

# 窓口対応アンケート 結 果 報 告 書

令和 7 年 3 月

経営管理部 総務人事課

## 目 次

### I 実施概要

|   |              |   |
|---|--------------|---|
| 1 | 目 的          | 1 |
| 2 | 実施期間         | 1 |
| 3 | 調査対象         | 1 |
| 4 | 調査方法         | 1 |
| 5 | 調査項目         | 1 |
| 6 | 評価方法         | 1 |
|   | (参考) アンケート用紙 | 2 |

### II 集計結果

|   |                         |   |
|---|-------------------------|---|
| 1 | 回答者の属性                  |   |
|   | (1) 年代                  | 3 |
|   | (2) 居住地域                | 3 |
|   | (3) 来庁用件                | 3 |
| 2 | 質問別の集計結果                |   |
|   | (1) 目的の窓口               | 4 |
|   | (2) 待合スペース              | 4 |
|   | (3) あいさつの仕方             | 4 |
|   | (4) 身だしなみ               | 5 |
|   | (5) 言葉づかい               | 5 |
|   | (6) 態度(表情やしぐさ)          | 5 |
|   | (7) 説明・対応               | 6 |
|   | (8) 待ち時間                | 6 |
|   | (9) 各質問の評価点及び平成26年度との比較 | 6 |
|   | (10) 総括                 | 7 |
|   | (11) 電子申請による受付結果(試行実施)  | 8 |
|   | (12) 自由意見               | 9 |

### III 参考資料

|   |             |    |
|---|-------------|----|
| 1 | 窓口別クロス集計表   | 10 |
| 2 | 用件別クロス集計表   | 12 |
| 3 | 年齢別クロス集計表   | 14 |
| 4 | 居住地域別クロス集計表 | 16 |

## I 実施概要

### 1 目的

窓口対応アンケートは、職員の窓口対応に関して来庁されたお客様の意見を調査することにより、窓口におけるサービスの向上と職員の接客意識の向上を図ることを目的としています。

### 2 実施期間

令和7年1月20日（月）～ 令和7年2月7日（金）

### 3 調査対象

市役所本庁舎2階、及び栃木保健福祉センターの窓口に来庁されたお客様（合計250名 ※電子による受付分を除く。）

### 4 調査方法

窓口をご利用になられたお客様に、直接アンケートの協力依頼を行いました。さらに、電子による受付についても実施しました。

### 5 調査項目

- （1）目的の窓口
- （2）待合スペース
- （3）あいさつ
- （4）身だしなみ
- （5）言葉づかい
- （6）態度（表情やしぐさ）
- （7）説明・対応
- （8）待ち時間

### 6 評価方法

調査項目の8項目について、満足度の高い順に5点から1点の5段階で点数化し、評価をしました。

| 評 価                    | 点 数 |
|------------------------|-----|
| 満足・よい                  | 5 点 |
| おおむねわかりやすい・おおむねよい・やや満足 | 4 点 |
| 普通                     | 3 点 |
| ややわかりにくい・やや悪い・やや不満     | 2 点 |
| わかりにくい・悪い・不満           | 1 点 |

# 職員対応アンケート

栃木市では、職員の接遇能力の向上及び満足度の高いサービスの提供を目的として、アンケートを実施しています。お急ぎのところ誠にお手数ですが、ご協力をお願いします。

以下のアンケートの当てはまる番号を○で囲んでください。

1. ご利用された窓口を教えてください。(複数の場合は、主な課を1つ選んでください。)

- ① 税務課    ② 収税課    ③ 市民生活課    ④ 交通防犯課    ⑤ 保険年金課    ⑥ 環境課  
⑦ 福祉総務課    ⑧ 障がい福祉課    ⑨ 高齢介護課    ⑩ 地域包括ケア推進課    ⑪ 健康増進課  
⑫ 子育て総務課    ⑬ こども家庭センター    ⑭ 保育課    ⑮ その他 (                      課 )

2. 来庁された用件を教えてください。

- ① 申請・届出・証明取得    ② 相談    ③ 税金の支払い    ④ 打合せ    ⑤ その他

3. 目的の窓口はすぐにわかりましたか。

- ① 満足    ② おおむねわかりやすい    ③ 普通    ④ ややわかりにくい    ⑤ わかりにくい

4. 待合スペースはいかがでしたか。

- ① よい    ② おおむねよい    ③ 普通    ④ やや悪い    ⑤ 悪い

5. 対応した職員の満足度についてお伺いします。

|                |      |        |      |        |      |
|----------------|------|--------|------|--------|------|
| (1) あいさつ       | ① 満足 | ② やや満足 | ③ 普通 | ④ やや不満 | ⑤ 不満 |
| (2) 身だしなみ      | ① 満足 | ② やや満足 | ③ 普通 | ④ やや不満 | ⑤ 不満 |
| (3) 言葉づかい      | ① 満足 | ② やや満足 | ③ 普通 | ④ やや不満 | ⑤ 不満 |
| (4) 態度(表情やしぐさ) | ① 満足 | ② やや満足 | ③ 普通 | ④ やや不満 | ⑤ 不満 |
| (5) 説明・対応      | ① 満足 | ② やや満足 | ③ 普通 | ④ やや不満 | ⑤ 不満 |
| (6) 待ち時間       | ① 満足 | ② やや満足 | ③ 普通 | ④ やや不満 | ⑤ 不満 |

6. 職員の対応や窓口の改善など、その他お気づきの点がございましたらお聞かせください。

|  |
|--|
|  |
|--|

ありがとうございました。差し支えなければ、お客様のことをお聞かせください。

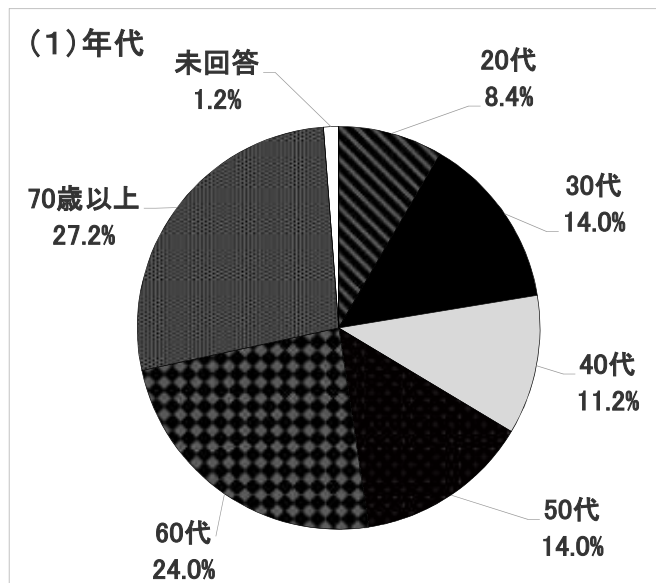
|      |                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------|
| 年 齢  | ① 20歳未満    ② 20代    ③ 30代    ④ 40代    ⑤ 50代    ⑥ 60代    ⑦ 70歳以上 |
| お住まい | ① 栃木市内    ② 栃木市以外の県内市町    ③ 栃木県外                                |

## Ⅱ 集計結果

### 1 回答者の属性

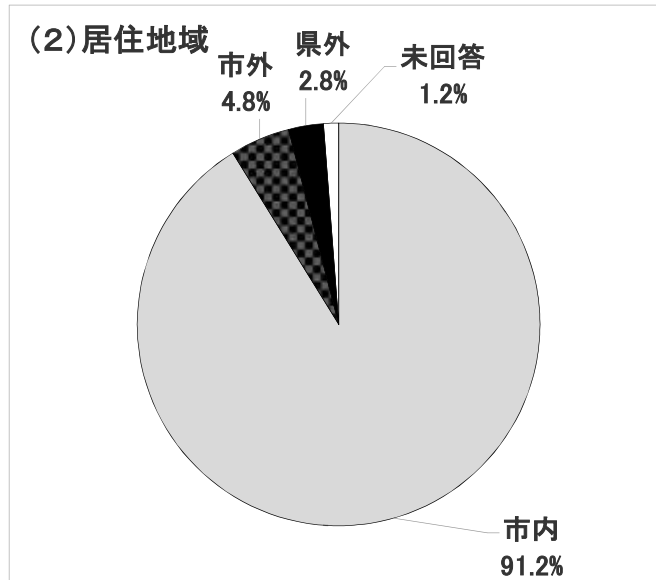
#### (1) 年代

| 年代    | 件数  | 割合     |
|-------|-----|--------|
| 20歳未満 | 0   | 0.0%   |
| 20代   | 21  | 8.4%   |
| 30代   | 35  | 14.0%  |
| 40代   | 28  | 11.2%  |
| 50代   | 35  | 14.0%  |
| 60代   | 60  | 24.0%  |
| 70歳以上 | 68  | 27.2%  |
| 未回答   | 3   | 1.2%   |
| 計     | 250 | 100.0% |



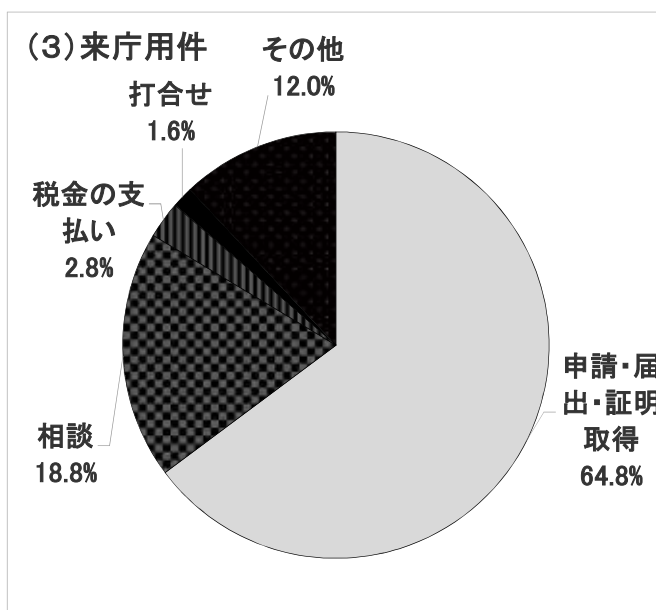
#### (2) 居住地域

| 住所  | 件数  | 割合     |
|-----|-----|--------|
| 市内  | 228 | 91.2%  |
| 市外  | 12  | 4.8%   |
| 県外  | 7   | 2.8%   |
| 未回答 | 3   | 1.2%   |
| 計   | 250 | 100.0% |



#### (3) 来庁用件

| 用件         | 件数  | 割合     |
|------------|-----|--------|
| 申請・届出・証明取得 | 162 | 64.8%  |
| 相談         | 47  | 18.8%  |
| 税金の支払い     | 7   | 2.8%   |
| 打合せ        | 4   | 1.6%   |
| その他        | 30  | 12.0%  |
| 計          | 250 | 100.0% |



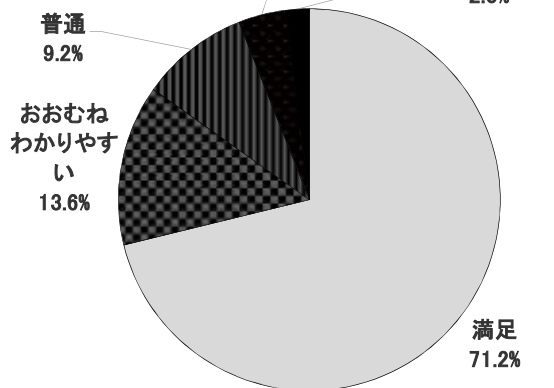
## 2 質問別の集計結果

### (1) 目的の窓口

| 回答         | 件数  | 割合     |
|------------|-----|--------|
| 満足         | 178 | 71.2%  |
| おおむねわかりやすい | 34  | 13.6%  |
| 普通         | 23  | 9.2%   |
| ややわかりにくい   | 10  | 4.0%   |
| わかりにくい     | 5   | 2.0%   |
| 計          | 250 | 100.0% |

|          |      |
|----------|------|
| 点数(5点満点) | 4.48 |
|----------|------|

(1) 目的の窓口

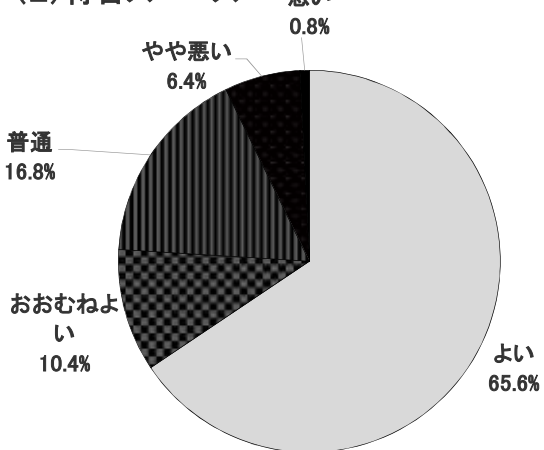


### (2) 待合スペース

| 回答     | 件数  | 割合     |
|--------|-----|--------|
| よい     | 164 | 65.6%  |
| おおむねよい | 26  | 10.4%  |
| 普通     | 42  | 16.8%  |
| やや悪い   | 16  | 6.4%   |
| 悪い     | 2   | 0.8%   |
| 計      | 250 | 100.0% |

|          |      |
|----------|------|
| 点数(5点満点) | 4.34 |
|----------|------|

(2) 待合スペース

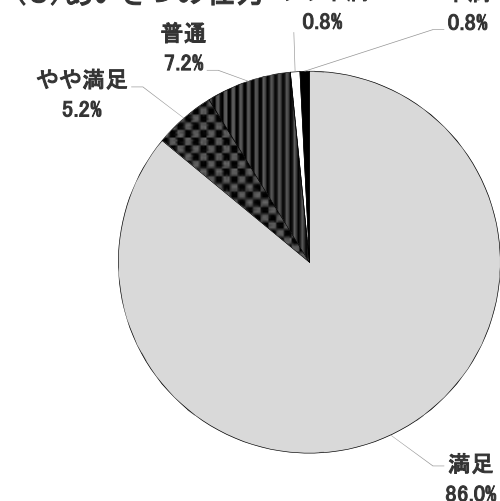


### (3) あいさつの仕方

| 回答   | 件数  | 割合     |
|------|-----|--------|
| 満足   | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 13  | 5.2%   |
| 普通   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 2   | 0.8%   |
| 計    | 250 | 100.0% |

|          |      |
|----------|------|
| 点数(5点満点) | 4.75 |
|----------|------|

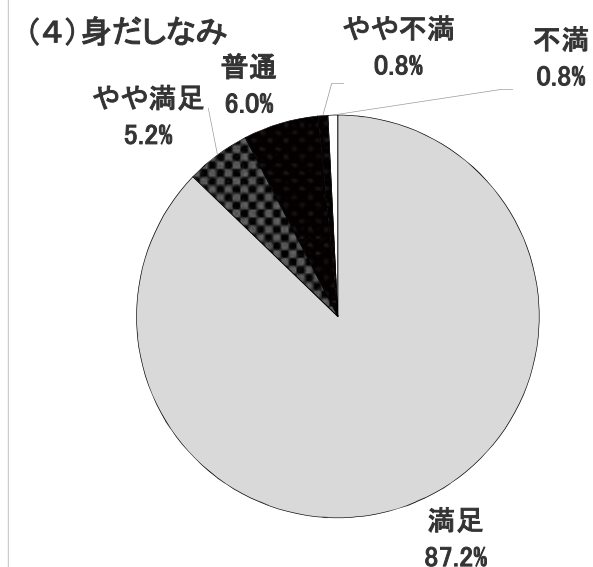
(3) あいさつの仕方



(4) 身だしなみ

| 回答   | 件数  | 割合     |
|------|-----|--------|
| 満足   | 218 | 87.2%  |
| やや満足 | 13  | 5.2%   |
| 普通   | 15  | 6.0%   |
| やや不満 | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 2   | 0.8%   |
| 計    | 250 | 100.0% |

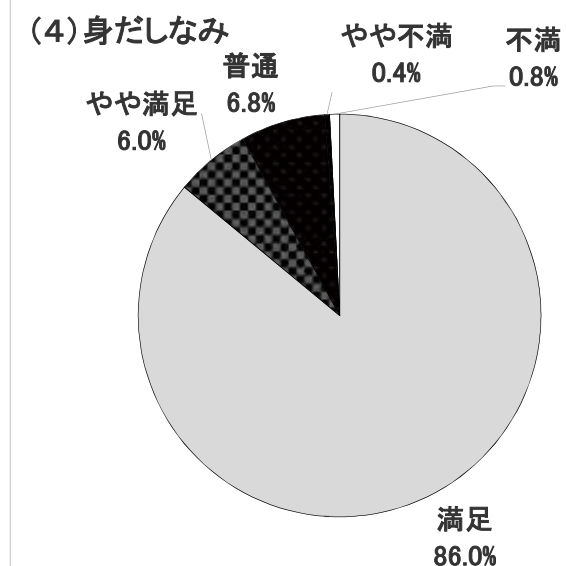
|          |      |
|----------|------|
| 点数(5点満点) | 4.77 |
|----------|------|



(5) 言葉づかい

| 回答   | 件数  | 割合     |
|------|-----|--------|
| 満足   | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 15  | 6.0%   |
| 普通   | 17  | 6.8%   |
| やや不満 | 1   | 0.4%   |
| 不満   | 2   | 0.8%   |
| 計    | 250 | 100.0% |

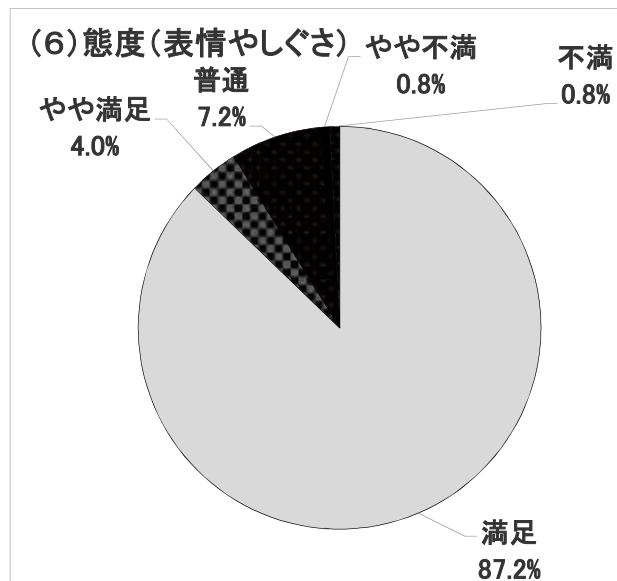
|          |      |
|----------|------|
| 点数(5点満点) | 4.76 |
|----------|------|



(6) 態度(表情やしぐさ)

| 回答   | 件数  | 割合     |
|------|-----|--------|
| 満足   | 218 | 87.2%  |
| やや満足 | 10  | 4.0%   |
| 普通   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 2   | 0.8%   |
| 計    | 250 | 100.0% |

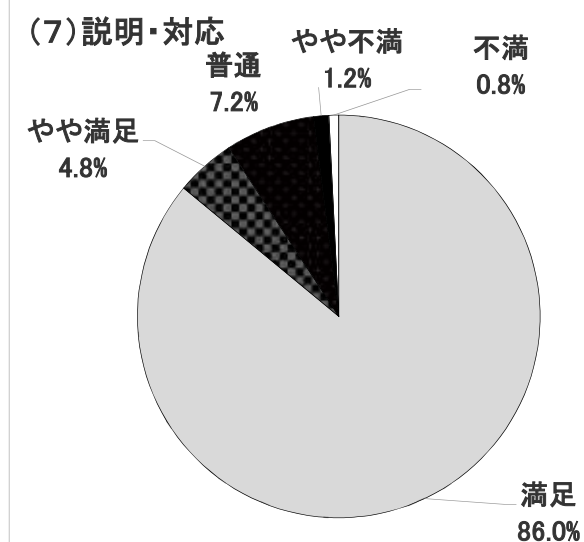
|          |      |
|----------|------|
| 点数(5点満点) | 4.76 |
|----------|------|



(7) 説明・対応

| 回答   | 件数  | 割合     |
|------|-----|--------|
| 満足   | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 12  | 4.8%   |
| 普通   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 2   | 0.8%   |
| 計    | 250 | 100.0% |

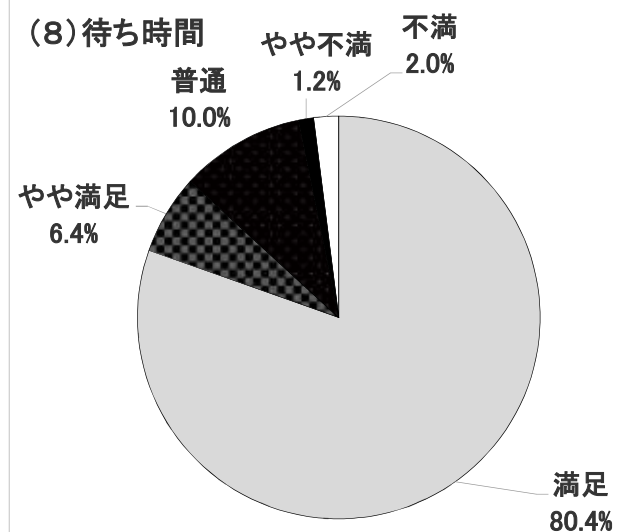
|          |      |
|----------|------|
| 点数(5点満点) | 4.74 |
|----------|------|



(8) 待ち時間

| 回答   | 件数  | 割合     |
|------|-----|--------|
| 満足   | 201 | 80.4%  |
| やや満足 | 16  | 6.4%   |
| 普通   | 25  | 10.0%  |
| やや不満 | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 5   | 2.0%   |
| 計    | 250 | 100.0% |

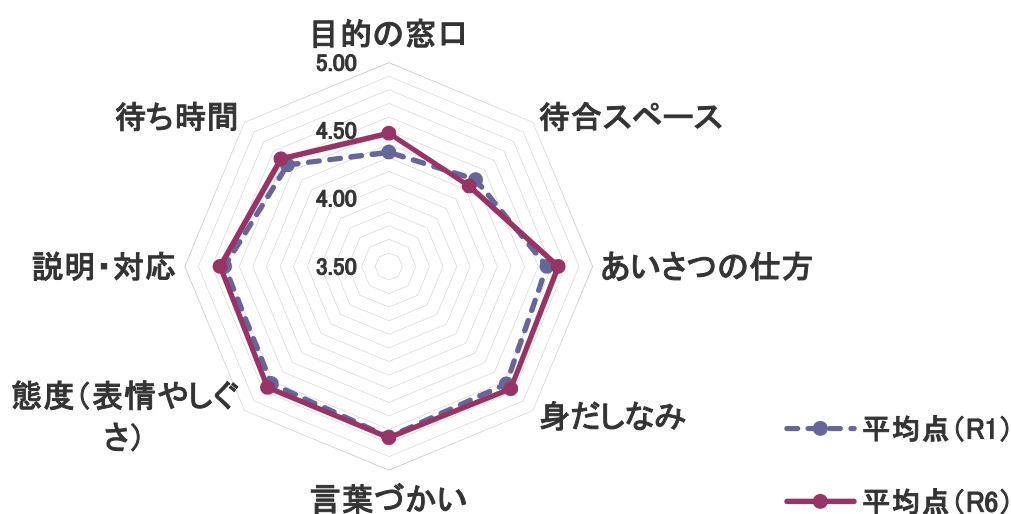
|          |      |
|----------|------|
| 点数(5点満点) | 4.62 |
|----------|------|





(9) 各質問の評価点及び令和元年度との比較

| 質問         | 平均点(R1) | 平均点(R6) | 差      |
|------------|---------|---------|--------|
| 目的の窓口      | 4.34    | 4.48    | 0.14   |
| 待合スペース     | 4.40    | 4.34    | ▲ 0.07 |
| あいさつの仕方    | 4.66    | 4.75    | 0.08   |
| 身だしなみ      | 4.72    | 4.77    | 0.05   |
| 言葉づかい      | 4.76    | 4.76    | 0.00   |
| 態度(表情やしぐさ) | 4.72    | 4.76    | 0.04   |
| 説明・対応      | 4.71    | 4.74    | 0.03   |
| 待ち時間       | 4.56    | 4.62    | 0.06   |
| 全体         | 4.61    | 4.65    | 0.04   |



(10) 総括

今回、幅広い年代の方にアンケートにご協力をいただきました。

アンケート結果による全項目の平均点は、5点満点中4.65点であり、前回調査（令和元年実施）の平均点4.61点より0.04点高い評価となりました。個別のアンケート項目では、全8項目中「(1) 目的の窓口」「(3) あいさつの仕方」「(4) 身だしなみ」「(5) 言葉づかい」「(6) 態度(表情やしぐさ)」「(7) 説明・対応」「(8) 待ち時間」の7項目で前回よりも評価が向上し、「(2) 待合スペース」の1項目で評価が低下しました。

この中で、「(2) 待合スペース」につきましては、全項目中最も低い評価でありました。これは、混雑時において、待合スペースの椅子の数が不足する場合や、掲示物が小さいというご意見が多く寄せられました。施設のスペースが限られているため、スペースを広げることは困難ではありますが、限られたスペースを活かす工夫などは検討課題であると言えます。

前回より高い評価をいただきましたことから、窓口サービス向上のための取組みの成果が表れたものと考えられます。しかしながら、今回のアンケートでは満足をいただけなかったお客様もいらっしゃることから、これまで以上に職員の意識向上に取り組み、より多くのお客様にご満足いただけるよう窓口サービスの向上に取り組んでまいります。

# (11) 電子による受付結果(試行)

年代

| 年代  | 件数 |
|-----|----|
| 20代 | 1  |
| 30代 | 3  |
| 40代 | 3  |
| 50代 | 1  |
| 60代 | 1  |
| 計   | 9  |

来庁用件

| 用件         | 件数 |
|------------|----|
| 申請・届出・証明取得 | 4  |
| 相談         | 4  |
| 税金の支払い     | 1  |
| 打合せ        | 0  |
| その他        | 0  |
| 計          | 9  |

居住地域

| 住所 | 件数 |
|----|----|
| 市内 | 8  |
| 市外 | 1  |
| 計  | 9  |

質問別の集計結果

| 質問         | 満足(5点) | やや満足(4点) | 普通(3点) | やや不満(2点) | 不満(1点) | 点数(5点満点) |
|------------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|
| 目的の窓口      | 2      | 4        | 2      | 1        | 0      | 3.78     |
| 待合スペース     | 1      | 2        | 5      | 1        | 0      | 3.33     |
| あいさつの仕方    | 6      | 1        | 1      | 0        | 1      | 4.22     |
| 身だしなみ      | 4      | 3        | 2      | 0        | 0      | 4.22     |
| 言葉づかい      | 5      | 2        | 2      | 0        | 0      | 4.33     |
| 態度(表情やしぐさ) | 6      | 1        | 2      | 0        | 0      | 4.44     |
| 説明・対応      | 6      | 1        | 1      | 0        | 1      | 4.22     |
| 待ち時間       | 4      | 0        | 3      | 1        | 1      | 3.56     |
| 電子申請全体     |        |          |        |          |        | 4.01     |

## 試行結果について

今回、試行としまして、電子申請による受付を実施しました。

アンケート調査を実施するにあたり、ホームページ及びLINEでお知らせしたことにより、受付件数は9件となりました。

電子申請の受付分としてのアンケート結果の平均点は4.01点となりました。直接、来庁されたお客様からの聴き取りよりも低い結果となりました。また、お客様からの聴き取りの結果と同様、「(2)待合スペース」につきましては、全項目中最も低い評価でありました。

電子申請は、お客様の都合が良い時間帯に実施できるのが大きなメリットとなりますので、今後も、電子による受付においても検討してまいります。

## (12) 自由意見

| 内訳                    | 件数 | 割合    |
|-----------------------|----|-------|
| 接遇に関する意見(好意的意見)       | 8  | 16.7% |
| 〃 (不満・指摘・要望等)         | 14 | 29.2% |
| 業務に関する意見・要望等          | 8  | 16.7% |
| 施設・設備等に関する意見・要望等(本庁舎) | 13 | 27.1% |
| 〃 (栃木保健福祉センター)        | 5  | 10.4% |
| 計                     | 48 | 100%  |

| 接遇に関する意見 (好意的意見) |                                       |       |
|------------------|---------------------------------------|-------|
| 1                | 丁寧に対応してくれた。                           | 60代   |
| 2                | 丁寧に対応してくれた。                           | 70代以上 |
| 3                | 対応してくれた職員は皆優しかった。                     | 40代   |
| 4                | 職員の心遣いが素晴らしかった。                       | 30代   |
| 5                | 課の中で聞きたいことに関連したことをまとめて教えてもらえてよかった。    | 40代   |
| 6                | 以前来たときは対応が悪かったが、わかりやすく気持ちよく受けられた。     | 70代以上 |
| 7                | 目的の課の場所を教えてくれて丁寧だった。                  | 70代以上 |
| 8                | 何課に伺っても親切、丁寧なご対応されていると思います。とても良い印象です。 | 40代   |

| 接遇に関する意見 (不満・指摘・要望等) |                                                            |       |
|----------------------|------------------------------------------------------------|-------|
| 1                    | 待ち時間が長い。                                                   | 60代   |
| 2                    | 態度が悪い。                                                     | 60代   |
| 3                    | 対応が悪かった。                                                   | 60代   |
| 4                    | 元気がない。サンダルや運動靴などを履いていることが気になった。窓口からみて奥にいる職員が何をしているのか気になった。 | 50代   |
| 5                    | 専門的な知識を本当にもっているのか不安になった。                                   | 60代   |
| 6                    | 色々なことができる職員になってほしい                                         | 70代以上 |
| 7                    | 窓口対応するときは名前を名乗ってほしい。                                       | 70代以上 |
| 8                    | 職員の口調が、高圧的で怖い。                                             | 60代   |
| 9                    | 特定の職員について、人によって対応を変えないでほしい。                                | 40代   |
| 10                   | 窓口対応職員の勉強不足だと感じた。                                          | 60代   |
| 11                   | 声が小さい。                                                     | 70代以上 |
| 12                   | 職員はたくさんいるように見えたが、待ち時間が長い。                                  | 30代   |
| 13                   | 応対が少し頼りなかった。勉強して自信を持ってほしい。                                 | 40代   |
| 14                   | 横柄な態度をとる職員がいる。                                             | 60代   |

| 業務に関する意見・要望等 |                                                         |       |
|--------------|---------------------------------------------------------|-------|
| 1            | 外出する際にお声がけして外にでるが、戻ったら番号が過ぎている。気づいてよんでほしい。              | 未回答   |
| 2            | 番号の呼び出しのシステムは良い。                                        | 30代   |
| 3            | パンフレットなどもう少しきれいに並べたほうが良い。                               | 50代   |
| 4            | 休憩1時間でも職員2人程度ではなく、半々くらいにした方が良いのではないかな。                  | 50代   |
| 5            | 土日でも窓口開設してほしい。                                          | 50代   |
| 6            | 税金の窓口で引き落としで大丈夫と言われたが、できなかった。延滞取られた。                    | 50代   |
| 7            | 昨年末に問い合わせしたのですが、未だ返答がない。すぐ対処出来ないとしても、その旨の返信があつて然るべきと思う。 | 60代   |
| 8            | 窓口の呼び出し順番が後にまわされた。                                      | 70代以上 |

| 施設・設備等に関する意見・要望等（本庁舎） |                                       |       |
|-----------------------|---------------------------------------|-------|
| 1                     | 待合スペースが狭い。                            | 50代   |
| 2                     | 案内表示を大きくしたほうが良い。                      | 60代   |
| 3                     | 空気が悪い（綺麗にする対策をしてほしい）                  | 50代   |
| 4                     | 保険年金課の間に通路があるため、どちらの窓口にいけばよいかわからなかった。 | 60代   |
| 5                     | 椅子の色などわけてわかりやすくしてほしい。                 | 70代以上 |
| 6                     | 立体駐車場で、車がとめにくい。                       | 60代   |
| 7                     | 待合スペースの拡充希望                           | 40代   |
| 8                     | 空調が悪い。                                | 70代以上 |
| 9                     | 時計がわかると良い。                            | 30代   |
| 10                    | もっと細かく何しにきたかわかるような表示があると良い。           | 60代   |
| 11                    | 窓口の場所わかりづらい。                          | 70代以上 |
| 12                    | 駐車場が使いにくい。                            | 70代以上 |
| 13                    | 足腰が悪く、低い椅子だと座るのが辛い。高い椅子も配置してほしい。      | 70代以上 |

| 施設・設備等に関する意見・要望等（栃木保健福祉センター） |                                            |       |
|------------------------------|--------------------------------------------|-------|
| 1                            | 年寄りには階段はきついで、1階に事務室を移してほしい。                | 70代以上 |
| 2                            | 寒い。待合スペースが暗い。                              | 60代   |
| 3                            | こどもを連れての相談でした。2階ではなく1階に相談する場所があれば良いと思いました。 | 30代   |
| 4                            | 待合室（廊下）が寒すぎます。中の職員が見えない。窓口も暗い雰囲気でした。       | 40代   |
| 5                            | 相談室があると良い。                                 | 50代   |

### Ⅲ 参考資料

#### 1 窓口別クロス集計表

##### (1) 目的の窓口

| 選択項目       | 経営管理部 |        | 生活環境部 |        | 保健福祉部 |        | こども未来部 |        | 総計  |        |
|------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-----|--------|
|            | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足         | 31    | 62.0%  | 80    | 80.0%  | 57    | 67.9%  | 10     | 62.5%  | 178 | 71.2%  |
| おおむねわかりやすい | 9     | 18.0%  | 12    | 12.0%  | 11    | 13.1%  | 2      | 12.5%  | 34  | 13.6%  |
| 普通         | 8     | 16.0%  | 3     | 3.0%   | 11    | 13.1%  | 1      | 6.3%   | 23  | 9.2%   |
| ややわかりにくい   | 1     | 2.0%   | 5     | 5.0%   | 2     | 2.4%   | 2      | 12.5%  | 10  | 4.0%   |
| わかりにくい     | 1     | 2.0%   | 0     | 0.0%   | 3     | 3.6%   | 1      | 6.3%   | 5   | 2.0%   |
| 合計         | 50    | 100.0% | 100   | 100.0% | 84    | 100.0% | 16     | 100.0% | 250 | 100.0% |

##### (2) 待合スペース

| 選択項目   | 経営管理部 |        | 生活環境部 |        | 保健福祉部 |        | こども未来部 |        | 総計  |        |
|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-----|--------|
|        | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| よい     | 37    | 74.0%  | 60    | 60.0%  | 57    | 67.9%  | 10     | 62.5%  | 164 | 65.6%  |
| おおむねよい | 4     | 8.0%   | 15    | 15.0%  | 5     | 6.0%   | 2      | 12.5%  | 26  | 10.4%  |
| 普通     | 5     | 10.0%  | 19    | 19.0%  | 16    | 19.0%  | 2      | 12.5%  | 42  | 16.8%  |
| やや悪い   | 4     | 8.0%   | 6     | 6.0%   | 4     | 4.8%   | 2      | 12.5%  | 16  | 6.4%   |
| 悪い     | 0     | 0.0%   | 0     | 0.0%   | 2     | 2.4%   | 0      | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計     | 50    | 100.0% | 100   | 100.0% | 84    | 100.0% | 16     | 100.0% | 250 | 100.0% |

##### (3) あいさつの仕方

| 選択項目 | 経営管理部 |        | 生活環境部 |        | 保健福祉部 |        | こども未来部 |        | 総計  |        |
|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 42    | 84.0%  | 86    | 86.0%  | 71    | 84.5%  | 16     | 100.0% | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 2     | 4.0%   | 7     | 7.0%   | 4     | 4.8%   | 0      | 0.0%   | 13  | 5.2%   |
| 普通   | 3     | 6.0%   | 6     | 6.0%   | 9     | 10.7%  | 0      | 0.0%   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 2     | 4.0%   | 0     | 0.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 1     | 2.0%   | 1     | 1.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 50    | 100.0% | 100   | 100.0% | 84    | 100.0% | 16     | 100.0% | 250 | 100.0% |

##### (4) 身だしなみ

| 選択項目 | 経営管理部 |        | 生活環境部 |        | 保健福祉部 |        | こども未来部 |        | 総計  |        |
|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 43    | 86.0%  | 87    | 87.0%  | 72    | 85.7%  | 16     | 100.0% | 218 | 87.2%  |
| やや満足 | 3     | 6.0%   | 5     | 5.0%   | 5     | 6.0%   | 0      | 0.0%   | 13  | 5.2%   |
| 普通   | 2     | 4.0%   | 6     | 6.0%   | 7     | 8.3%   | 0      | 0.0%   | 15  | 6.0%   |
| やや不満 | 1     | 2.0%   | 1     | 1.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 1     | 2.0%   | 1     | 1.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 50    | 100.0% | 100   | 100.0% | 84    | 100.0% | 16     | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (5)言葉づかい

| 選択項目 | 経営管理部 |        | 生活環境部 |        | 保健福祉部 |        | こども未来部 |        | 総計  |        |
|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 43    | 86.0%  | 86    | 86.0%  | 71    | 84.5%  | 15     | 93.8%  | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 3     | 6.0%   | 6     | 6.0%   | 5     | 6.0%   | 1      | 6.3%   | 15  | 6.0%   |
| 普通   | 2     | 4.0%   | 7     | 7.0%   | 8     | 9.5%   | 0      | 0.0%   | 17  | 6.8%   |
| やや不満 | 1     | 2.0%   | 0     | 0.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 1   | 0.4%   |
| 不満   | 1     | 2.0%   | 1     | 1.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 50    | 100.0% | 100   | 100.0% | 84    | 100.0% | 16     | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (6)態度(表情やしぐさ)

| 選択項目 | 経営管理部 |        | 生活環境部 |        | 保健福祉部 |        | こども未来部 |        | 総計  |        |
|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 43    | 86.0%  | 86    | 86.0%  | 73    | 86.9%  | 16     | 100.0% | 218 | 87.2%  |
| やや満足 | 2     | 4.0%   | 6     | 6.0%   | 2     | 2.4%   | 0      | 0.0%   | 10  | 4.0%   |
| 普通   | 4     | 8.0%   | 6     | 6.0%   | 8     | 9.5%   | 0      | 0.0%   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 0     | 0.0%   | 1     | 1.0%   | 1     | 1.2%   | 0      | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 1     | 2.0%   | 1     | 1.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 50    | 100.0% | 100   | 100.0% | 84    | 100.0% | 16     | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (7)説明・対応

| 選択項目 | 経営管理部 |        | 生活環境部 |        | 保健福祉部 |        | こども未来部 |        | 総計  |        |
|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 43    | 86.0%  | 85    | 85.0%  | 73    | 86.9%  | 14     | 87.5%  | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 3     | 6.0%   | 5     | 5.0%   | 2     | 2.4%   | 2      | 12.5%  | 12  | 4.8%   |
| 普通   | 3     | 6.0%   | 7     | 7.0%   | 8     | 9.5%   | 0      | 0.0%   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 0     | 0.0%   | 2     | 2.0%   | 1     | 1.2%   | 0      | 0.0%   | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 1     | 2.0%   | 1     | 1.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 50    | 100.0% | 100   | 100.0% | 84    | 100.0% | 16     | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (8)待ち時間

| 選択項目 | 経営管理部 |        | 生活環境部 |        | 保健福祉部 |        | こども未来部 |        | 総計  |        |
|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数    | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 41    | 82.0%  | 70    | 70.0%  | 74    | 88.1%  | 16     | 100.0% | 201 | 80.4%  |
| やや満足 | 4     | 8.0%   | 9     | 9.0%   | 3     | 3.6%   | 0      | 0.0%   | 16  | 6.4%   |
| 普通   | 3     | 6.0%   | 15    | 15.0%  | 7     | 8.3%   | 0      | 0.0%   | 25  | 10.0%  |
| やや不満 | 1     | 2.0%   | 2     | 2.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 1     | 2.0%   | 4     | 4.0%   | 0     | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 5   | 2.0%   |
| 合計   | 50    | 100.0% | 100   | 100.0% | 84    | 100.0% | 16     | 100.0% | 250 | 100.0% |

## 2 用件別クロス集計表

### (1) 目的の窓口

| 選択項目       | 申請・届出・証明取得 |        | 相談 |        | 税金の支払い |        | 打合せ |        | その他 |        | 総計  |        |
|------------|------------|--------|----|--------|--------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|            | 人数         | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足         | 118        | 72.8%  | 31 | 66.0%  | 2      | 28.6%  | 3   | 75.0%  | 24  | 80.0%  | 178 | 71.2%  |
| おおむねわかりやすい | 21         | 13.0%  | 8  | 17.0%  | 2      | 28.6%  | 1   | 25.0%  | 2   | 6.7%   | 34  | 13.6%  |
| 普通         | 15         | 9.3%   | 5  | 10.6%  | 2      | 28.6%  | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 23  | 9.2%   |
| ややわかりにくい   | 7          | 4.3%   | 2  | 4.3%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 10  | 4.0%   |
| わかりにくい     | 1          | 0.6%   | 1  | 2.1%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 2   | 6.7%   | 5   | 2.0%   |
| 合計         | 162        | 100.0% | 47 | 100.0% | 7      | 100.0% | 4   | 100.0% | 30  | 100.0% | 250 | 100.0% |

### (2) 待合スペース

| 選択項目   | 申請・届出・証明取得 |        | 相談 |        | 税金の支払い |        | 打合せ |        | その他 |        | 総計  |        |
|--------|------------|--------|----|--------|--------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|        | 人数         | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| よい     | 101        | 62.3%  | 35 | 74.5%  | 3      | 42.9%  | 3   | 75.0%  | 22  | 73.3%  | 164 | 65.6%  |
| おおむねよい | 19         | 11.7%  | 4  | 8.5%   | 2      | 28.6%  | 1   | 25.0%  | 0   | 0.0%   | 26  | 10.4%  |
| 普通     | 34         | 21.0%  | 1  | 2.1%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 6   | 20.0%  | 42  | 16.8%  |
| やや悪い   | 7          | 4.3%   | 7  | 14.9%  | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 16  | 6.4%   |
| 悪い     | 1          | 0.6%   | 0  | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 2   | 0.8%   |
| 合計     | 162        | 100.0% | 47 | 100.0% | 7      | 100.0% | 4   | 100.0% | 30  | 100.0% | 250 | 100.0% |

### (3) あいさつの仕方

| 選択項目 | 申請・届出・証明取得 |        | 相談 |        | 税金の支払い |        | 打合せ |        | その他 |        | 総計  |        |
|------|------------|--------|----|--------|--------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数         | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 141        | 87.0%  | 40 | 85.1%  | 2      | 28.6%  | 4   | 100.0% | 28  | 93.3%  | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 10         | 6.2%   | 2  | 4.3%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 13  | 5.2%   |
| 普通   | 11         | 6.8%   | 4  | 8.5%   | 2      | 28.6%  | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 0          | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2      | 28.6%  | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 0          | 0.0%   | 1  | 2.1%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 162        | 100.0% | 47 | 100.0% | 7      | 100.0% | 4   | 100.0% | 30  | 100.0% | 250 | 100.0% |

### (4) 身だしなみ

| 選択項目 | 申請・届出・証明取得 |        | 相談 |        | 税金の支払い |        | 打合せ |        | その他 |        | 総計  |        |
|------|------------|--------|----|--------|--------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数         | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 142        | 87.7%  | 41 | 87.2%  | 3      | 42.9%  | 4   | 100.0% | 28  | 93.3%  | 218 | 87.2%  |
| やや満足 | 10         | 6.2%   | 2  | 4.3%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 13  | 5.2%   |
| 普通   | 9          | 5.6%   | 3  | 6.4%   | 2      | 28.6%  | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 15  | 6.0%   |
| やや不満 | 1          | 0.6%   | 0  | 0.0%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 0          | 0.0%   | 1  | 2.1%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 162        | 100.0% | 47 | 100.0% | 7      | 100.0% | 4   | 100.0% | 30  | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (5)言葉づかい

| 選択項目 | 申請・届出・証明取得 |        | 相談 |        | 税金の支払い |        | 打合せ |        | その他 |        | 総計  |        |
|------|------------|--------|----|--------|--------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数         | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 141        | 87.0%  | 41 | 87.2%  | 3      | 42.9%  | 4   | 100.0% | 26  | 86.7%  | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 11         | 6.8%   | 2  | 4.3%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 6.7%   | 15  | 6.0%   |
| 普通   | 10         | 6.2%   | 3  | 6.4%   | 2      | 28.6%  | 0   | 0.0%   | 2   | 6.7%   | 17  | 6.8%   |
| やや不満 | 0          | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 0.4%   |
| 不満   | 0          | 0.0%   | 1  | 2.1%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 162        | 100.0% | 47 | 100.0% | 7      | 100.0% | 4   | 100.0% | 30  | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (6)態度(表情やしぐさ)

| 選択項目 | 申請・届出・証明取得 |        | 相談 |        | 税金の支払い |        | 打合せ |        | その他 |        | 総計  |        |
|------|------------|--------|----|--------|--------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数         | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 142        | 87.7%  | 41 | 87.2%  | 3      | 42.9%  | 4   | 100.0% | 28  | 93.3%  | 218 | 87.2%  |
| やや満足 | 10         | 6.2%   | 0  | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 10  | 4.0%   |
| 普通   | 9          | 5.6%   | 4  | 8.5%   | 3      | 42.9%  | 0   | 0.0%   | 2   | 6.7%   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 1          | 0.6%   | 1  | 2.1%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 0          | 0.0%   | 1  | 2.1%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 162        | 100.0% | 47 | 100.0% | 7      | 100.0% | 4   | 100.0% | 30  | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (7)説明・対応

| 選択項目 | 申請・届出・証明取得 |        | 相談 |        | 税金の支払い |        | 打合せ |        | その他 |        | 総計  |        |
|------|------------|--------|----|--------|--------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数         | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 143        | 88.3%  | 37 | 78.7%  | 3      | 42.9%  | 4   | 100.0% | 28  | 93.3%  | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 9          | 5.6%   | 3  | 6.4%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 12  | 4.8%   |
| 普通   | 9          | 5.6%   | 5  | 10.6%  | 3      | 42.9%  | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 1          | 0.6%   | 1  | 2.1%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 0          | 0.0%   | 1  | 2.1%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 162        | 100.0% | 47 | 100.0% | 7      | 100.0% | 4   | 100.0% | 30  | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (8)待ち時間

| 選択項目 | 申請・届出・証明取得 |        | 相談 |        | 税金の支払い |        | 打合せ |        | その他 |        | 総計  |        |
|------|------------|--------|----|--------|--------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数         | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数     | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 128        | 79.0%  | 41 | 87.2%  | 3      | 42.9%  | 4   | 100.0% | 25  | 83.3%  | 201 | 80.4%  |
| やや満足 | 15         | 9.3%   | 0  | 0.0%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 16  | 6.4%   |
| 普通   | 16         | 9.9%   | 4  | 8.5%   | 2      | 28.6%  | 0   | 0.0%   | 3   | 10.0%  | 25  | 10.0%  |
| やや不満 | 1          | 0.6%   | 1  | 2.1%   | 0      | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 2          | 1.2%   | 1  | 2.1%   | 1      | 14.3%  | 0   | 0.0%   | 1   | 3.3%   | 5   | 2.0%   |
| 合計   | 162        | 100.0% | 47 | 100.0% | 7      | 100.0% | 4   | 100.0% | 30  | 100.0% | 250 | 100.0% |



### 3 年齢別クロス集計表

#### (1) 目的の窓口

| 選択項目       | 20歳未満 |      | 20代 |        | 30代 |        | 40代 |        | 50代 |        | 60代 |        | 70代 |        | 未回答 |        | 総計  |        |
|------------|-------|------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|            | 人数    | 構成比  | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足         | 0     | 0.0% | 17  | 81.0%  | 19  | 54.3%  | 23  | 82.1%  | 23  | 65.7%  | 42  | 70.0%  | 52  | 76.5%  | 2   | 66.7%  | 178 | 71.2%  |
| おおむねわかりやすい | 0     | 0.0% | 1   | 4.8%   | 12  | 34.3%  | 3   | 10.7%  | 5   | 14.3%  | 10  | 16.7%  | 3   | 4.4%   | 0   | 0.0%   | 34  | 13.6%  |
| 普通         | 0     | 0.0% | 1   | 4.8%   | 1   | 2.9%   | 2   | 7.1%   | 7   | 20.0%  | 4   | 6.7%   | 8   | 11.8%  | 0   | 0.0%   | 23  | 9.2%   |
| ややわかりにくい   | 0     | 0.0% | 2   | 9.5%   | 3   | 8.6%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 4   | 5.9%   | 1   | 33.3%  | 10  | 4.0%   |
| わかりにくい     | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 4   | 6.7%   | 1   | 1.5%   | 0   | 0.0%   | 5   | 2.0%   |
| 合計         | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 35  | 100.0% | 28  | 100.0% | 35  | 100.0% | 60  | 100.0% | 68  | 100.0% | 3   | 100.0% | 250 | 100.0% |

#### (2) 待合スペース

| 選択項目   | 20歳未満 |      | 20代 |        | 30代 |        | 40代 |        | 50代 |        | 60代 |        | 70代 |        | 未回答 |        | 総計  |        |
|--------|-------|------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|        | 人数    | 構成比  | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| よい     | 0     | 0.0% | 18  | 85.7%  | 19  | 54.3%  | 20  | 71.4%  | 17  | 48.6%  | 37  | 61.7%  | 50  | 73.5%  | 3   | 100.0% | 164 | 65.6%  |
| おおむねよい | 0     | 0.0% | 1   | 4.8%   | 8   | 22.9%  | 4   | 14.3%  | 4   | 11.4%  | 6   | 10.0%  | 3   | 4.4%   | 0   | 0.0%   | 26  | 10.4%  |
| 普通     | 0     | 0.0% | 2   | 9.5%   | 6   | 17.1%  | 4   | 14.3%  | 10  | 28.6%  | 11  | 18.3%  | 9   | 13.2%  | 0   | 0.0%   | 42  | 16.8%  |
| やや悪い   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 2   | 5.7%   | 0   | 0.0%   | 4   | 11.4%  | 5   | 8.3%   | 5   | 7.4%   | 0   | 0.0%   | 16  | 6.4%   |
| 悪い     | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 1.7%   | 1   | 1.5%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計     | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 35  | 100.0% | 28  | 100.0% | 35  | 100.0% | 60  | 100.0% | 68  | 100.0% | 3   | 100.0% | 250 | 100.0% |

#### (3) あいさつの仕方

| 選択項目 | 20歳未満 |      | 20代 |        | 30代 |        | 40代 |        | 50代 |        | 60代 |        | 70代 |        | 未回答 |        | 総計  |        |
|------|-------|------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比  | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 32  | 91.4%  | 24  | 85.7%  | 25  | 71.4%  | 50  | 83.3%  | 60  | 88.2%  | 3   | 100.0% | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 2   | 5.7%   | 0   | 0.0%   | 3   | 8.6%   | 5   | 8.3%   | 3   | 4.4%   | 0   | 0.0%   | 13  | 5.2%   |
| 普通   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 4   | 14.3%  | 5   | 14.3%  | 3   | 5.0%   | 5   | 7.4%   | 0   | 0.0%   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 1   | 1.7%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 1   | 1.7%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 35  | 100.0% | 28  | 100.0% | 35  | 100.0% | 60  | 100.0% | 68  | 100.0% | 3   | 100.0% | 250 | 100.0% |

#### (4) 身だしなみ

| 選択項目 | 20歳未満 |      | 20代 |        | 30代 |        | 40代 |        | 50代 |        | 60代 |        | 70代 |        | 未回答 |        | 総計  |        |
|------|-------|------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比  | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 32  | 91.4%  | 26  | 92.9%  | 26  | 74.3%  | 51  | 85.0%  | 59  | 86.8%  | 3   | 100.0% | 218 | 87.2%  |
| やや満足 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 2   | 5.7%   | 1   | 3.6%   | 2   | 5.7%   | 4   | 6.7%   | 4   | 5.9%   | 0   | 0.0%   | 13  | 5.2%   |
| 普通   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 1   | 3.6%   | 6   | 17.1%  | 3   | 5.0%   | 4   | 5.9%   | 0   | 0.0%   | 15  | 6.0%   |
| やや不満 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 1.7%   | 1   | 1.5%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 1   | 1.7%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 35  | 100.0% | 28  | 100.0% | 35  | 100.0% | 60  | 100.0% | 68  | 100.0% | 3   | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (5)言葉づかい

| 選択項目 | 20歳未満 |      | 20代 |        | 30代 |        | 40代 |        | 50代 |        | 60代 |        | 70代 |        | 未回答 |        | 総計  |        |
|------|-------|------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比  | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 32  | 91.4%  | 26  | 92.9%  | 26  | 74.3%  | 48  | 80.0%  | 59  | 86.8%  | 3   | 100.0% | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 1   | 3.6%   | 2   | 5.7%   | 8   | 13.3%  | 3   | 4.4%   | 0   | 0.0%   | 15  | 6.0%   |
| 普通   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 2   | 5.7%   | 1   | 3.6%   | 6   | 17.1%  | 2   | 3.3%   | 6   | 8.8%   | 0   | 0.0%   | 17  | 6.8%   |
| やや不満 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 1.7%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 0.4%   |
| 不満   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 1   | 1.7%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 35  | 100.0% | 28  | 100.0% | 35  | 100.0% | 60  | 100.0% | 68  | 100.0% | 3   | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (6)態度(表情やしぐさ)

| 選択項目 | 20歳未満 |      | 20代 |        | 30代 |        | 40代 |        | 50代 |        | 60代 |        | 70代 |        | 未回答 |        | 総計  |        |
|------|-------|------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比  | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 32  | 91.4%  | 26  | 92.9%  | 26  | 74.3%  | 50  | 83.3%  | 60  | 88.2%  | 3   | 100.0% | 218 | 87.2%  |
| やや満足 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 0   | 0.0%   | 2   | 5.7%   | 5   | 8.3%   | 2   | 2.9%   | 0   | 0.0%   | 10  | 4.0%   |
| 普通   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 2   | 5.7%   | 2   | 7.1%   | 6   | 17.1%  | 3   | 5.0%   | 5   | 7.4%   | 0   | 0.0%   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 1.7%   | 1   | 1.5%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 1   | 1.7%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 35  | 100.0% | 28  | 100.0% | 35  | 100.0% | 60  | 100.0% | 68  | 100.0% | 3   | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (7)説明・対応

| 選択項目 | 20歳未満 |      | 20代 |        | 30代 |        | 40代 |        | 50代 |        | 60代 |        | 70代 |        | 未回答 |        | 総計  |        |
|------|-------|------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比  | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 32  | 91.4%  | 24  | 85.7%  | 22  | 62.9%  | 51  | 85.0%  | 62  | 91.2%  | 3   | 100.0% | 215 | 86.0%  |
| やや満足 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 1   | 3.6%   | 5   | 14.3%  | 4   | 6.7%   | 1   | 1.5%   | 0   | 0.0%   | 12  | 4.8%   |
| 普通   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 2   | 5.7%   | 2   | 7.1%   | 7   | 20.0%  | 3   | 5.0%   | 4   | 5.9%   | 0   | 0.0%   | 18  | 7.2%   |
| やや不満 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 3.6%   | 0   | 0.0%   | 1   | 1.7%   | 1   | 1.5%   | 0   | 0.0%   | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 1   | 1.7%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 35  | 100.0% | 28  | 100.0% | 35  | 100.0% | 60  | 100.0% | 68  | 100.0% | 3   | 100.0% | 250 | 100.0% |

## (8)待ち時間

| 選択項目 | 20歳未満 |      | 20代 |        | 30代 |        | 40代 |        | 50代 |        | 60代 |        | 70代 |        | 未回答 |        | 総計  |        |
|------|-------|------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人数    | 構成比  | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 30  | 85.7%  | 23  | 82.1%  | 22  | 62.9%  | 49  | 81.7%  | 54  | 79.4%  | 2   | 66.7%  | 201 | 80.4%  |
| やや満足 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 4   | 11.4%  | 3   | 10.7%  | 1   | 2.9%   | 4   | 6.7%   | 4   | 5.9%   | 0   | 0.0%   | 16  | 6.4%   |
| 普通   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 2   | 7.1%   | 9   | 25.7%  | 5   | 8.3%   | 7   | 10.3%  | 1   | 33.3%  | 25  | 10.0%  |
| やや不満 | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 2   | 5.7%   | 0   | 0.0%   | 1   | 1.5%   | 0   | 0.0%   | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 0     | 0.0% | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 1   | 2.9%   | 2   | 3.3%   | 2   | 2.9%   | 0   | 0.0%   | 5   | 2.0%   |
| 合計   | 0     | 0.0% | 21  | 100.0% | 35  | 100.0% | 28  | 100.0% | 35  | 100.0% | 60  | 100.0% | 68  | 100.0% | 3   | 100.0% | 250 | 100.0% |

#### 4 居住地域別クロス集計表

##### (1) 目的の窓口

| 選択項目       | 市内  |        | 市外 |        | 県外 |        | 総計  |        |
|------------|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|            | 人数  | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足         | 161 | 70.6%  | 10 | 83.3%  | 5  | 71.4%  | 176 | 71.3%  |
| おおむねわかりやすい | 31  | 13.6%  | 2  | 16.7%  | 1  | 14.3%  | 34  | 13.8%  |
| 普通         | 22  | 9.6%   | 0  | 0.0%   | 1  | 14.3%  | 23  | 9.3%   |
| ややわかりにくい   | 9   | 3.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 9   | 3.6%   |
| わかりにくい     | 5   | 2.2%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 5   | 2.0%   |
| 合計         | 228 | 100.0% | 12 | 100.0% | 7  | 100.0% | 247 | 100.0% |

##### (2) 待合スペース

| 選択項目   | 市内  |        | 市外 |        | 県外 |        | 総計  |        |
|--------|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|        | 人数  | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| よい     | 146 | 64.0%  | 9  | 75.0%  | 6  | 85.7%  | 161 | 65.2%  |
| おおむねよい | 23  | 10.1%  | 2  | 16.7%  | 1  | 14.3%  | 26  | 10.5%  |
| 普通     | 42  | 18.4%  | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 42  | 17.0%  |
| やや悪い   | 15  | 6.6%   | 1  | 8.3%   | 0  | 0.0%   | 16  | 6.5%   |
| 悪い     | 2   | 0.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計     | 228 | 100.0% | 12 | 100.0% | 7  | 100.0% | 247 | 100.0% |

##### (3) あいさつの仕方

| 選択項目 | 市内  |        | 市外 |        | 県外 |        | 総計  |        |
|------|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|      | 人数  | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 195 | 85.5%  | 11 | 91.7%  | 6  | 85.7%  | 212 | 85.8%  |
| やや満足 | 12  | 5.3%   | 0  | 0.0%   | 1  | 14.3%  | 13  | 5.3%   |
| 普通   | 17  | 7.5%   | 1  | 8.3%   | 0  | 0.0%   | 18  | 7.3%   |
| やや不満 | 2   | 0.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 2   | 0.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 228 | 100.0% | 12 | 100.0% | 7  | 100.0% | 247 | 100.0% |

##### (4) 身だしなみ

| 選択項目 | 市内  |        | 市外 |        | 県外 |        | 総計  |        |
|------|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|      | 人数  | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 197 | 86.4%  | 12 | 100.0% | 6  | 85.7%  | 215 | 87.0%  |
| やや満足 | 12  | 5.3%   | 0  | 0.0%   | 1  | 14.3%  | 13  | 5.3%   |
| 普通   | 15  | 6.6%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 15  | 6.1%   |
| やや不満 | 2   | 0.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 2   | 0.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 228 | 100.0% | 12 | 100.0% | 7  | 100.0% | 247 | 100.0% |

## (5)言葉づかい

| 選択項目 | 市内  |        | 市外 |        | 県外 |        | 総計  |        |
|------|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|      | 人数  | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 194 | 85.1%  | 12 | 100.0% | 6  | 85.7%  | 212 | 85.8%  |
| やや満足 | 14  | 6.1%   | 0  | 0.0%   | 1  | 14.3%  | 15  | 6.1%   |
| 普通   | 17  | 7.5%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 17  | 6.9%   |
| やや不満 | 1   | 0.4%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 1   | 0.4%   |
| 不満   | 2   | 0.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 228 | 100.0% | 12 | 100.0% | 7  | 100.0% | 247 | 100.0% |

## (6)態度(表情やしぐさ)

| 選択項目 | 市内  |        | 市外 |        | 県外 |        | 総計  |        |
|------|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|      | 人数  | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 197 | 86.4%  | 12 | 100.0% | 6  | 85.7%  | 215 | 87.0%  |
| やや満足 | 9   | 3.9%   | 0  | 0.0%   | 1  | 14.3%  | 10  | 4.0%   |
| 普通   | 18  | 7.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 18  | 7.3%   |
| やや不満 | 2   | 0.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 不満   | 2   | 0.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 228 | 100.0% | 12 | 100.0% | 7  | 100.0% | 247 | 100.0% |

## (7)説明・対応

| 選択項目 | 市内  |        | 市外 |        | 県外 |        | 総計  |        |
|------|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|      | 人数  | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 194 | 85.1%  | 12 | 100.0% | 6  | 85.7%  | 212 | 85.8%  |
| やや満足 | 11  | 4.8%   | 0  | 0.0%   | 1  | 14.3%  | 12  | 4.9%   |
| 普通   | 18  | 7.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 18  | 7.3%   |
| やや不満 | 3   | 1.3%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 2   | 0.9%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 2   | 0.8%   |
| 合計   | 228 | 100.0% | 12 | 100.0% | 7  | 100.0% | 247 | 100.0% |

## (8)待ち時間

| 選択項目 | 市内  |        | 市外 |        | 県外 |        | 総計  |        |
|------|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
|      | 人数  | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数 | 構成比    | 人数  | 構成比    |
| 満足   | 183 | 80.3%  | 10 | 83.3%  | 6  | 85.7%  | 199 | 80.6%  |
| やや満足 | 14  | 6.1%   | 2  | 16.7%  | 0  | 0.0%   | 16  | 6.5%   |
| 普通   | 23  | 10.1%  | 0  | 0.0%   | 1  | 14.3%  | 24  | 9.7%   |
| やや不満 | 3   | 1.3%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 3   | 1.2%   |
| 不満   | 5   | 2.2%   | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   | 5   | 2.0%   |
| 合計   | 228 | 100.0% | 12 | 100.0% | 7  | 100.0% | 247 | 100.0% |