平成２６年度

窓口対応に関するアンケート調査

報　告　書

平成２７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　アンケート調査の結果　・・・・・・・・・・・・・・・・・　5

４　意見・要望等　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　22

（参考資料）

「窓口対応に関するアンケート」調査票　・・・・・・・・・　25

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２７年3月2日（月）～平成２７年3月２７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、職員の説明、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（平成２７年３月）

（１）回収枚数

実施場所	平成２６年度	平成２５年度	増　減
町民生活課	２１２枚	２１０枚	２枚
町民窓口室	１８枚	６０枚	▲４２枚
全　　体	２３０枚	２７０枚	▲４０枚

回収枚数は、町民生活課で前年度より２枚の増となっているが、町民窓口室は前年度より４２枚、７０％の減となっている。

（２）回答者の属性

ア　性別

回答者の性別は、女性が５５．４％で、前年度と同様に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２５．４％で、前年度と同様に最も多く、続いて５０歳代が２１．９％、４０歳代が１７．４％という結果になっております。また、５０歳代以上が全体の６０．７％となっています。

ウ　居住地

居住地は、９５．９％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６８．０％で、前年度と同様に最も多く、続いて国保、年金等手続・相談が１４．３％、衛生・環境の相談、犬の登録等が６．４％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、「職員の言葉づかい」、「職員の態度」、「職員の説明」及び「手続に要した時間」で「良い」と回答した方が８０％以上で、「職員のあいさつ」及び「職員の身だしなみ」で７０％以上となっており、「庁舎内の案内表示、床の誘導ライン」及び「事務所の整理整頓」では５０％以上の方が、「待合スペースなどの過ごしやすさ」では４０％以上の方が「良い」と回答しています。

また、「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「手続に要した時間」については、９０％以上の方が、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答しており、「庁舎内の案内表示、床の誘導ライン」、「待合スペースなどの過ごしやすさ」及び「事務所の整理整頓」については、７０％以上の方が「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答しています。

前年度との比較では、すべての項目で「良い」と回答した方の割合が前年度を上回っています。

また、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答している割合は、「職員の態度」及び「職員の説明」が前年度より２ポイント以上の増加となっている一方、「庁舎内の案内表示、床の誘導ライン」、「待合スペースなどの過ごしやすさ」及び「事務所の整理整頓」は、６ポイント以上の大幅な減となっています。

さらに、「庁舎内の案内表示、床の誘導ライン」及び「待合スペースなどのすごしやすさ」で「悪い」と回答した方の割合が、前年度より高くなっています。

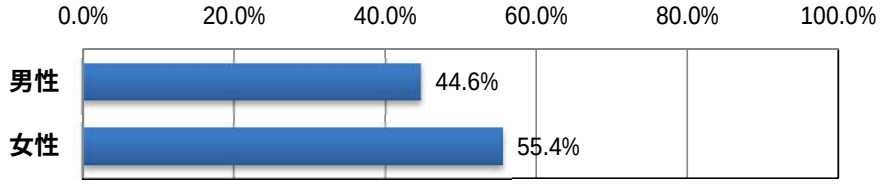
（４）今後の課題

すべての設問項目で「良い」と回答した方の割合が前年度を上回っている一方で、「庁舎内の案内表示、床の誘導ライン」、「待合スペースなどの過ごしやすさ」及び「事務所の整理整頓」が「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方の割合が前年度より大幅に減少していることから、この３項目について、現状の分析、問題点の検証及び改善策の検討を重点的に行う必要があります。

回答者の属性

性 別

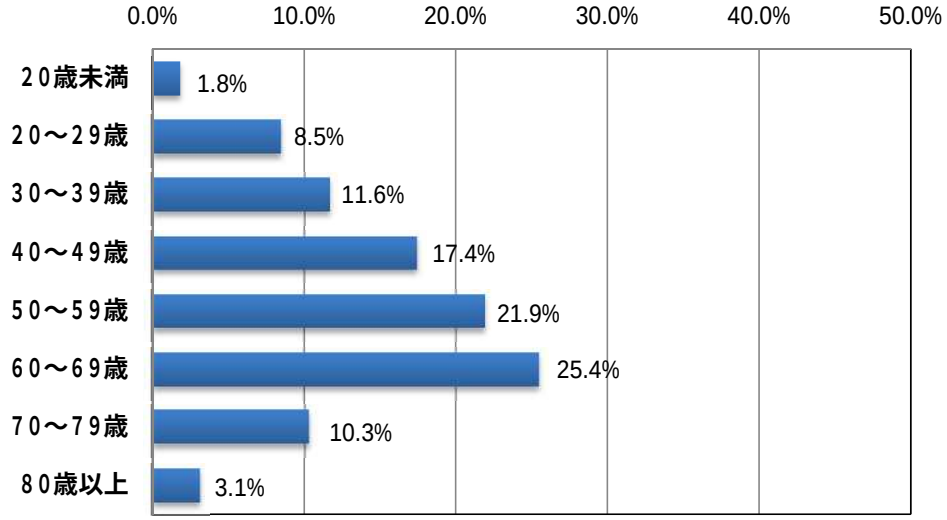
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
男性	92	7	99	44.6%
女性	112	11	123	55.4%
計	204	18	222	100.0%



回答者の性別は、「女性」が５５．４%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

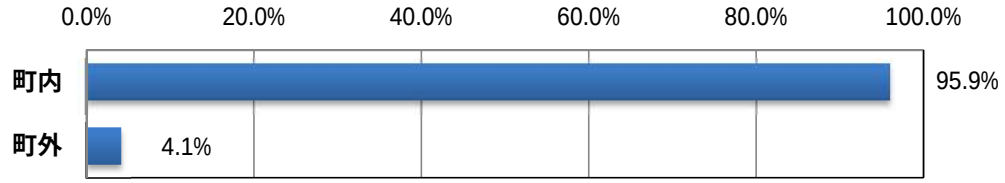
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
２０歳未満	4	0	4	1.8%
２０～２９歳	19	0	19	8.5%
３０～３９歳	25	1	26	11.6%
４０～４９歳	36	3	39	17.4%
５０～５９歳	45	4	49	21.9%
６０～６９歳	50	7	57	25.4%
７０～７９歳	21	2	23	10.3%
８０歳以上	6	1	7	3.1%
計	206	18	224	100.0%



回答者の年代は、「６０～６９歳」が２５．４%と最も多く、続いて「５０～５９歳」が２１．９%、「４０～４９歳」が１７．４%という結果になっています。

住まい

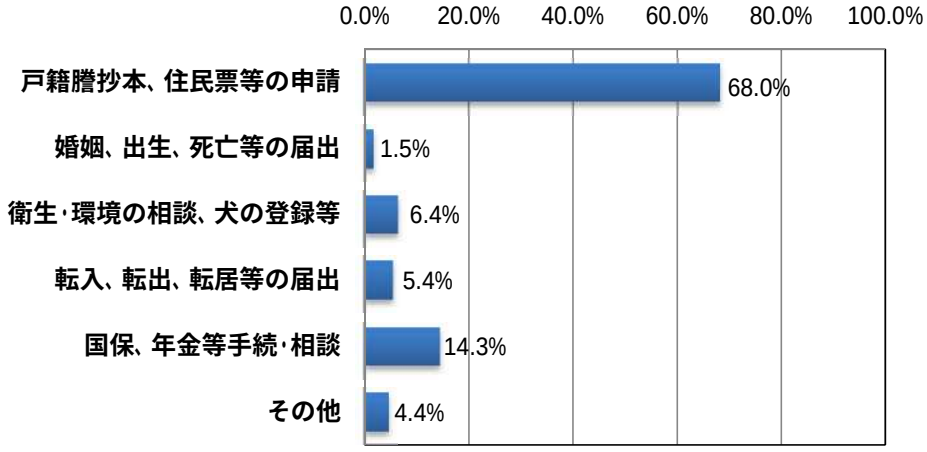
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
町内	171	17	188	95.9%
町外	8	0	8	4.1%
計	179	17	196	100%



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	128	10	138	68.0%
婚姻、出生、死亡等の届出	3	0	3	1.5%
衛生･環境の相談、犬の登録等	12	1	13	6.4%
転入、転出、転居等の届出	10	1	11	5.4%
国保、年金等手続･相談	28	1	29	14.3%
その他	5	4	9	4.4%
計	186	17	203	100.0%

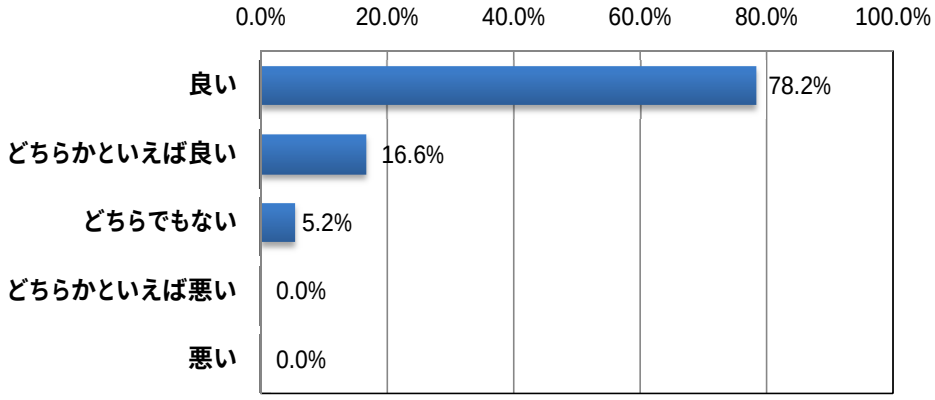


回答者の用件は、「戸籍謄抄本、住民票、印鑑証明書等の申請」が６８．０％と最も多く、続いて「国保、年金、後期高齢の手続･相談」が１４．３％、「転入、転出、転居等の届出」が１０．３％となっています。

3　設問項目別の結果

①　職員のあいさつ

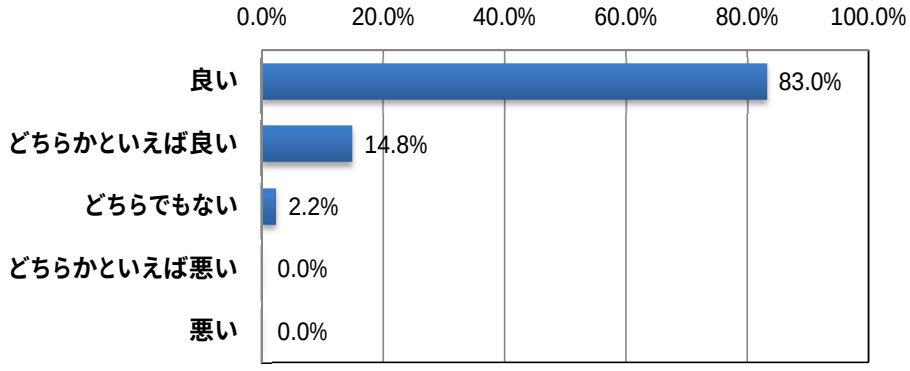
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	164	15	179	78.2%
どちらかといえば良い	36	2	38	16.6%
どちらでもない	11	1	12	5.2%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	211	18	229	100.0%



職員のあいさつは、「良い」が７８．２％で、「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。

②　職員の言葉づかい

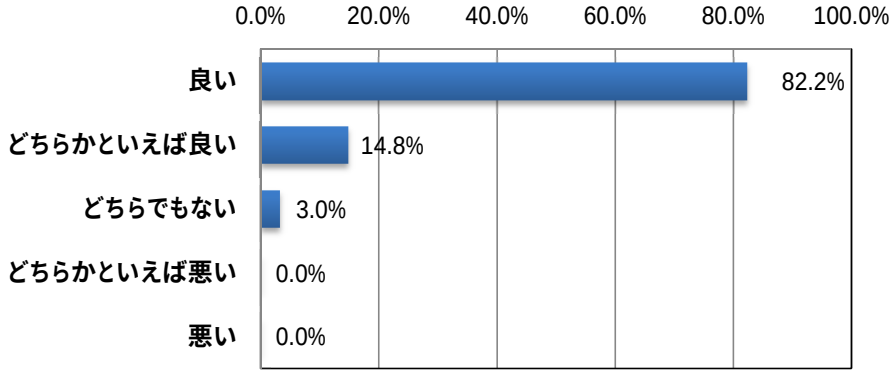
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	176	15	191	83.0%
どちらかといえば良い	31	3	34	14.8%
どちらでもない	5	0	5	2.2%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	212	18	230	100.0%



職員の言葉づかいは、「良い」が８３．０％で、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９７．８％となっています。

③ 職員の態度

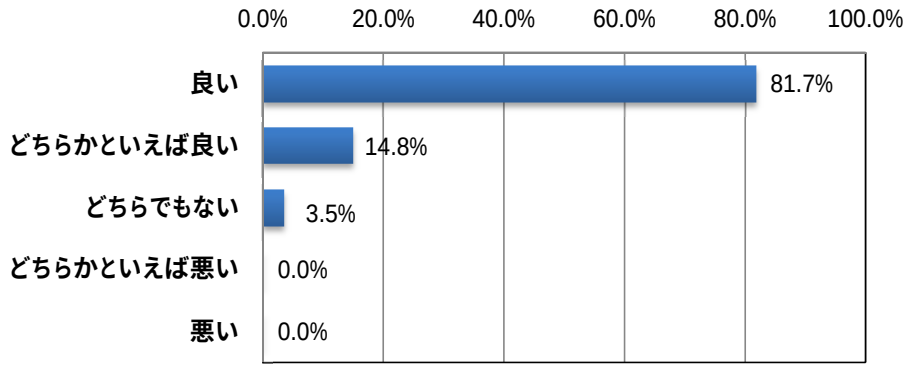
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	174	15	189	82.2%
どちらかといえば良い	32	2	34	14.8%
どちらでもない	6	1	7	3.0%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	212	18	230	100.0%



職員の態度は、「良い」が８２．２％で、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９７．０％となっています。

④ 職員の説明

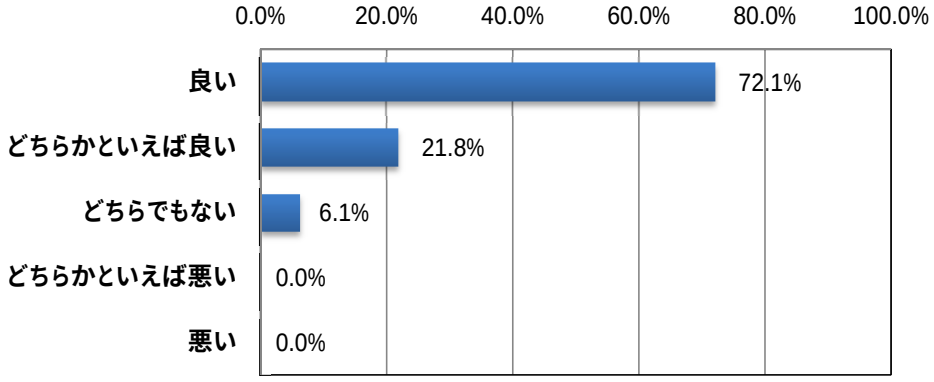
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	173	15	188	81.7%
どちらかといえば良い	31	3	34	14.8%
どちらでもない	8	0	8	3.5%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	212	18	230	100.0%



職員の説明は、「良い」が８１．７％で、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９６．５％となっています。

⑤ 職員の身だしなみ

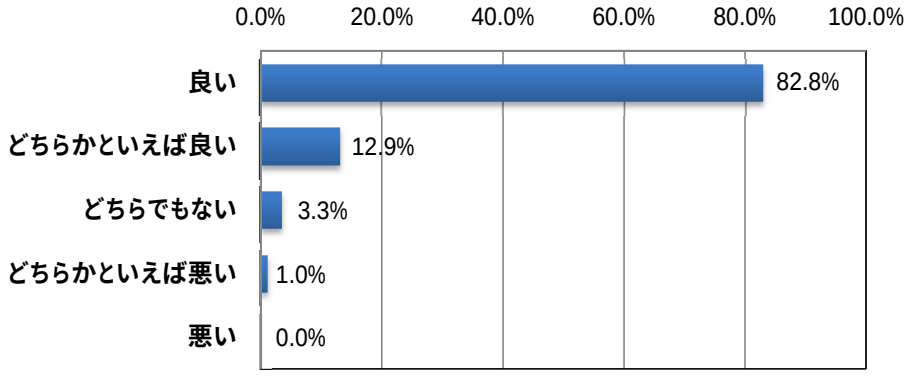
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	152	13	165	72.1%
どちらかといえば良い	46	4	50	21.8%
どちらでもない	13	1	14	6.1%
どちらかといえば悪い	0	0	0	0.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	211	18	229	100.0%



職員の身だしなみは、「良い」が７２．１％で、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９３．９％となっています。

⑥ 手続に要した時間

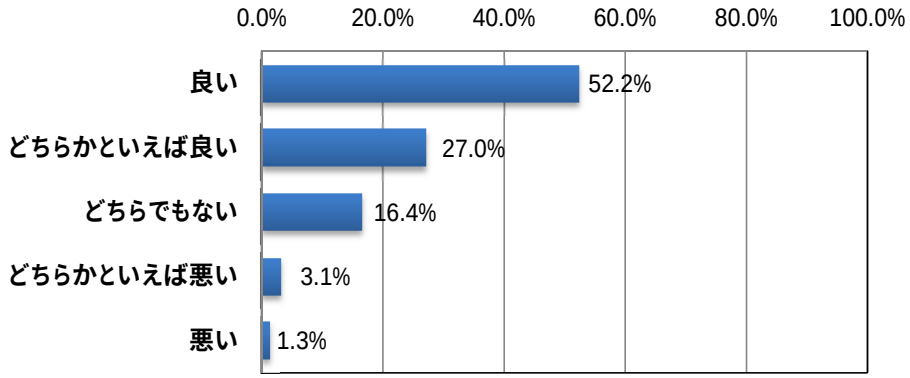
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	161	12	173	82.8%
どちらかといえば良い	26	1	27	12.9%
どちらでもない	5	2	7	3.3%
どちらかといえば悪い	2	0	2	1.0%
悪い	0	0	0	0.0%
計	194	15	209	100.0%



手続に要した時間は、「良い」が８２．８％で、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて９５．７％となっています。

⑦ 庁舎内の案内表示、床の誘導ライン

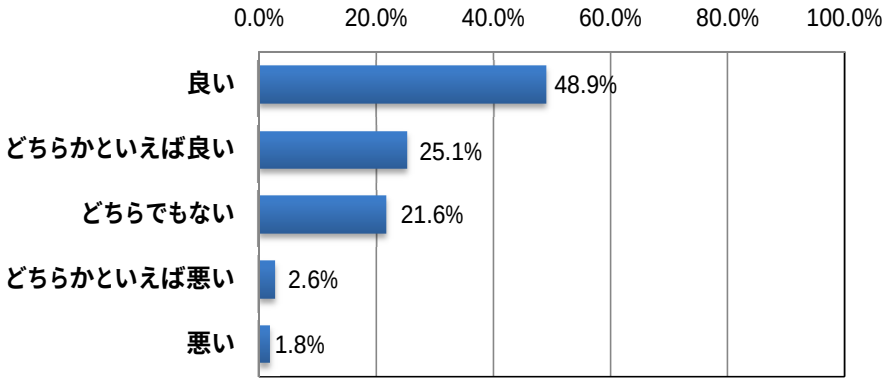
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	107	11	118	52.2%
どちらかといえば良い	57	4	61	27.0%
どちらでもない	35	2	37	16.4%
どちらかといえば悪い	7	0	7	3.1%
悪い	3	0	3	1.3%
計	209	17	226	100.0%



庁舎内の案内表示、床の誘導ラインは、「良い」が52．2%で、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて79．2%となっています。

⑧ 待合スペースなどの過ごしやすさ

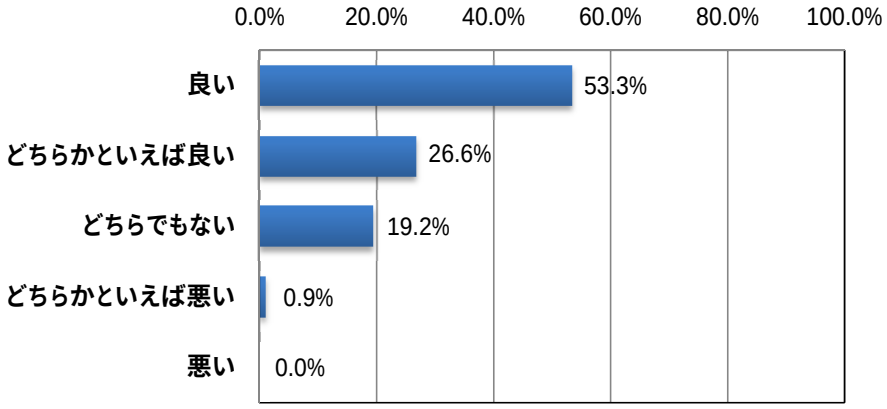
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	101	10	111	48.9%
どちらかといえば良い	54	3	57	25.1%
どちらでもない	45	4	49	21.6%
どちらかといえば悪い	6	0	6	2.6%
悪い	4	0	4	1.8%
計	210	17	227	100.0%



待合スペースなどの過ごしやすさは、「良い」が48．9%で、「良い」が48．9%で、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて74．0%となっています。

⑨ 事務所の整理整頓

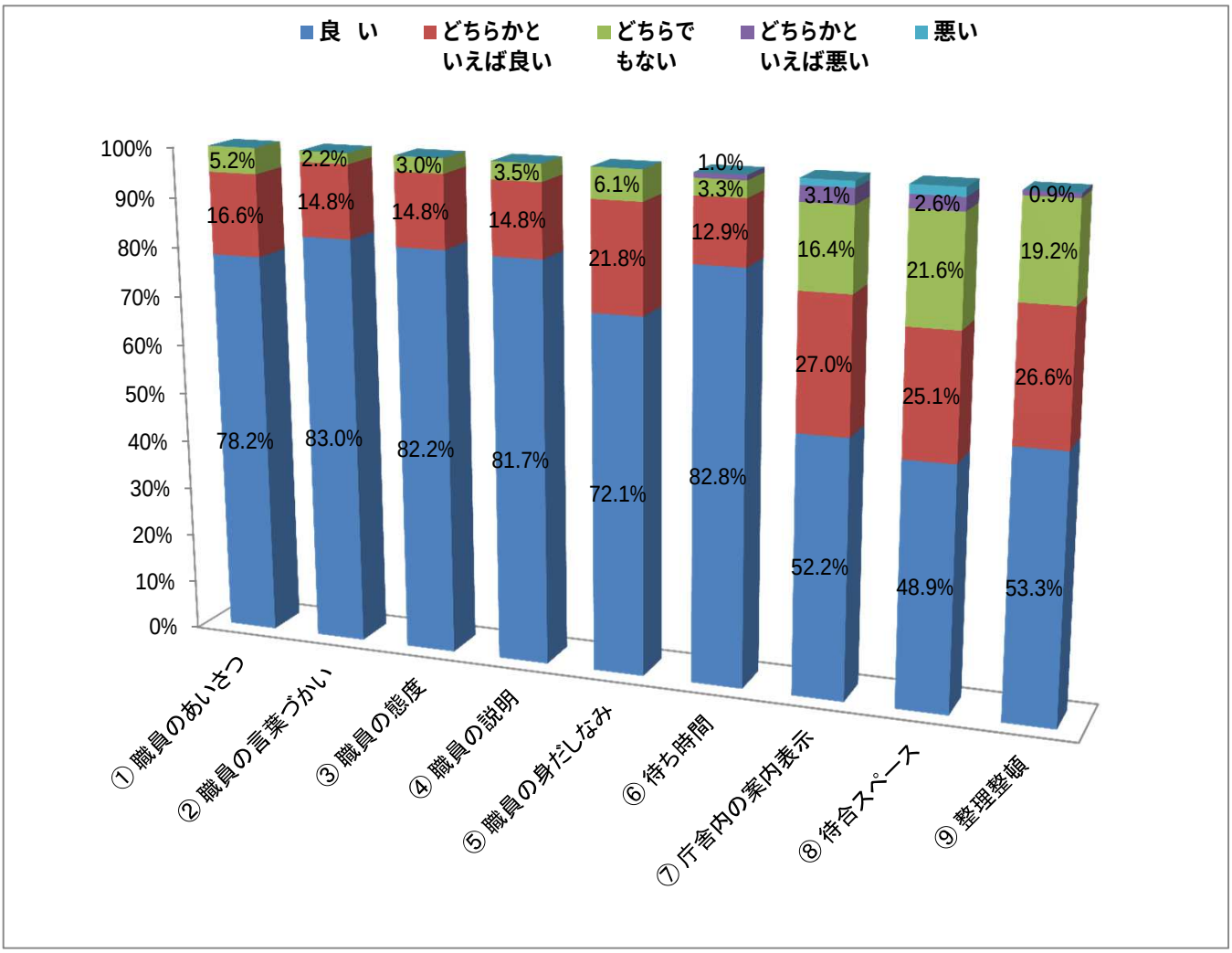
項　　目	町民生活課	町民窓口室	合　　計	構成比
良い	111	11	122	53.3%
どちらかといえば良い	57	4	61	26.6%
どちらでもない	41	3	44	19.2%
どちらかといえば悪い	2	0	2	0.9%
悪い	0	0	0	0.0%
計	211	18	229	100.0%



事務所の整理整頓は、「良い」が53．3%で、「良い」、「どちらかといえば良い」を合わせて79．9%となっています。

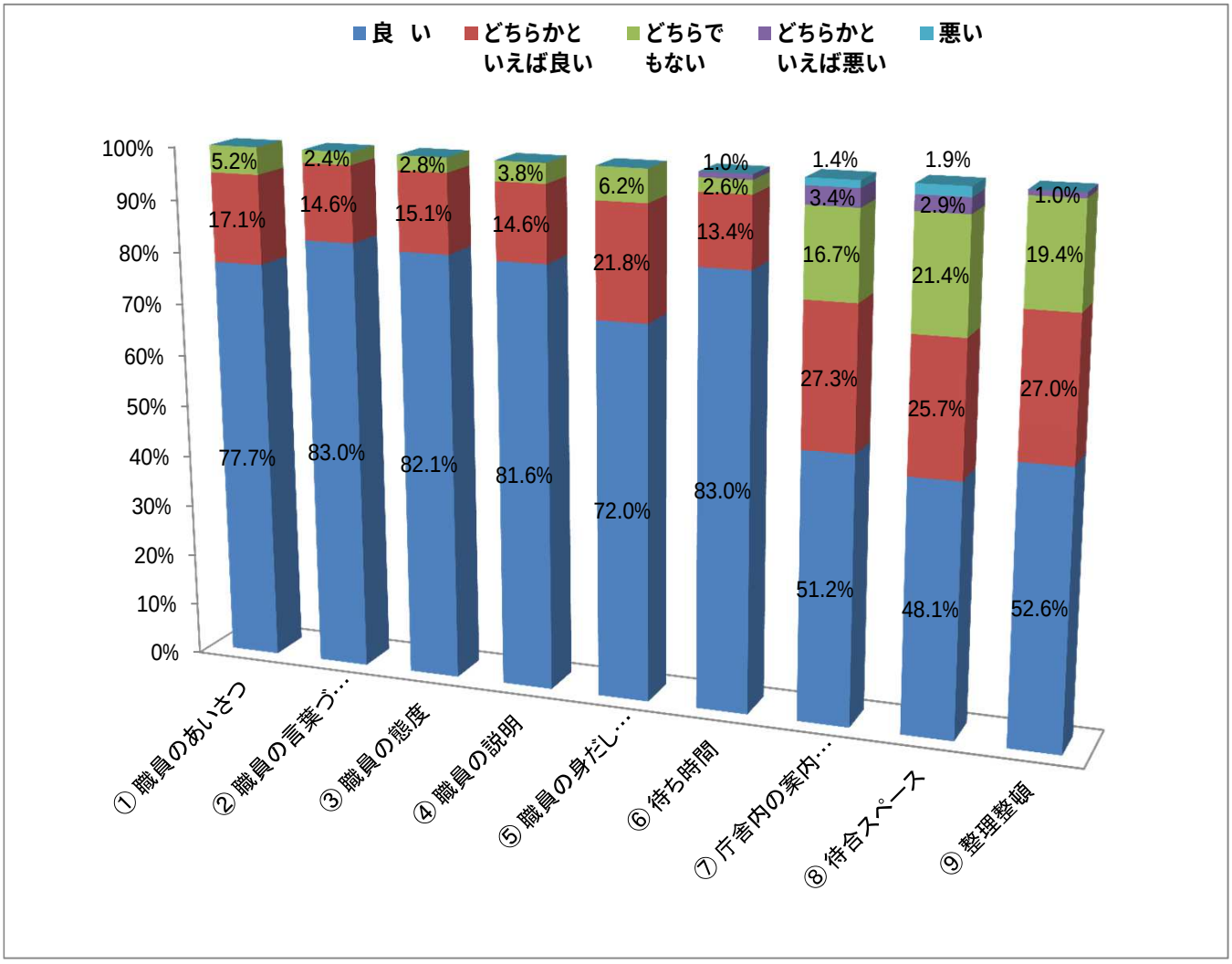
全　体

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	78.2%	16.6%	5.2%	0.0%	0.0%	100.0%
② 職員の言葉づかい	83.0%	14.8%	2.2%	0.0%	0.0%	100.0%
③ 職員の態度	82.2%	14.8%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
④ 職員の説明	81.7%	14.8%	3.5%	0.0%	0.0%	100.0%
⑤ 職員の身だしなみ	72.1%	21.8%	6.1%	0.0%	0.0%	100.0%
⑥ 待ち時間	82.8%	12.9%	3.3%	1.0%	0.0%	100.0%
⑦ 庁舎内の案内表示	52.2%	27.0%	16.4%	3.1%	1.3%	100.0%
⑧ 待合スペース	48.9%	25.1%	21.6%	2.6%	1.8%	100.0%
⑨ 整理整頓	53.3%	26.6%	19.2%	0.9%	0.0%	100.0%



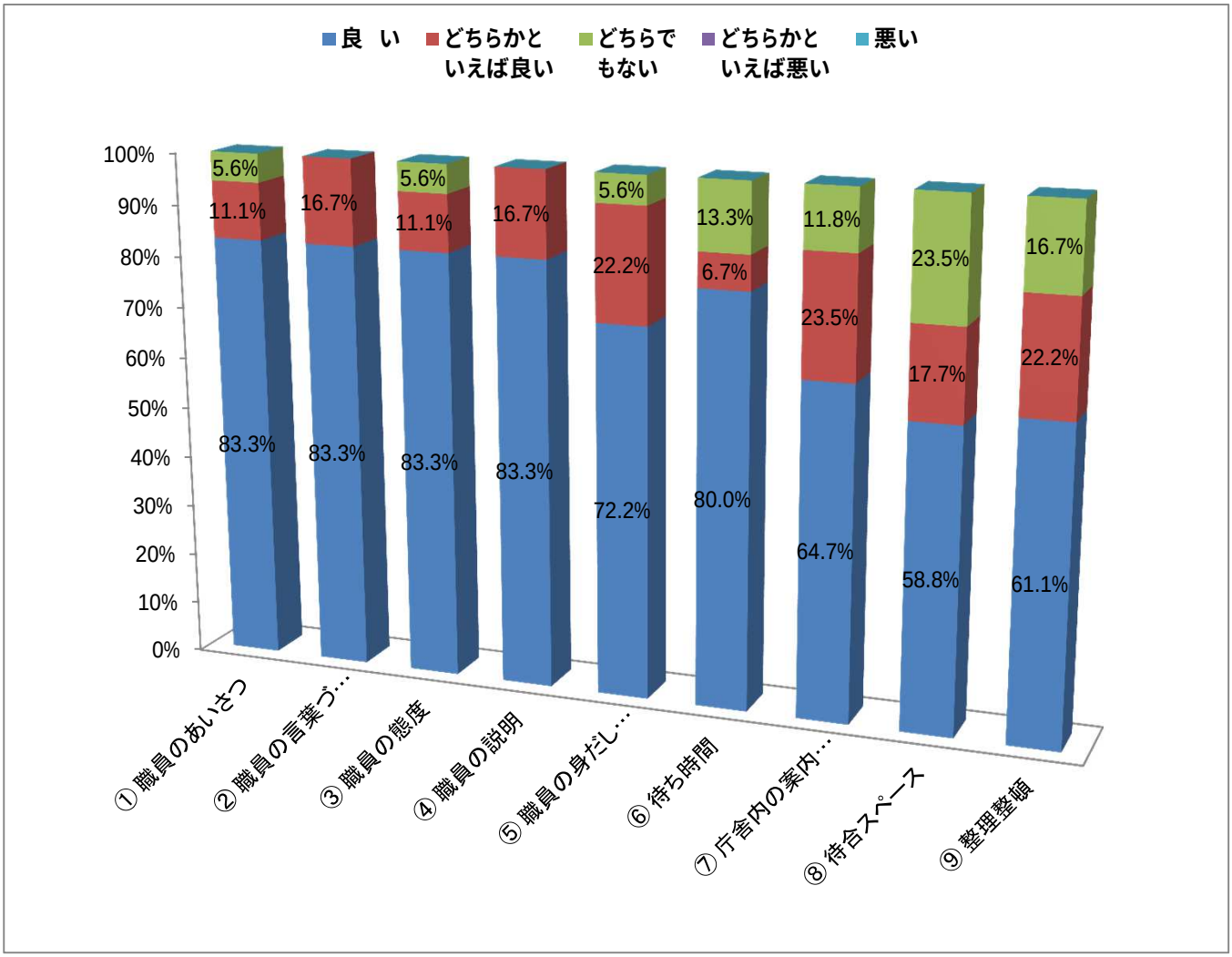
町民生活課

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	77.7%	17.1%	5.2%	0.0%	0.0%	100.0%
② 職員の言葉づかい	83.0%	14.6%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
③ 職員の態度	82.1%	15.1%	2.8%	0.0%	0.0%	100.0%
④ 職員の説明	81.6%	14.6%	3.8%	0.0%	0.0%	100.0%
⑤ 職員の身だしなみ	72.0%	21.8%	6.2%	0.0%	0.0%	100.0%
⑥ 待ち時間	83.0%	13.4%	2.6%	1.0%	0.0%	100.0%
⑦ 庁舎内の案内表示	51.2%	27.3%	16.7%	3.4%	1.4%	100.0%
⑧ 待合スペース	48.1%	25.7%	21.4%	2.9%	1.9%	100.0%
⑨ 整理整頓	52.6%	27.0%	19.4%	1.0%	0.0%	100.0%



南郷庁舎総務課町民窓口室

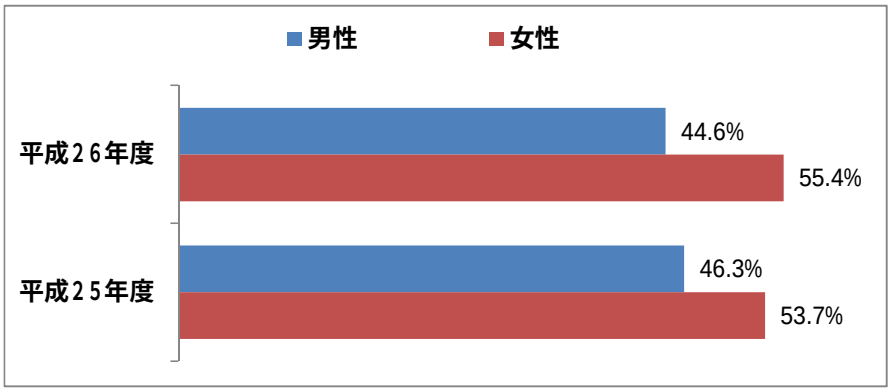
項　　目	良　い	どちらかといえば良い	どちらでもない	どちらかといえば悪い	悪い	計
① 職員のあいさつ	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
② 職員の言葉づかい	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
③ 職員の態度	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
④ 職員の説明	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
⑤ 職員の身だしなみ	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
⑥ 待ち時間	80.0%	6.7%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%
⑦ 庁舎内の案内表示	64.7%	23.5%	11.8%	0.0%	0.0%	100.0%
⑧ 待合スペース	58.8%	17.7%	23.5%	0.0%	0.0%	100.0%
⑨ 整理整頓	61.1%	22.2%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%



前年度比較（回答者の属性）

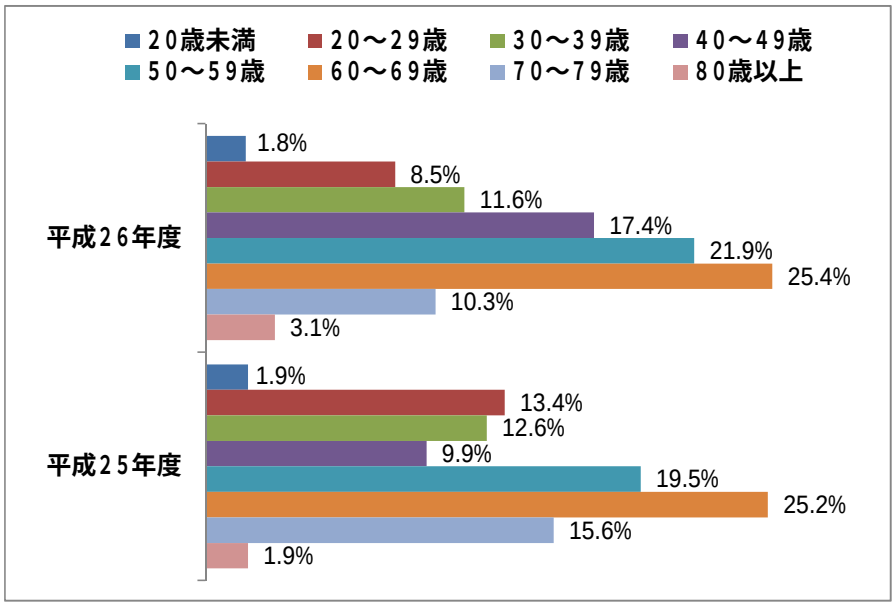
性　別

項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
男性	99	118	44.6%	46.3%
女性	123	137	55.4%	53.7%
計	222	1	100.0%	0.0%



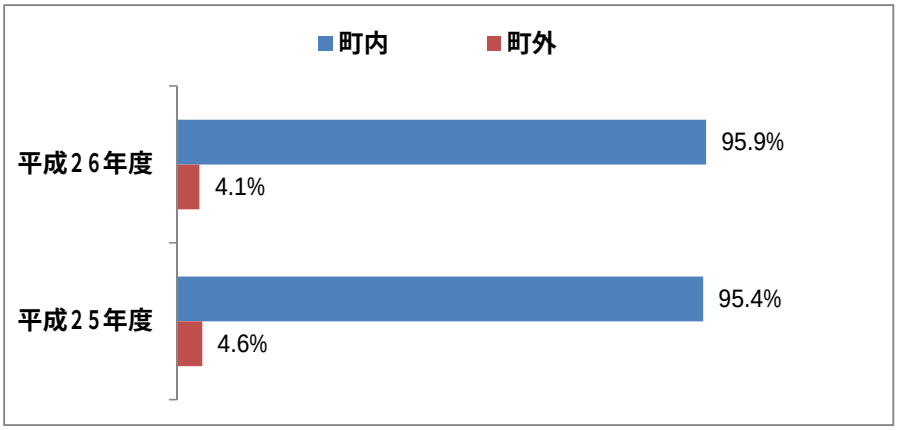
年　齢

項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
２０歳未満	4	5	1.8%	1.9%
２０～２９歳	19	35	8.5%	13.4%
３０～３９歳	26	33	11.6%	12.6%
４０～４９歳	39	26	17.4%	9.9%
５０～５９歳	49	51	21.9%	19.5%
６０～６９歳	57	66	25.4%	25.2%
７０～７９歳	23	41	10.3%	15.6%
８０歳以上	7	5	3.1%	1.9%
計	224	262	100.0%	100.0%



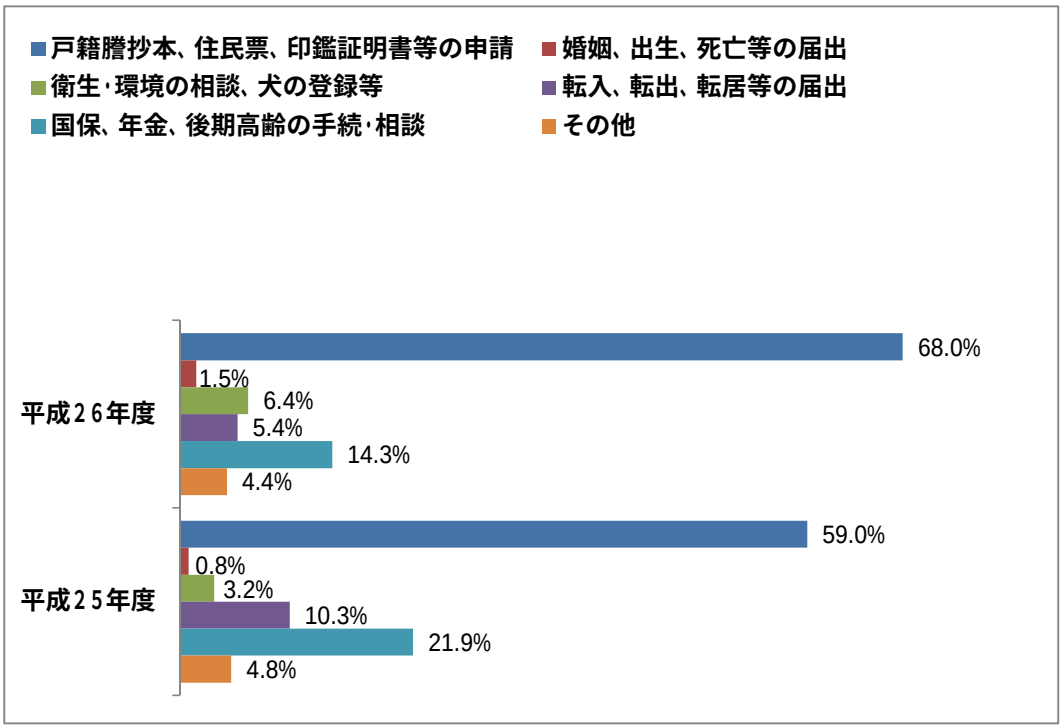
住まい

項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
町内	188	226	95.9%	95.4%
町外	8	11	4.1%	4.6%
計	196	237	100.0%	100.0%



用　件

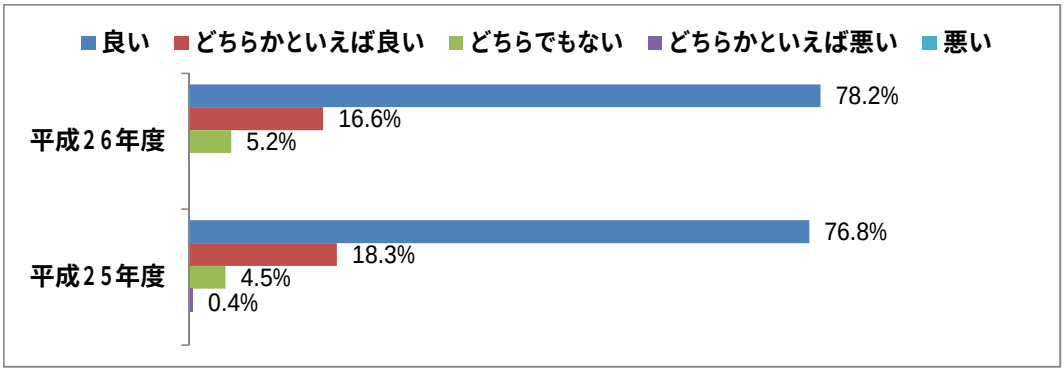
項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
戸籍謄抄本、住民票、印鑑証明書等の申請	138	148	68.0%	59.0%
婚姻、出生、死亡等の届出	3	2	1.5%	0.8%
衛生･環境の相談、犬の登録等	13	8	6.4%	3.2%
転入、転出、転居等の届出	11	26	5.4%	10.3%
国保、年金、後期高齢の手続･相談	29	55	14.3%	21.9%
その他	9	12	4.4%	4.8%
計	203	251	100.0%	100.0%



前年度比較（設問項目別）

① 職員のあいさつ

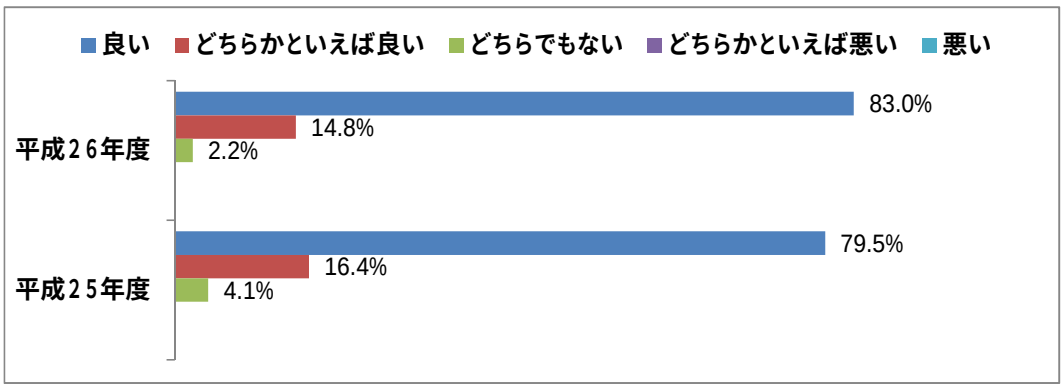
項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
良い	179	206	78.2%	76.8%
どちらかといえば良い	38	49	16.6%	18.3%
どちらでもない	12	12	5.2%	4.5%
どちらかといえば悪い	0	1	0.0%	0.4%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	229	268	100.0%	100.0%



職員のあいさつは、「良い」と回答した方が前年度より１．４ポイント増加していますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より０．３ポイント減少しています。

② 職員の言葉づかい

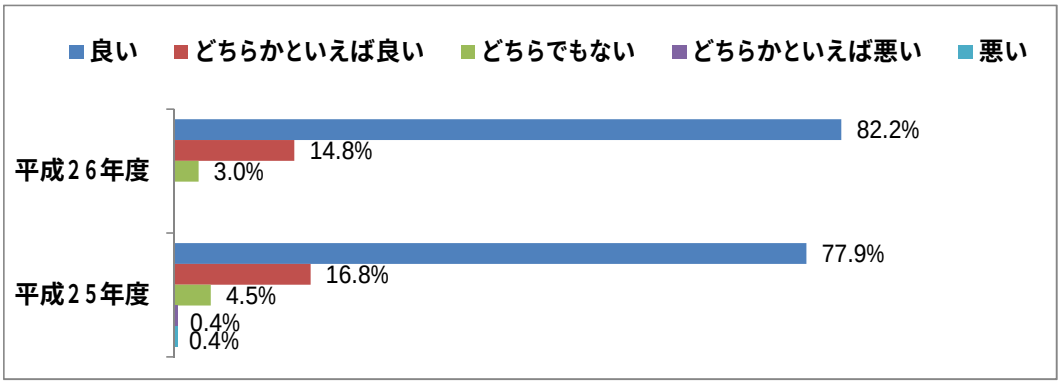
項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
良い	191	214	83.0%	79.5%
どちらかといえば良い	34	44	14.8%	16.4%
どちらでもない	5	11	2.2%	4.1%
どちらかといえば悪い	0	0	0.0%	0.0%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	230	269	100.0%	100.0%



職員の言葉づかいは、「良い」と回答した方が前年度より３．５ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より１．９ポイント増加しています。

③ 職員の態度

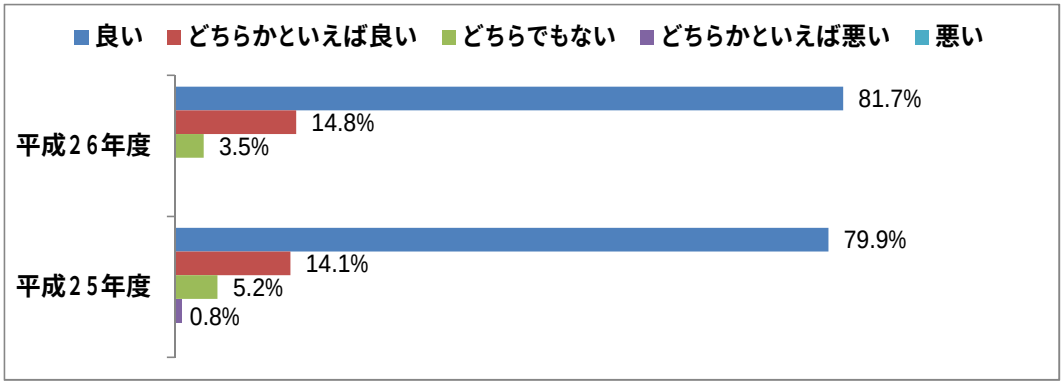
項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
良い	189	208	82.2%	77.9%
どちらかといえば良い	34	45	14.8%	16.8%
どちらでもない	7	12	3.0%	4.5%
どちらかといえば悪い	0	1	0.0%	0.4%
悪い	0	1	0.0%	0.4%
計	230	267	100.0%	100.0%



職員の態度は、「良い」と回答した方が前年度より４．３ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より２．３ポイント増加しています。

④ 職員の説明

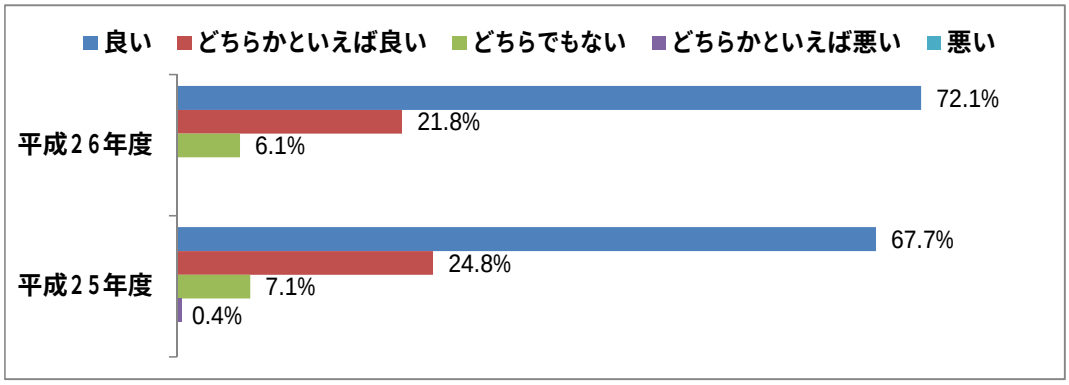
項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
良い	188	215	81.7%	79.9%
どちらかといえば良い	34	38	14.8%	14.1%
どちらでもない	8	14	3.5%	5.2%
どちらかといえば悪い	0	2	0.0%	0.8%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	230	269	100.0%	100.0%



職員の説明は、「良い」と回答した方が前年度より１．８ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より２．５ポイント増加しています。

⑤ 職員の身だしなみ

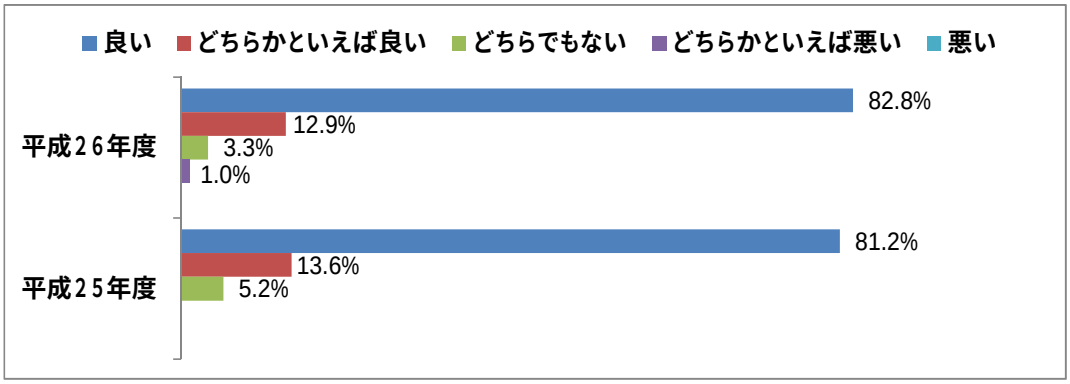
項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
良い	165	180	72.1%	67.7%
どちらかといえば良い	50	66	21.8%	24.8%
どちらでもない	14	19	6.1%	7.1%
どちらかといえば悪い	0	1	0.0%	0.4%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	229	266	100.0%	100.0%



職員の身だしなみは、「良い」と回答した方が前年度より４．４ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より１．４ポイント増加しています。

⑥ 手続きに要した時間

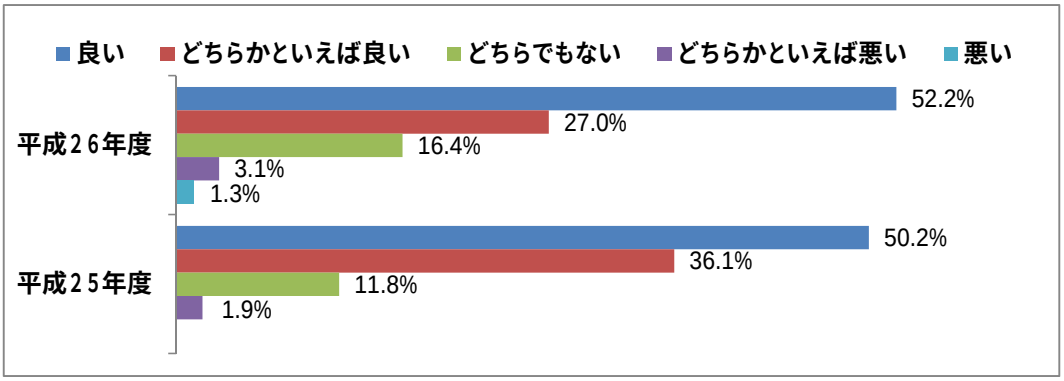
項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
良い	173	203	82.8%	81.2%
どちらかといえば良い	27	34	12.9%	13.6%
どちらでもない	7	13	3.3%	5.2%
どちらかといえば悪い	2	0	1.0%	0.0%
悪い	0	0	0.0%	0.0%
計	209	250	100.0%	100.0%



手続に要した時間は、「良い」と回答した方が前年度より１．６ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より０．９ポイント増加しています。

⑦ 庁舎内の案内表示、床

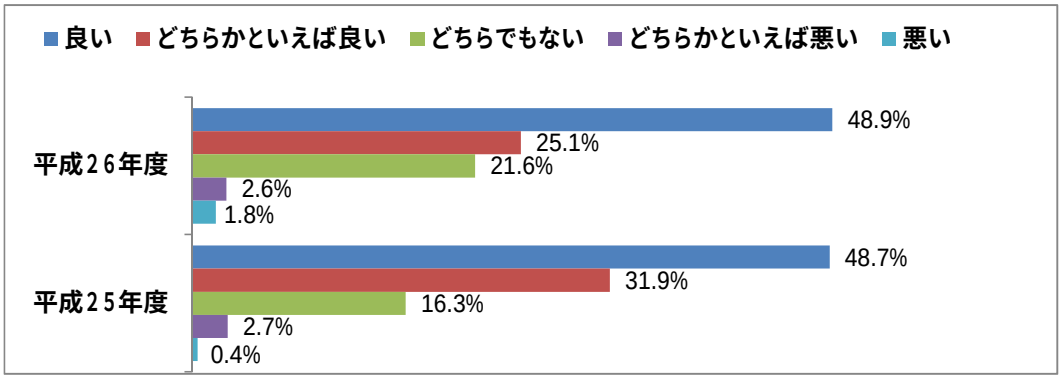
項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
良い	118	132	52.2%	50.2%
どちらかといえば良い	61	95	27.0%	36.1%
どちらでもない	37	31	16.4%	11.8%
どちらかといえば悪い	7	5	3.1%	1.9%
悪い	3	0	1.3%	0.0%
計	226	263	100.0%	100.0%



案内表示、誘導ラインは、「良い」と回答した方が前年度より２．０ポイント増加していますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より７．１ポイント減少しています。また、「悪い」と回答した方が３人（１．３%）となっています。

⑧ 待合スペースなど

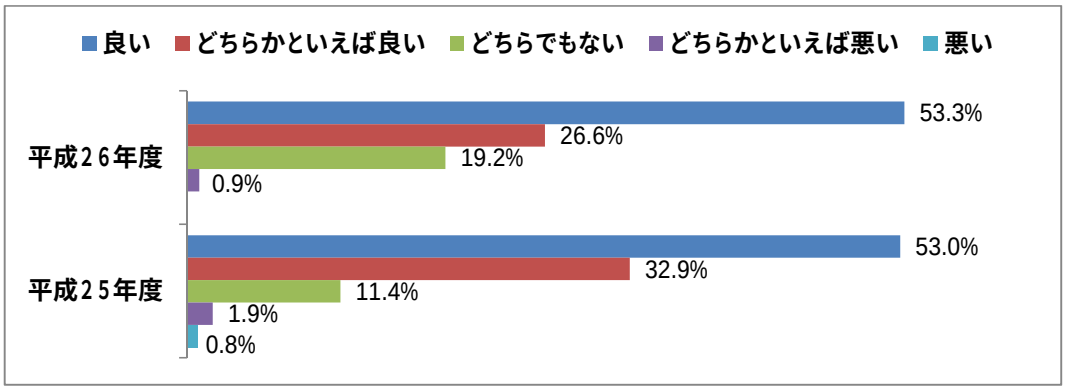
項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
良い	111	128	48.9%	48.7%
どちらかといえば良い	57	84	25.1%	31.9%
どちらでもない	49	43	21.6%	16.3%
どちらかといえば悪い	6	7	2.6%	2.7%
悪い	4	1	1.8%	0.4%
計	227	263	100.0%	100.0%



待合スペースは、「良い」と回答した方が前年度より０．２ポイント増加していますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より６．６ポイント減少しています。また、「悪い」と回答した方が１．４ポイント増加しています。

⑨ 事務所の整理整頓

項　　目	平成２６年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２５年度
良い	122	140	53.3%	53.0%
どちらかといえば良い	61	87	26.6%	32.9%
どちらでもない	44	30	19.2%	11.4%
どちらかといえば悪い	2	5	0.9%	1.9%
悪い	0	2	0.0%	0.8%
計	229	264	100.0%	100.0%



整理整頓は、「良い」と回答した方が前年度より０．３ポイント増加していますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度より６．０ポイント減少しています。また、「どちらかといえば悪い」及び「悪い」の割合が前年度よりも減少しています。

４　意見・要望等

（１）町民生活課

№	意　見　・　要　望　等	区　分
1	いつきても親切にとりはからってもらい感謝しております。スタッフの皆様ごくろう様です。頑張って下さい。	接　遇
2	とてもていねい、親切でありがたかったです。	接　遇
3	皆さんの対応は素晴らしいと思いました。始めから声をかけて下さり、公共の場所とかまえることなく、親切でやさしくリラックスして対応して下さいました。ありがとうございました。	接　遇
4	とても感じのよい対応で気持ちがよかったです。また、とてもわかりやすい説明でした。	接　遇
5	町外に居住しておりますが、役所としての対応が一番親切であると思います。仙台市の対応は最悪です。	接　遇
6	相談ごとがスムースにいきました。	接　遇
7	特にありませんが、対応について教育されているようで、不快感が全く感じられません。すばらしいです。	接　遇
8	大変お世話様です。	接　遇
9	親切に対応して頂きありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。	接　遇
10	来た時思うのですが、対応も早く、親切でとても良いと思います。ありがとうございます。	接　遇
11	年よりですが大変分かりやすくて良かったです。	接　遇
12	県外から転入して２５年美里町が大好きになっています。	接　遇
13	いつもお世話になっております。ありがとうございます。	接　遇
14	年よりに対して分かりやすく説明したので良かったです。	接　遇
15	とても丁寧な対応で気持ちがいいものでした。いつもありがとうございます。	接　遇
16	親切な対応で良い。	接　遇
17	いつも親切に対応いただいています。これからもよろしくお願いします。	接　遇
18	特にございません。がんばって下さい。	接　遇

19	とてもわかりやすかったです。	接　遇
20	転入の手続きなど年金の免除の手続きをしてくださった職員方は、すごくていねいでしんせつでした。しかし、いつも子ども家庭課の業務員の方はなにをいつもしているのですか？ただつめを見てるだけで、あとは目をつぶってすわっています。	接　遇
21	年に数回しか来る事はありませんが、職員の方々のあいさつ、態度はいつも良いと思います。	接　遇
22	いつ来てもとても感じがよいです。	接　遇
23	窓口にいっしょに座っているならパソコンだけ見てないで、あいさつはした方が良いと思います。	接　遇
24	あいさつは、明るく笑顔で	接　遇
25	先日、仕事の関係で閉まるギリギリに手続きに来ても、いやな顔せず親切に応対して頂いた事うれしく思いました。時間によゆうを持って手続きに来ようと思います。	接　遇
26	あまり庁舎にくる機会はないんですけども前の時の態様よりもだいぶちがってきていると思った。	接　遇
27	玄関付近寒すぎる。暗い	施設・設備
28	駐車場がなかった。	施設・設備
29	待合席を増やして下さい。	施設・設備
30	床の誘導ラインはカベにも説明が必要だと思いました。私が庁舎内に入った際に床を見ないでカベやたれ下がりの表示を見てラインに気が付きませんでした。	施設・設備
31	玄関の入り口の窓口がせまく感じました。	施設・設備
32	町職員の能力を疑いたくなる時もある。	その他
33	大きい封筒もほしい	その他
34	衛生担当の職員の方が１人で対応していました。相談中も何度も他の人や電話等があり大変なようでした。ごくろう様です。	その他
35	電話が鳴っているが、誰も電話をとろうとしない。職員のまえにあるのにどうして？	その他
36	自席の職員さんの私語が待ってる席の方まで聞こえてました。	その他
37	平日に役場になかなか来れるのは難しいので土、日のどちらか役場をやってほしい。	その他
38	先日、申告に来ましたが、若い女性の職員が担当になりましたが、とても感じが良かったです。	その他

（２）南郷庁舎総務課町民窓口室

№	意　見　・　要　望　等	区　分
1	いつ来ても窓口の職員さん親切でわからない事でも聞きやすくて、安心です。今後もよろしくお願い致します。ご苦労様です。	接　遇
2	合併していますが、とても感じが良く教えていただきました。ありがとうございました。	接　遇
3	いつも有難うございます。	接　遇
4	大変好感がもてる対応でした。ありがとうございました。	接　遇
5	みなさんしんせつで助かっています。	接　遇

調査期間 ： 平成２７年３月２日から平成２７年３月２７日まで

窓口対応に関するアンケート

役場に来られた皆様の声をお聞きし、今後の窓口サービスの向上に役立てたいと考えております。
つきましては、大変お手数をおかけしますが、アンケートへのご協力をお願いいたします。

■ 本日は、どのようなご用件でいらっしゃいましたか。（該当する番号に○をつけてください。）

１．戸籍謄抄本、住民票、印鑑証明書等の申請
２．婚姻、出生、死亡等の届出
３．衛生・環境の相談、犬の登録等
４．転入、転出、転居等の届出
５．国保、年金、後期高齢の手続・相談
６．その他（　　）

■ 窓口サービス等に対する印象をお聞かせください。（該当する番号に○をつけてください。）

No	質　問　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
①	職員のあいさつは、いかがでしたか。	5	4	3	2	1
②	職員の言葉づかいは、いかがでしたか。	5	4	3	2	1
③	職員の態度は、いかがでしたか。	5	4	3	2	1
④	職員の説明は、いかがでしたか。	5	4	3	2	1
⑤	職員の身だしなみは、いかがでしたか。（町では、制服の貸与は行っておりません。）	5	4	3	2	1
⑥	手続に要した時間は、待ち時間も含めていかがでしたか。（待ち時間　　時間　　分）	5	4	3	2	1
⑦	庁舎内の案内表示、床の誘導ラインは、わかりやすいですか。	5	4	3	2	1
⑧	待合スペースなどの過ごしやすさは、いかがでしたか。	5	4	3	2	1
⑨	事務室の整理整頓状況は、いかがですか。	5	4	3	2	1

sample

■ 差し支えなければ、ご自身についてご記入ください。（該当するものに○をつけてください。）

１．性　別　ア　男性　　イ　女性

２．年　齢　ア　２０歳未満　　イ　２０～２９歳　　ウ　３０～３９歳　　エ　４０～４９歳
　　オ　５０～５９歳　　カ　６０～６９歳　　キ　７０～７９歳　　ク　８０歳以上

３．お住まい　ア　町内　　イ　町外

ご意見、お気づきの点などありましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。
ご記入いただいたアンケートは
回収箱へお入れください。

美里町町民生活課