

第47回市民窓口アンケートの実施結果について  
(市民窓口サービスの向上への方策)

令和7年(2025年)4月

企画管理部 人事課

## 市民窓口アンケートの実施結果について

### 1. 実施趣旨

これまで、行財政改革取組項目として、市民窓口サービス向上の課題を掲げ、その取り組みを進めてきております。

かねてより、市民から職員の窓口対応の向上が強く求められているところであることから、平成14年4月から市民窓口サービスを向上させるための方策の1つとして、年2回（4月及び10月の各1ヶ月間）の市民窓口アンケートを実施しております。

今回、第46回（令和6年10月）に引き続き、4月1日から1ヶ月間、第47回市民窓口アンケートを実施しました。

### 2. 実施対象

本庁、上下水道部、消防本部及び保健センター

### 3. アンケート内容

次ページのとおり（A5版）。

### 4. 実施方法

アンケート用紙を上記実施対象の各所属に設置し、来庁された市民にアンケートをご記入いただき、各建物の出入口に設置する回収箱（鍵付き）に投函していただきました。併せて、回収箱周辺にQRコードを設置し、WEBでも回答していただきました。

回収箱からの回収については、人事課が行い（本庁以外は庶務担当課が回収し人事課へ送付）、WEB回答と合わせて集約を行いました。

### 5. 実施期間

令和7年4月1日（火）～30日（水）

## 窓口アンケート

**アンケートにご記入の上、出入口の回収箱に投函ください**

みなさんのご意見を大切にして、窓口対応の向上の参考にしてまいります。ご協力をお願いいたします。

■いずれか1箇所に○印をしてください

窓口に来られたあなたの

年齢（19歳以下・20～39歳・40～59歳・60～79歳・80歳以上）

住所（市内・市外）

窓口対応について

1. 対応課（                      課                      係）
2. 対応時間（           月           日           時頃）
3. 職員からの挨拶・声かけはいかがでしたか？（良い・普通・悪い）
4. 職員の案内、説明はいかがでしたか？（良い・普通・悪い）
5. 職員の対応は機敏でしたか？（機敏・普通・機敏でない）
6. 職員の態度、身だしなみはいかがでしたか？（良い・普通・悪い）
7. 窓口の清掃や整理は行き届いていましたか？（良い・普通・悪い）

上記を選ばれた理由があれば、ご記入ください。

— ご協力ありがとうございました —

6. 調査結果

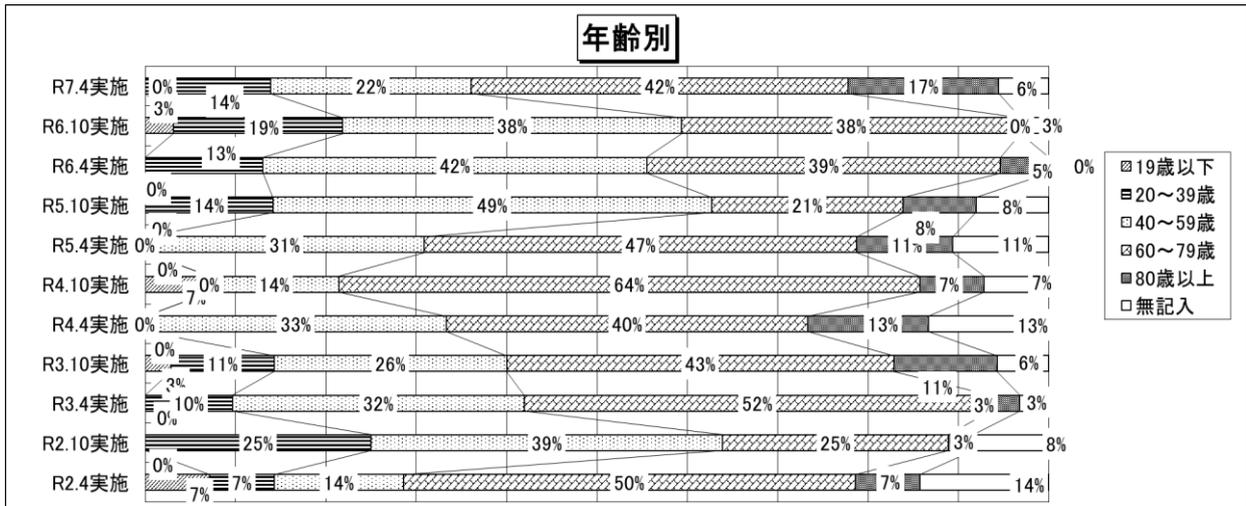
I) 回答数 36件

	第1回 (H14.4)	第2回 (H14.10)	第3回 (H15.4)	第4回 (H15.10)	第5回 (H16.4)	第6回 (H16.10)	第7回 (H17.4)	第8回 (H17.10)
回答数	134	99	134	79	40	20	42	29
	第9回 (H18.4)	第10回 (H18.10)	第11回 (H19.4)	第12回 (H19.10)	第13回 (H20.4)	第14回 (H20.10)	第15回 (H21.4)	第16回 (H21.10)
回答数	39	50	31	79	48	49	35	35
	第17回 (H22.4)	第18回 (H22.10)	第19回 (H23.4)	第20回 (H23.10)	第21回 (H24.4)	第22回 (H24.10)	第23回 (H25.4)	第24回 (H25.10)
回答数	28	35	38	57	63	73	44	30
	第25回 (H26.4)	第26回 (H26.10)	第27回 (H27.4)	第28回 (H27.10)	第29回 (H28.4)	第30回 (H28.10)	第31回 (H29.4)	第32回 (H29.10)
回答数	23	31	29	27	21	37	18	23
	第33回 (H30.4)	第34回 (H30.10)	第35回 (H31.4)	第36回 (R1.10)	第37回 (R2.4)	第38回 (R2.10)	第39回 (R3.4)	第40回 (R3.10)
回答数	13	17	13	82	14	36	31	35
	第41回 (R4.4)	第42回 (R4.10)	第43回 (R5.4)	第44回 (R5.10)	第45回 (R6.4)	第46回 (R6.10)	第47回 (R7.4)	
回答数	15	14	19	14	23	32	36	

(結果) 今回の回答数は**36**件であり、前回より**4**件増加した。

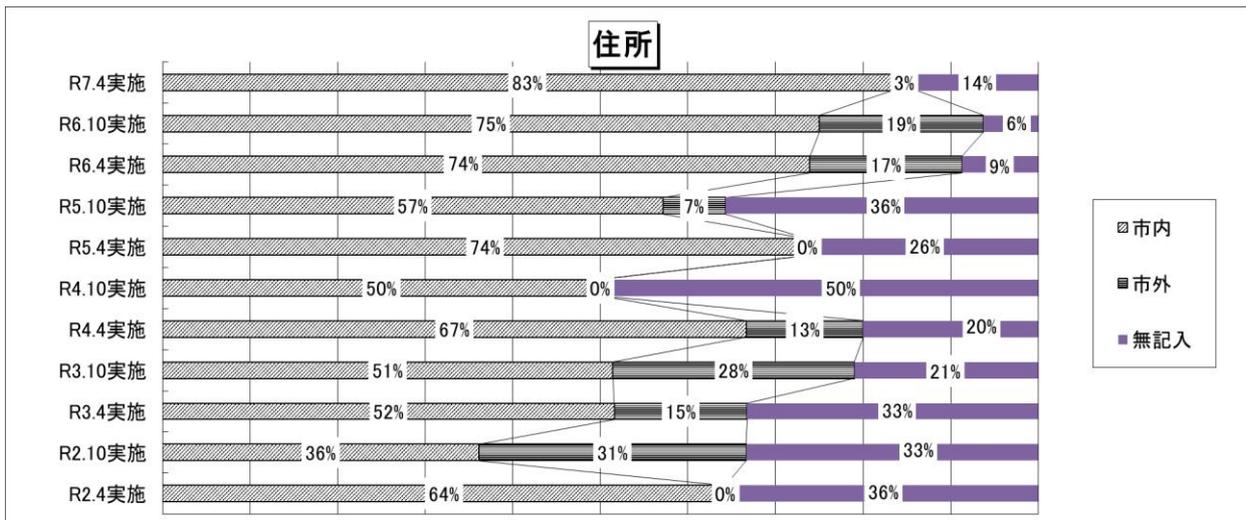
## II) 回答結果

### ① 年齢



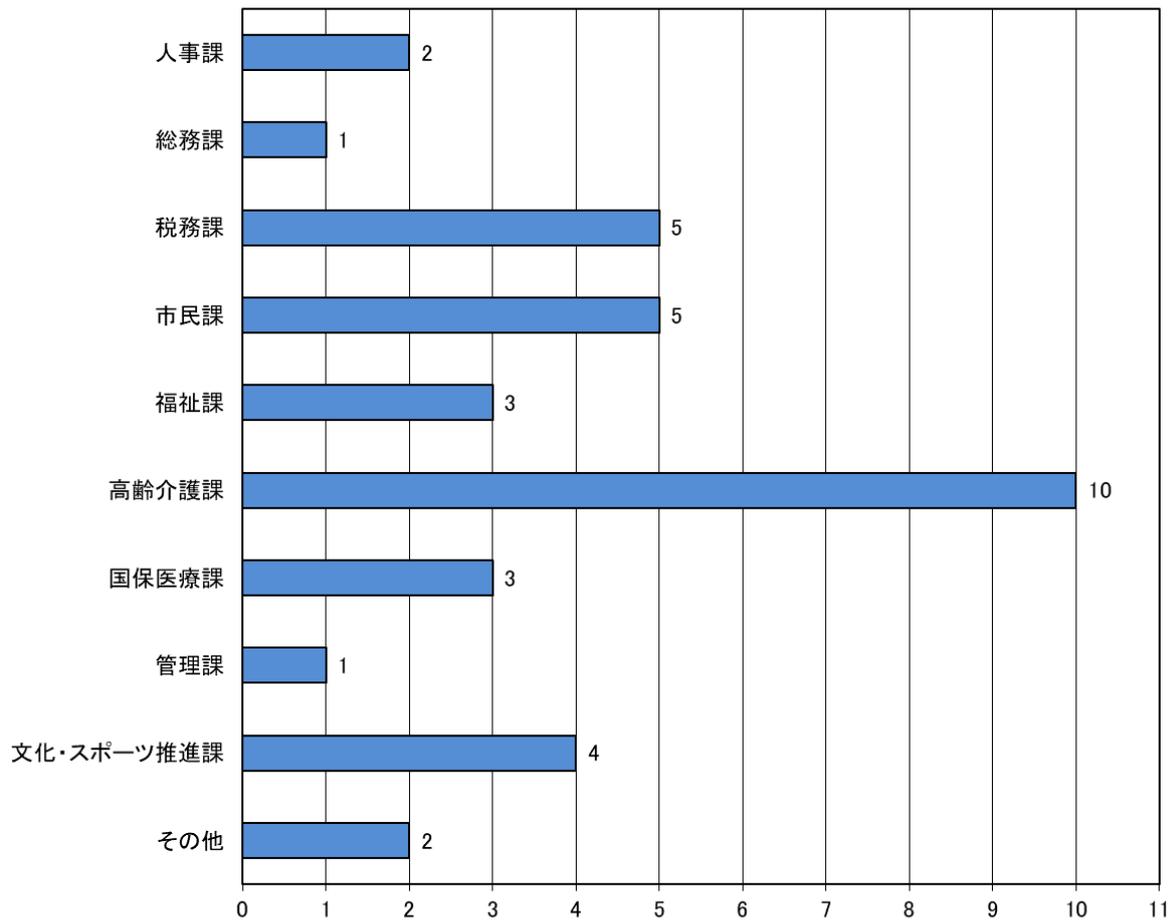
(結果) 60~79歳が最も多く42% (15件) で、次いで40~59歳が22% (8件) となっている。

### ② 住所



(結果) 市内の方が83% (30件) であった。

③ 応対課

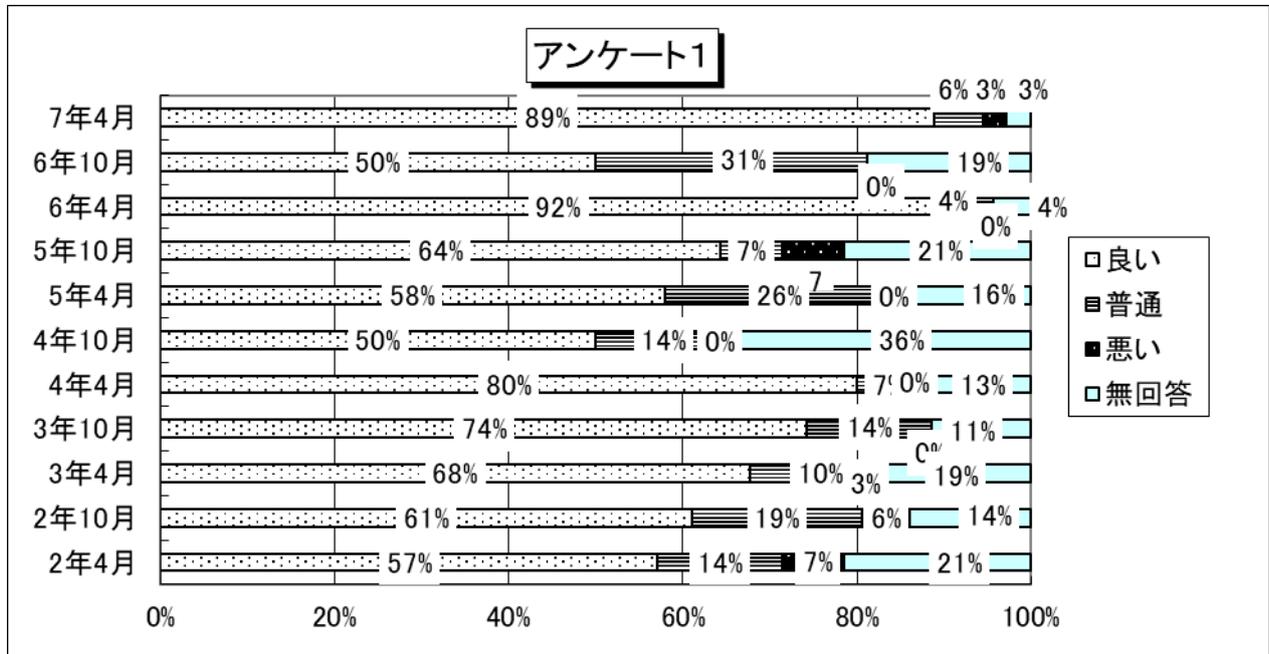


(結果) 高齢介護課が 10 件と最も多くなっている。回答をいただいた課は全部で 9 課であった。

### Ⅲ) 各アンケート項目の回答結果

#### ① アンケート1

職員からの挨拶・声かけはいかがでしたか？  
 (1) 良い (2) 普通 (3) 悪い



(結果) 「良い」との回答が 89%と前回より 39 ポイント良くなった。また、「悪い」との回答が 3%と前回より 3 ポイント悪くなった。

#### < 4月実施 課別一覧 >

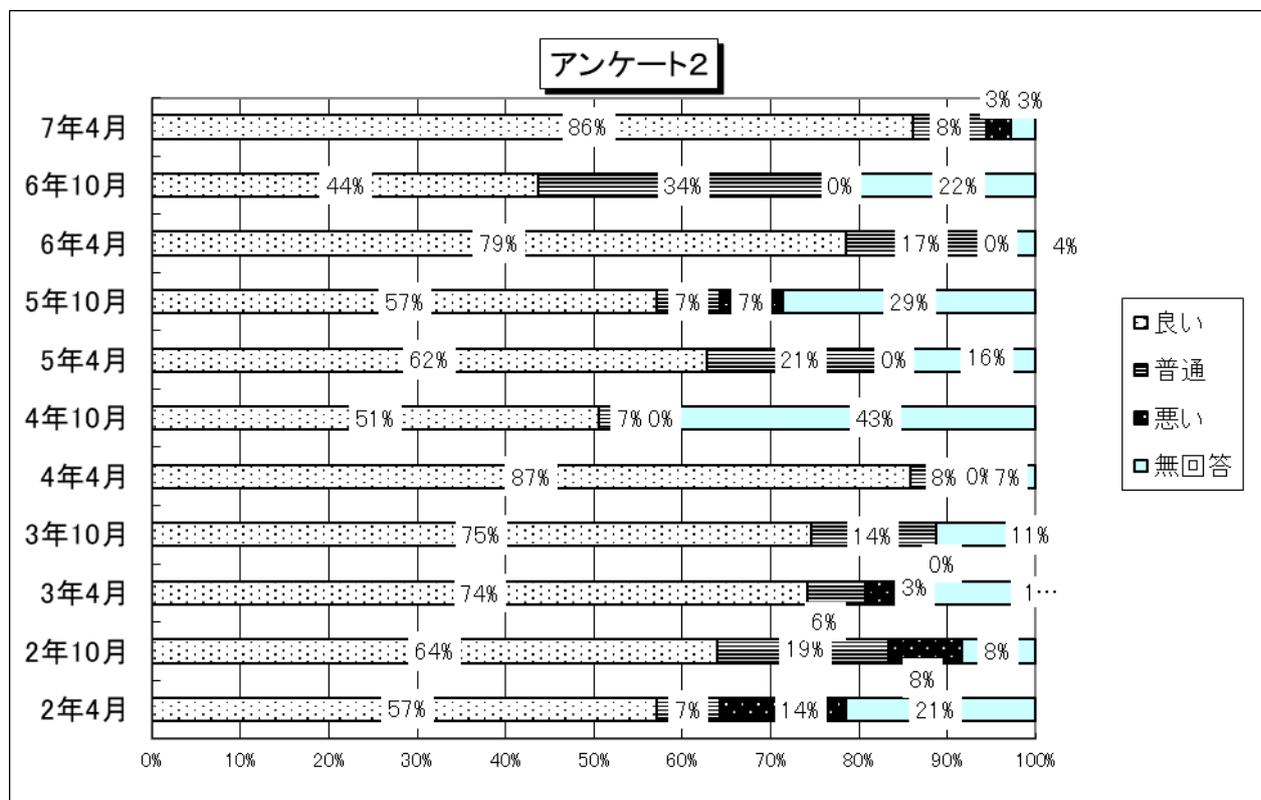
##### アンケート1 (挨拶等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
人事課	2				2
総務課	1				1
税務課	5				5
市民課	3	1	1		5
福祉課	2			1	3
高齢介護課	9	1			10
国保医療課	3				3
管理課	1				1
文化・スポーツ推進課	4				4
その他	2				2
合計	32	2	1	1	36

② アンケート2

職員の案内、説明はいかがでしたか？

(1) 良い (2) 普通 (3) 悪い



(結果) 「良い」との回答が 86%と前回より 42 ポイント良くなった。また、「悪い」との回答が 3%と前回より 3 ポイント悪くなった。

< 4月実施 課別一覧 >

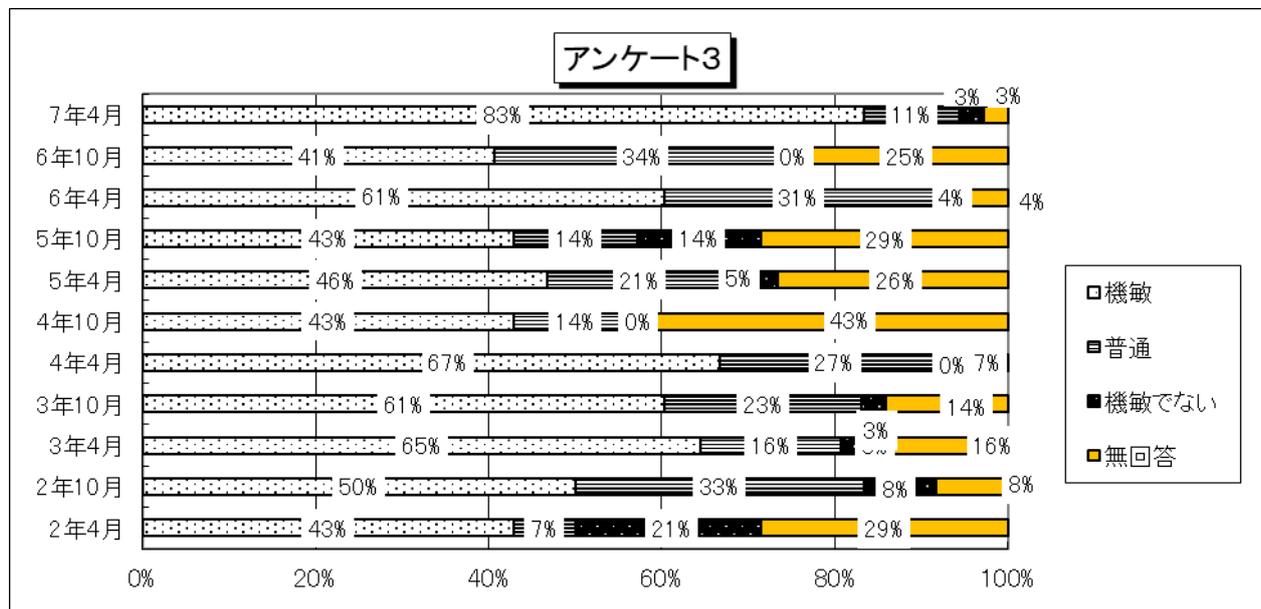
アンケート2(案内等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
人事課	2				2
総務課	1				1
税務課	5				5
市民課	3	1	1		5
福祉課	2			1	3
高齢介護課	8	2			10
国保医療課	3				3
管理課	1				1
文化・スポーツ推進課	4				4
その他	2				2
合計	31	3	1	1	36

③ アンケート3

職員の対応は機敏でしたか？

(1) 機敏 (2) 普通 (3) 機敏でない



(結果) 「機敏」との回答が83%と前回より42ポイント良くなった。また、「機敏でない」との回答が3%と前回より3ポイント悪くなった。

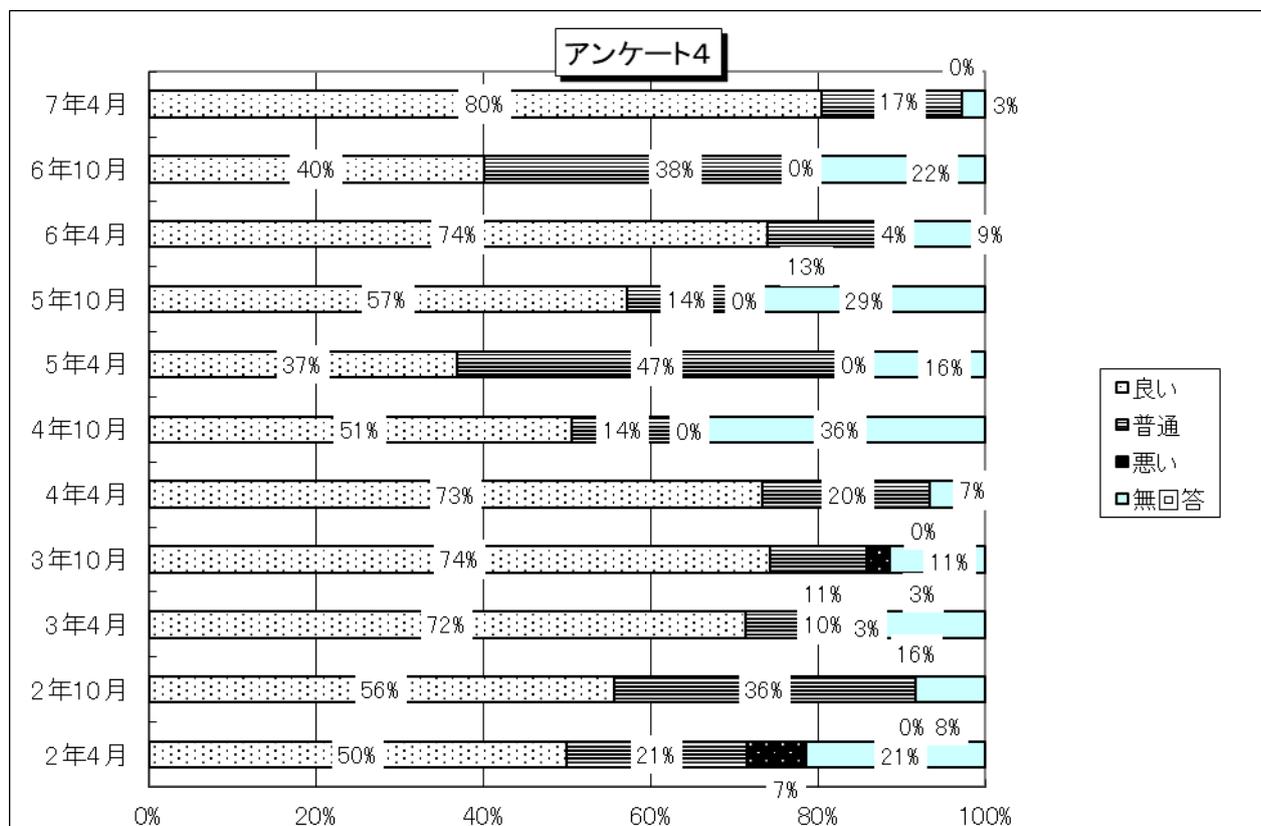
< 4月実施 課別一覧 >

アンケート3 (機敏等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
人事課	2				2
総務課		1			1
税務課	4	1			5
市民課	3	1	1		5
福祉課	2			1	3
高齢介護課	9	1			10
国保医療課	3				3
管理課	1				1
文化・スポーツ推進課	4				4
その他	2				2
合計	30	4	1	1	36

④ アンケート4

職員の態度、身だしなみはいかがでしたか？  
 (1) 良い (2) 普通 (3) 悪い



(結果) 「良い」との回答は80%と前回より40ポイント良くなった。また、「悪い」との回答が0%と前回と同じであった。

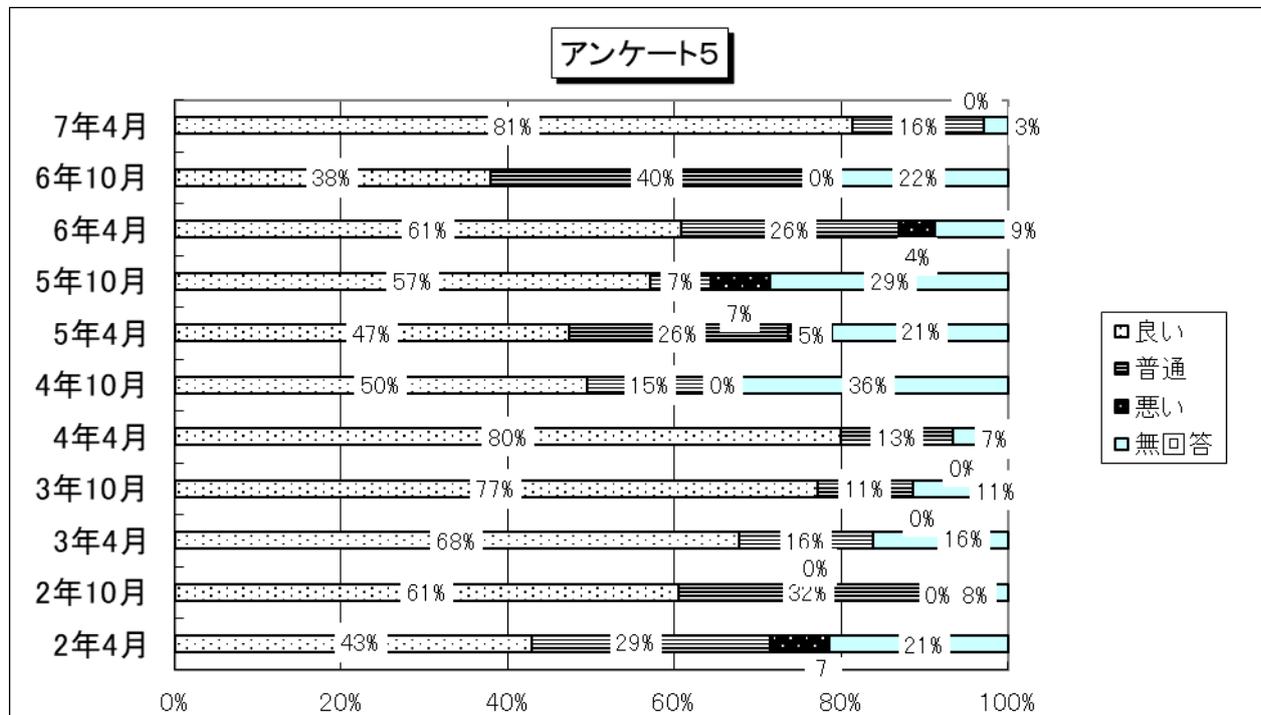
< 4月実施 課別一覧 >

アンケート4 (態度等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
人事課	2				2
総務課	1				1
税務課	4	1			5
市民課	3	2			5
福祉課	2			1	3
高齢介護課	8	2			10
国保医療課	3				3
管理課	1				1
文化・スポーツ推進課	4				4
その他	1	1			2
合計	29	6	0	1	36

⑤ アンケート5

窓口の清掃や整理は行き届いていましたか？  
 (1) 良い (2) 普通 (3) 悪い



(結果)「良い」との回答が81%と前回より43ポイント良くなった。また、「悪い」との回答が0%と前回と同じであった。

< 4月実施 課別一覧 >

アンケート5 (整理等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
人事課	2				2
総務課	1				1
税務課	4	1			5
市民課	3	2			5
福祉課	2			1	3
高齢介護課	8	2			10
国保医療課	3				3
管理課	1				1
文化・スポーツ推進課	4				4
その他	1	1			2
合計	29	6	0	1	36

#### IV) アンケート記入意見

##### ① 接遇について【良い】

- ・ていねいで助かりました。(80歳以上)
- ・出生関係の手続きで来て、全てスムーズに終了した。(20～39歳)
- ・日本一の市役所だと思います。(60～79歳)
- ・さわやかな対応 very good! (80歳以上)
- ・年令を感じさせずテキパキと。(80歳以上)
- ・いつも親切に対応していただいています (60～79歳)
- ・親切な対応でした (60～79歳)

##### ② 接遇について【悪い】

- ・11時予約で2番目だったが、1番目が帰ってから受付後12:3分待たされた。何のことばもかけられなかった。(60～79歳)
- ・職員さんに聞いている時にとりよりの職員さんの声が有り直の音が聞けない 座席にとりよりの音が聞こえないように (60～79歳)

##### ③ 接遇について【その他】

- ・多分、アンケート実施中だから対応がよかったのかなと思う 普段は、こんなに機敏に対応されていない。じーっと人をみてるだけ。だった。この対応がいつまでも続いてもらえたらよいと思う。(40～59歳)

※みなさんからのご意見は、担当課へ情報を渡し、改善できるところから改善していきます。  
なお、表記については、原文そのままとしています。