

令和7年度 窓口利用者アンケート結果

実施期間

令和8年2月25日（水）から3月19日（木）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 152 件 （うちオンラインによる回答 6 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 ☐ 一箇所でさ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

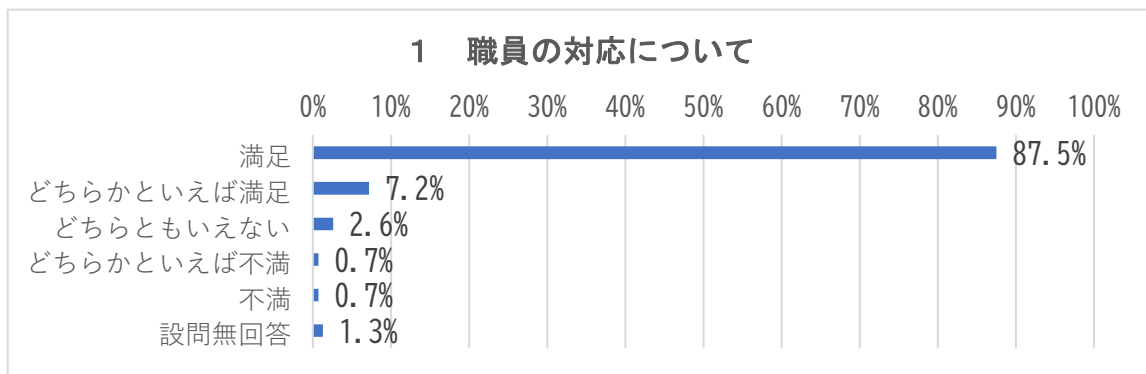


各項目の集計結果

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。

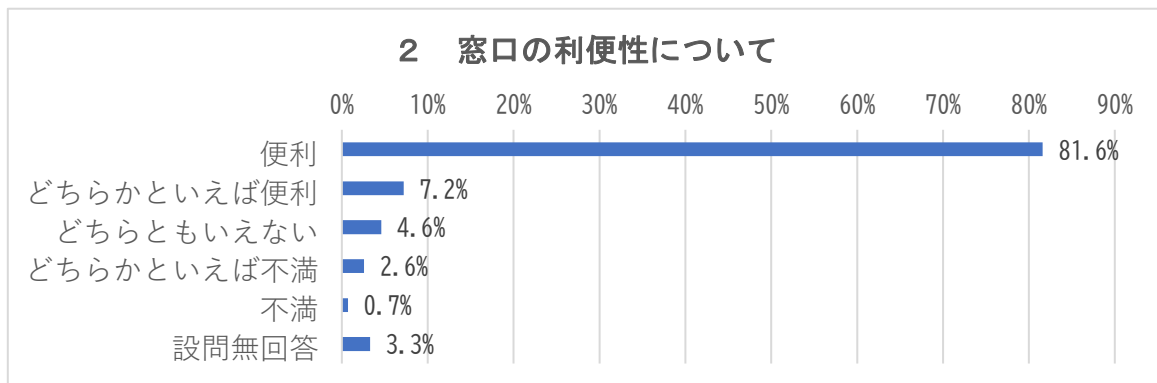
項 目	件 数	割 合
満足	133	87.5%
どちらかといえば満足	11	7.2%
どちらともいえない	4	2.6%
どちらかといえば不満	1	0.7%
不満	1	0.7%
合 計	152	100%



2 窓口の利便性について

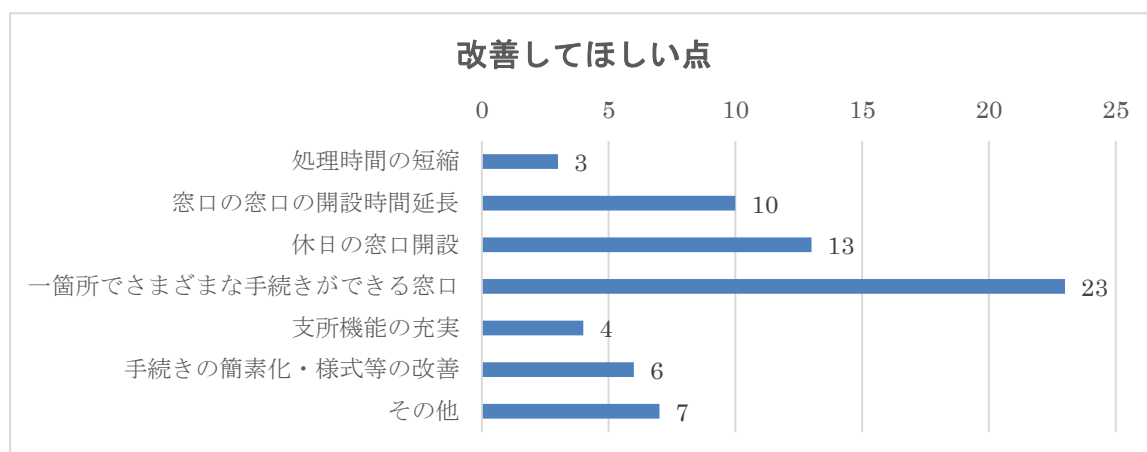
(1) 本日ご利用いただいた窓口は便利でしたか。

項 目	件 数	割 合
便利	124	81.6%
どちらかと言えば便利	11	7.2%
どちらとも言えない	7	4.6%
どちらかと言えば不便	4	2.6%
不便	1	0.7%
設問無回答	5	3.3%
合 計	152	100.0%



(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	3	4.5%
窓口の開設時間延長	10	15.2%
休日の窓口開設	13	19.7%
一箇所で様々な手続きができる窓口	23	34.8%
支所機能の充実	4	6.1%
簡単な手続き・様式等の改善	6	9.1%
その他 ※具体的内容は下表参照	7	10.6%
合 計	66	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）

市民登録課	オンラインでの手続きの拡大
都南図書館	エレベーターが不便
都南図書館	いつでもエレベーターを使えるようにしてほしい
都南図書館	エレベーターの使用早くしてください
都南図書館	完璧すぎてということない
水道維持課	図面閲覧コピーするとき、数人いると机が狭いので、改善していただきたい。

自由記載欄のご意見

市民登録課	とても親切に対応していただきました。聞く事ができて説明も分かり易くすばらしい対応です。
	事前に QR コードを作成できるのはよかった。
	駐車場の拡張を希望します。
	盛岡市役所に来るのは初めてでしたが、新設に対応してくださいました。
	〇〇さんの対応がよかった。手続きを1つずつ丁寧に進めていただき、安心して利用できました。
	丁寧にお伝えしてくださりありがとうございます。
	受付の〇〇さんがとても親切に分かり易く説明してくださり助かりました。ありがとうございました。
	紙書くときにどこに何を書くか分かりづらい。気軽に聞ける人が近くにいてほしい。手続きのとき椅子がなくて不便。
都南図書館	いつもお世話になって感謝いたします。
	毎回利用させていただいています。これからもずっとあってほしい図書館です。
	いつも新設で快く対応していただいています。ありがとうございます。
	入口右の返却口、通る折にそのままポン。感謝です。
	初めてですが、びっくりしました。とても雄星さんにうれしいです。本はこれから見ますが、とても感動です。図書館のペンも素敵でまた来たいです。
	本の取り寄せとかも大変丁寧に対応してくれてありがたいと思っています。
	本が10冊借りられるようになってとても嬉しいです。ありがとうございます。年始の「本の福袋」「おみくじ」の大ファンです。これからも続きますように。願わくばもう少し本の福袋の数を増やしてほしい。
	急な階段、おとり寄りが無理して登っている。エレベーター早めにご利用できるようにお願いします。
	土日祝も18時までにご利用してほしい。エレベーターの早期復旧お待ちしています。
	土日は18時まで開館していただきたい。「A」（仮称）という書籍の寄贈を申し出たところ、事前に蔵書があるかどうか調べてから連絡してほしいとのこと。そこも含めて、寄贈担当の職務では？
	開庁時間（閉め時間をせめて18:30までにできないでしょうか）
	トイレの紙表示はラミネートが良いと思います。岩手日報を読みたくてもいつも人がいます。この利用者から乙部設置も考えてほしいです。
	男子トイレに手洗いの時に使う風で水をとばす器具をお願いしたい。
	授乳室を作ってほしいです
	市職員のことばかりのアンケートですが、清掃をされている方々はとても重要な役割を担っていると思います。「館内撮影禁止」とされていますが、なぜ？禁止なの以下を明確に伝えるべきだと思います。
	小説をよくかります。残念なのはページを折ってしおり代わりにしている方がいます。しおりのひもがついていてもです。そんな本にあた

	ると悲しくなります。内容が途切れてしまうのです。なくなることを願います。 いつも自習室で食べ物を食べている中学生や息がうるさい人がいます。 居眠りをしている人、飴をなめている人、スマホをいじっている人、特に居眠りしている人にはどンドン一声かけ注意すべき。北海道から沖縄までいろいろな図書館を利用してきたが、県民性なのか残念な図書館ですよ。
都南総合支所	窓口で相談にのってくださった〇〇さんのおかげで、様々な手続きや制度を確認することができました。お忙しいところ、本当にありがとうございました。 笑顔で対応していただきありがとうございました。 職員の態度が自分の方が正しいという感じで利用者の立場でない。もう少し丁寧に。 とても分かり易く説明してくれてありがたかったです。 とても親切でしたありがとうございました。 時間帯毎の繁忙時間の窓口人員増強。管理職が調整すべき。マネジメント業務だろう！ 案内役がいて助かります。字体がもっと大きいと助かります。 説明が分かり易く、安心して転入できました。ごみ収集カレンダーをもらえて嬉しかったです。 10 時ころ来ましたが、待ち時間も少なく、丁寧に対応してもらいました。 ありがとうございました。 スムーズな対応で、早く出来て良かったです。窓口対応の女性の方、ハキハキして明るい感じが交換が持てました。満足しました。 とても親切な対応でした。ありがとうございます。 いつもありがとうございます。 満足してます
太田支所	優しくかったです。丁寧に教えてくださいました。ありがとうございました。 聞き取りやすい声で丁寧に話してくださり、ありがとうございます。初めての利用でしたが、安心して申請することができました。 とても丁寧に対応していただき有難かったです。
青山支所	申請書が分かりづらく、時間がかかってしまった。戸籍謄本希望をどこにチェックしたらよいかわからなかった。 丁寧にせっしていただきました。
築川支所	いつもていねいに対応していただき助かっています。忙しい中、ありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いします。
医療助成年金課	親切、丁寧に助かりました 駐車場は何かありませんか？
子ども家庭センター	丁寧な対応をしていただきました。ありがとうございます。
下水道整備課	メールで取得できるといい
建築指導課	庁舎機能をまとめてほしい

介護保険課

R7 年度から、介護保険課が再編され、問い合わせ先がわかりにくくなった。前の方が良かった。窓口対応は早くなったと思う。