令和８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 7
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８年９月１日（火）から９月１４日（月）まで　※閉庁日・休館日を除く

(3)　対象窓口

１３所属２５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	桜木図書館
東サービスセンター	越廼連絡所	
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

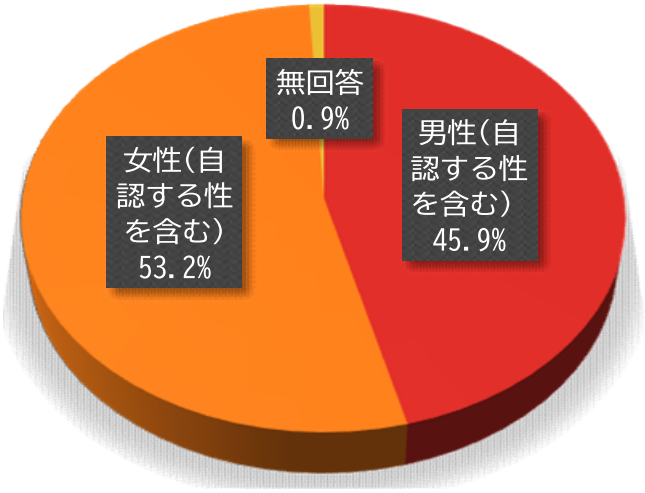
「市役所への交通手段」「あいさつ・お声かけ」、「服装・身だしなみ」、「言葉づかい・表情」、「説明・案内の分かりやすさ」、「処理時間」、「カウンターやフロアの環境」、「庁舎案内等」の８項目及び自由意見

(6)　回答者数

５７９名

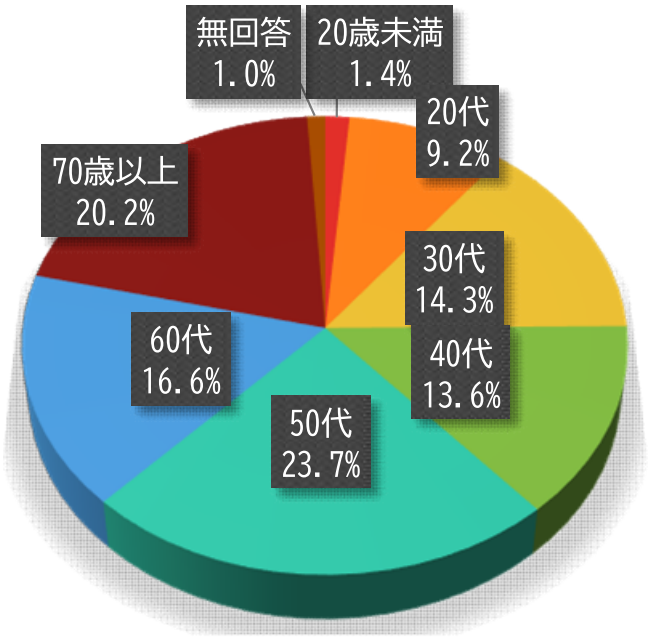
2　回答者の属性

(1)　性別



	回答数	構成比
男性(自認する性を含む)	266	45.9%
女性(自認する性を含む)	308	53.2%
無回答	5	0.9%
合計	579	100.0%

(2)　年代



	回答数	構成比
20歳未満	8	1.4%
20代	53	9.2%
30代	83	14.3%
40代	79	13.6%
50代	137	23.7%
60代	96	16.6%
70歳以上	117	20.2%
無回答	6	1.0%
合計	579	100.0%

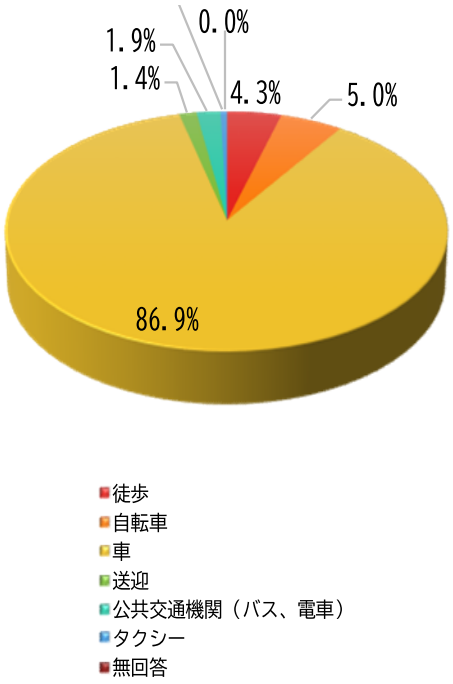
3　調査結果

（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。

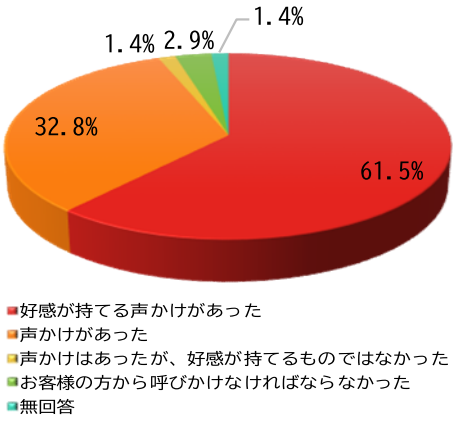
1．市役所へはどのような手段で来庁されましたか

徒歩	25	4.3%
自転車	29	5.0%
車	503	86.9%
送迎	8	1.4%
公共交通機関（バス、電車）	11	1.9%
タクシー	3	0.5%
無回答	0	0.0%
合計	579	100.0%



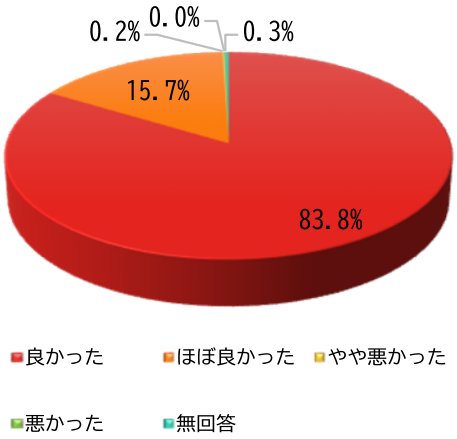
2．職員の方から、あいさつやお声かけはありましたか

	回答数	構成比
好感が持てる声かけがあった	356	61.5%
声かけがあった	190	32.8%
声かけはあったが、好感が持てるものではなかった	8	1.4%
お客様の方から呼びかけなければならなかった	17	2.9%
無回答	8	1.4%
合計	579	100.0%



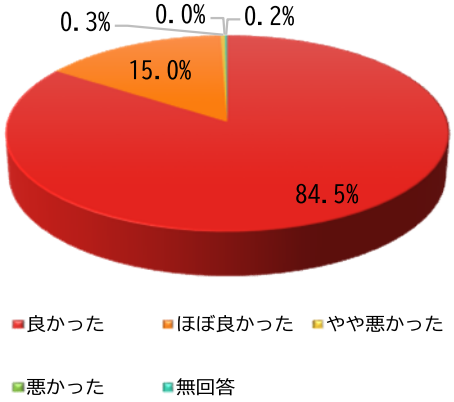
３．職員の服装、身だしなみはいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	485	83.8%
ほぼ良かった	91	15.7%
やや悪かった	1	0.2%
悪かった	0	0.0%
無回答	2	0.3%
合計	579	100.0%



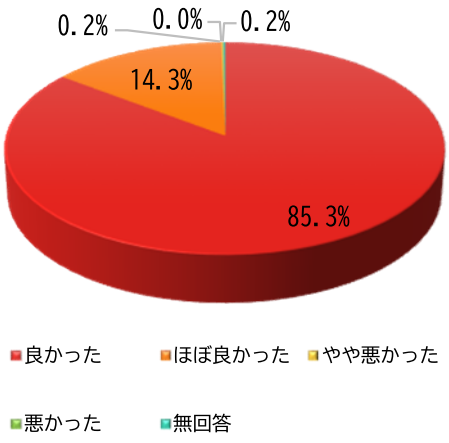
４．職員の言葉づかい、表情はいかがでしたか

	回答数	構成比
良かった	489	84.5%
ほぼ良かった	87	15.0%
やや悪かった	2	0.3%
悪かった	0	0.0%
無回答	1	0.2%
合計	579	100.0%



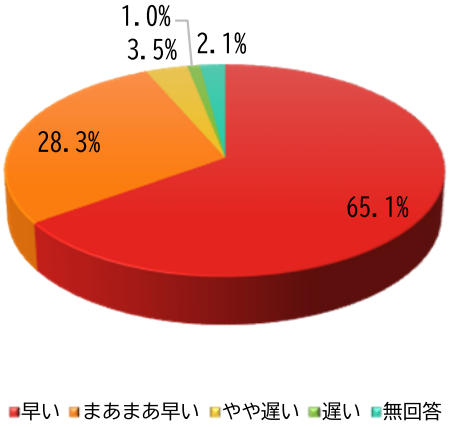
５．職員の説明、案内は分かりやすかったですか

	回答数	構成比
良かった	494	85.3%
ほぼ良かった	83	14.3%
やや悪かった	1	0.2%
悪かった	0	0.0%
無回答	1	0.2%
合計	579	100.0%



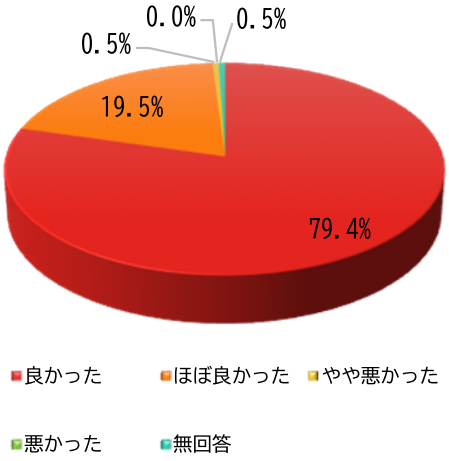
6．本日のご用件に対する処理時間はいかがでしたか

	回答数	構成比
早い	377	65.1%
まあまあ早い	164	28.3%
やや遅い	20	3.5%
遅い	6	1.0%
無回答	12	2.1%
合計	579	100.0%



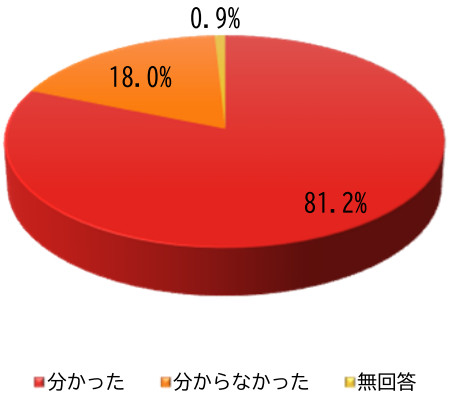
7．窓口カウンターやフロア、施設等は清潔で、整理整頓が行き届いていましたか

	回答数	構成比
良かった	460	79.4%
ほぼ良かった	113	19.5%
やや悪かった	3	0.5%
悪かった	0	0.0%
無回答	3	0.5%
合計	579	100.0%



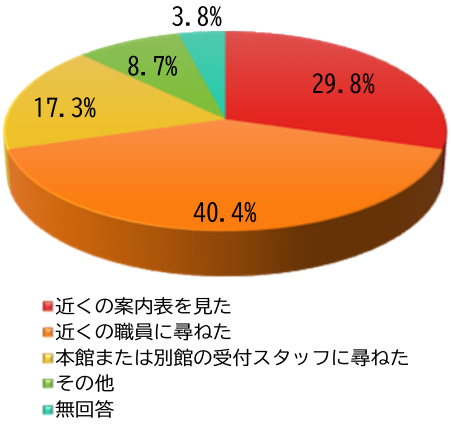
8．目的の場所は、すぐに分かりましたか

	回答数	構成比
分かった	470	81.2%
分からなかった	104	18.0%
無回答	5	0.9%
合計	579	100.0%



８－１．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	31	29.8%
近くの職員に尋ねた	42	40.4%
本館または別館の受付スタッフに尋ねた	18	17.3%
その他	9	8.7%
無回答	4	3.8%
合計	104	100.0%



(2)　自由意見　※原文のとおりに記載しております

８－１．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

・　教えてくれた	女性	30 代
・　パリオのホームページを見て場所がわかった	女性	20 代
・　スマホのナビで場所がわかった。	男性	50 代
・　電話をして場所がわかった。	男性	20 代
・　目的の場所を調べなおした。	女性	30 代
・　スマホで検索して場所がわかった	女性	70 歳以上
・　グーグルマップで調べた。	女性	50 代
・　職員の方から声をかけてくださり分かった。	女性	40 代
・　スマホで検索して場所がわかったで検索しなおした。	女性	40 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

・　対応も早くすぐ声明けしていただき、感じもいいと思います。	男性	60 代
・　やさしく接してもらってうれしかったです。（母が亡くなって 2 週間になります。）	女性	60 代
・　1 階の係員が 1 名しかおらず、時間かかった。	男性	70 歳以上
・　なんとなく市役所は難しくて、苦手意識がありましたが、丁寧に教えていただけて安心できました。ありがとうございました。	女性	20 代
・　マイナンバーのパスワードの保管方法を教えていただきました。	女性	40 代
・　初めて訪れたが、全くわかっていなかったので、丁寧に案内していいただいてとても助かりました。	男性	30 代
・　とても丁寧でわかりやすい説明でした。	男性	70 歳以上
・　お話ししやすい雰囲気で助かりました。わかりやすい説明ありがとうございました。	女性	30 代
・　とてもていねいにお答えいただきました。	女性	50 代
・　対応していただいた方はていねいでわかりやすく説明してくださったのでとても助かりました。ありがとうございました。	女性	60 代
・　いつもありがとうございます。	女性	40 代
・　皆さん親切で安心でした。ありがとうございます。	女性	70 歳以上
・　案内を受けた。	無回答	無回答
・　大変良かったですよ	男性	70 歳以上
・　様々な事、市民の為にがんばって下さい！	男性	60 代
・　駐車料金が高すぎる。駐車時間が短く料金が高い。	男性	70 歳以上

・	土曜日に開庁してもらえると助かります。	男性	40 代
・	お昼休みなので仕方ないのですが、机につっぷして寝ている方がいらっしゃいました。よくみえる席だったのでちょっとびっくりするかも・・・。	男性	40 代
・	以前に比べればずいぶんよくなりました 以前（今年 6 月）シマが違うからわからないと言われた	女性	50 代
・	以前よりも職員さんの姿勢が良くなったなあと感じました。	女性	70 歳以上
・	タブレットが使用中止中だったことが、一目では分からなかった。タブレットの案内のところで表記してもらえると、タブレットをさがす必要がなくなったと思いました。	男性	40 代
・	おちついたふんいきがよかった	女性	20 歳未満
・	ネットでダウンロードできる届けの書き方がネットにあるとしんせつだと思いました	女性	20 代
・	8：00 に来庁したにも関わらず、ていねいに案内していいただけました。ありがとうございました。	男性	60 代
・	アクリル板で会話がしづらい	男性	30 代
・	転入届の為に来ましたがマイナンバーカードがあれば処理が早いと思っていた。	男性	50 代
・	転居、転入、転出の窓口にいた●●さんのご対応が素敵でした。	男性	20 代
・	転出時に記載した住所が間違っていたが、訂正方法を優しく促してくれた。	男性	30 代
・	気持ちよく利用させていただいてます	男性	50 代
・	好感度でした	女性	70 歳以上
・	窓口担当者からは、あいさつをいただき好感をもてました。元市 OB ですが、私が現役時とはずいぶん接遇がよくなっていて感心しました。	男性	70 歳以上
・	早い時間より親切に対応していただきありがとうございました。	男性	60 代
・	市役所まで行かなくていいので助かります。	女性	60 代
・	いつもありがとうございます。パリオで手続きできて助かっております。	女性	60 代
・	17：00 以降に利用できる窓口があると大変助かる	女性	40 代
・	ご親切でありがたかった。	女性	70 歳以上
・	何を書けば良いかわからなかったが、職員が横について行って下さったのでありがたかったです。	女性	50 代
・	すごく親切で感じが良かったです。	女性	70 歳以上
・	天井のシミが気になる	男性	50 代
・	分かりやすく、機会があればまた利用したいと思った。	男性	50 代

・	保険年金課で電話で高額療養費の申請が、社のＡコープの出先でもできると聞いたので来たが、できなかった。ここへ来たら清水連絡所ではできると言う。保険年金課の案内に振りまわされた。昨日、清水連絡所に行った（健康診断で）時に、処理できたのに！！！	女性	70歳以上
・	テレビ、ラジオ等があった方が良いかも	男性	60代
・	良い感じで対応してくださりました	女性	60代
・	よかった	男性	30代
・	年寄りですが何もわからないのでびくびくで来ましたがとっても親切で安心しました。	女性	70歳以上
・	り災証明書の申請が連絡所でできて便利でした。	女性	50代
・	普通。	男性	70歳以上
・	今回の水害であらためて支所があって良かったと感じました。	男性	70歳以上
・	ほぼ良かったと思います。	女性	70歳以上
・	市役所や保健所までは遠いので支所があるのは助かります。広い場所をもっと有効に利用できる活気がでると更にいいですね。	女性	70歳以上
・	いつもお世話になっています。	男性	30代
・	感じが良かったです	男性	70歳以上
・	こちらの質問に対しても、親切に快く答えてもらえた。その他冊子も渡して下さり、説明ももらえて良かった。	女性	70歳以上
・	清水連絡所をいつまでも残して	男性	70歳以上
・	今のままで明るくお願いします。	男性	70歳以上
・	回を重ねるごとに丁寧でした。	男性	70歳以上
・	土足で入れるようになるといいな。	男性	60代
・	子どもに対しても皆さんとても親切で有り難かったです。ありがとうございます。	女性	30代
・	保育園入園のことが不安で来させていただきました。すてきな笑顔で親身に相談に乗って下さってとても救われました。嬉しかったです。ありがとうございました。	女性	30代
・	●●さん、すごく丁寧に、早く対応していただきました。ありがとうございました。	女性	30代
・	ご丁寧な対応で安心でした。ありがとうございました。	女性	30代
・	特になし。いつもありがとうございます。	男性	30代
・	「職員の人も大変です」と思います。	女性	70歳以上
・	前日までの新聞を棚に入れてください。もうそろそろ元にもどしてほしい。	男性	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。
９月１４日（月）までにご回答ください。

１．市役所へはどのような手段で来庁されましたか

☐ 1 徒歩　☐ 2 自転車　☐ 3 車　☐ 4 送迎
☐ 5 公共交通機関（バス, 電車）　☐ 6 タクシー

２．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

３．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

４．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

５．職員の説明、案内は分かりやすかったですか

☐ 1 分かりやすかった　☐ 2 まあまあ分かりやすかった
☐ 3 やや分かりにくかった　☐ 4 分かりにくかった

６．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

７．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

８．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

８－１．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（　　）

９．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。