田原支所の窓口サービスに関するアンケート調査結果について

1 調査の方法等

田原支所における行政サービスの充実と窓口サービスの向上をめざし、来庁された方々の感想やご要望をお聞きするため、アンケート調査を実施しました。

(1) 調査方法

期間中にグリーンホール田原を利用された方にアンケートを配布。
利用者が回答したアンケートを1階に設置された回収箱に投函、または記載されたQRコードを利用してWebで回答。

(2) 実施期間

令和7年3月17日(月)から令和7年4月15日(火)

(3) 調査項目

「応対の仕方」「身だしなみ」「接遇の態度」「説明の仕方」「所要時間」「窓口の印象」について、5段階評価を実施。

配点は次のとおり「良い」を5点、「やや良い」を4点、「普通」を3点、「やや悪い」を2点、「悪い」を1点とし、項目ごとに評価を換算して集計。

(4) 数値の統計的な取り扱いについて

比率は百分率(%)で表し、小数点第2位を四捨五入した数値で示しているため、合計が100%とならない場合があります。

設問内容に無回答の項目は除いて集計しています。

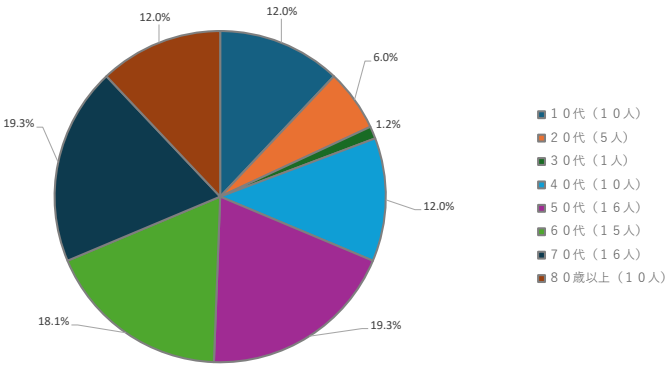
(5) アンケート回収枚数　　100 枚

（うち Web回答　　0 件）

2 調査結果の概要

(1) 回答者の属性について

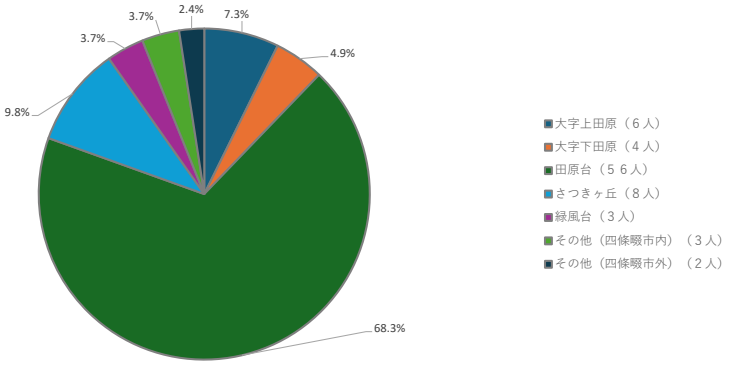
年齢



N= 83

回答が多かった年齢層は、50代・70代が19．3%、次いで60代が18．1%でした。

お住まいの地域



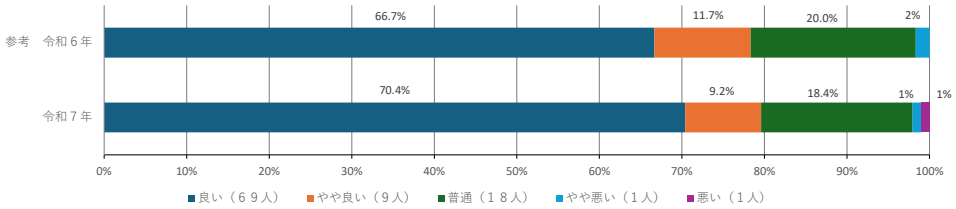
N= 82

回答が多かった地域は田原台が68．3%、次いでさつきヶ丘が9．8%でした。

（2）「応対の仕方」

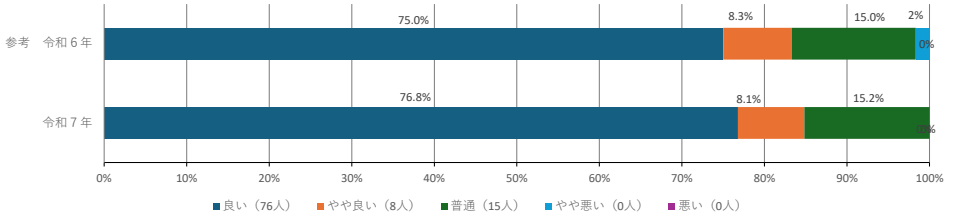
職員からのあいさつ

N= 98



言葉づかい

N= 99

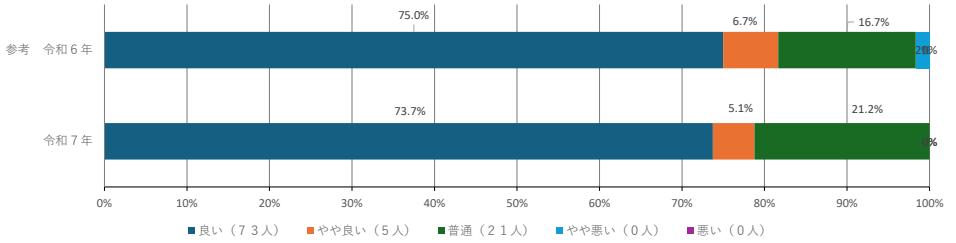


職員からのあいさつについて、79．6%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4．5点となりました。
（参考：前回平均点は4．4点）

言葉づかいについて、84．9%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4．6点となりました。（参考：前回平均点は4．6点）

（3）身だしなみ

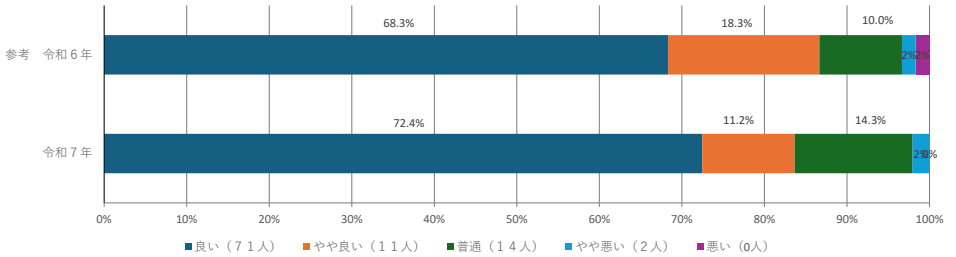
N= 99



職員の身だしなみについて、78．8%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4．5点となりました。（参考：前回平均点は4．6点）

（4）接遇の態度

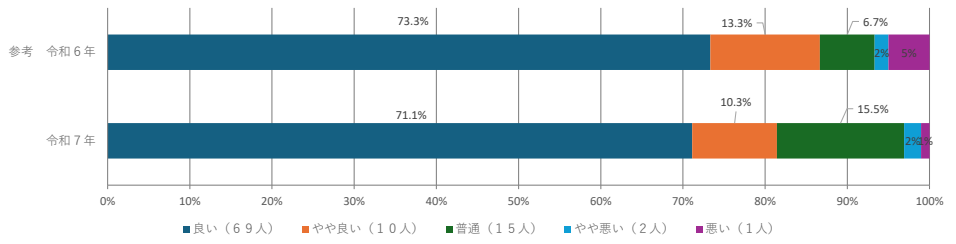
N= 98



職員の姿勢や態度、笑顔などについて、83．6%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4．5点となりました。
（参考：前回平均点は4．5点）

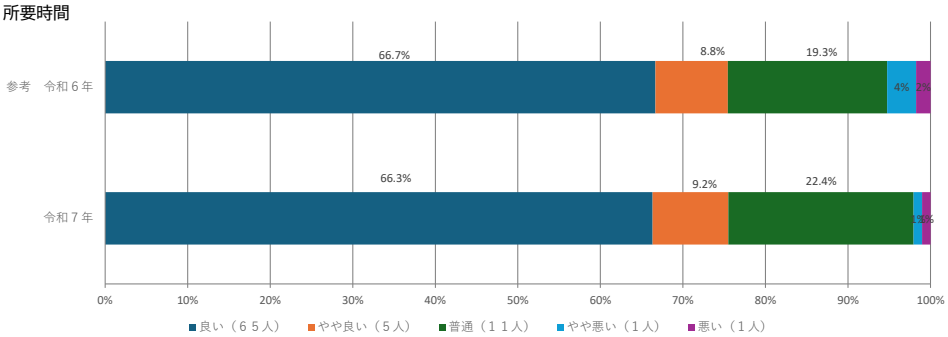
（5）説明の仕方

N= 97



職員の説明のわかりやすさについて、81．4%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4．5点となりました。（参考：前回平均点は4．5点）

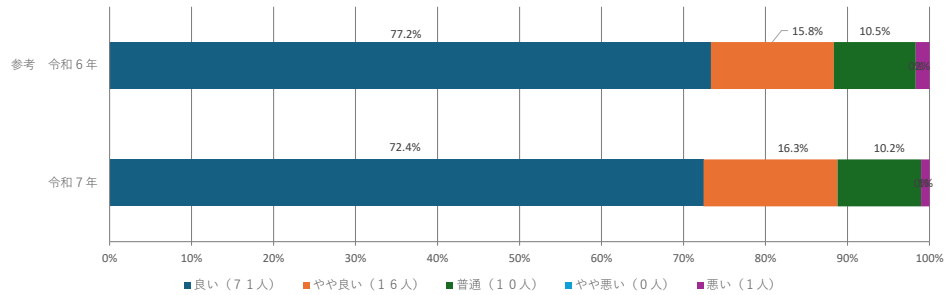
（6）所要時間



N= 98

手続きなどが終わるまでに要した時間について、75．5%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4．4点となりました。
（参考：前回平均点は4．4点）

（7）窓口の印象



N= 98

清潔さ、整理整頓について、88．7%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4．6点となりました。（参考：前回平均点は4．6点）

（8）お気づきの点、ご意見では、対応内容について「丁寧に対応していただき助かりました」「すぐに声をかけてくださりありがとうございます」等のお言葉をいただきました。一方で「大きな声でお話ししてほしい」、「窓の開閉の鍵が分かりにくい」というご意見もあり、利用者の声を大切に、よりよいグリーンホール田原になるよう改善していきたいと考えています。

（9）あれば便利だと思う行政サービスの設問では、田原支所の仕事について詳しく知ることができる展示、確定申告のサポート、産後ケアや育児うつ対策サービスがほしいといったご意見をいただきました。また、土日に空いている会議室を使いたい、高校生以下の未成年者と地域の方が協力し合えるイベントがあれば楽しそうなどのお声をいただきました。

3 年代別の評価

説明の仕方、窓口の印象について、利用者からはほぼすべての項目で4.0点を上回る評価となりました。

【年代別アンケート評価結果】

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	接遇態度	説明の仕方	所要時間	窓口の印象
10歳未満	-	-	-	-	-	-	-
10代	4.6	4.9	4.8	5.0	4.8	4.5	5.0
20代	4.4	5.0	4.6	4.6	4.2	4.2	4.2
30代	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
40代	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	4.8	4.9
50代	4.9	5.0	4.6	4.9	4.9	4.7	4.7
60代	4.1	4.3	4.5	4.0	4.0	3.9	4.1
70代	4.3	4.3	4.3	4.3	4.0	4.3	4.5
80歳以上	4.3	4.4	4.4	4.3	4.4	4.4	4.5

（令和7年度）

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	接遇態度	説明の仕方	所要時間	窓口の印象
10歳未満	3.0	3.0	3.0	2.0	2.0	2.0	1.0
10代	-	-	-	-	-	-	-
20代	0.0	4.4	4.6	4.6	4.8	4.8	4.6
30代	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
40代	4.7	4.9	4.7	4.6	4.8	4.8	4.6
50代	4.5	4.7	4.8	4.6	4.4	4.4	4.8
60代	4.0	4.1	4.1	4.3	4.0	4.0	4.4
70代	5.0	5.0	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8
80歳以上	-	-	-	-	-	-	-

（参考 令和6年度）

4 アンケート結果をふまえ

田原支所の窓口サービスの向上をめざし、平成29年度から窓口アンケートを実施し、今年で9回目になります。

令和6年度同様すべての項目において「良い」「やや良い」と感じる方の割合が多く、高い評価をいただきましたが、説明の仕方や所要時間などについてより改善し、皆さまにとって心地よい接遇ができるよう心がけてまいります。平均4．4点（昨年度は平均4．5点）
このアンケート結果からの課題を職員間で共有し、さらなる窓口サービスの向上に努めてまいります。