平成２５年度

窓口対応に関するアンケート調査

報　告　書

平成２６年５月

美里町町民生活課

目　次

１　調査の概要　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２

２　調査結果の概要　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３

３　設問項目別の結果　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９

４　意見・要望等　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　14

（参考資料）

「窓口対応に関するアンケート」調査票　・・・・・・・・・　16

１　調査の概要

（１）目的

第２次美里町行政改革大綱の主要項目の「行政ニーズへの迅速、的確な業務運営の確立」の取組項目「住民の利便性の向上」を図るため、平成２５年度から定期的に窓口利用者を対象にアンケート調査を行い、利用者の満足度を把握し、今後の窓口サービスの向上と窓口職員の接遇の質の向上に役立てることを目的とする。

（２）実施方法

来庁者にアンケート用紙を配布し、専用の回収箱を設置して回収を行う。

（３）実施場所

町民生活課及び南郷庁舎総務課町民窓口室

（４）実施期間

平成２６年3月3日（月）～平成２６年3月２８日（金）

（５）調査項目

①　来庁の用件について

②　窓口サービス等について

・職員のあいさつ、職員の言葉づかい、職員の態度、職員に説明、職員の身だしなみ
・待ち時間
・案内表示・誘導ライン、待合スペース
・事務室の整理整頓

③　来庁者個人について

・性別、年齢、住まい

２　調査結果の概要

（１）回収数

実施場所	配布枚数	回収枚数	回 収 率
町民生活課	２２２枚	２１０枚	９４．６％
町民窓口室	６４枚	６０枚	９３．８％
全　　体	２８６枚	２７０枚	９４．４％

（２）回答者の属性

ア　性別

回答者の性別は、女性が５３．７％と、女性が男性より多いという結果となっています。

イ　年齢

年齢は、６０歳代が２５．２％と最も多く、続いて５０歳代が１９．５％、７０歳代が１５．６％という結果になっております。また、５０歳代以上が全体の６２．２％となっています。

ウ　居住地

居住地は、９５．４％が町内という結果となっています。

エ　用件

役場に来庁した用件は、戸籍謄抄本、住民票等の申請が５９．０％と最も多く、続いて国保、年金等手続・相談が２１．９％、転入、転出、転居等の届出が１０．３％という結果となっています。

（３）設問の回答結果

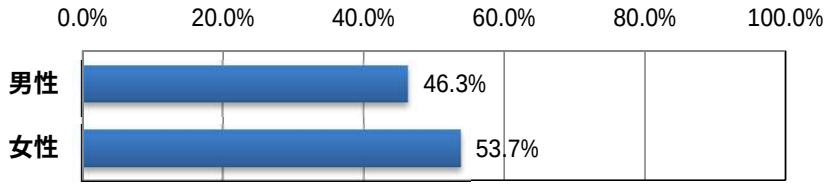
９項目の設問に対する回答結果は、「職員のあいさつ」、「職員の言葉づかい」、「職員の態度」、「職員の説明」、「職員の身だしなみ」及び「待ち時間」については、７０％以上の方が「良い」と回答しており、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方が、９０％以上という結果となっています。

また、「庁舎内の案内表示」、「待合スペース」及び「整理整頓」については、「良い」と回答した方が５０％以上で、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方が、８０％以上という結果となっています。

回答者の属性

性 別

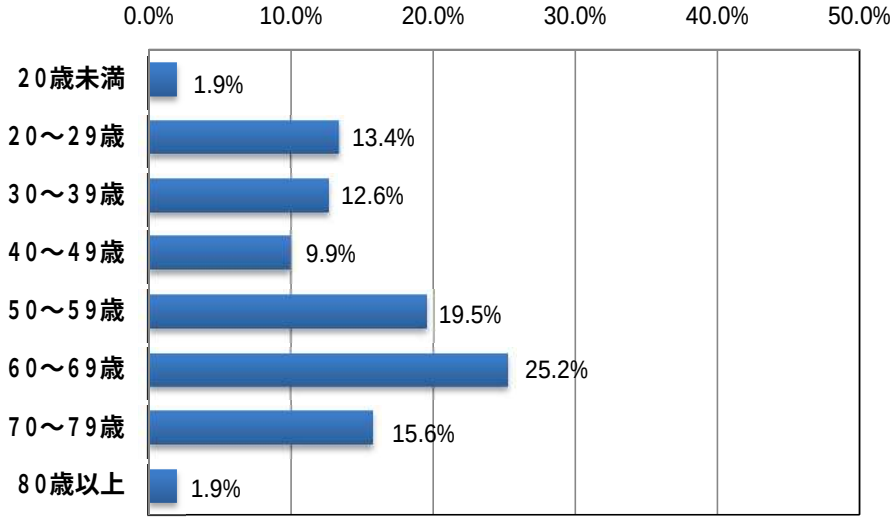
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
男性	87	31	118	46.3%
女性	108	29	137	53.7%
計	195	60	255	100.0%



回答者の性別は、「女性」が５３．７%となり、女性が男性よりも多いという結果になっています。

年 齢

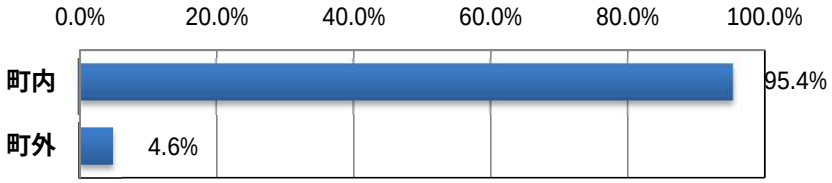
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
２０歳未満	5	0	5	1.9%
２０～２９歳	28	7	35	13.4%
３０～３９歳	27	6	33	12.6%
４０～４９歳	17	9	26	9.9%
５０～５９歳	42	9	51	19.5%
６０～６９歳	52	14	66	25.2%
７０～７９歳	29	12	41	15.6%
８０歳以上	2	3	5	1.9%
計	202	60	262	100.0%



回答者の年代は、「６０～６９歳」が２５．２%と最も多く、続いて「５０～５９歳」が１９．５%、「７０～７９歳」が１５．６%という結果になっています。

お住まい

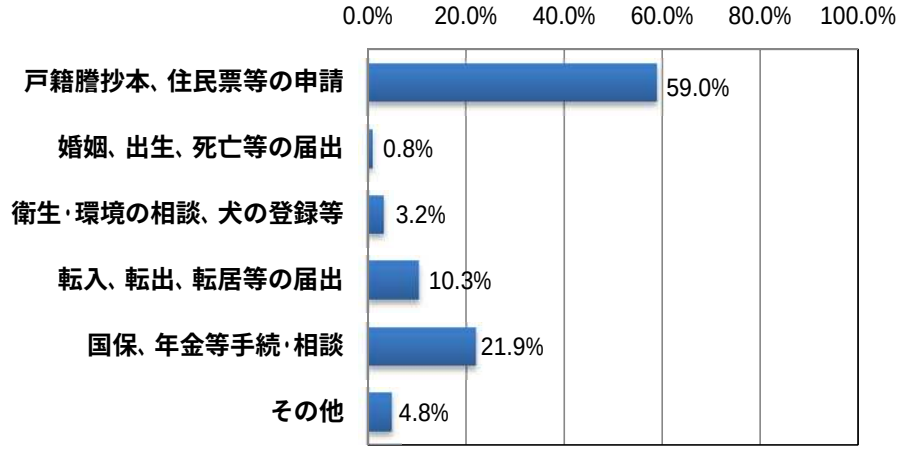
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
町内	175	52	226	95.4%
町外	6	3	11	4.6%
計	181	55	237	100%



回答者の住所は、「町内」が９５．４%となっています。

用　件

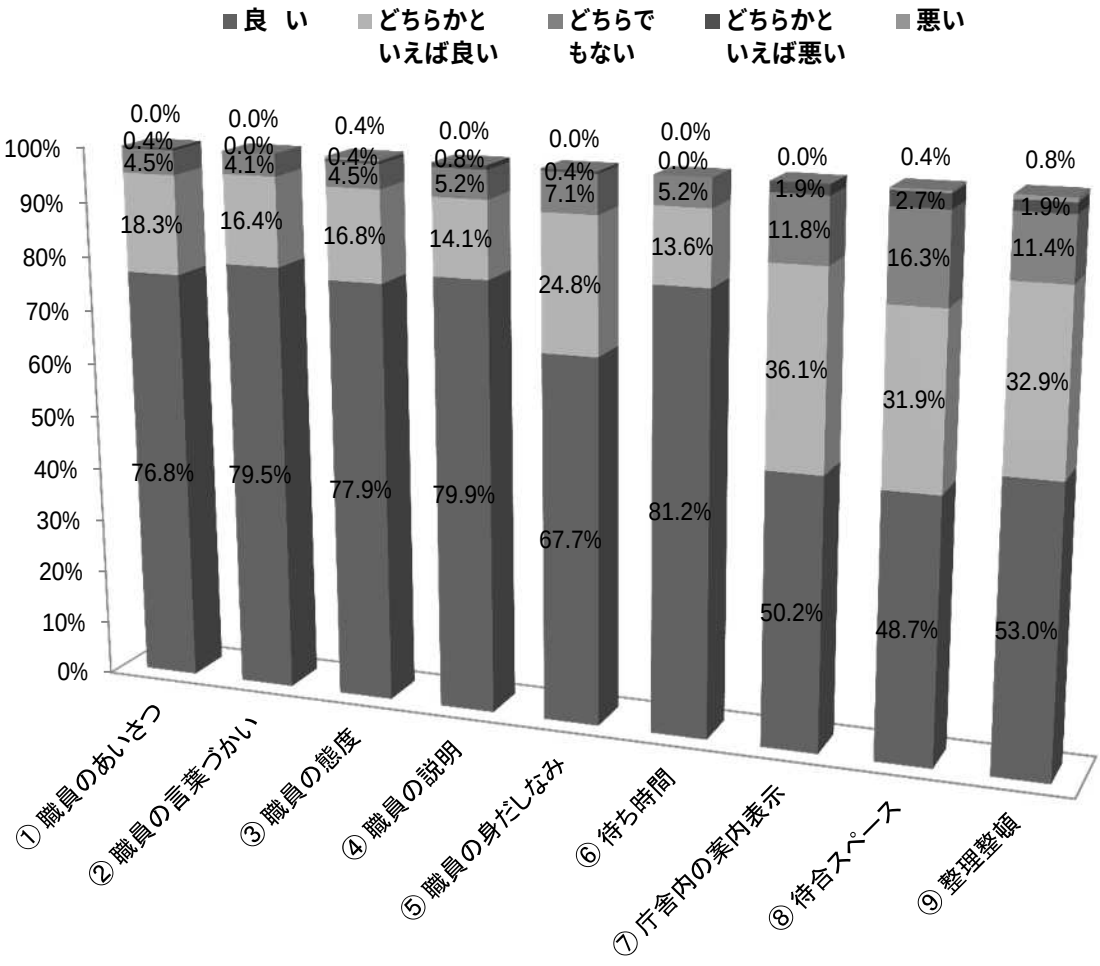
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
戸籍謄抄本、住民票等の申請	122	26	148	59.0%
婚姻、出生、死亡等の届出	2	0	2	0.8%
衛生･環境の相談、犬の登録等	3	5	8	3.2%
転入、転出、転居等の届出	22	4	26	10.3%
国保、年金等手続･相談	39	16	55	21.9%
その他	3	9	12	4.8%
計	191	60	251	100.0%



回答者の用件は、「戸籍謄抄本、住民票、印鑑証明書等の申請」が５９．０%と最も多く、続いて「国保、年金、後期高齢の手続･相談」が２１．９%、「転入、転出、転居等の届出」が１０．３%となっています。

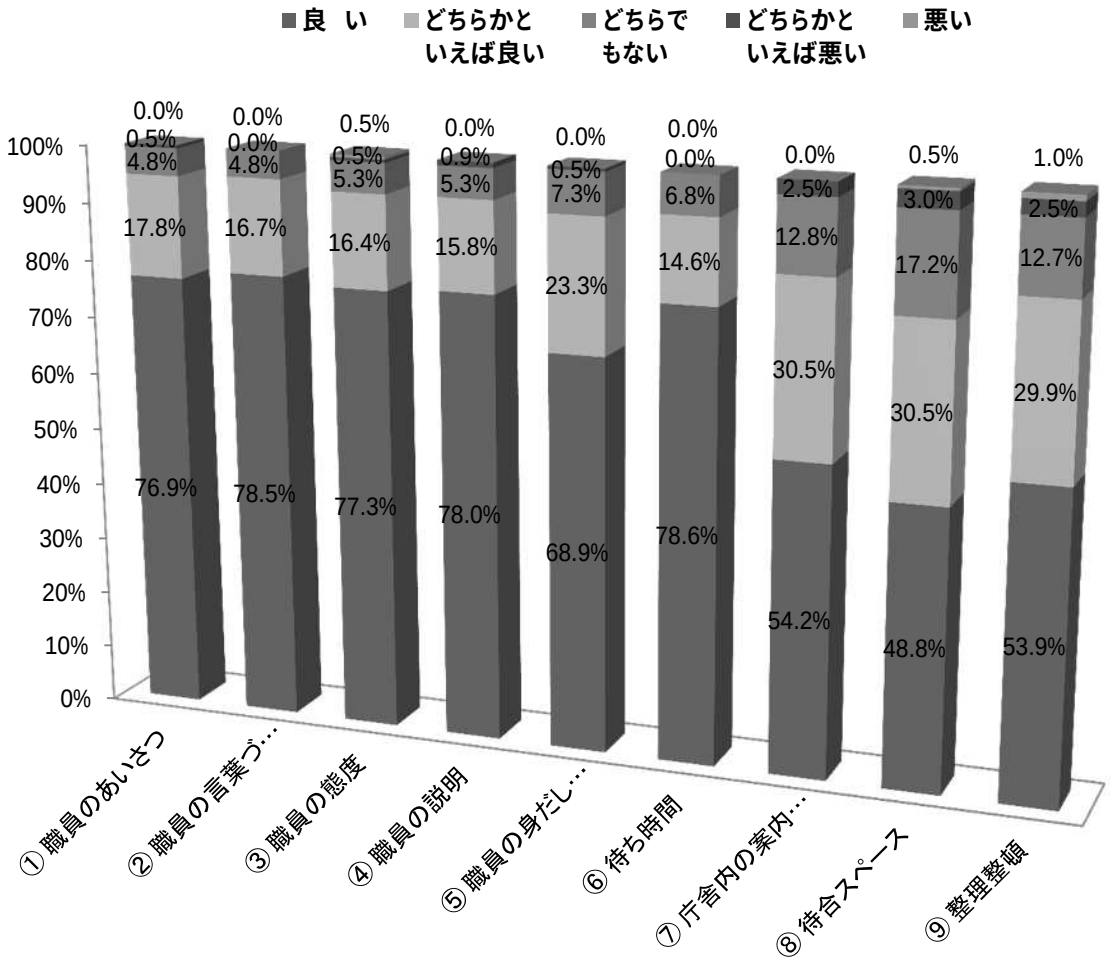
全　体

項　　目	良　い	どちらかといえば良い	どちらでもない	どちらかといえば悪い	悪い	計
① 職員のあいさつ	76.8%	18.3%	4.5%	0.4%	0.0%	100.0%
② 職員の言葉づかい	79.5%	16.4%	4.1%	0.0%	0.0%	100.0%
③ 職員の態度	77.9%	16.8%	4.5%	0.4%	0.4%	100.0%
④ 職員の説明	79.9%	14.1%	5.2%	0.8%	0.0%	100.0%
⑤ 職員の身だしなみ	67.7%	24.8%	7.1%	0.4%	0.0%	100.0%
⑥ 待ち時間	81.2%	13.6%	5.2%	0.0%	0.0%	100.0%
⑦ 庁舎内の案内表示	50.2%	36.1%	11.8%	1.9%	0.0%	100.0%
⑧ 待合スペース	48.7%	31.9%	16.3%	2.7%	0.4%	100.0%
⑨ 整理整頓	53.0%	32.9%	11.4%	1.9%	0.8%	100.0%



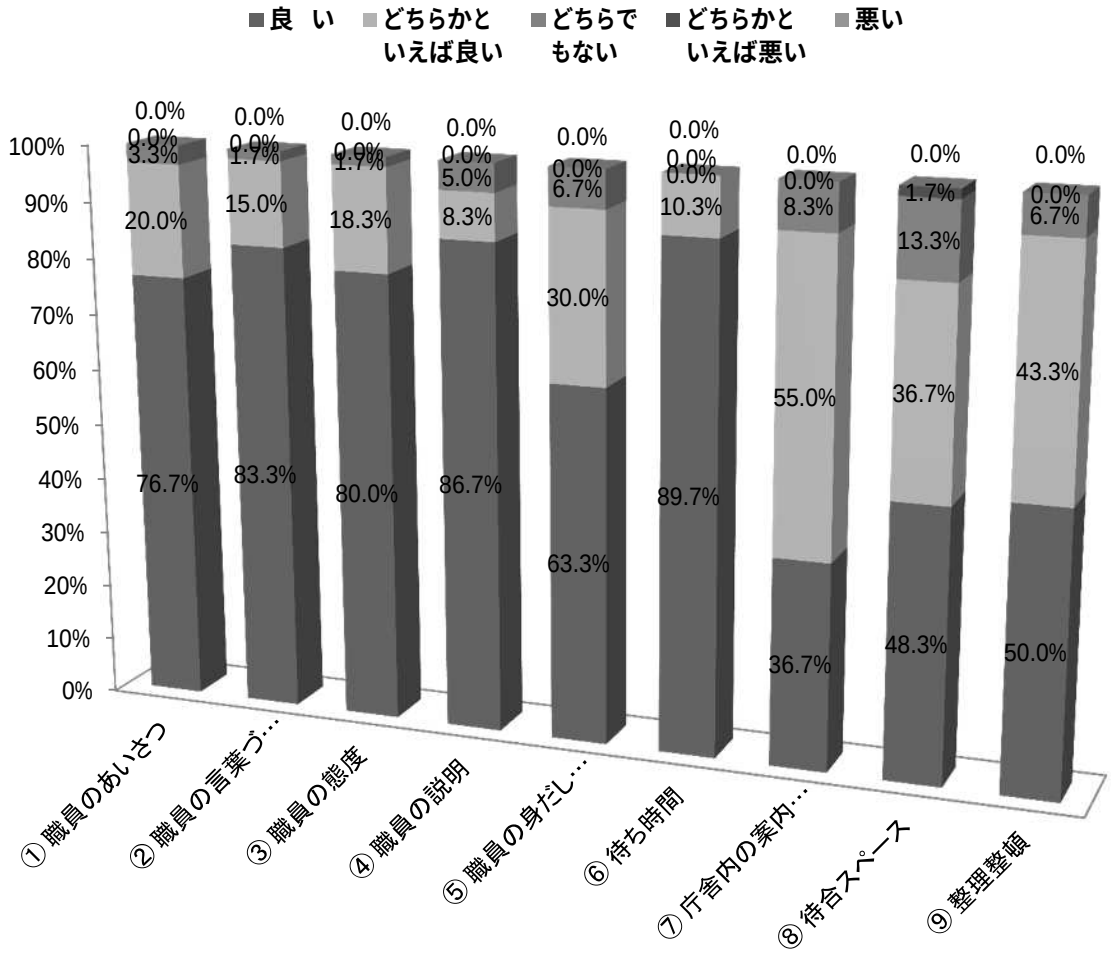
町民生活課

項　　目	良　い	どちらかと いえば良い	どちらで もない	どちらかと いえば悪い	悪い	計
① 職員のあいさつ	76.9%	17.8%	4.8%	0.5%	0.0%	100.0%
② 職員の言葉づかい	78.5%	16.7%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%
③ 職員の態度	77.3%	16.4%	5.3%	0.5%	0.5%	100.0%
④ 職員の説明	78.0%	15.8%	5.3%	0.9%	0.0%	100.0%
⑤ 職員の身だしなみ	68.9%	23.3%	7.3%	0.5%	0.0%	100.0%
⑥ 待ち時間	78.6%	14.6%	6.8%	0.0%	0.0%	100.0%
⑦ 庁舎内の案内表示	54.2%	30.5%	12.8%	2.5%	0.0%	100.0%
⑧ 待合スペース	48.8%	30.5%	17.2%	3.0%	0.5%	100.0%
⑨ 整理整頓	53.9%	29.9%	12.7%	2.5%	1.0%	100.0%



南郷庁舎総務課町民窓口室

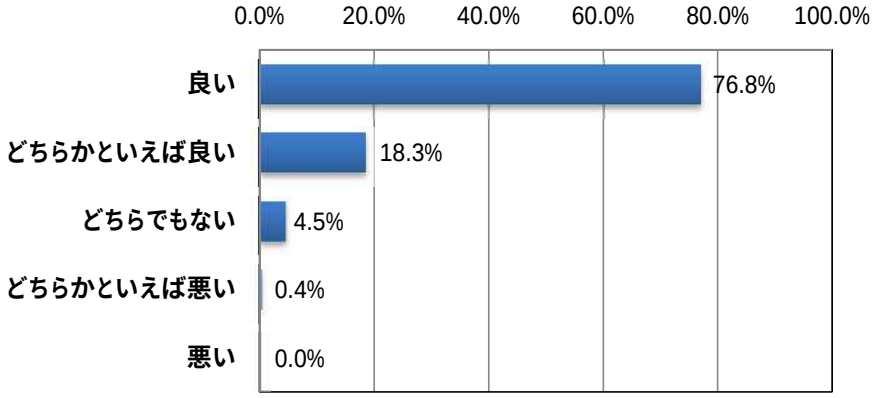
項　　目	良　い	どちらかといえば良い	どちらでもない	どちらかといえば悪い	悪い	計
① 職員のあいさつ	76.7%	20.0%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
② 職員の言葉づかい	83.3%	15.0%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
③ 職員の態度	80.0%	18.3%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
④ 職員の説明	86.7%	8.3%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
⑤ 職員の身だしなみ	63.3%	30.0%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
⑥ 待ち時間	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
⑦ 庁舎内の案内表示	36.7%	55.0%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
⑧ 待合スペース	48.3%	36.7%	13.3%	1.7%	0.0%	100.0%
⑨ 整理整頓	50.0%	43.3%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%



3　設問項目別の結果

①　職員のあいさつについて

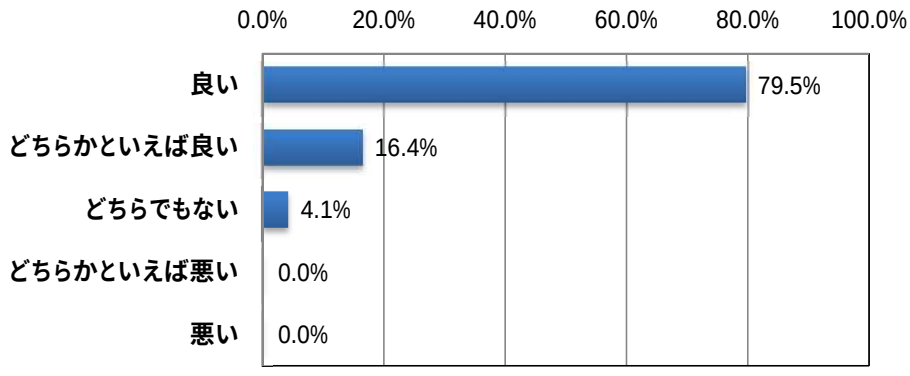
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	160	46	206	76.8%
どちらかといえば良い	37	12	49	18.3%
どちらでもない	10	2	12	4.5%
どちらかといえば悪い	1	0	1	0.4%
悪い	0	0	0	0.0%
計	208	60	268	100.0%



職員のあいさつは、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９５．１％となっています。

②　職員の言葉づかいについて

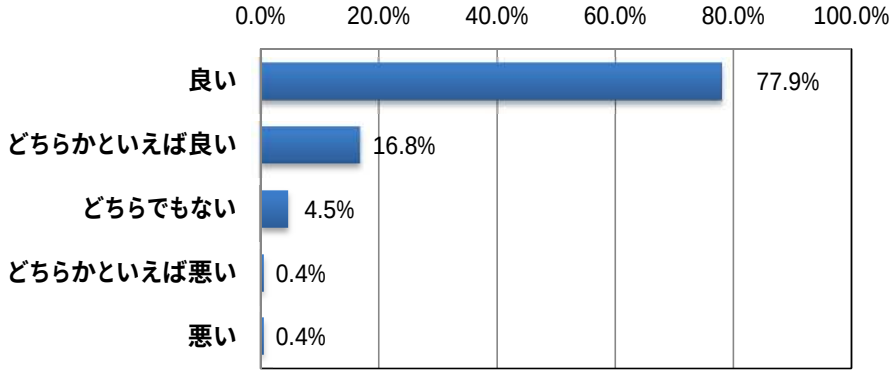
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	164	50	214	79.5%
どちらかといえば良い	35	9	44	16.4%
どちらでもない	10	1	11	4.1%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	209	60	269	100.0%



職員の言葉づかいは、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９５．９％となっています。

③ 職員の態度について

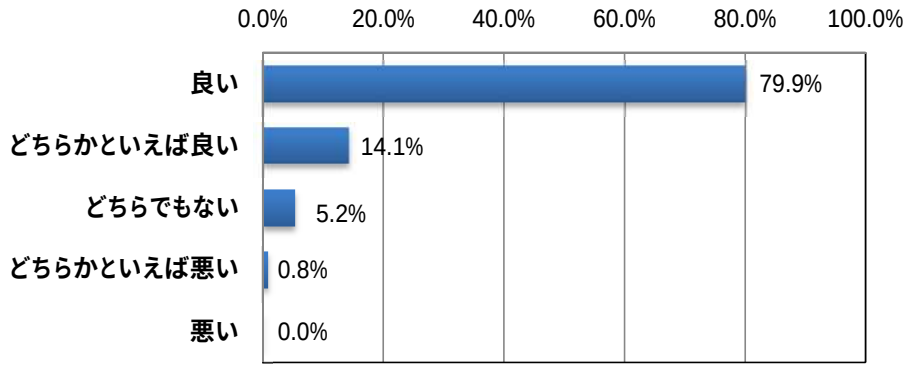
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	160	48	208	77.9%
どちらかといえば良い	34	11	45	16.8%
どちらでもない	11	1	12	4.5%
どちらかといえば悪い	1	0	1	0.4%
悪い	1	0	1	0.4%
計	207	60	267	100.0%



職員の態度は、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９４．７％となっています。

④ 職員の説明について

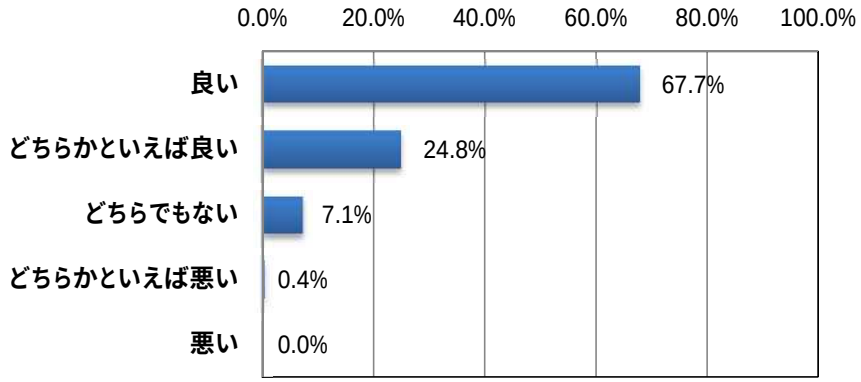
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	163	52	215	79.9%
どちらかといえば良い	33	5	38	14.1%
どちらでもない	11	3	14	5.2%
どちらかといえば悪い	2	0	2	0.8%
悪い	0	0	0	0.0%
計	209	60	269	100.0%



職員の説明は、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９４．０％となっています。

⑤ 職員の身だしなみについて

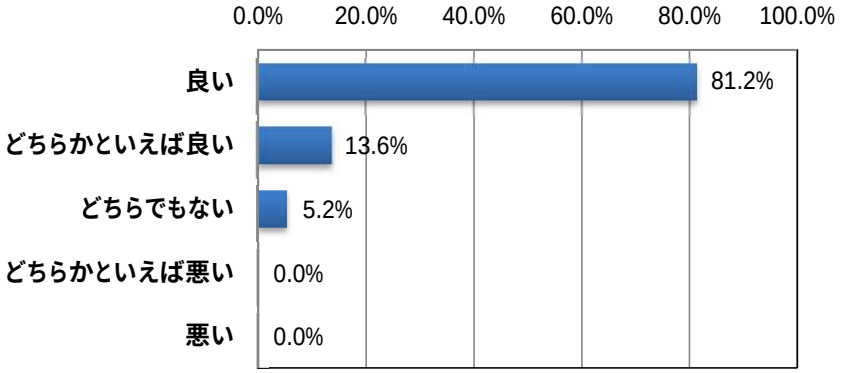
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	142	38	180	67.7%
どちらかといえば良い	48	18	66	24.8%
どちらでもない	15	4	19	7.1%
どちらかといえば悪い	1	0	1	0.4%
悪い	0	0	0	0.0%
計	206	60	266	100.0%



職員の身だしなみは、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９２．５％となっています。

⑥ 手続に要した時間について

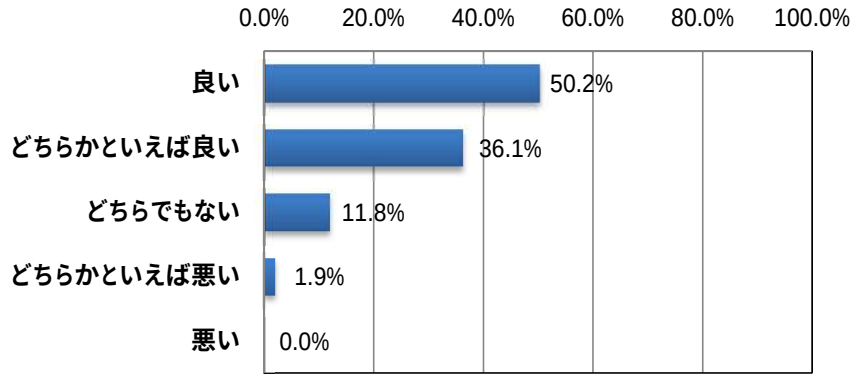
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	151	52	203	81.2%
どちらかといえば良い	28	6	34	13.6%
どちらでもない	13	0	13	5.2%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	192	58	250	100.0%



手続に要した時間は、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９４．８％となっています。

⑦ 庁舎内の案内表示について

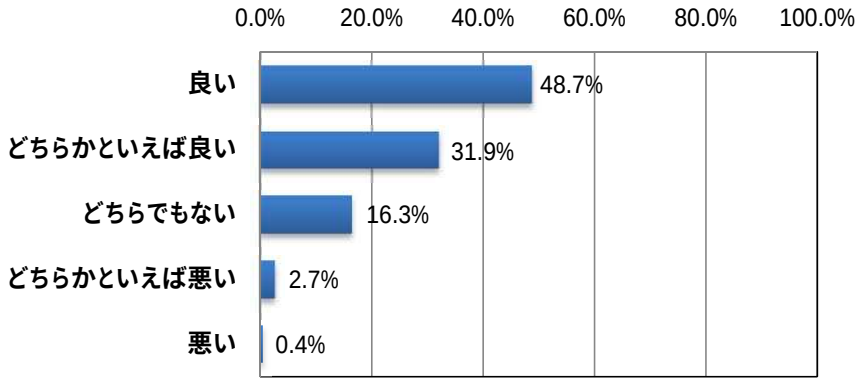
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	110	22	132	50.2%
どちらかといえば良い	62	33	95	36.1%
どちらでもない	26	5	31	11.8%
どちらかといえば悪い	5	0	5	1.9%
悪い	0	0	0	0.0%
計	203	60	263	100.0%



庁舎内の案内表示については、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて８６．３％となっています。

⑧ 待合スペースなどの過ごしやすさについて

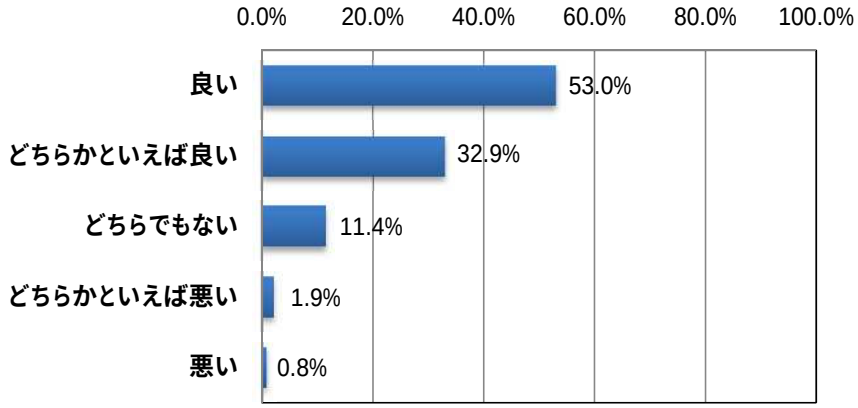
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	99	29	128	48.7%
どちらかといえば良い	62	22	84	31.9%
どちらでもない	35	8	43	16.3%
どちらかといえば悪い	6	1	7	2.7%
悪い	1	0	1	0.4%
計	203	60	263	100.0%



待合スペースについては、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて８０．６％となっています。

⑨ 事務所の整理整頓について

項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	110	30	140	53.0%
どちらかといえば良い	61	26	87	32.9%
どちらでもない	26	4	30	11.4%
どちらかといえば悪い	5	0	5	1.9%
悪い	2	0	2	0.8%
計	204	60	264	100.0%



事務所の整理整頓については、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて８５．９％となっています。

４　意見・要望等

（１）町民生活課

№	意　見　・　要　望　等	区　分
1	気持ちよくお世話いただきました。	接　遇
2	いつも優しく案内していただいて満足です。	接　遇
3	ほとんど用事がなく入る事少ないですが、職員ににこやかに対応して頂きました。ありがとうございます。	接　遇
4	いつも親切にありがとうございます。	接　遇
5	職員の態度は大変良く有難かったです。役場職員皆様がこうゆう感じだと安心して役場にこられますネ。特に○○さんにお世話になりました。	接　遇
6	大変ていねいな対応で、きもちよく手続き出きました。これからもよろしく。	接　遇
7	手際良い対応をしていただき、とても助かりました。ありがとうございました。	接　遇
8	不備な点を教えていただきありがたく思いました。	接　遇
9	いつも親切です。わかりやすいです。一つ一つがていねいですから窓口できくことが一番だと思います。	接　遇
10	ていねいでとても良い。	接　遇
11	いつもご苦労様です。これからも宜しくおねがいします。	接　遇
12	なにからなにまで教えてくれるので、本当に有りがたいです。	接　遇
13	これからも町民の為に頑張って下さい。	接　遇
14	転入したときは、前の役所の方が感じが良く、こちらの感じが悪く感じた。今は、感じが良くなったと思う。	接　遇
15	いつも親切にしていただいております。ありがとうございます。	接　遇
16	本日わからない部分の説明が親切で好感、満足しました。これからもよろしくお願いします。	接　遇
17	税務課はこの限りではありませんでした。	接　遇
18	税務課の人は、わりあい説明が不親切	接　遇

19	書類を書く所にイスが用意してあったのが、無くなっていた。やはり「字」はイスに座ってゆっくり書きたいと思います。	施設・設備
20	申請書が高すぎる。アンケートを取った今日はよかったが、それ以前にきたときは、ていねいではなかった。	施設・設備
21	３月２６日昼現在、今日少し暖かい日なので庁内は蒸し暑い。気温に見合った温度をまめに調節し削減した方はよいと思う。税金でまかなっているのだから。	施設・設備
22	２～３年前よりは整理なっています。	施設・設備
23	建物が古すぎる。	施設・設備
24	今日から住民になりました。今後共すべてにお世話になると思います。よろしくね。	その他
25	今年から美里町民になりますので、よろしくお願い致します。	その他
26	すばらしい町でした。ありがとう。	その他
27	今、看護師として働いております。美里町に緩和ケア―の出来る施設がほしいです。この歳ですが、あったらボランティアで働きたいです。	その他
28	担当してくださった方のお名前が、私の友達と同じ名前であることに気付きました。	その他
29	全体的にくらいイメージ	その他

（２）南郷庁舎総務課町民窓口室

№	意　見　・　要　望　等	区　分
1	いつもご苦労様です。ありがとうございました。	接　遇
2	元気なあいさつされてしまうと、ちょっとこまりますよね。気がるさが大切かなと思います。	接　遇