令和６年度実施

窓口対応アンケート
調査結果

高　岡　市

目　　次

Ⅰ　窓口対応アンケート調査結果 …… １項

Ⅱ　窓口対応アンケート調査結果比較（本庁） …… ３頁

Ⅲ　窓口対応アンケート調査結果比較（４支所） …… ８頁

Ⅳ　窓口対応アンケート自由意見 …… １２頁

・資料　令和６年度「窓口対応アンケート」用紙 …… １３頁

Ⅰ　窓口対応アンケート調査結果

【実施期間】

令和６年 10 月１日(火)から令和６年 10 月 31 日(木)まで

【調査方法】

・市役所本庁舎、伏木支所、戸出支所、中田支所、福岡支所にアンケート用紙・回収箱を設置

・インターネットから回答（※令和３年度から）

【回 答 者 数】

令和４年度　165 人（男 67、 女 70、 その他 0、不明 28）

令和５年度　150 人（男 67、 女 70、 その他 1、不明 12）

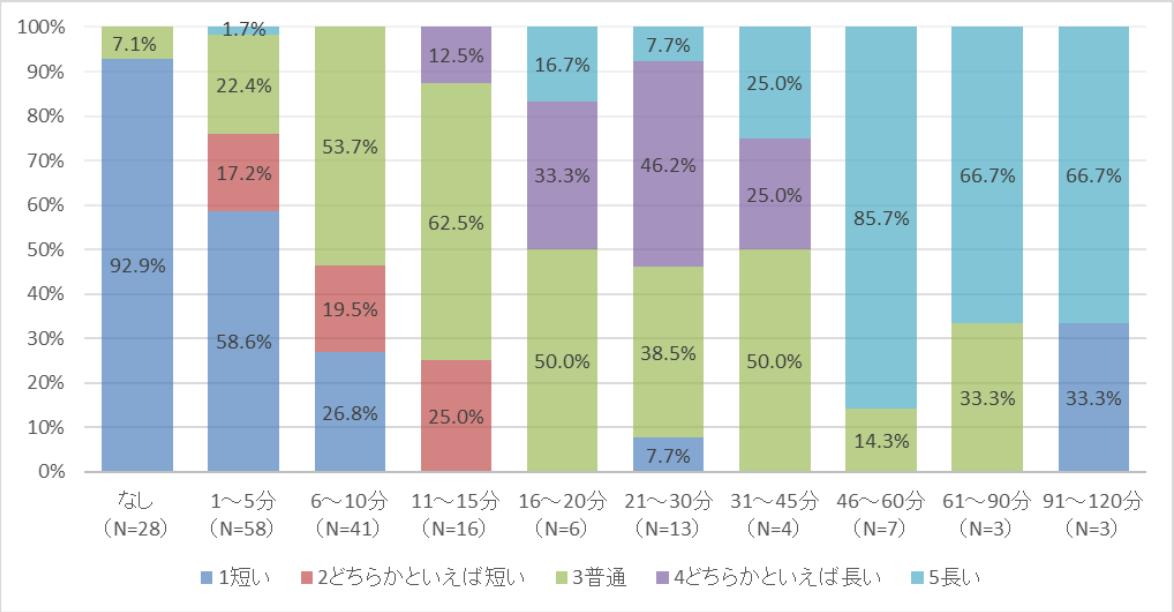
令和６年度　256 人（男 95、 女 141、その他 0、不明 20）

【結果概要】

Ⓝ●受付した後の待ち時間について（N=179）（※非該当、無回答は除く）

全体の約７割の人は、待ち時間が 10 分以内であったと回答。待ち時間は、約半数の人が「短い」または「どちらかといえば短い」と回答した一方で、約２割は「どちらかといえば長い」または「長い」と感じている。

待ち時間に対する感覚を人数分布でみると、6～10 分を「普通」と感じる人が最も多く、21 分以上になると「長い」と感じる人が増える。特に、46 分以上は待ち時間が「長い」と感じる人が顕著に増える傾向にある。



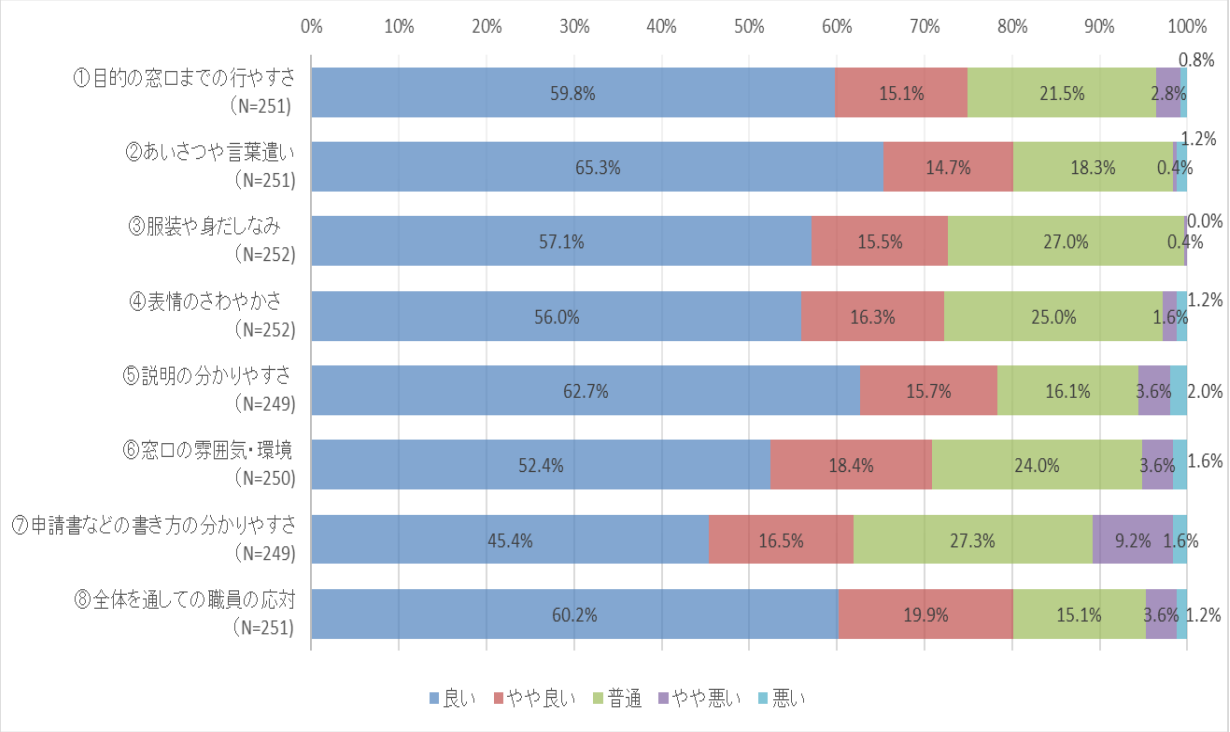
（人）

	なし	1～5分	6～10分	11～15分	16～20分	21～30分	31～45分	46～60分	61～90分	91～120分
5 長い	0 人	1 人	0 人	0 人	1 人	1 人	1 人	6 人	2 人	2 人
4どちらかといえば長い	0 人	0 人	0 人	2 人	2 人	6 人	1 人	0 人	0 人	0 人
3 普通	2 人	13 人	22 人	10 人	3 人	5 人	2 人	1 人	1 人	0 人
2どちらかといえば短い	0 人	10 人	8 人	4 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人
1 短い	26 人	34 人	11 人	0 人	0 人	1 人	0 人	0 人	0 人	1 人
合計	28 人	58 人	41 人	16 人	6 人	13 人	4 人	7 人	3 人	3 人

●対応した職員や窓口について（※非該当、無回答は除く）

「②あいさつや言葉遣い」及び「⑤説明の分かりやすさ」で「良い」または「やや良い」という意見が多かった。

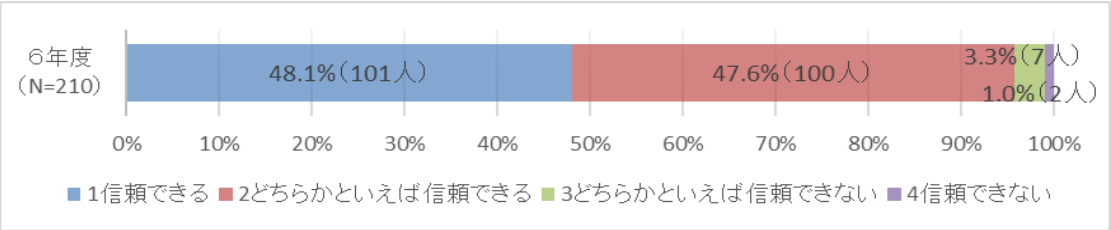
一方で、「⑦申請書などの書き方の分かりやすさ」では回答の約 10%が「やや悪い」または「悪い」であり、他項目と比較し多かった。



	5 良い		4 やや良い		3 普通		2 やや悪い		1 悪い		回答数
①目的の窓口までの行やすさ	150 人	59. 8%	38 人	15. 1%	54 人	21. 5%	7 人	2. 8%	2 人	0. 8%	251 人
②あいさつや言葉遣い	164 人	65. 3%	37 人	14. 7%	46 人	18. 3%	1 人	0. 4%	3 人	1. 2%	251 人
③服装や身だしなみ	144 人	57. 1%	39 人	15. 5%	68 人	27. 0%	1 人	0. 4%	0 人	0. 0%	252 人
④表情のさわやかさ	141 人	56. 0%	41 人	16. 3%	63 人	25. 0%	4 人	1. 6%	3 人	1. 2%	252 人
⑤説明の分かりやすさ	156 人	62. 7%	39 人	15. 7%	40 人	16. 1%	9 人	3. 6%	5 人	2. 0%	249 人
⑥窓口の雰囲気・環境	131 人	52. 4%	46 人	18. 4%	60 人	24. 0%	9 人	3. 6%	4 人	1. 6%	250 人
⑦申請書などの書き方の分かりやすさ	113 人	45. 4%	41 人	16. 5%	68 人	27. 3%	23 人	9. 2%	4 人	1. 6%	249 人
⑧全体を通しての職員の応対	151 人	60. 2%	50 人	19. 9%	38 人	15. 1%	9 人	3. 6%	3 人	1. 2%	251 人

●市役所や市職員に対する信頼度について（※非該当、無回答は除く）

約 96%の方が「信頼できる」または「どちらかといえば信頼できる」であった。



Ⅱ　窓口対応アンケート調査結果比較（本庁）

【回 答 者 数】

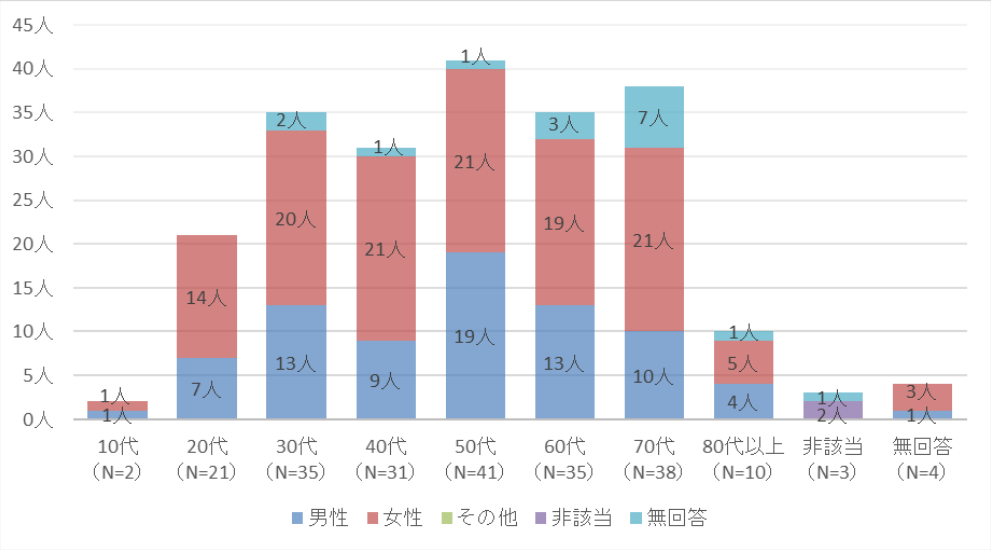
令和４年度　130 人（男 51、女 52、 その他 0、不明 27）

令和５年度　120 人（男 52、女 56、 その他 1、不明 11）

令和６年度　220 人（男 77、女 125、その他 0、不明 18）

問１　回答者の性別及び年代（N=220）

今年度から新たに「窓口アンケート啓発カード」を配布し、20～40 代の回答が増えた。これにより、全ての年代からほぼ万遍なく、アンケートを回答いただくことができた。



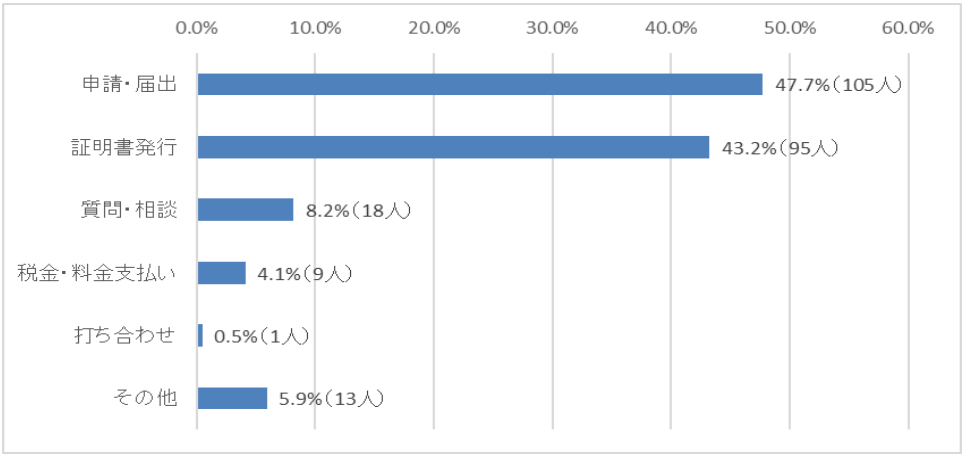
問２　どちらの窓口をご利用になられましたか（複数回答可）（N=220）

市民課の利用者数が多く、次いで保険年金課、市民税課の利用が多かった。

		利用者数	利用割合
１階	保険年金課	22人	10.0%
	市民課	175人	79.5%
	社会福祉課	9人	4.1%
２階	市民税課	17人	7.7%
	納税課	9人	4.1%
	資産税課	5人	2.3%
	長寿福祉課	11人	5.0%
	子ども・子育て課	4人	1.8%
	こども家庭センター	1人	0.5%

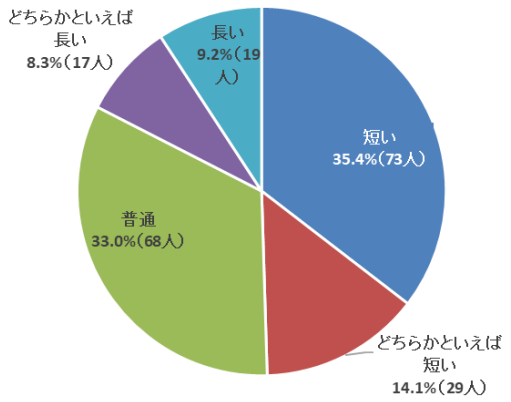
	利用者数	利用割合
３階	3人	1.4%
４階	1人	0.5%
５階	0人	0.0%
６階	2人	0.9%
７階	2人	0.9%
８階	0人	0.0%
その他	1人	0.5%

問３　どのようなご用件でいらっしゃいましたか（複数選択可）（N=220）



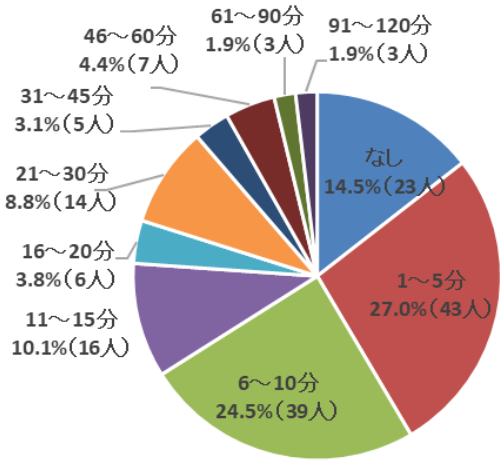
Ⓝ問４(1)待ち時間はどうでしたか（N=206）

約半数の人が待ち時間は「短い」または「どちらかといえば短い」と回答した一方で、約２割の人が待ち時間は「どちらかといえば長い」または「長い」と回答した。



Ⓝ問４(2)どのくらいお待ちになりましたか（N=159）

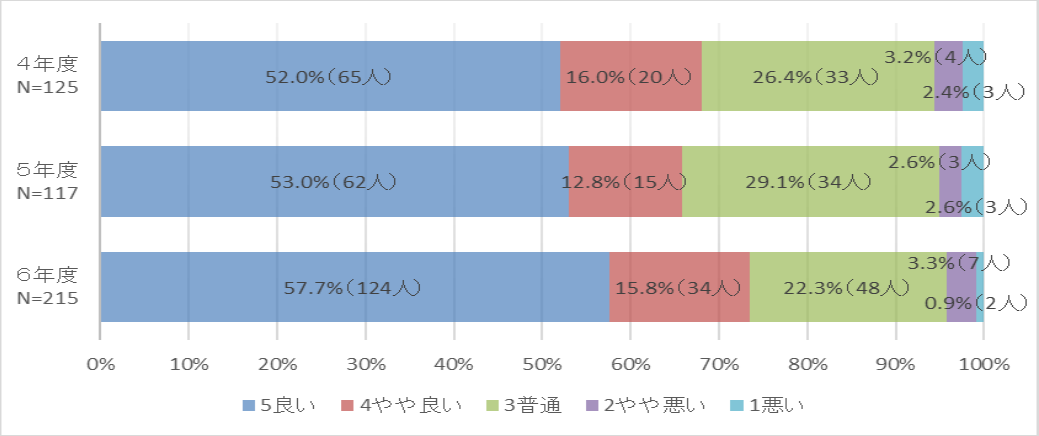
66%の人が待ち時間が 10 分以内であったと回答した。



問５　対応した職員や窓口について

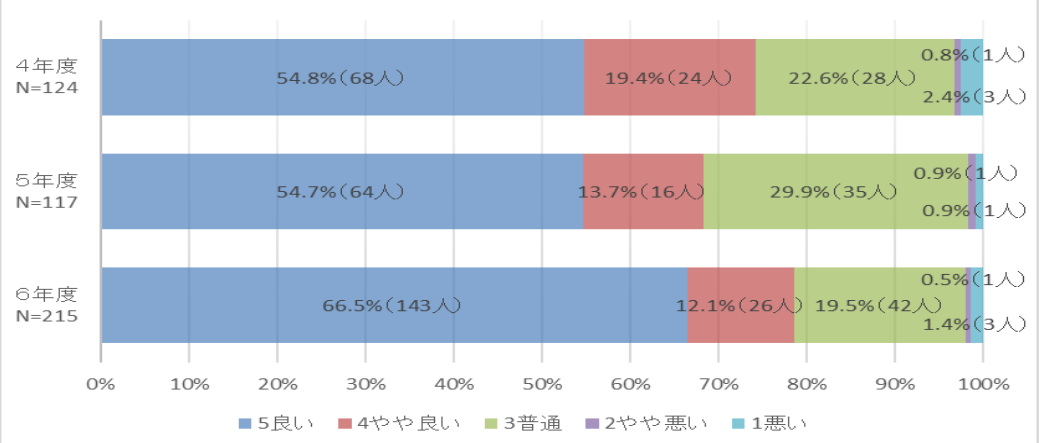
①　目的の窓口までの行きやすさ

「良い」または「やや良い」と回答した人が直近３年間で最も多くなっている。令和５年度の秋以降に１、２階の看板表記を変えたことも影響していると考えられる。



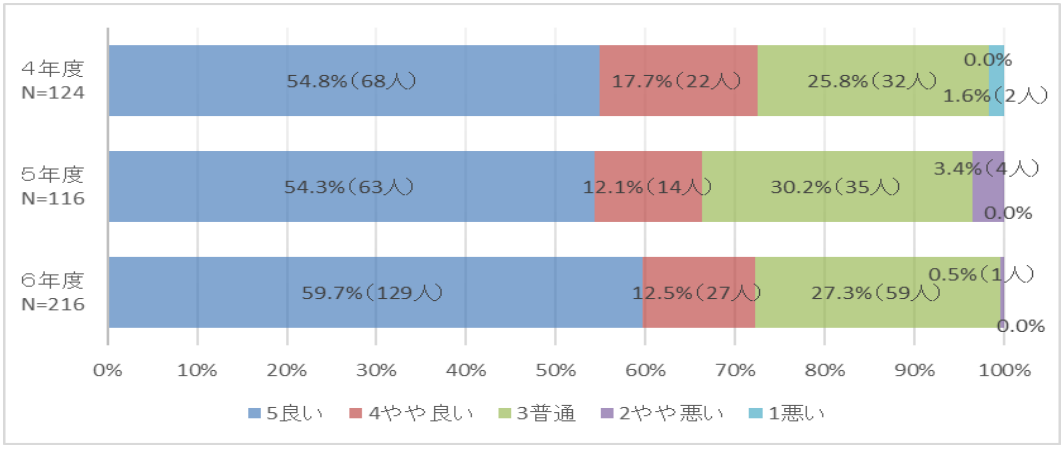
②　職員のあいさつや言葉遣い

「良い」または「やや良い」と回答した人が直近３年間で最も高くなった。９月に実施した接遇研修や日頃から丁寧な接遇に努めていることが成果として現れたと考えられる。



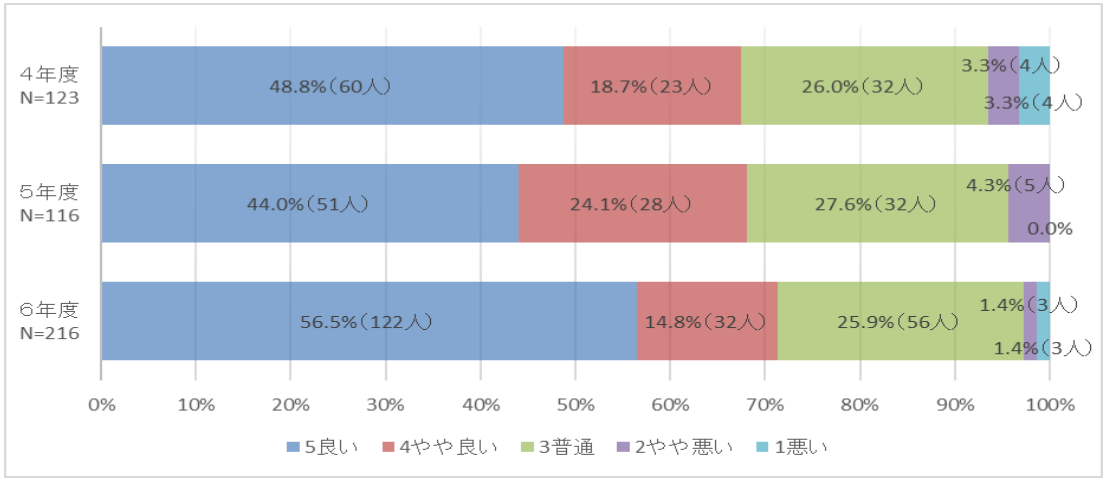
③ 職員の服装や身だしなみ

概ね例年どおりの結果となった。



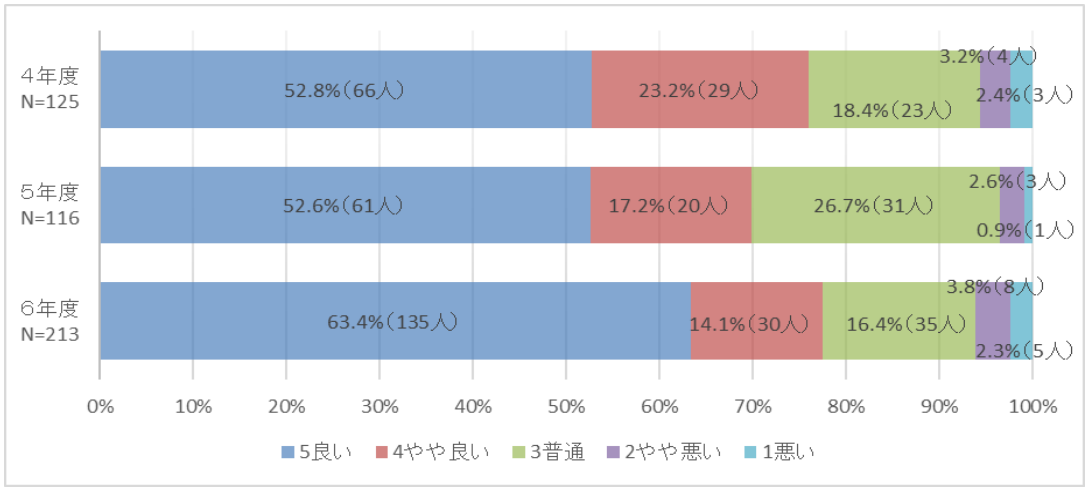
④ 表情のさわやかさ

概ね例年どおりの結果となった。



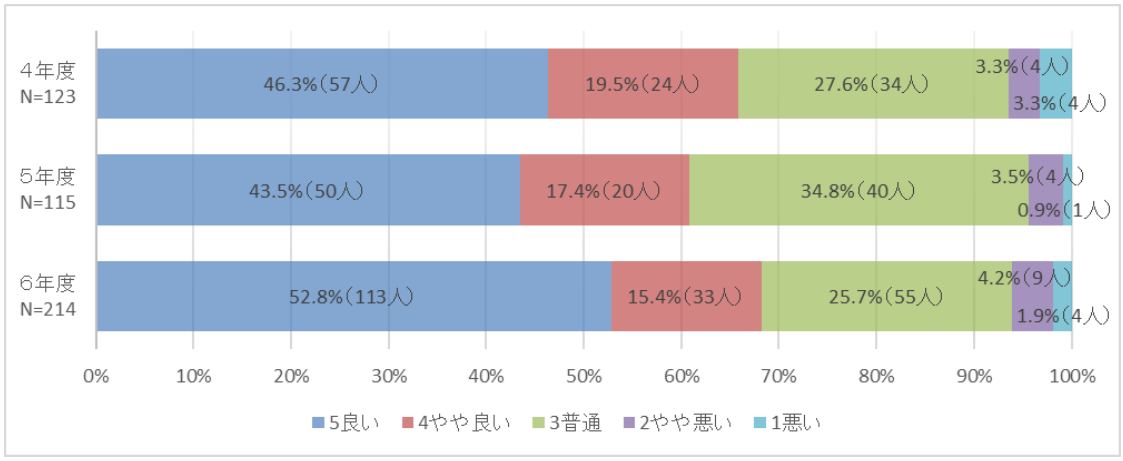
⑤ 説明の分かりやすさ

概ね例年どおりの結果となった。



⑥　窓口の雰囲気・環境

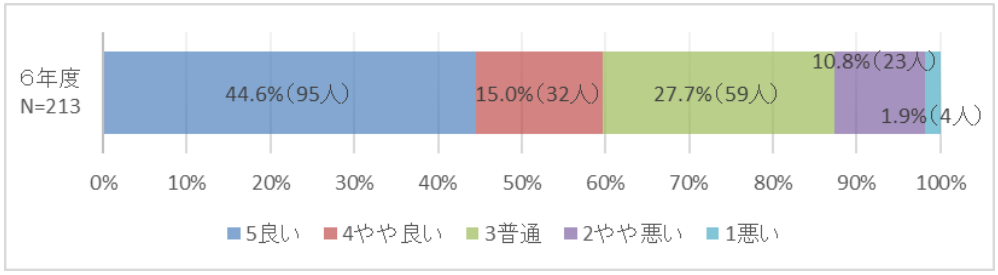
概ね例年どおりの結果となった。



Ⓝ　⑦申請書の書きやすさ

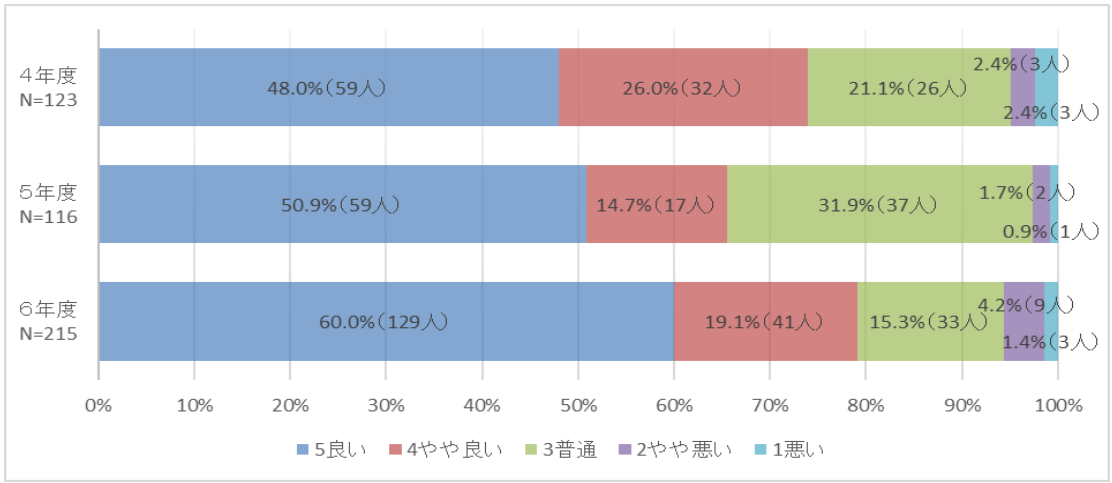
他の項目と比べて「やや悪い」または「悪い」と回答した人が多い。

その他意見で「手書きが多い」「電子化を増やしてほしい」「申請書に記載のない証明書をとる方法が分からなかった」といった意見があった。



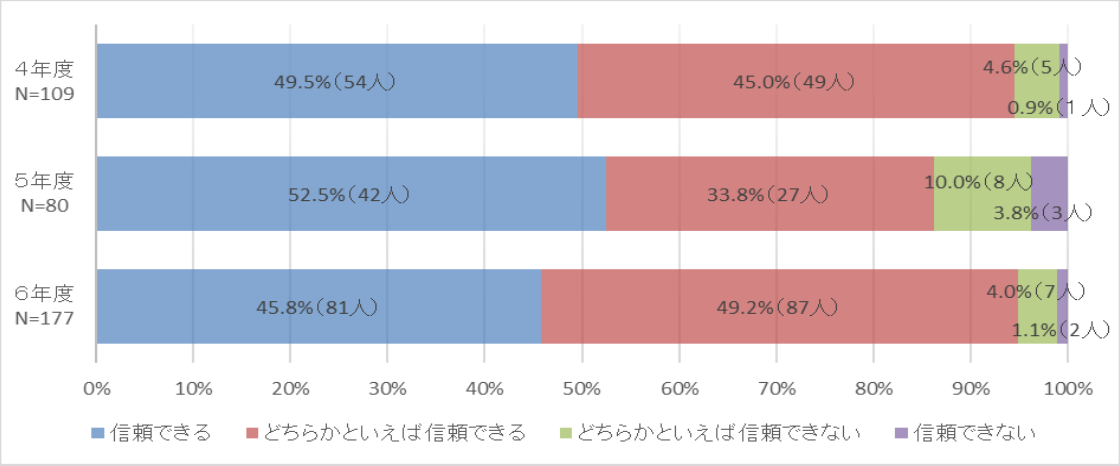
⑧　全体を通しての職員の応対

「良い」という回答が年々増えている傾向にある。「良い」または「やや良い」と回答した人の割合は 79.1%であり、直近３年で最も多くなった。



問６　市役所や市職員に対する信頼度をお聞かせください。

昨年は「どちらかといえば信頼できない」または「信頼できない」と回答した人が多かったが、今年は、令和４年度と同程度に回復した。

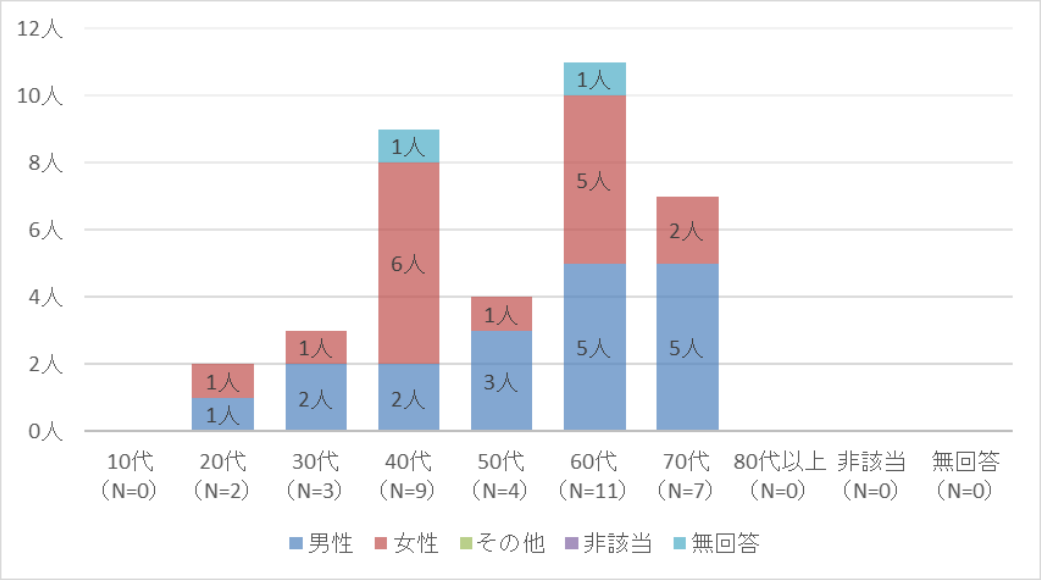


Ⅲ　窓口アンケート調査結果比較（４支所）

【回 答 者 数】

令和４年度　　35 人（男 16、女 18、その他 0、不明 1）
令和５年度　　30 人（男 15、女 14、その他 0、不明 1）
令和６年度　　36 人（男 18、女 16、その他 0、不明 2）

問１　回答者の性別及び年代（N=36）

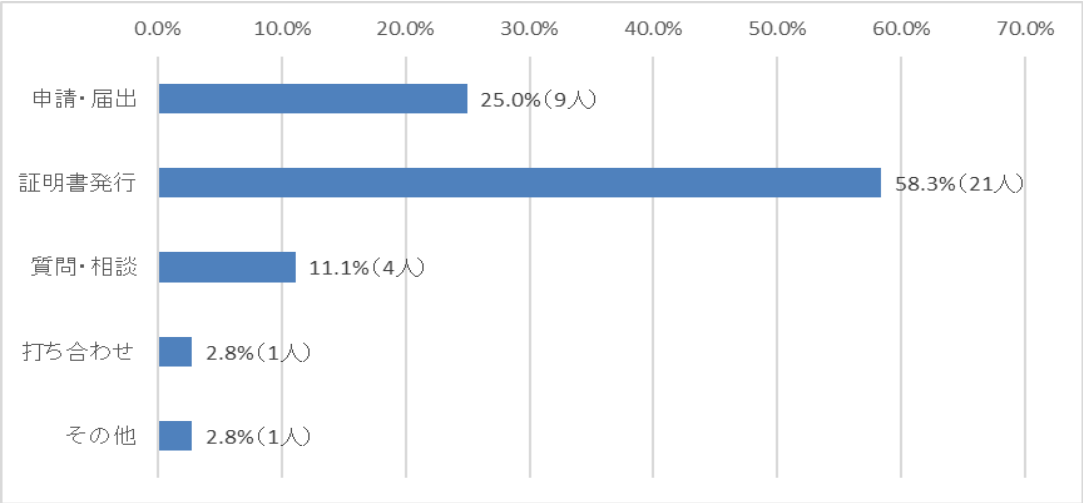


問２　どちらの窓口をご利用になられましたか（複数回答可）（N=36）

	利用者数	利用割合
伏木支所	9人	25.0%
戸出支所	10人	27.8%
中田支所	13人	36.1%
福岡支所	4人	11.1%

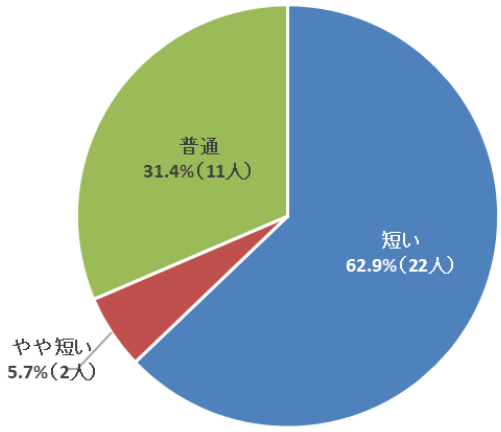
問３　どのようなご用件でいらっしゃいましたか（複数選択可）（N=36）

証明書発行の人が最も多く、58.3%（21 人）であった。



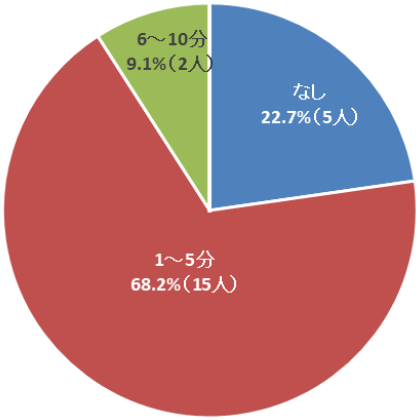
Ⓝ問４(1)待ち時間はどうでしたか（N=35）

待ち時間が「どちらかといえば長い」または「長い」と回答した人はおらず、約６割の人が「短い」と回答した。



Ⓝ問４(2)どのくらいお待ちになりましたか（N=22）

待ち時間は回答者全員 10 分以内であり、９割以上の人が待ち時間が５分以内であったと回答した。

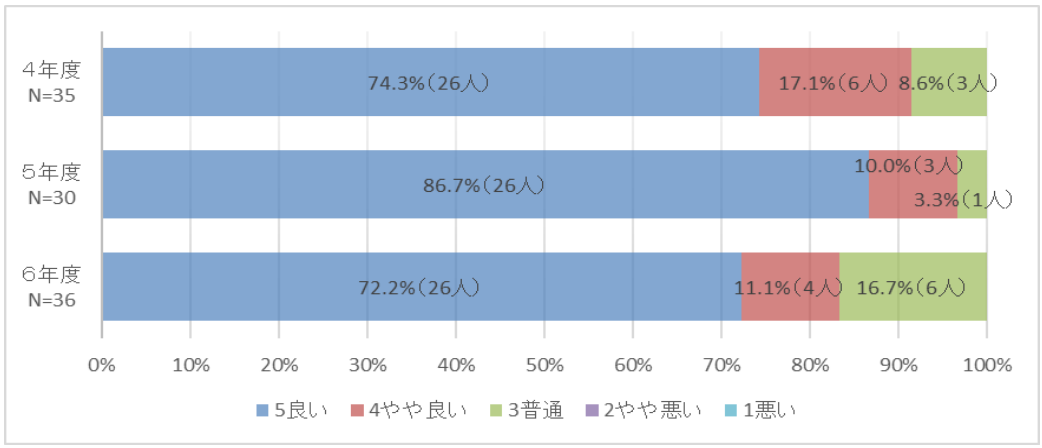


問５　対応した職員や窓口について

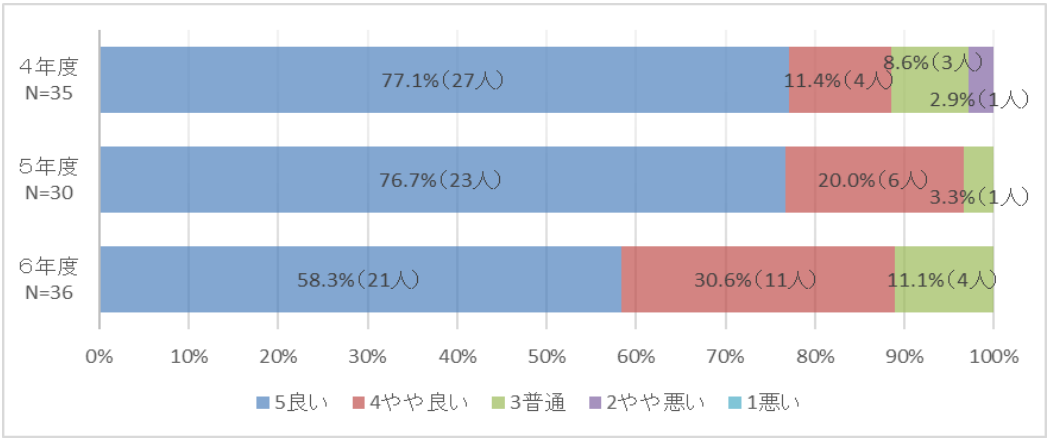
全体を通して「やや悪い」または「悪い」という意見が減少したものの、昨年度と比較して「良い」と回答した人がほぼ全項目で減少している。

特に「③職員の服装や身だしなみ」について、「良い」と回答した人が昨年比約 30%減、「④表情のさわやかさ」、「⑤説明の分かりやすさ」、「⑥窓口の雰囲気・環境」についても、昨年比約 20%減となったことから、改善の必要があると考えられる。

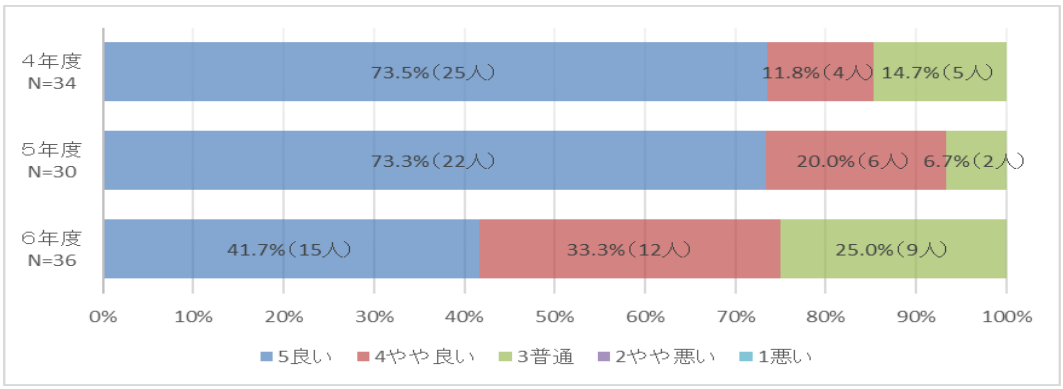
①　目的の窓口までの行きやすさ



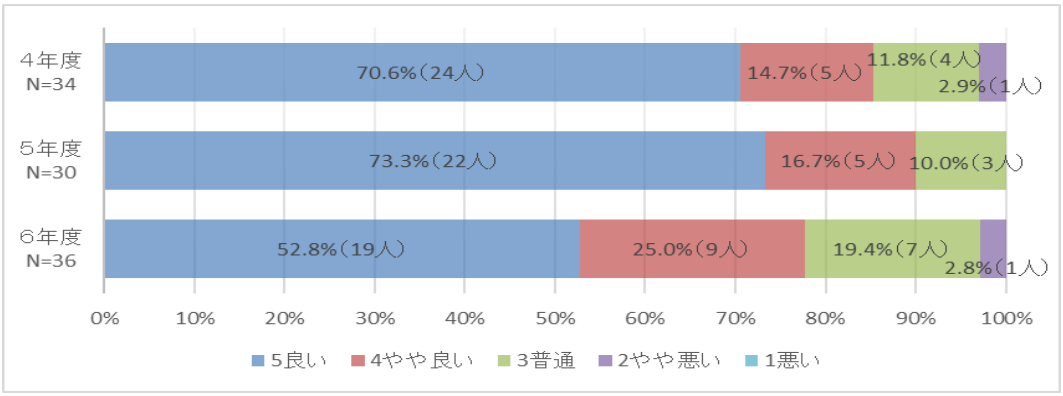
②　職員のあいさつや言葉遣い



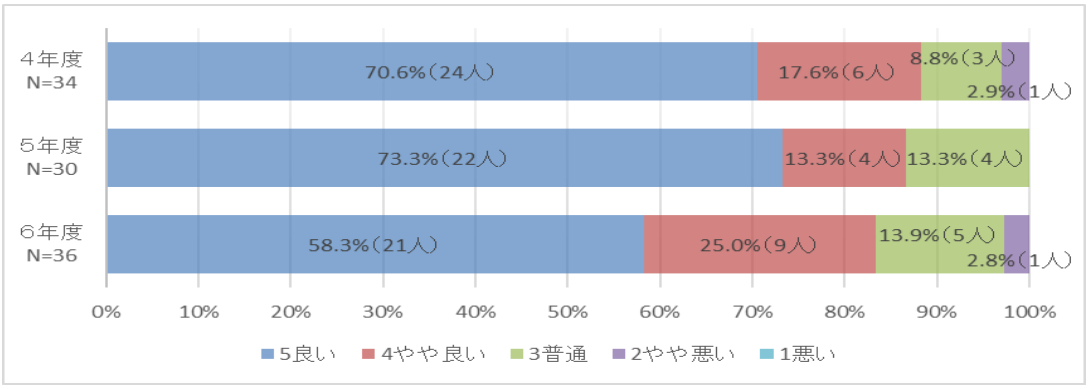
③　職員の服装や身だしなみ



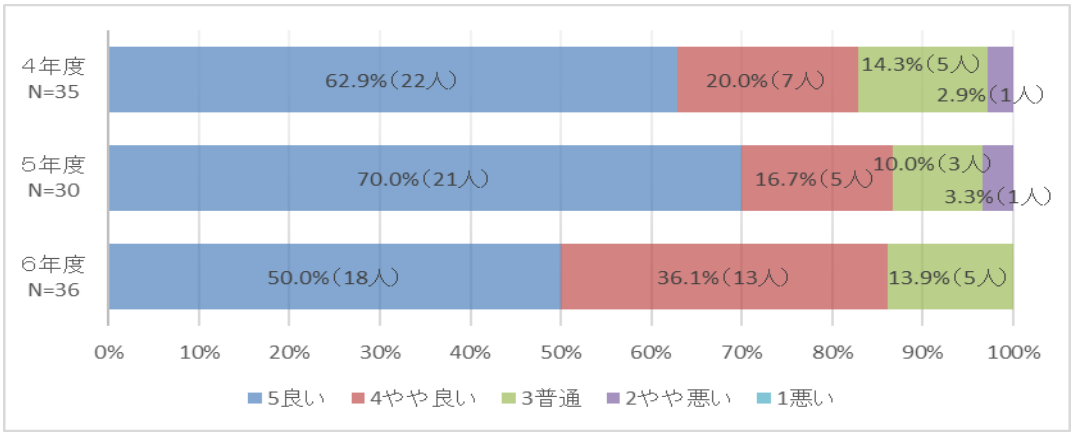
④　表情のさわやかさ



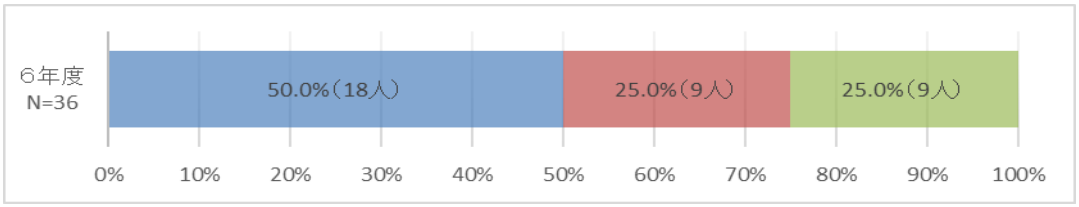
⑤　説明の分かりやすさ



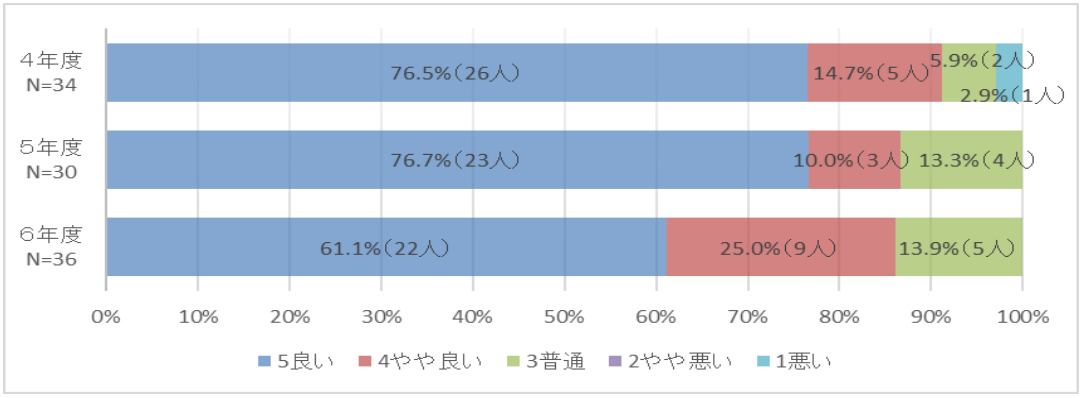
⑥　窓口の雰囲気・環境



⑦　申請書の書きやすさ

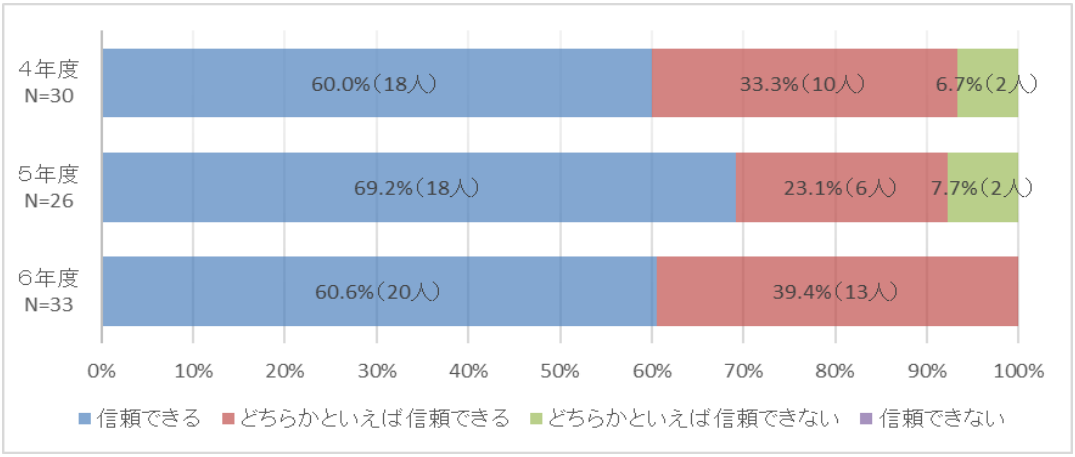


⑧　全体を通しての職員の応対



問６　市役所や市職員に対する信頼度をお聞かせください。

概ね例年どおりの結果となった。今回の調査では、全員から「信頼できる」または「やや信頼できる」と回答があった。



Ⅳ　窓口対応アンケート調査　自由意見

○職員の応対に関すること

・各人に応じた対応が素晴らしい。
・いつも丁寧に対応してくださいます。
・申請書を書いて、どこに出せばいいか迷っていたら、職員の方が声をかけてくれて、窓口を教えてくれました。
・間違えて記入してしまいましたが、確認をするために番号で窓口まで呼び出さずに、わざわざ待っていたところまで来てくださいました。
・事前に時間がかかることを説明してもらえたので、他の用事に時間を充てることができました。
・申請の窓口で窓口があいているのにすぐ対応してもらえなかった。
・人（職員側）によって対応にあまりに差がある。
・窓口対応の方の話し方が冷たく、不快な気持ちになった。
・窓口に来ても職員は見ていない。
・申請窓口で時間がかかる場合は、別席にしてもらえると、嬉しいです。
・笑顔がなく無表情で早口

○申請書等に関すること

・支払いが電子マネー対応で良かった。
・持参した納付書の確認に毎回時間を要している。正確対応を心掛けているのは理解出来ますが、コンビニの様にQRコードなどを使った手軽なシステムに移行出来ないでしょうか？
・手書きが多い！
・電子化を増やしてほしい。
・初見では独身証明書の発行のやり方が全く分からなかったです。

○待ち時間に関すること

・今日は待ち時間が少なくてよかった。すぐ終わりました。
・申込内容が多く、時間がかかるのは仕方ないのでよかった。
・各種証明書の発行待ちが県内で一番長いのはなぜでしょうか？
・婚姻届を出しに来て、マイナンバー、転入届、住民票の手続きをしたが、８時半から始まって10時時点でまだ終わっていない。システム的に解決策を作成したほうがいいのでは？

○窓口環境に関すること

・受付のテーブルの書類や張り紙が黄色くなっている 時々交換して頂きたいです。
・申請書記入台に備えられているボールペンの質を上げてほしいです。

本庁用

高岡市役所 # 窓口対応アンケート

インターネットからも回答できます。→

（実施期間：令和６年１０月１日～１０月３１日）

市民の皆様にご満足いただける窓口対応になるよう、改善を図ってまいります。
そのためには、皆さまの声が必要です。ぜひ、アンケートにご協力をお願いいたします。

高岡市長　角田　悠紀

◎次の質問の該当するものに☑をつけてください。

1　お客様のことについて教えてください。

・性別は　□男性　□女性　□その他
・年代は　□10 代　□20 代　□30 代　□40 代
　　□50 代　□60 代　□70 代　□80 代以上

2　どちらの窓口を利用されましたか。（複数回答可）

※●数字は窓口番号です。

１階　□保険年金課（❶❷国民健康保険　❸後期高齢者医療　❹国民年金）
　　□市民課　（❻戸籍届出・住所変更・マイナンバーカード　❼証明　❽交付　❾マイナンバーカード交付専用窓口）
　　□社会福祉課（⓫障がい福祉相談　⓬民生委員・児童委員・戦没者遺族援護　⓭生活保護相談）

２階　□市民税課　（❶個人市県民税　❷法人市民税　❸税務証明　❹バイクの登録・廃車・税務証明）
　　□納税課　（❺税金の還付　❻税金の納付　❼納税相談）
　　□資産税課　（❽家屋　❾土地　❿償却資産）
　　□長寿福祉課（⓫介護保険料の納付、介護給付の申請　⓬介護認定の申請　⓭介護・予防相談　⓮在宅福祉サービス）
　　□子ども・子育て課（⓯入園相談　⓰こどもの助成）
　　□こども家庭ｾﾝﾀｰ（⓱子育て相談）

□３階　□４階　□５階　□６階　□７階　□８階　□その他（　　）

3　どのようなご用件でいらっしゃいましたか。（複数回答可）

□申請・届出　□証明書発行　□税金・料金支払い
□質問・相談　□打ち合わせ　□その他（　　）

4　受付した後の待ち時間について

(1)待ち時間はどうでしたか。
□短い　□どちらかといえば短い　□普通　□どちらかといえば長い　□長い
(2)どのくらいお待ちになったか教えてください。
（　　）分程度

5　対応した職員や窓口について、教えてください。

該当する欄に〇を付けてください。	良い	良やいや	普通	悪やいや	悪い
① 目的の窓口までの行きやすさ					
② あいさつや言葉遣い					
③ 服装や身だしなみ					
④ 表情のさわやかさ					
⑤ 説明の分かりやすさ					
⑥ 窓口の雰囲気・環境					
⑦ 申請書などの書き方の分かりやすさ					
⑧ 全体を通しての職員の応対					

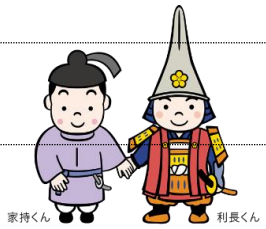
6　市役所や市職員に対する信頼度をお聞かせください。

□信頼できる　□どちらかといえば信頼できる　□どちらかといえば信頼できない　□信頼できない

他に意見があれば裏面へご記入ください。

7　その他、気づいたことがあれば、お聞かせください。

対応のここが良かった、こういう風に対応してくれればもっと良い、などの
職員が活気づく意見もお待ちしています。

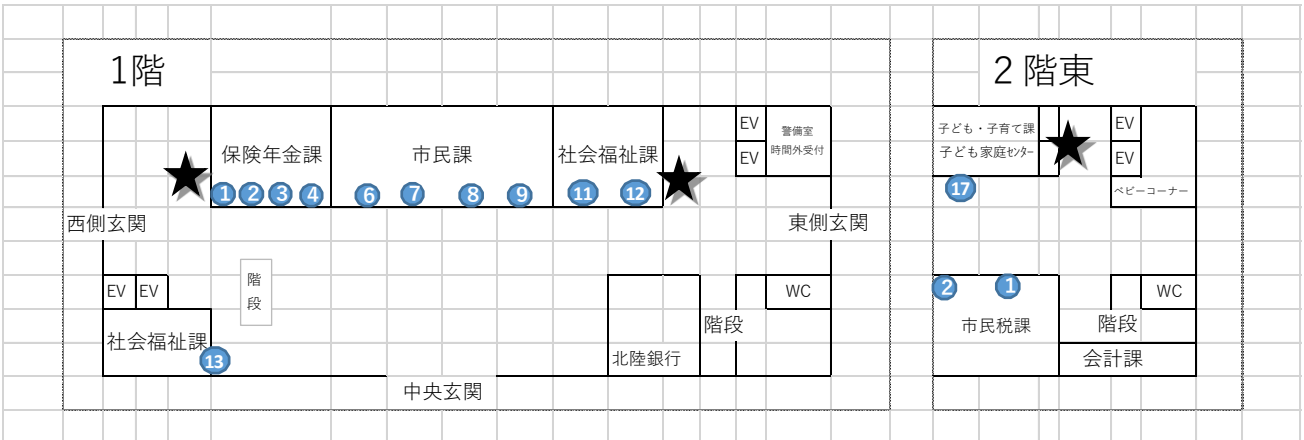


ご協力ありがとうございました。

アンケートは、回収箱へ入れてください。

回収箱は１階東西エレベーターホール、２階東エレベータホールにあります。

★３箇所に設置



支所用

高岡市役所

窓口対応アンケート

（実施期間：令和６年１０月１日～１０月３１日）

インターネットからも
回答できます。→

◎次の質問の該当するものに☑をつけてください。

市民の皆様にご満足いただける窓口対応になるよう、改善を図ってまいります。
そのためには、皆さまの声が必要です。ぜひ、アンケートにご協力をお願いいたします。

高岡市長　角田　悠紀

1　お客様のことについて教えてください。

・性別は　□男性　□女性　□その他
・年代は　□10 代　□20 代　□30 代　□40 代
　　□50 代　□60 代　□70 代　□80 代以上

2　どのようなご用件でいらっしゃいましたか。（複数回答可）

□申請・届出　□証明書発行
□質問・相談　□打ち合わせ　□その他（　　）

3　受付した後の待ち時間について

(1)待ち時間はどうでしたか。
□短い　□どちらかといえば短い　□普通　□どちらかといえば長い　□長い

(2)どのくらいお待ちになったか教えてください。
（　　）分程度

4　対応した職員や窓口について、教えてください。

該当する欄に〇を付けてください。	良い	良やいや	普通	悪やいや	悪い
① 目的の窓口までの行きやすさ					
② あいさつや言葉遣い					
③ 服装や身だしなみ					
④ 表情のさわやかさ					
⑤ 説明の分かりやすさ					
⑥ 窓口の雰囲気・環境					
⑦ 申請書などの書き方の分かりやすさ					
⑧ 全体を通しての職員の応対					

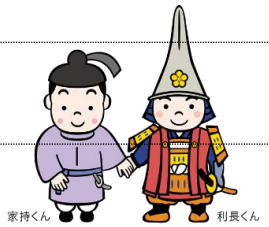
5　市役所や市職員に対する信頼度をお聞かせください。

□信頼できる　□どちらかといえば信頼できる　□どちらかといえば信頼できない　□信頼できない

他に意見があれば裏面へご記入ください。

6　その他、気づいたことがあれば、お聞かせください。

対応のここが良かった、こういう風に対応してくれればもっと良い、などの
職員が活気づく意見もお待ちしています。



ご協力ありがとうございました。

さわやか窓口月間　窓口対応アンケート啓発カード
（本庁１、２階窓口課で配布）

高岡市
さわやか窓口月間　窓口対応アンケート
≪実施期間≫令和６年 10 月１日（火）～10 月 31 日（木）

QR コードまたは１階東西、２階東エレベーター前にあるアンケート用紙で回答にご協力お願いします。