

三次市役所 来庁者アンケートの集計結果

1 アンケート実施の目的

市職員の来客対応や窓口事務について市民アンケート調査を実施し、現在実施中の行政評価や職員研修等に活用するとともに、今後の市民サービス向上に役立てます。

2 実施期間

平成17年11月4日(金)～17日(木) 閉庁日を除く

3 調査方法

市役所等への来庁者に、窓口でアンケート用紙(調査票A及び調査票Bのいずれか1枚)を配布し、記入後、アンケート回収箱に投函していただきました。

【調査項目】

職員の態度・言葉づかいについて

職員の身だしなみについて

職員の説明のわかりやすさについて

用件をうかがうまでの待ち時間について【調査票Aのみ】

用件が済むまでの時間について

4 アンケート結果の概要

上記の調査項目について、5段階で評価をしていただき、5点満点(満足=5点、やや満足=4点、ふつう=3点、やや不満=2点、不満=1点)に換算しました。

結果については、すべての調査項目の平均が4.31点となりました。

来庁者の皆様からは2,538通(A票:1,925通、B票:613通)のご意見をいただき、誠にありがとうございました。

今後も皆様からの貴重なご意見をいかして、市民サービスの向上に努めていきます。

【担当】

企画調整グループ/奥野，瀧奥

(tel.0824-62-6115，内線：2231)

三次市来庁者アンケート集計結果

(調査期間:平成17年11月4日～17日)

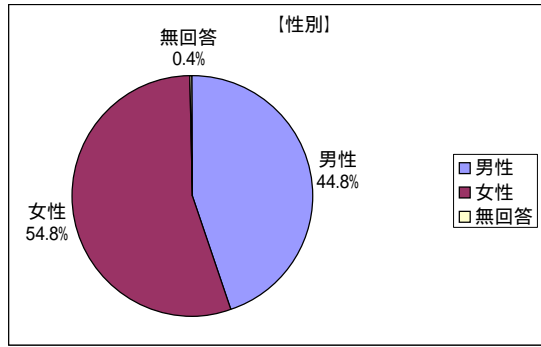
部 局	室・担当	調査票	回収件数			満足度(5段階平均)					
			目標	実績	達成率	態度・言葉づかい	身だしなみ	説明	待ち時間	処理時間	平均
市長公室	政策担当	B	10	1	10.0%	3.00	3.00	4.00	-	3.00	3.25
	秘書広報担当	B	30	3	10.0%	5.00	5.00	5.00	-	3.33	4.58
総務企画部	企画調整担当	B	40	36	90.0%	4.72	4.69	4.61	-	4.40	4.61
	総務室	B	30	10	33.3%	3.80	3.90	3.70	-	3.44	3.71
	情報室	B	10	11	110.0%	4.91	4.91	4.91	-	4.64	4.84
自治振興部	自治振興室	B	30	23	76.6%	4.78	4.61	4.78	-	4.30	4.62
	まちづくり推進室	B	30	4	13.3%	4.75	4.50	4.50	-	4.75	4.63
君田支所	-	A	100	44	44.0%	4.43	4.23	4.45	4.16	3.84	4.22
布野支所	-	A・B	100	89	89.0%	4.70	4.66	4.69	4.55	4.36	4.59
作木支所	-	A・B	100	72	72.0%	4.11	4.04	4.21	4.04	3.83	4.05
吉舎支所	-	A・B	300	81	27.0%	4.38	4.38	4.55	4.19	4.23	4.35
三良坂支所	-	A・B	250	111	44.4%	4.62	4.53	4.59	4.44	4.40	4.51
三和支所	-	A・B	250	111	44.4%	4.43	4.33	4.50	4.39	4.28	4.39
甲奴支所	-	A	250	70	28.0%	4.31	4.19	4.36	4.19	4.06	4.22
財務部	財政室	B	10	10	100.0%	3.78	3.22	3.56	-	3.56	3.53
	管財室	B	100	8	8.0%	4.25	3.88	4.00	-	4.00	4.03
	課税室	A	300	59	19.6%	4.37	4.18	4.42	4.24	4.10	4.26
	収納室	A	100	52	52.0%	4.02	4.06	3.94	4.12	3.90	4.01
福祉事務所	まごころ福祉室	A	200	44	22.0%	4.58	4.55	4.70	4.43	4.24	4.50
	いきいきシルバー室	A	200	20	10.0%	4.45	4.30	4.40	4.20	3.80	4.23
	すこやか保健室	A	50	11	22.0%	4.82	4.45	4.27	3.82	3.45	4.16
福祉事務所 子育て支援局	すくすく育児支援室	A	250	329	131.6%	4.64	4.50	4.62	4.57	4.56	4.58
	のびのびこども室	A	100	46	46.0%	4.57	4.39	4.51	4.52	4.28	4.45
市民生活部	さわやか市民室	A	700	581	83.0%	4.38	4.19	4.38	4.21	4.05	4.24
	ひとづくり推進室 (ひとづくりグループ)	A	20	3	15.0%	4.33	4.33	4.33	4.00	4.33	4.27
	ひとづくり推進室 (生活相談グループ)		20	1	5.0%	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.40
	かいてき環境室	B	80	58	72.5%	4.43	4.40	4.45	-	4.16	4.36
	資源リサイクル室	B	100	98	98.0%	4.49	4.45	4.45	-	4.23	4.40
建設部	みらい都市室	B	80	23	28.7%	4.65	4.61	4.52	-	4.26	4.51
	あんしん建設室	B	150	11	7.3%	4.45	4.09	4.50	-	4.00	4.26
	あかるい住宅室	B	30	18	60.0%	4.39	4.44	4.50	-	4.17	4.37
建設部水道局	フレッシュ水道室	B	50	47	94.0%	4.40	4.34	4.34	-	4.02	4.28
	クリーン下水道室	B	50	62	124.0%	4.71	4.61	4.52	-	4.24	4.52
産業部	ふるさと農林室	B	100	18	18.0%	4.44	4.44	4.33	-	4.06	4.32
	元気な商工室	B	10	10	100.0%	4.60	4.40	4.67	-	4.50	4.54
-	会計室	B	30	18	60.0%	4.61	4.44	4.28	-	4.06	4.35
議会事務局	議会事務局	B	10	12	120.0%	4.25	4.25	4.25	-	4.08	4.21
-	農業委員会	B	30	5	16.6%	5.00	5.00	5.00	-	5.00	5.00
	選挙管理委員会	B	10	2	20.0%	5.00	4.50	5.00	-	5.00	4.88
	監査事務局	B	10	0	0.0%	0.00	0.00	0.00	-	0.00	0.00
教育委員会	教育企画室	B	50	5	10.0%	5.00	5.00	4.60	-	3.50	4.53
	学校教育室	B	10	1	10.0%	3.00	3.00	3.00	-	3.00	3.00
	社会教育室	B	100	10	10.0%	4.70	4.80	4.80	-	4.50	4.70
	図書館	A	500	310	62.0%	4.14	4.03	4.01	3.86	3.90	3.99
合計	-	-	4,980	2,538	50.9%	4.43	4.31	4.41	4.25	4.14	4.31

三次市来庁者アンケート集計結果

(調査期間:平成17年11月4日～17日)

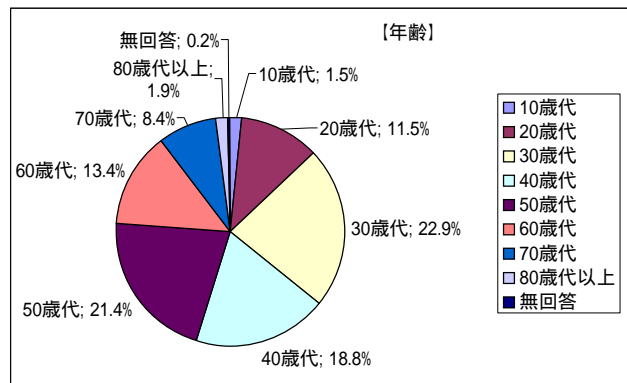
1 性別 (A・B共通)

区分	回答数	割合
男性	1,138	44.8%
女性	1,391	54.8%
無回答	9	0.4%
合計	2,538	100.0%



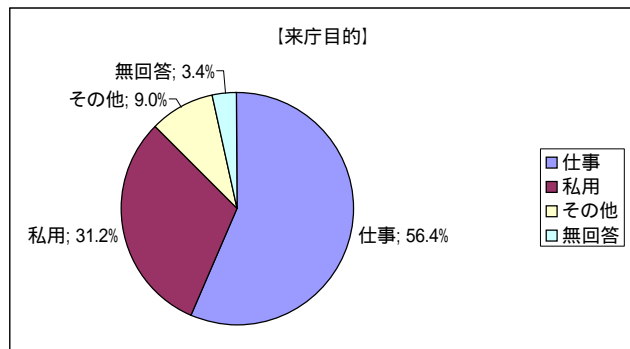
2 年齢 (A・B共通)

区分	回答数	割合
10歳代	39	1.5%
20歳代	292	11.5%
30歳代	581	22.9%
40歳代	478	18.8%
50歳代	543	21.4%
60歳代	341	13.4%
70歳代	213	8.4%
80歳代以上	47	1.9%
無回答	4	0.2%
合計	2,538	100.0%



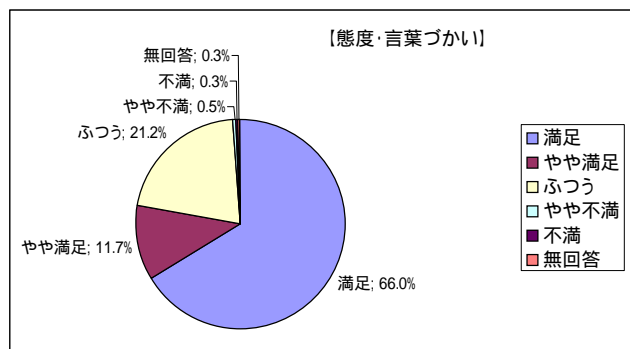
3 来庁目的 (Bのみ)

区分	回答数	割合
仕事	346	56.4%
私用	191	31.2%
その他	55	9.0%
無回答	21	3.4%
合計	613	100.0%



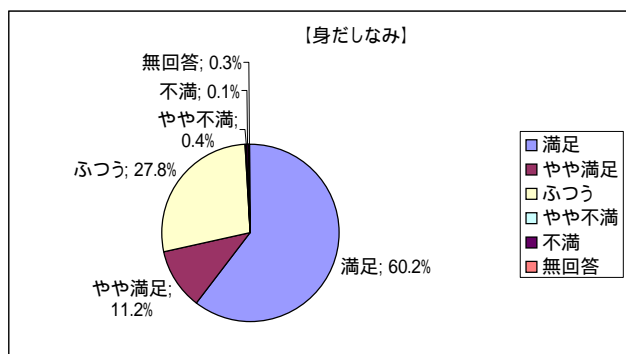
4 職員の態度・言葉づかい (A・B共通)

区分	回答数	割合
満足	1,675	66.0%
やや満足	298	11.7%
ふつう	538	21.2%
やや不満	12	0.5%
不満	8	0.3%
無回答	7	0.3%
合計	2,538	100.0%
平均満足度	4.43	



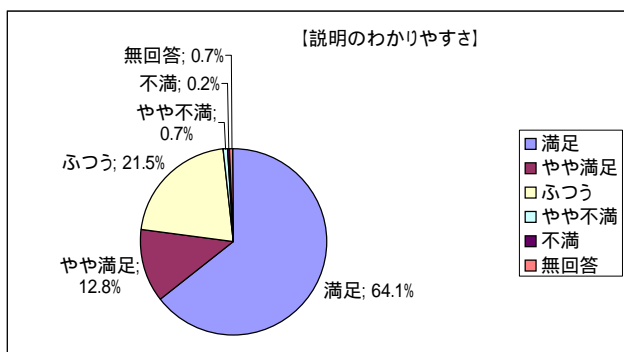
5 職員の身だしなみ (A・B共通)

区分	回答数	割合
満足	1,527	60.2%
やや満足	285	11.2%
ふつう	705	27.8%
やや不満	10	0.4%
不満	3	0.1%
無回答	8	0.3%
合計	2,538	100.0%
平均満足度	4.31	



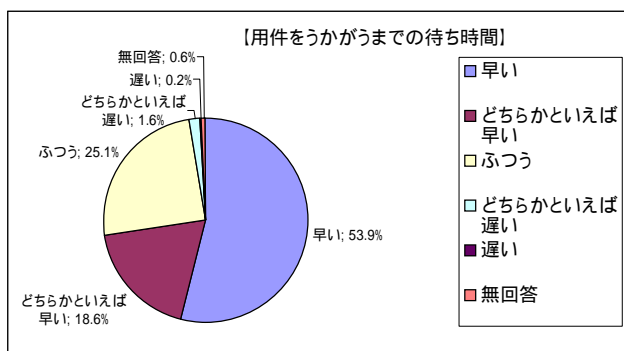
6 説明のわかりやすさ (A・B共通)

区分	回答数	割合
満足	1,628	64.1%
やや満足	324	12.8%
ふつう	546	21.5%
やや不満	18	0.7%
不満	5	0.2%
無回答	17	0.7%
合計	2,538	100.0%
平均満足度	4.41	



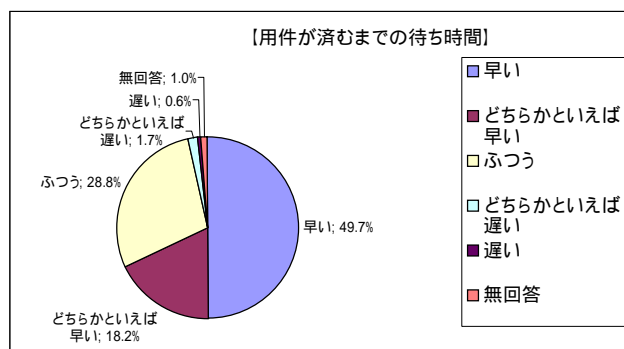
7 用件をうかがうまでの待ち時間 (Aのみ)

区分	回答数	割合
早い	1,037	53.9%
どちらかといえば早い	358	18.6%
ふつう	483	25.1%
どちらかといえば遅い	31	1.6%
遅い	4	0.2%
無回答	12	0.6%
合計	1,925	100.0%
平均満足度	4.25	



8 用件が済むまでの待ち時間 (A・B共通)

区分	回答数	割合
早い	1,261	49.7%
どちらかといえば早い	462	18.2%
ふつう	733	28.8%
どちらかといえば遅い	43	1.7%
遅い	14	0.6%
無回答	25	1.0%
合計	2,538	100.0%
平均満足度	4.14	



三次市役所 来庁者アンケート自由意見一覧

担当・室	意見
秘書広報担当	1 施設の案内表示がわかりにくいので改善してほしい
企画調整担当	2 職員の方(担当の)が、電話で聞かれている時、とても姿勢が真摯に話されていた事が印象的だったし、安心出来ました。 3 大変満足しています。 4 窓口マニュアル等の整備をされてもっとスピードアップをして欲しいと思います。
総務室	5 職員の対応は親切で迅速で感じがよかった。 6 カウンター越の話はいかにも役所的。あいさつがない。担当がわからない。立ちつくす時間が長い。 7 誰に声をかけて良いのかわからない。カウンターに向かって仕事をさせていただいたら気づいてもらえるのでは。
情報室	8 来庁時、知らない職員の方でも常に挨拶をしていただけ、気持ちよいサービスだと思います 9 すれちがっても挨拶をされる方とされない方があります 10 非常に良い対応で満足しています
自治振興室	11 特になし 12 とても、丁寧に対応していただきました。ありがとうございます。 13 気持ちよく対応してくださり、いつもありがたいです。今後もよろしくお願いします。 14 別にありません。 15 服装をもっとキッチリとして下さい。 16 申し分ありませんでした。 17 ホワイトボードが黒くなって取りにくい。 18 いつもお世話になっているものとして感謝しています。
まちづくり推進室	19 職場名が従来に比し全く判りにくい 例)まちづくり推進室 観光・国際交流室(少なくとも他市・町の名称商工観光課並みに) 20 以前よりはるかに満足しています。
財政室	21 看板が通路に平行に設置してあるのは見にくい。垂直なら遠くから見やすいと思う。 22 職員の顔写真付きの席表は無意味では?それより、どんな業務をしているか書いてある方がよいと思う。 23 取扱事務の内容がわかるような表示(看板)があればよくわかります。(上記と類似) 24 東館2Fの仕様書閲覧場所が狭すぎる(2件)。また、となりの印刷機?がうるさい。 25 仕様書コピーのコピー機が悪い。(コピーするのに時間がかかる、性能が非常に悪い、台数が少ない)
課税室	26 とてもよい。大変良い。(2件) 27 最近感じが良くなりました。 28 出入り口が昼でも暗い。(2件) 29 広島市も三次市を見習ってほしい。
収納室	30 男性職員が多いためか暗い感じがするので、女性職員を増やしてほしい。 31 収納室がどんなことを取りあつかうのか、もっとよく表示してあればいいと思います。 32 もう少し女性職員を増やしたらどうでしょう。 33 アンケートの質問事項3,4,5についての選択は、良かったとか悪かったではないのか。 34 ていねいな対応に安心しました。 35 施設の案内表示がわかりにくいので改善してほしい 36 収納室と課税室が同じフロアが良いと思う。 37 駐車場が少ない。駐車場のスペースが狭い。駐車場を広くしてほしい。駐車場が狭く便利が悪い。 38 良い(2件)
まごころ福祉室	39 職員さんの対応、大変気持ちよかった。感謝。 40 夕方遅くに伺いましたのに... 41 とてもいねいに説明していただいてわかりやすかったです。 42 わかりやすく迅速な対応をしてくださりありがとうございます。気持ちよく手続きができました。 43 初めてでしたが早く親切に対応していただきありがたかったです。 44 好感もてる施設と思います。 45 大変良い。 46 説明の仕方がよいと思った。
いきいきシルバー室	47 受付での利用者の話ができない(カウンター)他人の事は聞きたくないで相談室等の利用を考えてみてはどうですか。 48 満足しています。 49 特にございません。 50 大変親切でした。 51 私の件については早く感じました。親切な説明でよくわかりました。これが続くことを願います。 52 普通ではないでしょうか。
すこやか保健室	53 場所がわかりにくくて何回もたずねた。 54 入室時、職員が全員みられるので気が引ける。 55 寒空で検診、駐車帯の不整備
すくすく育児支援室	56 3階まであがってくるのがつらい 57 子ども連れで来たので子どもの面倒を見てくださり助かりました。これからも続けてください 58 市役所の中だったところが便利でよかった 59 課名がわかりにくい 60 親切的な対応でたすかりました 61 転勤で三次に来たが課や室の名前からその扱う業務内容がわかりにくいものがあった。親しみやすさ重視でつけられたのだと思うが、諸手続きのときどの課へ行けばよいのかわからないことがあった 62 いろいろと教えて欲しい 年金とか等 63 以前より対応がいいように思う 64 用件とは別の相談をしてもゆっくりと話を聞いていただいととても嬉しかったです。ありがとうございました 65 気持ちよく接していただきました。ありがとうございました。 66 感謝 67 とても親切にしてくださいましたありがとうございます 68 対応は親切に接していただきましたが私語の声が少し大きいように感じました 69 気持ちよく対応していただいたので嬉しかったです

三次市役所 来庁者アンケート自由意見一覧

担当・室	意見
<p>すくすく 育児支援室</p>	<p>70 駐車をもう少し広くしてほしい(*総合検診中のため駐車が満車の状況) 71 土日でも来庁できるようにしてほしい 72 昔より何かにつけて良くなりつつ 73 すこやか保健室の職員の対応が悪いのですが 74 優しく対応していただいとてもうれしかったです 75 職員の対応がよくいままでおりでいいです いつもありがとうございます 76 きもちよく帰れる 77 職員さんにはいつも丁寧に相談にのって頂いてます ありがとうございます 78 保育所の待機児童を早く解消してほしい 79 エレベーターの点検は夕方5時以降をお願いします 80 質問にも親切にお教えいただいとて良かったです 81 三次小学校放課後児童クラブでの話し合いを担当している職員がムカツク 話し合いにならないどうかしろ 82 場所はわかっていたのでわかりやすかったです 駐車場に止めにくい事があります 今日空いていて良かったです 83 いつもわかりやすく親切にしてもらってうれしいです 84 とても親切でよかった 85 三次市のホームページに、市の施設の地図が載っていなかったの載せてあればもっと便利だと思います 86 月曜から金曜までこれないことが多いので、土日でも利用できるよう改善してほしい 87 わかりにくく不安な思いで来所しましたが、優しく丁寧に教えていただきとても助かりました。ありがとうございます。 88 気持ちよくしていただいた 89 乳児医療の手続き等の手続きについては郵送等できれば助かります(窓口へ来るのは仕事等で難しいことがあります) 90 とても親切丁寧に対応していただきありがとうございます 91 ありがとうございます 92 福祉センターの方の態度はすごく良いけど、市役所の方はいつも愛想が悪いし雰囲気も良くない。 93 特にありません。乳幼児に優しい環境でうれしい 94 インフルエンザも助成金があれば大変うれしいですおねがいします</p>
<p>のびのび こども室</p>	<p>95 保育所の清掃作業を週に何日か専門業者にしてもらいたい。 96 駐車場が狭いので、もう少し広くして下さい。 97 まかせて会員の仕事を受ける事もありますが、土、日やPM5:00以降、何かあった場合、連絡がとりたいて思ってもとれないので不安な面もあります。 98 いつでも必ず保育園に受け入れてもらえるサービスがほしい。 99 特にありません。 100 ベビーカートがあれば嬉しい。</p>
<p>さわやか 市民室</p>	<p>101 大変親切に対応してくださり、感謝しています。ありがとうございます。とても良くわかりました。とても親切です。いつも安心して聞けます。(42件) 102 5~6年以前のことを思うと対応が早くもすごく良くなったと思います。さわやかな感じになりました。(3件) 103 駐車場がせまいので車で来たときに困ります。広くしてください。(10件) 104 施設の案内表示がわかりにくいので改善してほしい(10件) 105 交差点などに、市役所への案内表示が少ない。 106 金曜日の夜7時まで開庁しているのは、働くものにとってはありがたいので続けて欲しい。土曜日に半日だけでもいいから開けて欲しい。 107 外国人専用の案内人がいれば助かります 108 各室によって対応は違うと思います。ただ、いつも整理整頓がされていない。税務課 整理整頓が悪い。 109 観光資源を活かした総合パンフが欲しいですね。(地図入り) 110 分娩費30万円を請求書の欄に振込先を入れ、直接行政から病院への精算ができるようにすれば負担金(医療費)も支払う際助かるので、検討してほしい。 111 住民票は一世帯が一枚になるようにしてほしい、不便です。 112 三次を紹介した英語版のパンフレットを作製してください。もっと広く三次を外国へ紹介したいとおもいます。 113 この様なアンケートがあるときだけでなく対応に気をつけてほしい。窓口に来ただけで冷たい視線を感じました。 114 男女ともに明るさがない、笑顔がない。電気の明るさだけが目立つだけだ。 115 余りにも職員の多さにびっくりです。税金の無駄使いを止めよう。</p>
<p>かいてき 環境室</p>	<p>116 名刺をいただきたいです。 117 アンケートの為か、前よりはかなり良いと思います。 118 非常に好感でした。頑張ってください。 119 言葉使い等良いです。前回と変わらないです。 120 本日に限らず、専門の方不在の場合、再度出直さなければいけません。TEL対応はよいです。 121 室とはなっているのですが、何の担当が聞かないとわからない。 122 わかりやすい説明をしていただきました。ありがとうございます。また、相談にらせていただきます。 123 以前より、対応が非常によくなったとおもいます。 124 今日は早かったが、今までは少し時間がかかっていた。 125 素人に対して理解できる説明がありよいと思う。</p>
<p>資源 リサイクル室</p>	<p>126 とても職員の対応が親切でよかったです。 127 とても礼儀正しく親切だと思う。 128 申し訳ありません 気持ちよく取って下さるので有難いです。 129 プラスチックごみの所へ行く時、ガラスの破片がよく落ちている。 130 良いと思います。 131 建物の死角から一般車がバック中にうしろを走りぬける時があつてドキッとすることがあります。 132 いらぬ税金は使わぬ 無駄な建物はたてるな、市長へ。 133 とてもいい感じで感じがよかった。 134 親切で感じが良い。 135 事務所の山積みになった書類は、施設からかたづけの方がいい。今は見えないのでわからない。</p>

三次市役所 来庁者アンケート自由意見一覧

担当・室	意見
資源 リサイクル室	136 親切で大変良かったです。 137 職員様があまり気をつかいますぎで気の毒です。 138 できればもう一つカード発行器があれば早いのにと思いました。
みらい都市室	139 電話の受付が“タイトル”だけで早いのは良いが、内容を伝えきらない内に回されてしまったので不安だった。 140 皆さん、親切な対応いただきました。(これは本当) 141 広島市役所の態度(中区特に)比べるととても良い感じがします。 142 案内板をしてほしい
あかるい 住宅室	143 施設の案内表示は、良好です。 144 職員のみなさんあかるく対応いただいて気持ちいいです。 145 始めて来庁しました。中の案内が少しわかりづらいですね。 146 良いと思います。 147 他の市町村に比べて全てがとても解り易く良いイメージです。 148 市民生活課に名刺置を設置してほしい。他の市役所に比べ格段に全てにおいて良いと思います。 149 会議の場所を聞いたが、大変対応が？
フレッシュ 水道室	150 とてもいい 151 近頃とてもよい対応になられたような... 152 深紅の作業服がGOODです 153 名前のおり「フレッシュ」でした 154 写真入りの座席表がわかりやすくよいです。 155 カウンターに受付係がない 156 市長さんが職員さんにきびしくされているし、市民はお客様と指導されているので、とても気持ちよく対応してもらいよかったです。
クリーン 下水道室	157 サービス面は他市町よりも「スゴイ」と思いますがカタカナの役職は今一歩良くありません。 158 他市に比べ職員の方の対応が丁寧です。モデルになる市になると思う。 159 みなさん笑顔で迎えてくれてすごく良かった。 160 いつも良い対応をしていただきありがたく思っております。 161 市民のことを第一に考えた事業体であると思います。 162 道が狭い。 163 対応もよく親切であったのでこのままの対応で良いと思われます。 164 駐車場が混んでいました。 165 窓掃除をした方がいいと思います。(紅葉がキレイに見えますよ。) 166 いつもあいさつ等があり気持ちよく来庁できます。 167 いいと思う。
ふるさと 農林室	168 職員は、親切で対応は適切である。 169 担当が不在中でも、良くわかるように説明があった。 170 市長は、組長として公平な行政執行をすること。偏りすぎている。
元気な 商工室	171 以前より大変よくなった 172 駐車場のスペースが足りない
会計室	173 カウンターが狭いのに、アンケートボックスは、邪魔では 174 駐車スペースが狭くて数も少ない。ワゴン車では、1スペース分に止めて両隣に車があると降りれない。(2件) 175 土曜日昼までとか、仕事の時間をつくっていただくと、仕事をもっている人は市役所の用事がしやすいと感じています。 176 案内表示が分かりにくい。「さわやか市民室」などステキな名前をつけておられるが、イマイチなんの課かわからない。以前のようにストレートに「課」の方がよいのでは・・・。 177 えらそう。面倒くさそう。たいぎんならやめーやって感じです。態度、言葉づかいがすごく悪い。(保険関係) 178 寒いです。
議会議務局	179 市長は首長として公平な行政を行わなければならない。私情を行政に持ち込んではいけない。 180 得にありません。 181 対応はやさしくきもちいいです。 182 今のところ無い。その場に立ち会わないと分からない。 183 職員の対応はすばらしく良い。以前とは違う。 184 よい。これからがんばってください。 185 丁寧な説明をしてもらったので、気持ちがよかった。
教育企画室	186 地元業者の採用をお願いします。(仕事で)
学校教育室	187 遅くまでご苦労さまです。
社会教育室	188 いつも、心よく会場をかして下さるので、とても助かり、又、感謝しています。きれいに大事に利用させて頂きます。 189 暖房を入れてください(夜は寒いです・・・)。 190 心づかいをよくして下さい、感謝しております。 191 親切で気持ち良く使用させて頂きました。
図書館	192 以前から思ってましたが折角の良い館が出来て集うところティールームを是非お願いしたい(福祉保健センターとも) 193 職員の態度には大満足。(選択欄から自由解答欄に矢印) 194 福祉保健センターとの合同の駐車場でもあり大混雑することがありますが安全面での配慮が必要だと思います。 195 以前督促状をもらって返本した後も受付で何度も支払いが済んでないといわれいちいち説明しないといけなかった。返本が遅れたのが一番悪いのですがちょっとムツツとしました。 196 ロッカーが使用できないのがあります早く直してください。 197 一般書架のところにS(新書版)の本があるがその場所がわからなかったのもっと本の場所をパソコンで見れるようにしてほしい。 198 子どもが座って読むスペースが少ない 199 雑誌などを増やしてほしい 200 図書をもっと充実してほしい 201 図書館の本をもっと増やしてください 202 本の番号がどうもわかりにくい。

三次市役所 来庁者アンケート自由意見一覧

担当・室	意見
図書館	<p>203 いつもありがとうございます。きれいに整頓されていて気持ちが良いです。</p> <p>204 あまり利用者の評価を気にしなくて良いと思う。</p> <p>205 芸術・美術の本を増やしてほしい。</p> <p>206 10時より早く開館していただくと助かります。</p> <p>207 8時まで開館しているのがとても有り難いです。休日もあけているのも。</p> <p>208 もっと本を増やしてほしい。</p> <p>209 施設の案内表示がわかりにくいので改善してほしい。</p> <p>210 静かな場所が他から分離確保されているので良いと思いました。小さな子どもが騒ぐのは仕方ないことですから。二階がもう少し明るいと思えます。</p> <p>211 図書館は前に比べて雰囲気が悪くなって入りやすくなった気がする。</p> <p>212 課の名前がわかりにくい</p> <p>213 職員の方は親切な人とそうじゃない人がいるので「普通」につきました。</p> <p>214 読みたいと思う本が案外無くてあきらめていましたが今回初めてリクエストしました。どんどんリクエストが叶う図書館であればいいと思います。(予算もあるでしょうが)</p> <p>215 ビデオを増やす。</p> <p>216 DVDソフトを取り揃えてほしい。</p> <p>217 ビデオがどれだけあるかわかりにくい。</p> <p>218 小さな町にしては立派な設備と蔵書だと思います。最近は字より映像に興味があります。DVDを充実してください。</p> <p>219 新書があるので嬉しいと思う。</p> <p>220 パソコンの使用時間を1時間以上を望む。</p> <p>221 高校生が多すぎる。</p> <p>222 新しい本をもっと増やしてほしい。</p> <p>223 三次マップを発行してほしい。レストラン、施設が載っているもの。</p> <p>224 検索パソコンにキーボードがあればよい。</p> <p>福祉センターのトイレにベビーシートは設置してあるがベビーカーでは段差がありトイレまで入れず赤ちゃんを抱いて荷物を持って入るには入り口の戸が重過ぎるので大変。できれば身障者用トイレにベビーシートを設置してもらうとより利用しやすい。ショッピングセンターなどでは多くが身障者用に設置してあり利用しやすい。</p> <p>226 検索で本を探してもその場所がないことが多い。</p> <p>227 図書館の雑誌の種類が偏りがあり、すごく種類も少ない。本の蔵書自体も少なすぎる。</p> <p>228 幼児が騒ぐときちゃんと注意してください。</p> <p>229 図書館の職員なのに本を知らない人いる。カウンターで読書するのはどうか。</p> <p>230 幼児に読み聞かせる部屋を別にしてほしい。とても耳障りです。</p> <p>231 本を読んだりするコーナーが少し暗く感じます。子どもたちの目のことが心配です。それと雑誌コーナーをもう少し充実してほしいです。「すてきな奥さん」を入れてほしいです。よろしくお願いします。</p> <p>232 図書館の本について・・・パッチワークなどの趣味の本が10年以上のものが多くありちょっと古すぎると思います。</p> <p>233 心地よく過ごさせてもらっている。</p> <p>234 利用者のマナーについて(騒がしい。幼児の泣き声)など注意してほしい。</p> <p>235 一部(一人)職員にすごく感じの悪い人がいた。いま見なくなった。</p> <p>236 いつもいろいろ教えてもらって娘(4歳)と楽しんでいます。</p> <p>237 図書の内容がぐちゃぐちゃな時が多くわかりにくい。</p> <p>238 絵本が記号バラバラなのでわかりにくい</p> <p>239 もっと専門職の方にとっての本をたくさん置いてほしい。</p> <p>240 掲示板にはあってあるものや置いてある本が目立っていないのもったいないと思います。もう少し物の間にゆとりがあると良いと思います。</p> <p>241 駐車場がもっと広いといい。</p> <p>242 文庫本が探しにくい。</p> <p>243 来館者への配慮は有難いが、基本的にはいい書籍を持っておられることだと思う。安易に全集物にとらわれず各方面から取り組んでほしい。</p> <p>244 生活雑誌を増やしてほしい。料理本を増やしてほしい。</p> <p>245 新刊をどんどん入れてください。</p> <p>246 以前に比べて案内(図書)も詳しく、壁面なども季節感があって楽しいです。</p> <p>247 いつもありがとうございます。時々しか利用できませんが楽しい時間です。</p> <p>248 全体に棚が下方にあり本を見るのに見えにくい。</p> <p>249 接遇がよく好感が持てます。</p> <p>250 館内が少し寒いと思います。冷房が効くより暖房が効いたほうが良いと思います。</p> <p>251 8時まで開いているのがとても有難いです。もっと雑誌類を充実させてほしい。</p> <p>252 特になし。あんまりこないで。</p> <p>253 年齢を重ねると早口のわかりにくいのでご配慮を!</p> <p>254 昨年でしたかほとんどの方はとても親切ですが中にとっても愛想の悪い人がいらっやって 若い人 とてもいやな気持ちになりました。今は無いですいつもありがとうございます。</p> <p>255 ビデオテープの数を増やしてほしい。</p> <p>256 新しい本が少ないように思いますが。</p> <p>257 職員の対応はgood。市の教育等いろいろ問題の根源を探るべきだと思う。</p> <p>258 新刊本のはいりが遅いのもう少し早く入れてほしい。話題の本も少ない。</p> <p>259 詳しく親切な案内をいつも有難うございます。(特に女性の職員の方)</p> <p>260 市職員も蔵書をもっと活用し学習をつんでほしい。その状況が見られず非常に残念です。</p> <p>261 ビデオの本数を増やしてほしい。今回は良かったのですが他の方でももう少し笑顔で対応してもらえたら聞きたいことを聞きやすいのですが。話しぶり方もいいです。</p> <p>262 私はコンピューターを使ったことは無いのですが当館の検索ではなかなか探せません。</p> <p>263 もう少し愛想をよくしたら良いと思う。</p>

三次市役所 来庁者アンケート自由意見一覧

担当・室	意見
図書館	264 何らかの効果을期待できる調査とも思われぬ。平均点以上でも以下でもあるまい。 265 事務的でなんとなくきづらい。 266 小さい子どもが走り回ったり泣いたりするケースが時々ある。 子どもであるから仕方ないと思うが), 親がきちんと面倒をいべきだと思う。 267 以前より祝日とかの月曜日開いているのでとても嬉しいです。 268 いつも有難く利用させてもらっています。 269 市役所も図書館も駐車場が狭すぎる。折角きても帰る羽目になる。 270 設備の充実や本のリクエストもしたら。 271 このままで良いです。 272 よく対応していただいて感謝しています。夜間オープンして助かります。出来れば他のサービス, 庄原にあるようにTELにて延長貸出を頼めたら嬉しいです。静かなのもよいですがどこか音楽スペースがあってもよい。 273 図書を探す方法もう少し増やしてほしい。分類の小分類ナンバー順に並べてほしい。(分類の見直しを含めて) 274 コピーコーナーを設置してほしい。(音が大きく迷惑をかけているようで・・・) 275 ここが「絵本」ここが「児童書」など大体的見取り図をわかりやすく大きく表示してほしい。(館内のあちこちに)
君田支所	276 係員がいなくて用件がわからない。 277 担当部署がわかりにくい。 278 特にありません。いつもご苦労様。 279 いつも親切に対応していただいております。ありがとうございます。 280 親切で来所した者にわかりやすく、好感が持てました。 281 とくになし。現在のままだもまあ・・・良いと思います。 282 三次市になって悪いことが多い中、職員様の対応には満足しました。 283 意見を言っても改善が見られないので、言っても駄目だと思う。
布野支所	284 市になってから良くなったと思う。 285 言うことなしです。有難うございました。 286 分からないことが職員に聞きやすくてよい 287 チラシ等の整理を(期限切れ等の整理)お願いします。スタンドを移動してみてもは。 288 今のところ良いと思います 289 大変よろしいです(2) 290 私等のような高齢者に親切 わかりやすくうれしいです 291 よく対応していただきました 292 ていねいに対応していただき気持ちよかったです 293 職員の電話の対応も良好 施設の案内表示わかり易い 294 とても親切でした 295 がんばってください
作木支所	296 今のところ別にありません 297 皆で挨拶がよい 298 親切で私は大満足 299 親切に対応していただいた 300 事務所に入るドアが重たい 301 別に無し
吉舎支所	302 入り口に入って目に付く下の方のポスターは良いのですが、子どもの悪さの元になる。 303 私はすぐに対応してもらったが、職員数が少なく待つ人も多かった。全体的に支所の人数は少ないと思います。これからの検討をお願いします 304 町内の分岐点に案内があればと思います。 305 アンケート3.4.5.については、個によって異なるので今日対応した人の回答とした。 306 お忙しい中ご無理を聞いて頂き有難うございます。すぐに対応して頂き、親切に教えていただきました。 307 とても丁寧で、年寄には助かる。何でも相談しに来ている。 308 ガムを噛みながら仕事をしないでほしい。 309 グループ名と仕事内容がわかりにくいので、どのグループへ行くべきか困ることが多い。 310 このままで良い。 311 いつもお世話になり、ありがたく思う。 312 職員に何の不満もありませんが、市政については不満が沢山あります。 313 トイレに行く途中が暗いので怖い。 314 対応については良くなったと聞いておりますので、いつでも、どこでも、町民に対してもあいさつなど忘れぬように。 315 グループ名が混同改善すること。
三良坂支所	316 非常に対応がよい 317 受付部署名が解りにくい 318 がんばって下さい! 319 活発で本当に助かります 320 とても よかった。 321 余り来庁しないのでわかりません 322 親切に対応してくださり ありがたかったです 323 とても良い 今のまますべてを続けてほしい 324 とても親切で良いと思う 325 笑顔で迎えて下さり ありがとうございます。みなさん元気で頑張ってくださいね!! 326 満足しています。特にありません。 327 郵便局の通帳がつかえるようにしてほしい。 328 親切丁寧で非常に感じがよかったです!! 329 活気が不足している様に感じます。 330 今は別にありません。

三次市役所 来庁者アンケート自由意見一覧

担当・室	意見
三良坂支所	331 交付は早く、助言もわかりやすく対応はよかった。 332 職員（支所の）人数を増やしてほしい
三和支所	333 グループのような表示はわかりにくい。仕事内容がだれでもわかるような名前にすべきだ。 334 いまの施設、案内でよいと思います。 335 案内表示をわかりやすくしてもらいたい。 336 静かすぎて活気が少ない。 337 明るく元気に迎えてほしい。 338 一部態度の悪い職員がおります。 339 大変良いです。 340 いつもきているので別にどうとも思いませんが。 341 大変良好だったので満足しています。 342 広い室内が静かすぎて少し不気味。落ち着いたBGMが小さな音で鳴っていると雰囲気が出るのではないのでしょうか。 343 市道と指定していながらまだ土のままの道がある。 344 対応が気持ち良い。 345 知っている人ばかりで親しい雰囲気になります。 346 対応は良くなりつつあり。 347 申し分ありません。 348 対応はハキハキ大きい声でよろしく。 349 職員さん皆さんに優しい声を掛けをして下さるので安心して三和支所をたずねることが出来ます。 350 支所機能があることにより手続きが遅れている。 351 本所のほうが親切である。
甲奴支所	352 支所にもっと権限を 353 トップをかえろ 354 合併前は制服がなかったので、制服はいらないのでは。その分節税になると思いますが・・・。 355 多忙にもかかわらず丁寧に対応していただきました 356 今後共よろしく願います 357 グループ表示をしてありますがどこにいけばよいのかわからない。表示の下に係の関係を表したほうがよい 358 土曜日住民票や印鑑証明を出してほしい 359 今のところよいと思います 360 ありがとうございます 361 市役所の課名がとても分かりにくくて困っています。もっと分かりやすくしてほしい 362 広定土地改良区へお伺いしましたがとても対応が親切でうれしかったです 363 トイレをしっかりと直してほしい

三次市役所来庁者アンケートご協力のお願い

(調査票A)



市役所では、市民の皆さまに満足していただけるサービスをめざして、来庁者アンケートを実施します。今後の参考にさせていただきますので、アンケートにご協力をお願いします。

該当する項目に 印をつけてください。

- 1 あなたの性別は 男 女

- 2 あなたの年齢は
10歳代 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代
70歳代 80歳代以上

- 3 職員の態度，言葉づかいはどうでしたか
満足 やや満足 ふう やや不満 不満

- 4 職員の身だしなみはどうでしたか
満足 やや満足 ふう やや不満 不満

- 5 職員の説明はわかりやすかったですか
満足 やや満足 ふう やや不満 不満

- 6 用件をうかがうまでの待ち時間をどう感じられましたか
早い どちらかといえば早い ふう やや遅い 遅い

- 7 受付けから用件が済むまでの時間をどう感じられましたか
早い どちらかといえば早い ふう やや遅い 遅い

- 8 職員の対応や市役所のサービスについて，ご意見をお聞かせください

例えば・・・『施設の案内表示がわかりにくいので改善してほしい』など

ご協力ありがとうございました。

室・グループ

11月 日()【午前・午後】

三次市役所来庁者アンケートご協力のお願い

(調査票B)



市役所では、市民の皆さまに満足していただけるサービスをめざして、来庁者アンケートを実施します。今後の参考にさせていただきますので、アンケートにご協力をお願いします。

該当する項目に 印をつけてください。

- あなたの性別は 男 女
- あなたの年齢は
10歳代 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代
70歳代 80歳代以上
- ご来庁の目的は
お仕事（営業や会議など） 私用（申請・届出や相談など）
その他（ ）
- 職員の態度、言葉づかいはどうでしたか
満足 やや満足 ふう やや不満 不満
- 職員の身だしなみはどうでしたか
満足 やや満足 ふう やや不満 不満
- 職員の説明はわかりやすかったですか
満足 やや満足 ふう やや不満 不満
- 用件が済むまでの時間をどう感じられましたか
早い どちらかといえば早い ふう やや遅い 遅い
- 職員の対応や市役所のサービスについて、ご意見をお聞かせください

例えば・・・『施設の案内表示がわかりにくいので改善してほしい』など

ご協力ありがとうございました。

室・グループ

11月 日()【午前・午後】