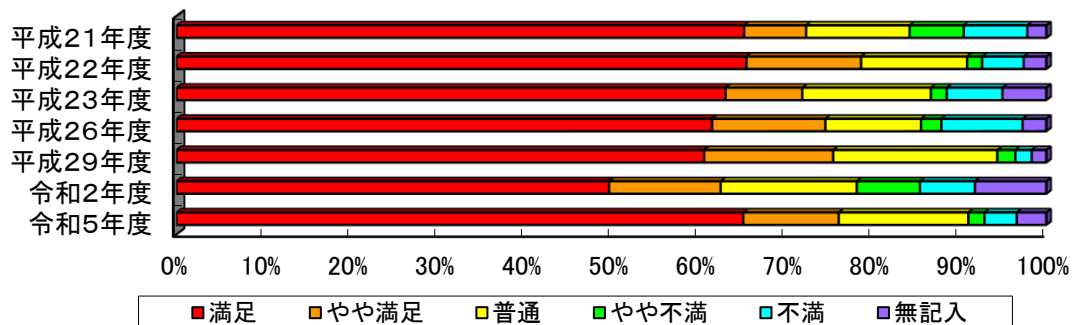


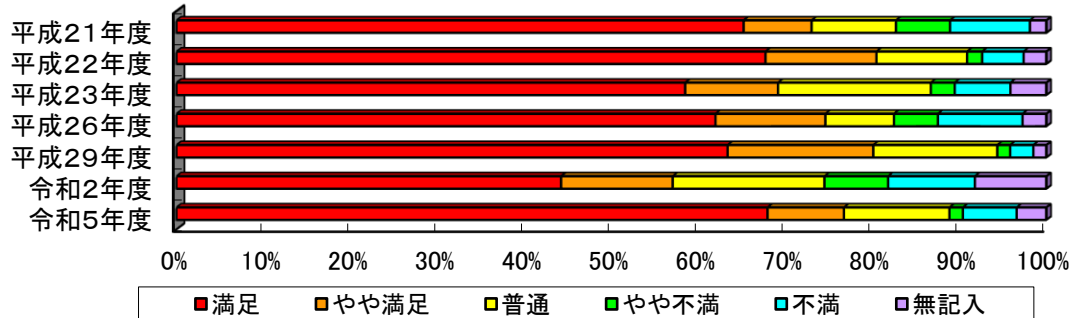
窓口アンケート結果(平成21年度～令和5年度) 年度比較

①職員のあいさつはいかがでしたか？



①あいさつ [全体]	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
平成21年度	65.1%	7.1%	11.9%	6.3%	7.4%	2.2%	100.0%
平成22年度	65.4%	13.2%	12.3%	1.8%	4.8%	2.6%	100.0%
平成23年度	63.0%	8.8%	14.8%	1.9%	6.5%	5.1%	100.0%
平成26年度	61.4%	13.0%	11.0%	2.4%	9.4%	2.8%	100.0%
平成29年度	60.5%	14.8%	19.0%	2.1%	1.9%	1.7%	100.0%
令和2年度	49.6%	12.8%	15.6%	7.3%	6.4%	8.3%	100.0%
令和5年度	65.0%	10.9%	15.0%	1.9%	3.8%	3.4%	100.0%

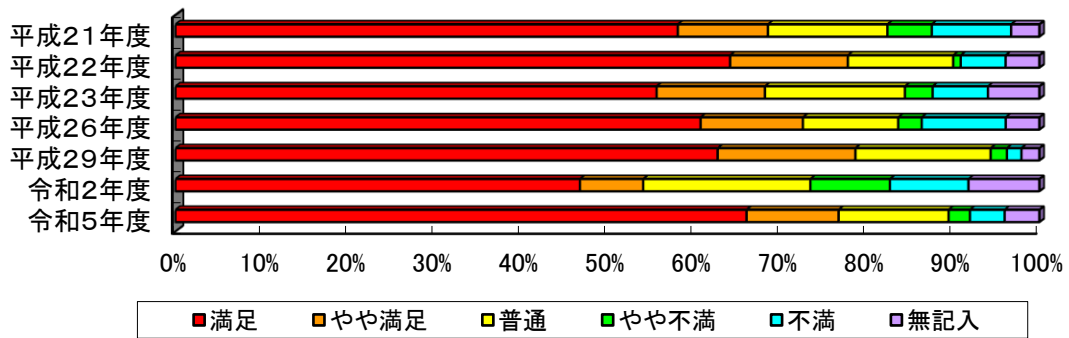
②職員の窓口対応はどうでしたか？



②窓口対応 [全体]	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
平成21年度	65.1%	7.8%	9.7%	6.3%	9.3%	1.9%	100.0%
平成22年度	67.5%	12.7%	10.5%	1.8%	4.8%	2.6%	100.0%
平成23年度	58.3%	10.6%	17.6%	2.8%	6.5%	4.2%	100.0%
平成26年度	61.8%	12.6%	7.9%	5.1%	9.8%	2.8%	100.0%
平成29年度	63.2%	16.7%	14.4%	1.5%	2.7%	1.5%	100.0%
令和2年度	44.1%	12.8%	17.4%	7.3%	10.1%	8.3%	100.0%
令和5年度	67.7%	8.8%	12.2%	1.6%	6.3%	3.4%	100.0%

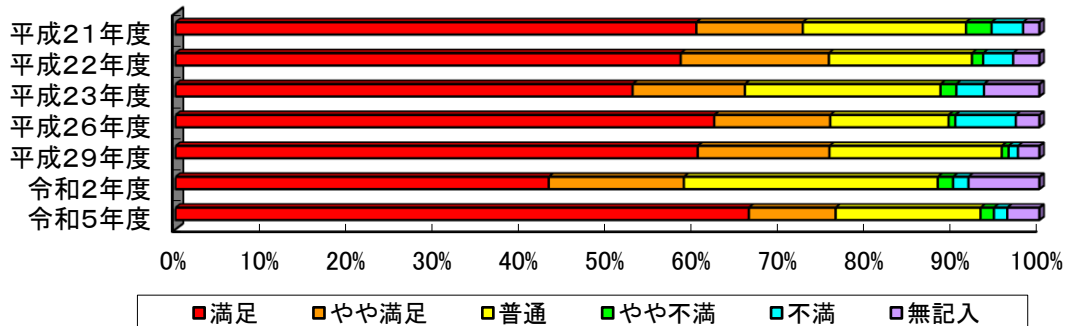
窓口アンケート結果(平成21年度～令和5年度) 年度比較

③職員の説明の仕方はどうでしたか？



③説明の仕方 [全体]	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
平成21年度	58.0%	10.4%	13.8%	5.2%	9.3%	3.3%	100.0%
平成22年度	64.0%	13.6%	12.3%	0.9%	5.3%	3.9%	100.0%
平成23年度	55.6%	12.5%	16.2%	3.2%	6.5%	6.0%	100.0%
平成26年度	60.6%	11.8%	11.0%	2.8%	9.8%	3.9%	100.0%
平成29年度	62.6%	15.9%	15.8%	1.9%	1.7%	2.1%	100.0%
令和2年度	46.7%	7.3%	19.3%	9.2%	9.2%	8.3%	100.0%
令和5年度	65.9%	10.6%	12.8%	2.5%	4.1%	4.1%	100.0%

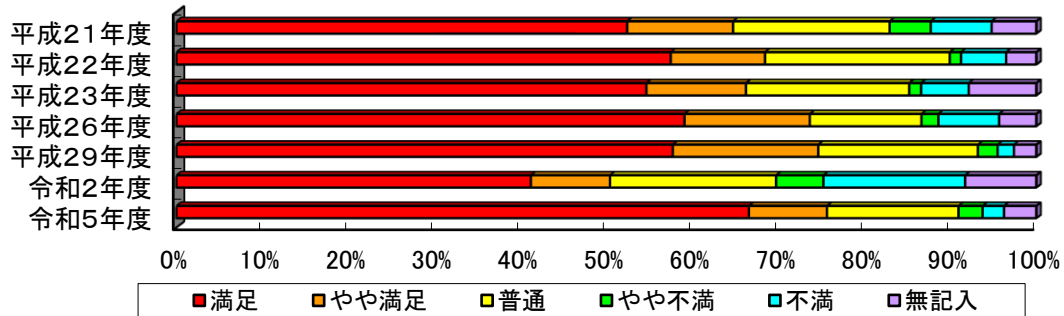
④職員の身だしなみはどうでしたか？



④身だしなみ [全体]	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
平成21年度	60.2%	12.3%	19.0%	3.0%	3.7%	1.9%	100.0%
平成22年度	58.3%	17.1%	16.7%	1.3%	3.5%	3.1%	100.0%
平成23年度	52.8%	13.0%	22.7%	1.9%	3.2%	6.5%	100.0%
平成26年度	62.2%	13.4%	13.8%	0.8%	7.1%	2.8%	100.0%
平成29年度	60.3%	15.2%	20.1%	0.8%	1.1%	2.5%	100.0%
令和2年度	43.1%	15.6%	29.4%	1.8%	1.8%	8.3%	100.0%
令和5年度	66.1%	10.0%	16.9%	1.6%	1.6%	3.8%	100.0%

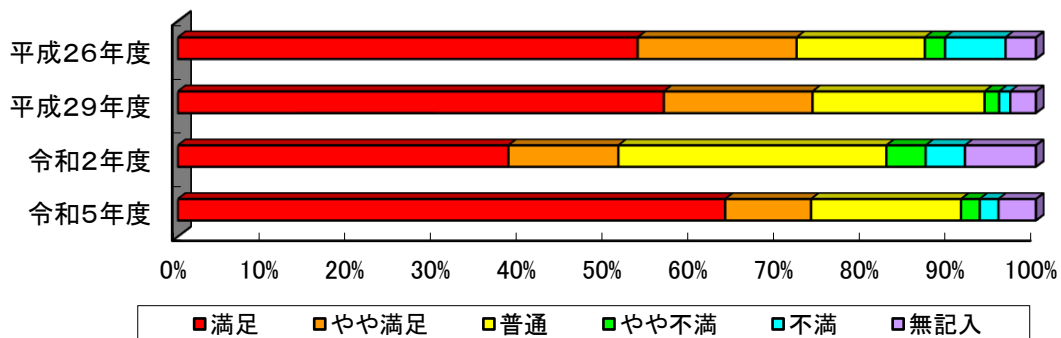
窓口アンケート結果(平成21年度～令和5年度) 年度比較

⑤窓口での待ち時間はいかがでしたか？



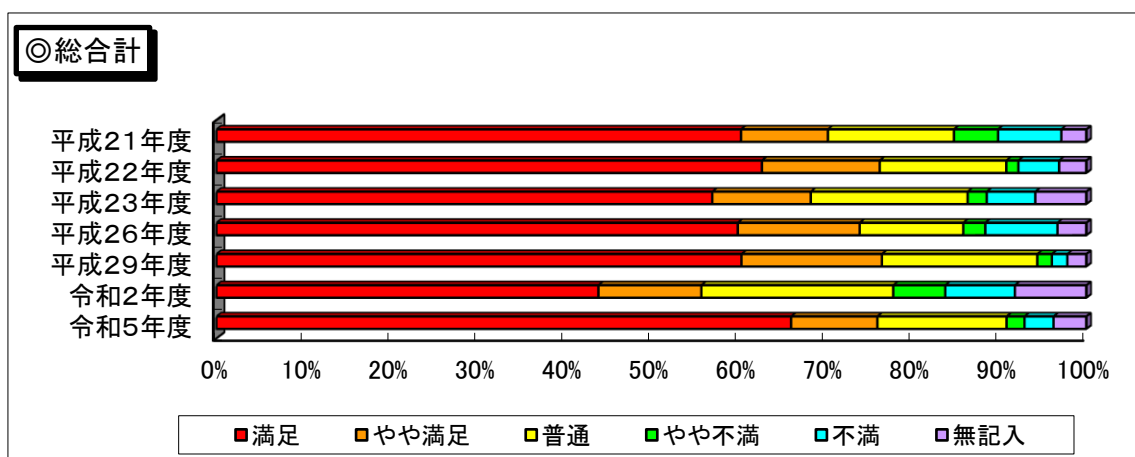
⑤待ち時間 [全体]	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
平成21年度	52.4%	12.3%	18.2%	4.8%	7.1%	5.2%	100.0%
平成22年度	57.5%	11.0%	21.5%	1.3%	5.3%	3.5%	100.0%
平成23年度	54.6%	11.6%	19.0%	1.4%	5.6%	7.9%	100.0%
平成26年度	59.1%	14.6%	13.0%	2.0%	7.1%	4.3%	100.0%
平成29年度	57.7%	16.9%	18.6%	2.3%	1.9%	2.6%	100.0%
令和2年度	41.2%	9.2%	19.3%	5.5%	16.5%	8.3%	100.0%
令和5年度	66.5%	9.1%	15.3%	2.8%	2.5%	3.8%	100.0%

⑥窓口や棚などが整理されていましたか？



⑥整理整頓 [全体]	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
平成26年度	53.5%	18.5%	15.0%	2.4%	7.1%	3.5%	100.0%
平成29年度	56.6%	17.3%	20.1%	1.7%	1.3%	3.0%	100.0%
令和2年度	38.5%	12.8%	31.2%	4.6%	4.6%	8.3%	100.0%
令和5年度	63.7%	10.0%	17.5%	2.2%	2.2%	4.4%	100.0%

## 窓口アンケート結果(平成21年度～令和5年度) 年度比較



総合計[全体]	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
平成21年度	60.1%	10.0%	14.5%	5.1%	7.4%	2.9%	100.0%
平成22年度	62.5%	13.5%	14.6%	1.4%	4.7%	3.2%	100.0%
平成23年度	56.9%	11.3%	18.1%	2.2%	5.6%	5.9%	100.0%
平成26年度	59.8%	14.0%	11.9%	2.6%	8.4%	3.3%	100.0%
平成29年度	60.2%	16.1%	18.0%	1.7%	1.8%	2.2%	100.0%
令和2年度	43.8%	11.8%	22.0%	6.0%	8.1%	8.3%	100.0%
令和5年度	65.9%	9.9%	14.9%	2.1%	3.4%	3.8%	100.0%