

令和4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）	1 0 頁
IV	窓口対応アンケート自由意見	1 6 頁
・資料	令和4年度「窓口対応アンケート」用紙	1 7 頁

I 窓口対応アンケート調査結果

【実施期間】

令和4年10月1日(土)から令和4年10月31日(月)まで

【調査方法】

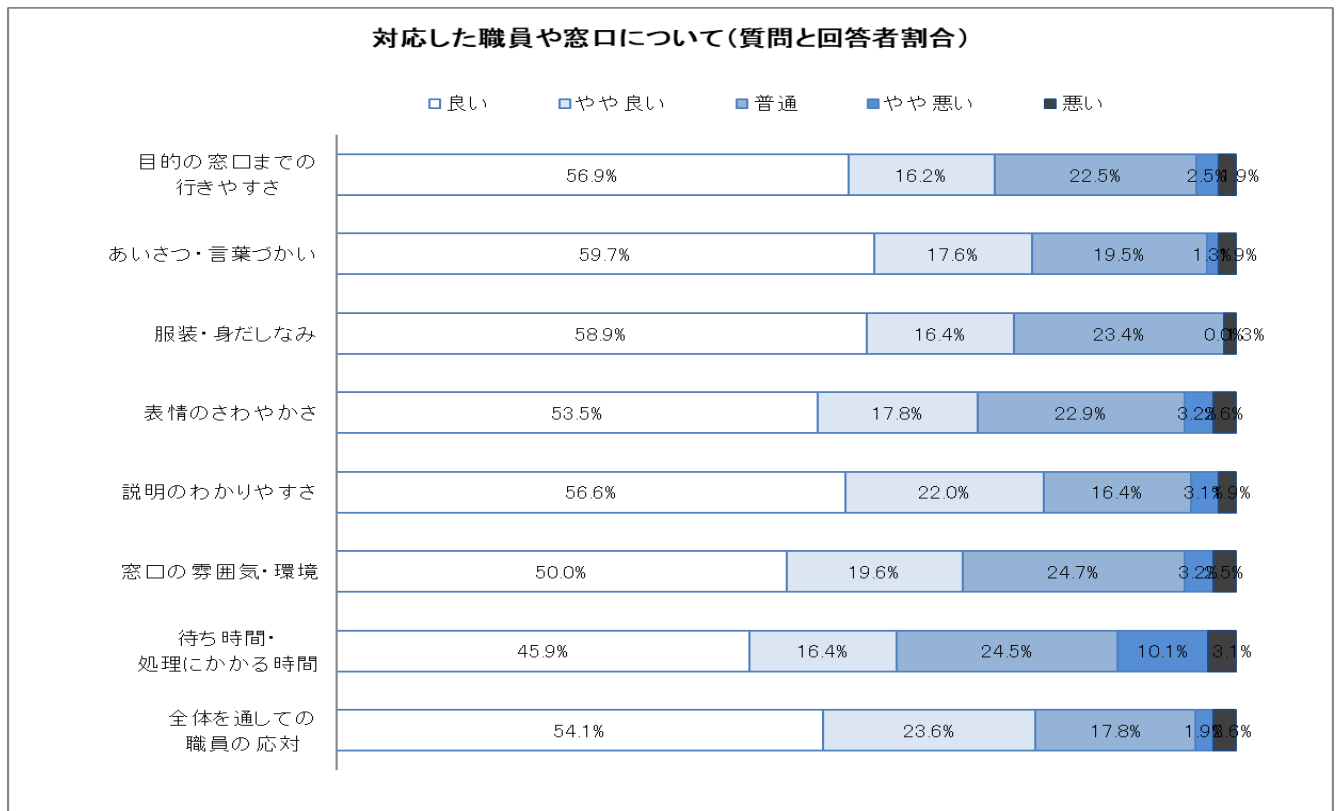
- ・市役所本庁舎、伏木支所、戸出支所、中田支所、福岡支所にアンケート用紙・回収箱を設置
- ・インターネットから回答（※令和3年度から）

【回答者数】

令和2年度 208人（男72、女106、不明30）

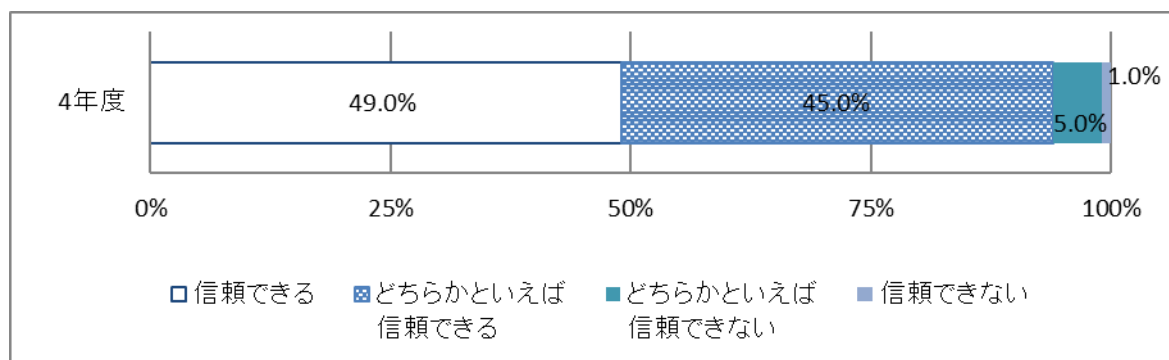
令和3年度 275人（男108、女135、不明32）

令和4年度 165人（男67、女70、その他0、不明28）



	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
目的の窓口までの行きやすさ	56.9%	16.2%	22.5%	2.5%	1.9%
あいさつ・言葉づかい	59.7%	17.6%	19.5%	1.3%	1.9%
服装・身だしなみ	58.9%	16.4%	23.4%	0.0%	1.3%
表情のさわやかさ	53.5%	17.8%	22.9%	3.2%	2.6%
説明のわかりやすさ	56.6%	22.0%	16.4%	3.1%	1.9%
窓口の雰囲気・環境	50.0%	19.6%	24.7%	3.2%	2.5%
待ち時間・処理にかかる時間	45.9%	16.4%	24.5%	10.1%	3.1%
全体を通しての職員の対応	54.1%	23.6%	17.8%	1.9%	2.6%

市役所や市職員に対する信頼度について



	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		計	
4年度	54人	49.0%	49人	45.0%	5人	5.0%	1人	1.0%	109人	100%

Ⅱ 窓口対応アンケート調査結果比較（本庁）

本庁を利用された方のアンケート結果（前年度、前々年度との比較）は、次のとおりです。

【回答者数】

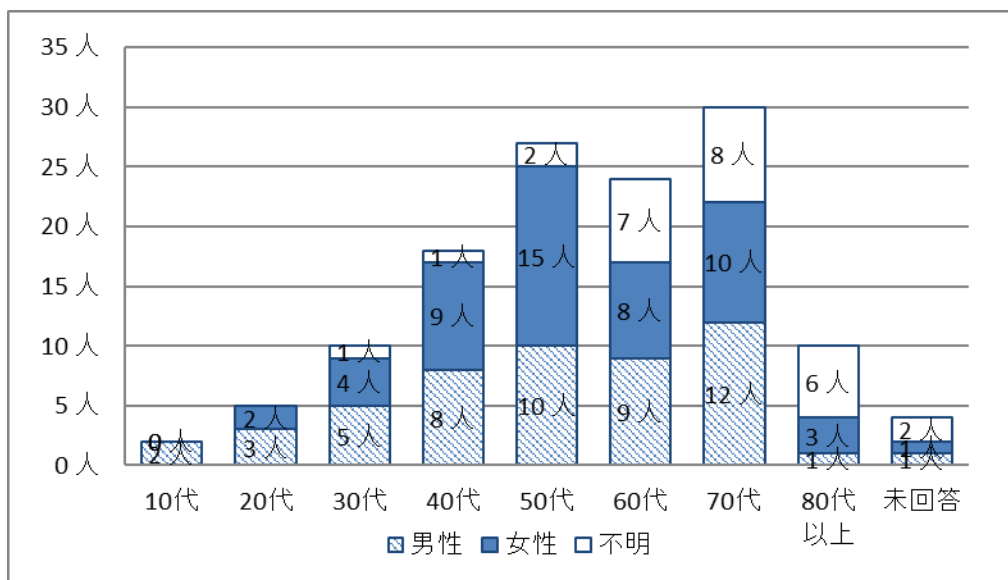
令和2年度 198人（男70、女99、不明29）

令和3年度 244人（男92、女122、不明30）

令和4年度 130人（男51、女52、その他0、不明27）

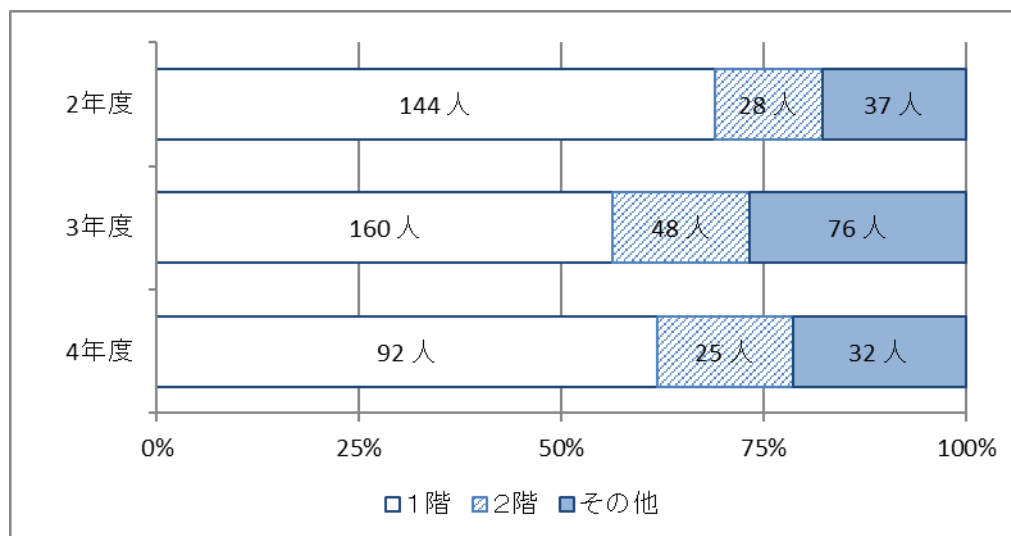
※ 以下の各質問の回答者数は、複数選択回答や無回答等があるため、上記回答者数とは一致しない場合があります。

問1 回答者の性別及び年代



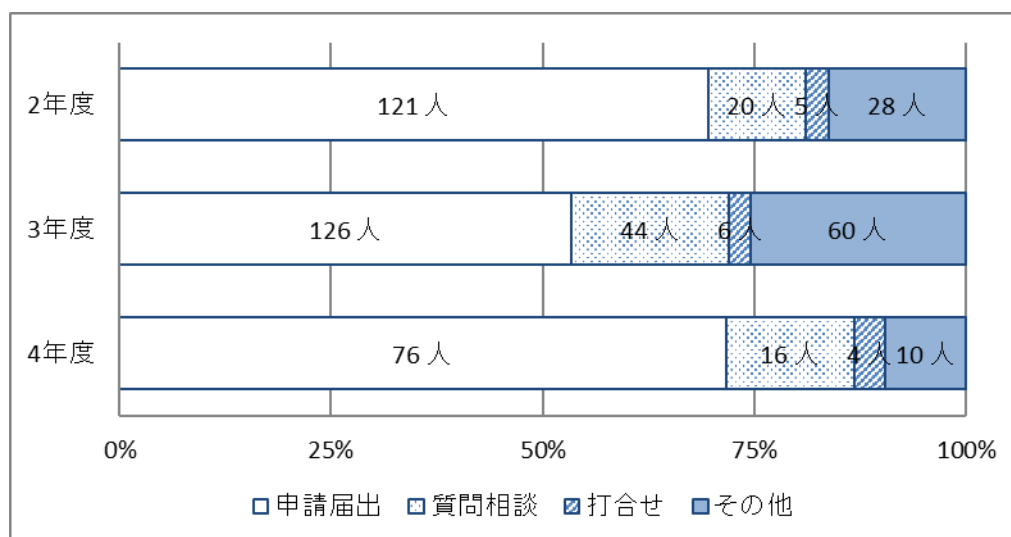
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答	計
男性	2人	3人	5人	8人	10人	9人	12人	1人	1人	51人
女性	0人	2人	4人	9人	15人	8人	10人	3人	1人	52人
その他	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
不明	0人	0人	1人	1人	2人	7人	8人	6人	2人	27人
計	2人	5人	10人	18人	27人	24人	30人	10人	4人	130人
	1.5%	3.8%	7.7%	13.8%	20.8%	18.5%	23.1%	7.7%	3.1%	100.0%

問2 どちらの窓口をご利用になりましたか(複数選択可)。



	1階		2階		その他		計	
2年度	144人	69%	28人	13%	37人	18%	209人	100%
3年度	160人	56%	48人	17%	76人	27%	284人	100%
4年度	92人	62%	25人	17%	32人	21%	149人	100%

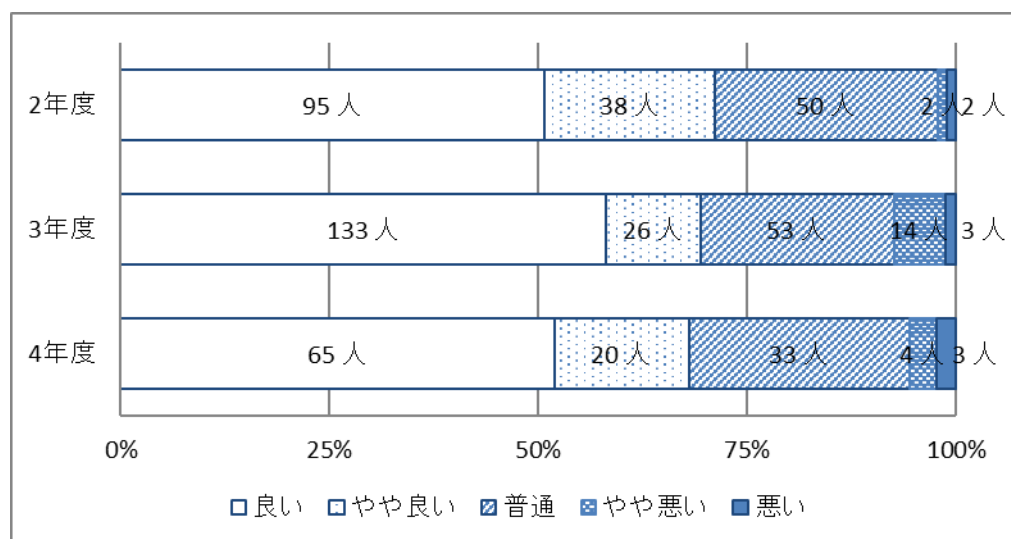
問3 どのようなご用件でいらっしゃいましたか(複数選択可)。



	申請届出		質問相談		打合せ		その他		計	
2年度	121人	70%	20人	11%	5人	3%	28人	16%	174人	100%
3年度	126人	53%	44人	19%	6人	3%	60人	25%	236人	100%
4年度	76人	72%	16人	15%	4人	4%	10人	9%	106人	100%

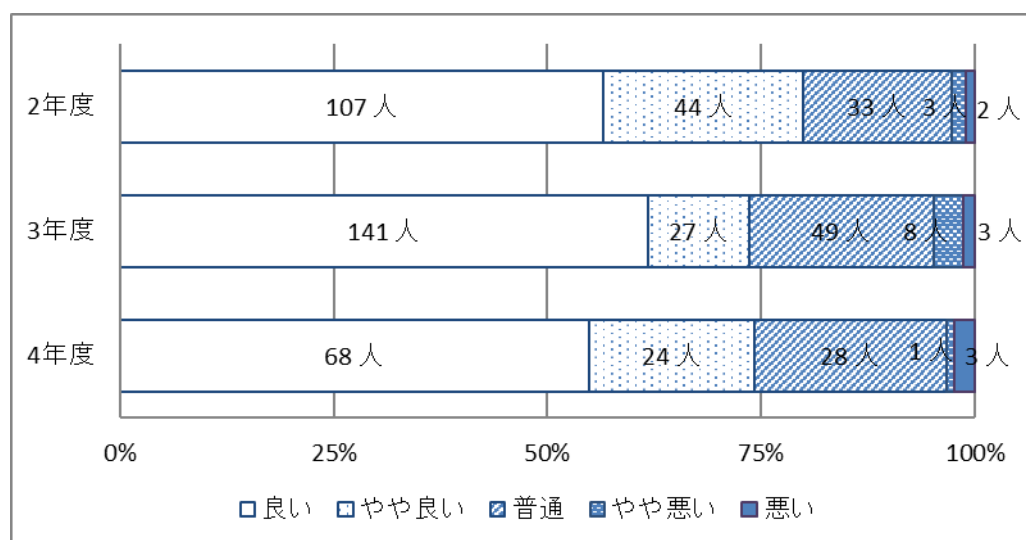
問4 対応した職員や窓口について

① 目的の窓口へのたどり着きやすさ



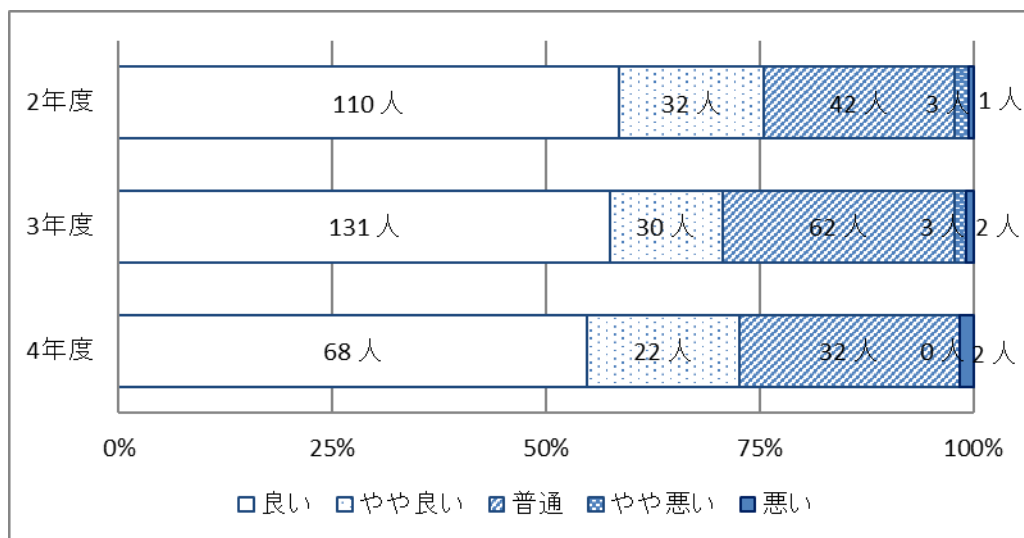
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	95人	51%	38人	20%	50人	27%	2人	1%	2人	1%	187人	100%
3年度	133人	59%	26人	11%	53人	23%	14人	6%	3人	1%	229人	100%
4年度	65人	53%	20人	16%	33人	26%	4人	3%	3人	2%	125人	100%

② 職員のあいさつや言葉遣い



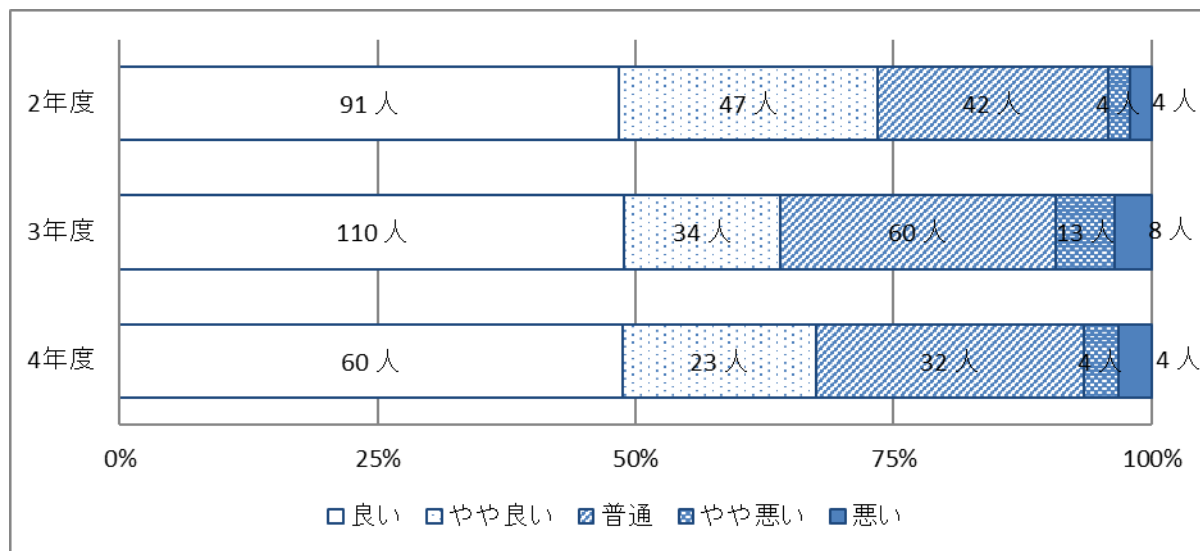
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	107人	57%	44人	23%	33人	17%	3人	2%	2人	1%	189人	100%
3年度	141人	62%	27人	12%	49人	21%	8人	4%	3人	1%	228人	100%
4年度	68人	55%	24人	19%	28人	23%	1人	1%	3人	2%	124人	100%

③ 職員の服装や身だしなみ



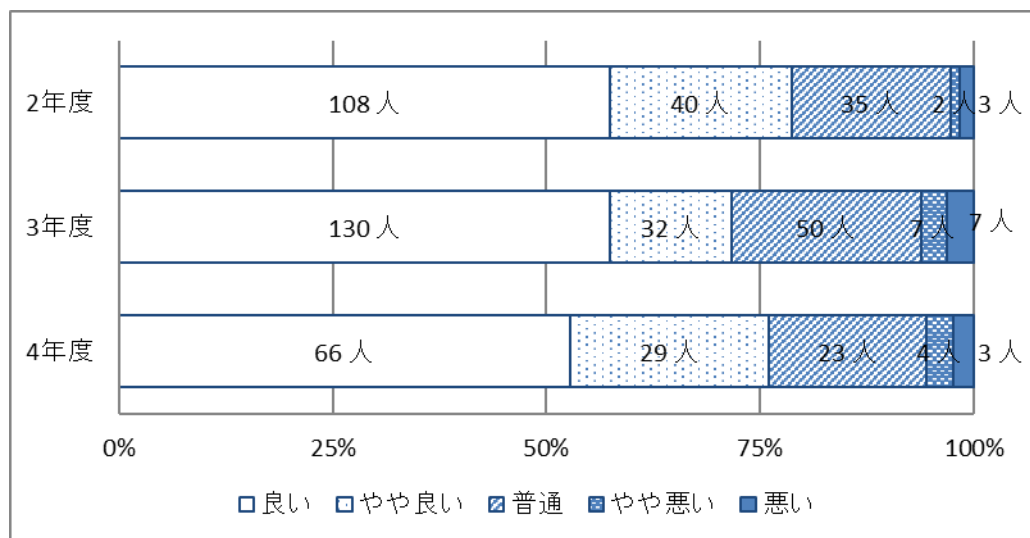
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	110人	58%	32人	17%	42人	22%	3人	2%	1人	1%	188人	100%
3年度	131人	58%	30人	13%	62人	27%	3人	1%	2人	1%	228人	100%
4年度	68人	54%	22人	18%	32人	26%	0人	0%	2人	2%	124人	100%

④ 表情のさわやかさ



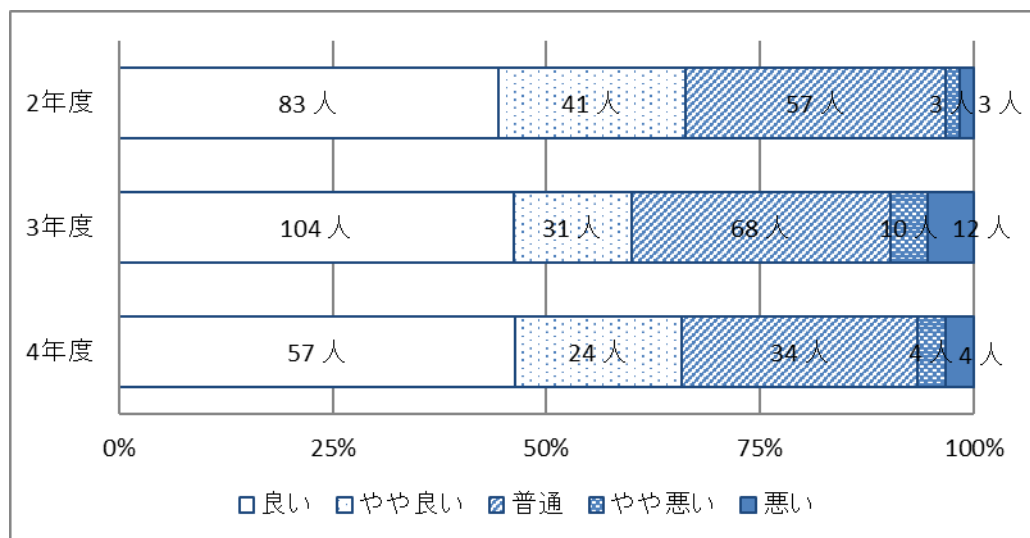
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	91人	49%	47人	25%	42人	22%	4人	2%	4人	2%	188人	100%
3年度	110人	48%	34人	15%	60人	27%	13人	6%	8人	4%	225人	100%
4年度	60人	49%	23人	19%	32人	26%	4人	3%	4人	3%	123人	100%

⑤ 説明のわかりやすさ



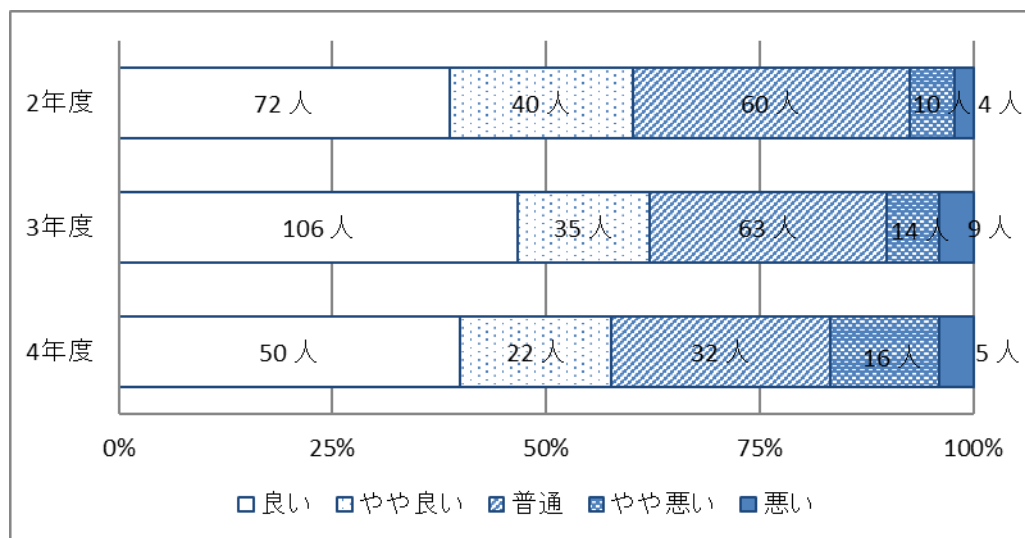
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	108人	57%	40人	21%	35人	19%	2人	1%	3人	2%	188人	100%
3年度	130人	58%	32人	14%	50人	22%	7人	3%	7人	3%	226人	100%
4年度	66人	54%	29人	23%	23人	18%	4人	3%	3人	2%	125人	100%

⑥ 窓口の雰囲気・環境



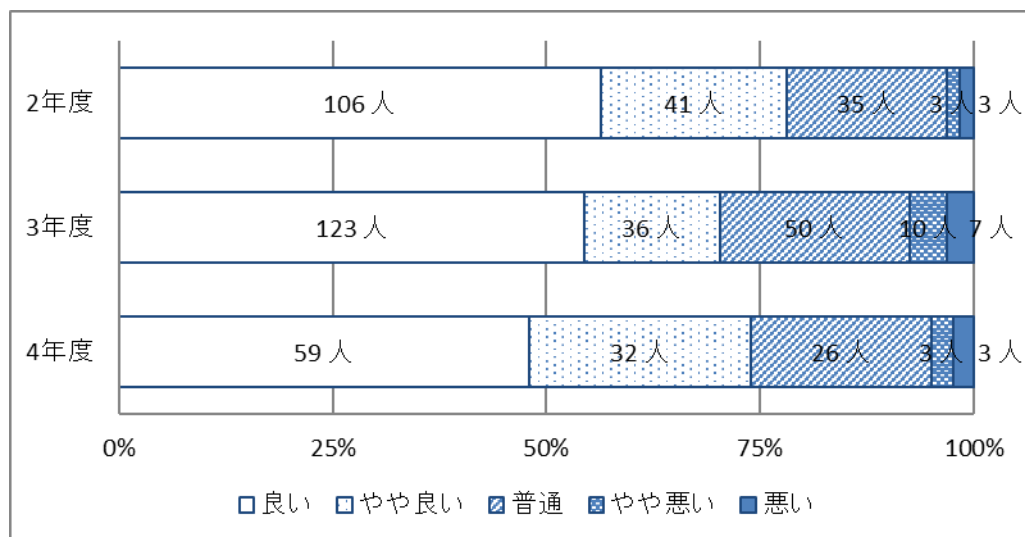
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	83人	44%	41人	22%	57人	30%	3人	2%	3人	2%	187人	100%
3年度	104人	47%	31人	14%	68人	30%	10人	4%	12人	5%	225人	100%
4年度	57人	46%	24人	20%	34人	28%	4人	3%	4人	3%	123人	100%

⑦ 待ち時間や処理にかかる時間



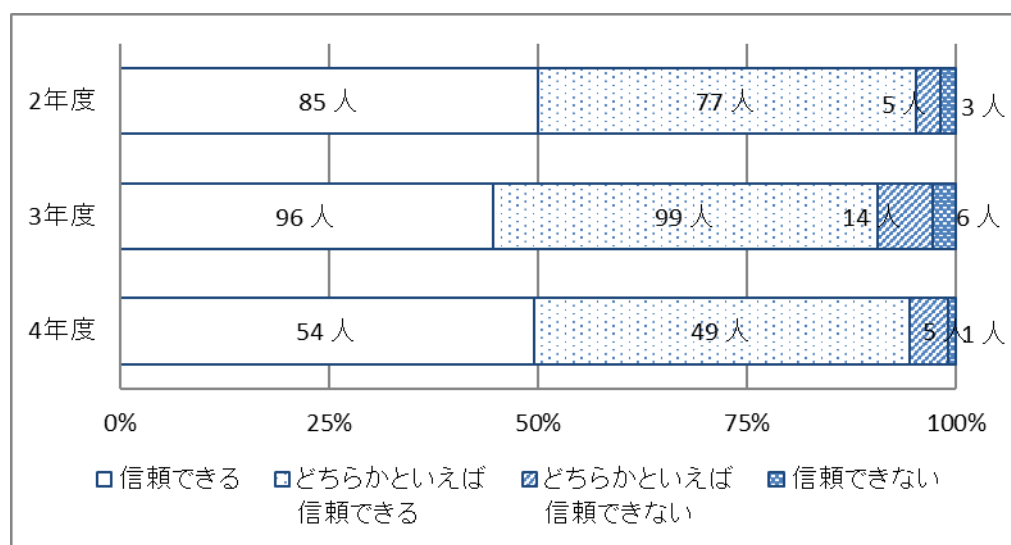
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	72人	39%	40人	22%	60人	32%	10人	5%	4人	2%	186人	100%
3年度	106人	47%	35人	15%	63人	28%	14人	6%	9人	4%	227人	100%
4年度	50人	39%	22人	18%	32人	26%	16人	13%	5人	4%	125人	100%

⑧ 全体を通しての職員の応対



	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	106人	55%	41人	22%	35人	19%	3人	2%	3人	2%	188人	100%
3年度	123人	55%	36人	16%	50人	22%	10人	4%	7人	3%	226人	100%
4年度	59人	49%	32人	26%	26人	21%	3人	2%	3人	2%	123人	100%

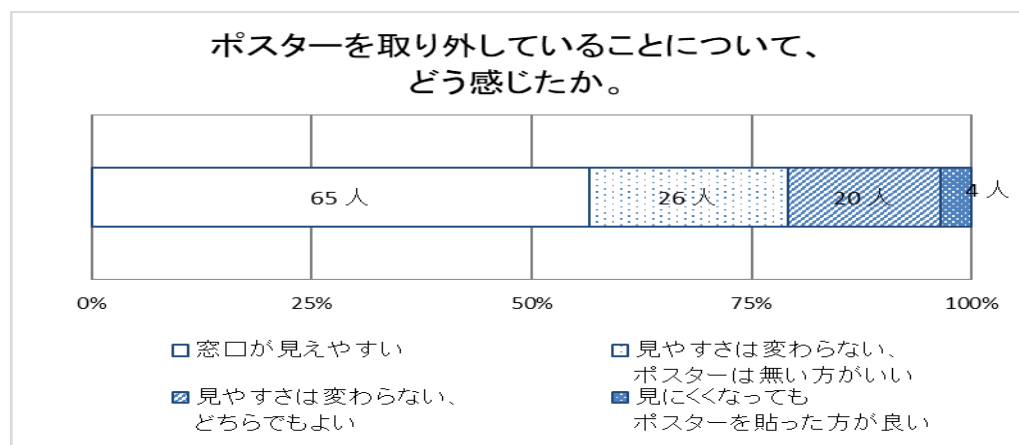
問5 市役所や市職員に対する信頼度をお聞かせください。



	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		計	
2年度	85人	50%	77人	45%	5人	3%	3人	2%	170人	100%
3年度	96人	44%	99人	46%	14人	7%	6人	3%	215人	100%
4年度	54人	49%	49人	45%	5人	5%	1人	1%	109人	100%

●令和4年度追加質問●

目的の窓口を見えやすくするため、窓口まわりのポスターを取り外しています。どう感じましたか。



窓口が見えやすい	見やすさは変わらない、 ポスターは無い方がいい	見やすさは変わらない、 どちらでもよい	見にくくなって、 ポスターを貼った方がよい	計
65人 57%	26人 23%	20人 17%	4人 3%	115人 100%

Ⅲ 窓口アンケート調査結果比較（４支所）

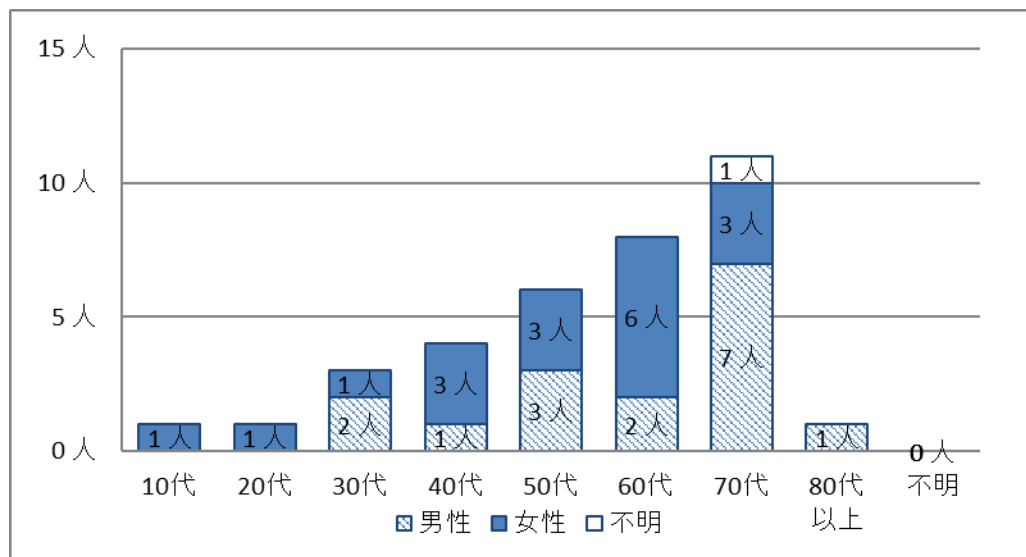
伏木・戸出・中田・福岡支所を利用された方のアンケート結果（前年度、前々年度との比較）は、次のとおりです。

【回答者数】

令和２年度 10人（男２、女７、不明１）
 令和３年度 31人（男１６、女１３、不明２）
 令和４年度 35人（男１６、女１８、その他０、不明１）

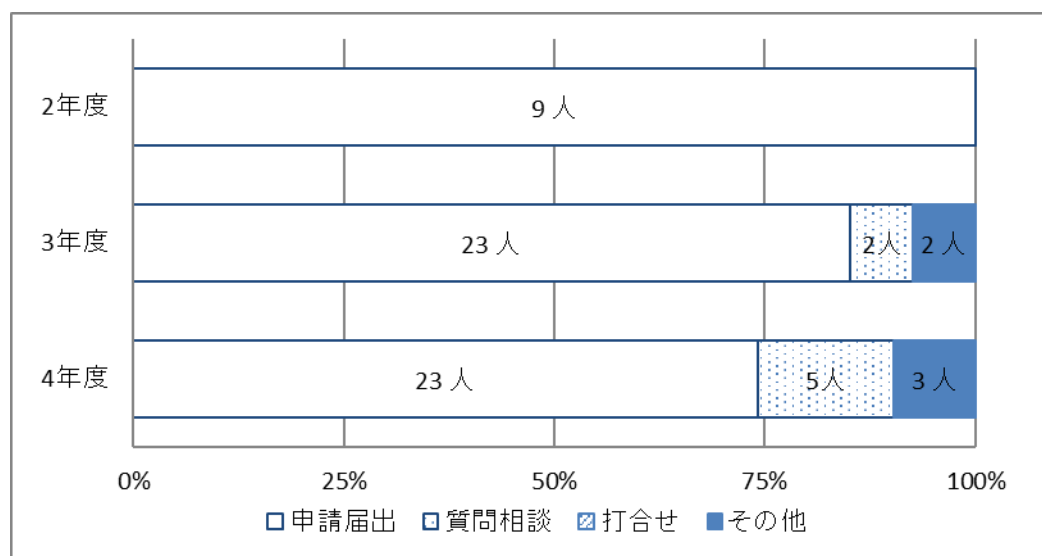
※ 以下の各質問の回答者数は、複数選択回答や無回答等があるため、上記回答者数とは一致しない場合があります。

問１ 回答者の性別及び年代



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	不明	計
男性	0人	0人	2人	1人	3人	2人	7人	1人	0人	16人
女性	1人	1人	1人	3人	3人	6人	3人	0人	0人	18人
その他	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
不明	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	0人	0人	1人
計	1人	1人	3人	4人	6人	8人	11人	1人	0人	35人
	2.9%	2.9%	8.6%	11.4%	17.1%	22.9%	31.4%	2.8%	0.0%	100.0%

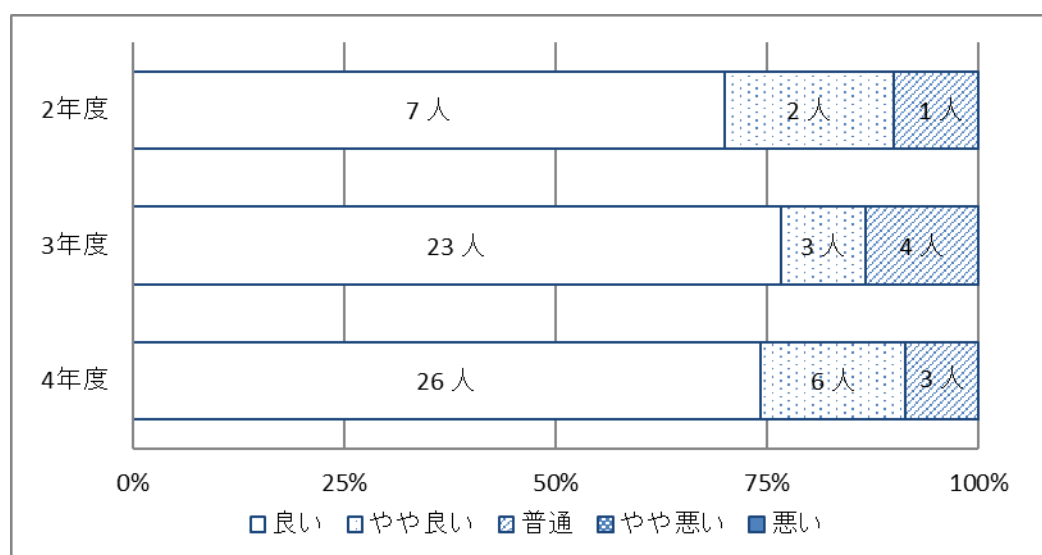
問2 どのようなご用件でいらっしゃいましたか(複数選択可)。



	申請届出		質問相談		打合せ		その他		計	
2年度	9人	100%	0人	0%	0人	0%	0人	0%	9人	100%
3年度	23人	86%	2人	7%	0人	0%	2人	7%	27人	100%
4年度	23人	74%	5人	16%	0人	0%	3人	10%	31人	100%

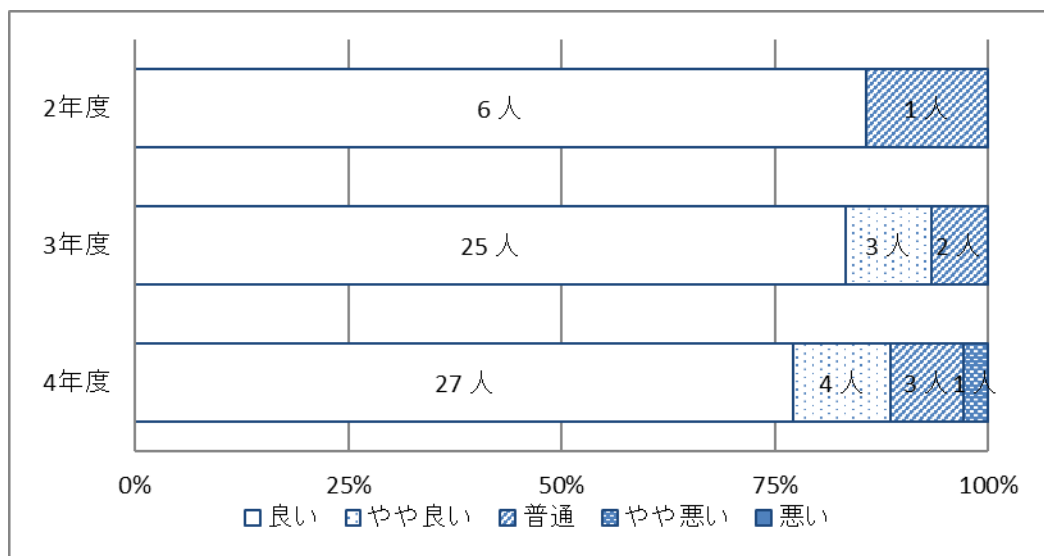
問3 対応した職員や窓口について

① 目的の窓口へのたどり着きやすさ



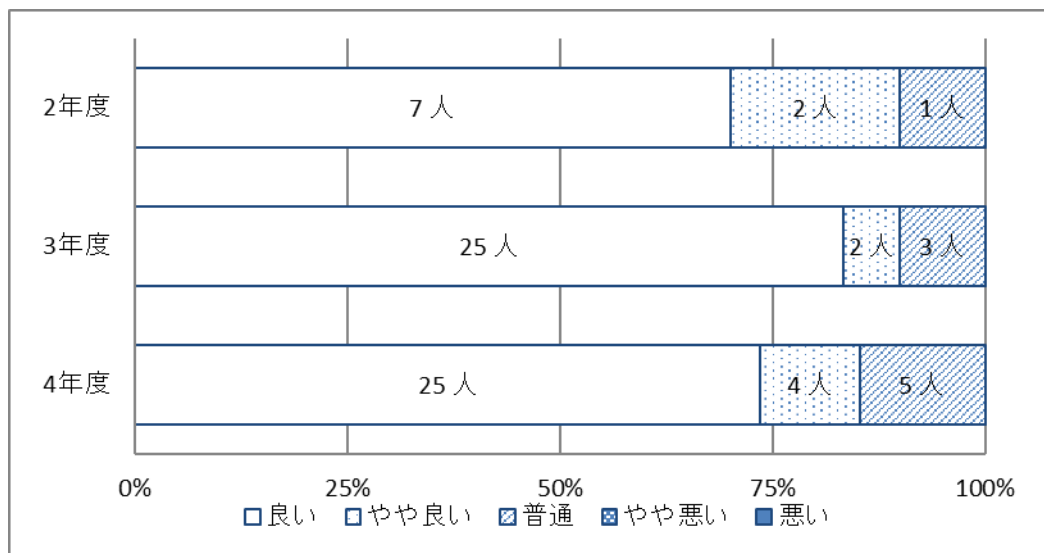
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	7人	70%	2人	20%	1人	10%	0人	0%	0人	0%	10人	100%
3年度	23人	77%	3人	10%	4人	13%	0人	0%	0人	0%	30人	100%
4年度	26人	74%	6人	17%	3人	9%	0人	0%	0人	0%	35人	100%

② 職員のあいさつや言葉遣い



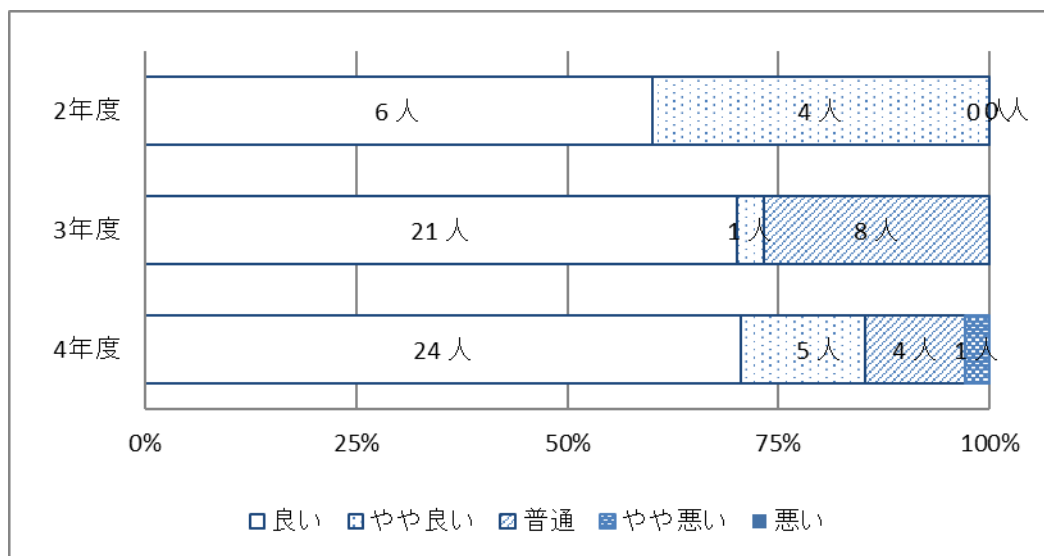
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	6人	86%	0人	0%	1人	14%	0人	0%	0人	0%	7人	100%
3年度	25人	83%	3人	10%	2人	7%	0人	0%	0人	0%	30人	100%
4年度	27人	77%	4人	11%	3人	9%	1人	3%	0人	0%	35人	100%

③ 職員の服装や身だしなみ



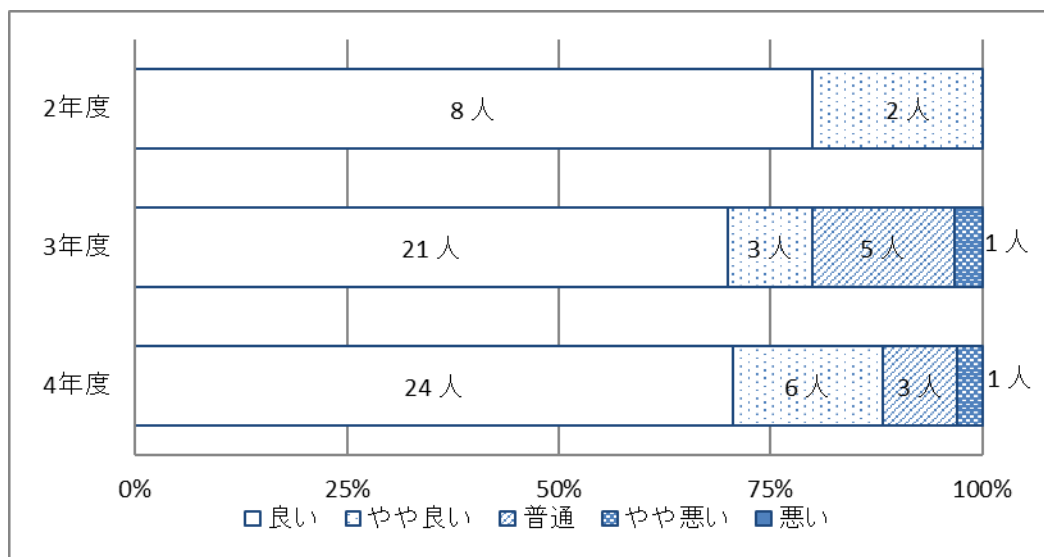
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	7人	70%	2人	20%	1人	10%	0人	0%	0人	0%	10人	100%
3年度	25人	83%	2人	7%	3人	10%	0人	0%	0人	0%	30人	100%
4年度	25人	73%	4人	12%	5人	15%	0人	0%	0人	0%	34人	100%

④ 表情のさわやかさ



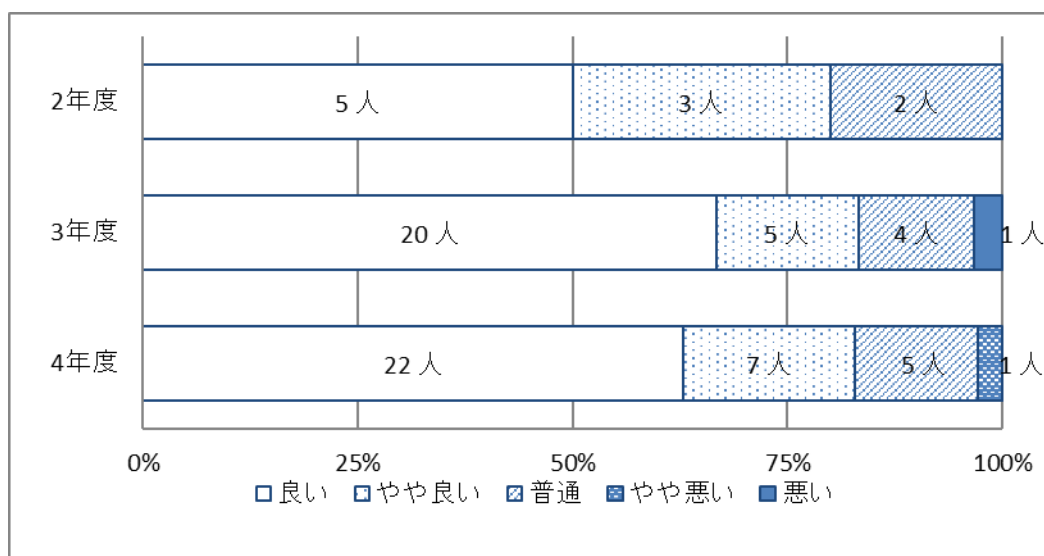
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	6人	26%	4人	40%	0人	34%	0人	0%	0人	0%	10人	100%
3年度	21人	63%	1人	3%	8人	34%	0人	0%	0人	0%	30人	100%
4年度	24人	48%	5人	15%	4人	34%	1人	3%	0人	0%	34人	100%

⑤ 説明のわかりやすさ



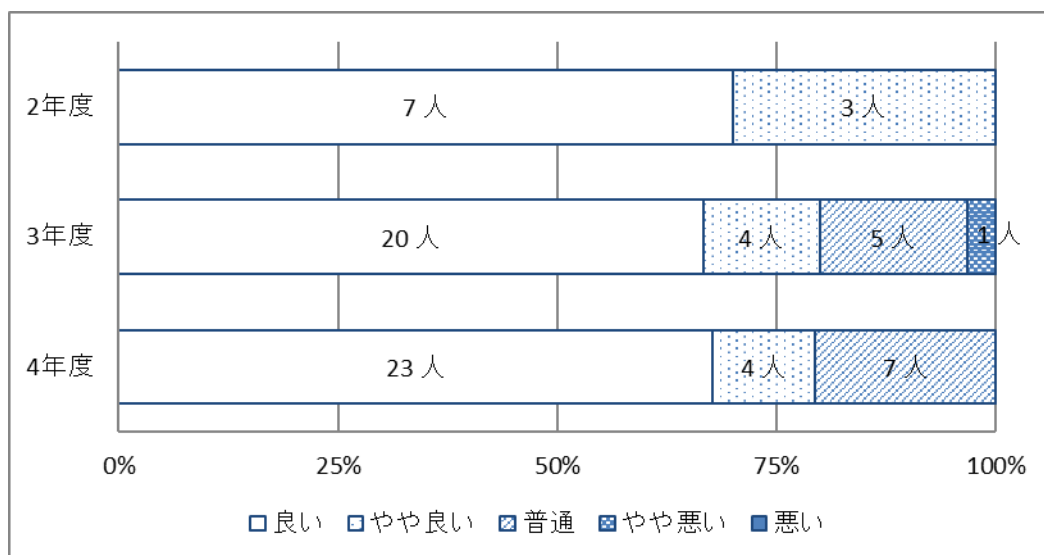
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	8人	80%	2人	20%	0人	0%	0人	0%	0人	0%	10人	100%
3年度	21人	70%	3人	10%	5人	17%	1人	3%	0人	0%	30人	100%
4年度	24人	70%	6人	18%	3人	9%	1人	3%	0人	0%	34人	100%

⑥ 窓口の雰囲気・環境は、いかがでしたか。



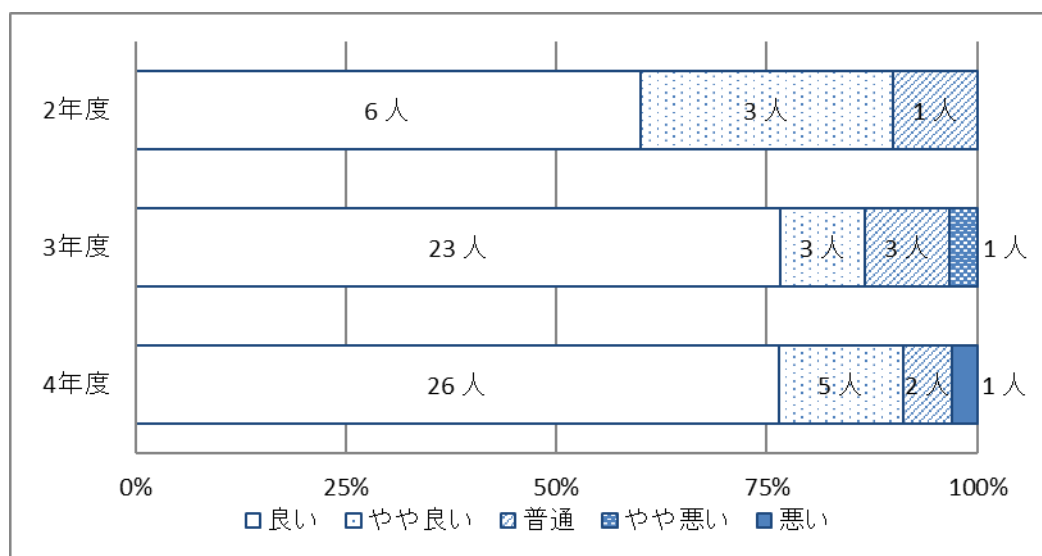
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	5人	42%	3人	30%	2人	20%	0人	0%	0人	8%	10人	100%
3年度	20人	67%	5人	17%	4人	13%	0人	0%	1人	3%	30人	100%
4年度	22人	63%	7人	20%	5人	14%	1人	3%	0人	0%	35人	100%

⑦ 待ち時間や処理にかかる時間



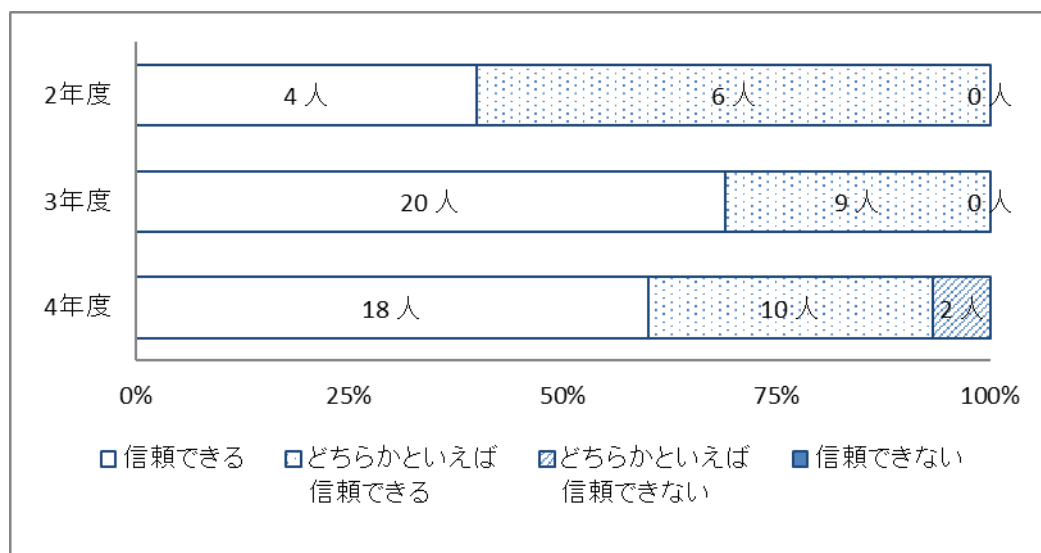
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	7人	70%	3人	30%	0人	0%	0人	0%	0人	0%	10人	100%
3年度	20人	67%	4人	13%	5人	17%	1人	3%	0人	0%	30人	100%
4年度	23人	67%	4人	12%	7人	21%	0人	0%	0人	0%	34人	100%

⑧ 全体を通しての職員の対応



	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
2年度	6人	52%	3人	30%	1人	10%	0人	0%	0人	8%	10人	100%
3年度	23人	77%	3人	10%	3人	10%	1人	3%	0人	0%	30人	100%
4年度	26人	76%	5人	15%	2人	6%	0人	0%	1人	3%	34人	100%

問4 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		計	
2年度	4人	40%	6人	60%	0人	0%	0人	0%	10人	100%
3年度	20人	69%	9人	31%	0人	0%	0人	0%	29人	100%
4年度	18人	60%	10人	33%	2人	7%	0人	0%	30人	100%

IV 窓口アンケート自由意見

☆市役所や市職員に対する、良いイメージの意見

- ・ 親切で丁寧な対応だった。（20件）
- ・ 説明がわかりやすかった。（5件）
- ・ 感じがよかった（3人）
- ・ 書類もきちんと整えられ以前よりは分かりやすくなったと思います。
- ・ 職員の方の対応は良いように思われます。
- ・ フロア環境が整っており、好感が持てました。
- ・ 数年前の高岡市役所はひどい対応でしたが、ここ最近はよい。
- ・ 頼りになります

☆市役所や市職員に対する、あまり良くないイメージの意見

- ・ 窓口に来ているのに気づいてもらえない。（4件）
- ・ 窓口が連動していると有難い、一度に必要な書類・証明書・手続きの方法を教えてもらいたい。（2件）
- ・ 職員間の雰囲気が悪い。
- ・ 廊下ですれ違ってもあいさつが無い。
- ・ 質問の電話をしたが、対応が冷たい。
- ・ 職員間の私語をやめる。
- ・ 相談したら、きちんと聞いて適切なアドバイスがほしい

☆ 目的の窓口に通り着きやすくするための意見

- ・ 案内板の文字を大きくしてほしい（3件）
- ・ 動いて声をかける案内係がいれば良い。（4件）
- ・ 番号札の場所を分かりやすくすると良い、案内矢印があると良い（2件）
- ・ エレベータおりてすぐに目の前に階の地図があると分かりやすい
- ・ どちらの階段を使った方が目的に近いのかわかりにくい
- ・ よくある質問についてHPや「市民と市政」等に詳しく載せていただけると、自分で調べてから窓口に行くことができると考えます。
- ・ （ポスターが無いのは）殺風景にも見える。
- ・ 今のままでよい

※ その他、各課業務に対するご意見については、担当課へお伝えしています。

窓口対応アンケート

(実施期間：令和4年10月1日～10月31日)

◎次の質問の該当するものに☑をつけてください。

インターネットからも
回答できます。→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、皆様の声が必要
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 お客様ご自身のことについて教えてください。

- 性別 ☐男性 ☐女性 ☐その他
- 年代 ☐10代 ☐20代 ☐30代 ☐40代
☐50代 ☐60代 ☐70代 ☐80代以上

2 どちらの窓口をご利用になりましたか。(複数回答可)

- 1階 ☐保険年金課 ☐市民課 ☐子ども・子育て課 ☐社会福祉課
- 2階 ☐高齢介護課 ☐納税課 ☐市民税課 ☐資産税課
- ☐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 ☐質問・相談 ☐打ち合わせ ☐その他 ()

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○を付けてください。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	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 待ち時間、処理にかかる時間					
⑧ 全体を通しての職員の対応					

※具体的に伝えたいことがあれば、
ウラ面に記入ください。5 目的の窓口を見えやすくするため、窓口まわりのポスターを取り外しています。
どう感じましたか。(令和4年度試験運用)

- ☐窓口が見えやすい ☐窓口の見やすさは変わらないが、ポスターは無い方がよい
- ☐見やすさは変わらないので、どちらでもよい
- ☐窓口がわかりにくくなってもポスターを貼った方がよい

6 目的の窓口にとどりつきやすくするため、「ここが良くなればよい」と思うところがあればご記入ください。

※欄が不足する場合はウラ面に記入ください。

7 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

※理由があればウラ面に記入ください。

8 その他、お気づきになられたことがあれば、記入ください。

(自由意見をどうぞ)

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、回収箱に入れてください。

回収箱は1階ロビー、2階東エントランスホールにあります。

(実施期間：令和4年10月1日～10月31日)

◎次の質問の該当するものに☑をつけてください。

インターネットからも
回答できます。→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、皆様の声が必要
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 お客様ご自身のことについて教えてください。

- ・性別 ☐男性 ☐女性 ☐その他
- ・年代 ☐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 ☐質問・相談 ☐打ち合わせ ☐その他 ()

3 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○を付けてください。	良い	やや良い	普通	やや悪い	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 待ち時間、処理にかかる時間					
⑧ 全体を通しての職員の対応					

※具体的に伝えたいことがあれば、ウラ面に記入ください。

4 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
理由をお聞かせください。

※欄が不足する場合はウラ面に記入ください。

5 その他、お気づきになられたことがあれば、お聞かせください。

※欄が不足する場合はウラ面に記入ください。

ご協力ありがとうございました。

アンケートは、回収箱へお入れください。

（自由意見をどうぞ）

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。

