

令和7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 頁
II	窓口対応アンケート調査結果比較（本序）	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 7 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7年10月1日(水)から令和7年10月31日(金)まで

【調査方法】

市役所本庁舎、伏木支所、戸出支所、中田支所、福岡支所を対象に、インターネット回答または、庁舎内で配布したアンケート用紙にて回答いただいた。

【回答者数】

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)

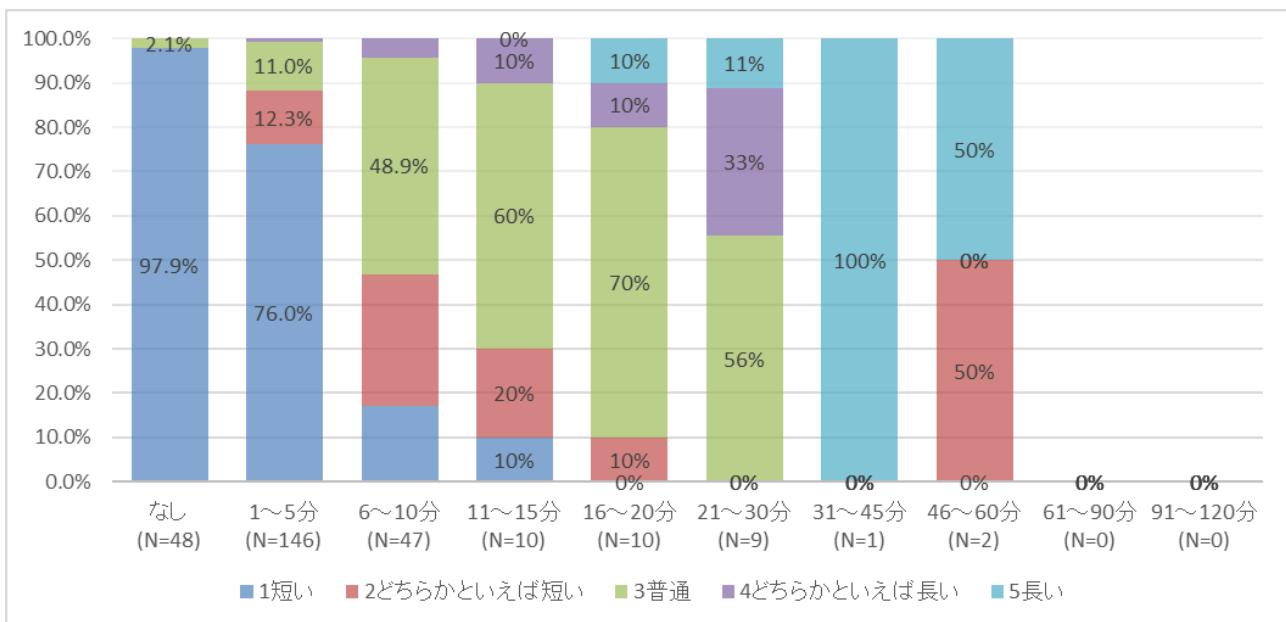
令和7年度 333人 (男139、女179 その他0、不明15)

【結果概要】

●受付した後の待ち時間について (N=273) (※非該当、無回答は除く)

全体の約9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8割の人が「短い」「どちらかといえば短い」と回答。

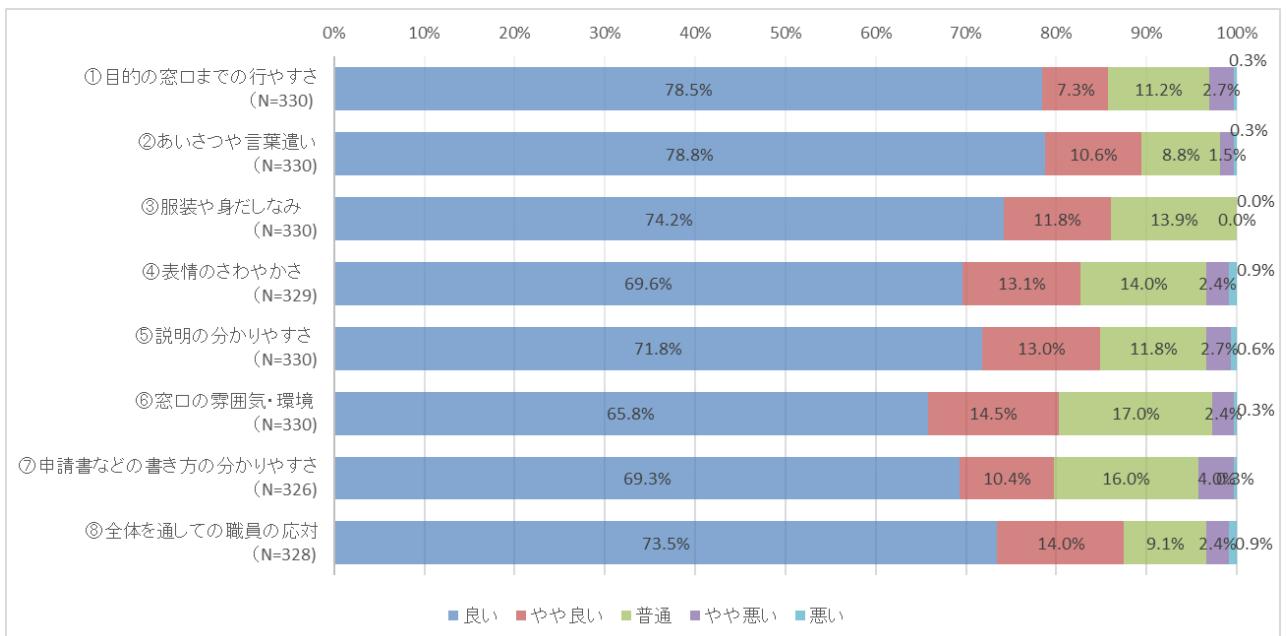
待ち時間に対する感覚を人数分布でみると、1~5分までは「短い」と感じる人が最も多く、21分以上になると「普通」から「長い」と感じる人が増える傾向にあることが分かる。



(1)感覚×(2)実際の待ち時間	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	10人	6人	0人	0人	1人	1人	1人	1人	0人	0人
4どちらかといえば長い	0人	4人	3人	1人	0人	3人	0人	0人	0人	0人
3普通	1人	16人	23人	6人	7人	5人	0人	0人	0人	0人
2どちらかといえば短い	0人	15人	13人	2人	2人	0人	0人	1人	0人	0人
1短い	37人	105人	8人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
合計	48人	146人	47人	10人	10人	9人	1人	2人	0人	0人

●対応した職員や窓口について（※非該当、無回答は除く）

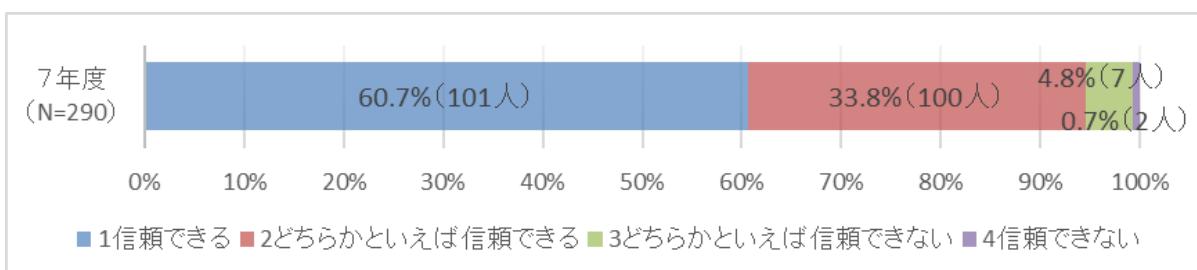
「①目的の窓口までの行きやすさ」「②あいさつや言葉遣い」及び「⑧全体を通しての職員の応対」で「良い」「やや良い」という意見が多かった。一方で、「⑦申請書などの書き方の分かりやすさ」は回答の約4%であるが、「やや悪い」「悪い」と回答があり、他項目と比較し多かった。



	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きやすさ	259人	78.5%	24人	7.3%	37人	11.2%	9人	2.7%	1人	0.3%	330人
②あいさつや言葉遣い	260人	78.8%	35人	10.6%	29人	8.8%	5人	1.5%	1人	0.3%	330人
③服装や身だしなみ	245人	74.2%	39人	11.8%	46人	13.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	330人
④表情のさわやかさ	229人	69.6%	43人	13.1%	46人	14.0%	8人	2.4%	3人	0.9%	329人
⑤説明の分かりやすさ	237人	71.8%	43人	13.0%	39人	11.8%	9人	2.7%	2人	0.6%	330人
⑥窓口の雰囲気・環境	217人	65.8%	48人	14.5%	56人	17.0%	8人	2.4%	1人	0.3%	330人
⑦申請書などの書き方の分かりやすさ	226人	69.3%	34人	10.4%	52人	16.0%	13人	4.0%	1人	0.3%	326人
⑧全体を通しての職員の応対	241人	73.5%	46人	14.0%	30人	9.1%	8人	2.4%	3人	0.9%	328人

●市役所や市職員に対する信頼度について（N=290）（※非該当、無回答は除く）

約95%の方から「信頼できる」「どちらかといえば信頼できる」との回答を得た。



II 窓口対応アンケート調査結果比較（本序）

【回答者数】

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）

令和7年度 297人（男126、女156、その他0、不明15）

問1 回答者の性別及び年代（N=297）

全世代からの回答を得ることができた。特に50代からの回答が多かった。



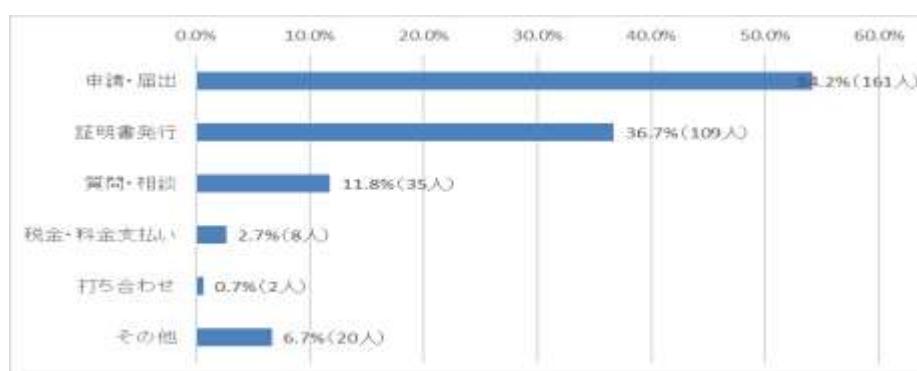
問2 どちらの窓口をご利用になられましたか（複数回答可）（N=297）

市民課の利用者数が多く、次いで保険年金課、長寿福祉課の利用が多かった。「窓口アンケート啓発カード」を本庁全課で配布し、1, 2階以外への来庁者からも回答をいただくことができた。

		利用者数	利用割合
1階	保険年金課	44人	14.8%
	市民課	190人	64.0%
	社会福祉課	26人	8.8%
2階	市民税課	8人	2.7%
	納税課	9人	3.0%
	資産税課	6人	2.0%
	長寿福祉課	30人	10.1%
	子ども・子育て課	11人	3.7%
	こども家庭センター	3人	1.0%

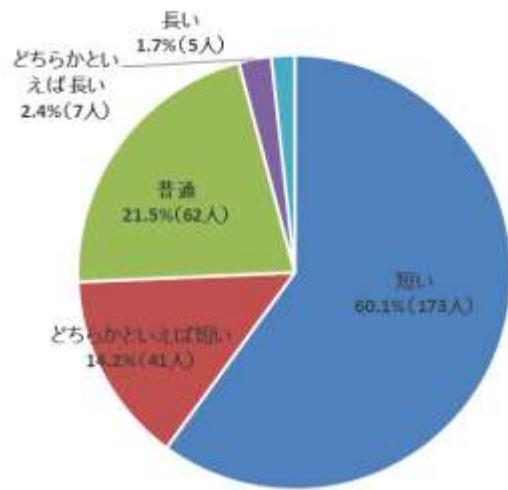
	利用者数	利用割合
3階	0人	0.0%
4階	4人	1.3%
5階	0人	0.0%
6階	5人	1.7%
7階	4人	1.3%
8階	2人	0.7%
その他	2人	0.7%

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=297）



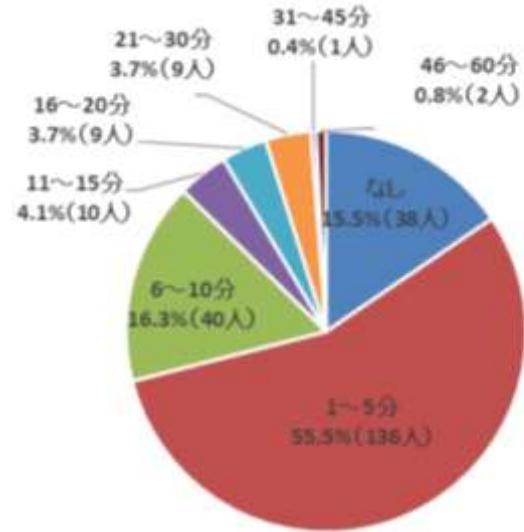
問4(1)待ち時間はどうでしたか (N=288)

7割以上の人人が待ち時間は「短い」または「どちらかといえば短い」と回答。



問4(2)どのくらいお待ちになりましたか (N=245)

約9割の人が待ち時間は15分以内であったと回答。



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

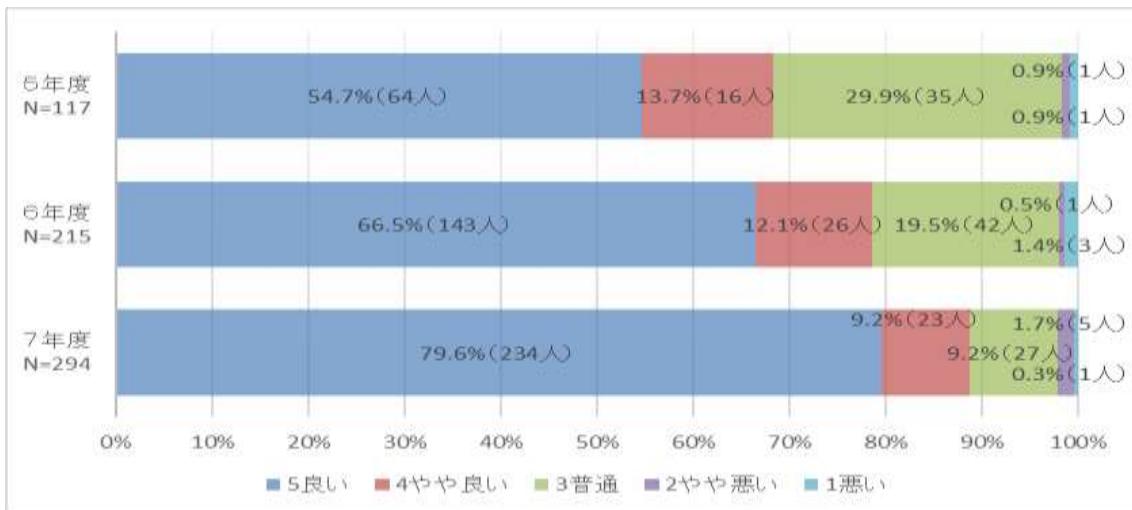
直近3年間で年々評価は向上しており、特に「良い」と評価した人の割合は、R5 年度の 53.0%から R7 年度には 76.9%と大幅に増加している。

これは、令和5年度の秋以降に行われた1、2階の看板表記の変更、令和6年度から7年度にかけて実施したワンストップ窓口導入に伴う窓口レイアウト等の変更といった、一連の取り組みの効果と推測できる。



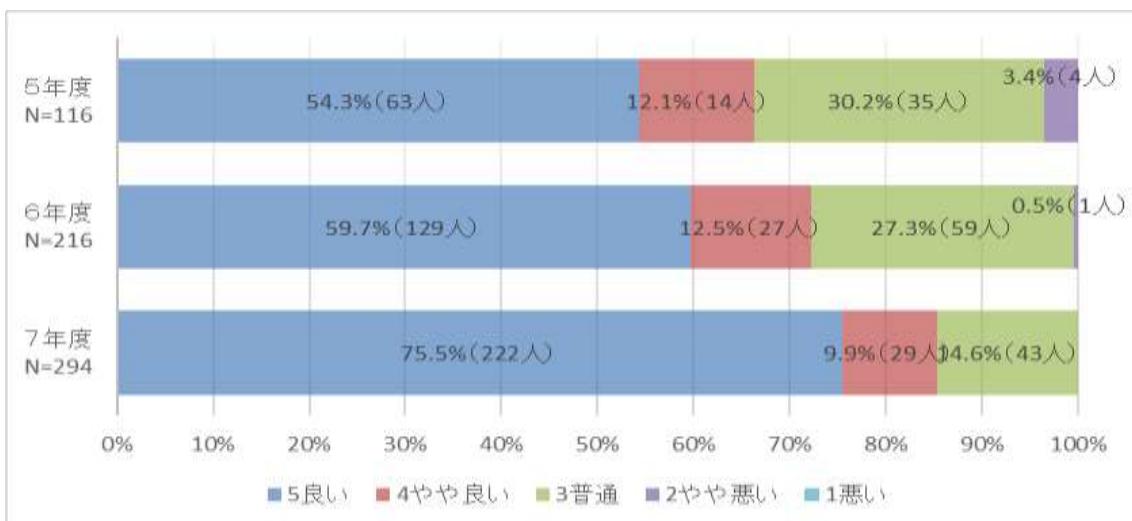
② 職員のあいさつや言葉遣い

直近3年間で着実に向上していることがわかる。特に「良い」と評価した人の割合は R5 年度の 54.7%から R7 年度には 79.6%と大幅に増加しており、約 1.4 倍に伸長した。「悪い」「やや悪い」といった低い評価の割合は、R5 年度の 1.8%から R7 年度には 2.0%と微増しているものの、「良い」の評価の増加が顕著である。これは、日ごろから窓口応対を丁寧かつ適切に実施している効果の表れであると感じられる。今年度改訂した「高岡市接遇マニュアル」を活用し、ひきつづき丁寧な接遇に努めていきたい。



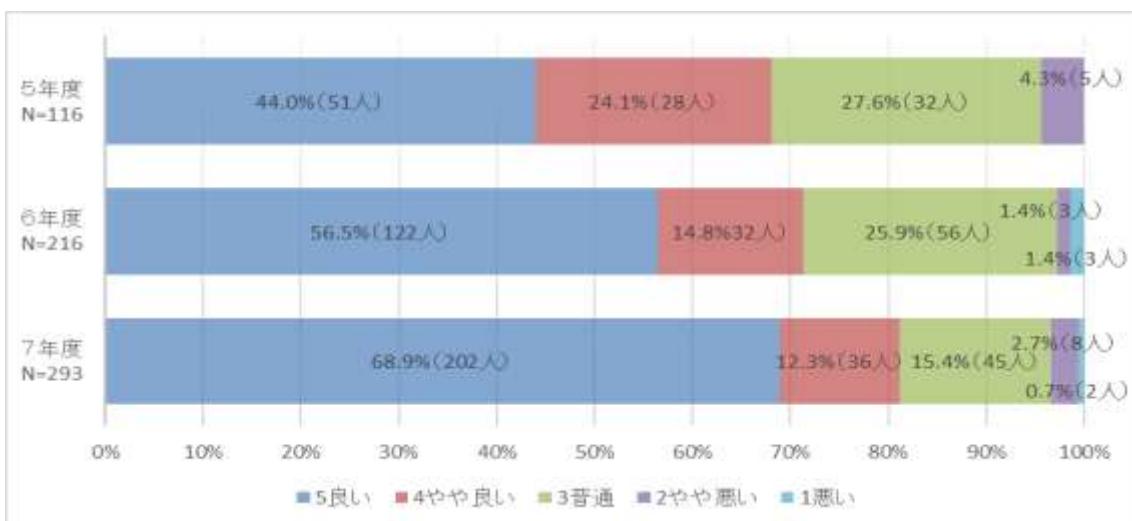
③ 職員の服装や身だしなみ

直近3年間で肯定的な評価が継続して向上していることがわかる。特に「良い」と評価した人の割合は、R5年度の54.3%からR7年度には75.5%と大きく増加しており、「やや悪い」「悪い」といった低い評価はR7年度には0%となった。



④ 表情のさわやかさ

直近3年間で、肯定的な評価が継続して向上していることがわかる。特にR7年度は「良い」「やや良い」とされた評価は全体の8割を超えた。



⑤ 説明の分かりやすさ

直近3年間で肯定的な評価が継続して向上していることがわかる。



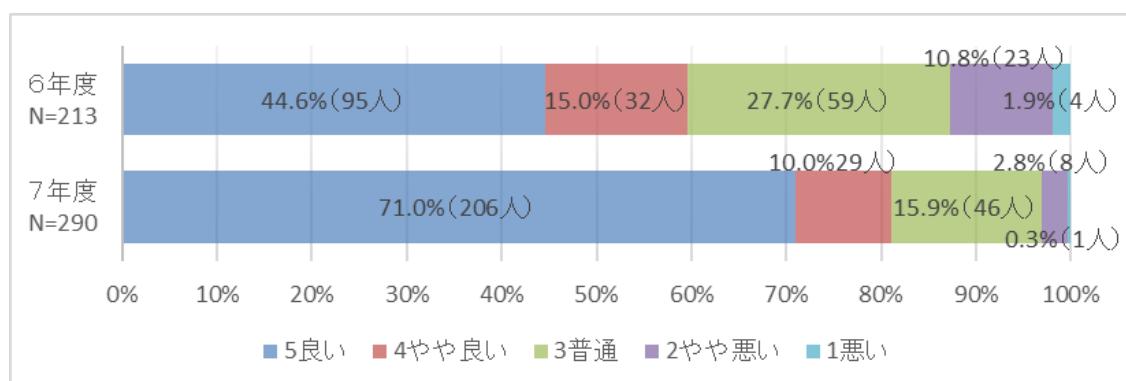
⑥ 窓口の雰囲気・環境

直近3年間で肯定的な評価が継続して向上していることがわかる。



⑦ 申請書の書きやすさ (R6 新項目)

評価は大幅に改善した。R6 年度は「良い」「やや良い」を合わせても 59.6%であったが、R7 年度は 81.0%に上昇した。特に、「良い」の評価が 26.4 ポイント増加、71.0%と過半数を大きく超えている。さらに、「やや悪い」「悪い」の合計はR6 年度の 12.7%から R7 年度は 3.1%と激減している。これらは、「書かないワンストップ窓口」の導入が申請書の記入に係る利用者の負担を大幅に軽減し、利便性の向上に大きく貢献したことを明確に示していると考えられる。



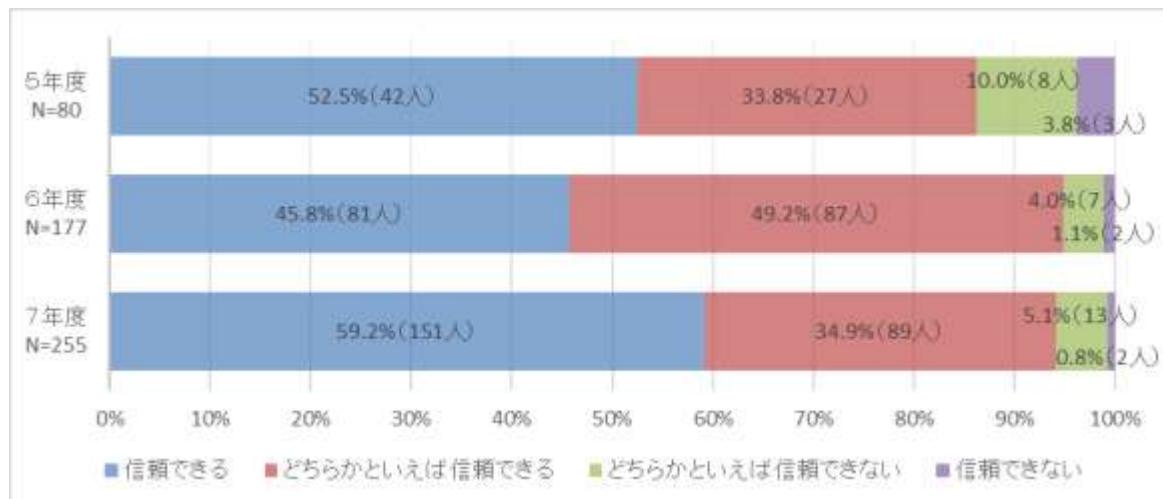
⑧ 全体を通しての職員の応対

今年度の職員応対に関する全体結果として、「良い」「やや良い」の合計が 86.7%となり、来庁者の多くから高い評価をいただくことができた。特に「良い」と回答した人が R7 年度は 74.0%と全体の 7 割以上を占め、直近 3 年間で継続して改善している傾向がわかる。



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。

「信頼できる」「どちらかといえば信頼できる」の肯定的な意見は、一貫して非常に高い水準を維持している。特に R7 年度は、合計 94.1%と 9 割以上の方から高い信頼度を得ることができた。



III 窓口アンケート調査結果比較（4支所）

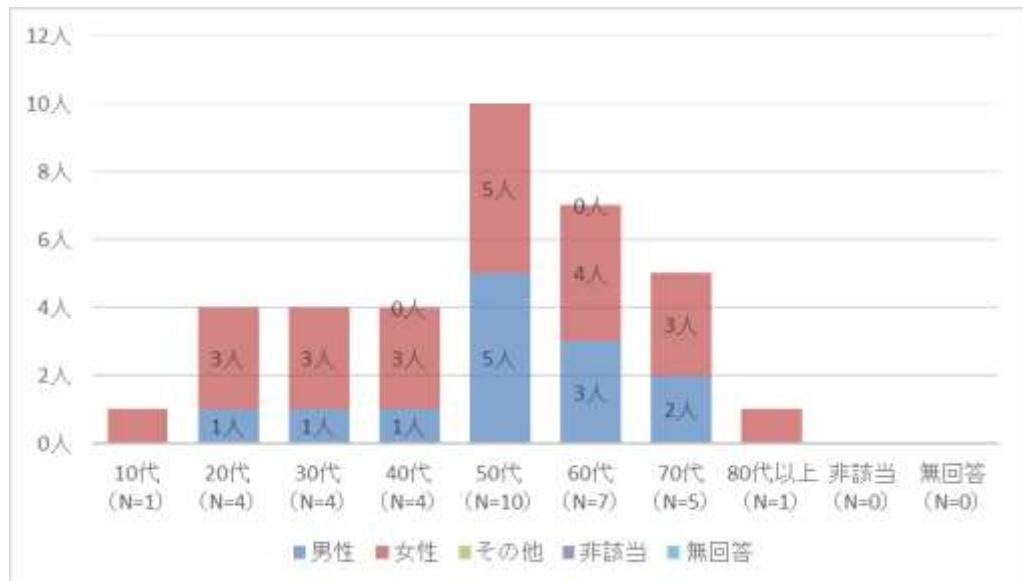
【回答者数】

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）

令和7年度 36人（男13、女23、その他0、不明0）

問1 回答者の性別及び年代（N=36）

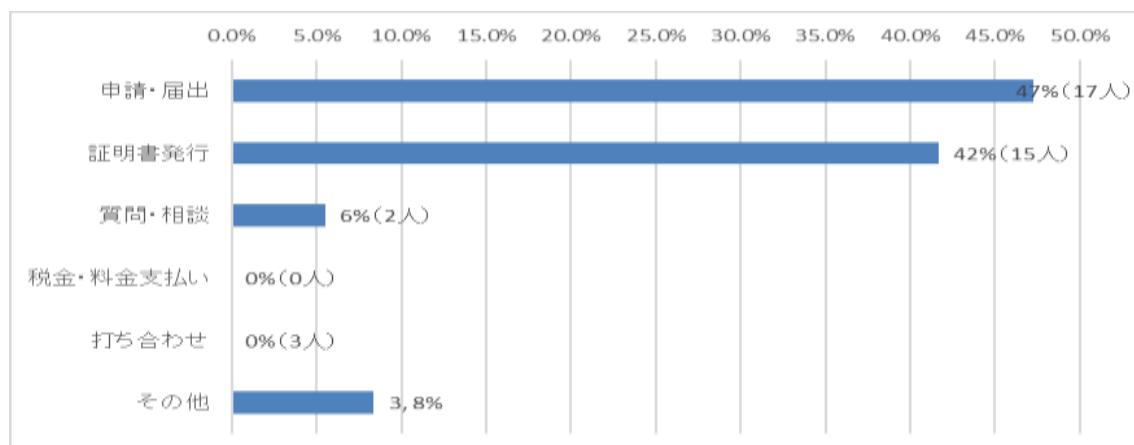


問2 どちらの窓口をご利用になられましたか（複数回答可）（N=36）

	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）

「申請・届出」の人が47%と最も多く、次いで「証明書発行」42%であった。



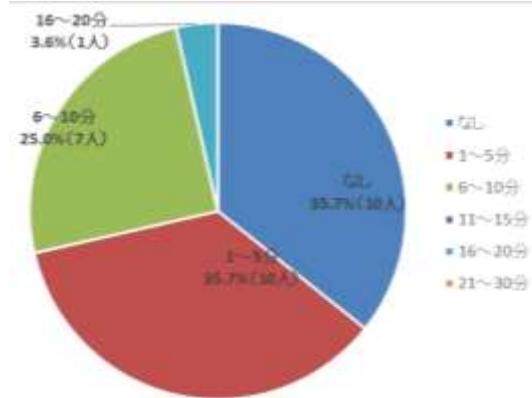
問4(1)待ち時間はどうでしたか (N=36)

7割以上の人人が待ち時間は「短い」または「どちらかといえば短い」と回答。



問4(2)どのくらいお待ちになりましたか (N=28)

待ち時間はほぼ10分以内であり、7割以上の人人が待ち時間が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

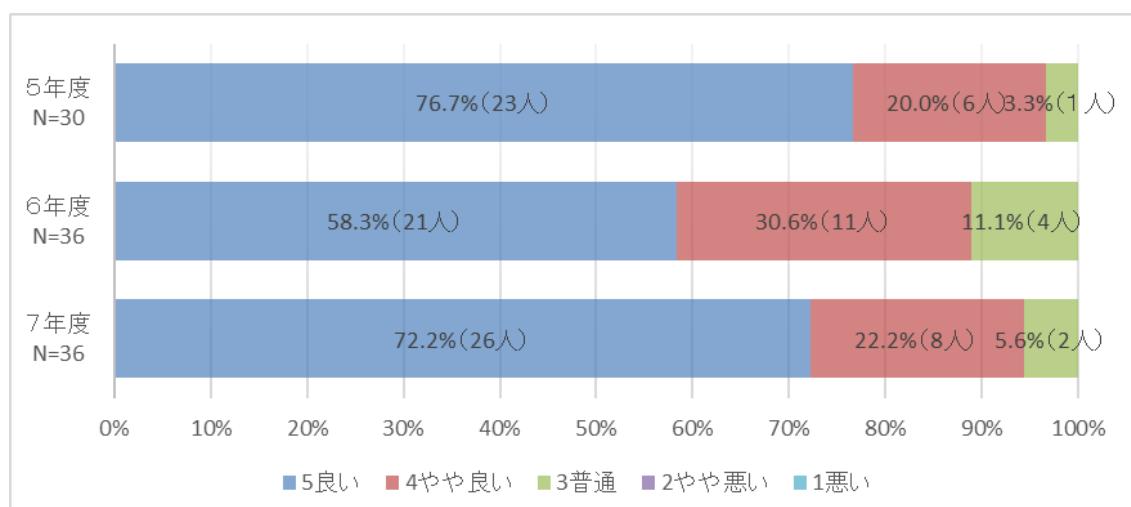
全体を通して「良い」という評価が増加し、肯定的な評価が回復傾向にあることが分かった。

特に、職員の応対に関する「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」といった項目で大きく向上しており、昨年度からの顕著な改善がみられた。

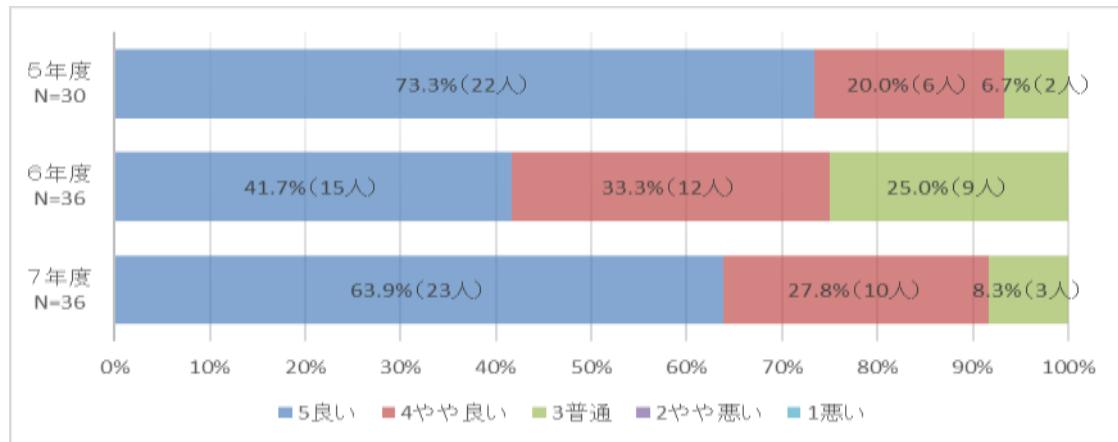
① 目的の窓口までの行きやすさ



② 職員のあいさつや言葉遣い



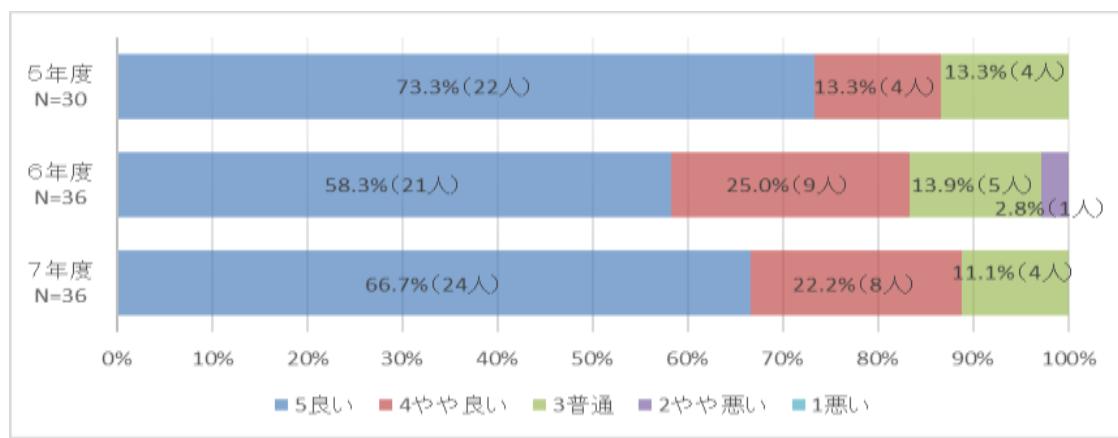
③ 職員の服装や身だしなみ



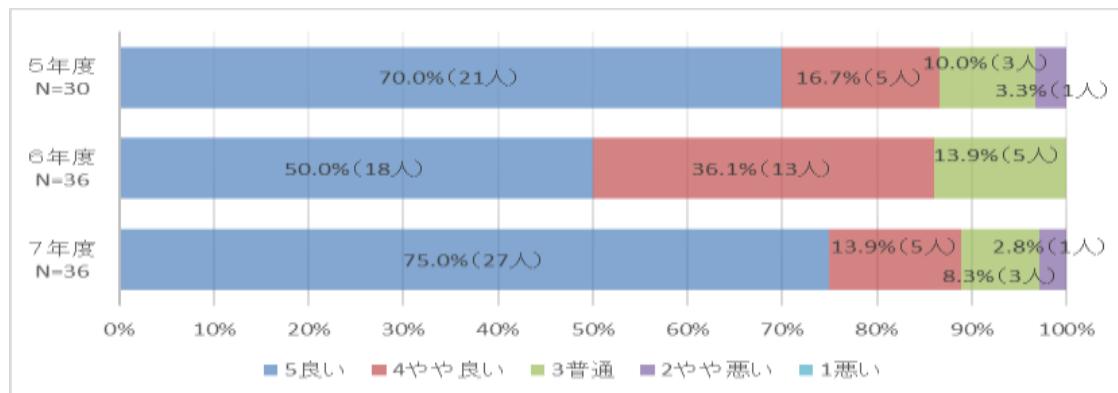
④ 表情のさわやかさ



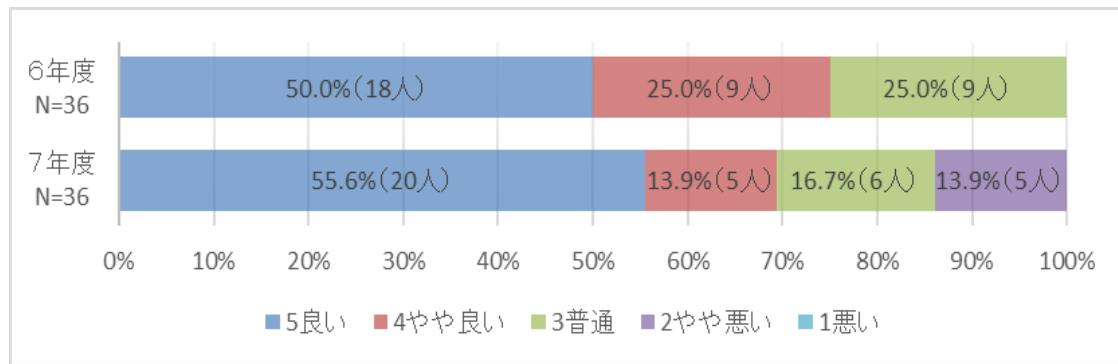
⑤ 説明の分かりやすさ



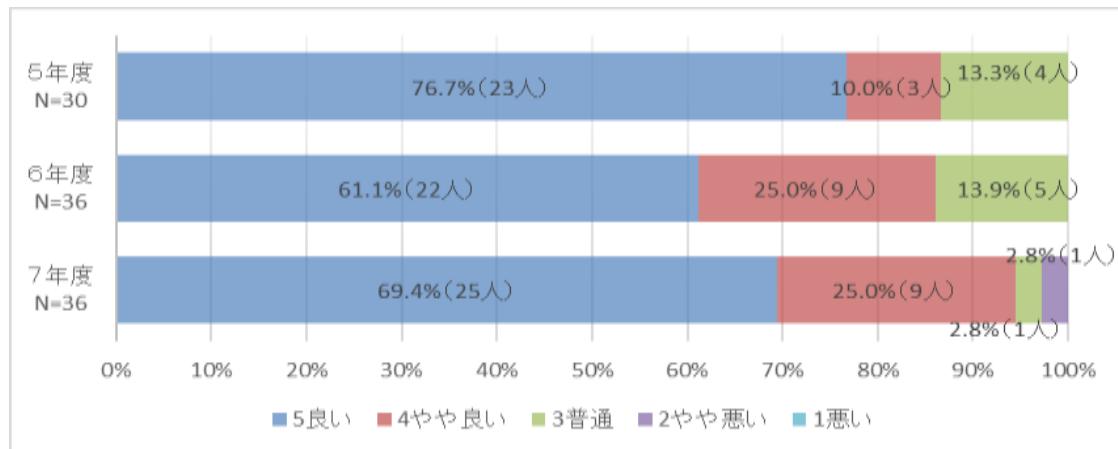
⑥ 窓口の雰囲気・環境



⑦ 申請書の書きやすさ (R6 新項目)

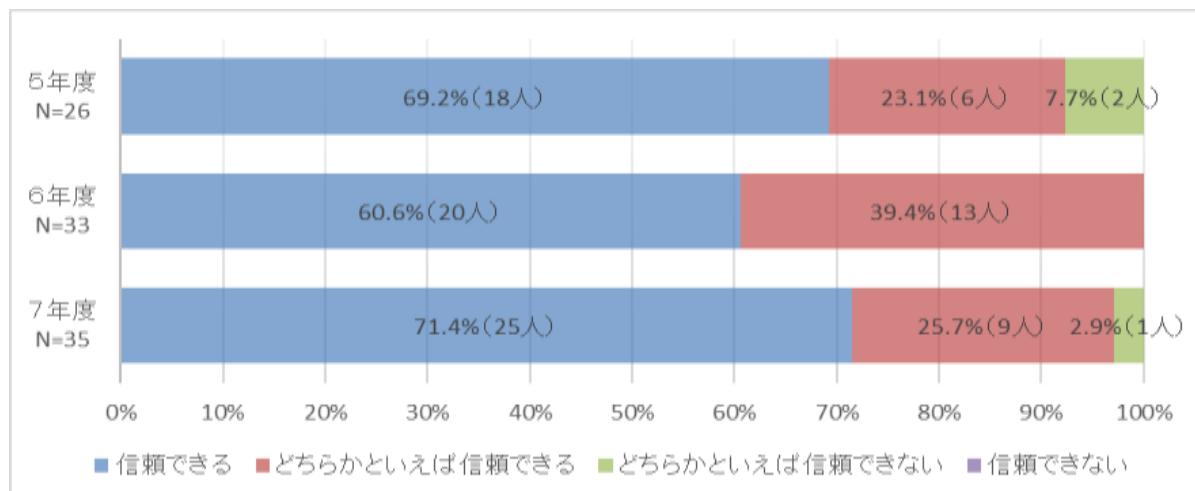


⑧ 全体を通しての職員の応対



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。特に「信頼できる」との回答は7割を超え、「やや信頼できる」とあわせた肯定的な意見は、全体の97.1%と高い信頼度を得ることができた。



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こと

- ・聞けばすぐに対応してくれ、分からぬ様子でもすぐ声をかけてくださいました。
- ・とてもわかりやすく丁寧な説明で、スムーズに手続きができました。
- ・丁寧に対応してもらいました。どこへ行って何をすれば良いかも教えてもらいました。市役所のイメージが変わりました。
- ・届け出る窓口が分からなくて、最初間違った窓口へ行ってしましましたが、嫌な顔をされる事なく、正確な窓口の予約や案内もしていただき、助かりました。
- ・にこやかな対応で良かった。
- ・職員によって、対応に差がある。
- ・市HPに掲載されていることや、関連業務の概略を理解していくほしい。
- ・もう少し説明が欲しかった。
- ・窓口担当者以外の職員が暇そうにされると、とても不快だった。

○手続きに関するここと

- ・申請書を書かなくても良くなつて、助かる。窓口対応が早くなつた。
- ・事前予約できたので、待つことなく手続きができた。
- ・以前と比べてスムーズに各手続きが進んでいいと思います。
- ・以前来た時よりも手続きがスムーズだったので、とても良かったと思う。他に要件があるかの問い合わせがあるとより親切かなと思った。
- ・久しぶりにきました。以前と違い、今日は呼ばれた窓口で教えてもらいながら記入ができたので安心しました。親切な窓口対応してもらっているように感じ、良いと思いました。
- ・発券機の近くにいた職員の方が受付方法を説明してくださったのでスムーズに手続きできました。
- ・高齢者なので番号札の取るのに手間取った。番号札の取り方がわかりにくい。
- ・転出届けを手続きしたが書類の記入からマイナンバーカード上書きなど工程が多く、かなり時間がかかった。他の予定もあったため、あらかじめ手続き毎の必要時間の目安が分かればよいのにと思った。

○窓口環境、設備に関するここと

- ・発券機の場所が分かりにくい。
- ・アクリル板で話している内容が聞き取りにくい。
- ・トイレが臭い。便座シートがなかった。スプレーにしてほしい。
- ・私は洋式（トイレ）に座るのが汚いので嫌だ。膝や腰の筋力アップにも良いので和式が好きです。
- ・エスカレーターは休止しているが不都合はない。エレベーターでどの階でも行くことができる。
- ・椅子のカバーが破れているのが気になった。

○その他

- ・私には初めてのアンケート企画でした。市民サービスの向上を考えられていることが素晴らしいと思いました。
- ・いつもありがとうございます。これからも頑張ってください。
- ・色々とご親切にありがとうございました。

窓口対応アンケート

高岡市役所

(実施期間：令和7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。

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 (①②国民健康保険 ③後期高齢者医療 ④国民年金)
 市民課 (⑤証明書⑥戸籍届出・住所変更⑦マイナンバーカード)
 社会福祉課 (⑪障がい福祉相談 ⑫民生委員・児童委員・戦没者遺族援護 ⑬生活保護相談)
- 2階 市民税課 (①個人市県民税 ②法人市民税 ③税務証明 ④バイクの登録・廃車・税務証明)
 納税課 (⑤税金の還付 ⑥税金の納付 ⑦納税相談)
 資産税課 (⑧家屋 ⑨土地 ⑩償却資産)
 長寿福祉課 (⑪介護保険料の納付、介護給付の申請 ⑫介護認定の申請 ⑬介護・予防相談 ⑭在宅福祉サービス)
 子ども・子育て課 (⑮入園相談 ⑯子どもの助成)
 こども家庭課 (⑰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○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階東エレベーターホールにあります。

★3箇所に設置



高岡市役所

窓口対応アンケート

(実施期間：令和7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。



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○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（2種類）
(本庁、全課で配布)

