

平成 26 年度 窓口サービスアンケート調査の結果について

1 実施概要

①実施場所

市役所の全ての窓口、恵那文化センター、恵那市中央図書館

②実施期間

平成 26 年 9 月 1 日（月）から 9 月 12 日（金） ※実質的には 10 日間実施

③調査項目

・性別、年齢、調査項目 3 項目、自由意見（例年と同様の設問）

2 調査結果

本アンケート調査は、平成 18 年度から市役所の各課窓口（振興事務所、教育委員会含む）、平成 22 年度から恵那文化センター及び恵那市中央図書館を加えて実施しています。調査結果は、各課窓口と恵那文化センター及び恵那市中央図書館を分けて集計しています。

【満足度「5 点：満足」の結果】

- ・市役所の窓口 満足（5 点満点）72.3%
- ・恵那文化センター、恵那市中央図書館 満足（5 点満点）74.5%

＜第 2 次行財政改革行動計画抜粋＞

市民の視点に立った行政サービスの質の向上 来庁者満足度 満足で80%以上

市役所職員の意識改革や職員研修、接遇インストラクター育成、窓口サービスの点検などの総合的な取り組みにより、市役所に来られるすべての市民の満足度を向上させます。満足度は、引き続き来庁者窓口サービスアンケートを毎年定期的に実施することで、達成状況を確認します。

説 明	H22	H23	H24	H25	H26	H27
窓口サービスアンケート調査 の満足度「5点：満足」の割合	65.8 %	71.6 %	69.8 %	69.6 %	72.3 %	80% 以上

【窓口サービスアンケート調査結果①】

■市役所庁舎、中公民館 2 階・各振興事務所・教育委員会

(1) 回答者数

H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度
1,563 人	868 人	1,126 人	1,121 人	1,203 人	1,026 人	1,172 人	1,041 人	881 人

(2) 市民満足度

窓口サービス満足度の満足（5 点満点）は 72.3% となり、80% 以上とする行革行動計画の目標には達しませんでした。昨年度と比較して 2.7 ポイント増となりました。満足とやや満足を合計した大方の満足度は 93.0% でした。

職員のあいさつや対応については、以下のとおりになっています。

◆本日の窓口サービスには満足できましたか？

＜行革行動計画対象指標＞

	5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満	空白
H26	72.3%	20.7%	5.8%	0.3%	0.6%	0.3%
H25	69.6%	20.9%	7.2%	0.6%	1.2%	0.5%
H24	69.8%	21.8%	6.1%	0.9%	0.9%	0.5%
H23	71.6%	20.0%	7.5%	0.5%	0.2%	0.2%

◆職員のあいさつはいかがでしたか？

	5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満	空白
H26	65.0%	24.6%	8.5%	1.0%	0.5%	0.4%
H25	63.3%	23.8%	9.5%	1.4%	1.4%	0.6%
H24	62.7%	25.1%	9.7%	1.2%	0.9%	0.4%
H23	64.3%	23.8%	10.5%	1.0%	0.2%	0.2%

◆職員の対応や説明の仕方はいかがでしたか？

	5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満	空白
H26	70.3%	22.0%	6.1%	0.7%	0.6%	0.3%
H25	68.2%	22.3%	7.2%	0.7%	1.1%	0.5%
H24	66.6%	24.3%	6.9%	0.9%	0.9%	0.4%
H23	69.2%	22.2%	7.9%	0.4%	0.2%	0.1%

(3) 自由意見

自由意見は 209 件あり、接遇関係のものが 163 件で、接遇以外の意見が 46 件ありました。

接遇に関する 163 件の内訳では、満足な意見が 134 件、不満な意見が 20 件、どちらともいえない意見が 9 件でした。全体的には職員の対応が良かったという内容の意見が多く見受けられますが、一方で一部の職員についてあいさつがない、対応が遅いといった内容の意見が見受けられます。

【窓口サービスアンケート調査結果②】

■恵那文化センター・恵那市中央図書館

(1) 回答者数

H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度
—	—	—	—	534 人	414 人	193 人	328 人	365 人

(2) 市民満足度

窓口サービス満足度の満足（5 点満点）は 74.5% となり、80% 以上とする行革行動計画の目標には達していませんでしたが、昨年度と比較して 9.3 ポイント増となりました。また満足とやや満足を合計した大方の満足度は 95.6% でした。

◆本日の窓口サービスには満足できましたか？

〈行革行動計画対象指標〉

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも いえない	2 やや不満	1 不満	空白
H26	74.5%	21.1%	4.1%	0.0%	0.0%	0.3%
H25	65.2%	24.1%	9.5%	0.9%	0.0%	0.3%
H24	73.1%	18.6%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
H23	67.6%	27.3%	4.1%	1.0%	0.0%	0.0%

◆職員のあいさつはいかがでしたか？

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも いえない	2 やや不満	1 不満	空白
H26	63.0%	31.8%	4.9%	0.3%	0.0%	0.0%
H25	59.8%	28.0%	10.7%	1.2%	0.0%	0.3%
H24	63.7%	28.0%	6.8%	0.5%	0.0%	1.0%
H23	58.5%	34.3%	6.0%	0.7%	0.0%	0.5%

◆職員の対応や説明の仕方はいかがでしたか？

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも いえない	2 やや不満	1 不満	空白
H26	66.6%	27.9%	4.7%	0.3%	0.0%	0.5%
H25	56.4%	31.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.6%
H24	67.9%	25.4%	5.7%	1.0%	0.0%	0.0%
H23	62.3%	30.5%	5.8%	1.0%	0.2%	0.2%

3 自由意見

自由意見は 177 件あり、接遇関係のものが 92 件、接遇関係以外の意見が

85 件ありました。

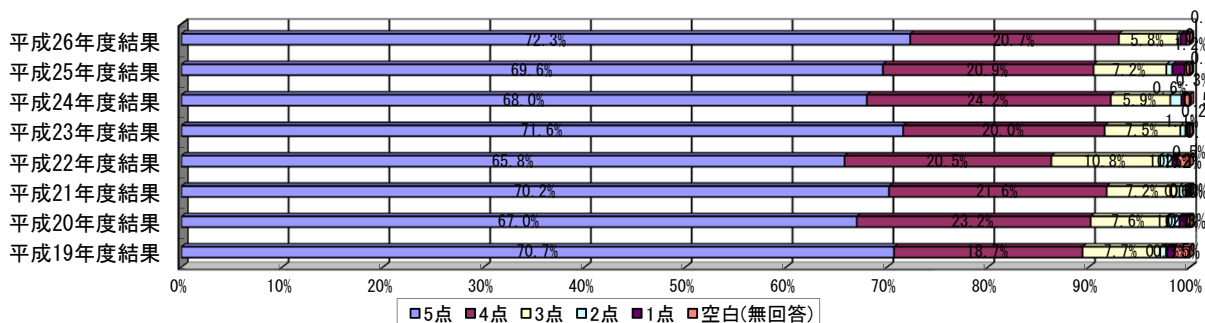
待遇に関する 92 件の内訳では、満足な意見が 75 件、どちらともいえない意見が 9 件で、不満な意見は 8 件ありました。全体的には職員の対応が親切で丁寧でよいという内容の意見が多くありました。

待遇以外の面で図書館のサービス（蔵書数や貸し出し方法、施設の運営方法など）に関する要望等が多く寄せられています。

窓口サービスアンケート結果の経年比較

本日の窓口サービスには満足できましたか？

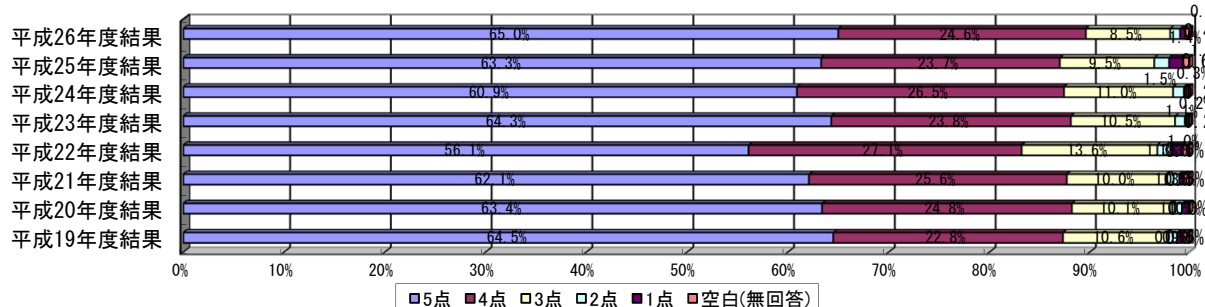
	満足 5点	4点	どちらとも いえない 3点	2点	不満 1点	空白(無回答)	計
平成26年度結果	72.3%	20.7%	5.8%	0.3%	0.6%	0.3%	100.0%
平成25年度結果	69.6%	20.9%	7.2%	0.6%	1.2%	0.5%	100.0%
平成24年度結果	68.0%	24.2%	5.9%	1.1%	0.3%	0.5%	100.0%
平成23年度結果	71.6%	20.0%	7.5%	0.5%	0.2%	0.2%	100.0%
平成22年度結果	65.8%	20.5%	10.8%	1.2%	0.5%	1.2%	100.0%
平成21年度結果	70.2%	21.6%	7.2%	0.6%	0.4%	0.0%	100.0%
平成20年度結果	67.0%	23.2%	7.6%	1.2%	0.7%	0.3%	100.0%
平成19年度結果	70.7%	18.7%	7.7%	0.7%	0.7%	1.5%	100.0%



※設問4「本日の窓口サービスには満足できましたか？」について、無回答の割合が多かったことから、21年度は無回答を除いた割合で計算しています。

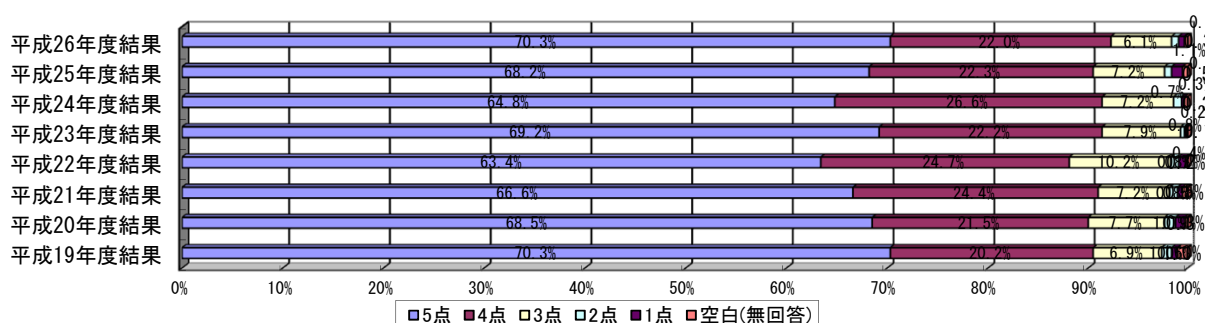
職員のあいさつはいかがでしたか？

	満足 5点	4点	どちらとも いえない 3点	2点	不満 1点	空白(無回答)	計
平成26年度結果	65.0%	24.6%	8.5%	1.0%	0.5%	0.4%	100.0%
平成25年度結果	63.3%	23.7%	9.5%	1.5%	1.4%	0.6%	100.0%
平成24年度結果	60.9%	26.5%	11.0%	1.1%	0.3%	0.2%	100.0%
平成23年度結果	64.3%	23.8%	10.5%	1.0%	0.2%	0.2%	100.0%
平成22年度結果	56.1%	27.1%	13.6%	1.3%	1.3%	0.6%	100.0%
平成21年度結果	62.1%	25.6%	10.0%	1.3%	0.5%	0.5%	100.0%
平成20年度結果	63.4%	24.8%	10.1%	1.0%	0.7%	0.0%	100.0%
平成19年度結果	64.5%	22.8%	10.6%	0.9%	0.6%	0.6%	100.0%



職員の対応や説明の仕方はいかがでしたか？

	満足 5点	4点	どちらとも いえない 3点	2点	不満 1点	空白(無回答)	計
平成26年度結果	70.3%	22.0%	6.1%	0.7%	0.6%	0.3%	100.0%
平成25年度結果	68.2%	22.3%	7.2%	0.7%	1.1%	0.5%	100.0%
平成24年度結果	64.8%	26.6%	7.2%	0.8%	0.3%	0.3%	100.0%
平成23年度結果	69.2%	22.2%	7.9%	0.4%	0.2%	0.1%	100.0%
平成22年度結果	63.4%	24.7%	10.2%	0.8%	0.7%	0.2%	100.0%
平成21年度結果	66.6%	24.4%	7.2%	0.8%	0.5%	0.5%	100.0%
平成20年度結果	68.5%	21.5%	7.7%	1.1%	0.9%	0.3%	100.0%
平成19年度結果	70.3%	20.2%	6.9%	1.0%	0.6%	1.0%	100.0%



平成26年度窓口サービスアンケート男女・世代別集計表
 公共施設（恵那文化センター、恵那市中央図書館）を除く

■「本日の窓口サービス」の満足度
 (1) 男女・世代別集計表

		5満足	4やや満足	3どちらとも いえない	2やや不満	1不満	空白	計	割合
男	10代	2人	1人	0人	0人	0人	0人	3人	45.4%
	20代	21人	10人	5人	0人	0人	0人	36人	
	30代	39人	10人	2人	0人	0人	1人	52人	
	40代	43人	13人	1人	0人	0人	0人	57人	
	50代	41人	12人	5人	0人	0人	0人	58人	
	60代	93人	20人	4人	0人	0人	0人	117人	
	70代以上	57人	10人	2人	0人	0人	0人	69人	
	空白	5人	1人	2人	0人	0人	0人	8人	
	計	301人	77人	21人	0人	0人	1人	400人	
	割合(%)	75.3%	19.3%	5.3%	0.0%	0.0%	0.3%	100.0%	
女	10代	5人	0人	0人	0人	0人	0人	5人	50.9%
	20代	27人	5人	5人	1人	0人	0人	38人	
	30代	43人	13人	4人	0人	1人	0人	61人	
	40代	42人	27人	3人	0人	0人	0人	72人	
	50代	63人	36人	10人	0人	1人	0人	110人	
	60代	73人	14人	5人	1人	3人	0人	96人	
	70代以上	60人	5人	1人	0人	0人	0人	66人	
	空白	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	計	313人	100人	28人	2人	5人	0人	448人	
	割合(%)	69.9%	22.3%	6.3%	0.4%	1.1%	0.0%	100.0%	
空白	10代	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	3.7%
	20代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	30代	0人	0人	1人	1人	0人	0人	2人	
	40代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	50代	2人	1人	0人	0人	0人	1人	4人	
	60代	4人	0人	0人	0人	0人	0人	4人	
	70代以上	4人	0人	0人	0人	0人	0人	4人	
	空白	12人	4人	1人	0人	0人	1人	18人	
	計	23人	5人	2人	1人	0人	2人	33人	
	割合(%)	69.7%	15.2%	6.1%	3.0%	0.0%	6.1%	100.0%	
合計		637人	182人	51人	3人	5人	3人	881人	100.0%
割合(%)		72.3%	20.7%	5.8%	0.3%	0.6%	0.3%	100.0%	

(2) 世代別集計表

	5満足	4やや満足	3どちらとも いえない	2やや不満	1不満	空白	計(人)	割合
10代	8人	1人	0人	0人	0人	0人	9人	1.0%
割合(%)	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
20代	48人	15人	10人	1人	0人	0人	74人	8.4%
割合(%)	64.9%	20.3%	13.5%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%	
30代	82人	23人	7人	1人	1人	1人	115人	13.1%
割合(%)	71.3%	20.0%	6.1%	0.9%	0.9%	0.9%	100.0%	
40代	85人	40人	4人	0人	0人	0人	129人	14.6%
割合(%)	65.9%	31.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
50代	106人	49人	15人	0人	1人	1人	172人	19.5%
割合(%)	61.6%	28.5%	8.7%	0.0%	0.6%	0.6%	100.0%	
60代	170人	34人	9人	1人	3人	0人	217人	24.6%
割合(%)	78.3%	15.7%	4.1%	0.5%	1.4%	0.0%	100.0%	
70代以上	121人	15人	3人	0人	0人	0人	139人	15.8%
割合(%)	87.1%	10.8%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
空白	17人	5人	3人	0人	0人	1人	26人	3.0%
割合(%)	65.4%	19.2%	11.5%	0.0%	0.0%	3.8%	100.0%	
計	637人	182人	51人	3人	5人	3人	881人	100.0%
割合(%)	72.3%	20.7%	5.8%	0.3%	0.6%	0.3%	100.0%	

平成26年度窓口サービスアンケート男女・世代別集計表
恵那文化センター、恵那市中央図書館

■本日の窓口サービスの満足度
(1) 男女・世代別集計表

		5満足	4やや満足	3どちらとも いえない	2やや不満	1不満	空白	計	割合
男	10代	0人	0人	1人	0人	0人	0人	1人	28.8%
	20代	8人	2人	0人	0人	0人	0人	10人	
	30代	5人	1人	0人	0人	0人	0人	6人	
	40代	8人	4人	0人	0人	0人	0人	12人	
	50代	6人	7人	0人	0人	0人	0人	13人	
	60代	21人	9人	0人	0人	0人	0人	30人	
	70代以上	27人	4人	2人	0人	0人	0人	33人	
	空白	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	計	75人	27人	3人	0人	0人	0人	105人	
	割合(%)	71.4%	25.7%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
女	10代	2人	1人	0人	0人	0人	0人	3人	70.1%
	20代	11人	3人	1人	0人	0人	0人	15人	
	30代	34人	15人	2人	0人	0人	0人	51人	
	40代	41人	10人	1人	0人	0人	0人	52人	
	50代	29人	9人	3人	0人	0人	1人	42人	
	60代	49人	8人	4人	0人	0人	0人	61人	
	70代以上	27人	2人	1人	0人	0人	0人	30人	
	空白	2人	0人	0人	0人	0人	0人	2人	
	計	195人	48人	12人	0人	0人	1人	256人	
	割合(%)	76.2%	18.8%	4.7%	0.0%	0.0%	0.4%	100.0%	
空白	10代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1.1%
	20代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	30代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	40代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	50代	0人	2人	0人	0人	0人	0人	2人	
	60代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	70代以上	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	
	空白	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	
	計	2人	2人	0人	0人	0人	0人	4人	
	割合(%)	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
合計		272人	77人	15人	0人	0人	1人	365人	100.0%
割合(%)		74.5%	21.1%	4.1%	0.0%	0.0%	0.3%	100.0%	

(2) 世代別集計表

	5満足	4やや満足	3どちらとも いえない	2やや不満	1不満	空白	計(人)	割合
10代	2人	1人	1人	0人	0人	0人	4人	1.1%
割合(%)	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
20代	19人	5人	1人	0人	0人	0人	25人	6.8%
割合(%)	76.0%	20.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
30代	39人	16人	2人	0人	0人	0人	57人	15.6%
割合(%)	68.4%	28.1%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
40代	49人	14人	1人	0人	0人	0人	64人	17.5%
割合(%)	76.6%	21.9%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
50代	35人	18人	3人	0人	0人	1人	57人	15.6%
割合(%)	61.4%	31.6%	5.3%	0.0%	0.0%	1.8%	100.0%	
60代	70人	17人	4人	0人	0人	0人	91人	24.9%
割合(%)	76.9%	18.7%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
70代以上	55人	6人	3人	0人	0人	0人	64人	17.5%
割合(%)	85.9%	9.4%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
空白	3人	0人	0人	0人	0人	0人	3人	0.8%
割合(%)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
計	272人	77人	15人	0人	0人	1人	365人	100.0%
割合(%)	74.5%	21.1%	4.1%	0.0%	0.0%	0.3%	100.0%	

平成26年度窓口サービスアンケート所属別集計表

(単位：人)

	性別			世代								「本日の窓口サービス」の満足度						計	「5満足」 の割合	5と4 の合計 の割合
	男	女	空白	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代 以上	空白	5満足	4やや満 足	3どちら ともい えない	2やや不 満	1不満	空白			
総務部	39	21	2	0	4	10	5	14	22	6	1	50	8	3	0	0	1	62	80.6%	93.5%
総務課	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%
防災情報課	1	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	3	66.7%	100.0%
財務課	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%
税務課	36	19	2	0	2	9	4	14	21	6	1	46	7	3	0	0	1	57	80.7%	93.0%
まちづくり推進部	176	192	7	4	18	44	47	73	106	79	4	292	64	16	0	3	0	375	77.9%	94.9%
総合政策課	2	4	0	0	1	3	0	0	2	0	0	4	2	0	0	0	0	6	66.7%	100.0%
生涯学習課	3	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	3	100.0%	100.0%
文化スポーツ課	1	3	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4	100.0%	100.0%
まちづくり推進課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
東野振興事務所	6	4	0	0	0	1	1	0	4	4	0	9	1	0	0	0	0	10	90.0%	100.0%
三郷振興事務所	13	11	1	1	0	0	4	7	10	2	1	17	6	2	0	0	0	25	68.0%	92.0%
武並振興事務所	25	17	0	0	4	6	10	7	7	8	0	32	7	2	0	1	0	42	76.2%	92.9%
笠置振興事務所	11	16	1	0	1	3	3	7	4	10	0	21	7	0	0	0	0	28	75.0%	100.0%
中野方振興事務所	11	15	0	0	0	4	3	6	7	6	0	25	0	1	0	0	0	26	96.2%	96.2%
飯地振興事務所	5	3	0	0	0	0	2	0	2	3	1	8	0	0	0	0	0	8	100.0%	100.0%
岩村振興課	22	35	1	1	3	9	8	12	16	9	0	44	14	0	0	0	0	58	75.9%	100.0%
山岡振興課	22	22	1	0	5	6	4	7	16	6	1	31	8	4	0	2	0	45	68.9%	86.7%
明智振興課	28	42	3	1	2	7	2	16	27	17	1	53	14	6	0	0	0	73	72.6%	91.8%
串原振興課	14	5	0	0	1	2	3	3	5	5	0	18	1	0	0	0	0	19	94.7%	100.0%
上矢作振興課	13	15	0	1	1	2	2	8	6	8	0	23	4	1	0	0	0	28	82.1%	96.4%
市民福祉部	124	212	19	5	41	51	60	71	68	45	14	232	86	30	3	2	2	355	65.4%	89.6%
社会福祉課	11	20	2	0	2	2	6	7	11	3	2	22	4	5	1	1	0	33	66.7%	78.8%
市民課	80	131	9	5	31	41	43	50	33	10	7	137	59	21	1	1	1	220	62.3%	89.1%
保険年金課	23	34	4	0	5	7	4	6	15	22	2	44	14	2	1	0	0	61	72.1%	95.1%
高齢福祉課	9	20	4	0	0	0	5	7	9	9	3	24	6	2	0	0	1	33	72.7%	90.9%
こども子育て支援室	1	7	0	0	3	1	2	1	0	1	0	5	3	0	0	0	0	8	62.5%	100.0%
健康推進課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
医療管理部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
病院管理課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
医療施設整備課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
経済部	6	2	1	0	1	0	1	1	3	2	1	4	5	0	0	0	0	9	44.4%	100.0%
農林課	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	50.0%	100.0%
畜産センター	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%
産業基盤整備課	4	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	4	0	0	0	0	6	33.3%	100.0%
商工観光課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
建設部	37	3	0	0	3	4	9	8	14	2	0	29	11	0	0	0	0	40	72.5%	100.0%
管理課	24	3	0	0	2	2	5	7	10	1	0	19	8	0	0	0	0	27	70.4%	100.0%
地籍調査推進室	7	0	0	0	1	2	1	1	2	0	0	7	0	0	0	0	0	7	100.0%	100.0%
都市住宅課	4	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	4	50.0%	100.0%
建設政策課	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	2	50.0%	100.0%
リニアまちづくり課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
水道環境部	17	15	4	0	7	3	7	4	4	5	6	28	7	1	0	0	0	36	77.8%	97.2%
上下水道課	17	12	3	0	6	3	6	4	3	5	5	26	5	1	0	0	0	32	81.3%	96.9%
南水道管理室	0	3	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	3	33.3%	100.0%
環境課	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%
教育委員会	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	50.0%	50.0%
教育総務課	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%
学校教育課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
社会教育課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
幼児教育課	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	—	—
会計課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
農業委員会	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	50.0%	100.0%
監査委員事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
議会事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
空白・その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
計	400	448	33	9	74	115	129	172	217	139	26	637	182	51	3	5	3	881	72.3%	93.0%
割合(%)	45.4	50.9	3.7	1.0	8.4	13.1	14.6	19.5	24.6	15.8	3.0	72.3	20.7	5.8	0.3	0.6	0.3	100.0	72.3%	93.0%
文化センター	7	23	1	0	0	2	2	6	13	8	0	20	9	2	0	0	0	31	64.5%	93.5%
中央図書館	98	233	3	4	25	55	62	51	78	56	3	252	68	13	0	0	1	334	75.4%	95.8%
計	105	256	4	4	25	57	64	57	91	64	3	272	77	15	0	0	1	365	74.5%	95.6%
割合(%)	28.8	70.1	1.1	1.1	6.8	15.6	17.5	15.6	24.9	17.5	0.8	74.5	21.1	4.1	0.0	0.0	0.3	100.0	74.5%	95.6%
合計	505	704	37	13	99	172	193	229	308	203	29	909	259	66	3	5	4	1246	73.0%	93.7%

※満足度は、「本日の窓口サービス」に対する満足度の集計です。

接遇関係 満足

自由意見（市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会）

所属	性別	年齢	自由意見
高齢福祉課	男	70代以上	ゆっくり相談出来ました。
市民課	女	40代	パスポート窓口の方でいねいな対応ありがとうございました。
市民課	男	40代	職員の笑顔がよかったです
市民課	女	50代	落ち着いて静かな対応でよかった。きっと困った表情の人にはそれに合わせた積極的な対応をしてくださると期待します。（駐車場が混み合っていて困りました）
市民課	女	30代	離婚と再婚で何度も名前がかわっておりますが不審な顔をみせず対応していただき嬉しかったです。
市民課	女	20代	非常に丁寧な接客で気持ち良かった。職員全員が元気づけていただけると良いです。
社会福祉課	女	60代	今のままで良いです。
高齢福祉課	女	50代	暖かい雰囲気の中で親身になって相談にのっていただき大変助かりました。今後、不安なことも多いですが、また、よろしくお願いします。
高齢福祉課	女	70代以上	親切にありがとう
高齢福祉課	男	60代	東濃で一番 恵那市役所ほど親切サービスの良い役所はありません。又、しゃくしじょうぎで無く、担当外相談もして下さり 良いです。
市民課	女	20代	丁寧に説明してもらえて分りやすかったです。
市民課	女	50代	今日はあいさつなどの対応はよかったが以前来た時は窓口のひとが挨拶もなくまた対応も小さい声で何を言っているか聞き取りにくかった（男性の方）
市民課	男	30代	市役所でのパスポート申請は初めてでしたがとてもいねいに説明してもらいとても良かった。市役所で手続きできるのはとても便利。
市民課	男	40代	父が亡くなったので何回も市役所に来たのですが、毎回親切な対応でした。
保険年金課	女	30代	とても丁寧に対応していただきました。
保険年金課	男	20代	そうじの方もあいさつをしてくれて、とてもいいことだと思います。
高齢福祉課	男	60代	とても親切でありがたく思っております。
市民課	女	50代	丁寧な対応で気持ち良く利用できました。
市民課	男	20代	説明が丁寧で大変分りやすかった
市民課	男	30代	いつも気持ちよく対応ありがとうございます。他市とくらべてすばらしいです。
社会福祉課	空白	空白	いつもとっても良い対応して下さいるので、助かっています。今後ともよろしくお願い致します
社会福祉課	女	40代	男性の方でしたが、やさしい話し方で、とても良かったです。
保険年金課	女	70代以上	窓口を探していたらすぐ寄ってきて窓口まで案内してくださり、大変親切でした。また窓口の職員の方もとても感じが良い方でした。
社会福祉課	女	40代	わかりやすく親切に対応して下さいました。手続きもスムーズでした。ありがとうございます
社会福祉課	女	60代	いつもいねいに説明して下さいまして感謝してます。ありがとうございます
社会福祉課	男	70代以上	大変慣れた様子の説明をして頂き、分りやすかったです。
市民課	女	20代	とても親切に対応して頂きました。（パスポートの戸籍の件で）
市民課	女	60代	親切にしてもらってありがとうございます。
市民課	女	50代	どの課の職員の人でもいい感じのひとつだといいなと思う。
市民課	女	50代	とてもやさしい対応でした。
市民課	女	20代	笑顔で気持ち良く対応していただきました。
保険年金課	女	70代以上	感じ良かったです。
市民課	女	60代	遠い所から笑顔であいさつしてくれて気分がよかった。駐車場に困りました。
市民課	女	20代	パスポートの件で利用させていただきました。とても丁寧に教えて下さり助かりました。ありがとうございます。
市民課	女	70代以上	最近とても親切になってきています。役所はなかなか行きにくいのでありがたいです。
市民課	女	60代	良かったです。
市民課	男	40代	ありがとうございました。
市民課	男	20代	優しく教えてくださりありがとうございました。
市民課	男	30代	説明もいねいで良かったです。
市民課	空白	空白	大変よろしいです。
高齢福祉課	女	40代	丁寧に申しえていただきました
保険年金課	男	30代	大変わかりやすい説明で良かったです。話し方のテンポがとても良いと思いました。
社会福祉課	女	50代	スピーディーにできたのでよかった
社会福祉課	男	60代	今日は子供の福祉サービスの事についてお伺いに来たのですが、とても親切に対応して頂き感謝しています。
保険年金課	女	60代	迅速な対応に感謝です。
保険年金課	女	20代	詳しく教えていただきました。ありがとうございました。
保険年金課	空白	60代	良好です。
保険年金課	女	60代	男の方でしたが優しい感じがして良かったです。
市民課	女	50代	市民課とパスポート申請の為両方の窓口を利用しましたが、とても感じがよかったです。以前は市の職員は上から目線なんて言葉を耳にしましたが最近はこの窓口に行っても感じが良いと思いました。
市民課	女	60代	今まで通りでいいと思います。
市民課	女	30代	今日の対応はいつもより感じがよくて嬉しかったです。
保険年金課	男	70代以上	きちっとした親切でスピーディーなサービスでした。
保険年金課	女	60代	担当者の対応もよく、今後もこのまま業務を進めてくださればと思います。
保険年金課	男	70代以上	とても応対がやさしかった。

接遇関係 満足

自由意見（市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会）

所属	性別	年齢	自由意見
市民課	女	20代	白川町から恵那市へ転入しました。届出について丁寧に教えていただけて嬉しかった。手続き終了の時などに、防災マップを配ったり、地域の情報（小中高の場所など）など分かるものがあると有難いです。恵那市の事色々知りたいです。
市民課	女	40代	親切な対応で安心して聞くことができる。
市民課	女	50代	女性職員の方でしたがていねいに対応してくださいました。
市民課	女	40代	昔と思うととてもよかった。対応が・・・。
管理課	男	60代	対応がやさしくうれしかった。
管理課	男	60代	基本的対応はほぼ満足
管理課	男	40代	大変親切に対応して頂けて満足です。（急におしかけたにもかかわらず）
こども子育て支援室	女	50代	遅い時間に伺いましたが大変親切にいただきました。ありがとうございました。
こども子育て支援室	女	40代	いつもは窓口ですぐに気づいていただけないですが今日は早い対応で感じよかったです。説明も速やかでわかりやすかったですと思います
都市住宅課	男	40代	丁寧に要望に対応して頂きました。ありがとうございます。
防災情報課	女	20代	臨機応変に対応していただきとても良かったです。
防災情報課	女	30代	丁寧に対応していただきました。
財務課	男	40代	親切に対応、話がよく分かりました。
総合政策課	女	30代	最初に声をかけ辛いですが、対応は丁寧にしてくださり、満足です
税務課	女	50代	とても感じ良く対応して下さいました。
税務課	男	60代	とてもていねいに説明していただきました。
税務課	女	60代	とても親切な対応でした。いつもありがとうございます。
税務課	男	60代	良く対応してくれました。
税務課	女	60代	皆さんとても気持ち良く対応して下さいます。昼休み中にも良くして下さいますが、暗い所で食事は気の毒です。
税務課	男	70代以上	他の市役所と比べ接客態度が良く、大変心得良く、ありがたく用事を済ませることが出来ました。
税務課	男	50代	税金など困った話で相談に来て不安いっぱいの中、具体的にどうしたら良いかをていねいにお教えて下さり、安心しました。勉強されて、プロ意識で大変勉強にこちらもなりました。有難うございました。これからも解らない点教えていただきたいです。
税務課	男	30代	今日良かったです、日によって対応が違う事がある。
上下水道課	女	70代以上	（あいさつが）よかった
上下水道課	男	20代	丁寧でわかりやすい説明だったので安心して手続きができました。
上下水道課	女	30代	窓口の人はすごく丁寧に対応してくれました。
上下水道課	男	20代	丁寧に対応してもらえました。
上下水道課	男	30代	分かりやすく説明していただきました。ありがとうございます
上下水道課	男	70代以上	職員の対応がとても良かった
上下水道課	女	20代	さわやかなあいさつと、ご丁寧な対応ありがとうございました！
東野振興事務所	男	60代	皆さん明るく対応していただき、ありがとうございます。東野の顔でもあるので、今後とも明るい対応をお願いします
東野振興事務所	女	30代	とても良かったです。丁寧で助かりました。ありがとうございます。
三郷振興事務所	女	40代	丁寧な受け答えでした。いつも、お世話になり感謝です。
三郷振興事務所	男	50代	職員の対応はとても良いと思います。今後も、良い対応をよろしく。
三郷振興事務所	男	70代以上	とても親切でありがたいです
三郷振興事務所	女	40代	明るく挨拶して下さい、分かりやすく記入する事を教えて下さって感謝しています。ありがとうございます。
武並振興事務所	男	70代以上	対応も大変よくしていただきました。これからも続けていただくようよろしくお願いします。
武並振興事務所	女	40代	いつも丁寧に対応してくださるのでうれしいです。
武並振興事務所	男	20代	わかりやすくて助かりました。
笠置振興事務所	男	50代	サービス良好です
笠置振興事務所	女	40代	親切でした
笠置振興事務所	女	30代	とてもいい
笠置振興事務所	女	50代	ていねいに教えて頂けるのでうれしかったです
笠置振興事務所	女	70代以上	大変いいです
笠置振興事務所	女	40代	とてもいい
笠置振興事務所	女	70代以上	とても良かったです
笠置振興事務所	女	30代	いつもあたたかい対応で感謝しています
中野方振興事務所	男	60代	いろいろ心遣いをしてくれます。ありがとう
中野方振興事務所	男	50代	かわいらしい女性で大変に満足でした
中野方振興事務所	女	60代	知らないことだらけでしたが親切に教えていただきました。ありがとうございます。
中野方振興事務所	男	70代以上	えがおいしい
中野方振興事務所	男	30代	開放感があり開けた職場という雰囲気があり安心できました。職員の方の対応もとても丁寧で良かったです。またよろしく願いいたします。
中野方振興事務所	女	60代	大変親切でたすかっています
飯地振興事務所	女	60代	とても親切で、丁寧に対応して頂きました。ありがとうございます。
飯地振興事務所	女	60代	大変親切に対応していただきました。ありがとうございます。
岩村振興課	女	70代以上	親切に説明していただきました。ありがとうございます。

接遇関係 満足

自由意見（市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会）

所属	性別	年齢	自由意見
岩村振興課	女	50代	大変ですがこれからも笑顔で接していただければうれしいです
岩村振興課	女	70代以上	すぐ声をかけてもらってありがたいです
岩村振興課	男	70代以上	大変よるしい
岩村振興課	女	70代以上	とても親切でどうしてももっと早くこれなかったかと一寸思いました
岩村振興課	男	60代	親切な対応ありがとうございます
山岡振興事務所	女	30代	前々回、前回はいいさつなし。用件を申し上げるまで席を立たず嫌な思いをしました。が、今日の担当は仕事が早く対応も誠実で良かった。フットワーク軽く誠実に対応してもらいたい税金で働いている（生活を立てている）公務員として資質向上を！
明智振興課	女	70代以上	分からない話を説明して頂いて良かったです
明智振興課	男	50代	ご苦勞様です、「お客様」と言われてちょっと驚きました。
明智振興課	女	70代以上	年寄りに親切な対応がありがたいです。
明智振興課	女	50代	面倒な事にもとても親切に対応して頂きました。
明智振興課	女	60代	気楽に何でも聞けそうな雰囲気の良いです。
明智振興課	男	70代以上	よくわかりました。
明智振興課	女	70代以上	大変親切にさせていただいて助かりました
明智振興課	男	70代以上	紳士的で大変感じが良かったです。
明智振興課	女	70代以上	皆さんいい方で気持ちがいいです。今後も宜しくお願いします。
串原振興事務所	男	60代	元気良く明るい態度で非常に良い
串原振興事務所	女	70代以上	いつも大変いいお仕事してみえます。カンシャ
串原振興事務所	男	70代以上	現状の対応で満足です。
串原振興事務所	男	70代以上	大変親切でした。
上矢作振興事務所	女	10代	いろいろ詳しく教えてくれる！
上矢作振興事務所	女	50代	いつも明るく対応していただきありがとうございます。
上矢作振興事務所	女	60代	面倒なお願いにきましたが、丁寧に対応していただきありがたかったです。
上矢作振興事務所	女	50代	とても感じよくしてくださいました。ありがとうございます。
生涯学習課	男	70代以上	対応はとても親切でした。
教育総務課	女	30代	いつもありがとうございます。

134

接遇関係 不満足

自由意見（市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会）

所属	性別	年齢	自由意見
市民課	女	50代	作業をしているのは分かりますが、皆であいさつがあると感じが良いと思います。
保険年金課	女	60代	カウンターの所へ行った時、すぐカウンターの所へ来て対応していただければ良かったけれど、私から「こんにちは」と声をかけたら対応していただいたのが残念でした。
市民課	女	60代	決まり切った受け答えにならず相手を見て対応すると言う事を心がけていただけると感じがよくなると思います。もう少し笑顔がほしいと思います。
高齢福祉課	女	40代	笑顔がない…
社会福祉課	女	50代	男性職員であっても笑顔がみられると、相手の気持ちが良いかなと思いました
市民課	女	30代	外へ出て行く職員の方々は何も挨拶等がなかった。
保険年金課	男	20代	声が小さいので聞き取りづらい。
社会福祉課	女	50代	体が不自由なのに1日に何度もここへ来るのはとてもつらいものがあります。書類の内容が分かりづらいです。窓口の対応も人として冷たく感じて悲しい思いをしました。あたたかい心遣いでせつして頂くと、来たいという思いになると思います
市民課	女	60代	笑顔があったらステキです。耳が遠いので人に応じて声の調節をしていただきたい。
社会福祉課	男	30代	話し方が暗い。うるさくとは言いませんが、もう少し明るく対応しては？
高齢福祉課	空白	空白	高齢福祉課へ介護申請の相談へ行くと、どんな相談内容だったのか、記録もなく、職員もアタフタしている為、しっかり連絡先、簡単な主訴等を記録に残すべきだと思います。そういう面で不親切だと思います。
市民課	女	60代	もっと素早くしてほしいです。
管理課	男	60代	管理課の職員の対応は満足しました。しかし、先日環境課へ不焼物の件で電話問合せしたところ冷たい対応で市は無関係のような返答で大変不愉快でした。
高齢福祉課	男	40代	職員の方々の中でも、丁寧な方もあれば、いかにも面倒くさそうに対応される方もあり、その日の気分も一変してしまいます。今日はまずまずの感じでした。恵那市役所は、中津川市役所に比べ、窓口対応は丁寧な方だと感じています。出先の事務所、公民館はもう少し質を上げないと、いかにも雑な印象を抱かざるを得ない時が、今までにも多く感じています。
税務課	空白	50代	固定資産税を払ったのに、払っていないことになっていた。税をとるときだけしっかりしているが、払った時の処理が雑です。なんとかしてほしい。
産業基盤整備課	女	40代	皆さんが元氣よくあいさつされると、もっと気持ちいいですね。
山岡振興事務所	女	30代	人によってあいさつする人、しない人がいる。
山岡振興事務所	女	30代	ちょっと入りにくいです。あいさつがあるといいなあと思いました。
明智振興課	女	30代	待っている人に対してもう少し声をかけて頂けると良い。「順番にご案内しますので暫くお待ちください」等
幼児教育課	女	30代	聞きたい内容の回答が今のところはっきりしないようで…。もうすこしなにか親切的な対応があればと感じました。

接遇関係 意見

自由意見（市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会）

所属	性別	年齢	自由意見
社会福祉課	男	60代	お世話様でした
市民課	男	40代	窓口は問題無いが、奥の事務スペースは？できていない。
市民課	男	40代	サービスについては迅速に処理していただいたので4点としました。あいさつ・対応等についてはごく普通だったので3点としました。
総務課	男	20代	部屋が明るい感じであり、話しかけやすい場でした。
上下水道課	女	40代	部屋が暗かったが、職員は明るかった。
上下水道課	男	60代	申し分ありませんでした
上下水道課	男	20代	いつもお世話になります。今後共よろしくお願いします
中野方振興事務所	男	70代以上	いつもお世話になっております。
岩村振興課	女	70代以上	特別では無いけど普通だと思います

接遇関係以外 満足

自由意見（市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会）

所属	性別	年齢	自由意見
市民課	男	空白	大変よかったですと思います。
税務課	空白	空白	いつもありがとうございます。
武並振興事務所	男	60代	大変満足しています。
笠置振興事務所	女	50代	寄りやすく事務所も雰囲気が良いです
岩村振興課	女	40代	とても良いです
山岡振興事務所	男	30代	いつもありがとうございます。

6

接遇関係以外 不満足

自由意見（市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会）

所属	性別	年齢	自由意見
市民課	女	20代	市役所の道路の案内看板が小さくてみづらい
社会福祉課	男	60代	住民の声に聞く耳を持つこと 市長に一番このことが求められる
保険年金課	男	60代	職員の方の勉強度をもう少しお願いしたい。
市民課	女	50代	窓口ではありませんが駐車場がいっぱいでなかなか車を止めることができません。なんとかありませんか
高齢福祉課	空白	空白	笠置の広報が何を言っているのかわからない。録音したものをききなおしてほしい。一度聴いてほしい。
高齢福祉課	女	60代	窓口の床が高く、上から見下ろす形になっているのはおかしいと思います。
総合政策課	女	30代	窓口をもう少し分かりやすい案内がある受付カウンターにしてほしいです
三郷振興事務所	男	60代	駐車場を分かりやすくしてほしい
飯地振興事務所	男	40代	若干職員数が業務量に比して多いと思う
飯地振興事務所	女	40代	建物（役場）の入り口がコミュニティセンターとなっているので、飯地町以外の人が役場に来たときに分かりづらいです。部屋の前に「役場」との標記が欲しいです。
岩村振興課	男	50代	駐車場がいっぱいでしたので

11

接遇関係以外 意見

自由意見（市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会）

所属	性別	年齢	自由意見
市民課	女	50代	全体的に不可もないという感じがしました。
市民課	男	40代	土日の対応もして頂けるとたすかります。
市民課	男	60代	日本公証人連合会のチラシが設置してあるからこの地域の唯一の公証人役場の電話住所が明記してあれば便利かも！
保険年金課	女	70代以上	別にありません。
高齢福祉課	女	50代	普通で、特にどうということはありません。
保険年金課	女	60代	庭の草花で良いと思いますが、花などがもう少し窓口にあって良いと思います。
社会福祉課	女	40代	特に無いです。
高齢福祉課	女	50代	瑞浪で有料開設いたします。今後ともよろしくお願いします。
社会福祉課	男	70代以上	特別ありません。
市民課	女	30代	今日は混雑もしていなくてスムーズでしたので特になにもありません。
市民課	女	70代以上	大変厳しくなつてついでに寄ったという時にはいろいろめんどろうだと思いました。
市民課	男	空白	19時位まで
建設政策課	男	40代	アンケート調査について満足又は不満のある方のみ記入している様な気が致します。来庁者の方だけではなく一般市民又は街頭でも調査していかげしょうか。
管理課	男	70代以上	外灯の件で市の設置した外灯と町内で設置した外灯の区別が本日訪問して初めて知りました。電気代の支払いも区分してあり、LEDに変更するにも市の外灯は町内と区分されている事も、今後簡素化してもらいたいと思う。
総合政策課	男	60代	千葉県から恵那市へ移住希望で来所、空家改修補助等について、28年度以降尾も強く要望
防災情報課	男	60代	別に無し
税務課	男	50代	がんばって下さい。
上下水道課	女	40代	特にありません。
上下水道課	男	70代以上	上下水道の基本料金が高い。もう少し安くならないか。（使用量0の時も高い料金が必要）
岩村振興課	女	50代	大変ですが市民の代表として頑張ってください
岩村振興課	男	70代以上	特にございません
岩村振興課	女	30代	とくになし
岩村振興課	女	50代	窓口アンケート等取る時期は対応は良い。普段どうか？
岩村振興課	女	20代	ありがとう
岩村振興課	男	50代	人員が少なく、かわりが少なくなり町消える
明智振興課	男	60代	別になしです。
明智振興課	男	70代以上	いつも住民の為に行動お願いします。
明智振興課	男	60代	今後も故郷明智町の発展を心より祈願します。
串原振興事務所	男	50代	別に無し

接遇関係 満足

自由意見（恵那文化センター、恵那市中央図書館）

所属	性別	年齢	自由意見
文化センター	女	30代	笑顔で対応していただき、とても良かったです。
文化センター	男	70代以上	親切でよろしい
文化センター	女	60代	使用する部屋の鍵も時間前にはちゃんと開けて下さっており助かりました。
文化センター	男	70代以上	良好
文化センター	女	60代	職員さんの笑顔で対応していただけるので満足です。これからもよろしく。
文化センター	女	60代	いつもありがとうございます！
文化センター	女	50代	文化センターの事務員の方に良くして頂きありがとうございました。助かりました。
文化センター	女	50代	とても親切な対応でした。いつも笑顔で迎えていただけて嬉しいです。
文化センター	空白	50代	パソコンの立ちあげをやってくれて助かりました。
文化センター	男	60代	いつも笑顔で迎えていただきありがとうございます。書類の書き方などいねいに教えて下さり感謝しております。暑い日でしたロビーに入って暑さがひといきできるかと思いましたが、外の温度とあまり変わりませんでした。ところが事務所には冷房が入っているのか受付の窓、入口のドアが閉っていました。受付の方が窓を開けて下さり暑さがやわらぎました。事務所に冷房が入っているのですしたら経費が必要かも知れませんがロビーにも冷房がほしいです。これは市民のせいたくと言うもののでしょうか。残暑きびしい中お願いします。
文化センター	男	40代	大変気持ちの良い対応でした。また来たいという感じになりました。
中央図書館	女	20代	久しぶりに来ました。ていねいに教えて頂けたので良かったです。
中央図書館	女	40代	本の傷があり、そう言った時に「大変申し訳ありませんでした」と答えてもらった。自分が悪いかなと心配したが、快い対応でありがたかったです。
中央図書館	男	70代以上	対応も大変良くこれからもよろしくお願いします。
中央図書館	女	50代	古い本で読みたい物を読めるのはいいのですが、もう少しで切れてしまいそうとか中が外れる物があってあまりボロボロのは、直すようにして下さい。職員の方はとても感じいいです。
中央図書館	女	40代	いつも笑顔で対応して下さるのでうれしいです。子供達が利用しやすい図書館にしたいと思っています。
中央図書館	女	50代	とても満足しています。
中央図書館	男	40代	いつもていねいで親切な対応ありがとうございます。
中央図書館	女	30代	いつも親切に対応してくださり、うれしいです。
中央図書館	男	60代	大変良好です。
中央図書館	女	20代	子連れなので、荷物をテーブルに置かせてくれたり、対応が良く嬉しかったです。
中央図書館	男	60代	何時、訪れても、気持ち良く対応してくれて、有難う！館内もきれいで、満足してます。
中央図書館	女	40代	貸し出してもらった本のリストを、一緒に渡して下さいようになって、返し忘れが無くなったので、ありがたいです。
中央図書館	女	60代	最近の受付業務の担当をされる方は、以前に比べてていねいな方ばかりなので満足しています。
中央図書館	女	60代	いつも親切で気持ち良く利用させていただいています。
中央図書館	女	70代以上	いつもていねいにやさしく話して下さいるので、安心してきくことができます。若い方ありがとうございます！！
中央図書館	女	70代以上	ここのところ足が遠のいてましたが「えなっ子」の朗読を聞き全集を今一度読もうとうかがいました。窓口の方が親切に教えて下さり又図書通いを始めました。ありがとうございます。
中央図書館	女	40代	いつも、やさしく、良い対応で良いと思います。
中央図書館	女	60代	いつもお世話になっております。年金暮らしの身にとっては、本当にありがたい場です。これからももしどしどし利用させて下さい。
中央図書館	女	60代	大変良い対応をして頂いていると思います。いつも有難うございます！！
中央図書館	男	70代以上	いつも勝手な注文をしています。助かります。
中央図書館	女	30代	いつもていねいな対応ありがとうございます。季節ごとの特設展示いいですね。
中央図書館	男	70代以上	いつもニコニコとしていて来館がたのしい。
中央図書館	女	60代	言葉遣いがとってもていねいでいいですね。
中央図書館	女	40代	いつも子供と一緒にいると、笑顔で声をかけて下さって図書館に来るのが楽しみです。！
中央図書館	女	30代	対応良いです。
中央図書館	女	30代	いつも子どもに声をかけてくださったりして利用しやすいです。雰囲気もよくていつも来たくなる場所です。
中央図書館	女	20代	いつもしんせつな対応だと思います。これからも利用したいです。
中央図書館	女	30代	今日はある絵本の場所をたずねたら、すぐにみつけて下さいました。今までお聞きしたことがなかったので、もっと利用してもよいなあと思いました。ありがとうございます。
中央図書館	女	50代	借りたい本をさがしてもらいありがとうございました。
中央図書館	女	60代	いつもとても気分良く本をお借りしてます。
中央図書館	女	60代	新しい図書館になり、窓口サービスも良くなりました。気持ちよくなります！
中央図書館	女	30代	いつも親切でとても丁寧な方ばかりです。
中央図書館	女	70代以上	暖かい雰囲気と思います。寄りやすいので安心しております。
中央図書館	女	70代以上	いつも親切にいただき、とても満足しています。
中央図書館	女	30代	皆さんの対応、落ちついていて良いと思います。

接遇関係 満足

自由意見（恵那文化センター、恵那市中央図書館）

所属	性別	年齢	自由意見
中央図書館	女	60代	自分ですがすと大変だと思う本も、PCで見つけ、取りに行って下さりありがたく思います。
中央図書館	女	60代	ありがとうございます。さわやかな良い感じでの対応でした。探してる本はなくても、それにかわるものを示していただきました。ゆきすぎたサービスではない点もよい感じですよ。
中央図書館	男	60代	いつも親切に対応していただけます。リクエストにも、しっかり応えてもらえてありがたいです。
中央図書館	男	20代	窓口の方の対応もとても優しく、笑顔が良かったです。
中央図書館	女	60代	感じの良い方達です。
中央図書館	女	70代以上	いつも楽しく利用させていただいております。職員の方にいやされて、来館する事が一番の楽しみです。いつもありがとうございます。
中央図書館	女	50代	久しぶりに伺いました。変わらず館内がキレイで、静かに来場される皆さんの様子も変わりなくうれしい気持ちになりました。探す本の場所もすぐ対応頂き案内頂きありがたかったです。しばらくとぎれておりましたが、また通いたいと思います。宜しくお願いします。
中央図書館	女	60代	いつも気持ちよく対応していただけます。
中央図書館	男	60代	サービスは特に問題ないと思います。個人的な理由ですが、タバコが吸えるエリアがあればうれしい
中央図書館	女	50代	いつもさわやかな対応してもらっています。面白い本の紹介の活動も充分見ごたえがあり、他の図書館も色々知っていますが がんばっているなあ と思っています。
中央図書館	女	30代	いつもていねいに対応してくださりありがとうございます。
中央図書館	男	20代	いつもありがとうございます。
中央図書館	男	50代	以前に比べてとても対応が丁寧でよいと思いました。これからも続けてほしいです。
中央図書館	女	60代	いつも感じのいい対応をして下さりありがたく思っています。
中央図書館	女	30代	担当の方によって、窓口の雰囲気が変わると感じますが、丁寧に優しい話し方で対応して下さいの方が多く、とても利用しやすいです。
中央図書館	女	30代	いつもすてきな図書館使わせていただいて、ありがとうございます。探している本をさっと出してくれたり、とてもていねいに対応してもらっています。
中央図書館	男	20代	本の場所等わかりやすい説明で良かった。
中央図書館	女	50代	パソコンを使う時立ち上げて欲しい。ていねいに答えてくれる。
中央図書館	女	30代	いつ来ても、ていねいに接して下さいるので、居心地がいい図書館だと思っています。
中央図書館	女	30代	いつも気持ちのいい対応をして下さるので、利用しやすいです。
中央図書館	女	60代	笑顔がとてもいいです。
中央図書館	男	60代	恵那の図書館の対応は非常に良いと思います。今後も続けられることを願っています。
中央図書館	女	50代	私は、中津川市民ですが、本当にすてきな図書館です。静かで清々しく落ち着きます。職員方に心より感謝します。
中央図書館	女	20代	アンケートのことを、とてもていねいに教えてくれました。わかりやすかったです。
中央図書館	女	60代	窓口の雰囲気はとても良いです。新しい本がもう少し多いと嬉しいです。
中央図書館	女	70代以上	いつも親切に接して下さいます。
中央図書館	女	40代	いつもていねいに接して下さいありがとうございます。
中央図書館	女	30代	本がさがせず少し不満です（自分で）。窓口は満足です。
中央図書館	女	20代	いつもていねいに対応して頂き満足です。どの方も感じが良くて、雰囲気のよい図書館だと思います。

接遇関係 不満足

自由意見（恵那文化センター、恵那市中央図書館）

所属	性別	年齢	自由意見
中央図書館	女	40代	どこのカウンターで受けてもらったらよいか迷うことが時々あるので、「どうぞ」と声を掛けてもらえるとありがたいです。
中央図書館	女	60代	孫ときた時、本棚の所で普通の声で「どれがいいかな」等しゃべっていた時「声をおとしていただけたら」といわれました。今日はおはなし会があり子どもたちの声がたくさんしましたが、私はそれでいいと思います。大人の雑談などの声はSTOPですが、子どもに対する母親等の声もOKではと思います。
中央図書館	女	50代	新しい本がたくさん入りうれしいです。以前に本が返却されていないとれんらくがありましたが、調べてもらったら、本棚に返されていました。同じことが2回ありました。パソコンの読み取りができなかったのでしょうか？2回とも本は棚にありました。
中央図書館	男	50代	ソファの所には、昼寝か、新聞を見ているか？ここは図書館で、休憩所ではないのでは、役人は注意しないので・・・
中央図書館	女	40代	知っている職員さんは、笑顔であいさつしてくれますが、知らない職員さんだと、少し話にくい気がします。誰でも笑顔で話しかけて頂けると気持ち良い対応ですね。
中央図書館	男	60代	マナーの悪い人には早めに注意してほしい。
中央図書館	女	30代	小さな子供が子供の本が置いてある所で走りまわっていると、図書館の人に「もう少し静かに～」とおこられた事があります。小さな子供は少しの時間はがまんできても、ずーと静かにおりこでられません。大人の本と子供の本としっかりわかれているので、少し走りまわったり、大きな声が出てしまってもしかたがないのでは。小学生ぐらいの子が数人で遊んでいてさわがしいのとは違うので。せっかくたくさんの絵本があっても借りに来ずらかったです。
中央図書館	女	50代	返却が遅くなり返しづらい時があります。イヤミを言わずできるだけほほえんでください。

接遇関係 意見

自由意見（恵那文化センター、恵那市中央図書館）

所属	性別	年齢	自由意見
中央図書館	女	60代	特に今のところありません。
中央図書館	男	30代	特に問題ないと思います。自転車（ロードバイク）関連の本を増やしてください！！
中央図書館	男	40代	いつもありがとうございます。
中央図書館	空白	空白	常に対応の良さに関心していますが、ソファの所で長時間眠っている現実をなんとか改良したい。
中央図書館	女	60代	窓口サービスはOKと思います。みつきたい本のさがし方もしっかりわかる様におしててくれます。利用者のマナーの悪さに閉口するときがある。夏休み高校生がすわって学習していると思ったら、男女でこそそそおかしなべ何やらヘンでした。みまわって気がつかれたことは注意したらどうでしょう。
中央図書館	女	40代	棚の間に人が座りこんでしまうと、本がとりづらいことがあります。やぶれている本がたまにあります。返す時に借りた人（やぶいた人）が窓口に声をかけるといいですね。
中央図書館	女	40代	1人の方はニコニコしていてよかった。1人の方はつんつんしていて、ちょっとあせってしまった。
中央図書館	空白	50代	一部挨拶ができない愛想のない女性スタッフを除いてとても雰囲気も良好で特に男性スタッフでの対応が毎度気持ちが良い。携帯遊びか友達と話しに来る目的の中高生の席に独占がたまに傷。図書館の本来の目的は読書であり自習室ではないことを改めて確認したい。
中央図書館	男	60代	おおむね親切に対応してもらっています。但し、個人差も多い。相談ごとex本がない時！ネットワークで他のライブラリー調べてとたのまないとやってもらえない！

接遇関係以外 満足

自由意見（恵那文化センター、恵那市中央図書館）

所属	性別	年齢	自由意見
中央図書館	男	60代	地方の図書館としてはレベルが高く満足している。今後、市民の活用を促すべく活動下さい。
中央図書館	女	60代	満足して利用させて頂いています。
中央図書館	女	50代	おすすめ本のコーナー楽しみにしています。
中央図書館	女	20代	いつも気持ち良く図書館を利用しています。ありがとうございます。
中央図書館	女	60代	窓口の件ではありませんが、出入口にカートが設置してあり、利用させていただいております。（雑誌が重いので）ありがとうございます。
中央図書館	女	60代	図書館があるので孫の絵本にかかる費用が少なくすむので、大変助かっている。窓口サービスは丁寧で気持ちがいいので、借りやすい。大人の本、例えば東野圭吾etcの本が汚れているので、新しい購入していただけるとありがたいなあ〜とぜいたくに思っています。
中央図書館	女	40代	よいふんいきだと思っています。もっと新しい本が増えるとうれしいです。
中央図書館	男	20代	図書館のサービスを感じました。僕にとって本を読むことはすごく難しい事だと思います。本を読みたいけどなかなか思う様に読みたいけど読むことが出来ない。時間を上手に使えるように図書館があることに感謝します。
中央図書館	男	70代以上	きわめて快適に過ごせる場所です。感謝！
中央図書館	女	40代	きれいに掃除されていてとてもいここが良いです。
中央図書館	女	40代	いつも利用させて頂いています。はじめは子供の読み聞かせのために絵本を借りていたのですが、今では子供の自分の本を借りています。2週間ごとに図書館に来るのが楽しみです。満足しています。
中央図書館	女	70代以上	74才で自営の商売を止め、45年間でした。図書館通いを数十年ぶりに来ました。生涯の楽しみにしたいと思ってます。よろしく。
中央図書館	女	30代	本も沢山あり満足しています。
中央図書館	女	40代	貸出するときにレシート状の一覧を出力してもらおうようになってから、今何冊かっているか等がわかりやすくなりよかったですと思います。
中央図書館	女	40代	いつも気持ちよく利用させて頂いています。
中央図書館	男	70代以上	まるで大英博物館のような優雅さ
中央図書館	女	50代	私の知る限りでは、いつも静かで利用しやすい図書館です。今後もこうあってほしいと願っています。よろしく
中央図書館	男	60代	いつも満足しています。
中央図書館	女	50代	本棚とその前の新刊などの配置がとてもわかりやすくていいと思います。
中央図書館	女	40代	中津川の市民ですが、とても恵那の図書館のきれいで明るくこちよい空間が気に入っています。ありがとうございます。
中央図書館	男	20代	明るく良い雰囲気がある。
中央図書館	女	20代	落ち着いた雰囲気の中で、気持ちよく本を借りられて良かったです。
中央図書館	女	40代	とても良いと思います。
中央図書館	女	40代	館内もきれいで、おちついた空間なので、良いと思います。
中央図書館	女	60代	静かでいいフンイキです。
中央図書館	女	50代	落ち着いた雰囲気が良いと思います。中津川市立図書館と違い、静かで気持ち良く本が選べます。そのまま図書館らしい姿勢でお願いします。

接遇関係以外 不満足

自由意見（恵那文化センター、恵那市中央図書館）

所属	性別	年齢	自由意見
文化センター	女	70代以上	サルールの教室を申し込むのに中央コミュニティは半年先まで申請出来るのに、中コミュニティは3ヶ月先しか申し込むことが出来ませんが、同じ恵那市で公共の施設、6ヶ月先まで予定が出来るのでどうかお考えくださいませ。
文化センター	女	70代以上	冷暖房について、節電をしなくてはならない。過度の冷えすぎ、あたため過ぎに注意して下さい。
中央図書館	男	20代	別に不安はない。窓口以外でなら、シリーズものは、リクエストが無くてもしっかりとそろえてほしい。
中央図書館	男	50代	借りる期間がもう少し長くしてほしい。
中央図書館	女	空白	新刊の待ち時間が長すぎる。二週間でなく5日間位にしてほしい。
中央図書館	男	60代	館内で携帯電話で話す人（ほとんどが大人）がいるのには困ります。
中央図書館	女	50代	楽しく本を借りて来たいという感じではない。本紹介、たとえば職員が読んでおもしろかった。恵那図書No.1おすすめ本とか、教えてもらえるといい。月曜休みではない方がいい。
中央図書館	女	空白	二階に勤務している人をやめさせて。どこか校長先生及び諸先生を退職した先生を入れてほしい。例えば大井小を退職した先生、山岡小を退職した（川口先生）3年間は不安である。
中央図書館	女	60代	以前館内で見かけた「週刊金曜日」という雑誌がないのですが、どうして展示してないのですか。
中央図書館	女	70代以上	私にとりましては照明が少し暗く感じます。年令のせいでも有りますが。
中央図書館	男	70代以上	椅子は立派すぎて使いづらい。
中央図書館	男	70代以上	騒音について不満に感じる人が多い。
中央図書館	女	70代以上	新作本が少ないので少し物足りない
中央図書館	女	50代	本に落書き、破れなどが時々あります。
中央図書館	女	40代	岐阜県民ではないので、本を返すのは恵那図書館まで来なければいけません。岐阜県内の返却できるシステムが、他県民でも利用できるようになれば有難く思います。よろしくお願いします。
中央図書館	男	60代	フロアのイスで昼寝が多く気になる。パソコン使用の方法の掲示が目につかない。

接遇関係以外 意見

自由意見（恵那文化センター、恵那市中央図書館）

所属	性別	年齢	自由意見
文化センター	女	50代	大変親切でいねいに対応していただきました。前回利用した時、舞台の照明や音響の担当の方へ。音が出なくてとても残念な思いをしました。確認をしっかりとお願いしたいです。劇団の方は、気づいてみえず、最後にお知らせして知られた様にお客様にもご迷惑をおかけしました。
文化センター	男	50代	会場予約をネットで出来るとうれしいです。
中央図書館	女	60代	子供の年齢にあう本の案内板があったら選ぶ目安になるのではと思う。
中央図書館	女	30代	絵本コーナーが充実していてとてもいいです。本の並べ方が、作者なのかタイトル順なのかちょっとわかりづらいです。絵本だとタイトル順の方がさがしやすいかも。
中央図書館	女	30代	小学生の子供の本をさがす時に学年ごとにおすすめの本がわかるとありがたいです。
中央図書館	女	30代	特にありません。
中央図書館	男	50代	蔵書を増やしてほしい。作者別に探しやすくしてもらえるとうれしい!!
中央図書館	女	60代	自分でも好きな本ばかり（作家）読んでしまっているのですが、恵那の図書館の本の選別、購入方法など市民全体の方の利用を心配しております。
中央図書館	女	30代	職員の方のおすすめ本のコーナーがあると本を選びやすいです。
中央図書館	女	60代	連続の休館日がある時、できたら一日は、少人数の職員さんで開館していただけたらいいと思うことがあります。
中央図書館	女	20代	特にありません。
中央図書館	男	20代	特にありません。
中央図書館	女	40代	特に気になるようなことはありませんでした。
中央図書館	女	40代	できれば朝もう少し早めに開館していただきたいです。
中央図書館	女	40代	テレビで見た事があるのですが、本の返却を例えばパローやピアゴで返却できるシステムがあってもよいと思います。（そのテレビで見た町は町のクリーニング屋さんがうけてました）そうすると便利かなと感じます。
中央図書館	男	70代以上	特になし
中央図書館	女	60代	特にありません
中央図書館	女	50代	今回利用4回目です。知多に住民票残したまま転勤の主人についてきました。主人は住所の証明ができますが、私は困難でした。それでも貸しだして頂けてるのはありがたいですが、主人の証明でOKにはならないものではないでしょうか。近日常には郵便物持ってきたいと思います。
中央図書館	女	60代	真夏の七月八月についてのお願い。開館時間9時半位にしていただけたらと、お願いしたいと思います。
中央図書館	女	30代	特にありません。いつも気持ちよく利用させていただいてます
中央図書館	男	70代以上	一日常の業務の点は申し分なしです。夏冬春休み（特に学生さんの利用）の利用時間を30分でも早く開館していただければ大変有難いです。職員さんの勤務を時差などで出来ればと思います。
中央図書館	女	70代以上	この図書館にない本を読むことが出来、うれしく勉強させていただいています。
中央図書館	女	70代以上	園芸、ガーデニング関係の本、月刊誌は沢山ありますが、それ以外の物、新しいのを入れてほしいと思います。
中央図書館	男	70代以上	池波正太郎の本を充実してほしい。
中央図書館	女	30代	子どもが国語にあまり興味がないので、好きになるきっかけになる本が知りたい…とかあいまいな希望でも、本を探してもらえるのでしょうか？具体的に××の本探してますなら聞けるけど、そうでないと聞きにくい。どうしたらよいですか？
中央図書館	女	60代	とてもきれいな所で、のんびり本がさがせます。もう少し外国の本があるとうれしいです。
中央図書館	男	40代	iphoneでwifiが利用できるといいなあ♡
中央図書館	男	50代	児童書とYAの書架が離れているのが残念です。児童書の方にYA向きの本が何冊かあって中高生の目にふれないほがおいしいです。（例、「かさねちゃんにきいてみる」など
中央図書館	女	70代以上	孫に毎日4冊よんであげてます。楽しみにしてくるので、これからも続けます。2才なので成長にあわせて続けれたらと思います。
中央図書館	男	40代	特に無し
中央図書館	男	30代	特にないです。
中央図書館	男	50代	新しい本の購入よろしくお願いします。
中央図書館	男	60代	音楽CDのより充実をお願いします。（主にクラシック）
中央図書館	男	30代	紙しばいの「額」や、もう少し難しい紙しばいがあると福祉施設の方々喜ばれそうです。
中央図書館	女	30代	小さい子が聞ける昔話があるとありがたいです。
中央図書館	女	60代	旅の本少し新しい本みたいと思いました。
中央図書館	女	50代	利用が浅いのでまだ解りませんが、静かで、きれいで、喜んでます。今朝のニュースで学校図書室で先生のおすすめコーナーがありました。職員の方のおすすめコーナーも作って下さい。
中央図書館	男	60代	時々ですが、駐車場不足の時がありますが、良い方法があるといいです。
中央図書館	女	60代	特になし
中央図書館	女	70代以上	新刊で人気のある本は、数冊用意して頂けると、待つ期間が今より短くなってうれしく思います。
中央図書館	女	70代以上	有難うございます。
中央図書館	女	70代以上	現在文庫本が流行っています。出来れば文庫本のコーナーがあるといいと思います。
中央図書館	男	70代以上	開店が9時00分が言いと思います。