

「窓口サービスアンケート」 結果報告書

福祉保健部福祉政策課

福祉保健部及び子ども総本部では、市民や地域のあらゆる困りごとを丁寧を受け、適切に各窓口につなぐ取り組みを強化しており、つぎのとおり「窓口サービスアンケート」を実施しましたので、その結果を報告いたします。

アンケートにご協力いただきました皆様には、心よりお礼申し上げます。

アンケート結果をもとに、引き続き、窓口サービスの向上に努めてまいります。

1 調査の概要

(1) 対象者

福祉保健部及び子ども総本部に来庁された市民（支援関係者を含む）

(2) 実施場所と期間

A 本庁

[実施場所] 福祉課、長寿社会課、障がい者支援課

[実施期間] 令和4年3月22日（火）～ 3月28日（月）

B ふれあいの里

[実施場所] 健康対策課、福祉政策課、子ども支援課、子ども相談課、子ども政策課、子ども施設課

[実施期間] 令和4年3月17日（木）～ 3月24日（木）

(3) アンケート回答方法と期限

回答方法：インターネット（QRコード）またはアンケート用紙への記載

回答期限：令和4年3月29日（火）

2 集計結果

回答者数 134名 （インターネット回答：26名 アンケート用紙回答：108名）

1 アンケート回答者

134名から回答をいただいた。
その80%が本庁窓口に来庁され、用件が自分または家族のこと。
年齢層は30～70代が中心であった。

2 回答内容

質問は全部で8問。

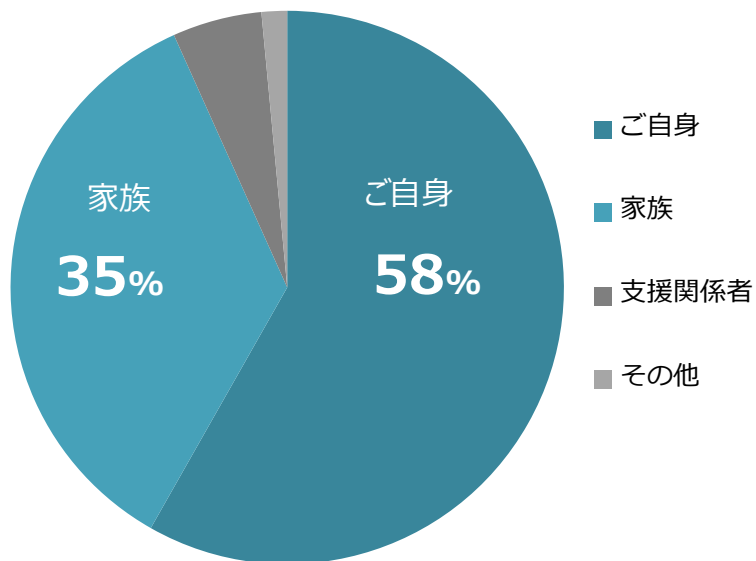
- 質問1～6 選択制（4択（満足、やや満足、やや不満、不満））
「満足」及び「やや満足」の回答を90%以上いただいた。
- 質問7 選択制（2択）
約50%の職員が「ほかにお困りごとやご相談などはありませんか」と声掛けを行った。
- 質問8 自由記載欄
約30%が記載された。
その内容は、感謝のお言葉を中心にいただくと同時に、窓口受付についての改善のご要望をいただくこともできた。

2

アンケート回答結果（ご回答者の属性 等）

どなたのご用件ですか

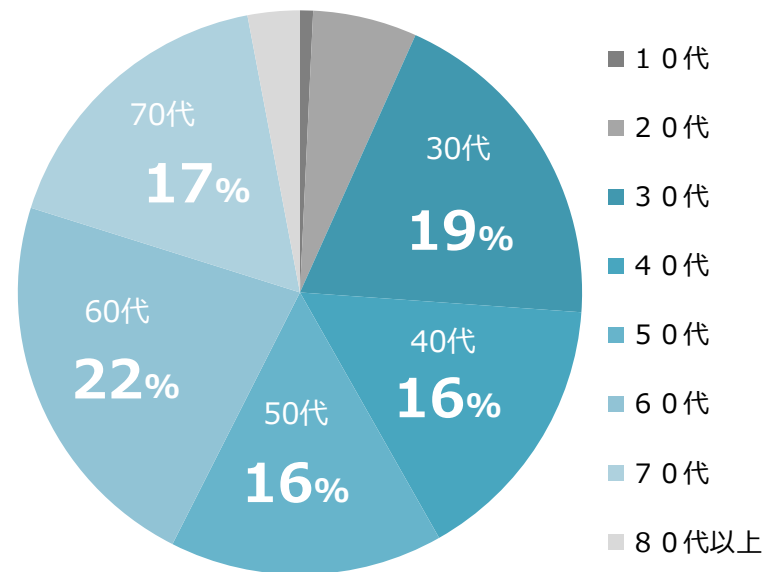
「ご自身」または「家族」での用件が主要



ご自身	家族	支援関係者	その他
78	47	7	2
58.2%	35.1%	5.2%	1.5%

ご年齢について

30～70代が中心



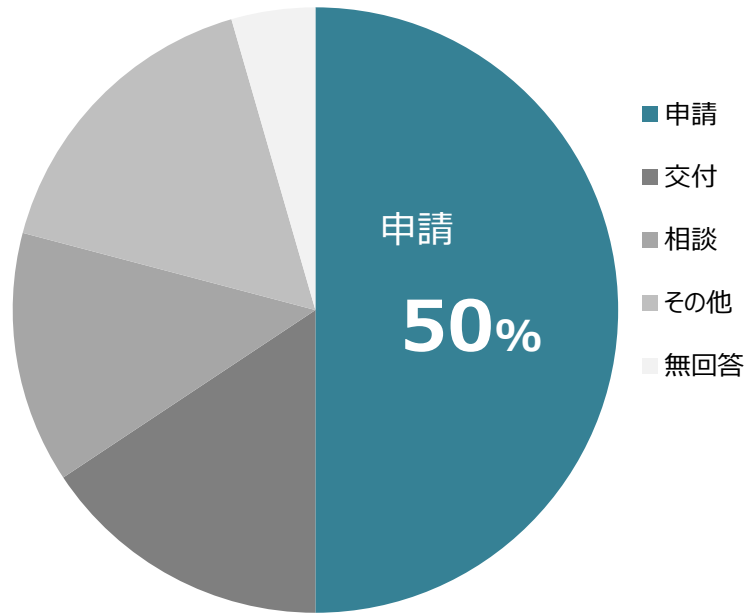
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上
1	8	26	21	21	30	23	4
0.7%	6.0%	19.4%	15.7%	15.7%	22.4%	17.2%	3.0%

2

アンケート回答結果（ご回答者の属性 等）

ご用件は何でしたか

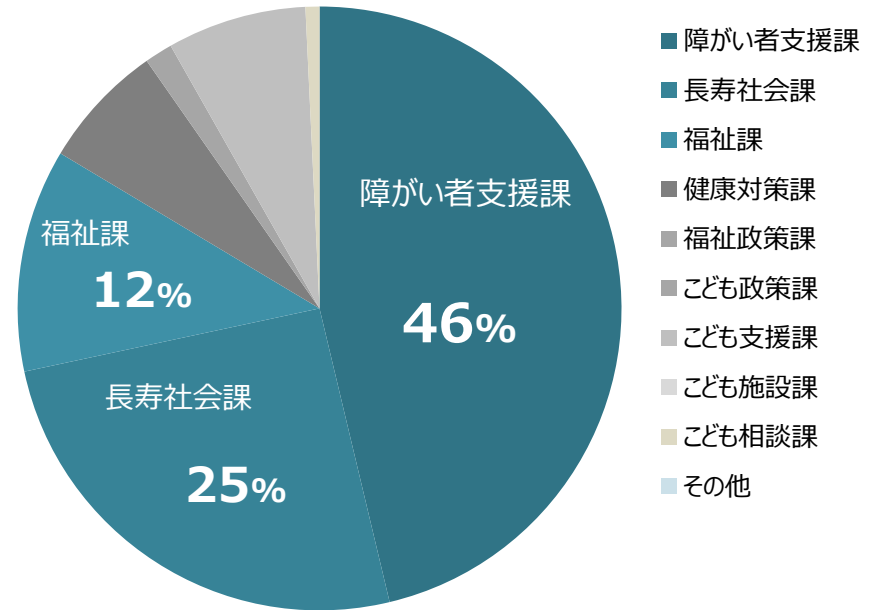
「申請」が主要



申請	交付	相談	その他	無回答
67	21	18	22	6
50.0%	15.7%	13.4%	16.4%	4.5%

ご利用の窓口はどちらでしたか

本庁での回答が80%超



障がい者支援課	長寿社会課	福祉課	健康対策課	福祉政策課	子ども政策課	子ども支援課	子ども施設課	子ども相談課	その他
62	34	16	9	0	2	10	0	1	0
46.3%	25.4%	11.9%	6.7%	0.0%	1.5%	7.5%	0.0%	0.7%	0.0%

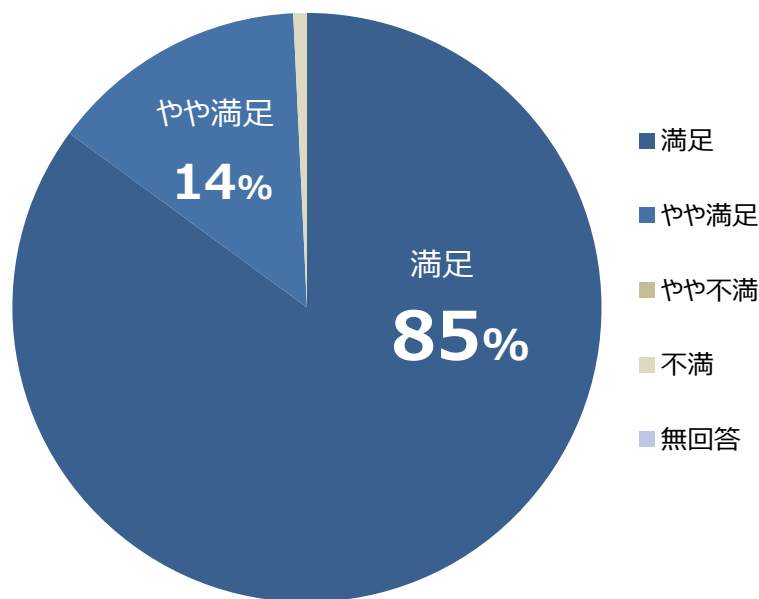
3

アンケート回答結果（質問の回答）

質問 1

あなたにすぐ気づき、好感のもてる挨拶や声掛けがありましたか

概ね満足

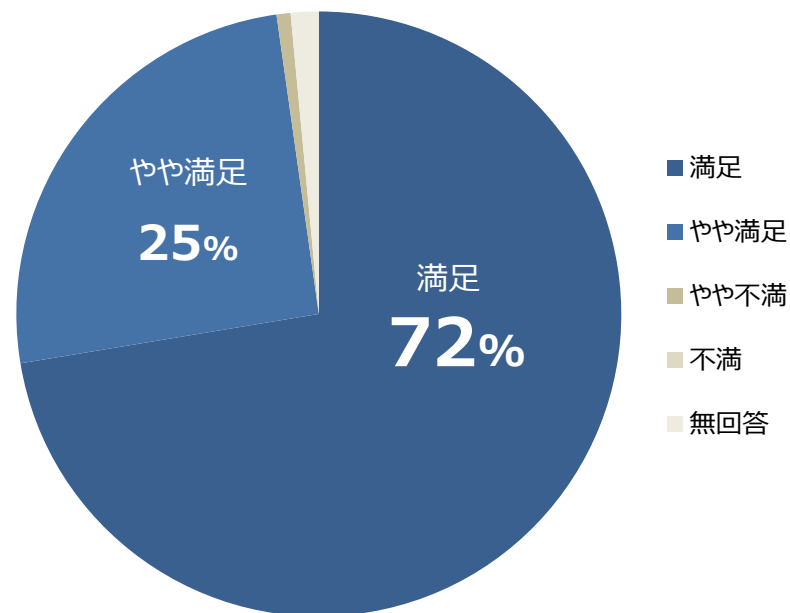


満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
114	19	0	1	0
85.1%	14.2%	0.0%	0.7%	0.0%

質問 2

カウンターの奥にいる職員全体の印象はいかがでしたか

概ね満足



満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
97	34	1	0	2
72.4%	25.4%	0.7%	0.0%	1.5%

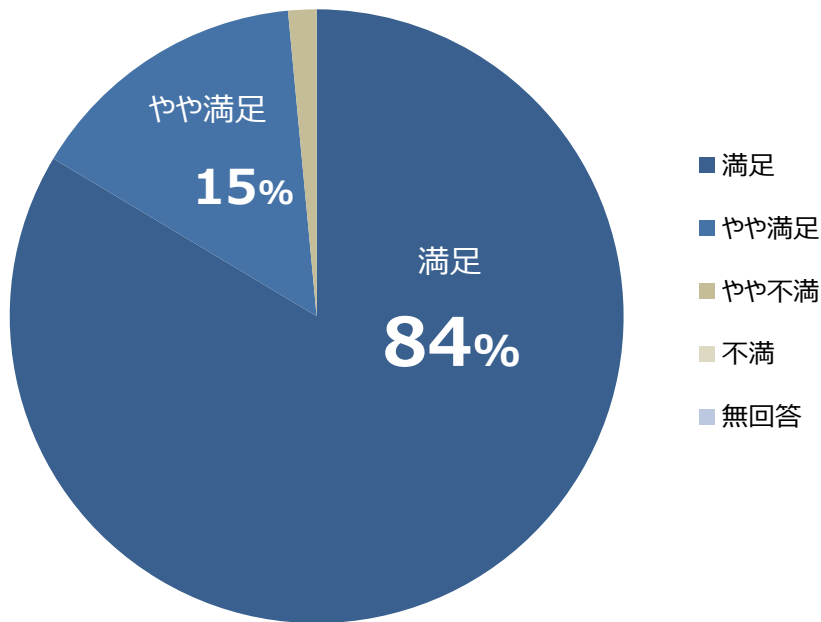
3

アンケート回答結果（質問の回答）

質問 3

話を聴く姿勢（表情・相づち）は適切でしたか

概ね満足

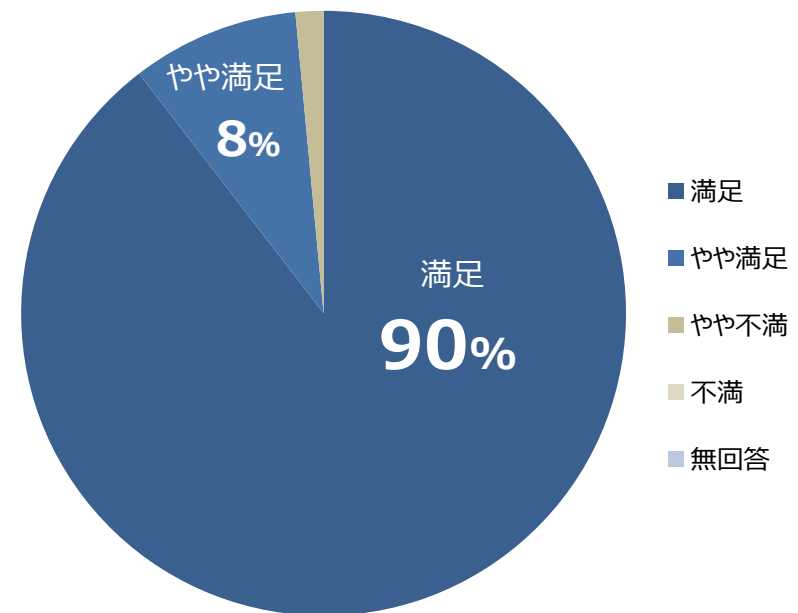


満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
112	20	2	0	0
83.6%	14.9%	1.5%	0.0%	0.0%

質問 4

言葉遣いや話し方、声の調子は適切でしたか

概ね満足



満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
123	10	1	0	0
91.8%	7.5%	0.7%	0.0%	0.0%

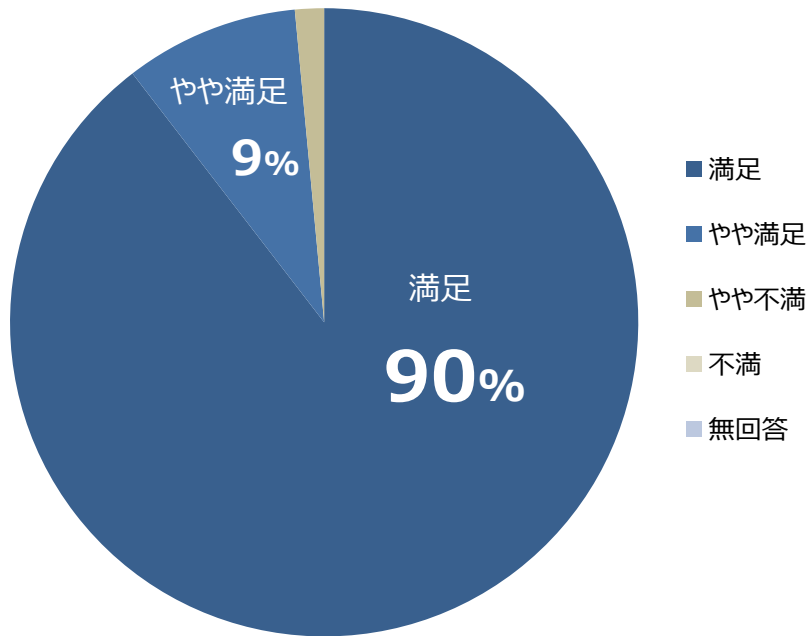
3

アンケート回答結果（質問の回答）

質問 5

わかりやすい説明でしたか

概ね満足

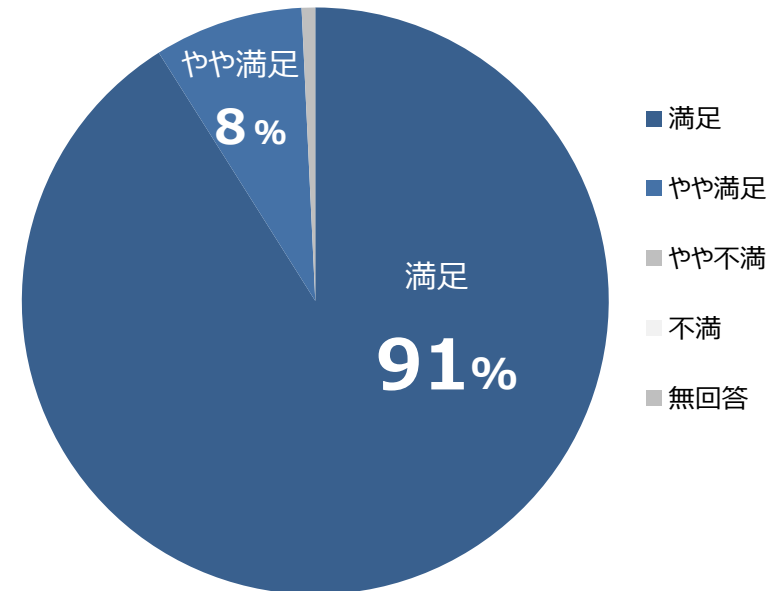


満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
120	12	2	0	0
89.6%	9.0%	1.5%	0.0%	0.0%

質問 6

質問や話がしやすい雰囲気でしたか

概ね満足



満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
122	11	1	0	0
91.0%	8.2%	0.7%	0.0%	0.0%

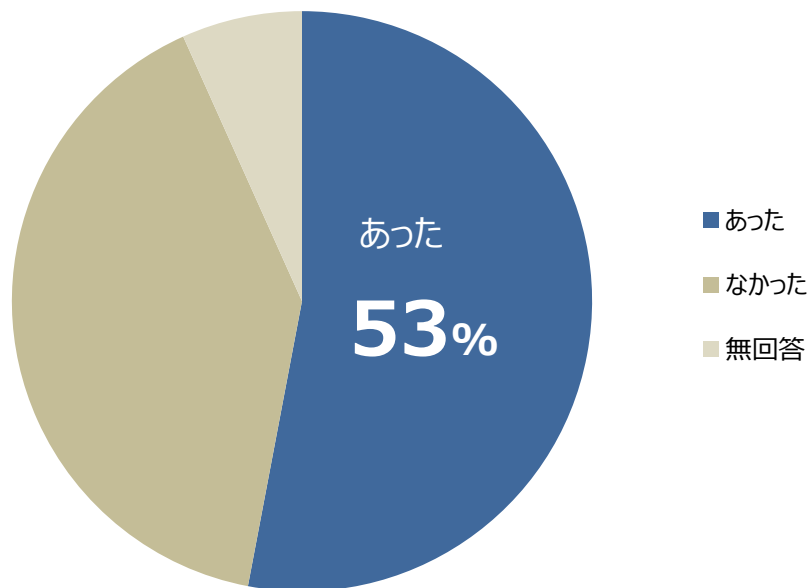
3

アンケート回答結果（質問の回答）

質問 7

ほかにお困りごとやご相談などはありませんかという声掛けはありましたか

約50%に声掛け

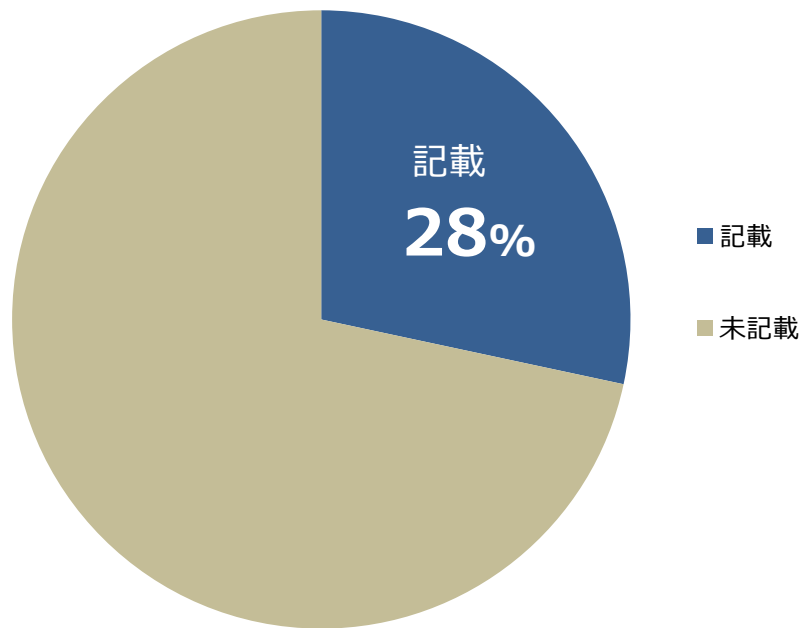


あつた	なかつた	無回答
71	54	9
53.0%	40.3%	6.7%

質問 8

意見欄

約30%からご意見をいただいた



記載	未記載
38	96
28.4%	71.6%

意見欄の一部抜粋

- 午前中大変人が多くとても忙しそうでしたが、相談は無理かなと思ったのですが、相談や説明をしてもらってとても助かりました。
- 数年前より年々相談しやすい雰囲気になっている気がする。
- 気持ちの良い対応で良かったです。
- 大変満足でした。
- お昼休みにもかかわらずご対応いただきました。ありがとうございました。
- いつ頃からか職員の方の対応が良くなり時間が早くて助かります。
- 大変良かったです。
- とても親切でいい感じのお方でした。
- 特にありませんが、同時に別の課を受付可能であれば、時間を短縮できるのかなと思いました。