# 令和8年度　窓口サービスアンケートの集計結果について

令和8年6月12日～7月11日に実施しました窓口サービスアンケートの市民センター全体の結果は次のとおりです。今年度は「良い」と「まあ良い」を合わせると99.5%と，前年度と同様に高い評価をいただきました。

一方で，「館内の印象」「館内の案内表示のわかりやすさ」「あいさつや声がけ」「職員の印象（感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど）」「窓口での説明」「窓口での処理」については，一定数「少し悪い」「悪い」という評価をいただいていることから，利用者の方の目線に立った館内の印象や案内表示の検討をおこなうとともに，職員の接遇向上を図り，利用者の方にご満足いただけるよう職員一同努めてまいります。

また，いただいたご意見やご提案につきましても真摯に受けとめ早急な改善に努めるなど，これからも皆様に利用したいと思っていただけるようサービスの向上に取り組んでまいります。

ご協力ありがとうございました。

## 【実施状況】

●実施期間　　令和8年6月12日～令和8年7月11日

●実施館数　　52館　（参考：令和7年度　51館）

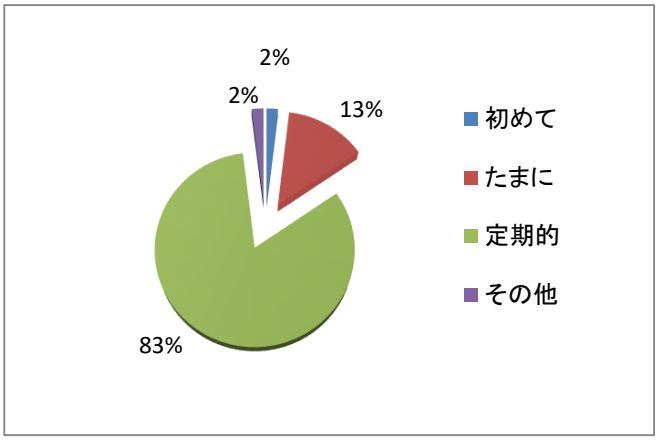
●総回収枚数　1,435　枚　（参考：令和7年度　1,443枚）
（1館あたり平均 28枚）

## 【全体結果】

※ 割合は，小数点以下第2位を四捨五入しているため，合計して必ずしも100とはなりません。

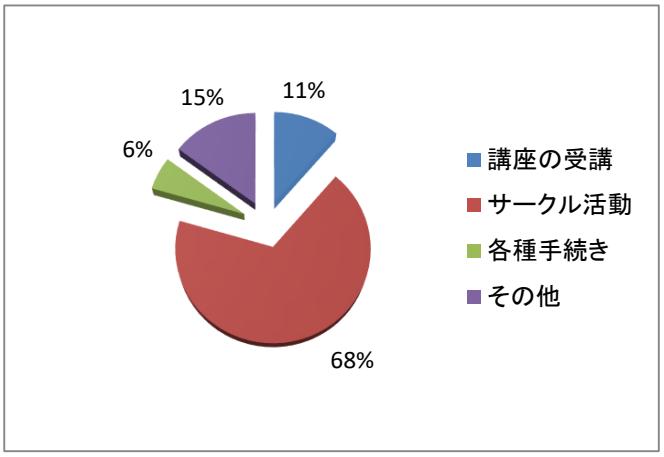
【1】利用頻度

| | 回答数 | 割合 |
|---|---|---|
| 初めて | 27 | 1.9% |
| たまに | 192 | 13.5% |
| 定期的 | 1,170 | 82.6% |
| その他 | 28 | 2.0% |
| 計 | 1,417 | 100.0% |

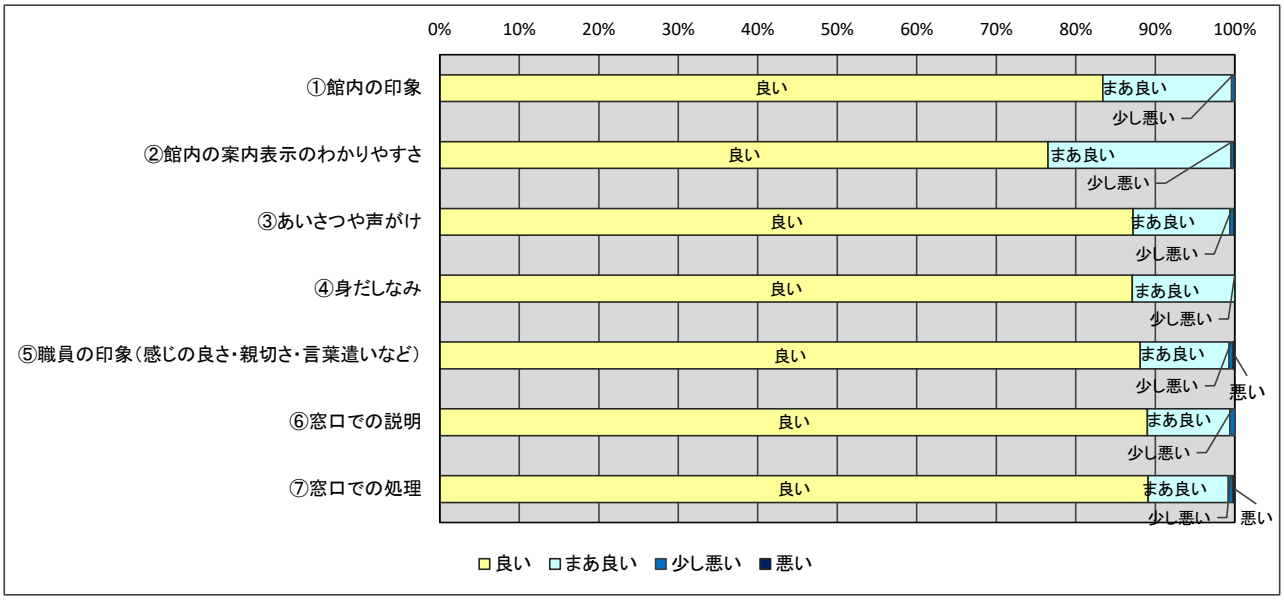



【2】来館目的（複数回答あり）

| | 回答数 | 割合 |
|---|---|---|
| 講座の受講 | 177 | 11.3% |
| サークル活動 | 1,066 | 68.2% |
| 各種手続き | 89 | 5.7% |
| その他 | 232 | 14.8% |
| 計 | 1,564 | 100.0% |



【3】センターで受けた印象について




回答数

| | ①館内の印象 | ②館内の案内表示のわかりやすさ | ③あいさつや声がけ | ④身だしなみ | ⑤職員の印象（感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど） | ⑥窓口での説明 | ⑦窓口での処理 | 全項目計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 良い | 1,191 | 1,094 | 1,247 | 1,244 | 1,254 | 1,091 | 1,087 | 8,208 |
| まあ良い | 231 | 328 | 174 | 185 | 159 | 127 | 123 | 1,327 |
| 少し悪い | 6 | 6 | 7 | 0 | 7 | 7 | 7 | 40 |
| 悪い | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 2 | 8 |
| 計 | 1,428 | 1,429 | 1,430 | 1,429 | 1,423 | 1,225 | 1,219 | 9,583 |

割合

| | ①館内の印象 | ②館内の案内表示のわかりやすさ | ③あいさつや声がけ | ④身だしなみ | ⑤職員の印象（感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど） | ⑥窓口での説明 | ⑦窓口での処理 | 全項目 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 良い | 83.4% | 76.6% | 87.2% | 87.1% | 88.1% | 89.1% | 89.2% | 85.7% |
| まあ良い | 16.2% | 23.0% | 12.2% | 12.9% | 11.2% | 10.4% | 10.1% | 13.8% |
| 少し悪い | 0.4% | 0.4% | 0.5% | 0.0% | 0.5% | 0.6% | 0.6% | 0.4% |
| 悪い | 0.0% | 0.1% | 0.1% | 0.0% | 0.2% | 0.0% | 0.2% | 0.1% |
| 計 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |