという行為をとがめるところか見入っている状況でした。プライベートな時間と場所と公共の施設でのふるまいの分別が十分つく発達段階だと思います。明らかに迷惑行為（場所取り、落書きなど）ではないでしょうか。		
・人気の本数がもっと増えたらうれしいです。	女性	30代
・みどり図書館は家が近いのでよく来ます。今まであった冊子がなくなるのは残念です。（ラジオ深夜便）	女性	70歳以上
・みどり図書館駐車場を取り囲んでツツジ？が植栽されているが、車の出入口ギリギリまで植えられていて運転席からの見切りがとても悪く危険。端の一株は他所に移したらどうか。	男性	60代
その他のご意見		
・暑いなーという印象でした。久々に来ましたが、節電ですかね。	女性	30代
・駐車場有料は初めてでした。	男性	30代
・支所を無くさないで下さい。	男性	70歳以上
・介護ボランティアチラシが目についた。	女性	60代
・市立図書館、桜木図書館も利用します。	女性	70歳以上



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6日（水）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

10

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
（本館または別館を訪れた方のみ）
☐ 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。