

令和2年度 来庁者アンケート実施結果

調査概要

(1) 調査目的

- ① 市民目線で、提供しているサービスを評価していただく。
- ② 市民の皆様のサービスに対するニーズ・満足要因を把握する。
- ③ 調査結果を反映した、継続的な改善活動を実施する。

(2) 調査方法

市役所及び市の施設に来庁された方にアンケート用紙を配布し、以下の質問項目に対し任意で記入していただきました。

ア. 以下の8項目に対する満足度(4段階評価)及びその理由や意見

- ①目的のところまでの行きやすさ、②職員のあいさつ、③職員の言葉づかい、
- ④職員の説明、⑤職員の身だしなみ、⑥用件が済むまでの時間、
- ⑦窓口等の整理整頓、⑧サービスの総合的な満足度

イ. 回答者の属性

- ①年代、②利用した部署

(3) 調査期間

令和2年8月3日(月)～8月17日(月)

(4) 実施場所

各課及び各部課の所管する施設(市民病院及び指定管理者制度を導入している施設は除く)

(5) 回収枚数

883枚

調査結果

総括: 満足合計98.2%

※「満足合計」とは、「満足」「やや満足」の合計です。

質問項目①～⑧の満足合計の平均は、98.2%でした。
この結果を励みとして、一層のサービス向上に努めてまいります。

分析: 良い点、改善すべき点

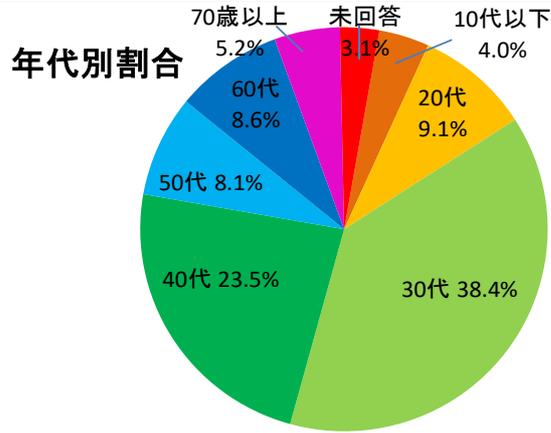
全ての質問項目に対する満足合計(「満足」「やや満足」の合計)がそれぞれ97%を上回りました。
具体的には、「丁寧な対応がよかったです」や、「わかりやすい言葉で説明が聞けた。」という、市民の皆様がサービスに満足していることを表すご意見を多数いただきました。

その一方で、「駐車場がわかりにくかった。」など、目的のところまでの行きやすさが万全ではないといったご意見を多数いただきました。

指摘をいただいた点については、可能なものから改善を着実に進めてまいります。

回答者の属性（年齢）

	合計	
	件数	割合
全体	883	100.0%
10歳代以下	35	4.0%
20歳代	80	9.1%
30歳代	339	38.4%
40歳代	208	23.5%
50歳代	72	8.1%
60歳代	76	8.6%
70歳以上	46	5.2%
未回答	27	3.1%



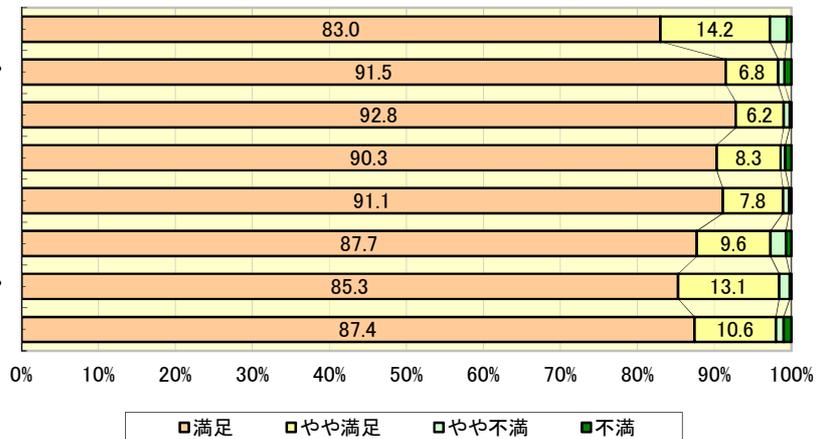
設問の集計結果

※割合は、未回答を除いた有効回答を全体(分母)として算出しています。

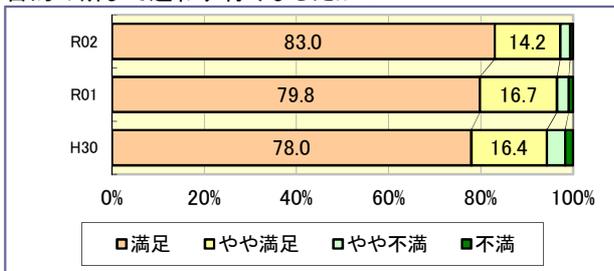
(%)

調査項目	満足 合計	満足		不満		前年 満足合計	前々年 満足合計
		満足	やや満足	やや不満	不満		
(1)目的の場所へ迷わず行けましたか？	97.2	83.0	14.2	2.2	0.6	96.5	94.4
(2)職員はきちんとあいさつしていましたか？	98.3	91.5	6.8	0.8	0.9	97.9	97.5
(3)職員は丁寧な言葉遣いでしたか？	99.0	92.8	6.2	0.8	0.2	98.7	97.4
(4)職員はわかりやすい説明でしたか？	98.6	90.3	8.3	0.6	0.8	98.6	97.2
(5)職員の身だしなみはいかがでしたか？	98.9	91.1	7.8	0.8	0.3	98.7	98.4
(6)用件は適切な時間で済みましたか？	97.3	87.7	9.6	2.0	0.7	97.6	95.2
(7)窓口や庁内は整理整頓されていましたか？	98.4	85.3	13.1	1.4	0.2	98.5	97.6
(8)本日のサービスには満足できましたか？	98.0	87.4	10.6	1.0	1.0	97.7	96.6
平均	98.2	88.6	9.6	1.2	0.6	98.0	96.8

- (1) 目的の場所へ迷わず行けましたか？
- (2) 職員はきちんとあいさつしていましたか？
- (3) 職員は丁寧な言葉遣いでしたか？
- (4) 職員はわかりやすい説明でしたか？
- (5) 職員の身だしなみはいかがでしたか？
- (6) 用件は適切な時間で済みましたか？
- (7) 窓口や庁内は整理整頓されていましたか？
- (8) 本日のサービスには満足できましたか？



(1) 目的の所まで迷わず行けましたか？



満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
令和2年度	715	122	19	5	22
	83.0	14.2	2.2	0.6	
有効回答= 861	満足合計	97.2	不満合計	2.8	
令和元年度	79.8	16.7	2.6	0.9	
	満足合計	96.5	不満合計	3.5	
平成30年度	78.0	16.4	4.0	1.7	
	満足合計	94.4	不満合計	5.7	

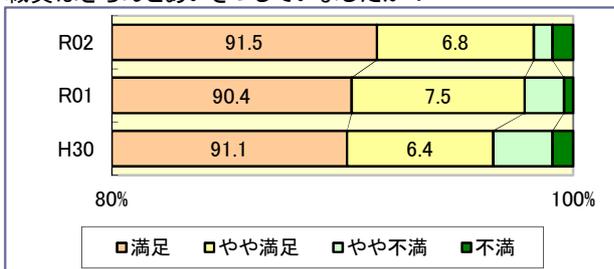
枚数
%
%
%
%
%

いただいたご意見・ご感想(抜粋)

年代 回収場所

- ・案内の方がすぐに見つけ誘導してくださいました。 60歳代 市民課
- ・目印(グリーンライン)が不明確。 10歳代 福祉医療課
- ・場所自体はわかりづらい所にあったが、案内してもらったので問題なかった。 30歳代 岐阜東幼児支援教室

(2) 職員はきちんとあいさつしていましたか？



満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
令和2年度	803	60	7	8	5
	91.5	6.8	0.8	0.9	
有効回答= 878	満足合計	98.3	不満合計	1.7	
令和元年度	90.4	7.5	1.7	0.4	
	満足合計	97.9	不満合計	2.1	
平成30年度	91.1	6.4	2.6	0.9	
	満足合計	97.5	不満合計	3.5	

枚数
%
%
%
%
%

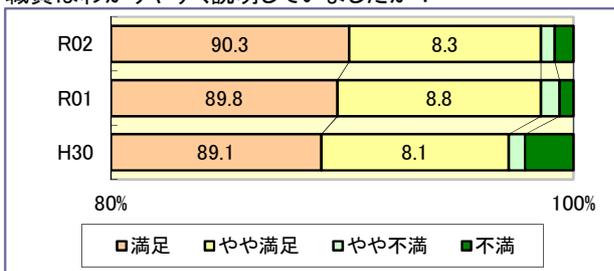
(3) 職員は丁寧な言葉で話していましたか？



満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
令和2年度	813	54	7	2	7
	92.8	6.2	0.8	0.2	
有効回答= 876	満足合計	99.0	不満合計	1.0	
令和元年度	91.7	7.0	0.6	0.7	
	満足合計	98.7	不満合計	1.3	
平成29年度	91.4	6.0	1.7	0.4	
	満足合計	97.4	不満合計	2.1	

枚数
%
%
%
%
%

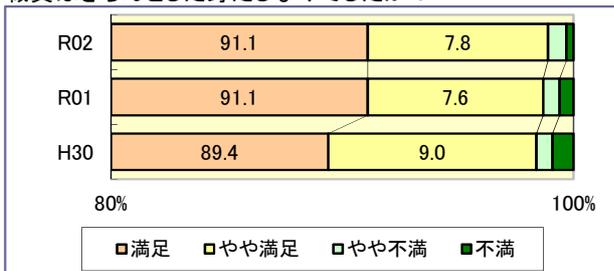
(4) 職員はわかりやすく説明していましたか？



満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
令和2年度	790	73	5	7	8
	90.3	8.3	0.6	0.8	
有効回答= 875	満足合計	98.6	不満合計	1.4	
令和元年度	89.8	8.8	0.8	0.6	
	満足合計	98.6	不満合計	1.4	
平成30年度	89.1	8.1	0.7	2.1	
	満足合計	97.2	不満合計	2.8	

枚数
%
%
%
%
%

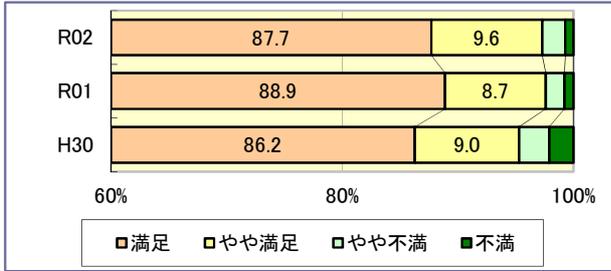
(5) 職員はきちんとした身だしなみでしたか？



満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
令和2年度	798	68	7	3	7
	91.1	7.8	0.8	0.3	
有効回答= 876	満足合計	98.9	不満合計	1.1	
令和元年度	91.1	7.6	0.7	0.6	
	満足合計	98.7	不満合計	1.3	
平成30年度	89.4	9.0	0.7	0.9	
	満足合計	98.4	不満合計	1.6	

枚数
%
%
%
%
%

(6) 用件は妥当な時間で済みましたか？



満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	枚数
令和2年度	756	83	17	6	21	
	87.7	9.6	2.0	0.7		%
有効回答= 862	満足合計 97.3		不満合計 2.7			%
令和元年度	88.9	8.7	1.6	0.8		%
	満足合計 97.6		不満合計 2.4			%
平成30年度	86.2	9.0	2.6	2.1		%
	満足合計 95.2		不満合計 4.7			%

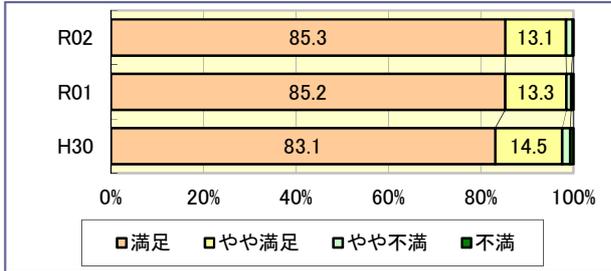
いただいたご意見・ご感想(抜粋)

年代 回収場所

- ・親切に丁寧な対応をしてくださるので安心しています。
- ・感染対策や挨拶などをしっかりしていて、来場している自分もうれしかったです。
- ・書類をもらうのに他の市役所より時間がかかる。
- ・何分くらいかかることをしっかりと告げられ良かった。

- 50歳代 市民相談室
- 10歳代 岐阜市歴史博物館
- 20歳代 市民課
- 60歳代 低炭素・資源循環課

(7) 窓口や庁内は整理整頓されていましたか？



満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	枚数
令和2年度	740	114	12	2	15	
	85.3	13.1	1.4	0.2		%
有効回答= 868	満足合計 98.4		不満合計 1.6			%
令和元年度	85.2	13.3	1.0	0.5		%
	満足合計 98.5		不満合計 1.5			%
平成30年度	83.1	14.5	1.7	0.7		%
	満足合計 97.6		不満合計 2.4			%

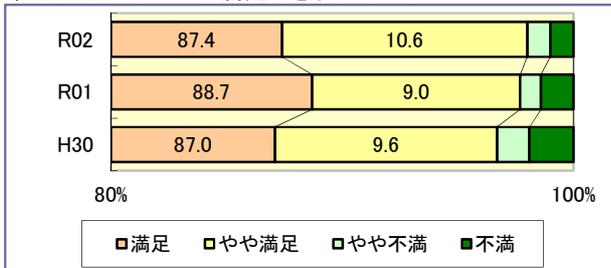
いただいたご意見・ご感想(抜粋)

年代 回収場所

- ・室内の清潔さや消毒液の設置など感染対策が良かった。
- ・整理整頓が良い。
- ・新庁舎に期待する。
- ・廊下に荷物が積まれて狭い。

- 30歳代 岐阜南幼児支援教室
- 60歳代 消防本部東分署
- 70歳代 土木管理課
- 60歳代 本庁舎正面入口

(8) 本日のサービスには満足できましたか？



満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	枚数
令和2年度	753	91	9	9	21	
	87.4	10.6	1.0	1.0		%
有効回答= 862	満足合計 98.0		不満合計 2.0			%
令和元年度	88.7	9.0	0.9	1.4		%
	満足合計 97.7		不満合計 2.3			%
平成30年度	87.0	9.6	1.4	1.9		%
	満足合計 96.6		不満合計 3.3			%

自由意見

良いとされたご意見(抜粋)	年代	回収場所
・ソーシャルディスタンスへの取組が多く、安心できた。	40歳代	みんなの森 ぎふメディアコスモス
・ペンなども「使用済み」「使用前」にわけてあったり、列に並ぶところでは、スタッフの方が間隔を開けるように声をかけていたのでコロナ対策がしっかりしていてよかったです。	10歳代	岐阜市歴史博物館
・職員の方からの適切でスムーズな対応が良かった。	20歳代	市民課

改善すべきとされたご意見(抜粋)	年代	回収場所
・昼休みになると職員がどっと揃って2、3人が横並びで歩いたりスマホ操作で通行が妨げられる。		会計課前記載台
・夏場は暑いので水分のとれるスペースが明示されているとよい。(可なら外で掲示)	30歳代	岐阜市歴史博物館