

令和7年度 市民課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。

＜窓口サービス向上に向けたこれまでの主な取り組み＞	
平成22年10月～	市民課窓口の木曜延長(毎週木曜日19:00まで)
平成25年4月～	市民課窓口の日曜開庁(第2・第4日曜日8:30～12:30)の実施
平成28年7月～	各種証明書のコンビニエンスストアでの交付サービス開始
令和3年2月～	マイナンバーカード専用窓口の設置
令和5年2月～	引越しワンストップサービス開始
令和5年9月～	LINEによる郵送請求サービス開始
令和6年3月～	証明申請による書かない窓口開始
令和6年8月～	市民課窓口の日曜開庁、開庁時間を9:00～12:00に変更
令和7年4月～	市民課窓口の木曜延長、開庁日を第1・第3木曜日に変更
令和7年4月～	コンビニ交付証明発行手数料の100円減額を実施
令和7年11月～	市民課窓口リニューアルを実施

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 市民課窓口の利用者

回収数 606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

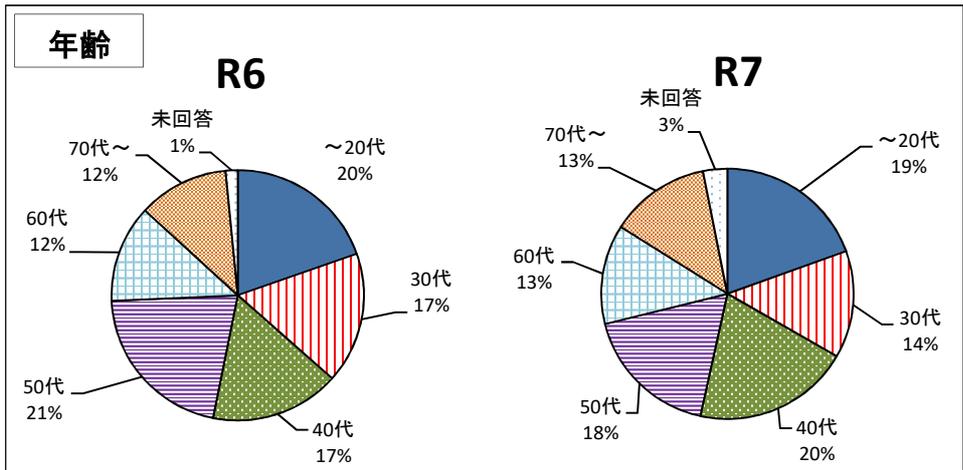
3 調査項目

(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)市民課窓口リニューアルに関する調査、(8)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)
- (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) 市民課窓口リニューアルについて
- (8) 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。

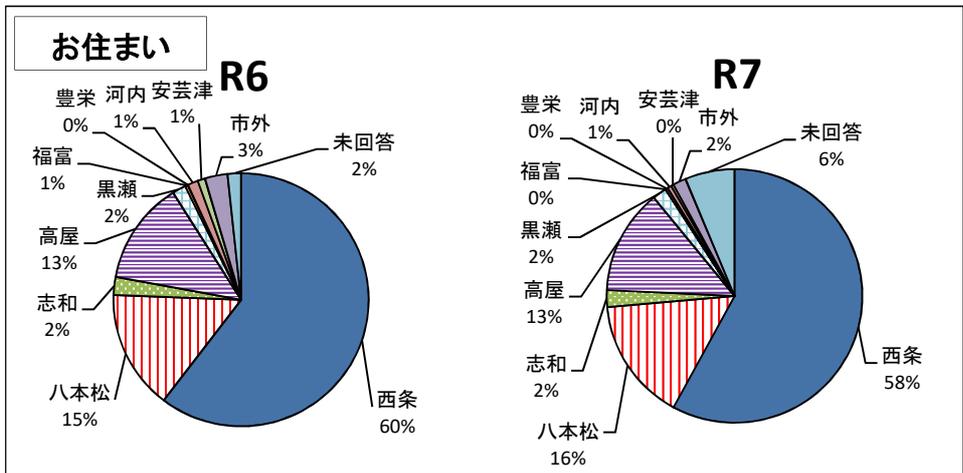
4 フェイスシート分析



(単位:人)

年齢層	R6	R7
~20代	103	118
30代	89	84
40代	87	122
50代	111	107
60代	66	78
70代~	61	78
未回答	8	19
計	525	606

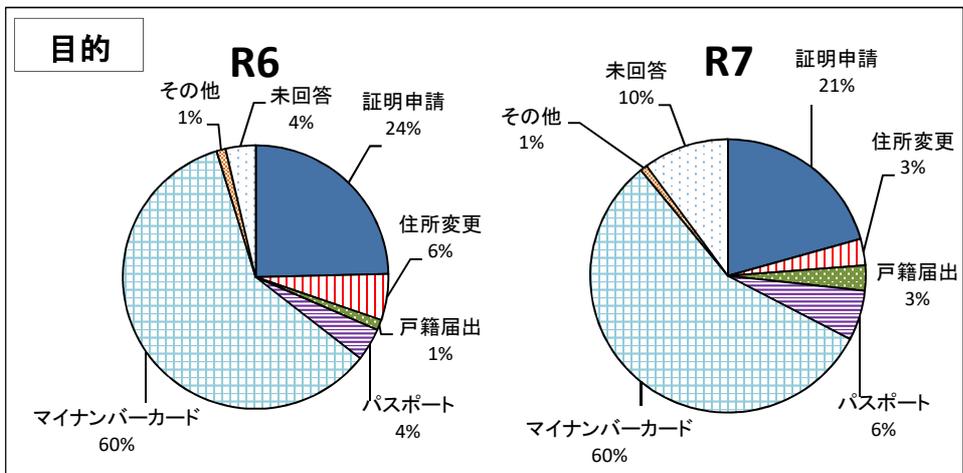
昨年と同様、各年代からバランスよくご回答いただきました。



(単位:人)

地区別	R6	R7
西条	317	351
八本松	80	95
志和	12	13
高屋	69	81
黒瀬	9	11
福富	2	0
豊栄	0	2
河内	7	3
安芸津	5	2
市外	15	10
未回答	9	38
計	525	606

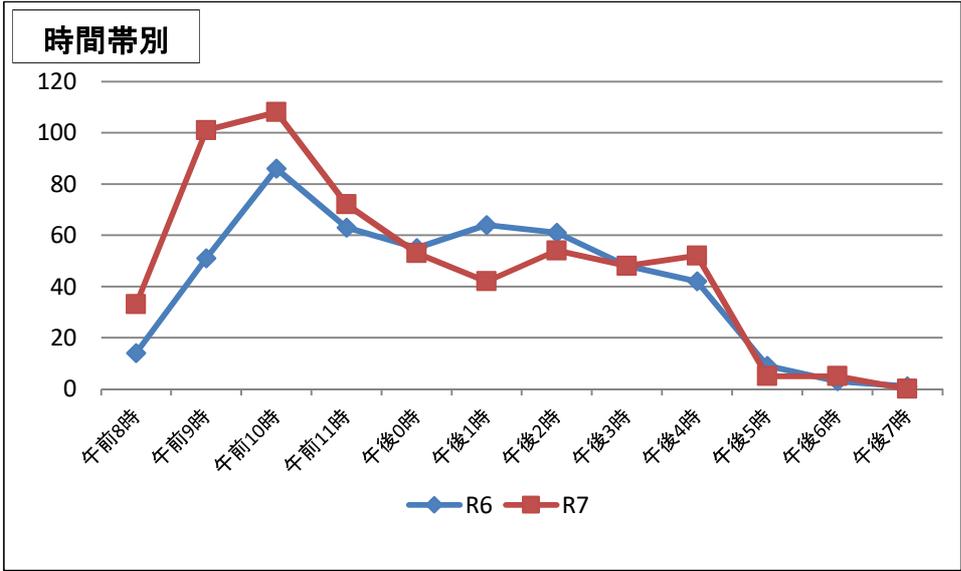
昨年と同様、来庁者の半数以上が西条町在住という結果となりました。



(単位:人)

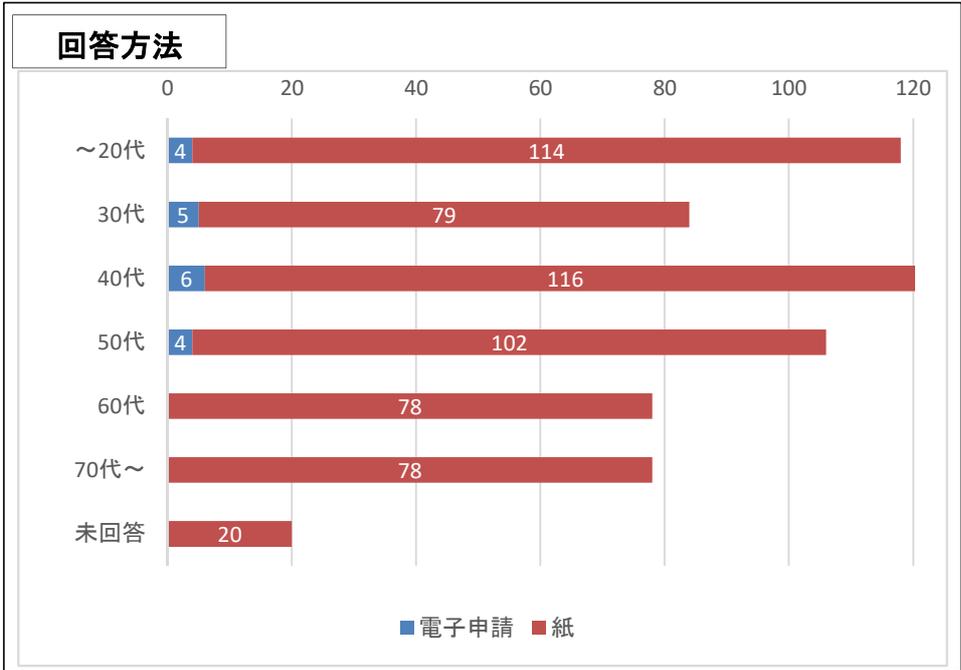
主な利用目的	R6	R7
証明申請	135	125
住所変更	31	19
戸籍届出	7	18
パスポート	22	36
マイナンバーカード	327	342
その他	6	5
未回答	20	61
計	548	606

昨年と同様、マイナンバーカードでの来庁者数が多い割合を占めています。



時刻	R6	R7
午前8時	14	33
午前9時	51	101
午前10時	86	108
午前11時	63	72
午後0時	55	53
午後1時	64	42
午後2時	61	54
午後3時	48	48
午後4時	42	52
午後5時	9	5
午後6時	3	5
午後7時	1	0
未回答	28	33
計	525	606

昨年と同様、回答者のピークが午前10時台という結果となりました。



回答方法	紙	電子申請
~20代	114	4
30代	79	5
40代	116	6
50代	102	4
60代	78	0
70代~	78	0
未回答	20	0
計	587	19

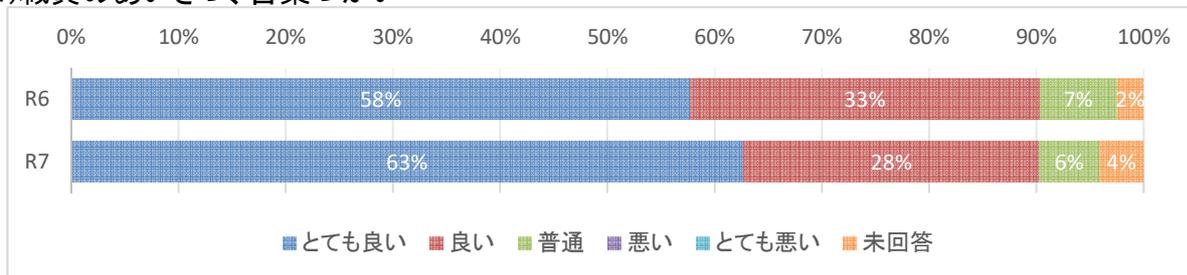
紙での回答が大半の割合を占める結果となりました。

5 アンケート結果の概要

■窓口の印象

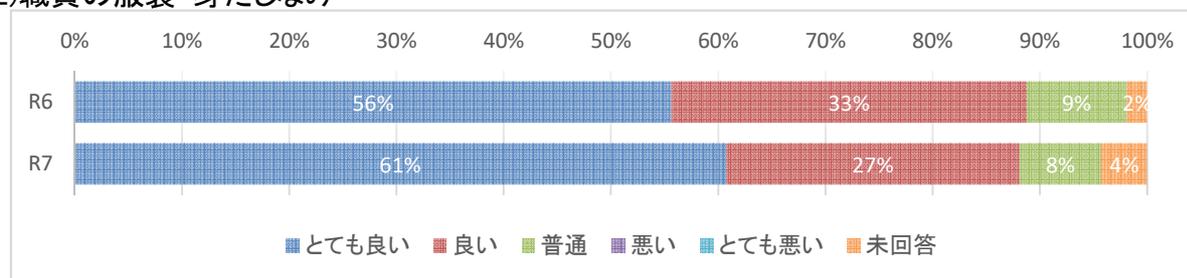
設問: 窓口での対応など、どのように感じましたか。

(1) 職員のあいさつ、言葉づかい



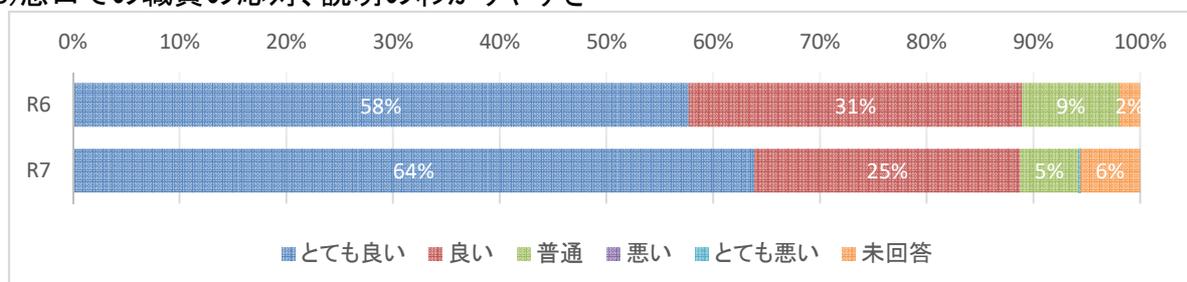
「とても良い」「良い」と回答した方の割合は昨年度と同じでした。

(2) 職員の服装・身だしなみ



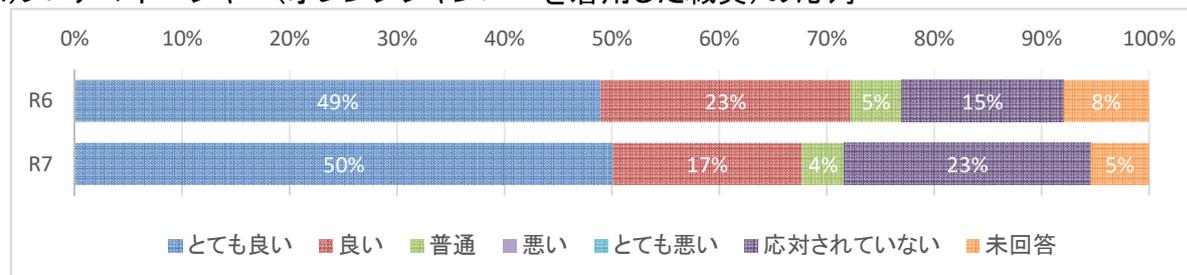
昨年度に比べて、「とても良い」と回答した方の割合が5%増えました。

(3) 窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ



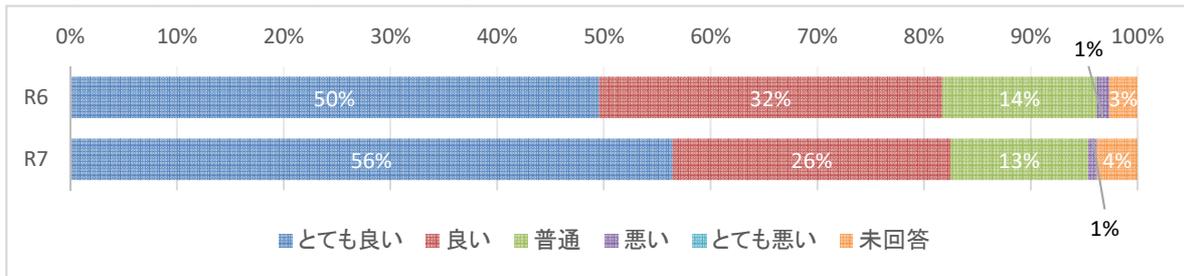
昨年度に比べて、「とても良い」と回答した方の割合が6%増えました。「明るくはきはきしている」といったご意見がありました。

(4) フロアマネージャー(オレンジジャンパーを着用した職員)の対応



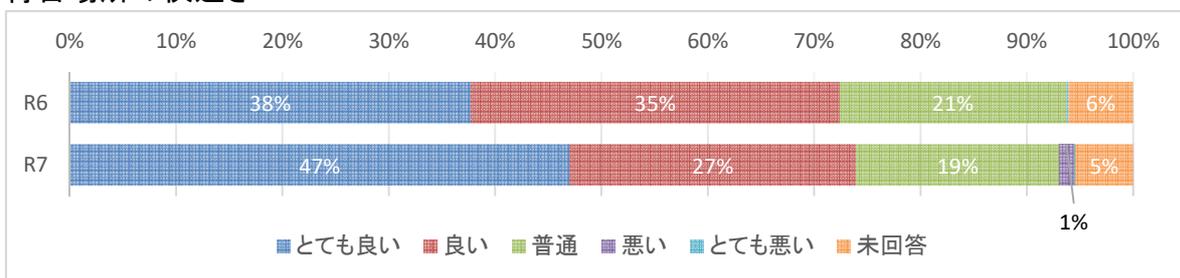
昨年度に比べて、「とても良い」「良い」と回答した方の割合が5%減少しました。「すぐに気づいて対応してくれる」「入口で不安だったけどすぐに声を掛けてもらえて安心できた」といったご意見があった一方で、「良いが、笑顔であればもっといい」「人が少なく大変そう」「1名しかおらず話ができなかった」といったご意見がありました。

(5)受付場所、番号表示のわかりやすさ



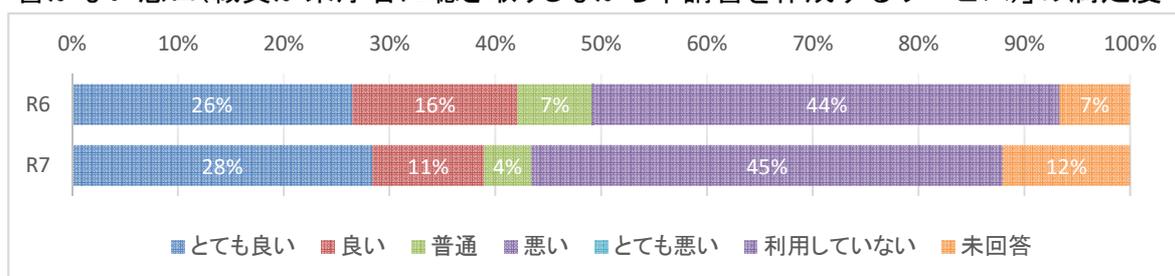
レイアウト変更の効果もあり、昨年と比べて「とても良い」と回答した方の割合が6%増えました。「簡潔で工夫されている」「色、大きな文字で見やすい」といったご意見があった一方で、「整理券の発行場所がわかりにくい」といったご意見もありました。

(6)待合場所の快適さ



昨年と比べて「とても良い」と回答した割合9%増えました。「とても良い」「良い」と回答した方からは「無駄がなく清潔」といったご意見がありました。一方で、昨年度同様、待合場所が寒く気温の低さを指摘するご意見や、「椅子を増やしてほしい」といったご意見がありました。

(7)「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



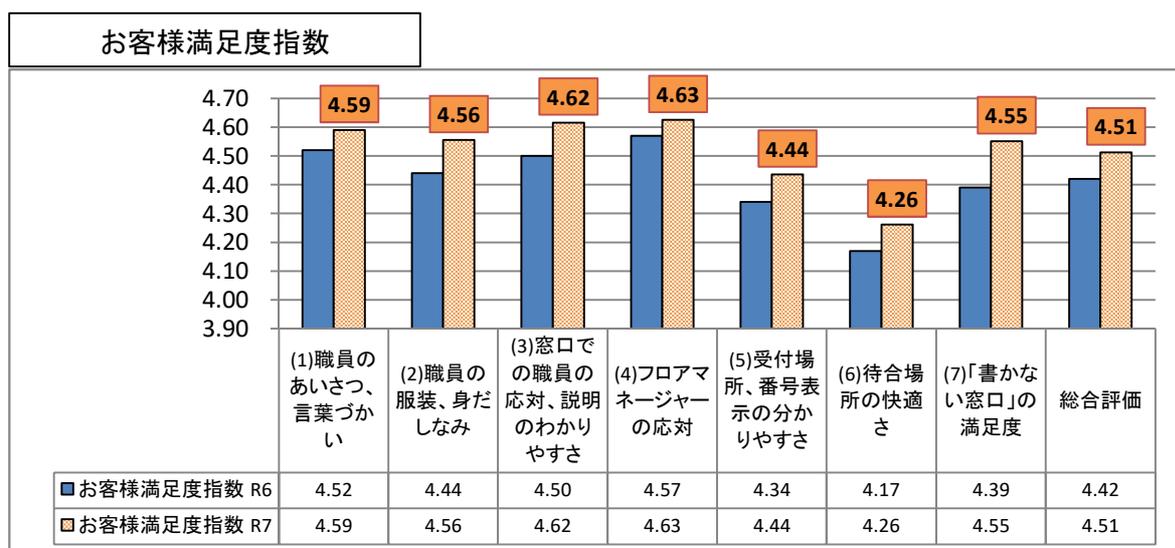
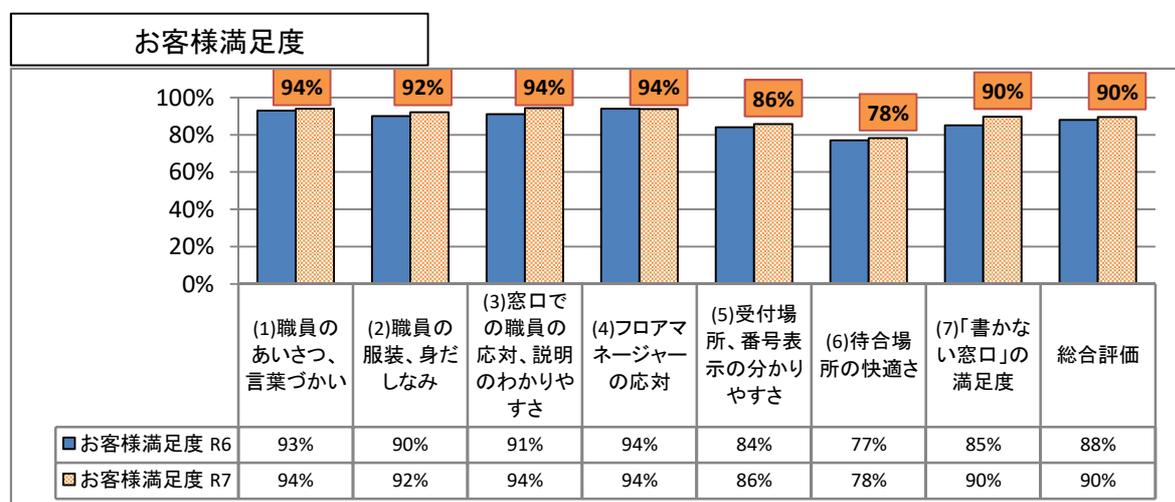
令和6年3月から証明申請時、令和7年11月12日から住所変更時に「書かない窓口」の運用を開始しました。「利用していない」「未回答」を除く回答のうち「とても良い」「良い」と回答した方の割合は約9割で、高い評価をいただいています。利用された方からは、「手間が省けて良い」「時間短縮ができるから良い」といったご意見がありました。

6 窓口サービス満足度調査

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。

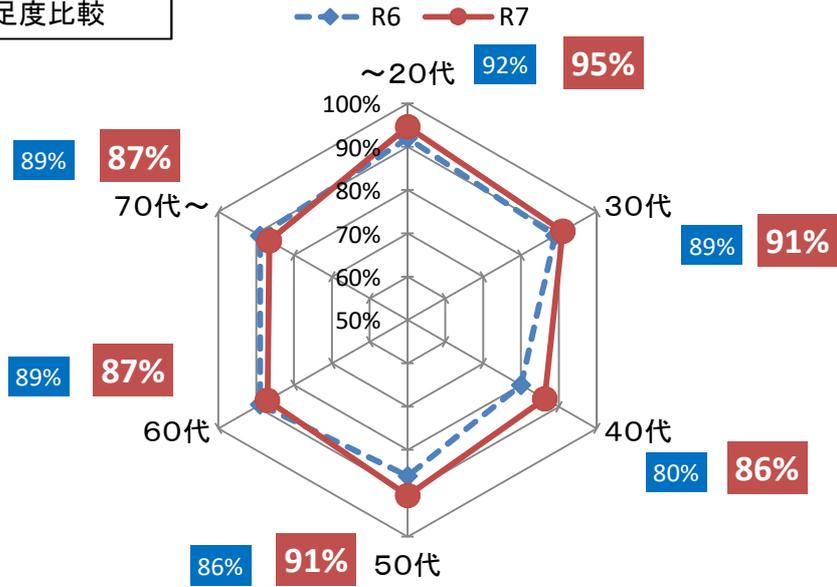
設問	お客様満足度		お客様満足度指数	
	R6	R7	R6	R7
(1)職員のあいさつ、言葉づかい	93%	94%	4.52	4.59
(2)職員の服装、身だしなみ	90%	92%	4.44	4.56
(3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ	91%	94%	4.50	4.62
(4)フロアマネージャーの対応	94%	94%	4.57	4.63
(5)受付場所、番号表示の分かりやすさ	84%	86%	4.34	4.44
(6)待合場所の快適さ	77%	78%	4.17	4.26
(7)「書かない窓口」の満足度	85%	90%	4.39	4.55
総合評価	88%	90%	4.42	4.51



※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

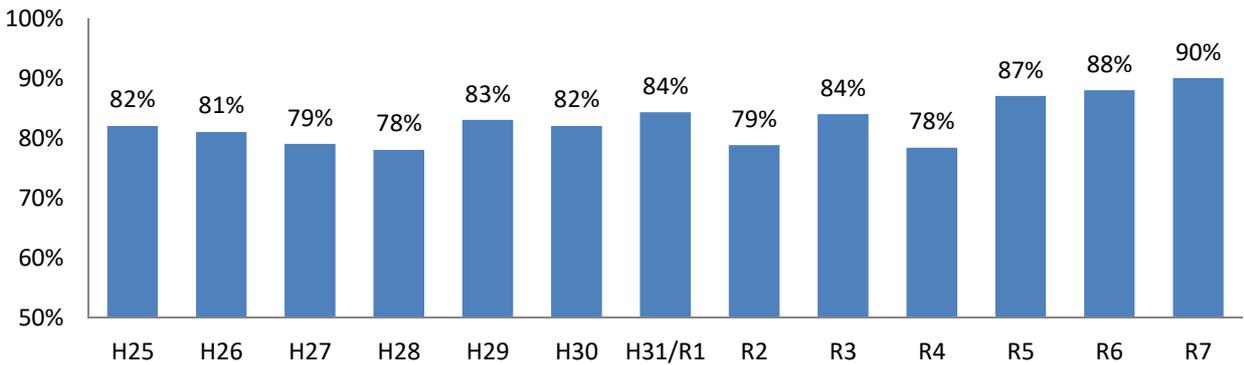
※お客様満足度指数は、「とても良い」5点、「良い」4点、「普通」3点、「悪い」2点、「とても悪い」1点として算出したものを回答総数（「対応されていない」、未回答を除く）で除したもの

年代別満足度比較

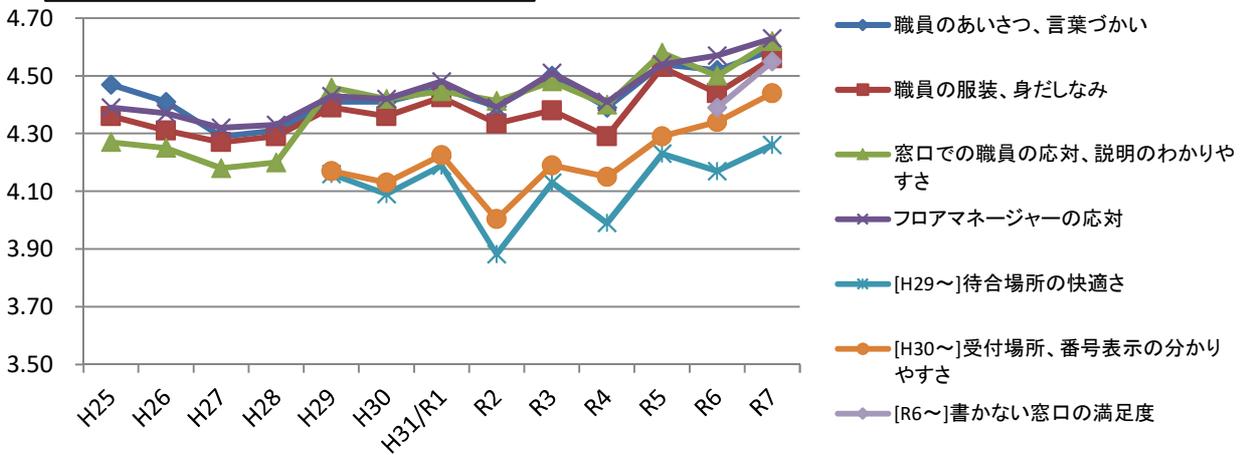


全ての世代で満足度が85%を超え、多くの年代で昨年度よりも満足度が高まっています。

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



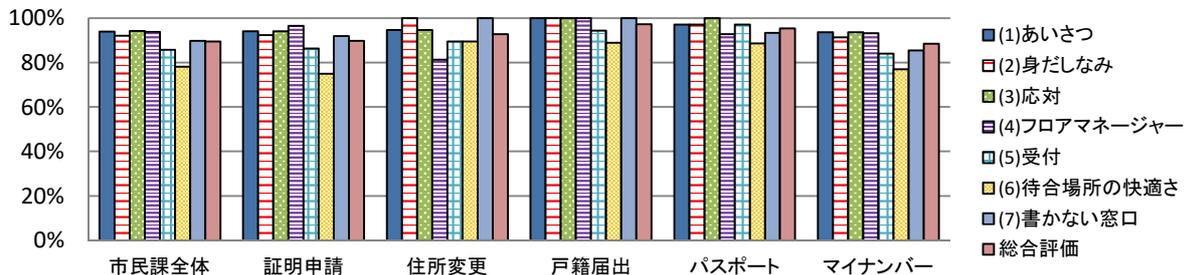
総合評価の満足度指数は過去最高の4.51となりました。
また、各設問に対する満足度指数もおおむね高い数値となりました。

■窓口別お客様満足度比較

窓口サービスの現状と課題を明らかにし、具体的な改善策を検討するために、「6 窓口サービス満足度」で算出したお客様満足度及びお客様満足度指数を業務窓口別に算出しました。

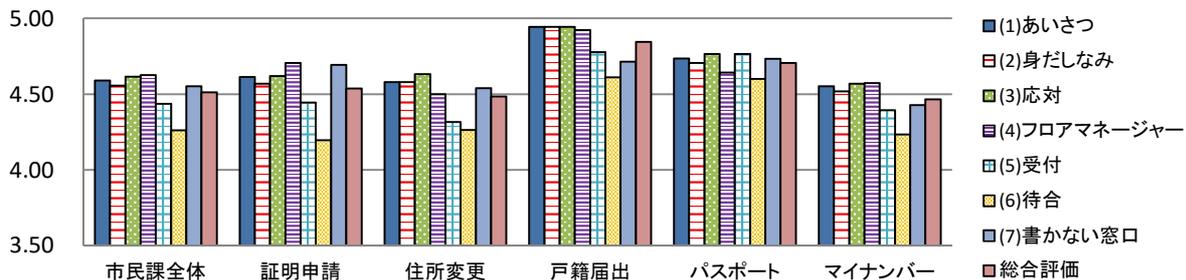
お客様満足度						
利用目的	市民課全体	証明申請	住所変更	戸籍届出	パスポート	マイナンバー
回答者数※	606	125	19	18	36	342
(1)あいさつ	94%	94%	95%	100%	97%	94%
(2)身だしなみ	92%	92%	100%	100%	97%	91%
(3)応対	94%	94%	95%	100%	100%	94%
(4)フロアマネージャー	94%	96%	81%	100%	93%	93%
(5)受付	86%	86%	89%	94%	97%	84%
(6)待合場所の快適さ	78%	75%	89%	89%	89%	77%
(7)書かない窓口	90%	92%	100%	100%	93%	85%
総合評価	90%	90%	93%	97%	95%	88%

※回答者数の「市民課全体」には、各窓口利用の他、利用目的欄を「その他」「未回答」と回答したものも含む。



お客様満足度指数						
利用目的	市民課全体	証明申請	住所変更	戸籍届出	パスポート	マイナンバー
回答者数※	606	125	19	18	36	342
(1)あいさつ	4.59	4.61	4.58	4.94	4.74	4.55
(2)身だしなみ	4.56	4.57	4.58	4.94	4.71	4.52
(3)応対	4.62	4.62	4.63	4.94	4.76	4.57
(4)フロアマネージャー	4.63	4.71	4.50	4.92	4.64	4.57
(5)受付	4.44	4.44	4.32	4.78	4.76	4.39
(6)待合	4.26	4.20	4.26	4.61	4.60	4.23
(7)書かない窓口	4.55	4.69	4.54	4.71	4.73	4.43
総合評価	4.51	4.54	4.48	4.85	4.71	4.47

※回答者数の「市民課全体」には、各窓口利用の他、利用目的欄を「その他」「未回答」と回答したものも含む。



戸籍届出とパスポートが他と比較して高い評価をいただいています。一方で、証明申請とマイナンバーは来庁者が多く、他の手続きと比べてお待ちいただく時間が長くなるため、特に(5)受付場所、番号表示の分かりやすさや(6)待合場所の快適さについて改善の余地があります。お待ちいただく場所やどこに番号が表示されるか等、職員による案内を強化するとともに、混雑時には椅子を増やし、より快適に利用できるよう改善してまいります。

※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（「応対されていない」、未回答を除く）で除したものを、

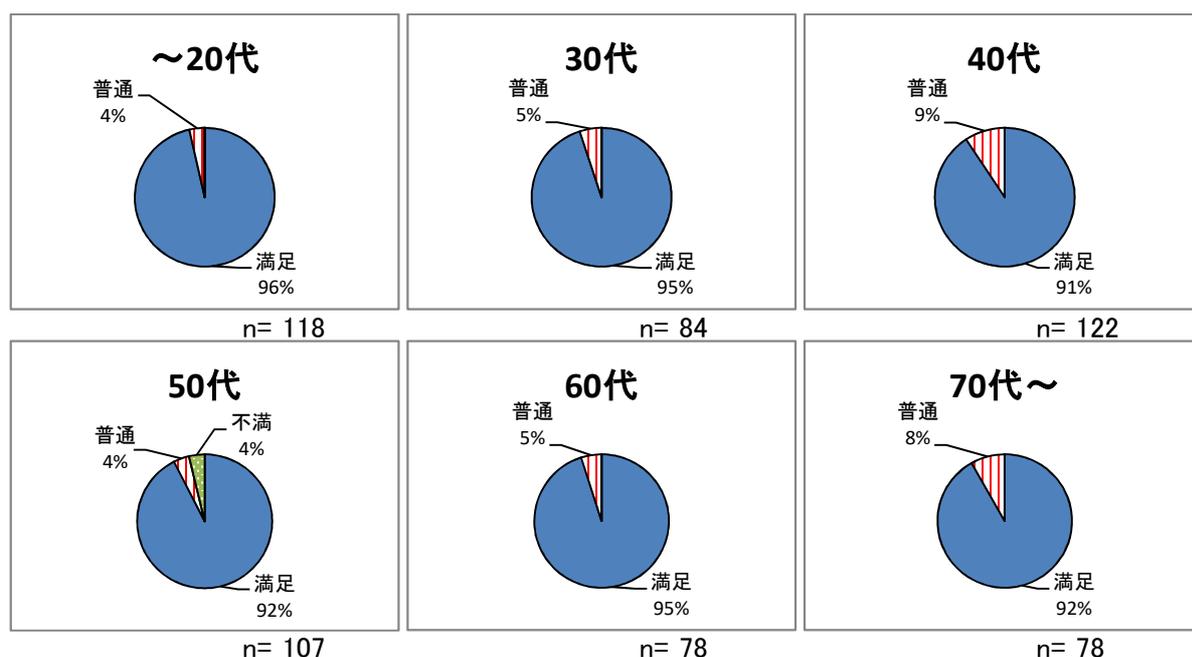
※お客様満足度指数は、「とても良い」5点、「良い」4点、「普通」3点、「悪い」2点、「とても悪い」1点として算出したものを、回答総数（未回答を除く）で除したものを、

■フロアマネージャーについて

フロアマネージャーの対応について、「とても良い」、「良い」を「満足」とし、「悪い」、「とても悪い」を「不満」としてまとめ、「満足」、「普通」、「不満」の3項目の割合を年代別に集計しました。

なお、フロアマネージャーは、9:00～17:00までの配置であるため、来庁時間によっては不在であることもあり、来庁者数が多い時間帯であれば、他の来庁者への対応をしていたため、対応できなかった場合もあります。更に、窓口の場所や届出書の書き方に質問がない場合においても、「対応されていない」となるため、他の質問項目と比べ、「対応されていない」と回答する比率が高くなります。「対応されていない」と回答があったものについて、来庁時間帯や利用目的別に集計しました。

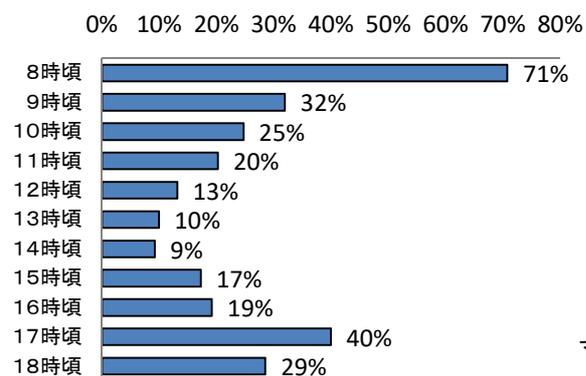
●年代別フロアマネージャー満足度比較



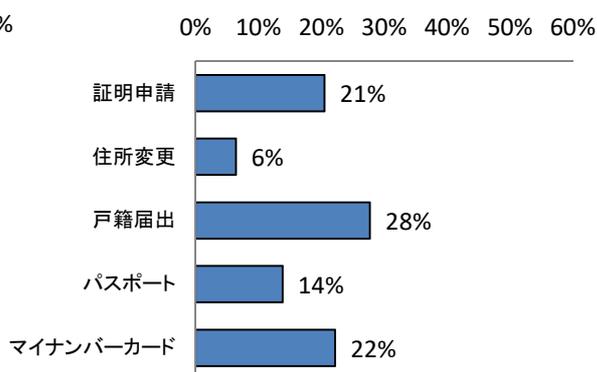
すべての年代で満足と答えた方が90%を超えています。

●「対応されていない」と回答した来庁者の割合

(1)時間帯別



(2)利用目的別

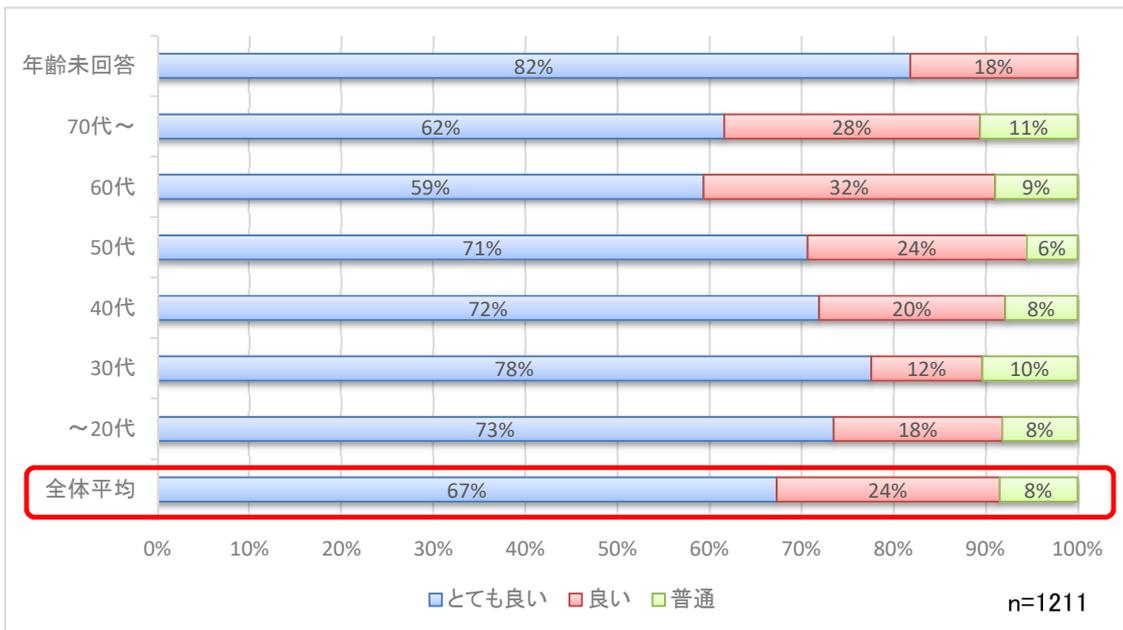


フロアマネージャーの定位置から遠い戸籍届出で「対応されていない」と回答した方の割合が高くなっています。

■「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、証明交付の「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。
- ・分かりやすく助かりました。

【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。

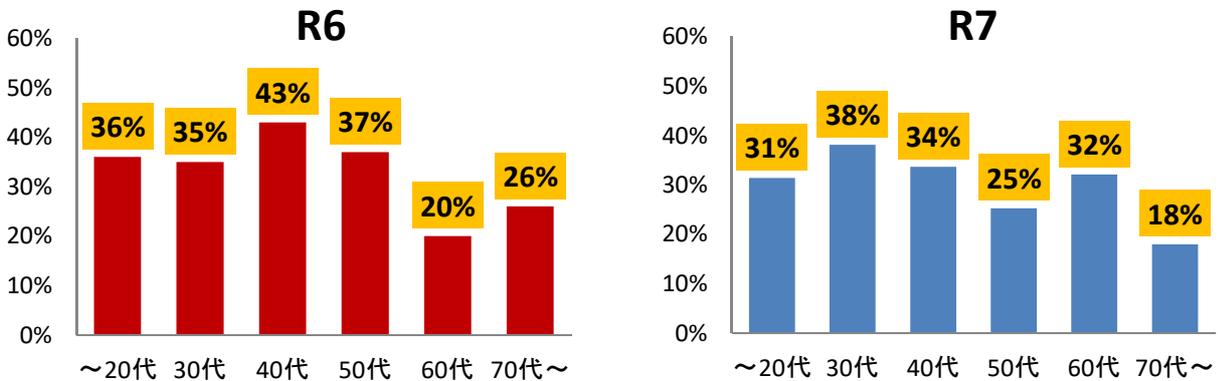
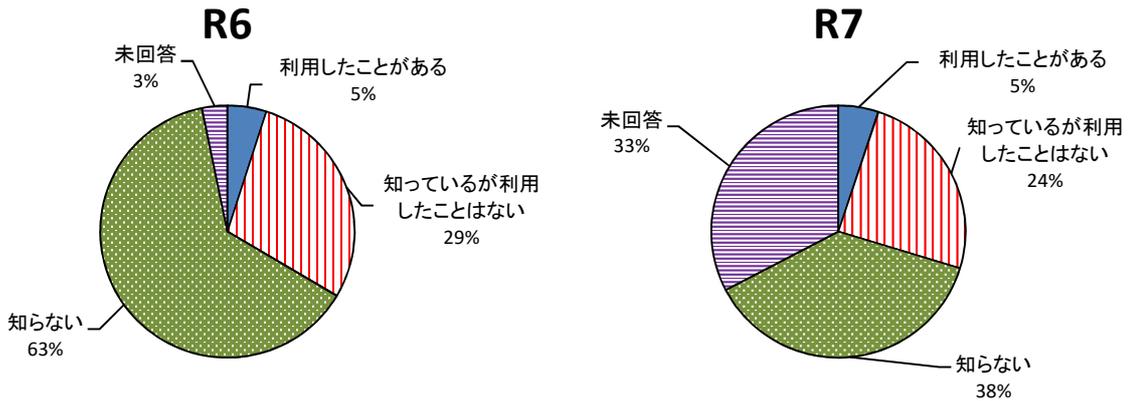
7 市民課木曜延長受付の周知度調査

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)に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。



※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

全体での周知度は29%で、昨年度34%から減少しました。まだどの世代も周知度が低い傾向があります。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、約4割ほどの方が「知らない」と回答されています。今後より市民に利用いただけるように一層の周知を図っていきます。

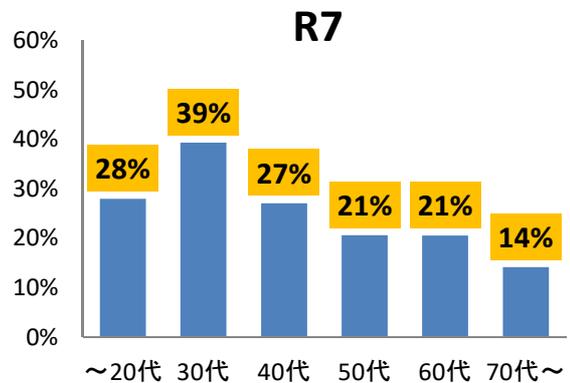
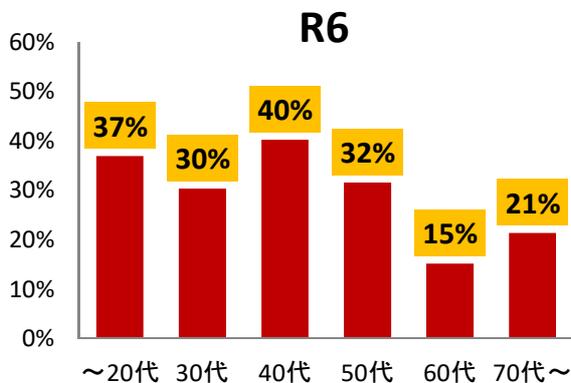
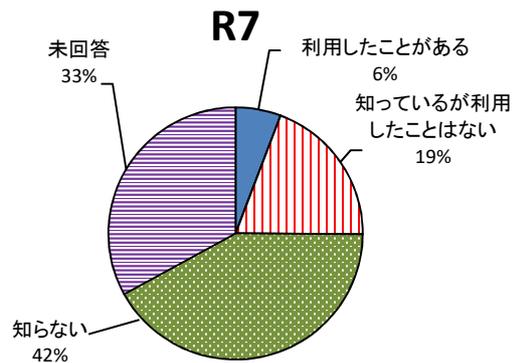
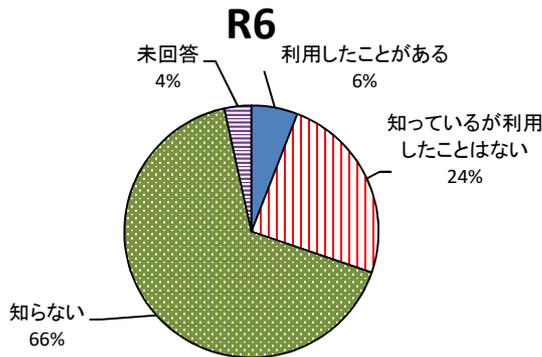
8 市民課日曜休日受付の周知度調査

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。



※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

全体での周知度は25%で、昨年度30%より少し低い結果となりました。世代別に見ると、50代以上の方で周知度が低くなる傾向があります。

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

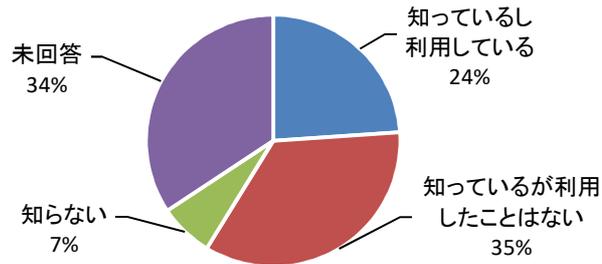
東広島市では、平成28年7月から、全国のコンビニエンスストア(以下、コンビニ)でマイナンバーカードを使って「住民票の写し」などの各種証明書の発行ができるサービスを開始しました。

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。

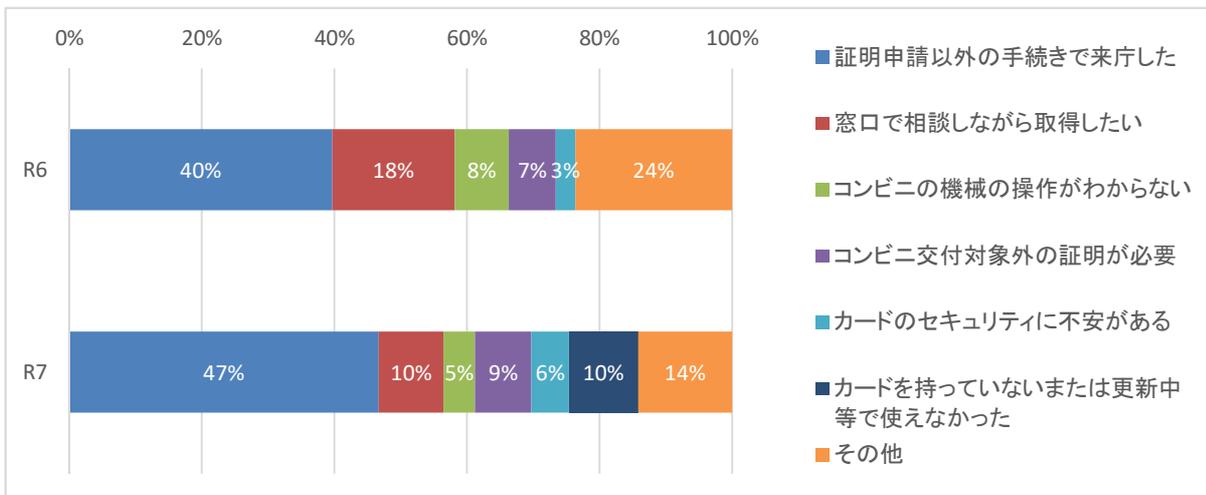
■ マイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスの利用意向

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半数以上の方が既にご存じでした。

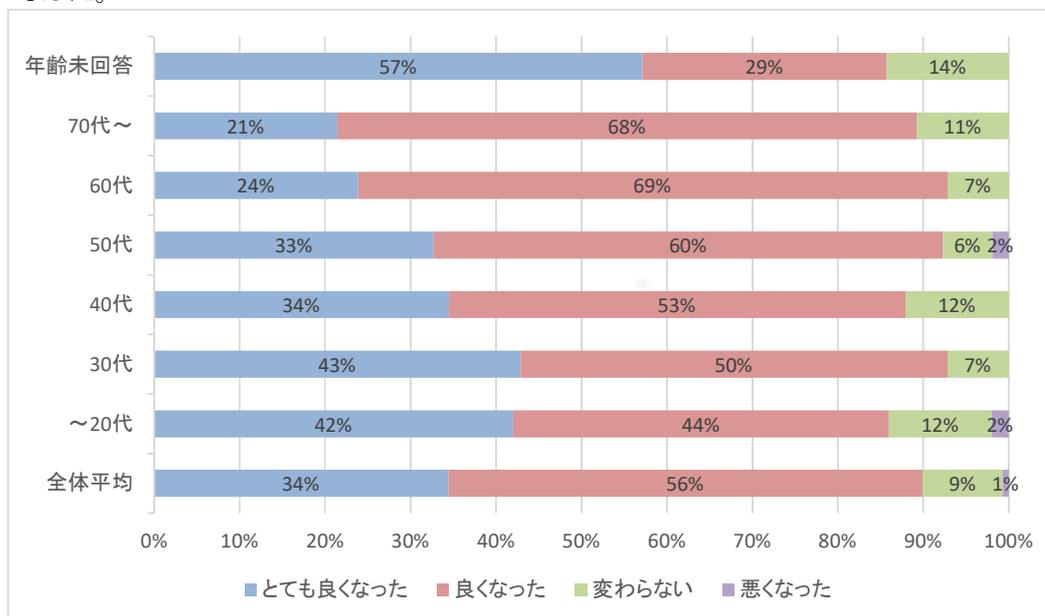
設問:本日、コンビニ交付ではなく窓口を利用した理由は何ですか。



証明申請以外の手続きで来庁した方を除き、窓口を利用した理由として多かったのは、「窓口で相談しながら取得したい」「カードを持っていないまたは更新中等で使えなかった」「コンビニ交付対象外の証明が必要」でした。ご来庁の皆様のご要望にお答えできるよう対応いたしますので、お困りの際は遠慮なく窓口にお越しください。(※昨年度「その他」の理由で多かった、「カードを持っていないまたは更新中等で使えなかった」を今年度から項目に加えています。)

10 市民課窓口リニューアルについて

東広島市では、令和7年11月4日に市民課窓口をリニューアルしました。案内表示や看板の見直し、市民の皆様や職員の動線の最適化、混雑状況に合わせた窓口数の調整等を行いました。以前のレイアウトと比べて、使い勝手やわかりやすさ等、総合的にみてどう感じたか、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。



回答のうち、未回答と「以前のレイアウトを知らない・覚えていない」を除いた年齢毎の内訳です。「とても良くなった」、「良くなった」と感じた方がどの年代でも多く、全体平均で90%となりました。

「市民課窓口リニューアル」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】

- ・空間が広々としていて気持ちがいいです。どこに向かえばよいかもわかりやすかったです。
- ・みやすくなった、案内が良い
- ・色がはっきりしていてとても分かりやすくなった。
- ・広くてたくさんの課があったが、案内や色、看板で分かりやすかったです。
- ・以前は少し考えないと窓口が分からなかった印象があるが、今では一目で分かるようになったと思います。
- ・窓口がわかりやすく、暖かみのあるイメージになっている。空間の区切りが丁度良い。
- ・市民へのサービスを良くしようとしているので感じれます。以前よりずっと市役所がとても良くなったと思います。市民としてとてもうれしいです。

【否定的な意見】

- ・番号カードはこう場所がわかりにくい
- ・せまくなった
- ・色覚異常の方への対応は、良かったのか(赤色、きみどり色)
- ・オレンジなどのコーナー前のまちあいがせまくなった
- ・正面玄関から入ってなかったから発券機がわからなかった(いつも支所を利用しているので……)

他、たくさんのご意見をいただきました。

満足度やいただいたご意見によると、多くの方から好評をいただいています。また、ご要望もいただいておりますので、引き続き窓口の改善に取り組んでまいります。

11 アンケートの自由回答について

市民課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
戸籍届出	とても良い	さわやかだった。
	とても良い	聞き取りやすい口調でよかった
パスポート	とても良い	明るく対応してくれたから
	とても良い	すべきことを順序だてて教えてくれたため
証明申請	良い	丁寧
	とても良い	聞きとりやすい
	とても良い	対応が良い
	良い	ていねいに対応してもらった為
マイナンバーカード	良い	目を合わせて頂いた。
	とても良い	てきぱきされていた
	とても良い	わかりやすかった
	とても良い	年配にもわかりやすい
	とても良い	目が合うと挨拶してくれた。
	とても良い	とても感じが良くて良かった。
	とても良い	はきはきしていて、ていねいな言葉づかい
	とても良い	笑顔でハキハキとしゃべられていたので良かった
	良い	話し易い
	普通	気持ち良かった
	悪い	聴覚障害があるが、マスクを付けたままの対応だった

(2)職員の服装、身だしなみ		
来庁窓口	選択	コメント
戸籍届出	とても良い	自由で清潔感があれば良い為
	とても良い	清潔感あり
証明申請	とても良い	シンプルで良い
	良い	清潔感があつたと思った
マイナンバーカード	とても良い	スーツよりあたたかみや、季節を感じられていいと思います
	とても良い	清潔できちんとしている
	とても良い	特に違和感はない
	良い	ハデじゃなかった

(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
戸籍届出	とても良い	丁寧でした
	とても良い	ゆっくりでききとりやすい
パスポート	とても良い	困っていた時に分かりやすく話をしてくれた
	良い	親切で安心する
証明申請	良い	分かりやすい説明と思った
	良い	少しテンポが速かったと感じました
マイナンバーカード	とても良い	良かったです
	とても良い	ていねいに説明してくれる
	とても良い	とても気さくにわかりやすくおしえてもらえて安心した!!
	とても良い	明るくはきはきしている
	とても良い	良い
	とても良い	あかるく感じた
	とても良い	笑顔で、分かりやすく対応してくれた。
	とても良い	簡潔で分かりやすい
	良い	わかりやすい
	良い	やや早口で少し聞きとりにくい。
	良い	難聴があるけど良く聴こえた
	良い	番号を呼ばれて歩いていっているが気づかれなかったため、せかすように番号を呼ばれると焦りこけそうになった

(4)フロアマネージャー(オレンジジャンパーを着用した職員)の対応		
来庁窓口	選択	コメント
戸籍届出	とても良い	すぐに声をかけていただいた
パスポート	良い	1人で大変そうでした
証明申請	とても良い	ホールですぐ案内があった
	とても良い	良いが、笑顔であればもっといい
	とても良い	わかりやすくおしえてくれる
マイナンバーカード	とても良い	すぐに知づいて声をかけてくれ、分かりやすかった
	とても良い	すぐ対応してくれた
	とても良い	すぐにかけてくださいました
	とても良い	入口でちょっと不安だったけどすぐ声を掛けてもらえて安心できた。
	とても良い	対応の仕方をかえてくる。番号札を取って記入する物の説明してくれる
	とても良い	すぐに気づいて対応してくれる。
	とても良い	スピーディーで良かった
	とても良い	スムーズだった
	良い	座っててもいいのでは
	普通	スムーズな対応だった
	普通	あまりにもたんたんとしていてなんかこわかった。
	悪い	番号カードを押そうとしたら話しかけられ後から来た人が番号を押していき順番が数人分遅くなったから
	悪い	違う日に来た時待ち時間を聞こうとしたら、話を聞こうとせず「キャンセルですね」とはやとちりして番号カードを取ろうとされた。早く対応しようという気持ちが強すぎる。言えない方やもっと高齢の方だと困ると思います。もっと落ち着いて話を聞いて欲しかった。

(5)受付場所、番号表示のわかりやすさ		
来庁窓口	選択	コメント
戸籍届出	とても良い	すぐに分かった
証明申請	とても良い	音が大きく、表示も大きい為分かりやすい。
	とても良い	色で分けてあるのでわかりやすいです
	とても良い	席が足りない人がいた(時間帯によりそう)
	良い	文字がもう少し大きい方が良い
	悪い	番号ふだの機械の使い方がわからない
	悪い	図面がわかりにくい
住所変更	悪い	呼ばれた窓口と番号がちがっていた
マイナンバーカード	とても良い	画面が明るくて字が大きくて良い
	とても良い	簡潔で工夫されている(見やすい)
	とても良い	職員の方が手を上げて下さるのでわかりやすいです
	良い	電光掲示板が二種類に分けられていて良かった
	良い	受付待機の機器の場所がわかりづらい
	良い	番号が多い
	普通	正面入口以外から入ると少しわかりにくい
	普通	配慮されたのかとは思いますが色覚異常の方へきみどり色は良いか?他のやり方(緑)は?
	普通	「交付窓口」がどこか分からなかった

(6)待合場所の快適さ		
来庁窓口	選択	コメント
戸籍届出	とても良い	十分な椅子があり助かる
	良い	少し通路がせまい。
	普通	背もたれの低さ
パスポート	良い	ちょっと寒い
証明申請	とても良い	その場で自分の番になったら呼んでもらえた
	良い	ベンチシートでとなりの人と近い。
	良い	椅子をななめに配置した方が移動やすいのでは
	普通	寒かった
	悪い	座りごちが悪い
マイナンバーカード	とても良い	無駄がなく清潔
	良い	奥の席(外側)が出にくそうだった
	良い	2人がけの椅子に人がいるとすわりにくい。
	普通	椅子ふやしてほしい
	普通	寒かった
	悪い	冷風が吹出す足元(寒い)

(7)「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
証明申請	とても良い	すごく早くていい
	とても良い	便利がすごくいい。これは他の市役所もやっているのか
	良い	手間が省けて良い
マイナンバーカード	とても良い	書きまちがいをしなくて(あせらず)良いと思う
	とても良い	更新カードの受取にお伺いしましたとてもわかりやすく案内していただきました
	とても良い	数字と電話番号のみでよかった
	良い	分かり易い

その他自由記載欄にご記入いただいたご意見
コメント
広島銀行側の発券機の様子がわかりにくかったです
番号発券機をもう少し増やしてほしい
待合の間少し寒い
スタッフの態度、対応が気持ち良くとても好感が持てました。コミュニケーションや対人サービスについて努力されているのだろうと感じました
4番窓口のスタッフさんの声出しがハキハキしていて受付の流れが良くわかってとても良い
外国の人も多いので、少なくとも英語の表記がもっと大きく、たくさんあった方が良いと思う。
マイナンバーの手続き、遅すぎる。
申請してから交付までの時間が長すぎる
昔(50年前)より対応がずいぶんよくなってびっくりしました名々教えて頂き安心しました明るくて、とてもきれいですね
受け付けの人がていねいで明るくてとても良いなと思いました。たくさんの人1日に対応して大変だと思うので良い事あって欲しい
窓口から近い場所でイスに座って待ったが、対応している時の話しが聞こえてきたので気になった
マイナンバー更新にかかる時間が長い(Total、1時間以上かかりそう)
パスポート申請用の写真撮影が庁内でできると良いなと思います。
待合場所で待っていたとき、確認のために声をかけられたが声が大きくて周りにいた人たちに内容を聞かれたのが少し不快だった。
待合のところ(特に足元)がさむいので窓のところに断熱パネルのようなものがあるといいと思う。ゴミパレットを使ったストーブなど、環境に配慮したものを使ってエコをPRしては?
待合席が2人掛けで、となりに着座しにくいレイアウトになった。
3、4、5の利用状況が広報で知らせてほしい。(毎週であれば利用しやすいと思う)庁舎の中に掲示してあるのだろうか
あまり市役所を利用しないのでよく分かりませんが、明るい雰囲気です、すごしやすかったです。
マイナンバー予約が出来ないで予約の人数を増してほしい
障害者に対する情報をもっとオープンにしてほしい自ら調べないと利用できないサポートをもっと充実してほしい
呉市役所のように、パーテーションがあれば昼食中など気がねなく行ける国保手続など
コンビニで全ての申請ができればいい!

※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 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客研修を実施し、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
最初は遠くの椅子に座ると呼ばれたのが聞こえないのではないかと不安になった。途中から表示の意味に気付いたので安心した。	お待ちいただく場所や次にお呼びする窓口の場所等、受付窓口において丁寧な説明を行い、より分かりやすい手続きが実現できるよう努めてまいります。
発券機が分かりづらかった。	より分かりやすい設置となるよう検討を行うとともに、フロアマネージャーを含めた職員による案内を強化し、初めて利用される方にも安心していただけるよう取り組んでまいります。
待合場所で待っていたとき、確認のために声をかけられたが声が大きくて周りにいた人たちに内容を聞かれたのが少し不快だった。	御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。市民の皆様にご気持ちよくご利用いただけるよう、接遇の向上を図ります。
待合の間少し寒い。	気温や天気に左右されることなく待合スペースの快適さを保てるよう、庁舎管理担当部署と連携してまいります。
マイナンバー更新にかかる時間が長い。	お時間を要してしまい申し訳ございませんでした。令和7年はマイナンバーカードの発行開始から10年目の節目の年であり、更新時期を迎える方が多いことから、窓口が大変混雑しております。手続きをスムーズに進められるよう、体制の見直しに取り組むとともに、木曜延長・日曜開庁時の予約枠拡大を検討し、待ち時間短縮に努めてまいります。
木曜延長・休日受付・コンビニ交付サービスの利用状況を広報で知らせてほしい。	木曜延長・休日開庁の実施日時は、ホームページに掲載しております。また、コンビニ交付サービスでメンテナンスのため利用できない日時が事前に決定している場合は、随時ホームページに掲載しますのでご確認ください。

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。

13 まとめ

○窓口サービスの満足度について

令和7年度は全体で90%の満足度となり、前年度の88%と比べ2%高い結果となりました。平成22年度の窓口アンケート実施以降、前年に引き続き過去最高値を更新しています。また、過去5年平均は85%となっており、近年は高い水準を維持している状況です。

今回のアンケートでは、令和7年11月4日に実施した「市民課窓口リニューアル」に関する質問を設けました。「色がはっきりしていてとても分かりやすくなった。」、「窓口がわかりやすく、暖かみのあるイメージになっている。空間の区切りが丁度良い。」といった嬉しいご意見をいただき、多くの方から高い評価をいただいていることが分かりました。一方で、「番号発券機の場所が分かりにくい」、「待合場所がせまくなった」といったご意見もいただいている状況です。来庁者により気持ちよく利用していただくため、繁忙期も見据え、さらに工夫をしていきます。

○今後の取り組み

令和7年度は、「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」、「市民課窓口リニューアル」の2点を実施しました。

コンビニ交付に関しては、減額効果により、コンビニで証明書を取得される方が増加しています。一方で、コンビニ交付をご存知でなく、窓口に来庁される方もいらっしゃる状況です。今後もマイナンバーカードを使ったより便利な市民サービスの提供のため、更なる普及に努めてまいります。

また、「窓口で相談しながら証明書を取得したい」等の理由で窓口に来庁される方に、よりスムーズで分かりやすい手続きが実現できるよう、アンケートでいただいたご要望も踏まえ、引き続き窓口の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、心温まる回答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

【表面の質問事項】



東広島市役所 市民課 窓口アンケート



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。

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・パスポート・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。

	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 フロアマネージャー（オレンジ色のジャンパーを着用した職員）の対応	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
<input type="checkbox"/> 対応されていない					
※理由：					
⑤ 受付場所、番号表示のわかりやすさ	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
※理由：					
⑥ 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：					
⑦ 「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：					

裏面に続く➡

全体合計

※「全体合計」には、来庁窓口が「その他」及び未回答の件数も含めているため、各窓口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)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	379	368	388	302	342	285	172	2,236
良い	167	166	152	106	158	163	64	976
普通	34	46	32	24	78	116	27	357
悪い	1	0	0	3	5	8	0	17
とても悪い	0	0	1	0	0	1	0	2
対応されていない	—	—	—	138	—	—	270	408
未回答	25	26	33	33	23	33	73	246
計	606	606	606	606	606	606	606	4,242

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	94%	92%	94%	94%	86%	78%	44%	90%
満足度指数	4.59	4.56	4.62	4.63	4.44	4.26	2.25	4.51

証明申請

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	80	76	80	63	70	52	58	479
良い	32	33	31	19	31	32	11	189
普通	7	9	7	3	14	26	6	72
悪い	0	0	0	0	2	2	0	4
とても悪い	0	0	0	0	0	0	0	0
対応されていない	—	—	—	32	—	—	37	69
未回答	6	7	7	8	8	13	13	62
計	125	125	125	125	125	125	125	875

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	94%	92%	94%	96%	86%	75%	62%	90%
満足度指数	4.61	4.57	4.62	4.71	4.44	4.20	3.14	4.54

住所変更

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	12	11	13	11	9	7	7	70
良い	6	8	5	2	8	10	6	45
普通	1	0	1	3	1	2	0	8
悪い	0	0	0	0	1	0	0	1
とても悪い	0	0	0	0	0	0	0	0
対応されていない	—	—	—	2	—	—	5	7
未回答	0	0	0	1	0	0	1	2
計	19	19	19	19	19	19	19	133

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	95%	100%	95%	81%	89%	89%	72%	93%
満足度指数	4.58	4.58	4.63	4.50	4.32	4.26	3.28	4.48

- 【質問項目】 (1)職員のあいさつ、言葉づかい (5)受付場所、番号表示のわかりやすさ
 (2)職員の服装、身だしなみ (6)待合場所の快適さ
 (3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ (7)申請書の書きやすさ
 (4)フロアマネージャー(オレンジジャンパーを着用した職員)の対応

戸籍届出

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	17	17	17	12	15	13	5	96
良い	1	1	1	1	2	3	2	11
普通	0	0	0	0	1	2	0	3
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0
とても悪い	0	0	0	0	0	0	0	0
対応されていない	-	-	-	5	-	-	11	16
未回答	0	0	0	0	0	0	0	0
計	18	18	18	18	18	18	18	126

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	100%	100%	100%	100%	94%	89%	100%	97%
満足度指数	4.94	4.94	4.94	4.92	4.78	4.61	4.71	4.85

パスポート

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	26	25	26	20	27	25	-	149
良い	7	8	8	6	6	6	-	41
普通	1	1	0	2	1	4	-	9
悪い	0	0	0	0	0	0	-	0
とても悪い	0	0	0	0	0	0	-	0
対応されていない	-	-	-	6	-	-	-	6
未回答	2	2	2	2	2	1	-	11
計	36	36	36	36	36	36	-	216

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	97%	97%	100%	93%	97%	89%	-	95%
満足度指数	4.74	4.71	4.76	4.64	4.76	4.60	-	4.70

マイナンバーカード

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	207	202	211	163	188	159	71	1,201
良い	107	103	98	70	95	96	35	604
普通	20	29	20	14	53	70	18	224
悪い	1	0	0	3	1	6	0	11
とても悪い	0	0	1	0	0	0	0	1
対応されていない	-	-	-	79	-	-	178	257
未回答	7	8	12	13	5	11	40	96
計	342	342	342	342	342	342	342	2,394

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	94%	91%	94%	93%	84%	77%	85%	88%
満足度指数	4.55	4.52	4.57	4.57	4.39	4.23	4.43	4.47

- 【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)フロアマネージャー（オレンジジャンパーを着用した職員）の対応
 - (5)受付場所、番号表示のわかりやすさ
 - (6)待合場所の快適さ
 - (7)「書かない窓口」の満足度