平成26年度

利用者満足度調査
実施結果報告書

平成27年2月

前橋市

目次

１　平成２６年度利用者満足度調査制度の概要　・・・・・・・・・・・・　1
（1）実施目的
（2）実施方法
（3）調査内容
（4）実施所属（施設）及び回収結果

２　調査の結果　・・・・・・・・・・・・　2
（1）全体概要
①回答総数
②満足度の全体状況
（2）総括

３　今後の進め方　・・・・・・・・・・・・　4
（1）実施結果の活用
（2）定期的実施（調査予定）

４　個別結果
【施設】
①朝倉児童館　・・・・・・・・・・・・　5
②下小出児童館　・・・・・・・・・・・・　10
③大友児童館　・・・・・・・・・・・・　15
④日吉児童館　・・・・・・・・・・・・　20
⑤粕川児童館　・・・・・・・・・・・・　25
⑥児童文化センター　・・・・・・・・・・・・　30
⑦図書館　・・・・・・・・・・・・　32
⑧こども図書館　・・・・・・・・・・・・　37
【窓口】
⑨市民税課　・・・・・・・・・・・・　43
⑩資産税課　・・・・・・・・・・・・　45
⑪市民課　・・・・・・・・・・・・　47
⑫市民課（元気２１証明サービスコーナー）　・・・・・・・・・・・・　51
⑬大胡支所　・・・・・・・・・・・・　54
⑭宮城支所　・・・・・・・・・・・・　57
⑮粕川支所　・・・・・・・・・・・・　60
⑯富士見支所　・・・・・・・・・・・・　63
⑰上川淵市民サービスセンター　・・・・・・・・・・・・　65
⑱下川淵市民サービスセンター　・・・・・・・・・・・・　68
⑲芳賀市民サービスセンター　・・・・・・・・・・・・　71
⑳桂萱市民サービスセンター　・・・・・・・・・・・・　74
㉑東市民サービスセンター　・・・・・・・・・・・・　76

１　平成２６年度利用者満足度調査制度の概要

利用者満足度調査は、前橋市行財政改革推進計画（Ｈ25～Ｈ27）に位置付けた新たな取組みとして、今年度から本格的に実施するものです。

（1）実施目的

- 市民が利用する施設や窓口等において、利用者を対象にしたアンケート調査を実施し、行政サービスに対する市民ニーズを的確に把握するとともに、要望及び意見を反映し、行政サービスの向上を図ります。
- 公共施設における利用者を対象にした満足度アンケート調査等を定期的かつ継続的に実施します。

（2）実施方法

- 施設及び窓口の利用者に対し、調査の趣旨を説明しながら、アンケート用紙を手渡しし、アンケート回答を依頼する方法を基本としました。
- アンケート調査は、複数日に分けて実施し、有効回答数１００件以上を目安に収集しました。

（3）調査内容

- アンケート調査における調査項目は、施設（窓口）を利用した際の感想や満足度を中心に調査し、その他、各施設の状況に応じて意見聴取が必要な事項をまとめています。
- アンケートは、回答記入に時間がかからないよう配慮しています。

（4）実施所属（施設）及び回収結果

平成２６年度は、１５所属２１箇所の施設及び窓口で実施しました。

区分	実施箇所	実施時期	回収数
施設	朝倉児童館	７～９月	１００件
	下小出児童館	７～８月	１００件
	大友児童館	７～８月	１００件
	日吉児童館	７～８月	１００件
	粕川児童館	７～８月	１００件
	児童文化センター	５～６月	１９６件
	図書館	７～８月	１８７件
	こども図書館	７～８月	１３６件
窓口	市民税課	６～８月	１００件
	資産税課	６～７月	１０５件
	市民課	４月、１１月	２００件
	市民課（元気２１証明サービスコーナー）	６月	１１０件
	大胡支所	７～８月	１０８件
	宮城支所	７～８月	１００件
	粕川支所	６～９月	１１８件
	富士見支所	７月	１０４件
	上川淵市民サービスセンター	６～９月	１００件
	下川淵市民サービスセンター	５～７月	１００件
	芳賀市民サービスセンター	６～９月	１００件
	桂萱市民サービスセンター	６月	１００件
	東市民サービスセンター	７～８月	１００件
		合計	２，４６４件

２　調査の結果

（1）全体概要

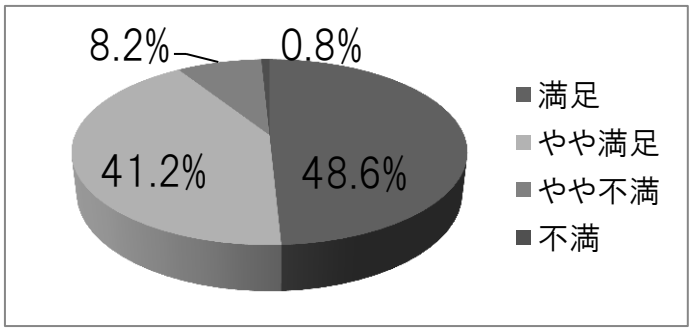
①回答総数

２，４６４件（うち施設１，０１９件、窓口１，４４５件）

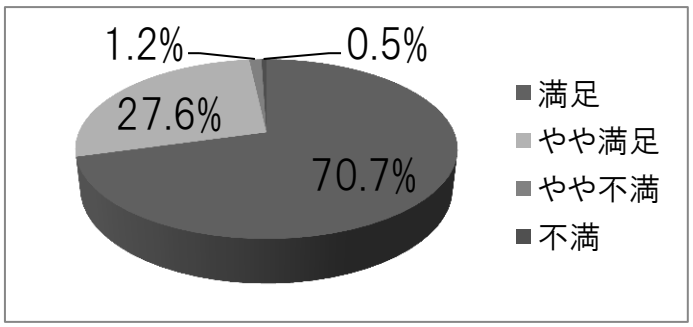
②満足度の全体状況

（ア）施設利用に関する調査

■施設に対する満足度



■職員対応の満足度



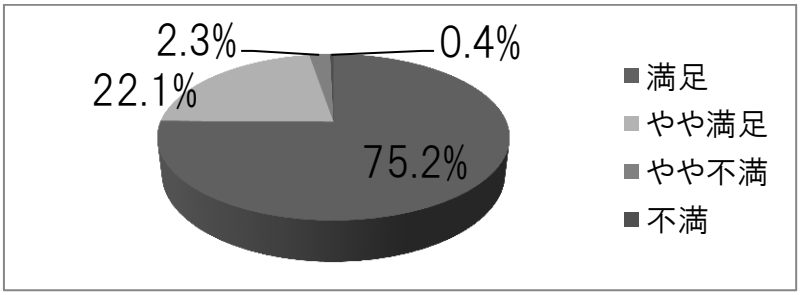
施設における利用者の施設に対する満足度は、「満足」または「やや満足」という回答が約９０％となりました。また、職員対応の感想について質問した施設における満足度は「満足」または「やや満足」という回答が約９８％となりました。

こうしたことから、今回調査を実施した施設においては、施設を利用いただいている方から、利用した際に概ね満足いただいている結果となりました。

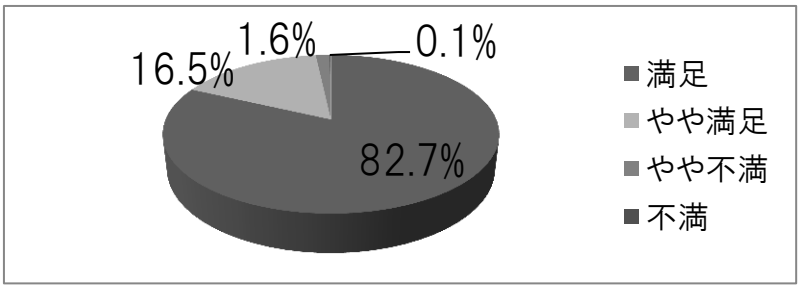
一方で、「やや不満」または「不満」と回答の理由としては、「駐車場の見直し」のほか、「器具や設備の充実」が挙げられており、また、その他自由意見において、利用者視点での要望や施設におけるソフト項目に関する充実要望が多くいただきました。引き続き施設運営を工夫しながら、さらなる充実を求められていることがわかりました。

（イ）窓口利用に関する調査

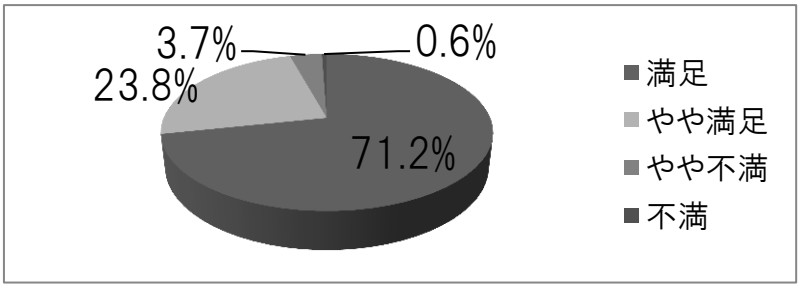
■窓口表示のわかりやすさの満足度



■職員対応の満足度



■待ち時間の満足度



窓口において実施した利用者満足度調査では、「窓口表示のわかりやすさ」や「職員対応」、「窓口における待ち時間」などの項目における対応後の感想をいただき、窓口対応における満足度を調査しました。

各項目における結果は、「満足」または「やや満足」という回答が約９５％を超え、特に、職員対応における部分では、「満足」または「やや満足」という回答が約９９％となりました。こうしたことから、今回調査を実施した窓口では、利用いただいている方から一定以上の評価をいただき、市役所として利用者の方に満足いただける対応が出来ている結果となりました。

一方で、「やや不満」または「不満」と回答いただく例もあり、「職員対応の工夫」を求められるほか、「その他自由意見」で具体的にご指摘をいただいた点も一部ありました。いただいた意見は真摯に受け止め、さらなる改善に努めていく必要があります。

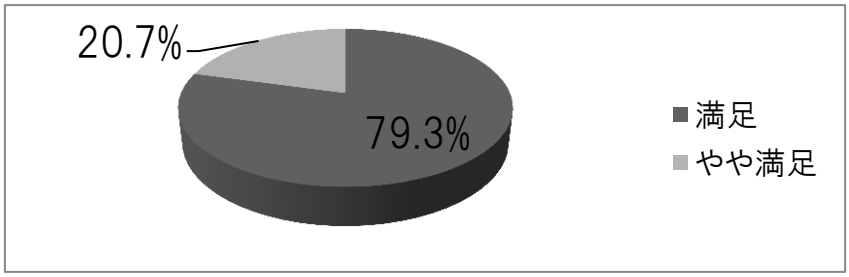
（2）総括

今回調査を実施した施設及び窓口では、調査の結果、９割以上の方から利用の感想として「満足」または「やや満足」という回答を得ることができました。

その中でも、市役所として特に力を入れている「職員の接客」の面に関して、ほとんどの方から評価をいただき、さらには、「丁寧に対応してもらえた」「わかりやすく説明してもらった」といった自由意見をいただいたことは、これまでのサービスの質向上に向けた取組みが着実な成果としてあらわれているとも考えられます。

しかしながら、結果の区分を「満足」と「やや満足」で分けて結果を整理したときには、「満足」及び「やや満足」のうちで約２割の方が「やや満足」としています。これは、不満はないにしても、さらなる工夫や改善を求める点が少なからずあると受け止めることもできることから、今後は、「不満」がない対応に努めることはもちろん、「やや満足」を「満足」に変える努力が必要と考えています。

■職員対応の満足度：「満足」と「やや満足」の構成比（施設、窓口計）



３　今後の進め方

（1）実施結果の活用

- 寄せられた意見を踏まえ、今後の事業運営及び施設運営において、利用者の視点に立ったサービス提供に努めます。
- 職員の接遇向上及び意識改革のための参考情報として活用します。
- 具体的な要望事項は、個別に対応が可能かどうかを各施設において検討します。

（2）定期的実施（調査予定）

- 平成２７年度は、平成２６年度に実施しなかった施設及び窓口でアンケートを実施します。
- 市民利用のある施設及び窓口において、２～３ヶ年に一回を目安に、定期的な意見聴取を実施します。

４　個別結果

【調査結果の見方】
・質問は、設問によって複数回答となるものもあるため、回答数が調査件数を上回るものがあります。
・構成比は、小数点第２位を四捨五入しています。したがって、割合の合計が１００％にならない場合があります。

【施設】

①朝倉児童館

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月～平成２６年９月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

児童館の利用者に声を掛けて、アンケート用紙を手渡し

２　実施結果

（1）質問１：児童館に一緒に遊びに来るお子さんはおいくつですか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	１歳以下	35	25.2%
2	２～３歳	44	31.7%
3	４～５歳	26	18.7%
4	６歳以上	34	24.5%
	合計	139	

（2）質問２：児童館の利用状況を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	週に数回	25	25.0%
2	月に数回	55	55.0%
3	年に数回	11	11.0%
4	初めての利用	9	9.0%
	合計	100	

（3）質問３－１：**施設及び設備を利用しての感想はいかがですか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	56	56.6%
2	やや満足	40	40.4%
3	やや不満	2	2.0%
4	不満	1	1.0%
	合計	99	

■「満足」「やや満足」
・・・９７％
■「やや不満」「不満」
・・・　３％

（4）質問３－２：質問３－１で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	老朽化への対応	0	0.0%
2	駐車場の見直し	0	0.0%
3	衛生面の対応	1	50.0%
4	器具や設備の充実	1	50.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	2	

（5）質問３－３：**職員の対応はいかがでしたか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	80	81.6%
2	やや満足	16	16.3%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	2	2.0%
	合計	98	

■「満足」「やや満足」
・・・９８％
■「やや不満」「不満」
・・・　２％

（6）質問３－４：質問３－３で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	1	16.7%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	2	33.3%
3	職員の服装の工夫	2	33.3%
4	対応する職員数の工夫	1	16.7%
5	その他	0	0.0%
	合計	6	

（7）質問４：現在、児童館の休館日は日曜日・祝日ですが、休館日についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	92	94.8%
2	休館日を変えてほしい	5	5.2%
	合計	97	

（8）質問５：現在、児童館の開館時間は午前１０時から午後５時までですが、開館時間についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	69	76.7%
2	開館時間を変えてほしい	21	23.3%
	合計	90	

（9）質問６－１：児童館の行事に参加したことはありますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	ある	54	60.0%
2	ない	36	40.0%
	合計	90	

（10）質問６－２：質問６－１で「ない」と答えた方にお聞きします。今後行事に参加してみたいと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	参加してみたい	29	82.9%
2	参加してみなくても良い	6	17.1%
	合計	35	

（11）質問７：行事に参加しやすい曜日、時間帯を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	月曜日	10	9.6%
2	火曜日	11	10.6%
3	水曜日	11	10.6%
4	木曜日	10	9.6%
5	金曜日	11	10.6%
6	土曜日	51	49.0%
	合計	104	

選択	回答内容	回答数	構成比
1	午前１０時半～正午	57	67.1%
2	午後１時～午後２時	9	10.6%
3	午後２時～午後３時	14	16.5%
4	午後３時～午後４時	5	5.9%
	合計	85	

（12）質問８：公共施設を維持し、利用し続けるようにするために、どのようなことに取り組むべきだと考えますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	利用者増に向けた努力	43	30.9%
2	利用料金の見直し	16	11.5%
3	施設管理運営コストの削減	22	15.8%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	20	14.4%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	15	10.8%
6	施設サービス水準の見直し	10	7.2%
7	施設の統合・廃止を含めた数量調整	10	7.2%
8	その他	3	2.2%
	合計	139	

（13）質問９：今後実施してほしい、または回数をふやしてほしい行事

・工作を作って持ち帰れるのが、うれしいです。子どものいるママのヨガ、親子フラダンスとかうれしいです。
・小学生になったら、科学実験教室とかうれしいです。
・子どもと一緒に製作や工場見学や遠足など、お出掛けする行事が増えるとうれしいです。
・親子ヨガ、親子リズム、リトミック
・体操教室、ヨガ教室
・未就園児の身長、体重測定
・子育て相談などできるようなことや常時相談できる人がいるとありがたいです。親だけのセミナーとかもあるとうれしいです。
・シャボン玉遊びなど当日参加の行事がもっとあれば楽しいです。
・英語、英会話
・月２回くらい外で遊ぶ行事を作ってほしい。
・親子で参加できるイベントを増やしてほしいです。プール遊び。
・小学生の夏休み、冬休み、土曜行事。将棋、囲碁、自転車の乗り方
・夏休み期間中の行事、夏休みの色々な教室
・子どもと体を動かすような行事の回数を増やしていただいたらうれしいです。子どもが好きな行事です。
・２歳くらいの子が参加できる製作

（14）質問１０：児童館に対するご意見やご要望

・いつもお世話になっています。これからもよろしくお願いします。
・いつもイベントのお手伝いをしてくれている小学生がとてもやさしくて、感心しています。役割をもらうことで、すごく成長するんだなと、いい経験しているなと思いました。
・近くなので、これから利用したいと思います。
・明るい朝倉児童館が親子共に大好きです。
・館内の掃除などは掃除の人を雇うのではなく、職員の方がすべきと思います。経費削減。
・開館時間が５時までなのに４：３０には出され遊ぶことができない。
・乳児の部屋に兄弟の１年生なりたてが入れないのが少し心痛いです。
・お昼にお弁当を食べられるお部屋があったらいいと思いました。
・水以外持込禁止は厳しいです。
・キッチン遊具を増やしてほしいです。
・井野児童館にあるようなキッチンの台のおもちゃを置いてほしいです。
・とても楽しく利用させてもらってます。学年を超えて遊べる数少ない場所なので、子どもにとっても刺激になっていいと思います。
・スタッフの方がみんないい方です。
・おもちゃの電池がほぼ切れているので交換してください。工作スペースを設けて粘土を置いたり、おりがみを置いたりしてほしい。
・おもちゃの電池切れ、こわれているものがそのままになっている。時々、チェックしてほしい。
・児童館は、子どもたちがとてもとても楽しんでいます。親にとっても安心して遊ばせることができて、助かります。
・伊勢崎の児童館みたいに跳び箱があるといいなと思いました。
・ゆっくりできる場所。食事ができる場所
・新しいおもちゃがあると良い。
・施設内でお弁当を食べられるようにしてほしいです。
・砂場があるのが、嬉しかったです。
・先生が子のことを覚えてくれており、来やすいです。
・朝倉児童館は、前橋市の中でもきれいで広々しているので利用しやすいです。他の児童館でトイレが親子で入れない所があるのが不便だと思いました。
・お部屋の中にスタッフが１人くれるとうれしいです。
・職員の方も優しく親切で、とても利用しやすいです。

②下小出児童館

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月～平成２６年８月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

児童館の利用者に声を掛けて、アンケート用紙を手渡し

２　実施結果

（1）質問１：児童館に一緒に遊びに来るお子さんはおいくつですか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	１歳以下	12	9.2%
2	２～３歳	32	24.6%
3	４～５歳	41	31.5%
4	６歳以上	45	34.6%
	合計	130	

（2）質問２：児童館の利用状況を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	週に数回	21	21.0%
2	月に数回	48	48.0%
3	年に数回	28	28.0%
4	初めての利用	3	3.0%
	合計	100	

（3）質問３-１：**施設及び設備を利用しての感想はいかがですか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	43	43.4%
2	やや満足	45	45.5%
3	やや不満	11	11.1%
4	不満	0	0.0%
	合計	99	

■「満足」「やや満足」
・・・８８．９％
■「やや不満」「不満」
・・・１１．９％

（4）質問３−２：質問３−１で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	老朽化への対応	1	7.1%
2	駐車場の見直し	5	35.7%
3	衛生面の対応	0	0.0%
4	器具や設備の充実	6	42.9%
5	その他	2	14.3%
	合計	14	

（5）質問３−３：**職員の対応はいかがでしたか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	80	81.6%
2	やや満足	18	18.4%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	98	

■「満足」「やや満足」
・・・１００％
■「やや不満」「不満」
・・・　０％

（6）質問３−４：質問３−３で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	0	0.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	0	

（7）質問４：現在、児童館の休館日は日曜日・祝日ですが、休館日についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	82	83.7%
2	休館日を変えてほしい	16	16.3%
	合計	98	

（8）質問５：現在、児童館の開館時間は午前１０時から午後５時までですが、開館時間についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	70	75.3%
2	開館時間を変えてほしい	23	24.7%
	合計	93	

（9）質問６－１：児童館の行事に参加したことはありますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	ある	55	58.5%
2	ない	39	41.5%
	合計	94	

（10）質問６－２：質問６－１で「ない」と答えた方にお聞きします。今後行事に参加してみたいと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	参加してみたい	33	89.2%
2	参加してみなくても良い	4	10.8%
	合計	37	

（11）質問７：行事に参加しやすい曜日、時間帯を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	月曜日	8	8.3%
2	火曜日	13	13.5%
3	水曜日	13	13.5%
4	木曜日	3	3.1%
5	金曜日	6	6.3%
6	土曜日	53	55.2%
	合計	96	

選択	回答内容	回答数	構成比
1	午前１０時半～正午	48	53.9%
2	午後１時～午後２時	16	18.0%
3	午後２時～午後３時	19	21.3%
4	午後３時～午後４時	6	6.7%
	合計	89	

（12）質問８：公共施設を維持し、利用し続けるようにするために、どのようなことに取り組むべきだと考えますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	利用者増に向けた努力	47	38.2%
2	利用料金の見直し	11	8.9%
3	施設管理運営コストの削減	14	11.4%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	13	10.6%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	22	17.9%
6	施設サービス水準の見直し	7	5.7%
7	施設の統合。廃止を含めた数量調整	7	5.7%
8	その他	2	1.6%
	合計	123	

（13）質問９：今後実施してほしい、または回数をふやしてほしい行事

・夏休み絵画教室は低学年の部が人気なので増やしてほしい。
・夏祭りを 2 回くらいやってもらいたい。
・卓球大会があったら嬉しいです。（短期 5 回とかでも）小学校 4 年生くらいでも参加できるといい。
・体操教室（幼児）
・集団で遊べるもの。リズムや体操教室など
・小さい子向けのベビーマッサージや親子エクササイズ
・お楽しみ会のような行事
・お買い物ごっこ
・英語教室
・書道教室
・小学生向けのキックビクスもやってもらいたい。
・小学生が参加できるような絵画や工作教室
・大人向けの運動教室
・幼稚園生が参加できる行事をぜひ増やしてください。
・親子ヨガ、リトミック、異年齢交流的なもの
・あまり行事の内容は分からないのですが、小さくても参加できるものがあればいいと思います。
・ダンス教室
・ポーセラーツ
・夏休み教室、夏に水遊びやスイカ割り
・プール遊び
・家庭では体験できない体操教室やトランポリン教室
・読み聞かせ
・0 歳向けの行事、身体測定

（14）質問１０：児童館に対するご意見やご要望

・図書室なのに子どもがうるさい。おもちゃの部屋で子どもをほったらかしにして大人たちはおしゃべりをしている。
・いつも楽しく遊ばせてもらっています。先生にはいつも親切にしていただいてありがとうございます。
・いつも笑顔で迎えてくださって、とてもうれしいです。小さい頃から通っているので、小学生にとっても憩いの場所になっているようです。これからもよろしくお願いします。
・先生方が皆親切で、子どもだけでなく親の居場所になっていて、とても助かります。
・児童館は子どものもの、公民館は大人のものという感じで交流の場が少ない。お互い（子と年配）に使える施設（１部屋だけでも）あれば、行き来したりも出来るし、良いのではと思いました。
・5 年前よりとっても使いやすくなりました。お昼も食べられるようになって良かったです。
・先生の子どもたちへの接し方やケガをした時の対応がとても良くて、いつも安心して利用できます。
・体操教室でホールを使用する際、少し狭いと感じます。
・先生たちの親切な対応にいつも感謝しています。
・子どもたちの心のよりどころになって頂き、親もリフレッシュできて助かります。
・下小出児童館の先生方は、皆さん大変良い方ばかりで、いつも気持ち良く利用させていただいております。今後もよろしくお願いいたします。
・昼食やおやつなど、持参した物を飲食できると良い。（下小出児童館は飲食可能）
・トイレの洋式化（子ども用・オムツ替え台があれば、なお可）
・先生方の雰囲気もよく、来館していて楽しいです。いつもありがとうございます。
・いつも子どもが楽しみに行っています。近所に子どもがいないので、児童館に行くと異年齢の子どもたちとかかわることが出来て良い。児童館の場所（建物）によって差があると思う。
・いつも楽しく利用させていただいています。先生方はみんな優しい。
・本の数を増やしてほしい。
・いつも明るい先生方がいるので、子どもも児童館が大好きです。このまま誰でも気軽に利用できる施設であってほしいです。
・児童館という施設があるだけで助かっています。
・いつも笑顔で迎えていただき、感謝しています。これからも利用させていただきます。
・もう少し室内遊具が色々とあると良いと思いました。雨の日などはとても助かります。
・職員の対応が素晴らしく、子どもたちは施設で遊ぶことはもとより、職員や友だちと遊ぶことを楽しみに来館しています。とてもいい施設だと感じて、コンスタントに通わせてもらっています。

③大友児童館

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月～平成２６年８月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

児童館の利用者に声を掛けて、アンケート用紙を手渡し

2　実施結果

（1）質問１：児童館に一緒に遊びに来るお子さんはおいくつですか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	１歳以下	22	17.9%
2	２～３歳	42	34.1%
3	４～５歳	20	16.3%
4	６歳以上	39	31.7%
	合計	123	

（2）質問２：児童館の利用状況を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	週に数回	19	19.6%
2	月に数回	49	50.5%
3	年に数回	25	25.8%
4	初めての利用	4	4.1%
	合計	97	

（3）質問３－１：**施設及び設備を利用しての感想はいかがですか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	47	47.5%
2	やや満足	45	45.5%
3	やや不満	7	7.1%
4	不満	0	0.0%
	合計	99	

■「満足」「やや満足」
・・・９３％
■「やや不満」「不満」
・・・　７％

（4）質問３−２：質問３−１で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	老朽化への対応	0	0.0%
2	駐車場の見直し	1	12.5%
3	衛生面の対応	1	12.5%
4	器具や設備の充実	3	37.5%
5	その他	3	37.5%
	合計	8	

（5）質問３−３：**職員の対応はいかがでしたか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	81	81.8%
2	やや満足	18	18.2%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	99	

■「満足」「やや満足」
・・・１００％
■「やや不満」「不満」
・・・　０％

（6）質問３−４：質問３−３で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	0	0.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	0	

（7）質問４：現在、児童館の休館日は日曜日・祝日ですが、休館日についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	93	93.0%
2	休館日を変えてほしい	7	7.0%
	合計	100	

（8）質問５：現在、児童館の開館時間は午前１０時から午後５時までですが、開館時間についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	89	91.8%
2	開館時間を変えてほしい	8	8.2%
	合計	97	

（9）質問６－１：児童館の行事に参加したことはありますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	ある	57	58.8%
2	ない	40	41.2%
	合計	97	

（10）質問６－２：質問６－１で「ない」と答えた方にお聞きします。今後行事に参加してみたいと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	参加してみたい	35	83.3%
2	参加してみなくても良い	7	16.7%
	合計	42	

（11）質問７：行事に参加しやすい曜日、時間帯を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	月曜日	11	10.3%
2	火曜日	8	7.5%
3	水曜日	15	14.0%
4	木曜日	8	7.5%
5	金曜日	10	9.3%
6	土曜日	55	51.4%
	合計	107	

選択	回答内容	回答数	構成比
1	午前１０時半～正午	53	60.9%
2	午後１時～午後２時	11	12.6%
3	午後２時～午後３時	13	14.9%
4	午後３時～午後４時	10	11.5%
	合計	87	

（12）質問８：公共施設を維持し、利用し続けるようにするために、どのようなことに取り組むべきだと考えますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	利用者増に向けた努力	52	39.7%
2	利用料金の見直し	9	6.9%
3	施設管理運営コストの削減	14	10.7%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	10	7.6%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	31	23.7%
6	施設サービス水準の見直し	8	6.1%
7	施設の統合・廃止を含めた数量調整	4	3.1%
8	その他	3	2.3%
	合計	131	

（13）質問９：今後実施してほしい、または回数をふやしてほしい行事

・音楽やリズムに乗ってダンスしたり、おもちゃの楽器や手作りの楽器などを作ってリズム遊び
・季節に合わせた作りものや歌や読み聞かせなど
・小さな子供が一緒でも参加しやすい行事
・幼児向けの体操
・親子できるヨガ、ストレッチ、ダンス
・製作
・作品が作れるのが楽しいですね。
・読み聞かせ
・かけっこなど、皆で遊ぶ何かを。まだ友達がいないので、同じ年齢の子と遊べるのが楽しいようです。
・お祭り
・ベビーダンス…2 人、ベビーマッサージ…2 人
・父と子で参加できるもの（父親同士の交流ができるもの）
・長期休暇中のイベントや教室　　・夏休みの物作り教室
・幼児、小学生でも参加できる講座を増やしてほしい。（工作、実験など）
・木工教室の回数を増やしてほしいです。
・折り紙、工作、リズム
・地域の自治会などと連携して、なるべく多くの人に知ってもらい利用出来るよう PR してください。
・人気のあるベビーマッサージ等は増やしても良いのではないかと思います。
・身体を使った遊び等
・運動系のイベントがあると楽しいかなと思いました。

（14）質問１０：児童館に対するご意見やご要望

・他の児童館にも行ったことがありますが、大友児童館は雰囲気が特に良く、館内外も、スタッフも飾りも全て好きです。
・こまめに壁の飾りや変わって、かわいくて、きれいで楽しく利用しています。ほのかにかかっている音楽もすごくいいです。
・おもちゃや本がたくさんあり、嬉しいです。館内が清潔なのも、気持ちが良いです。
・すべり台があるとうれしいです。（幼児用）
・トイレにベビーキープ、補助便座の設置（他のところはだいたいあるので）
・夏、冬は大変助かります。ありがとうございます。
・いつも気にかけていただいて、ありがとうございます。これからも利用していきたいと思います。
・先生が親切で子どもも会うのを楽しみにしています。
・小学校高学年が利用しやすい体育館ぐらいのスペースがあるといいですね。
・小さい子向けに週 1 回、保育士がパネルシアター、絵本、ダンス、ゲームなどを行うものも楽しいかも。他でやっていて良かった。
・公園がちょっとさみしい雰囲気なので工夫してほしいです。
・いつもありがとうございます。
・いつも児童館の方々が優しく、子どものことも覚えていてくださるので、とても利用しやすいです。
・BGM がいいです。先生にいつも話を聞いていただいて助かっています。ありがとうございます。
・ホール利用の際、他の遊びが少し少なく不満
・広い公園なので苦労があるが、館外の除草をもっと細かくされるようにしてください。
・なかなか参加できず、残念ですが、今後、是非、参加してみたいと思います。
・幼児の施設が充実した反面、高学年が遊べない。
・水分補給できる場所を遊戯室の角に作ってほしい。
・いつも楽しく利用させて頂いてます。子どもも児童館が大好きで、今後もたくさん来たいです。
・先着順や予約制でなく、自由参加にしてほしい。
・もっとイベントを増やしてほしい。
・数回しか来ていませんが、毎回と言っていい程、他のお子さんがいないか、いても 1 人 2 人なので遊び相手がいない。なので、ゆっくりノンビリできて良いとも言えます。

④日吉児童館

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月～平成２６年８月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

児童館の利用者に声を掛けて、アンケート用紙を手渡し

２　実施結果

（1）質問１：児童館に一緒に遊びに来るお子さんはおいくつですか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	１歳以下	27	19.3%
2	２～３歳	41	29.3%
3	４～５歳	45	32.1%
4	６歳以上	27	19.3%
	合計	140	

（2）質問２：児童館の利用状況を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	週に数回	9	9.0%
2	月に数回	43	43.0%
3	年に数回	32	32.0%
4	初めての利用	16	16.0%
	合計	100	

（3）質問３－１：**施設及び設備を利用しての感想はいかがですか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	16	16.0%
2	やや満足	62	62.0%
3	やや不満	19	19.0%
4	不満	3	3.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・７８％
■「やや不満」「不満」
・・・２２％

（4）質問３−２：質問３−１で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	老朽化への対応	11	26.8%
2	駐車場の見直し	10	24.4%
3	衛生面の対応	5	12.2%
4	器具や設備の充実	10	24.4%
5	その他	5	12.2%
	合計	41	

（5）質問３−３：**職員の対応はいかがでしたか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	58	61.1%
2	やや満足	35	36.8%
3	やや不満	2	2.1%
4	不満	0	0.0%
	合計	95	

■「満足」「やや満足」
・・・９８％
■「やや不満」「不満」
・・・　２％

（6）質問３−４：質問３−３で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	1	50.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	1	50.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	2	

（7）質問４：現在、児童館の休館日は日曜日・祝日ですが、休館日についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	80	80.8%
2	休館日を変えてほしい	19	19.2%
	合計	99	

（8）質問５：現在、児童館の開館時間は午前１０時から午後５時までですが、開館時間についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	65	75.6%
2	開館時間を変えてほしい	21	24.4%
	合計	86	

（9）質問６－１：児童館の行事に参加したことはありますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	ある	48	55.8%
2	ない	38	44.2%
	合計	86	

（10）質問６－２：質問６－１で「ない」と答えた方にお聞きします。今後行事に参加してみたいと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	参加してみたい	30	83.3%
2	参加してみなくても良い	6	16.7%
	合計	42	

（11）質問７：行事に参加しやすい曜日、時間帯を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	月曜日	7	9.2%
2	火曜日	2	2.6%
3	水曜日	8	10.5%
4	木曜日	1	1.3%
5	金曜日	3	3.9%
6	土曜日	55	72.4%
	合計	76	

選択	回答内容	回答数	構成比
1	午前１０時半～正午	56	68.3%
2	午後１時～午後２時	11	13.4%
3	午後２時～午後３時	14	17.1%
4	午後３時～午後４時	1	1.2%
	合計	82	

（12）質問８：公共施設を維持し、利用し続けるようにするために、どのようなことに取り組むべきだと考えますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	利用者増に向けた努力	33	29.7%
2	利用料金の見直し	17	15.3%
3	施設管理運営コストの削減	14	12.6%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	16	14.4%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	17	15.3%
6	施設サービス水準の見直し	6	5.4%
7	施設の統合・廃止を含めた数量調整	6	5.4%
8	その他	2	1.8%
	合計	111	

（13）質問９：今後実施してほしい、または回数をふやしてほしい行事

・手作り（料理・お菓子・手芸）
・リズム遊び、リトミック、親子体操
・ベビーマッサージ
・夏休み中の児童館スタンプラリー（太田で参加した時、楽しかった。）
・色々なイベントに関して、１日の回数や月の回数を多くして頂きたいです。
・専門的な教室（料理、ダンス、体操など）
・運動会
・土曜日の工作
・習字をまたやってほしいです。あと高学年が参加できる行事あるといいと思います。
・七夕まつり、季節の行事、作り物、クリスマス会（夏祭りのような）
・幼稚園児の体力増進教室のような行事を実施していただけると嬉しいです。
・バルーン
・英語教室、お茶、書道など。人数が少ないと思った。
・誕生会
・0～3 歳位の子どもや母親参加の企画があると交流の場が増えて良いと思います。
・ごっこ遊び、外遊び（どろだんご）、プールなど
・託児のある講座
・ベビーマッサージ、工場見学など
・地区が違うので、情報が分かりにくいです。
・工場見学、小学生の土曜日体操教室、将棋教室、英会話、絵画、料理教室
・0～3 歳や小学生の行事が多いようなので、３歳頃～未就学児の行事

（14）質問１０：児童館に対するご意見やご要望

・子どもが無料で遊べる安全な環境があって、とても助かります。
・夏期休みが多い施設の中で開館してもらっていて助かりました。
・スタンプラリーやバザーなど、いつも来ない人も行ってみようかなというイベントをしてほしい。
・予約の時点で定員になってしまうことが多く、なかなか参加ができません。
・お忙しい中、いつも子どもたちに優しく接して下さる先生方、ありがとうございます。声を掛けていただくと、子育てで悩んでいても、すっと気持ちが落ち着きます。今後もよろしくお願いします。
・イベントが小さくなっている。出し物などが小さい。
・行事の申し込み日を土・日曜日にしてほしい。
・夏休みなど、大きい子と小さい子が遊ぶスペースを分けてほしい。
・児童館に通っているうち、とても仲良いママ友ができました。育児でイライラしていた私に、子供に楽しい時間と場所を提供してくれたのが、この児童館でした。本当にありがとう。
・安全対策（小さい子どもも利用するので、柱のぶつかり防止のカバー設置など）
・おもちゃをリニューアルしてほしい。
・近くなって良かったのだが、駐車場は以前のほうが沢山おけたのでは。（駐車場要望は他に 10 人）
・数を増やすことを含め、児童福祉全般の充実を切に願います。
・いつもありがとうございます。古いですが、私は味があって好きです。
　壁に登るものとかあるといいなあと思います。
・トイレをもう少し使いやすくしてほしい。
・未就学児を持つ親にとって家以外で遊べる児童館はとてもありがたいです。
・児童館の数を増やしてほしい。北代田町にはなく、不便です。
・児童館の先生が皆、笑顔で優しいので、子どもがすごくイイ顔で先生方を見るのです。それが親としてうれしいです。いつもありがとうございます。
・これからも続いてほしいです。

⑤粕川児童館

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月～平成２６年８月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

児童館の利用者に声を掛けて、アンケート用紙を手渡し

２　実施結果

（1）質問１：児童館に一緒に遊びに来るお子さんはおいくつですか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	１歳以下	25	17.4%
2	２～３歳	49	34.0%
3	４～５歳	41	28.5%
4	６歳以上	29	20.1%
	合計	144	

（2）質問２：児童館の利用状況を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	週に数回	20	20.4%
2	月に数回	48	49.0%
3	年に数回	26	26.5%
4	初めての利用	4	4.1%
	合計	98	

（3）質問３－１：**施設及び設備を利用しての感想はいかがですか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	62	62.0%
2	やや満足	37	37.0%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・９９％
■「やや不満」「不満」
・・・　１％

（4）質問３−２：質問３−１で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	老朽化への対応	0	0.0%
2	駐車場の見直し	1	100.0%
3	衛生面の対応	0	0.0%
4	器具や設備の充実	0	0.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	1	

（5）質問３−３：**職員の対応はいかがでしたか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	90	90.0%
2	やや満足	10	10.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・９０％
■「やや不満」「不満」
・・・１０％

（6）質問３−４：質問３−３で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	0	0.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	0	

（7）質問４：現在、児童館の休館日は日曜日・祝日ですが、休館日についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	90	90.9%
2	休館日を変えてほしい	9	9.1%
	合計	99	

（8）質問５：現在、児童館の開館時間は午前１０時から午後５時までですが、開館時間についてどう思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	今までどおりで良い	80	84.2%
2	開館時間を変えてほしい	15	15.8%
	合計	95	

（9）質問６－１：児童館の行事に参加したことはありますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	ある	57	61.3%
2	ない	36	38.7%
	合計	93	

（10）質問６－２：質問６－１で「ない」と答えた方にお聞きします。今後行事に参加してみたいと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	参加してみたい	27	77.1%
2	参加してみなくても良い	8	22.9%
	合計	35	

（11）質問７：行事に参加しやすい曜日、時間帯を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	月曜日	12	11.0%
2	火曜日	9	8.3%
3	水曜日	15	13.8%
4	木曜日	15	13.8%
5	金曜日	13	11.9%
6	土曜日	45	41.3%
	合計	109	

選択	回答内容	回答数	構成比
1	午前１０時半～正午	52	68.4%
2	午後１時～午後２時	8	10.5%
3	午後２時～午後３時	14	18.4%
4	午後３時～午後４時	2	2.6%
	合計	76	

（12）質問８：公共施設を維持し、利用し続けるようにするために、どのようなことに取り組むべきだと考えますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	利用者増に向けた努力	35	37.6%
2	利用料金の見直し	11	11.8%
3	施設管理運営コストの削減	8	8.6%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	10	10.8%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	16	17.2%
6	施設サービス水準の見直し	4	4.3%
7	施設の統合・廃止を含めた数量調整	6	6.5%
8	その他	3	3.2%
	合計	93	

（13）質問９：今後実施してほしい、または回数をふやしてほしい行事

・親子リズム体操
・製作
・音楽系の行事
・体操教室
・フリーマーケット
・土曜に小学生から参加できる英語とか、体を動かす行事など
・絵具を指で描く、フィンガーペインティング
・水遊び等の外遊び
・季節を感じられる行事
・お祭り、クリスマス会など（年齢制限がないと嬉しいです。）
・簡単な親子クッキング

（14）質問１０：児童館に対するご意見やご要望

・いつも楽しく利用させていただき、ありがとうございます。
・不用品のバザーをしてほしい。（エコの時代ですので、利用できる方が利用すべきです。）
・トイレが美しくなり良かったと思います。
・時には相談ごとの解決など本当にお世話になっております。粕川児童館の先生方に感謝の気持ちでいっぱいです。
・毎年、夏休み・冬休み等で利用させて頂いています。気軽に来られ、先生の言葉掛けや名前を呼んでもらえるのはうれしいです。
・防犯カメラの設置（※防犯カメラは設置済み）
・お昼ごはんが食べられるスペースがなお良い。
・近くに遊び場があって助かっています。
・いつも楽しく利用させていただいています。
・暑い中、イベントの準備等ありがとうございます。
・いつも優しく子どもたちと遊んで頂けて、とても助かっています。
・遊ばせていただければ、うれしい。
・子育てに関して、気軽に相談できる窓口があると良い。
・先生たちが親切で、気軽に育児相談もできて、本当に助かっています。
・いつも優しく対応して下さって嬉しいです。
・子どもがまだ小さく、人数が多いので、遊びに来ると先生方も一緒に見てもらえて、とても有り難いです。
・いつも楽しく利用させて頂いています。
・もう少し施設を新しくしてほしい。駐車場を整備してほしい。
・マットやおもちゃがだいぶ年季が入っているようなので、新しくできるものがあるともっと良いです。
・いつも楽しく利用させてもらっています。これからも、よろしくお願いします。

⑥児童文化センター

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年５月２４日～平成２６年６月２１日

（2）調査件数

１９６件

（3）配付・回収方法

前橋こども公園の来園者に声を掛けて、アンケート用紙を手渡し

２　実施結果

（1）質問１－１：あなたのお住まいはどちらですか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	市内	124	63.3%
2	市外	63	32.1%
3	県外	9	4.6%
	合計	196	

（2）質問１－２：あなたの性別を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	男性	78	39.8%
2	女性	118	60.2%
	合計	196	

（3）質問１－３：あなたの年齢を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	２０歳未満	26	13.3%
2	２０歳～３９歳	97	49.5%
3	４０歳～５９歳	52	26.5%
4	６０歳以上	15	7.7%
5	未回答	6	3.1%
	合計	196	

（4）質問１－４：お子さんがご一緒の場合には、お子さんの年齢を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	０歳～２歳	37	14.0%
2	３歳～５歳	93	35.1%
3	６歳～８歳	75	28.3%
4	９歳～１１歳	37	14.0%
5	１２歳以上	3	1.1%
6	未回答	20	7.5%
	合計	265	

（5）質問２：当施設をどのくらい利用しますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	はじめて	39	19.9%
2	年に数回	70	35.7%
3	月１回程度	48	24.5%
4	それ以上	39	19.9%
	合計	196	

（6）質問３：**当施設を利用しての感想を教えてください。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	136	69.4%
2	やや満足	46	23.5%
3	普通	12	6.1%
4	やや不満	2	1.0%
5	不満	0	0.0%
	合計	196	

■「満足」「やや満足」
・・・９３％
■「やや不満」「不満」
・・・　１％

⑦図書館

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月１８日～平成２６年８月２０日

（2）調査件数

１８７件

（3）配付・回収方法

来館者に声を掛けて、アンケート用紙を手渡しし、回収箱により回収

2　実施結果

（1）質問１－１：あなたのお住まいはどちらですか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	市内	167	89.3%
2	高崎市	13	7.0%
3	玉村町	0	0.0%
4	その他	7	3.7%
	合計	187	

（2）質問１－２：あなたの性別を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	男性	96	51.3%
2	女性	91	48.7%
	合計	187	

（3）質問１－３：あなたの年齢を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	１９歳以下	2	1.1%
2	２０歳代	8	4.3%
3	３０歳代	24	13.0%
4	４０歳代	37	20.0%
5	５０歳代	37	20.0%
6	６０歳代	77	41.6%
	合計	185	

（4）質問２：当施設の利用状況を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	週に数回	35	18.7%
2	月に数回	129	69.0%
3	年に数回	21	11.3%
4	初めての利用	1	0.5%
5	その他	1	0.5%
	合計	187	

（5）質問３：本日の図書館でのご用件を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	図書・ＣＤ等を借りる・返す	157	71.7%
2	読書	36	16.4%
3	学習	12	5.5%
4	調べもの	10	4.6%
5	その他	4	1.8%
	合計	219	

（6）質問４-1：**当施設を利用しての感想はいかがですか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	56	30.3%
2	やや満足	96	51.9%
3	やや不満	32	17.3%
4	不満	1	0.5%
	合計	185	

■「満足」「やや満足」
・・・８２％
■「やや不満」「不満」
・・・１８％

（7）質問４-２：質問４-１で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。良い評価をいただくためには、どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	器具や設備の充実	15	19.5%
2	駐車場の見直し	23	29.8%
3	衛生面の対応	5	6.5%
4	老朽化への対応	15	19.5%
5	その他	19	24.7%
	合計	77	

（8）質問５-１：**職員の接客態度はいかがでしたか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	103	58.5%
2	やや満足	71	40.3%
3	やや不満	2	1.2%
4	不満	0	0.0%
	合計	176	

■「満足」「やや満足」
・・・９９％
■「やや不満」「不満」
・・・１％

（9）質問５－２：質問５－１で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。良い評価をいただくためには、どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	2	22.2%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	5	55.6%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	2	22.2%
	合計	9	

（10）質問６：休館日（第４水曜日）についてどのように思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	67	37.9%
2	やや満足	92	53.0%
3	やや不満	10	5.6%
4	不満	8	4.5%
	合計	177	

（11）質問７：図書館をまた利用したいと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	また利用したい	177	100.0%
2	どちらともいえない	0	0.0%
3	利用したくない	0	0.0%
	合計	177	

（12）質問８：その他（自由記述）

・いつも静かな図書館で本もきれいに並べてあり有りがたいと思います。
・土･日曜日の開館時間を午後６時にして欲しい。
・渋川図書館に行きました。館内が明るく雰囲気が気に入りました。前橋は暗く、昔のイメージがそのまま残っています。
・新しい図書館構想もあるように報道されていますが、よく研究し、安上がりなら良いというのではなく建物、運営についても市民（利用者）の立場に立って考えて欲しい。
・桃井小近くの駐車場について、市専用になっていました。前は一般人も置けました。便利に使っていたので不便です。又、置けるようにしてほしいです。不都合があるのでしょうか?
・土日曜日も６時頃までの開館をお願いします。
・ＤＶＤなどの視聴覚が見られるコーナーを作ってほしい。

その他（続き）

・ＣＤの数を増やしてほしい。
・図書館を活用し、職員方の接客に感心し感謝しています。日々、自分みがきに活用しています。新しい本の購入もすぐにして頂き感謝しています。これからも私達の為によろしくご活躍の程お願いいたします。
・マンガをもう少し色々な種類を増やしたほうがいいと思う。
・図書館は私の支えです。助かっています。
・新刊の入荷が遅かったり、ＣＤは購入希望が出しにくい。
・予約できる冊数を増やしてほしい。
・駐輪場が狭い。市職員は来客を優先に考えて図書館の駐輪場を市職員に使わせないように指導すべきだ。地下駐輪場は市職員が使え。市の職員たるもの市民の利用を優先的に考えるのが当たり前だと思うが。
・パッチワークの本を増やして欲しいです。
・いつもお世話になっています。これからも図書館発展のためご尽力をお願いします。
・インターネットを利用し始めたらとても便利になりました。もっとＰＲしたらいいかなと思いますが…。
・県立に無いユニークな資料があるのは良い。
・予約したい本がある場合、分館のどこかに１冊でもあると図書館まで来なければならないのがちょっと面倒です。同じ本を高崎の図書館で予約しても前橋のほうが断然早いです。ありがたいです。
・本の種類、ＤＶＤの種類、こどもの児童書ももっと増やして欲しい。
・ＤＶＤ、ＢＤの充実を願います。
・新刊図書を利用したいが、数が少なく設置場所もわからない。
・とてもわがままなお願いなのですが書籍を充実して欲しい。
・いつもありがとうございます。
・電話をするとほとんどつながらない。非常に不満です。改善をお願いしたい。
・新しい本をもっと多く。スポーツ本の充実を希望。
・いつも本館を利用していますが、本館になって他館にある資料の予約がオンラインで可能になると良いなと思っています。
・毎週来ています。毎回楽しみにしています。もっとたくさんの図書を取り扱ってください。満足しています。
・子供が病気なので本を読むことが楽しみでいます。リクエストがＯＫになったとき新しい本を喜んでいました。これからもよろしくお願いします。ただ、返却が近くの図書館でもできると助かります。
・ネット検索がヒットしないものがあったり、戻ると使用できなくなったり、やや不便。
・いつもご親切にありがとうございます。
・長期間（期限切れ）借りている者への対応（罰則等の設定を含め）を十分にやってほしい。大勢が待っているのだから。待ち順番が１番になっても一ヶ月以上待たされることがある。

その他（続き）

・休日も１９時まで開館してほしい。トイレが古い。2F の資料室が入りづらい（心理的に）。
・平日の夜遅くまで開館してほしい。２４時間開くとなればうれしい。
・いつも利用している図書館を変えてみると新たに呼んでみたい資料が見つけられる。
・年寄りは膝が悪くＣＤ本の最下段が確認できない。
・大きな文字の本をお借りしておりますが、大変ありがたく思っています。だんだん新しいものも増えればいいと思っています。
・取り寄せもネットでできるとよいです。赤ちゃんがいるとこまめにわざわざいけないので…。
・本当に助かっています。大手町に図書館があってよかったと思います。
・以前は本館・分館合せて２０冊まで借りられたのですが、今は１０冊までとなってしまいました。２０冊借りられるとありがたいです。
・土曜･休日の開館を９時にしてほしい。リサイクルブックは有料にすべきだと思う（１００円程度）。１０人程度の人々が占拠して持っていってしまう。有料にすれば必要な人に必要な本がいきわたると思う。収入は新本の購入にあてられる。売れ残りの本はあらためて無料にする。
・土日祝日開館時間も９時にしてほしい。
・期間を２週間から３週間にしてもらいたい。
・通路方に足を出している人が多い。私たちが注意するのは？時々見て、折りにふれてもらえればあり難いが。週刊誌＝ポスト、現代が欲しい。
・食事するところが少ないです。特に土日は少なくなったので不便です。男子トイレの便器も流れにくいです。
・かなり前のベストセラーが無い場合が多い。絶版になっている場合、館内で読むといった条件をつけて手に入る場合は揃えて欲しい。
・汚い本が結構ある。
・検索機の簡単な本の探し方。
・親子で楽しめる図書館だったのにこども図書館を別にしてしまったのが残念です。親子で図書館を楽しむものだと思います（子供さんが小さい時は）。
・CD の最近の曲が無い。
・大活字本を充実させてほしい。
・CD の検索が大変。
・本の種類を増やしてほしい。
・外部施設の資料が同じもののままなので巡回させるなどの変化がほしい。
・検索した結果、その本がどこにあるのか単純に棚までたどりつける工夫がほしい。検索機（端末）、もう少し具体的に調べられるとよいと思う。本の詳細､「こんな内容です」みたいな情報があると嬉しい。」
・土曜・休日を９時オープンにしてほしい。

⑧こども図書館

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月１８日～平成２６年８月２０日

（2）調査件数

１３６件

（3）配付・回収方法

来館者に声を掛けて、アンケート用紙を手渡しし、回収箱により回収

2　実施結果

（1）質問１−１：あなたのお住まいはどちらですか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	市内	125	91.9%
2	高崎市	9	6.6%
3	玉村町	0	0.0%
4	その他	2	1.5%
	合計	136	

（2）質問１−２：あなたの性別を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	男性	16	11.8%
2	女性	120	88.2%
	合計	136	

（3）質問１−３：あなたの年齢を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	１９歳以下	14	10.3%
2	２０歳代	6	4.4%
3	３０歳代	62	45.6%
4	４０歳代	39	28.7%
5	５０歳代	4	2.9%
6	６０歳以上	11	8.1%
	合計	136	

（4）質問２：当施設の利用状況を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	週に数回	14	10.3%
2	月に数回	87	64.0%
3	年に数回	28	20.6%
4	初めての利用	4	2.9%
5	その他	3	2.2%
	合計	136	

（5）質問３：本日の図書館でのご用件を教えてください。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	図書・ＣＤ等を借りる・返す	125	74.9%
2	読書	28	16.8%
3	学習	9	5.4%
4	調べもの	5	3.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	167	

（6）質問４-1：**当施設を利用しての感想はいかがですか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	77	56.6%
2	やや満足	47	34.6%
3	やや不満	9	6.6%
4	不満	3	2.2%
	合計	136	

■「満足」「やや満足」
・・・９１％
■「やや不満」「不満」
・・・　９％

（7）質問４-２：質問４-１で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。良い評価をいただくためには、どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	器具や設備の充実	0	0.0%
2	駐車場の見直し	6	40.0%
3	衛生面の対応	0	0.0%
4	老朽化への対応	0	0.0%
5	その他	9	60.0%
	合計	15	

（8）質問５-１：**職員の接客態度はいかがでしたか。**

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	75	55.1%
2	やや満足	53	39.0%
3	やや不満	6	4.4%
4	不満	2	1.5%
	合計	136	

■「満足」「やや満足」
・・・９４％
■「やや不満」「不満」
・・・　６％

（9）質問５－２：質問５－１で「３」あるいは「４」と答えた方にお聞きします。良い評価をいただくためには、どのような改善努力が必要だと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	2	16.7%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	8	66.7%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	2	16.7%
	合計	12	

（10）質問６：休館日（第４水曜日）についてどのように思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	71	52.2%
2	やや満足	60	44.1%
3	やや不満	5	3.7%
4	不満	0	0.0%
	合計	136	

（11）質問７：図書館をまた利用したいと思いますか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	また利用したい	132	97.1%
2	どちらともいえない	3	2.2%
3	利用したくない	1	0.7%
	合計	136	

（12）質問８：その他（自由記述）

・近くにこのような施設があるのはありがたいです。
・すばらしい図書館！高崎にも欲しいです。
・別館（駐車場）との連絡通路の避暑策は？真夏の暑い時は、ヨシズでの日除けは有効ですが、「ムッとした」感はぬぐえません。図書館だけではないでしょうが、なんとかなりませんか？
・本を読む場所（スペース）がもう少しほしいです。
・公民館のソファーをもう少しきれいにして欲しい。
・きれいな図書館で過ごしやすいです。
・スーパー（フレッセイ）も、子どもの遊び場（プレイルーム）もあり、とても利用しやすいです。
・遊び場と併せてとてもつかいやすい。本も充実していると思います。
・いつも利用させていただいています。図書館も充実していて、とても助かります。ありがとうございます。

その他（続き）

・これからもよろしくお願いします！すごい図書館です！
・いつも安心して利用でき、ありがたいです。
・小さい子どもがいるのでよく利用させてもらっています。
・小さな子どもがいるので、図書館に来にくかったのですが、この図書館が出来てから、ゆっくり見つけられるので嬉しく思っています。
・マイバスを利用しています。気軽に来られるので満足しています。蔵書も多くとても便利です。
・すきな本がいっぱいあって楽しいです。
・本が充実していてよい。
・市内のどこの図書館でも借りたり返せたりできるので便利
・たくさん本があり、またその本のシリーズもたくさんあっていっぱい借りれました。
・良く利用させていただいています。本が充実していていつも整理され、子どもたちが楽しく見て回る姿に楽しく通っています。こども図書館ならではの大変さもあると思いますが、これからもよろしくお願いします。「たこさんのおはなしやさん」も大好きです。
・こども図書館には、魅力的な本がいっぱいあります。借りても借りても尽きることがなく、いつ行ってもわくわくします。それに職員の方がとても親切です。図書館の職員の方が私にやさしくして下さると、私も子どもにやさしくすることができます。こども図書館は、虐待防止に非常に貢献していると思います。いろいろ疲れているママや忙しいシングルマザー、他府県から引越してこられて孤独になりやすいママこそ、こども図書館へ、ぜひ行ってほしいと思います。良い本がいっぱいあるし、職員の方に親切にしてもらって、いやされてほしい。ママの気持ちが安定すると、ママは子どもにやさしくできると思うから。
・「群馬県推薦図書」のシールが選書に役に立ちました。過去も含むリストがあるとありがたいです。
・子どもの好きそうなＤＶＤを入れて欲しい。
・ライトノベルを入れてください。
・新しい本、ＣＤを増やしてほしい。
・英語の短編小説を増やしてほしい。
・本・DVD の選定が良くない。
・大人用の本（小説など）をもう少し増やしてほしい。
・幼稚園児向けの図書で「こどものくに」のシリーズを増していただけるとうれしいです。
・２歳３か月の息子と借りに来ます。小さい絵本が読みやすくて気に入っています。しかけ絵本が面白いから、もっと増やして欲しい。
・幼児向けの DVD をもっと充実させてほしい。昔話も現代風の描写の方が子どもが見やすいようです。検索した本を探しにくい。本の「住所」をもっと具体的に書いてあれば・・・と思います。
・破けている本が結構ある。DVD を借りても見られない（画像がとぶ）物が多い。

その他（続き）

・年令別に今月のオススメコーナーがあるとおもしろいかも。子どもが小さいとなかなか本を選ぶのも大変
・絵本の作者名の所に図書館のバーコードのシールが時々貼ってあるのがあるので、できれば違う所にはってほしい。
・本がぎゅうぎゅう詰めで取り出しにくいところがある。
・こども図書館で本を探しづらい。著者ごと、シリーズごと、大きさ等で分かれて置かれているものもあり、スタッフの方にたずねても把握されていないことも多くある。せめて、請求記号と違う場所にあるのであれば、その独自のルールを示した掲示がほしい。
・同一資料のすべてが貸出中とならなくてもインターネット予約できるようシステム手当てして欲しい。
・ぜひ、吉岡町民もカードが作れて借りられるようにしていただきたいです。よろしくお願いします。
・前橋・高崎市民（勤務）でないと、カードが作れない。
・今の世の中、熱中症等が言われています。今日は３８℃です。本を見て又読んでいてペットボトルの水、又は水筒の水くらいは飲んでも良いのでは。別の所で本を見ながらできるスペースも作ってない。ソファーのみ、机もない。３階まで行かなくてはならない。３階の飲み物売り場もいちばん奥で買いづらい。
・今日も見つからない本を探していただきました。ありがとうございます。ネット予約で在庫の本も予約できると助かります。県立ではできるのでついそちらを利用してしまいます。
・警備員の人が何度もしつこく見回りしているので感じ悪いです。
・子どもが走りまわったり、さわいだりしてすごくうるさい。
・学生が窓際で勉強していて、女の子は心配で目をはなせない。
・こども公園の図書館へも返却できるとうれしいです。県外から引っ越してきて、運転が不慣れなため、駐車場がせまくて、なかなか利用することにとまどいがある。もっと駐車場が広くてとめやすいとうれしい。子どもがいるので駐車場がせまいと大変です。よろしくお願いいたします。
・本の管理等大変だと思います。いつもきれいな図書館を利用させてもらってます。ありがとうございます。今日は調べ物があって来ましたが、本を探すのを手伝っていただきました。大変助かりました。ありがとうございます。
・図書を探している時、スタッフの方に積極的に声をかけていただいて、すぐに探すことができて助かりました。駐車場はもう少し広いと便利だと思います。子どもの頃、親に読んでもらった絵本が見つけられてなつかしかったです。自分の子にも読んであげたいです。

その他（続き）

・係の人の対応が良くない。
・こども図書館だっていうのに、言い方にトゲがあるし、職員の雰囲気、態度悪すぎると思います。親切な方もいますが、一部の態度良くない方のせいでとてもいやな感じです。もう少し笑顔で親切に接してほしいです。これからも利用したいので書かせていただきました。図書館も駐車場も皆の物です。あなた達の物ではありません！！
・皆様スタッフのお陰できれいでいつも気持ちよく利用させていただいてます。ありがとうございます。質問５についてですが、ほとんどの方が優しく親切に対応してくれますが、何名かのスタッフがいつも不機嫌そうでこちらが気をつかっています。少し残念な気持ちです。あとイベントももっとあるとうれしいです。

【窓口】

⑨市民税課

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年６月５日（木）、平成２６年７月３１日（木）、
平成２６年８月１日（金）、平成２６年８月６日（水）、
平成２６年８月１１日（月）

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

2　実施結果

（1）質問１：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	78	78.0%
2	やや満足	18	18.0%
3	やや不満	4	4.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	95	95.0%
2	やや満足	5	5.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・１００％
■「やや不満」「不満」
・・・　０％

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	87	87.0%
2	やや満足	13	13.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	80	80.0%
2	やや満足	17	17.0%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	2	2.0%
	合計	100	

（5）質問５：その他（自由記述）

・何回か同じ手続きをしているので、窓口もわかりますが、初めてだと窓口は職員の方に聞いて来れました。皆様親切で対応も良いです。
・何時までやられているのですか（17：00 過ぎていたので、受付してもらえてうれしかった）
・わかりやすくご説明していただきました。ありがとうございました。
・特に有りません。今後も市民の為によろしくお願いいたします。
・ガイドをしてくれる方の増員
・助かりました。
・申請書を書くときに、イスがあったらうれしい
・いつも笑顔でありがとうございます。
・わかりやすく教えていただきました。
・聞いたらすぐ教えてくれたので、年よりでも聞きやすい対応です。
・個人情報の保護などむずかしい面もあるが
・手続き方法を良く説明していただき大変分かりやすかった。

⑩資産税課

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年６月１６日（月）～平成２６年７月１６日（水）

（2）調査件数

１０５件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

2　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	土地についての相談	20	17.7%
2	家屋についての相談	17	15.0%
3	償却資産についての相談	1	0.9%
4	各種証明書の交付	43	38.1%
5	納税管理人・相続人代表者・特別送達などの申告	12	10.6%
6	納付書等の再発行	5	4.4%
7	その他	15	13.3%
	合計	113	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	79	76.0%
2	やや満足	24	23.1%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	104	

《やや不満の理由》
・１階に窓口がない。１階の表示が分かりにくい。

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	93	88.6%
2	やや満足	12	11.4%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	105	

■「満足」「やや満足」
・・・１００％
■「やや不満」「不満」
・・・　０％

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	87	82.9%
2	やや満足	17	16.2%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	105	

《やや不満の理由》
・未登記家屋の相続手続きが複雑で面倒。

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	85	83.3%
2	やや満足	16	16.2%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	102	

（6）質問６：その他（自由記述）

・とても親切でした。
・親切な説明でした。
・どこの窓口かわからず聞こうと思っていたら、こちらから声を掛ける前にすぐに出てきていただき助かりました。親切で、他の市役所より良いと思いました。
・来庁者の目的を理解し親切に対応していただきました。
・迅速に対応していただき、ありがとうございます。
・はっきりと元気よく対応してほしい。
・ちょっと暑い。

⑪市民課

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年４月１１日（金）、平成２６年４月１４日（月）、
平成２６年４月１５日（火）、平成２６年１１月７日（金）、
平成２６年１１月１０日（月）

（2）調査件数

２００件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

2　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	転入、転出、転居等の届出	46	20.4%
2	印鑑の登録申請	15	6.6%
3	住民票等の証明書の交付申請	117	51.8%
4	戸籍に関する届出	19	8.4%
5	国民健康保険の届出	13	5.8%
6	住民基本台帳カードの交付申請	1	0.4%
7	国民年金に関する届出、手続き	7	3.1%
8	特別永住者証明書に関する手続き	0	0.0%
9	その他	8	3.5%
	合計	226	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	153	76.5%
2	やや満足	39	19.5%
3	やや不満	7	3.5%
4	不満	1	0.5%
	合計	200	

■「満足」「やや満足」
・・・９６％
■「やや不満」「不満」
・・・　４％

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	103	52.8%
2	やや満足	72	36.9%
3	やや不満	17	8.7%
4	不満	3	1.5%
	合計	195	

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	77	40.7%
2	やや満足	70	37.0%
3	やや不満	36	19.0%
4	不満	6	3.2%
	合計	189	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（窓口（場所）のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	122	61.0%
2	やや満足	65	32.5%
3	やや不満	10	5.0%
4	不満	3	1.5%
	合計	200	

（6）質問６：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（番号案内表示機のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	160	81%
2	やや満足	35	18%
3	やや不満	2	1%
4	不満	0	0%
	合計	197	

（7）質問７：「やや不満」「不満」であったことの理由

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明がわかりにくい	9	18.4%
2	職員の言葉づかい、態度	6	12.2%
3	職員の服装	0	0.0%
4	対応する職員が少ない	3	6.1%
5	その他	31	63.3%
	合計	49	

（8）質問８：その他（自由記述）※４月

・以前利用した時よりも数段わかりやすく大変丁寧な対応でした。ありがとうございました。
・転入の為参りましたが、用件を声に出して読んでいただくのはいかがでしょうか。間違いがないためとは思いますが、個人の事を声に出されるのに不自然さを感じました。
・親切でまあまあ満足です。
・以前より対応が良くなったと思う。（他地域の市役所等は相変わらず対応が悪いところがあるが、前橋市は良いと思う。）
・質問したことに親切に説明をしていただき感じが良かった。
・親切に対応してもらいうれしかったです。ありがとうございます。
・ていねいに説明してもらいました。
・担当者それぞれに対応の基本をきちんと身につけさせた方が良いと思います。親切に対応してくれる方とそうでない方の差があると思います。
・向上心を常に持っていて欲しいので、あえて「やや不満」にしました。毎回思うのですが、前橋の方はとても優しいし、丁寧です。色々教えてくださるので感謝してます。ありがとうございます。
・丁寧に案内していただきよかったです。
・待ち時間が長いときがある（１時間半）。
・マイクで呼ばれない。待ち時間がつまらない。マイクの声が小さい。
・駐車場が１つ１つ狭い。
・案内係の方がいたので助かりました。
・案内係が丁寧なのでよかった。出生届の担当の方が親切でよかったです。
・いつも丁寧な接客をしていただいています。番号案内表示も大きくなり、見易くなりました。
・インクのないボールペンが置いてあるので注意して欲しいです。

その他（自由記述）　※１１月

・たいへん良いと思います。
・わかりやすく説明していただきました。
・代理で来た時の手続、必要な物の説明が悪い。（待たされた時があった。）
・丁寧な説明をして下さったので、とてもわかりやすく、私も勉強になりました。・窓口がわからないとき声をかけて頂けたので助かりました。戸籍をうつしたばかりでわからないことが多かったのですが親切に対応して頂いて良かったです。
・住民票が高い。思ったより早く処理を行って頂き、対応も丁寧で良かったです。ありがとうございました。
・案内表が大雑把でした。
・急いでいたので、テキパキとした対応をしていただいて大変良かったです。
・待ち時間の長さが少し気になります。
・時間がかかりすぎる
・前回は３０分待ったので、もう少し短い時間で出していただければと思いました。
・駐車場が遠かった。
・駐車場が狭い。
・駐車場がもっと広いといい
・皆さん、とても親切にしてくださいました。
・駐車場が少し狭くてこわい。
・駐車場が狭いので大きい車だと乗り降りが大変
・窓口が沢山有り解りづらい
・案内窓口が入口正面にあるので行く係の場所もていねいに教えてくれ、迷うことはないので良いと思います。
・住所変更の窓口の案内ポスターがどこに貼ってあるかわからなかった。ポスターの色も全て赤字で読みづらい。
・番号発行機の設置場所がわかりにくい。
・案内の方がいるので良いと思う。
・もっと絵画や彫刻を増やし、県内の芸術を育てていってほしい。（立派な建物なので。）
・以前にくらべて住民票などの交付申請の記入用紙の文字も大きくなり内容も分かりやすくなったと思います。
・番号札の位置がわかりづらく、書いてから待つのか、待ってから書くのか迷うと思います。初めて来庁する方にはわかりづらいと思う。
・見える所に職員さんがいらっしゃってわからないところをすぐに聞けました。

⑫市民課（元気２１証明サービスコーナー）

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年６月２３日（月)、平成２６年６月２８日（土)、

（2）調査件数

１１０件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

2　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的)。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	住民票、印鑑証明書の請求	71	62.8%
2	戸籍の証明書請求	10	8.8%
3	税の証明書請求	27	23.9%
4	証明書等請求以外	5	4.4%
	合計	113	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	99	92.5%
2	やや満足	8	7.5%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	107	

■「満足」「やや満足」
・・・１００％
■「やや不満」「不満」
・・・　０％

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	96	90.6%
2	やや満足	8	7.5%
3	やや不満	2	1.9%
4	不満	0	0.0%
	合計	106	

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	83	89.2%
2	やや満足	10	10.8%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	93	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（窓口（場所）のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	75	75.8%
2	やや満足	17	17.2%
3	やや不満	6	6.1%
4	不満	1	1.0%
	合計	99	

（6）質問６：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（駐車場のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	46	52.9%
2	やや満足	25	28.7%
3	やや不満	10	11.5%
4	不満	6	6.9%
	合計	87	

（7）質問７：「やや不満」「不満」であったことの理由

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明がわかりにくい	0	0.0%
2	職員の言葉づかい・態度	0	0.0%
3	職員の服装	0	0.0%
4	対応する職員が少ない	0	0.0%
5	その他	10	100.0%
	合計	10	

（8）質問８：その他（自由記述）

・おちついていて良いと思う。
・感じのいい対応だった。
・職員の説明はていねいでわかりやすいが、記載例がややわかりにくかった。
・市役所より対応はとても良い。
・迷っていたらすぐ声をかけてくれた。土日開いていて助かる。
・良好。
・立体駐車場しかないのは不便。
・駐車場が狭くてわかりにくい。
・駐車場の説明がわかりにくい。
・事故の危険性（駐車場）あり。
・地下の駐車場(フレッセイ客用)が無料処理されないとは思わない。
・駐車場が空いていなくて困った。
・HP で本人確認の書類は２つと書いてあった。
・駐車場が奥まっていてわかりにくい。
・立体駐車場への行き来で時間がかかった。妊婦には大変。
・目的場所への案内が不足。
・住民票が他市より高い。
・狭い。椅子が少ない。
・土日、７時までやっていることはすごくいい。
・全体的に良い。
・夜、窓が開いているのはいい。市役所以外の営業は混雑緩和になる。
・対応が早いと思い利用した。便利でありがたい。
・できれば 20 時まで営業しているとありがたい。
・土日 19 時まで開いていて助かる。子供と来れて便利。
・休みの日も手続きができて便利。子供の遊び場もあり良い場所だと思う。
・土日も営業していて助かる。
・休日もやっていてありがたい。

⑬大胡支所

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月１日（火）～平成２６年８月２９日（金）

（2）調査件数

１０８件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

2　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	住民票等の証明書発行	14	12.6%
2	転入、転出、転居等の届出	5	4.5%
3	戸籍に関する届出	8	7.2%
4	自動車臨時運行許可	7	6.3%
5	国民年金に関する届出、手続き	7	6.3%
6	国民健康保険の届出	4	3.6%
7	介護保険に関する届出	14	12.6%
8	児童手当、児童扶養手当に関する届出	4	3.6%
9	障害者に関する届出	22	19.8%
１０	所得課税証明など各種税証明発行	6	5.4%
１１	市税、水道使用料などの納付	20	18.0%
１２	その他	0	0.0%
	合計	111	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	83	76.9%
2	やや満足	25	23.1%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	108	

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	77	71.3%
2	やや満足	30	27.8%
3	やや不満	1	0.9%
4	不満	0	0.0%
	合計	108	

■「満足」「やや満足」
・・・９９％
■「やや不満」「不満」
・・・　１％

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	69	63.9%
2	やや満足	39	36.1%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	108	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	55	50.9%
2	やや満足	43	39.8%
3	やや不満	10	9.3%
4	不満	0	0.0%
	合計	108	

（6）質問６：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	58	53.7%
2	やや満足	41	38.0%
3	やや不満	5	4.6%
4	不満	4	3.7%
	合計	108	

（7）質問７：「やや不満」「不満」であったことの理由

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	4	26.7%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	0	73.3%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	11	0.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	15	

（8）質問８：その他（自由記述）

・今日は満車のため駐車場が少ない。
・混んでいた。窓口対応職員数が少なく感じた。
・いつもありがとうございます。
・すごく親切に話してもらいありがたいです。城南支所へ今まで行っていたのですが、大胡支所さんに頼んでいきます。
・いつも丁寧な対応をして頂いています。大変助かっております。
・駐車場が少なすぎる。
・いつも親切に対応していただきありがたいです。
・いつも丁寧に接していただいています。
・いつもありがとうございます。
・分かりやすく、話をしてくれ良かったです。

⑭宮城支所

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月～平成２６年８月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

２　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	住民票等の証明書発行	41	33.3%
2	転入、転出、転居等の届出	4	3.3%
3	戸籍に関する届出	1	0.8%
4	自動車臨時運行許可	2	1.6%
5	国民年金に関する届出、手続き	2	1.6%
6	国民健康保険の届出	14	11.4%
7	介護保険に関する届出	8	6.5%
8	児童手当、児童扶養手当に関する届出	14	11.4%
9	障害者に関する届出	3	2.4%
１０	所得課税証明など各種税証明発行	24	19.5%
１１	市税、水道使用料などの納付	1	0.8%
１２	その他	9	7.3%
	合計	123	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	77	77.0%
2	やや満足	20	20.0%
3	やや不満	3	3.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	76	77.6%
2	やや満足	18	18.4%
3	やや不満	4	4.1%
4	不満	0	0.0%
	合計	98	

■「満足」「やや満足」
・・・９６％
■「やや不満」「不満」
・・・　４％

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	75	77.3%
2	やや満足	17	17.5%
3	やや不満	5	5.2%
4	不満	0	0.0%
	合計	97	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	77	79.4%
2	やや満足	17	17.5%
3	やや不満	3	3.1%
4	不満	0	0.0%
	合計	97	

（6）質問６：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	88	91.7%
2	やや満足	7	7.3%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	96	

（7）質問７：「やや不満」「不満」であったことの理由

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	7	63.6%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	2	18.2%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	2	18.2%
	合計	11	

（8）質問８：その他（自由記述）

・物音等がしなくて、静かなので緊張する。
・丁寧に対応してくださるので好印象です。
・いつも安心して利用しています。
・前に来た時時間がかかり、大分待たされました。連携がついていなくて。今回はスムーズでした。
・いつも親切です・
・土日が開いていてほしい。
・客の人数が少ないので職員の視線が一斉にくることがある。
・以前窓口で書類を記載している際に職員３人ほどが立ち見していたのが不快であった。暇なら人を減らせばいいのにと思った。
・軽自動車税の納税をオンラインで確認できるようにしたほうが良い
・イスにかけてくださいという言葉がなくて、しばらく立っていた
・いつもありがとうございます。
・いつも先に声をかけていただいており、事務書類の手続きが迅速でスムーズに対応していただき助かります。
・丁寧にありがとうございました。

⑮粕川支所

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年６月１日～平成２６年９月３０日

（2）調査件数

１１８件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

２　実施結果

（1）質問１：本日の用務先を教えてください。（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	市民サービス課	91	74.6%
2	税務課	26	21.3%
3	地域振興課	4	3.3%
4	東部農林事務所（有害鳥獣対策ｾﾝﾀｰ）	0	0.0%
5	未回答	1	0.8%
	合計	122	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	84	71.2%
2	やや満足	32	27.1%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
5	未回答	2	1.7%
	合計	118	

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	93	78.8%
2	やや満足	25	21.2%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	118	

■「満足」「やや満足」
・・・１００％
■「やや不満」「不満」
・・・　０％

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	86	72.9%
2	やや満足	30	25.4%
3	やや不満	1	0.8%
4	不満	0	0.0%
5	未回答	1	0.8%
	合計	118	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	95	80.5%
2	やや満足	22	18.6%
3	やや不満	1	0.8%
4	不満	0	0.0%
	合計	118	

（6）質問６：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	80	67.8%
2	やや満足	32	27.1%
3	やや不満	5	4.2%
4	不満	0	0.0%
5	未回答	1	0.8%
	合計	118	

（7）質問７：「やや不満」「不満」であったことの理由

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	1	14.3%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	職員数の工夫	2	28.6%
5	その他	4	57.1%
	合計	7	

（8）質問８：その他（自由記述）

・いつも心地の良い対応をしていただいております。引き続き住民のために良いサービスをお願いします。ありがとうございます。
・親切な対応でよかったです。
・市民サービス課については何年か長い期間担当をしていただき、人が入れ替わる時は一年くらい引継ぎで一緒に窓口にいて欲しい。
・ご苦労様です！！
・いつもありがとうございます。
・民間の会社だったらありえないと思うことがあります。こちらから挨拶しないとしてくれません。
・空いていて待ち時間がなくてとても良いです。とてもいい人でした。
・ちょっと前は職員の態度がよくない人がいた。
・スムーズな対応で大変助かりました。
・職員の皆様の接客態度は良好と思います。
・すぐに対応して下さり良かったです。
・現状にあった制度にしてほしい。手続き等簡単に。
・先日扶養控除等について、わかりやすく教えていただきました。その時に教えていただいていなかったらしばらく気付かずにそのままになるところだったのでとても助かりました。
・広い建物の中で空いている空間がたくさんあり、もったいない感じがする。何か利用はできないのでしょうか？夏休み中の自主勉強コーナーもあまり使われていないようでしたね。
・何時も利用しているが非常によい。

⑯富士見支所

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月２２（火)、平成２６年７月２３日（水)、
平成２６年７月２４日（木)、平成２６年７月２５日（金）

（2）調査件数

１０４件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

２　実施結果

（1）質問１：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	66	65.3%
2	やや満足	31	30.7%
3	やや不満	3	3.0%
4	不満	1	1.0%
	合計	101	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	71	68.9%
2	やや満足	22	21.4%
3	やや不満	9	8.7%
4	不満	1	1.0%
	合計	103	

■「満足」「やや満足」
・・・９０．３％
■「やや不満」「不満」
・・・　９．７％

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	60	60.6%
2	やや満足	31	31.3%
3	やや不満	6	6.1%
4	不満	2	2.0%
	合計	99	

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	67	67.0%
2	やや満足	26	26.0%
3	やや不満	5	5.0%
4	不満	2	2.0%
	合計	100	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	81	78.6%
2	やや満足	17	16.5%
3	やや不満	2	1.9%
4	不満	3	2.9%
	合計	103	

（6）質問６：その他（自由記述）

・前よりは、全体的にわかりやすくなった。
・お茶や水が飲めるサービスがあり、良かった。これから暑くなるのでいいと思います。
・対応は良好でした。
・本日始めて利用しましたが、親切に対応していただきました。
・いつも親切にしていただき、ありがたいです。これからも分からないことがたくさんあるので、分かりやすく教えていただきたいです。
・きれいに整理整頓されていて気持ちが良い。
・手の空いている職員がいるのに、担当者不在で待たせすぎます。
・職員の方にチェックされている感が強い。
・窓口の女の人接客がとても気分が悪いです。
・笑顔で接客をよろしく！
・どんな人でも理解しやすい言葉でやってもらいたい、職員間で話すような専門的な言いまわしはわかりづらい。
・言葉づかいは、大丈夫だが愛想が悪い、接客なのだからもっと笑顔で対応した方が良いのでは？こちらも無愛想になってしまう。
・暑かった。
・お花飾られたら良いかと思います。もっと女性目線で建物の周りの植え込みも考えられては・・・？
・よく来るので、利用の仕方はわかります。
・昼休みの時に、ご苦労様でした。
・このまま続けてほしい、なくさないでほしい。

⑰上川淵市民サービスセンター

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年６月２日（月）～平成２６年９月１１日（木）

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

2　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	転入、転出、転居の異動届	1	1.0%
2	印鑑登録申請	4	4.0%
3	住民票等証明書の交付申請	12	12.0%
4	国民健康保険等再発行申請	0	0.0%
5	税等証明書の交付申請	2	2.0%
6	税等の納入	1	1.0%
7	公民館部屋利用申請	5	5.0%
8	その他	75	75.0%
	合計	100	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	63	63.0%
2	やや満足	34	34.0%
3	やや不満	3	3.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	64	64.0%
2	やや満足	35	35.0%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・９９％
■「やや不満」「不満」
・・・　１％

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	59	59.0%
2	やや満足	39	39.0%
3	やや不満	2	2.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	53	53.0%
2	やや満足	43	43.0%
3	やや不満	3	3.0%
4	不満	1	1.0%
	合計	100	

（6）質問６：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	47	47%
2	やや満足	42	42%
3	やや不満	11	11%
4	不満	0	0%
	合計	100	

（7）質問７：「やや不満」「不満」であったことの理由

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	1	16.6%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	1	16.6%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	1	16.6%
5	その他	3	50.0%
	合計	6	

（8）質問８：その他（自由記述）

・駐車場は窓口利用者用の駐車スペースを確保しておいてください。公民館利用者が駐車していて、困ることがあった
・駐車場が道路を挟んでいるので危険である
・駐車場できる台数が少ない
・入口での表示方法などで、利用可能な場所の工夫があった方が良い
会議の案内が欲しい。入口に標示して欲しい

⑱下川淵市民サービスセンター

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年５月～平成２６年７月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

2　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	住民票等証明書発行	92	92.0%
2	印鑑の登録申請	1	1.0%
3	税金等の納入	4	4.0%
4	公民館の利用に関する申請	0	0.0%
5	その他	3	3.0%
	合計	100	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	87	87.0%
2	やや満足	13	13.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	87	87.0%
2	やや満足	12	12.0%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・９９％
■「やや不満」「不満」
・・・　１％

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	70	70.0%
2	やや満足	25	25.0%
3	やや不満	4	4.0%
4	不満	1	1.0%
	合計	100	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	71	71.0%
2	やや満足	29	29.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（6）質問６：「やや不満」「不満」であったことの理由

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	2	50.0%
2	職員の言葉づかい・態度の工夫	1	25.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	1	25.0%
	合計	4	

（7）質問７：その他（自由記述）

・親切にしていただきありがとうございました。
・大変わかりやすかった。
・本所へ照会の際、必要持参物の確認の際、身分証明書のみの解答でした。
・駐車場の線やマークが消えかけていて、障害者用かどうか分からなかった。
・記載例が、記入する台にあるといいです。だいたいは分かるけれど、ひんぱんに来る場所ではないので。
・婚姻届は全国共通でダウンロードも可能とネット上で見て来たが、市役所に行かなければもらえない。不便なので支所にも用紙を配置していただきたい。
・前橋市役所まで行かず、スピーディーでとても助かっています。
・服装が良い。
・説明がない。
・記入例の見本が記入台にあった方がわかりやすいと思う。

⑲芳賀市民サービスセンター

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年６月～平成２６年９月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

２　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	印鑑登録	8	7.7%
2	住民票等の証明書発行	85	81.7%
3	税金の納入	9	8.7%
4	公民館の利用申請	1	1.0%
5	その他	1	1.0%
	合計	104	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	89	89.0%
2	やや満足	11	11.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	94	94.0%
2	やや満足	6	6.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・１００％
■「やや不満」「不満」
・・・　０％

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	81	81.0%
2	やや満足	16	16.0%
3	やや不満	3	3.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	86	86.0%
2	やや満足	14	14.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（6）質問６：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	76	76.0%
2	やや満足	21	21.0%
3	やや不満	3	3.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（7）質問７：その他（自由記述）

・少し面倒な手続きをお願いしたのにかかわらず良く調べてくださりとても丁寧な対応で安心してお願いできる事等感謝で一杯です。これからも親切丁寧でがんばって頂けましたら有難いです。
・窓口の封筒がわかりにくい。
・入ってくるとすぐに声をかけてくれて案内してくれるので助かります。市役所だと説明を聞くまでに時間がかかるので公民館窓口は便利です。
・説明がわかりやすいです。服装きちんとされています。
・とっても親切な対応ありがとうございました！
・駐車場の改善
・土日も証明書等とれるようになるとより便利です。
・証明書の交付申請時いつも丁寧な対応をしてくださり難しい手続きを助けていただいてとてもありがたいです。
・今日にかぎり車の多さに止める所が無く少々困りました。
・手続きの簡略化を
・いつも親切に対応してくださりありがとうございます。

⑳桂萱市民サービスセンター

1　実施内容

（1）調査期間

平成２６年６月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

2　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	転入、転出、転居の異動届	2	1.9%
2	印鑑登録申請	8	7.5%
3	住民票等証明書の交付申請	62	57.9%
4	国民健康保険等再発行申請	0	0.0%
5	税等証明書の交付申請	24	22.4%
6	税等の納入	3	2.8%
7	公民館部屋利用申請	6	5.6%
8	その他	2	1.9%
	合計	107	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	83	83.0%
2	やや満足	15	15.0%
3	やや不満	2	2.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	85	85.0%
2	やや満足	15	15.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・１００％
■「やや不満」「不満」
・・・　０％

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	76	76.0%
2	やや満足	24	24.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	77	77.0%
2	やや満足	23	23.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（6）質問６：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	67	67.0%
2	やや満足	22	22.0%
3	やや不満	11	11.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

㉑東市民サービスセンター

１　実施内容

（1）調査期間

平成２６年７月～平成２６年８月

（2）調査件数

１００件

（3）配付・回収方法

窓口利用者に職員が直接アンケート用紙を手渡し、回答を依頼

２　実施結果

（1）質問１：本日のご用件を教えてください（来庁目的）。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	印鑑の登録申請	8	8.2%
2	住民票、印鑑登録証明書、戸籍謄本、税関係等交付申請	81	83.5%
3	税金等の納入	4	4.1%
4	公民館の利用に関する申請	2	2.1%
5	その他	2	2.1%
	合計	97	

（2）質問２：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	88	88.0%
2	やや満足	11	11.0%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（3）質問３：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（**職員の接客**）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	91	91.0%
2	やや満足	9	9.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・１００％
■「やや不満」「不満」
・・・　０％

（4）質問４：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（手続きのわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	81	81.0%
2	やや満足	16	16.0%
3	やや不満	3	3.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

（5）質問５：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（待ち時間）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	86	87.8%
2	やや満足	12	12.2%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	98	

（6）質問６：窓口を利用した際の感想を教えてください。
（駐車場の使いやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	66	68.8%
2	やや満足	16	16.7%
3	やや不満	13	13.5%
4	不満	1	1.0%
	合計	96	

（7）質問７：その他（自由記述）

・車と車の間隔が狭い。
・公民館の移転で改善されるでしょうか。
・家の近くで手続き出来るので助かります。
・とても親切に対応していただき、家から近いし利用し易いので助かる。
・公民館での企画行事を計画していただき有難く参加している。図書館も充実した本が多く、子ども達も喜んでいる。
・用紙の記入例があると助かる。
・記入済みのアンケートは、BOX に入れる等の配慮があった方が良いと思う。
・いつも大変親切に対応していただき感謝している。
・親切に対応していただき助かりました。
・書類に不慣れな者でも、応対がとてもにこやかで丁寧に説明していただき、安心してお世話になれました。
・自宅に近いのでとても便利。新公民館への移動が残念です。