

令和6年度 窓口利用者アンケート結果

実施期間

令和7年2月21日（金）から3月14日（金）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、職員の対応やあいさつ・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 259件 （うちオンラインによる回答4件）

盛岡市窓口サービス向上推進委員会

《 盛岡市役所 窓口利用者アンケート 》

盛岡市では、窓口利用者の立場に立った窓口サービスを提供し、窓口の利便性向上を図るため、利用者の皆様に、定期的にご意見をおうかがいしております。

職員の対応や改善してほしい点などについて、ぜひご回答をお願いいたします。

課等の名前

1 職員の対応について ※ 該当する項目1つをチェックしてください。

(1) 職員のあいさつや対応の態度は、いかがでしたか。

- 満足 どちらかと言えば満足 どちらとも言えない
 どちらかと言えば不満 不満

2 窓口の利便性について ※ 該当する項目1つをチェックしてください。

(1) 本日ご利用いただいた窓口は、便利でしたか。

- 便利 どちらかと言えば便利 どちらとも言えない
 どちらかと言えば不便 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。

- 処理時間の短縮 窓口の開設時間延長
 休日の窓口開設 一箇所ですまざまな手続きができる窓口
 支所機能の充実 手続きの簡素化・様式等の改善
 その他

※ その他の内容を具体的にご記載ください

3 自由記載

そのほか改善してほしい点やご意見、お気づきの点などございましたら、おうかがいいたします。

ウェブで回答する場合はこちらの二次元バーコードを読み取ってください

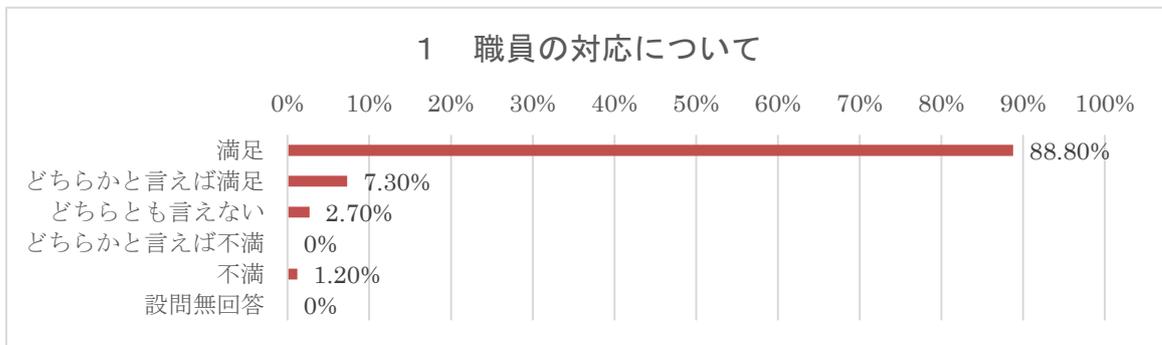


各項目の集計結果

1 職員の対応について

(1) 職員のあいさつや対応の態度は、いかがでしたか。

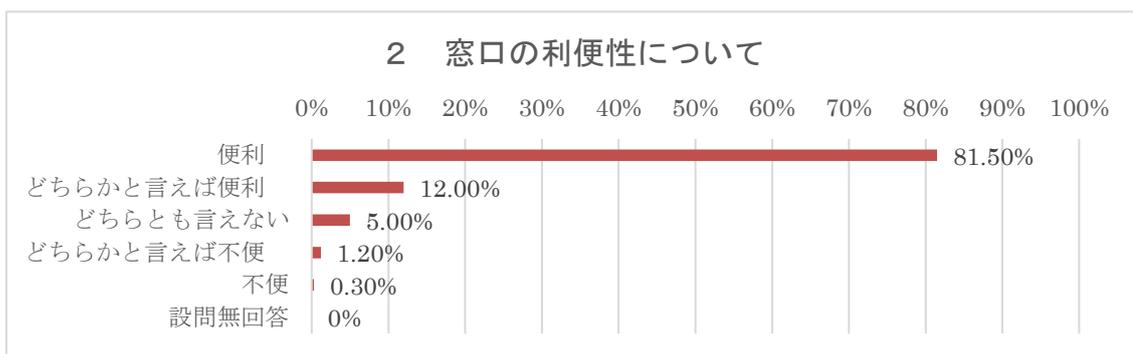
項目	件数	割合
満足	230	88.8%
どちらかと言えば満足	19	7.3%
どちらとも言えない	7	2.7%
どちらかと言えば不満	0	0%
不満	3	1.2%
設問無回答	0	0%
合計	259	100%



2 窓口の利便性について

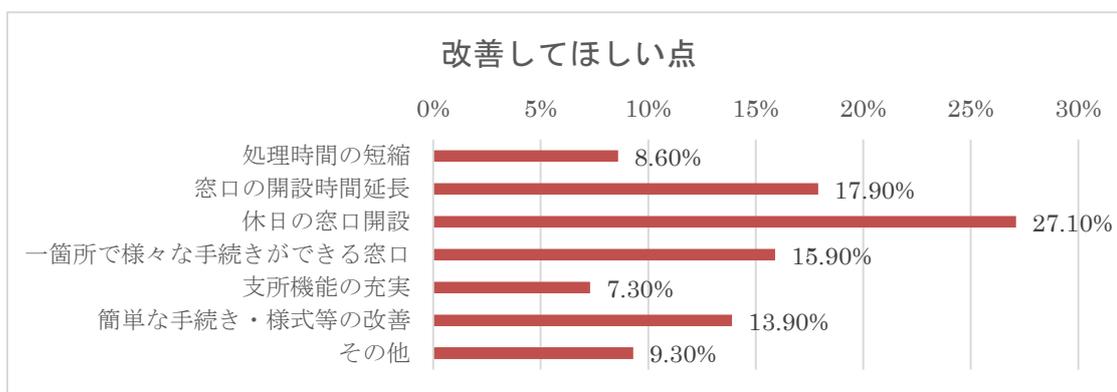
(1) 本日ご利用いただいた窓口は便利でしたか。

項目	件数	割合
便利	211	81.5%
どちらかと言えば便利	31	12.0%
どちらとも言えない	13	5.0%
どちらかと言えば不便	3	1.2%
不便	1	0.3%
設問無回答	0	0%
合計	259	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
処理時間の短縮	13	8.6%
窓口の開設時間延長	27	17.9%
休日の窓口開設	41	27.1%
一箇所で様々な手続きができる窓口	24	15.9%
支所機能の充実	11	7.3%
簡単な手続き・様式等の改善	21	13.9%
その他 ※具体的内容は下表参照	14	9.3%
合計	151	100%



※「改善してほしい点」の主な記載意見（課等名はアンケート回収場所）

内丸分庁舎	駐車場の拡大
市民登録課	駐車場が満車なこと
	駐車場まちが長い
	駐車場の待ち時間
青山支所	マイナカードがなくてもより簡単に証明書類が入手できる工夫・改善
太田支所	今まで通りで良いです
都南総合支所	障がい者手続きができるようにして。
松園地区公民館	照明器具の電球切れたところなど、早めの対応をして頂ければありがたいです。
	地区公民館サークル利用、第3木曜日休館をなくしてほしいです
税務住民課	満足
下水道整備課	ネットで埋設図取得できる様に

自由記載欄のご意見

市民登録課	初めての利用でしたが案内の方も、窓口の方も優しく丁寧で安心して手続きをお願いできました。ありがとうございました。
	とても親切で素晴らしかったです。フレンドリーな方でした。
	市長さんが変わってから役所内の雰囲気良くなったと思う。市民に寄り添った市政を今後もよろしくお願いします。
	実父の戸籍たどるために事情を説明したら、とても親切に対応して下さいました。感謝いたします。
	対応していただいた男住の方が優しくていねいに教えてくださったので助かりました。ありがとうございました。
	特にないです。詳しく教えていただきました。とても分かりやすかったです。ありがとうございました。
	必要な情報を忘れてしまい（戸籍の取得）時間をかけてしまったが、丁寧に笑顔で親切に対応頂き感謝しております。ありがとうございました。大変助かりました。キャッシュレス導入もうれしいです。
	駐車場の混雑の解消願います。
	丁寧に対応していただきました。
	仕事でも個人でも、いろいろ窓口を利用しますが不快な思いをしたことはありません。強いて言うならば、駐車場の台数を増やしてほしいということくらいです。
	すごく親切に対応して頂きました。ありがとうございました。
	手続きに不慣れな高齢者の方にもって優しく対応してあげたほうが良いといつも感じる。寄り添ってあげてほしいです。
	概ね満足です。いつもありがとうございます。
	消費生活センター
親身になって対応して頂き感謝しています。ありがとうございます。	
対応いたたきありがとうございました。	
とても対応が良かった。	
ていねいに対応して頂き、ありがとうございます。	
できれば休日の窓口もあつたら助かります。	
ありがとうございました。	
助かりました。	
いろいろ知らないことや分からないことを聞いて大変良かったです。	
対応が本当に素晴らしかったです。本当た助かりました。有難うございました。	
親切に対応していただきました。ありがとうございました。	
大変親身になって対応してくださいました。ありがとうございました。	
とても親切に対応していただきました。	
丁寧に対応してただけて良かったです。	
今後賢い契約をするよう心掛けたいと思います。	
ありがとうございました。助かりました。	

青山支所	若い女性スタッフの丁寧な対応に感心しました。
	丁寧に教えていただきありがとうございました。
築川支所	1週間に1日とか、隔週で1日とか、開設時間延長を試してみても良いのではないかと思います。
	支所ではできない手続きがあるので、本所と同等の手続きができるようになると良い。
	死亡届の提出でお世話になっております。いつもスピーディーな対応ありがとうございます。
	早く出してくれるようですので助かります。
太田支所	具体的にどのくらい時間がかかるかを教えてくれたのがとても良かった。
	分からないところ等、丁寧に説明・教えていただいて良かったです。これからもよろしくお願いします。
都南総合支所	高齢化社会なのに、手押し車が無いなんて信じられません。
飯岡出張所	毎回お世話になっております。窓口担当の方がとても良く説明してくれます。またお願いします。
医療助成年金課	直接健康保険証とかいただけないものかと思います。
景観政策課	他部署申請時メールでの対応が出来ると思います。また、HPに申請書等明確に。
見前地区公民館	旧職員が休日当番人で居るようだが、対応が良くない。改善要す。前は館長のあいさつしない館長でした。
	特定（土日勤務）の職員の窓口対応が大変横柄であり利用する側として気分を害する。当人は長年勤務しているようですが、どのような選考により採用されているのか。公人としての自覚が欠けている。当局の改善を願う。
松園地区公民館	冷暖房使用期日の柔軟性を希望します。
	いつも親切に指導いただきありがとうございます。
	手続きの簡素化が一番必要だと思います。
	毎月の使用許可書と利用日程表は変更がある場合のみで良いのではないかと（紙削減のため）。
	利用に関しては特に要望はありません。いつも快く対応していただいております。
市立図書館	スーパーマーケットの近くでお借りできるので買い物かたがた利用させていただきます。高齢者にとってたいへんありがたいです。
都南図書館	2階で新聞を読んでいる人（老人）がいたが、めくる音が大きくしかも、つばをつけてめくっている。窓口の方は見えなかつと思うが、最低限のマナーは守るよう、貼り紙で注意を促してはどうか。
	新聞の味方に気を付けて。うるさくて一番頭にくる。気を付けるように。お願いします。
	大変助かります。
	読書会など企画していただけたら嬉しいです。何回か実施して、形ができれば、サークルにしても良いと思います。

都南図書館	調べもの時、司書さんには丁寧に対応していただき感謝です。図書館が近くにあったと思います。
渋民図書館	収蔵図書の充実。検索には出るが実際には存在しない図書（盗難？）の所在について。
税務住民課	いつ来ても丁寧に対応してくれるのでありがたいです。
	職員が少ないような気がする。
	窓口の対応、丁寧に優しく心強く良かった。助かりました。ありがとうございました。
	滝沢市に引っ越します。25年間ありがとうございました。
	廃車（50 cc）手続きができるので駐車場の心配もなくとても便利でした。ありがとうございました。
	親切丁寧な対応ありがとうございました。
	とても分かりやすい説明で良かったです。
分からない事が多く、教えていただきながらですので、助かっております。いつもありがとうございます。	
学務教職員課	玄関からの案内の紙がもう少し見やすいといいなと思いました。
	とても親切でした。ありがとうございました。
下水道整備課	給水の検査係で、新しく変わられた方（2人）が、1年近くいるにもかかわらず、対応に時間がかかるのと、年配の方で長年働いている為か、プライドが高そうで、横柄な感じがします。ちゃんと話を聞いて理解して欲しいと思います。1F 給水女性と、3F の女性の方はすごく対応が良くて助かります。
	入室するとすぐに対応していただけた。