

平成29年度  
利用者満足度調査  
実施結果報告書

平成30年5月

前橋市

## 目次

1	平成29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) 包括外部監査意見対応	
4	個別結果	
	【施設】	
	①総合福祉会館	8
	②亀泉清掃工場	11
	③粕川歴史民俗資料館	13
	④図書館	16
	【窓口】	
	⑤市民課	22
	⑥元総社市民サービスセンター	25
	⑦総社市民サービスセンター	28
	⑧南橋市民サービスセンター	30
	⑨清里市民サービスセンター	33
	⑩永明市民サービスセンター	36
	⑪城南支所	39
	⑫子育て支援課・子育て施設課	42
	⑬介護高齢課・介護保険室	45
	⑭障害福祉課	48
	⑮国民健康保険課	51

## 1 平成29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みました。平成29年度の調査は、平成27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

- ・ 施設や窓口等の利用者に対し、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、施設や窓口等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29年度は、17所属15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総合福祉会館	12～1月	101件
	②亀泉清掃工場	12～2月	100件
	③粕川歴史民俗資料館	10～2月	64件
	④図書館	2～3月	109件
窓口	⑤市民課	11月	100件
	⑥元総社市民サービスセンター	11～2月	100件
	⑦総社市民サービスセンター	11～2月	100件
	⑧南橋市民サービスセンター	11～2月	72件
	⑨清里市民サービスセンター	11～2月	100件
	⑩永明市民サービスセンター	11～2月	100件
	⑪城南支所	11～2月	100件
	⑫子育て支援課・子育て施設課	11～2月	103件

	⑬介護高齢課・介護保険室 (現 長寿包括ケア課、介護保険課)	11月	101件
	⑭障害福祉課	12月	100件
	⑮国民健康保険課	12月	103件
		合計	1,453件

## 2 調査の結果

### (1) 全体概要

#### ①回答総数

1,453件 (うち施設374件、窓口1,079件)

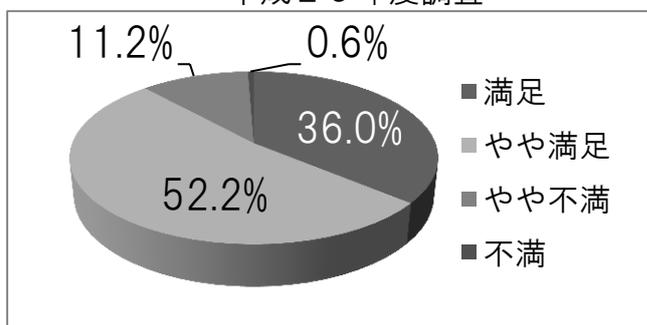
#### ②満足度の全体状況

※ 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。

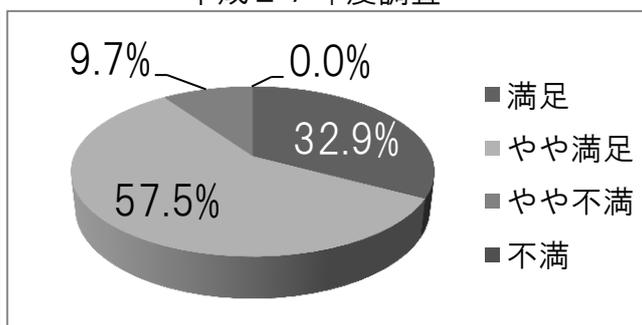
### (ア) 施設利用に関する調査

#### ■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)

平成29年度調査



平成27年度調査



#### ■「満足」「やや満足」

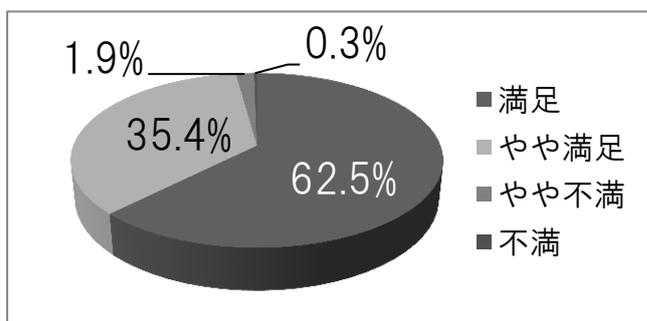
・・・88.2% (前回調査比2.2%減)

#### ■「やや不満」「不満」

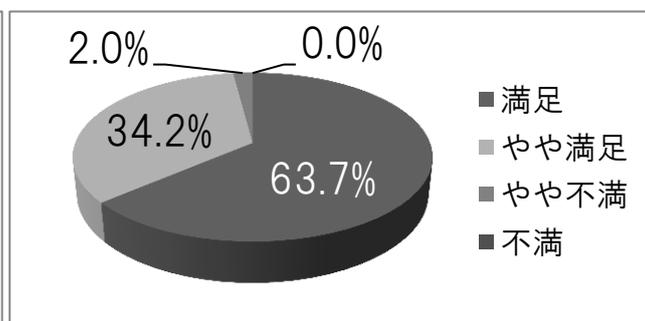
・・・11.8%

■職員対応の満足度

平成29年度調査



平成27年度調査



- 「満足」「やや満足」  
・・・97.9%（前回調査比 同値：満足の割合減）
- 「やや不満」「不満」  
・・・2.2%

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88.2%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97.9%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。

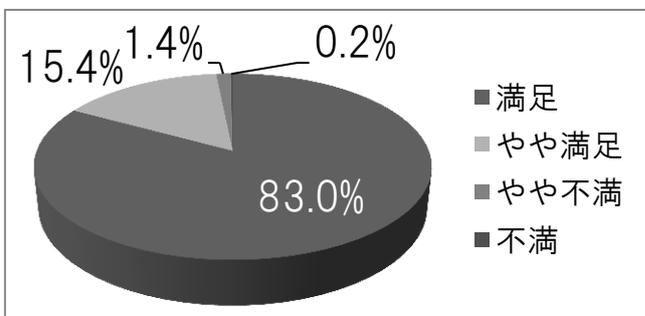
一方で、一部の職員対応において、「職員の説明・対応の工夫」、「職員の言葉遣い・態度の工夫」について改善努力が必要であるという意見をいただきました。また、粕川歴史民俗資料館及び図書館における、トイレの老朽化など設備に関する不満の意見や、亀泉清掃工場及び図書館における、搬入受入時間・開館時間に関する不満の意見もいただいています。

また、平成27年度調査時と比較して「満足」または「やや満足」の数値が減少しており、行政サービスの維持・向上のためには課題があることが確認できました。

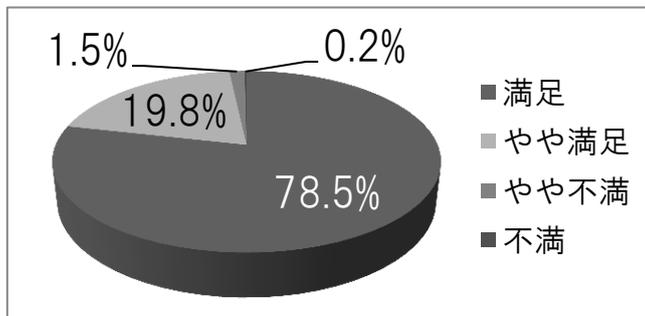
(イ) 窓口利用に関する調査

■ 窓口表示のわかりやすさの満足度

平成29年度調査



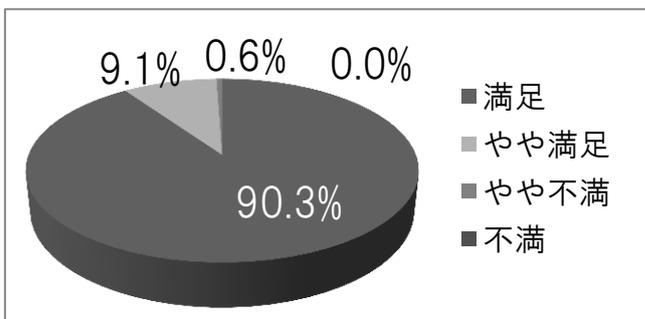
平成27年度調査



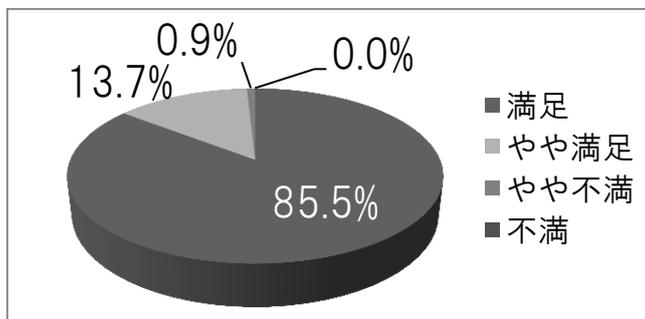
■ 「満足」「やや満足」  
 …… 98.4% (前回調査比0.1%増)  
 ■ 「やや不満」「不満」  
 …… 1.6%

■ 職員対応の満足度

平成29年度調査



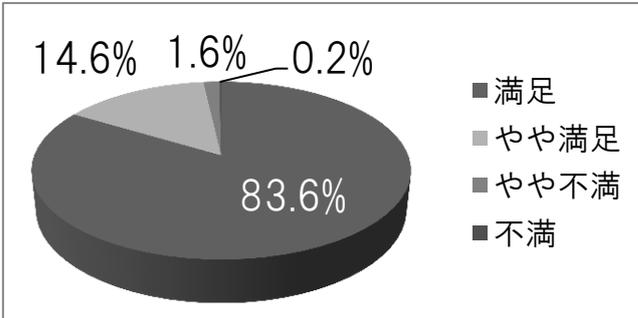
平成27年度調査



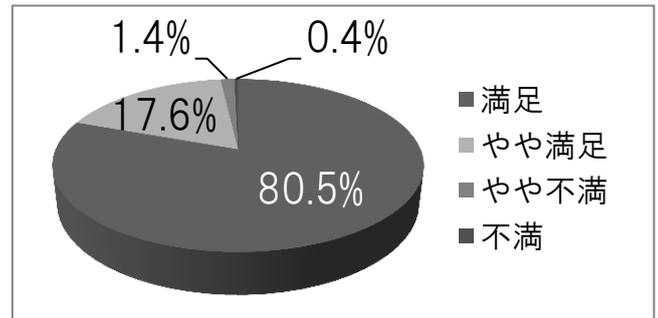
■ 「満足」「やや満足」  
 …… 99.4% (前回調査比0.2%増)  
 ■ 「やや不満」「不満」  
 …… 0.6%

## ■待ち時間の満足度

平成29年度調査



平成27年度調査



- 「満足」「やや満足」  
・・・98.2%（前回調査比0.1%増）
- 「やや不満」「不満」  
・・・1.8%

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27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「1ヶ所ですべての手続きが出来るようにはならないか」などの具体的な意見をいただいております。様々な意見を踏まえて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、「職員対応」の項目においては、97%以上の方から、「満足」または「やや満足」という回答を得ることが出来ました。

全体的には一定以上の評価をいただいているものと考えますが、前回調査時と比較して、「満足」または「やや満足」と回答した方の割合が減少した調査項目などについては、原因を分析し、さらなる工夫や改善により、満足

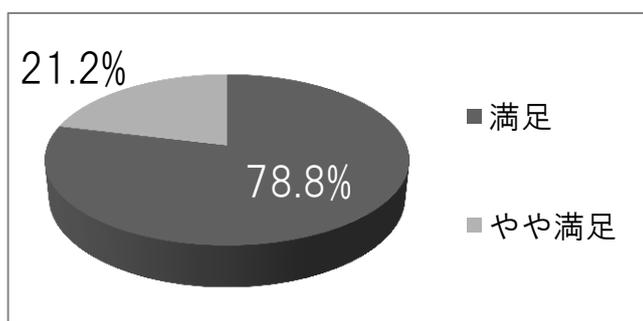
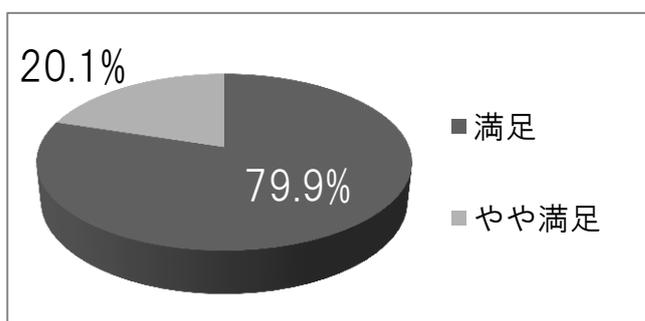
度をより高めていくことが必要であると考えています。

また、結果の区分を「満足」及び「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、更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、「やや満足」を「満足」に変える努力も併せて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）

平成29年度調査

平成27年度調査



■ 「満足」	・・・ 79.9% （前回調査比1.1%増）
■ 「やや満足」	・・・ 20.1%

### 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) 包括外部監査意見対応

- ・ 平成29年度に実施した包括外部監査において、利用者満足度調査のあり方について意見をいただいたことから、利用者満足度調査の実施方法について再度検討します。

参考：平成29年度包括外部監査の意見  
利用者アンケートの実施方法について（意見）

アンケートを実施するにあたり、実施要綱が作成されておらず、回収枚数のみ把握されており、配布枚数及び回収率は把握されていない。

また、（図書館）分館や利用者以外は、調査対象になっていない。

アンケートを実施するには、実施要綱を作成し、有効かつ効率的に実施する工夫が必要である。また、分館や利用者以外を調査対象としないのであれば、実施要綱の中で理由を明記する必要がある。

## 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総合福祉会館

##### 1 実施内容

##### (1) 調査期間

平成29年12月22日～平成30年1月15日

##### (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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	各種証明書の交付	53	51.5%	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	44.7%	46	44.2%
3	その他	4	3.9%	5	4.8%
	合計	103		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	73	72.3%	70	70.0%
2	やや満足	25	24.8%	29	29.0%
3	やや不満	1	1.0%	1	1.0%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%

5	未回答	1	1.0%	0	0.0%
	合計	101		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	72	71.3%	71	71.0%
2	やや満足	24	23.8%	28	28.0%
3	やや不満	3	3.0%	1	1.0%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
5	未回答	1	1.0%	0	0.0%
	合計	101		100	

- 「満足」「やや満足」  
・・・95.1%（前回調査比3.9%減）
- 「やや不満」「不満」  
・・・4.0%

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	64	63.4%	62	64.6%
2	やや満足	32	31.7%	32	33.3%
3	やや不満	2	2.0%	2	2.1%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
5	未回答	2	2.0%	0	0.0%
	合計	101		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	職員の説明・対応の工夫	2	22.2%	1	33.3%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	2	22.2%	1	33.3%

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%	1	33.3%
5	その他	1	11.1%	0	0.0%
6	未回答	4	44.4%	0	0.0%
	合計	9		3	

(6) 質問6：その他（自由記述）

- ・社会適応訓練室の机と椅子を利用のたびに移動させるのは大変。普段は広く使えるようにしておいてはいかがか。会議等で必要なときに並べて使うようにしてほしい。
- ・窓口（受付）に2人位いる女性に尋ねると「わからない」と言われ、奥にいる人が対応してくれる。奥の人たちの対応はいつも満足であるが、いちばん目の前にいる人は、2人で井戸端会議をしてるだけで、何をしているのか、あまりいい感じがしない。何もしない、できないのであれば、奥にいた方が市民からの不信感ないと思う。障害を抱える方たちも、一生懸命に仕事をしているのに、といつも思う。
- ・いつも大変お世話になり感謝している。対応も大変ていねいで気持ちよく利用させていただいている。
- ・ネットで予約状況が見られるとよいと思う。
- ・減免申請書を年末にいただけるとありがたい。
- ・夜の対応の方で（男の人2名）、高飛車な方が1名おり、無表情で無愛想でいやな気持ちになる。他の人は親切でやさしい。市役所からの天下りか？残念。
- ・電話でもていねいに対応していただいた。
- ・施設利用のための支払が夜間も可能になると助かる。
- ・笑顔が必要。
- ・申請のオンライン化、申請書類のダウンロードができるようにしてもらえると便利（施設利用申請）。
- ・待ち時間なくできるので、とても助かる。
- ・初めて利用した。市役所より近いので助かる。
- ・職員の対応がとても良かった。
- ・平日の証明交付受付時間を午後6時30分頃までにしていただけると便利。

## ② 亀泉清掃工場

### 1 実施内容

#### (1) 調査期間

平成29年12月1日～平成30年2月28日

#### (2) 調査件数

100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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	週に1回	11	11.0%	12	28.6%
2	月に1回	12	12.0%	8	19.0%
3	月に数回	19	19.0%	13	31.0%
4	年に1回	16	16.0%	2	4.8%
5	年に数回	25	25.0%	2	4.8%
6	初めての利用	17	17.0%	5	11.9%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	76	76.0%	34	81.0%
2	やや満足	21	21.0%	8	19.0%
3	やや不満	3	3.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		42	

やや不満の理由：職員の説明がわかりにくい。

#### (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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	78	78.0%	30	71.4%
2	やや満足	19	19.0%	8	19.0%

3	やや不満	3	3.0%	4	9.5%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		42	

- 「満足」「やや満足」  
・・・97.0%（前回調査比6.6%増）
- 「やや不満」「不満」  
・・・3.0%

やや不満の理由：職員の言葉使いや態度を工夫してほしい。

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	76	76.0%	36	85.7%
2	やや満足	22	22.0%	6	14.3%
3	やや不満	2	2.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		42	

やや不満の理由：来場毎に捨てられたり捨てられなかったりする。

(5) 質問5：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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	47	47.0%	32	76.2%
2	やや満足	35	35.0%	7	16.7%
3	やや不満	17	17.0%	3	7.1%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
	合計	100		42	

- やや不満、不満の理由
- ・土曜日曜にも搬入させてほしい。
  - ・昼休み時間にも受け入れて欲しい。
  - ・ペットボトルも受け入れてほしい。

- ・ 枝木の太さ長さの制限撤廃を。
- ・ 受付時間を 5 時 30 分までに延長してほしい。

(6) 質問 6：その他（自由記述）

- ・ 亀泉清掃工場への案内看板を通り沿いに設置してほしい。

③粕川歴史民俗資料館

1 実施内容

(1) 調査期間

平成 29 年 10 月 22 日～平成 30 年 2 月 21 日

(2) 調査件数

64 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 29 年度	構成比 29 年度	回答数 27 年度	構成比 27 年度
1	0～9 歳	0	0.0%	0	0.0%
2	10～19 歳	1	1.6%	1	0.9%
3	20～29 歳	1	1.6%	1	0.9%
4	30～39 歳	0	0.0%	6	5.6%
5	40～49 歳	11	17.2%	6	5.6%
6	50～59 歳	9	14.1%	14	13.0%
7	60～69 歳	8	12.5%	49	45.4%
8	70 歳以上	34	53.1%	31	28.7%
	合計	64		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 29 年度	構成比 29 年度	回答数 27 年度	構成比 27 年度
1	男性	50	78.1%	81	75.0%
2	女性	14	21.9%	27	25.0%
	合計	64		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	前橋市内	45	70.3%	66	61.1%
2	群馬県内(前橋市以外)	14	21.9%	26	24.1%
3	群馬県外	5	7.8%	16	14.8%
	合計	64		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	初めて	32	50.0%	33	30.6%
2	二回目	27	42.2%	21	19.4%
3	三回目以上	5	7.8%	54	50.0%
	合計	64		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	ホームページ・広報	9	14.1%	14	13.2%
2	催し物のチラシ等	8	12.5%	15	14.2%
3	以前から知っていた	37	57.8%	55	51.9%
4	ここに来て初めて知った	3	4.7%	12	11.3%
5	その他	7	10.9%	10	9.4%
	合計	64		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	この施設の見学	8	12.5%	41	38.0%
2	催し物への参加	50	78.1%	49	45.4%
3	他の用事について	6	9.4%	18	16.7%
	合計	64		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	31	48.4%	42	38.9%

2	やや満足	26	40.6%	59	54.6%
3	やや不満	7	10.9%	7	6.5%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	64		108	

- 「満足」「やや満足」  
 ・ ・ ・ 89.0%（前回調査比4.5%減）
- 「やや不満」「不満」  
 ・ ・ ・ 10.9%

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	老朽化への対応	0	0.0%	0	0.0%
2	駐車場の見直し	1	14.3%	2	33.3%
3	衛生面の対応	0	0.0%	1	16.7%
4	器具や設備の充実	0	0.0%	0	0.0%
5	その他	6	85.7%	3	50.0%
	合計	7		6	

(その他の内訳)

- ・ 場所が分かりづらい 3人
- ・ 市内から時間がかかる 1人
- ・ トイレが2階にあると良い 2人

(9) 質問8：職員の接客態度はいかがでしたか。

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	31	48.4%	71	71.0%
2	やや満足	33	51.6%	28	28.0%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	64		100	

- 「満足」「やや満足」  
・・・ 100%（前回調査比1.0%増）
- 「やや不満」「不満」  
・・・ 0%

(10) 質問9：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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	31	48.4%	41	43.2%
2	やや満足	33	51.6%	49	51.6%
3	やや不満	0	0.0%	5	5.3%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	64		95	

(11) 質問10：今日は、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

(12) 質問11：その他（自由記述）

- ・ 良い施設です、面白い施設です、静かで環境がよい。
- ・ 色々勉強させていただきました。
- ・ 講師の方の説明が分かり易かった。
- ・ 丁寧な展示をしている、懐かしいものが沢山ある。
- ・ 清掃が大変良い。
- ・ これからも末永く維持管理をお願いします。
- ・ 粕川他大胡、上泉等の城に関する資料をまとめて展示したらよいと思う。

#### ④図書館

##### 1 実施内容

###### (1) 調査期間

平成30年2月17日～平成30年3月4日

###### (2) 調査件数

109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 29 年度	構成比 29 年度	回答数 28 年度	構成比 28 年度
1	市内	106	97.2%	97	91.5%
2	高崎市	1	0.9%	7	6.6%
3	玉村町	0	0.0%	0	0.0%
4	榛東村	0	0.0%	0	0.0%
5	吉岡町	1	0.9%	1	0.9%
6	その他	1	0.9%	1	0.9%
	合計	109		106	

(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 29 年度	構成比 29 年度	回答数 28 年度	構成比 28 年度
1	男性	68	62.4%	51	48.1%
2	女性	41	37.6%	55	51.9%
	合計	109		106	

(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 29 年度	構成比 29 年度	回答数 28 年度	構成比 28 年度
1	19 歳以下	1	0.9%	6	5.7%
2	20 歳代	7	6.4%	1	0.9%
3	30 歳代	6	5.5%	7	6.6%
4	40 歳代	18	16.5%	14	13.2%
5	50 歳代	25	22.9%	16	15.1%
6	60 歳代	28	25.7%	33	31.1%
7	70 歳代以上	24	22.0%	29	27.4%
	合計	109		106	

(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 29 年度	構成比 29 年度	回答数 28 年度	構成比 28 年度
1	週に数回	15	13.8%	20	19.0%
2	月に数回	83	76.1%	73	69.5%
3	年に数回	9	8.3%	10	9.5%
4	初めての利用	2	1.8%	2	1.9%
	合計	109		105	

(5) 質問 2-2 : こども図書館及び分館の利用状況を教えてください。

選択	回答内容	回答数 29 年度	構成比 29 年度	回答数 28 年度	構成比 28 年度
1	週に数回	2	1.9%	8	7.9%
2	月に数回	13	12.0%	21	20.8%
3	年に数回	16	14.8%	25	24.8%
4	利用しない	77	71.3%	47	46.5%
	合計	108		101	

(6) 質問 2-3 : 県立図書館の利用状況を教えてください。

選択	回答内容	回答数 29 年度	構成比 29 年度	回答数 28 年度	構成比 28 年度
1	週に数回	2	1.8%	4	3.9%
2	月に数回	18	16.5%	17	16.7%
3	年に数回	24	22.0%	26	25.5%
4	利用しない	65	59.6%	55	53.9%
	合計	109		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 29 年度	構成比 29 年度	回答数 28 年度	構成比 28 年度
1	図書・CD等を借りる・返す	101	82.1%	96	76.8%
2	読書	11	8.9%	12	9.6%
3	学習	4	3.3%	9	7.2%
4	調べもの	6	4.9%	5	4.0%
5	その他（新聞雑誌）	1	0.8%	3	2.4%
	合計	123		125	

(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 29 年度	構成比 29 年度	回答数 28 年度	構成比 28 年度
1	満足	27	27.8%	34	36.2%
2	やや満足	58	59.8%	52	55.3%
3	やや不満	11	11.3%	7	7.4%
4	不満	1	1.0%	1	1.1%
	合計	97		94	

- 「満足」「やや満足」  
     . . . 87.6% (前回調査比3.9%減)
- 「やや不満」「不満」  
     . . . 12.3%

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	器具や設備の充実	8	26.7%	5	27.8%
2	駐車場の見直し	9	30.0%	3	16.7%
3	衛生面の対応	4	13.3%	1	5.6%
4	老朽化への対応	7	23.3%	6	33.3%
5	その他	2	6.7%	3	16.7%
	合計	30		18	

自由記述

- ・トイレが古い、開館時間が長いと良い。
- ・洋式トイレが増えたらよい。

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	満足	52	47.7%	60	63.8%
2	やや満足	56	51.4%	32	34.0%
3	やや不満	1	0.9%	2	2.1%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	109		94	

- 「満足」「やや満足」  
     . . . 99.1% (前回調査比1.3%増)
- 「やや不満」「不満」  
     . . . 0.9%

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	職員の説明・対応の工夫	1	100.0%	0	0.0%
2	職員の言葉遣い・態度の工夫	0	0.0%	2	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%	1	33.3%
	合計	1		3	

自由記述

・特に2階職員の対応に問題有り、1階は非常に良い。

(12) 質問6：休館日（月曜日）についてどのように思いますか。

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	満足	41	39.8%	42	46.7%
2	やや満足	51	47.0%	43	47.0%
3	やや不満	6	5.8%	3	3.3%
4	不満	5	4.9%	2	2.2%
	合計	103		90	

・定期的に休館日を変えるなど。  
 ・休館日をなしにする。  
 ・月曜日も開館してほしい。  
 ・高崎は月に1回休みがあるだけ。  
 ・分館ごとの休みは覚えられないので統一してほしい。  
 ・分館の月曜開館の数を増やす。  
 ・図書館の休館を分散頂くわけには？一律月曜日は？  
 ・休日をなくす、・無休、・休館日をなくしてほしい。  
 ・休館日の一部を隔月曜や毎月1日等月曜の一部を開館する。  
 ・休みがあるのは当然だと思います。  
 ・無休だと尚良い。

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	また利用したい	107	100%	91	100.0%
2	どちらともいえない	0	0%	0	0.0%
3	利用したくない	0	0%	0	0.0%
	合計	107		91	

(14) 質問8：その他（自由記述）

- ・いつもありがとうございます。
- ・土日も9時オープンにしてほしい。
- ・土、日、祝日の開館を9時にしてほしい。
- ・DVDを増やしてほしい（英語や中国語の字幕があるもの）。
- ・いつも本を無料で読ませてもらって感謝しています。ありがとうございます。
- ・今日のみ貸出出力用紙はいやだ。前借りたのがのってないと返す日がわからなくなる。
- ・最近ではミステリーがすごいや本屋大賞も行われており、このような本を早く積極的に取り入れると若い人も図書館を利用する機会が増えると思う。私もぜひ読みたいので。
- ・可能な限り新しい小説やエッセイ等を増やしてください。
- ・駐車場が狭くて出入庫及び駐車の際気を使います。市役所の駐車場を利用しても良いのか等よく分かりません。自由に利用できるのでしょうか？料金が発生するのは困るのですが。
- ・本がどこにあるのか配置図をみても分からない時があるので分かりやすい方がいいかなと思います。いつもありがとうございます。
- ・以前のアンケートでも同じことを書いたが、同じ書物の購入冊数は5冊を上限にして本とDVDの種類を増やすように予算を使用して欲しい。
- ・新聞や雑誌で取り上げられた本が数冊又は本によっては10冊ぐらいあります。半分ぐらいでいいのではないのでしょうか。
- ・子供の時から利用しています。予算も少ないでしょうが良質の教養&学習センターとしてがんばってください。
- ・大変有難い施設で満足しています。できる限り末長く利用させていただきたいと思います。
- ・土日利用が殆どで、土曜日に借りた場合のみで良いのですが、日曜日までに返却できれば助かります。（原則として今のままでよいのですが、例えば前日までに電話した場合は、日曜日返却 OK とか）[理由]仕事が土日休みで土曜に借りて2週後の土曜に仕事が入った時など困ることがあるため。

【窓口】⑤市民課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年11月10日、11月13日、14日

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	転入、転出、転居等の届出	21	17.4%	16	14.5%
2	印鑑の登録申請	17	14.0%	9	8.2%
3	住民票等の証明書の交付申請	55	45.5%	69	62.7%
4	戸籍に関する届出	8	6.6%	10	9.1%
5	国民健康保険の届出	2	1.7%	1	1.0%
6	マイナンバーカードの交付申請	10	8.3%	2	1.8%
7	国民年金に関する届出、手続き	2	1.7%	3	2.7%
8	その他	5	4.1%	0	0.0%
9	未回答	1	0.8%	0	0.0%
	合計	121		110	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	満足	78	78.0%	75	75.0%
2	やや満足	20	20.0%	25	25.0%
3	やや不満	2	2.0%	0	0.0%
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2.0%減)

■ 「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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	満足	55	57.9%	53	54.0%
2	やや満足	32	33.7%	37	38.0%
3	やや不満	7	7.4%	8	8.0%
4	不満	1	1.1%	0	0.0%
	合計	95		98	

- 「満足」「やや満足」  
・・・ 91.6% (前回調査比0.4%減)
- 「やや不満」「不満」  
・・・ 8.5%

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	満足	45	49.5%	77	40.7%
2	やや満足	30	33.0%	70	37.0%
3	やや不満	12	13.2%	36	19.0%
4	不満	4	4.4%	6	3.2%
	合計	91		189	

(5) 質問5：窓口を利用した際の感想を教えてください。

(窓口(場所)のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	満足	60	60.0%	54	54.0%
2	やや満足	31	31.0%	40	40.0%
3	やや不満	8	8.0%	6	6.0%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

- 「満足」「やや満足」  
・・・ 91.0%（前回調査比3.0%減）
- 「やや不満」「不満」  
・・・ 9.0%

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	満足	74	75.5%	76	78.0%
2	やや満足	22	22.4%	21	21.0%
3	やや不満	1	1.0%	1	1.0%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
	合計	98		98	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 28年度	構成比 28年度
1	職員の説明がわかりにくい	2	11.1%	1	5.0%
2	職員の言葉づかい、態度	2	11.1%	1	5.0%
3	職員の服装	2	11.1%	0	0.0%
4	対応する職員が少ない	1	5.6%	4	20.0%
5	その他	11	61.1%	14	70.0%
	合計	18		20	

(8) 質問8：その他（自由記述）

- (1) 待ち時間について
  - ・時間が少し長い（住所異動届）
- (2) 駐車場について
  - ・バイクで来ているが、毎回いっぱい止められないことも。
  - ・駐車場がせまい。
  - ・使い難い、入り難い。
  - ・システムの問題。
  - ・駐車場が空いていたのに、ゲートが開かず待っていた。
  - ・駐車場の使いにくさがザンネンです。

(3) 窓口（場所）について

- ・ちがった窓口を言われた。
- ・窓口以外に案内の職員様がいた方がよい。
- ・どちらの窓口に行ってもよいかわかりづらかった。

(4) その他

- ・丁寧にやさしく説明してくださいました。ありがとうございます。
- ・迷っていたら、声をかけて下さり、安心して手続きができました。ありがとうございました。
- ・色々説明をしてくれやさしい。
- ・とても親切です。言葉遣いも丁寧です。
- ・案内係の女性の方がいらっしゃって、案内していただいたのでスムーズで助かりました。ありがとうございました。
- ・良い対応をいただきました。
- ・発券機がわかりづらい。
- ・先日2Fでさんざんまたせて、用が足りませんでした。
- ・住所変更の際、男性が声を掛け、丁寧に教えてくれた。
- ・親切です。
- ・手続きがわからないことも丁寧に教えていただけて助かりました。

⑥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29年11月13日～平成30年2月16日

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	転入、転出、転居の異動届	1	1.0%	4	3.5%
2	印鑑登録申請	3	2.9%	4	3.5%
3	住民票等証明書の交付申請	78	75.7%	42	37.2%
4	国民健康保険等再発行申請	0	0.0%	0	0.0%
5	国民年金に関する届出	0	0.0%	-	-

6	戸籍に関する届出	0	0.0%	-	-
7	税等証明書の交付申請	-	-	10	8.8%
8	税等の納入	-	-	0	0.0%
9	公民館部屋利用申請	-	-	10	8.8%
10	その他	21	20.4%	43	38.1%
	合計	103		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	84	84.0%	75	75.0%
2	やや満足	16	16.0%	24	24.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	1	1.0%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	89	89.0%	85	85.9%
2	やや満足	11	11.0%	14	14.1%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		99	

- 「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。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	78	78.0%	67	70.5%
2	やや満足	22	22.0%	25	26.3%
3	やや不満	0	0.0%	2	2.1%

4	不満	0	0.0%	1	1.1%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	88	88.0%	72	77.4%
2	やや満足	12	12.0%	21	22.6%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	88	47.0%	84	84.8%
2	やや満足	10	42.0%	14	14.1%
3	やや不満	2	11.0%	1	1.1%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		99	

やや不満の理由：駐車場への出入口が、駐車する所に近く、出入りしにくいことがある。

(7) 質問7：その他（自由記述）

- ・自動車税の件で、来庁しました。軽自動車の納税証明はこちらで取れると聞きました。納税で詳しく聞くと、今はパソコンで納税を確認するので証明はいらぬとききました。今後、私のような人が来たらそのように教えてください。
- ・大変丁寧に対応していただきました。感じ良いセンターです。
- ・市税の口座振替について確認したところ分りやすく丁寧に説明していただきました。
- ・コピーの利用時に戸惑うことが多いので、職員の方に迷惑になっているのではないかと気になってしまう。
- ・楽器保管庫が教室の近くにあると高齢者には、好都合です。今は外で遠い場所にある。

- ・対応してくださる職員の方は皆さんとても丁寧です。
- ・いろいろ教えていただけるので助かります。もっと色々な手続きができるようになると助かります。
- ・いつも対応が良いので、良いです。市役所まで行かなくて良いので便利です。
- ・丁寧に笑顔で対応していただき大変気持ち良かったです。

## ⑦総社市民サービスセンター

### 1 実施内容

#### (1) 調査期間

平成29年11月13日～平成30年2月26日

#### (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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	転入、転出、転居の異動届	0	0.0%	-	-
2	印鑑登録申請	2	2.0%	1	1.0%
3	住民票等証明書の交付申請	50	49.5%	4	4.0%
4	国民健康保険等再発行申請	0	0.0%	-	-
5	国民年金に関する届出	0	0.0%	-	-
6	戸籍に関する届出	0	0.0%	-	-
7	税等の納入	-	-	0	0.0%
8	公民館部屋利用申請	-	-	3	3.0%
9	その他	49	48.5%	92	92.0%
	合計	101		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	87	87.0%	80	80.0%

2	やや満足	13	13.0%	19	19.0%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	97	97.0%	81	81.0%
2	やや満足	3	3.0%	17	17.0%
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%

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	83	83.0%	73	73.0%
2	やや満足	17	17.0%	26	26.0%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	90	90.0%	85	85.0%
2	やや満足	10	10.0%	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	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	97	47.0%	87	87.0%
2	やや満足	3	42.0%	12	12.0%
3	やや不満	0	11.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

(7) 質問7：その他（自由記述）

- ・いつも丁寧に対応してくださりありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・素晴らしいです。
- ・地元密着で話やすく、とても雰囲気が良いです。
- ・常に気持ちよく対応していただけてます。全てのイベントに協力的です（全職員）。
- ・市民に開かれた公民館です。人は明るく接してくださり、部屋の利用についてもよく整っており利用しやすい。
- ・これからも気軽に利用させていただきます。
- ・図書館の職員の対応がとても良い。（気持ちが良かった。）
- ・明るい良い窓口であります。
- ・明るい職員の方で対応が良かった。
- ・充分満足する対応をしていただきました。
- ・庁舎内も明るく、対応も満足しています。駐車場も広くありがたいです。
- ・親切でよかったです。
- ・いつもとても気持ちよく対応してくださり館内も常に清潔でとても使いやすい館です。

## ⑧南橋市民サービスセンター

### 1 実施内容

#### (1) 調査期間

平成29年11月13日～平成30年2月28日

#### (2) 調査件数

72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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	転入、転出、転居の異動届	7	9.7%	1	0.9%
2	印鑑登録申請	8	11.1%	11	10.0%
3	住民票等証明書の交付申請	54	75.0%	68	61.8%
4	国民健康保険等再発行申請	0	0.0%	1	0.9%
5	国民年金に関する届出	0	0.0%	-	-
6	戸籍に関する届出	3	4.2%	-	-
7	税等証明書の交付申請	-	-	14	12.7%
8	税等の納入	-	-	5	4.5%
9	公民館部屋利用申請	-	-	7	6.4%
10	その他	0	0.0%	3	2.7%
	合計	72		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	60	83.3%	83	81.4%
2	やや満足	12	16.7%	18	17.6%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	72		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	51	70.8%	90	88.2%
2	やや満足	21	29.2%	12	11.8%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	72		102	

- 「満足」「やや満足」  
 . . . 100% (前回調査比 同値：満足の割合減)
- 「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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	49	68.1%	85	83.3%
2	やや満足	18	25.0%	16	15.7%
3	やや不満	5	6.9%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	72		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	39	54.9%	88	86.3%
2	やや満足	27	38.0%	13	12.7%
3	やや不満	5	7.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	71		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	45	47.0%	80	79.2%
2	やや満足	19	42.0%	14	13.9%
3	やや不満	5	11.0%	6	5.9%
4	不満	2	0.0%	1	1.0%
	合計	71		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	職員の説明・対応の工夫	0	0.0%	1	14.3%
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	3	100%	0	0.0%
5	その他	0	0.0%	6	85.7%
	合計	3		7	

- (8) 質問8：その他（自由記述）

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・公民館全体暗い、汚い。トイレが臭う。</li> <li>・待っている間が寒かった。</li> </ul> |
|--|

## ⑨清里市民サービスセンター

- (1) 調査期間

平成29年11月13日～平成30年2月26日

- (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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	転入、転出、転居の異動届	0	0.0%	-	-
2	印鑑登録申請	3	3.0%	5	10.9%
3	住民票等証明書の交付申請	83	83.0%	28	60.9%
4	国民健康保険等再発行申請	0	0.0%		
5	国民年金に関する届出	0	0.0%	-	-
6	戸籍に関する届出	0	0.0%	-	-

7	税等の納入	-	-	5	10.9%
8	公民館部屋利用申請	-	-	4	8.7%
9	その他	14	14.0%	4	8.7%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	87	87.9%	32	84.2%
2	やや満足	12	12.1%	5	13.2%
3	やや不満	0	0.0%	1	2.6%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	99		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	92	92.0%	34	89.5%
2	やや満足	7	7.0%	4	10.5%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		38	

- 「満足」「やや満足」  
・・・99.0% (前回調査比1.0%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。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	87	87.9%	33	86.8%
2	やや満足	12	12.1%	5	13.2%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	99		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	81	82.7%	35	92.1%
2	やや満足	16	16.3%	3	7.9%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	98		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	77	47.0%	28	73.7%
2	やや満足	15	42.0%	7	18.4%
3	やや不満	3	11.0%	3	7.9%
4	不満	3	0.0%	0	0.0%
	合計	98		38	

(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。(H27年度調査結果なし)

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度
1	職員の説明・対応の工夫	1	100%
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	

- ・ 駐車場が狭い。
- ・ 駐車場が少ない。
- ・ 窓口で証明ができると良い。FAXでのやりとりではなくして欲しい。
- ・ 手続き自体がわかりにくい。
- ・ 除雪をもう少し行った方が良いのでは。

(8) 質問8：その他（自由記述）

- ・ 土日で窓口があると便利。
- ・ 室内が整理されていてとてもきれいです。
- ・ あいさつの声や印象がもっとよければなあと思いました。
- ・ 対応する職員の接客が良く、来庁する人も少ないため親切。
- ・ とても親切で良かったです。
- ・ 戸籍謄本取得時に、時間がかかることが時々あります。
- ・ 親しみやすく良いと思います。
- ・ 少し待合室が寒く感じました。
- ・ 丁寧に教えていただいて、いつも助かっております。
- ・ 委任状の委任者を印刷したものではダメだという職員がいる。
- ・ 軽自動車の納税証を取るときに身分証の提示を求める職員がいる。
- ・ 窓口対応を統一して欲しい。
- ・ 以前、1通の書類をいただくのに45分もの時間がかかりましたが、今回は満足でした。

⑩永明市民サービスセンター

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年11月13日～平成30年2月1日

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	転入、転出、転居の異動届	0	0.0%	-	-
2	印鑑登録申請	0	0.0%	7	7.0%
3	住民票等証明書の交付申請	97	97.0%	84	84.0%
4	国民健康保険等再発行申請	0	0.0%	-	-
5	国民年金に関する届出	0	0.0%	-	-

6	戸籍に関する届出	0	0.0%	-	-
7	税等の納入	-	-	4	4.0%
8	公民館部屋利用申請	-	-	3	3.0%
9	その他	3	3.0%	2	2.0%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	90	90.0%	86	86.0%
2	やや満足	9	9.0%	14	14.0%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	95	95.0%	93	93.0%
2	やや満足	4	4.0%	7	7.0%
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%

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	85	85.0%	75	75.0%
2	やや満足	13	13.0%	24	24.0%
3	やや不満	2	2.0%	1	1.0%

4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	88	88.0%	81	81.0%
2	やや満足	11	11.0%	19	19.0%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	78	47.0%	83	83.0%
2	やや満足	14	42.0%	15	15.0%
3	やや不満	8	11.0%	2	2.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		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。(H27年度調査結果なし)

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度
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	2	66.7%
3	職員の服装の工夫	0	0.0%
4	対応する職員数の工夫	0	0.0%
5	その他	0	0.0%
	合計	3	

- ・手続き用紙の場所が、初めての時、全く分かりませんでした。
- ・用紙がもっとわかりやすいといい。
- ・駐車場に止める時、縁石がないのでバックでぶつけそうになった。
- ・男の方が一人怖かった。大柄の人。

(8) 質問8：その他（自由記述）

- ・職員の方の対応が分りやすく親切でした。分らないことも教えていただけて良かったです。
- ・他の場所に比べて職員さんの対応がとても感じが良かったので、毎回こちらにこらせていただきます。
- ・初めてで分らないことばかりでしたが、丁寧に教えていただいたので嬉しかったです。
- ・積極的に声を掛けてくださり、スムーズな案内をしていただきました。ありがとうございました。
- ・用紙や行事などのパンフレットも理解しやすく並べてあり良好。
- ・お電話差し上げた段階から、親切丁寧な対応をしていただきありがとうございました。
- ・近くにあるとても便利、助かります。
- ・いつもスピーディーにやさしく対応いただき大変満足しております。

①城南支所

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年11月13日～平成30年2月28日

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	転入、転出、転居の異動届	4	4.0%	6	6.0%
2	印鑑登録申請	3	3.0%	2	2.0%
3	住民票等証明書の交付申請	59	59.0%	13	13.0%
4	国民健康保険等再発行申請	5	5.0%	3	3.0%
5	国民年金に関する届出	2	2.0%	-	-
6	戸籍に関する届出	0	0.0%	-	-

7	税等証明書の交付申請	-	-	11	11.0%
8	税等の納入	-	-	8	8.0%
9	公民館部屋利用申請	-	-	4	4.0%
10	その他	27	27.0%	53	53.0%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	89	89.0%	83	83.0%
2	やや満足	11	11.0%	17	17.0%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	95	95.0%	72	72.0%
2	やや満足	5	5.0%	28	28.0%
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。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	83	83.0%	71	71.0%
2	やや満足	17	17.0%	27	27.0%
3	やや不満	0	0.0%	2	2.0%

4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		100	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	78	78.0%	69	69.0%
2	やや満足	21	21.0%	30	30.0%
3	やや不満	1	1.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	96	47.0%	85	85.0%
2	やや満足	4	42.0%	15	15.0%
3	やや不満	0	11.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	職員の説明・対応の工夫	1	100.0%	1	100.0%
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		1	

(8) 質問8：その他（自由記述）

- ・今回で2回目ですが、とても親切にいただきました。
- ・本日はOK。前回来た時は、対応していただいた職員がわかっていない様子。すみませんがもっと勉強して欲しい。自分に関係ない事もこれはここでは出来ないが、どこどこへ行ってくださいとか？
- ・近いので便利にしています。用件によっては、ここでは用が足りないのが困ります。
- ・前橋市民として、充分で親切でした。
- ・手続きがよくわからなくて不安でしたが、よく説明していただいたので不安が解消されました。
- ・待ち時間については、窓口に行った時間帯により仕方ないと思います。
- ・分りやすい説明、対応も素晴らしいと思いました。

⑫子育て支援課・子育て施設課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年11月20日から平成30年2月21日

(2) 調査件数

103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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	児童手当・児童扶養手当	65	61.3%	48	43.6%
2	幼児2人同乗用自転車購入費助成	2	1.9%	7	6.4%
3	教育訓練給付・高等職業訓練促進給付	6	5.7%	0	0.0%
4	妊婦・育児相談等	1	0.9%	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%	0	0.0%

7	妊娠届	18	17.0%	44	40.0%
8	保育所(園)・認定こども園の入所相談や申込み	8	7.5%	3	2.7%
9	保育料の納付や相談	2	1.9%	3	2.7%
10	認可外保育施設	0	0.0%	0	0.0%
11	放課後児童クラブ	0	0.0%	0	0.0%
12	病児・病後児保育施設(おひさまの家)	0	0.0%	0	0.0%
13	ファミリーサポートセンター	0	0.0%	0	0.0%
14	その他	4	3.8%	1	0.9%
	合計	106		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	90	87.4%	78	75.0%
2	やや満足	13	12.6%	24	23.1%
3	やや不満	0	0.0%	2	1.9%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	103		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	94	91.3%	88	84.6%
2	やや満足	9	8.7%	14	13.5%
3	やや不満	0	0.0%	2	1.9%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	103		104	

- 「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。  
(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	94	91.3%	84	80.8%
2	やや満足	9	8.7%	19	18.3%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	103	100.0%	104	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	96	93.2%	85	81.7%
2	やや満足	7	6.8%	17	16.3%
3	やや不満	0	0.0%	2	1.9%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	103	100.0%	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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	78	75.7%	79	76.0%
2	やや満足	22	21.4%	22	21.2%
3	やや不満	2	1.9%	2	1.9%
4	不満	1	1.0%	1	1.0%
	合計	103	100.0%	104	

やや不満、不満の理由：駐車場が近くに多くあると助かる

(7) 質問7：その他（自由記述）

- ・ ご親切にありがとうございました。
- ・ ごていねいにありがとうございました。
- ・ すごく親切に対応して下さった。
- ・ 職員の方が優しそうで、安心できました。
- ・ 丁寧に対応して頂き、ありがとうございました。

・いつも優しく対応して下さり、ありがとうございます。とても良い雰囲気、息子のことも見て下さりとても有り難いです。  
 ・電話での対応も良い！  
 ・受け付けをしてくださった方も手続き担当してくださった方もとても感じが良く、安心してお話しできました。ありがとうございました。

⑬介護高齢課・介護保険室（現 長寿包括ケア課、介護保険課）

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年11月20日から11月28日

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	介護保険の認定・更新・区分変更申請	8	7.7%	18	17.0%
2	介護保険料の納付	9	8.7%	10	9.4%
3	介護保険負担限度額認定の申請	11	10.6%	16	15.1%
4	介護保険被保険者証の再発行	3	2.9%	5	4.7%
5	転入、転出、転居などに伴う手続き	8	7.7%	4	3.8%
6	被保険者の死亡に伴う手続き	42	40.4%	11	10.4%
7	介護サービスの利用に関する相談	4	3.8%	8	7.5%
8	権利擁護に関する相談	0	0.0%	0	0.0%
9	認知症に関する相談	3	2.9%	2	1.9%
10	ケアマネ・施設への苦情	0	0.0%	0	0.0%
11	施設入所についての相談	1	1.0%	0	0.0%

12	その他	15	14.4%	32	30.2%
	合計	104		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
- ・ 送付先変更
- ・ 再発行
- ・ 物品返却

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	81	80.2%	90	89.1%
2	やや満足	16	15.8%	8	7.9%
3	やや不満	3	3.0%	3	3.0%
4	不満	1	1.0%	0	0.0%
	合計	101		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。

- ・ 窓口の案内表示の工夫
- ・ 対応する職員数の工夫

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	90	90.9%	96	96.0%
2	やや満足	7	7.1%	4	4.0%
3	やや不満	2	2.0%	0	0.0%
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 2.0%減)

■ 「やや不満」「不満」

・・・ 2.0%

(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

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	90	91.8%	92	91.1%
2	やや満足	8	8.2%	9	8.9%
3	やや不満	0	0.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	98		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	91	91.9%	96	95.0%
2	やや満足	7	7.1%	5	5.0%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	99		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	62	68.1%	69	76.7%
2	やや満足	24	26.4%	17	18.9%
3	やや不満	4	4.4%	3	3.3%
4	不満	1	1.1%	1	1.1%
	合計	91		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。

・駐車場を広くしてほしい。

・とめづらい

(7) 質問7：その他（自由記述）

- ・ ご丁寧にありがとうございました。
- ・ 窓口が開いているのに対応が遅かった。
- ・ 35介護高齢課の下の文字がパンフレットでかかれていて少しまよった。
- ・ 1ヶ所ですべての流れが統一で出来るような方法はないでしょうか？あちらこちらと回って手続きするのは、高齢者が一人ですることは大変だと。

⑭障害福祉課

1 実施内容

(1) 調査期間

平成29年12月1日から12月28日

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	障害者（身体・療育）手帳の申請又は受領	42	42.0%	35	34.7%
2	自立支援医療費（更生医療・育成医療）の申請	0	0.0%	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	18.0%	18	17.8%
4	各種手当、見舞金及び補助金の申請	1	1.0%	3	3.0%
5	障害福祉サービス（居宅介護・生活介護等）の申請	4	4.0%	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	31	31.0%	12	11.9%

	引申請				
7	その他	4	4.0%	2	2.0%
	合計	100		101	

(その他内訳)

- ・ 児童サービス
- ・ 福祉ハイヤー券
- ・ マイタク
- ・ 思いやり駐車場

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	89	89.0%	81	81.8%
2	やや満足	11	11.0%	16	16.2%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	1	1.0%
	合計	100		99	

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	97	97.0%	92	92.0%
2	やや満足	3	3.0%	8	8.0%
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。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	94	94.0%	88	88.9%

2	やや満足	6	6.0%	10	10.1%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	100		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	94	94.0%	84	84.0%
2	やや満足	6	6.0%	10	10.0%
3	やや不満	0	0.0%	5	5.0%
4	不満	0	0.0%	1	1.0%
	合計	100		100	

(6) 質問6：その他（自由記述）

- ・キョロキョロしていたら職員の方がすぐ来てくれ説明してくれた。良かったです。
- ・親切によく説明して下さいました。
- ・いつも親切に対応いただきありがとうございます。
- ・とても親切でわかりやすかったです。ありがとうございました。
- ・ありがとうございました。
- ・すぐに声を掛けていただき助かりました。ありがとうございます。頑張ってください。
- ・いつきても職員の状態がとても良いです。
- ・とても分かりやすかったです。
- ・とても親切にわかりやすく対応して下さい、ありがたいです。
- ・窓口対応は親切でわかりやすかった。
- ・いつも障害福祉課を利用してます。ていねいに対応していただき満足です。
- ・大変親切にしてくださいました。ありがとうございました。
- ・わかりやすい説明でした。ありがとうございました。
- ・親切に対応していただき、ありがとうございました。
- ・分かりやすい接客で良かったです。
- ・親切にしてください良く判り安心でした。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・いつも親切に説明していただきありがとうございます。

- ・ 2年前、前橋市へ転入した時の手続きの際、対応がすごく悪かったのですが、2年たった今、かなり向上したように思いました。頑張っ  
て利用しやすい環境にして下さい。
- ・ 前橋市に窓口を数か所欲しい。
- ・ 害の字をひらがなにしないでください。
- ・ 番号札の取り扱いをもう少しわかりやすくしてほしい。番号札を持  
ったまま何の連絡もなく待っているのではなくて。
- ・ 建物の表示がないため、わかりにくい。
- ・ 福祉関連の窓口が色々わかれていて利用しづらい。年寄りの福祉関  
係を扱う事もあり、役所一カ所で行う事ができれば良いと、いつも思  
う。障がい関連も市役所の中に支所のようなところがあれば良いの  
に・・・(年金、医療保険、障がい者手帳というように全部、扱うとこ  
ろが別だと回るのに車じゃないと行けない！)

## ⑮国民健康保険課

### 1 実施内容

#### (1) 調査期間

平成29年12月6日から12月12日

#### (2) 調査件数

103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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	国民健康保険に関すること	49	47.1%	55	49.1%
2	後期高齢者医療に関するこ と	28	26.9%	24	21.4%
3	福祉医療に関すること	27	26.0%	33	29.5%
	合計	104		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	76	75.2%	86	81.1%
2	やや満足	22	21.8%	17	16.0%

3	やや不満	3	3.0%	3	2.8%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	101		106	

(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。

- ・ 窓口の表示が分かりにくい。
- ・ 窓口がここであっているのか不安になった。
- ・ 目的の係名の表示が分からなかった。すぐに職員の方が教えてくださり助かりました。

(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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	94	92.2%	96	93.2%
2	やや満足	8	7.8%	6	5.8%
3	やや不満	0	0.0%	1	1.0%
4	不満	0	0.0%	0	0.0%
	合計	102		103	

- 「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。

(手続のわかりやすさ)

選択	回答内容	回答数 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	91	90.1%	96	91.4%
2	やや満足	9	8.9%	8	7.6%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	0	0.0%	1	1.0%
	合計	101		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 29年度	構成比 29年度	回答数 27年度	構成比 27年度
1	満足	93	91.2%	94	90.4%

2	やや満足	7	6.8%	9	8.7%
3	やや不満	1	1.0%	0	0.0%
4	不満	1	1.0%	1	1.0%
	合計	102		104	

(6) 質問6：その他（自由記述）

- ・満足です。ありがとうございます。
- ・ていねいに説明してくださり、ありがとうございます。安心しました。
- ・親切に対応戴きました。ありがとうございました。
- ・いつも思うのですが、休憩中？なのでしょうか？スマホをいじっている人が多すぎます。休憩中でしたら見えない所、もしくは、そういう札を作ってください。
- ・窓口の方が何か作業をしていると話しかけづらい。
- ・番号を受けとって順番を待つことを知らない人にお知らせするシステムをつくるとよいのでは、と思います。
- ・窓口が国保給付とあったので、国民健康保険課と同じでよいのかちよっと迷いました。
- ・親切に対応していただき、ありがとうございました。
- ・スムーズでした。
- ・フロア案内をもう少し見やすくしてほしい。
- ・分かり易い丁寧な説明を戴き、感謝しています。
- ・特になし。皆さん親切です。
- ・とても気持ちよく手続きしていただきました。
- ・特になし。御苦労さまです。
- ・ますます高齢化が激しくなります。職員の方々は一層がんばって下さい。
- ・たいへんスムーズに手続きができました。
- ・12/12の23番の窓口の女性の対応が良い事に感心しました。AM11：30分ごろ。
- ・明るい対応で大変結構でした。
- ・色々教えていただき、助かりました。