

第45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6年(2024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44回（令和5年10月）に引き続き、4月1日から1ヶ月間、第45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。

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）、集約を行いました。

### 5. 実施期間

令和6年4月1日（月）～30日（火）

## 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

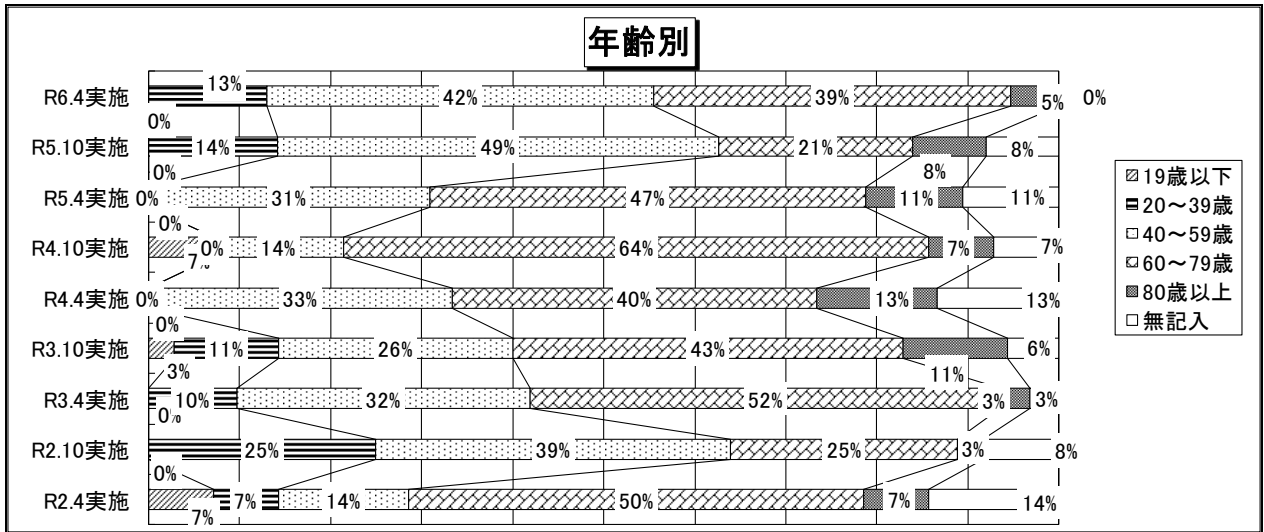
I) 回答数 23 件

	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)			
回答数	15	14	19	14	23			

(結果) 今回の回答数は23件であり、前回より9件増加した。

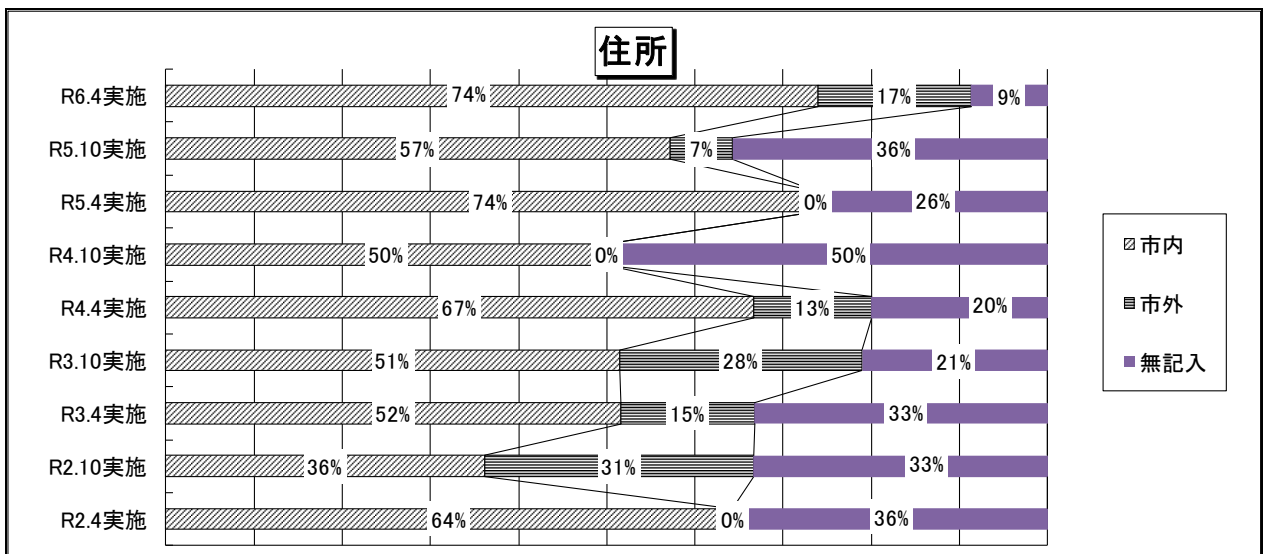
## II) 回答結果

### ① 年齢



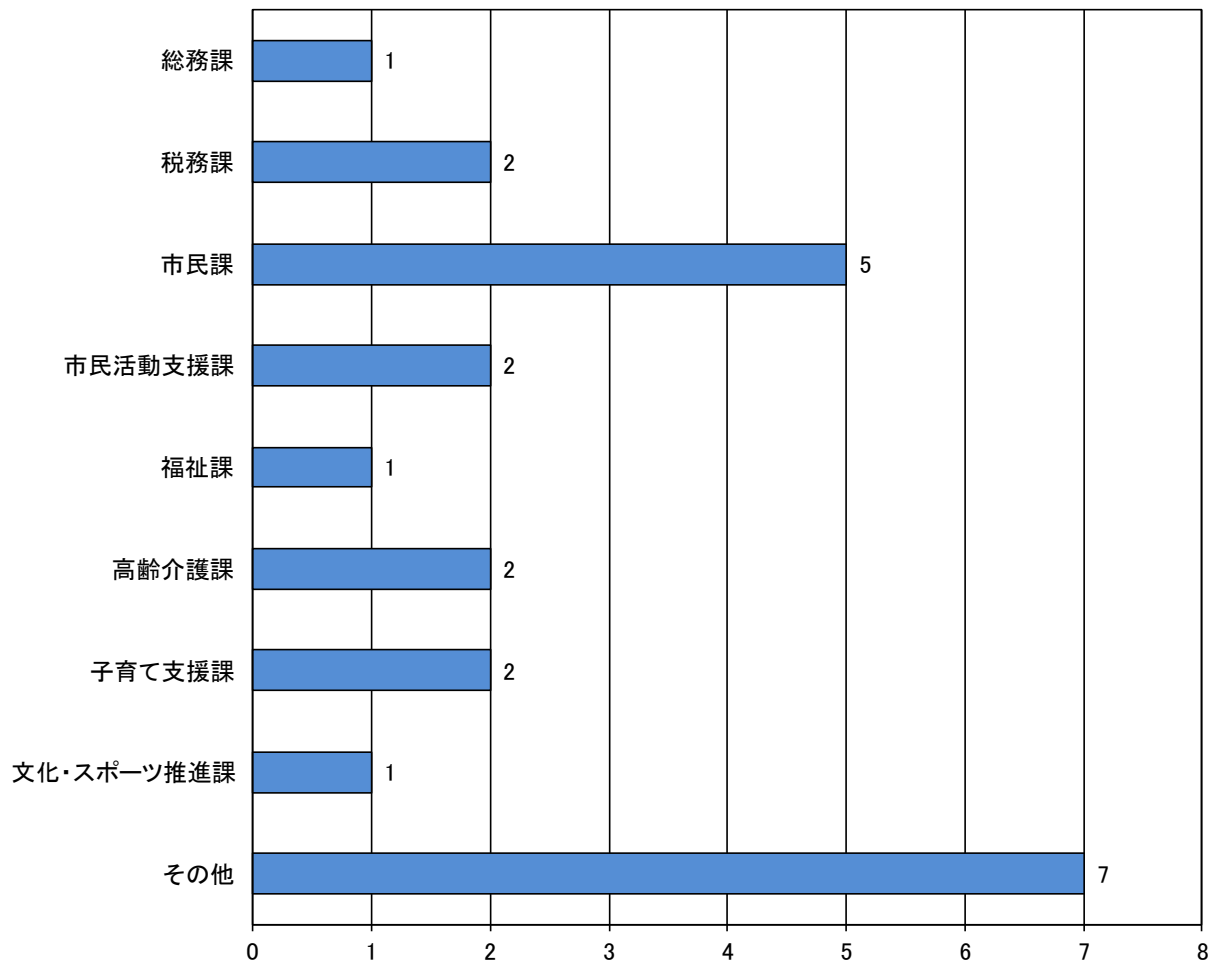
(結果) 40~59歳が最も多く、42% (10件) で、次いで60~79歳が39% (9件) となっている。

### ② 住所



(結果) 市内の方が74% (17件) であった。

③ 応対課

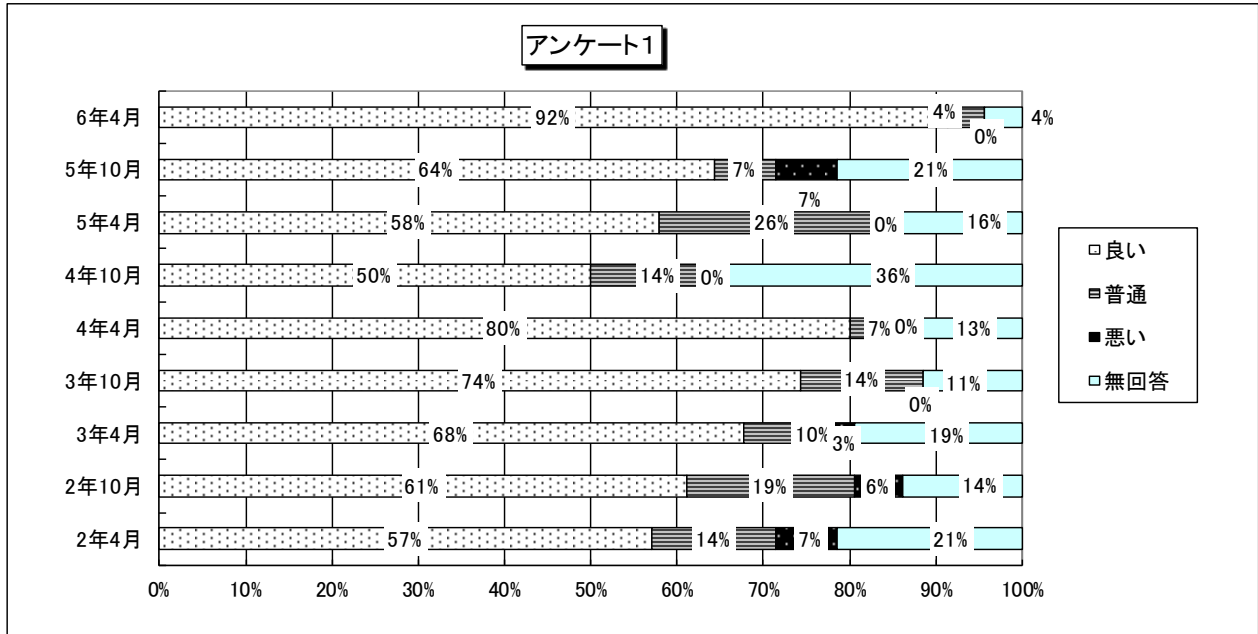


(結果) 市民課が5件と最も多くなっている。回答をいただいた課は全部で8課であった。

### 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 92%と前回より 28 ポイント良くなった。また、「悪い」との回答は 0%と前回より 7 ポイント良くなった。

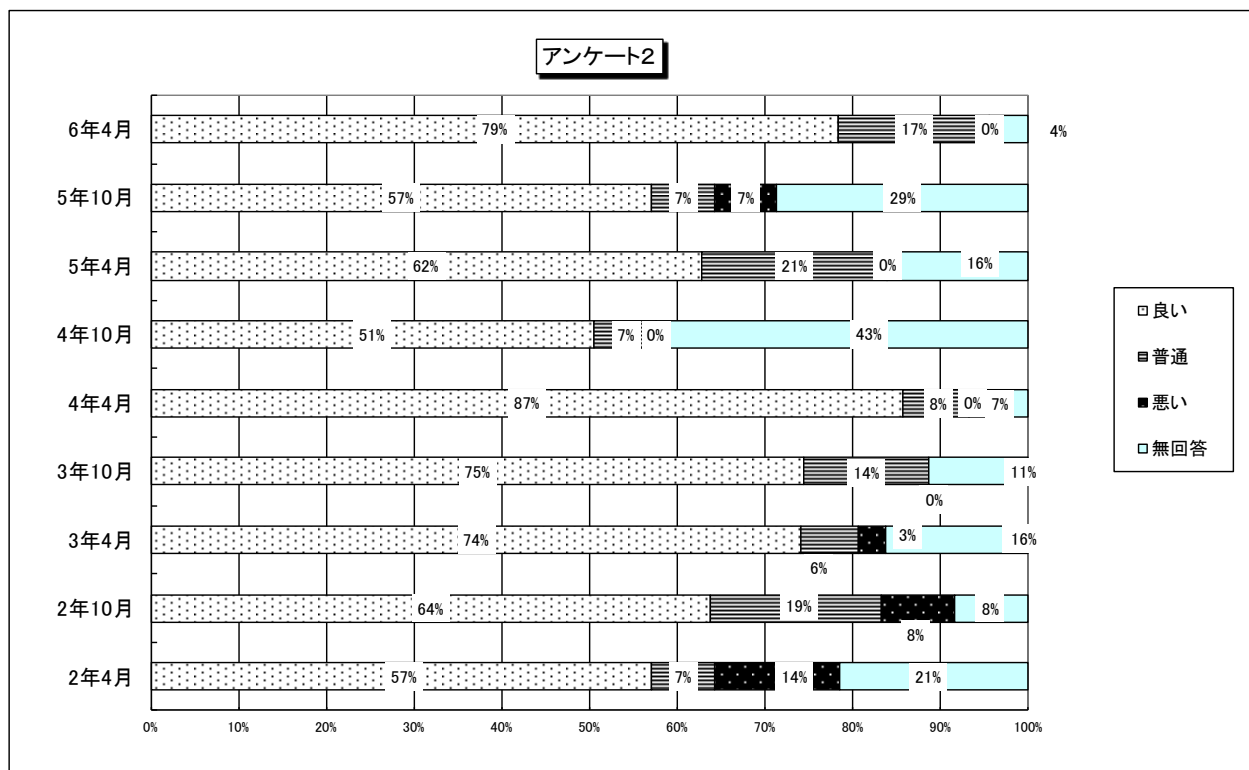
#### < 4月実施 課別一覧 >

##### アンケート1 (挨拶等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
総務課	1				1
税務課	2				2
市民課	5				5
市民活動支援課	1	1			2
福祉課	1				1
高齢介護課	2				2
子育て支援課	2				2
文化・スポーツ推進課	1				1
その他	6			1	7
合計	21	1	0	1	23

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 79%と前回より 22 ポイント良くなった。また、「悪い」との回答は 0%と前回より 7 ポイント良くなった。

< 4月実施 課別一覧 >

アンケート2(案内等)

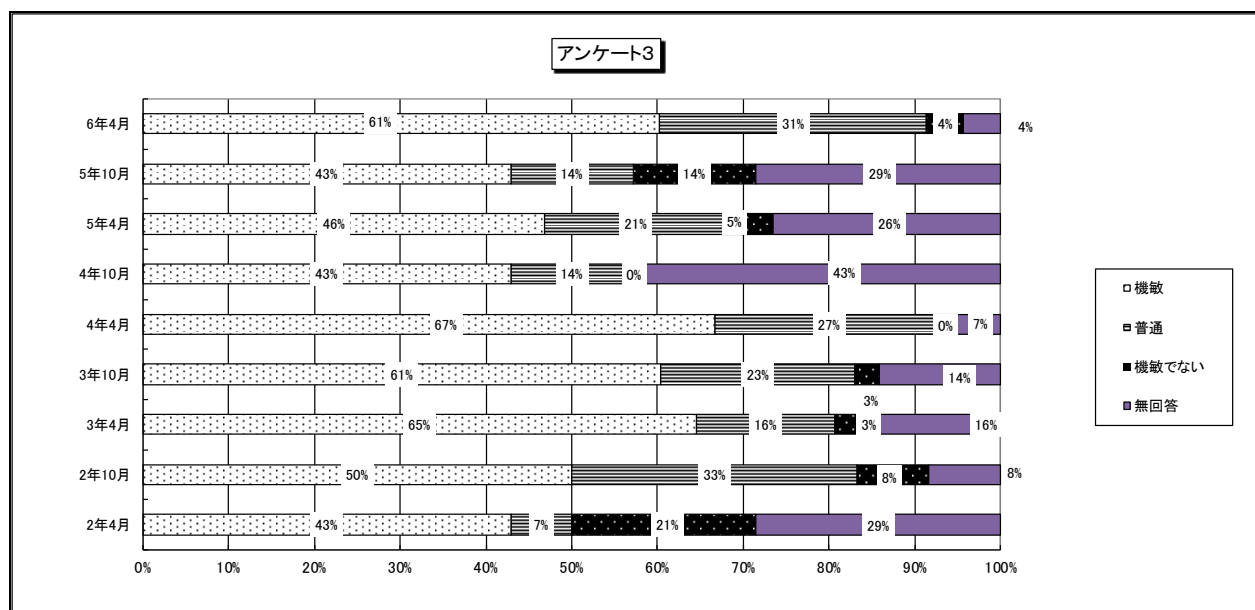
課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
総務課		1			1
税務課	1	1			2
市民課	5				5
市民活動支援課	1	1			2
福祉課	1				1
高齢介護課	2				2
子育て支援課	2				2
文化・スポーツ推進課	1				1
その他	5	1		1	7
合計	18	4	0	1	23



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61%と前回より18ポイント良くなった。また、「機敏でない」の回答は4%と前回より10ポイント良くなった。

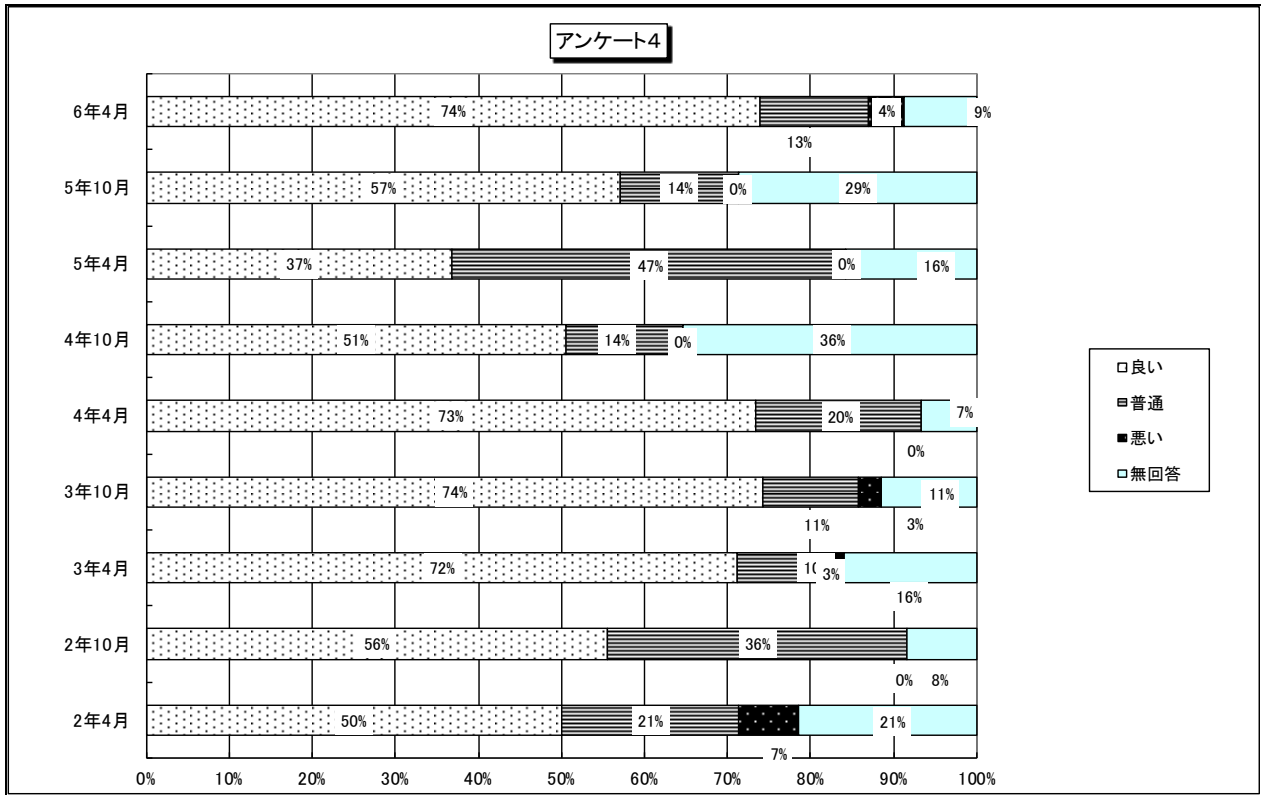
< 4月実施 課別一覧 >

アンケート3 (機敏等)

課名	機敏	普通	機敏でない	無記入	合計
総務課		1			1
税務課	1	1			2
市民課	4	1			5
市民活動支援課	1	1			2
福祉課		1			1
高齢介護課	2				2
子育て支援課	2				2
文化・スポーツ推進課		1			1
その他	4	1	1	1	7
合計	14	7	1	1	23

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74%と前回より17ポイント良くなった。また、「悪い」との回答は4%と前回より4ポイント悪くなった。

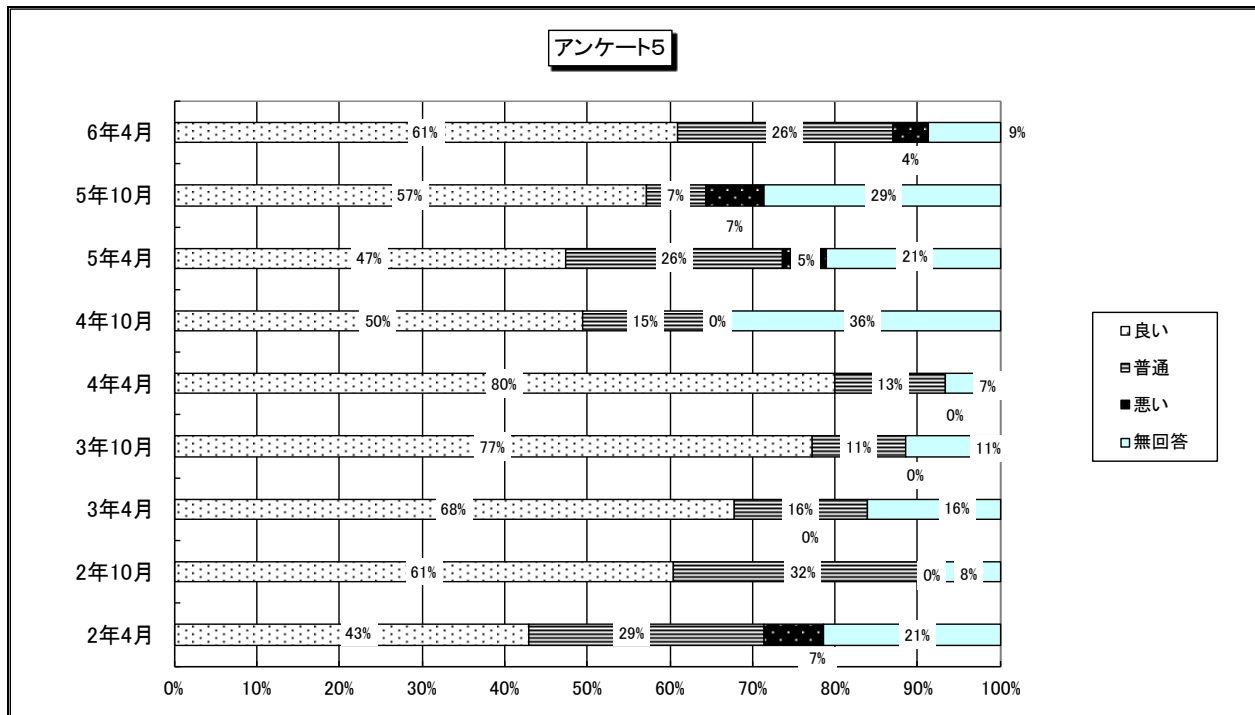
< 4月実施 課別一覧 >

アンケート4 (態度等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
総務課	1				1
税務課	1	1			2
市民課	4	1			5
市民活動支援課	1		1		2
福祉課	1				1
高齢介護課	1	1			2
子育て支援課	2				2
文化・スポーツ推進課	1				1
その他	5			2	7
合計	17	3	1	2	23

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 61%と前回より 4 ポイント良くなった。また、「悪い」との回答は 4%と前回より 3 ポイント良くなった。

< 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
総務課	1				1
税務課	1			1	2
市民課	3	2			5
市民活動支援課	1	1			2
福祉課	1				1
高齢介護課		2			2
子育て支援課	2				2
文化・スポーツ推進課	1				1
その他	4	1	1	1	7
合計	14	6	1	2	23

#### IV) アンケート記入意見

- ・期待したような返答はいただけませんでしたが、窓口の方の対応は丁寧で好感は持てました。(40～59 歳)
- ・親切に対応いただきました。(60～79 歳)
- ・ハガキを持ってくるのを忘れたのですがコンビニでも売っていると教えていただきました(60～79 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。