

佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果

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意識改善を図ること

(2) 調査時期

令和7年2月12日～3月12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（総合窓口）

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

171件の総回答数

【紙回答用 アンケート用紙】

窓口対応向上アンケート用紙

【必須】主にどのような交通手段でご来庁されましたか（1つ選択してください）

☐ 自家用車（自ら運転、どなたかに乗せてきてもらった場合も含みます。）	☐ 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か（複数選択することができます）

☐ 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（複数選択することができます）

☐ 戸籍、住民票、マイナンバーカード、印鑑証明など	☐ 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
☐ 国民健康保険、後期高齢者医療、年金の手続きなど	☐ 高齢者在宅福祉、介護保険、介護予防、認知症対策など	☐ 福祉（総合相談、障害者手帳、生活困窮相談など）
☐ 保育園・幼稚園の手続き、児童手当、子ども医療費助成など	☐ 健康づくり、健康診断、がん検診、母子手帳、医療従事者確保、予防接種など	☐ その他（ ）内に概要をご記載ください。

【必須】あなたは、各項目の印象をどのように感じましたか（各項目で1つずつ選んで下さい）

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	☐ 良い	☐ やや良い	☐ やや悪い	☐ 悪い
対応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	☐ 良い	☐ やや良い	☐ やや悪い	☐ 悪い
窓口カウンターについて	☐ 良い	☐ やや良い	☐ やや悪い	☐ 悪い
個人情報の配慮について	☐ 良い	☐ やや良い	☐ やや悪い	☐ 悪い

【任意】窓口対応全体を通して感じたことなどありましたらご記入ください

--

【任意】対応が良かった担当課等名、職員名をご記入ください

--

【任意】対応が悪かった担当課等名、職員名をご記入ください

--

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果

2 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	(前回値)
合計 36点満点	平均点	33.96	34.37
	標準偏差	3.83	3.14
職員関係 20点満点	平均点	18.82	19.14
	標準偏差	2.25	1.85
環境関係 16点満点	平均点	15.14	15.23
	標準偏差	1.72	1.53

3 課題・問題点

【全体的に】

- 職員の窓口対応に関して、差がありバラツキが生じている

【特に】

- あいさつや言葉づかいに職員間で差がある
- 表情が暗い
- 来客時の初動の遅さ

4 改善ポイント案

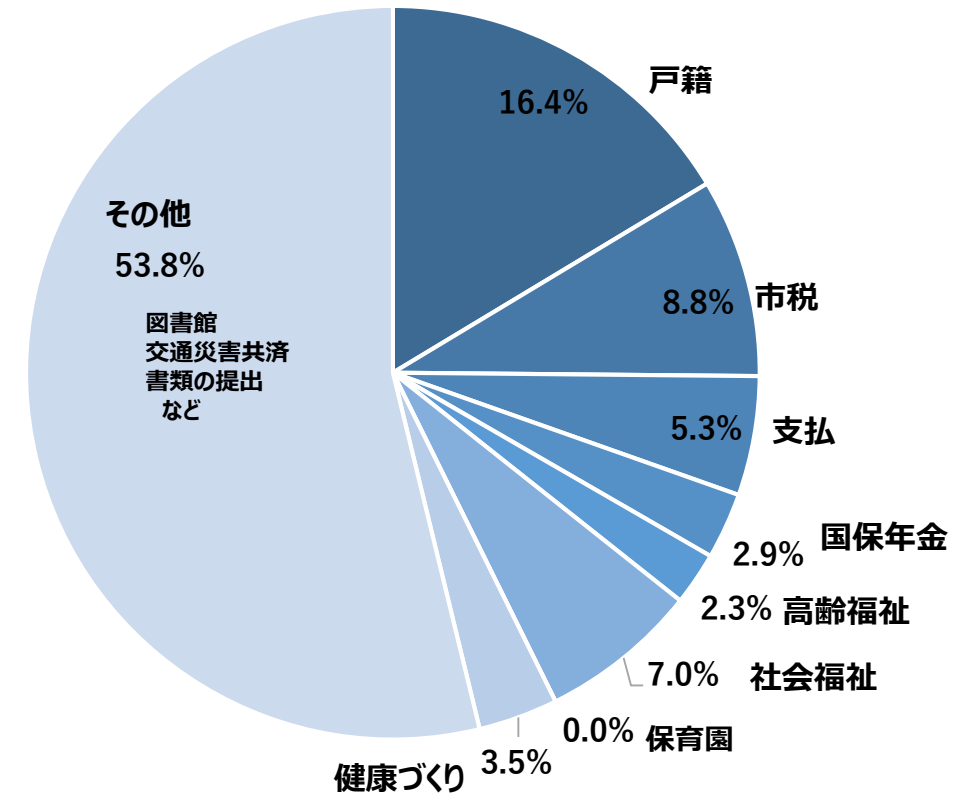
- 対応について
 - 身だしなみ（清潔、調和、機能）を意識する
 - 第一印象を意識して対応
 - 対応研修の受講や自らの対応の状況を振り返る
- 表情について
 - 笑顔で迎え入れる
 - マスクを着用の場合は、大きな笑顔を意識する
- カウンターについて
 - 業務中、意識をカウンターに向けておく
 - 係内でコミュニケーションを取る

佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果

5 各項目の満足度・ご用件【全体】

全 体	良い	やや良い	やや悪い	悪い
1 職員の身だしなみについて	81.3%	16.4%	1.2%	1.2%
2 職員のあいさつについて	78.9%	17.5%	2.3%	1.2%
3 職員の言葉づかいについて	82.5%	15.2%	1.8%	0.6%
4 職員の説明について	80.7%	16.4%	2.3%	0.6%
5 応対から用件が済むまでの時間について	78.4%	18.1%	2.3%	1.2%
6 待ち時間の配慮（椅子の設置）について	84.2%	14.6%	0.6%	0.6%
7 目的の場所へ行くまでについて	78.9%	17.0%	3.5%	0.6%
8 窓口カウンターについて	81.9%	14.6%	2.3%	1.2%
9 個人情報の配慮について	82.5%	15.8%	1.2%	0.6%
第2回アンケート 各評価平均値	81.0%	16.2%	1.9%	0.8%
第1回アンケート 各評価平均値との比較	-4.0%	3.7%	0.0%	0.3%

ご来庁のご用件



佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果

6-1 窓口対応全体を通してのご意見 全体

凡例 ◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

職員のみだしなみについて

- ▼対応した職員がマスクをしていたが、ガムをかんでいるのか口がもごもごしていた。
- ▼支所に税金の相談に行ったが、何しに来たようなことを言われ派手なネイルが不快でした。
- ▼対応した職員がヒゲが伸びて、寝ぐせがついたままで、不快だった。

職員のあいさつについて

- ◎支所1階の職員の挨拶、雰囲気はよい。
- ▼支所2階の職員は挨拶も会釈もない人が多数。玄関脇で数人で煙草を吸ってる姿も見かけたこともあります。休み時間なのかもしれませんが、玄関脇が喫煙所になっているのでしょうか？別の場所で喫煙してほしい。
- ▼悪い雰囲気は全くなかったですが、笑顔の対応があると、更にいい感じがすると思いました。マスクで目しか見えない分そう思いました。
- ▼戸籍の届けやアンケートの提出など何回も伺う際、入り口から窓口に行くまで誰一人挨拶がありません。

職員の言葉づかいについて

- ▼名札もなく、名のらないため名前は分かりません。年配者からすると、若いゆえ口の利き方に違和感が感じられました。
- ▼職員の言葉使いは、個人差が有りました。男性職員でも丁重な人が居ますが、上から目線で気分が悪いまま帰宅しました。
- ▼分からないから相談に行っているのですが、職員はそれなりの知識あるのはわかります。大変なのはわかります。でもやはり言葉は大事だと思います。派手なネイルをしても、言葉掛けが優しくればそんなネイルも気にならないと思います。接遇の研修望みます。

職員の説明について

- ◎確定申告で提出する書類の書き方を御担当様に丁寧に教えていただき大変ありがたかったです。
- ◎要領を得ない質問等へも親切にいつも対応して下さいます。
- ▼職員さんの対応に個人差がある。
- ▼時に私情をはさまるで、プロなんだから。

佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果

6-2 窓口対応全体を通してのご意見 全体

凡例 ◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

応対から用件が済むまでの時間について

- ◎（支所利用）佐渡に引っ越して4年目になります。いつも、真ん中辺りにいる方が笑顔で困っている私に声をかけてくださいます。とても親切で有り難く思っています。待ち時間も少なく、すぐに用事が済んで助かります。
- ◎（手続きが）早かった。

待ち時間の配慮について

- ◎職員に知人がいることで話やすい（地元の人）職員が穏やかな対応で話してくれる混雑する時間帯をさけて利用しているが多少待ち時間があるときにいろんな資料があって良かった。

窓口カウンターでの対応について

- ◎職員は訪問者（私）を見るなり、さっとデスクから立ち上がり、カウンターへ急ぎ足で対応に来てくれた。笑顔で要件を聞き、素早い動作で手続きを完了させてくれた。
- ▼住民票等をとりに行く際、奥のデスクで仕事をしており、誰がいくか決まっているのかわからないが、対応が遅いのと、声をかけずらさがあるので、窓口で業務をしつつ、窓口対応してもらえると声をかけやすいと思う。
- ▼窓口に行っても、すぐにカウンターまで来てくれる人が少なく感じます。
- ▼全体的には良いが、なんの譲り合いも、誰が出るのか、みたいな雰囲気の時がある。
- ▼用事のあるカウンターに立っても、カウンター近くの人が居ないと奥の人は対応に出て来ない。

佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果

6-3 窓口対応全体を通してのご意見 全体

凡例 ◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

窓口対応その他 1/2

- ◎とても素晴らしい対応でした。
- ◎親しみやすい
- ◎いつも親切に対応していただきありがとうございます。
- ◎（本の）返却が遅れても気持ちよく対応してくれて有難いです。
- ◎図書館の対応がとても親切でした。
- ◎いつもていねいに対応していただきありがとうございます。
- ◎いつも丁寧で気持ちの良い対応をして頂き通うのが楽しみです。
- ◎支所をいつも利用するのですが、対応が親切丁寧なので、今のままで良いと思います。
- ◎混んでいても丁寧に気持ちの良い対応をしてくださるので、うれしいです。
- ◎図書館の窓口対応は大変良い。
- ◎親切、丁寧に対応して頂けてとてもありがとうございます。
- ◎本が好きで度々利用しています。皆さん話し易くて優しい方々です。これからもよろしくお願いします。
- ◎良くしていただいています。
- ◎いろんな本をさがしてくれたり、すすめてくれたり、優しく接してくれてとても有難い。
- ◎いつもとてもよくしてもらってます。
- ◎全体に良い
- ◎皆さんとても素晴らしいと感じました。
- ◎皆様親切でていねいです。
- ◎迅速に対応してくれる。今回以外毎回爽やかな対応で気持ちがよい
- ◎（支所利用）窓口対応が大変よかったです。ありがとうございました。
- ◎新本庁になってからは対応がガラリと変わり以前の本庁とは大違いで違う世界観がします。

佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果

6-4 窓口対応全体を通してのご意見 全体

凡例 ◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満

窓口対応その他 2/2

- ◎大変良かったです
- ◎受付にいた方がすぐ案内をしてくれ、手続きで窓口を行き来するフォローや、手続き中に泣いてしまった息子を抱いていてくれて本当に助かりました。本当にありがとうございました。
- ◎いつも丁寧に対応していただき、感謝しております。
- ◎窓口対応が良くなっていると感じます。
- ▼全体的に暗い雰囲気を感じる。
- ▼職員はざっと見渡した限り仕事をしていると思うが役職者の席がいつ行っても空席なのは気になる点だ。多忙を極め席を温める暇もないなら良いがネ。
- ▼建物は新しく明るいのに対し、職員の表情や雰囲気が暗めで笑顔がないイメージです。

施設・設備に関すること

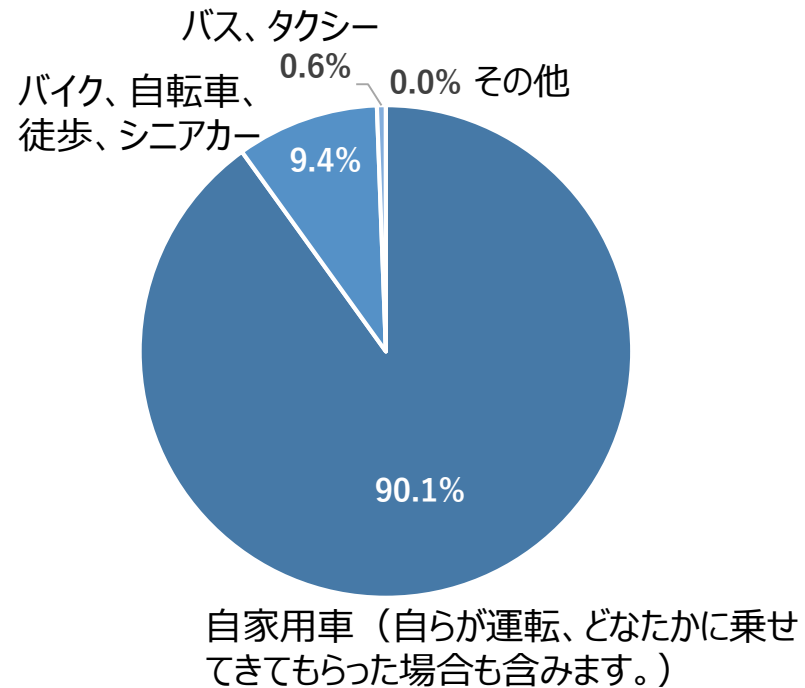
- ◎受付があるので、分かりやすい。
- ◎環境が新しくなっているのか、表示も分かりやすくなって良いと思います。
- ◎新庁舎にも少し慣れました。
- ▼図書館の2階が少し不便
- ▼(行政サービスセンター)節電であまり電気をつけていないのでしょうか。
- ▼入ってすぐの受付の機械でいつももたついてしまう。

その他

- ◎佐渡の子育て支援や自然の素晴らしさに感銘を受けて、移住してきました。子ども達にも佐渡の良さ(人、環境等)を沢山知ってほしいと思っています。
- ◎今後も色々お世話になることになると思うので、また気持ちよく伺えたら嬉しいです。
- ▼夜中までずっと電気が付いている。ほとんど毎日。防犯の為に消灯しないのか?残業だとしたら労働衛生管理が不行き届き。可哀想な役所職員。

佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果【参考】

7-1 来庁手段



7-2 来庁場所

