

平成 23 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

市役所本庁舎・第二庁舎・第三庁舎・中公民館 2 階・各振興事務所・教育委員会
恵那文化センター・中央図書館

②実施期間

平成 23 年 9 月 1 日（木）から 9 月 14 日（水） ※実質的には 10 日間実施
※8 時 30 分から 17 時 15 分まで。ただし、市民課住民係は 18 時まで、中央図書館は閉館時まで。

③調査項目

・性別、年齢、調査項目 3 項目、自由意見

④アンケート回収方法

昨年度に引き続き、今回のアンケート調査も職員を目を気にすることなくアンケートに回答していただくよう、原則としてアンケートの記入場所を窓口から離れた場所に設置するようにしました。

2 調査結果

本アンケート調査は、平成 18 年度から市役所本庁舎・第二庁舎・第三庁舎・中公民館 2 階・各振興事務所・教育委員会を対象に実施してきましたが、平成 22 年度から恵那文化センター・中央図書館を加えて実施しています。調査結果の取りまとめについては平成 18 年度からの実施箇所と平成 22 年度からの実施箇所を分けて集計しています。〈別紙参照〉

3 調査結果の公表

・庁議、報道機関、広報えな（11/1 号）、恵那市ホームページ

〈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】

■市役所本庁舎・第二庁舎・第三庁舎・中公民館2階・各振興事務所・教育委員会

(1) 回答者数

回答者数は1,026人で、前年度の1,203人に対して177人(14.7%)の減となりました。

H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度
1,563人	868人	1,126人	1,121人	1,203人	1,026人

(2) 市民満足度

市民満足度の結果は以下のとおりで、目標の80%を達成するためにはまだまだ窓口サービスの改善が必要ですが、すべての項目で昨年度を大きく上回る結果となり、各窓口での改善の効果が表れているといえます。

◆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
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%)

「満足」のみの回答は、行財政改革行動計画の目標80%に対する結果が71.6%で8.4ポイント下回る結果となりました。一方、昨年度の65.8%に対しては5.8ポイント上回る結果となりました。

◆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
H23	64.3%	23.8%	10.5%	1.0%	0.2%	0.2%
(H22)	(56.2%)	(27.1%)	(13.6%)	(1.3%)	(1.3%)	(0.6%)

「満足」のみの回答は64.3%で、昨年度の56.2%を8.1ポイント上回る結果となりました。

◆職員の対応や説明の仕方はいかがでしたか？

①市役所本庁舎・第二庁舎・第三庁舎・中公民館2階・各振興事務所

	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
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%)

「満足」のみの回答は69.2%で、昨年度の63.4%を5.8ポイント上回る結果となりました。

(3) 自由意見

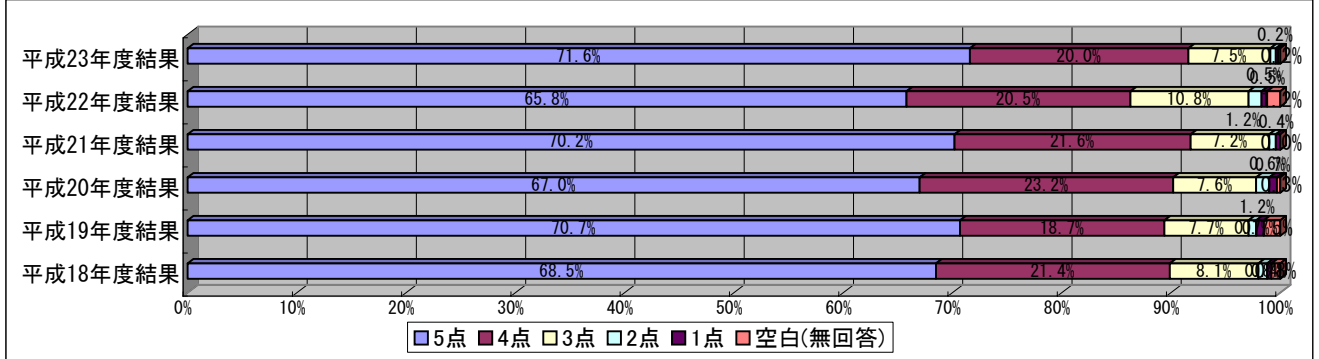
自由意見は229件あり、接遇関係のものが216件で、接遇以外の意見が13件ありました。

接遇に関する216件の内訳では、満足な意見が155件、不満な意見が36件、どちらともいえない意見が25件でした。全体的には職員のあいさつや職員の対応が良くなったという内容の意見が多く見受けられますが、一方であいさつができていない、声が小さいなどの内容の意見が見受けられます。

(4) 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？

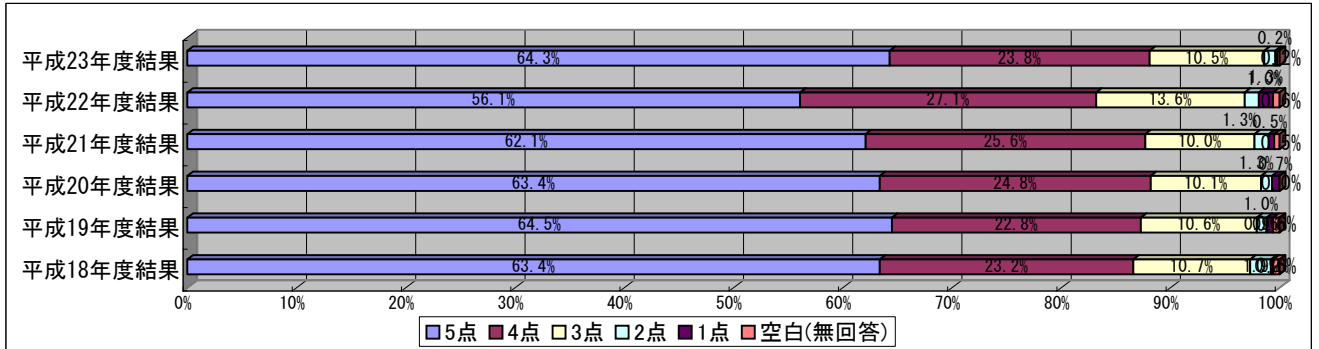
	満足 ←		どちらとも いえない		不満 →		空白(無回答)	計
	5点	4点	3点	2点	1点			
平成23年度結果	71.6%	20.0%	7.5%	0.5%	0.2%	0.2%	100.0%	
平成22年度結果	65.8%	20.5%	10.8%	1.2%	0.5%	1.2%	100.0%	
平成21年度結果	70.2%	21.6%	7.2%	0.6%	0.4%	0.0%	100.0%	
平成20年度結果	67.0%	23.2%	7.6%	1.2%	0.7%	0.3%	100.0%	
平成19年度結果	70.7%	18.7%	7.7%	0.7%	0.7%	1.5%	100.0%	
平成18年度結果	68.5%	21.4%	8.1%	0.8%	0.4%	0.8%	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。

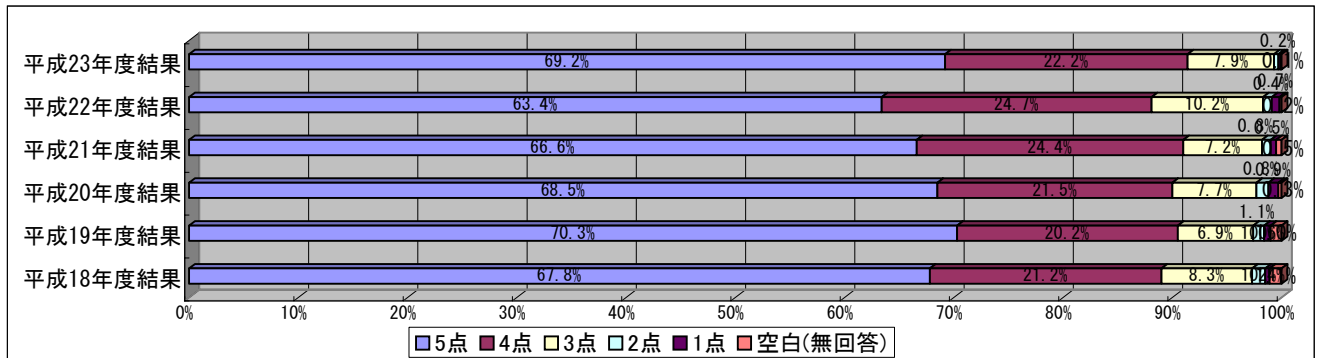
職員のあいさつはいかがでしたか？

	満足 ←		どちらとも いえない		不満 →		空白(無回答)	計
	5点	4点	3点	2点	1点			
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%	
平成18年度結果	63.4%	23.2%	10.7%	1.9%	0.2%	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 ←		どちらとも いえない		不満 →		空白(無回答)	計
	5点	4点	3点	2点	1点			
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18年度結果	67.8%	21.2%	8.3%	1.2%	0.4%	1.1%	100.0%	



平成23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 もいない	2やや不満	1不満	空白	計	割合
男	10代	3人	0人	0人	0人	0人	0人	3人	44.7%
	20代	40人	13人	2人	0人	0人	0人	55人	
	30代	62人	19人	12人	3人	0人	0人	96人	
	40代	40人	12人	1人	0人	0人	1人	54人	
	50代	53人	18人	4人	0人	0人	0人	75人	
	60代	74人	18人	7人	0人	0人	0人	99人	
	70代以上	59人	13人	2人	0人	0人	0人	74人	
	空白	3人	0人	0人	0人	0人	0人	3人	
	計	334人	93人	28人	3人	0人	1人	459人	
割合(%)	72.8%	20.3%	6.1%	0.7%	0.0%	0.2%	100.0%		
女	10代	3人	1人	1人	0人	0人	0人	5人	51.9%
	20代	29人	11人	4人	0人	0人	0人	44人	
	30代	48人	12人	7人	0人	1人	1人	69人	
	40代	65人	23人	10人	0人	0人	0人	98人	
	50代	95人	26人	15人	1人	0人	0人	137人	
	60代	77人	21人	7人	0人	1人	0人	106人	
	70代以上	63人	6人	0人	0人	0人	0人	69人	
	空白	4人	1人	0人	0人	0人	0人	5人	
	計	384人	101人	44人	1人	2人	1人	533人	
割合(%)	72.0%	18.9%	8.3%	0.2%	0.4%	0.2%	100.0%		
空白	10代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	3.3%
	20代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	30代	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	
	40代	0人	3人	1人	0人	0人	0人	4人	
	50代	2人	2人	0人	0人	0人	0人	4人	
	60代	1人	2人	1人	0人	0人	0人	4人	
	70代以上	6人	0人	0人	0人	0人	0人	6人	
	空白	7人	4人	3人	1人	0人	0人	15人	
	計	17人	11人	5人	1人	0人	0人	34人	
割合(%)	50.0%	32.4%	14.7%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%		
合計	735人	205人	77人	5人	2人	2人	1026人	99.9%	
割合(%)	71.6%	20.0%	7.5%	0.5%	0.2%	0.2%	100.0%		

(2) 世代別集計表

	5満足	4やや満足	3どちらとも もいない	2やや不満	1不満	空白	計(人)	割合
10代	6人	1人	1人	0人	0人	0人	8人	0.8%
割合(%)	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
20代	69人	24人	6人	0人	0人	0人	99人	9.6%
割合(%)	69.7%	24.2%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
30代	111人	31人	19人	3人	1人	1人	166人	16.2%
割合(%)	66.9%	18.7%	11.4%	1.8%	0.6%	0.6%	100.0%	
40代	105人	38人	12人	0人	0人	1人	156人	15.2%
割合(%)	67.3%	24.4%	7.7%	0.0%	0.0%	0.6%	100.0%	
50代	150人	46人	19人	1人	0人	0人	216人	21.1%
割合(%)	69.4%	21.3%	8.8%	0.5%	0.0%	0.0%	100.0%	
60代	152人	41人	15人	0人	1人	0人	209人	20.4%
割合(%)	72.7%	19.6%	7.2%	0.0%	0.5%	0.0%	100.0%	
70代以上	128人	19人	2人	0人	0人	0人	149人	14.5%
割合(%)	85.9%	12.8%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
空白	14人	5人	3人	1人	0人	0人	23人	2.2%
割合(%)	60.9%	21.7%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%	100.0%	
計	735人	205人	77人	5人	2人	2人	1026人	100.0%
割合(%)	71.6%	20.0%	7.5%	0.5%	0.2%	0.2%	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・中央図書館

(1) 回答者数

平成 22 年度から実施しました恵那文化センターと中央図書館の回答者数は 414 人で、前年度の 534 人に対して 120 人 (22.5%) の減となりました。

H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度	H22 年度	H23 年度
—	—	—	—	534 人	414 人

(2) 市民満足度

市民満足度の結果は以下のとおりで、目標の 80% を達成するためにはまだまだ窓口サービスの改善が必要ですが、ほとんどの項目で昨年度を上回る結果となり、各窓口での改善の効果が表れているといえます。

◆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
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%)

「満足」のみの回答は、行財政改革行動計画の目標 80% に対する結果が 67.6% で 12.4 ポイント下回る結果となりました。一方、昨年度の 65.2% に対しては 2.4 ポイント上回る結果となりました。

◆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
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%)

「満足」のみの回答は 58.5% で、昨年度の 59.2% を 0.7 ポイント下回る結果となりました。

◆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
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%)

「満足」のみの回答は 62.3% で、昨年度の 59.4% を 2.9 ポイント上回る結果となりました。

3 自由意見

自由意見は 168 件あり、接遇関係のものが 108 件で、接遇関係以外の意見が 60 件ありました。

接遇に関する 108 件の内訳では、満足な意見が 80 件、不満な意見が 15 件、どちらともいえない意見が 13 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見受けられる一方で、笑顔がない、話し方がきついなどの不満の声も寄せられています。

接遇以外の面で中央図書館の開館時間や図書館のサービス（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23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 もいない	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	35.5%
	20代	7人	2人	1人	1人	0人	0人	11人	
	30代	11人	3人	2人	0人	0人	0人	16人	
	40代	20人	6人	2人	1人	0人	0人	29人	
	50代	13人	6人	1人	0人	0人	0人	20人	
	60代	23人	18人	0人	0人	0人	0人	41人	
	70代以上	24人	2人	0人	0人	0人	0人	26人	
	空白	0人	1人	0人	0人	0人	0人	1人	
	計	100人	39人	6人	2人	0人	0人	147人	
割合(%)	68.0%	26.5%	4.1%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%		
女	10代	5人	1人	0人	0人	0人	0人	6人	62.3%
	20代	12人	7人	0人	0人	0人	0人	19人	
	30代	52人	29人	4人	1人	0人	0人	86人	
	40代	29人	8人	2人	1人	0人	0人	40人	
	50代	27人	17人	1人	0人	0人	0人	45人	
	60代	31人	8人	1人	0人	0人	0人	40人	
	70代以上	17人	2人	3人	0人	0人	0人	22人	
	空白	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	計	173人	72人	11人	2人	0人	0人	258人	
割合(%)	67.1%	27.9%	4.3%	0.8%	0.0%	0.0%	100.0%		
空白	10代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	2.2%
	20代	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	
	30代	0人	1人	0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	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	
	60代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	70代以上	5人	0人	0人	0人	0人	0人	5人	
	空白	0人	1人	0人	0人	0人	0人	1人	
	計	7人	2人	0人	0人	0人	0人	9人	
割合(%)	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%		
合計	280人	113人	17人	4人	0人	0人	414人	100.0%	
割合(%)	67.6%	27.3%	4.1%	1.0%	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 もいない	2やや不満	1不満	空白	計(人)	割合
10代	7人	2人	0人	0人	0人	0人	9人	2.2%
割合(%)	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
20代	20人	9人	1人	1人	0人	0人	31人	7.5%
割合(%)	64.5%	29.0%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%	
30代	63人	33人	6人	1人	0人	0人	103人	24.9%
割合(%)	61.2%	32.0%	5.8%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
40代	49人	14人	4人	2人	0人	0人	69人	16.7%
割合(%)	71.0%	20.3%	5.8%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
50代	41人	23人	2人	0人	0人	0人	66人	15.9%
割合(%)	62.1%	34.8%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
60代	54人	26人	1人	0人	0人	0人	81人	19.6%
割合(%)	66.7%	32.1%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
70代以上	46人	4人	3人	0人	0人	0人	53人	12.8%
割合(%)	86.8%	7.5%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
空白	0人	2人	0人	0人	0人	0人	2人	0.5%
割合(%)	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
計	280人	113人	17人	4人	0人	0人	414人	100.0%
割合(%)	67.6%	27.3%	4.1%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

自由意見（市役所本庁舎・第二庁舎・第三庁舎・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
保険年金課	女	50代	本日はアンケートがあったためいつもより親切でしたが、まだまだ心からの接客にはなっていません。市民のための市役所業務ではないですか？流れ作業的な態度、言葉遣いではありがたいと思えません。一人ひとりの気もちようがなってないからです。何のために仕事をしているのか良く考えるべきです。
保険年金課	女	70代以上	今や公務員といえどもサービス業です。市長自ら心構えを新たにしてください。市長にかかっているんです。不満です。
農業振興課	男	50代	これだけのアンケート内容で何を指望しますか？
農業振興課	女	40代	本庁より出先機関の職員は節度が不足している。もっと研修を必要とすると良い。
社会福祉課	男	70代以上	みんなが手話であいさつがあるといい。
市民課	女	20代	担当してくださる方はあいさつしていただけるのですが、他の方はパソコンをかまっただま・・・他の方もこだまの様にあいさつできると良いと思います。
市民課	女	40代	話を掛けにくい所がある。
市民課	女	30代	難聴のため、もう少し声が大きいほうがありがたい。
市民課	男	30代	サービス業をしている立場で考えると、もっと顧客サービスの向上を見習ってほしい。誰もがその地区に住みたいと思うようにサービスを向上してください。そのためには、まずあいさつです。いらっしゃいませでもいいと思う。とにかく言うことが大切です。大きな声で！
市民課	男	20代	あいさつ小さい、仕事が少しもたついていた。
市民課	男	30代	土日に文化センター以外でも窓口サービスが受けられると良いと思う。
市民課	女	40代	証明を取るとどうして手数料を取るのかという場面に出くわしました。答えられなかった受付の若い女性の対応が情けなかったです。
市民課	男	30代	はっきりとした対応を求める。
市民課	女	60代	先日、納税に出掛けたとき、お昼近くでしたからなのか、仕事をするはずの机の上で食事をされている方が2～3名みえました。仕事をする場で、しかも来訪者から丸見えのところまで食事をしている、というのは、気分の良いことでは無いと思いました。いかがでしょうか？
市民課	女	60代	手続きに大変時間がかかる。何回も来なくてはいけないときは1日がかりでした。
市民課	男	40代	待っている人に気づくのがちょっと遅かったかな。
山岡振興課	男	30代	窓口サービスを行っているのに意識がない。せめて笑顔でいて欲しい。
三郷振	男	50代	コミュニティーでも土日の対応があると良い。
高齢福祉課	男	30代	受付票があるとより円滑に回るかと思えます。
高齢福祉課	男	20代	何年前かに住民票をもらいに市役所に来たとき、窓口の職員が自分が申請書を書いている後ろで自分のことをこそこそ話していて不愉快だった。
高齢福祉課	女	30代	時々、窓口に来てても気付かれないときがある。
高齢福祉課	女	40代	夕方以降（17：15）の電話問い合わせがスムーズに出来るといいと思えます。
高齢福祉課	女	40代	高齢福祉の窓口は、特にお年寄りで耳の遠い方が多く、自然と大きな声になってしまうので、内容が漏れやすく、気になるという声を聞いたことがあります。何かプライバシー保護のための方法があればと思います。
高齢福祉課	女	50代	高齢者に対しては分かりやすく、理解するまでしっかり説明してほしいです。事務的に話してほしくない。
高齢福祉課	女	20代	以前年金（学生特例）の話にきたがイマイチ説明がわかりにくかったです。
高齢福祉課	男	60代	やさしいのか、声が小さい。私の耳が遠い？
高齢福祉課	女	40代	今日ではないですが、カウンターから丸見えの机でお弁当を食べたり、保険の人（一般）が市の職員に仕事で対応しているのが、カウンターで長々と対応しているのにはびっくりしました。一般の企業ではあり得ないと思います。今日はしゃべったままお茶を（自分の）飲んでる人がいた。

所属	性別	年齢	自由意見
高齢福祉課	男	60代	先週（8月下旬）に来庁した時に、ちょうど担当係長が留守で（外出中）届出書類について問い合わせたところ、分からないとのことでしたので、また来庁してくださいとの返答でしたが、私は時間的に大変厳しいときであったのでどうしたら良いのかはっきりとした返事をいただきましたかったです。又TELしますとか、例えば担当係長は〇〇ですので、後日返答しますとか、〇〇日の何時に来庁してくださいとした回答をしてください。
高齢福祉課	女	70代以上	少し笑顔があったらもっといいのでは。
高齢福祉課	女	40代	迷っている方を見かけたら、“どうされましたか”などの言葉かけを積極的にしていただきたいと思います。子供連れの方を見たら”大変ですね”と声をかけたり。子どもの椅子も用意して進めてほしい。
教委総務課	女	40代	慣れているので気にならないけど、初めて来る人には、関係窓口をどこか聞くのに聞きにくい雰囲気がある。ちろっと見て知らんふりとか…。
岩村振興課	女	30代	笑顔・あいさつ・態度が悪い。
岩村振興課	女	50代	笑顔が少ないようです。もう少し笑顔で。
笠置振	女	50代	サービスは場所にもよると思います。市役所では思った以上に人はいますが、「お願いします」と言うまで何も言われなかった。人が多いわりに、何をしてるのかなと思いました。
まちづくり事業課	男	60代	無駄話が多すぎる。あいさつがない。（こちらがあいさつしても）
明智振興課	男	70代以上	身体障害者用の駐車場を玄関（入口）の近くに設けて頂けると足の不自由な人が難儀をせずに事務所へ入れると思います。
明智振興課	女	50代	職員の数が増えているので、住民課など窓口で待たされることもある。地元の職員が少なく、淋しい感じがある。
明智振興課	女	50代	いつも、ありがとうございます。できたら、時間をもう少し遅くまでやっていただけると助かるのですが…。
明智振興課	男	70代以上	旧の事務所に比べれば人数少なく寒々とした感じ。
税務課	男	30代	たまに職員の対応がわるい時がある。特に40代以上の職員が高圧的なときがある。20代30代の職員は親切で丁寧に対応してくれる。
税務課	男	60代	父親が高齢の為、替わりに色々な手続きを行う上で、住所が恵那市から名古屋市に移り、内容によっては本人と一緒に連れて来れない事もあり、不便です。
上矢作振興課	女	40代	いい人はいい、悪い人は悪い、差があります。
市民課	女	40代	職員の中でも優しい人もいれば、冷たい人もいるので、全員が笑顔で対応できれば良いと思います。
市民課	女	20代	入ってきた市民の方々に明るいあいさつができていれば良いと思います。また、お花など飾ると素敵ですね！明るく親切な窓口をお願いします。
市民課	女	50代	知らないことも親切に教えていただきうれしかったです。多くの方が待ってみえて、椅子が少なく立ってみえる方もいました。（集団で来た方が場所をとってみえた）もう少し椅子が多くあるといいと思いました。
市民課	女	60代	窓口は大変です。市の顔ですから…。1人1人がそういう気持ちを持って、相手の身になって接してください。
市民課	女	20代	クールビズに取り組んでいて良かった。
市民課	女	20代	きちんと説明してもらえてありがたかった。もう少し声が大きくても良いかなと思いました。
市民課	女	30代	女性に対応していただきました。とても丁寧で分かりやすく、非常に気持ちよかったです。事前に電話で問い合わせたときに出た男性がこちらの話に「うん」とあいづちを打たれたのは、見下されている感じで不愉快でした。「親しみやすさ」と「なれなれしさ」を間違わないようにしてほしいです。
市民課	空白	60代	窓口の方だけじゃなく、奥の方々もあいさつができると良い。
市民課	女	70代以上	対応は悪く感じます。本日は女性の人でよかったです。職員が多すぎて親切感が全くない、特に男性職員に多く感じます。
市民課	女	50代	市民課の〇〇さんの対応はとても親切で助かりました。玄関に入ってすぐの受付の方はもう少し明るい感じの人が言いと思います。（前を通ってもあいさつありませんでした。）

所属	性別	年齢	自由意見
国体推進本部	女	50代	若い方は努力されているのが見えますが、年配、ベテランの方は・・・。
高齢福祉課	女	空白	頑張ってください。笑顔、スマイルで。
高齢福祉課	女	60代	特にありません。お世話になっています。
高齢福祉課	男	30代	元気なあいさつありがとうございます。夏は来訪者のために空調が必要なのかもしれませんね。
高齢福祉課	空白	50代	アンケート実施のときだけでなく、いつも親切だといいますが・・・。今回2回目ですが前もそう思いました。
高齢福祉課	男	30代	対応して下さる方によって、気持ちよく対応して下さる方と、そうでない方と見えるように思います。特に上から目線で対応された時は悲しくなります。いつも、どなたでも気持ちよく対応して下さると良いと思います。
岩村振興課	女	30代	納税証明（車検用）を取る際の本人確認は必ずしも必要なのでしょうか？車検用に限りで外していただけたらいいと思います（本人様より依頼を受けていますので・・・）その他対応等、親切・いいねいですばらしい課（住民課）だと思います。いつもありがとうございます。
会計課	男	20代	窓口に行くときすぐに対応していただけるとありがたいです。
林業振興課	女	60代	詳細に説明いただきありがとうございました。
明智振興課	女	70代以上	何時来たときもとても満足しています。ありがとうございました。
明智振興課	女	40代	入りづらい雰囲気は毎回感じます。迷っている時に声をかけていただけたので助かりました。
明智振興課	男	40代	いつも、ご苦労様です。
明智振興課	女	30代	細かく教えて頂きました。
明智振興課	男	60代	常に明るくてよろしい。
明智振興課	男	60代	良好です。今後お願いします。
明智振興課	男	70代以上	説明がわかりやすい。
明智振興課	女	70代以上	年に何回かしか利用（来る事が）することが無いけど久しぶりに来ても対応はなかなかすばやくOK！！
明智振興課	女	30代	特に不満な所はありません。親切な対応でよかったです。
明智振興課	女	20代	無理かな？と思うような事も快く対応して下さりとても良かったです。
明智振興課	男	40代	現状で不満はない。
明智振興課	女	60代	とても気持ちよい接客で安心できました。
明智振興課	女	50代	今のところ特になし 何か思いあたる事があれば またいます。
明智振興課	女	70代以上	窓口のサービスは大変良いとおもいます。
明智振興課	空白	40代	明智振興事務所は静かになりすぎて、逆に利用しにくいです。
明智振興課	女	40代	ありがとうございました。
明智振興課	女	20代	意見を聞いてくれそう。わからない事を知ったかをせず、他の人にも聞いて確認しながら色々教えてくれました。若いのに気遣いができている。
明智振興課	男	50代	非常に丁寧な対応有り難うございました。
明智振興課	男	30代	担当して頂いた女性職員の方は、親切に対応して頂き、大変満足です。
防災情報課	女	30代	廊下で職員の方が「こんにちは」とあいさつしてくれて驚きました。他県から嫁いできましたが、実家の市役所ではそんなことがなかったので、とても感じがよいです。
防災情報課	女	20代	親切でとてもよかったです。
保険年金課	女	20代	事務的なあいさつでなく、近所の人のような親近感のあるあいさつをしてくれたので、気分がよかったです。
保険年金課	女	30代	大変親切にいただきました。
保険年金課	女	30代	今日は男性の方が対応してくれましたが、とても親切に説明して下さり、前に比べてとても感じがよかったです。
保険年金課	女	20代	窓口の方がすぐに気付いて下さり、すぐに用が済みました。ありがとうございました。
保険年金課	女	50代	いつも丁寧に对应して下さり、感謝しています。
保険年金課	女	60代	親切でサービスが良かった。
保険年金課	女	20代	分かりやすく説明していただいて、うれしかったです。

所属	性別	年齢	自由意見
保険年金課	男	50代	明るく接していただきありがとうございます。服装も以前と比べ、クールビズの関連もあるのか、話しやすくとても良いと思います。
保険年金課	男	40代	大変親切、丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。
保険年金課	男	30代	とても親切で、分かりやすく良かったです。
保険年金課	女	60代	質問に対する説明が分かりやすく、よく理解して帰ることが出来ました。ありがとうございます。
保険年金課	男	40代	耳が不自由ですので心配していましたが、とてもやさしく我が子より親切でうれしかった。
保険年金課	男	50代	分かりやすく説明していただきありがとうございます。昔と違ってよかったです。
保険年金課	女	30代	スムーズに行ってくださいるのは有難いです。
保険年金課	男	40代	早い対応でしたのでとても有難いと思います。今後もお願いします。
保険年金課	男	20代	応対がとても良かったです。
保険年金課	女	30代	とても対応良くしていただきました。
保険年金課	女	70代以上	親切に教えてくださりありがたかった。
保険年金課	女	60代	職員の対応がよく、質問も良く聞いてくださいました。
保険年金課	女	30代	丁寧に説明していただき、内容を理解した上で手続きができましたが、もう少し早口でなくゆっくり話していただけたらよいなと思いました。
保険年金課	女	50代	国民年金のことでいねいに説明していただきました。分からないことばかりですが、とても親切に分かりやすくお話してもらったので、とても助かりました。ありがとうございます。
保険年金課	男	50代	以前と比べ（数年前）丁寧な対応で用事をスムーズに済ませることができました。
保険年金課	女	30代	今まで岡崎市他3つの市町村で手続きしましたが、こちらが1番丁寧で親切でした。結婚して引越して、少し不安でしたが、安心できました。これからもよろしく願いいたします。
武並振	女	40代	女性の方が対応してくれましたが、とても親切でわかりやすかったです。
武並振	女	60代	ていねいに説明していただきありがとうございます。
武並振	男	30代	大変親身に対応していただきました。
武並振	男	60代	本庁の窓口よりコミュニティセンターのサービス（対応）の方が良いように思える。
武並振	男	60代	以前に比べると良くなった。今後も接遇態度向上に努力してほしい。
農業振興課	男	60代	市長の行政姿勢が良いので職員・市役所の雰囲気も東濃五市でNo.1と感じている
農業振興課	男	60代	いつもお世話になっています。大変親切にさせていただいています。行政所としては中津川市、瑞浪市、土岐市、多治見市の中で一番サービスがいいです。
農業振興課	男	20代	親切な対応でした。
農業振興課	男	70代以上	合併以来始めて訪問いたしました。親切丁寧に説明して頂きうれしく感じました。高齢者になり不安で訪問しましたが対応優しくして下さいまして有難く感謝して用件を終る事ができ大変うれしく感じました。
東野振	男	70代以上	非常にいいですよ。
東野振	女	50代	雨が降り出したとき駐車場の車の窓が開いているなど気を利かしてくださいませ。
東野振	男	70代以上	東野地域に於いては職員の方の知識はもとより親切でありがたいと思います。
東野振	男	60代	東野振興事務所の皆様、大変気持ちのいい人達です。
東野振	男	60代	一住民です。東野地区の住民です。時々用事があり振興事務所に寄りますが、窓口の対応が親切で喜んでます。住民サービスが行き届いていて有難いです。
東野振	男	60代	対応が良くなった。
東野振	女	70代以上	わかりやすく（何をたずねても）説明くださって有難いです。いろいろな手続きも気軽にやっていただけてよかったです。
東野振	女	70代以上	私達の為に毎日お世話になってます。ありがとうございます。
中野方振	女	10代	分かりやすく教えてもらいました。
中野方振	女	50代	とてもいねいでよかったです。
中野方振	女	50代	いいと思います。
中野方振	女	40代	親切で嬉しかったです。

所属	性別	年齢	自由意見
税務課	男	40代	とても担当の方がハキハキしていて明るくて気持ちよかったです。
税務課	男	60代	いつも利用していますが皆さん親切で対応は大変いいです。
税務課	女	50代	いつも良く対応していただいています。
税務課	男	60代	気分良く対応していただきました。
税務課	男	60代	休日の取り組み等、サービスをありがとうございます。
税務課	男	70代以上	窓口の女性職員の方はとても親切で判りやすい説明で明るい表情で対応してもらいました。ありがとうございます。
税務課	女	60代	親切に教えていただきました。(女性職員でした。)
税務課	空白	空白	職員の対応が丁寧で良好です。
税務課	女	50代	親切にありがとうございます。よくわかりました。
上矢作振興課	男	60代	少ない人数で行政窓口業務はご苦労様です。益々住民本位の対応に努力してください。
上矢作振興課	女	70代以上	私は初めてでしたけど、ていねいに良くわかる様にお話しして下さいって本当に良かったです。
上矢作振興課	女	60代	とても親切ていねいに対応して頂きました。ありがとうございます。
上下水道課	女	30代	とても丁寧でした。
上下水道課	女	30代	丁寧に対応していただき、助かりました。
社会福祉課	男	60代	設置通訳があるので話がスムーズにできとても良い。
社会福祉課	男	60代	迅速な対応、良かったです。
社会福祉課	女	60代	とっても対応は親切でした。
社会福祉課	女	70代以上	前回来庁したときの職員の対応は芳しくなかったのですが、今回は若い方でしたがとても良かった。年配者には特に用紙記入は目も悪くどこをどう書いていいのか判らないので、丁寧に記入方法を教えていただけるとありがたいと思いました。
社会福祉課	女	50代	今は設置 手話通訳があるので 相談できるいいです。
社会福祉課	男	70代以上	大変お世話になりました、親切にご指導くださいました。心から感謝いたします。今後何かとお手数をお掛けすると思いますが、何卒よろしくお願い申し上げます。
社会福祉課	男	60代	とても親切に説明していただきました。
市民課	男	30代	対応・言葉遣いも丁寧でよかった。
市民課	女	40代	住民票をもらいに来ましたが、午後6時まで窓口がやっていることを知り、とても助かります。(午後5時まで仕事なので)
市民課	女	20代	とても丁寧に対応してくださいました。時間ぎりぎりに行ったのに、ありがとうございます。
市民課	男	60代	とても親切に対応していただきました。今後もさわやかで気持ちの良い市役所にしてください。
市民課	女	30代	早く対応していただきました。
市民課	男	60代	大変満足です。
市民課	女	20代	とても分かりやすく丁寧に分からないことを教えてくれたので、良かったと思います。
市民課	男	70代以上	何回来ても親切に対応していただけます。有難いです。
市民課	男	70代以上	対応が非常によく、本当に親切に対応していただきました。ありがとう。
市民課	女	20代	分かりやすい説明で良かったです。
市民課	男	30代	本人は出生届けを出しました。とても気持ちの良い対応をしていただきました。ありがとう。
市民課	女	30代	丁寧な対応でした。
市民課	女	60代	とても親切で丁寧な対応をしていただきました。順番待ちをすることもなく、スムーズに対応していただきました。好感が持てました。
市民課	女	60代	いろいろと親切に教えてくれました！
市民課	女	50代	市役所の職員さんはあいさつがとてもできていて気持ちいいです。恵那の庁舎の職員さんは、まったくあいさつがなく、行っても気分が悪いです。あと、市役所へ電話したらなかなか出られなくて、対応も悪かったです。
市民課	男	50代	さわやかな対応ありがとうございます。
市民課	男	20代	丁寧に教えていただき、分かりやすかったです。
市民課	男	30代	これからもがんばってください。

所属	性別	年齢	自由意見
市民課	女	30代	ていねいに対応していただきました。このままで十分満足です。
市民課	女	50代	主民力の受付の方がとても親切にしてくださいました。ありがとうございました。
市民課	男	60代	今日いろいろわかった。設置通訳いるよかった。
市民課	女	40代	分かりやすく説明していただけたので、ありがとうございました。
子育て支援課	女	40代	いつも丁寧に対応して頂けるので、有難く思っています。分からない事も全て教えて頂けるので助かります。
子育て支援課	女	50代	いつも遅い時間でも快く受付して下さるのでとてもありがたいです。
山岡振興課	女	40代	いつもていねいに受け答えして下さり、ありがたく思っています。
山岡振興課	女	20代	ありがとうございました。
山岡振興課	男	20代	明るいあいさつで気持ちがよかったです。
山岡振興課	女	60代	気やすさが大変良いと思いました。
山岡振興課	男	60代	静かな職場で、これからも山岡振興に出動して下さい。
山岡振興課	女	40代	朝いちでしたが、皆さんにあいさつをして頂き、さわやかで良かったです。
山岡振興課	女	60代	いろいろとよくお世話になりますが、いつも笑顔で対応して下さり、役所とは思えない雰囲気と心と和みます。いつもいつもありがとうございます。これからもお世話になります。
高齢福祉課	男	60代	昼休みの対応がありがたいです。
高齢福祉課	女	空白	笑顔で気持ちよかったです。
高齢福祉課	女	50代	カウンターに立つと誰かがすぐ出てきて下さってよかったです。
高齢福祉課	女	60代	時折顔を出すのですが、時間帯によって職員の在席が少ない時もあり、提出した書類などが担当者に届けられたか不安な面もありますが、いろいろと職員の方皆さま頑張ってみえて、応援します。
高齢福祉課	男	60代	相談が複数の窓口になるが、教えてくれ、担当者と呼んできてくれた。今までにない対応をしていただいた。ありがたかったです。これからも市民サービスUPをよろしく頼みます。
高齢福祉課	女	40代	こちらから声をかけなくても、気づいて対応して下さるとありがたいです。
高齢福祉課	女	50代	いつもありがとうございます。アンケート期間だけでなく、いつもこのように対応していただけますと嬉しいです。これからもよろしくお願い致します。
高齢福祉課	女	40代	十分な対応と十分な説明をして下さいます。欲を言えば、もう少し笑顔があると嬉しいです。
高齢福祉課	女	60代	職員の方、親切でてきぱき対応して下さり、良い感じでした。
高齢福祉課	女	60代	とても親切にしてくださいました。
高齢福祉課	男	40代	サービスアンケート良い取り組みだと思います。
高齢福祉課	男	50代	行政という観点での対応という先入観もありましたが、とにかく親切で丁寧に対応してもらえました。ラフな会話もあり、一見無駄のように見えるその時間も訪問した者にとっては、ありがたいことと感じました。感謝します。
高齢福祉課	女	70代以上	やさしさ、高齢者にはとても嬉しかった。
高齢福祉課	男	30代	いつもご苦労様です。
高齢福祉課	男	70代以上	係りの方の説明よく理解できました。
高齢福祉課	女	70代以上	高齢者に優しくしていただき本当に嬉しかったです。
高齢福祉課	空白	空白	職員の応接態度は親切丁寧で気持ちよかったです。
高齢福祉課	男	30代	改善が日々育っていると思います。今後も続けてください。
高齢福祉課	女	70代以上	今まではとても良く満足しています。
高齢福祉課	女	70代以上	9/9(金)に久しぶりに市役所に来ました。若いイケメンの職員さんが顔を見るなり、こんにちは!!とても気持ちよく感じました。受付のお嬢さんがとてもいい。うっすら化粧がとてもいい。
高齢福祉課	女	50代	親切で分かりやすく説明していただきました。
高齢福祉課	女	70代以上	私は土岐市に住んでいる母(88才)の娘です。これほど市役所が親切な所とは思いませんでした。土岐市の行政も見習って欲しいなと思いました。
高齢福祉課	女	50代	受付の方の笑顔でホットできます。〇〇さん、〇〇さんどうか清き一票をお願いします。
高齢福祉課	空白	空白	大変良くなりました。
高齢福祉課	男	空白	非情に親切でした。気持ちのいい役所でした。

所属	性別	年齢	自由意見
空白・その他	女	60代	いつも満足して帰ります。何事も聞いていただきありがたく思っています。
岩村振興課	男	70代以上	てきぱきして良かった。
岩村振興課	女	40代	親切な対応で良かったです。
岩村振興課	女	50代	来るたびに わかりやすく対応して下さる方がみえるので気持ちがいいです。
岩村振興課	女	50代	これからもよりよい接客をお願いいたします。
岩村振興課	男	70代以上	最初の印象としては大体よろしい 大体よいかと思う。
岩村振興課	女	60代	大変よろしいです。頑張ってください。
岩村振興課	男	70代以上	不明など すぐ対応してもらえます。
環境課	女	60代	良いです。
環境課	男	30代	・昔より随分態度がよくなり気分を害することが無くなった。市職員も一会社員でありサービス向上に取り組んでいただきたい。 ・新庁舎はデザイン性のあるものにしてほしい。ヨーロッパの駅舎のような。
笠置振	女	50代	とても親切で良い感じでした。
笠置振	女	70代以上	とても親切にして頂き大助かりです。
笠置振	女	60代	親切にテキパキして頂きとてもよかったです。
市民課	男	60代	公道から入ったところに、各建物の案内板がほしい。
市民課	女	60代	市民課の場所が何度も変わり来るたびとまどう。
市民課	女	60代	場所が良く変わりますが、迷ってしまいます。
市民課	女	30代	くらい表情。
山岡振興課	女	40代	困っている事、御近所の迷惑さん等を広報とかで注意してほしいです。
高齢福祉課	男	60代	要望等の回答は早く出してください。
保険年金課	男	30代	お部屋がじめじめしていました。
税務課	男	40代	ガンバレ日本。
市民課	女	40代	税務課などのある第2庁舎はエレベーターはないですか。ご年配の方や足の悪いような方だと、2・3階へ上がるのにどうかなと思ったことがあります。
国体推進本部	女	60代	デッキの借り料いらないとところといるところ予約のとれる時の違いなど同じにしてもらえると解りやすい。
高齢福祉課	男	70代以上	温泉施設利用券をもう1枚増やしてほしいです。
高齢福祉課	女	空白	高齢者の入浴券を10枚くらいにしてほしいと思います。
上矢振興課	男	60代	職員の皆さんはおそくまでがんばっておられてご苦労様です。

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	
中央図書館	男	50代	月曜日以外の休館日に来館することがあります。不便だなと思います。
中央図書館	男	50代	図書館周辺にゴミのポイ捨てにより、環境が汚れています。清掃をしっかりやって頂きたい。
中央図書館	女	30代	図書カードを作った時、職員の声が小さく、早口で、何を言っているか聞き取れなかった。
中央図書館	女	30代	もう少しフレンドリー、笑顔で元気な方が良い。 ディズニーランドのような接客だと子どもも楽しいと思います。
中央図書館	女	30代	暗いね。
中央図書館	女	30代	窓口と並んでいる時、別の人が早く対応してくれると良い。またされる時があります。
中央図書館	女	40代	傘おき場の番号札がほとんどなかったの、安心して傘がおけず持ち歩かなければいけないのが不便でした。
中央図書館	女	40代	返却の時の対応があまりよくない。どの方も無愛想だと思う。
中央図書館	女	30代	小さい子どもが少しでもさわぐと、すぐに注意される。前の図書館の方が、利用しやすかった。ただ大きいだけ。
中央図書館	女	40代	窓口で感じの悪い方もいるので注意してほしい。本日は親切に本を探して下さいました。
中央図書館	女	30代	笑顔があまり無く、話しかけづらい。
中央図書館	女	40代	少し早口なので、特に子ども相手にはもう少しゆっくり話してください。市役所への電話での対応時、取次ぎの時、話が通じてないので、初めから話さなければならないのは困ります。
中央図書館	女	30代	子ども関係の本が移動し、しばらく探した。まとめて置いてあると分かり易いと思います。返却日を過ぎて返却した時に、ムツとした顔をされた。
文化センター	男	40代	どこに窓口があるのかわかりづらい。
文化センター	女	30代	平日だと仕事をしていて手続きができないこともある。家の近くに手続きできる所があれば・・・上矢作なので岩村あたりに。
中央図書館	空白	空白	内容的に満足しなければ良いサービスとはいえない。図書館では本を良く知っていなければいけない。
中央図書館	男	40代	ソフトな感じでいいと思う。インターネットがもう少し手軽にできればいう事無し。
中央図書館	女	30代	とても優しく接して下さる方もいますが、少し怖い感じの職員もいます。
中央図書館	女	30代	笑顔で接してくれると、次もまた来ようという気持ちになります。
中央図書館	女	30代	PCでの案内が、分かりにくい時があります。
中央図書館	女	30代	以前、嫌そうな顔で対応されたり、上から目線の態度をとられた。最近はそういう事も無くなってきた。
中央図書館	女	50代	先日、返却が遅くなった時キツイ言われ方をしました。期日を守らなかった方が悪いですが、ソフトな言い方を望みます。
中央図書館	女	60代	図書館という施設上、あいさつは非常に難しいと思われませんが、笑顔を向け小声であいさつして頂けるとうれしく思います。問い合わせに対する接客はとても感じがいいです。
中央図書館	女	40代	夏の間業務時間を1時間早めてほしいです。その分終業時間を6時までなど前倒ししてもOKです。朝早く時間の取れる夏時間を考えてください。
文化センター	男	60代	窓口サービスや接客サービスの向上・・・とあまりにも職員の方が気をはり、心にはりが出来るのも良い事と思いますが、向上の気持ち、心が職員で自然に行える様になればと良いと思う。
文化センター	女	30代	対応はすごくいいんですが・・・中の方（職員さん）まで遠いので声をかけにくい雰囲気です。改善してほしいです。
文化センター	女	70代以上	佐藤先生のお陰で恵那市は老人に市職員の方々も接し方が優しくっていいなとも思いますが、この窓口のことではありませんが、若い人で上から目線でひどい口調の方もありません。宜しく教育して下さい。
文化センター	女	50代	ホール内で静かな曲を流したらどうでしょうか。
中央図書館	女	50代	いつも明るく、あいさつして頂き、気持ちいいです。本の紹介もよく見えます。

所属	性別	年齢	
中央図書館	女	30代	借りられる冊数制限がない点が助かります。小さな子が本を好きになる試みを沢山していただけたらと思います。
中央図書館	女	50代	イヤな思いをした事はありません。
中央図書館	女	60代	窓口サービスは充分満足しています。大変利用させて頂いています。
中央図書館	女	40代	いつも優しく声を掛けていただき、利用しやすいです。
中央図書館	男	70代以上	気持ちよく本が借りれて良い。
中央図書館	女	50代	本の事を聞くと、わかりやすく説明してもらえます。
中央図書館	女	20代	どの方も丁寧な対応で、たくさん利用させて頂いています。
中央図書館	女	30代	とても感じがいいです。
中央図書館	女	20代	きちんとあいさつされます。心配りがうれしいです。
中央図書館	男	40代	いつも丁寧にお願いいただき、利用しやすい。
中央図書館	女	50代	やさしく接していただきうれしかった。
中央図書館	男	60代	実に見えない所で改善の努力をされており、サービスや接客対応が良くなっています。雰囲気も良くなっています。
中央図書館	男	50代	窓口の雰囲気やサービスは良好だと思います。
中央図書館	女	20代	笑顔で接してくださり、とても気持ちが良かった。
中央図書館	女	60代	いつも気持ちよく借りれます。
中央図書館	男	60代	今日はすっきりしました。(1不満は、今年の6月頃)
中央図書館	男	70代以上	適切な対応をしていただいています。
中央図書館	女	40代	挨拶対応、きちんとしていて結構だと思います。
中央図書館	女	30代	対応がとても良くて感じがいいです。雑貨やインテリアの本をもう少しいれてほしい。
中央図書館	女	60代	とても親切で、満足しています。
中央図書館	女	50代	今までどおりでいいです。
中央図書館	女	30代	混み合っている時の順番待ちの順番があいまいで、困るときがあります。
中央図書館	女	30代	大変便利で良いところです。
中央図書館	女	60代	今まで不満に感じたことはありません。
中央図書館	男	40代	窓口対応は自然な感じで好感がもてます。あまりマニュアル化した対応はとらないで欲しい。
中央図書館	女	30代	いつも丁寧に話してくれる方、笑顔の方と事務的な感じの方色々あります。皆さん笑顔だとうれしいです。
中央図書館	女	70代以上	満足して利用して居ります。
中央図書館	女	40代	よく利用させて頂いています。特に不満な点はありません。いつも質問には親切に答えてくださいます。
中央図書館	女	50代	さがしたい本をていねいにみつけてくれ、助かっています。
中央図書館	女	50代	皆さんとても親切で気持ち良いです。
中央図書館	男	40代	いつもきれいで快適です。開館時間が8:00か9:00だとうれしい。
中央図書館	男	40代	良いと思います。
中央図書館	女	40代	以前、リクエストをした時に親切な対応で好感がもてました。
中央図書館	男	20代	いつも気持ちよく利用させて頂いています。たまに学生さんが長時間席を立てていて席が使えない事があるのが気にはなります。
中央図書館	女	60代	いつも利用させて頂きありがとうございます。これからもよろしく。
中央図書館	女	30代	図書館に来て窓口サービスが悪いと思ったことは一度もありません。今まで通りで満足できます！
中央図書館	女	30代	声をかけやすく、ていねいにわかりやすく説明もしてくれ、とても感じがよく、いつも気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます。
中央図書館	女	70代以上	窓口の職員の方はとても感じがよく対応され満足しています。
中央図書館	男	50代	平均点が記入しましたが、中には1点の人もいます。特に若い人。
中央図書館	女	30代	いつも親切に気持ちよく対応して頂き感謝しています。むしろ利用者のマナーの方が気になることがしばしばです。
中央図書館	男	40代	とても快適に利用させて頂いています。

所属	性別	年齢	
中央図書館	女	30代	きちんとあいさつがされており、気持ち良く、見習いたい。ルールに反することは、公平に注意される姿勢がみられ、気持ち良い。
中央図書館	男	30代	気持ち良く対応しています。
中央図書館	女	30代	親切、ていねいで良いと思います。
中央図書館	男	60代	いつも親切。
中央図書館	女	20代	窓口サービスはいつも丁寧です。古本リサイクル等がある時に、声をかけて頂ければ、参加したいと思います。
中央図書館	女	60代	感じの良い対応に感謝しています。大切に読ませていただいています。
中央図書館	女	30代	親切でとてもいいと思います。
中央図書館	男	70代以上	いつも気持ちよい時間を過ごさせていただいています。
中央図書館	空白	70代以上	文句なし。
中央図書館	女	50代	応接はいつも好印象です。
中央図書館	男	40代	接客サービスは満足です。本の数を増やしてほしい。
中央図書館	女	70代以上	やさしい言葉づかいがうれしいです。
中央図書館	女	70代以上	いつも丁寧で対応が親切でよろしい。
中央図書館	男	60代	対応は良い方だと思います。今後もよろしくお願いします。
中央図書館	女	30代	いつも丁寧な対応でうれしく感じ、落ち着いた気持ちになれる。
中央図書館	女	20代	図書館らしい、落ち着いた雰囲気、良いと思います。
中央図書館	女	30代	いつも親切に対応してくださり、ありがたいです。
中央図書館	男	50代	特に問題なく、現状のままで良い。
中央図書館	男	30代	現状不備は特にないので特になし。
中央図書館	女	30代	子どもにも親切で嬉しいです。
中央図書館	女	30代	広く整理されている図書館で利用しやすいです。
中央図書館	女	50代	職員の皆様の対応は良いと思います。これからも頑張ってください。
中央図書館	男	20代	以前、大きな声でしゃべる方に注意して頂き有難かった。笑顔をありがとう。
中央図書館	女	30代	とても良いです。
中央図書館	女	60代	新しく入った本のコーナーが出来てとても見やすくなった。
中央図書館	男	40代	今まで特に不満を感じた事はありません。
文化センター	女	50代	いつも親切で感謝しています。
文化センター	女	30代	いつもお世話になり、ありがとうございます。
文化センター	女	60代	いつも親切な対応をさせていただいております。
文化センター	女	50代	いつもお世話になっております。明るい感じでいいと思います。
文化センター	女	50代	昔と比較すると大変よくなったと皆の感想です。
文化センター	男	70代以上	何時もお世話になりまして有難うございます。今後もよろしくお願いします。現状のサービスで満足しています。
文化センター	男	60代	・いつもどんな時にも笑顔がすてきです。好感が持てます。明るいムードは大切です。ね。・市民目線での対応は良いですね。・整理整頓もしっかりなされています。(受付、事務室、ロビー等)
文化センター	女	60代	いつもきれいにして下さってありがとうございます。
文化センター	女	60代	とてもかんじが良かった。
文化センター	女	50代	日曜日に印鑑登録証明の対応をして頂きとても有難いです。
文化センター	空白	70代以上	いつもお世話になっております。
文化センター	女	30代	皆さんていねいだと思います。
中央図書館	男	70代以上	駐車場の進入矢印方向と逆に進入する車が多い。一方通行の看板を取り付けて下さい。
中央図書館	女	50代	ピッピサンダルは禁止して下さい。
中央図書館	女	30代	閉館時間や休館日の返却時に車を止める所がない。2、3台でいいのでスペースがあると良い。
中央図書館	男	60代	時期によっては学生の方がデスクを専用している。デスク使用の再考をお願いします。
中央図書館	男	60代	環境課に要望。ペットボトル、空き缶等公園に捨ててある。注意するよう喚起してほしい。国道の信号、盲人用タイルがはがれている。修理願いたい。

所属	性別	年齢	
中央図書館	男	40代	職員の方が駐車場を使用しないようにして下さい。利用者がその分停められなくなります。
中央図書館	女	30代	検索用パソコンの案内図が大変見難い。本棚のインデックス（特に児童書棚）が分類番号等があると探しやすい。
中央図書館	女	40代	雑誌が多いですが、雑誌以外の新刊本を入れてほしい。雑誌はいずれ廃棄されるので。
中央図書館	女	40代	職員さんかボランティアさんかわかりませんが、とても足音(靴の音)が気になる方がいらっしやいました。利用者のはガマンするけど……。窓口のことではありませんが。
中央図書館	女	50代	本棚の位置が変わると、しばらく不便です。
中央図書館	男	50代	新着本に不満。主要新聞の書評等の話題本が少ない。その点は、中津川図書館のほうに軍配が上がる。全体的に本が少ない感がある。もう少し「こだわり」のある選別を期待する。他にもまだまだ書きたいことはあるのですが・・・
中央図書館	男	50代	駐車場の前向き駐車は不便、危険と思う改善を。
中央図書館	女	40代	この頃、座るところがいっぱいでくつろいで本を読めない。畳の場所にテーブルがあるといいと思います。
中央図書館	女	30代	仕方ない事ですが人気の本は予約してもなかなかかりられないので、冊数を増やしてほしいです。
中央図書館	女	40代	日、祝日の開館時間がPM6：00では早すぎると思います。
中央図書館	男	60代	本の増加！
中央図書館	女	30代	夏休みに来ると、パソコンの所で勉強している学生がいて、いつも席を使っている。パソコンの所は勉強なしにしてほしい。
中央図書館	女	30代	パソコンから本の場所を探すのに分かりにくい。改善ください。
中央図書館	男	50代	新しく入れた小説等がケイタイでわかるようにしてほしい。図書館は、老人が新聞を見る所ではない。ソファが占用されている。
中央図書館	男	20代	窓口サービスより、本を増やしてほしい。
中央図書館	男	40代	館内パソコンと案内図がリンクしていない。変更してください。
中央図書館	男	50代	シールが作者名の上に貼られていると、探しにくいです。
中央図書館	男	70代以上	夏休みの時の学生の話し声が非常に気になる。
中央図書館	男	30代	新しい本の配置は、前の配置のほうが見やすかったです。
中央図書館	女	30代	図書の出借期間を伸ばしてほしい。2週間は短く感じます。
中央図書館	男	60代	貸出期限が本についていたが、無くなり不便。
中央図書館	女	70代以上	新刊コーナー分野別の方が探し易い。本の返却日を以前のように裏に印したほうがよく分かると思います。
中央図書館	男	60代	夏休み、冬休み、春休み学生に2階の部屋を開放したらどうか。
中央図書館	男	40代	レジャー系の本をおいていただくとうれしい。
中央図書館	男	50代	古美術に関する本を数多くおいてほしい。
中央図書館	女	30代	恵那図書館は、雰囲気が好きです。（明るい感じで） どの本を借りようか悩むとき、POPがあると参考になるのですが……。本屋さんだと色々POPがあり、又、オビも付いているのでだいたいそれを見て本を買います。
中央図書館	女	60代	家で眠っている本など引きとってもらえるとありがたいです。
中央図書館	男	60代	新書を増やしてください。
中央図書館	男	30代	〇〇な本がほしい（読みたい）という意見を図書カンでかんたんに投コウできるとよい。
中央図書館	女	40代	図書館が少し遠いので、各振興事務所です返すことが出来ると良いと思います。
中央図書館	女	20代	スーパーの様に天井に〇〇コーナーとあると良いかなと思います。
中央図書館	男	30代	資格、PFドラッグの関連の本を増やしてほしい。
中央図書館	女	30代	大人用の読み聞かせもあってもいいかなと思います。
中央図書館	女	20代	赤ちゃんの月別で、絵本を分けて下さい。おはなし会がちょうど昼寝の時間とかぶるので、回数を増やしてほしい
中央図書館	男	50代	ケイタイはマナーモードが守られるべき。冷房がもう少し冷えれば（希望）。
中央図書館	女	70代以上	文庫本の娯楽的な物がもう少しほしい。
中央図書館	男	30代	雑誌の種類を増やしてほしい。

所属	性別	年齢	
中央図書館	女	60代	窓口サービスに直接関係ないかもしれませんが・・・ 過日図書館関係の講演会に出席した時「図書館は何の為にありますか」の問いに、とっさに「本を借りる為」と言う思いが浮かんだのですが「図書館とは沢山本が揃っていればよいのではなく、これからは、図書館に働く人も含め文化の源、創造の源、情報の源にならなくてはならない、そこを利用する人が新しい文化を生み出すために」と話され、そうなんだ！・・・だから財源がない行革と言われる中でも自治体で図書館を運営し未来の自治体を支える力を養い、人間性を育てるのだ・・・と思い、これからも大いに活用していきたいと思いました。ご指導宜しく申し上げます。
中央図書館	男	60代	子どものコーナーもあるので仕方ないですが、図書館としては騒がしすぎる。もっと静かにあって欲しい。
中央図書館	女	50代	貸出期間を3週間にしてほしい。遠方のため。
中央図書館	女	10代	もっと本をどんどんふやしてほしい。
中央図書館	女	70代以上	新書をどんどん置いてください。(本屋さんと同じくらいに)
中央図書館	男	70代以上	もう少し各著者の全集が欲しい。
中央図書館	男	60代	本の所在がもうすこしわかりやすい仕組がほしい。現在は、パソコン検索がたよりです。新刊本の購入を積極的に！
中央図書館	女	30代	もっともっとたくさん本、種類をふやしてください。
中央図書館	男	60代	アイホンでの予約の方法とか張り出してほしい。
文化センター	男	60代	本日(9月1日)文化センターへAM11:23分に行きましたが、館内及び事務室があつくてたまりません。まだまだあつい日が続きますがクーラーの使用はいかがでしょうか。
中央図書館	男	60代	新刊本の充実が素晴らしい。
中央図書館	男	40代	子どもが喜んで図書館に来る(楽しい雰囲気づくり)ことが出来るようこれからもお願いします。
中央図書館	男	70代以上	お願いした本が郷土作家のものでだめかとおもっていましたが図書館に入れていただきありがとうございます。さっそく本日より読ませていただきます。今後も時々お願いするかと思いますがよろしく申し上げます。
中央図書館	女	70代以上	とても静かで、心が落ち着きます。
中央図書館	女	60代	書店で買っていた雑誌の図書館で読むことが出来、買わずに済みます。読む場所が工夫されていて、ありがたいです。
中央図書館	男	70代以上	図書に感謝している。
中央図書館	女	60代	いつも利用させて頂いてますが、気軽に時間を持つ事が出来楽しんでいます。
中央図書館	男	40代	職員さんが読んだ、感想が書いてある本は、借りやすい。