

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12月17日～令和8年1月16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

216件の総回答数

【紙回答用 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でしょうか（1つ選択してください）

<input type="checkbox"/> 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。）	<input type="checkbox"/> バイク、自転車、徒歩、シニアカー	<input type="checkbox"/> バス、タクシー
<input type="checkbox"/> 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（複数選択することができます）

<input type="checkbox"/> 本庁（農業委員会、教育委員会含む）	<input type="checkbox"/> 支所、行政サービスセンター	<input type="checkbox"/> 図書館（室）、地区教育事務所、アミューズメント佐渡
<input type="checkbox"/> 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）

<input type="checkbox"/> 戸籍、住民票、マイナンバーカード、印鑑証明など	<input type="checkbox"/> 市税、バイク・軽ナンバープレート、地籍図など	<input type="checkbox"/> 税金等のお支払いなど
<input type="checkbox"/> 国民健康保険、後期高齢者医療、年金の手続きなど	<input type="checkbox"/> 高齢者在宅福祉、介護保険、介護予防、認知症対策など	<input type="checkbox"/> 福祉（総合相談、障害者手帳、生活困窮相談など）
<input type="checkbox"/> 保育園・幼稚園の手続き、児童手当、子ども医療費助成など	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
職員のあいさつについて	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
職員の言葉づかいについて	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
職員の説明について	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
応対から用件が済むまでの時間について	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
待ち時間の配慮（椅子の設置）について	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
目的の場所へ行くまでについて	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
窓口カウンターについて	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
個人情報の配慮について	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 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

SDGs未来都市

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	33.30	33.96
	標準偏差	4.47	3.83
職員関係 20点満点	平均点	18.18	18.82
	標準偏差	2.94	2.25
環境関係 16点満点	平均点	15.12	15.14
	標準偏差	1.75	1.72

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】

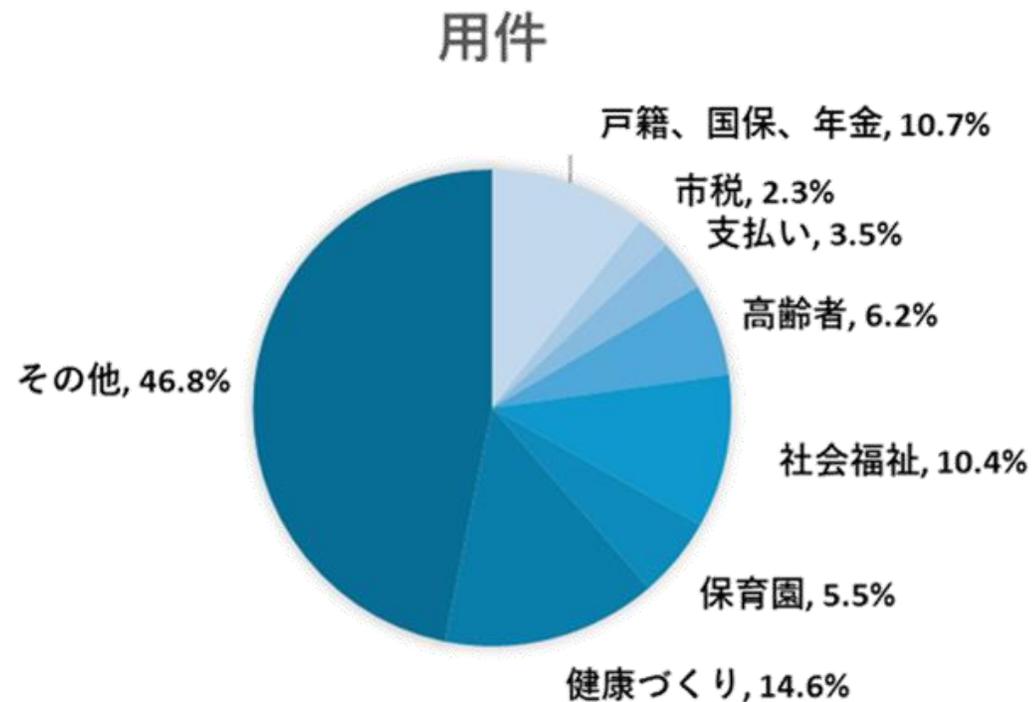
- あいさつや言葉づかいに職員間で差がある
- 表情が暗い
- 来客時の初動の遅さ

4 改善ポイント案

- 応対について
 1. 身だしなみ（清潔、調和、機能）を意識する
 2. 第一印象を意識して応対
 3. 応対研修の受講や自らの応対の状況を振り返る
- 表情について
 1. 笑顔で迎え入れる
 2. 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
 1. 業務中、意識をカウンターに向けておく
 2. 係内でコミュニケーションを取る

5 各項目の満足度・ご用件【全体】

項目	良い	やや良い	やや悪い	悪い
職員の身だしなみ	77.0%	19.9%	1.5%	1.5%
職員のあいさつ	73.0%	21.9%	4.6%	0.5%
職員の言葉づかい	74.0%	20.9%	3.6%	1.5%
職員の説明	69.4%	21.4%	3.1%	6.1%
応対から用件が済むまでの時間	67.9%	24.0%	5.1%	3.1%
待ち時間の配慮（椅子の設置）	82.1%	15.3%	1.0%	1.5%
目的の場所へ行くまで	80.1%	17.9%	1.0%	1.0%
窓口カウンター	84.2%	15.3%	0.0%	0.5%
個人情報の配慮	80.1%	14.8%	4.1%	1.0%





佐渡市役所窓口対応向上アンケート結果

6-1 窓口対応全体の自由記述（概要）

職員の窓口対応について

笑顔での明るい対応が良いとの声がある。
気配りのある好印象の対応をこれからも継続して欲しいとの声がある。
親切で温かい対応に感謝しているとの声がある。

職員のみだしなみについて

名札が見えるよう配慮されていないとの指摘がある。
服装面に関する言及もあり、身だしなみの統一感を求める声がある。

職員のあいさつについて

職員のあいさつが昨年より良くなったとの声がある。
挨拶がない・声をかけてくれない場面に対する批判がある一方で、子どもへ声をかける等、温かい対応を評価する意見もある。
全体として、挨拶と笑顔の一貫性が課題/評価軸として挙がる。

職員の言葉づかいについて

気配りがあり良い印象なので、継続していただきたいとの声がある。
威圧的・冷たい・強めな言い方とを感じる場面があり、不快感を訴える声がある。
丁寧で穏やかな言い方・丁寧さを評価する声もある。

6-2 窓口対応全体の自由記述（概要）

職員の説明について

親切に説明対応をしてくれるので感謝しているとの声がある。
説明が不十分・回答が分かりづらい、知識不足と感じる場面がある。
知識を持つ担当者が少ない/マニュアル依存で時間がかかるとの指摘もある。
説明の統一性・正確性の向上を求める声がある。

応対から用件が済むまでの時間について

応対が早くてよいとの声がある。
スムーズで納得のいく対応との評価がある反面、待ち時間が長い・対応が遅いと感じる声もある。

待ち時間の配慮について

待ち時間の長さに対する不満・不安（待機中の不便さ、長時間の電話問合せ）を指摘する声がある。

窓口カウンターでの対応について

窓口についての案内・説明が分かりにくい・不明点が残るとの指摘がある。
カウンター周りの運用・案内の統一性、名札表示などの配慮を求める声がある。

施設・設備について

椅子もきちんと並び、整理整頓されているとの声がある。
受付のタッチパネルはスムーズにできるようになれば便利との声がある。
寒さ・照明の点は不満点として挙がる。
建物内の雰囲気・清潔さ（トイレ清掃、椅子の整頓、清潔感）について改善を求める意見がある。
庁舎の混雑状況や空き具合、待合スペースの快適さも評価の対象。