令和4年度 窓口利用者アンケート結果

実施期間

令和5年2月17日(金)から3月8日(水)まで

目的と実施方法

このアンケートは、市の窓口利用者の視点に立った窓口サービスを提供し、窓口の利便性向上や窓口の環境改善を図ることを目的に、実際に用事や仕事で市の窓口を利用した市民が、職員の応対やあいさつ・窓口の利便性についてどう感じたか、その度合いを5段階で評価していただきました。

回収数 439 (うちオンラインによる回答6)

盛岡市窓口サービス向上推進委員会

設問の項目

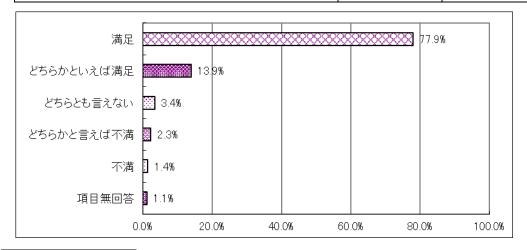
1 賭	敵員の応対について
(1)	職員のあいさつや応対の態度は、いかがでしたか。
(1	① 満足 ② どちらかと言えば満足 ③ どちらとも言えない
(4	④ どちらかと言えば不満 ⑤ 不満
. 6	
<u>-</u>	窓口の利便性について
	本日ご利用いただいた窓口は、便利でしたか。
_	① 便利 ② どちらかと言えば便利 ③ どちらとも言えない ② じょこか いラスばて原
(4	④ どちらかと言えば不便 ⑤ 不便
(2)	改善してほしい点がありましたら、一つ選んでください。
(1	① 処理時間の短縮 ② 窓口の開設時間
(3	③ 休日の窓口開設 ④ 一箇所でさまざまな手続きができる窓口
E	⑤ 支所機能の充実※R4 年度新設の設問 ⑥ 手続きの簡素化・様式等の改善
(7	⑦その他(
*	自由記載欄 (その他、自由に意見・要望を記載願います)
<u> </u>	

各項目の集計結果

1職員の応対について

(1) 職員のあいさつや応対の態度は、いかがでしたか。

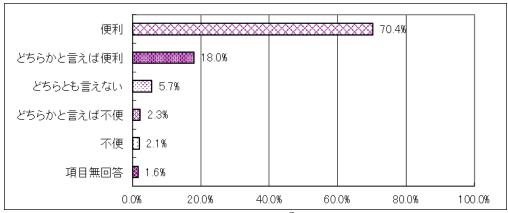
項目	件数	割合
① 満足	3 4 2	77.9%
② どちらかと言えば満足	6 1	13.9%
③ どちらとも言えない	1 5	3.4%
④ どちらかと言えば不満	1 0	2. 3%
⑤ 不満	6	1. 4%
設問無回答	5	1. 1%
合 計	4 3 9	100%



2窓口の利便性について

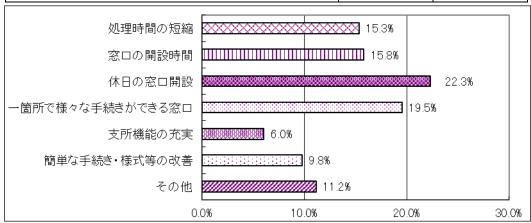
(1) 本日ご利用いただいた窓口は便利でしたか。

項目	件 数	割合
① 便利	309	70.4%
② どちらかと言えば便利	7 9	18.0%
③ どちらとも言えない	2 5	5. 7%
④ どちらかと言えば不便	1 0	2. 3%
⑤ 不便	9	2. 1%
設問無回答	7	1. 6%
合 計	4 3 9	100%



(2) 改善してほしい点がありましたら、一つ選んでください。

項目	件 数	割合
① 処理時間の短縮	3 3	15.3%
② 窓口の開設時間	3 4	15.8%
③ 休日の窓口開設	4 8	22.3%
④ 一箇所で様々な手続きができる窓口	4 2	19. 5%
⑤ 支所機能の充実	1 3	6.0%
⑥ 簡単な手続き・様式等の改善	2 1	9.8%
⑦ その他	2 4	11. 2%
合 計	2 1 5	100%



'⑦ その他 改善してほしい点の主なご意見 (原文記載) 【課等名はアンケート回収場所】

市民登録課	駐車場がせまい
	声のでかさ
	良好
	説明の声が聞き取りづらい(板があるのでもう少し大きい声が
	よかった
地域福祉課	地下駐車場が30分以上まった。
景観政策課	とくになし
青山支所	マイナンバーカードで出来る機能の一覧表が欲しい
太田支所	滝沢市では申請書の記入が簡素化しているので便利である
医療助成年金課	駐車場
下水道整備課	水道局の駐車場がせまい
給排水課	オンライン化
見前地区公民館	エアコン設備
	掃除について
	できるだけどの部屋にもエアコンを設置してほしい
	気持ちのよいあいさつ

都南図書館	水洗トイレ→ウォッシューレット付けてほしい
	コピー利用の手続きが役所的でもっと簡素化してください
	一回に借りられる本の数を増やしてほしいです
	もう少しニコッと 窓口の女性の対応
	DVD を保管にいる棚の開閉時のうるささの改善
	図書の充実 (ビデオ等も古いものだけ)
	今のままで良いです
市立図書館	窓口で長い時間問い合わせている方がいると返却することがで
(移動図書館)	きずその本を持ったまま本を探すことになってしまうので一人
	分だけでも返却する本を置く場所があると助かるなと思いまし
	た
	曜日を変えてほしい
渋民図書館	本の充実

○自由記載欄のご意見

〇目田記載欄のこ意見	
市民登録課	スムーズに登録できて良かったです。
	受け取り窓口を終わって、暗証番号を決めて、次呼ばれるまで
	時間がかかります。機械を増やしてもらえないでしょうか
	窓口相当者(女性)同士でのおしゃべりはあまり見たくないで
	す。笑顔がない。
	駐車場か遠い
	金曜日で混み合っていたが職員も大変とは存じますが、待ち時
	間もう少し短くしてほしいです
	マイナンバーカード受け取りだけで60人待ちでした。窓口を増
	設するべき。受け取り窓口を別にするか職員を増やしてほしい。
	マイナンバーカード交付受付の窓口を通常より増やしてくださ
	V.
	ありがとうございました
	とても丁寧に対応していただきとてもありがたかったです。
	声が小さくきこえなかったからもっと声量あげて欲しい
	転入に伴い必要なことを丁寧に説明していただきました
	窓口にパネルがあるため声が聞き取りにくいので少し大きめで
	話してほしいと思いました
	とてもよかった。
	丁寧に対応していただきました。
	転出転入も同じょうな手書き書類を書く意味はあるのか?
	マイナンバーカードに登録したら良いような気がする
	マイナンバーカードの申請と受取の窓口を別個にしてほしい
	1

	対面の説明があったのでよかった
青山支所	親切にありがとうございました
	- 印鑑証明が必要で来所したがマイナンバーカードではダメと言
	われ二度足を運んだ。市民カードも何に機能あるかよくわから
	ず次々カードを作っても利用方法がわからない。もっとわかり
	やすいカード機能の説明一覧表があったらいいのにと思った
太田支所	丁寧に対応してくださり、非常にありがたかったです。対応、
	手続きもスムーズで助かりました。
	安心してお願いできました。すばらしい対応でした
	受付してしただいた女性の方の案内か分かりやすくて助かりま
	した。ありかとうござました。
簗川支所	美早く対応してくれるので助っています
	職員さんがとても親切で手続もほかの支所より、早くとでも助
	かっています。
	満足しております
	いつも気持ちよく使わせていただいています。これからもよろ
	しくお願いします
	めんどうな手続き、いつもありがとうございます。
	築川支所の方々は皆様良き親切な方でいつも助けていただいて
	います。ありがとうございます
都南総合支所	気持ちよく対応して下さいました。ありがとうございました
	スマホを見ていて顔をあげない職員がいた。
	用事あった人は黙って顔上げるまで待っていればいいのか。
	どうして周りの人も立ってきて用件を聞かないのか。勤務時間
	決まっているのだからちゃんと仕事してもらいたい
	受付待ち状況の画面表示の文字が小さくて見にくい
	表示内容が不明瞭で、待ちなのか呼び出されたのかわかりにく
	\'\
	窓口の位置が分かりにくく、番号で案内されてもわかりにくい
	○○番でお待ちの「お客様」と読んでいるが、市民はお客様な
	のですか?
	何気なく使われているのかもしれませんが、一度考えてみてく
	ださい。
乙部出張所 	夏季は問題ないと思っていますが冬季の事務は手続所までの障
医房中华人	害不自由高齢者の利用しやすい様にスロープ除雪してほしい
医療助成年金課	職員が一生懸命説明はしているが不確実性が高いと思われた
	わかりやすく、明るい対応で、気分かよかったです。
	ありがとうございました
	とても親切で分かりやすくて助かりました
	とても良い対応でした
	役所はこわいイメージかありますが話しやすくて助かりました

	幼付に依る浦名のことも勤らてまたって処に立たました
	納付に係る減免のことを教えてもらって役に立ちました
	分かりやすく説明していただきました、ありがとうございました。
 くらしの安全課	色々な課に行くのが大変なので、アンケートも含め(出すのが
くりしい女王麻	はずかしい)一か所で完結できるようにしてほしい
	資産税課と本館市民課の対応は満点です
地域福祉課	対応が非常良くて気持ちが良い!!
地域無地味	
	駐車場が少なく事務手続より時間がかかっている。駐車場対策
	は市民サーヒスに直結すると思います。
A 244 (19 pA 29)	大変ありがとうございました
介護保険課	・窓口の方が、おしっこ臭い。
	・職員が「やらなくてもいいよ」と言ったような素振りをした
## ~! <u>~</u> !!	り、なんだか冷たく接しているような印象があります。
農政課	特になし 対応にまんぞく
	駐車場の確保
景観政策課	高さの算定について。可能であれば建築基準法と同じ算定にし
	ていただければと思います
建築指導課	特に不満な点もなく職員の方も優しいです。指摘事須や不明点
	も丁寧に答えてくれます。
税務住民課	仕事上、土日に開設してもらえると助かります。(急に住民票な
	どが必要になることがあるので)、
	墓じまいについて相談窓口を作ってほしい。少子高齢化により
	時代が大きく変化している。スマホ・デジタルの勉強会
	駐車場スペースについて台数との兼ね合いもあると思います
	が、高齢車の比率を考えても左右のスパース(駐車間隔)がもう
	少し広ければは良のではないかと感じます
	丁導で優しく教えていただきとても良かった。
	大変よろしいです
給排水課 水道維持課	いつもありがとうございます
給排水課	職員によって対応が違う。優しい方もいればそうでない方もい
	て嫌になるときもある
	いつも大変お世話になっております。今後ともよろしくお願い
	します
	台帳図インターネットによる無料提供
	いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたし
	ます
都南図書館	①永井の念仏踊りが大変良かった。この DVD の制作があればよ
	かった。当館が作成に積極的に動いていればな~。
	②窓口職員が明るい。声をかけやすい。
	③図書館の雨漏れ。本格工事を市に働きかけましょう。
	④清掃業者の人人達もよく指導されていて気遣い挨拶礼儀感心

します

いつも大変お世話になっております。いつもありがとうございます。

職員間の連携が良好でさわやかなしかも好感がもたれる対応が 強く思った。図書館機能というが本との立合いばかりでなはな く職員の方の働き(活力)が人として大事な対応と思う

一部マナーの悪い利用者がみられるのが残念です。

モグリのポロシャツがかわいかったです。機会があれば販売してほしいです

資料検索出来る物があれば助かります。パソコンは使えないで す

いつもありがとうございます

電話での借りたい図書の有無が聞けたり、地域へ運んでいただけるので大変助かっています。子供向け絵本の新しい本をたくさん入れてほしい。栄養・クッキング等需要の多い本は多めに用意してほしい

楽しく利用させていただいて1おります。職員さんもやさしく 対応していただき感謝しております

移動図書の本も本館で貸し出してほしい

いつも本の検索等で大変親切にしていただきありがとうござい ます

図書館年末年始休日にしておりますが職員交代で勤務させてはいかがなものでしょうか

今後もこのままお願いします

いつも大変お世話になっています。

道路面の入口、早く解放してください。交通事故は出ません。 心配不要用です

とても良い

トイレをウォシュレット付に替えてほしい

毎日新聞で死亡者を見ていますが他の役所では毎日記入されていますか盛岡では祭日の翌日は記載されていません戸籍係一名休日勤務なれてはいかがですか

事務的対応の方が数名見受けする。忙しいのは分かりますがまず人の話を開さましょう。親切に案内しましょう

国立国会図書館のデジタル資料のサービスをお願いします。今のところ県立図書館、紫波町図書館くらいです。近くの貴図書館でできたらありがたいです。老人用の大活字本の充実

日経新聞か常に占拠され読めない状態が続いています窓口での 貸し出し別へ移行すべきではないでしょうか。

挨拶は大切なことではあるけれどそれが短時間に何度も同じ自 分に同じ挨拶をされるのは逆に不快感さえ感じる。おそらく来

館者をよく見ていないのではないか。下を向いてドアの開閉だ けで機械的な挨拶をするコンビニと同じである。コンビニ挨拶 は図書館には必要ない いつも時間通りに来いただき笑瀚で子ども達、接していただい てありがたかったです。わかば号を子ども達はとても楽しみに していました。来年度もよろしくお願いします。 新しい本を取り寄せてもらいありがとうございます 近くまで巡回していただけてうれしいです いつも親切にしていただいています。ありがとうございます。 以前にも回答したのですが全然受け入れられていません。アン ケートの意味がありますか?北上等の図書館には週刊誌があり ますが何故ないのでしょうか? トルコ大地辰の新聞記事を掲示してあるが、なぜ朝日新聞なの か?去年でしたか日本で一番信用されない新聞は朝日、というニ ュースが流れたが(おととしか?) 一人で、三ケ所使って寝ている人がいます。学習室にカバンや くつをおいて、二階の机にノートを置き、新聞コーナーにもノ ートを置いて寝ています。一人一か所にしてください。新聞を 見られないです。注意しづらいでしょうが一度お願いします・ 渋民図書館 金田一少年のマンガ1~入れてほしい。ベルサイユのばら DVD 全巻入れてほしい 明るく親切に対応してくれて気持ちよくお借りできます 明るい対応で気持ちが良いでした CD、DVD 等の一覧があればいいかな 館内で話し合っている人がいる時小さい声でも響きます。職員 の方気づいたら注意してください 感染症予防の観点から入室時にスリッパに履き替え帰りはスリ ッパを戻す際に手で触っているから手にスプレー殺菌消毒しま すが専門の中では完全でないとおっしゃる人もいます、それで スリッパを手で触らないで図書館入室退室する方法としては常 時履き替えるところにスリッパを置いたほうが良いと考える 季節の絵本コーナーをいつも利用しています。とても素敵な絵 本が並んでいて毎回楽しみにしています。これからも続けてほ しいと思います。 声が大きすぎる方がいらっしゃる。小声でよいのではと思う 本がたくさんあってうれしいです 対応はとても良いですよ いつも笑顔で接していただき本を借りに来るのが楽しみです。 これkらもよろしくお願いします。 市立図書館(移動図書館) 青山支所でできる事が増えると嬉しいです とくにありません。いつも対応ありがとうございます

	T
	本をもっと増やしてほしい、
	冬でも子連れでも来れて助かてます。もりおか歴史文化館に返
	却 Box とかおけたらうれしいです
	本の予約をパノコンを可能なのはいいがその場合受取が図書館
	に限定される是非パソコンからの予約の場合も BM で受け取れ
	るようにして欲しい。今はBMの受取の場合BMでしか予約がで
	きないので。。。
	幼児向け小学生向け等表示していただければ選ぶのに時間内短
	縮できる。新刊等も
	いつもお世話になっています
	図書館バス、いつもほんとうにありがとうございます。これか
	らもよろしくお願いします
	対応もていねいですし一人5冊借りられるのも良いし本があっ
	て毎日を過ごせているので感謝ですよ
	曜日や時間は変えないようお願いしたいと思っています
	休館中もこずかた号を寒い中運航していただいた感謝しかあり
	ません。上田公民館に新館が並んでいるのもうれしいです。こ
	れからもよろしくお願いします
	窓口のことではないですが、移動図書館に簡単なジャンルの表
	示があると短時間で本を探しやすいと思います。入れ替えがあ
	るとき手間がかかるかもしれませんが
上田公民館	床清掃用バキューム(砂等)があれば助かります。毎週定例で
	使用するサークルの場合、3か月後の申し込みを一括にしても
	らうと手間が省けて助かる
中央公民館	大規模改修後は設備も更新されて利便性も高まって快適に利用
	させていただいております職員の方の窓口対応もとても丁寧で
	वे-
中央公民館	駐車場について保育園か幼稚園の発表会や卒園式などの行事を
	行う際、公民館の駐車場を貸切状態にする理由が知りたいです。
	事前に通告があっても公民館利用者側としては公共の場でもあ
	り腑に落ちない思いです
見前地区公民館	長い間お世話になっています。ありがとうございます。
	週末にも部屋の空き情報が聞けると助かります
	駐車場が少ないことがある
	冷房設備が有れば嬉しいです
	エアコン設置お願します夏場は危険です
	いつもはきれいに咲く植木鉢が今年はみなかわいそうな姿にな
	りとてもとても残念です。利用する毎楽しみにしていたのです
	りとくもとくも残忍です。利用する母菜しみにしていたのです
	パ
	保してほしい

	トイレが汚い。便器、床、洗面台ともに掃除されているとは思
	えない。長く利用しているが昔はきれいだったのに、ここ1、2
	年は汚くて不衛生だと感じる。清掃員の雰囲気も悪く、声をか
	けられる雰囲気ではない。しっかりやってもらわないと困る。
松園地区公民館	このままで良のですが毎回の書く作業が省略できるといいのか
	なと思います(変更のある時等は書くように)
	いつも親切に対応していただいております
	職員の方はいつも親切にしていただいているので感謝していま
	す
	別館利用でも本館に支払いに行かなければならないのでちょっ
	と不便を感じます。減免の手続きは毎月必要なのでしょうか?
	いつも大変お世話になっております。毎回手続きをしなくても
	まとめて手続きできるとよいと思います。1 か月まとめてとか。