

平成28年度
利用者満足度調査
実施結果報告書

平成29年5月

前橋市

目次

1	平成28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	6
	(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	7
	②下小出児童館	13
	③大友児童館	19
	④日吉児童館	25
	⑤粕川児童館	31
	⑥総社資料館	37
	⑦児童文化センター	39
	⑧図書館	41
	⑨こども図書館	47
	【窓口】	
	⑩市民税課	53
	⑪資産税課	56
	⑫市民課	59
	⑬市民課（元気21証明サービスコーナー）	64
	⑭大胡支所	69
	⑮宮城支所	73
	⑯粕川支所	77
	⑰富士見支所	81
	⑱上川淵市民サービスセンター	85
	⑲下川淵市民サービスセンター	89
	⑳芳賀市民サービスセンター	92
	㉑桂萱市民サービスセンター	96
	㉒東市民サービスセンター	99

1 平成28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。平成28年度からの行財政改革推進計画には位置付けはありませんが、サービス向上のため継続事業として取り組んでいます。平成28年度の調査は、平成26年度に調査した施設や窓口等における2度目の調査です。

(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28年度は、16所属22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	2～3月	111
	下小出児童館	2～3月	100
	大友児童館	2～3月	101
	日吉児童館	2～3月	100
	粕川児童館	2～3月	101
	総社歴史資料館	3月	40
	児童文化センター	1～3月	144
	図書館	3月	106
	こども図書館	11月	113
窓口	市民税課	2～3月	100
	資産税課	2～3月	100
	市民課（証明交付窓口）	11月	100

市民課（元気21証明サービスコーナー）	2月	110
大胡支所	1～3月	102
宮城支所	1～3月	100
粕川支所	1～3月	109
富士見支所	2～3月	102
上川淵市民サービスセンター	1月	100
下川淵市民サービスセンター	1月	100
芳賀市民サービスセンター	1月	100
桂萱市民サービスセンター	1～2月	102
東市民サービスセンター	1～3月	100
合計		2,241件

2 調査の結果

(1) 全体概要

①回答総数

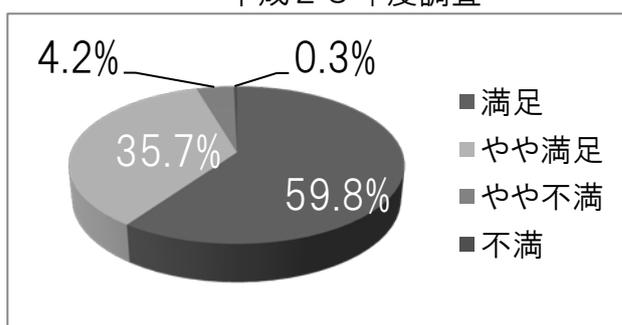
2,241件（うち施設916件、窓口1,325件）

②満足度の全体状況

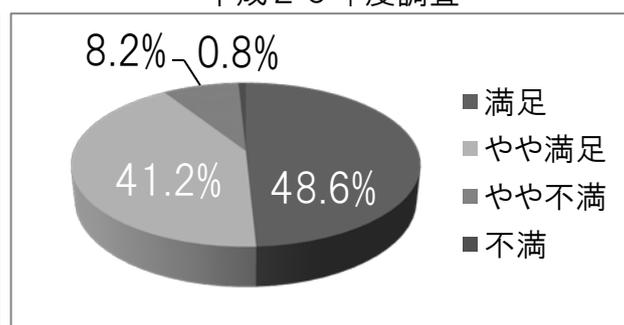
(ア) 施設利用に関する調査

■施設に対する満足度

平成28年度調査



平成26年度調査



■「満足」「やや満足」

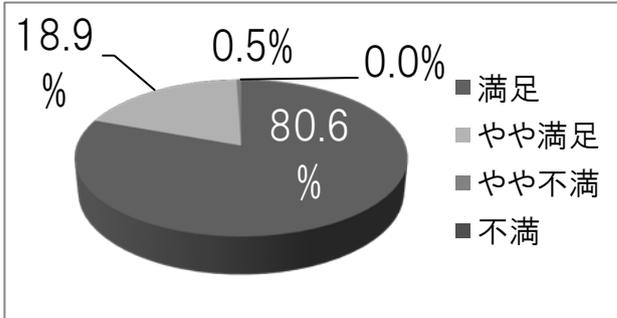
・・・95.5%（前回調査比5.7%増）

■「やや不満」「不満」

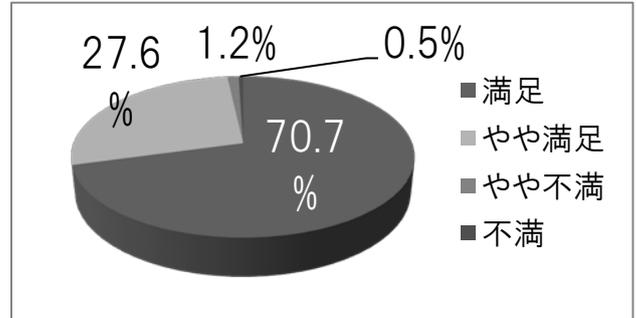
・・・4.5%

■職員対応の満足度

平成28年度調査



平成26年度調査



■「満足」「やや満足」	・・・99.5% (前回調査比1.2%増)
■「やや不満」「不満」	・・・0.5%

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95.5%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99.5%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。

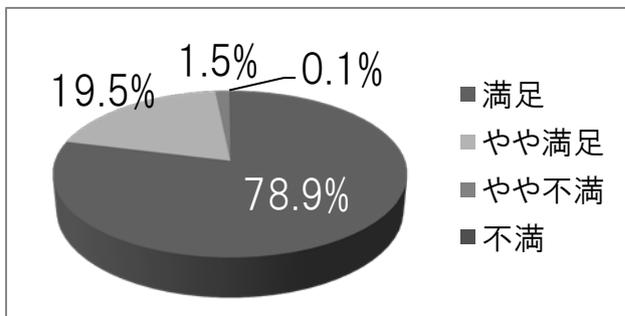
また、平成26年度調査時と比較して「満足」または「やや満足」が増加しており、行政サービスが向上していることが確認できました。

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」が挙げられています。また、児童館が取り組むべきこととしては、「利用者増に向けた努力」が必要という意見を前年度調査時に引き続き多数いただいています。各施設においては、引き続き施設運営を工夫しながら、さらなる充実を求めるとともに、多数の方に利用してもらえる施設運営を検討していく必要があります。

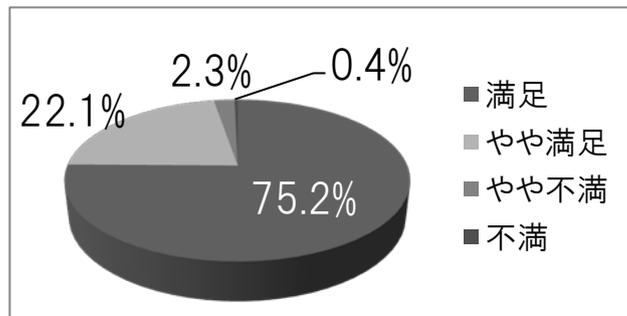
(イ) 窓口利用に関する調査

■ 窓口表示のわかりやすさの満足度

平成28年度調査



平成26年度調査

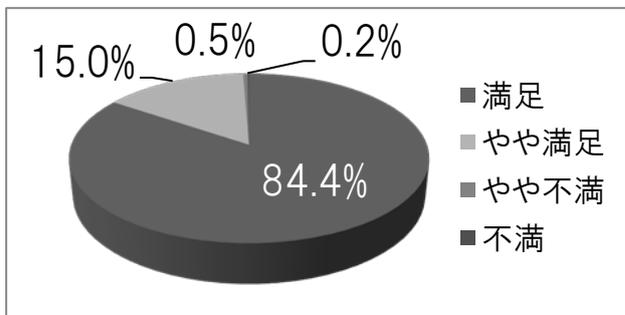


■ 「満足」「やや満足」
 …… 98.4% (前回調査比1.1%増)

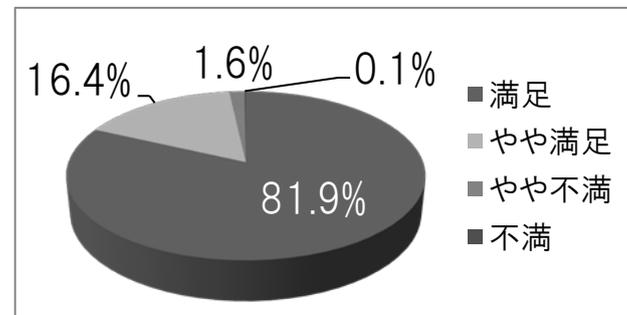
■ 「やや不満」「不満」
 …… 1.6%

■ 職員対応の満足度

平成28年度調査



平成26年度調査

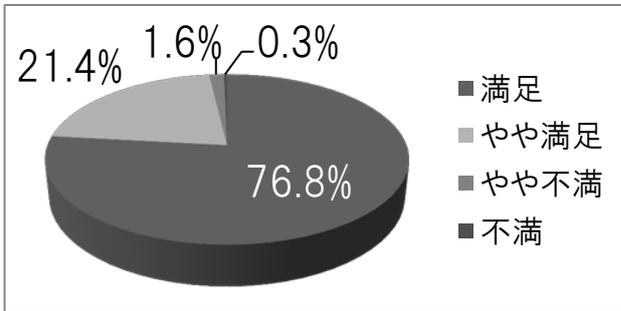


■ 「満足」「やや満足」
 …… 99.4% (前回調査比1.1%増)

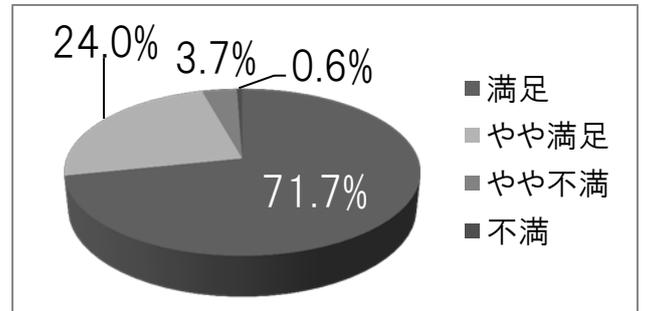
■ 「やや不満」「不満」
 …… 0.6%

■ 待ち時間の満足度

平成28年度調査



平成26年度調査



■ 「満足」「やや満足」

・・・98.1% (前回調査比2.4%増)

■ 「やや不満」「不満」

・・・1.9%

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」、「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98%を超えました。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。

また、平成26年度調査時と比較して「満足」または「やや満足」が増加しており、行政サービスが向上していることが確認できました。

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。「他所属の関連する手続きを整理して説明して欲しい」など、市民目線での要望は、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。

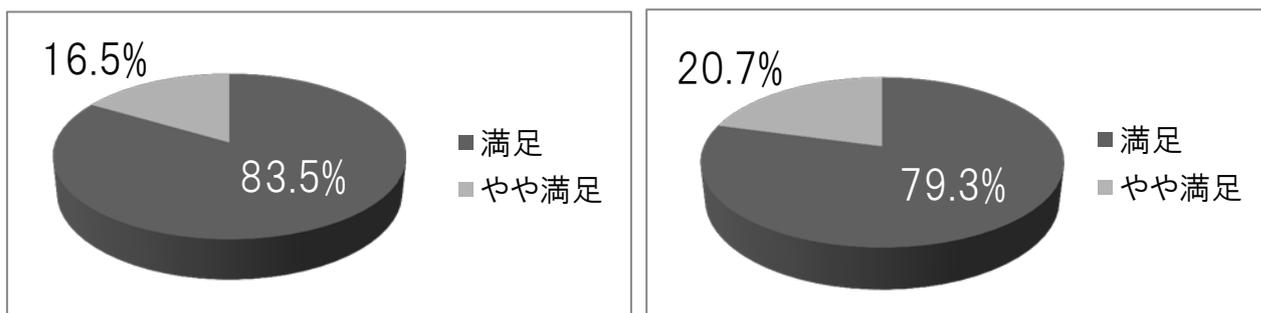
(2) 総括

今回調査を実施した施設及び窓口では、調査の結果、「職員対応」の項目において、99%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。

また、各調査項目において、前回調査時と比較して、数値が上昇していることから、これまでの行政サービス向上のための取組が、着実な成果として表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）



■ 「満足」	・・・ 83.5% （前回調査比4.2%増）
■ 「やや満足」	・・・ 16.5%

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。
- ・ 職員の待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29年度は、平成27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。
- ・ 表中には、前回調査時の数値を比較できるように記載しています。

【施設】

①朝倉児童館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年2月～平成29年3月

(2) 調査件数

111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：児童館と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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	1歳以下	30	27.0%	35	25.2%
2	2～3歳	36	32.4%	44	31.7%
3	4～5歳	7	6.3%	26	18.7%
4	6歳以上	38	34.2%	34	24.5%
	合計	111		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	週に数回	35	32.1%	25	25.0%
2	月に数回	63	57.8%	55	55.0%
3	年に数回	6	5.5%	11	11.0%
4	初めての利用	5	4.6%	9	9.0%
	合計	109		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	74	67.3%	56	56.6%
2	やや満足	35	31.8%	40	40.4%
3	やや不満	1	0.9%	2	2.0%
4	不満	0	0.0%	1	1.0%
	合計	110		99	

- 「満足」「やや満足」
・・・99.1%（前回調査比2.1%増）
- 「やや不満」「不満」
・・・0.9%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	老朽化への対応	0	0.0%	0	0.0%
2	駐車場の見直し	2	40.0%	0	0.0%
3	衛生面の対応	0	0.0%	1	50.0%
4	器具や設備の充実	2	40.0%	1	50.0%
5	その他	1	20.0%	0	0.0%
	合計	5		2	

- ・電池切れのおもちゃが多い
- ・古いおもちゃが多すぎる。
- ・イベント時、駐車場が止められない

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	103	92.8%	80	81.6%
2	やや満足	8	7.2%	16	16.3%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	2	2.0%
	合計	111		98	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比2.0%増）
- 「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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%	1	16.7%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	0	0.0%	2	33.3%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%	2	33.3%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%	1	16.7%
5	その他	0	0.0%	0	0.0%
	合計	0		6	

- (7) 質問4：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	今までどおりで良い	78	72.2%	69	76.7%
2	開館時間を変えてほしい	30	27.8%	21	23.3%
	合計	108		90	

- (8) 質問5-1：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	ある	49	45.0%	54	60.0%
2	ない	60	55.0%	36	40.0%
	合計	109		90	

- (9) 質問5-2：質問5-1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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	参加してみたい	48	82.8%	29	82.9%
2	参加してみなくても良い	10	17.2%	6	17.1%
	合計	58		35	

- (10) 質問6：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	月曜日	21	23.9%	10	9.6%
2	火曜日	13	14.8%	11	10.6%
3	水曜日	15	17.0%	11	10.6%
4	木曜日	4	4.5%	10	9.6%
5	金曜日	7	8.0%	11	10.6%
6	土曜日	28	31.8%	51	49.0%
	合計	88		104	

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	午前10時半～正午	64	68.1%	57	67.1%
2	午後1時～午後2時	7	7.4%	9	10.6%
3	午後2時～午後3時	9	9.6%	14	16.5%
4	午後3時～午後4時	14	14.9%	5	5.9%
	合計	94		85	

(12) 質問7：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	利用者増に向けた努力	36	31.0%	43	30.9%
2	利用料金の見直し	5	4.3%	16	11.5%
3	施設管理運営コストの削減	15	12.9%	22	15.8%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	17	14.7%	20	14.4%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	22	19.0%	15	10.8%
6	施設サービス水準の見直し	13	11.2%	10	7.2%
7	施設の統合・廃止を含めた数量調整	3	2.6%	10	7.2%
8	その他	5	4.3%	3	2.2%
	合計	116		139	

(13) 質問8：今後実施してほしい、または回数をふやしてほしい行事

- ・ 2歳くらいの子が参加できる製作
- ・ 育児、医療など子育てに役立つ講習
- ・ リズムダンス、英語
- ・ 親子で（0～2歳）工作をしたり、運動遊びをしたり、話を聞いてもらったりする日があるといい
- ・ 絵本の読み聞かせ
- ・ ベビーダンス
- ・ 1歳児向けの親子体操のようなもの
- ・ 産後エクササイズ
- ・ 親子体操
- ・ ヲタクの会
- ・ ベビーマッサージ、スキンケア
- ・ 体操、クリスマス会（いっぱいだったので参加したかった）

- ・夏休みの行事をふやしてもらいたい
- ・リズム遊び、子どもと体を動かすイベント
- ・ハロウィン

(14) 質問9：児童館に対するご意見やご要望

- ・平日だけでもいいのでお昼を食べられるようになるとありがたい。
- ・いつも清潔で、新しいおもちゃも入ってくるのでいつも楽しく利用させて頂いています。ありがとうございます。
- ・たくさんの遊具があり、あきずに遊べるのでたすかる。家にはこんなにないので。
- ・子供を遊ばせてあげられ、とても良い
- ・いつも優しく親切に対応していただきありがとうございます。無料で使用することができありがたいです。子どももののびのびと遊んでいます。
- ・園庭に遊具がたくさんあるので、外でも楽しく遊べて助かっています。図書室の本も充実しているのも良いですね。
- ・いつ来てもきれいで楽しく遊んでいます。
- ・安全に楽しく遊ぶことができとても助かっています。いつも職員の方がにこやかに迎えてくださってうれしいです！
- ・いつも楽しく利用させて頂いています。これからもよろしく願います！
- ・子供と安心して遊べる施設が近くにあるので、子育てが楽しめています。今後もよろしく願います。
- ・初めて元気プラザ以外に無料で遊べる所を知りました。「前橋児童館」でサーチをかけると写真つきでわかりやすくHPができるようにしていただくとありがたいです。また、母子手帳と一緒に、チラシを渡すなど、宣伝をわかりやすいものに変更と、たくさん宣伝して欲しいです！まわりにも前橋に引っ越してきたばかりのお母さんが2～3人いるので、手続きの際など市役所で配布していただきたいです。市役所のHP（児童館のページ）はわかりづらいです。
- ・小さな子と参加できるものが少ないように思う。平日は子育て支援に行けるが、土曜はなかなかやってないので児童館で楽しめる催しがあると嬉しい。
- ・いつも楽しませていただきありがとうございます。同じ年齢くらいの子と交流もでき、楽しませていただいています。
- ・事務所に保管されているおもちゃ等、貼り紙等で知らせて頂けたら有り難いです。
- ・外でも遊べるし、職員の人にも親しみやすくよい。
- ・絵本がもっとあるとうれしいです
- ・子供を無料で安心して遊ばせられる場所がありとても有難いです。これからもずっと続けて行ってほしいです。
- ・庭でたくさん遊びたい。卓球台を増やして欲しい。
- ・庭で遊べるものがほしい
- ・いつも楽しい時間を過ごすことができます。ありがとうございます

ます。

- ・毎回楽しく遊ばせていただいています。
- 先生方も子供の名前を覚えてくださり、安心して利用できます。
- ・楽しい。うんどうできる場所がほしい（誰でもできる）
 - ・いつもキレイですごしやすいです。
 - ・施設が明るく温度管理がされていて遊びやすい。お友達と接触できて楽しい施設である。
 - ・いつも楽しく遊ばせていただいています。外も中も施設が充実しておりありがたいです。これからも職員の方にも温かくむかえていただける温かな場所として維持していただけるとありがたいです。
 - ・児童館に対してではないので恐縮ですが、アンケートの塗りつぶしマークが子供を見ながらではちょっと大変でしたので、チェック方式にいただけたら良いなと感じました。
 - ・子どもを安全に遊ばせられることができ、とても満足しています。これからも利用していきたいです。
 - ・子供が児童館に行くことを毎回楽しみにしています。おもちゃ本も充実していて満足しています。これからも利用したいと思います。
 - ・無料で安心して遊べる児童館はありがたいです。
 - ・いつもお世話になっています。先生方の温かい声かけが子供だけでなく私も励みになっています。
 - ・朝倉児童館、きれいで職員の方々も親切で大好きです。いつもありがとうございます。
 - ・いつも楽しく参加させてもらっています。スタッフの方々も明るくふんいきがとてもよいです。
- イベントがふえるとうれしいです。有料でも参加したいです。
- ・ほぼ毎日利用させて頂き、大変助かっています。今後もずっと利用できるの良いです。
 - ・いつも楽しく気持ちよく利用させてもらっています。こんな施設が今後も続くことを願います。
- 児童館などの遊び場なくして子育ては無理です。
- ・いつもお世話になっています。アパートでせまいため、広いスペースに子供は大変嬉しそうにしています。少し気になったのですが、すべり台の下のあいている所がホコリがあり、ハイハイしている子供がつまんでしまいました。そうじなど忙しいとは思いますが、少し低い所も注意していただけたらうれしいです。
 - ・楽しい。
 - ・大変満足しています。これからもよろしくお願いします。
 - ・人生ゲームを入れてほしい。もっとおもちゃを入れてほしい。

②下小出児童館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年2月～平成29年3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：児童館と一緒に遊びに来るお子さんはいくつですか。

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	1歳以下	22	19.1%	12	9.2%
2	2～3歳	41	35.7%	32	24.6%
3	4～5歳	24	20.9%	41	31.5%
4	6歳以上	28	24.3%	45	34.6%
	合計	115		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	週に数回	33	34.7%	21	21.0%
2	月に数回	47	49.5%	48	48.0%
3	年に数回	10	10.5%	28	28.0%
4	初めての利用	5	5.3%	3	3.0%
	合計	95		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	71	71.0%	43	43.4%
2	やや満足	25	25.0%	45	45.5%
3	やや不満	4	4.0%	11	11.1%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		99	

■ 「満足」「やや満足」

・・・88.9%（前回調査比7.1%増）

■ 「やや不満」「不満」

・・・4.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	老朽化への対応	0	0.0%	1	7.1%
2	駐車場の見直し	4	50.0%	5	35.7%
3	衛生面の対応	2	25.0%	0	0.0%
4	器具や設備の充実	1	12.5%	6	42.9%
5	その他	1	12.5%	2	14.3%
	合計	8		14	

・電池のおもちゃが大体電池切れで遊べないので、チェックして欲しい。

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	87	87.0%	80	81.6%
2	やや満足	13	13.0%	18	18.4%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		98	

■ 「満足」「やや満足」
 ・ ・ ・ 100%（前回調査比 同値：満足の割合増）
 ■ 「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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%	0	0.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	0	0.0%	0	0.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%	0	0.0%
5	その他	0	0.0%	0	0.0%
	合計	0		0	

- (7) 質問4：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	今までどおりが良い	86	94.5%	70	75.3%
2	開館時間を変えてほしい	5	5.5%	23	24.7%
	合計	91		93	

- (8) 質問5-1：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	ある	65	69.1%	55	58.5%
2	ない	29	30.9%	39	41.5%
	合計	94		94	

- (9) 質問5-2：質問5-1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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	参加してみたい	19	76.0%	33	89.2%
2	参加してみなくても良い	6	24.0%	4	10.8%
	合計	25		37	

- (10) 質問6：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	月曜日	13	13.8%	8	8.3%
2	火曜日	15	16.0%	13	13.5%
3	水曜日	8	8.5%	13	13.5%
4	木曜日	6	6.4%	3	3.1%
5	金曜日	6	6.4%	6	6.3%
6	土曜日	46	48.9%	53	55.2%
	合計	94		96	

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	午前10時半～正午	53	63.9%	48	53.9%
2	午後1時～午後2時	12	14.5%	16	18.0%
3	午後2時～午後3時	10	12.0%	19	21.3%
4	午後3時～午後4時	8	9.6%	6	6.7%
	合計	83		89	

(11) 質問7：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思いますか。

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	利用者増に向けた努力	30	33.7%	47	38.2%
2	利用料金の見直し	3	3.4%	11	8.9%
3	施設管理運営コストの削減	9	10.1%	14	11.4%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	13	14.6%	13	10.6%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	21	23.6%	22	17.9%
6	施設サービス水準の見直し	5	5.6%	7	5.7%
7	施設の統合。廃止を含めた数量調整	4	4.5%	7	5.7%
8	その他	4	4.5%	2	1.6%
	合計	89		123	

(12) 質問8：今後実施してほしい、または回数をふやしてほしい行事

- ・未就学児向けのリトミック等
- ・予約不要の行事を増やしてほしいです。予約も、紙が廊下に貼ってあって目につけば、いつの予約が空いてるからしようかなという気持ちになるかと思います。
- ・ベビーダンス、ヨガ、マッサージ
- ・体操教室、英会話教室
- ・幼児イベントの人数、回数が多いとうれしいです。
- ・絵の教室（夏休み）、書道の教室（夏冬休み）、アンパンマンの劇
- ・アンパンマンの何か
- ・園児向けの運動教室（平日）
- ・運動会など
- ・子供の手形、足型で何か作品を作りたい
- ・トランポリン教室、体操教室
- ・簡単な料理、運動系
- ・金曜日午後 3時～4時くらいで幼稚園児向けのイベントがあると嬉しいです。
- ・リズム
- ・1歳以下も対象の行事
- ・リトミックや体操など身体を使った遊び
- ・たまにでも日曜日にパパと子どもが参加できる行事があったら楽しそう。
- ・親子ヨガはとても楽しかったので回数を増やしていただけたらと思います。1歳以上の子が参加できるものがあれば嬉しいです。
- ・英語の教室

- ・ママ同士の交流がはかれる行事
- ・幼児、児童向けの体操教室
- ・土曜日の幼児向け講座、工作をやってほしいです。例えば、平日10時から節分の工作がありますが、幼稚園に通っていると参加できないので残念です。
- ・お買い物ごっこ、親子リトミック

(14) 質問10：児童館に対するご意見やご要望

- ・児童館があつて、ありがたいです
- ・いつもありがとうございます
- ・付属品がなくならないよう配慮してあり、常に完全な状態で遊べてありがたいです。きれいに拭いてあるので、汚れもなく安心して遊べます。外に大型遊具があつたら更に充実してうれしいです。おもちゃの病院も児童館でやってほしいです！
- ・平日の午後に児童館行事を実施してほしい。行事の申込を平日にしてほしい。
- ・子供が遊べる場所が少ないので、なくならないでほしいです。
- ・幼稚園帰りに利用させていただいていますが、日曜日を利用したい方がいるのでは・・・と思います。安心して遊ばせることができるからです。
- ・下小出児童館を利用させて頂いてますが、満足しております。感謝しております。
- ・下小出児童館の職員の方々はいつも親切で、子どもだけではなく保護者に対しても対応がよいので、心から感謝しています。
- ・いつも楽しい行事をしてもらったり、子どもに優しく声をかけてもらって感謝しています。
- ・いつもありがとうございます
- ・いつもきれいになっていて、先生もやさしく来やすいです。4月から保育園なのであまり来られなくなりますが、時間がある時は遊びに来たいと思います。
- ・隔週などでもいいので日曜日も開館してほしいです。
- ・いつも元気に挨拶&笑顔をありがとうございます。元気をもらっています。
- ・すべての児童館でお弁当が食べられたらうれしい。
- ・児童館をなくさないでください。とても思い出のある場所です。
- ・父や兄姉に遊ぶ姿を見せてあげたいから、休館日を火曜日に変えてほしい。月曜休みの公共施設が多いから。
- ・いつでも楽しく安全に遊ばせていただけて、本当にありがたいです。
- ・外でも中でも遊べて、いつでも来られる気軽さに日々助かっています。
- ・休館日を平日にしてほしい。親が休日休みで利用したいため。
- ・いつも利用させて頂いてありがたいです。幼児のために小学生の利用の態度について指導願いたいです。
- ・いつも先生方にあたたかく迎えていただき、子供も親も楽しく通わせていただいています。ありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっています。子供達の面倒を良く見ていただ

いてありがたいです。

先生方の対応がとても良くて、よく利用させて頂いています。

・いつも職員の方々が元気に親身になって対応してくださるので大変有難いです。

・図書も充実していて大変助かっています。先生方や年齢の違う子供達との関わりがとても子供にとってよい勉強になります。いつもありがとうございます。

・子どもたちが安全にあそべるようにいつも色々と考えてください、感謝しています。子どもたちは児童館が大好きです。

・いつも子どもたちと一緒に体を使って遊んでくださる先生方に感謝しています。

・天候に関わらず楽しめ、先生方もとても優しく、子どもたちは大満足のようなようです。

・日曜日でも利用できたらいいなと思う時があります。

・なつかしく、おちつける所です。

・日曜日や祝日もやってほしい。

・休館日を月曜日にして欲しい。日曜、祝日に児童館に遊びに来たいから。

・遊具も充実し、毎回楽しく遊ばせてもらっています。職員の方も皆さん親切で子どもの名前も覚えてくれて対応が良いのでとても安心して利用できます。何人かで来てる幼稚園のママさん達が、話に夢中で子どもを見ていないのが気になります。そういう方達への指導をお願いしたいです。

・休館日を水曜日にして欲しい。日曜、祝日も利用したいから。

・たのしいです。

・これからも利用していきたいです。

③大友児童館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年2月～平成29年3月

(2) 調査件数

101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：児童館と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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	1歳以下	21	24.7%	22	17.9%
2	2～3歳	31	36.5%	42	34.1%
3	4～5歳	19	22.4%	20	16.3%
4	6歳以上	14	16.5%	39	31.7%
	合計	85		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	週に数回	23	24.0%	19	19.6%
2	月に数回	42	43.8%	49	50.5%
3	年に数回	24	25.0%	25	25.8%
4	初めての利用	7	7.3%	4	4.1%
	合計	96		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	41	41.0%	47	47.5%
2	やや満足	50	50.0%	45	45.5%
3	やや不満	8	8.0%	7	7.1%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
	合計			99	

■ 「満足」「やや満足」

・・・91.0%（前回調査比2.0%減）

■ 「やや不満」「不満」

・・・9.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	老朽化への対応	3	15.0%	0	0.0%
2	駐車場の見直し	10	50.0%	1	12.5%
3	衛生面の対応	0	0.0%	1	12.5%
4	器具や設備の充実	4	20.0%	3	37.5%
5	その他	3	15.0%	3	37.5%
	合計	20		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	72	72.0%	81	81.8%
2	やや満足	27	27.0%	18	18.2%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		99	

- 「満足」「やや満足」
・・・99.0%（前回調査比1.0%減）
- 「やや不満」「不満」
・・・1.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	職員の説明・対応の工夫	1	100%	0	0.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	0	0.0%	0	0.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%	0	0.0%
5	その他	0	0.0%	0	0.0%
	合計	1		0	

(7) 質問4：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	今までどおりで良い	74	78.7%	89	91.8%
2	開館時間を変えてほしい	20	21.3%	8	8.2%
	合計	94		97	

(8) 質問5-1：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	ある	41	42.7%	57	58.8%
2	ない	55	57.3%	40	41.2%
	合計	96		97	

(9) 質問5-2：質問5-1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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	参加してみたい	35	62.5%	35	83.3%
2	参加してみなくても良い	21	37.5%	7	16.7%
	合計	56		42	

(10) 質問6：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	月曜日	5	7.9%	11	10.3%
2	火曜日	4	6.3%	8	7.5%
3	水曜日	16	25.4%	15	14.0%
4	木曜日	5	7.9%	8	7.5%
5	金曜日	2	3.2%	10	9.3%
6	土曜日	31	49.2%	55	51.4%
	合計	63		107	

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	午前10時半～正午	60	78.9%	53	60.9%
2	午後1時～午後2時	8	10.5%	11	12.6%
3	午後2時～午後3時	2	2.6%	13	14.9%
4	午後3時～午後4時	6	7.9%	10	11.5%
	合計	76		87	

(11) 質問7：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思いますか。

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	利用者増に向けた努力	33	29.2%	52	39.7%
2	利用料金の見直し	18	15.9%	9	6.9%
3	施設管理運営コストの削減	13	11.5%	14	10.7%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	11	9.7%	10	7.6%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	19	16.8%	31	23.7%
6	施設サービス水準の見直し	9	8.0%	8	6.1%
7	施設の統合・廃止を含めた数量調整	5	4.4%	4	3.1%
8	その他	5	4.4%	3	2.3%
	合計	113		131	

(12) 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

- ・親子ビクス、リトミック系の行事
- ・小学生が学べる行事、親子で作る行事
- ・ママさんと交流できるような行事があればうれしいです。
- ・季節の行事（豆まきなど）
- ・ベビーダンス、ママ向けのエクササイズ
- ・運動会
- ・歌や手遊びの行事
- ・サークル活動
- ・体育遊び
- ・卓球大会、はねつき大会、もちつき大会
- ・リズム体操、子供のヒップホップ
- ・体操教室や鉄棒教室
- ・親子ヨガ
- ・高学年の子供達に、地元の歴史を教えてやって下さい。史跡を訪ねて散歩して遊ぶ。

(13) 質問10：児童館に対するご意見やご要望

- ・土曜日に限り午前10時半～正午
 - ・他の児童館と比べて、初めて来た方への対応もすごくいい。
- 現在の館長、先生方とてもいい方ばかりなのでずっといてほしいです。
- ・中、外とあそべるのでうれしいです。子ども（小学生）の一人遊びにも安心です。
 - ・なかなか他のお子さんたちと交流する場がないので近所にこのような児童館があると助かります。もっと行事があれば積極的に参加したいのでよろしくお願いします。あと、駐車場がもっとあると、ありがたいです。
 - ・本がたくさんあり、毎回楽しみに借りにいます。
 - ・お昼ごはんを食べられるスペースがあると良い。
 - ・自宅近所に一緒に遊べる子供があまりいないので、保育所以外の子供や、時には小学生のお兄さんお姉さんにも遊んでもらえることあるのととても助かります。
 - ・未就学児と小学生の子供がいるので、自宅近くの児童館は同じ部屋で遊べないとかがあるので、ここの児童館は利用しやすくて良いです。
 - ・とても良い児童館が近くにあり、よかったです。
 - ・駐車場が少なくて困っている。公園の利用もあるので足りていないと思う。
 - ・トイレが暗いのでこどもが怖がります。親子で入るには個室がせまいので補助するのが大変です。
 - ・おもちゃが増えたので沢山遊べました。
 - ・児童館に来ることで、子どもはもちろん、親も気分転換になりとても助かります。子どもが泣いても気にせず遊ばせられるし、先生方の言葉に救われることもあります。児童館がどんなかんじか知らないママが多いので、もっと知られることで利用者が増えるように思います。
 - ・ずっと同じ先生にいてほしいです。子供が赤ちゃんの頃から知っているので子育ての話をもっと聞いてほしいです。
 - ・トイレ（男子）におむつ交換台をつけてほしい。
 - ・幼稚園帰りに来て、うらの公園と両方利用して助かっています。
 - ・駐車場が満車で利用できないことがあります。もう少し駐車場が多いと助かります。
 - ・いつも親子で楽しく利用させて頂いています。いろいろ年代にあった活用方法で、多くの人でにぎわう児童館でありつづけていただきたいと思います
 - ・職員の方々が子ども達にいてねいに接して下さるのがとてもありがたいです。
 - ・いつも親子で楽しく利用させて頂いています。いろいろ年代にあった活用方法で、多くの人でにぎわう児童館でありつづけていただきたいと思います
 - ・職員の方々が子ども達にいてねいに接して下さるのがとてもあり

がたいです。

・児童館があいている時間帯を子供のならい事に低料金でかしたらどうでしょうか（閉館時間外にも）

<例 ピアノ、リズム体操、英会話、など>

・休館日は、発表会の会場にかすとか、利用料金がかせいで。もちろんコスト削減も実行しつつ、末長く運営していただきたいと思いません。

・ゲームができるようにする

・楽しい

・来た人におかしプレゼント

・いつも子どもたちに優しく接してくださりありがとうございます。

・管理がゆき届いていて感心しています。

・初めて来訪しました。もう少し大きくなったらたくさん遊ばせたいです。

・近所なのでよく利用させていただいています。

・先生がいい。あそんでくれる。

・遊び道具も充実していていつも楽しんでます。先生方の飾りつけも季節ごとに変化して、いつも楽しみにしています。

・卓球ができるのは良。卓球台周辺をもう少し広くしてほしい。

・卓球が楽しいです。

・子どもの遊び場を2階にした方が良くも

・我家は、ほぼ毎週（7歳・5歳）の孫が利用しています。ここへくるのが楽しみだそうです。スタッフの皆さんもよく遊んでくれてとてもありがたく思っております。

・カードゲームやDSをしている子供がいる。もっと魅力的な遊びを教えてやって下さい。

・無料で遊べる施設は本当にありがたく思っています。ありがとうございます。

④日吉児童館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年2月～平成29年3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：児童館と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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	1歳以下	14	14.4%	27	19.3%
2	2～3歳	38	39.2%	41	29.3%
3	4～5歳	15	15.5%	45	32.1%
4	6歳以上	30	30.9%	27	19.3%
	合計	97		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	週に数回	21	21.0%	9	9.0%
2	月に数回	40	40.0%	43	43.0%
3	年に数回	27	27.0%	32	32.0%
4	初めての利用	12	12.0%	16	16.0%
	合計	100		100	

(3) 質問3-1：施設及び設備を利用したの感想はいかがですか。

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	40	40.0%	16	16.0%
2	やや満足	55	55.0%	62	62.0%
3	やや不満	5	5.0%	19	19.0%
4	不満	0	0.0%	3	3.0%
	合計	100		100	

■「満足」「やや満足」

・・・78.0%（前回調査比17.0%増）

■「やや不満」「不満」

・・・5.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	老朽化への対応	11	47.8%	11	26.8%
2	駐車場の見直し	6	26.1%	10	24.4%
3	衛生面の対応	2	8.7%	5	12.2%
4	器具や設備の充実	2	8.7%	10	24.4%
5	その他	2	8.7%	5	12.2%
	合計	23		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	81	81.8%	58	61.1%
2	やや満足	18	18.2%	35	36.8%
3	やや不満	0	0.0%	2	2.1%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	99		95	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 100%（前回調査比2.0%増）
- 「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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%	1	50.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	0	0.0%	1	50.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%	0	0.0%
5	その他	0	0.0%	0	0.0%
	合計	0		2	

- (7) 質問4：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	今までどおりで良い	73	84.9%	65	75.6%
2	開館時間を変えてほしい	13	15.1%	21	24.4%
	合計	86		86	

- (8) 質問5-1：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	ある	41	47.7%	48	55.8%
2	ない	45	52.3%	38	44.2%
	合計	86		86	

- (9) 質問5-2：質問5-1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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	参加してみたい	31	67.4%	30	83.3%
2	参加してみなくても良い	15	32.6%	6	16.7%
	合計	46		42	

- (11) 質問6：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	月曜日	3	4.8%	7	9.2%
2	火曜日	8	12.7%	2	2.6%
3	水曜日	10	15.9%	8	10.5%
4	木曜日	4	6.3%	1	1.3%
5	金曜日	2	3.2%	3	3.9%
6	土曜日	36	57.1%	55	72.4%
	合計	63		76	

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	午前10時半～正午	44	66.7%	56	68.3%
2	午後1時～午後2時	9	13.6%	11	13.4%
3	午後2時～午後3時	5	7.6%	14	17.1%
4	午後3時～午後4時	8	12.1%	1	1.2%
	合計	66		82	

(11) 質問7：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思いますか。

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	利用者増に向けた努力	42	40.0%	33	29.7%
2	利用料金の見直し	5	4.8%	17	15.3%
3	施設管理運営コストの削減	7	6.7%	14	12.6%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	13	12.4%	16	14.4%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	16	15.2%	17	15.3%
6	施設サービス水準の見直し	6	5.7%	6	5.4%
7	施設の統合・廃止を含めた数量調整	9	8.6%	6	5.4%
8	その他	7	6.7%	2	1.8%
	合計	105		111	

(12) 質問8：今後実施してほしい、または回数をふやしてほしい行事

- ・ 英語に触れ合う機会がほしい（定期的に）
- ・ 親子リトミック、エクササイズ、未就学児の英語
- ・ リズムダンス、制作
- ・ 夏休み中は、小学生の行事がたくさんあるが、園児の行事も増えたらいいと思います。
- ・ こうさく作り
- ・ 製作
- ・ トランポリン教室
- ・ お買い物ごっこ、ふれあいあそびなど
- ・ スポーツ教室的なイベント
- ・ 幼稚園児向けの親子で一緒に何か体験出来るやつをしてほしいです。
- ・ 0歳の赤ちゃんが参加できるイベント
- ・ 外国人教師の英語で遊べるイベント
- ・ 子どもの身体能力を伸ばせるような行事
- ・ 小学生でも楽しめる行事
- ・ 工作教室、年中行事
- ・ 1歳前後、ベビーの参加できるもの
- ・ もっと小さい子供が楽しめるような行事をふやしてほしい。

(13) 質問9：児童館に対するご意見やご要望

- ・建物等老朽化が目立っています。
- ・広さも、おもちゃの種類がたくさんあり、大変良いと思います。
- ・行事イベントの参加人数を増やしてほしい。
(申込人数がいっぱいで参加できないことがあったから)
- ・先生方がみんな優しい。
- ・トランポリンを気に入ったみたいです。
- ・駐車場の数をもう少し増やしてほしい（どこかに確保して頂けるとありがたい）
- ・いつも利用させていただきありがとうございます。月～土、10時～5時まで制限なく利用でき、沢山のおもちゃがあり、長時間遊べるのが嬉しいです。ずっとこのように利用できる施設であってほしいです。
- ・いつ利用させて頂いてありがとうございます。
- ・ジブリの音楽が流れていてとても落ち着く環境だった
- ・卓球が無料でできるのでありがたい。
- ・場所にもよりますが、駐車場少な目だと感じたことがあります。駐める場所もまとまっている方がわかりやすいです。
- ・壊れたおもちゃ、電池の切れたおもちゃは直してほしいです。
- ・すごく寒い日の来館だったので、エアコンをつけて頂き、とても助かりました。
- ・トイレに便座クリーナーが欲しいです。(ノロ、胃腸炎予防に)
- ・いつも楽しく遊ばせてもらっています。
- ・冬は室内が少し寒い気がするので、床暖を入れて頂きたいです。
- ・今回は帰省時の利用でしたが、気軽に利用でき、とてもありがたかったです。沢山の遊具やおもちゃがあり子どもも楽しんでいました。ありがとうございました。
- ・日常的に利用しない人にも使いやすいこと、情報を得やすいことは新たな利用者増においてとても重要だと思います。また、冬場は感染を気にして利用がにぶる人がいると思うのでそのあたりの強化（とアピール）も有効だと思います。
- ・卓球楽しかった。
- ・駐車場の台数が増えると嬉しいです。未就園児対象に毎日何か教わる教室みたいなのを開いてくれると嬉しいです。小学生～というのが多いので幼稚園児対象のを土曜日にたくさん設けてくれるといいなと思います。
- ・毎月行なうイベントを1回のみだと参加出来なかつたりするので、

同じ日に2回、もしくは別の日に1回プラスで行なって頂けると嬉しいですよ。

- ・きれいで、とても遊びやすかったです。
- ・幼児体操教室の希望したい。
- ・いつも楽しく利用させて頂いています。
- ・北部に多く自分の家の近くに安全に遊べる屋内の場所がない。市の税金（予算）を子どもの施設にあててほしい。
- ・あまり小さい子がいない時間帯に使わせて頂きたい。天気のよくない日に使わせて貰いたい。
- ・卓球が楽しかったです。
- ・いつも職員の方々にあたたかい声をかけていただけて、子どもも楽しく利用させてもらっています。ありがとうございます。

⑤粕川児童館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年2月～平成29年3月

(2) 調査件数

101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：児童館と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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	1歳以下	23	21.5%	25	17.4%
2	2～3歳	57	53.3%	49	34.0%
3	4～5歳	16	15.0%	41	28.5%
4	6歳以上	11	10.3%	29	20.1%
	合計	107		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	週に数回	45	45.5%	20	20.4%
2	月に数回	40	40.4%	48	49.0%
3	年に数回	11	11.1%	26	26.5%
4	初めての利用	3	3.0%	4	4.1%
	合計	99		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	73	72.3%	62	62.0%
2	やや満足	22	21.8%	37	37.0%
3	やや不満	6	5.9%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	101		100	

■ 「満足」「やや満足」

・・・94.1%（前回調査比4.9%減）

■ 「やや不満」「不満」

・・・5.9%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	老朽化への対応	1	4.8%	0	0.0%
2	駐車場の見直し	17	81.0%	1	100.0%
3	衛生面の対応	0	0.0%	0	0.0%
4	器具や設備の充実	1	4.8%	0	0.0%
5	その他	2	9.5%	0	0.0%
	合計	21		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	93	92.1%	90	90.0%
2	やや満足	8	7.9%	10	10.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	101		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比10.0%増）
- 「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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	職員の説明・対応の工夫	1	50.0%	0	0.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	1	50.0%	0	0.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%	0	0.0%
5	その他	0	0.0%	0	0.0%
	合計	2		0	

- (7) 質問4：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	今までどおりで良い	88	91.7%	80	84.2%
2	開館時間を変えてほしい	8	8.3%	15	15.8%
	合計	96		95	

- (8) 質問5-1：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	ある	62	62.6%	57	61.3%
2	ない	37	37.4%	36	38.7%
	合計	99		93	

- (9) 質問5-2：質問5-1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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	参加してみたい	23	63.9%	27	77.1%
2	参加してみなくても良い	13	36.1%	8	22.9%
	合計	36		35	

- (10) 質問6：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	月曜日	12	15.2%	12	11.0%
2	火曜日	13	16.5%	9	8.3%
3	水曜日	7	8.9%	15	13.8%
4	木曜日	9	11.4%	15	13.8%
5	金曜日	4	5.1%	13	11.9%
6	土曜日	34	43.0%	45	41.3%
	合計	79		109	

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	午前10時半～正午	64	73.6%	52	68.4%
2	午後1時～午後2時	4	4.6%	8	10.5%
3	午後2時～午後3時	12	13.8%	14	18.4%

4	午後3時～午後4時	7	8.0%	2	2.6%
	合計	87		76	

(11) 質問7：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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	利用者増に向けた努力	32	39.0%	35	37.6%
2	利用料金の見直し	6	7.3%	11	11.8%
3	施設管理運営コストの削減	4	4.9%	8	8.6%
4	民営化等、施設運営方法の見直し	9	11.0%	10	10.8%
5	施設の種類に応じた保全方法の見直し	16	19.5%	16	17.2%
6	施設サービス水準の見直し	4	4.9%	4	4.3%
7	施設の統合・廃止を含めた数量調整	5	6.1%	6	6.5%
8	その他	6	7.3%	3	3.2%
	合計	82		93	

(12) 質問8：今後実施してほしい、または回数をふやしてほしい行事

- ・体を使うレクリエーション等
- ・子どもと一緒に体を動かせる行事
- ・リズム体操、マット運動など
- ・英語で遊んだり、戦体ヒーローなど
- ・1歳位の子と参加できるもの
- ・英語をつかったうたあそび
- ・親子ピクス、季節の制作
- ・親子で作れる簡単な制作など
- ・楽器を使った行事

(13) 質問9：児童館に対するご意見やご要望

- ・室内で遊べるジャングルジムがあればなと思いました。
- ・職員の方がお話を聞いてくれたり、アドバイスしてくれたりと心強いです。子供を安心して遊ばせられます。
- ・楽しいです。新しいサッカーボールがほしいです。
- ・ほぼ毎日来ています。小さい子どもが2人もいるので大変助かっています。また、先生方もとても優しく、大満足です。

- ・ 戸外が寒い時や暑い時など、室内で遊ぶことのできる児童館があることはすごく助かります！！（とくに子どもが小さい場合）
 - ・ いつも楽しく利用させて頂いています！先生方もやさしくて子供たちも親しく感じているようです。
 - ・ いつも相談乗ってくださりありがとうございます。とても感謝しています。
 - ・ いつも先生方が優しく気さくに接して下さり、来やすい環境でとてもありがたいです。子育て中安心してのんびり遊びに来られる場は貴重ですね。赤ちゃんコーナーのような専用スペースを他の支援センターで見かけたので、児童館にも増えたら嬉しいです！！
 - ・ 職員の方が気軽に話しかけてくださり、親としても楽しく来ることが出来ます。子どもの気になることも相談にのってもらってとても助かっています。
 - ・ 子どもも遊ぶグラウンドが駐車場になっているため、子どもが自由に遊べない上、安全上の問題があるのではないかと。
 - ・ 駐車場のボコボコが整備されたら嬉しいです。入り口がもっと広くなると嬉しいです。
 - ・ 週に2, 3回で良いので、一回10, 15分間で良いと思うのですが、本読み、たくさんある紙芝居その他話の説明を行なっていただけたらうれしいです。
 - ・ 子供がいつも楽しく遊んでいます。ありがとうございます。
 - ・ いつも楽しく利用していて、保育園に入れなかったのもこれから利用したいです。地域情報の交換もでき助かります。粕川児童館はおもちゃがほうふで楽しいです。
 - ・ 今まで通り、たくさん話をしてたくさん相談に乗ってほしいです。授乳するとき、カーテンが欲しいです。男の人の利用も増えてきたため。
 - ・ 粕川児童館は先生たちがすばらしく、施設も広く、とても良いところだと思います。こんな良いところが無料でつかえるなんて、前橋市民でよかったです。先生いつもありがとうございます。
 - ・ よく利用させて頂いて、助かっています。
- 日曜日もたまに開く日があるといいな一なんて思います。
- ・ 帰省する際に利用させて頂いていますが、広くてきれいでおもちゃもたくさんあり、子供も楽しんでいます。
 - ・ いつも無料でたくさん遊ばせてもらっているので、とても助かって

います。先生達も皆優しい方たちで、子育てについてもいろいろ教えて下さったり、とても心強いです。今後も通わせて頂きます。

- ・授乳できるスペースがあるといい
- ・場所によって職員の方が事務室にいることが多い
- ・交互でよいので日曜、祝日、前橋のどこかの児童館を開館してほしい（当番医みたいに）（元気21以外で）職員が多いのではないか？カレンダーに全館児童館イベントのせてみやすくしてほしい。
- ・休日もやっていただけるとありがたいです。
- ・大きい人がたつきゅうなどをして遊ぶためボール等がとんでぶつかってしまってあぶないから部屋があったほうが良い。
- ・いつも楽しく遊んでいます。
- ・これからも色々な行事を企画して下さい。ぜひ参加したいと思いません。よろしくお願いします。
- ・絵本の種類が増えるとうれしいです。
- ・沢山行事もあって来ていて楽しいです。先生たちのたいおうもよく、子どもとくするのが楽しみです。
- ・児童館の園庭と駐車場のくべつをしっかりしてほしい。子どもたちが外であそんでいる時など、ボールあそびは特にできない。駐車場をつくってほしい。
- ・駐車場があるといいです。
- ・閉館にならないように長く続けてもらいたい。いつもありがたく遊ばせてもらっています。
- ・何もないほどすばらしいです。
- ・こうした施設が近くにありとてもありがたいです。今後もよろしくお願いします。
- ・いつも楽しく遊ばせてもらっています。子供が小学生になったら、子供だけお願いする事があるかも知れませんが、その時はよろしくお願いします。
- ・外遊びができないので駐車場を作って欲しい。
- ・今のままが最高にいい状態だと思う。いつも心いやされています。
- ・ほぼ毎日利用させていただいています。幼児が二人の為こういう児童館が近くにあると大変助かります。先生方もとても優しく、相談などにもものっていただき感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・いつも利用させていただいています。身近に児童館があると助かります。先生方もみなさん優しく、とてもいごちがいいです。

⑥総社歴史資料館【今年度初実施】

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年3月1日～平成29年3月31日

(2) 調査件数

40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

2 実施結果

(1) 質問1：本資料館を利用した際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	38	95.0%
2	やや満足	2	5.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	40	

(2) 質問2：施設の清潔感

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	40	100%
2	やや満足	0	0.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	40	

(3) 質問3：職員の接客

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	39	97.5%
2	やや満足	1	0.5%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	40	

(4) 質問4：展示の分かりやすさ

選択	回答内容	回答数	構成比
1	満足	36	90.0%
2	やや満足	4	10.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
	合計	40	

(5) 質問5：資料館に対するご意見やご要望

- ・ 昔の農機具を寄贈したいです
- ・ 担当の女性の感じがよかったです。
- ・ 資料館をもっと市民に知らせてほしい
- ・ 資料も豊富でよかったです。
- ・ もっとPRを！
- ・ とってもキレイでおもしろかったです。
- ・ きれいな施設で展示も順序良く並んでおり見学していても疲れません。
- ・ いろいろなはにわや昔のお茶碗、わたしはいろいろ勉強になりました。
- ・ 説明がとても面白く、楽しく拝見しました。初めての土地や成り立ちなど楽しかったです。
- ・ 昔の人は大変だと思う。見て楽しかった。
- ・ 大変勉強になりました。
- ・ 総社地区の諸遺跡は、以前より市当局のご指導により、より深い理解が得られ満足しています。このたび当資料館の完成によりさらにいっそうの理解が深まりありがたいと思っております。
- ・ とっても展示物の説明がわかりやすく勉強になりました。またきます。
- ・ 感想が書けるホワイトボードが工夫されていてよかったですと思いました。説明もわかりやすかったです！
- ・ 新しく見て楽しい資料館でした。またたずねてみます。お友達誘って。
- ・ 見ごたえがありました。
- ・ 総社の歴史を教えてくださいありがとうございました。またきます。
- ・ もっと外の人に宣伝するといろいろな人に資料館や総社を知ってもらえると思う。もったいないです。
- ・ 今まで古墳について深く考えたことがなかったけど、こんなにも歴史があったことに驚きました。
- ・ 地域の歴史を伝え郷土愛をはぐくむことは大切なことと思います。

⑦児童文化センター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年1月～平成29年3月

(2) 調査件数

144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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	市内	99	68.8%	124	63.3%
2	市外	39	27.1%	63	32.1%
3	県外	6	4.2%	9	4.6%
	合計	144		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	男性	38	26.4%	78	39.8%
2	女性	106	73.6%	118	60.2%
	合計	144		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	20歳未満	11	7.6%	26	13.3%
2	20歳～39歳	77	53.5%	97	49.5%
3	40歳～59歳	49	34.0%	52	26.5%
4	60歳以上	7	4.9%	15	7.7%
5	未回答	0	0.0%	6	3.1%
	合計	144		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	0歳～2歳	43	24.3%	37	14.0%
2	3歳～5歳	67	37.9%	93	35.1%
3	6歳～8歳	41	23.2%	75	28.3%
4	9歳～11歳	24	13.6%	37	14.0%
5	12歳以上	2	1.1%	3	1.1%
6	未回答	0	0.0%	20	7.5%
	合計	177		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	はじめて	19	13.2%	39	19.9%
2	年に数回	50	34.7%	70	35.7%
3	月1回程度	28	19.4%	48	24.5%
4	それ以上	47	32.6%	39	19.9%
	合計	144		196	

(6) 質問3：当施設を利用した感想を教えてください。

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	103	71.5%	136	69.4%
2	やや満足	34	23.6%	46	23.5%
3	普通	3	2.1%	12	6.1%
4	やや不満	3	2.1%	2	1.0%
5	不満	1	0.7%	0	0.0%
	合計	144		196	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 95.1%（前回調査比2.1%増）
- 「やや不満」「不満」
・・・ 2.8%

⑧図書館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年3月1日～平成29年3月20日

(2) 調査件数

106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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	市内	97	91.5%	167	89.3%
2	高崎市	7	6.6%	13	7.0%
3	玉村町	0	0.0%	0	0.0%
4	榛東村	0	0.0%	-	-
5	吉岡町	1	0.9%	-	-
6	その他	1	0.9%	7	3.7%
	合計	106		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	男性	51	48.1%	96	51.3%
2	女性	55	51.9%	91	48.7%
	合計	106		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	19歳以下	6	5.7%	2	1.1%
2	20歳代	1	0.9%	8	4.3%
3	30歳代	7	6.6%	24	13.0%
4	40歳代	14	13.2%	37	20.0%
5	50歳代	16	15.1%	37	20.0%
6	60歳代	33	31.1%	77	41.6%
7	70歳代以上	29	27.4%	-	-
	合計	106		185	

(4) 質問 2-1：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 28 年度	構成比 28 年度	回答数 26 年度	構成比 26 年度
1	週に数回	20	19.0%	35	18.7%
2	月に数回	73	69.5%	129	69.0%
3	年に数回	10	9.5%	21	11.3%
4	初めての利用	2	1.9%	1	0.5%
5	その他	-	-	1	0.5%
	合計	105		187	

(5) 質問 2-2：図書館分館の利用状況を教えてください。【新規調査項目】

選択	回答内容	回答数	構成比
1	週に数回	8	7.9%
2	月に数回	21	20.8%
3	年に数回	25	24.8%
4	利用しない	47	46.5%
	合計	101	

(6) 質問 2-3：県立図書館の利用状況を教えてください。【新規調査項目】

選択	回答内容	回答数	構成比
1	週に数回	4	3.9%
2	月に数回	17	16.7%
3	年に数回	26	25.5%
4	利用しない	55	53.9%
	合計	102	

(7) 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 28 年度	構成比 28 年度	回答数 26 年度	構成比 26 年度
1	図書・CD等を借りる・返す	96	76.8%	157	71.7%
2	読書	12	9.6%	36	16.4%
3	学習	9	7.2%	12	5.5%
4	調べもの	5	4.0%	10	4.6%
5	その他	3	2.4%	4	1.8%
	合計	125		219	

(8) 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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	34	36.2%	56	30.3%
2	やや満足	52	55.3%	96	51.9%
3	やや不満	7	7.4%	32	17.3%
4	不満	1	1.1%	1	0.5%
	合計	94		185	

- 「満足」「やや満足」
・・・91.5%（前回調査比9.3%増）
- 「やや不満」「不満」
・・・8.5%

(9) 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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	器具や設備の充実	5	27.8%	15	19.5%
2	駐車場の見直し	3	16.7%	23	29.8%
3	衛生面の対応	1	5.6%	5	6.5%
4	老朽化への対応	6	33.3%	15	19.5%
5	その他	3	16.7%	19	24.7%
	合計	18		77	

その他の意見

- ・蔵書について、リクエストしても購入してもらえない本がある。
- ・トイレが汚い、暗い、怖い
- ・市役所の喫煙所からタバコのおいがながれてくる
- ・建物がせまいと思います
- ・雑誌の閲覧コーナーが中高年男性でいっぱい、中には本を持ったまま昼寝をしている人もいます。もっとゆったり読めるスペースがあるといいと思います。

(10) 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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	60	63.8%	103	58.5%
2	やや満足	32	34.0%	71	40.3%
3	やや不満	2	2.1%	2	1.2%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	94		176	

- 「満足」「やや満足」
・・・97.8%（前回調査比1.0%減）
- 「やや不満」「不満」
・・・2.1%

(11) 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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%	2	22.2%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	2	66.7%	5	55.6%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%	0	0.0%
5	その他	1	33.3%	2	22.2%
	合計	3		9	

(12) 質問6：休館日（月曜日）についてどのように思いますか。

【新規調査項目】

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度
1	満足	42	46.7%
2	やや満足	43	47.0%
3	やや不満	3	3.3%
4	不満	2	2.2%
	合計	90	

- ・図書館はジャンル分けするなら今やサービス業と思います。せめて隔週月曜休みとかでも良いのでは？
- ・月曜日に開館する分館を増やして欲しい。とりわけ、本館に比較的近い

分館について増やして欲しい。

- ・ 休館が月曜に集中しているのが多すぎ
- ・ 県立と休館日をずらしてほしい
- ・ 司書の方の交替制にして、通日開館を願いたい

(13) 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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	また利用したい	91	100.0%	177	100.0%
2	どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%
3	利用したくない	0	0.0%	0	0.0%
	合計	91		177	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比 同値）
- 「やや不満」「不満」
・・・0%

(14) 質問8：その他（自由記述）

- ・ マンガが増えてうれしいです
- ・ いつもお世話になっていて、たいへんありがたいと思っています。職員の皆さま、いつもありがとうございます。
- ・ 同一の本の購入冊数は上限5冊位までにして、できる限り異なる本を購入して欲しい。5冊でも待てば借りられるが、購入されていない本が借りられないので。土・日等、夕方6時まで開館して欲しい。
- ・ 雑誌の貸し出しは新刊入館後1週間程度おくか廃止すること。・コピーしようと思ってもすでに貸し出されていることがある。・県立図書館は貸し出していない。
- ・ せっかく2階でイベント展示があるのに情報不足でもったいない。多くの場に案内を出せば興味のある人の見学が増えると思う。
- ・ いつもお世話になっています。引越を何度か経験しておりますが、図書館は個性があります。前橋も良さもありますが、欠点もあります。図書の記録がネットのHPと一緒にできるようになればと思います。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 日曜もAM9時から開館してほしい。
- ・ とても感じがよいです。高崎市民ですが、いつもこちらに来ています。
- ・ 一度の可能貸出冊数が増えて非常に良かったです。館内持ち歩き用のカゴか袋があると便利かと思います。
- ・ 月曜日に来てしまっ、しまったと思う事がよくある。
- ・ 時代ものの本の新しいのが中々読めないのが不満

- ・ビデオの数を増やしてほしい。
- ・政治的な図書の新刊がおそいと思います。(特に、中国及び朝鮮に対するもの)
- ・助かっています
- ・図書充実している。職員さんも親切ていねいで良いと思います。
- ・いつも図書館に行くことを楽しみにしています。ありがとうございます。

⑨こども図書館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成28年11月21日～平成28年11月27日

(2) 調査件数

113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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	市内	103	91.2%	125	91.9%
2	高崎市	9	8.0%	9	6.6%
3	玉村町	0	0.0%	0	0.0%
4	吉岡町	0	0.0%	-	-
5	榛東村	1	0.9%	-	-
6	その他	0	0.0%	2	1.5%
	合計	113		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	男性	9	8.0%	16	11.8%
2	女性	104	92.0%	120	88.2%
	合計	113		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	19歳以下	10	8.8%	14	10.3%
2	20歳代	7	6.2%	6	4.4%
3	30歳代	34	30.1%	62	45.6%
4	40歳代	45	39.8%	39	28.7%
5	50歳代	8	7.1%	4	2.9%
6	60歳以上	9	8.0%	11	8.1%
	合計	113		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	週に数回	16	14.2%	14	10.3%
2	月に数回	74	65.5%	87	64.0%
3	年に数回	21	18.6%	28	20.6%
4	初めての利用	2	1.8%	4	2.9%
5	その他	0	0.0%	3	2.2%
	合計	113		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	図書・CD等を借りる・返す	104	78.2%	125	74.9%
2	読書	20	15.0%	28	16.8%
3	学習	3	2.3%	9	5.4%
4	調べもの	5	3.8%	5	3.0%
5	その他	1	0.8%	0	0.0%
	合計	133		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	65	57.5%	77	56.6%
2	やや満足	44	38.9%	47	34.6%
3	やや不満	4	3.5%	9	6.6%
4	不満	0	0.0%	3	2.2%
	合計	113		136	

- 「満足」「やや満足」
 . . . 96.4% (前回調査比5.4%増)
- 「やや不満」「不満」
 . . . 3.5%

- (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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	器具や設備の充実	0	0.0%	0	0.0%
2	駐車場の見直し	4	80.0%	6	40.0%
3	衛生面の対応	0	0.0%	0	0.0%
4	老朽化への対応	0	0.0%	0	0.0%
5	その他	1	20.0%	9	60.0%
	合計	5		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	76	67.3%	75	55.1%
2	やや満足	36	31.9%	53	39.0%
3	やや不満	1	0.9%	6	4.4%
4	不満	0	0.0%	2	1.5%
	合計	113		136	

- 「満足」「やや満足」
 …… 99.2%（前回調査比5.2%増）
- 「やや不満」「不満」
 …… 0.9%

- (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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%	2	16.7%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	1	100%	8	66.7%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%	0	0.0%
5	その他	0	0.0%	2	16.7%
	合計	1		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	74	65.5%	71	52.2%
2	やや満足	35	31.0%	60	44.1%
3	やや不満	4	3.5%	5	3.7%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	113		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	また利用したい	112	99.1%	132	97.1%
2	どちらともいえない	1	0.9%	3	2.2%
3	利用したくない	0	0.0%	1	0.7%
	合計	113		136	

(12) 質問8：その他（自由記述）

・お休みも少なく、自由に借りられて、貴重な本や紙芝居に子どもがたくさん触れることができ、いつもありがたく思っています。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

・とても気持ち良く、楽しく利用させていただいています。市内にこのような施設があつてとても嬉しいです！

・毎回、子どもの絵本を借りにお世話になっています。子どもが小さいので、一緒に来た時には少してこずってしまいますが、とても便利で助かります。

・予約のお知らせいつも有難うございます。整理大変でしょうがこれからもよろしくお願いいたします。

・子どもの本がたくさんあり、配置もわかりやすくとても良いと思う。

・子どもと楽しく利用しています。いつも表に並べられている本を中心に借りています！！

・いつもお世話になっています。子どもがとっても喜んでます。このような空間があり、イベントもいろいろあり感謝の気持ちばかりです。

・いつもありがとうございます。

・いつもあたたかい空間ありがとうございます。保育士をしているため多くの絵本があるこの場所はとてもありがたく利用させていただいています。これからもよろしくお願いいたします。

・図書館は、以前は自分だけのために、今は子ども達や自分のために利用しています。本は人生の財産です。自分の財力だけでは出会えない本と出会え、何度も読むことのできる図書館は本当にありがたい公共財産だと、子どもができて一層思います。これからも一層充実して、かつ気持ちよく利用できる図書館でありますように願います。

- ・絵本の種類もたくさんあって、子どもは選ぶのに目を輝かせている。DVDの種類がもう少しあると良いかと思う。
- ・特にないです。いつもありがとうございます。
- ・いつも楽しく利用しています。
- ・読書通帳というのがどこかの町の図書館でやっているニュースを見ました。本をたくさん借りると、どの本を借りたかわからなくなるのでとても良いと思いました
- ・子どもの好きなウルトラマンのDVDがたくさんあるのでいつも利用しています。またDVDが増えると嬉しいです。
- ・子どもの本がたくさんあって、とても満足しています。DVDを借りたことなく、初めて今日借りて、子どもが好きそうなものがあつたので、もっと利用しようと思います。
- ・1才11か月の娘の読み聞かせのため10冊借りては、2週間程で返却するのを繰り返しています。1才0か月の時から始めたので、読みたいと思う本はだいたい借りてしまい、最近は何を借りようか悩みます。(自宅にある絵本もあるので、1回借りた本と重複しないようにするため)。1~2才向けの本がもう少し多いとありがたいです。
- ・小学生の子を持つ親なので、家庭での子どもの勉強法に悩みを持っています。関連の本がたくさんあると嬉しいです。いつもありがとうございます。
- ・若おかみは小学生！を入れてほしいです。よろしくおねがいします。
- ・市立図書館も近いので双方利用ができ便利です。新書も良く入荷している様なのでありがたいです。
- ・いつも子どもと利用していますが、子どもの興味ある本が数多くあり、又、トイレも利用しやすく、月2回利用しています。視聴コーナーも、喜んで利用しています。小さい時は、おはなし会も楽しんでました。職員の方もいつも親切にしてくれて助かっています。今後もよろしくお願いします。
- ・平置きしてある本のセレクトも良くて、いつも読みたい本が見つかる大好きな図書館です。ありがとうございます！これからもよろしくお願いします！
- ・広くて明るくて充実していて子どもにピッタリです。いつもありがとうございます。
- ・子どもがとても楽しく本を選び、借りることができます。品揃えも雰囲気も大好きです。(親子ともども。)
- ・いつもありがとうございます。子育てにとっても役立っています。
- ・違う図書館で借りたものも返却できるのが便利で助かります。
- ・読書の楽しみを味わっております。
- ・本のワークショップやイベントを増やして欲しい。インディーズの作品の持込を受け入れてほしい。
- ・子ども用のDVDがもう少したくさんあると良いかと思いました。
- ・DVDの数が少し増えると嬉しい。
- ・DVDやCDの数がもう少し増えるとうれしいです。

- ・もっとティンカーベルのDVDを増やしてほしい。
- ・学習スペースを増やして欲しい。
- ・テスト前なのか、中学生に座席を占領されてしまいます。
- ・もっと、大人用のハンドメイド本があると嬉しいです。なかしましほさんのおやつの本もあったら嬉しいです。
- ・イベント（今回はぬいぐるみのおとまり会）の人数を増やしてもらえると良い（抽選などは？）。時間に余裕がないと早く（開始時間など）行けないので。
- ・予約した物が、どれ位（おおよそでよいので）で手元に届くのか一言かけてくれるとありがたい。（子どもがいつ来るのか不安がる。）
- ・子どもが楽しんで本を探せるので良いです。本（決まった本）を見つけにくいのが難です。
- ・読みたい本をなかなか探せず少し大変です。もう少し探しやすいと良いと思う。
- ・DVDの延長もできれば良いなと思います。
- ・検索機械が絵本とそうでない図書とが、わかりやすい検索の仕方ができると尚良いと思います。
- ・子ども向けのコミック・マンガを増やしてほしいです！！
- ・休館日について、他の市立図書館等と同一（月曜）になってしまうと、とても不便なので今のまま水曜日であってほしいと思います。いつもお世話になっております。
- ・駐車場が満車で、帰ったことが数回あります。近隣のスペースでなんとかできないでしょうか。
- ・バスなど公共交通機関で直通でこられるようになるとありがたいです。
- ・駐車場が近くてとめやすいところがほしい。
- ・駐車場が少し狭く、いつも混んでいて運転に自信のない私には、ハードルが高いので、いつも旦那と来ています。
- ・駐車場がもっとあれば便利かと思います。
- ・カウンターに研修生の方がいたのですがあまりに無表情で驚きました。子どももたくさん来所する館なので対応から学ばないと無意味では。他の方たちが良い雰囲気を作っているだけに残念です。
- ・以前にくらべて職員の方の対応が良くなっていると思います。本も一緒に探してくれて大変助かりました。
- ・職員の方の対応について、他の図書館よりとても感じが良いです。

【窓口】

⑩市民税課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年2月2日～3月29日

(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：来庁目的

選択	回答内容	回答数	構成比
1	所得・課税証明の請求	63	61.8%
2	土地・建物等の証明の請求	5	4.9%
3	納税の証明の請求	25	24.5%
4	個人市民税の手続き	0	0.0%
5	法人市民税・事業所税の手続き	0	0.0%
6	軽自動車税の手続き	7	6.9%
7	その他	2	2.0%
	合計	102	

(2) 質問2：窓口を利用した際の感想を教えてください。

(窓口のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	86	86.0%	78	78.0%
2	やや満足	13	13.0%	18	18.0%
3	やや不満	1	1.0%	4	4.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・99.0%（前回調査比3.0%増）
- 「やや不満」「不満」
・・・1.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	97	97.0%	95	95.0%
2	やや満足	3	3.0%	5	5.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比 同値：満足の割合増）
- 「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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	89	89.0%	87	87.0%
2	やや満足	10	10.0%	13	13.0%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・99.0%（前回調査比1.0%減）
- 「やや不満」「不満」
・・・1.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	85	89.0%	80	80.0%
2	やや満足	10	10.0%	17	17.0%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	2	2.0%
	合計	95		100	

- 「満足」「やや満足」
 . . . 99.0% (前回調査比3.0%増)
- 「やや不満」「不満」
 . . . 0%

(6) 質問6：その他（自由記述）

- ・ 手続きが変更となり戸惑った
- ・ 対応が昔に比べて丁寧だと思いました。
- ・ 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。
- ・ 1階で一緒に発行していただけるととても便利だと思います。
- ・ とても丁寧に教えて頂いて良かったです。
- ・ 対応がスムーズでいいと思います！
- ・ 窓口の対応がすばらしい。よろこんで税金払います。
- ・ ご親切に教えて頂き、ありがとうございました。
- ・ 分からない事柄等、親切に教えていただき大変助かりました。
- ・ 手続きがスムーズにできてよかったです
- ・ とてもスムーズで親切 満足です
- ・ 優しくわかりやすく対応していただき、とても安心できました。
- ・ 職員さんの受け答えが丁寧でとても印象が良かったです。
- ・ お世話になっております。困っている様子に気づいてくださり、親切に対応していただきました。ありがとうございました。

①資産税課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年2月6日～3月7日

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	土地についての相談	23	19.5%	20	17.7%
2	家屋についての相談	18	15.3%	17	15.0%
3	償却資産についての相談	9	7.6%	1	0.9%
4	各種証明書の交付	43	36.4%	43	38.1%
5	納税管理人・相続人代表者・特別送達などの申告	18	15.3%	12	10.6%
6	納付書等の再発行	-	-	5	4.4%
7	その他	7	5.9%	15	13.3%
	合計	118		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	87	87.0%	79	76.0%
2	やや満足	11	11.0%	24	23.1%
3	やや不満	2	2.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		104	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 98%（前回調査比1.1%減）
- 「やや不満」「不満」
・・・ 2%

《やや不満の理由》
・案内板の大きさ・表示方法
・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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	93	93.0%	93	88.6%
2	やや満足	7	7.0%	12	11.4%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		105	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比 同値：満足の割合増）
- 「やや不満」「不満」
・・・0.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	84	84.8%	87	82.9%
2	やや満足	13	13.1%	17	16.2%
3	やや不満	2	2.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	99		105	

- 「満足」「やや満足」
・・・97.9%（前回調査比1.2%減）
- 「やや不満」「不満」
・・・2.0%

《やや不満の理由》

- ・未登記家屋の相続手続きが複雑で面倒
- ・手続きが複雑

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	83	84.7%	85	83.3%
2	やや満足	13	13.3%	16	16.2%
3	やや不満	2	2.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	98		102	

(6) 質問6：その他（自由記述）

- ・制度本来の分かりにくさがあるが、分かり易く説明いただいた。
- ・非常に良いと感じました。
- ・他の窓口ですが、伺ってもお忙しいのか対応に時間がかかることがあります。
- ・親切でした。
- ・いつも笑顔で対応して頂きありがとうございます。暗い市役所が明るくなります。感謝です。
- ・たいへん親切でわかりやすく説明して頂きありがとうございました。
- ・色々な面で市役所にまいますが、その度に丁寧に説明していただいたり、イヤな思いをした事は今までありませんでした。
- ・相談側の立場を理解され、今やるべきことと将来こうしたらどうかという指針のようなことも示してくださったのでそれをやっていこうと思った。ありがとうございました。
- ・海外の役場では案内表示で「〇〇課」の課を略語では書かない。
- ・細かく教えていただいた。
- ・親切に対応していただきました。ありがとうございました。
- ・親切、丁寧でとてもわかりやすいです。
- ・すぐに対応していただけて大変感謝しています。
- ・部署が多くてよくわからない
- ・とてもわかりやすく説明して頂きました。ありがとうございます。
- ・職員の方の対応がとても良く嬉しく思いました。

⑫市民課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成28年11月11日、平成28年11月14日

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	転入、転出、転居等の届出	16	14.5%	46	20.4%
2	印鑑の登録申請	9	8.2%	15	6.6%
3	住民票等の証明書の交付申請	69	62.7%	117	51.8%
4	戸籍に関する届出	10	9.1%	19	8.4%
5	国民健康保険の届出	1	1.0%	13	5.8%
6	住民基本台帳カードの交付申請	2	1.8%	1	0.4%
7	国民年金に関する届出、手続き	3	2.7%	7	3.1%
8	特別永住者証明書に関する手続き	0	0.0%	0	0.0%
9	その他	0	0.0%	8	3.5%
	合計	110		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	75	75.0%	153	76.5%
2	やや満足	25	25.0%	39	19.5%
3	やや不満	0	0.0%	7	3.5%
4	不満	0	0.0%	1	0.5%
	合計	100		200	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比4.0%増）
- 「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。

(待ち時間)

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	53	54.0%	103	52.8%
2	やや満足	37	38.0%	72	36.9%
3	やや不満	8	8.0%	17	8.7%
4	不満	0	0.0%	3	1.5%
	合計	98		195	

- 「満足」「やや満足」
 . . . 92.0% (前回調査比2.3%増)
- 「やや不満」「不満」
 . . . 8.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	39	39.4%	77	40.7%
2	やや満足	33	33.3%	70	37.0%
3	やや不満	21	21.2%	36	19.0%
4	不満	6	6.1%	6	3.2%
	合計	99		189	

- 「満足」「やや満足」
 . . . 72.7% (前回調査比5.0%減)
- 「やや不満」「不満」
 . . . 27.3%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	54	54.0%	122	61.0%
2	やや満足	40	40.0%	65	32.5%
3	やや不満	6	6.0%	10	5.0%
4	不満	0	0.0%	3	1.5%
	合計	100		200	

- 「満足」「やや満足」
・・・94.0% (前回調査比0.5%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・6.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	76	78.0%	160	81%
2	やや満足	21	21.0%	35	18%
3	やや不満	1	1.0%	2	1%
4	不満	0	0.0%	0	0%
	合計	98		197	

- 「満足」「やや満足」
・・・99.0% (前回調査比 同値)
- 「やや不満」「不満」
・・・6.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	職員の説明がわかりにくい	1	5.0%	9	18.4%
2	職員の言葉づかい、態度	1	5.0%	6	12.2%
3	職員の服装	0	0.0%	0	0.0%
4	対応する職員が少ない	4	20.0%	3	6.1%
5	その他	14	70.0%	31	63.3%
	合計	20		49	

(8) 質問8：その他（自由記述）

(1) 窓口対応について

- ・優しく教えていただき、有難うございました。(戸籍)
- ・分からない時にすぐに対応してくれる方がいてありがたいです。窓口の対応もていねいで分かりやすいです。安心して手続きできました。(転入等異動届、マイナンバーカード)
- ・関連する手続きを整理して説明してほしい。健康保健・子ども手当など。(転入等異動届)
- ・マイナンバー交付の際も丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。(印鑑登録)
- ・対応がとても丁寧で気持ちよかったです。庁内も広くゆったりと待つことができました。
- ・分からない手続きの方法をていねいに教えていただき大変助かりました。ありがとうございます。(各種証明書申請)

(2) 待ち時間について

- ・待ち時間がちょっと長くかかった(手続き未回答)
- ・遅い(印鑑登録)
- ・順番のカードを取ることを知らなくて困った。

(3) 駐車場について

- ・駐車場が狭く停めにくい(11人)
- ・駐車場の入口がわかりにくい(1人)
- ・初めて前橋市役所にナビで来ましたが、Pが見つけれず、聞きました。目印などいくつかあると助かります。
- ・建物と駐車場との間に会議場があり、案内が目につかずわかりにくかった。
- ・道路標識がわかりにくかったです。(大通りが直進なのに右・左折しなければ駐車場にたどりつけない)他県から初めて来たのでまごつい

た。

(4) 窓口（場所）について

- ・ 窓口の表示が見にくい。
- ・ 場所が分からなかった（印鑑登録）

(5) その他

- ・ 右折出来ないことが不便です。
- ・ 昔よりわかりやすくなった。

⑬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29年2月1日～28日

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	住民票、印鑑証明書の請求	82	71.9%	71	62.8%
2	戸籍の証明書請求	11	9.6%	10	8.8%
3	税の証明書請求	17	14.9%	27	23.9%
4	証明書等請求以外	4	3.5%	5	4.4%
	合計	114		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	100	90.9%	99	92.5%
2	やや満足	10	9.1%	8	7.5%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	110		107	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比 同値）
- 「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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	97	88.2%	96	90.6%
2	やや満足	13	11.8%	8	7.5%
3	やや不満	0	0.0%	2	1.9%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	110		106	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 100% (前回調査比 1.9%増)
- 「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。

(待ち時間)

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	94	89.5%	83	89.2%
2	やや満足	11	10.5%	10	10.8%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	105		93	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 100% (前回調査比 同値：満足の割合増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	90	81.8%	75	75.8%
2	やや満足	18	16.4%	17	17.2%
3	やや不満	2	1.8%	6	6.1%
4	不満	0	0.0%	1	1.0%
	合計	110		99	

- 「満足」「やや満足」
・・・98.2% (前回調査比5.2%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・1.8%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	61	64.9%	46	52.9%
2	やや満足	22	23.4%	25	28.7%
3	やや不満	10	10.6%	10	11.5%
4	不満	1	1.1%	6	6.9%
	合計	94		87	

- 「満足」「やや満足」
・・・88.3% (前回調査比6.7%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・11.7%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	職員の説明がわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%
2	職員の言葉づかい・態度	0	0.0%	0	0.0%
3	職員の服装	0	0.0%	0	0.0%
4	対応する職員が少ない	0	0.0%	0	0.0%
5	その他	4	100.0%	10	100.0%
	合計			10	

その他に記載された意見

- ・ 駐車場は当然建物の下だと思ったので
- ・ 場所が分かりづらい。照明が暗い。
- ・ 駐輪場が少ない
- ・ 駐車場がわかりにくい点

(8) 質問8：その他（自由記述）

- ・ いつも笑顔で接客して頂いて説明や対応わかりやすいので満足しています。いつもありがとうございます。
- ・ 静かすぎて緊張してしまった
- ・ 土、日、夜もおこなっているので、とても便利だと思います。
- ・ 仕事帰り昼休み等にも利用することが出来、助かっています
- ・ 市役所より遅くまでやってくれているので助かっています
- ・ 7時までやっているの、助かります。（仕事の都合上）
- ・ 親切に対応してもらえました
- ・ 駐車券が出してもらえるのは良い
- ・ 長時間窓口が開いていて助かりました
- ・ いつも快く対応していただいています。
- ・ 市役所に比べてすいていて質問もしやすいので利用しています
- ・ 休日も手続きができるので、ありがたいと思っています
- ・ 市役所へ行かなくても、様々なところでサービスが受けられるようになり、とても便利になったと感じています。
- ・ 満足です
- ・ たまに夜 10 時くらいまで開いていると良いと思います。
- ・ 様々な案内が大きな字でポスターになっていて、とてもわかりやすかったと思います
- ・ 夜間も対応していただいて、とても助かります

- ・おそくまであいていてべんりだなと思いました ありがとうございます
- ・今日は、いつも持っている免許を忘れてしまいましたが、他の事項を聞いて、住民票がとれると安心しました。ありがとうございました。助かりました。
- ・土日に開いているので大変助かっています

⑭大胡支所

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年1月28日～3月31日

(2) 調査件数

102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、転居などの住民異動届に関する事	13	10.7%
2	印鑑の登録申請に関する事	9	7.4%
3	住民票、印鑑登録、戸籍謄本などの証明書交付に関する事	23	19.0%
4	戸籍に関する届出に関する事	4	3.3%
5	国民健康保険・年金等の届出に関する事	16	13.2%
6	マイナンバーカードに関する事	9	7.4%
7	介護申請等の手続きに関する事	20	16.5%
8	税証明に関する事	12	9.9%
9	納税に関する事	5	4.1%
10	その他	10	8.3%
	合計	121	

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	72	70.6%	83	76.9%
2	やや満足	28	27.5%	25	23.1%
3	やや不満	2	2.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	102		108	

■ 「満足」「やや満足」

・・・98.1%（前回調査比1.9%減）

■ 「やや不満」「不満」

・・・2.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	79	78.2%	77	71.3%
2	やや満足	21	20.8%	30	27.8%
3	やや不満	1	1.0%	1	0.9%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	101		108	

- 「満足」「やや満足」
・・・99.0%（前回調査比0.1%減）
- 「やや不満」「不満」
・・・1.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	67	66.3%	69	63.9%
2	やや満足	34	33.7%	39	36.1%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	101		108	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比 同値：満足の割合増）
- 「やや不満」「不満」
・・・0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	62	61.4%	55	50.9%
2	やや満足	36	35.6%	43	39.8%
3	やや不満	1	1.0%	10	9.3%
4	不満	2	2.0%	0	0.0%
	合計	101		108	

- 「満足」「やや満足」
・・・97.0%（前回調査比6.3%増）
- 「やや不満」「不満」
・・・3.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	67	66.3%	58	53.7%
2	やや満足	28	27.7%	41	38.0%
3	やや不満	6	5.9%	5	4.6%
4	不満	0	0.0%	4	3.7%
	合計	101		108	

- 「満足」「やや満足」
・・・94.0%（前回調査比2.3%増）
- 「やや不満」「不満」
・・・5.9%

(7) 質問7：「やや不満」「不満」であったこと理由

- ・ 駐車場がわかりにくい。
- ・ 申告期間で混んでいた。努力してもどうにもならない。

(8) 質問8：その他（自由記述）

- ・ いつも直ぐに対応して頂けるので、ありがたいです。
- ・ 御丁寧に対応していただきました。大変お世話になりました。
- ・ いつも親身になってくれていて、支所には行きやすく毎回お世話になっています。
- ・ 香水がきつい。
- ・ 市役所、サービスセンターでの証明交付は待ち時間が多い。支所は待ち時間がほとんどない（申請書を渡してから早い）
- ・ 支所みたいな対応が、他の所で出来ないのですか。
- ・ 市役所より早いと思います。ありがとうございます。
- ・ いつも親切です。近くて待ち時間も短いので助かっています。
- ・ 早いです。

⑮宮城支所

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年1月31日～3月3日

(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、転居などの住民異動に関する手続き	7	6.2%
2	住民票、印鑑登録証明、戸籍謄本などの各種証明書の交付請求	36	31.9%
3	マイナンバーに関する手続き	3	2.7%
4	戸籍に関する届出	2	1.8%
5	国民健康保険・国民年金等に関する手続き	22	19.5%
6	印鑑登録に関する手続き	8	7.1%
7	介護保険・福祉などに関する手続き	15	13.3%
8	税証明に関する手続き	9	8.0%
9	市税、水道使用料などの納付	2	1.8%
10	その他	6	5.3%
11	未回答	3	2.7%
	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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	81	83.5%	77	77.0%
2	やや満足	14	14.4%	20	20.0%
3	やや不満	2	2.1%	3	3.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	97		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 97.9% (前回調査比0.9%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 2.1%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	81	85.3%	76	77.6%
2	やや満足	13	13.7%	18	18.4%
3	やや不満	1	1.1%	4	4.1%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	95		98	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 99% (前回調査比3.0%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 1.1%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	77	82.8%	75	77.3%
2	やや満足	14	15.1%	17	17.5%
3	やや不満	2	2.2%	5	5.2%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	93		97	

- 「満足」「やや満足」
・・・97.9% (前回調査比3.1%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・2.2%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	83	87.4%	77	79.4%
2	やや満足	11	11.6%	17	17.5%
3	やや不満	1	1.1%	3	3.1%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	95		97	

- 「満足」「やや満足」
・・・99.0% (前回調査比2.1%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・1.1%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	83	89.2%	88	91.7%
2	やや満足	9	9.7%	7	7.3%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	1	1.1%	0	0.0%
	合計	93		96	

- 「満足」「やや満足」
・・・98.9%（前回調査比0.1%減）
- 「やや不満」「不満」
・・・1.1%

(7) 質問7：「やや不満」「不満」であったこと理由

選択	回答内容	回答数	構成比
1	職員の説明・対応の工夫	3	75.0%
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	1	25.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	4	

(8) 質問8：その他（自由記述）

- ・ すこぶる良好
- ・ いつも色々のご親切にありがとうございます
- ・ いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。
- ・ とても親切に対応いただきました。
- ・ いつもお世話になっています。親切でとても良いです。
- ・ 親切でありがたいです。
- ・ 職員によって言うことが違う。でも、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。
- ・ 駐車場の使い方。 PM4：00～駐車出来ない時がある。
- ・ 宮城支所は大人数なので対応が早い。

⑩粕川支所

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年1月27日～2月6日

(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：本日の用務先を教えてください。(来庁目的)。

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	市民サービス課	78	74.3%	91	75.2%
2	税務課	19	18.1%	26	21.5%
3	地域振興課	8	7.6%	4	3.3%
4	東部農林事務所(有害鳥獣対策センター)	0	0.0%	0	0.0%
	合計	105		121	

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	88	82.2%	84	71.2%
2	やや満足	16	15.0%	32	27.1%
3	やや不満	3	2.8%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	107		116	

■ 「満足」「やや満足」

・・・97.2% (前回調査比1.1減)

■ 「やや不満」「不満」

・・・2.8%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	95	88.8%	93	78.8%
2	やや満足	10	9.3%	25	21.2%
3	やや不満	1	0.9%	0	0.0%
4	不満	1	0.9%	0	0.0%
	合計	107		118	

- 「満足」「やや満足」
・・・97.3% (前回調査比1.9減)
- 「やや不満」「不満」
・・・1.8%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	86	82.7%	86	72.9%
2	やや満足	16	15.4%	30	25.4%
3	やや不満	1	1.0%	1	0.8%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
	合計	104		117	

- 「満足」「やや満足」
・・・98.1% (前回調査比0.2減)
- 「やや不満」「不満」
・・・2.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	97	92.4%	95	80.5%
2	やや満足	6	5.7%	22	18.6%
3	やや不満	1	1.0%	1	0.8%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
	合計	105		118	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 98.1% (前回調査比1.0減)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 2.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	90	88.2%	80	68.4%
2	やや満足	8	7.8%	32	27.4%
3	やや不満	3	3.0%	5	4.3%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
	合計	102		117	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 96.0% (前回調査比0.2増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 4.0%

(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	50.0%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	1	50.0%
	合計	2	

その他の不満理由

- ・先日電話をしておいたのに待ち時間が多い

(8) 質問8：その他（自由記述）

- ・用事がない限り来ないが、いつでも気軽に立ち寄れるといいなと思う。
- ・がんばって下さい
- ・暗い感じ
- ・とても親切にしてください、ありがとうございました
- ・がんばって下さい
- ・なし 良い
- ・いつもありがとうございます。ありがとうございました
- ・大変良いと思います
- ・いつも身近に接していただきありがとうございます
- ・分かりやすいし親切ですよ
- ・特になし、良好
- ・少し広くて暖房の無駄があるのではないのでしょうか。対応はとても良いです。
- ・丁寧に接して頂きました。
- ・職員の方の無駄話？が目立った
- ・待ち時間もなく、テキパキと解りやすかったです。ありがとうございます。
- ・分からないことがていねいに教えてくれて助かりました。
- ・毎回利用していますが、初めて来所される方、特に老人は分からないと思うので、早めの対応が良いと思います。

⑰富士見支所

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年2月27日～3月16日

(2) 調査件数

97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、転居などの住民異動届	15	14.7%
2	戸籍に関する届出	5	4.9%
3	印鑑の登録申請	11	10.8%
4	住民票、印鑑登録証明、戸籍謄本などの証明書の交付申請	24	23.5%
5	国民健康保険、後期高齢者医療保険、福祉医療に関する各種手続き	11	10.8%
6	国民年金に関する相談、各種手続き	2	2.0%
7	介護保険に関する相談、各種手続き	2	2.0%
8	福祉（障害、母子、父子、児童）に関する相談、各種手続き	5	4.9%
9	市税証明書の交付申請	3	2.9%
10	原付バイク等の登録、廃車申請	2	2.0%
11	市税に関する相談、申請	2	2.0%
12	各種公金の納付	14	13.7%
13	その他	6	5.9%
	合計	102	

(2) 質問2：窓口を利用した際の感想を教えてください。

(窓口のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	81	83.5%	66	65.3%
2	やや満足	15	15.5%	31	30.7%
3	やや不満	0	0.0%	3	3.0%
4	不満	1	1.0%	1	1.0%
	合計	97		101	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 99.0% (前回調査比 3.0%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 1.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	82	84.5%	71	68.9%
2	やや満足	13	13.4%	22	21.4%
3	やや不満	2	2.1%	9	8.7%
4	不満	0	0.0%	1	1.0%
	合計	97		103	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 97.9% (前回調査比 7.6%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 2.1%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	81	83.5%	60	60.6%
2	やや満足	14	14.4%	31	31.3%
3	やや不満	2	2.1%	6	6.1%
4	不満	0	0.0%	2	2.0%
	合計	97		99	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 97.9% (前回調査比6.0%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 2.1%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	73	75.3%	67	67.0%
2	やや満足	21	21.6%	26	26.0%
3	やや不満	2	2.1%	5	5.0%
4	不満	1	1.0%	2	2.0%
	合計	97		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 96.9% (前回調査比3.9%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 3.1%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	85	87.6%	81	78.6%
2	やや満足	11	11.3%	17	16.5%
3	やや不満	1	1.0%	2	1.9%
4	不満	0	0.0%	3	2.9%
	合計	97		103	

- 「満足」「やや満足」
 . . . 98.9% (前回調査比3.8%増)
- 「やや不満」「不満」
 . . . 1.0%

(7) 質問7：その他（自由記述）

- ・ 処理が担当でまちまち遅い。
- ・ たまにしか来ませんが、いつも良い対応をしてくれますので助かります。
- ・ 前回納税に来た時はすぐ納税書出してくれたのに。今回は前橋市にTELをして「預かって良いか」聞いていたのでとても嫌な感じがしました。
- ・ 先日、急用の電話で、外に出た所女性の方が、外までおつりと領収を持って待っていてくれました。ありがとうございました。
- ・ 年よりに対して分かりづらい 話し方がくらい

⑱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29年1月13日～1月30日

(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	住民票等証明書の交付申請	77	77.0%
2	印鑑登録申請	4	4.0%
3	転入、転出、転居の異動届	2	2.0%
4	戸籍に関する届出	0	0.0%
5	国民健康保険の届出、手続き	0	0.0%
6	国民年金に関する届出、手続き	0	0.0%
7	その他	17	17.0%
	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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	66	66.0%	63	63.0%
2	やや満足	34	34.0%	34	34.0%
3	やや不満	0	0.0%	3	3.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

■ 「満足」「やや満足」

・・・100%（前回調査比3.0%増）

■ 「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。

(職員の接客)

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	65	65.0%	64	64.0%
2	やや満足	35	35.0%	35	35.0%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比1.0%増）
- 「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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	61	61.0%	59	59.0%
2	やや満足	39	39.0%	39	39.0%
3	やや不満	0	0.0%	2	2.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比2.0%増）
- 「やや不満」「不満」
・・・0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	57	57.0%	53	53.0%
2	やや満足	43	43.0%	43	43.0%
3	やや不満	0	0.0%	3	3.0%
4	不満	0	0.0%	1	1.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 100% (前回調査比 4.0%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	47	47.0%	47	47.0%
2	やや満足	42	42.0%	42	42.0%
3	やや不満	11	11.0%	11	11.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 89.0% (前回調査比 同値)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 11.0%

(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	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	11	100.0%
	合計	11	

(8) 質問8：その他（自由記述）

- ・駐車場の台数が少ない。
- ・駐車場が狭い。
- ・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。
- ・入口などで、利用可能な駐車場の表示方法を工夫した方が良い
- ・公民館の掃除がトイレを含め隅々まできれいにされている。

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29年1月13日～1月18日

(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	65	65.0%
2	印鑑の登録申請	3	3.0%
3	転入転出などの住人異動届	0	0.0%
4	戸籍に関する届出	0	0.0%
5	国保の届出、手続き	0	0.0%
6	年金の関する届出、手続き	1	1.0%
7	その他	31	31.0%
	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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	74	74.7%	87	87.0%
2	やや満足	25	25.3%	13	13.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	99		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比 同値）
- 「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。

(職員の接客)

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	75	76.5%	87	87.0%
2	やや満足	22	22.4%	12	12.0%
3	やや不満	1	1.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	98		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 98.9% (前回調査比0.1%減)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 1.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	70	72.2%	70	70.0%
2	やや満足	27	27.8%	25	25.0%
3	やや不満	0	0.0%	4	4.0%
4	不満	0	0.0%	1	1.0%
	合計	97		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 100% (前回調査比5.0%増)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	81	81.0%	71	71.0%
2	やや満足	19	19.0%	29	29.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
 . . . 100% (前回調査比 同値：満足の割合増)
- 「やや不満」「不満」
 . . . 0%

(6) 質問6：その他（自由記述）

- ・ 館内がとてもきれいに整っている
- ・ 窓口が混み合うこともあると思いますが、その時には声がけしてほしい。少しお待ちくださいとか。民間のサービスでは当たり前のことです。
- ・ 自治会連合会に関わる事務、イベントの段取りもスムーズです。
- ・ 各支所でも仮ナンバーを借りられるようにしてほしい。
- ・ 音楽を流してください
- ・ いつも親切に対応していただいています。
- ・ 対応する職員数の工夫
- ・ 職員の説明・対応の工夫
- ・ いつも、ていねいに対応して下さっています。
- ・ いつもキレイでとても利用しやすいです。ありがとうございます。

⑳芳賀市民サービスセンター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年1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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	印鑑登録	8	8.2%	8	7.7%
2	住民票等の証明書発行	76	77.6%	85	81.7%
3	その他	14	14.3%	11	10.7%
	合計	98		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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	91	91.0%	89	89.0%
2	やや満足	8	8.0%	11	11.0%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

■ 「満足」「やや満足」

・・・ 99.0%（前回調査比1.0%減）

■ 「やや不満」「不満」

・・・ 1.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	93	93.0%	94	94.0%
2	やや満足	7	7.0%	6	6.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比 同値：満足の割合増）
- 「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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	83	83.0%	81	81.0%
2	やや満足	15	15.0%	16	16.0%
3	やや不満	2	2.0%	3	3.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・98.0%（前回調査比1.0%増）
- 「やや不満」「不満」
・・・ 2.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	75	84.3%	86	86.0%
2	やや満足	14	15.7%	14	14.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	89		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比 同値）
- 「やや不満」「不満」
・・・ 0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	81	81.8%	76	76.0%
2	やや満足	16	16.2%	21	21.0%
3	やや不満	2	2.0%	3	3.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	99		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・98.0%（前回調査比1.0%増）
- 「やや不満」「不満」
・・・ 2.0%

(7) 質問7：その他（自由記述）

- ・たまにの利用なので、特に問題ありません
- ・特にありません（3件）
- ・いつも支所の方は親切です。ありがとうございます。
- ・お世話になります。今年もよろしくお願いします。
- ・住まいの近くにあり、大変ありがたいです。
- ・いつも利用する時親切に対応してくださり、ありがとうございます。言葉づかいもきれいでとても良いです。
- ・感じの良い公民館です。
- ・明るく親切に願います。
- ・お世話になります。優しく対応していただきありがとうございます。
- ・多少の待ち時間は仕方ないことだと思います。
- ・証明書交付で色々教えてもらい本当に嬉しかったです。ありがとうございました。
- ・窓口利用時間（夕方）がもう少し長いと良いと思う。
- ・市役所に行かなくてもいろいろ利用できるようになり便利で嬉しいです。対応待ちも待ち時間も花マルです。
- ・分かりやすく教えていただき助かりました。
- ・特にありません。満足です
- ・親切でした！お世話様でした。
- ・すれ違いざまの「こんにちは」が嬉しかったです。
- ・丁寧に対応して頂いてすごく良かったです。
- ・丁寧に教えていただき助かりました。ありがとうございました。

㊦ 桂萱市民サービスセンター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年1月13日～2月1日

(2) 調査件数

102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	諸証明に関すること	90	88.2%
2	住民異動に関すること	7	6.9%
3	その他	5	4.9%
	合計	102	

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	80	78.4%	83	83.0%
2	やや満足	21	20.6%	15	15.0%
3	やや不満	1	1.0%	2	2.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	102		100	

■ 「満足」「やや満足」

・・・ 99.0%（前回調査比2.0%増）

■ 「やや不満」「不満」

・・・ 1.0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	84	82.4%	85	85.0%
2	やや満足	18	17.6%	15	15.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	102		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 100% (前回調査比 同値)
- 「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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	76	74.5%	76	76.0%
2	やや満足	23	22.5%	24	24.0%
3	やや不満	3	2.9%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	102		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 97.0% (前回調査比 3.0%減)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 2.9%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	72	70.6%	77	77.0%
2	やや満足	30	29.4%	23	23.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	102		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・ 100% (前回調査比 同値)
- 「やや不満」「不満」
・・・ 0%

(6) 質問6：その他（自由記述）

- ・ 手続きに必要な書類が事前に解かると良い
- ・ 駐車場への進入が解かり辛い
- ・ 申請書を書かずに書類交付して欲しい
- ・ 事前の問い合わせにも親切で有難い等、他数件

㊸東市民サービスセンター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年1月13日～平成29年3月23日

(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。

(窓口表示のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	87	87.0%	88	88.0%
2	やや満足	13	13.0%	11	11.0%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

■ 「満足」「やや満足」

・・・100%（前回調査比1.0%増）

■ 「やや不満」「不満」

・・・0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	87	87.0%	91	91.0%
2	やや満足	12	12.0%	9	9.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

■ 「満足」「やや満足」

・・・99.0%（前回調査比1.0%減）

■ 「やや不満」「不満」

・・・1.0%

- (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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	74	74.0%	81	81.0%
2	やや満足	26	26.0%	16	16.0%
3	やや不満	0	0.0%	3	3.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比3.0%増）
- 「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。
(待ち時間)

選択	回答内容	回答数 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	84	84.0%	86	87.8%
2	やや満足	16	16.0%	12	12.2%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		98	

- 「満足」「やや満足」
・・・100%（前回調査比 同値：満足の割合増）
- 「やや不満」「不満」
・・・0%

(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 28年度	構成比 28年度	回答数 26年度	構成比 26年度
1	満足	62	62.0%	66	68.8%
2	やや満足	30	30.0%	16	16.7%
3	やや不満	1	1.0%	13	13.5%
4	不満	7	7.0%	1	1.0%
	合計	100		96	

■ 「満足」「やや満足」

・・・ 92.0% (前回調査比6.5%増)

■ 「やや不満」「不満」

・・・ 8.0%