

第49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8年（2026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48回（令和7年10月）に引き続き、4月1日から1ヶ月間、第49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

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8年4月1日（水）～30日（木）

6. 調査結果

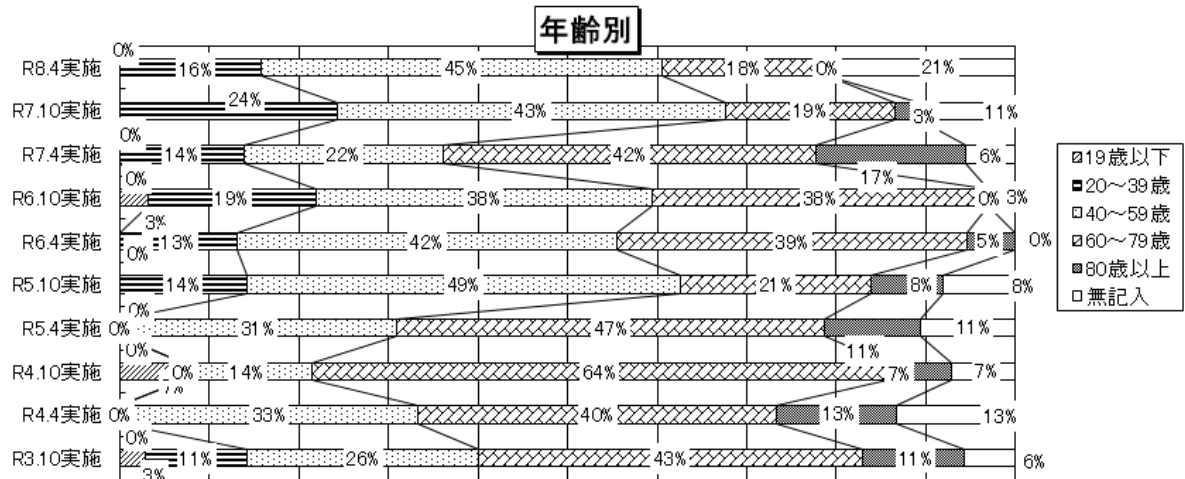
I) 回答数 38件

	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)	第48回 (R7. 10)
回答数	15	14	19	14	23	32	36	37
	第49回 (R8. 4)							
回答数	38							

(結果) 今回の回答数は38件であり、前回より1件増加した。

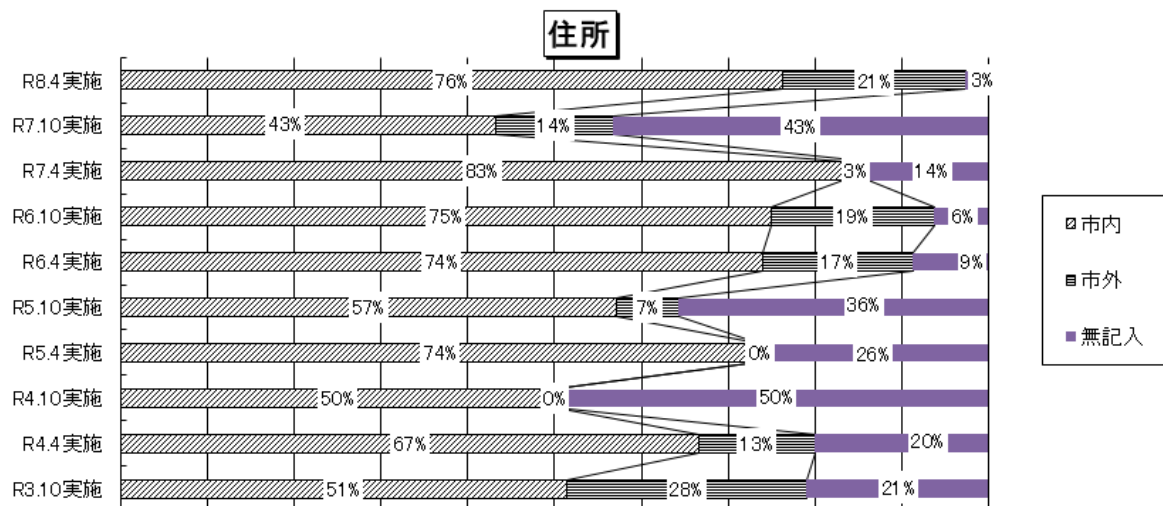
Ⅱ) 回答結果

① 年齢



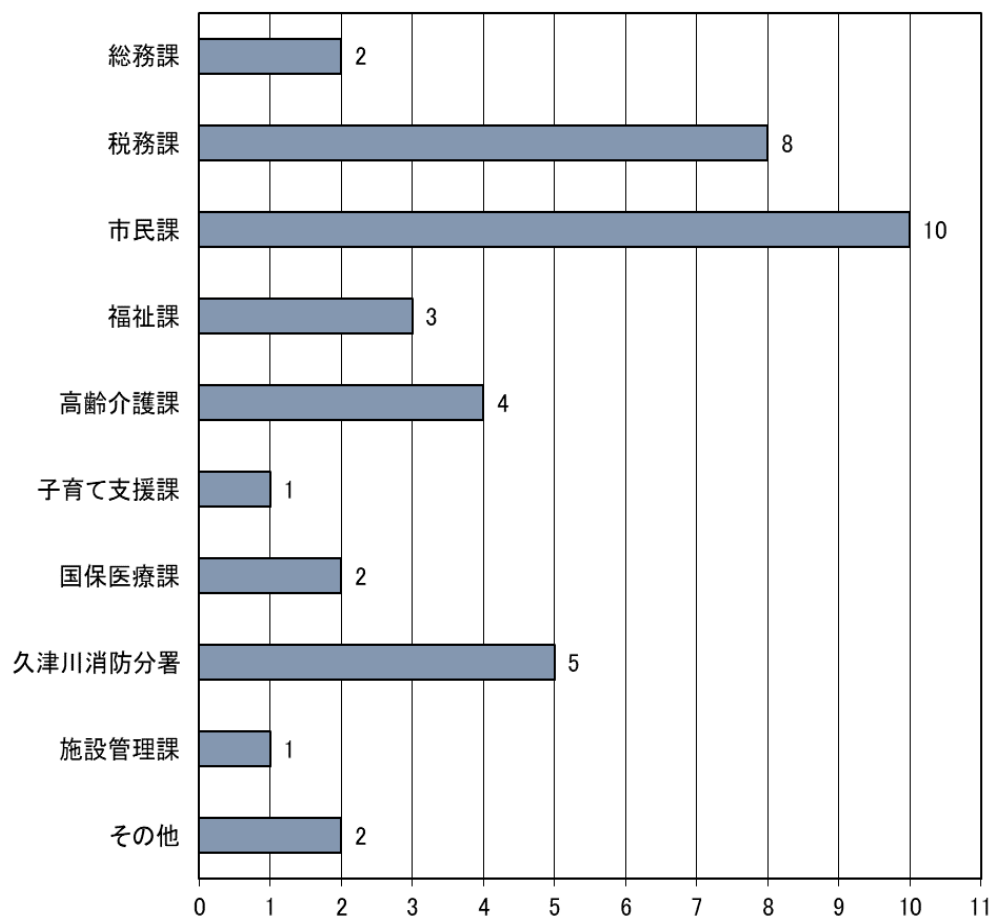
(結果) 40～59 歳が最も多く 45% (17 件) で、次いで 60～79 歳が 18% (7 件) となっている。

② 住所



(結果) 市内の方が 76% (29 件) であった。

③ 応対課

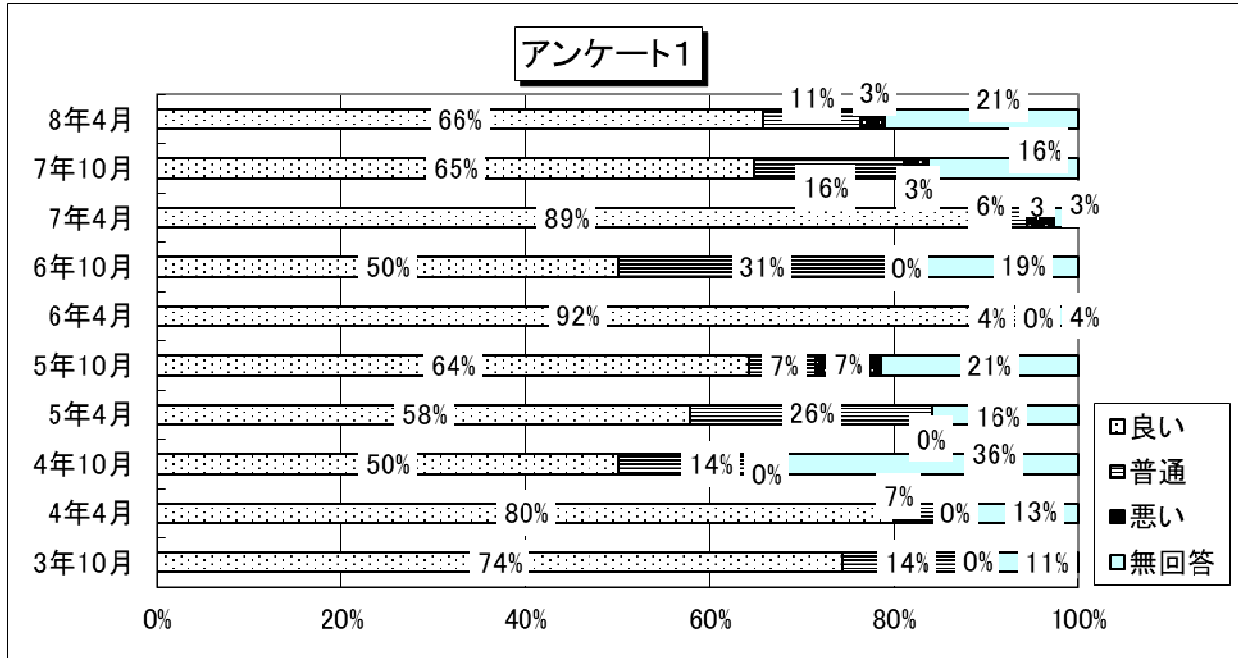


(結果) 市民課が 10 件と最も多くなっている。回答をいただいた課は全部で 9 課であった。

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66%と前回より1ポイント良くなった。また、「悪い」との回答は3%と同じであった。

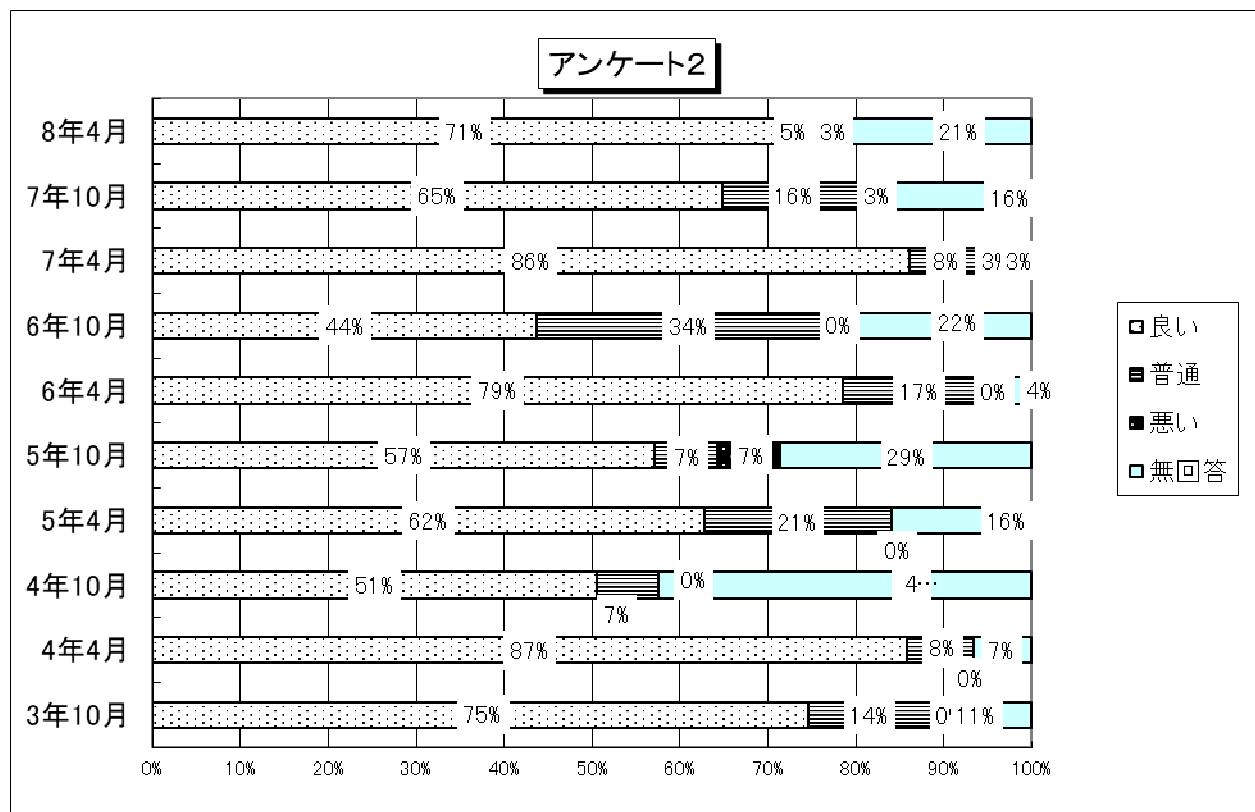
< 4月実施 課別一覧 >

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			2
税務課	1			7	8
市民課	9	1			10
福祉課	3				3
高齢介護課	3	1			4
子育て支援課	1				1
国保医療課	1	1			2
久津川消防分署	5				5
施設管理課	1				1
その他			1	1	2
合計	25	4	1	8	38

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71%と前回より6ポイント良くなった。また、「悪い」との回答は3%と同じであった。

< 4月実施 課別一覧 >

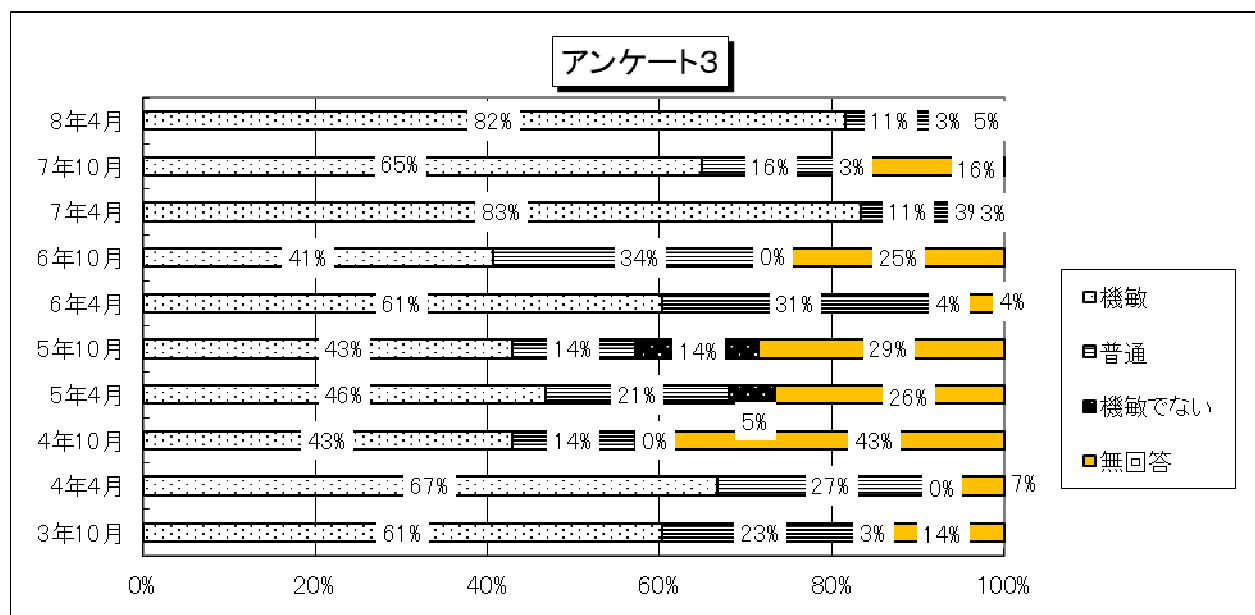
アンケート2(案内等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
総務課	2				2
税務課	1			7	8
市民課	10				10
福祉課	3				3
高齢介護課	3	1			4
子育て支援課	1				1
国保医療課	1	1			2
久津川消防分署	5				5
施設管理課	1				1
その他			1	1	2
合計	27	2	1	8	38

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82%と前回より17ポイント良くなった。また、「機敏でない」との回答は3%と同じであった。

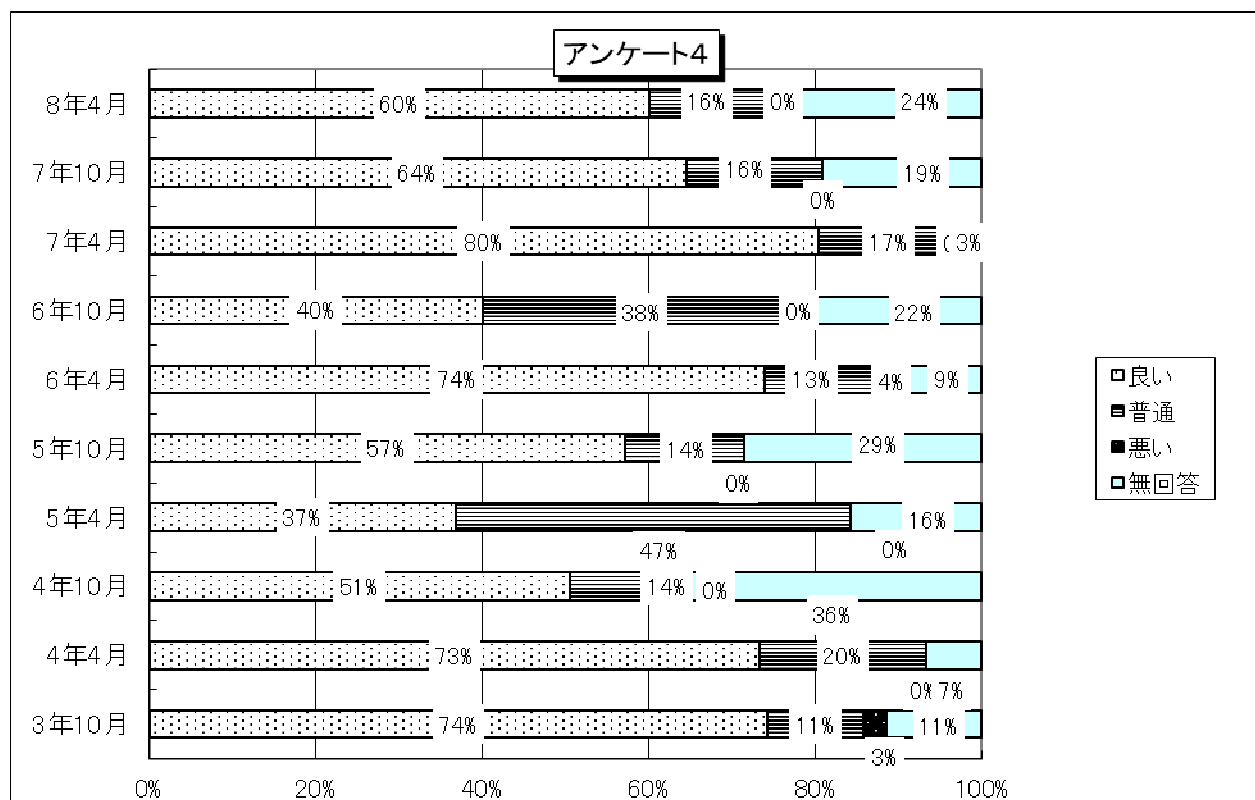
< 4月実施 課別一覧 >

アンケート3 (機敏等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
総務課	1	1			2
税務課	7	1			8
市民課	10				10
福祉課	3				3
高齢介護課	2	1		1	4
子育て支援課	1				1
国保医療課	1	1			2
久津川消防分署	5				5
施設管理課	1				1
その他			1	1	2
合計	31	4	1	2	38

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60%と前回より4ポイント悪くなった。また、「悪い」との回答は0%と同じであった。

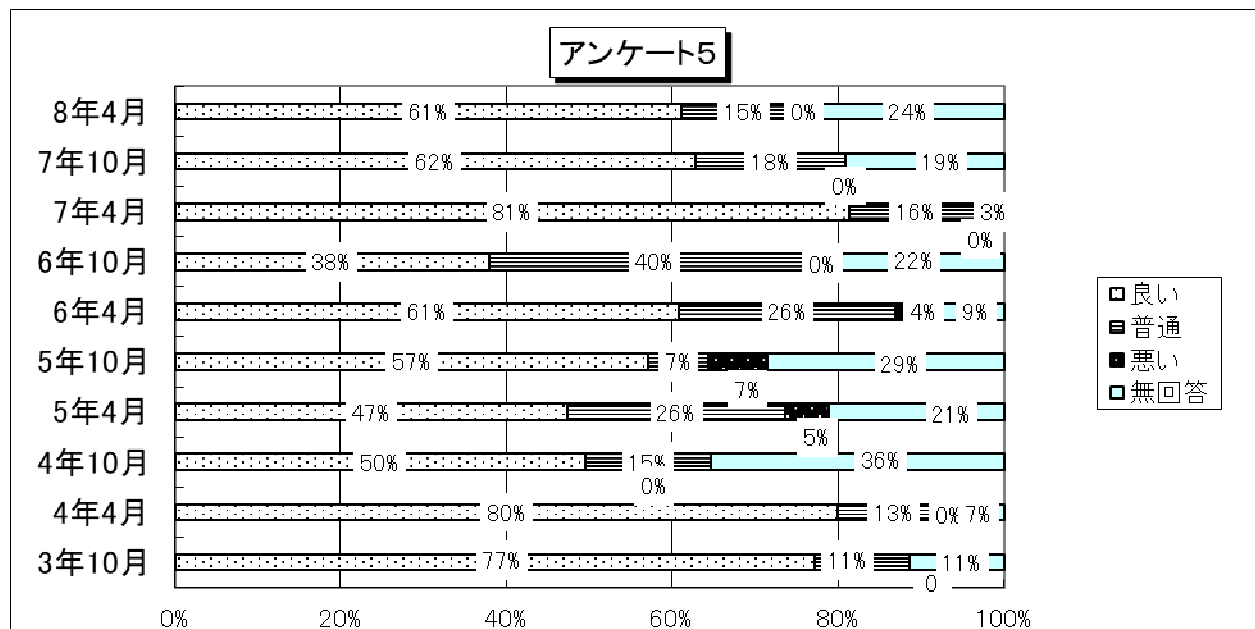
< 4月実施 課別一覧 >

アンケート4 (態度等)

課名	良い	普通	悪い	無記入	合計
総務課	2				2
税務課	1			7	8
市民課	7	3			10
福祉課	3				3
高齢介護課	2	1		1	4
子育て支援課	1				1
国保医療課	1	1			2
久津川消防分署	5				5
施設管理課	1				1
その他		1		1	2
合計	23	6	0	9	38

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1ポイント悪くなった。また、「悪い」との回答は0%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
総務課	1	1			2
税務課	1			7	8
市民課	7	3			10
福祉課	3				3
高齢介護課	2	1		1	4
子育て支援課	1				1
国保医療課	1	1			2
久津川消防分署	5				5
施設管理課	1				1
その他	1			1	2
合計	23	6	0	9	38

IV) アンケート記入意見

接遇について

- ・気持ち良く対応して頂きました。(40～59 歳)
- ・ていねいな対応だった。わかりやすかった。(20～39 歳)
- ・窓口係ありがとうございました。(60～79 歳)
- ・父の死亡後の市役所での手続きにはなかったので（コンシェルジュ）予約・持ち物・当日とスムーズに進みありがたかった。戸籍の取り方なども教えてもらえ助かりました。(40～59 歳)
- ・先日、おくやみコンシェルジュを利用し、当日明るい対応をしてもらい救われました。本日、戸籍を取りに来ましたが前回同様、受付、説明とていねいな対応で助かりました。ありがとうございました。(40～59 歳)
- ・気になるような対応をされた事はありません。(40～59 歳)
- ・わかりやすく良かったです！（年齢無記載）
- ・いつも丁寧に教えていただけるので安心して来させてもらえます。ありがとうございます。(年齢無記載)
- ・いつも御苦勞様です。(60～79 歳)
- ・いつも丁寧に対応して頂いているので。(20～39 歳)
- ・礼儀正しいスタッフの皆様でした。ありがとうございました。今後とも地域防火の程よろしくお願いします。(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。