

市民課窓口サービスに関するアンケート結果(令和6年度)

調査対象者の分布

アンケート回答に協力いただいた方の年代分布と取得状況は以下のとおりです。
会計待ちの時間にお声がけし、全 300 人の方にご協力いただきました。

■アンケート取得活動

【引受件数について】

過去の2月の件数推移を見ていくと、年々減少している。

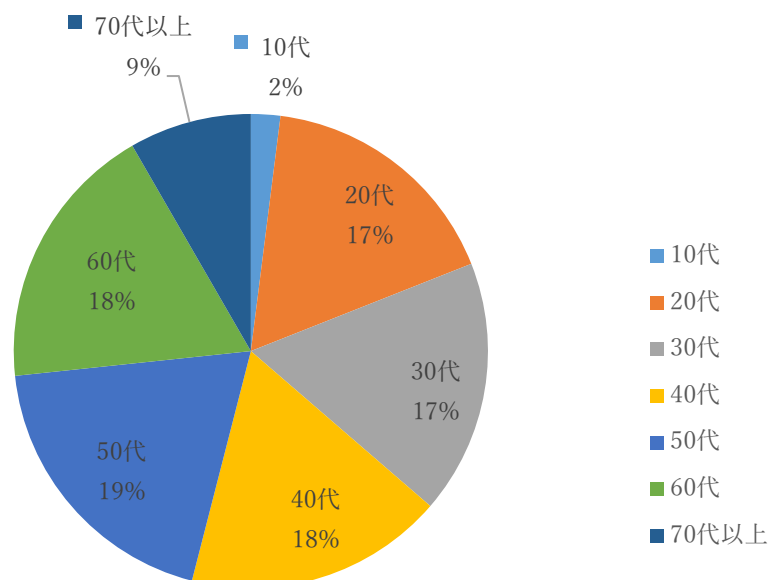
年	2023 年 2 月	2024 年 2 月	2025 年 2 月
件数	7,916	7,387	6,454
前年差	0	529	933

【来庁者分布について】

10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代以上	総計
6	51	52	53	58	55	25	300

20 代～60 代まで、平均的な分布となっており、来庁者の年代に偏りは見られなかった。

来庁者分布



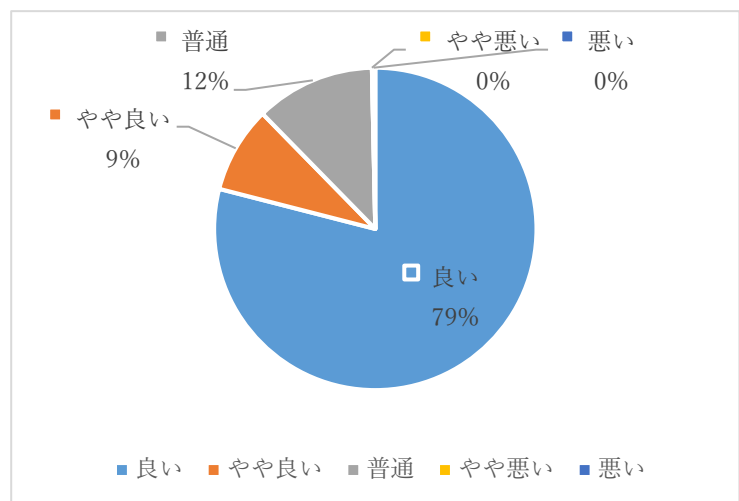
アンケート結果 – 7番窓口について –

挨拶/返事

■挨拶や返事はきちんとできていましたか？

「良い」「やや良い」が占める割合は、全回答のうち 237 件(構成比 93%)となり、おおむね好印象に受け止めていただけた。「普通」が 13 件となり、やや悪いは 0 人、悪いは 1 人であった。

挨拶返事	件数
①良い	237
②やや良い	26
③普通	36
④やや悪い	0
⑤悪い	1



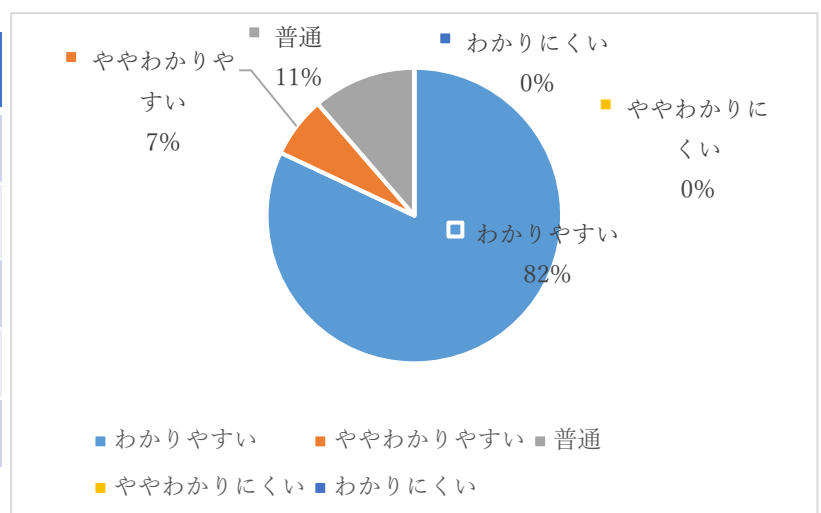
わかりやすい説明

■窓口での説明はわかりやすかったですか？

「わかりやすい」「ややわかりやすい」という好印象にあたる回答は、全回答のうち 266 件(構成比 95%)と、多くの方にご満足いただける結果となった。

「説明がわかりやすい」や「親切に教えてくれた」といったコメントもあり、来庁者様の目的に応じた対応が行えている傾向がみられる。

挨拶返事	件数
①わかりやすい	246
②ややわかりやすい	20
③普通	34
④ややわかりにくい	0
⑤わかりにくい	0



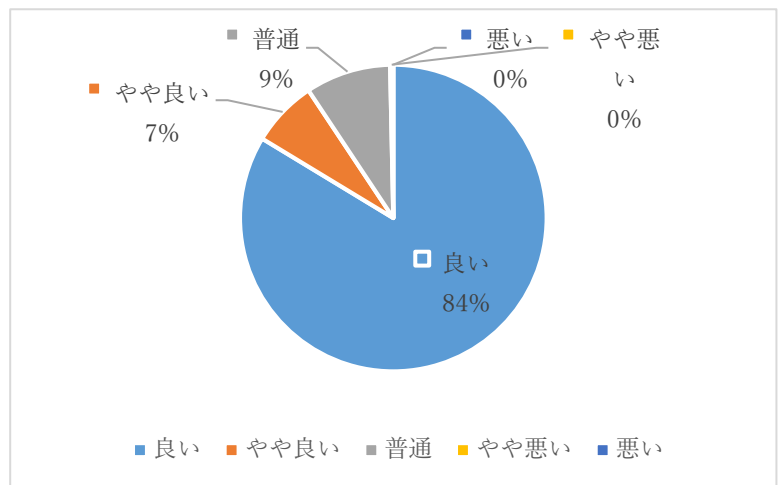
アンケート結果 – 7番窓口について–

言葉遣い/態度

■受付担当の言葉遣いや態度はいかがでしたか？

「良い」「やや良い」が占める割合は全体の 272 件(構成比 91%)となり、ほとんどの方が好印象に受け止めている。

挨拶返事	件数
①良い	251
②やや良い	21
③普通	27
④やや悪い	1
⑤悪い	0



総合満足度

■本日の窓口対応について、総合的な満足度を教えてください

好印象にあたる「満足」「やや満足」は、232 件(構成比 87%)と、満足度は高くなっている。

挨拶返事	件数
①満足	232
②やや満足	30
③普通	37
④やや不満	1
⑤不満	0

