

令和7年度 支所・出張所窓口アンケート実施結果報告

1 アンケートの目的

窓口サービスの向上に向けた各種取り組みが市民からどのように評価されているか検証し、課題を明確にしたうえで、窓口サービスの向上に活かすことを目的として、市民課では平成22年度から毎年実施しています。

支所・出張所の来庁者を対象とした窓口アンケートについては、令和3年度から毎年実施しています。

2 アンケートの方法

調査方法 窓口受付時にアンケート(電子申請用のQRコードを記載したアンケート用紙)をお渡しし、待ち時間に入力・記入していただく。

対象者 支所地域振興課及び出張所窓口の利用者

回収数 605件

| | | | | | | |
|-----|----|------|-----|-----|-----|-----|
| 内訳: | 黒瀬 | 188件 | 福富 | 41件 | 豊栄 | 54件 |
| | 河内 | 59件 | 安芸津 | 86件 | 八本松 | 54件 |
| | 志和 | 53件 | 高屋 | 70件 | | |

調査期間 令和7年11月18日(火)～12月2日(火) 土・日曜日・祝日を除く10日間
(豊栄支所は12月3日(水)まで、福富支所は12月9日(火)まで延長実施)

3 調査項目

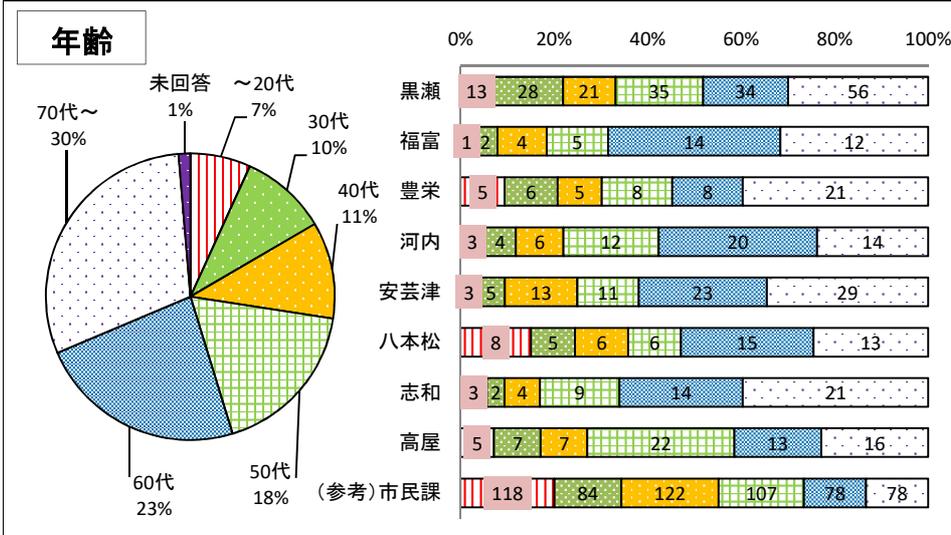
(1)お客様情報、(2)窓口の対応など各項目についての5段階評価、(3) (4)の木曜延長、休日受付の周知度調査、(5) (6)のコンビニ交付に関する調査、(7)の自由意見および窓口改善点に回答いただきました。

- (1) お客様の情報(年齢層・お住まい・来庁目的・来庁時間・回答方法)
- (2) 窓口での職員の対応について
- (3) 市民課木曜延長受付の周知度調査
- (4) 市民課日曜休日受付の周知度調査
- (5) マイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスの周知度調査
- (6) コンビニ交付ではなく窓口を利用した主な理由
- (7) 窓口の改善点、その他要望

※次頁からのグラフや表の結果について、集計上合計値が100%にならないことがあります。

4 フェイスシート分析

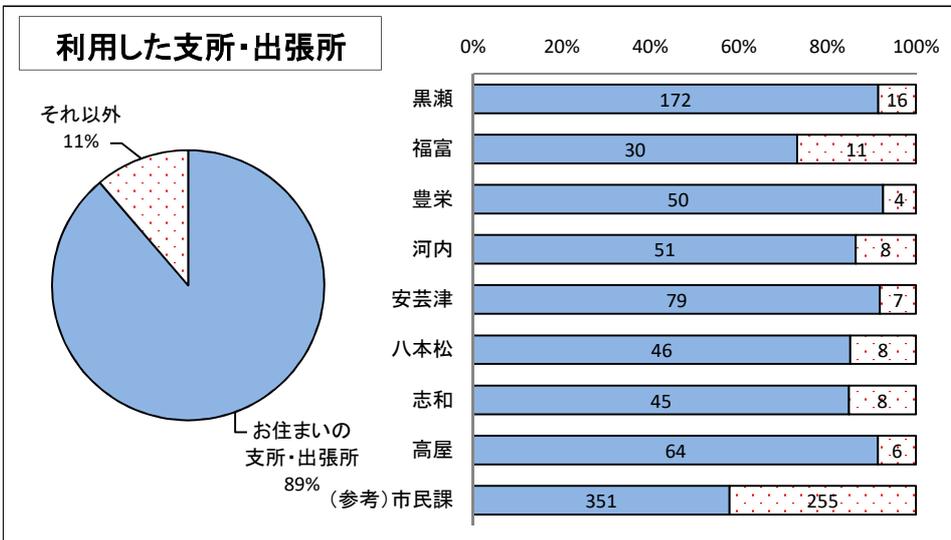
※市民課分は、参考値として支所・出張所別グラフに入っていますが、市民課の回答件数は、円グラフや下の表には含まれていません。



(単位:人)

| 年齢層 | R6 | R7 |
|------|-----|-----|
| ~20代 | 41 | 41 |
| 30代 | 41 | 59 |
| 40代 | 57 | 66 |
| 50代 | 73 | 108 |
| 60代 | 99 | 141 |
| 70代~ | 139 | 182 |
| 未回答 | 11 | 8 |
| 計 | 461 | 605 |

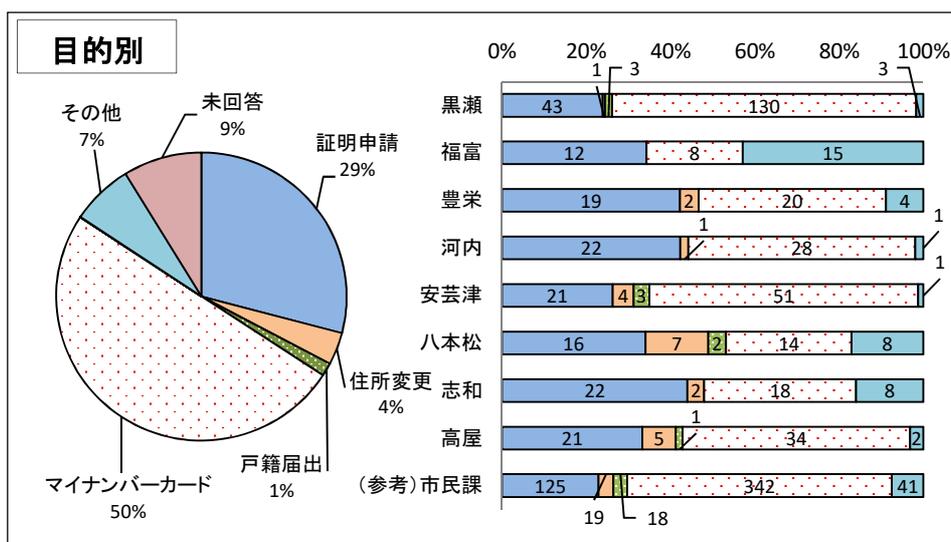
いずれも、60代~70代の回答が50%以上を占めています。



(単位:人)

| お住まい | R6 | R7 |
|-------------|-----|-----|
| お住まいの支所・出張所 | 392 | 537 |
| それ以外 | 69 | 68 |
| 計 | 461 | 605 |

80%以上の来庁者がお住まいの町にある支所・出張所窓口を利用しています。

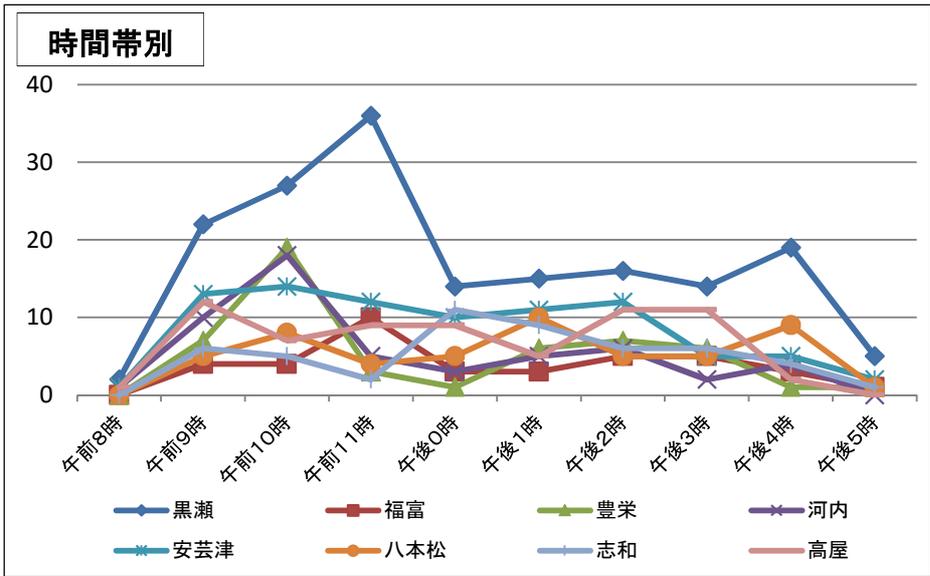


(単位:人)

| 主な利用目的 | R6 | R7 |
|-----------|-----|-----|
| 証明申請 | 193 | 176 |
| 住所変更 | 34 | 22 |
| 戸籍届出 | 8 | 9 |
| マイナンバーカード | 154 | 303 |
| ごみ | 2 | |
| 税 | 2 | |
| 国民健康保険 | 16 | |
| 後期高齢者医療 | 5 | |
| 年金 | 7 | |
| 福祉 | 2 | |
| 子ども | 4 | |
| 教育 | 7 | |
| その他 | 36 | 42 |
| 未回答 | 17 | 53 |
| 計 | 487 | 605 |

※R7より、利用目的の項目を変更しました。

マイナンバーカードに関する来庁が一番多く、50%を占めています。

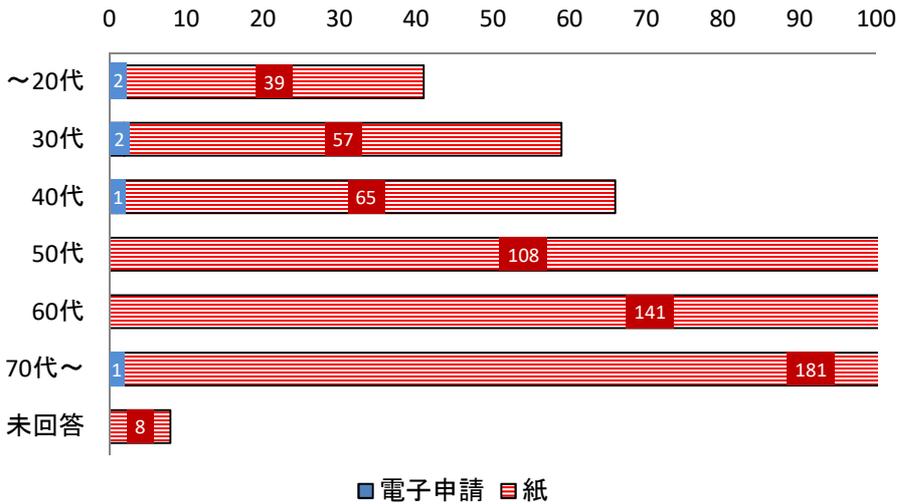


(単位:人)

| 時間帯 | R6 | R7 |
|-------|-----|-----|
| 午前8時 | 12 | 5 |
| 午前9時 | 55 | 79 |
| 午前10時 | 83 | 102 |
| 午前11時 | 58 | 81 |
| 午後0時 | 24 | 56 |
| 午後1時 | 37 | 64 |
| 午後2時 | 40 | 68 |
| 午後3時 | 53 | 54 |
| 午後4時 | 44 | 47 |
| 午後5時 | 6 | 11 |
| 未回答 | 49 | 38 |
| 計 | 461 | 605 |

昨年と同様、全体的に、午前10時台の来庁者が多い傾向です。

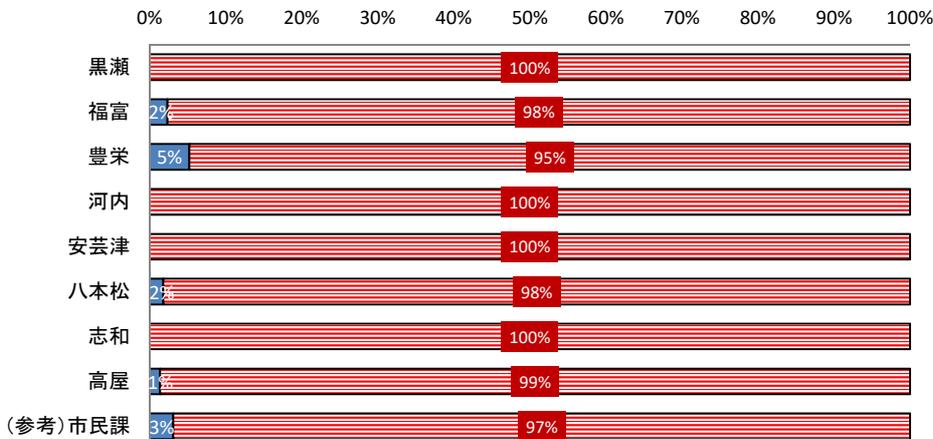
回答方法



(単位:人)

| 回答方法 | 紙 | 電子申請 |
|------|-----|------|
| ~20代 | 39 | 2 |
| 30代 | 57 | 2 |
| 40代 | 65 | 1 |
| 50代 | 108 | 0 |
| 60代 | 141 | 0 |
| 70代~ | 181 | 1 |
| 未回答 | 8 | 0 |
| 計 | 599 | 6 |

どの年代でもほとんどが紙での回答となりました。



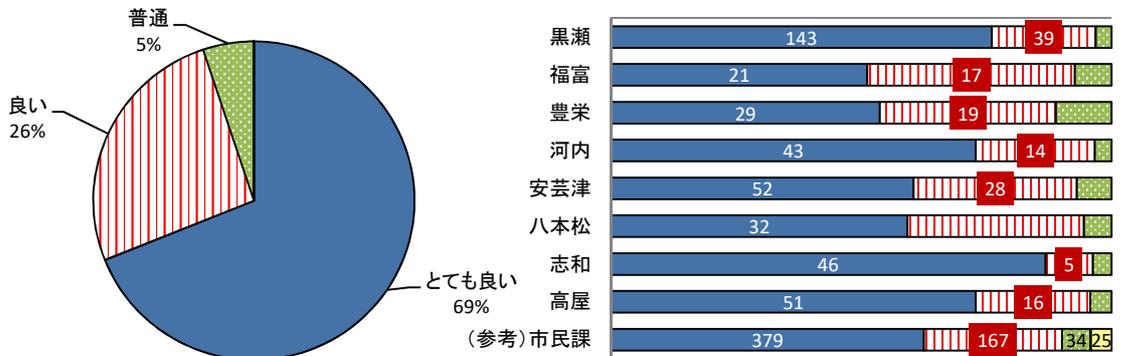
5 アンケート結果の概要

※市民課分は、参考値として支所・出張所別グラフに入れていますが、市民課の回答件数は、円グラフには含まれていません。
 ※支所・出張所別のグラフについては、「普通」「悪い」「とても悪い」「未回答」で10件以下の数値の表記を省略

■窓口の印象

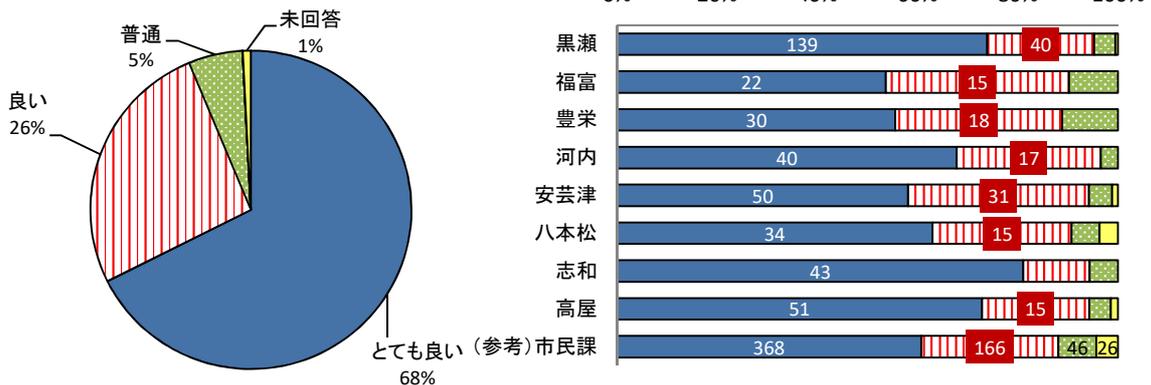
設問: 窓口での対応など、どのように感じましたか。

(1) 職員のあいさつ、言葉づかい



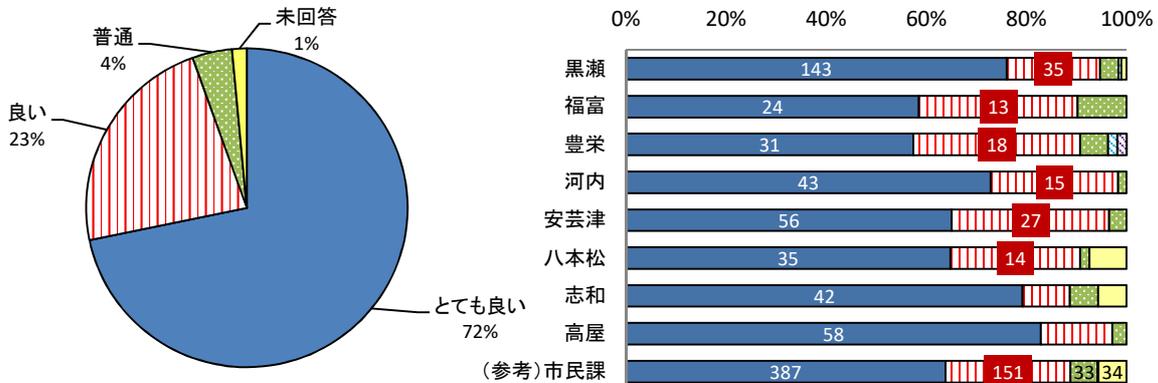
「とても良い」と「良い」の合計が95%と高い評価をいただきました。「気持ちよくあいさつしてもらえた」、「笑顔で言葉使いも丁寧」というご意見をいただいています。

(2) 職員の服装・身だしなみ



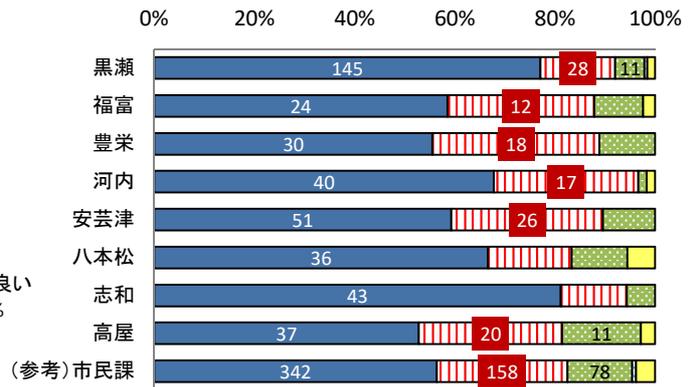
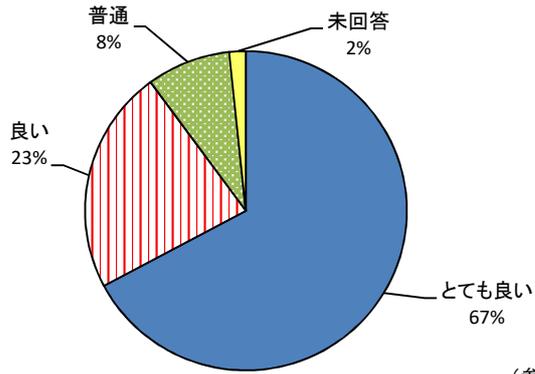
「とても良い」「良い」の合計が94%と高い評価をいただきました。「清潔感があり良い」、「きちんとされています」というご意見をいただいています。

(3) 窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ



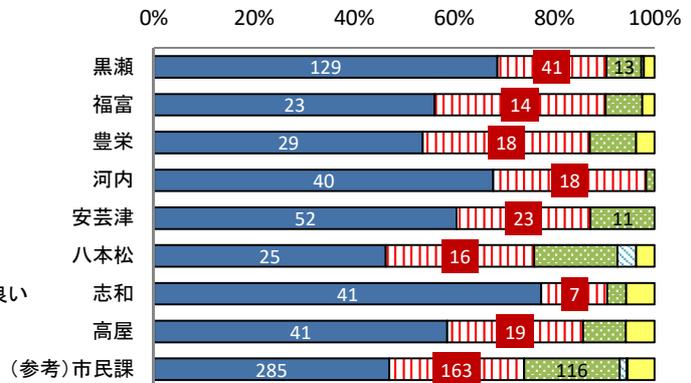
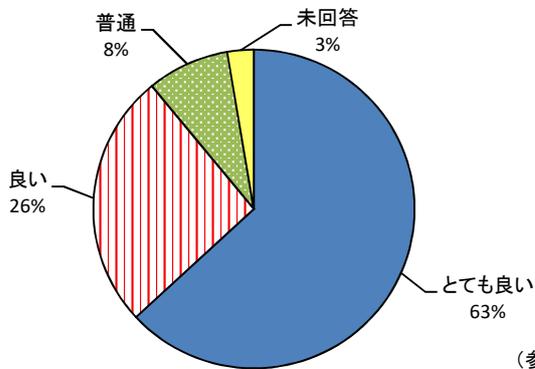
「とても良い」と「良い」の合計が95%と高い評価をいただきました。

(4)受付場所のわかりやすさ



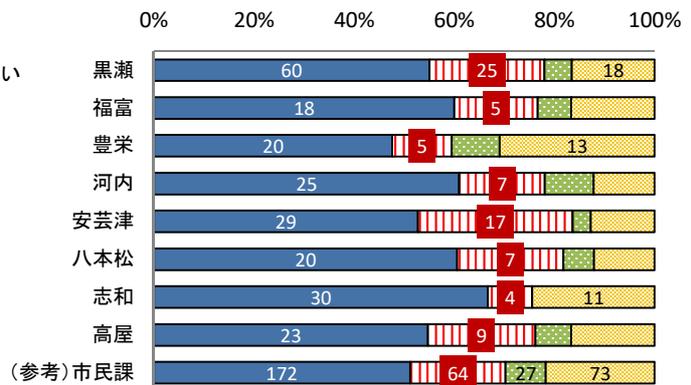
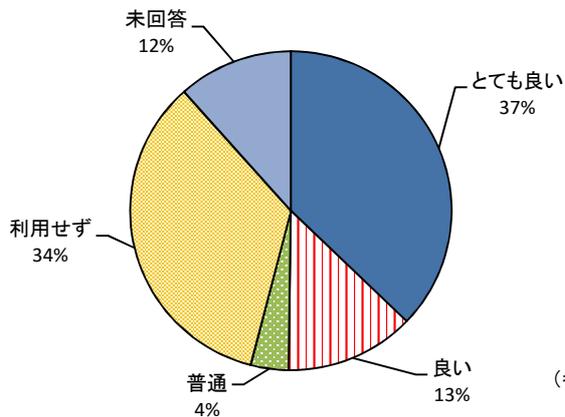
全体では、「とても良い」と「良い」の合計が90%となりました。

(5)待合場所の快適さ



「とても良い」と答えた方は他の質問と比較するとやや低い傾向にあります。「広くて良い」(黒瀬)、「整理整頓されている」(高屋)という声をいただいた一方、「席がすくない」(八本松)、「ちょっと寒い」(黒瀬)というご意見がありました。

(6)「書かない窓口(職員が来庁者に聴き取りしながら申請書を作成するサービス)」の満足度



支所・出張所では令和6年9月2日より「書かない窓口」を導入しました。「利用していない」、「未回答」を除く回答のうち「とても良い」、「良い」と回答した方の割合は全体で90%を超えており、高い評価をいただいています。利用された方からは、「わかりやすくて助かりました」、「これを書いたらいいのかと悩まなくなった」といったご意見がありました。

6 窓口サービス満足度調査

※市民課分は、参考値として支所・出張所別グラフに入れていますが、市民課の回答件数は、「合計」欄には含まれていません。

※このページの市民課の満足度等の数値は、「市民課窓口アンケート」より質問項目が1項目少ないため、集計結果が異なります。

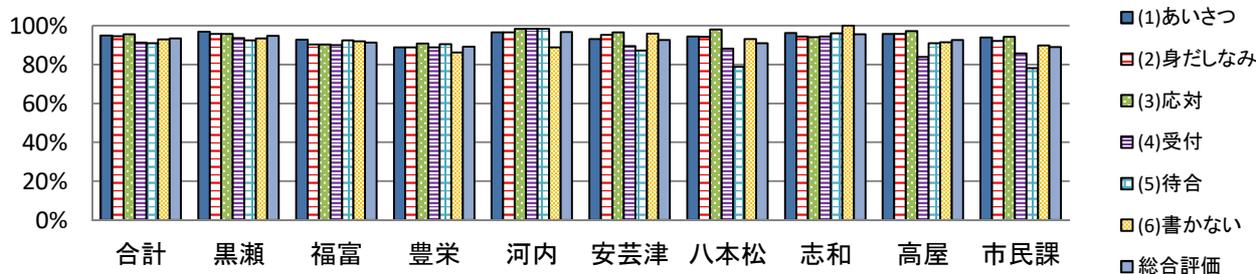
窓口サービス向上取り組みの目標及び成果を数値で表すために、アンケート結果を「お客様満足度」、「お客様満足度指数」で表しました。

各設問について、「とても良い」及び「良い」の評価を「満足度」とし、また、5段階評価を点数化して平均したものを「満足度指数」として集計し、全体の平均値を総合評価として表しました。

お客様満足度

(参考)

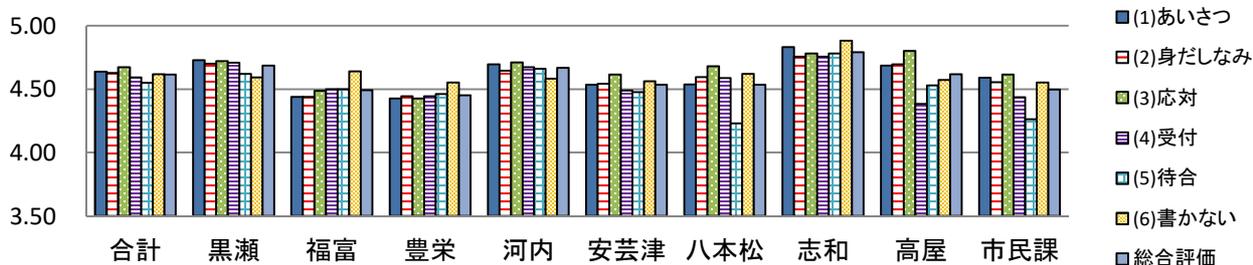
| | 合計 | 黒瀬 | 福富 | 豊栄 | 河内 | 安芸津 | 八本松 | 志和 | 高屋 | 市民課 |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| (1)あいさつ | 95% | 97% | 93% | 89% | 97% | 93% | 94% | 96% | 96% | 94% |
| (2)身だしなみ | 95% | 96% | 90% | 89% | 97% | 95% | 94% | 94% | 96% | 92% |
| (3)応対 | 95% | 96% | 90% | 91% | 98% | 97% | 98% | 94% | 97% | 94% |
| (4)受付 | 91% | 94% | 90% | 89% | 98% | 90% | 88% | 94% | 84% | 86% |
| (5)待合 | 91% | 92% | 93% | 90% | 98% | 87% | 79% | 96% | 91% | 78% |
| (6)書かない | 93% | 93% | 92% | 86% | 89% | 96% | 93% | 100% | 91% | 90% |
| 総合評価 | 93% | 95% | 91% | 89% | 97% | 93% | 91% | 96% | 93% | 89% |



お客様満足度指数

(参考)

| | 合計 | 黒瀬 | 福富 | 豊栄 | 河内 | 安芸津 | 八本松 | 志和 | 高屋 | 市民課 |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| (1)あいさつ | 4.64 | 4.73 | 4.44 | 4.43 | 4.69 | 4.53 | 4.54 | 4.83 | 4.69 | 4.59 |
| (2)身だしなみ | 4.63 | 4.70 | 4.44 | 4.44 | 4.64 | 4.54 | 4.60 | 4.75 | 4.70 | 4.56 |
| (3)応対 | 4.67 | 4.72 | 4.49 | 4.43 | 4.71 | 4.62 | 4.68 | 4.78 | 4.80 | 4.62 |
| (4)受付 | 4.59 | 4.71 | 4.50 | 4.44 | 4.67 | 4.49 | 4.59 | 4.75 | 4.38 | 4.44 |
| (5)待合 | 4.55 | 4.62 | 4.50 | 4.46 | 4.66 | 4.48 | 4.23 | 4.78 | 4.53 | 4.26 |
| (6)書かない | 4.62 | 4.59 | 4.64 | 4.55 | 4.58 | 4.56 | 4.62 | 4.88 | 4.57 | 4.55 |
| 総合評価 | 4.62 | 4.69 | 4.49 | 4.45 | 4.67 | 4.53 | 4.53 | 4.79 | 4.62 | 4.50 |

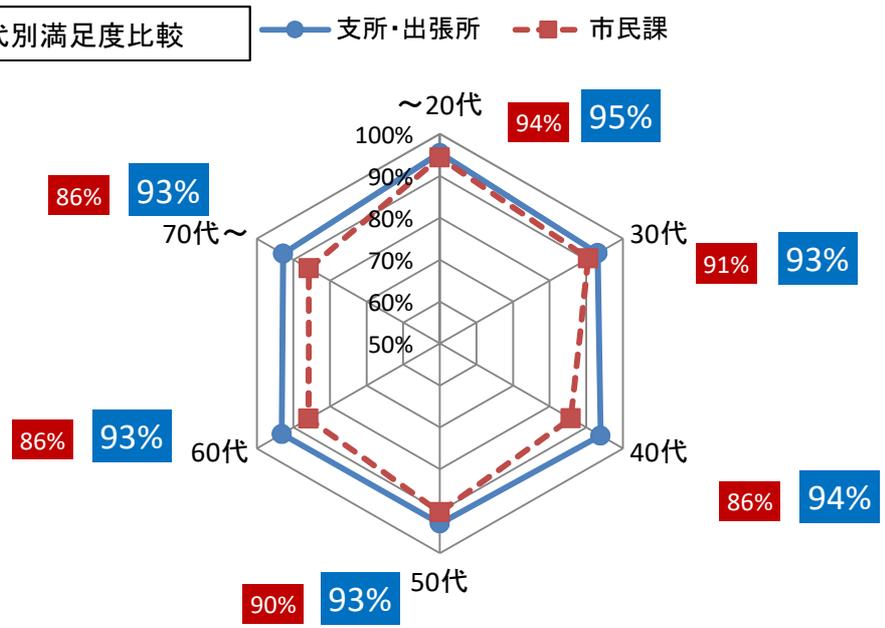


全体では、満足度93%、満足度指数4.62と高い満足度という結果となりました。特に志和出張所、黒瀬支所、河内支所の満足度指数が高く、多くの支所・出張所で市民課を上回る満足度指数となっています。

※お客様満足度は、「とても良い」及び「良い」の回答数を回答総数(「対応されていない」、未回答を除く)で除したもの

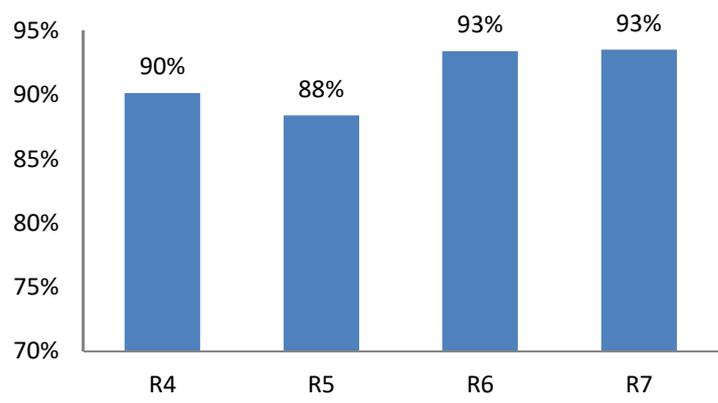
※お客様満足度指数は、「とても良い」5点、「良い」4点、「普通」3点、「悪い」2点、「とても悪い」1点として算出したものを、回答総数(未回答を除く)で除したもの

年代別満足度比較

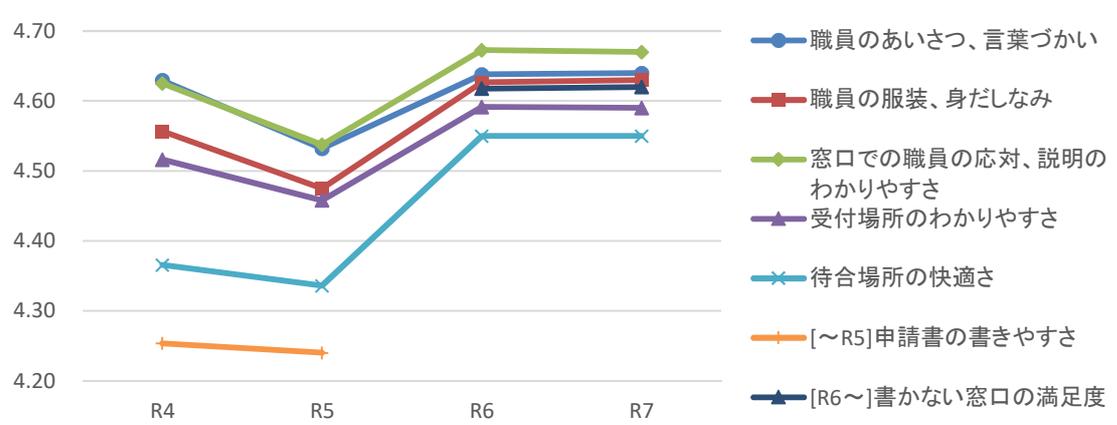


全ての年代で、市民課より高い評価をいただきました。地域に寄り添ったきめ細やかなサービスが提供できているようです。

総合評価の満足度の経年変化



設問ごとの満足度指数の経年変化

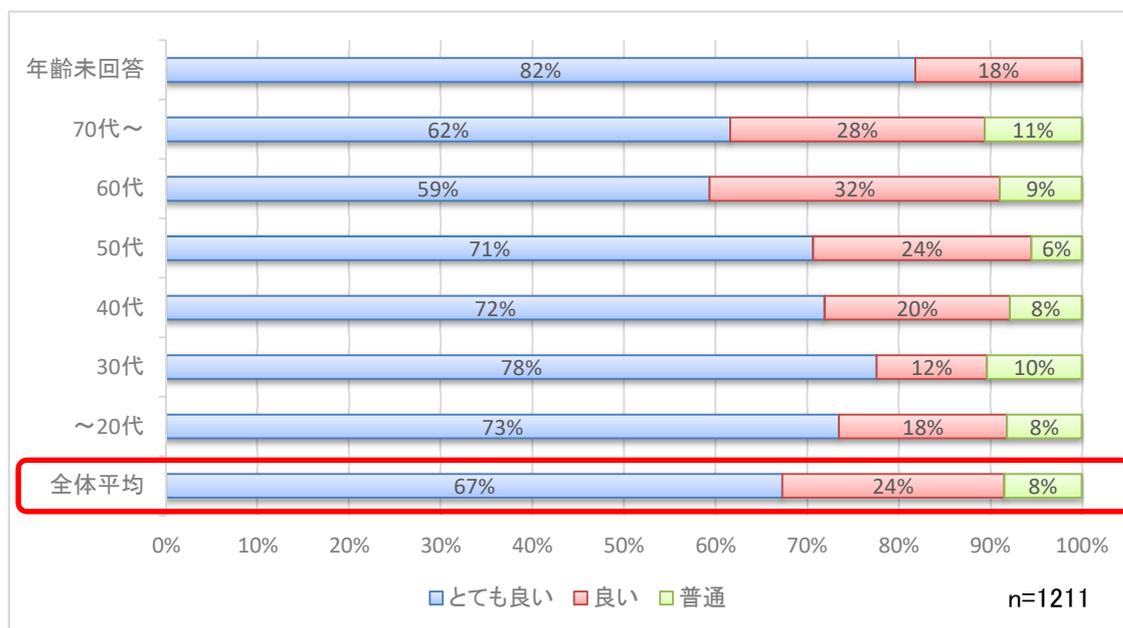


昨年と同様、満足度は93%で高い結果となりました。また、設問ごとの満足度指数はR6と大きな変化はなかったものの、総じて高い評価となりました。

■ 「書かない窓口」について（市民課・支所・出張所アンケートまとめ）

市民課では令和6年3月8日（金）、各支所・出張所では同年9月2日（月）より、「書かない窓口」を導入しました。来庁者は手続き毎に申請書を記入する必要がなく、職員が聴き取りを行いながら申請書を作成するサービスです。

導入後の満足度や、実際に利用された感想をアンケートで回答いただきました。



市民課と各支所・出張所でいただいた回答のうち、「利用していない」及び未回答を除いた年齢毎の内訳です。「とても良い」、「良い」と感じた方がどの年代でも多く、全体平均で91%となりました。

「書かない窓口」について、アンケートでいただいたご意見（原文まま）を掲載します。

【肯定的な意見】

- ・書き間違いをしなくて焦らず良いと思う
- ・分りやすい
- ・手間が省けて良い
- ・時間が短縮できて良い
- ・早いから良い
- ・便利がすごくいい。
- ・庁舎内が静かである良い
- ・どの紙を使うか聞かなくてよい。
- ・どれを書いたらいいのかと悩まなくなった。

【否定的な意見】

- ・待つ人が多いのにおどろいた
- ・今回は特に聞かれなかったが、以前抄本を取りに来た時、いろいろ個人情報を聞かれ口頭で回答した。回りに他の来庁者がいた場合、良いのか？と思った。

満足度やいただいたご意見によると、概ね高い評価をいただいています。一方で、待ち時間や個人情報の聴き取りという点でご意見もいただいておりますので、引き続き窓口業務の改善に取り組んでまいります。

7 市民課木曜延長窓口の周知度調査

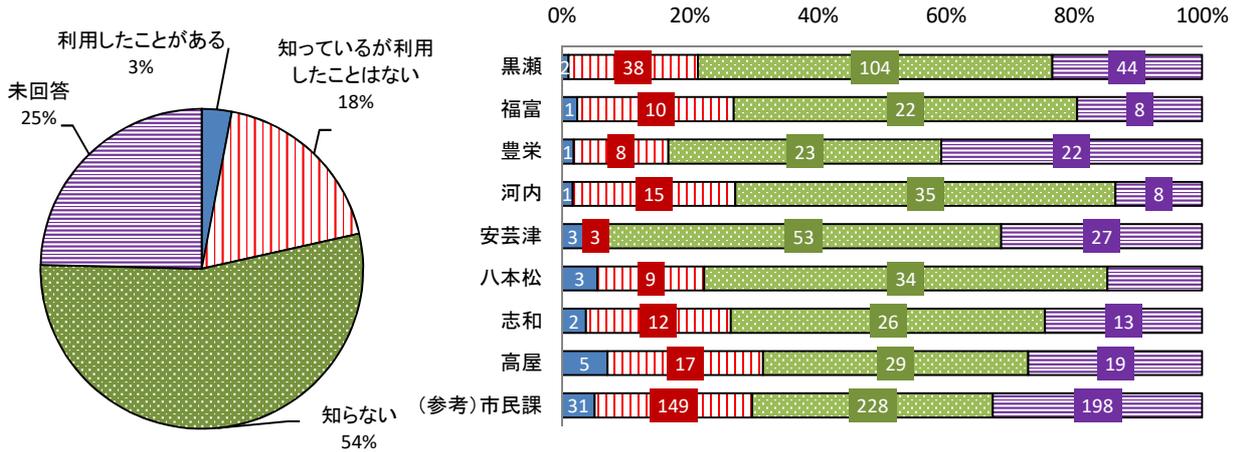
※市民課分は、参考値として支所・出張所別グラフに入れていますが、市民課の回答件数は、円グラフ及び年齢別の棒グラフには含まれていません。

市民課では、平成22年10月から木曜延長を実施しており、現在は第1・第3木曜日（祝日を除く）の19時まで窓口の開庁時間延長を行っています。

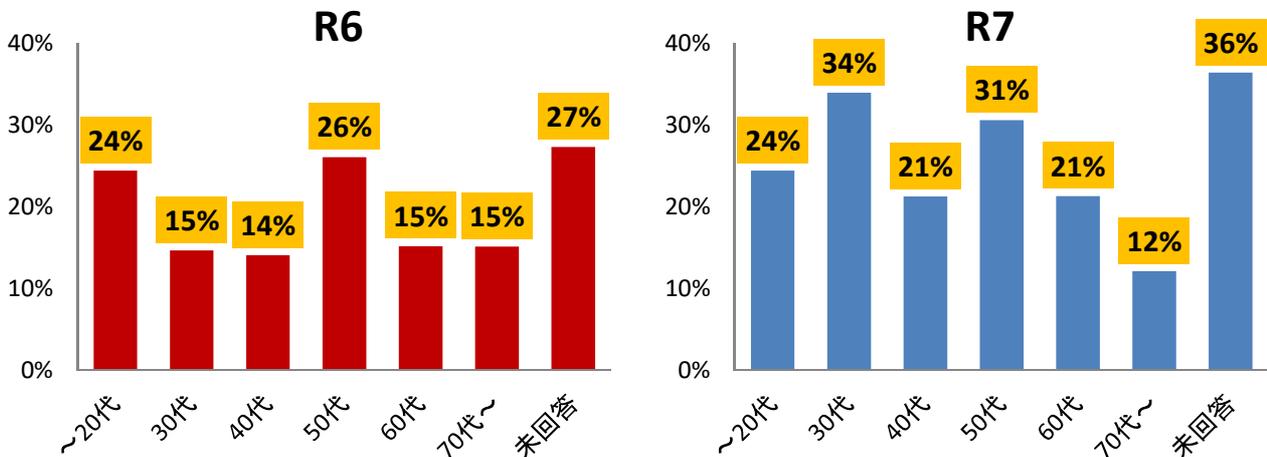
開始から15年以上が経過していますが、市民の皆様にとどのくらい知られているかを調査しました。

■市民課窓口時間延長について

設問：第1第3木曜日、本庁市民課の窓口が19時まで開いているのをご存じですか。



年代別の周知度



※周知度は、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」の合計の割合

アンケート対象者が支所・出張所利用者ということもあり、市民課回答と比較して、「利用したことがある」と回答した人が昨年と同様に3%と少ない結果となりました。木曜延長に関しては、ホームページ、広報紙、SNS、FMラジオ等で周知を図っていますが、昨年と同様に半数以上の方が「知らない」と回答されています。周知度は年々高くなってきていますが、今後より市民の方に利用いただけるように一層の周知を図っていきます。

8 市民課日曜休日受付の周知度調査

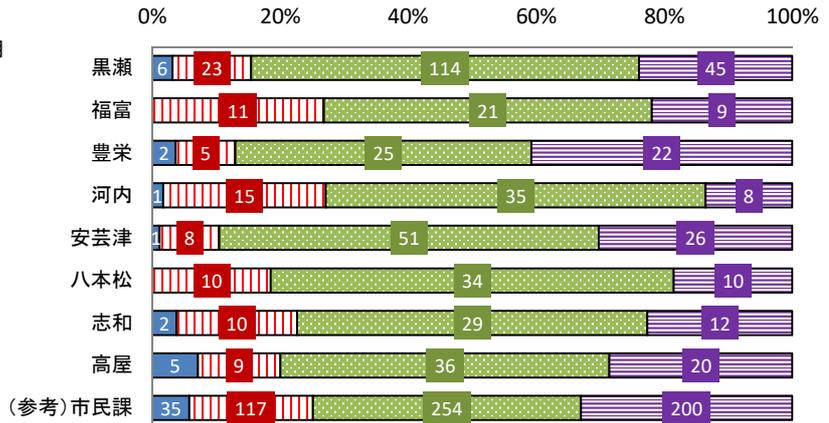
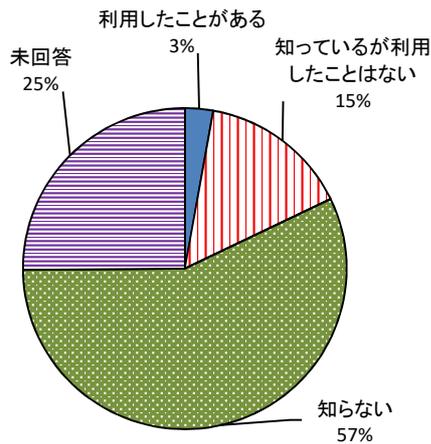
※市民課分は、参考値として支所・出張所別グラフに入っていますが、市民課の回答件数は、円グラフ及び年齢別の棒グラフには含まれていません。

市民課では、平成25年4月から日曜開庁を実施しており、現在は第2・第4日曜日の9時から12時まで、平日に来庁することができない方を中心に、多数の来庁者にご利用いただいております。

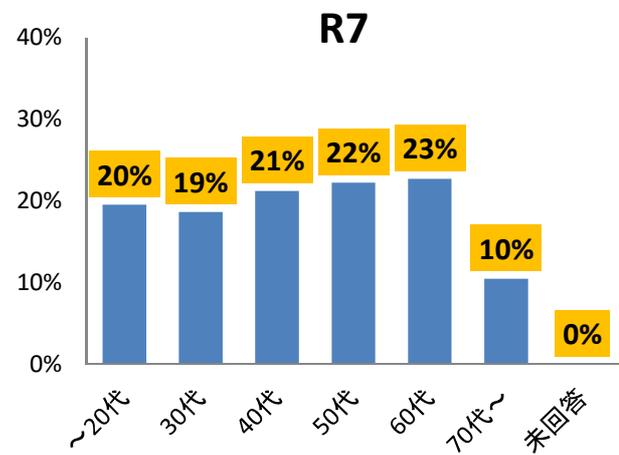
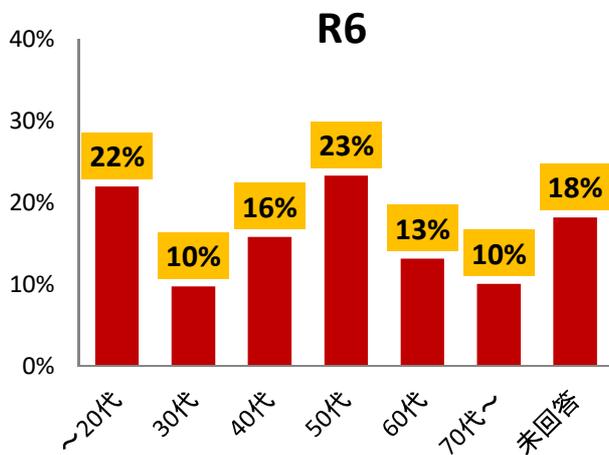
開始から10年以上が経過しており、市民の皆様にとどのくらい知られているかを調査しました。

■市民課日曜休日受付について

設問：第2第4日曜日、本庁市民課の窓口が9時から12時まで開いているのをご存じですか。



年代別の周知度



※周知度は、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」の合計の割合

木曜延長と同様、市民課の周知度と比較して低い結果となりました。

9 マイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスについて

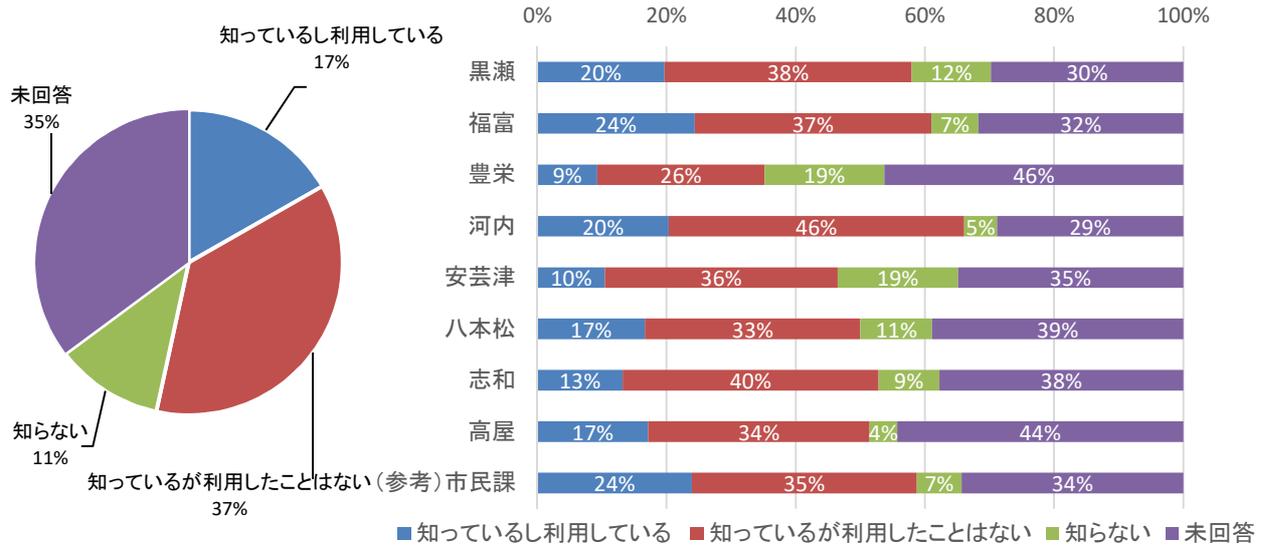
東広島市では、平成28年7月から、全国のコンビニエンスストア(以下、コンビニ)でマイナンバーカードを使って「住民票の写し」などの各種証明書の発行ができるサービスを開始しました。

また、令和7年4月1日から、コンビニ交付における全ての証明発行手数料を100円減額しています。

このサービスを市民の皆様が利用していない理由を調査しました。

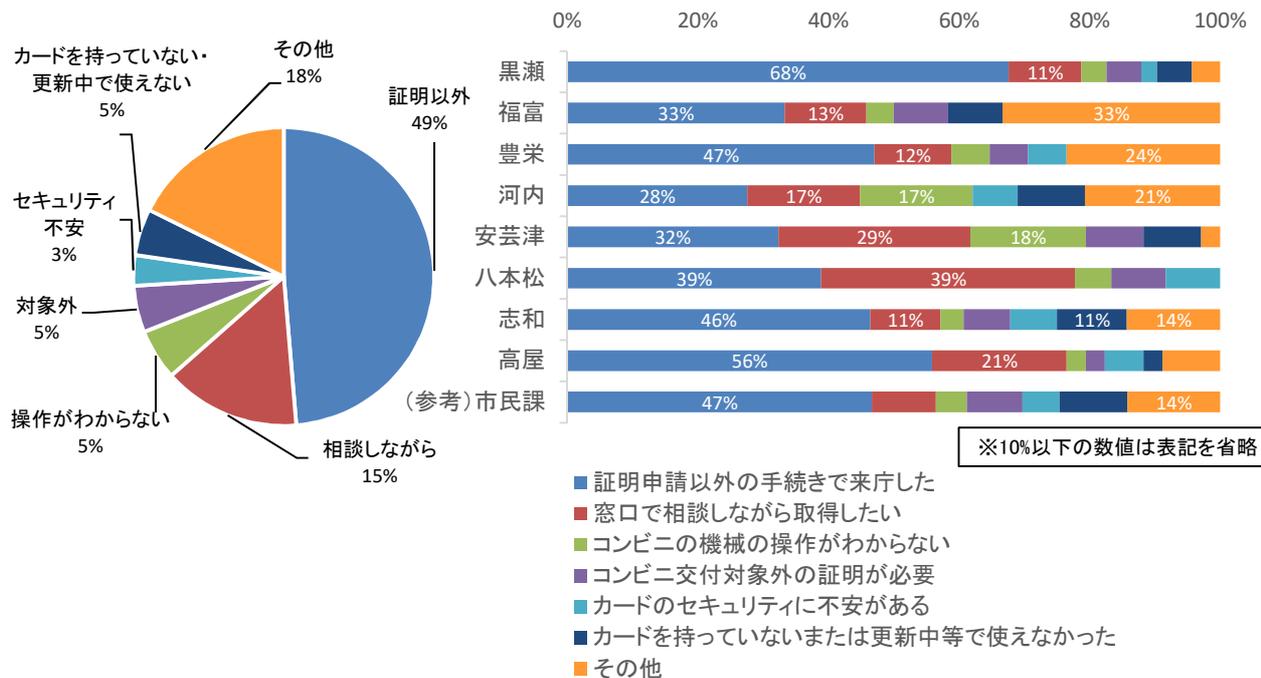
■ マイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスの利用意向

設問:コンビニでマイナンバーカードを使って住民票の写し等が取得できるのをご存じですか。



コンビニ交付サービスの存在は54%の方が既にご存じでした。

設問:本日、コンビニ交付ではなく窓口を利用した理由は何ですか。



10 アンケートの自由回答について

各支所・出張所の窓口に関する貴重なご意見を数多くいただきました。
 これらのご意見につきましては、窓口サービス向上や改善に活かしていきたいと考えております。

| (1)職員のあいさつ、言葉づかい | | |
|------------------|-------|-----------------------------|
| 来庁窓口 | 選択 | コメント |
| 黒瀬 | とても良い | 感じ良かった |
| | とても良い | 話し方も丁寧でとても良いです。(笑顔でした) |
| | とても良い | 接しやすく話しやすかった |
| | とても良い | 感じよく対応して頂きました。 |
| | とても良い | 入ったときにどの用件かきいてくれてスムーズな対応だった |
| | とても良い | 笑顔 |
| | とても良い | わからない事をしっかりおしえてくれた。 |
| 福富 | とても良い | 聞きとりやすい |
| 安芸津 | とても良い | とても丁寧でした。ありがとうございました |
| | とても良い | 丁寧です |
| 八本松 | とても良い | ていねい |
| 志和 | とても良い | しんせつ |
| | とても良い | いつもていねいでありがたいです。 |
| | とても良い | 親しみやすい |
| | とても良い | はきはきしています。 |
| 高屋 | とても良い | 聞き取りやすかった |
| | とても良い | ていねいに教えてくれた |
| | とても良い | 終始おだやか |
| | とても良い | 落ち着いて話が出来て、安心しました。 |

| (2)職員の服装、身だしなみ | | |
|----------------|-------|----------------|
| 来庁窓口 | 選択 | コメント |
| 黒瀬 | とても良い | おちついた感じ |
| | とても良い | 清潔そうです |
| | とても良い | 気になる点はなかった。 |
| | とても良い | 清潔感があって良いです |
| | とても良い | 職場に合ってそうな服装だった |
| | とても良い | きちんとされています |
| | 良い | 清潔感があり良い |
| 福富 | とても良い | 特に不快感もなかった |
| 八本松 | 良い | 清潔そうでいい |
| 志和 | とても良い | 清潔 |
| 高屋 | とても良い | 清潔感あり |
| | とても良い | 普通で圧迫感がなくて良かった |
| | とても良い | 問題なし |

| (3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ | | |
|------------------------|-------|--|
| 来庁窓口 | 選択 | コメント |
| 黒瀬 | とても良い | 何度も写真をとり直して下さり、やさしく接して下さった |
| | とても良い | 順序だてて分かりやすかったです。 |
| | とても良い | 分かりやすく丁寧に説明してくれた |
| | とても良い | ていねいでした。 |
| | とても良い | 声をかけてくださりとてもたすかりました。 |
| | 良い | 職員交代など、しっかり説明されて良い |
| | 悪い | 印象が悪い。番号札をとるよういわれてとったのに不足したものがあつたのか「それはちがう」と言われた。段取りがわるい。 |
| 福富 | とても良い | ていねいで分かやすい |
| | とても良い | 急であつたのに良かった |
| 豊栄 | とても悪い | 確実に市役所で転出届を紙で出したのにマイナカードでしていると言われた。そもそも転出届の際何ももらってない。市役所側の不手際では？マイナカードの更新でも後で自分でやると言ったのに、家にいた私が呼び出された。役所側の都合だと感じた。 |
| 八本松 | とても良い | わかりやすい |
| | とても良い | 明るく迅速に対応していただきました |
| | とても良い | 分かりやすかった |
| 志和 | とても良い | 分かりやすい |
| | とても良い | ほんとにやさしくて何も言う事はない |
| | とても良い | 親切、ていねいでした。 |
| 高屋 | とても良い | ゆっくりとした口調で伝えてもらえる。 |
| | とても良い | ゆっくりと分かりやすく説明してくれた |
| | とても良い | 説明が非常にていねい |
| | とても良い | 記入用紙がわからずにいたら声をかけてもらえた |
| | とても良い | 丁寧で分かり易い |
| | とても良い | ていねいで分かりやすかった。 |

| (4)受付場所のわかりやすさ | | |
|----------------|-------|-----------------------|
| 来庁窓口 | 選択 | コメント |
| 黒瀬 | とても良い | 入口すぐだったので |
| | とても良い | 大きくあつて見やすかった。 |
| | とても良い | わかりやすく、大きく示してあつた。 |
| | とても良い | マイナンバー手続窓口が入口にあり分かり易い |
| | とても良い | 入口すぐだったので分かりやすかった。 |
| | とても良い | 入口にたて札があるところ。 |
| | とても良い | 目印が分かりやすかった |
| | 良い | 初めてだったため |
| | 良い | 支所に入ってすぐでわかりやすい |
| 福富 | とても良い | 毎日、来ているので |
| 志和 | とても良い | 分かりやすい |
| | 良い | よくみてくださいました。 |
| 高屋 | とても良い | 正面でわかりやすい |
| | とても良い | 職員さんの対応が非常にいいです。 |

| (5)待合場所の快適さ | | |
|-------------|-------|---------------------|
| 来庁窓口 | 選択 | コメント |
| 黒瀬 | とても良い | 静か |
| | とても良い | 広くて良い |
| | とても良い | 椅子が空いていた |
| | 普通 | わりと狭いです。 |
| | 普通 | ちょっと寒い |
| 福富 | とても良い | 待ち時間はなかった。 |
| 豊栄 | とても良い | きれいにしている |
| 八本松 | とても良い | TVも真正面で見やすい |
| | 悪い | 席が少ない |
| 志和 | とても良い | よい |
| | とても良い | パンフレットも充実していて分りやすい。 |
| | 良い | きれい |
| 高屋 | とても良い | 整理整頓されている |
| | 良い | 明るくて良いと思う |

| (6)「書かない窓口(職員が来庁者に聴き取りしながら申請書を作成するサービス)」の満足度 | | |
|--|-------|--|
| 来庁窓口 | 選択 | コメント |
| 黒瀬 | とても良い | 優しく接して下さいましたありがとうございます |
| | とても良い | 早く手続きできました。 |
| 福富 | とても良い | 今まで書いていたことを思えばよい |
| | とても良い | しっかり説明して下さいました |
| 河内 | 普通 | 今回は特に聞かれなかったが、以前抄本を取りに来た時、いろいろ個人情報を聞かれ口頭で回答した。回りに他の来庁者がいた場合、良いのか?と思った。 |
| 安芸津 | とても良い | わかりやすくて助かりました。 |
| 八本松 | とても良い | 口頭案内なのでわかりやすい |
| 志和 | 良い | 老眼が進み助かりました |
| 高屋 | とても良い | どの紙を使うか聞かなくてよい。 |
| | とても良い | どれを書いたらいいのかと悩まなくなった。 |

| その他自由記載欄にご記入いただいたご意見 | |
|----------------------|---|
| コメント | |
| 黒瀬 | わかりやすくスムーズに終了してとてもよかった、思ったより早く終わって満足です。とても良い |
| | ①マイナンバーのパスワード入力時、画面や暗証番号の書いた紙が見える位置に後続の人が来られた。もっとかくりして見えない様にしてほしい。②職員が離席する時、パスワード書かれた面を上にした。職員からみて机の左側(ついでなく人から見える場所)におかれてた。パスワードの扱いはもっと気をつけた方がいいと思う。 |
| | マイナンバー専用窓口を設定してはどうか 入口では人の出入りが気になる |
| | 玄関前の駐車場における台数が少ないように思います |
| 福富 | 急に来たのに良い対応であった。 |
| | 難聴の為もう少し大きな声で対応してもらいたい。 |
| 豊栄 | 窓口に来させて頂いたら安心致します。 |
| | 先客が数人いて待たされた。以前来た時も職員が2人しかいなくて忙しそうだった。支所の職員を増やすべきでは？ |
| 河内 | 河内支所の皆さんの対応がとてもやさしくて行きたいと思えるので来所します。 |
| 安芸津 | ていねいに対応して頂き、ありがとうございました。 |
| 八本松 | とても便利が良いので助かります！ |
| 志和 | いつ来てもどこも親切でていねいです。 |
| 高屋 | 何時も丁寧におしえていただいております。ありがとうございます。 |
| | 高屋出張所も19時まで開いたらいいと思う。 |
| | 市役所でしているゴミの収集はなにがあるのか知っていたら持って来れたなあと思った。市役所の時間延長も知らなかった。 |

その他にも貴重なご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見は、各支所・出張所に周知し、より快適にご利用いただけるよう、職員一同改善に努めてまいります。

11 今後に向けて

今回のアンケート調査で明らかになった課題について、今後のサービス向上や改善に活かせるよう、具体的な改善案を検討しました。

さらなるお客様満足度の向上を目指して、業務の見直しを行うとともに、継続的に職員研修や接遇研修を実施し、業務の改善に努めてまいります。

■ 窓口の改善点、要望などがございましたら、ご自由に記入してください。

| 問題点 | 改善案 |
|---|--|
| マイナンバーのパスワード入力時、画面や暗証番号の書いた紙が見える位置に後続の人が来られた。 | プライバシーが守られる距離の確保を徹底するとともに、案内表示や仕切りの配置など、覗き見防止の環境づくりに努めてまいります。 |
| 職員が離席する時、パスワードが書かれた面を上にしていました。また、人から見える場所に置かれていた。 | 離席時や保管方法を含め、改めて情報管理意識の向上と適切な取り扱いを徹底してまいります。 |
| 個人情報を知られ口頭で回答したが、周りに他の来庁者がいた場合、良いのか。 | 個人情報を扱う際の声量や場所に配慮し、市民の皆様に安心してご利用いただけるよう、より良い接遇と環境づくりに努めてまいります。 |

その他にも貴重なご意見をいただきありがとうございます。より快適にご利用いただけるよう、職員一同改善に努めてまいります。

また、市民課以外の窓口に対するご意見につきましては掲載を省略し、関係部局へお伝えします。

12 まとめ

○支所・出張所来庁者を対象としたアンケートについて

支所・出張所来庁者を対象としたアンケートは、令和3年度に初めて実施し、今回で5回目となります。

令和7年度の反省点として、期間内に集計数が50件に満たない支所がありました。定期的に進捗の確認を行い、より多くアンケートが回収できるように努めていきたいと考えています。

○窓口サービスの満足度について

支所・出張所全体で93%の満足度となり、昨年に引き続き高い結果となりました。

「いつも気持ちよく対応していただいています」、「わかりやすくスムーズに終了してとてもよかった」といったご意見をいただき、改めて地域に根差した支所・出張所の存在意義を職員も再確認できました。

一方で、「少し寒い」、「玄関前の駐車場における台数が少ない」、「窓口が入口に近く人の出入りが気になる」といったご意見もありました。施設の環境整備について、庁内関係課と課題を共有し、検討してまいります。

○今後の取り組み

令和6年度から始まった「書かない窓口」や、令和7年度から「マイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスについて、証明書発行手数料を一律100円減額する」など、東広島市では新しい取り組みを行っています。

このアンケートの結果から、こうした新しい取り組みの効果を検証し、市民の皆様への周知や運営方法の改善に取り組んでまいります。

アンケートで回答いただいたご意見の中には、職員に向けたお礼のメッセージや感謝の気持ちを記したもの、心温まる内容のものが数多く見られました。全てのご意見は職員全員で共有し、より良い対応の糧といたします。

アンケートへのご回答にご協力いただいた全ての方に感謝申し上げます。

資料編

市民に配布した窓口アンケート用紙

【紙の様式】表面の質問事項

|  東広島市役所 安芸津支所 窓口アンケート |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------|--|--|--|--|--|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------|--|--|--|--|--|-----------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------|--|--|--|--|--|---------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------|--|--|--|--|--|------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------|--|--|--|--|--|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|--|--|--|--|--|------|--|--|--|--|--|
| <p>窓口サービス向上の参考とさせていただくため、アンケートを実施しています。お忙しいところ恐れ入りますが、ご協力をお願いいたします。所要時間は約2分です。</p> | | スマートフォンで QRコードを読み取っ ても回答できます | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. お客様ご自身について、あてはまるものを○で囲んでください。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ① 年 齢 層【 ~20代・30代・40代・50代・60代・70代~ 】 ② お 住 まい【 西条・八本松・志和・高屋・黒瀬・福富・豊栄・河内・安芸津・東広島市外 】 ③ 主な来庁目的【 証明申請・住所変更・戸籍届出・マイナンバーカード・その他（ ） 】 ④ 来 庁 日 時【 月 日 時 頃 】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. 窓口での対応など、どのように感じましたか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 10%;">A とても良い</th> <th style="width: 10%;">B 良い</th> <th style="width: 10%;">C 普通</th> <th style="width: 10%;">D 悪い</th> <th style="width: 10%;">E とても悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">① 職員のあいさつ、言葉づかい</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> A</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> B</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> C</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> D</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> E</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">※理由:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">② 職員の服装、身だしなみ <small>※ネクタイや上着の省略、セーターやカーディガン等の動きやすい服装での勤務を可としています</small></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> A</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> B</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> C</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> D</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> E</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">※理由:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">③ 窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> A</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> B</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> C</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> D</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> E</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">※理由:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">④ 受付場所のわかりやすさ</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> A</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> B</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> C</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> D</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> E</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">※理由:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">⑤ 待合場所の快適さ</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> A</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> B</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> C</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> D</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> E</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">※理由:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">⑥ 「書かない窓口（※）」の満足度 <small>※職員が申請書や届出書の作成を支援することで、お客様の時間と手間を軽減しています</small></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> A</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> B</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> C</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> D</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> E</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> 利用していない </td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">※理由:</td> </tr> </tbody> </table> | | A とても良い | B 良い | C 普通 | D 悪い | E とても悪い | ① 職員のあいさつ、言葉づかい | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | ※理由: | | | | | | ② 職員の服装、身だしなみ <small>※ネクタイや上着の省略、セーターやカーディガン等の動きやすい服装での勤務を可としています</small> | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | ※理由: | | | | | | ③ 窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | ※理由: | | | | | | ④ 受付場所のわかりやすさ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | ※理由: | | | | | | ⑤ 待合場所の快適さ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | ※理由: | | | | | | ⑥ 「書かない窓口（※）」の満足度 <small>※職員が申請書や届出書の作成を支援することで、お客様の時間と手間を軽減しています</small> | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> 利用していない | | | | | | ※理由: | | | | | |
| | A とても良い | B 良い | C 普通 | D 悪い | E とても悪い | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ① 職員のあいさつ、言葉づかい | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※理由: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ② 職員の服装、身だしなみ <small>※ネクタイや上着の省略、セーターやカーディガン等の動きやすい服装での勤務を可としています</small> | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※理由: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ③ 窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※理由: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ④ 受付場所のわかりやすさ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※理由: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ⑤ 待合場所の快適さ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※理由: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ⑥ 「書かない窓口（※）」の満足度 <small>※職員が申請書や届出書の作成を支援することで、お客様の時間と手間を軽減しています</small> | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 利用していない | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※理由: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 裏面に続く ➡ </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

全体合計

※「全体合計」には、来庁窓口の回答がなかった件数も含めているため、各支所・出張所の合計と一致しません。

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|-------|
| とても良い | 417 | 409 | 432 | 406 | 380 | 225 | 2,269 |
| 良い | 157 | 158 | 137 | 137 | 156 | 79 | 824 |
| 普通 | 31 | 33 | 24 | 51 | 50 | 23 | 212 |
| 悪い | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 5 |
| とても悪い | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 未回答 | 0 | 5 | 9 | 10 | 16 | 278 | 318 |
| 計 | 605 | 605 | 605 | 605 | 605 | 605 | 3,630 |

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 満足度 | 95% | 95% | 95% | 91% | 91% | 93% | 93% |
| 満足度指数 | 4.64 | 4.63 | 4.67 | 4.59 | 4.55 | 4.62 | 4.62 |

黒瀬支所

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|-------|
| とても良い | 143 | 139 | 143 | 145 | 129 | 60 | 759 |
| 良い | 39 | 40 | 35 | 28 | 41 | 25 | 208 |
| 普通 | 6 | 8 | 7 | 11 | 13 | 6 | 51 |
| 悪い | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| とても悪い | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 未回答 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 97 | 107 |
| 計 | 188 | 188 | 188 | 188 | 188 | 188 | 1,128 |

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 満足度 | 97% | 96% | 96% | 94% | 92% | 93% | 95% |
| 満足度指数 | 4.73 | 4.70 | 4.72 | 4.71 | 4.62 | 4.59 | 4.69 |

福富支所

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|-----|
| とても良い | 21 | 22 | 24 | 24 | 23 | 18 | 132 |
| 良い | 17 | 15 | 13 | 12 | 14 | 5 | 76 |
| 普通 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 20 |
| 悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| とても悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 未回答 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 16 | 18 |
| 計 | 41 | 41 | 41 | 41 | 41 | 41 | 246 |

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 満足度 | 93% | 90% | 90% | 90% | 93% | 92% | 91% |
| 満足度指数 | 4.44 | 4.44 | 4.49 | 4.50 | 4.50 | 4.64 | 4.49 |

【質問項目】(1)職員のあいさつ、言葉づかい
 (2)職員の服装、身だしなみ
 (3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ

(4)受付場所のわかりやすさ
 (5)待合場所の快適さ
 (6)「書かない窓口」の満足度

豊栄支所

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|-----|
| とても良い | 29 | 30 | 31 | 30 | 29 | 20 | 169 |
| 良い | 19 | 18 | 18 | 18 | 18 | 5 | 96 |
| 普通 | 6 | 6 | 3 | 6 | 5 | 4 | 30 |
| 悪い | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| とても悪い | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 未回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 25 | 27 |
| 計 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 324 |

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 満足度 | 89% | 89% | 91% | 89% | 90% | 86% | 89% |
| 満足度指数 | 4.43 | 4.44 | 4.43 | 4.44 | 4.46 | 4.55 | 4.45 |

河内支所

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|-----|
| とても良い | 43 | 40 | 43 | 40 | 40 | 25 | 231 |
| 良い | 14 | 17 | 15 | 17 | 18 | 7 | 88 |
| 普通 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 11 |
| 悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| とても悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 未回答 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 23 | 24 |
| 計 | 59 | 59 | 59 | 59 | 59 | 59 | 354 |

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 満足度 | 97% | 97% | 98% | 98% | 98% | 89% | 97% |
| 満足度指数 | 4.69 | 4.64 | 4.71 | 4.67 | 4.66 | 4.58 | 4.67 |

安芸津支所

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|-----|
| とても良い | 52 | 50 | 56 | 51 | 52 | 29 | 290 |
| 良い | 28 | 31 | 27 | 26 | 23 | 17 | 152 |
| 普通 | 6 | 4 | 3 | 9 | 11 | 2 | 35 |
| 悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| とても悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 未回答 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 38 | 39 |
| 計 | 86 | 86 | 86 | 86 | 86 | 86 | 516 |

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 満足度 | 93% | 95% | 97% | 90% | 87% | 96% | 93% |
| 満足度指数 | 4.53 | 4.54 | 4.62 | 4.49 | 4.48 | 4.56 | 4.53 |

【質問項目】(1)職員のあいさつ、言葉づかい
 (2)職員の服装、身だしなみ
 (3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ

(4)受付場所のわかりやすさ
 (5)待合場所の快適さ
 (6)「書かない窓口」の満足度

八本松出張所

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|-----|
| とても良い | 32 | 34 | 35 | 36 | 25 | 20 | 182 |
| 良い | 19 | 15 | 14 | 9 | 16 | 7 | 80 |
| 普通 | 3 | 3 | 1 | 6 | 9 | 2 | 24 |
| 悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| とても悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 未回答 | 0 | 2 | 4 | 3 | 2 | 25 | 36 |
| 計 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 324 |

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 満足度 | 94% | 94% | 98% | 88% | 79% | 93% | 91% |
| 満足度指数 | 4.54 | 4.60 | 4.68 | 4.59 | 4.23 | 4.62 | 4.53 |

志和出張所

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|-----|
| とても良い | 46 | 43 | 42 | 43 | 41 | 30 | 245 |
| 良い | 5 | 7 | 5 | 7 | 7 | 4 | 35 |
| 普通 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 0 | 13 |
| 悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| とても悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 未回答 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 19 | 25 |
| 計 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 318 |

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 満足度 | 96% | 94% | 94% | 94% | 96% | 100% | 96% |
| 満足度指数 | 4.83 | 4.75 | 4.78 | 4.75 | 4.78 | 4.88 | 4.79 |

高屋出張所

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|-----|
| とても良い | 51 | 51 | 58 | 37 | 41 | 23 | 261 |
| 良い | 16 | 15 | 10 | 20 | 19 | 9 | 89 |
| 普通 | 3 | 3 | 2 | 11 | 6 | 3 | 28 |
| 悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| とても悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 未回答 | 0 | 1 | 0 | 2 | 4 | 35 | 42 |
| 計 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 420 |

| | (1)職員のあいさつ | (2)身だしなみ | (3)窓口での対応 | (4)受付場所 | (5)待合場所 | (6)書かない | 計 |
|-------|------------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 満足度 | 96% | 96% | 97% | 84% | 91% | 91% | 93% |
| 満足度指数 | 4.69 | 4.70 | 4.80 | 4.38 | 4.53 | 4.57 | 4.62 |

【質問項目】(1)職員のあいさつ、言葉づかい
 (2)職員の服装、身だしなみ
 (3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ

(4)受付場所のわかりやすさ
 (5)待合場所の快適さ
 (6)「書かない窓口」の満足度