

佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果

資料 2

1 調査の概要

(1) 調査の目的

窓口を利用する市民の満足度を把握し、業務の改善、サービス向上並びに職員の意識改善を図ること

(2) 調査時期

令和6年6月21日～7月19日

(3) アンケート回答方法

5項目は職員に関すること、4項目は窓口環境に関することとし、本庁舎等の来庁者を対象に、次の手法で実施

ア 紙回答（以下、設置場所）

本庁舎（農業委員会、教育委員会含む）

各支所・行政サービスセンター

アミューズメント佐渡

教育事務所及び図書館（室）

イ インターネット回答（以下、通知）

市公式LINE

市公式ホームページ

(4) 回答件数

478件の総回答数

【アンケート用紙（表）】

【必須】主にどのような交通手段でご来庁されましたでしょうか（1つ選択してください）
☐ 自家用車（自らが運転、どなたかに乗せてきてもらった場合も含まれます。）
☐ バイク、自転車、徒歩、シニアカー
☐ バス
☐ タクシー
☐ その他（ ）（）内に概要をご記載ください
【必須】今回どちらの場所にご来庁されましたでしょうか（複数選択ができます）
☐ 本庁（農業委員会、教育委員会含む）
☐ 支所、行政サービスセンター
☐ 図書館（室）
☐ 地区教育事務所
☐ アミューズメント佐渡
☐ その他（ ）（）内に概要をご記載ください
【必須】今回のご用件をお聞かせください（複数選択ができます）
☐ 戸籍、住民票、マイナンバーカードの交付、パスポート、国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療など
☐ 福祉にかかる総合相談、障害者手帳、生活困窮相談など
☐ 高齢者在宅福祉、介護保険、介護予防、認知症対策など
☐ 市税、バイク・軽ナンバープレート、地籍図など
☐ 税金等のお支払いなど
☐ 保育園・幼稚園の手続き、児童（扶養）手当、子ども・ひとり親医療費助成、児童館・放課後児童クラブなど
☐ 健康づくり、健診、がん検診、母子手帳、温泉、地域医療体制、医療従事者確保、予防接種等
☐ その他（ ）（）内に概要をご記載ください

【アンケート用紙（裏）】

【必須】あなたは、各項目についてどのように感じましたか（各項目で1つずつ選択してください）

項目	評価			
職員の身だしなみについて	☐ 良い	☐ やや良い	☐ やや悪い	☐ 悪い
職員のあいさつについて	☐ 良い	☐ やや良い	☐ やや悪い	☐ 悪い
職員の言葉づかいについて	☐ 良い	☐ やや良い	☐ やや悪い	☐ 悪い
職員の説明について	☐ 分かりやすい	☐ やや分かりやすい	☐ やや分からない	☐ 分からない
応対から用件が済むまでの時間について	☐ 良い	☐ やや良い	☐ やや悪い	☐ 悪い
待ち時間の配慮（椅子の設置）について	☐ 良い	☐ やや良い	☐ やや悪い	☐ 悪い
目的の場所へ行くまでについて	☐ 分かりやすい	☐ やや分かりやすい	☐ やや分からない	☐ 分からない
窓口カウンターについて	☐ 整理されている	☐ やや整理されている	☐ やや整理されていない	☐ 整理されていない
個人情報の配慮について	☐ 良く配慮されている	☐ やや配慮されている	☐ やや配慮が足りない	☐ 配慮が足りない

【任意】窓口対応全体を通して感じたことをご記入ください

--

2-1 集計結果

各項目の配点を36点満点（4， 3， 2， 1点）で、職員関係の部分・施設関係の部分で分けて平均点、標準偏差を求めた

		全体	本庁	支所・行政SC	図書館（室）	地区教育事務所等
合計 36点満点	平均点	34.37	31.76	34.53	35.32	34.07
	標準偏差	3.14	5.43	2.76	1.29	4.10
職員関係 20点満点	平均点	19.14	18.00	19.18	19.76	18.80
	標準偏差	1.85	3.06	1.71	0.74	2.46
環境関係 16点満点	平均点	15.23	13.67	15.35	15.56	15.27
	標準偏差	1.53	2.75	1.28	0.91	1.83

【考察】

- 高い評価をいただいておりますが、より向上するためには次の点を意識する必要があります
 - 本庁は平均点が低く標準偏差が高い。特に環境関係の点数が低く、職員関係でもバラつきが出ている状況。
 - 支所行政SC等は、全体の平均点に近く、標準偏差も低いため、良好な対応状況。
 - 地区教育事務所は平均点は高いが標準偏差も高い。特に職員関係でバラつきが出ている状況。

2 - 2 集計結果（ご意見概要）

【職員の身だしなみについて】

- ・自由な服装について非常に良いという意見がある一方で、常時Ｔシャツ姿、派手なマニキュア、華美な服装が不快に感じる

【職員のあいさつについて】

- ・職員からの気持ちの良いあいさつ、声掛けを今後も継続してほしい意見が多いが、一部職員に笑顔がなく、視線を合わせない感じが嫌

【職員の言葉づかいについて】

- ・敬語の使い方がおかしい
- ・ため息、否定的な言葉が不快

【職員の説明について】

- ・全体的に親切丁寧な説明との評価を多くいただいているものの、一部職員の上から目線、横柄な態度での説明が不快

【対応から用件が済むまでについて】

- ・説明の仕方や、申請書類のチェックなど、職員の対応次第で、時間短縮ができる

【目的の場所へ行くまでについて】

- ・良いが全体で 8 割に対して、本庁における良いは 5 割であり、目的の場所までの誘導案内が分かりづらい

【窓口カウンターについてについて】

- ・本庁においては、物がごちゃごちゃしている

【個人情報の配慮について】

- ・職員の声の大きさ、申請手続き場所（仕切りがない場所での手続き）等において、個人情報の配慮がない

3 改善ポイント案

【本庁】

- 窓口の説明内容を点検し、見直すとともに、課内で共有する
- お客様へのあいさつ及び言葉づかいを点検し、見直す
- 各課案内等を床等に明示するなど、お客様がわかりやすい状態とする
- 窓口に置くべきものを見極め、整理整頓された状態を目指す
- 窓口対応の流れを確認し、見直し、課内等に共有する
- 補助金等相談スペースを臨時設置する場合は、個人情報に配慮できるものを用意する
(例：飛沫対策の亚克力板を活用した簡易相談ボックスを設置、スクリーン設置)

【支所・行政サービスセンター】

- 窓口対応の流れを確認し、見直し、課内等に共有する
- 目的の場所案内等を明示するなど、お客様がわかりやすい状態とする
- お客様への説明内容を点検、見直すとともに、その内容を共有する

【図書館（室）】

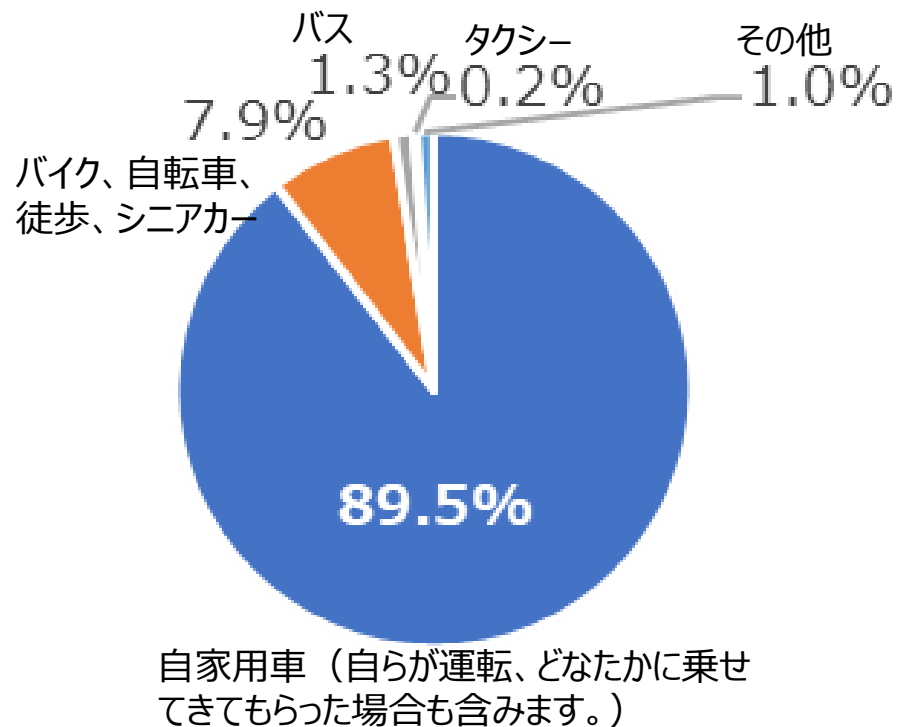
- 目的の場所がわかりやすいような案内図を明示する

【地区教育事務所・アミューズメント佐渡】

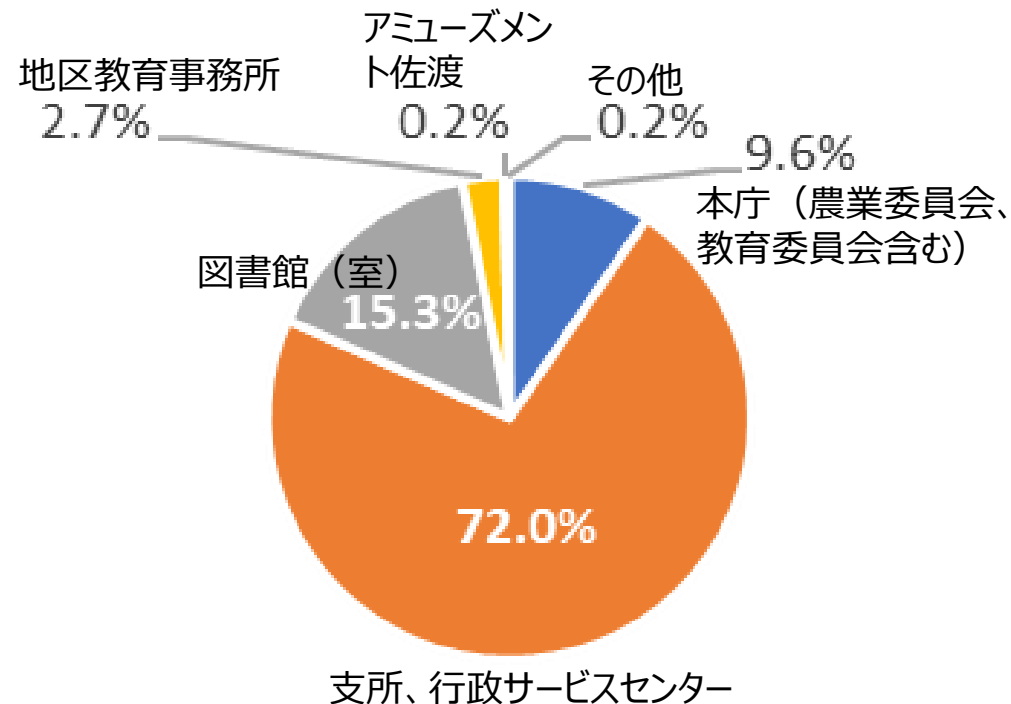
- お客様へのあいさつ及び言葉づかい、自身の服装を点検し見直す

4 ご来庁手段とご来庁場所

【1】主にどのような交通手段でご来庁されましたでしょうか。



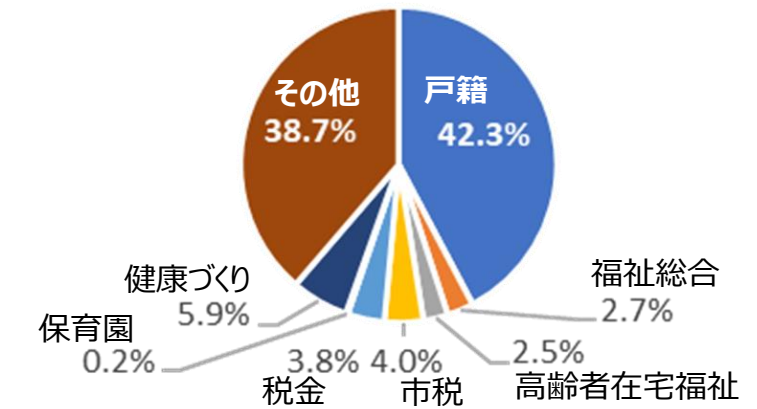
【2】今回どちらの場所にご来庁されましたでしょうか。



5 ご来庁のご用件・各項目の満足度 全体

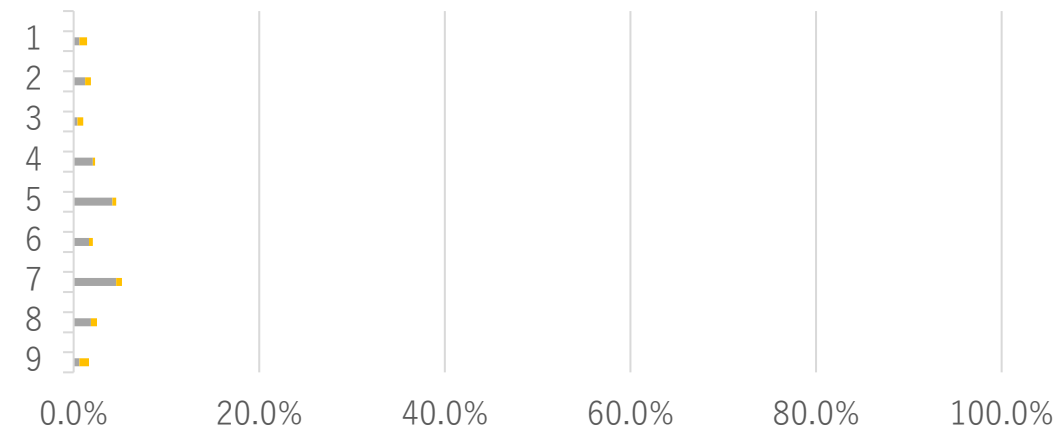
全 体	良い	やや良い	やや悪い	悪い
	分かりやすい	やや分かりやすい	やや分からない	分からない
	整理されている	やや整理されている	やや整理されていない	整理されていない
	良く配慮されている	やや配慮されている	やや配慮が足りない	配慮が足りない
1 職員の身だしなみについて	88.1%	10.5%	0.6%	0.8%
2 職員のあいさつについて	83.5%	14.6%	1.3%	0.6%
3 職員の言葉づかいについて	88.3%	10.7%	0.4%	0.6%
4 職員の説明について	87.4%	10.3%	2.1%	0.2%
5 応対から用件が済むまでの時間について	80.8%	14.6%	4.2%	0.4%
6 待ち時間の配慮（椅子の設置）について	86.4%	11.5%	1.7%	0.4%
7 目的の場所へ行くまでについて	81.2%	13.6%	4.6%	0.6%
8 窓口カウンターについて	85.4%	12.1%	1.9%	0.6%
9 個人情報の配慮について	83.9%	14.4%	0.6%	1.0%

ご来庁のご用件



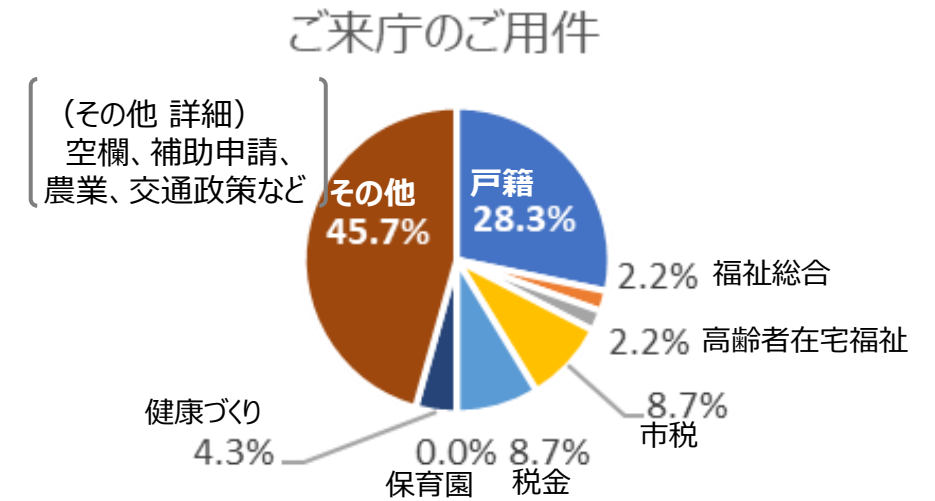
■ やや悪い やや分からない やや整理されていない やや配慮が足りない

■ 悪い 分からない 整理されていない 配慮が足りない



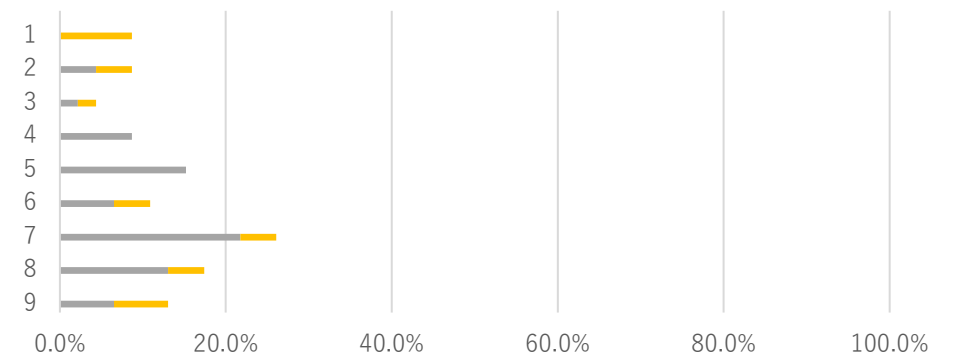
6-1 ご来庁のご用件・各項目の満足度 本庁（農業委員会、教育委員会含む）

本庁（農業委員会、教育委員会含む）	良い	やや良い	やや悪い	悪い
	分かりやすい	やや分かりやすい	やや分からない	分からない
	整理されている	やや整理されている	やや整理されていない	整理されていない
	良く配慮されている	やや配慮されている	やや配慮が足りない	配慮が足りない
1 職員の身だしなみについて	71.7%	19.6%	0.0%	8.7%
2 職員のあいさつについて	71.7%	19.6%	4.3%	4.3%
3 職員の言葉づかいについて	78.3%	17.4%	2.2%	2.2%
4 職員の説明について	76.1%	15.2%	8.7%	0.0%
5 応対から用件が済むまでの時間について	63.0%	21.7%	15.2%	0.0%
6 待ち時間の配慮（椅子の設置）について	69.6%	19.6%	6.5%	4.3%
7 目的の場所へ行くまでについて	52.2%	21.7%	21.7%	4.3%
8 窓口カウンターについて	71.7%	10.9%	13.0%	4.3%
9 個人情報の配慮について	69.6%	17.4%	6.5%	6.5%



■ やや悪い やや分からない やや整理されていない やや配慮が足りない

■ 悪い 分からない 整理されていない 配慮が足りない



6-2 窓口対応全体を通してのご意見 本庁（農業委員会、教育委員会含む）

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

職員の対応 1 / 2

- ◎親切に対応してくださいまして助かりました。
- ◎職員も丁寧に案内説明していただきました。ありがとうございました。
- ◎家を出る前に電話にてお尋ねしましたところ、丁寧に教えていただき、窓口でもよく対応していただきました。
- ◎本庁で受付、案内をしてくださる方の対応は毎回良いので、これからも今の感じでお願いします。
- ◎案内と窓口にいる職員の方から通常業務以外の問い合わせにも親切に対応していただきました。
- ◎今回ご対応いただきありがとうございました。市役所は少々、堅苦しいイメージがありましたが、ご対応いただいた職員様から気さくに話し掛けていただき、私のネイルをお褒めいただきました。職員様もネイルをしていらっしゃる、とてもお美しいです。先日のニュースで、市役所の服装自由化、というものを目にしました。こういった取り組み、非常に良いと思います。
- ◎カウンターでのワンストップサービスがありがたかった。
- ◎新庁舎はじめてで、キョロキョロして、用件がすみしました。対応した女性職員さんの対応が、上から目線でなく年寄り対応して下さり、とてもよかったです。ありがとうございました。
- ▼いつもTシャツの職員。
- ▼問い合わせに対し、担当者は私が話すため息をついて迷惑そうに應對し、私の話を聞かずにはじめから否定的なことばかりを上から目線で言うので、大変不愉快でした。今まで仕事でいろんな役所に行きましたが、あのようなひどい接客態度は初めて経験しました。主任と名札にありましたが、役職にしている方の態度とは思えなかったです。
- ▼住民票発行の説明がくどい。初めての人には良いだろうが、初めてではないので時間が勿体ないと感じた。
- ▼用事がありそうなわけではなく、外をウロウロ行き来する職員がいる。
- ▼親切な人もいれば、横柄な態度の人もいる。
- ▼戸籍などもらう際、誰も席におらず奥から出てくるので、担当を決めて窓口にずっといてもらうほうが対応もよくなると思う。
- ▼敬語の使い方がおかしい。
- ▼奥の方で、上司らしき方から職員への声のかけ方がキツイと気になった。

6-3 窓口対応全体を通してのご意見 本庁（農業委員会、教育委員会含む）

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

職員の対応 2 / 2

▼いろんな係の方が入れ替わり説明にきてくれるのですが、人が変わると言ってることがまた変わってしまい、どちらが正しいのかわからなくなります。説明が途絶えるたびに奥の人に聞きに行くのならば、最初から奥の人が説明に来てくれたほうが、時間短縮になると思いますが、できないのでしょうか！

▼窓口対応自体に不満はないですが、派手なマニキュアは人によっては不快に感じるのではないのでしょうか。公務員に対しての偏見は少なくないので、必要最小限の装飾にすべきだと思います。柄物の服装も市役所では好ましくないと感じる人が多いのでは。人によってとらえ方は当然違いますが、華美でなく清潔感ある服装であれば誰も不快にさせないということは意識してほしいです。

▼例えば期日限定の申請書類等の提出時には、提出書類の精査が肝要なのは理解出来るとして、提出書類を廊下の待合室のテーブル等で確認するための事務所用手続き等を実施される感覚が、個人情報保護の遵守を推進している地方公共団体としては有るまじき行為では有りませんか？不備が無いようにと親切対応は理解しておりますが、せめて、その期間だけでも、簡易パーティションなどの設置をされて、申請ブース的な取り扱いをされてはいかがと感じました。これは今後も起きうることでありますので、教訓にされて気持ち良い窓口対応がモットーの佐渡市になりますよう提案します。また、このような職員感覚は、簡単には企業風土して口先だけに終始するくらいがあります。外部の団体から、講師など派遣してもらいチェック体制と、ディスカッションの場など設けていただく事が早道かと思います。

施設や設備

◎新しい庁舎で気持ちよく、職員の対応も申し分なく、新庁舎になって初めて訪れたが快適だった。

◎窓口の件は早めに終わったので、涼まなかやによらせてもらいました。場所があることは知っていましたが、買い物でもする前にとっと思て利用させていただきました。子供たちとか夏休みに使ってもらえると嬉しいです。

◎以前の建物より清潔感があって気持ち良いです。

▼番号がわかりにくい。本所の受付の場所がわかりにくい。受付不要！入口付近に立って案内とか？でよいのではないかな？番号札は入口、入ってすぐのほうがわかりやすい。無駄にきれいなだけで不要と思う。エレベーターも外国語を流すのはなぜ？…どうしても必要なら佐渡の言葉、もしくは佐渡おけさでよいのでは？

▼物が多くてごちゃごちゃしている印象。

6-4 窓口対応全体を通してのご意見 本庁（農業委員会、教育委員会含む）

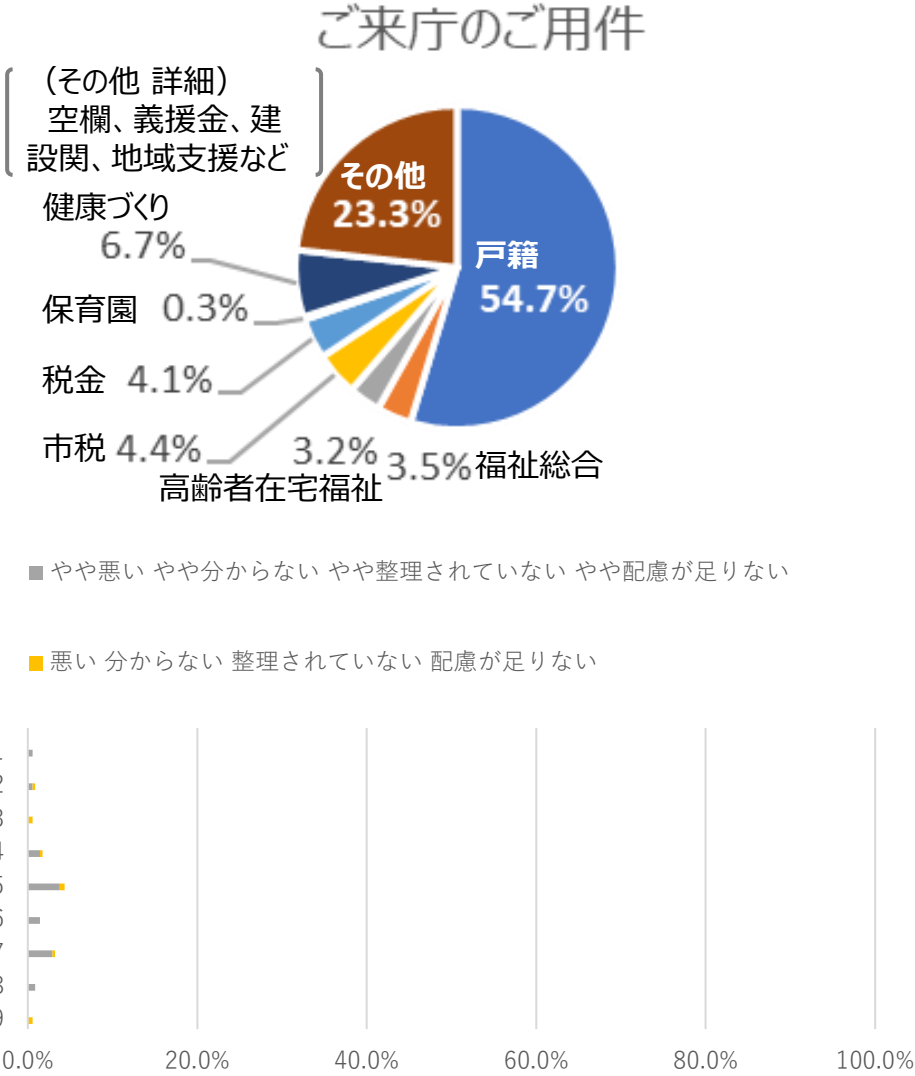
◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

その他

- ▼手数料300円のところ千円を出しましたら領収証では300円の預かりになっていました。細かいですが千円預かり700円お釣りでは？
- ▼税金の支払いでコンビニで払えるものもあるが、わざわざ窓口まで行かないも納付できないものがあるため、全てコンビニ対応にしてほしい。
- ▼年金事務所を本庁に置いてほしい。

7-1 ご来庁のご用件・各項目の満足度 支所、行政サービスセンター

支所、行政サービスセンター	良い	やや良い	やや悪い	悪い
	分かりやすい	やや分かりやすい	やや分からない	分からない
	整理されている	やや整理されている	やや整理されていない	整理されていない
	良く配慮されている	やや配慮されている	やや配慮が足りない	配慮が足りない
1 職員の身だしなみについて	88.7%	10.7%	0.6%	0.0%
2 職員のあいさつについて	82.9%	16.2%	0.6%	0.3%
3 職員の言葉づかいについて	87.8%	11.6%	0.0%	0.6%
4 職員の説明について	87.5%	10.7%	1.4%	0.3%
5 応対から用件が済むまでの時間について	80.6%	15.1%	3.8%	0.6%
6 待ち時間の配慮（椅子の設置）について	87.5%	11.0%	1.4%	0.0%
7 目的の場所へ行くまでについて	83.2%	13.6%	2.9%	0.3%
8 窓口カウンターについて	86.4%	12.8%	0.9%	0.0%
9 個人情報の配慮について	84.9%	14.5%	0.0%	0.6%



7-2 窓口対応全体を通してのご意見 支所、行政サービスセンター

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

職員の対応 1 / 2

- ◎とてもいい感じです。これからもよろしくお願いします。
- ◎丁寧に対応していただきました。対応がよいです。
- ◎安心して対応してもらい良かったです。
- ◎大変良いと思います。
- ◎窓口に向かうまでの間も職員全体で「おはようございます」のあいさつがあり、とても感じがよい。
- ◎説明がとても分かりやすかった。こんなことを聞いてもと思うことでも、こちらの不安を察して教えてくれてありがたかった。
- ◎親切にしてください助かりました。
- ◎不明な点を分かりやすく説明してくれたので、手続きの流れが理解できた。
- ◎とても感じが良く、いつも親切に接してくださいます。
- ◎朝は特に気持ち良い挨拶が必要だと思います。迷っているときなど様子を察して声掛けしてくださりととても助かりました。
- ◎大変スムーズに用件が済みました。皆さん親切で良かったです。
- ◎難しく考えていたが、対応はとてもやさしくわかるように説明してくれました。
- ◎今までと違って対応はよくなっている感じです。親切になっています。
- ◎以前より対応が良くなって、特に親切丁寧になったような気がします。
- ◎何度来ても早く用事が済むためありがたい。
- ◎感じが良い印象でした。解らないことを気軽に相談できる方で安心しました。
- ◎接客がよく優しい。
- ◎明るい雰囲気がいいと思います。仕事私用できても問題はありませんでした。これからもよろしくお願いします。
- ◎いつも気持ちよく対応してもらっています。
- ◎市民の立場に立って今後とも大いに頑張ってください。
- ◎全般的に良いです。

7-3 窓口対応全体を通してのご意見 支所、行政サービスセンター

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

職員の対応 2 / 2

◎概ね良好。

▼あいさつの声が少ないです。職員より積極的にあいさつがあった方が気分が良いと思います。

▼申請の手続き、二度足を運んだ。チェックを確実に行ってもらいたい。

▼市民生活係、お金を納めるのが遅れており、支払いに来たときに対応職員の声が大きくて少し周辺の人にも聞こえていて、あまり気持ちが良くなかった。

▼笑顔対応お願いします。

▼職員顔を上げる行動遅い。

▼高齢者に優しくしてください。

▼迅速で適切な対応をしているが、一部業務が属人的になっているように感じる。

▼言葉の使い方に常識がない、申請、提出書類について説明が不十分、言葉も態度も上目線。

▼職員の対応は大変良い感じですが、一部管理職員の対応は、市民・職員を蔑む言葉等が散見され、職員もかわいそうで有る。

▼対応には個人差があるので仕方が無いとは思いますが率先して窓口に出て来てくれる事は少ないように思います。皆、パソコンを見ているので、視線を合わせない感じです。いざ、対応になればきちんと対応してくれるので、問題は無いのですが「すみません！」と声をかける前に気付いてくれるとありがたいです。

施設や設備

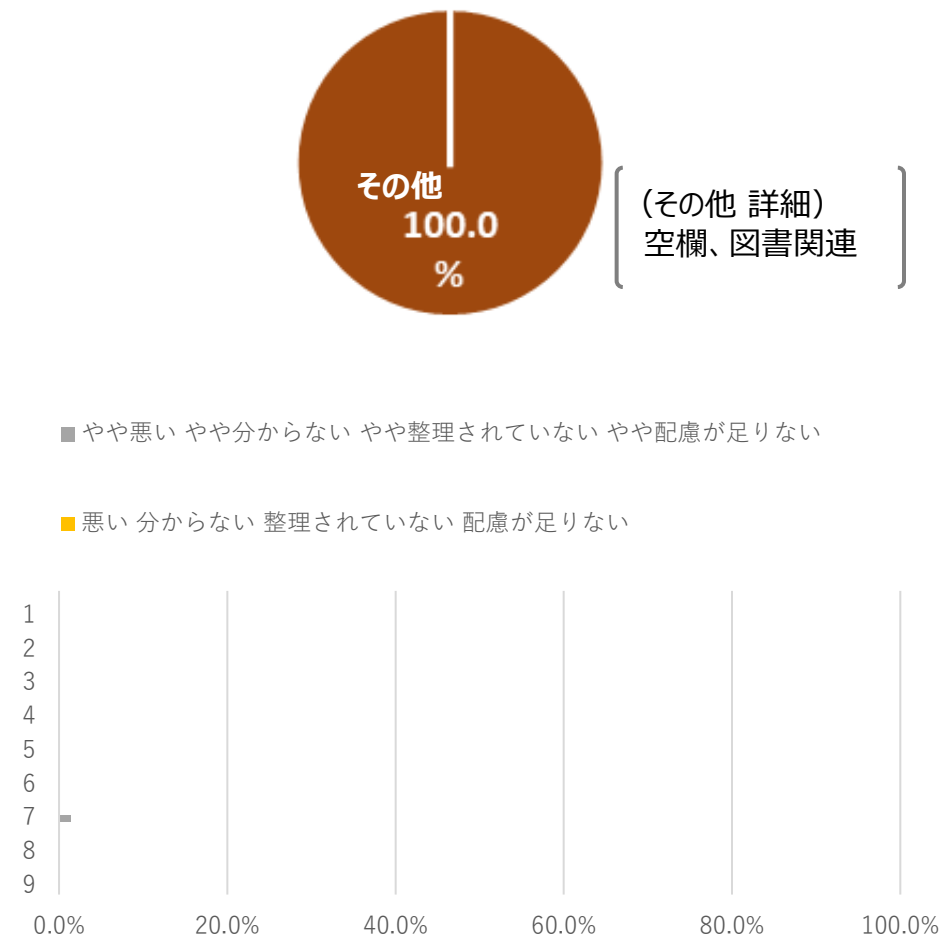
◎カウンターの看板に角度があり、入り口から入場してくる市民がわかりやすいように配慮している。

▼証明書を渡していただくときに古封筒などが常備されていると用紙がシワにならずに持ち帰れるので、検討してもらえるとありがたいです。

8-1 ご来庁のご用件・各項目の満足度 図書館（室）

図書館（室）	良い	やや良い	やや悪い	悪い
	分かりやすい	やや分かりやすい	やや分からない	分からない
	整理されている	やや整理されている	やや整理されていない	整理されていない
	良く配慮されている	やや配慮されている	やや配慮が足りない	配慮が足りない
1 職員の身だしなみについて	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%
2 職員のあいさつについて	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%
3 職員の言葉づかいについて	97.2%	2.8%	0.0%	0.0%
4 職員の説明について	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%
5 応対から用件が済むまでの時間について	93.1%	6.9%	0.0%	0.0%
6 待ち時間の配慮（椅子の設置）について	93.1%	6.9%	0.0%	0.0%
7 目的の場所へ行くまでについて	87.5%	11.1%	1.4%	0.0%
8 窓口カウンターについて	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%
9 個人情報の配慮について	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%

ご来庁のご用件



8－2 窓口対応全体を通してのご意見 図書館（室）

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

職員の対応

- ◎子どものお喋りにも、いつも親切にご対応いただきありがとうございます。
- ◎本を借りた時、「ありがとうございます」と言って職員の対応が良いです。
- ◎あいさつを返してくれてありがたいです(サービスセンター等小規模の所で特にそう思います)。
- ◎良くしていただけています。
- ◎土曜日は休みと思っていたが、ちゃんと対応してくれて良かった(小木図書館)。
- ◎図書館いつも気持ちよく対応していただき助かっています。
- ◎ボケ防止の為読書はとても良い。後期高齢者になっても知らないことは多く、窓口で色々質問しても丁寧に教えてもらえるのでたいへん助かります。
- ◎読みたい本の紹介とかアドバイスを頂いてありがたいです。
- ◎親切ていねいに案内して頂きました。ありがとうございます。
- ◎本を探してもらうときなど、いつもできるだけのことをしていただき助かっています。県立図書館の本も、すみやかにとりよせてくれて、とてもありがたいです。
- ◎いつも図書でお世話になっていまして、ありがたい存在です。みなさん丁寧な対応をして下さってありがたく利用させていただいております。

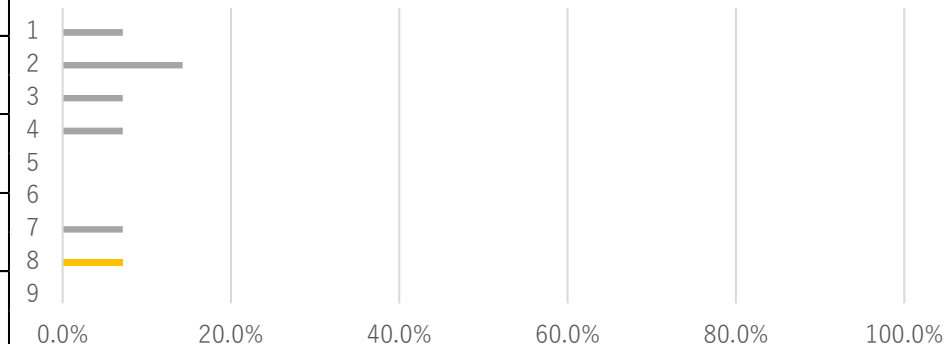
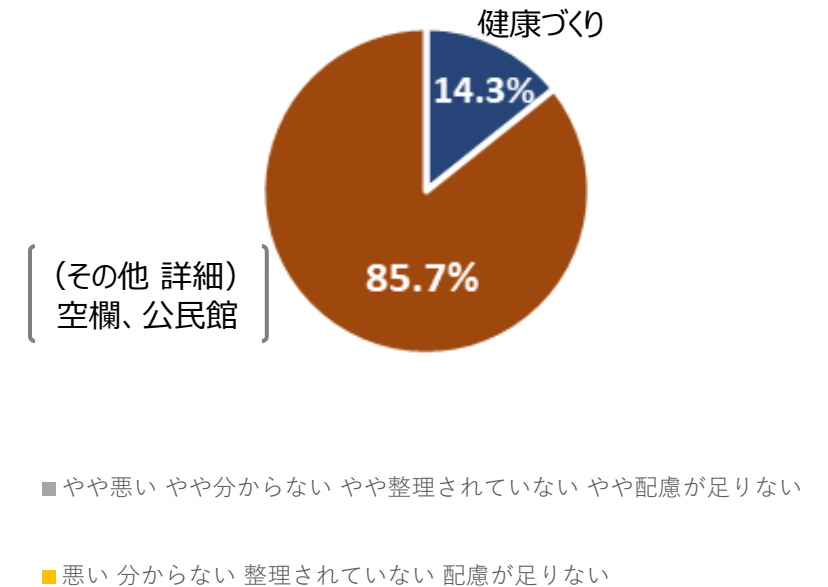
施設や設備

- ◎新しい本が入るのを楽しみにしています。もっと、どんどん入れて下さるよう期待しています。
- ▼地域の図書館は残して下さい。
- ▼毎日やっているとありがたい。夏場だけでも、涼む場として。

8-1 ご来庁のご用件・各項目の満足度 地区教育事務所等

地区教育事務所等	良い	やや良い	やや悪い	悪い
	分かりやすい	やや分かりやすい	やや分からない	分からない
	整理されている	やや整理されている	やや整理されていない	整理されていない
	良く配慮されている	やや配慮されている	やや配慮が足りない	配慮が足りない
1 職員の身だしなみについて	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%
2 職員のあいさつについて	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
3 職員の言葉づかいについて	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%
4 職員の説明について	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%
5 応対から用件が済むまでの時間について	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%
6 待ち時間の配慮（椅子の設置）について	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%
7 目的の場所へ行くまでについて	92.9%	0.0%	7.1%	0.0%
8 窓口カウンターについて	92.9%	0.0%	0.0%	7.1%
9 個人情報の配慮について	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%

ご来庁のご用件



8 - 2 窓口対応全体を通してのご意見 地区教育事務所等

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

職員の対応

- ◎親切丁寧な窓口対応です。
- ◎大変感じが良いです
- ◎とても素晴らしい対応していただきました。ありがとうございます。
- ▼お客様が入って来ても挨拶がない。職員同士の私語が気になる。全体に、活気がない。
- ▼いつも感じることはあいさつですが、事務室へ入るときに自分はある程度大きい声であいさつして入りますが、ほとんどの方は、それに対しての声出しがない。階段などで会ったときは、ちゃんと返事を返してくれる職員は多いと感じてます。