令和５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） …… １１頁

Ⅳ　窓口対応アンケート自由意見 …… １７頁

・資料　令和５年度「窓口対応アンケート」用紙 …… １８頁

Ⅰ　窓口対応アンケート調査結果

【実施期間】

令和５年 10 月１日(日)から令和５年 10 月 31 日(火)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

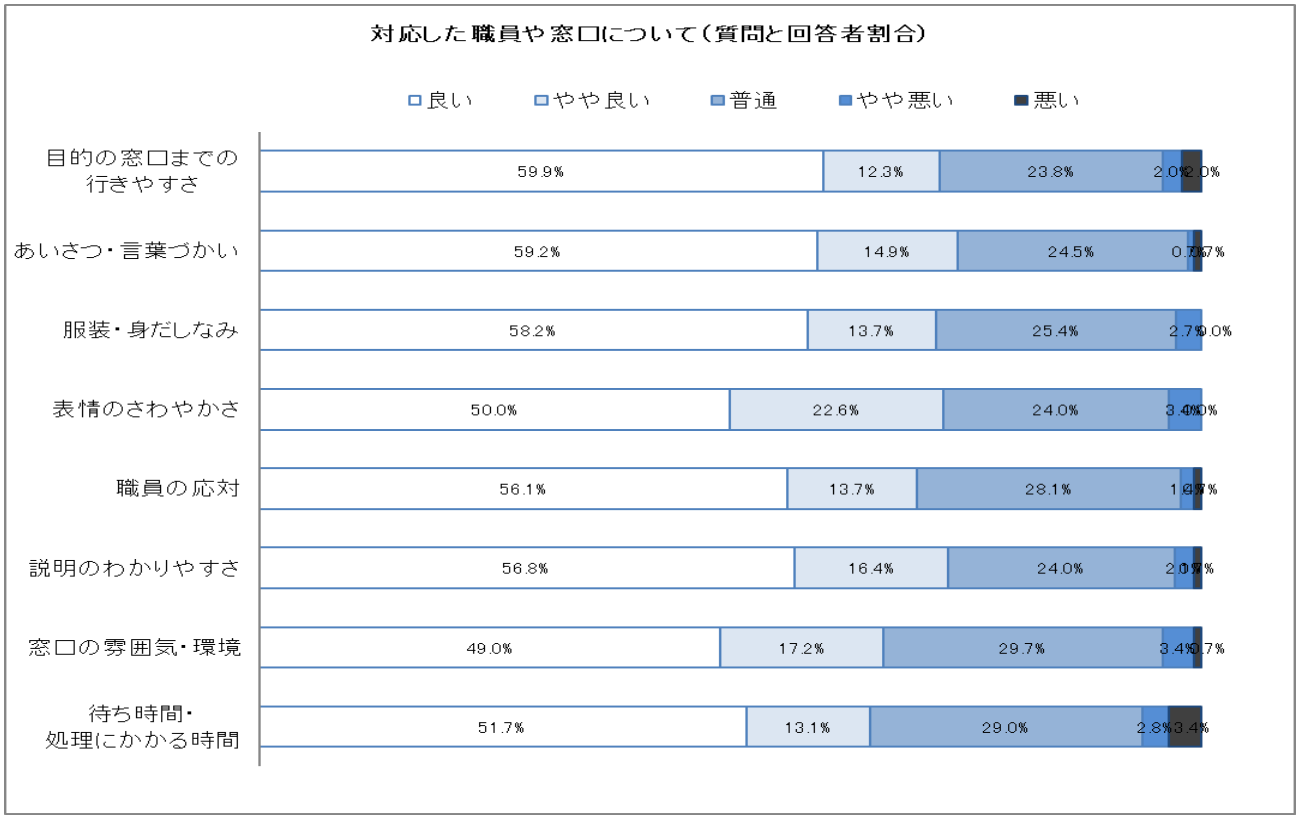
・インターネットから回答（※令和３年度から）

【回 答 者 数】

令和３年度　275 人（男 108、女 135、不明 32）

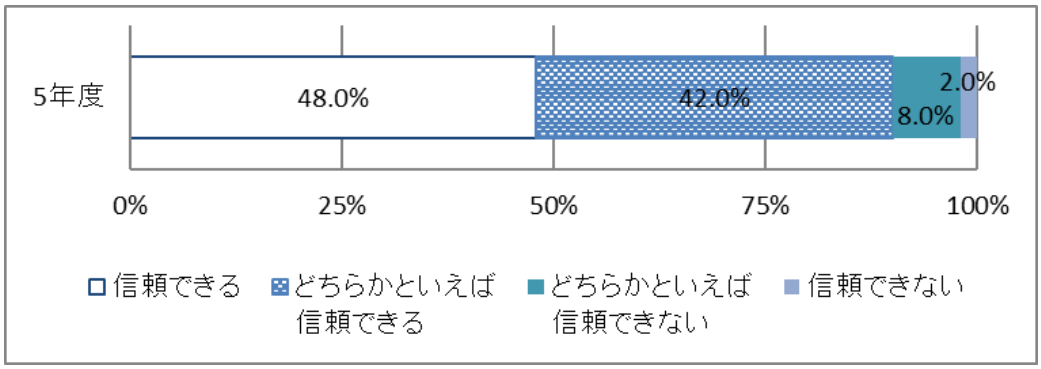
令和４年度　165 人（男 67、 女 70、 その他 0、不明 28）

令和５年度　150 人（男 67、 女 70、 その他 1、不明 12）



	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	59.9%	12.3%	23.8%	2.0%	2.0%
あいさつ・言葉づかい	59.2%	14.9%	24.5%	0.7%	0.7%
服装・身だしなみ	58.2%	13.7%	25.4%	2.7%	0.0%
表情のさわやかさ	50.0%	22.6%	24.0%	3.4%	0.0%
職員の応対	56.1%	13.7%	28.1%	1.4%	0.7%
説明のわかりやすさ	56.8%	16.4%	24.0%	2.1%	0.7%
窓口の雰囲気・環境	49.0%	17.2%	29.7%	3.4%	0.7%
待ち時間・処理にかかる時間	51.7%	13.1%	29.0%	2.8%	3.4%

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	
5年度	60 人	48.0%	53 人	42.0%	10 人	8.0%	3 人	2.0%	126 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】

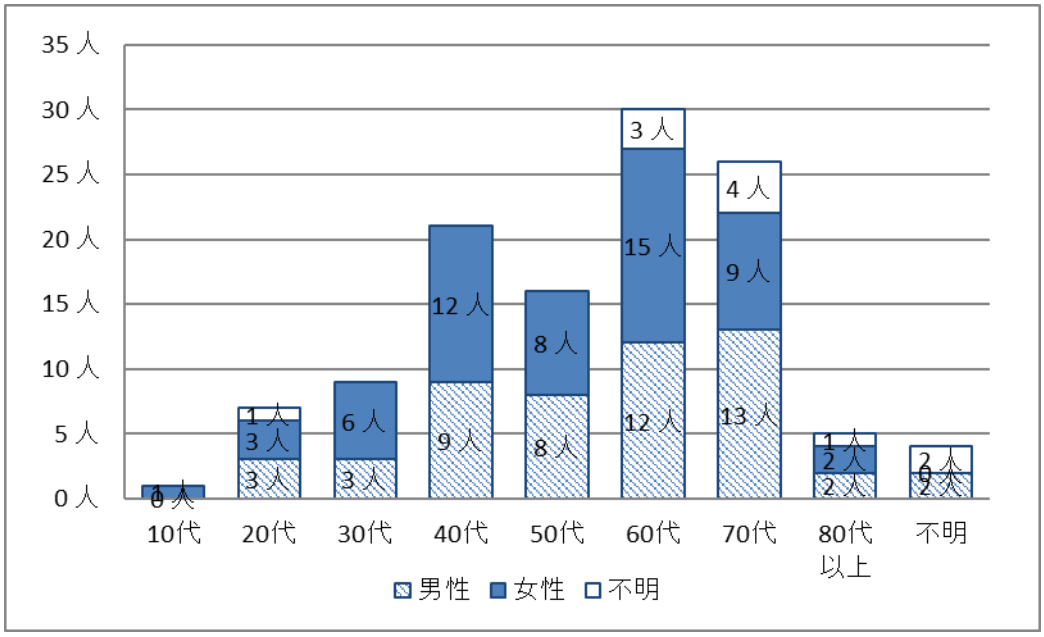
令和３年度　244 人（男 92、女 122、不明 30）

令和４年度　130 人（男 51、女 52、 その他 0、不明 27）

令和５年度　120 人（男 52、女 56、 その他 1、不明 11）

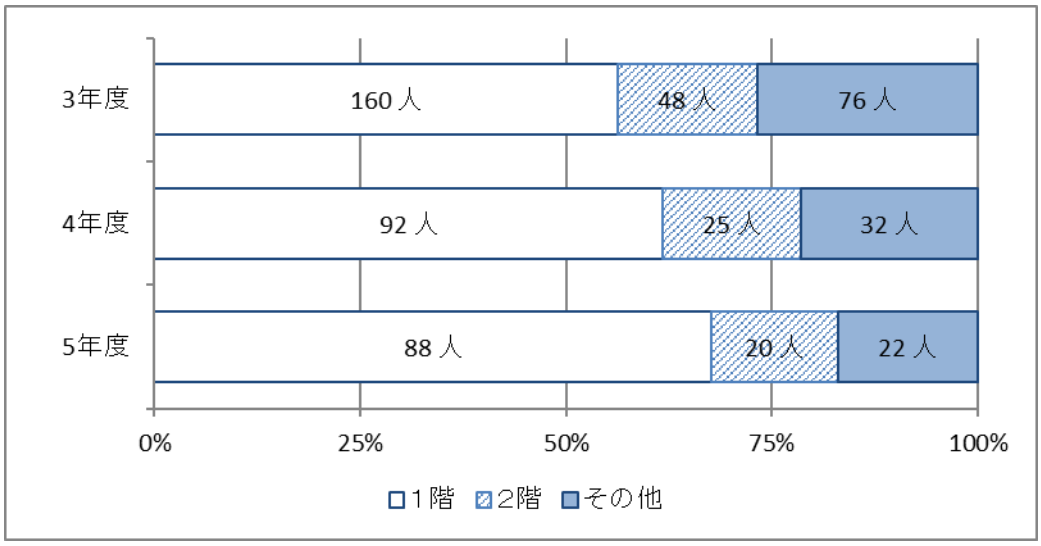
※　以下の各質問の回答者数は、複数選択回答や無回答等があるため、上記回答者数とは一致しない場合があります。

問１　回答者の性別及び年代



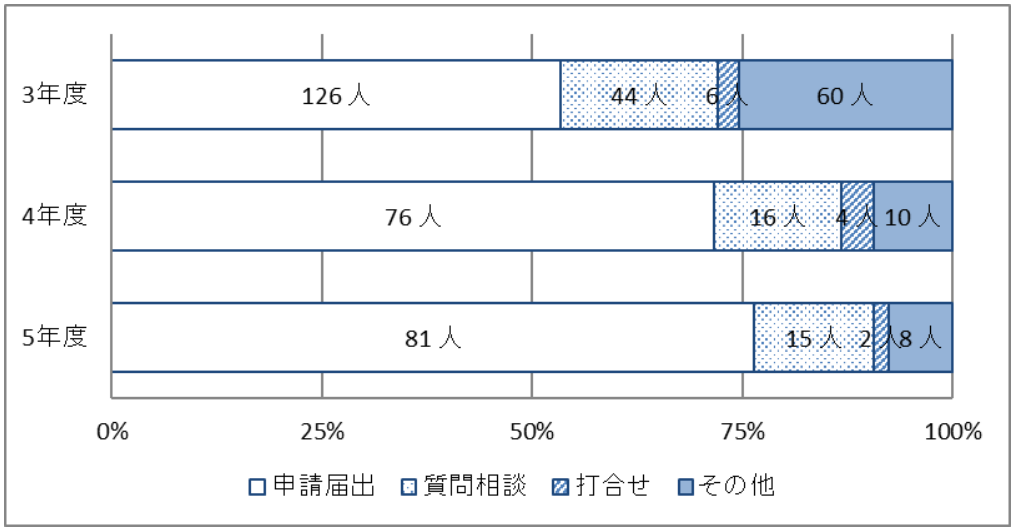
	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代以上	未回答	計
男性	0 人	3 人	3 人	9 人	8 人	12 人	13 人	2 人	2 人	52 人
女性	1 人	3 人	6 人	12 人	8 人	15 人	9 人	2 人	0 人	56 人
その他	0 人	0 人	0 人	0 人	1 人	0 人	0 人	0 人	0 人	1 人
不明	0 人	1 人	0 人	0 人	0 人	3 人	4 人	1 人	2 人	11 人
計	1 人	7 人	9 人	21 人	17 人	30 人	26 人	5 人	4 人	120 人
	1.5%	3.8%	7.7%	13.8%	20.8%	18.5%	23.1%	7.7%	3.1%	100.0%

問２　どちらの窓口をご利用になられましたか（複数選択可）。



	1階		2階		その他		計	
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%
5 年度	88 人	68%	20 人	15%	22 人	17%	130 人	100%

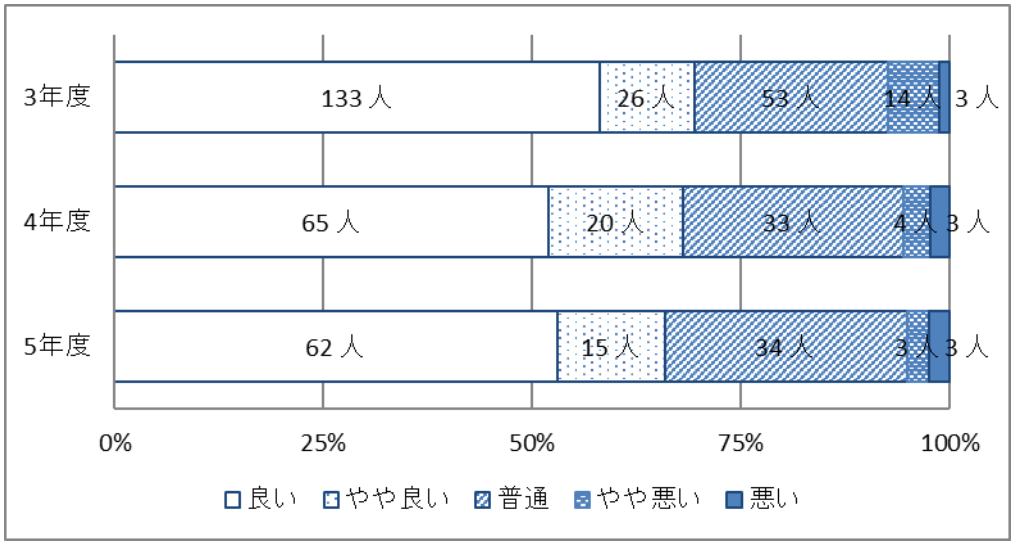
問３　どのようなご用件でいらっしゃいましたか（複数選択可）。



	申請届出		質問相談		打合せ		その他		計	
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%
5 年度	81 人	76%	15 人	14%	2 人	2%	8 人	8%	106 人	100%

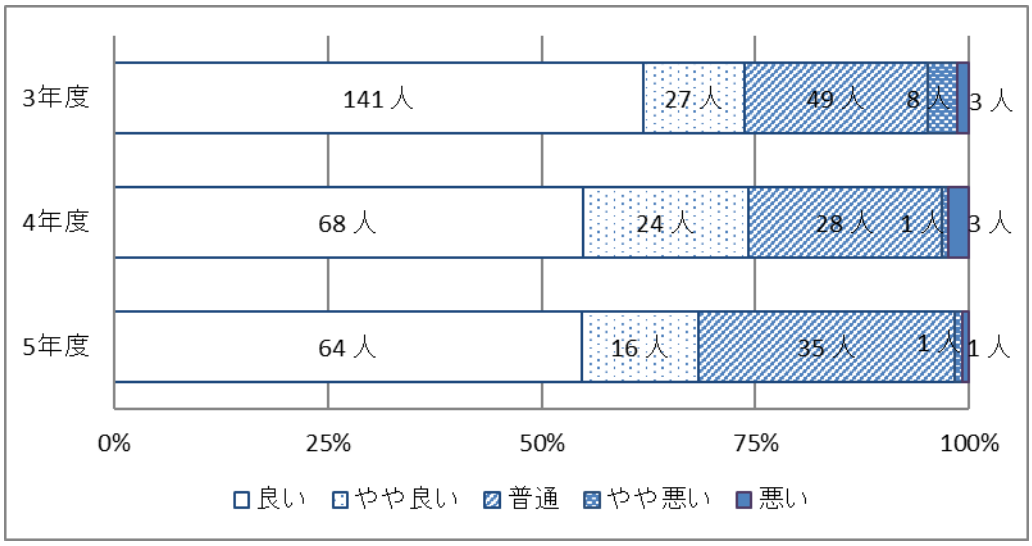
問４　対応した職員や窓口について

①　目的の窓口までの行きやすさ



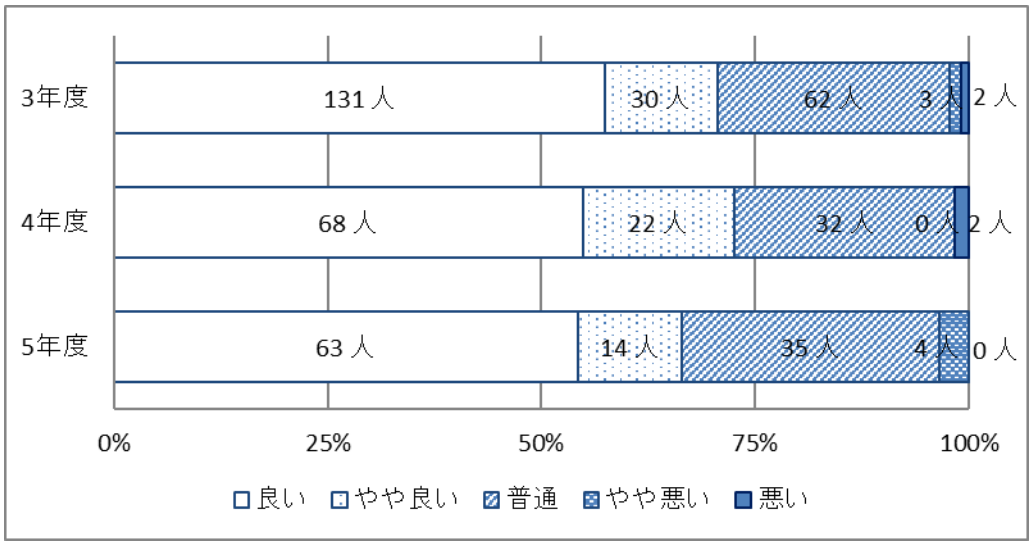
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	133	人 59%	26	人 11%	53	人 23%	14	人 6%	3	人 1%	229	人 100%
4 年度	65	人 53%	20	人 16%	33	人 26%	4	人 3%	3	人 2%	125	人 100%
5 年度	62	人 52%	15	人 13%	34	人 29%	3	人 3%	3	人 3%	117	人 100%

② 職員のあいさつや言葉遣い



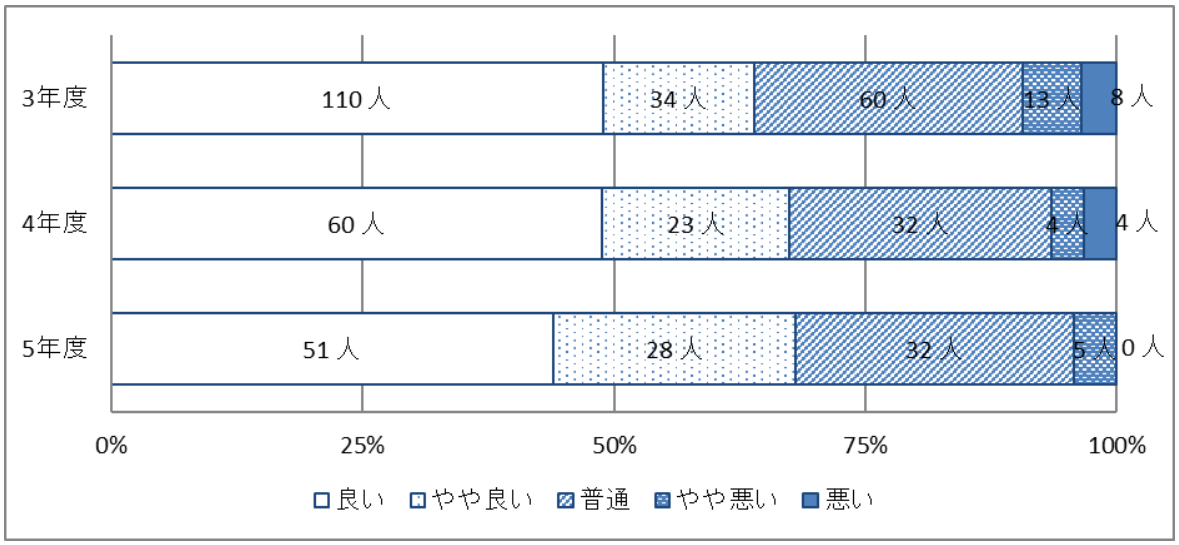
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	141	人 62%	27	人 12%	49	人 21%	8	人 4%	3	人 1%	228	人 100%
4 年度	68	人 55%	24	人 19%	28	人 23%	1	人 1%	3	人 2%	124	人 100%
5 年度	64	人 54%	16	人 14%	35	人 30%	1	人 1%	1	人 1%	117	人 100%

③　職員の服装や身だしなみ



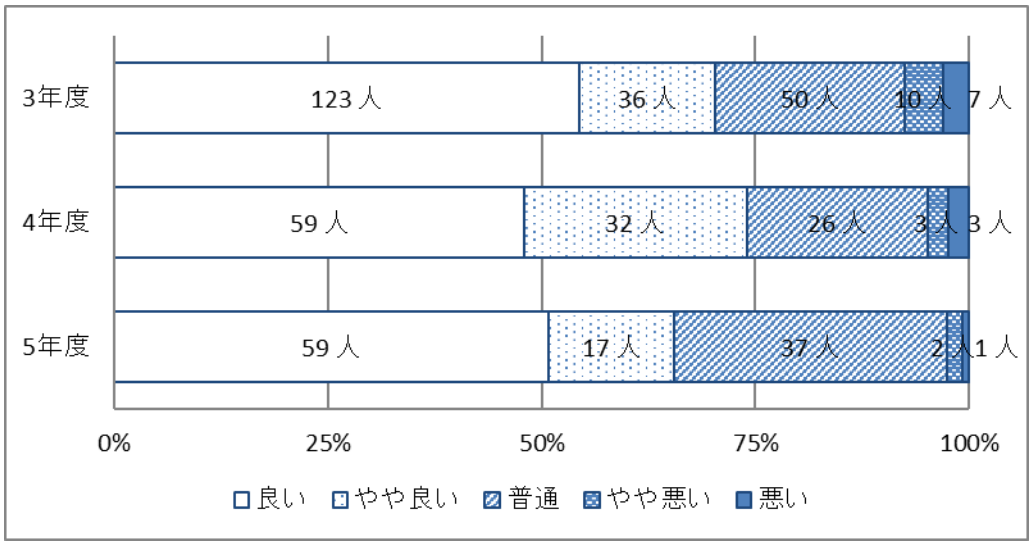
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	131 人	58%	30 人	13%	62 人	27%	3 人	1%	2 人	1%	228 人	100%
4 年度	68 人	54%	22 人	18%	32 人	26%	0 人	0%	2 人	2%	124 人	100%
5 年度	63 人	55%	14 人	12%	35 人	30%	4 人	3%	0 人	0%	116 人	100%

④　表情のさわやかさ



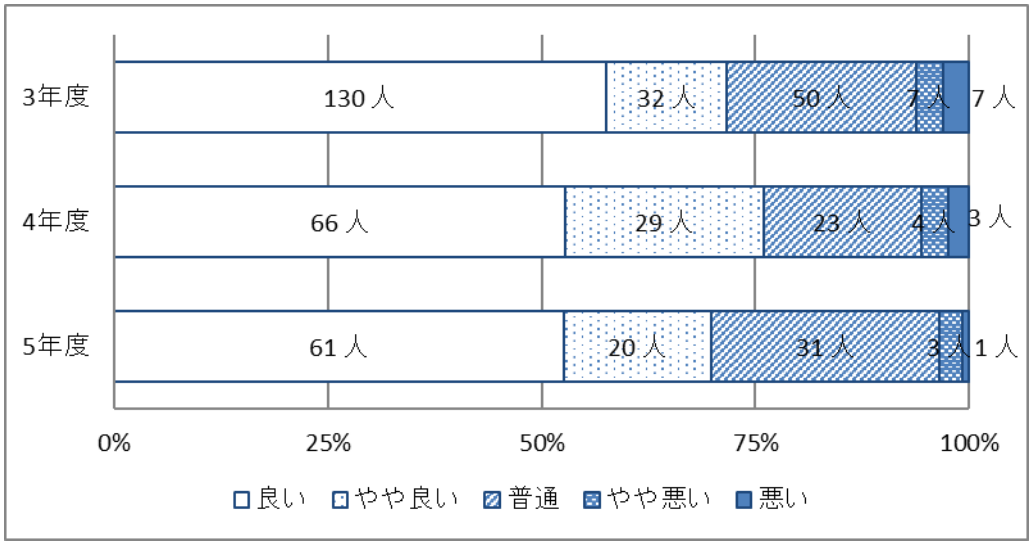
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	110 人	48%	34 人	15%	60 人	27%	13 人	6%	8 人	4%	225 人	100%
4 年度	60 人	49%	23 人	19%	32 人	26%	4 人	3%	4 人	3%	123 人	100%
5 年度	51 人	44%	28 人	24%	32 人	28%	5 人	4%	0 人	0%	116 人	100%

⑤　職員の応対



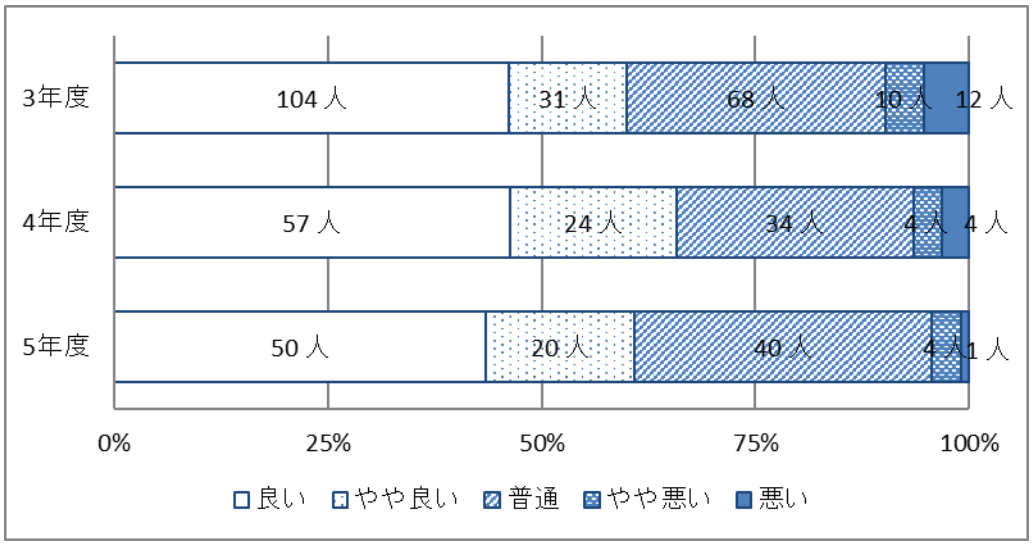
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	123 人	55%	36 人	16%	50 人	22%	10 人	4%	7 人	3%	226 人	100%
4 年度	59 人	49%	32 人	26%	26 人	21%	3 人	2%	3 人	2%	123 人	100%
5 年度	59 人	50%	17 人	15%	37 人	32%	2 人	2%	1 人	1%	116 人	100%

⑥　説明の分かりやすさ



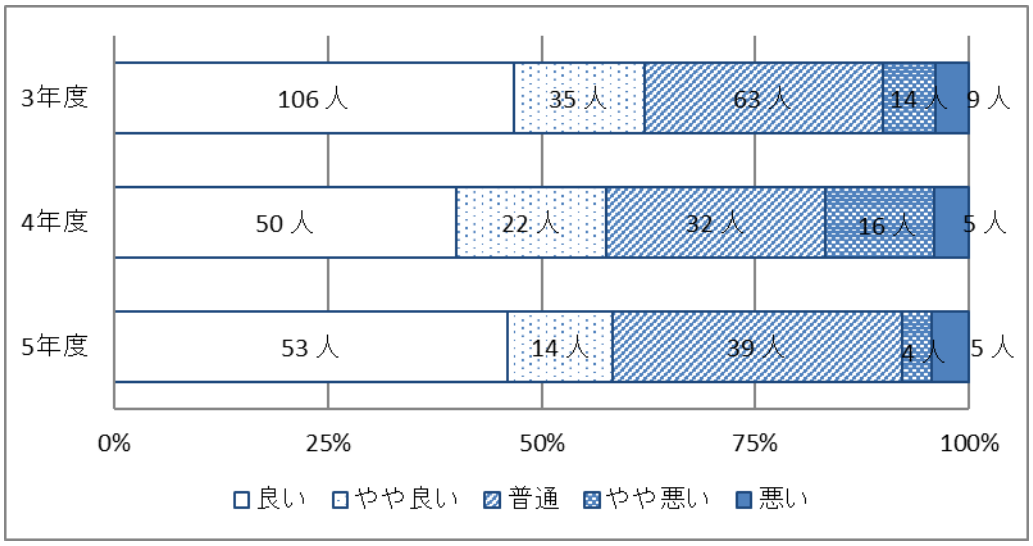
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	130 人	58%	32 人	14%	50 人	22%	7 人	3%	7 人	3%	226 人	100%
4 年度	66 人	54%	29 人	23%	23 人	18%	4 人	3%	3 人	2%	125 人	100%
5 年度	61 人	52%	20 人	17%	31 人	27%	3 人	3%	1 人	1%	116 人	100%

⑦　窓口の雰囲気・環境



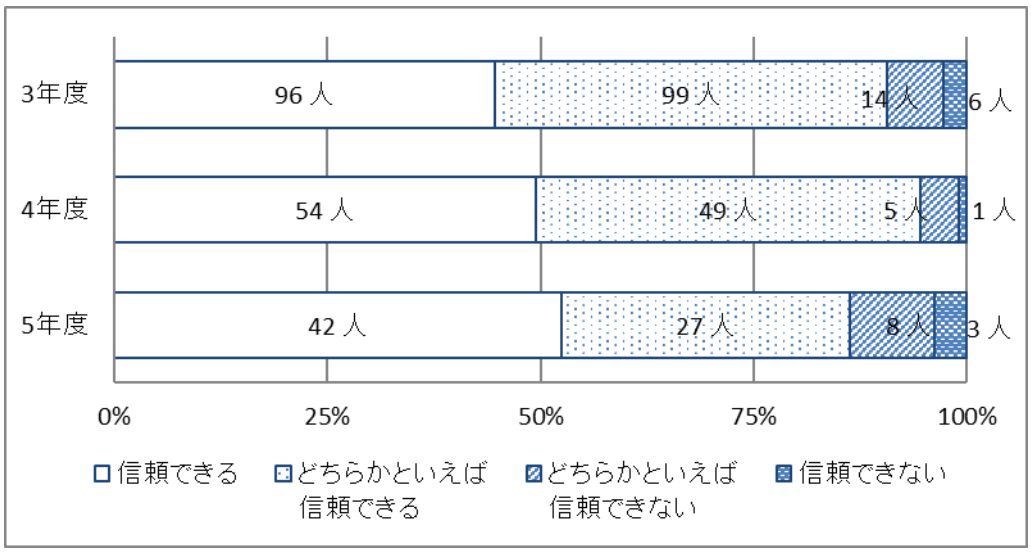
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	104 人	47%	31 人	14%	68 人	30%	10 人	4%	12 人	5%	225 人	100%
4 年度	57 人	46%	24 人	20%	34 人	28%	4 人	3%	4 人	3%	123 人	100%
5 年度	50 人	44%	20 人	17%	40 人	35%	4 人	3%	1 人	1%	115 人	100%

⑧　待ち時間、処理にかかる時間



	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
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%
5 年度	53 人	47%	14 人	12%	39 人	34%	4 人	3%	5 人	4%	115 人	100%

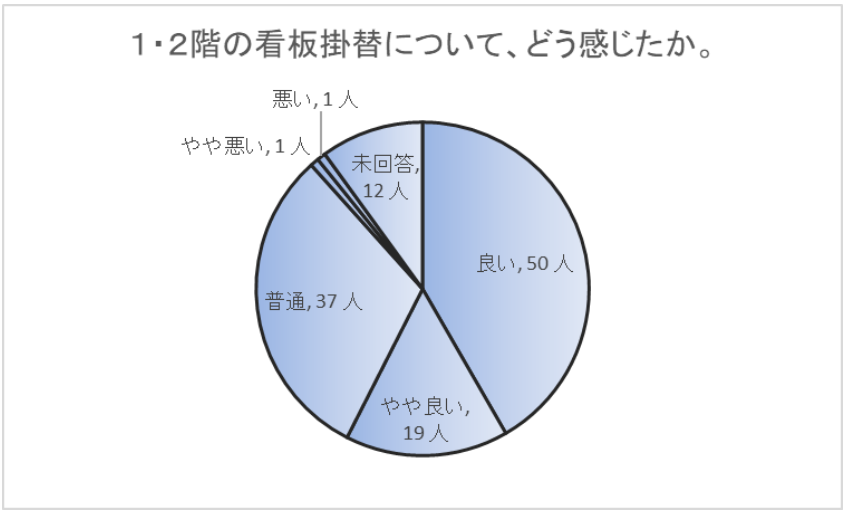
問５　市役所や市職員に対する信頼度をお聞かせください。



	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	
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%
5 年度	42 人	52%	27 人	34%	8 人	10%	3 人	4%	80 人	100%

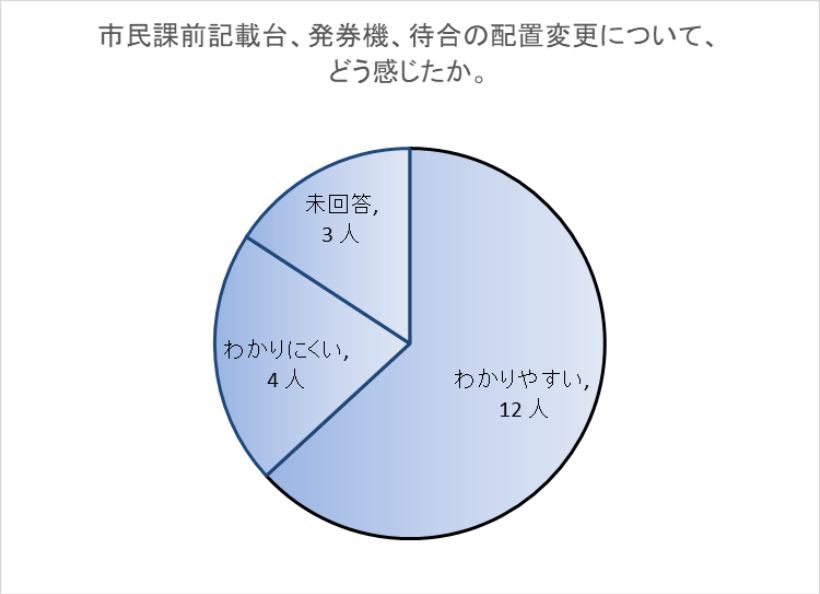
●令和５年度追加項目●

Ｑ１　１・２階の看板掛替について、どう感じましたか。



良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		未回答		計	
50 人	41%	19 人	16%	37 人	31%	1 人	1%	1 人	1%	12 人	10%	120 人	100%

Ｑ２　市民課前の記載台、発券機、待合の配置変更について、どう感じましたか。



わかりやすい		わかりにくい		未回答		計	
12 人	53%	4 人	21%	3 人	16%	19 人	100%

Ⅲ　窓口アンケート調査結果比較（４支所）

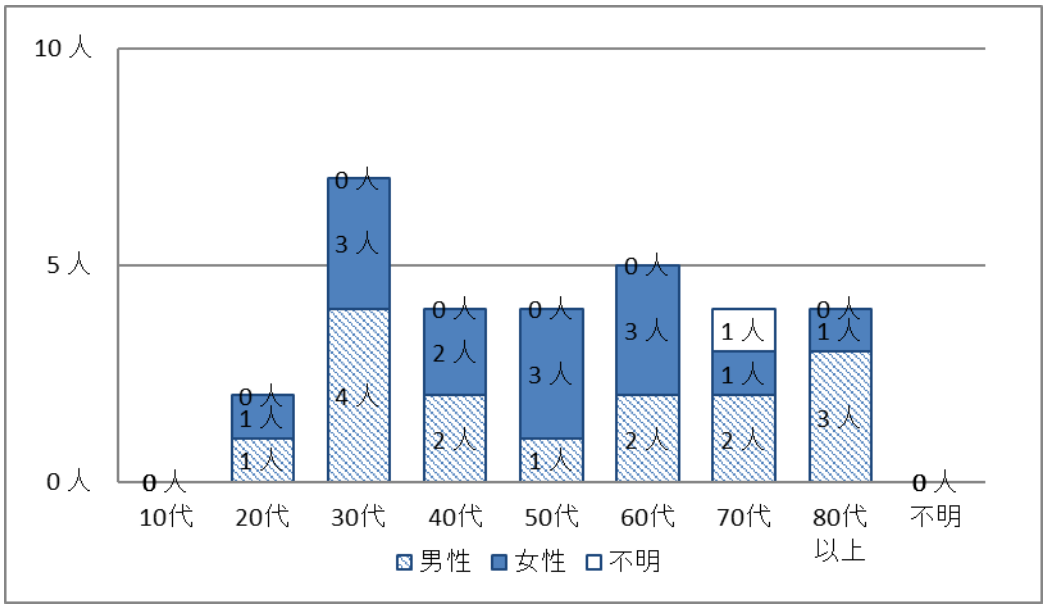
伏木・戸出・中田・福岡支所を利用された方のアンケート結果（前年度、前々年度との比較）は、次のとおりです。

【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）
令和５年度　　30 人（男 15、女 14、その他 0、不明 1）

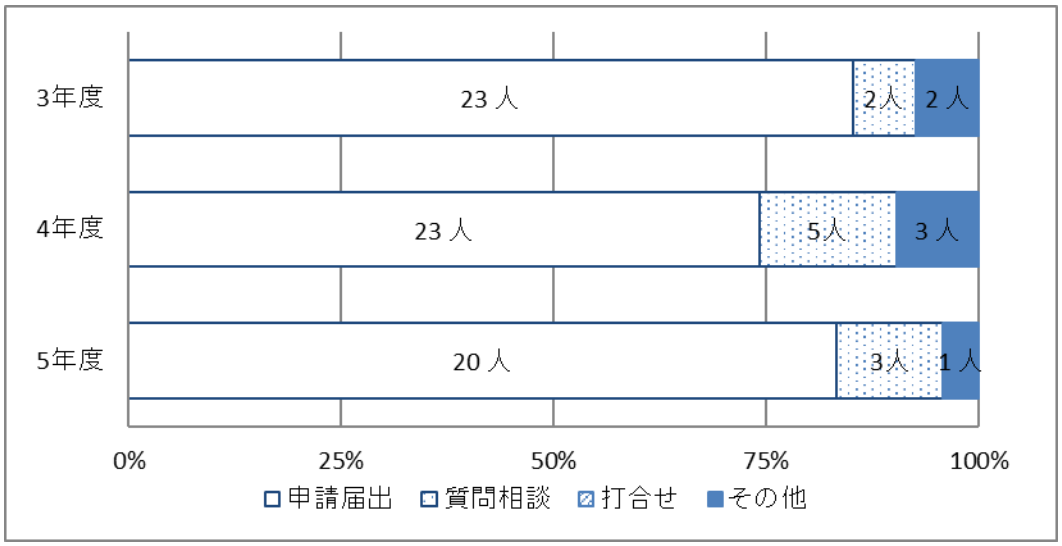
※　以下の各質問の回答者数は、複数選択回答や無回答等があるため、上記回答者数とは一致しない場合があります。

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	1 人	4 人	2 人	1 人	2 人	2 人	3 人	0 人	15 人
女性	0 人	1 人	3 人	2 人	3 人	3 人	1 人	1 人	0 人	14 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	0 人	2 人	7 人	4 人	4 人	5 人	4 人	4 人	0 人	30 人
	0.0%	6.7%	23.4%	13.3%	13.3%	16.7%	13.3%	13.3%	0.0%	100.0%

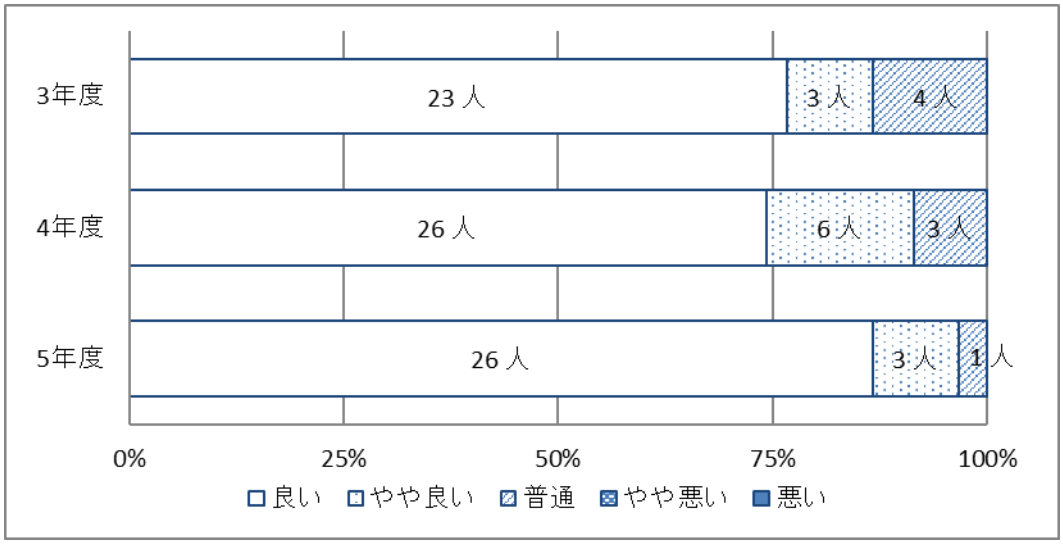
問２　どのようなご用件でいらっしゃいましたか（複数選択可）。



	申請届出		質問相談		打合せ		その他		計	
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%
5 年度	20 人	83%	3 人	13%	0 人	0%	1 人	4%	24 人	100%

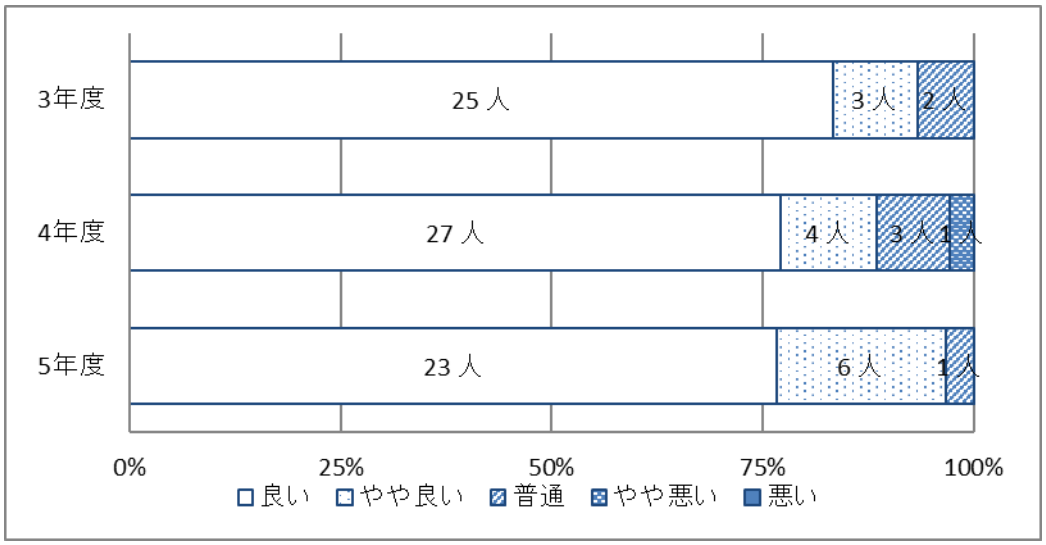
問３　対応した職員や窓口について

①　目的の窓口までの行きやすさ



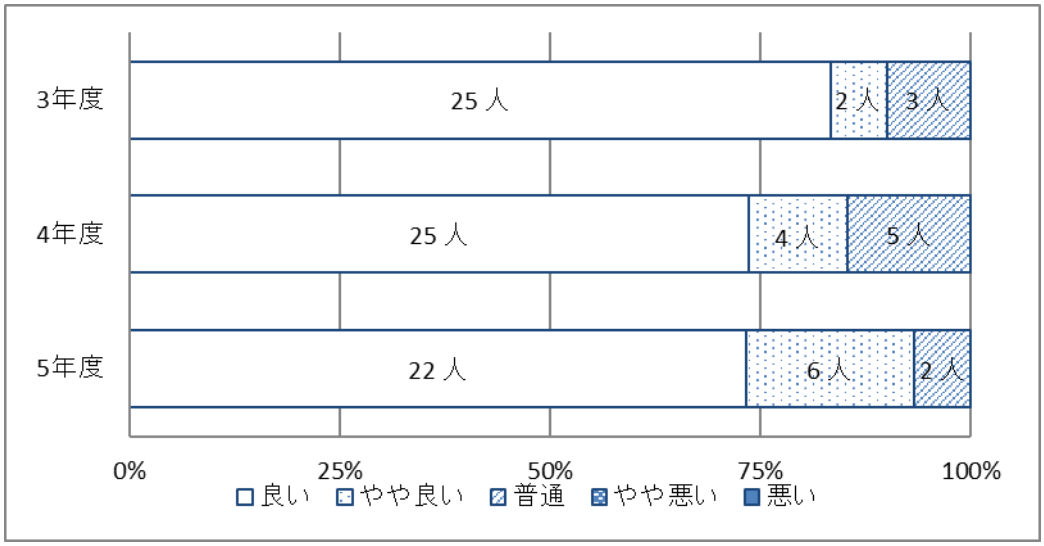
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	23 人	77%	3 人	10%	4 人	13%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%
4 年度	26 人	74%	6 人	17%	3 人	9%	0 人	0%	0 人	0%	35 人	100%
5 年度	26 人	87%	3 人	10%	1 人	3%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%

②　職員のあいさつや言葉遣い



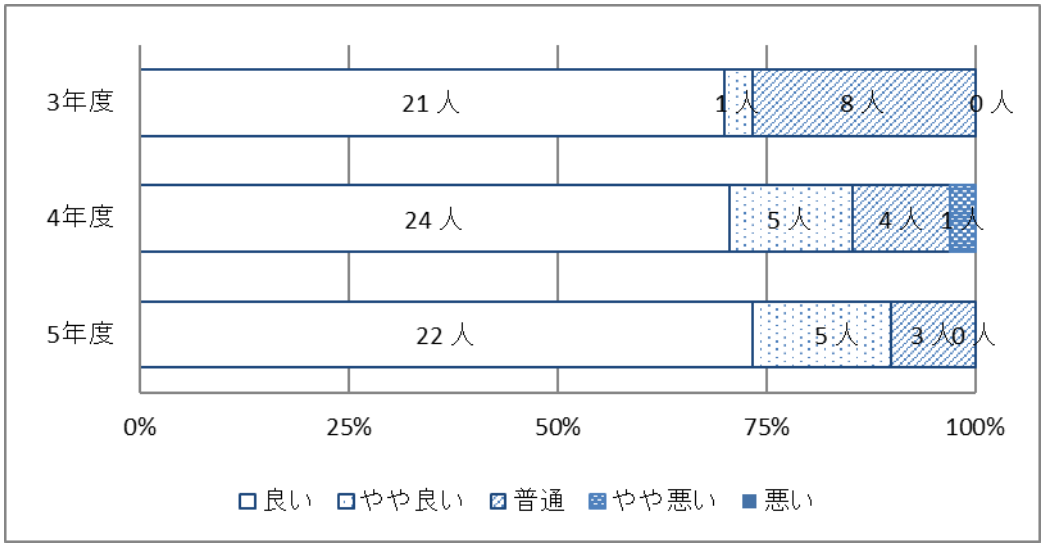
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	25 人	83%	3 人	10%	2 人	7%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%
4 年度	27 人	77%	4 人	11%	3 人	9%	1 人	3%	0 人	0%	35 人	100%
5 年度	23 人	77%	6 人	20%	1 人	3%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%

③　職員の服装や身だしなみ



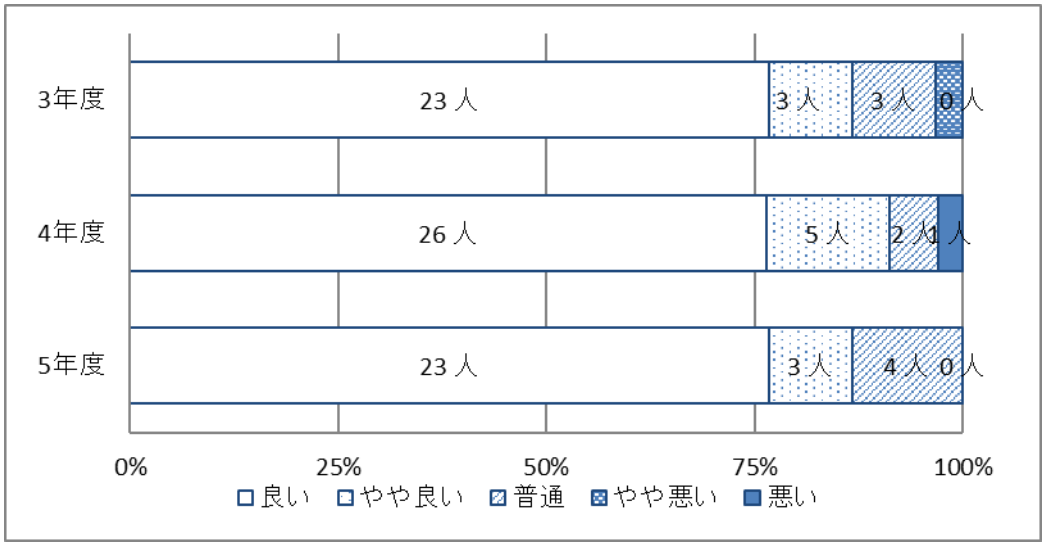
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	25 人	83%	2 人	7%	3 人	10%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%
4 年度	25 人	73%	4 人	12%	5 人	15%	0 人	0%	0 人	0%	34 人	100%
5 年度	22 人	73%	6 人	20%	2 人	7%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%

④　表情のさわやかさ



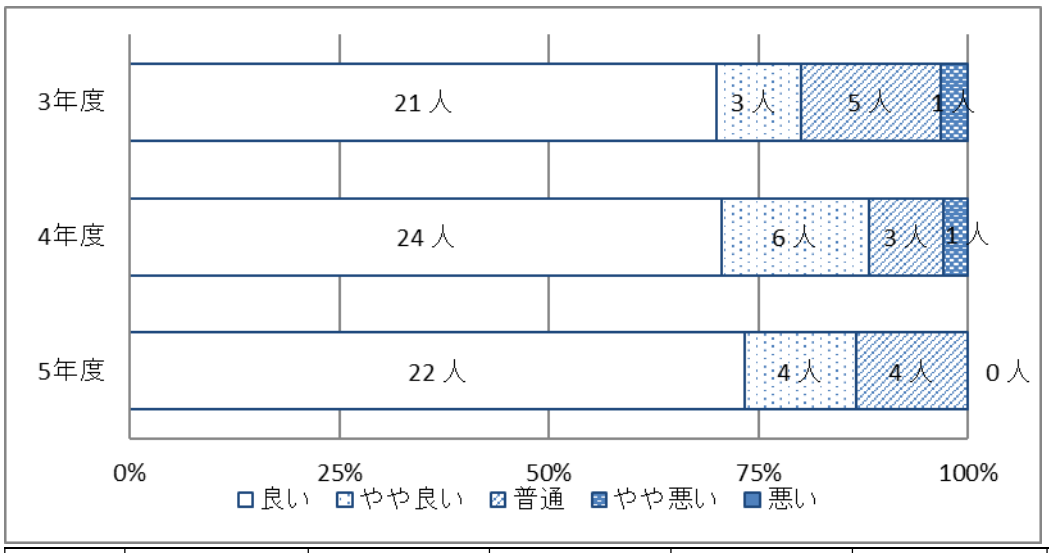
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	21 人	63%	1 人	3%	8 人	34%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%
4 年度	24 人	48%	5 人	15%	4 人	34%	1 人	3%	0 人	0%	34 人	100%
5 年度	22 人	49%	5 人	17%	3 人	34%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%

⑤　職員の応対



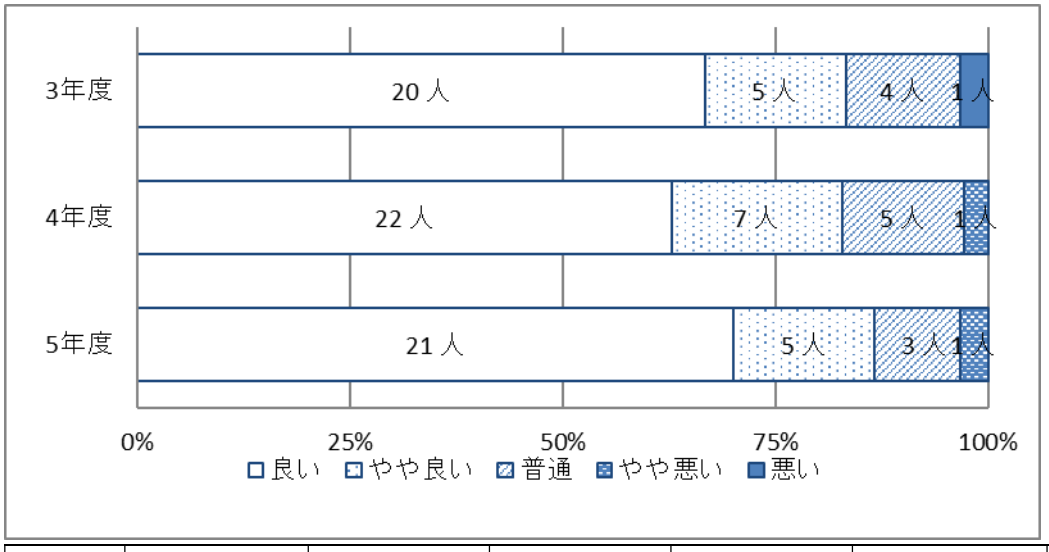
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	23 人	77%	3 人	10%	3 人	10%	1 人	3%	0 人	0%	30 人	100%
4 年度	26 人	76%	5 人	15%	2 人	6%	0 人	0%	1 人	3%	34 人	100%
5 年度	23 人	77%	3 人	10%	4 人	13%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%

⑥　説明の分かりやすさ



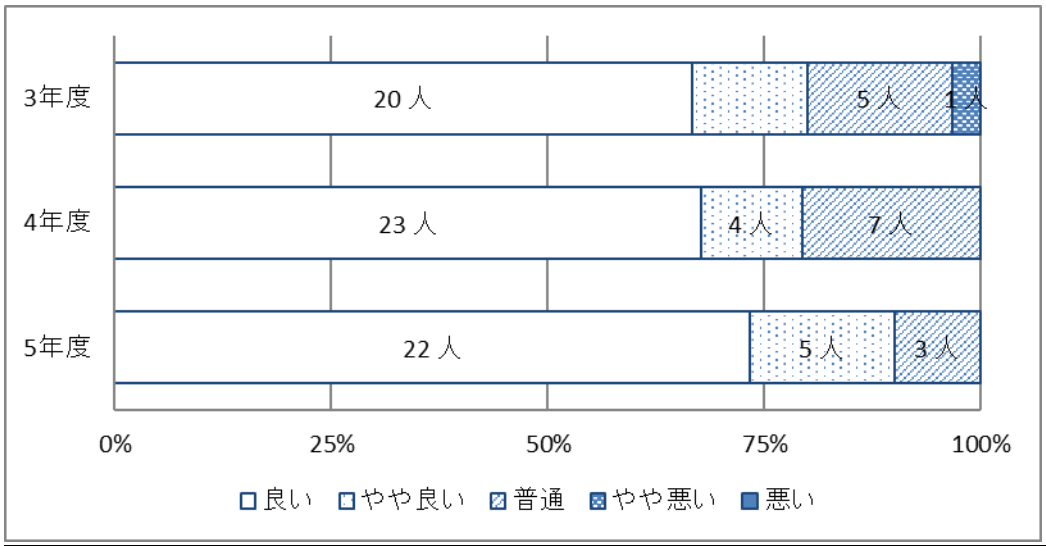
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	21 人	70%	3 人	10%	5 人	17%	1 人	3%	0 人	0%	30 人	100%
4 年度	24 人	70%	6 人	18%	3 人	9%	1 人	3%	0 人	0%	34 人	100%
5 年度	22 人	74%	4 人	13%	4 人	13%	0 人	0%	0 人	0%	30 人	100%

⑦ 窓口の雰囲気・環境



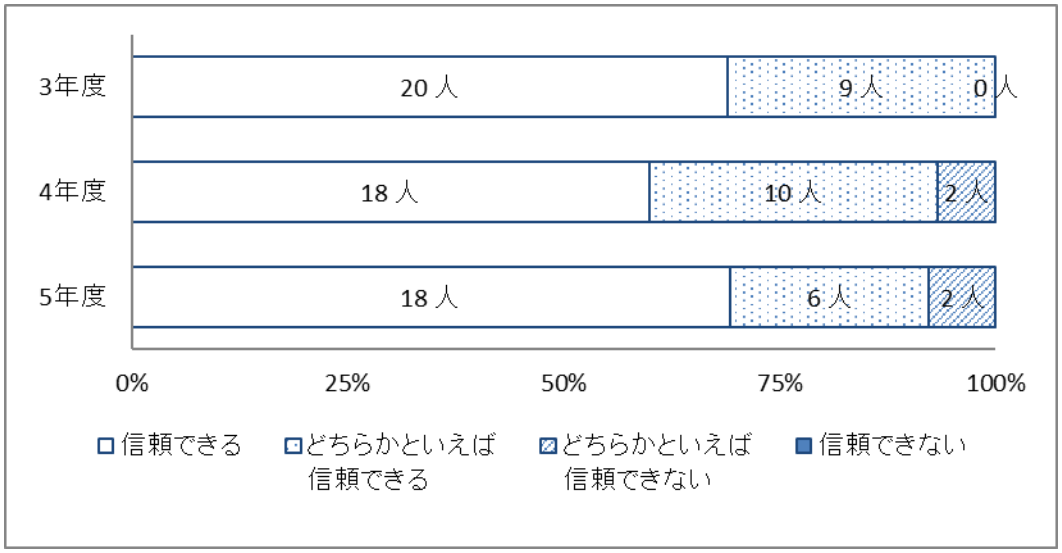
	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
3 年度	20 人	67%	5 人	17%	4 人	13%	0 人	0%	1 人	3%	30 人	100%
4 年度	22 人	63%	7 人	20%	5 人	14%	1 人	3%	0 人	0%	35 人	100%
5 年度	21 人	70%	5 人	17%	3 人	10%	1 人	3%	0 人	0%	30 人	100%

⑧　待ち時間、処理にかかる時間



	良い		やや良い		普通		やや悪い		悪い		計	
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%
5 年度	22 人	73%	5 人	17%	3 人	10%	0 人	0%	0 人	0%	30 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	
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%
5 年度	18 人	69%	6 人	23%	2 人	8%	0 人	0%	26 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主な理由】

- 親切で丁寧な対応だった（16件）
- 説明がわかりやすい（4件）
- 適切な対応、回答があった（2件）

【どちらかといえば信頼できない・信頼できない主な理由】

- 担当者によって説明が違うことがある（2件）
- 社会的弱者それぞれに合った対応をしてほしい
- 海外視察の問題など（5件）

【その他の意見】

＜職員の対応・窓口について＞

- すぐ寄ってきてくださり迷うことがなくて良かったです
- 親しみやすい環境、対応だった
- 用紙が分からず困っていたら、様子を見つけてわざわざ近づいて来られ教えてくださった
- 窓口は市役所の顔。フレッシュな人、活気のある人、やさしい人が並んでいてほしい
- 仕事をしていないように見える人がいる
- むねにつけている名札、すわっていると客から見えないです
- 女性職員のヒールの音がうるさい
- とても言い方が悪かったです

＜窓口や物の配置について＞

- 説明に思ったより時間がかかったので、イスがあれば良いと思った
- 福祉課に募金箱がありますが、生活に困ったり支援が必要な方が来る課ではなく、正面ロビー・受付においてほしい
- 証明書受付窓口を増やすべき
- 「死後の手続き」に来たが、各課での待ち時間が長く疲れたので、ぜひ「おくやみコーナー」を設置して欲しい
- その他、庁舎設備に関する意見、海外視察に関する意見など

☆1・2階の看板掛替に対する主な意見

色分けされているなど、わかりやすくなった（5件）

フォントなど、見やすくなった（3件）

変更に気づかなかった（2件）

☆市民課前記載台等の配置変更に対する主な意見

使いやすくなった

すっきりして人の流れが良くなった、スペースが広くなった（2件）

場所がわかりやすい（2件）

場所がわかりにくい（2件）

※　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。

高岡市役所

窓口対応アンケート

（実施期間：令和５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

◎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。→

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）

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応対					

※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　窓口の表示をわかりやすくするため、１・２階の窓口看板を掛け替えています。どう感じましたか。（変更内容：字体（フォント）を変えた、色を付けた、等）

□ 良 い　□ やや良い　□ 普 通　□ やや悪い　□ 悪 い

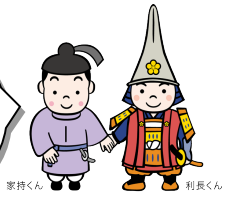
理由をお聞かせください。

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

理由をお聞かせください。

市民課に来られた方は、ウラ面もお願いします！



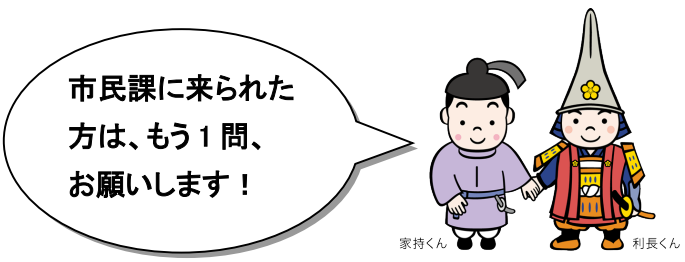
7　書き足りないことがあれば、ウラ面にお書きください。

（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、回収箱へ入れてください。　回収箱は１階ロビー、２階東ｴﾚﾍﾞｰﾀｰﾎｰﾙにあります。



（追加質問）　市民課に来られた方へ

Ｒ５年９月から、市民課前の記載台や発券機、待合い場所の配置を変更しました。
利用してみてどうでしたか。

□ 「わかりやすい」、「良かったな」と思った。
　それは、どんなところですか？

□ 「わかりにくい」、「困ったな」と思った。
　それは、どんなところですか？

ありがとうございました。

高岡市役所

窓口対応アンケート

（実施期間：令和５年１０月１日～１０月３１日）

支所用

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

◎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。→

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　□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。 該当する欄に〇を付けてください。	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応対					

※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、気づいたことがあれば、お聞かせください。

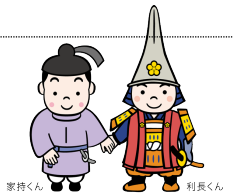
※欄が不足する場合はウラ面に記入ください。

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。



QR コードは㈱デンソーウェーブの登録商標です