

平成 24 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 24 年 9 月 3 日（月）から 9 月 14 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）69.8%
- ・恵那文化センター、恵那市中央図書館 満足（5 点満点）73.1%

＜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 %	80% 以上	80% 以上	80% 以上	80% 以上	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
1,563 人	868 人	1,126 人	1,121 人	1,203 人	1,026 人	1,172 人

(2) 市民満足度

窓口サービス満足度の満足（5 点満点）は 69.8%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。昨年度と比較しても 1.8 ポイント減となっています。満足とやや満足を合計した大方の満足度は 91.6%でした。

職員のあいさつや対応についても同様の傾向となっています。

◆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
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%
H22	65.8%	20.5%	10.8%	1.2%	0.5%	1.2%

◆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
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%
H22	56.1%	27.1%	13.6%	1.3%	1.3%	0.6%

◆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
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%
H22	63.4%	24.7%	10.2%	0.8%	0.7%	0.2%

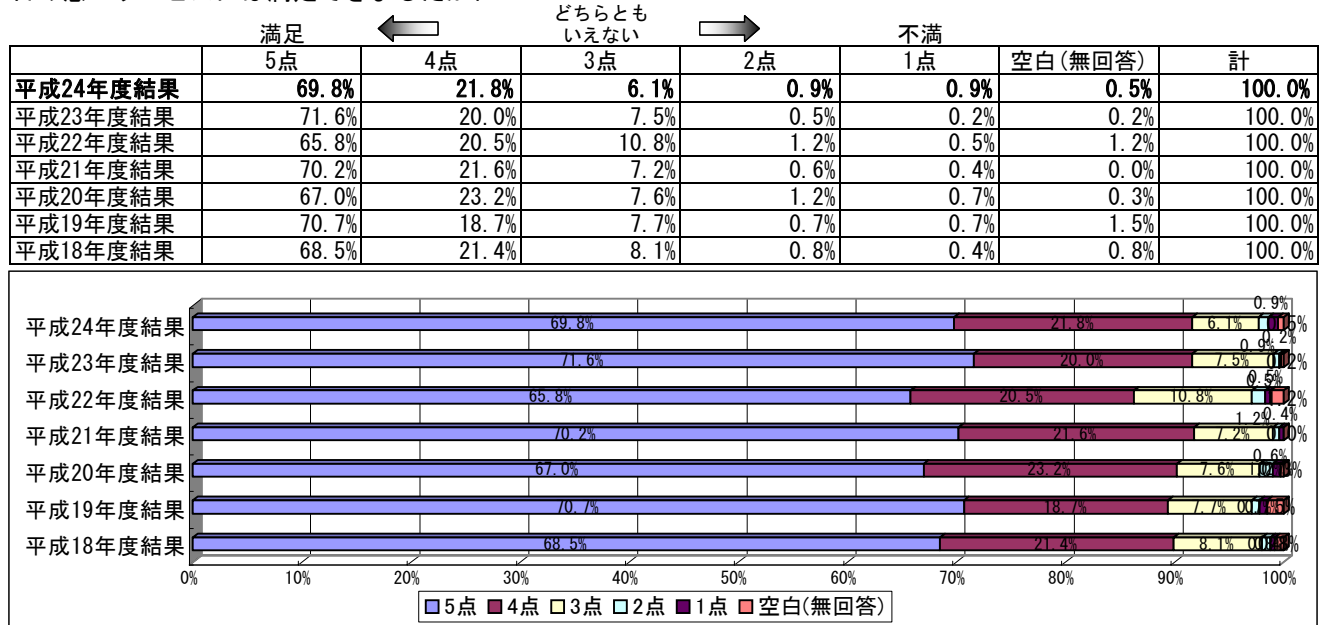
(3) 自由意見

自由意見は 265 件あり、接遇関係のものが 209 件で、接遇以外の意見が 56 件ありました。

接遇に関する 209 件の内訳では、満足な意見が 149 件、不満な意見が 27 件、どちらともいえない意見が 33 件でした。全体的には職員のあいさつや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、一方で対応が暗い、明るい対応を望むといった内容の意見が見受けられます。

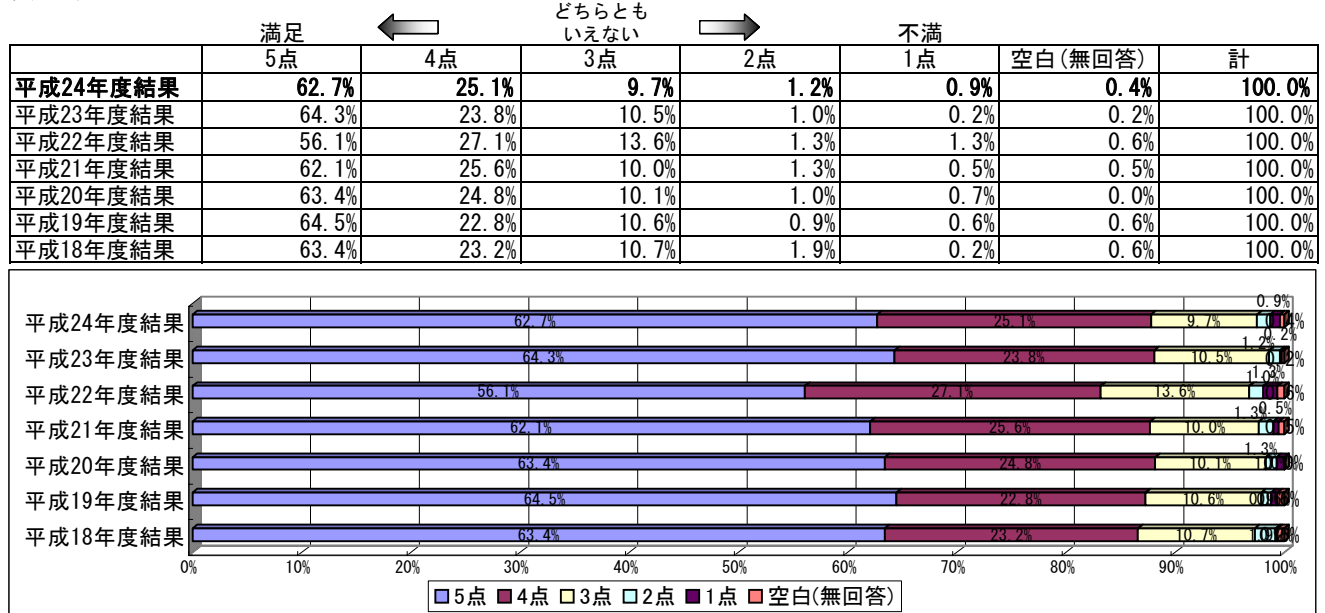
窓口サービスアンケート結果の経年比較

本日の窓口サービスには満足できましたか？

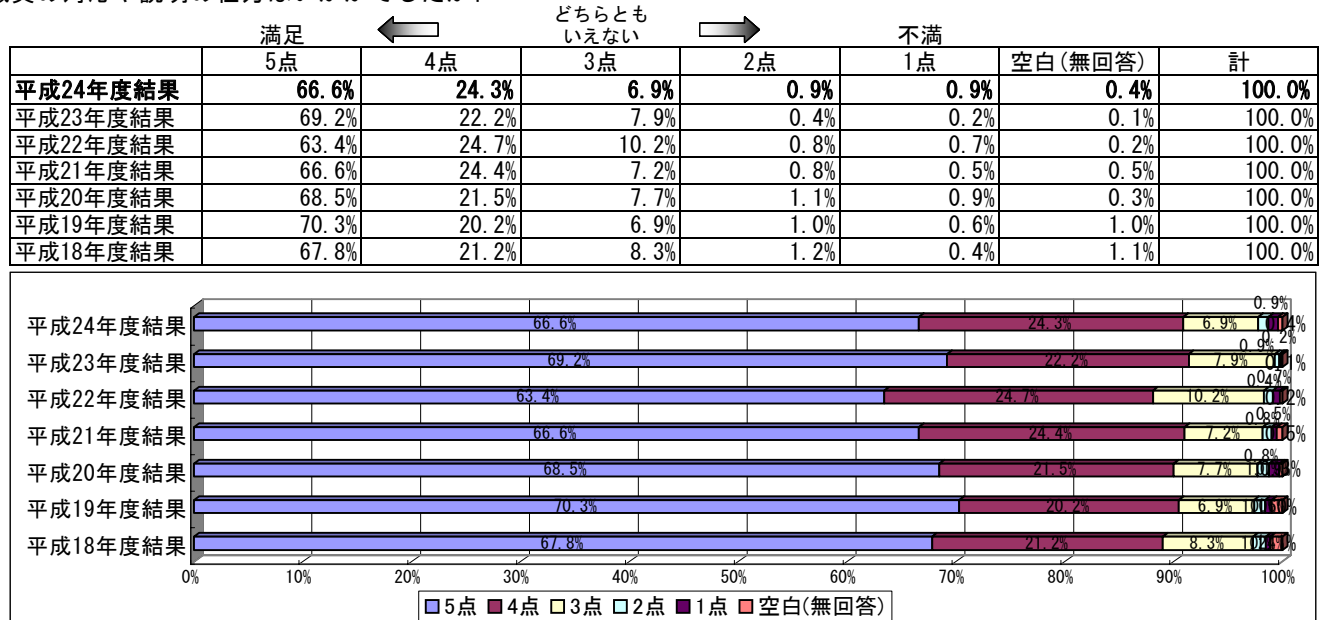


※設問4「本日の窓口サービスには満足できましたか」について、無回答の割合が多かったことから、21年度は無回答を除いた割合で計算しています。

職員のあいさつはいかがでしたか？



職員の対応や説明の仕方はいかがでしたか？



平成24年度窓口サービスアンケート男女・世代別集計表
市役所の窓口（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	45.9%
	20代	30人	16人	3人	0人	0人	0人	49人	
	30代	42人	17人	4人	1人	1人	0人	65人	
	40代	62人	11人	4人	0人	3人	0人	80人	
	50代	81人	21人	1人	2人	2人	0人	107人	
	60代	101人	31人	8人	0人	0人	0人	140人	
	70代以上	74人	8人	2人	0人	5人	1人	90人	
	空白	2人	1人	1人	0人	0人	0人	4人	
	計	394人	106人	23人	3人	11人	1人	538人	
	割合(%)	73.2%	19.7%	4.3%	0.6%	2.0%	0.2%	100.0%	
女	10代	3人	1人	0人	0人	0人	0人	4人	50.9%
	20代	35人	10人	3人	1人	0人	0人	49人	
	30代	51人	18人	9人	3人	0人	0人	81人	
	40代	85人	41人	9人	1人	0人	0人	136人	
	50代	80人	41人	14人	2人	0人	1人	138人	
	60代	88人	24人	6人	1人	0人	0人	119人	
	70代以上	54人	6人	4人	0人	0人	1人	65人	
	空白	4人	0人	1人	0人	0人	0人	5人	
	計	400人	141人	46人	8人	0人	2人	597人	
	割合(%)	67.0%	23.6%	7.7%	1.3%	0.0%	0.3%	100.0%	
空白	10代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	3.2%
	20代	0人	1人	0人	0人	0人	0人	1人	
	30代	2人	1人	0人	0人	0人	0人	3人	
	40代	1人	1人	1人	0人	0人	0人	3人	
	50代	4人	1人	0人	0人	0人	0人	5人	
	60代	2人	1人	0人	0人	0人	0人	3人	
	70代以上	5人	0人	0人	0人	0人	0人	5人	
	空白	10人	4人	1人	0人	0人	2人	17人	
	計	24人	9人	2人	0人	0人	2人	37人	
	割合(%)	64.9%	24.3%	5.4%	0.0%	0.0%	5.4%	100.0%	
合計		818人	256人	71人	11人	11人	5人	1172人	100.0%
割合(%)		69.8%	21.8%	6.1%	0.9%	0.9%	0.5%	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	5人	2人	0人	0人	0人	0人	7人	0.6%
割合(%)	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
20代	65人	27人	6人	1人	0人	0人	99人	8.4%
割合(%)	65.7%	27.3%	6.1%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
30代	95人	36人	13人	4人	1人	0人	149人	12.7%
割合(%)	63.8%	24.2%	8.7%	2.7%	0.7%	0.0%	100.0%	
40代	148人	53人	14人	1人	3人	0人	219人	18.7%
割合(%)	67.6%	24.2%	6.4%	0.5%	1.4%	0.0%	100.0%	
50代	165人	63人	15人	4人	2人	1人	250人	21.3%
割合(%)	66.0%	25.2%	6.0%	1.6%	0.8%	0.4%	100.0%	
60代	191人	56人	14人	1人	0人	0人	262人	22.4%
割合(%)	72.9%	21.4%	5.3%	0.4%	0.0%	0.0%	100.0%	
70代以上	133人	14人	6人	0人	5人	2人	160人	13.7%
割合(%)	83.1%	8.8%	3.8%	0.0%	3.1%	1.3%	100.0%	
空白	16人	5人	3人	0人	0人	2人	26人	2.2%
割合(%)	61.5%	19.2%	11.5%	0.0%	0.0%	7.7%	100.0%	
計	818人	256人	71人	11人	11人	5人	1172人	100.0%
割合(%)	69.8%	21.8%	6.1%	0.9%	0.9%	0.5%	100.0%	

【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
—	—	—	—	534 人	414 人	193 人

(2) 市民満足度

窓口サービス満足度の満足（5 点満点）は 73.1%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、調査を開始した一昨年度から満足のポイントは順に伸びています。しかし、満足とやや満足を合計した大方の満足度は 91.7%であり、昨年度と比較し 3.2 ポイント減りました。

◆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
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%
H22	65.2%	25.1%	7.1%	0.9%	0.2%	1.5%

◆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
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%
H22	59.2%	30.6%	9.4%	0.3%	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
H24	67.9%	25.4%	5.7%	1.0%	0.0%	0.0%
H23	62.3%	30.4%	5.8%	1.0%	0.2%	0.2%
H22	59.4%	29.4%	8.6%	1.3%	0.5%	0.8%

3 自由意見

自由意見は 69 件あり、接遇関係のものが 35 件、接遇関係以外の意見が 34 件ありました。

接遇に関する 35 件の内訳では、満足な意見が 30 件、どちらともいえない意見が 5 件でした。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。

接遇以外の面で図書館のサービス（蔵書数や貸し出し方法など）に関する意見が多く寄せられています。

平成24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	2人	0人	0人	0人	0人	0人	2人	28.5%
	20代	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	
	30代	1人	2人	0人	0人	0人	0人	3人	
	40代	2人	0人	1人	0人	0人	0人	3人	
	50代	5人	4人	1人	0人	0人	0人	10人	
	60代	18人	1人	1人	0人	0人	0人	20人	
	70代以上	13人	3人	0人	0人	0人	0人	16人	
	空白	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	計	42人	10人	3人	0人	0人	0人	55人	
	割合(%)	76.4%	18.2%	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
女	10代	2人	0人	0人	0人	0人	0人	2人	69.4%
	20代	8人	1人	1人	0人	0人	0人	10人	
	30代	23人	3人	1人	0人	0人	0人	27人	
	40代	14人	6人	3人	0人	0人	0人	23人	
	50代	17人	8人	4人	0人	0人	0人	29人	
	60代	20人	7人	3人	0人	0人	0人	30人	
	70代以上	11人	1人	0人	0人	0人	0人	12人	
	空白	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	
	計	96人	26人	12人	0人	0人	0人	134人	
	割合(%)	71.6%	19.4%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
空白	10代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	2.1%
	20代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	30代	0人	0人	1人	0人	0人	0人	1人	
	40代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	50代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0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	2人	0人	0人	0人	0人	0人	2人	
	計	3人	0人	1人	0人	0人	0人	4人	
	割合(%)	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
合計		141人	36人	16人	0人	0人	0人	193人	100.0%
割合(%)		73.1%	18.6%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	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	4人	0人	0人	0人	0人	0人	4人	2.1%
割合(%)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
20代	9人	1人	1人	0人	0人	0人	11人	5.7%
割合(%)	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
30代	24人	5人	2人	0人	0人	0人	31人	16.1%
割合(%)	77.4%	16.1%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
40代	16人	6人	4人	0人	0人	0人	26人	13.5%
割合(%)	61.5%	23.1%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
50代	22人	12人	5人	0人	0人	0人	39人	20.2%
割合(%)	56.4%	30.8%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
60代	38人	8人	4人	0人	0人	0人	50人	25.9%
割合(%)	76.0%	16.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
70代以上	25人	4人	0人	0人	0人	0人	29人	15.0%
割合(%)	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
空白	3人	0人	0人	0人	0人	0人	3人	1.6%
割合(%)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
計	141人	36人	16人	0人	0人	0人	193人	100.0%
割合(%)	73.1%	18.6%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

平成24年度窓口サービスアンケート所属別集計表

	「本日の窓口サービス」の満足度							(単位：人)		H23との比較	
	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	「5満足」の割合	5と4の合計の割合	H23「5満足」の割合	H23 5と4の合計の割合
総務部	68	10	1	0	0	0	79	86.1%	98.7%	82.9%	96.1%
総務課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	100.0%	100.0%
防災情報課	2	0	0	0	0	0	2	100.0%	100.0%	80.0%	100.0%
財務課	5	1	0	0	0	0	6	—	—	—	—
税務課	61	9	1	0	0	0	71	85.9%	98.6%	82.9%	95.7%
企画部	113	23	6	0	0	1	143	79.0%	95.1%	80.3%	95.7%
企画課	6	1	0	0	0	0	7	85.7%	100.0%	66.7%	83.3%
ふるさと・リニア	0	0	0	0	0	0	0	—	—	100.0%	100.0%
まちづくり推進課	3	1	0	0	0	0	4	75.0%	100.0%	100.0%	100.0%
東野振興事務所	13	3	1	0	0	0	17	76.5%	94.1%	76.2%	100.0%
三郷振興事務所	5	1	0	0	0	0	6	83.3%	100.0%	84.6%	100.0%
武並コミュニティセンター	46	9	3	0	0	0	58	79.3%	94.8%	81.8%	93.9%
笠置振興事務所	14	4	2	0	0	1	21	66.7%	85.7%	73.7%	89.5%
中野方コミュニティセンター	18	4	0	0	0	0	22	81.8%	100.0%	87.5%	100.0%
飯地振興事務所	8	0	0	0	0	0	8	100.0%	100.0%	83.3%	100.0%
岩村振興課	95	23	4	1	0	0	123	77.2%	95.9%	79.2%	93.1%
山岡振興課	33	9	5	0	0	0	47	70.2%	89.4%	82.6%	97.8%
明智振興課	55	14	2	0	0	0	71	77.5%	97.2%	78.8%	97.6%
串原振興課	15	0	0	0	0	0	15	100.0%	100.0%	71.4%	100.0%
上矢作振興課	40	11	0	0	0	0	51	78.4%	100.0%	92.7%	100.0%
市民福祉部	333	140	50	9	10	4	546	61.0%	86.6%	63.7%	87.1%
社会福祉課	2	4	0	0	0	0	6	33.3%	100.0%	75.0%	91.7%
市民課	203	108	40	5	1	1	358	56.7%	86.9%	61.5%	85.2%
保険年金課	54	16	6	4	9	1	90	60.0%	77.8%	71.7%	96.2%
高齢福祉課	68	12	3	0	0	2	85	80.0%	94.1%	62.6%	87.1%
子育て支援課	6	0	1	0	0	0	7	85.7%	85.7%	83.3%	83.3%
健康推進課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
医療管理部	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
病院管理課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
医療施設整備課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
経済部	3	2	0	0	0	0	5	60.0%	100.0%	78.6%	100.0%
農業振興課	2	0	0	0	0	0	2	100.0%	100.0%	72.7%	100.0%
畜産センター	0	2	0	0	0	0	2	0.0%	100.0%	—	—
林業振興課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	100.0%	100.0%
商工観光課	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
建設部	15	4	0	0	0	0	19	78.9%	100.0%	83.3%	83.3%
建設課	8	1	0	0	0	0	9	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%
地籍調査推進室	2	1	0	0	0	0	3	66.7%	100.0%	100.0%	100.0%
都市整備課	4	2	0	0	0	0	6	66.7%	100.0%	100.0%	100.0%
まちづくり事業課	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
水道環境部	35	8	3	0	0	0	46	76.1%	93.5%	75.0%	100.0%
上下水道課	26	6	2	0	0	0	34	76.5%	94.1%	71.4%	100.0%
南水道管理室	2	1	0	0	0	0	3	66.7%	100.0%	100.0%	100.0%
環境課	7	1	1	0	0	0	9	77.8%	88.9%	75.0%	100.0%
教育委員会	3	6	0	0	0	0	9	33.3%	100.0%	25.0%	75.0%
教委総務課	3	6	0	0	0	0	9	33.3%	100.0%	25.0%	75.0%
学校教育課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
社会教育課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
文化課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
スポーツ課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
国体推進本部	2	1	0	0	0	0	3	66.7%	100.0%	33.3%	66.7%
会計課	4	4	0	0	0	0	8	50.0%	100.0%	50.0%	100.0%
農業委員会	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
選挙監査公平	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
議会事務局	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
空白・その他	4	1	0	1	1	0	7	57.1%	71.4%	50.0%	100.0%
計	818	256	71	11	11	5	1172	818	1074	735	940
割合（％）	69.8	21.8	6.1	0.9	0.9	0.4	100.0	69.8%	91.6%	71.6%	91.6%
恵那文化センター	40	11	7	0	0	0	58	69.0%	87.9%	75.0%	92.6%
恵那市中央図書館	101	25	9	0	0	0	135	74.8%	93.3%	66.2%	95.4%
計	141	36	16	0	0	0	193	141	177	280	393
割合（％）	73.1	18.7	8.3	0.0	0.0	0.0	100.0	73.1%	91.7%	67.6%	94.9%
合計	959	292	87	11	11	5	1365	70.3%	91.6%	70.5%	92.6%

※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・中公民館２階・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	40代	記入などに迷ってしまったのですが、親切に教えて下さって助かりました。
市民課	女	20代	笑顔で対応していただいて、とても安心しました。（市民課）
市民課	女	50代	待たずに対応してくださり、気分良かったです。
市民課	女	40代	昔と比べてずい分と感じ良くなりましたネ。駐車場が少ないのが不満ですが・・・。
保険年金課	女	60代	窓口の対応はすごくさわやかでみなさんよく気がつき良かったです。笑顔がいいですネ。
保険年金課	女	60代	親切に対応していただきました。
保険年金課	女	60代	皆さんよく頑張ってくださいますので有難く思っています。
高齢福祉課	男	30代	やさしく笑顔で対応してくれました。
高齢福祉課	男	40代	いつも気持ちの良い対応をしていただいております。これからよろしくお願いします。
社会福祉課	女	60代	設置通訳の人が手話できちんとていねいに説明をして下さってよかった。内容はよくわかった。いつも分かりやすく説明してくれます。
市民課	男	30代	迷うことなくスムーズに手続きできてよかったです。
市民課	男	60代	非常に良い。
市民課	女	40代	てきぱきやっていただいたと思うのでよかったと思いました。役所の仕事はのんびりやっている感じがしたので・・・。
市民課	男	70代以上	最近是对応が良くなりましたね。以前はいかにも事務的な処理でしたが顔にも優しさが表れている感じがします。 新庁舎は、コミュニティ広場を設けて市民が気楽に寄れる様な雰囲気の間を作って欲しいです。
市民課	男	10代	もう完璧だと思います。
市民課	男	20代	分かりやすい説明だったので助かりました。
保険年金課	女	50代	分かりやすく親切に説明してくれました。
保険年金課	女	70代以上	とても満足しています。
保険年金課	男	40代	気軽に分かりやすい説明で満足でした。
高齢福祉課	男	40代	どの窓口にも相談していいのかわからない時があります。職員さんから声を掛けていただくと本当に助かります。
市民課	女	50代	質問に対して優しく分かりやすく説明してもらいよかったです。
市民課	女	40代	分かりやすく親切にしてくれました。新しい庁舎が出来たら・・・というか全ての窓口が土・日・夜もやっているとう助かります。
市民課	女	60代	・とても気持ちよく対応していただきました。 ・以前、玄関正面に生け花があり私は好きでした。花生けがあるといいな。 ・駐車場が広いといいですね。ご苦労様です。
保険年金課	女	50代	雰囲気・サービス◎。 新庁舎の建設について、きれいな建物でお仕事をされる方が気持ちよく出来ると思いますが、市民との距離（物理的にも心理的にも）が遠くなり過ぎないようにぜひお願いします。ハイテク化が進みすぎて、例えばよく大都会にいるロボットみたいな人たちにしないで下さい。心よりお願いします。
高齢福祉課	男	40代	明るく挨拶して頂きました。
市民課	男	50代	始業時間より早く来庁しましたが快く対応していただきました。ありがとう。
市民課	女	40代	とても分かりやすく説明していただきました。（女性の方に）
保険年金課	男	60代	テキパキとさわやかな対応で気持ちが良かった。
保険年金課	男	70代以上	説明明解。親切でありました。（サービス期間外も宜しくお願い致します）
保険年金課	女	20代	前より来やすかったです。
保険年金課	女	60代	いつ来ても分かりやすく説明してくれてありがたい。
高齢福祉課	女	40代	他の課に来ましたが書類を預かっていただき助かりました。
高齢福祉課	男	60代	窓口サービスなど職員さんの感じなどはとてもいいと思います。
市民課	女	40代	迷っていたら直ぐに机から立って対応してくれました。
市民課	女	20代	窓口サービスに関して特に問題なくてよかったと思います。 新庁舎に関しては、どういうものなのかいつできるかなど、詳しく知りたいので大きく公表してほしいです。

接遇関係 満足

所属	性別	年齢	自由意見
市民課	女	10代	ごていねいで、とても利用しやすかったです。
市民課	男	60代	満足です。今後もお願いします。
市民課	女	60代	とても静かで落ち着きました。いい所ですね。ここに住みたいです。
市民課	女	40代	すごく親切で丁寧でした。ありがとうございました。
市民課	女	60代	親切で好感度でした。ありがとうございます。
保険年金課	女	40代	笑顔で親切にしてくれて良かったと思います。
高齢福祉課	男	40代	丁寧なサービスでよかったと思います。
高齢福祉課	女	50代	話を聞いていただくだけで安心します。親切な対応に感謝します。
高齢福祉課	男	40代	親切に対応していただきました。
市民課	女	30代	とても丁寧で気持ちよかったです。ありがとうございました。
市民課	男	60代	対応には満足しています。
市民課	男	60代	窓口においては大変親切で良いです。これからもよろしくお願い致します。
市民課	男	30代	とても話し方が分かりやすく親切な対応でした。これからもみんなのためにがんばってください。
保険年金課	男	60代	問題なく良かったです。
保険年金課	女	30代	行きたい場所の表示は分かりやすいほうだと思います。手早くやっていただけて助かりました。
保険年金課	空白	30代	丁寧に対応して頂きありがとうございました。どの職員の方もあいさつをしてくださったので、少し嬉しかったです。
保険年金課	女	30代	とても親切にしてくれました。ありがとうございました。
市民課	男	20代	免許証書換の関係で住民票が必要でしたが、慣れている窓口の方が記載しておいた方がよいことをさりげなく教えて下さいました。ありがとうございました。
市民課	女	40代	困った事でもよく解りました。とても満足です。
市民課	男	30代	こういうことは慣れていなかったが皆さん分かりやすく説明してくれました。
市民課	女	40代	私は以前恵那市に住んでいましたが、とても良い町で好きです。又、恵那に戻って来たいとおもっております。今日は窓口の方もとても親切でありありがとうございました。
保険年金課	女	60代	今日は戸籍課と国民年金へ行ってきました。国民年金の職員の方は大変親切でした。
保険年金課	空白	70代以上	大変宜しい。
保険年金課	女	60代	事務的な手続きは私本人理解できないため、ドキドキしているのですが、とても親切に対応してくださり感謝しています。明るい気持ちで自宅へ向かうことが出来ました。
社会福祉課	女	40代	社会福祉課の〇〇さんの対応がとても良くありがとうございました。〇〇さんもうありがとうございました。
高齢福祉課	女	40代	分かりやすく良かったです。
高齢福祉課	女	60代	顔と声かけするとすぐこちらに来ていただいて対応していただける事はさすが恵那市はすごいと日頃考えております。
高齢福祉課	男	70代以上	私は80歳中端の高齢者です。近頃の公務員さん達を見て、昔との違いを感じます。実に親切丁寧な接待です。ありがとうございました。
高齢福祉課	女	60代	最近職員さんの対応が良くなったように感じます。
会計課	女	60代	私みたいなぼんくら頭に入る様に親切にして下さり有りがたいと思います。
市民課	男	20代	丁寧な対応をしていただきました。ありがとうございました。
市民課	女	20代	すぐに声をかけていただいたので、迷うことなく書類発行の手続きができました。
保険年金課	女	30代	とてもよしかったですと思いました。
保険年金課	女	60代	今回はスムーズに対応していただいて良かったです。
高齢福祉課	女	70代以上	とても静かでやさしくてホッとして聞くことが出来ました。しっかり出来るかどうか分かりませんががんばります。
高齢福祉課	男	70代以上	C S活動実施アンケートに好感持ちました。上記の対応は、職員の年齢層に違いがあり新人？は本当に伝わるか若干不安があった。（仕方ないか）例えば「伝えておきます」の場合、ノートが有りその場でメモする様にすれば安心感が得られる。
高齢福祉課	男	60代	特に高齢福祉の〇〇さんの説明は聞いてよくわかりました。こんな職員さんがもっといるといいですね!!
子育て支援課	女	20代	すごく、わかりやすく、親切に対応してもらえて良かったです。

接遇関係 満足

所属	性別	年齢	自由意見
子育て支援課	女	20代	随分締め切りの過ぎた書類提出をしましたが、嫌な顔一つせず受理していただきました。ありがとうございました。昼休みだから？蛍光灯を切っていらっしやいましたが、皆様、目が悪くなりませんように
都市整備課	男	60代	岐阜市より来ましたが結果等は残念でしたが、説明等は満足できるものでした。
建設課	男	70代以上	親切で満足でした。
子育て支援課	女	30代	児童手当の現況届を遅くなって提出させていただいたのですがとてもわかりやすくていねいに教えていただきました。ありがとうございました。
建設課	男	30代	親切に対応していただきましてありがとうございました。
防災情報課	女	40代	親切に説明いただきました。ありがとうございました。
防災情報課	女	20代	節電のためとは思いますが、フロアが薄暗くて1Fから上がってきたら少しビックリしました。誰もいらっしやらないのか、関係者以外は言うてはいけないのかと…。でも、窓口のお姉さんがとても親切で言葉も丁寧でやさしく、とてもうれしかったです。ありがとうございました。
財務課	男	40代	いつも笑顔でいてくれて気持ちがいいです。
税務課	男	50代	基本的に十分なサービスでした。
税務課	女	20代	わからない事等、細かく教えていただきました。ありがとうございました。
税務課	男	40代	朝早くでも納税証、出してもらえてうれしい。
税務課	女	20代	以前よりも雰囲気が良いので、分からないことも聞きやすくなりました。
税務課	男	40代	対応に優しさが感じられ良かったです。
税務課	男	40代	入口付近に用件伺いに来て、そのまま対応して頂けるのは非常に良い。
税務課	女	30代	とてもわかりやすく対応していただきました。 市役所やハローワークなど、すこしちかよりがたい独特な雰囲気があるイメージなので、今日はすごく良かったです。どの課もこうだと良いです。
税務課	男	50代	4月に恵那市より転出した者です。転勤族ですが、今まで色々な自治体を転々としました。窓口サービスの点では恵那市が一番だと思います。縁があればまた帰って来たいと思います。ありがとう恵那市！
税務課	男	20代	good○
上下水道課	女	20代	わかりやすく説明していただきました。
上下水道課	女	30代	親切に教えて下さるので気兼ねなく色々聞けます。いつもありがとうございます。
上下水道課	女	70代以上	水道課でいろいろお世話になります。応接が親切で満足しています。
上下水道課	男	空白	空いているせいか対応は非常に良かったです。ありがとうございました。
上下水道課	男	70代以上	サービス良
上下水道課	女	70代以上	担当の部以外の職員の方々は平均点。昔に比べたら、今は大変良い方だと思います。
上下水道課	男	70代以上	皆さんよい人ばかりです。
環境課	女	20代	窓口の対応はいいです。
上下水道課	男	60代	〇〇君の対応は非常に良いと思います。
国体推進本部	男	60代	国体の皆様は親切な人達でとても感じが良かったです。挨拶も笑顔で楽しい気持ちになりました。
まちづくり推進課	女	30代	御丁寧におしえて頂きありがとうございました。
東野振	男	70代以上	地域に根ざしている（東野外の方ばかりだが…）
東野振	男	60代	この頃特にあいさつが良くなったと思う。
東野振	女	50代	何時訪ねても親切にたいおうしていただけるのでありがたいです。いろいろ安心して活用することができます。新庁舎について：総人数での談話スペース（調理室）地域の子供たちが活用できるようなフロアのスペースもあるといいと思いました。
東野振	男	60代	あいさつ：ていねいで気持ちがいい。
東野振	女	60代	いつ来ても大変によく対応していただきありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
東野振	女	30代	普通に良い
東野振	女	60代	親切で気持ちが良い
東野振	男	60代	何時もチームワーク良く、早く対応していただきありがたいです。

接遇関係 満足

所属	性別	年齢	自由意見
三郷振	男	70代以上	対応は明るく良かった
武並振	男	70代以上	年数回来庁しますが、安心して用事をすることができます。
武並振	女	30代	いつもていねいに対応して下さりとてありがたいです。
武並振	女	30代	しんせつにありがとうございました。
武並振	空白	50代	大変に親切にしてくださいました。ありがとうございました。
武並振	女	40代	いつも思うのですが、庶民的でいいと思います。事務的な対応ばかりでは、きゅうくつなので
武並振	女	50代	だいたいにおいて満足しています。
武並振	女	70代以上	とてもしんせつでした。
武並振	男	60代	大変満足度の高い対応でした。
武並振	女	50代	職員さん、お若いのに説明もわかりやすく、とてもいい感じでした。
武並振	男	50代	朝一番に伺いましたが、大変親切でていねいに対応して頂き、気持ちよかったです。ありがとうございました。
武並振	女	20代	自治会に、入ってなく分からないことが多いので、窓口で色々教えて頂けてありがたい。
武並振	男	30代	良い。継続を望む。
笠置振	男	60代	笑顔の対応がよい。
笠置振	女	70代以上	いつも親切に対応して戴きありがたく思っております。
中野方振	男	50代	初めて入りました。明るく雰囲気は良いです
中野方振	女	30代	市役所の市民課は行きづらいです。（冷たい感じ）中野方振興事務所は入りやすいです。あと、市役所の方は電話対応も冷たいと思います。
岩村振興課	女	60代	いつも親切に対応していただいております。
岩村振興課	男	60代	大変良かったです。
岩村振興課	女	70代以上	いつもお世話になりありがとう。
岩村振興課	女	30代	いつも親切に対応してください。ありがとうございます。
岩村振興課	女	20代	とても分かりやすく丁寧でした。
岩村振興課	女	40代	本日はとても良かったです。以前、女性の方で大変失礼な方がみえました。対応悪く感じがとても悪かったです。わからないから聞いても説明不足でした。
岩村振興課	男	70代以上	てきぱきと対応してくれるので、気持ちがいい。人間味も感じます。
畜産センター	女	50代	今日はいつもより穏やかな雰囲気でいいかんじでした。いつもこうあって欲しいです。
地籍調査推進室	女	50代	私は住所が明智ですが、岩村で用件が足せていいです。
岩村振興課	女	40代	本日は感じ良い対応でした。以前、女性の方、大変感じ悪かったです。
岩村振興課	男	30代	他市町村の役所と比べるととても親しみ易く気持ちが良かったです。
地籍調査推進室	女	40代	とても親切です。
山岡振興課	男	20代	ていねいな対応でよかったです。
山岡振興課	女	60代	職員の方にも個性があります。とても親切に対応して下さる方と、言葉少ない方とがありますが、山岡へ勤務されている方は親切で困った時、答えて下さったので、ありがたいと思いました。
明智振興課	女	40代	丁寧に教えていただきました。
明智振興課	男	40代	穏やかな対応でよいと思います。静か！調和のとれた良い空気が流れ出るよう感じます。
明智振興課	女	60代	判りやすく親切に教えていただきました。
明智振興課	男	40代	親切な対応でありがたいです。
明智振興課	男	60代	問題ありません
串原振興課	男	40代	清潔で明るい雰囲気だと思いました
串原振興課	女	50代	解からない点などいろいろやさしく教えて頂いてとても感謝しました。ありがとうございました。
上矢作振興課	女	50代	お手数かけまくってますが、本当に親切に対応してもらって感謝しています。このままの対応を期待しています。地元職員を残してください。
上矢作振興課	女	70代以上	親切に対応していただき年寄り（84歳）には有難く感謝しています。まだまだお世話になりますよろしくお願いします。

接遇関係 不満

自由意見（市役所庁舎・中公民館２階・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	60代	笑顔が少なく暗い感じ。親しみが無く、何かの時にすすんで来れないです。
市民課	女	50代	受付窓口職員の方以外の職員さんも、知らないふりをされると行きづらいです。視線があったらニコッとしてほしいかな・・・。
市民課	男	40代	少し早口で分かりづらい説明があった。
市民課	女	40代	暗いイメージがあるので明るく対応された方がいいと思います。
市民課	女	40代	もっと明るくしてほしい。
市民課	男	40代	住民票をとりましたが、もう少し明るくやってほしい。他の職員のあいさつがない。
市民課	女	70代以上	あまり細かいこと（文字の書き方）を言われるのでびっくり。世の中不信だと感じました。
保険年金課	女	40代	ひまそうな人が多い。
市民課	女	50代	戸籍謄本を取りに来たのですが、窓口の方が新人さんみたいで、欲しい物が出てこなくて余計なお金を使いました。残念でした。もう少し説明をしていただけるといいと思います。
高齢福祉課	女	50代	本庁の窓口は良いと思うが、現業、保育園給食業務の方の対応はどうかと思う。
市民課	男	30代	くだらないと思いますが「こんにちば」のあいさつが皆さんから聞こえてきませんでした。もう少し声かけをと思います。
保険年金課	女	20代	窓口についた時点で、何人かの職員の方と目が合ったのにもかかわらず、まったく対応する気がなくとても気分が悪い思いをしました。又、対応をしている最中も話が通じず市役所の職員の方が聞いている事柄について理解をされていないように感じました。仕事なんですから、もっとしっかりした対応を望みます。
保険年金課	男	60代	対応に自信を持っていただきたい。
市民課	女	50代	受付のあいさつはなかった。受付担当の方表情がくらいですね。
高齢福祉課	女	60代	職員が高い位置から見下ろすのはおかしい。
市民課	女	50代	2つ空いた窓口にどちらに行っても片方に案内される。どちらの窓口でもよい方法にはなりませんか？ 各証明発行になぜお金がいるのですか？機械代や通信代も税金ではないのですか？
空白・その他	男	50代	市民サービス業であることが肌身にしみていない。サービスしてやっている感がいなめない。上から目線に何故なるのか？
環境課	男	40代	男性だからかな？暗いです。明るくお願いします。
環境課	女	40代	急いでいる状況が分かって頂けない感がありました。
岩村振興課	女	30代	いちいち免許証を出すのが面倒くさい。
岩村振興課	女	40代	少し入りづらい時もある。
岩村振興課	男	70代以上	前回確定申告の時、女性の方で質問した時、あっけなく逃げていかれて憤慨しました。もう少し話を聞いて対応をお願いしたい。
岩村振興課	女	60代	対応の時の声が自然に小さくなるので、耳の遠い人には不都合があると思います。
山岡振興課	空白	50代	全体的にあいさつは、きちんとすべきではないでしょうか？
明智振興課	女	50代	住民系の職員が少なく、用事を済ますのに時間が掛かった。
上矢作振興課	女	30代	たまに感じの悪い人がいます
教委総務課	女	40代	職員さんのあいさつはカウンターに来てもないです。こちらからも言ったことはありませんが、声をかけて用事を済ませただけで特にあいさつは気につけた事はないです。

接遇関係 意見など

自由意見（市役所庁舎・中公民館２階・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	50代	いつも御苦勞様です。
市民課	空白	40代	気軽に声をかけやすいような雰囲気になければ幸いです。
市民課	男	10代	スマイルダイジ!!
高齢福祉課	男	70代以上	全体にやわらかい雰囲気をつくってください。
高齢福祉課	男	70代以上	ごくろうさまです。
市民課	男	70代以上	本アンケートの目的を活かすよう市民に親切ていねいな対応を希望します。職員にはその意識はあると認識しているつもりですが。
市民課	男	40代	いつもありがとうございます。
市民課	女	50代	これからも笑顔でよろしく!!
保険年金課	女	空白	年齢別に若い方達は知識もあり、分からないことは他の人に聞いたりして正しく伝えようとされますが、一般的に年配の方は知っていることに固まっていて、新しいことを吸収しにくいので正しいと思って間違ったことを知らせてくれます。
市民課	女	50代	声かけと笑顔があると明るい感じになると思います。
市民課	男	60代	特にありません。ありがとうございました。
市民課	女	50代	大変難しいが笑顔があるとホッとする。
会計課	女	70代以上	普通と思います。
市民課	女	30代	あいさつが元気だとうれしい。入って行きやすいです。
市民課	男	60代	窓口サービス専門スタッフというのはムダな気がします。市業務の効率化、費用対効果を考えるべきだと感じます。
高齢福祉課	女	50代	いつもお世話になっています。ありがとうございます。
会計課	男	30代	常に窓口を意識を向けると良い。
高齢福祉課	男	40代	いつも親切にして頂きありがとうございます。
高齢福祉課	男	60代	ありがとうございました。
税務課	女	50代	仕事上お世話になっています。お互い様ですので色々よろしくお願いいたします。
税務課	男	40代	いつもおつかれさまです。ありがとうございます。
税務課	男	40代	市役所は恵那市の顔です。職員の方が元気でやる気でサービスに努めていただくことを望みます。
税務課	男	50代	新庁でもよろしく。
武並振	女	30代	いつもありがとうございます。
岩村振興課	男	50代	市民に対するサービスを市民の方から聞かなくても市役所側からの助言があってもいいのではないのでしょうか。
山岡振興課	男	20代	はじめてりようしましたがとてもしずかできんちょうしました。（笑）
山岡振興課	女	50代	笑顔で対応してもらえると気持ちが良いと思います。
山岡振興課	女	70代以上	いつもお世話になります。ありがとうございます。
山岡振興課	女	70代以上	ありがとうございました。
山岡振興課	空白	空白	私達も経験がありますが、窓口に限らずそれぞれの持ち場で仕事の内容もちがうので、来客に気づかない時があって当たりまえです。来客があったとき玄関が自動ドアで音も静かです。何か少し音が出るものもあっていいのではないのでしょうか？
山岡振興課	女	70代以上	ありがとうございました。
明智振興課	男	70代以上	窓口は良好、その他の事項はやや不満
明智振興課	男	40代	アンケート職員にしっかり見せて意見をもらったり、反省会をして欲しい。上司はしっかり指導して欲しい。

接遇関係以外

自由意見（市役所庁舎・中公民館２階・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	20代	駐車場広く。
市民課	女	40代	このような用紙を使ってアンケートを毎日（？）取るのは、もったいない感じがします。これも税金ですね。
市民課	男	50代	朝８時よりやってほしい。
高齢福祉課	女	50代	福祉、医療の充実、サービス向上につながる計画をお願いします。
市民課	男	30代	土・日の対応もしてもらえるとありがたいです。出来れば市民課以外の税務かなども。
市民課	男	60代	いい事だと思います。
高齢福祉課	男	60代	当課員ではないが市職員で自動ドアの使用が多い。省エネからすれば手動が望ましいと思うが…。
市民課	女	30代	駐車場を増やして下さい。
市民課	女	60代	駐車場がいつも満車の時が多い。
市民課	女	50代	市にお金があれば良いのでは？使える物は使ったら（最後まで）！
高齢福祉課	女	60代	新庁舎建設のため共同福祉会館の会場利用ができず残念です。完成を心待ちにしています。
高齢福祉課	女	60代	用件の内容で、どこへいったらいいかわからない時、受付の方に聞く方法もいいですが、パソコンで探せるのもいいかと。
市民課	女	30代	週に何日かでもPM7～8まで受付の日ができると嬉しいです。
市民課	男	20代	ロビーに川のせせらぎ、鳥のさえずり等、環境音を流してみتهいかがでしょうか。
市民課	女	30代	周辺の道路（茶色）の凸がかえって危ない！老人はよくつまづいている。平らに戻して欲しい。
市民課	女	50代	個人の家に訪問した際、名前を言わずの対応はおかしいと思います。
保険年金課	女	40代	入口の案内が初めて（あまり来ない人）など見えにくい。
保険年金課	女	30代	年齢に関係なく自由に交流できるスペースがあるといいです。行くとそこに人がいる。
市民課	男	20代	左右（入口入ってから）変わっていたので市民課が少し分かりやすい大きさの案内表示を出してほしいと思った。
市民課	空白	50代	自転車置き場をお願いします。
市民課	女	50代	ロビーまわりが少し暗いのでもう少し花などを置くなどして明るくした方が良くと思います。
市民課	男	20代	恵那市っぽく。
都市整備課	男	70代以上	市道との石積み（コンクリート積）についてなかなか理解しがたい点もありました。前々ならもっと話し合っ出来たような点もありました。
子育て支援課	女	30代	今回は２回目なので場所は分かりましたが、各窓口の場所が初めてきた時よく分からず、受付で聞いてばかりでした。分かりやすくなるといいです。
企画課	男	30代	今年30から35の岐阜の市町村役場に訪問しています。恵那市は明るさ、元気がないと率直に思いました。恵那が好きなので、明るい町にしたいです。
企画課	女	30代	窓口のカウンターの壁にも「何課」と書いたものが取り付けてあると、今よりみっと分かりやすいと思いました。
企画課	女	70代以上	高齢者にも出入りしやすい庁舎にしてほしい。なんでも相談できる市民の安心できる場所にしてほしい。
税務課	男	60代	税務課の室温が高いです。
税務課	女	50代	新しい所には絶対個室が必要だと思います。
税務課	男	60代	本日土地台帳の閲覧をしましたが、まだ従来（昔）のままの台帳の為、もうそろそろ見やすい台帳にしてほしい。
税務課	男	50代	わかりやすい間取りにしてもらいたいです。
税務課	男	40代	課・係ごとに窓口がもう少し細分化されると利用しやすい。
上下水道課	空白	70代以上	建設課様へ。市道について、カーマ西側の入口が入りにくいので善処していただきたい。
上下水道課	男	60代	水道料金が高いと思われる。全国市町村で高い方から何番目位か知りたい。選択肢がないので情報公開してもらいたい。
環境課	男	60代	できるだけ、駐車スペースをたくさん作ってください。

接遇関係以外

所属	性別	年齢	自由意見
東野振	男	70代以上	新庁舎について：夏祭りなどの器材置き場をお受けしていただくと準備・片づけが良いか と思います。
東野振	女	40代	調理室を使わせていただきますが、かけたお皿があるので整理していただけるとありがたい です。（東野コミュニティ）
東野振	女	70代以上	身障者ですので二階が少々…エレベーターを付けてくださいませ。
武並振	女	60代	駐車場を広くしてほしいです。（新庁舎）
武並振	男	20代	トイレが広いといいと思います。（新庁舎）
武並振	女	40代	子供の書類のきりかえのときに土・日もやってくれるといいです。
武並振	男	60代	市職員の数を2割程度減らす。
笠置振	男	60代	休日サービスなども検討していただきたい。
笠置振	女	50代	夜間の窓口を8時までにしてほしい。本庁へ行きましたが住民票がもらえなくて残念でし た。
岩村振興課	男	60代	予算的に無理の無い建設計画を立てて進めてほしい。
岩村振興課	男	40代	市役所まで行かなくてはならない用件が振興事務所で対応できるようになるといいと思 います。
明智振興課	女	70代以上	貸事務所、集会所を作って欲しい
明智振興課	男	40代	年に5、6回実家に来ます。窓口の雰囲気は特に問題ありません。明智町自体、少子化の せいか少し元気がない感じがします。活性化して欲しいと思います。
明智振興課	空白	40代	明智に残して貰わないと困る。
明智振興課	女	70代以上	住民生活の手続きは明智に残してください。
明智振興課	空白	空白	耐震性に問題なければ、子育てや、介護に予算を回しなさい。
明智振興課	男	70代以上	素晴らしい大正村仕様のシックな建物を希望致します。
明智振興課	女	60代	地元でいろいろ出来るようにしておいてください。
明智振興課	男	60代	新庁舎もいいですが、地元におけるサービス業務が今までと同じ様にお願いします。
串原振興課	男	40代	問題なし
教委総務課	女	50代	夕方の17：00以降の対応も出来ると有難いです。（体育施設の予約）

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	
文化センター	男	60代	非常によい。室もきれいでした。
文化センター	女	50代	親切、ていねいであつたと思います。すぐに対応していただけて、ソフトな雰囲気良かったです。
文化センター	女	50代	みなさん親切で、とても感じが良いといつも思っています。
文化センター	女	70代以上	いつも優しく親切にさせていただきます。あいりがたい事です。特に年を重ねますと感じます。特に今の季節、熱中症とか心配で、ウォータークーラー？自由に水が飲めるといいですね。
文化センター	女	50代	いつも元気なあいさつで、ていねいに接してもらっています。
文化センター	女	60代	いつもお世話になり有難うございます。笑顔と、親切な対応に感心と感謝してます。
文化センター	空白	空白	夜の窓口の方の対応は、いつも感謝です。遅くまでありがとうございます。
文化センター	男	30代	以前対応悪くイラッとした事がありましたが、今日はとても親切でうれしく思いました。
文化センター	女	50代	たいへん良かったです。ありがとうございました。
文化センター	女	40代	いつもていねいに対応して下さい感謝しています。
文化センター	女	40代	図書館が文化センターの隣にあった頃と比べると（随分前ですが）窓口にいる方に話しかけやすくなったと思います。
中央図書館	女	30代	図書館の雰囲気は良いと思います。探している本について聞いた時も、親切に教えて下さいました。
中央図書館	女	30代	静かで、落ち着いていて、やさしい笑顔で、いつもほっとしています。
中央図書館	男	60代	年寄りの道楽で分からない事をお尋ねしたところ、窓口の職員の方々全員で調べていただき、大変申し訳ありませんでした。
中央図書館	女	30代	こどもが小さいのでよく児童室のコーナーを利用しています。カウンターの方も（他の職員の方も）とても親切でこどもにも声をかけてくれたりと気持ちよく利用させていただいてます。
中央図書館	女	30代	最近利用させていただいていますが、とてもすばらしい環境を有難うございます。
中央図書館	女	60代	静かな館内で居心地よいです。掃除もされていていいと思います。
中央図書館	女	50代	文化センターの頃は嫌な思いをした事がありましたが、今職員のみなさんととても良い対応です。
中央図書館	女	20代	最近図書館を利用しはじめました。丁寧でやさしい対応で気持ち良く利用できます。ありがとうございます。
中央図書館	女	50代	とても感じが良いです。
中央図書館	女	30代	とても良いです。
中央図書館	男	60代	いつもお世話になりありがたいとうございます。図書館利用で大変役立ちます。窓口の方々にいつも気持ちの良い対応して頂いて感謝です。
中央図書館	男	60代	ありがとうございます。窓口の雰囲気が良い図書館です。Goodですよ！他の市町村に比べて大変自慢できる図書館と思ってます。問い合わせ事項について窓口の方が丁寧な対応を心掛けてみえる結果の現れと考えます。今後益々の利用を考えていますのでうよろしくお願い致します。
中央図書館	女	60代	窓口の雰囲気や窓口サービスなどについては、いつも気持ち良く対応していただいています。市民サービス棟の内容はどういうものなのか分からないので、意見がいえません。
中央図書館	女	50代	大変良いと思います。夏休み中だと混雑しているせいか、少し対応が雑になっている時がありました。
中央図書館	女	30代	いつも親切な対応をして頂き、感謝しています。
中央図書館	女	20代	いつも丁寧に対応してくれるので、気持ち良く本が借りれます。ありがとうございます！
中央図書館	女	30代	いつも職員さんの対応がよくて、いいと思います。恵那の図書館はいろんな種類の本がたくさんあってあきません。これからも頑張ってください。
中央図書館	女	50代	いつも気持ち良く利用させてもらっています。
中央図書館	女	30代	いつも気持ち良いあいさつをして頂いてうれしいです。

接遇関係 意見など

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	
文化センター	女	70代以上	何にもございません。いつも有り難うございます。
文化センター	女	30代	窓口の方の対応時の笑顔の方と、ほぼ無表情の方と極端にわかれます。子供も毎回笑顔の方の方へ行きたいと言ってます。もう少し明るい窓口作りががんばって下さい！！
中央図書館	女	60代	いつもご苦労さまです。ありがとう！
中央図書館	女	40代	説明がくどい言い方で、説明なのか確認なのかわかりずらかった。著者名の名札があるとわかりやすい。最下段を確認する際、老眼や膝、腰の悪い人はつらい。椅子で眠っている。携帯電話を使用するなら外へ行ってほしい。笑顔での対応はとてもすてきでした。
中央図書館	女	20代	以前、春休みの頃図書館に来てすぐ、私の子ども3人が3mほど走り、「けがしたり、他の方に迷惑なので、きちんとみていて下さい。」と言われました。言われた内容はよくわかるのですが、私も図書館に入る前には毎回「走らない、しゃべらない、静かにする」と教えています。がおちつきない子なので、なかなかできません。私が本を選ぶこともできません。春休みで、人が多く、苦情があったりしたのかもしれませんが、親だけに言っても、子どもがきかないので、親も申し訳ないやら、どうしようもないやら困っています。子どもに直接叱ってもらってもいいと思うし、たまたまカウンター前だったから叱られてとか、職員の方の対応にはカチンときました。それなら親が見たいような本を児童書コーナーに置くとか、子どもを30分でも見ていてもらえる場所を作るとか、お願いしたいものです。それとも、そういう毎回は我慢して、毎回本を借りないで帰れって！ということでしょうか。対応お願いしたいです。

接遇関係以外

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	
文化センター	女	60代	なかなか男性の好むものがなく、家でゴロゴロばかりなので、もう少し男性が好む講座がないでしょうか？
文化センター	女	40代	会議室の机とイスが重く、ワッパもついてないので使用したあと整列が大変。もう少し移動しやすいものにしてもらえると高齢者も使用するので良いと思う。
文化センター	女	50代	現在、くつをぬいで上がる部屋が足りないので、作れるならくつをぬいで上がる部屋を1つ作って欲しいです。 トイレの作り方を工夫して下さい。男と女のトイレを離して下さい。
文化センター	男	70代以上	私達は視聴覚を利用させていただいています。定期的に毎週とさせていますが、毎月始めに申し込みしなくてはなりません、定期的に行っているものについては、年間計画等を提出して利用させていただけないものですか。
文化センター	女	50代	市民サービス棟って必要ですか？ 今の窓口で対応できないという事ですか。
文化センター	男	70代以上	職員交代などで休日を無しにしてほしい。9時開館にしてほしい。
中央図書館	女	20代	自分の借りた本の全履歴を見られるようになりますか？ネットでも直近の数冊しか見られないような…。市民にもおススメ紹介を書くチャンスはありますか？あと、ブンさんとクンさんの名前の由来を教えてください。
中央図書館	女	10代	いろいろなジャンルの本があったらうれしいです。
中央図書館	女	40代	以前注文した本を取り寄せて下さりとても嬉しかったです。今後もそういうサービスはあるといいと思います。
中央図書館	女	30代	借りた本の名前、冊数、返却日など記入したものを、本を借りた時に一緒に渡してもらえると分かりやすくいいと思います。（レシートみたいなかんじで…）以前住んでいた町の図書館はそうでした。とても便利で利用しやすい図書館でした。
中央図書館	女	40代	夜や月曜に本を返そうとしても駐車場に入れないのが困る。路駐しています。
中央図書館	女	30代	新しいアパートだと広報が届かない。住民登録しているのだが、どこでもらえるのか？図書館にあるといい。
中央図書館	女	50代	図書館はとても気に入っていて、幅広い分野、雑誌なども楽しめ旅行誌なども充実しています。新庁舎はよいのですが、ぜひひと税金を使うのであれば市民に直接手の届いたサービスをしてもらいたい。勝手な思い込みの市役所のためのサービス棟とならぬよう希望します。
中央図書館	男	70代以上	本の汚れ目立つようになりました。自分も気をつけたいと思います。
中央図書館	女	50代	土日も平日と同じ時間で開館してほしい。
中央図書館	女	60代	市民サービス棟について、各サークルが利用可能な部屋をたくさん作ってほしい。利用予約を入れるのに苦慮している次第です。ヨガ、フラダンス、健康体操等多くの人が健康を目指して利用しています。
中央図書館	男	60代	カード変更につき、住所確認の方法を前月位の広報にて手続の方法を掲載していただくと二度足をふむことがないので有難いと思う。一考下さい。
中央図書館	女	60代	職員の皆さんが低賃金の為、次々と入れ替わるので暮らせる賃金に。市議会の質問にあったようなバローの伊藤氏のおいてある本を差別的にみて干渉することは全く納得できない残念なことです。市民本来の図書館として良書を大切にいただきたい。ことに弱者の方向を向いた本が望まれる平和と文化の香り高い図書館であってほしい。
中央図書館	女	40代	朝早くからやってくれたり、駅や他の場所で返却できたらと思います。
中央図書館	男	70代以上	市民サービス棟の内容が分かりません。市民への説明が理解できてから意見を記入したいと思います。
中央図書館	女	50代	落ち着いた雰囲気、軽食ができる喫茶コーナー、又は静かなレストランが希望です。
中央図書館	女	60代	新庁舎は駐車場を広くして、東野辺りの広い所に作って下さい。
中央図書館	女	30代	クーラーがききすぎておらず、快適です。（他の図書館は寒すぎるので）蔵書も多くていつも楽しみに来ています。これからもよろしくお願いします。
中央図書館	女	20代	新しい本も多くてうれしいです。

接遇関係以外

所属	性別	年齢	
中央図書館	女	70代以上	雨漏りがしていますか。市民1人当たりの借金が100万円にのぼるとの事。他の市でも同じようであるからとの意見もあるかと聞きますが。
中央図書館	男	60代	複数冊借りた時、貸出しおりに冊数を記入できなか。（忘れ防止）
中央図書館	男	70代以上	C Dの貸し出しを1回2枚から5枚程度にしてほしい。 箱物の新築は経費が掛り既存の建物を利用すべきである。
中央図書館	男	60代	新本をどういう視点で購入しているかをPRするとい
中央図書館	男	60代	開館を9：00にして閉館をもう少し早くしてもよいのではと思います。
中央図書館	男	70代以上	新しい本を入れる場合、もう少し一般読者の希望枠を広げて欲しい。具体的には購入希望受付箱等を常備していただけたらうれしいです。
中央図書館	女	30代	私は中津川市ですが、恵那に近いのでいつもお世話になってます。又、お願いします。
中央図書館	女	20代	たくさん本がありとても活用しやすいです。
中央図書館	男	70代以上	借りた本の返却期限か借りた本ですぐわかるようにしてほしい。以前のように。
中央図書館	男	70代以上	大きな活字の文を増やしてほしい。