

令和7年度
窓口アンケート調査結果

横手市役所
市民課・国保年金課

YOKOTE
CITY

窓口アンケート実施概要

• 目的

市民の皆様からのご意見・ご要望をお聞きし窓口業務のサービス向上及び改善に役立てるため

• 実施期間

令和7年8月25日から令和8年1月23日（152日間）

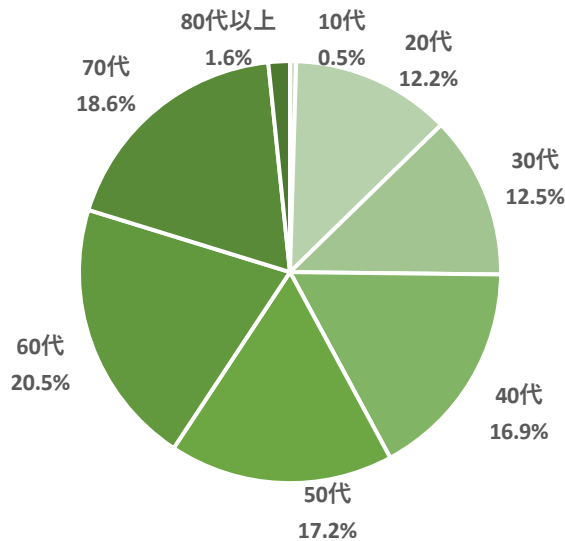
• アンケート配布、回収方法

- 横手市役所本庁舎1階1番から6番の各窓口でアンケート用紙を配布。
- 回答は同窓口にて用紙を直接回収または回収箱に入れていただいた他、Web上でも回答いただく方法をとった。

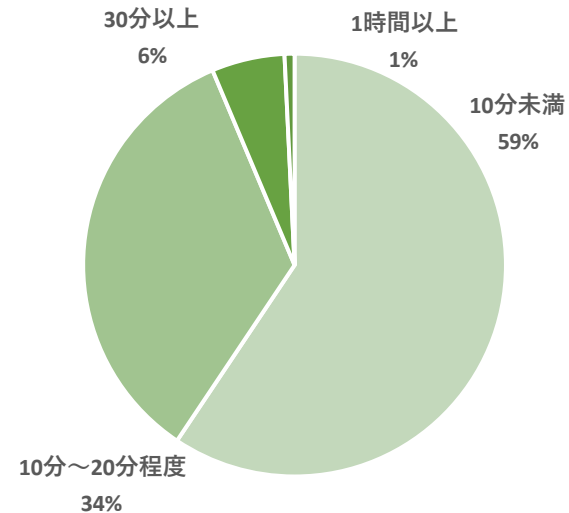
回答者の標本構成

- アンケート総回答数 426件

- 年齢分布

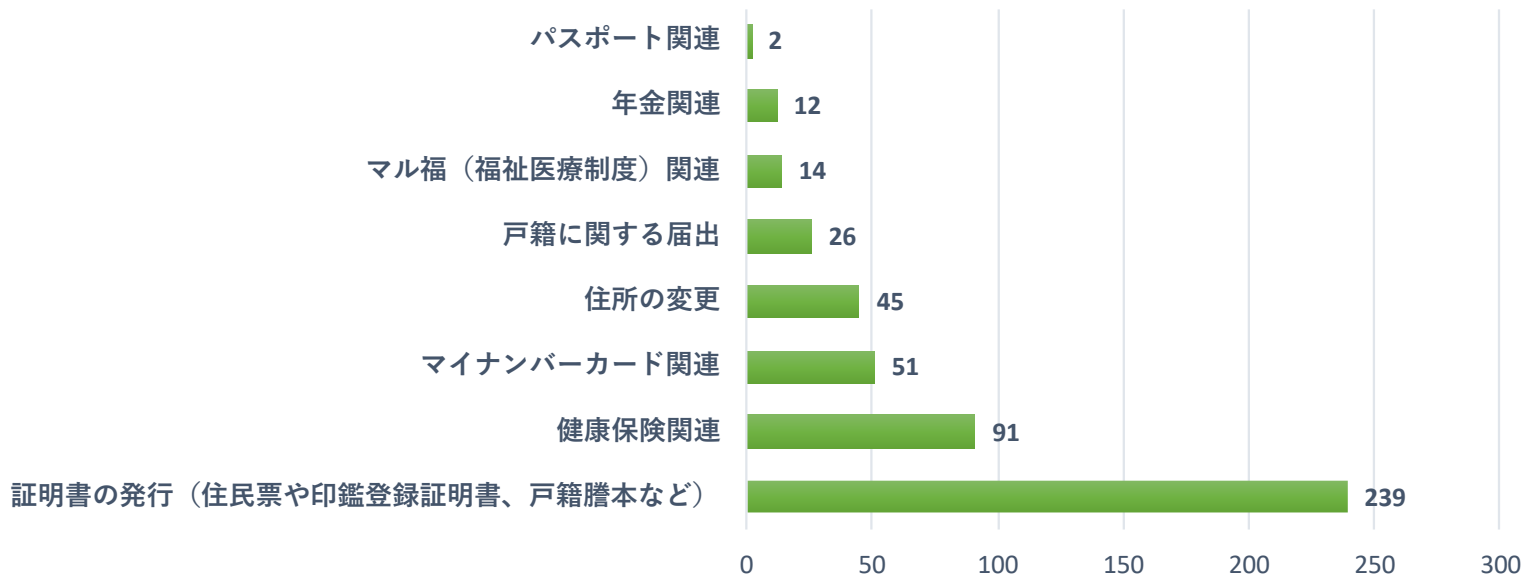


- 所要時間



回答者の標本構成

• 来庁手続き内訳



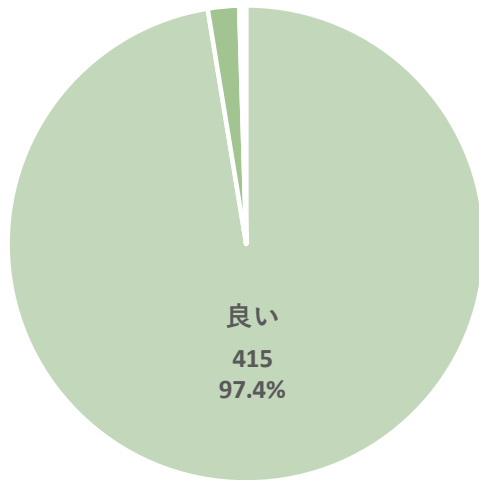
※1件につき複数の手続きを行った方の回答を含みます

アンケート調査結果

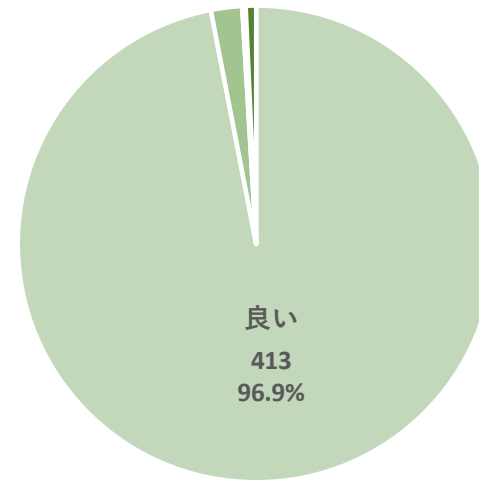
Q：窓口サービスはいかがでしたか

・ 職員のことば遣い

・ 職員の状態



<u>R7</u>		<u>R6参考</u>	
良い	: 415件 (97.4%)	良い	: 420件 (96.1%)
やや良い	: 9件 (2.1%)	やや良い	: 10件 (2.3%)
やや悪い	: 1件 (0.2%)	やや悪い	: 1件 (0.2%)
悪い	: 0件 (0.0%)	悪い	: 0件 (0.0%)
無回答	: 1件 (0.2%)	無回答	: 6件 (1.4%)



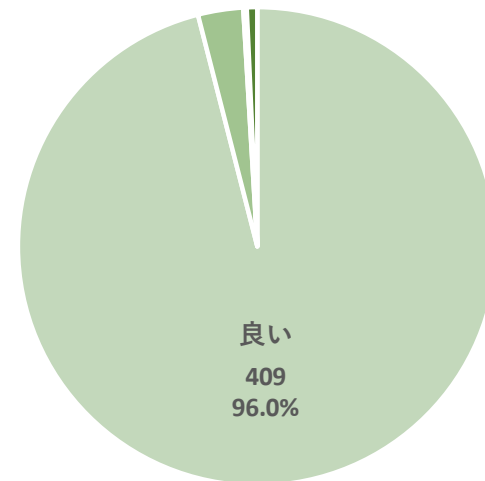
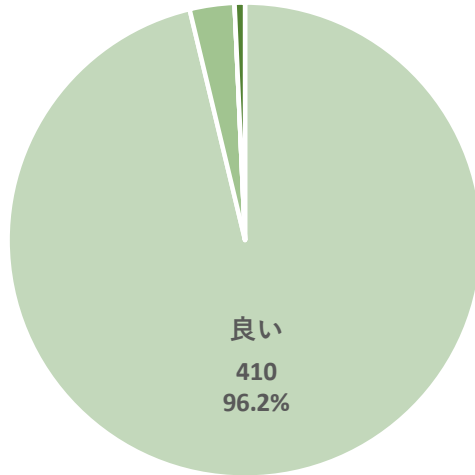
<u>R7</u>		<u>R6参考</u>	
良い	: 413件 (96.9%)	良い	: 415件 (95.0%)
やや良い	: 9件 (2.1%)	やや良い	: 9件 (2.1%)
やや悪い	: 1件 (0.2%)	やや悪い	: 2件 (0.5%)
悪い	: 0件 (0.0%)	悪い	: 0件 (0.0%)
無回答	: 3件 (0.7%)	無回答	: 11件 (2.5%)

アンケート調査結果

Q：窓口サービスはいかがでしたか

・ 職員の身だしなみ

・ 説明の分かりやすさ



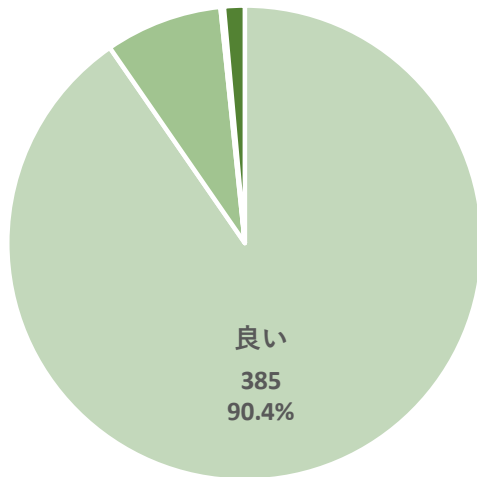
<u>R7</u>		<u>R6参考</u>	
良い	: 410件 (96.2%)	良い	: 416件 (95.2%)
やや良い	: 13件 (3.1%)	やや良い	: 9件 (2.1%)
やや悪い	: 0件 (0.0%)	やや悪い	: 1件 (0.2%)
悪い	: 0件 (0.0%)	悪い	: 0件 (0.0%)
無回答	: 3件 (0.7%)	無回答	: 11件 (2.5%)

<u>R7</u>		<u>R6参考</u>	
良い	: 409件 (96.0%)	良い	: 413件 (94.5%)
やや良い	: 13件 (3.1%)	やや良い	: 11件 (2.5%)
やや悪い	: 1件 (0.2%)	やや悪い	: 1件 (0.2%)
悪い	: 0件 (0.0%)	悪い	: 1件 (0.2%)
無回答	: 3件 (0.7%)	無回答	: 11件 (2.5%)

アンケート調査結果

Q：窓口サービスはいかがでしたか

- ・申請書の分かりやすさ



R7

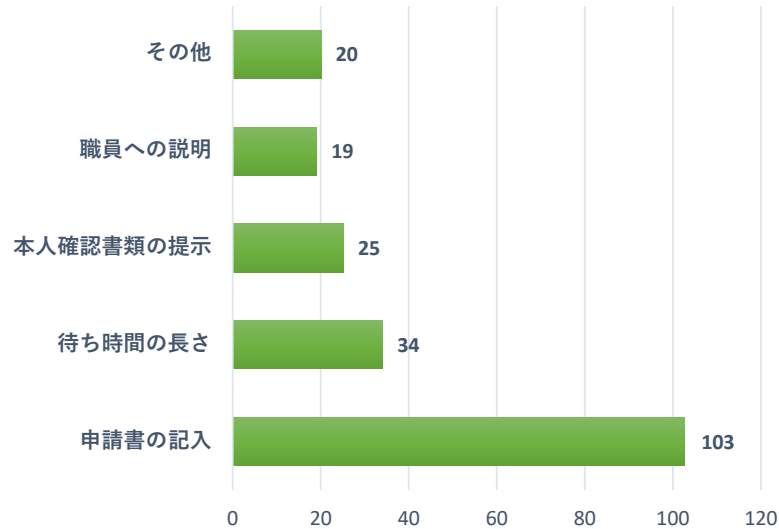
良い : 385件 (90.4%)
 やや良い : 34件 (8.0%)
 やや悪い : 1件 (0.2%)
 悪い : 0件 (0.0%)
 無回答 : 6件 (1.4%)

R6参考

良い : 384件 (87.9%)
 やや良い : 32件 (7.3%)
 やや悪い : 0件 (0.0%)
 悪い : 4件 (0.9%)
 無回答 : 17件 (3.9%)

アンケート調査結果

Q：手続きをする際に負担に思うことはありますか



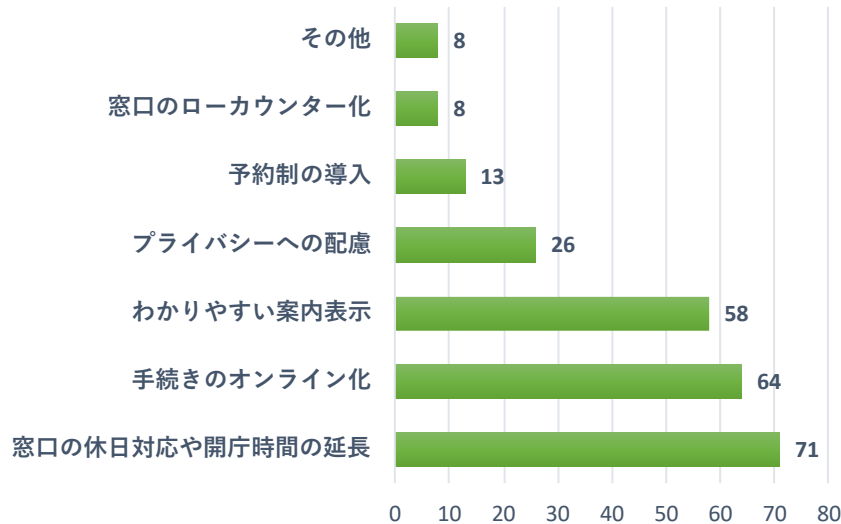
その他コメント

※1件につき複数の回答を含みます

- ・パスワード入力
- ・質問に対する対応
- ・書類の複雑さ
- ・外出しなければならないこと。会社を休む必要があること。
- ・性別に関わらず、戸籍名を書かなくてはいけない。
- ・自分の求めている書類がどれに当たるのか分からない。
- ・代理人の場合の手続の複雑さ。手続きに時間、日数がかかりました。（マイナンバーのパスワードが必要）
- ・取得できる場所、時間が限られている。
- ・遠方に住んでいるため、住んでいる地域でできると言われても、半信半疑などところがある。半年前に同じ手続きをした経験で動いています。

アンケート調査結果

Q：窓口対応や手続きについて、ご要望はございますか



その他コメント

※1件につき複数の回答を含みます

- ・支払いのセルフレジ
- ・申請書への記入がPCになるとありがたいです。
- ・申請書の書き方の見本がほしい
- ・マイナンバーカードを置くときの写真の向きに配慮してほしい
- ・それぞれの窓口にどれくらいの人が待っている状況がウェブ上で確認出来ると助かります。自分で混雑している時間が避けられるようになるため。
- ・アナログで対応してほしい。
- ・家具の統一化

調査結果について

窓口アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

窓口対応については、おおむね良い評価をいただいておりますが、手続きなどについては様々なご意見やご要望をいただいております。

これらの皆様のお声は、職員間で情報共有をはかり、更なる窓口サービスの向上に役立てるとともに、今後の業務改善や施策の策定などに活用させていただきます。

引き続きご意見ご要望がありましたら、遠慮なく窓口職員などへお伝えいただければと思います。

