

平成27年度
利用者満足度調査
実施結果報告書

平成28年3月

前橋市

目次

1	平成27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	5
	(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消防局・防災センター	6
	②総合福祉会館	8
	③亀泉清掃工場	10
	④粕川歴史民俗資料館	12
	⑤図書館	16
	【窓口】	
	⑥市民課	21
	⑦元総社市民サービスセンター	25
	⑧総社市民サービスセンター	28
	⑨南橋市民サービスセンター	30
	⑩清里市民サービスセンター	33
	⑪永明市民サービスセンター	35
	⑫城南支所	38
	⑬子育て支援課・子育て施設課	41
	⑭介護高齢課・介護保険室	44
	⑮障害福祉課	47
	⑯国民健康保険課	50

1 平成27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）に位置付けた取組みとして、平成26年度から本格的に実施しています。

(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。
※防災センターにおけるアンケートは、社会科見学参加者を対象にしたアンケートを実施
- ・ 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27年度は、18所属16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	①消防局・防災センター	4～7月	1,702件
	②総合福祉会館	2月	101件
	③亀泉清掃工場	11～12月	42件
	④粕川歴史民俗資料館	11～1月	108件
	⑤図書館	12月	114件
窓口	⑥市民課	11月	100件
	⑦元総社市民サービスセンター	11～12月	100件
	⑧総社市民サービスセンター	9～12月	100件
	⑨南橋市民サービスセンター	9～12月	102件
	⑩清里市民サービスセンター	9～12月	38件
	⑪永明市民サービスセンター	10～1月	100件
	⑫城南支所	10～12月	100件
	⑬子育て支援課・子育て施設課	10～12月	104件
	⑭介護高齢課・介護保険室	10月	101件
	⑮障害福祉課	11～12月	100件
	⑯国民健康保険課	10月	107件
	合計		3,119件

2 調査の結果

(1) 全体概要

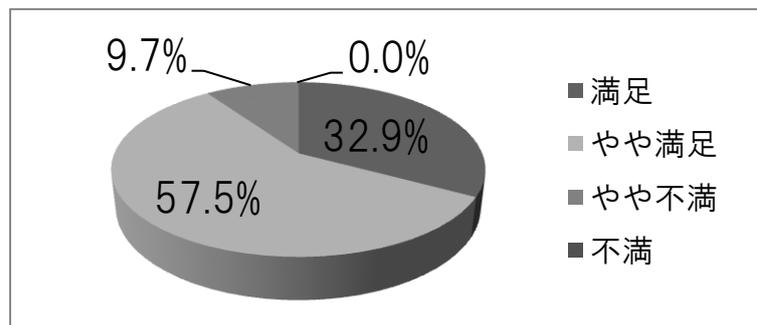
①回答総数

3,119 件（うち施設 2,067 件、窓口 1,052 件）

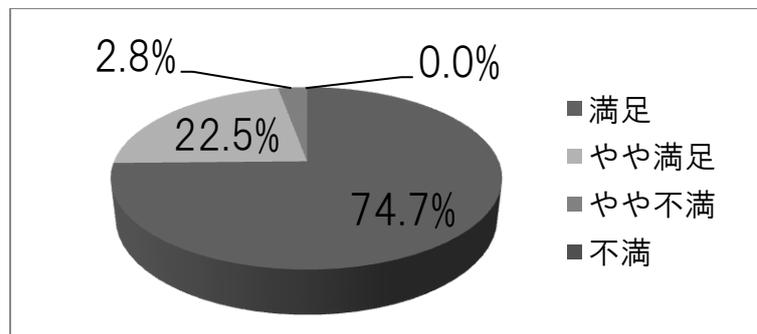
②満足度の全体状況

(ア) 施設利用に関する調査

■施設に対する満足度(粕川歴史民俗資料館及び図書館の2施設)



■職員対応の満足度 (5 施設)



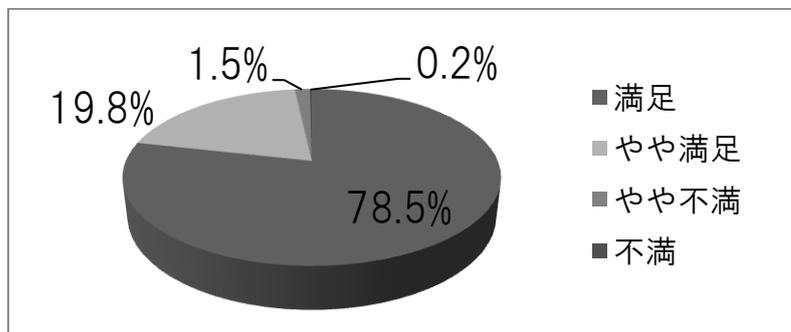
施設における利用者の施設に対する満足度は、「満足」または「やや満足」という回答が約 90%となりました。また、施設における職員対応の満足度は「満足」または「やや満足」という回答が約 97%となりました。

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。

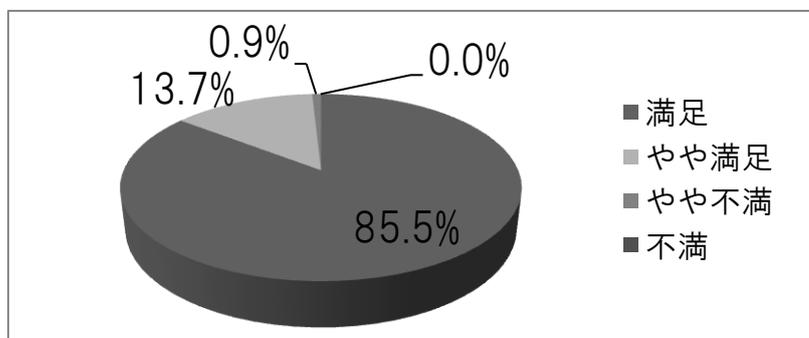
一方で、施設に対して「やや不満」または「不満」と回答した理由としては、「駐車場の見直し」のほか、「器具や設備の充実」が挙げられています。また、施設内容に関する面では、資料館及び図書館では、「満足」よりも「やや満足」とする回答が多く、資料の充実に対する意見のほか、具体的な改善要望が寄せられました。内容充実とサービス向上の両面において施設運営のさらなる改善を求められていることがわかりました。

(イ) 窓口利用に関する調査

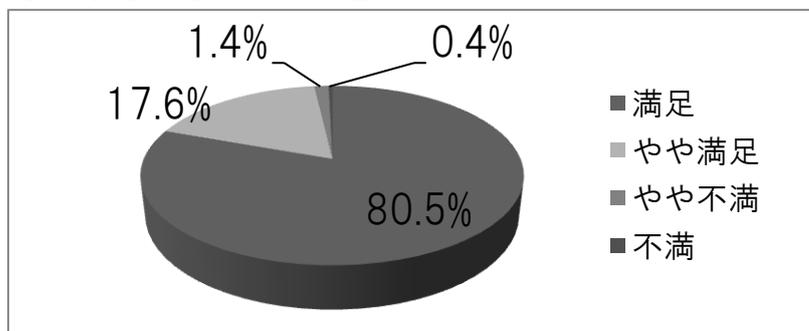
■ 窓口表示のわかりやすさの満足度 (11 窓口)



■ 職員対応の満足度 (11 窓口)



■ 待ち時間の満足度 (11 窓口)



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」、「職員対応」及び「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 98% 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。

自由意見の中でも「大変分かりやすい説明でとても助かった」「親切でとても素晴らしい対応でした」といった御礼のご意見を多くいただきました。

こうしたことから、今回調査を実施した所属窓口では、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と考えられます。

一方で、「やや不満」または「不満」と回答いただいた例もあり、「職員対応の工夫」を求められるほか、「その他自由意見」で具体的な不満やご指摘等をいただいた点も一部ありました。その他、「待ち時間の長さは職員数の少なさが原因ではないか」「必要書類の記入方法を分かりやすくしてもらえると助かる」といった改善要望もいただきました。

いただいた意見は各所属において真摯に受け止め、さらなる改善に努めていく必要があります。

(2) 総括

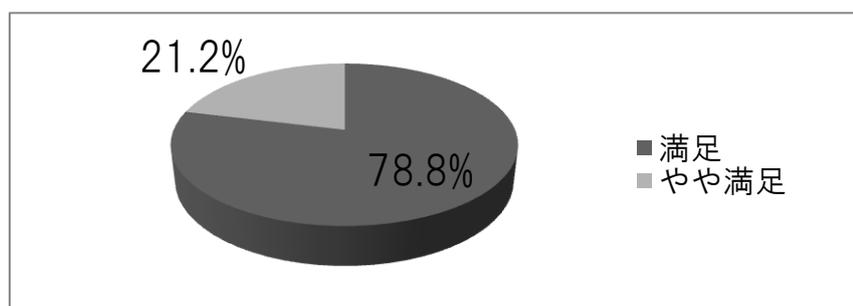
今回調査を実施した施設及び窓口では、調査の結果、「職員の接客」の面に関して、約 98%（有効回答 3,086 件のうち 3,019 件）の方から利用の感想として「満足」または「やや満足」（「分かりやすい」または「普通」という回答を得ることができました。

また、3,000 件を越えるアンケートの中でも職員の対応に対して「不満」と回答いただいたものが『0 件』だったことから、これまでの行政サービス向上のための取組が着実な成果としてあらわれているものと考えられます。

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」と回答しています。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、引き続き、「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（施設及び窓口計）

「満足」と「やや満足」の構成比



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、市民（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）

- ・ 利用者満足度調査は、平成 26 年度及び平成 27 年度の 2 年間で当初予定していた施設及び窓口すべてで実施することができました。
- ・ 平成 28 年度は、平成 26 年度にアンケートを実施した施設及び窓口を中心に、2 度目のアンケートを実施（※）し、前回調査との比較によって満足度の推移などを確認します。
なお、市民課及び図書館は平成 26 年度から毎年度実施しています。
- ・ その他、これまで実施していない施設及び窓口で実施することを検討するほか、設問項目やアンケートの実施方法についても検討を行います。
- ・ 引き続き、市民利用のある施設及び窓口において、2 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があるため、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 消防局・防災センター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年4月～平成27年7月

(2) 調査件数

1,702件

(3) 実施概要

・ アンケート用紙配布

市内39校(2,064枚)において小学4年生の社会科見学(前橋市消防局)の参加者に配布し、自宅で家族と共に回答するよう依頼した。

・ 回収

34校から1,702枚を回収した(白紙、解答欄未記入を含む)。

・ 参考

未回収の5校は、中川、朝倉、宮城、上川淵、天川。

・ 回収率

82.5%

2 実施結果

- (1) 質問1：消防本部を見学して勉強になったと感じたものを二つ選んで丸をつけてください(見学した小学生が回答してください)。

アンケート 回答数	①	②	③	④	⑤
	消防車両 の見学	通信 司令室	防災の ビデオ	消火体験 コーナー	煙体験 コーナー
3,352	361	616	842	380	1153
回答割合	11%	18%	25%	11%	34%

(2) 質問2：係員の説明について、当てはまるものに丸をつけてください
(見学した小学生が回答してください)。

アンケート 回答数	①	②	③
	分かりやすかった	普通だった	難しかった
1,698	1,306	341	51
回答割合	77%	20%	3%

■ 「分かりやすい」 「普通」 ・・・ 97%
■ 「難しい」 ・・・ 3%

(3) 質問3：家庭の防災対策で、現在、行っているものすべてに丸をつけてください(家族の人に聞いて回答してください)。

アンケート 回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	非常持出袋	家具転倒防止	災害伝言板	防災訓練参加	防災ラジオ	まちの安全ひろメール	その他
1,702	555	589	590	179	431	275	98
回答割合	33%	35%	35%	11%	25%	16%	6%

- ・ 非常持ち出し袋の準備：33%の家庭が準備している。
- ・ 家具転倒防止：35%の家庭が行っている。
- ・ 家族との緊急連絡方法の確認：30%以上の家庭が行っている。
- ・ 防災訓練に参加：11%程度の家庭が参加したことがある。
- ・ 防災ラジオの購入：25%以上の家庭が購入している。
- ・ 「まちの安全ひろメール」の登録：16%の家庭が登録している。
- ・ 「その他」：6%。「水、非常食」の準備や火災報知器の設置、などの記述がある一方、「特に備えはしていない」との回答もあった。

(4) 質問4：防災マップに記載されている危険箇所(浸水想定地域、土砂災害警戒区域)を確認したことがありますか(家族の人に聞いて回答してください)。

アンケート 回答数	①	②	③
	確認有り	確認なし	無回答
1,702	669	992	41
回答割合	39%	58%	2%

「確認している」家庭は39%、「確認していない」家庭は58%であった。

②総合福祉会館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成28年2月16日（火）～平成28年2月18日（木）

(2) 調査件数

101件

(3) 配付・回収方法

総合福祉会館の窓口利用者にアンケート用紙を手渡し、直接回収

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	各種証明書の交付	53	51.0%
2	総合福祉会館・第四コミュニティセンターの施設利用	46	44.2%
3	その他	5	4.8%
	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	70	70.0%
2	やや満足	29	29.0%
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	71	71.0%
2	やや満足	28	28.0%
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	62	64.6%
2	やや満足	32	33.3%
3	やや不満	2	2.1%
4	不満	0	0.0%
	合計	96	

(5) 質問5：質問2から4までで「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	33.3%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	1	33.3%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	1	33.3%
5	その他	0	0.0%
	合計	3	

(6) 質問6：その他（自由記述）

- ・ 利用希望日に部屋をとることが難しい。
- ・ 受付職員が椅子にのけぞって座っている。挨拶がない。
- ・ 書類の記入方法がよくわからないが、職員に親切に対応いただき助かっている。
- ・ 駐車場が利用しやすい。待ち時間が短くてよい。
- ・ 会館の予約が平日8：30～17：00しか出来ないのが不便。平日の受付時間の延長、あるいは土日でも予約が可能になると助かる。
- ・ 証明書の交付を受けるのに市役所まで行かなくて済む。
- ・ 発表会など会館全体で行動できるとよい。
- ・ 土日でも証明がとれると良い。市や県の機関と同じ物が全て交付できるようにしてもらいたい。朝早くや夜遅くまで利用できる日があると助かる。

③ 亀泉清掃工場

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年11月2日（月）～平成27年12月25日（金）

(2) 調査件数

42件

(3) 配付・回収方法

ゴミを搬入し終えた来場者にアンケート用紙を手渡し、直接回収。

2 実施結果

(1) 質問1：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1回	12	28.6%
2	月に1回	8	19.0%
3	月に数回	13	31.0%
4	年に1回	2	4.8%
5	年に数回	2	4.8%
6	初めての利用	5	11.9%
	合計	42	

(2) 質問2：窓口を利用した際の感想を教えてください。

（窓口受付のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	34	81.0%
2	やや満足	8	19.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	42	

(3) 質問3-1：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	30	71.4%
2	やや満足	8	19.0%
3	やや不満	4	9.5%
4	不満	0	0.0%
	合計	42	

■ 「満足」「やや満足」
 …… 90%
 ■ 「やや不満」「不満」
 …… 10%

(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。その理由はなぜですか。

- ・ 職員の言葉遣いや態度を工夫して欲しい。

(5) 質問4：窓口を利用した際の感想を教えてください。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	36	85.7%
2	やや満足	6	14.3%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	42	

(6) 質問5-1：窓口を利用した際の感想を教えてください。

(搬入受入時間、休業日)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	32	76.2%
2	やや満足	7	16.7%
3	やや不満	3	7.1%
4	不満	0	0.0%
	合計	42	

(7) 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。その理由はなぜですか。

- ・ 土曜日にも搬入させて欲しい。
- ・ 昼休み時間にも受け入れて欲しい。

④粕川歴史民俗資料館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年11月～平成28年1月

(2) 調査件数

108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

2 実施結果

(1) 質問1：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	0～9歳	0	0.0%
2	10～19歳	1	0.9%
3	20～29歳	1	0.9%
4	30～39歳	6	5.6%
5	40～49歳	6	5.6%
6	50～59歳	14	13.0%
7	60～69歳	49	45.4%
8	70歳以上	31	28.7%
	合計	108	

(2) 質問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	81	75.0%
2	女性	27	25.0%
	合計	108	

(3) 質問3：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	前橋市内	66	61.1%
2	群馬県内（前橋市以外）	26	24.1%
3	群馬県外	16	14.8%
	合計	108	

(4) 質問4：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	初めて	33	30.6%
2	二回目	21	19.4%
3	三回目以上	54	50.0%
	合計	108	

(5) 質問5：当施設を何で知りましたか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	ホームページ・広報	14	13.2%
2	催し物のチラシ等	15	14.2%
3	以前から知っていた	55	51.9%
4	ここに来て初めて知った	12	11.3%
5	その他	10	9.4%
	合計	106	

(6) 質問6：今日はこういったご用件で当施設に訪れましたか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	この施設の見学	41	38.0%
2	催し物への参加	49	45.4%
3	他の用事について	18	16.7%
	合計	108	

(7) 質問7-1：当施設を利用した感想はいかがですか。

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	42	38.9%
2	やや満足	59	54.6%
3	やや不満	7	6.5%
4	不満	0	0.0%
	合計	108	

■ 「満足」「やや満足」 ・・・93%
■ 「やや不満」「不満」 ・・・7%

(8) 質問7-2：質問7-1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	2	33.3%
3	衛生面の対応	1	16.7%
4	器具や設備の充実	0	0.0%
5	その他	3	50.0%
	合計	6	

(その他の内訳)

- ・歴史的な資料の不足。
- ・展示品が少ない。
- ・展示室が狭い。

(9) 質問8-1：職員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	71	71.0%
2	やや満足	28	28.0%
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%

(10) 質問8-2：質問8-1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	1	100.0%
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	1	

(11) 質問9-1：開館時間、休館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	41	43.2%
2	やや満足	49	51.6%
3	やや不満	5	5.3%
4	不満	0	0.0%
	合計	95	

(12) 質問9-2：質問9-1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	休館日の見直し	2	50.0%
2	開館時間の見直し	2	50.0%
3	1、2の場合の具体的内容	0	0.0%
	合計	4	

(13) 質問 10 : 今日、この施設のほかにどこへ行く予定ですか(または、どちらへ行きましたか。)(自由記述)

- ・ 膳城跡
- ・ 山上城跡、山上多重塔
- ・ 大胡城跡、大胡神社
- ・ 赤城塔
- ・ 養林寺、長善寺
- ・ 小野上温泉
- ・ 元気ランド
- ・ フラワーパーク
- ・ 赤堀歴史民俗資料館
- ・ 赤堀しょうぶ園
- ・ かみつけの里
- ・ 絹の里
- ・ 女堀
- ・ 近戸神社
- ・ 三夜沢赤城神社
- ・ その他

(14) 質問 11 : その他 (自由記述)

- ・ 素晴らしい土器や埴輪の展示でした、驚きました、参考になりました など
- ・ なるべく多くの行事、講座を開催していただきたい など
- ・ PR不足 など
- ・ 養蚕の展示を懐かしく拝見しました
- ・ 子供が興味をもてて良かった
- ・ 秋期企画展の出展作品の数や配置等とてもよく見学しやすかった
- ・ 催し物がある時は入口で案内してもらいたい
- ・ その他

⑤図書館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年12月1日～平成27年12月28日

(2) 調査件数

114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	100	87.7%
2	高崎市	7	6.1%
3	玉村町	1	0.9%
4	その他	6	5.3%
	合計	114	

(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	64	56.1%
2	女性	50	43.9%
	合計	114	

(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	1.8%
2	20歳代	10	8.8%
3	30歳代	6	5.3%
4	40歳代	16	14.0%
5	50歳代	15	13.2%
6	60歳代	65	57.0%
	合計	114	

(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	15	13.0%
2	月に数回	83	73.0%
3	年に数回	9	7.8%
4	初めての利用	4	3.5%
5	その他	4	3.5%
	合計	115	

(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	95	69.3%
2	読書	15	10.9%
3	学習	5	3.6%
4	調べもの	18	13.1%
5	その他	4	2.9%
	合計	137	

(6) 質問4-1：図書館が所蔵する資料の満足度をお尋ねします。

(本)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	22	20.2%
2	やや満足	69	63.3%
3	やや不満	15	13.8%
4	不満	3	2.8%
	合計	109	

(7) 質問4-2：図書館が所蔵する資料の満足度をお尋ねします。

(雑誌)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	20	19.4%
2	やや満足	65	63.1%
3	やや不満	17	16.5%
4	不満	1	1.0%
	合計	103	

(8) 質問4-3：図書館が所蔵する資料の満足度をお尋ねします。

(視聴覚)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	13	14.6%
2	やや満足	46	51.7%
3	やや不満	27	30.3%
4	不満	3	3.4%
	合計	89	

(9) 質問5-1：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	26	26.3%
2	やや満足	60	60.6%
3	やや不満	13	13.1%
4	不満	0	0.0%
	合計	99	

■「満足」「やや満足」 … 87%
■「やや不満」「不満」 … 13%

(10) 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	器具や設備の充実	10	21.7%
2	駐車場の見直し	16	34.0%
3	衛生面の対応	4	8.7%
4	老朽化への対応	13	28.3%
5	その他	3	6.5%
	合計	46	

(11) 質問6-1：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	46	46.0%
2	やや満足	53	53.0%
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%

(12) 質問6-2：質問6-1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	3	50.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	1	16.7%
3	職員の服装の工夫	1	16.7%
4	対応する職員数の工夫	1	16.7%
5	その他	0	0%
	合計	6	

(13) 質問7：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	42	42.4%
2	やや満足	46	47.0%
3	やや不満	10	10.1%
4	不満	1	1.0%
	合計	99	

(14) 質問8：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	94	98.9%
2	どちらともいえない	1	1.1%
3	利用したくない	0	0.0%
	合計	95	

(15) 質問9：その他（自由記述）

- ・ 県庁所在地市としての図書館の設備が老朽化していて大変使いづらい。蔵書の充実とあわせ、早急に図書館の新築等移転地も含めて検討してもらいたい（公共の福祉のため）。
- ・ 課題に指定された図書を購入せずとも課題に取り組めるため、所持金の少ない私にとってありがたいです。
- ・ 今後、学習目的で数時間滞在したい（含む資料室）
- ・ 榛東村村民にも図書館を利用できるようにしてほしい。
- ・ 県立が現在使えないので、市立を利用するしかなく、頑張っていたきたい。
- ・ 週に1度くらい19：30か20：00くらいまで開館している日があると利用しやすいです。
- ・ 城南を主に利用している。図書館員さんのおすすめコーナーが本の解説とともに（小冊子）展示されていたことがあってとても参考になった。
- ・ いつもご丁寧に対応して下さりありがとうございます。探している本が（パソコンで）使えれば良いのですが使い方がわからず、お手数をおかけして申し訳ないと思いながらお聞きし、親切に教えて頂いて感謝しております。
- ・ Webのサービスが素晴らしい。
- ・ 時折あるリサイクル図書はとても楽しみです。
- ・ 建物が好きなので、これからも残して、図書館として使い続けてください。

その他（続き）

- ・若い時から、市立図書館を利用させて頂いております。私にとって、本当に有難く、読みたい本をお借りしたときに感じる心の豊かさは何ものにも代えがたいものです。今後も自分で来館できる限り利用させていただきますのでよろしく。
- ・トイレが汚いことがあるので改善してほしいです。
- ・大変お世話になってます。親切にありがとうございます。利用しやすい、入りやすい、「市民の図書館」です。「安全安心」です。

【窓口】

⑥市民課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年11月13日（金）、平成27年11月16日（月）

(2) 調査件数

100件

(3) 配付・回収方法

手続きを終えた又は証明の交付を待っている来庁者にアンケート用紙を手渡し、記載後に回収

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	16	13.9%
2	印鑑の登録申請	8	7.0%
3	住民票等の証明書の交付申請	67	58.3%
4	戸籍に関する届出	10	8.7%
5	国民健康保険の届出	3	2.6%
6	住民基本台帳カードの交付申請	1	0.9%
7	国民年金に関する届出、手続き	3	2.6%
8	特別永住者証明書に関する手続き	0	0.0%
9	その他	4	3.5%
10	無回答	3	2.6%
	合計	115	

(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	67	67.0%
2	やや満足	29	29.0%
3	やや不満	4	4.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■ 「満足」「やや満足」 ・・・ 96%
■ 「やや不満」「不満」 ・・・ 4%

（やや不満と回答した人が行った手続）

- ・ 戸籍に関する届出（1）
- ・ 各種証明書の交付申請（2）
- ・ 不明（1）

(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	46	48.4%
2	やや満足	41	43.2%
3	やや不満	6	6.3%
4	不満	2	2.1%
	合計	95	

(やや不満、不満と回答した人が行った手続)

- ・戸籍に関する届出(1)
- ・各種証明書の交付申請(7)

(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	39	41.1%
2	やや満足	38	40.0%
3	やや不満	16	16.8%
4	不満	2	2.1%
	合計	95	

(やや不満の主な理由)

- ・狭い(3)

(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	49	50.0%
2	やや満足	45	45.9%
3	やや不満	4	4.1%
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。

(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	72	72.9%
2	やや満足	25	25.3%
3	やや不満	2	2.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	99	

(7) 質問7：質問で「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えますか。

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	2	10.0%
2	職員の言葉づかい、態度	2	10.0%
3	職員の服装	3	15.0%
4	対応する職員が少ない	2	10.0%
5	その他	11	55.0%
	合計	20	

(8) 質問8：その他（自由記述）

(1) 窓口対応について

- ・昔にくらべて大変に対応が良くなったと思います。
- ・確認のための復唱があっても良いのではないのでしょうか。
- ・窓口で立って職員と目があっても見て見ぬふりをする。
- ・昨日の職員の言葉がとても悪かったです。
- ・接客が良かったです。
- ・ていねいに対応していただきました。
- ・いつも分かりやすく対応して頂いてます。
- ・わかりやすく説明して頂きました。

(2) 待ち時間について

- ・受付カードを取ってから呼出までに時間がかかっているの。
- ・待ち時間が長い。
- ・待ち時間の目安がわかるといいなと思います。

その他（続き）

（3）駐車場について

- ・ 駐車場がせまい。
- ・ 自転車で来ているのですが駐輪場がいっぱい置く場所に困ることがあります。いつも同じ場所にあって使っていないような自転車も見られるので、整理をしてもらえると嬉しいです。
- ・ 駐車スペース幅が少し狭い。
- ・ 駐車場がせまい。
- ・ 駐車スペースが少しせまい、

（4）窓口（場所）について

- ・ いつも同じ用事で来ているので窓口とかわかっているのですが…でも、もし違う用事できたらキョロキョロしてしまうと思ったので…。
- ・ もう少し詳しい説明がほしい記載方法があった。

（5）その他

- ・ 今日は別になし。
- ・ モニター大型を！。
- ・ 特になし。
- ・ 私服は如何なものか。
- ・ 窓口についてではないですが、夜間受付の場所が少しわかりにくかったです。
- ・ 案内板の大きさ。
- ・ バスの乗り場所など案内があればありがたい。
- ・ 初めて来て分からなくて周囲をみていたら男性が声をかけてくださって安心しました。
- ・ とくにありません。
- ・ 特になし。

⑦元総社市民サービスセンター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年11月～平成27年12月

(2) 調査件数

100件

(3) 配付・回収方法

来庁者に声をかけアンケートを手渡し、記入後は回答ボックスへ入れてもらう

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	4	3.5%
2	印鑑登録申請	4	3.5%
3	住民票等証明書の交付申請	42	37.2%
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	10	8.8%
6	税等の納入	0	0.0%
7	公民館部屋利用申請	10	8.8%
8	その他	43	38.1%
	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	75	75.0%
2	やや満足	24	24.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	1	1.0%
	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	85.9%
2	やや満足	14	14.1%
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%

(4) 質問4：窓口を利用した際の感想を教えてください。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	67	70.5%
2	やや満足	25	26.3%
3	やや不満	2	2.1%
4	不満	1	1.1%
	合計	95	

(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	72	77.4%
2	やや満足	21	22.6%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	93	

(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	84	84.8%
2	やや満足	14	14.1%
3	やや不満	1	1.1%
4	不満	0	0.0%
	合計	99	

(7) 質問7：質問で「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	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	

(8) 質問8：その他（自由記述）

- ・優しく丁寧に接していただきすごく感謝しています。ありがとうございました。
- ・非常に助かりました。ありがとうございました。
- ・会議室を利用していますが掃除も丁寧にされ利用時快適です。利用者の皆様のマナーも良いのかと。
- ・入った時に明るくあいさつしていただけると行きやすいです。
- ・窓口の主担当がどなたなのかわかるとありがたい。目の合った職員が対応している。
- ・市役所に行かずに済むので助かります。出来ることがわかればもっと利用する機会も増えるように思います。
- ・親切な対応気持ちが良かったです。
- ・医療費請求の手続が元総社でも出来るようになると便利だと思います。

⑧総社市民サービスセンター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年9月～平成27年12月

(2) 調査件数

100件

(3) 配付・回収方法

来庁者に声をかけアンケートを手渡し、記入後は回答ボックスへ入れてもらう

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	1	1.0%
2	住民票等の証明書発行	4	4.0%
3	税金の納入	0	0.0%
4	公民館の利用申請	3	3.0%
5	その他	92	92.0%
	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	80	80.0%
2	やや満足	19	19.0%
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	81	81.0%
2	やや満足	17	17.0%
3	やや不満	2	2.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

■「満足」「やや満足」
・・・98%

■「やや不満」「不満」
・・・2%

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

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	73	73.0%
2	やや満足	26	26.0%
3	やや不満	1	1.0%
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	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	

(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	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	

(7) 質問7：その他（自由記述）

- ・ 会議室の案内表示がなくてわかりづらい。
- ・ 駐車場が離れすぎている。昇降口が少ないので雨天時には不便。
- ・ いつも丁寧な対応です。
- ・ トイレのウォシュレットの不備
- ・ 大変親切にさせていただいております。ありがとうございます。
- ・ わからないことは丁寧に説明してくれます。
- ・ 窓口を訪れた際、気づいた職員の方一人でも良いので、窓口の方をみていただければと思います。
- ・ 地域のことをもっと理解して欲しい。

⑨南橋市民サービスセンター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年9月25日（金）～平成27年12月21日（月）

(2) 調査件数

102件

(3) 配付・回収方法

窓口アンケートの依頼と回収箱を設置し、来館者に声をかけて、アンケートを依頼した

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	0.9%
2	印鑑登録申請	11	10.0%
3	住民票等証明書の交付申請	68	61.8%
4	国民健康保険等再発行申請	1	0.9%
5	税等証明書の交付申請	14	12.7%
6	税等の納入	5	4.5%
7	公民館部屋利用申請	7	6.4%
8	その他	3	2.7%
	合計	110	

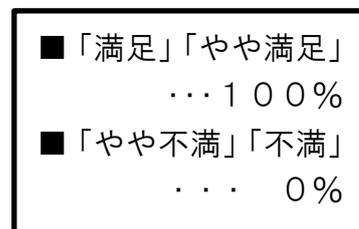
(2) 質問2：窓口を利用した際の感想を教えてください。 （窓口表示のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	83	81.4%
2	やや満足	18	17.6%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	102	

(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	90	88.2%
2	やや満足	12	11.8%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	102	



(4) 質問4：窓口を利用した際の感想を教えてください。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	85	83.3%
2	やや満足	16	15.7%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	102	

(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	88	86.3%
2	やや満足	13	12.7%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	102	

(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	79.2%
2	やや満足	14	13.9%
3	やや不満	6	5.9%
4	不満	1	1.0%
	合計	101	

(7) 質問7：質問で「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	1	14.3%
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	6	85.7%
	合計	7	

(主な内容)

- ・ 駐車場がいっぱいで止められなかった
- ・ 満車時が多く駐車スペースがなく困った
- ・ 記入の用紙が分かりづらい。簡素にしてほしい。書くことが多い。(老人には分からないと思う)

(8) 質問8：その他（自由記述）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場がいっぱいでとめられなかった。 ・ 利用者が多いため、駐車スペースがなく困った。 ・ このようなサービスが出来る所が増えると良いと思います。出張所今回の窓口はとても感じが良かったです、支所や市役所内では感じの悪いところがあります。 ・ とても良かったです ・ 毎日ありがとうございます！！ |
|---|

⑩清里市民サービスセンター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年9月～平成27年12月

(2) 調査件数

38件

(3) 配付・回収方法

来庁者に声をかけアンケートを手渡し、記入後は回答ボックスへ入れてもらう

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	5	10.9%
2	住民票等の証明書発行	28	60.9%
3	税金の納入	5	10.9%
4	公民館の利用申請	4	8.7%
5	その他	4	8.7%
	合計	46	

(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	32	84.2%
2	やや満足	5	13.2%
3	やや不満	1	2.6%
4	不満	0	0.0%
	合計	38	

(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	34	89.5%
2	やや満足	4	10.5%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	38	

■「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。
(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	33	86.8%
2	やや満足	5	13.2%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	38	

(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	35	92.1%
2	やや満足	3	7.9%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	38	

(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	28	73.7%
2	やや満足	7	18.4%
3	やや不満	3	7.9%
4	不満	0	0.0%
	合計	100	

(7) 質問7：その他（自由記述）

- ・ 駐車がせまい。
- ・ 駐車場がいっぱいな時がある。もう少し広い場所があるとよい。
- ・ いつもきれいになっていて利用させていただきありがとうございます。
- ・ 今のままでいいです。
- ・ いつもお花が飾ってあっていいです。
- ・ 駐車場の幅がせまい。白線をU字にしてほしい。もっと余裕がほしい。

①永明市民サービスセンター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年10月～平成28年1月

(2) 調査件数

100件

(3) 配付・回収方法

来庁者に声をかけアンケートを手渡し、記入後は回答ボックスへ入れてもらう

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	7	7.0%
2	住民票等の証明書発行	84	84.0%
3	税金の納入	4	4.0%
4	公民館の利用申請	3	3.0%
5	その他	2	2.0%
	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	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	

(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	93.0%
2	やや満足	7	7.0%
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。
(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	75	75.0%
2	やや満足	24	24.0%
3	やや不満	1	1.0%
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	81	81.0%
2	やや満足	19	19.0%
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	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	

- (7) 質問7：その他（自由記述）

- ・近所で各種証明が取れるのはとても便利で、今後も続けてほしい。
- ・特にありません。
- ・地域にあり大変助かります。
- ・職員の皆さんはとても親切に対応してくださり、好感が持てた。
- ・必要書類の記入方法が分かり易くしてもらえると助かる。記入例など・・・
- ・県証紙も扱っていただけるとものすごく助かります。
- ・私のわからなかった事を親切・丁寧に教えていただき、助かりました。

その他（続き）

- ・ 大手町の市役所職員の対応、説明がなっていない CS 教育の徹底が必要ではないか。
- ・ 税金で給与を支払っているのだから市民の立場で対応させる指導を求める。
- ・ 永明公民館はいつ来ても待ち時間がなく、手続きがスムーズなので助かります。
- ・ とても親切・丁寧に教えていただき、大変ありがとうございます。
- ・ 前橋市役所まで行かなくて、出張機関があつて便利でした。
- ・ 親切に対応していただきありがとうございました。

⑫城南支所

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年10月1日（木）～平成27年12月28日（月）

(2) 調査件数

100件

(3) 配付・回収方法

窓口アンケートの依頼と回収箱を設置し、来館者に声をかけて、アンケートを依頼した

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	6	6.0%
2	印鑑登録申請	2	2.0%
3	住民票等証明書の交付申請	13	13.0%
4	国民健康保険等再発行申請	3	3.0%
5	税等証明書の交付申請	11	11.0%
6	税等の納入	8	8.0%
7	公民館部屋利用申請	4	4.0%
8	その他	53	53.0%
	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	83	83.0%
2	やや満足	17	17.0%
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	72	72.0%
2	やや満足	28	28.0%
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。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	71	71.0%
2	やや満足	27	27.0%
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	69	69.0%
2	やや満足	30	30.0%
3	やや不満	1	1.0%
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	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	

(7) 質問7：質問で「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	1	100.0%
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	1	

(8) 質問8：その他（自由記述）

・「職員の対応がとても良い」「笑顔がとても良い」など感謝の言葉が多く得られた。

⑬子育て支援課・子育て施設課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年10月13日（火）から平成27年12月4日（金）

(2) 調査件数

104件

(3) 配付・回収方法

来場者にアンケート用紙を直接手渡し、記入後回収

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	児童手当・児童扶養手当	48	43.6%
2	幼児2人同乗用自転車購入費助成	7	6.4%
3	教育訓練給付・高等職業訓練促進給付	0	0.0%
4	妊婦・育児相談等	4	3.6%
5	小児慢性特定疾病医療	0	0.0%
6	不妊治療助成	0	0.0%
7	妊娠届	44	40.0%
8	保育所（園）・認定こども園の入所相談や申込み	3	2.7%
9	保育料の納付や相談	3	2.7%
10	認可外保育施設	0	0.0%
11	放課後児童クラブ	0	0.0%
12	病児・病後児保育施設（おひさまの家）	0	0.0%
13	ファミリーサポートセンター	0	0.0%
14	その他	1	0.9%
	合計	110	

(2) 質問2：窓口を利用した際の感想を教えてください。

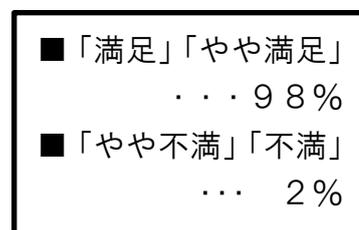
（窓口（場所）のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	78	75.0%
2	やや満足	24	23.1%
3	やや不満	2	1.9%
4	不満	0	0.0%
	合計	104	

(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	88	84.6%
2	やや満足	14	13.5%
3	やや不満	2	1.9%
4	不満	0	0.0%
	合計	104	



(やや不満と回答した人が行った手続)

- ・ 幼児2人同乗用自転車 (1)
- ・ 児童手当・児童扶養手当 (1)

(4) 質問4：窓口を利用した際の感想を教えてください。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	84	80.8%
2	やや満足	19	18.3%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	104	

(やや不満と回答した人が行った手続)

- ・ 児童手当・児童扶養手当 (1)

(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	81.7%
2	やや満足	17	16.3%
3	やや不満	2	1.9%
4	不満	0	0.0%
	合計	104	

(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	79	76.0%
2	やや満足	22	21.2%
3	やや不満	2	1.9%
4	不満	1	1.0%
	合計	104	

(7) 質問7：質問で「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	4	80.0%
2	職員の言葉づかい、態度	1	20.0%
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	0	0.0%
	合計	5	

(8) 質問8：その他（自由記述）

①児童手当・児童扶養手当について

- ・大変分かりやすい説明でとても助かりました。また申請時にもよろしくをお願いします。
- ・親切にありがとうございました。
- ・特にありません。お忙しいところありがとうございました。

②幼児2人同乗用自転車購入費助成

- ・大変分かりやすい説明でとても助かりました。また申請時にもよろしくをお願いします。

⑦妊娠届について

- ・とても親切に対応頂きありがとうございました。
- ・とても分かりやすかったです。

⑭介護高齢課・介護保険室

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年10月19日（月）から平成27年10月23日（金）

(2) 調査件数

101件

(3) 配付・回収方法

手続きを終えた来庁者にアンケート用紙を手渡し、記入後回収用ボックスで回収

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	介護保険の認定・更新・区分変更申請	18	17.0%
2	介護保険料の納付	10	9.4%
3	介護保険負担限度額認定の申請	16	15.1%
4	介護保険被保険者証の再発行	5	4.7%
5	転入、転出、転居などに伴う手続き	4	3.8%
6	被保険者の死亡に伴う手続き	11	10.4%
7	介護サービスの利用に関する相談	8	7.5%
8	権利擁護に関する相談	0	0.0%
9	認知症に関する相談	2	1.9%
10	ケアマネ・施設への苦情	0	0.0%
11	施設入所についての相談	0	0.0%
12	その他	32	30.2%
	合計	106	

(その他内訳)

高額介護サービス費支給申請、思いやり駐車場利用証交付、シニアパスポート交付、介護保険料納付確認書交付

(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(場所)のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	90	89.1%
2	やや満足	8	7.9%
3	やや不満	3	3.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	101	

(やや不満を選んだ方) どのような改善努力が必要と思いますか。

・職員の説明・対応の工夫

(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	96	96.0%
2	やや満足	4	4.0%
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。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	92	91.1%
2	やや満足	9	8.9%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	101	

(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	96	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	101	

(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	69	76.7%
2	やや満足	17	18.9%
3	やや不満	3	3.3%
4	不満	1	1.1%
	合計	90	

(不満・やや不満を選んだ方) どのような改善努力が必要と思いますか。

- ・パンフレット・説明資料の内容の工夫
- ・スムーズに駐車できると助かります。
- ・車を停車する方向は決まっているのか、わかりづらい。
指導員は高いところに立って指差し。指示をしているのがわかりづ
らい。
- ・駐車場が狭く使いづらい。

(7) 質問7：その他（自由記述）

- ・詳細を教えていただいて助かりました。
- ・とても親切にしてくださいありがとうございました。
- ・いつも丁寧に対応してもらっています。
- ・予想以上に早くでき満足しています。
- ・すべてスムーズに進み終わりました。
- ・最近の役所は以前より利用しやすく有難いです。
- ・女性の優しいご対応に安心しました。
- ・当方、不安症があるため、窓口は苦手でしたが、本当に親切でよか
ったです。

⑮障害福祉課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年11月24日（火）から平成27年12月22日（火）

(2) 調査件数

100件

(3) 配付・回収方法

手続きを終えた来庁者にアンケート用紙を手渡し、直接回収

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	障害者（身体・療育・精神）手帳の申請又は受領	35	34.7%
2	自立支援医療費（更生医療・育成医療・精神通院医療）の申請	28	27.7%
3	補装具（補聴器・車いす等）、日常生活用具（ストマ用装具等）の申請	18	17.8%
4	各種手当、見舞金及び補助金の申請	3	3.0%
5	障害福祉サービス（居宅介護・生活介護等）の申請	3	3.0%
6	NHK 放送受信料減免、自動車税減免及び有料道路割引申請	12	11.9%
7	その他	2	2.0%
	合計	101	

（その他内訳）

障害者割引申請

障害者手帳再発行

(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（場所）のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	81	81.8%
2	やや満足	16	16.2%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	1	1.0%
	合計	99	

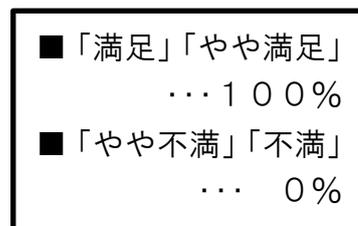
(不満・やや不満を選んだ方) どのような改善努力が必要と思いますか。

- ・番号札の案内が高い位置でやや分かりにくかった。
- ・どこに行けばいいかみてわかる様にして欲しい。

(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	92	92.0%
2	やや満足	8	8.0%
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。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	88	88.9%
2	やや満足	10	10.1%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	99	

(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	84	84.0%
2	やや満足	10	10.0%
3	やや不満	5	5.0%
4	不満	1	1.0%
	合計	100	

(不満・やや不満を選んだ方) どのような改善努力が必要と思いますか。

- ・ちょっと待つ時間がかかったかなと思います。
- ・おおよその待ち時間や待っている人の人数がわかると良い。
- ・待っている人が多いので窓口担当の方を増員するしかないのでは。多々なケースが相談されていると思いますので、業務の効率化も難しいかと思います。
- ・待ち時間をもう少し短くして欲しい。

(6) 質問6：その他（自由記述）

- ・手続きが分かりやすく助かりました。お手数かけ、ありがとうございました。
- ・親切にしてください助かります。
- ・とても親切に対応していただき感謝します。
- ・手続きはスムーズに流れるように教えてもらえました。
- ・ありがとうございました。
- ・色々とわからないことを教えていただき、ありがとうございますの気持ちです。
- ・いつもご親切にして戴いて有難うございます。
- ・玄関に入ってきたらすぐに声を掛けて頂いたので、これからも様々な方が来課すると思うが続けてもらいたい。
- ・ありがとうございました。
- ・毎回ありがとうございます。お手数をおかけ致しております。大変助かっております。早く元気になる様努力致します。
- ・大変良い感じでした。
- ・多少の待ち時間は可。職員の増加は経費上問題あり。大満足でした。
- ・良く対応して頂きました。ありがとうございます。
- ・初めて受けるサービスや手続きには、いろいろと不明な事が多いと思います。その場でわかる事にはすぐ対応していただきよかったです。障害者福祉のあらましには、必要な事がわかるように赤丸印やラインが引いてあり、見やすく丁寧いでよかったです。前橋市の行政サービスが障害者、高齢者に生活しやすい制度となるように改善、発展することを望みます。
- ・窓口カウンターをもうすこし整理、明るくされたら・・・と思います。

⑩国民健康保険課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成27年10月14日（水）から平成27年10月29日（木）

(2) 調査件数

107件

(3) 配付・回収方法

手続きを終えた来庁者にアンケート用紙を手渡し、記入後回収

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	国民健康保険に関すること	55	49.1%
2	後期高齢者医療に関すること	24	21.4%
3	福祉医療に関すること	33	29.5%
	合計	112	

(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（場所）のわかりやすさ）

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	86	81.1%
2	やや満足	17	16.0%
3	やや不満	3	2.8%
4	不満	0	0.0%
	合計	106	

（不満・やや不満を選んだ方）どのような改善努力が必要と思いますか。

- ・具体的な案内表示（が足りない）
- ・窓口がわかりづらかった。

(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	96	93.2%
2	やや満足	6	5.8%
3	やや不満	1	1.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	103	

■「満足」「やや満足」
・・・99%

■「やや不満」「不満」
・・・1%

(不満・やや不満を選んだ方) どのような改善努力が必要と思いますか。
 ・ 職員の言葉遣い・態度 (に改善努力が必要)

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

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	96	91.4%
2	やや満足	8	7.6%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	1	1.0%
	合計	105	

(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	94	90.4%
2	やや満足	9	8.7%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	1	1.0%
	合計	104	

(6) 質問6：その他 (自由記述)

- ・ 窓口は対応のはじまり。大切。親切が必要と思料されます。
- ・ すぐに対応してくださり感謝しています。
- ・ 事前に準備がしっかりできていたので、スムーズに対応いただけました。ありがとうございました。
- ・ 窓口も空いていたので、待ち時間もなく早く手続が終了しました。
- ・ 親切で、とてもすばらしい対応でした。ありがとうございました。
- ・ 他の窓口そばで迷っていたら、すぐ案内してくれて、探す手間が省けた。ありがたいです。
- ・ 下の階の受付から親切に対応して頂き、とても早く終了致しました。
- ・ 良かったです。
- ・ 親切に対応していただきありがたく感謝致します。今後共どうぞよろしくお願い致します。
- ・ 親切に対応していただいて、ありがとうございました。
- ・ 分かりやすく説明していただき、ありがとうございました。
- ・ 活気がない

その他（続き）

- ・医療費のことも入院しているお母さんから出るということを知った。前もって、入院するとこういう補助がありますよ。というのを伝えてくれると助かる。
- ・特に悪いところはありません。
- ・言葉づかいも丁寧で、わかりやすく良かったです。
- ・丁寧で分かり易かったです。