

平成 2 8 年度

# 窓口対応に関するアンケート調査

---

## 報 告 書

平成 2 9 年 8 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 | 調査結果    | 5  |
| 4 | 前年度比較   | 15 |
| 5 | 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 | 23 |
|--|--------------------|----|

## 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29年3月1日(水)～平成29年3月31日(金)

### (5) 調査項目

来庁の用件について

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

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) 回収枚数

| 実施場所  | 平成 28 年度 | 平成 27 年度 | 平成 26 年度 | 平成 25 年度 |
|-------|----------|----------|----------|----------|
| 町民生活課 | 1 1 5 枚  | 1 2 0 枚  | 2 1 2 枚  | 2 1 0 枚  |
| 町民窓口室 | 3 1 枚    | 3 0 枚    | 1 8 枚    | 6 0 枚    |
| 全 体   | 1 4 6 枚  | 1 5 0 枚  | 2 3 0 枚  | 2 7 0 枚  |

### (2) 回答者の属性

#### ア 性 別

回答者の性別は、女性が 5 6 . 8 % 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、6 0 歳代が 2 6 . 1 % で最も多く、続いて 7 0 歳代が 2 1 . 7 % 、5 0 歳代が 1 5 . 9 % という結果になっております。また、5 0 歳代以上が全体の 6 8 . 1 % となっています。

#### ウ 居住地

居住地は、町内が 9 0 . 8 % となっています。

#### エ 用 件

役場に来庁した用件は、国保、年金等手続・相談が 5 1 . 9 % で最も多く、続いて、戸籍謄抄本、住民票等の申請が 3 2 . 6 % で、転入、転出、転居等の届出が 7 . 4 % 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」、及び「職員の説明」で 80 % 以上の方が「良い」と回答しており、「職員のあいさつ」、「職員の身だしなみ」及び「手続に要した時間」で 70 % 以上の方が、「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」で 60 % 以上の方が「良い」と回答しています。

また、「待合スペースなどの過ごしやすさ」以外の 8 項目については、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、特に「職員のあいさつ」及び「職員の言葉づかい」は 98 . 0 % 以上と高い割合となっています。

「職員の態度」、「職員の説明」及び「待合スペースなどの過ごしやすさ」以外は、前年度を上回っています。

9 項目の設問全体では、75 . 4 % の方が「良い」と回答しており、前年度の 76 . 2 % より 0 . 7 ポイントの減となっていますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は 94 . 6 % で、前年度の 93 . 9 % より 0 . 8 ポイントの増となっております。

### **( 4 ) 今後の課題**

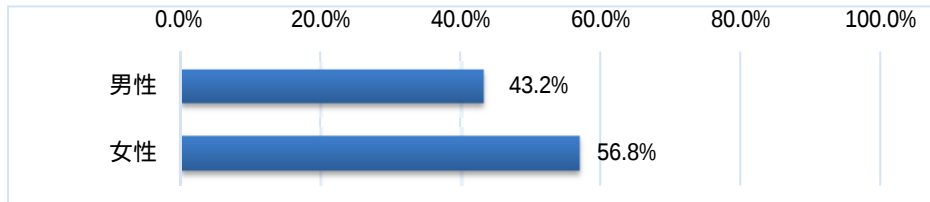
全体では、「良い」と回答した方の割合が前年度より減少しているものの、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方の割合が前年度より増加しています。今後もこの状態を維持していくために、接遇研修の受講、職員の意識付け等により、接遇の向上に努める必要があります。

### 3 調査結果

#### (1) 回答者の属性

##### 性 別

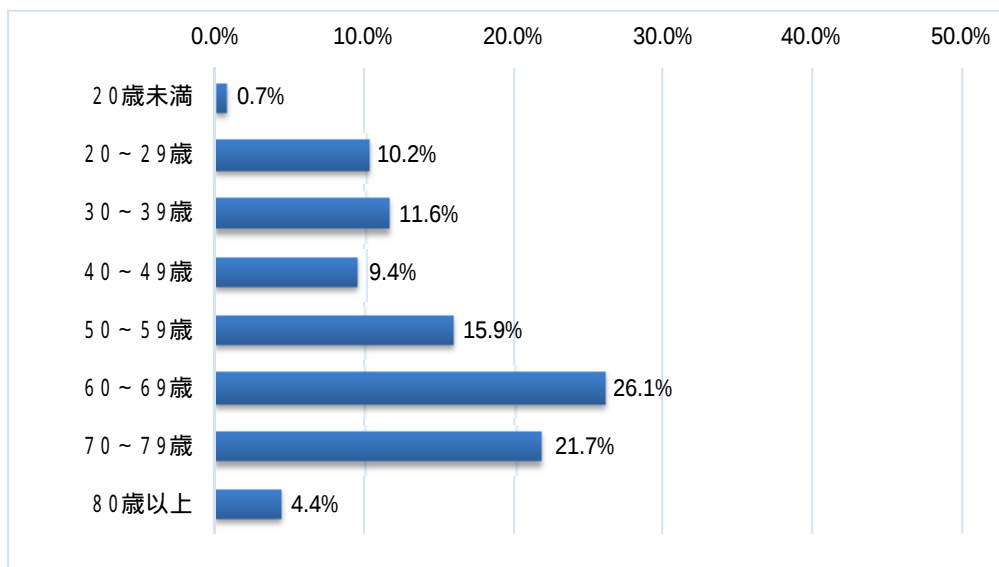
| 項 目 | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|-----|-------|-------|-----|--------|
| 男性  | 46    | 11    | 57  | 43.2%  |
| 女性  | 56    | 19    | 75  | 56.8%  |
| 計   | 102   | 30    | 132 | 100.0% |



回答者の性別は、「女性」が56.8%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

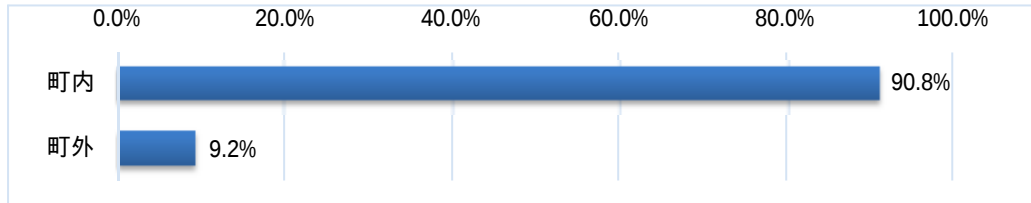
| 項 目    | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|--------|-------|-------|-----|--------|
| 20歳未満  | 1     | 0     | 1   | 0.7%   |
| 20～29歳 | 11    | 3     | 14  | 10.2%  |
| 30～39歳 | 11    | 5     | 16  | 11.6%  |
| 40～49歳 | 13    | 0     | 13  | 9.4%   |
| 50～59歳 | 16    | 6     | 22  | 15.9%  |
| 60～69歳 | 23    | 13    | 36  | 26.1%  |
| 70～79歳 | 27    | 3     | 30  | 21.7%  |
| 80歳以上  | 5     | 1     | 6   | 4.4%   |
| 計      | 107   | 31    | 138 | 100.0% |



回答者の年代は、「60～69歳」が26.1%と最も多く、続いて「70～79歳」が21.7%、「50～59歳」が15.9%という結果になっています。

## お住まい

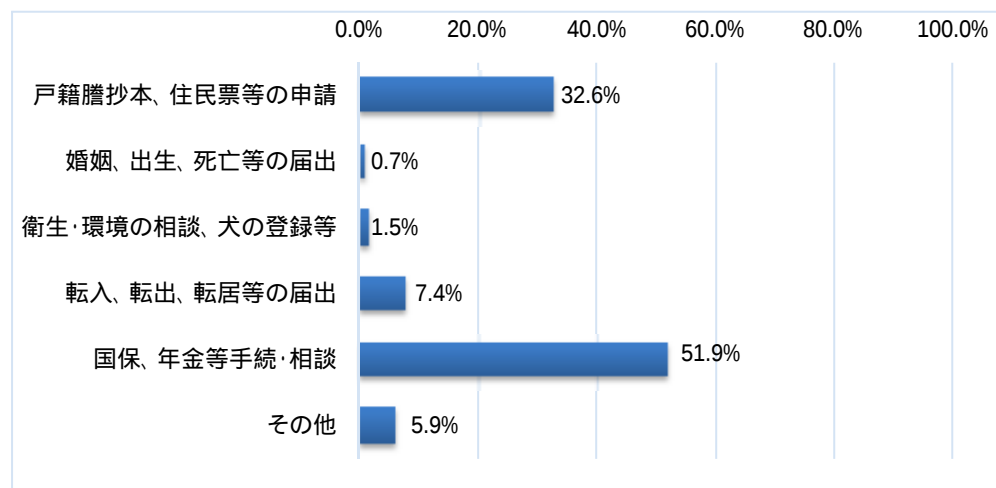
| 項 目 | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比   |
|-----|-------|-------|-----|-------|
| 町内  | 86    | 23    | 109 | 90.8% |
| 町外  | 7     | 4     | 11  | 9.2%  |
| 計   | 93    | 27    | 120 | 100%  |



回答者の住所は、「町内」が90.8%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  | 28    | 16    | 44  | 32.6%  |
| 婚姻、出生、死亡等の届出   | 1     | 0     | 1   | 0.7%   |
| 衛生・環境の相談、犬の登録等 | 1     | 1     | 2   | 1.5%   |
| 転入、転出、転居等の届出   | 6     | 4     | 10  | 7.4%   |
| 国保、年金等手続・相談    | 69    | 1     | 70  | 51.9%  |
| その他            | 2     | 6     | 8   | 5.9%   |
| 計              | 107   | 28    | 135 | 100.0% |

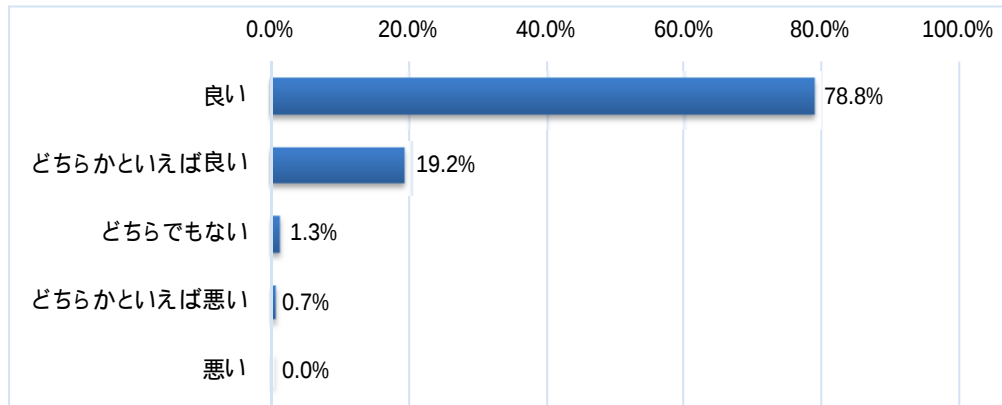


回答者の用件は、「国保、年金等手続・相談」が51.9%と最も多く、続いて、「戸籍謄抄本、住民票等の申請」が32.6%「転入、転出、転居等の届出」が7.4%、となっています。

## (2) 設問項目別の結果

### 職員のあいさつについて

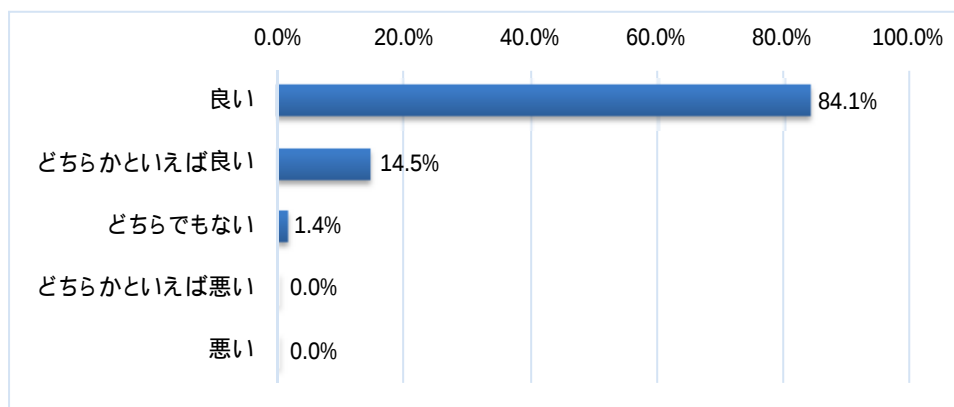
| 項 目        | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|------------|-------|-------|-----|--------|
| 良い         | 92    | 23    | 115 | 78.8%  |
| どちらかといえば良い | 21    | 7     | 28  | 19.2%  |
| どちらでもない    | 2     | 0     | 2   | 1.3%   |
| どちらかといえば悪い | 0     | 1     | 1   | 0.7%   |
| 悪い         | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 計          | 115   | 31    | 146 | 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98.0%となっています。

### 職員の言葉づかいについて

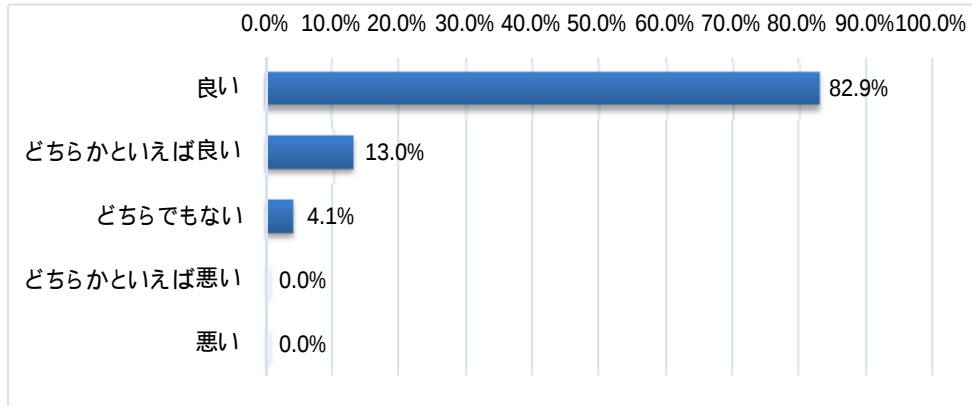
| 項 目        | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|------------|-------|-------|-----|--------|
| 良い         | 99    | 23    | 122 | 84.1%  |
| どちらかといえば良い | 13    | 8     | 21  | 14.5%  |
| どちらでもない    | 2     | 0     | 2   | 1.4%   |
| どちらかといえば悪い | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 悪い         | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 計          | 114   | 31    | 145 | 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98.6%となっています。

### 職員の態度について

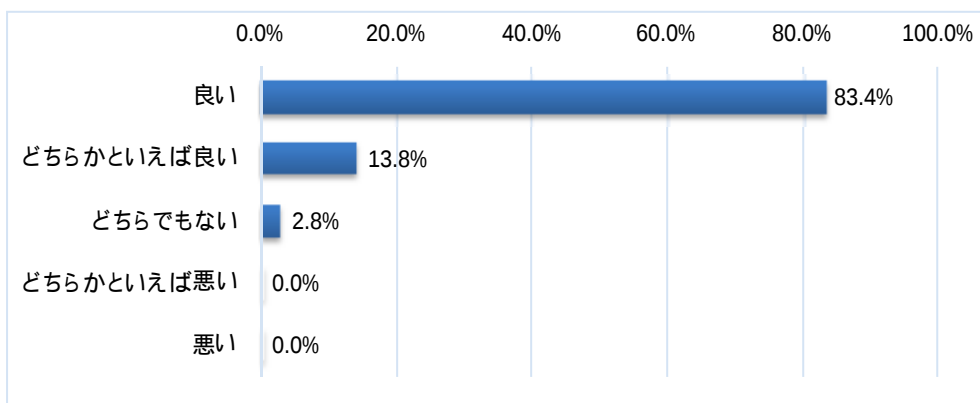
| 項 目        | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|------------|-------|-------|-----|--------|
| 良い         | 97    | 24    | 121 | 82.9%  |
| どちらかといえば良い | 15    | 4     | 19  | 13.0%  |
| どちらでもない    | 3     | 3     | 6   | 4.1%   |
| どちらかといえば悪い | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 悪い         | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 計          | 115   | 31    | 146 | 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95.9%となっています。

### 職員の説明について

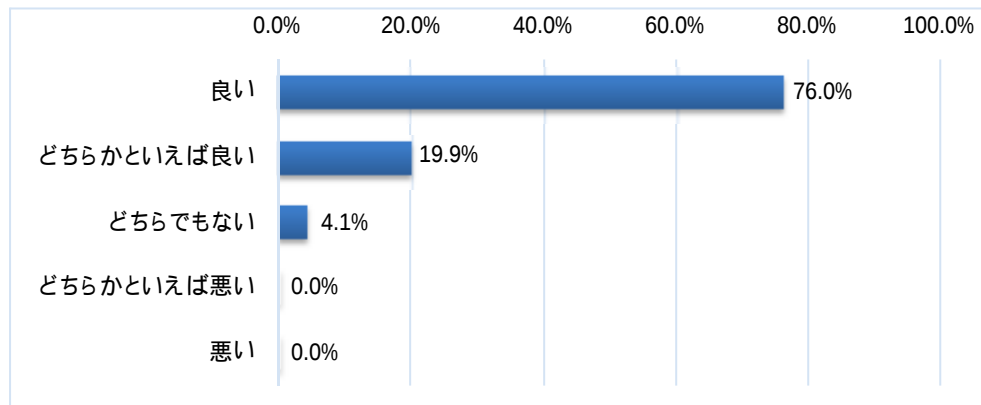
| 項 目        | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|------------|-------|-------|-----|--------|
| 良い         | 98    | 23    | 121 | 83.4%  |
| どちらかといえば良い | 14    | 6     | 20  | 13.8%  |
| どちらでもない    | 2     | 2     | 4   | 2.8%   |
| どちらかといえば悪い | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 悪い         | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 計          | 114   | 31    | 145 | 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97.2%となっています。

### 職員の身だしなみについて

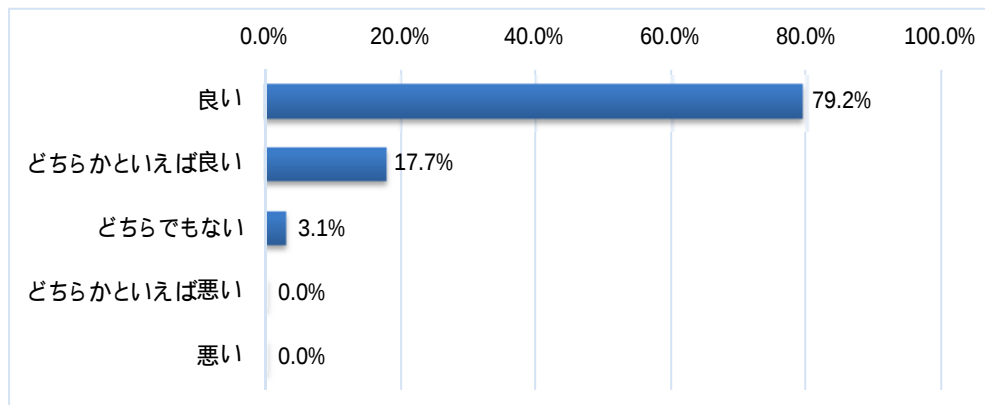
| 項 目        | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|------------|-------|-------|-----|--------|
| 良い         | 90    | 21    | 111 | 76.0%  |
| どちらかといえば良い | 22    | 7     | 29  | 19.9%  |
| どちらでもない    | 3     | 3     | 6   | 4.1%   |
| どちらかといえば悪い | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 悪い         | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 計          | 115   | 31    | 146 | 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95.9%となっています。

### 手続に要した時間について

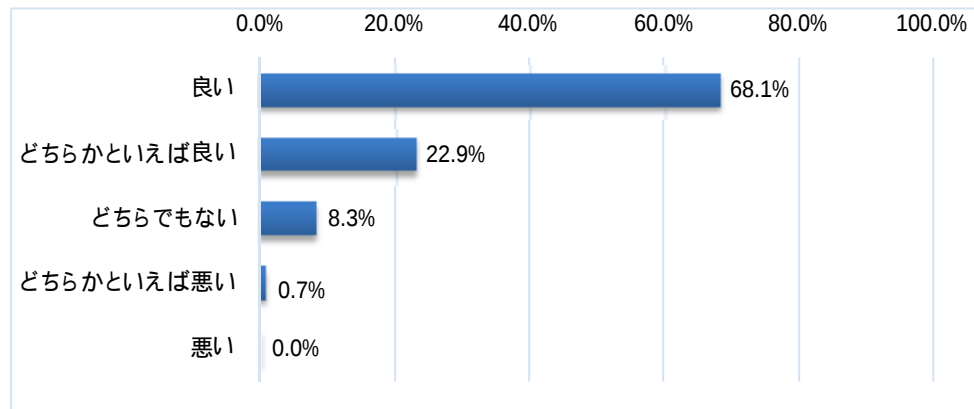
| 項 目        | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|------------|-------|-------|-----|--------|
| 良い         | 82    | 21    | 103 | 79.2%  |
| どちらかといえば良い | 19    | 4     | 23  | 17.7%  |
| どちらでもない    | 2     | 2     | 4   | 3.1%   |
| どちらかといえば悪い | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 悪い         | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 計          | 103   | 27    | 130 | 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96.9%となっています。

### 庁舎内の案内表示について

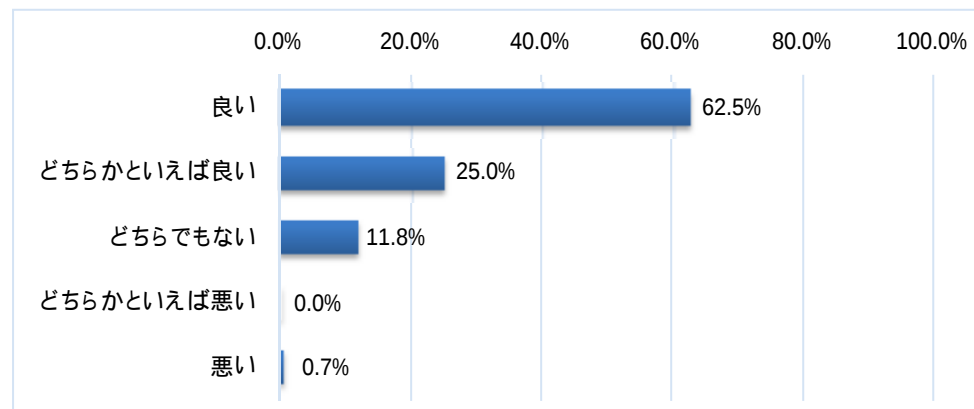
| 項 目        | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|------------|-------|-------|-----|--------|
| 良い         | 75    | 23    | 98  | 68.1%  |
| どちらかといえば良い | 29    | 4     | 33  | 22.9%  |
| どちらでもない    | 8     | 4     | 12  | 8.3%   |
| どちらかといえば悪い | 1     | 0     | 1   | 0.7%   |
| 悪い         | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 計          | 113   | 31    | 144 | 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91.0%となっています。

### 待合スペースなどの過ごしやすさについて

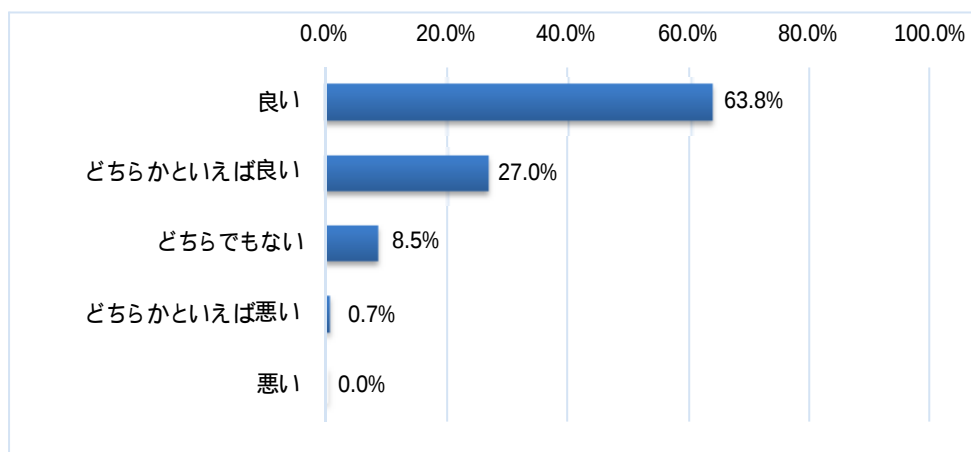
| 項 目        | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|------------|-------|-------|-----|--------|
| 良い         | 67    | 23    | 90  | 62.5%  |
| どちらかといえば良い | 33    | 3     | 36  | 25.0%  |
| どちらでもない    | 12    | 5     | 17  | 11.8%  |
| どちらかといえば悪い | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 悪い         | 1     | 0     | 1   | 0.7%   |
| 計          | 113   | 31    | 144 | 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87.5%となっています。

# 事務所の整理整頓について

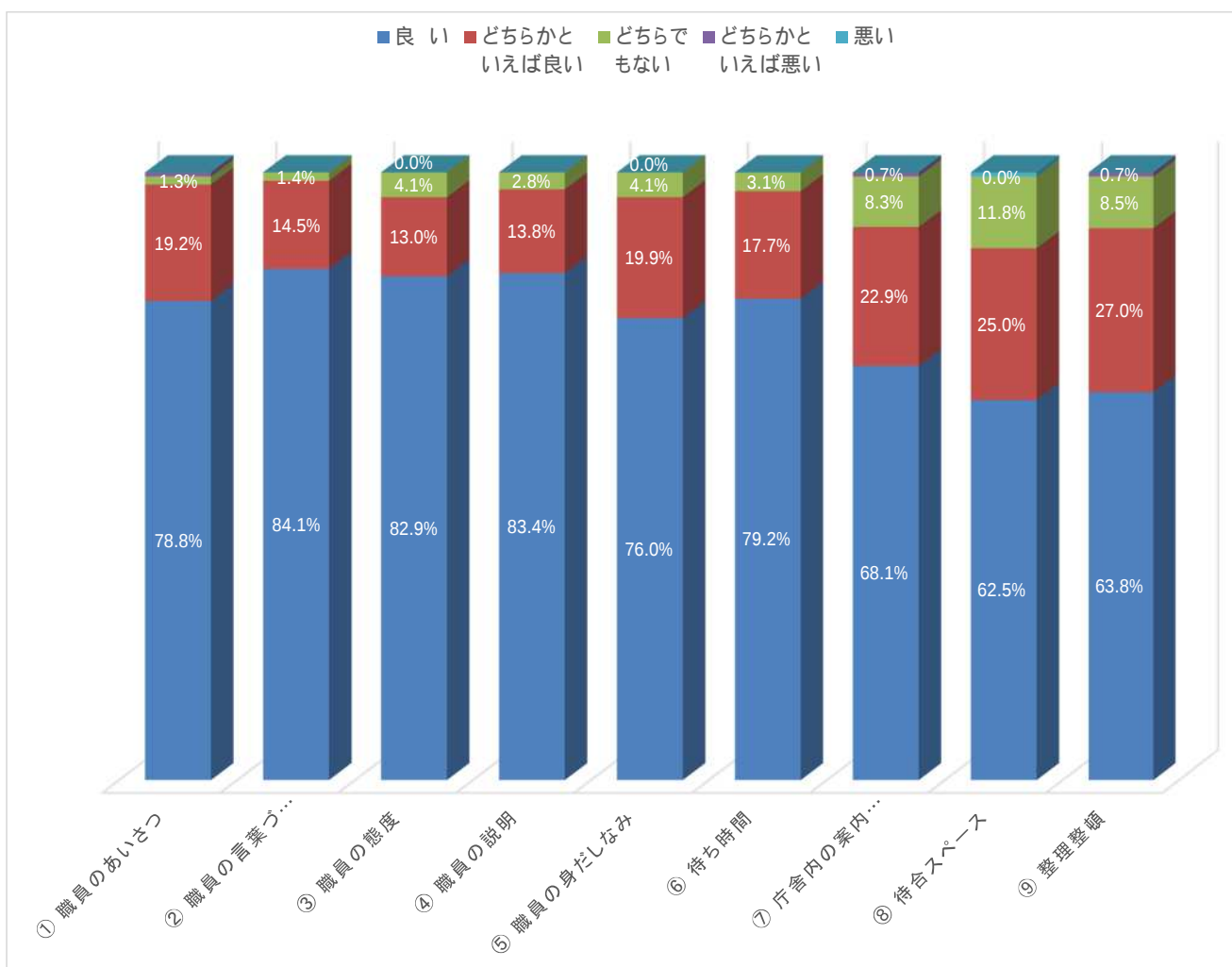
| 項 目        | 町民生活課 | 町民窓口室 | 合 計 | 構成比    |
|------------|-------|-------|-----|--------|
| 良い         | 68    | 22    | 90  | 63.8%  |
| どちらかといえば良い | 33    | 5     | 38  | 27.0%  |
| どちらでもない    | 8     | 4     | 12  | 8.5%   |
| どちらかといえば悪い | 1     | 0     | 1   | 0.7%   |
| 悪い         | 0     | 0     | 0   | 0.0%   |
| 計          | 110   | 31    | 141 | 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90.8%となっています。

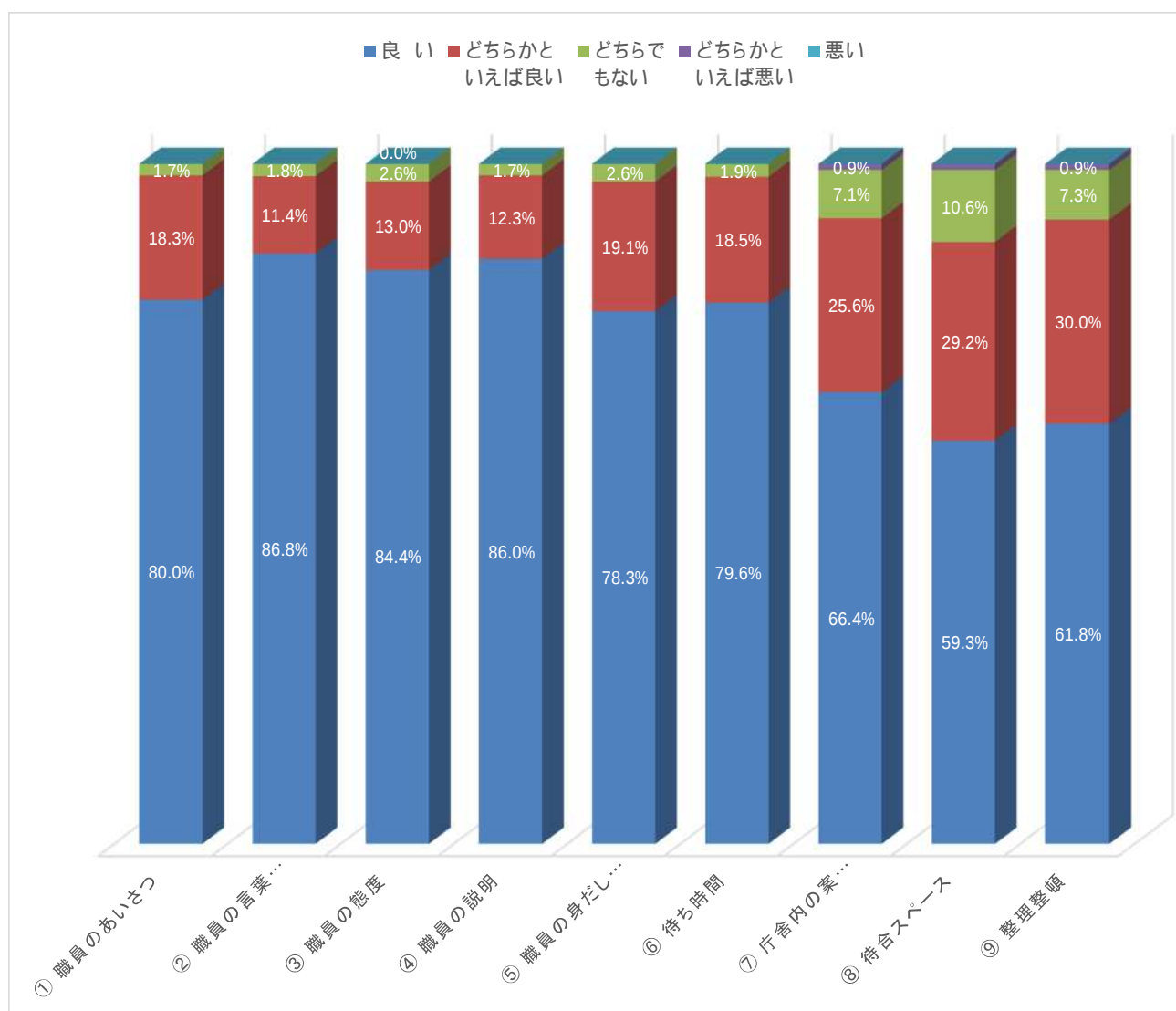
## 全 体

| 項 目      | 良 い   | どちらかと<br>いえば良い | どちらで<br>もない | どちらかと<br>いえば悪い | 悪い   | 計      |
|----------|-------|----------------|-------------|----------------|------|--------|
| 職員のあいさつ  | 78.8% | 19.2%          | 1.3%        | 0.7%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の言葉づかい | 84.1% | 14.5%          | 1.4%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の態度    | 82.9% | 13.0%          | 4.1%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の説明    | 83.4% | 13.8%          | 2.8%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の身だしなみ | 76.0% | 19.9%          | 4.1%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 待ち時間     | 79.2% | 17.7%          | 3.1%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 庁舎内の案内表示 | 68.1% | 22.9%          | 8.3%        | 0.7%           | 0.0% | 100.0% |
| 待合スペース   | 62.5% | 25.0%          | 11.8%       | 0.0%           | 0.7% | 100.0% |
| 整理整頓     | 63.8% | 27.0%          | 8.5%        | 0.7%           | 0.0% | 100.0% |



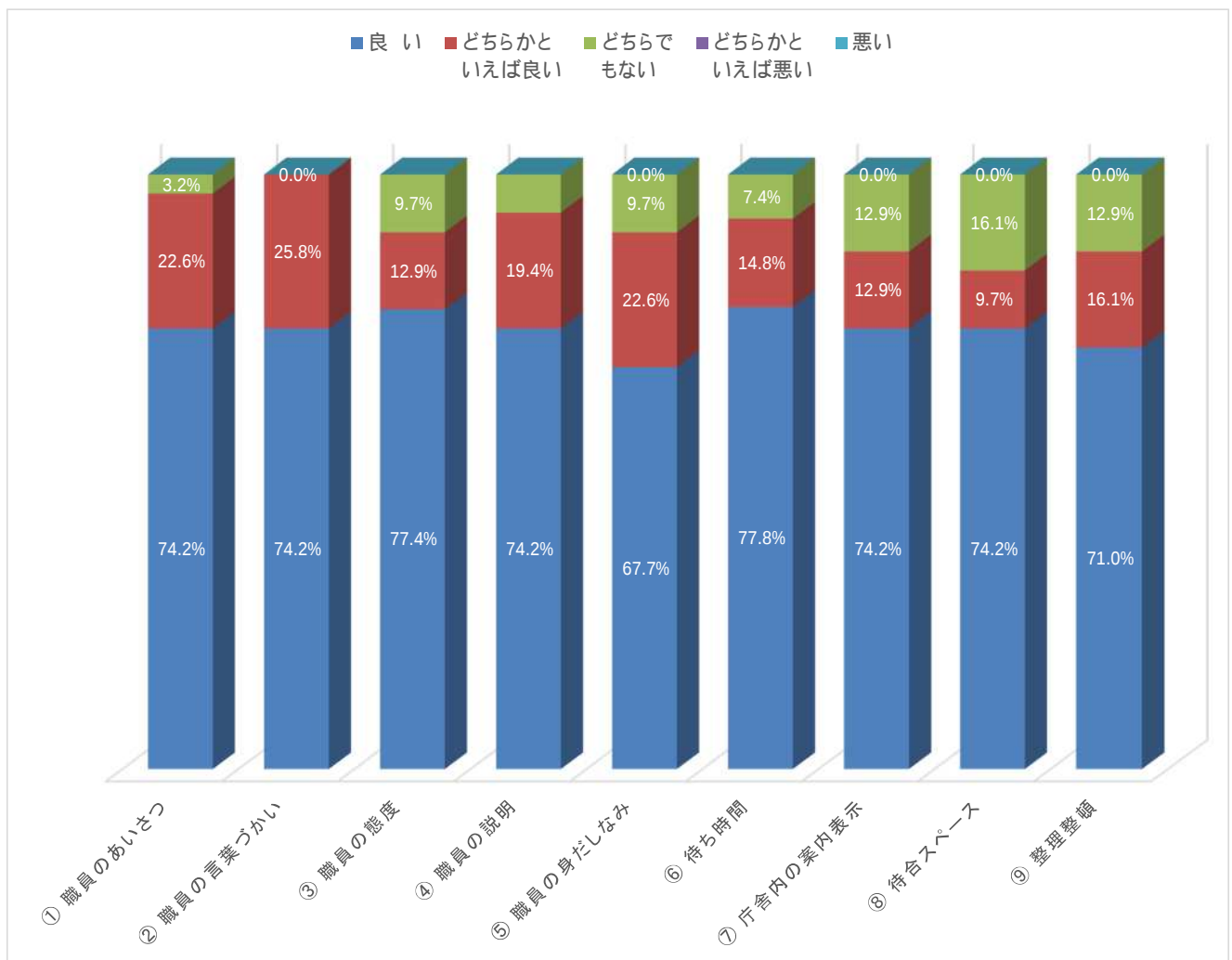
## 町民生活課

| 項 目      | 良 い   | どちらかと<br>いえば良い | どちらで<br>もない | どちらかと<br>いえば悪い | 悪い   | 計      |
|----------|-------|----------------|-------------|----------------|------|--------|
| 職員のあいさつ  | 80.0% | 18.3%          | 1.7%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の言葉づかい | 86.8% | 11.4%          | 1.8%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の態度    | 84.4% | 13.0%          | 2.6%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の説明    | 86.0% | 12.3%          | 1.7%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の身だしなみ | 78.3% | 19.1%          | 2.6%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 待ち時間     | 79.6% | 18.5%          | 1.9%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 庁舎内の案内表示 | 66.4% | 25.6%          | 7.1%        | 0.9%           | 0.0% | 100.0% |
| 待合スペース   | 59.3% | 29.2%          | 10.6%       | 0.9%           | 0.0% | 100.0% |
| 整理整頓     | 61.8% | 30.0%          | 7.3%        | 0.9%           | 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<br>いえば良い | どちらで<br>もない | どちらかと<br>いえば悪い | 悪い   | 計      |
|----------|-------|----------------|-------------|----------------|------|--------|
| 職員のあいさつ  | 74.2% | 22.6%          | 3.2%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の言葉づかい | 74.2% | 25.8%          | 0.0%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の態度    | 77.4% | 12.9%          | 9.7%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の説明    | 74.2% | 19.4%          | 6.4%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 職員の身だしなみ | 67.7% | 22.6%          | 9.7%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 待ち時間     | 77.8% | 14.8%          | 7.4%        | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 庁舎内の案内表示 | 74.2% | 12.9%          | 12.9%       | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 待合スペース   | 74.2% | 9.7%           | 16.1%       | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |
| 整理整頓     | 71.0% | 16.1%          | 12.9%       | 0.0%           | 0.0% | 100.0% |

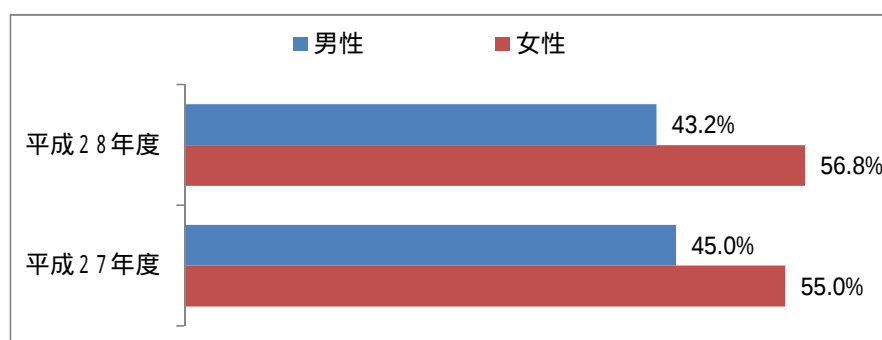


#### 4 前年度比較

##### 回答者の属性

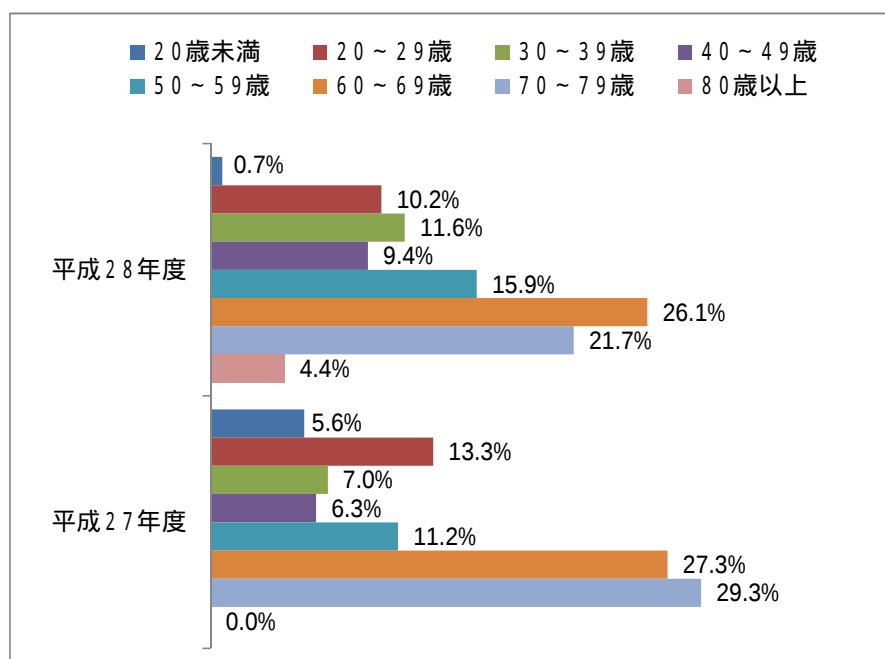
###### 性 別

| 項 目 | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|-----|--------|--------|--------|--------|
| 男性  | 57     | 63     | 43.2%  | 45.0%  |
| 女性  | 75     | 77     | 56.8%  | 55.0%  |
| 計   | 132    | 140    | 100.0% | 100.0% |



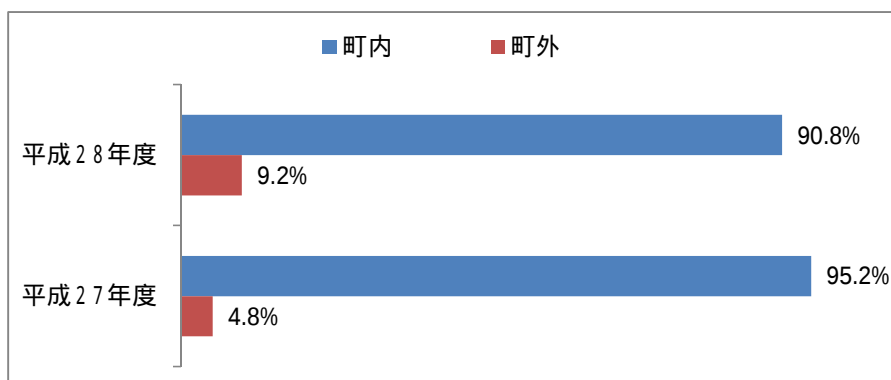
###### 年 齢

| 項 目    | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 20歳未満  | 1      | 8      | 0.7%   | 5.6%   |
| 20～29歳 | 14     | 19     | 10.2%  | 13.3%  |
| 30～39歳 | 16     | 10     | 11.6%  | 7.0%   |
| 40～49歳 | 13     | 9      | 9.4%   | 6.3%   |
| 50～59歳 | 22     | 16     | 15.9%  | 11.2%  |
| 60～69歳 | 36     | 39     | 26.1%  | 27.3%  |
| 70～79歳 | 30     | 42     | 21.7%  | 29.3%  |
| 80歳以上  | 3      | 0      | 4.4%   | 0.0%   |
| 計      | 135    | 143    | 100.0% | 100.0% |



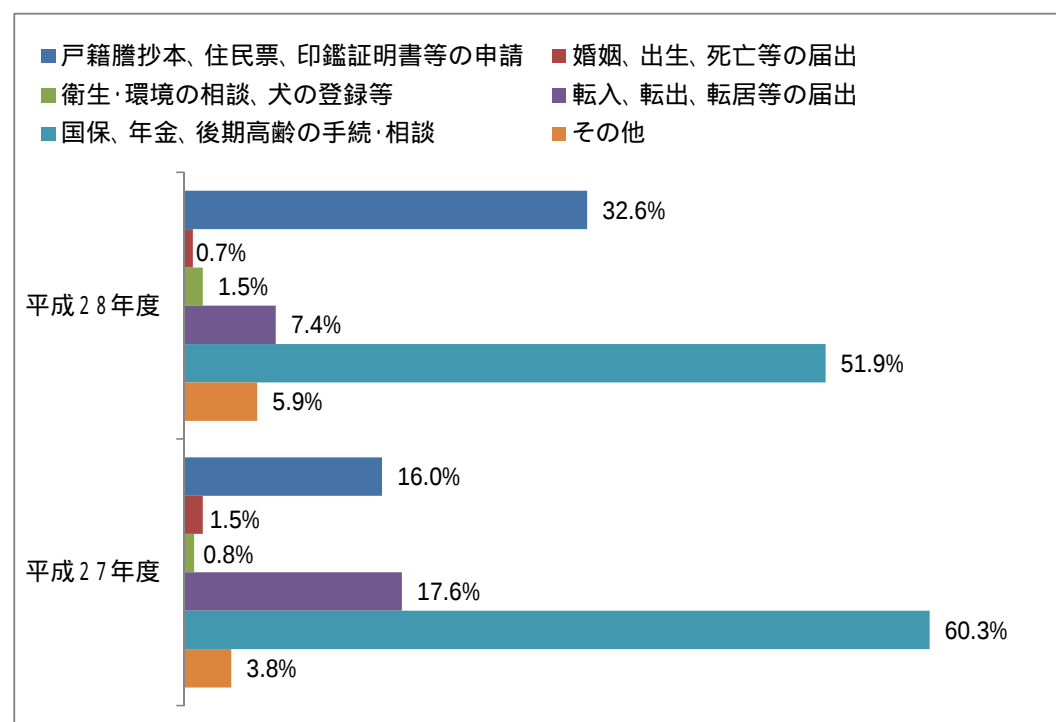
## 住まい

| 項 目 | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|-----|--------|--------|--------|--------|
| 町内  | 109    | 120    | 90.8%  | 95.2%  |
| 町外  | 11     | 6      | 9.2%   | 4.8%   |
| 計   | 120    | 126    | 100.0% | 100.0% |



## 用 件

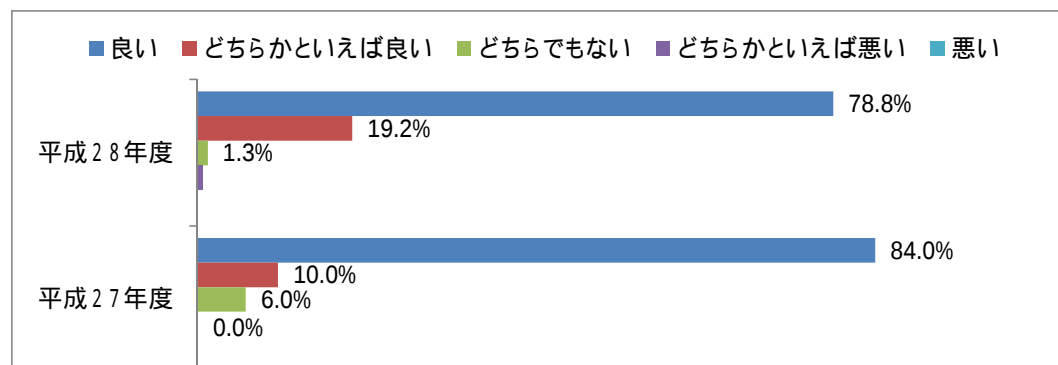
| 項 目                 | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| 戸籍謄抄本、住民票、印鑑証明書等の申請 | 28     | 21     | 32.6%  | 16.0%  |
| 婚姻、出生、死亡等の届出        | 1      | 2      | 0.7%   | 1.5%   |
| 衛生・環境の相談、犬の登録等      | 1      | 1      | 1.5%   | 0.8%   |
| 転入、転出、転居等の届出        | 6      | 23     | 7.4%   | 17.6%  |
| 国保、年金、後期高齢の手續・相談    | 69     | 79     | 51.9%  | 60.3%  |
| その他                 | 2      | 5      | 5.9%   | 3.8%   |
| 計                   | 107    | 131    | 100.0% | 100.0% |



## 設問項目別

### 職員のあいさつ

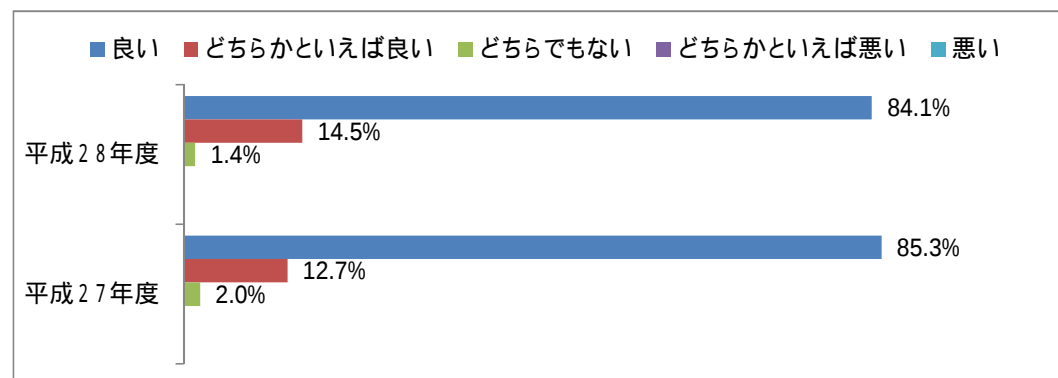
| 項 目        | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|
| 良い         | 115    | 126    | 78.8%  | 84.0%  |
| どちらかといえば良い | 28     | 15     | 19.2%  | 10.0%  |
| どちらでもない    | 2      | 9      | 1.3%   | 6.0%   |
| どちらかといえば悪い | 1      | 0      | 0.7%   | 0.0%   |
| 悪い         | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 計          | 146    | 150    | 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5.2ポイント減少していますが、「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4.0ポイント増加しています。

### 職員の言葉づかい

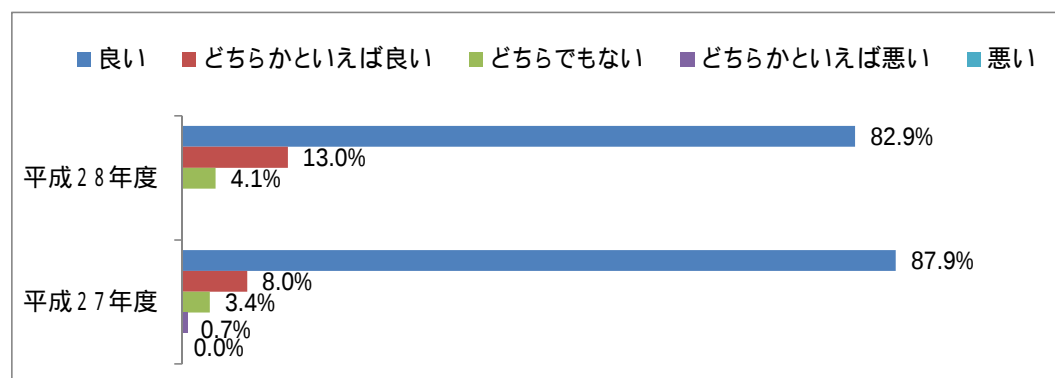
| 項 目        | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|
| 良い         | 122    | 128    | 84.1%  | 85.3%  |
| どちらかといえば良い | 21     | 19     | 14.5%  | 12.7%  |
| どちらでもない    | 2      | 3      | 1.4%   | 2.0%   |
| どちらかといえば悪い | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 悪い         | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 計          | 145    | 150    | 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1.2ポイント減少していますが、「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0.6ポイント増加しています。

### 職員の態度

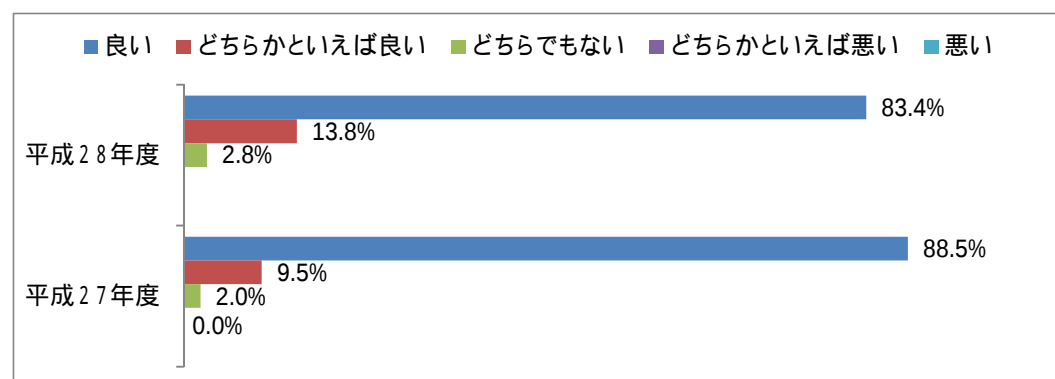
| 項 目        | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|
| 良い         | 121    | 131    | 82.9%  | 87.9%  |
| どちらかといえば良い | 19     | 12     | 13.0%  | 8.0%   |
| どちらでもない    | 6      | 5      | 4.1%   | 3.4%   |
| どちらかといえば悪い | 0      | 1      | 0.0%   | 0.7%   |
| 悪い         | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 計          | 146    | 149    | 100.0% | 100.0% |



職員の態度は、「良い」と回答した方が前年度より5.0ポイント減少していますが、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方は、前年度と同じ割合となっています。

### 職員の説明

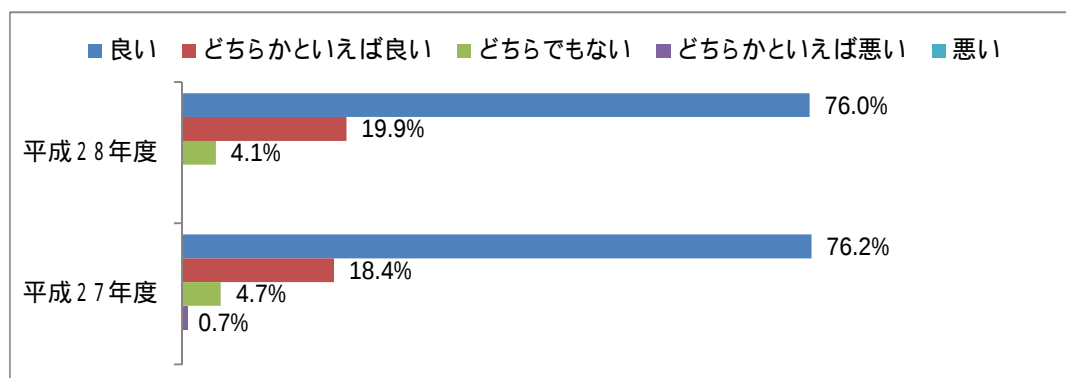
| 項 目        | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|
| 良い         | 121    | 131    | 83.4%  | 88.5%  |
| どちらかといえば良い | 20     | 14     | 13.8%  | 9.5%   |
| どちらでもない    | 4      | 3      | 2.8%   | 2.0%   |
| どちらかといえば悪い | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 悪い         | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 計          | 145    | 148    | 100.0% | 100.0% |



職員の説明は、「良い」と回答した方が前年度より5.1ポイント減少し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方も、前年度より0.8ポイント減少しています。

### 職員の身だしなみ

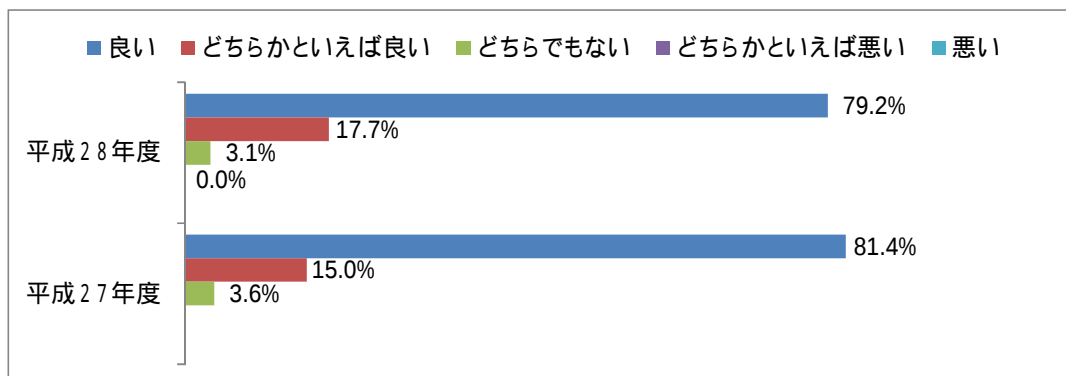
| 項 目        | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|
| 良い         | 111    | 112    | 76.0%  | 76.2%  |
| どちらかといえば良い | 29     | 27     | 19.9%  | 18.4%  |
| どちらでもない    | 6      | 7      | 4.1%   | 4.7%   |
| どちらかといえば悪い | 0      | 1      | 0.0%   | 0.7%   |
| 悪い         | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 計          | 146    | 147    | 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0.2ポイント減少していますが、「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1.3ポイント増加しています。

### 手続きに要した時間

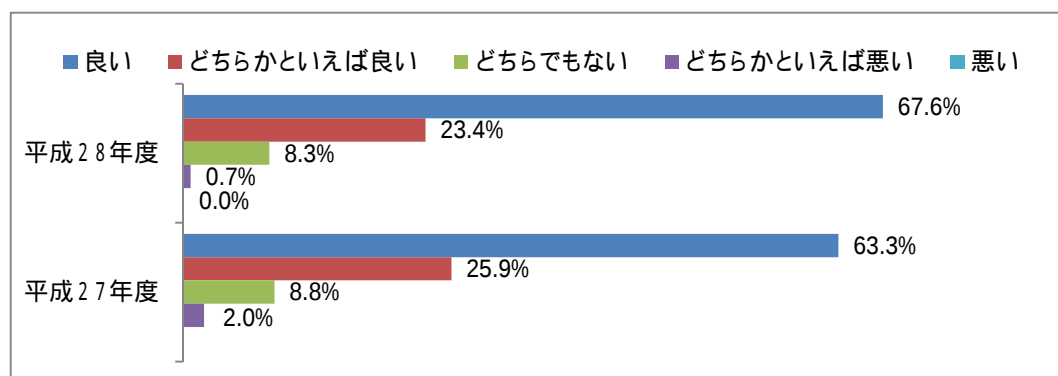
| 項 目        | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|
| 良い         | 103    | 114    | 79.2%  | 81.4%  |
| どちらかといえば良い | 23     | 21     | 17.7%  | 15.0%  |
| どちらでもない    | 4      | 5      | 3.1%   | 3.6%   |
| どちらかといえば悪い | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 悪い         | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 計          | 130    | 140    | 100.0% | 100.0% |



手続きに要した時間は、「良い」と回答した方が前年度より2.2ポイント減少していますが、「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0.5ポイント増加しています。

庁舎内の案内表示、床の誘導ライン

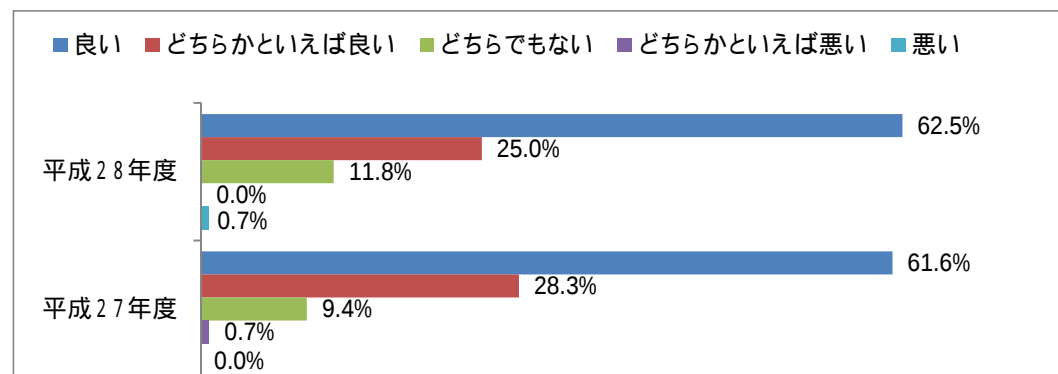
| 項 目        | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|
| 良い         | 98     | 93     | 67.6%  | 63.3%  |
| どちらかといえば良い | 34     | 38     | 23.4%  | 25.9%  |
| どちらでもない    | 12     | 13     | 8.3%   | 8.8%   |
| どちらかといえば悪い | 1      | 3      | 0.7%   | 2.0%   |
| 悪い         | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 計          | 145    | 147    | 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」と回答した方も、前年度より1.8ポイント増加しています。

待合スペースなど

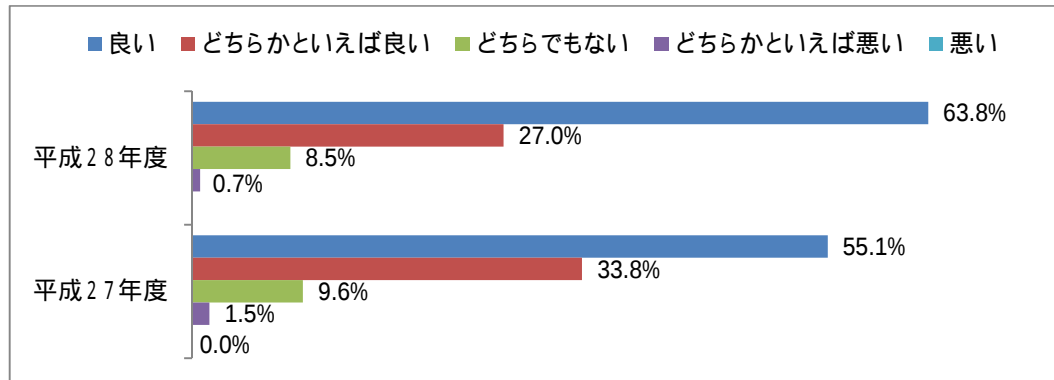
| 項 目        | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|
| 良い         | 90     | 85     | 62.5%  | 61.6%  |
| どちらかといえば良い | 36     | 39     | 25.0%  | 28.3%  |
| どちらでもない    | 17     | 13     | 11.8%  | 9.4%   |
| どちらかといえば悪い | 0      | 1      | 0.0%   | 0.7%   |
| 悪い         | 1      | 0      | 0.7%   | 0.0%   |
| 計          | 144    | 138    | 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0.9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2.4ポイント減少しています。また、「悪い」と回答した方が1人います。

事務所の整理整頓

| 項 目        | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|
| 良い         | 90     | 75     | 63.8%  | 55.1%  |
| どちらかといえば良い | 38     | 46     | 27.0%  | 33.8%  |
| どちらでもない    | 12     | 13     | 8.5%   | 9.6%   |
| どちらかといえば悪い | 1      | 2      | 0.7%   | 1.5%   |
| 悪い         | 0      | 0      | 0.0%   | 0.0%   |
| 計          | 141    | 136    | 100.0% | 100.0% |



整理整頓は、「良い」と回答した方が前年度より8.7ポイント増加し、「良い」又は「どちらかといえば良い」と回答した方も、前年度より1.9ポイント増加しています。

## 7 意見・要望等

### (1) 町民生活課

| No | 意見・要望等                                                        | 区分  |
|----|---------------------------------------------------------------|-----|
| 1  | 相談するのにドキドキが続いていましたが、理解できましたしホッとして帰宅できます。ありがとうございました。          | 接 遇 |
| 2  | 大変よろしいです。満足でした。                                               | 接 遇 |
| 3  | いつ来庁しても気持ちよく対応してくれます。これからもよろしくお願いします。                         | 接 遇 |
| 4  | とても良い                                                         | 接 遇 |
| 5  | とても親切にしてください感謝しております。ありがとうございました。                             | 接 遇 |
| 6  | 別にありません。大変ケッコーデス。                                             | 接 遇 |
| 7  | いつも気持ちよく対応してくれています。ありがとうございます。感謝しています。                        | 接 遇 |
| 8  | 説明の仕方がとてもわかりやすく、良かったです。                                       | 接 遇 |
| 9  | 大変お世話になりありがとうございました。                                          | 接 遇 |
| 10 | いつも分かりやすく教えていただきありがとうございます。                                   | 接 遇 |
| 11 | ひと昔ふた昔(?)に比べると、とても感じがよくなったと思います。これからもよろしくお願いします。              | 接 遇 |
| 12 | 税務課と水道事業所の職員は、ほとんどあいさつはないです。感じは非常に悪いです。窓口の方々は笑顔であいさつして下さってます。 | 接 遇 |
| 13 | これをするなら直接聞いた方がいいと思う。集計などでまた仕事時間が長くなる。またどのように住民に周知するのか。        | 接 遇 |

### (2) 南郷庁舎総務課町民窓口室

| No | 意見・要望等                                                              | 区分  |
|----|---------------------------------------------------------------------|-----|
| 1  | 対応が大へん気持ちよい。                                                        | 接 遇 |
| 2  | 大変丁寧に対応していただきました。複数の手続きをお願いしましたが、どれもわかりやすく説明していただきましたので、わかりやすかったです。 | 接 遇 |
| 3  | 何でも相談しやすい事が一番です。                                                    | 接 遇 |
| 4  | 早くて良い                                                               | 接 遇 |

# 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 | 4．転入、転出、転居等の届出     |
| 2．婚姻、出生、死亡等の届出        | 5．国保、年金、後期高齢の手續・相談 |
| 3．衛生・環境の相談、犬の登録等      | 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<br>いえば良い | ど ち ら<br>でもない | どちらかと<br>いえば悪い | 悪 い |
|----|---------------------------------------------|-----|----------------|---------------|----------------|-----|
|    | 職員のあいさつは、いかがでしたか。                           | 5   | 4              | 3             | 2              | 1   |
|    | 職員の言葉づかいは、いかがでしたか。                          | 5   | 4              | 3             | 2              | 1   |
|    | 職員の態度は、いかがでしたか。                             | 5   | 4              | 3             | 2              | 1   |
|    | 職員の説明は、いかがでしたか。                             | 5   | 4              | 3             | 2              | 1   |
|    | 職員の身だしなみは、いかがでしたか。<br>（町では、制服の貸与は行っておりません。） | 5   | 4              | 3             | 2              | 1   |
|    | 手続に要した時間は、待ち時間も含めていかが<br>でしたか。（待ち時間 時間 分）   | 5   | 4              | 3             | 2              | 1   |
|    | 庁舎内の案内表示、床の誘導ラインは、わか<br>りやすいですか。            | 5   | 4              | 3             | 2              | 1   |
|    | 待合スペースなどの過ごしやすさは、いかが<br>でしたか。               | 5   | 4              | 3             | 2              | 1   |
|    | 事務室の整理整頓状況は、いかがですか。                         | 5   | 4              | 3             | 2              | 1   |

## ■ 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