### 平成 25 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 25 年 9 月 2 日 (月) から 9 月 11 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)69.6%・恵那文化センター、恵那市中央図書館 満足(5点満点)65.2%

# 〈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 |
|----------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 窓ロサービスアンケート調査  | 65. 8 | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| の満足度「5点:満足」の割合 | %     | 以上  | 以上  | 以上  | 以上  | 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  |
|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1,563人 | 868 人 | 1,126人 | 1,121人 | 1,203人 | 1,026人 | 1,172人 | 1,041人 |

### (2) 市民満足度

窓口サービス満足度の満足(5点満点)は69.6%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0.2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90.5%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 | 2やや不満 | 1 不満 | 空白   |
|-----|-------|-------|--------|-------|------|------|
|     |       |       | もいえない  |       |      |      |
| 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 | 2やや不満 | 1 不満 | 空白   |
|-----|-------|--------|--------|-------|------|------|
|     |       |        | もいえない  |       |      |      |
| 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 | 2やや不満 | 1 不満 | 空白   |
|-----|-------|--------|--------|-------|------|------|
|     |       |        | もいえない  |       |      |      |
| 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 267 件あり、接遇関係のものが 243 件で、接遇以外の意見が 24 件ありました。

接遇に関する243件の内訳では、満足な意見が172件、不満な意見が35件、どちらともいえない意見が36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?

|                   | へには測定して | 5 6 C/L/3": | 12+ 2 1.4     |               |       |         |              |
|-------------------|---------|-------------|---------------|---------------|-------|---------|--------------|
|                   | 満足      |             | どちらとも<br>いえない | $\Rightarrow$ | 不満    |         |              |
|                   | 5点      | 4点          | 3点            | 2点            | 1点    | 空白(無回答) | 計            |
| 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          | 69. 8%  | 21. 8%      | 6. 1%         | 0. 9%         | 0. 9% | 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%  |             | 10. 8%        | 1. 2%         | 0. 5% | 1. 2%   | 100. 0%      |
| 平成21年度結果          | 70. 2%  |             | 7. 2%         | 0. 6%         | 0. 4% | 0.0%    | 100. 0%      |
| 平成20年度結果          | 67. 0%  |             | 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%      |
|                   |         |             |               |               |       |         |              |
| 6                 |         |             |               |               |       |         | 1. 2%        |
| 平成25年度結果          |         |             | 69. 6%        |               |       | 20. 9%  | 7. 2% 100.5% |
|                   |         |             | 69. 8%        |               |       | 21 OW   | 6 19 600     |
|                   |         |             | 03. O/II      |               |       | 71,00   | 0.00.2%      |
| 平成23年度結果          |         | <u> </u>    | 71.6%         | <u> </u>      |       | 20.0%   | 7.5% 0002%   |
| 1 /2-2 1 /2 /14/2 |         |             | 65 9W         |               |       | 20 5%   | 7.5% 00.2%   |
|                   |         |             |               |               |       |         |              |

※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、無回答の割合が非常に多かったことから、21年度は無回答を除いた割合で計算しています。

■5点 ■4点 □3点 □2点 ■1点 ■空白(無回答)

平成21年度結果

平成19年度結果

| 銭員のあいさつはい      | ハかがでしたか | ١?     |               |               |        |         |                |
|----------------|---------|--------|---------------|---------------|--------|---------|----------------|
|                | 満足      |        | どちらとも<br>いえない | $\Rightarrow$ | 不満     |         |                |
|                | 5点      | 4点     | 3点            | 2点            | 1点     | 空白(無回答) | 計              |
| 平成25年度結果       | 63. 3%  | 23. 7% | 9. 5%         | 1. 4%         | 1. 4%  | 0. 7%   | 100.0%         |
| 平成24年度結果       | 62. 7%  | 25. 1% | 9. 7%         | 1. 2%         | 0. 9%  | 0. 4%   | 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%        |
| 平成18年度結果       | 63. 4%  | 23. 2% | 10. 7%        | 1. 9%         | 0. 2%  | 0. 6%   | 100. 0%        |
|                |         |        |               |               |        |         |                |
| 立 書の5 左 座 仕 田  |         |        | 3 3%          |               |        | 3 7%    | 1.4%           |
| 平成25年度結果       |         |        |               |               |        |         | Q.9% /0        |
|                |         | 6      | 2. 7%         |               | 7      | 5.1%    | 9.7% - 4 0114% |
| 平成23年度結果       |         |        | 64.3%         |               |        | 23. 8%  | 10.5% 2%       |
|                |         | 56.1%  |               |               | 27. 1% |         | 3.6%           |
| 平成21年度結果       |         | 62     | 2, 1%         |               | 25     | 5. 6%   | 10.0% 1 200    |
| 1,77=: 1,24427 |         |        | 53. 4%        |               |        | 24. 8%  | 10.1% 10000%   |
| 平成19年度結果       |         |        | 64. 5%        |               |        | 22. 8%  | 10.6% 00006    |
| 十八13年及和朱       |         |        | 04.0/         |               |        | 22.0/   | 10.00          |

■5点 ■4点 □3点 □2点 ■1点 ■空白(無回答)

#### 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<br>いえない |        | 不満     |         |  |
|---------------|--------|--------|---------------|--------|--------|---------|--|
|               | 5点     | 4点     | 3点            | 2点     | 1点     | 空白(無回答) | 計                                      |
| 7成25年度結果      | 68. 2% | 22. 3% | 7. 2%         | 0. 7%  | 1. 1%  | 0. 5%   | 100.0                                  |
| 7成24年度結果      | 66. 6% | 24. 3% | 6. 9%         | 0. 9%  | 0. 9%  | 0. 4%   | 100.0                                  |
| 7成23年度結果      | 69. 2% | 22. 2% | 7. 9%         | 0. 4%  | 0. 2%  |         | 100.0                                  |
| 7成22年度結果      | 63. 4% | 24. 7% | 10. 2%        | 0. 8%  | 0. 7%  |         | 100. 0                                 |
| 7成21年度結果      | 66. 6% | 24. 4% | 7. 2%         | 0. 8%  | 0. 5%  |         | 100. C                                 |
| 7成20年度結果      | 68. 5% | 21. 5% | 7. 7%         | 1. 1%  | 0. 9%  |         | 100. C                                 |
| 7成19年度結果      | 70. 3% | 20. 2% | 6. 9%         | 1. 0%  | 0. 6%  |         | 100. 0                                 |
| 7成18年度結果      | 67. 8% | 21. 2% | 8. 3%         | 1. 2%  | 0. 4%  | 1. 1%   | 100. 0                                 |
| 平成25年度結果      |        |        | 68. 2%        |        |        | 22. 3%  | 7.2% (000)                             |
| 平成23年度結果      |        |        | 69. 2%        |        |        | 22. 2%  | 6. 9% (101)<br>0. 00. 2<br>7. 9% (101) |
|               |        | 6      | 53. 4%        |        |        | 24. 7%  | 10.2%                                  |
| 平成21年度結果      |        |        | 66.6%         |        |        | 24. 4%  | 7. 2% 00868                            |
| 1/2211/2/10/1 |        |        | 68.5%         |        |        | 21.5%   | 7.7% 1.00(913)                         |
| 平成19年度結果      |        |        | 70.3%         |        |        | 20.2%   | 6.9% 10060                             |
| 十八13十及和朱      |        |        | 67. 8%        |        |        | 21 2%   |  |
|               |        |        | 07.0%         |        |        |         | 8.3% TODAM                             |
| 00/           | 10%    | 20% 30 | % 40%         | 50% 60 | 0% 70% | 80% 9   | 00% 100%                               |
| 0%            |        |        |               |        | - 14   |         |  |

## 平成25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

|    | <u>/ 男女 *  </u> | 出し加来   | 11 20  | 0184 5 1       | Т     | T     | Т     | 1      |                |
|----|-----------------|--------|--------|----------------|-------|-------|-------|--------|----------------|
|    |                 | 5満足    | 4やや満足  | 3どちらと<br>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     |                |
|    | 20代             | 17人    | 13人    | 5人             | 0人    | 0人    | 0人    | 35人    |                |
|    | 30代             | 42人    | 3人     | 2人             | 0人    | 0人    | 1人    | 48人    |                |
|    | 40代             | 36人    | 10人    | 4人             | 0人    | 3人    | 0人    | 53人    |                |
|    | 50代             | 58人    | 16人    | 7人             | 1人    | 1人    | 0人    | 83人    | 42. 4%         |
|    | 60代             | 97人    | 23人    | 6人             | 1人    | 0人    | 0人    | 127人   | <b>4Z. 4</b> % |
|    | 70代以上           | 68人    | 16人    | 8人             | 0人    | 0人    | 0人    | 92人    |                |
|    | 空白              | 1人     | 0人     | 0人             | 0人    | 0人    | 0人    | 1人     |                |
|    | 計               | 321人   | 81人    | 32人            | 2人    | 4人    | 1人    | 441人   |                |
|    | 割合(%)           | 72. 8% | 18. 4% | 7. 3%          | 0. 4% | 0. 9% | 0. 2% | 100.0% |                |
| 女  | 10代             | 3人     | 0人     | 0人             | 0人    | 1人    | 0人    | 4人     |                |
|    | 20代             | 26人    | 10人    | 2人             | 1人    | 1人    | 0人    | 40人    |                |
|    | 30代             | 38人    | 18人    | 8人             | 1人    | 0人    | 0人    | 65人    |                |
|    | 40代             | 66人    | 37人    | 6人             | 1人    | 0人    | 0人    | 110人   |                |
|    | 50代             | 83人    | 26人    | 10人            | 0人    | 2人    | 1人    | 122人   | 53. 1%         |
|    | 60代             | 103人   | 24人    | 11人            | 1人    | 1人    | 0人    | 140人   | JJ. 1/0        |
|    | 70代以上           | 54人    | 10人    | 2人             | 0人    | 2人    | 0人    | 68人    |                |
|    | 空白              | 2人     | 2人     | 0人             | 0人    | 0人    | 0人    | 4人     |                |
|    | 計               | 375人   | 127人   | 39人            | 4人    | 7人    | 1人    | 553人   |                |
|    | 割合(%)           | 67.8%  | 23. 0% | 7. 0%          | 0. 7% | 1. 3% | 0. 2% | 100.0% |                |
| 空白 | 10代             | 0人     | 0人     | 0人             | 0人    | 0人    | 0人    | 0人     |                |
|    | 20代             | 1人     | 1人     | 0人             | 0人    | 0人    | 0人    | 2人     |                |
|    | 30代             | 3人     | 2人     | 1人             | 0人    | 0人    | 0人    | 6人     |                |
|    | 40代             | 4人     | 0人     | 0人             | 0人    | 1人    | 0人    | 5人     |                |
|    | 50代             | 3人     | 1人     | 0人             | 0人    | 0人    | 0人    | 4人     | 4. 5%          |
|    | 60代             | 1人     | 0人     | 0人             | 0人    | 0人    | 0人    | 1人     | T. U/0         |
|    | 70代以上           | 4人     | 1人     | 1人             | 0人    | 0人    | 1人    | 7人     |                |
|    | 空白              | 13人    | 5人     | 2人             | 0人    | 0人    | 2人    | 22人    |                |
|    | 計               | 29人    | 10人    | 4人             | 0人    | 1人    | 3人    | 47人    |                |
|    | 割合(%)           | 61. 7% | 21. 3% | 8. 5%          | 0. 0% | 2. 1% | 6. 4% | 100.0% |                |
|    | 合計              | 725人   | 218人   | 75人            | 6人    | 12人   | 5人    | 1041人  | 100.0%         |
| 害  | 割合(%)           | 69.6%  | 20. 9% | 7. 2%          | 0. 6% | 1. 2% | 0. 5% | 100.0% | 100.0/0        |

(2)世代別集計表

| <u>(2) 単15別 🧵</u> | <u> 木川                                   </u> |        |                |       |        |       |        |         |
|-------------------|---|--------|----------------|-------|--------|-------|--------|---------|
|                   | 5満足   | 4やや満足  | 3どちらと<br>もいえない | 2やや不満 | 1不満    | 空白    | 計(人)   | 割合      |
| 10代               | 5人  | 0人     | 0人             | 0人    | 1人     | 0人    | 6人     | 0. 6%   |
| 割合(%)             | 83. 3%  | 0.0%   | 0.0%           | 0.0%  | 16. 7% | 0.0%  | 100.0% | 0.0%    |
| 20代               | 44人   | 24人    | 7人             | 1人    | 1人     | 0人    | 77人    | 7. 4%   |
| 割合(%)             | 57. 1%  | 31. 2% | 9. 1%          | 1. 3% | 1. 3%  | 0.0%  | 100.0% | 7.4/0   |
| 30代               | 83人   | 23人    | 11人            | 1人    | 0人     | 1人    | 119人   | 11. 4%  |
| 割合(%)             | 69.8%   | 19. 3% | 9.3%           | 0.8%  | 0.0%   | 0.8%  | 100.0% | 11.4/0  |
| 40代               | 106人  | 47人    | 10人            | 1人    | 4人     | 0人    | 168人   | 16. 1%  |
| 割合(%)             | 63. 1%  | 28.0%  | 5. 9%          | 0.6%  | 2. 4%  | 0.0%  | 100.0% | 10. 1/0 |
| 50代               | 144人  | 43人    | 17人            | 1人    | 3人     | 1人    | 209人   | 20. 1%  |
| 割合(%)             | 68. 9%  | 20. 6% | 8. 1%          | 0. 5% | 1. 4%  | 0. 5% | 100.0% | 20. 1/0 |
| 60代               | 201人  | 47人    | 17人            | 2人    | 1人     | 0人    | 268人   | 25. 8%  |
| 割合(%)             | 75.0%   | 17. 5% | 6. 3%          | 0.8%  | 0. 4%  | 0.0%  | 100.0% | 25.0%   |
| 70代以上             | 126人  | 27人    | 11人            | 0人    | 2人     | 1人    | 167人   | 16.0%   |
| 割合(%)             | 75. 4%  | 16. 2% | 6.6%           | 0.0%  | 1. 2%  | 0.6%  | 100.0% | 10.0%   |
| 空白                | 16人   | 7人     | 2人             | 0人    | 0人     | 2人    | 27人    | 2. 6%   |
| 割合(%)             | 59. 3%  | 25. 9% | 7. 4%          | 0.0%  | 0.0%   | 7. 4% | 100.0% | ۷. 0%   |
| 計                 | 725人  | 218人   | 75人            | 6人    | 12人    | 5人    | 1041人  | 100.0%  |
| 割合(%)             | 69.6%   | 20. 9% | 7. 2%          | 0. 6% | 1. 2%  | 0. 5% | 100.0% | 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 | H25年度 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|       |       |       |       | 534 人 | 414 人 | 193 人 | 328 人 |

#### (2) 市民満足度

窓口サービス満足度の満足(5点満点)は65.2%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7.9ポイント減となっています。また満足とやや満足を合計した大方の満足度は89.3%であり、昨年度と比較し2.4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<br>もいえない | 2やや不満 | 1 不満 | 空白   |
|-----|--------|-------|-----------------|-------|------|------|
| 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?

| 1 1000 - 100 |        |       | -      |       |      |      |
|--------------|--------|-------|--------|-------|------|------|
|              | 5 満足   | 4やや満足 | 3 どちらと | 2やや不満 | 1 不満 | 空白   |
|              |        |       | もいえない  |       |      |      |
| 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 | 2やや不満 | 1 不満 | 空白   |
|    |   |       |       | もいえない  |       |      |      |
| Н2 | 5 | 56.4% | 31.4% | 11.6%  | 0.0%  | 0.0% | 0.6% |
| Н2 | 4 | 67.9% | 25.4% | 5. 7%  | 1.0%  | 0.0% | 0.0% |
| Н2 | 3 | 62.3% | 30.5% | 5.8%   | 1.0%  | 0.2% | 0.2% |

#### 3 自由意見

自由意見は 152 件あり、接遇関係のものが 103 件、接遇関係以外の意見が 50 件ありました。

接遇に関する 103 件の内訳では、満足な意見が 84 件、どちらともいえない 意見が 14 件で、不満な意見は 5 件ありした。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、施設の運営方法など)に関する意見が多く寄せられています。

# 平成25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

| (1) 另及 - 世代別来司教 |       |        |        |                |        |      |       |        |         |  |
|-----------------|-------|--------|--------|----------------|--------|------|-------|--------|---------|--|
|                 |       | 5満足    | 4やや満足  | 3どちらと<br>もいえない | 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     |         |  |
|                 | 20代   | 4人     | 0人     | 1人             | 0人     | 0人   | 0人    | 5人     |         |  |
|                 | 30代   | 6人     | 0人     | 0人             | 0人     | 0人   | 人0    | 6人     |         |  |
|                 | 40代   | 6人     | 3人     | 1人             | 0人     | 0人   | 人0    | 10人    |         |  |
|                 | 50代   | 11人    | 7人     | 2人             | 0人     | 0人   | 人0    | 20人    | 32. 9%  |  |
|                 | 60代   | 21人    | 5人     | 3人             | 0人     | 0人   | 1人    | 30人    | JZ. 9/0 |  |
|                 | 70代以上 | 21人    | 12人    | 1人             | 0人     | 0人   | 人0    | 34人    |         |  |
|                 | 空白    | 0人     | 0人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 人0     |         |  |
|                 | 計     | 72人    | 27人    | 8人             | 0人     | 0人   | 1人    | 108人   |         |  |
|                 | 割合(%) | 66. 7% | 25. 0% | 7. 4%          | 0.0%   | 0.0% | 0. 9% | 100.0% |         |  |
| 女               | 10代   | 2人     | 0人     | 1人             | 0人     | 0人   | 0人    | 3人     |         |  |
|                 | 20代   | 4人     | 4人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 8人     |         |  |
|                 | 30代   | 29人    | 13人    | 6人             | 0人     | 0人   | 0人    | 48人    |         |  |
|                 | 40代   | 28人    | 12人    | 1人             | 1人     | 0人   | 0人    | 42人    |         |  |
|                 | 50代   | 18人    | 11人    | 4人             | 0人     | 0人   | 0人    | 33人    | 64. 6%  |  |
|                 | 60代   | 41人    | 10人    | 9人             | 1人     | 0人   | 0人    | 61人    | 04.0/0  |  |
|                 | 70代以上 | 15人    | 2人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 17人    |         |  |
|                 | 空白    | 0人     | 0人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 0人     |         |  |
|                 | 計     | 137人   | 52人    | 21人            | 2人     | 0人   | 0人    | 212人   |         |  |
|                 | 割合(%) | 64.6%  | 24. 5% | 9. 9%          | 1. 0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |         |  |
| 空白              | 10代   | 1人     | 0人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 1人     |         |  |
|                 | 20代   | 1人     | 0人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 1人     |         |  |
|                 | 30代   | 0人     | 0人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 人0     |         |  |
|                 | 40代   | 2人     | 0人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 2人     |         |  |
|                 | 50代   | 0人     | 0人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 0人     | 2. 5%   |  |
|                 | 60代   | 0人     | 0人     | 0人             | 0人     | 0人   | 0人    | 0人     | 2.0/0   |  |
|                 | 70代以上 | 1人     | 0人     | 1人             | 1人     | 0人   | 0人    | 3人     |         |  |
|                 | 空白    | 0人     | 0人     | 1人             | 0人     | 0人   | 0人    | 1人     |         |  |
|                 | 計     | 5人     | 0人     | 2人             | 1人     | 0人   | 0人    | 8人     |         |  |
|                 | 割合(%) | 62. 5% | 0. 0%  | 25. 0%         | 12. 5% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |         |  |
|                 | 合計    | 214人   | 79人    | 31人            | 3人     | 0人   | 1人    | 328人   | 100.0%  |  |
| 津               | 割合(%) | 65. 2% | 24. 1% | 9. 5%          | 0. 9%  | 0.0% | 0. 3% | 100.0% | 100.0/0 |  |

(2)世代別集計表

|       | CHI 2A                 |        |                |       |      |       |        |         |
|-------|------------------------|--------|----------------|-------|------|-------|--------|---------|
|       | 5満足                    | 4やや満足  | 3どちらと<br>もいえない | 2やや不満 | 1不満  | 空白    | 計(人)   | 割合      |
| 10代   | 6人                     | 0人     | 1人             | 0人    | 0人   | 0人    | 7人     | 2. 1%   |
| 割合(%) | 85. 7%                 | 0.0%   | 14. 3%         | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% | Z. 170  |
| 20代   | 9人                     | 4人     | 1人             | 0人    | 0人   | 0人    | 14人    | 4. 3%   |
| 割合(%) | 64. 3%                 | 28. 6% | 7. 1%          | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% | 4. 0/0  |
| 30代   | 35人                    | 13人    | 6人             | 0人    | 0人   | 人0    | 54人    | 16. 5%  |
| 割合(%) | 64.8%                  | 24. 1% | 11. 1%         | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% | 10. 5/0 |
| 40代   | 36人                    | 15人    | 2人             | 1人    | 0人   | 人0    | 54人    | 16. 5%  |
| 割合(%) | 66.6%                  | 27. 8% | 3. 7%          | 1. 9% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% | 10. 0/0 |
| 50代   | 29人                    | 18人    | 6人             | 0人    | 0人   | 0人    | 53人    | 16. 1%  |
| 割合(%) | <b>54</b> . <b>7</b> % | 34. 0% | 11. 3%         | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% | 10. 1/0 |
| 60代   | 62人                    | 15人    | 12人            | 1人    | 0人   | 1人    | 91人    | 27. 7%  |
| 割合(%) | 68. 1%                 | 16. 5% | 13. 2%         | 1. 1% | 0.0% | 1. 1% | 100.0% | Z1. 1/0 |
| 70代以上 | 37人                    | 14人    | 2人             | 1人    | 0人   | 人0    | 54人    | 16. 5%  |
| 割合(%) | 68. 5%                 | 25. 9% | 3. 7%          | 1. 9% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% | 10. 0/0 |
| 空白    | 0人                     | 0人     | 1人             | 0人    | 0人   | 0人    | 1人     | 0. 3%   |
| 割合(%) | 0.0%                   | 0.0%   | 100.0%         | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% | U. J/0  |
| 計     | 214人                   | 79人    | 31人            | 3人    | 0人   | 1人    | 328人   | 100.0%  |
| 割合(%) | 65. 2%                 | 24. 1% | 9. 5%          | 0. 9% | 0.0% | 0.3%  | 100.0% | 100.0/0 |

## 平成25年度窓口サービスアンケート所属別集計表

|                                      |             |             |              |            |             |           | 277412 |                  | (単位:人)             | H24 &            | の比較                |
|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------|-------------|-----------|--------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|
|                                      |             |             |              | ビス」のシ<br>T | 尚 <u>足度</u> |           |        | 「5満足」            | 5 \( \)            | H24              | H24<br>5と4         |
|                                      | 5満足         | 4やや満        | 3どちら<br>ともいえ | 2やや不       | 1不満         | 空         | 計      | の割合              | の合計の割合             | 「5満足」            | の合計                |
|                                      |             | <b>止</b>    | ない           | 一          |             | 白         |        |                  | の割合                | の割合              | の割合                |
| 総務部                                  | 62          | 10          |              |            | 0           | _         |        | 82. 7%           | 96. 0%             | 86. 1%           | 98. 7              |
| 総務課                                  | 0           | 0           | 0            |            | 0           | _         | 0      | -                | -                  | -                |                    |
| 防災情報課                                | 2           | 0           | 0            | _          | 0           | _         | 2      | 100.0%           | 100.0%             | 100. 0%          | 100. 0             |
| 財務課                                  | 0           | 0           | 0            |            | 0           | -         | 0      | - 00 00/         | 05.00/             | OF 00/           | 00.0               |
| <b>● 税務課</b>                         | 60<br>123   | 10<br>20    | 3            |            | 0           | _         | 73     | 82. 2%           | 95. 9%             | 85. 9%           | 98.6               |
| 企画部<br>                              |             | 20          | 6            |            | 0           | _         |        | 82. 6%<br>75. 0% | 96.0%              | 79. 0%<br>85. 7% | 95. 1 <sup>o</sup> |
| 企画課<br>ふるさと・リニア                      | 3           | 0           | 0            |            | 0           |           | 4      | 100.0%           | 100. 0%<br>100. 0% | 85. 7%           | 100.0              |
| まちづくり推進課                             | 2           | 1           | 1            | 0          | 0           |           | 4      | 50.0%            | 75. 0%             | 75. 0%           | 100.0              |
| 東野振興事務所                              | 14          | 1           | 0            |            | 0           |           | 15     | 93. 3%           | 100.0%             | 76. 5%           | 94. 1              |
| 三郷振興事務所                              | 14          | 5           | 1            |            | 0           | _         | 20     | 70. 0%           | 95. 0%             | 83. 3%           | 100.0              |
| 武並コミュニティセンター                         | 51          | 10          | 3            |            | 0           | _         |        | 79. 7%           | 95. 3%             | 79. 3%           | 94. 8              |
| 笠置振興事務所                              | 11          | 10          | 0            |            | 0           |           | 12     | 91. 7%           | 100.0%             | 66. 7%           | 85. 7              |
| 中野方コミュニティセンター                        | 13          | 1           | 1            | 0          | 0           | _         | 15     | 86. 7%           | 93. 3%             | 81. 8%           | 100. 0             |
| 飯地振興事務所                              | 14          | 0           | 0            |            | 0           |           | 14     | 100.0%           | 100.0%             | 100.0%           | 100.0              |
| 岩村振興課                                | 40          | 10          | 2            |            | 0           | _         |        | 76. 9%           | 96. 2%             | 77. 2%           | 95. 9              |
| 山岡振興課                                | 32          | 18          | 5            |            | 0           | _         |        | 58. 2%           | 90. 9%             | 70. 2%           | 89. 4              |
| 明智振興課                                | 36          | 13          | 5            |            | 0           | _         |        | 66. 7%           | 90. 7%             | 77. 5%           | 97. 2              |
| <u> </u>                             | 13          | 3           | 1            |            | 0           | _         | 17     | 76. 5%           | 94. 1%             | 100.0%           | 100.0              |
| 上矢作振興課                               | 38          | 11          | 0            |            | 0           |           |        | 77. 6%           | 100.0%             | 78. 4%           |                    |
| 市民福祉部                                | 331         | 121         | 48           | 5          | 5           |           |        | 64. 3%           | 87. 8%             | 61.0%            | 86. 6              |
| 社会福祉課                                | 24          | 7           | 4            | 0          | 1           | 2         | 38     | 63. 2%           | 81.6%              | 33. 3%           | 100.0              |
| 市民課                                  | 183         | 81          | 28           | 3          | 3           |           |        | 60. 8%           | 87. 7%             | 56. 7%           | 86. 9              |
| 保険年金課                                | 48          | 16          | 5            | 1          | 0           | 0         | 70     | 68.6%            | 91. 4%             | 60.0%            | 77. 8              |
| 高齢福祉課                                | 65          | 12          | 8            |            | 1           | 0         | 87     | 74. 7%           | 88. 5%             | 80.0%            | 94. 1              |
| 子育て支援課                               | 11          | 5           | 3            | 0          | 0           | 0         | 19     | 57. 9%           | 84. 2%             | 85. 7%           | 85. 7              |
| 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                                  | 15          | 4           | 1            | 0          | 0           | 0         | 20     | 75. 0%           | 95. 0%             | 60.0%            | 100.0              |
| 農業振興課                                | 12          | 3           | 1            | 0          | 0           | 0         | 16     | 75. 0%           | 93. 8%             | 100.0%           | 100.0              |
| 畜産センター                               | 1           | 0           | 0            | 0          | 0           | 0         | 1      | 100.0%           | 100.0%             | 0.0%             | 100.0              |
| 林業振興課                                | 0           | 1           | 0            | -          | 0           | -         |        | -                | _                  | _                |                    |
| 商工観光課                                | 2           | 0           | 0            |            | 0           |           |        | 100.0%           | 100.0%             | 100.0%           | 100.0              |
| 建 <u>設部</u>                          | 10          | 1           | 0            |            | 0           |           |        | 90. 9%           | 100.0%             | 78. 9%           | 100. 0             |
| 建設課                                  | 4           | 1           | 0            | 0          | 0           | 0         | 5      | 80.0%            |                    |                  |                    |
| 地籍調査推進室                              | 1           | 0           |              |            | 0           | 0         |        | 100.0%           |                    |                  |                    |
| 都市整備課                                | 5           | 0           | 0            |            | 0           | _         |        | 100.0%           | 100.0%             |                  |                    |
| 水道環境部                                | 13          | 5           | 3            |            | 0           | _         |        | 61. 9%           |                    |                  |                    |
| 上下水道課                                | 12          | 4           | 3            |            | 0           |           |        | 63. 2%           | 84. 2%             |                  |                    |
| 南水道管理室                               | 0           | 0           | 0            |            | 0           |           |        |                  | 100.00             | 66. 7%           |                    |
| 環境課                                  | 1 1         | 1           | 0            |            | 0           |           |        | 50.0%            | 100.0%             | 77. 8%           | 88. 9              |
| 教育委員会                                | 5           | 1           | 0            |            |             | _         | _      | 83. 3%           | 100.0%             | 33. 3%           |                    |
| 教委総務課                                | 0           | 0           | 0            |            | 0           | _         | _      | _                | _                  | 33. 3%           | 100.0              |
| 学校教育課                                | 0           | 0           | 0            |            | 0           |           |        | 100.00/          | 100.00/            | _                |                    |
| 社会教育課                                | 4           | 0           | 0            |            | 0           |           | -      | 100.0%           | 100. 0%            | _                |                    |
| 文化課                                  | 0           | 0           | 0            |            | 0           |           |        | FO 00/           | 100.00/            | <u> </u>         |                    |
| スポーツ課                                | 1           | 1           | 0            |            | 0           |           | 2      | 50.0%            | 100.0%             |                  | 100.0              |
| 会計課<br><sup>典</sup> 業系昌 <del>今</del> |             | 0           | 0            |            |             | _         |        | 100.0%           | 100.0%             | 50.0%            | 100.0              |
| 農業委員会<br><sup>要券院本公立</sup>           | 1           | 0           | 0            |            | 0           | _         |        | 100.0%           | 100.0%             |                  |                    |
| 選挙監査公平<br>美会東森民                      | 0           | 0           | 0            |            | 0           |           |        | _                | _                  |                  |                    |
| 議会事務局<br>空白・その他                      | 0<br>5      | 0           | 1            |            | 0           | 0         |        | 33. 3%           | 40 00/             | 57. 1%           | 71. 4              |
| 空日・その他                               | 725         | 218         | 75           |            | 12          |           |        |                  | 40. 0%             |                  |                    |
| <u>計</u><br>割合(%)                    | 69. 6       | 20. 9       |              |            |             | 5<br>0. 5 |        | 725<br>69. 6%    | 943<br>90. 5%      | 818<br>69. 8%    |                    |
| 恵那文化センター                             | 69. 6<br>35 |             | 7. 2         |            |             |           |        | 69. 6%<br>63. 6% |                    | 69. 8%<br>69. 0% |                    |
| 思那又化センター<br>恵那市中央図書館                 | 179         | 15<br>64    | 26           | <b></b>    | 0           | 0         | 273    | 65. 6%           | 90. 9%<br>89. 0%   | 69.0%<br>74.8%   | 87. 9<br>93. 3     |
|                                      | 214         | 79          | 31           |            |             |           |        |                  |                    |                  |                    |
| <u>計</u><br>割合(%)                    | 65. 2       | 79<br>24. 1 | 9. 5         |            |             | 0.3       | 328    | 214<br>65. 2%    |                    | 141<br>73. 1%    | 91. 7              |
| <u>割合(%)</u><br>合計                   | 939         |             |              |            |             |           |        |                  | 89.3%              |                  |                    |
| ーニョン<br>※満足度は、「本日の窓口・1               |             |             |              |            |             |           | 1369   | 68. 6%           | 90. 3%             | 70. 3%           | 91.                |

※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。

|       | 上性 |       | f、中コミューナイセンダー、谷振興事務所、教育安貝宏)<br>I  |
|-------|----|-------|---|
| 所属    | 別  | 年齢    | 自由意見  |
| 市民課   | 女  | 30代   | 転出届けの手続きをしました。間違いだらけの書類を出してしまったにもかかわらず、ていねい親切に対応して頂き、ありがとうございました。   |
| 市民課   | 女  | 20代   | ご親切にありがとうございました。  |
| 市民課   | 男  | 70代以上 | 何も云う事有りません。大へんけっこうです。   |
| 市民課   | 女  | 20代   | 市民課の方は対応が良い。  |
| 市民課   | 男  | 60代   | 早い 12時すぎてもやってもらいました。  |
| 市民課   | 男  | 70代以上 | 不明な点については、ていねいに説明していただき大変助かりました。今後もこの状態を続けてほしい。   |
| 市民課   | 女  | 60代   | とても良かったです   |
| 市民課   | 女  | 50代   | ゆくり順序よく説明していただき、きもち良く住民票をいただきました。   |
| 市民課   | 男  | 50代   | 親切な対応でした  |
| 市民課   | 女  | 50代   | 雰囲気も悪くないし、とてもいいと思います  |
| 市民課   | 女  | 40代   | 終わった後の「ごくろう様」のあいさつは心がなごみます  |
| 市民課   | 男  | 40代   | 親切  |
| 市民課   | 男  | 30代   | 迅速な対応ありがとうございました  |
| 市民課   | 女  | 60代   | とても親切に説明して頂き嬉しかったです   |
| 市民課   | 女  | 20代   | 利用したことがなかったのですが、職員の対応もよくてスムーズに<br>受け取れてよかったです   |
| 市民課   | 男  | 50代   | 前よりも良くなった。  |
| 市民課   | 女  | 60代   | 親切に笑顔で接して頂き大変良かったです   |
| 市民課   | 女  | 40代   | 優しくてホットしました   |
| 市民課   | 女  | 60代   | 親切に対応して頂きました。   |
| 市民課   | 女  | 40代   | このまま親しみやすい市役所でいて下さい。  |
| 市民課   | 女  | 60代   | 大変満足しております。有難うございました。   |
| 市民課   | 女  |       | 大変よくしていただきました   |
| 市民課   | 女  | 60代   | 笑顔がとても可愛かったです   |
| 市民課   | 男  | 40代   | 普通によかったです   |
| 市民課   | 女  | 60代   | やさしい対応で質問しやすく助かりました   |
| 市民課   | 女  | 50代   | あいさつは課によって違っていいと思う。書類を添えるにあたり、<br>なかなか理解出来ないまま窓口へ行くが しっかりいつも処理して<br>もらえる  |
| 市民課   | 女  | 20代   | 遅い時間でも対応してくれました。ありがとうございました。  |
| 市民課   | 女  | 50代   | 何十年前の職員の態度は実にごうまんで本当にイヤなものでした。<br>最近は実に教育がゆき届きさわやかで気楽にこれるようになった。  |
| 市民課   | 男  | 70代以上 | 3人の職員にあいましてききました。みんな親切です。満足しました。  |
| 市民課   | 女  | 30代   | おちついていて、手際良くしていただいて助かります。いつもお世話になっています。さらに便利になるように工夫できるところがあれば考えていっていただきたいですし、なにかこちらも気がつきましたら意見させていただきますのでよろしくお願いいたします。 |
| 市民課   | 女  | 60代   | ていねいに指導して下さいました   |
| 市民課   | 女  | 60代   | たいへんスピーディーでした   |
| 市民課   | 男  | 40代   | いつも明るく対応していただけるのでOK!!   |
| 市民課   | 女  | 40代   | 今のままでじゅうぶん満足しております  |
| 市民課   | 空白 | 空白    | やさしい説明で有りがとうございました  |
| 社会教育課 | 男  | 70代以上 | とてもよく出来ていました  |
| 社会福祉課 | 男  | 50代   | 気使いがとてもうれしく思います。障害者になり、毎日ふさぐ気持<br>になりやすいのですが、うれしく思いました。今後ともよろしくお<br>願致します   |
| 社会福祉課 | 女  | 50代   | やさしく、わかりやすく説明ありがとうございました。これからも<br>全課が気軽に行きやすく、話しかけやすい窓口になるように願って<br>います。  |
| 社会福祉課 | 女  | 40代   | ていねいな対応、ありがとうございました。  |

|        |             | · K///// | 、中コミューノイビングー、台派央争伤所、教育安良云/<br>  |
|--------|-------------|----------|---|
| 所属     | 性<br>】<br>別 | 年齢       | 自由意見  |
| 社会福祉課  | 男           | 50代      | 窓口対応は大変親切で有りがたいです。回りの雰囲気もおちつき整<br>然と整理されとても良いです。特に窓口対応の方々がすばらしい。                        |
| 社会福祉課  | 女           | 60代      | 姿が目に入るとすぐ席を立って応接して下さるので迷うことなく用事が済ませれました。  |
| 社会福祉課  | 男           | 60代      | 気分よく用事が済ませました。  |
| 社会福祉課  | 女           | 30代      | 社会福祉課はいつも親切です。  |
| 高齢福祉課  | 男           | 50代      | ていねいな説明で良いと思います   |
| 高齢福祉課  | 男           | 60代      | 優しくていねいに応対をしていただきました。   |
| 高齢福祉課  | 女           | 60代      | とても親切でした  |
| 高齢福祉課  | 女           | 40代      | 以前(3年程前)、笑顔もなく指示的な対応をされる女性職員の方がおられ、窓口に行くのがとても嫌なことがありましたが、今はとても感じ良く対応して頂けるので、大変有難いです。    |
| 高齢福祉課  | 女           | 60代      | 他市の市役所と比較してもたいへんよいと思います   |
| 高齢福祉課  | 男           | 70代以上    | 窓口の対応は非常に良いと思います。色々の話にも気持ちの良い対応で満足をしています。   |
| 高齢福祉課  | 男           | 70代以上    | 説明がとても行きとどいていて、良く私のような者でも本当に良く<br>わかりました。これからも宜敷くお願いします。                                |
| 高齢福祉課  | 男           | 40代      | 親切に対応していただきました  |
| 高齢福祉課  | 女           | 30代      | 優しく何の用事かをきき、対応してくれました   |
| 高齢福祉課  | 男           | 50代      | 親切な対応をして頂きました。  |
| 高齢福祉課  | 女           | 60代      | 私は男性の方の対応が多いのですが、やさしい対応だと思います。  |
| 高齢福祉課  | 男           | 60代      | 優しい対応で良かったです。   |
| 高齢福祉課  | 女           | 70代以上    | 私は耳が聞こえない、漢字が読めないので、ふりがなつけて手話の<br>できる永井さんがいるのでありがとうございます。                               |
| 高齢福祉課  | 男           | 60代      | 弟の生活保護で相談に伺いました。健康な時にはよく判らなかった<br>のですが、専門知識と親切なご対応で助かりました。                              |
| 高齢福祉課  | 女           | 50代      | とても親切な対応でした。これからお世話になると思いますので宜しくお願いします。   |
| 高齢福祉課  | 女           | 70代以上    | 親切に対応していただきありがとうございました。   |
| 高齢福祉課  | 女           | 50代      | 親切に対応して頂きました。ありがとうございました。   |
| 高齢福祉課  | 女           | 60代      | 福祉係の対応が非常によかった。   |
| 高齢福祉課  | 空白          | 50代      | ゆっくりていねいに話をして下さってとても話やすかったです。落ちついてこちらも聞きたい事が聞けたようです。ありがとうございました。                        |
| 保険年金課  | 女           | 60代      | とても親切でした  |
| 保険年金課  | 女           | 30代      | いつ来ても今回の様な感じだと良い。アンケート実施中の為なのか、いつもより良い感じます。毎日この様に期待します。                                 |
| 保険年金課  | 男           | 50代      | 今日は障害者年金について問合せに来庁しました。大変心ちよく親切な対応をして頂きました。書類と私自身の年金条件から必要書類の順番などとてもわかりやすかったです有難うございます。 |
| 保険年金課  | 女           | 20代      | 細かく説明してくれて、分かりやすくとても良かった。   |
| 保険年金課  | 女           | 70代以上    | いろいろのめんで満足しております。   |
| 保険年金課  | 男           | 30代      | 丁寧な対応で助かりました。   |
| 保険年金課  | 男           | 60代      | とても良かったです。  |
| 保険年金課  | 女           | 60代      | いつもありがとう。   |
| 保険年金課  | 女           | 60代      | 声掛が素晴らしい。待ち時間がなかったから!   |
| 保険年金課  | 女           | 60代      | 笑顔で対応をお願い致します。(全体的には良かった。)  |
| 保険年金課  | 女           | 50代      | たいへん良く接していただきました。   |
| 保険年金課  | 女           | 60代      | 何十年ぶりに市役所内へおじゃましました。皆様元気に動いておられ大丈夫ですね。年寄りを大切にね!   |
| 保険年金課  | 女           | 60代      | 市役所は足運びが重い所と思っていました。国保加入初めての検診<br>文面は分からないことばかり今日窓口の方職員の方が親切に対応し<br>てくださり、とっても有難く思います   |
| 子育て支援課 | 女           | 30代      | 案内をしてくださったので、分かりやすく良かったです。  |
| 子育て支援課 | 女           | 40代      | 作業中でしたが、手を止めて親切に教えてくれました。   |
| 子育て支援課 | 女           | 30代      | 気持ちのよいあいさつや、子供に対しての声掛けなどをして下さって、丁寧な対応でよかったと思います。  |
|        |             |          |   |

| рша      |        |       | 、中コミューナイセンダー、谷振興事務所、教育安員会)<br>  |
|----------|--------|-------|---|
| 所属       | 性<br>別 | 年齢    | 自由意見  |
| 子育て支援課   | 男      | 20代   | 誰に、何て、どうやって声をかけよう…と思っていたら誘導して下<br>さって助かりました。  |
| 建設課      | 男      | 60代   | 市民との並行目線での対応はとても良い。   |
| 建設課      | 男      | 70代以上 | 大変ありがとうございました。  |
| 都市整備課    | 女      | 60代   | やさしく対応してもらってありがたかったです。  |
| 税務課      | 男      | 60代   | 良   |
| 税務課      | 女      | 40代   | わからない事で不安に思っている事をわかりやすく教えて頂いたの<br>で良かったです。  |
| 税務課      | 女      | 30代   | 入り口入ってすぐ、目を合わせてまど口へうながしてくれたので、<br>良かった。   |
| 税務課      | 男      | 30代   | 他市と比べて、さわやかな雰囲気です。  |
| 税務課      | 女      | 40代   | とても親切で良かった。   |
| 税務課      | 女      | 70代以上 | 大変良い対応をしてもらえました。有難うございました。  |
| 税務課      | 男      | 70代以上 | ー生懸命仕事をしている感じがしました。がんばって下さい。県事<br>務所からの寄り道ですが格別に良い印象を受けた。   |
| 税務課      | 男      | 50代   | 本日は、公図閲覧の申請です。公図の必要な写を手早く出していた<br>だき、短時間ですのでありがたいです。  |
| 税務課      | 空白     | 30代   | 窓口2つでお客様対応され特っていると毎回誰かが気づいて、窓口を別で開けて下さいます。対応がスピーディで、接客も勉強になっています。忙しい時にも変わらない対応をしていただけるので、ありがたいです。 |
| 税務課      | 女      | 60代   | あまり来る事がないのでよくわかりませんが、以前にくらべると皆<br>さんが、あいさつをされるのでおどろきました。  |
| 税務課      | 男      | 60代   | すぐに対応していただき、気持良く次の仕事に向うことが出事る。<br>朝「お仕事ガンバッテ下さい」と声をかけられた。   |
| 税務課      | 女      | 30代   | とても親切でした。   |
| 農業振興課    | 男      | 60代   | 特にないが良いと思います  |
| 農業振興課    | 女      | 20代   | いつもありがとうございます。いつも窓口付近に立つと誰かしらす<br>ぐにきてくださり助かります。今後ともよろしくお願いします。                                   |
| 農業振興課    | 女      | 30代   | とても協力的に説明していただきました  |
| 農業振興課    | 男      | 60代   | オッケーです  |
| 商工観光課    | 女      | 30代   | とても協力的に対応していただきました  |
| 上下水道課    | 男      | 60代   | 上下水道は客対応が一番良いと(市役所内部所)思います。   |
| 上下水道課    | 女      | 20代   | いつもありがとうございます。窓口に立つとすぐに職員の方が来て<br>くださるので助かります。  |
| 上下水道課    | 女      | 70代以上 | 親切でありがたかったです。私でも初めて聞き取れました。<br>ここへ来た事はほとんどありませんが、開けたとたん何人もの職員<br>の方の「こんにちは」の声が聞こえ、感じのいいことなのに少々と   |
| 上下水道課    | 女      | 60代   | まどいました。でも続けていってほしい事と思います。どこの課に<br>も元気と活力のみなぎった庁舎にしてほしいです。恵那市に活力<br>を!!                            |
| 上下水道課    | 女      | 40代   | 不慣れな手続きに、保険年金課、水道課を尋ねましたが、大変親切<br>に教えていただき、うれかったです。   |
| まちづくり推進課 | 男      | 20代   | みなさん本当に親切に対応してくださいました。とても良い雰囲気<br>で話しもしやすかったです。ありがとうございました。                                       |
| まちづくり推進課 | 女      | 60代   | 受付の若い女性職員の方は大変笑顔が気持よく安心して分からない<br><u> 事をたづねられます。いつも気持ちよく退室することができます。</u>                          |
| 東野振      | 空白     | 70代以上 | 親切です  |
| 東野振      | 女      | 60代   | お話しやすく、楽しくお話できました   |
| 東野振      | 女      | 60代   | アットホームな雰囲気が良い   |
| 東野振      | 男      |       | 入ったらすぐ笑顔で対応してくれてとても話しやすい  |
| 東野振      | 女      | 70代以上 |   |
| 東野振      | 女      | 50代   | 礼儀正しくとても良い好感を持ちます。これからもこのまま接して<br> 欲しい。   |
| 三郷振      | 男      | 60代   | 丁寧でよかったです。  |
| 三郷振      | 男      | 50代   | 以前と比べると格段によい対応で気持ちがいい。これからも続けて<br>欲しいです。  |

|       |        |       | 、中コミューナイセンダー、谷振興事務所、教育安員会 <i>)</i><br>         |
|-------|--------|-------|--|
| 所属    | 性<br>別 | 年齢    | 自由意見   |
| 三郷振   | 男      | 50代   | 大きな声で挨拶いただいて気持ちよかったです。                         |
| 三郷振   | 女      | 60代   | 対応が敏速。人あたりがやわらかくて、話しやすい。                       |
| 三郷振   | 男      | 70代以上 | 窓口対応は優しくさわやかで、非常に気持ちがよい                        |
| 武並振   | 女      | 40代   | 申請書類の書き方等ていねいに教えてくださり助かります。                    |
| 武並振   | 女      | 50代   | いつも良くして頂いております。ご迷惑をかけます。                       |
| 武並振   | 男      | 60代   | 大変親切でていねいな対応でした。                               |
| 武並振   | 女      | 70代以上 | とても親切でありがたいです。                                 |
| 武並振   | 男      | 60代   | 気軽に相談でき、親切な対応で感じのよい対応です。                       |
| 武並振   | 男      | 50代   | 十分満足しています。                                     |
| 武並振   | 空白     | 40代   | 良いと思います  |
| 笠置振   | 女      | 40代   | いつも親切に感じ良くして頂いています。来やすい雰囲気で安心しています。            |
| 笠置振   | 女      | 50代   | 親しみ易く、気持ちがいいです。                                |
| 飯地振   | 男      | 50代   | 大変よいです   |
| 飯地振   | 男      | 60代   | 大変よく出来ています                                     |
| 飯地振   | 男      | 40代   | 説明が丁寧だった                                       |
| 飯地振   | 女      | 70代以上 |  |
| 飯地振   | 男      | 60代   | とても気がつき、さわやかな対応で気持ちがいいです。                      |
| 岩村振興課 | 女      | 50代   | 大変気持ちよく手続きを済ませる事ができました                         |
|       |        |       | たまにしか用事が無いのですが今日大変親切にわかりやすく説明し                 |
| 岩村振興課 | 女      | 60代   | て下さり気持ちよくお話も出来良かったです                           |
| 岩村振興課 | 女      | 60代   | いつも大変親切でたすかっています                               |
| 岩村振興課 | 女      | 40代   | とてもていねいで感じが良かったです                              |
| 岩村振興課 | 男      | 20代   | 十分に分かり易い対応をして頂きました                             |
| 岩村振興課 | 女      | 60代   | 今日のように気軽に言える窓口にして欲しい                           |
| 岩村振興課 | 女      | 50代   | 手早く処理していただけました                                 |
| 岩村振興課 | 男      | 50代   | 明るくさわやかで良かった                                   |
| 岩村振興課 | 女      | 70代以上 | 感じ良かったです                                       |
| 岩村振興課 | 女      | 60代   | とてもやさしかったです。ありがとうございました。                       |
| 山岡振興課 | 女      | 50代   | 暑くても冷房をいれずにがんばって仕事をしておられ感心します。                 |
| 山岡振興課 | 男      | 50代   | とても良いです。                                       |
| 山岡振興課 | 女      | 60代   | 親切でした。   |
| 山岡振興課 | 女      | 70代以上 | 御しん切な御人でした。                                    |
| 山岡振興課 | 男      | 60代   | 親切な対応でした。                                      |
| 山岡振興課 | 男      | 40代   | みなが挨拶をしてくれた。職員が少ないと感じる。                        |
| 山岡振興課 | 女      | 50代   | たいへん親切に対応して下さいました。                             |
| 山岡振興課 | 女      | 50代   | 現状で充分満足しています。                                  |
| 山岡振興課 | 男      | 40代   | ありがとうございました。                                   |
| 明智振興課 | 女      | 60代   | ちゃんと説明してもらい、よくわかりました                           |
| 明智振興課 | 女      | 60代   | 説明がわかりやすく、丁寧に教えて頂きました。                         |
| 明智振興課 | 男      | 30代   | はっきり話して下さったのでよかった。                             |
| 明智振興課 | 女      | 40代   | 親切に対応して頂きました。とてもありがたかったです。〇〇さんありがとう            |
| 明智振興課 | 女      | 30代   | 感じの良い明るい挨拶で気持ちよく利用できます。                        |
| 明智振興課 | 男      |       | 大変親切に対応して頂きました、ありがとうございました。                    |
| 明智振興課 | 女      | 60代   | 親切にして頂きました                                     |
| 明智振興課 | 女      | 60代   | とても親切に説明して頂き、説明も安心して聞くことが出来ました<br>ありがとうございました。 |
| 明智振興課 | 女      | 60代   | 親切にしてくれます。                                     |
| 串原振興課 | 女      |       | いつも良くして貰っています。                                 |
| 串原振興課 | 女      | 60代   | 大変親切で助かっています。                                  |
| 串原振興課 | 女      | 60代   | 少人数の人達で一生懸命やって頂きありがたいと思っています。                  |
| 串原振興課 | 女      | 40代   | 丁寧に親切に手続きをやってくださいました。                          |
| 串原振興課 | 男      | 60代   | 小さな窓口なのでこれで充分です。                               |

| 所属     | 性別 | 年齢    | 自由意見   |
|--------|----|-------|--|
| 串原振興課  | 男  | 60代   | 特別問題なし。良い点は地元に密着し話しやすい。  |
| 串原振興課  | 男  | 70代以上 | 満点良好   |
| 上矢作振興課 | 空白 | 70代以上 | 良かった   |
| 上矢作振興課 | 男  | 40代   | 適確、スムーズな対応で満足しています。役場(振興事務所)が小しさいがゆえ、小回りのきいた対応ができるのかな?!と感心しています。職員のスキルもあってのことだと思いますが。 ありがとうしございます。 |
| 上矢作振興課 | 女  | 40代   | とてもキレイに片付いていて良い  |
| スポーツ課  | 女  | 30代   | いつもスポーツ課にお世話になっていますが、いつもとてもていねいに対応していただき、ありがとうございます。   |
| 空白・その他 | 男  | 40代   | 良かったと思います。   |

|        | 性  |       | 、ヤコペユーノイビング、石脈発帯初州、教育委員会/   |
|--------|----|-------|---|
| 所属     | 別  | 年齢    | 自由意見  |
| 市民課    | 男  | 60代   | あまりにも事務的すぎる   |
| 市民課    | 女  | 20代   | どこかだらっとした感じがみえました。きびきびとやって欲しいで<br>す。  |
| 市民課    | 男  | 30代   | もっと元気と笑顔がほしい  |
| 市民課    | 女  | 60代   | 市の職員ですので、もう少しあいさつとか笑顔がほしい   |
| 市民課    | 男  | 50代   | 公務に携わるという意識に欠けている!  |
| 市民課    | 男  | 40代   | 態度が悪すぎる!!只の税金ドロボーだ。住民税返せ  |
| 市民課    | 空白 | 40代   | 窓口の女性の対応が上から目線ですごく気になります。接客の基本<br>を学んでほしい。同じ接客? (お客様相手の職業) として意識に欠<br>けていると思う。  |
| 市民課    | 女  | 40代   | 市民課の若い(20代?)の女性が派手なネイルにピアスを両耳2つづつ穴を開けていた。受付でどうだろう…?今どきの公務員なら仕方ないですか?準公務員的な職場にいますが、私達ならとっくに指導されますが。  |
| 市民課    | 女  | 20代   | 職員のあいさつが一言もなく残念でした。他の来客にはちゃんとあ<br>いさつしていて差別されているような気分になりました。  |
| 市民課    | 女  | 50代   | 本日ではないですが、以前福祉の窓口で大変態度の悪い職員がいて、不愉快な思いをしました。   |
| 市民課    | 男  | 20代   | 声が小さい。元気がない   |
| 市民課    | 女  | 空白    | 窓口の若い子はまわりが見えてない  |
| 社会福祉課  | 男  | 50代   | 声が小さい   |
| 社会福祉課  | 男  | 40代   | 職員の態度が、あまりにも不親切で気分をすごく害しました。市民の方の気持に寄り添う気持が無く、あまりの無神経さにもう市役所へ行くるのがイヤになりました。むしろ冷さに死にたくなりました。   |
| 社会福祉課  | 女  | 50代   | 職員全体がパソコンに向かいすぎていて話しかけて良いか迷う…。<br>職員とすれ違ったがあいさつは無かった。すれ違う時くらい「こん<br>にちは」とか声を掛けて下さい。   |
| 社会福祉課  | 女  | 50代   | 今回、娘の福祉医療費受給者証の更新にあたり店頭で2回電話で5~6回、問い合わせ確認等でやりとりをしましたが、年金課と福祉課にそれぞれ廻される度、同じ内容を話さなければならなかったり更新(再発行)の手続きが遅れている理由の説明がないまま「~まで待ってください」と言われ、結局その指定日も「県からの封筒に手帳がなかった」の一言で、なぜ、どこで事務手続きが停滞していたのか知らされませんでした。以前お世話になっていた中津川市や徳島市の福祉課窓口と比べて職員の方の知識と思いやりある対応に雲泥の差があることを実感しまし |
| 高齢福祉課  | 女  | 50代   | 入って来た時の総合案内所の方のあいさつがない  |
| 高齢福祉課  | 男  | 70代以上 | 訪問者に対して直ぐに対応して欲しい。  |
| 保険年金課  | 女  | 50代   | あいさつがありません。あるのと無いのとでは、気分的に違います。   |
| 保険年金課  | 女  | 20代   | 雰囲気はあまり良い印象はありません。もう少し明るい雰囲気の方<br>が来庁しやすいかなとおもいます   |
| 保険年金課  | 男  | 70代以上 | 先日の郵便物に間違いがあった。もっと真剣に仕事をしてほしい   |
| 保険年金課  | 女  | 60代   | もう少し元気よくやってほしいと思います。笑顔が足りない。  |
| 子育て支援課 | 女  | 30代   | こちらから声をかけなければ全員デスクに向かっていました。  |
| 子育て支援課 | 女  | 40代   | ここまで来るのにあいさつはなかったです。  |
| 防災情報課  | 女  | 30代   | いつも思うが、各窓口へ行き、こちらから声を掛けるまで気がついてもらえないのはどうかと思います。   |
| 環境課    | 男  | 50代   | 各課通路に入った時、こんにちは等の声があっても良いのでは。   |
| 武並振    | 女  | 70代以上 | 時々そっけない態度である  |
| 山岡振興課  | 男  | 50代   | 上位者ほど対応が悪いように思う。  |
| 明智振興課  | 女  | 40代   | 職員数が少ない、待たされた。  |

| 所属     | 性<br>別 | 年齢    | 自由意見  |
|--------|--------|-------|---|
| 空白・その他 | 男      | 50代   | どこに何課が有るかわかりにくい。もっと大きく提示してほしい。<br>職員の対応が特に悪い。職員の教育をする事。窓口で待たされる。  |
| 空白・その他 | 男      | 60代   | 三年程前、農業振興課の〇〇君に大変馬鹿にされた。  |
| 空白・その他 | 女      | 70代以上 | 私は足が不自由なので車を停めようとしたら障害者用のスペースに<br>車が停めてあったので駐車場に停めて杖をついて引き戸のほうから<br>入り、受付の方にあいさつしたら無視されてしまいました。受付の<br>方は恵那市の顔だと思うので、もっと市民の事で明るく笑顔で人の<br>気持がわかる方に座っていてほしいものです。 |
| 空白・その他 | 女      | 50代   | 応対について。自分が説明を受けているのに他の方がみえたら私は<br>ほかりっぱなしでした。私も時間がなく急いでいるのにものすごく<br>気分を悪くして帰りました。役所の方全員が一致団結してほしいで<br>す。本当に市民の事を考えて明るく陽気な気持にさせる役所にして<br>頂きたいのでよろしくお願い申し上げます。  |
| 空白・その他 | 女      | 20代   | みつめられるのみ(挨拶がなかった)   |
| 空白・その他 | 女      | 40代   | みんなで見るのはやめてほしい 見るわりに対応してくれる人が来るのが遅い   |

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<br>別 | 年齢    | 自由意見  |
|-------|--------|-------|---|
| 市民課   | 女      | 50代   | いつも、いつも来る場所ではないので、ちょっとした不快感は気持したを引っぱります。反対のこともありますので、努めていただければ幸いです。   |
| 市民課   | 女      | 50代   | 普通  |
| 市民課   | 男      | 30代   | すべて10点  |
| 市民課   | 男      | 50代   | タバコ臭い職員が気になる。仕事中にサンダルとはいかがなものか?   |
| 市民課   | 女      | 60代   | なかなか市役所へ行く機会がないので、行くと不安です。顔を知った人がいないかといつも思ってしまいますが。御苦労がありますが、もっと明るい市役所で居てください。いつもありがとうござい   |
| 市民課   | 男      | 20代   | 特になし  |
| 市民課   | 男      | 70代以上 | 窓口サービスは普通が一番良いと思います。今でも充分すぎる位だと思います。市民の過ぎた要求に対応する必要はないと思います。  |
| 市民課   | 女      | 50代   | 窓口サービスは良くても、各部課の対応は色々と感じます。全体的<br>に住民の気持ちをしっかり感じての対応を望みます   |
| 市民課   | 女      | 40代   | 親切な方もみえますが、中には首をかしげたくなる人もいる。一般<br>企業の方をみならうことも大切だと思います。   |
| 市民課   | 女      | 30代   | 親切、ていねいにお願いします。あと、笑顔の接客でお願いしま<br>す。   |
| 市民課   | 女      | 40代   | 今日窓口で対応していただいた方は丁寧で何も不満を感じませんでしたが、少しこみいった内容(ややこしいこと)になり、奥から職員の方が出てきてお話するとき、上から目線の対応で、話していてとても窮屈で事情を充分話せないときがありました。こちらも困っていて相談しているのだから、親身な対応、そして課をまたぐときも迅速な対応をおねがいしたいです。課をまたぐとき、あたりまえのように二重の事務手続きになることがあります。もう少し対応をスリムにできませんか? |
| 市民課   | 女      | 30代   | 暗い  |
| 市民課   | 男      | 40代   | まあまあ  |
| 市民課   | 女      | 30代   | もう少し元気があるといいかな  |
| 市民課   | 女      | 60代   | 来庁する回数が余り無いので   |
| 市民課   | 女      | 40代   | 受付で男の人が対応してくださるとうれしいです  |
| 市民課   | 男      | 20代   | ていねいで良い対応をして頂き良かったのですが、もう少し笑顔で<br>接してくれると、こちらもリラックスして分からない事も聞き易く<br>なるのではと思いました。  |
| 社会福祉課 | 男      | 50代   | ひょっとしたらストレスが有るのかもしれないが職員さんの元気が<br>なんとなく少ないような気がする。  |
| 社会福祉課 | 女      | 30代   | 今日の職員の方はとても親切でしたが、とても感じの悪い応対をされる方がみえる。 すごく高飛車で気分が悪いです。  |
| 社会福祉課 | 空白     | 空白    | もう少し元気があっても良いですよ!   |
| 高齢福祉課 | 男      | 50代   | 特になし  |
| 高齢福祉課 | 女      | /0代以上 | 私の対応した方はまあまあでした。3点  |
| 高齢福祉課 | 男      | 70代以上 | 近年職員さん良くなられたと友人も言っています。帰国しました以年があり、   |
| 高齢福祉課 | 男      | 50代   | 特になし<br> 全日対応された大はトイナ   大窓に対応して頂きました。 ただ。他の   |
| 高齢福祉課 | 女      | 30代   | 今日対応された方はとても丁寧に対応して頂きました。ただ、他の方の中には、「自分の担当ではないので分からない」と言われることもあり、それは専門でなければ当然なことだとは思いますが、同じ課内のことであれば、基本的なこと程度は答えられるように努めても良いと感じました。また、中には、「上から物を言う」ような印象を受ける方もいて残念です。   |
|       |        |       | TELESCOPE AND MAIN CONTRACTOR   |

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   |
|-------|----|-------|--|
| 保険年金課 | 空白 | 40代   | 恵那市役所は入り辛く、上から物を言う人が多いので本当に来たくない所です!! もっと人に、市民に優しくして下さい。今日の窓口の○○さんはとても良かったですが、皆さんがそうだと良いですね。 |
| 保険年金課 | 女  | 40代   | どこで手続きすればいいか分からないので、職員の方から声をかけていただくと、うれしい。   |
| 税務課   | 女  | 40代   | 受付される方の対応は良いと思います。入ってきた時に全員の方が<br>あいさつされると良いのではないでしょうか。                                      |
| 農業振興課 | 男  | 70代以上 | 別になし   |
| 武並振   | 女  | 20代   | 住民票や戸籍のことなど分からないことが多いので、詳しく対応してもらえると安心できる。   |
| 武並振   | 男  | 60代   | "笑顔が一番"苦情に来ても半分以下になる。  |
| 武並振   | 女  | 60代   | 特になにもありません。  |
| 飯地振   | 男  | 60代   | 特になし   |
| 山岡振興課 | 女  | 60代   | きょうのところ別に不満はありませんでした。市民の窓口なので、<br>気持よく接していただきたい!!  |
| 明智振興課 | 女  | 60代   | 職員数が少なく大変そう  |
| 明智振興課 | 女  | 40代   | 職員数が少なくて忙しそう   |

### 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                           |
|-------|----|-------|--------------------------------|
| 高齢福祉課 | 女  | 70代以上 | 今後とも御世話をおかけ致しますがよろしくお願い申し上げます。 |
| 保険年金課 | 空白 | 70代以上 | 良く分かる用に説明していただきました             |
| 東野振   | 男  | 60代   | 今後も振興事務所の皆さんに色々お世話になりますがよろしく   |
| 東野振   | 女  | 50代   | アンケートをとることは良い考え参考にして良い方向へ      |

## 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)

|        |        | , KINI 11 D | 、十二、二十八十二、一版共事初が、秋日安良五年  |
|--------|--------|-------------|--|
| 所属     | 性<br>別 | 年齢          | 自由意見   |
| 市民課    | 男      | 60代         | 平日の時間を19時とか20時にしてほしい。住民票等簡単なもの   |
| 市民課    | 女      | 40代         | 土日祝日などの営業をもうすこし増してほしい。サービス業という <br> なら土日やるのはあたり前だと思う   |
| 高齢福祉課  | 女      | 70代以上       | 一人暮しなのに相談にタグシーに乗って来たのに、納得のいくお話<br>がして頂けなくとても悲しい気持になりました。   |
| 三郷振    | 女      | 60代         | 朝早くして欲しい   |
| 武並振    | 男      | 60代         | 開いている時間をサラリーマンの勤務が終了しても利用できるよう<br>に長くとってください。  |
| 山岡振興課  |        | 50代         | 昔は役場の名前が出ていたが、何十年ぶりかに来たら地域振興所に<br>変わっていて最初わからなかった。役場の名前を出してほしい。  |
| 明智振興課  | 女      | 60代         | なんだか寂しいですね   |
| 串原振興課  | 男      | 50代         | 職員の数が少ないため、電話対応、窓口対応におわれており住民<br>サービスの低下につながる。   |
| 串原振興課  | 男      | 70代以上       | 職員が少なくなり過疎が早く進み串原が無くなる。大変心配である。  |
| 上矢作振興課 | 女      | 50代         | 窓口へは、いつも来る事はありませんが、やはり、地域出身?地元の方がいてくださると、いくぶん、安心する様な気がします。どうしても、おしえていただきに来る事などが多いからだと思います。<br>上矢作の場合、公民館の方も同じ事務所にいらっしゃる(職員の方)個人的な事で窓口にうかがうと、少し気になりますね。 |
| スポーツ課  | 女      | 40代         | お昼休みに伺うことが多いのですが、職員の方が誰もみえないこと<br> が何回かあったので、昼食を交替でしていただけるといいと思いま  |
| 空白・その他 | 女      | 50代         | 環境課 市民の為を思う気持をもっと考えて頂きたいです。例えば、たばこの投げ捨ては特にやめてほしいです。  |
| 空白・その他 | 女      | 60代         | 市営住宅に住んでいる者ですが、道路の駐車についてもっと厳しく<br>  取り締まって頂きたいです。この間も車をきづつけてしまい修理代<br>  が大変でした。  |
| 空白・その他 | 男      | 40代         | 月〜金まで仕事をしていて役所に手続きに来るのに仕事を休まなければなりません。生活がかかっているので、朝7時〜夜8時頃までは役所を開けて頂くようお願い致します。  |
| 空白・その他 | 女      | 10代         | 行事、イベントが行われる事はすごく良い事だと思いますが、後の<br>ゴミの片付けは毎回のように進んでさせて頂いておりますが、大の<br>大人がゴミをポイ捨てするのかと思っています。何とかなりません   |

## 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<br>別 | 年齢    | 自由意見  |
| 市民課    | 男      | 70代以上 | 庁舎内に郵便ポストがあると良い   |
| 市民課    | 女      | 40代   | 公衆電話を使用したのですが、186と押すのを知らなかったので、掛<br> け直しが発生。電話の所に表記しておいてもらえるとありがたい。 |
| 建設課    | 男      | 50代   | 建設課で伐採箇所の確認と市の法面の承諾をいただきました。  |
| 岩村振興課  | 女      | 30代   | よく来させてもらうので毎回免許証の提示が・・・コピーしておい<br>てもらえたら大変助かります                     |
| 空白・その他 | 男      | 70代以上 | 生活扶助の支給日です。厚生年金扶助から引かないでください。苦  <br> しい生活をしております、お助けを一一?            |

## 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)

| 文化センター         女         50代         皆さん明るくいい感じで対応して下きると思います           文化センター         女         70代以上         管さん明るくいい感じで対応して下きると思います           文化センター         女         30代         いつも親切にしていただきありがとうございます           文化センター         女         60代         とうでよるしくお願いします           文化センター         女         60代         とうでよるしくお願いします           文化センター         女         60代         とうでよるしくお願いします           文化センター         女         40代         したのた           文化センター         女         40代         したのた           文化センター         女         20代         接険に可損けるときもあいいです           文化センター         女         40代         いつもまくしていただけるので気持ちがよい           文化センター         女         40代         いつもまくしていただけるので気持ちがよい           文化センター         女         60代         最近惠形は再限できるよう体制整備してほしい 特に人的を中心に!           文化センター         女         60代         最近惠那は再限できるよう体制整備してほしい 特に人的を中心に!         サンまでとンター 女         60代         最近惠那は再限できるようないです。         かりがとうございます           文化センター         女         60代         最近惠那は再限でまるようないをでまました。         10日本のおので安心です。         10日本のおので安心でする。         10日本のとのでする。           中央図書館         女         女         60代         おのままをとのよりがとまでままままままままままままままままままままままままままままままままままま  | 所属     | 性 | 年齢    |   |
|---|--------|---|-------|---|
| 文化センター         女         70代以上         私達はクーラーを入れましたが事務所の方は入れてなくてご苦労様です。           文化センター         男         70代以上         良好           文化センター         男         70代以上         良好           文化センター         女         60代         とうぞよろしくお願いします         これからもとうでよるしくお願いします           文化センター         女         60代         とうぞよろしくお願いします         といたセンタータークトライン・アンシークを 大力ので、大力ですがすぐに声をかけて頂きました。         20代と大力のかりとうございまけるので気持ちがよい           文化センター         女         20代         規あいさつをしていただけるので気持ちがよい         20代とセンタータークトラン・フェッシークを 大力のがして頂きありがとうございました。         20代とセンタータークを 大力の代した男性も実施していたがいです。         20代とセンタータークを 大力の代した男性を護力で表えました。         20代と大力のよくしていただけるので気持ちがよい         20代とセンタータークを使していた男性を実施していたがいです。         20代とセンタータークを 大力を進行を持ちて別えままりを中央図書館ので気がしてりたりにするので安心です。 いつもありがとうございます。         20代としたのよりを中央図書を持ちまます。         20代としたのよりを中央図書を持ちまます。         20代としたとりでいいっちで深いいらっしゃるので安心です。 いつもありがとうございます。         20代とセンタータを 大力ので表して別ないとうございます。         20代としたいます。         20代としたいたがいてあり感じます。         20代としたいたさいを満足しています。         20代としたいたまます。         20代としたがないます。         20代としたがないます。         20代としたがないます。         20代としたがいます。         20代としたがいです。 であったので、対しなかったが、するのでありがとうございます。         20代としたがいとうであります。         20代としたがいとうでありがとうございます。         20代としたがいとうであります。         20代としたがいできるのであります。         20代としたがいできるのであります。         20代としたがいできるのであります。         20代としたがいできるのであります。         20代としたがいます。         20代としたがいできるのであります。         20代としたがいます。         20代としたがいであります。   |        | 別 |       |   |
| 文化センター         女         30代         です           文化センター         女         70代以上         度好           文化センター         男         70代以上         度々当館を利用させてもらいますが毎回サービスの良さに感心されます           文化センター         女         60代         とうぞよろしくお願いします           文化センター         女         60代         とうぞよろしくお願いします           文化センター         女         40代         良かった           文化センター         女         40代         世界展示をあずずずずでに声をかけて頂きました 説明もしっかりして頂きありがとうございました           文化センター         女         20代         接渉して下さりありがとうございました           文化センター         女         40代         しっかりして頂きありがとうございあした           文化センター         女         20代         接渉してみまました           文化センター         女         40代         いつもよきしたがただらかこました           文化センター         女         40代         いつもよ達していただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         40代         いつもよ後していただいてます。ありがとうございます           中央図書館         女         60代         よくお勉強してみえます。           中央図書館         女         60代         大変に感じの良い対応で満足していただいてます。           中央図書館         女         40代         大変とさるのがうれしい。           中央図書館         女         40代         ためえでいたちきので、知らなかったでまっないのよりないのよりないのよりないのよりないのよりないのよりないのよりないのより   | 文化センター | 女 | 50代   |   |
| 文化センター         男         70代以上         良好           文化センター         女         60代         とうぞよろしくお願いします         これからもとうぞよろしくお願いします           文化センター         女         60代         良かった           文化センター         女         60代         実施で対応していただきました           文化センター         女         40代         民族で対応していただきました           文化センター         女         20代         実施で対応していただきました           文化センター         女         20代         接渉して頂けるときもちがいいです           文化センター         女         20代         提渉して頂けるときもちがいいです           文化センター         女         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         40代         いつもまくしていただいですまました           文化センター         女         40代         いつもまくしていただいですまました           マルビンター         女         40代         いつもまくしていただいですまました           中央図書館         女         60代         表でになりまで沢山のらっしてまります。         40のでよりになまります。           中央図書館         女         40代         大変に歴じの良力が受付されて行さるのがうれしい。           中央図書館         女         40代         大変を応じたいたさいのより  | 文化センター | 女 | 70代以上 |   |
| 文化センター 男 70代以上 度々当館を利用させてもらいますが毎回サービスの良さに感心されます。  | 文化センター |   | 30代   | いつも親切にしていただきありがとうございます  |
| 文化センター 女 60代  | 文化センター | 男 | 70代以上 |   |
| 欠化センター         男 60代         良かった           文化センター         女 60代         良かった           文化センター         女 40代         住民票を取りに来たんですがすぐに声をかけて頂きました 説明もしかりして頂きありがとうございました           文化センター         女 20代         競那のいきつをしていただけるので気持ちがよい           文化センター         女 20代         接拶して頂けるときも方がいいです           文化センター         男 50代         現状を維持できるよう体割整備してほしい 特に人的を中心に!           文化センター         女 40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女 40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女 40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女 40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女 40代         しったよくおりまで男性も挨拶してみえます。           中央図書館         女 60代         最近重都してみます。           中央図書館         女 60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男 60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男 60代         来が多行ありがたいでまってもらいったが、すぐに教えてありまたまった。           本が多くありあがたいでまった。も作者によってない本もあります。         世央図書館         女 60代         来が多行ありだんです、           中央図書館         女 60代         アイン・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・   | 文化センター | 男 | 70代以上 |   |
| 文化センター         女 60代         良かった           文化センター         女 60代         実績で対応していただきました           文化センター         女 40代         住民票を取りに来たんですがすぐに声をかけて頂きました 説明もしっかりして頂きありがとうございました           文化センター         女 20代         朝かいこっをしていただけるので気持ちがよい           文化センター         男 50代         現状を維持できるよう体制整備してほしい 特に人的を中心に!           文化センター         男 40代         けいつもよくしていただけるので気持ちがよい           文化センター         女 40代         いつもようにしていただけでまます。           中央図書館         女 60代         最近恵那は頑張ってるなぁという感じ!!           中央図書館         女 60代         よくお別強してみえます。           中央図書館         女 60代         大きに感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男 60代         大きに感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男 60代         大きをかけてくださるのがうれしい。           中央図書館         男 60代         大きをかけてくださるのがうれしい。           中央図書館         男 60代         大きをかけてくださるのがうれしい。           中央図書館         男 60代         大きをかけてくださるのがられしい。           中央図書館         タ 60代         大変がのでありがいです。でも作者によってない本もあります。           中央図書館         タ 60代         に数えがりまりました。           中央図書館         タ 60代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。           中央図書館         タ 60代         快適なります。           中央図書館         タ 60代         快適なります。   | 文化センター | 女 | 60代   |   |
| 文化センター         女         40代         住民票を取りに来たんですがすぐに声をかけて頂きました。説明も文化センター         説明もしたので気持ちがよい           文化センター         女         20代         規数を維持できるよう体制整備してほしい。特に人的を中心に!           文化センター         男         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         60代         最近惠那は頑張ってるなあという感じ!!           中央図書館         女         60代         よくお勉強してみえます。           中央図書館         女         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         女         40代         未を回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに大きしまるのがうれとい。           中央図書館         女         40代         来た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに大きを30がられたいです。           中央図書館         女         40代         来の書籍を感すると共に店にて買ってくださいのサインですネ。           中央図書館         女         40代         来の書籍を感すると共に店にて買ってくださいのサインですネ。           中央図書館         女         60代         いつも美海を30代         利用させてもらっています。ありがとり、こださます。           中央図書館         女         70代以上 良好         とても丁寧で気持ちよりにただいています。満足のよりによります。         中央の事館         女         60代   | 文化センター | 男 | 60代   | 良かった  |
| 文化センター 女 20代 期あいさつをしていただけるので気持ちがよい 文化センター 女 20代 接拶して頂けるときもちがいいです 文化センター 男 50代 現状を維持できるよう体制整備してほしい 特に人的を中心に! 文化センター 男 40代 すれ違った男性も挨拶してみえました 文化センター 女 40代 いつもよくしていただいてます。ありがとうございます 文化センター 女 60代 最近惠那は頑張ってるなあという感じ!! 中央図書館 女 60代 よくお勉強してみえます。 中央図書館 男 60代 大変に感じの良い対応で満足しています。 中央図書館 男 60代 大変に感じの良い対応で満足しています。 中央図書館 男 60代 大変に感じの良い対応で満足しています。 中央図書館 男 60代 大変に感じの良い対応で満足しています。 中央図書館 男 70代以上 大声をかけてくださるのがうれしい。 中央図書館 女 40代 に教えて頂けて助かりました。 中央図書館 女 30代 来た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに教えて頂けて助かりました。 中央図書館 女 30代 まるので頂けて助かりました。 中央図書館 女 50代 といただいです。でも作者によってない本もあります。 **結験切な人たちです。 中央図書館 女 50代 といただらいつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがと うございます。 中央図書館 女 70代以上 良好 中央図書館 タ 70代以上 良好 中央図書館 タ 70代以上 良好 中央図書館 タ 50代 快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。 中央図書館 女 50代 快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。 中央図書館 女 50代 快適な図書館でいつも利用させていただいです。 中央図書館 女 50代 大適な図書館でいつも利用させていただいです。 中央図書館 女 50代 大適な図書館でいつも利用させていただいです。 中央図書館 女 50代 大適な図書館でいています。満足です。 中央図書館 女 50代 大適な図書館でいています。満足です。 中央図書館 女 50代 大適な図書館でうれしい方で。 中央図書館 女 50代 いつも親切な対応で感謝しております。 中央図書館 女 50代 いつも親切な対応で感謝しております。 中央図書館 女 40代 いつままりく対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良い と思います。 中央図書館 男 70代以上 大変親切で気持ち良かったです。  | 文化センター | 女 | 60代   | 笑顔で対応していただきました  |
| 文化センター         女         20代         朝あいさつをしていただけるので気持ちがよい           文化センター         女         20代         挨拶して頂けるときもちがいいです           文化センター         男         50代         現状を維持できるよう体制整備してほしい         特に人的を中心に!           文化センター         女         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         60代         最近惠那は頑張ってるなあという感じ!!           中央図書館         女         60代         よくお勉強してみえます。           中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         大変にあい対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         未をに包数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに教えて調けてりから引越してきるもりありがたいです。でも作者によってない本もありますすると表にいて教えのよりありがたいです。でも作者によってない本もありますると表にいてださいのサインですネ。           中央図書館         女         30代         大きいただきいつも気持ち良く利用させていただいではます。ありがとうございます。のよりありがとただきまかったです。           中央図書館         女         50代         とても下で気持ちよかったです。           中央図書館         女         50代         快適で対策ではないます。           中央図書館         女         50代         快適で対策ではないます。           中央図書館         女         50代         快適で対策ではないます。   | 文化センター | 女 | 40代   |   |
| 文化センター         女         20代         挨拶して頂けるときもちがいいです           文化センター         男         40代         すれ違った男性も挨拶してみえました           文化センター         女         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         60代         最近惠那は頑張ってるなあという感じ!!           中央図書館         女         60代         よくお勉強してみえます。           中央図書館         女         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         特になし           中央図書館         男         60代         他の方が受付されて待っるのがうれしい。           中央図書館         男         60代         他の方が受付されて待っるのがうれしい。           中央図書館         女         40代         来た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに教えて頂けて助かりました。           本への書館         男         70代以上         本の不思議を感すると共に店にて買ってそださいのサインですネットをいただきがつも気持ち良く利用させていただいのサインですネットをいただきいつも気持ち良く利用させていただいています。ありがとうってがいます。           中央図書館         女         60代         いつも美質師で対応してそれ気分良し。           中央図書館         女         60代         とても下寧で気持ちよかったです。           中央図書館         女         60代         とても下寧で気持ちよかったです。           中央図書館         女         60代         中のでは、おります。           中央図書館         女         60代         いつも親切な対応で感謝しています。           中央図書館         女  | 文化センター | 女 | 20代   |   |
| 文化センター         男         50代         現状を維持できるよう体制整備してほしい 特に人的を中心に!           文化センター         女         40代         すれ違った男性も挨拶してみえました           文化センター         女         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         60代         最近惠那は頑張ってるなあという感じ!           中央図書館         女         60代         よくお勉強してみえます。           中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         他の方が受付されて待っていると、別の窓口の方が「こちらへどうで」と声をかけてくださるのがうれしい。           中央図書館         女         40代         未たら数とで見してくださるのがうれしい。           中央図書館         女         40代         来た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに数えて頂けて助かりました。           中央図書館         女         70代以上 告接親切なとさです。         市番によってない本もあります・           中央図書館         女         60代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。         ありがとうございます。           中央図書館         女         20代         とても工事で表持ち良いのたです。         中央図書館 女の代 快適な関係でいっも利用させていただいています。ありがとう。           中央図書館         女         50代         東です分では、とても対策のよりにでき、         中央図書館 女の代 いつも親切な下です。         中央図書館 女の代 いつも親切な下でをいます。         中央図書館 女の代 いつも親切   | 文化センター | 女 | 20代   |   |
| 文化センター         男 40代         すれ違った男性も挨拶してみえました           文化センター         女 40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女 60代         最近惠那は頑張ってるなぁという感じ!!           中央図書館         女 60代         よくお勉強してみえます。           中央図書館         女 60代         よくお勉強してみえます。           中央図書館         男 60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男 60代         特になし           中央図書館         男 60代         他の方が受付されて待っていると、別の窓口の方が「こちらへどうズ」を参かけてくださるのがうれしい。           中央図書館         女 40代         来た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに教えて頂けて助かりました。           中央図書館         男 70代以上 本、不思議を感ずると共に店にて買ってくださいのサインですネ。 皆様親切な人たちです。 ・ 10年別のよります。 ・ 12をおりありがたいです。でも作者によってない本もあります。 ・ 2をいただきいつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがとうございます。 ・ 中央図書館         女 60代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。           中央図書館         女 60代         いつも気持ち良く利用させていただいでます。         中央図書館         女 70代以上 良好         とでも丁寧で感持ちよかったです。           中央図書館         女 70代以上 良好         富う事なし。満足です。         中央図書館 女 60代         快適な図書館でいつも利用させていただいではあります。         中央図書館 女 50代 今で十分です。           中央図書館         女 50代 今で十分です。         ウェーイが応しています。         中央図書館 女 60代 いつも親切な対応で感謝しています。         中央図書館 女 60代 いつ来でも美力が応して頂げるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。           中央図書館         女 60代 いるますより応じていただき感謝しています。         中央のではなり応じていただきのよりにいます。         中央のではなりにいるよりにではないなどのではないなどのはないなどのではないなどのはないなどのはないなどのはないないないないないないないないないないないないないな   | 文化センター |   | 50代   |   |
| 文化センター         女         40代         いつもよくしていただいてます。ありがとうございます           文化センター         女         60代         最近惠那は頑張ってるなぁという感じ!!           中央図書館         女         60代         よくお勉強してみえます。           中央図書館         女         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         特になし           中央図書館         男         60代         他の方が受付されて待っていると、別の窓口の方が「こちらへどうぞ」と声をかけてくださるのがうれしい。           中央図書館         女         40代         来た国数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに教えて頂けて助かりました。           本が多くありありがたいです。でも作者によってない本もあります・ネ。不思議を感ずると共に店にて買ってくださいのサインですネ。         世機会の書があるともにで買ってくださいのサインですネ。           中央図書館         女         30代         本の不思議を感ずると共に店にて買ってくださいのサインですネ。           中央図書館         女         60代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。 ありがとうございまます。           中央図書館         女         60代         いつも美顔で対応してくれ気分良し。           中央図書館         女         70代以上         タケーテッで気持ちよかったです。           中央図書館         女         60代         と助子での表別をいただいています。ありがとう。           中央図書館         女         60代         接近な図書館でいつも利用させていただいています。         サウス・ア・ファ・ファ・ファ・ファ・ファ・ファ・ファ・ファ・ファ・ファ・ファ・ファ・ファ・   |        |   |       |   |
| 文化センター<br>中央図書館         女<br>60代<br>50代<br>60代<br>50代<br>50代<br>50元素す。         最近惠那は頑張ってるなぁという感じ!!<br>よくお勉強してみえます。           中央図書館<br>中央図書館<br>中央図書館<br>中央図書館<br>中央図書館<br>中央図書館<br>中央図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サス図書館<br>サスの代<br>サス図書館<br>サスの代<br>サス図書館<br>サスの代<br>サス図書館<br>サスの代<br>サス図書館<br>サスの代<br>サス図書館<br>サスの代<br>サス図書館<br>サスの代<br>サス図書館<br>サスの代<br>サス図書館<br>サスの代<br>サス図書館<br>サスの代<br>サスの子<br>サスの子<br>サスの子<br>サスの子<br>サスの子<br>サスの子<br>サスの子<br>サスの子   | 文化センター |   | 40代   |   |
| 中央図書館         女         60代         いつも丁寧で沢山いらっしゃるので安心です。いつもありがとうございます。           中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         特になし           中央図書館         女         40代         米た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに数えて頂けて助かりました。           中央図書館         男         70代以上         本が多くありありがたいです。でも作者によってない本もあります。本の不の表もります。本の不の表もります。本の表もりがたいです。でも作者によってない本もあります。本の表しまでありがといっまでありがたいです。でも作者によってない本もあります。という引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応は果から引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応といます。もいただきいつも気持ち良く利用させていただいてます。ありがとうございます。中央図書館         女         60代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ありがとうでざいます。の中央図書館         女         70代以上         長好           中央図書館         女         70代以上         長好         とても丁寧で感じが良かったです。         中央図書館         女         50代         会の表します。         中央図書館         女         70代以上         かっも利用させていただいています。満足です。         中央図書館         女         50代         今で十分です。         中央図書館         女         50代         中の会員を付いています。         中央図書館         女         50代         いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。         中央図書館         女         50代         大変親切で気持ち良いです。         中央図書館         女         40代         大変親切で気持ち良いったでき。         中央図書館         女         40代         大変親切で気持ち良いったでき。         中央図書館         女         40代         大変親切で気持ち良いっただきを謝財しています。         大変親切で気持ち良いです。         中央図  | 文化センター | 女 | 60代   |   |
| 中央図書館         女         60代         いつも丁寧で沢山いらっしゃるので安心です。いつもありがとうございます。           中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         特になし           中央図書館         女         40代         米た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに数えて頂けて助かりました。           中央図書館         男         70代以上         本が多くありありがたいです。でも作者によってない本もあります。本の不の表もります。本の不の表もります。本の表もりがたいです。でも作者によってない本もあります。本の表しまでありがといっまでありがたいです。でも作者によってない本もあります。という引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応は果から引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応といます。もいただきいつも気持ち良く利用させていただいてます。ありがとうございます。中央図書館         女         60代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ありがとうでざいます。の中央図書館         女         70代以上         長好           中央図書館         女         70代以上         長好         とても丁寧で感じが良かったです。         中央図書館         女         50代         会の表します。         中央図書館         女         70代以上         かっも利用させていただいています。満足です。         中央図書館         女         50代         今で十分です。         中央図書館         女         50代         中の会員を付いています。         中央図書館         女         50代         いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。         中央図書館         女         50代         大変親切で気持ち良いです。         中央図書館         女         40代         大変親切で気持ち良いったでき。         中央図書館         女         40代         大変親切で気持ち良いったでき。         中央図書館         女         40代         大変親切で気持ち良いっただきを謝財しています。         大変親切で気持ち良いです。         中央図  | 中央図書館  | 女 | 60代   | よくお勉強してみえます。  |
| 中央図書館         男         60代         大変に感じの良い対応で満足しています。           中央図書館         男         60代         特になし           中央図書館         男         60代         他の方が受付されて待っていると、別の窓口の方が「こちらへどう デ」と声をかけてくださるのがうれしい。           中央図書館         女         40代         来た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐ に教えて頂けて助かりました。本が多くありありがたいです。でも作者によってない本もあります 本が多くありありがたいです。でするも作者によってない本もあります 性臭のものけたいです。 古様親切な人たちです。他県から引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応 をいただきいつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがとうございます。 中央図書館 女 60代 いつも気持ち良く利用させていただいてます。 ありがとうございます。 クリー・ウェッロ書館 女 70代以上 良好 中央図書館 女 70代以上 良好 中央図書館 女 60代 快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとうの中央図書館 女 60代 快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとうの中央図書館 女 50代 いつも利用させて頂いています。満足です。中央図書館 女 50代 いつも利用させて頂いています。満足です。中央図書館 女 30代 いつも利用させて頂いています。 カリがとうの中央図書館 女 60代 いつま親切な対応で感謝しております。 中央図書館 女 60代 いつ来でも気持ち良い空間でうれしいです。 と思います。 中央図書館 女 60代 いつま素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。 中央図書館 女 40代 快く本を探してもらってうれしい対応でした。 中央図書館 女 40代 快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館 女 40代 快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館 女 40代 快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館 女 40代 快名本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館 女 40代 快る本を探してもらってうれしい対応でした。  |        | 女 | 60代   | いつも丁寧で沢山いらっしゃるので安心です。いつもありがとうご  |
| 中央図書館         男         60代         特になし<br>他の方が受付されて待っていると、別の窓口の方が「こちらへどう<br>ぞ」と声をかけてくださるのがうれしい。           中央図書館         女         40代         来た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに教えて頂けて助かりました。           中央図書館         男         70代以上         本が多くありありがたいです。でも作者によってない本もあります<br>本・不思議を感ずると共に店にて買ってくださいのサインですネ。<br>皆様親切な人たちです。<br>他県から引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応をいただきいつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがとうございます。           中央図書館         女         60代         いつも美詩を良く利用させていただいてます。           中央図書館         女         60代         いつも美持ち良く利用させていただいてます。           中央図書館         女         70代以上良好           中央図書館         女         70代以上良好           中央図書館         女         60代         技術としても下寧で感じが良かったです。           中央図書館         女         50代         大変親切な対応で感謝しております。           中央図書館         女         50代         いつも利用させて頂いるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。           中央図書館         女         50代         いつま素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。           中央図書館         女         50代以上何時も利用させていただき感謝しています。           中央図書館         女         40代<br>快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館         女         40代<br>快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館         女         40代<br>快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館         女         40代<br>大の代別を表すると思います。   | 中央図書館  | 男 | 60代   |   |
| 中央図書館       男       60代       他の方が受付されて待っていると、別の窓口の方が「こちらへどうで」と声をかけてくださるのがうれしい。         中央図書館       女       40代       に教えて頂けて助かりました。       本が多くありありがたいです。でも作者によってない本もあります。本が多くありありがたいです。でも作者によってない本もあります。本の不思議を感ずると共に店にて買ってくださいのサインですネ。皆様親切な人たちです。他県から引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応をいただきいつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがとうございます。         中央図書館       女       60代       いつも笑顔で対応してくれ気分良し。中央図書館       女       20代       とても丁寧で気持ちよかったです。中央図書館       女       70代以上良好         中央図書館       女       70代以上良好       1ま分       1を入ります。       1を入ります。         中央図書館       女       60代表の代表のと、満足です。中央図書館ののでは、おのたです。中央図書館ののでは、おの代表のとです。中央図書館ののでは、としてもファッででは、おります。本のとのとのは、いつも利用させて頂いています。本のとのは、いつも親切な対応で感謝しております。中央図書館のので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館のので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館のので、そりの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館のので、そりの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館のので、そりの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館のので、そりの時間がかからなくて良いと思います。カの代以上何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館のので、そりの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館のの代表の時間がかからなくて良いと思います。中央図書館のの代表のは、いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。カの代以上の時も利用させていただき感謝しています。カの代以上の時も利用させていただき感謝しています。カの代は、大変親切で気持ち良いのださら、大変親切で気持ち良いのたです。カの代は、大変親切で気持ち良いのたです。カの代は、大変親切で気持ち良いのたです。カの代は、大変親切で気持ち良いのたです。カの代は、大変観しています。カースを表します。 |        |   | 60代   |   |
| 中央図書館       女       40代       来た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐに教えて頂けて助かりました。         中央図書館       男       70代以上       本が多くありありがたに店にて買ってくださいのサインですネ。皆様親切な人たちです。他県から引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応をいただきいつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがとうございます。         中央図書館       女       60代       いつも気持ち良く利用させていただいてます。中央図書館 男 60代 いつも気持ちよかったです。中央図書館 女 70代以上 良好中央図書館 男 60代 とても丁寧で気持ちよかったです。中央図書館 男 60代 院適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。中央図書館 女 60代 快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。中央図書館 女 30代 男性の受付はとても丁寧で感じが良かったです。中央図書館 女 50代 今で十分です。中央図書館 女 50代 いつも利用させて頂いています。満足です・中央図書館 女 50代 いつも利用させて頂いています。満足です・中央図書館 女 50代 いつも親切な対応で感謝しております。中央図書館 女 50代 いつも親切な対応で感謝しております。中央図書館 女 50代 いつま報切な対応で感謝しております。中央図書館 女 70代以上 何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館 男 70代以上 何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館 男 70代以上 何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館 男 70代以上 大変親切で気持ち良かったです。  |        |   |       | 他の方が受付されて待っていると、別の窓口の方が「こちらへどう  |
| 中央図書館 男 70代以上 本が多くありありがたいです。でも作者によってない本もあります。   | 中央図書館  | 女 | 40代   | 来た回数が2回目だったので、知らなかった事がありましたが、すぐ   |
| 中央図書館女他県から引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応をいただきいつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがとうございます。中央図書館女60代いつも気持ち良く利用させていただいてます。中央図書館男60代いつも笑顔で対応してくれ気分良し。中央図書館女70代以上良好中央図書館女60代長う事なし。満足です。中央図書館女60代快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。中央図書館女30代男性の受付はとても丁寧で感じが良かったです。中央図書館女50代今で十分です。中央図書館女30代いつも利用させて頂いています。満足です。中央図書館女30代いつも利用させて頂いています。満足です。中央図書館女30代いつも親切な対応で感謝しております。中央図書館女60代いつ来でも気持ち良い空間でうれしいです。中央図書館女30代いつも表早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館男70代以上何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館男70代以上何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館女40代快く本を探してもらってうれしい対応でした。中央図書館男70代以上大変親切で気持ち良かったです。   | 中央図書館  | 男 | 70代以上 | 本が多くありありがたいです。でも作者によってない本もあります<br>ネ。不思議を感ずると共に店にて買ってくださいのサインですネ。<br>皆様親切な人たちです。 |
| 中央図書館       男       60代       いつも笑顔で対応してくれ気分良し。         中央図書館       女       20代       とても丁寧で気持ちよかったです。         中央図書館       女       70代以上       良好         中央図書館       女       60代       快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。         中央図書館       女       30代       男性の受付はとても丁寧で感じが良かったです。         中央図書館       女       50代       今で十分です。         中央図書館       女       50代       今で十分です。         中央図書館       女       30代       いつも親切な対応で感謝しております。         中央図書館       女       60代       いつ来ても気持ち良い空間でうれしいです。         中央図書館       女       30代以上       (可時も利用させていただき感謝しています。         中央図書館       女       40代       快く本を探してもらってうれしい対応でした。         中央図書館       男       70代以上       大変親切で気持ち良かったです。   | 中央図書館  | 女 |       | 他県から引越してきて利用数ヶ月です。清潔で明るく、迅速な対応<br>をいただきいつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがと<br>うございます。     |
| 中央図書館         女         20代         とても丁寧で気持ちよかったです。           中央図書館         女         70代以上         良好           中央図書館         男         60代         快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。           中央図書館         女         30代         男性の受付はとても丁寧で感じが良かったです。           中央図書館         男         60代         いつも利用させて頂いています。満足です。           中央図書館         女         50代         今で十分です。           中央図書館         女         30代         いつも親切な対応で感謝しております。           中央図書館         女         60代         いつ来でも気持ち良い空間でうれしいです。           中央図書館         女         30代         いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。           中央図書館         男         70代以上         何時も利用させていただき感謝しています。           中央図書館         女         40代         快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館         男         70代以上         大変親切で気持ち良かったです。  | 中央図書館  |   |       |   |
| 中央図書館女70代以上良好中央図書館男60代快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。中央図書館女30代男性の受付はとても丁寧で感じが良かったです。中央図書館男60代いつも利用させて頂いています。満足です。中央図書館女50代今で十分です。中央図書館女30代いつも親切な対応で感謝しております。中央図書館女60代いつ来でも気持ち良い空間でうれしいです。中央図書館女30代いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館男70代以上何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館女40代快く本を探してもらってうれしい対応でした。中央図書館男70代以上大変親切で気持ち良かったです。  | 中央図書館  | 男 | 60代   | いつも笑顔で対応してくれ気分良し。   |
| 中央図書館男60代言う事なし。満足です。中央図書館女60代快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。中央図書館女30代男性の受付はとても丁寧で感じが良かったです。中央図書館男60代いつも利用させて頂いています。満足です。中央図書館女50代今で十分です。中央図書館女30代いつも親切な対応で感謝しております。中央図書館女60代いつ来ても気持ち良い空間でうれしいです。中央図書館女30代いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館男70代以上何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館女40代快く本を探してもらってうれしい対応でした。中央図書館男70代以上大変親切で気持ち良かったです。   | 中央図書館  |   |       |   |
| 中央図書館女60代快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。中央図書館女30代男性の受付はとても丁寧で感じが良かったです。中央図書館男60代いつも利用させて頂いています。満足です。中央図書館女50代今で十分です。中央図書館女30代いつも親切な対応で感謝しております。中央図書館女60代いつ来でも気持ち良い空間でうれしいです。中央図書館女30代いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館男70代以上何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館女40代快く本を探してもらってうれしい対応でした。中央図書館男70代以上大変親切で気持ち良かったです。   |        |   |       | 良好  |
| 中央図書館       女       30代       男性の受付はとても丁寧で感じが良かったです。         中央図書館       男       60代       いつも利用させて頂いています。満足です。         中央図書館       女       50代       今で十分です。         中央図書館       女       30代       いつも親切な対応で感謝しております。         中央図書館       女       60代       いつ来ても気持ち良い空間でうれしいです。         中央図書館       女       30代       いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。         中央図書館       男       70代以上       何時も利用させていただき感謝しています。         中央図書館       女       40代       快く本を探してもらってうれしい対応でした。         中央図書館       男       70代以上       大変親切で気持ち良かったです。   | 中央図書館  |   |       | 言う事なし。満足です。   |
| 中央図書館       男       60代       いつも利用させて頂いています。満足です。         中央図書館       女       50代       今で十分です。         中央図書館       女       30代       いつも親切な対応で感謝しております。         中央図書館       女       60代       いつ来ても気持ち良い空間でうれしいです。         中央図書館       女       30代       いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。         中央図書館       男       70代以上       何時も利用させていただき感謝しています。         中央図書館       女       40代       快く本を探してもらってうれしい対応でした。         中央図書館       男       70代以上       大変親切で気持ち良かったです。  |        | - |       | 快適な図書館でいつも利用させていただいています。ありがとう。  |
| 中央図書館         女         50代         今で十分です。           中央図書館         女         30代         いつも親切な対応で感謝しております。           中央図書館         女         60代         いつ来ても気持ち良い空間でうれしいです。           中央図書館         女         30代         いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。           中央図書館         男         70代以上         何時も利用させていただき感謝しています。           中央図書館         女         40代         快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館         男         70代以上         大変親切で気持ち良かったです。   |        |   | 30代   | 男性の受付はとても丁寧で感じが良かったです。  |
| 中央図書館         女         30代         いつも親切な対応で感謝しております。           中央図書館         女         60代         いつ来ても気持ち良い空間でうれしいです。           中央図書館         女         30代         いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。           中央図書館         男         70代以上         何時も利用させていただき感謝しています。           中央図書館         女         40代         快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館         男         70代以上         大変親切で気持ち良かったです。   | 中央図書館  | 男 | 60代   | いつも利用させて頂いています。満足です。  |
| 中央図書館女60代いつ来でも気持ち良い空間でうれしいです。中央図書館女30代いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館男70代以上何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館女40代快く本を探してもらってうれしい対応でした。中央図書館男70代以上大変親切で気持ち良かったです。   | 中央図書館  | 女 | 50代   | 今で十分です。   |
| 中央図書館女30代いつも素早く対応して頂けるので、待ちの時間がかからなくて良いと思います。中央図書館男70代以上何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館女40代快く本を探してもらってうれしい対応でした。中央図書館男70代以上大変親切で気持ち良かったです。  | 中央図書館  |   |       |   |
| 中央図書館タ30代と思います。中央図書館男70代以上何時も利用させていただき感謝しています。中央図書館女40代快く本を探してもらってうれしい対応でした。中央図書館男70代以上大変親切で気持ち良かったです。  | 中央図書館  | 女 | 60代   |   |
| 中央図書館         男         70代以上         何時も利用させていただき感謝しています。           中央図書館         女         40代         快く本を探してもらってうれしい対応でした。           中央図書館         男         70代以上         大変親切で気持ち良かったです。  | 中央図書館  | 女 | 30代   |   |
| 中央図書館       女       40代       快く本を探してもらってうれしい対応でした。         中央図書館       男       70代以上       大変親切で気持ち良かったです。   | 中央図書館  | 男 | 70代以上 |   |
| 中央図書館 男 70代以上 大変親切で気持ち良かったです。   |        | - |       |   |
|   |        |   |       |   |
|   | 中央図書館  | 男 | 60代   | 職員の接客(挨拶等々非常良く感じました)  |

## 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)

| 中央図書館  | 所属    | 性別 | 年齢              |   |
|--|-------|----|-----------------|---|
| 中央図書館         男 60代         いつも清潔な図書館で気持ちです。           中央図書館         女 40代         図書館の気軽に入れる雰囲気がたいです。           中央図書館         女 40代         今日は接点がほとんどなくなにも特に気になりませんでした。いつも図書館は気持ちよく使わせていただいております。           中央図書館         女 70代以上         他の図書館へ行って自慢しています。           中央図書館         女 30代         子どもにも優しく対応して下さった時は親としてとてもうれしいです。子どもも最近とろうです。           中央図書館         女 30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女 30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女 30代         川できます。「こちらへどうぞう」と笑顔で迎えてくださったのが良かった。           中央図書館         女 30代         とても気持ち良入利用しています。これからも良くしてくださいたりないます。           中央図書館         女 30代         とても気持ち良入利用しています。これからも良くしてくださいのりまがらなりを調査する。           中央図書館         女 50代         とても気持ち良入利用しています。これからも良くしてくださいためたりまではいいたいでます。           中央図書館         女 50代         とても気持ち良入利用しています。これからも良くしてくださいのりまではいたがらないでます。           中央図書館         女 50代         とても落ち着ける場所と思います。           中央図書館         女 50代         とても着ちまります。これからなりなります。ここへ入るとホッとますります。           中央図書館         女 50代         とのもますにいただされいただいただいます。           中央図書館         女 50代         現状のままではない優したを感じ関われます。           中央図書館         女 60代         現状のままではない優したるいます。           中央図書館         女 60代         環験でしたいと、管験にていれいでする。           中央図書館   | 中央図書館 |    | 20代             | ターでの対応は、恵那市がダントツの一番だと比べている訳ではありませんが、思います。とても気持ちの良い接客だと思うので、こ  |
| 中央図書館         女         50代         図書館の気軽に入れる雰囲気が好きです。           中央図書館         女         40代         以前と比べどの職員も丁寧でありがたいです。           中央図書館         女         40代         も図書館は気持ちよく使わせていただいております。           中央図書館         男         70代以上         他の図書館へ行って自慢しています。           中央図書館         女         30代         マンチともも健しく対応して下さった時は親としてとてもうれしいです。子どもにも優しく対応して下さった時は親としてとてもうれしいです。子どもも嬉してもうです。           中央図書館         女         30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女         30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女         30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女         30代         とても気持ち意あるる雰囲気で対応してくださいようかった。           中央図書館         女         30代         とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。           中央図書館         女         30代         とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。           中央図書館         女         50代         対応筋く者置だと思います。           中央図書館         女         70代以上とても気持ち良くさせていただいてます。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良くさせていただいてます。         今後気をつけます。           中央図書館         女         50代         取りまります。         からりともい気持ちが良いと思います。           中央図書館         女         50代         夏休み中上したが珍しく見上に近います。           中央図書館 </td <td>中央図書館</td> <td>女</td> <td>30代</td> <td>朝のあいさつは気持ちがいいですね</td>   | 中央図書館 | 女  | 30代             | 朝のあいさつは気持ちがいいですね  |
| 中央図書館         女         40代         以前と比べどの職員も丁寧でありがたいです。           中央図書館         女         40代         今日は接点がほとんどなくなにも特に気になりませんでした。いつも図書館(数持ちよく使わせていただいたおります。           中央図書館         男         70代以上         他の図書館へつて自慢しています           中央図書館         女         30代         子どもにも優しく対応して下さった時は親としてとてもうれしいです。           中央図書館         女         30代         よびきした感じの良い方ばかりだと思います。           中央図書館         女         30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女         30代         はいつもかいた。           中央図書館         女         30代         はいつも売りがとうございます。           中央図書館         女         30代         日本の書もままっ。「こちらんどうぞ」と実顔で迎えてくださったのが食かった。           中央図書館         女         30代         日本の書をまりまりままっ。         日本の書と表しまり気持ち良く利用しています。           中央図書館         女         50代         対応が良く書通だと思います。悪いことも設づにいいと思います。         悪いことも表しずにいいと思います。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良くさせていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女         40代         実施が立していただいただいただいでます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女         50代         実施さいたびらかウンターへ行きましたがけいたがけいたがしていただけなどのではます。           中央図書館         女         50代         実施さがらかつよりを設定するとよったのであるとましたがらかつよりと当ます。           中央図書館         女 <th< td=""><td>中央図書館</td><td>男</td><td>60代</td><td>いつも清潔な図書館で気持ち良く利用しています。ありがとう!</td></th<>   | 中央図書館 | 男  | 60代             | いつも清潔な図書館で気持ち良く利用しています。ありがとう!   |
| 中央図書館         女         40代         今日は接点がほどんどなくなにも特に気になりませんでした。いつ中央図書館           中央図書館         男         70代以上         他の図書館へ行って自侵しています           中央図書館         女         30代         子どもも増しそうです。           中央図書館         男         40代         首きん感じの良い方ばかりだと思います。           中央図書館         女         30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女         30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女         30代         日本のでいい。           中央図書館         女         30代         とても気持ち良く利用しています。と実験師で迎えてくださったのが食かった。           中央図書館         女         30代         とても気持ち良く利用しています。とまいます。これからも良くしてください。           中央図書館         女         50代         対応してれるのでいい。           中央図書館         女         50代         対応のでまます。         実験が画書を思います。           中央図書館         女         50代         対応のしていたが良く利用しています。         実際が一番だと思います。悪いことまいます。           中央図書館         女         50代         対応のしただきれます。         実際が上ませいただいただいてます。           中央図書館         女         50代         対応とも落り着ける場所を思います。         ここへ入るとホッとしまがはながらカウンターへ行きましたが使いたが使いたが使いたが良く利用できます。           中央図書館         女         40代         中津川市民ですが、こまないただいただいただいただいただいただいただいたがないます。         一・大どもののよりによるとのによるとのに対します。         中・大どもののよりにはないによるとのにはないによるとのにはない   | 中央図書館 | 女  | 50代             | 図書館の気軽に入れる雰囲気が好きです。   |
| 中央図書館         男 70代以上         地の図書館へ行って自慢しています。           中央図書館         女 30代         子どもにも優しく対応して下さった時は親としてとてもうれしいです。子どもも娘しそうです。           中央図書館         女 30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女 30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女 30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女 30代         けいつもありがとうございます。           中央図書館         女 30代         すぐに対応してくれるのでいい。           中央図書館         女 30代         とても気持ち良利用しています。これからも良くしてください。           中央図書館         女 50代         対応が良く普通だと思います。実額が一番だと思います。悪いこと中央図書館         女 50代           中央図書館         女 70代以上         とても発育者件る場所と思います。           中央図書館         女 50代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女 50代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女 50代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとのよずをします。           中央図書館         女 50代         ではまっとします。           中央図書館         女 50代         ではだきたっとしらの方が気持ち良く利用できましたが使いてきましたが使いていただらように対してきましたが使いてきを感じ常勤を発していただければよい。           中央図書館         女 50代         実施で対応してもいただけなります。           中央図書館         女 50代         現状のでは、変したいただけなります。           中央図書館         女 60代         現場の方をいたいといます。           中央図書館         女 40代         実施での対応   | 中央図書館 | 女  | 40代             | 以前と比べどの職員も丁寧でありがたいです。   |
| 中央図書館         男 70代以上         他の図書館へ行って自慢しています           中央図書館         女 30代         子どもにも優しく対応して下さった時は親としてとてもうれしいです。子どもも嬉しそうです。           中央図書館         女 30代         出口のおからとうございます。           中央図書館         女 30代         いつも新で落ち着きのある雰囲気で対応してくださり気持ち良く利用できます。「こちらへどうぞ」と笑顔で迎えてくださったのが良かった。           中央図書館         女 30代         すぐに対応してくれるのでいい。           中央図書館         女 30代         とても気持ち良入利用しています。 実顔が一番だと思います。悪いことも窓らずにいいと思います。 実験が一番だと思います。悪いことも窓らずにいいと思います。 実験が一番だと思います。悪いことも窓らずにいいと思います。 実験が一番だと思います。悪いことも窓がらにいいと思います。           中央図書館         女 70代以上         とても落ち着ける場所と思います。           中央図書館         女 50代         いつも気持ち良く利用させていただいでます。           中央図書館         女 50代         いつも気持ち良くそせいただいでます。ここへ入るとホッとしま如照を過ぎてしまい恐縮にながらカウンターへ行きましたが快く対応していただきホッとしました。(今後気をつけます)           中央図書館         女 40代         中津川市民ですが、こちらのが大ち持ちち良く利用できます。           中央図書館         女 50代         実験で対応していただきホッとしました。(今後気をつけます)           中央図書館         女 50代         実施で対応していただきホッとしました。(今後気をつけます)           中央図書館         女 60代         要談が対しています。子どもも毎週のようが良いと中ではます。           中央図書館         女 60代         職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います。           中央図書館         女 40代         職員のでおいではいたいただけなります。           中央図書館         女 40代         関係のでよいですが、希望もはメールとか携帯へのワンコール(中央図書館)女のよりと思います。           中央図書館         女 40代         専師でよいですが、希望もによります。 <td>中央図書館</td> <td>女</td> <td>40代</td> <td>今日は接点がほとんどなくなにも特に気になりませんでした。いつ<br/>も図書館は気持ちよく使わせていただいております。</td>  | 中央図書館 | 女  | 40代             | 今日は接点がほとんどなくなにも特に気になりませんでした。いつ<br>も図書館は気持ちよく使わせていただいております。  |
| 中央図書館         女         30代         子どもにも優しく対応して下さった時は親としてとてもうれしいです。子どもも増しそうです。           中央図書館         男         40代         皆さん感じの良い方ばかりだと思います。           中央図書館         女         30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女         30代         いつもありがとうございます。           中央図書館         女         30代         中では対応してくれるのでいい。           中央図書館         女         30代         とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。           中央図書館         女         30代         とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。           中央図書館         女         50代         対応が良く普通だと思います。これからも良くしてください。           中央図書館         女         70代以上とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。           中央図書館         女         70代以上とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。           中央図書館         女         50代         対応が限してもら、対和にと思います。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良くさせていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女         40代         ルナン・カンのがらながらなります。         そどもも毎週のように「恵地設書す。ここへ入るとホッとの表がらながらなります。           中央図書館         女         50代         実施で対応ですがからなかったことを聞いたらいやただければよい。           中央図書館         女         60代         環状のですがらなかったことを聞いたらい本も次々と入っているので、大に探しているので、大に探しいですが、希望者にはメールとが携帯へのワンコールをは、対になるとします。           中央図書館         女         40代         実   | 中央図書館 | 男  | 70代以上           |   |
| 中央図書館 男 40代 皆さん感じの良い方ばかりだと思います。 中央図書館 女 30代 いつもありがとうございます。 いつもかりがとうございます。 いつもかりがとうございます。 いつもかりがとうございます。 いつもからで落ち着きのある雰囲気で対応してくださり気持ち良く利用できます。「こちらへどうぞ」と笑顔で迎えてくださったのが良中央図書館 女 30代 とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。中央図書館 女 50代 とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。中央図書館 女 70代以上 とて落ち着ける場所と思います。 中央図書館 女 50代 いつも気持ち良くさせていただいてます。ここへ入るとホッとしまり報にしいと思います。 中央図書館 女 50代 いつも気持ち良くさせていただいてます。ここへ入るとホッとします。との者がられたします。との者がられたいたできホッとしました。(今後気をつけきす)・中津川市民ですが、こちらの方が気持ち良く利用できます。施設も新していただきホッとしました。(今後気をつけきす)・中津川市民ですが、こちらの方が気持ち良く利用できます。施設も新していたがしく。カースリと過ごせます。子どもも毎週のように「恵那図書館へ行きたいしたが珍しく。男性職員の方がみえました。女性機員にはない優しさを感じ楽動を希望します。中央図書館 女 60代 現状のままで誠実にていねいにやっていただければよい。中央図書館 女 60代 職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います。中央図書館 女 40代 議がたいからなかったことを聞いたら、いやな顔せずに、すぐに探中央図書館 女 40代 業顔での対応、気持ちがいいです。予約(リクエスト)・本のお知らせ電話について、連絡いただくのは中央図書館 女 40代 業顔での対応、気持ちがいいです。予約(リクエスト)・本のお知らせ電話について、連絡いただくのは中央図書館 女 60代 関時も対応に満足しております。 中央図書館 女 60代 陰いと思います。 中央図書館 女 60代 陰いと思います。ありがとうございます。 60代 中央図書館 女 60代 陰いと思います。 ありがとうございます。 60代 日本の題名作名名もわからないのに、借りたい本を探し当て下 本の題名館作名名もわからないのに、借りたい本を探し当て下 さったので、とても助かりました。 図書館利用者がとても多くて恵   |       |    |                 | 子どもにも優しく対応して下さった時は親としてとてもうれしいで  |
| 中央図書館 女 30代 いつもありがとうございます。 いつも静で落ち着きのある雰囲気で対応してくださり気持ち良く利用できます。「こちらへどうぞ」と笑顔で迎えてくださったのが良中央図書館 女 30代 すぐに対応してくれるのでいい。 とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。 サ央図書館 女 50代 対応が良く普通だと思います。 変調が一番だと思います。悪いことも怒らずにいいと思います。 で 40代 いつも気持ち良く利用していただいてます。 ここへ入るとホッとしまり、 10分割を 50代 いつも気持ち良くさせていただいてます。 ここへ入るとホッとします。 な 50代 いつも気持ち良くさせていただいてます。 ここへ入るとホッとします。 な 50代 いつも気持ち良く利用させていただいてます。 ここへ入るとホッとします。 な 50代 いつも気持ち良く利用させていただいてます。 ここへ入るとホッとします。 で 50代 いつも気持ち良く利用させていただいでます。 ここへ入るとホッとしまが良く 70分割を 50代 に | 中央図書館 | 男  | 40代             |   |
| 中央図書館 女 30代 いつも静で落ち着きのある雰囲気で対応してくださり気持ち良く利用できます。「こちらへどうぞ」と笑顔で迎えてくださったのが良かった。 中央図書館 女 30代 すぐに対応してくれるのでいい。 中央図書館 女 30代 とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。中央図書館 女 50代 対応が良く普通だと思います。笑顔が一番だと思います。悪いことも怒らずにいいと思います。 中央図書館 女 70代以上 とても落ち着ける場所と思います。 中央図書館 女 50代 いつも気持ち良く利用させていただいてます。 中央図書館 女 50代 いつも気持ち良く利用させていただいてます。 ロー央図書館 女 50代 いつも気持ち良く利用させていただいてます。 ロータ図書館 女 40代 中津川市民ですが、こちらの方が気持ち良く利用できます。施設も新しく、ゆっくりと過ごせます。子どもも毎週のように「恵那図書館へ行きたい」と言っています。 中央図書館 女 60代 実顔で対応してもらい気持ちが良い。 中央図書館 女 60代 現状のままで讃実にていねいにやっていただければよい。 中央図書館 女 60代 職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います。 中央図書館 女 60代 職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います。 中央図書館 女 40代 環境での対応、気持ちがいいです。 中央図書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 アキの書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 アキの書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 アキの書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 アキの部のおと思います。からなからたちもりでは、カーとの情事がいいなおと思います。 「中央図書館 女 40代 特がで落ち着きます。ありがとうございます。 中央図書館 女 60代 静かで落ち着きます。ありがとうございます。 中央図書館 女 60代 静かで落ち着きます。ありがとうございます。 中央図書館 女 60代 静かで落ち着きます。の題名も作名名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下きったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くても  |       |    | 30代             |   |
| 中央図書館         女         30代         すぐに対応してくれるのでいい。           中央図書館         女         30代         とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。           中央図書館         女         50代         対応が良く普通だと思います。         実額が一番だと思います。悪いことも窓らずにいいと思います。           中央図書館         女         70代以上とても落ち着ける場所と思います。         とのも気持ち良く利用させていただいてます。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女         50代         します。           中央図書館         女         40代         中津川市民ですが、こちらの方が気持ち良く利用できます。           中央図書館         女         50代         実額で対応していただきホッとしました。(今後気をのつけきます。)           中央図書館         女         50代         実額で対応していただきホッとしました。(今後気をのつけきます。)           中央図書館         女         50代         実額で対応していただきホッとしました。(今後気をのつけきます。)           中央図書館         女         50代         実額で対応していたが珍しく男性職員の方がみえました。           中央図書館         女         60代         職員の方は対する記します。           中央図書館         女         50代         職員の方は対すを際します。           中央図書館         女         40代         議別のままでまます。           中央図書館         女         40代         実額でよりによります。)にしていただけると、簡単でよります。           中央図書館         女         40代         業額でよりによります。           中央図書館  |       | 女  |                 | いつも静で落ち着きのある雰囲気で対応してくださり気持ち良く利<br>用できます。「こちらへどうぞ」と笑顔で迎えてくださったのが良  |
| 中央図書館         女         30代         とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。対応が良く普通だと思います。 要願が一番だと思います。悪いことも怒らずにいいと思います。           中央図書館         女         70代以上         とても落ち着ける場所と思います。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良くさせていただいてます。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとしまがらいっち続きたいと思っています。           中央図書館         女         40代         中津川市市公すが、こちらの方が気持ち良く利用できます。 施設も新しく、ゆっくりと過ごせます。子どもも毎週のように「恵施設も新して、かっくりと過ごせます。子どもも毎週のように「恵那図書館へ行きたい」と言っています。           中央図書館         女         60代         実験で対応してもらい気持ちが良い。           中央図書館         女         60代         実施か中でしたが珍しく男性職員の方がみえました。女性職員にない優しさを感じ常勤を希望します。           中央図書館         女         60代         現状のままで誠実にていねいにやっていただければよい。           中央図書館         女         60代         職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います。           中央図書館         女         40代         議みたいと思います。新しい本も次々と入っているので、注別すいと思います。           中央図書館         女         40代         実施での対応、気持ちがいいです。           中央図書館         女         40代         実施での対応、気持ちがいいです。           中央図書館         女         40代         同時の対応、気持ちがいいです。           中央図書館         女         40代         同時の対応、気持ちがいいです。           中央図書館         女         60代         何時も対応に満足してあります。         10していただけると、簡単でいなを探りいたのでいながます。  | 中央図書館 | 女  | 30代             |   |
| 中央図書館         女         対応が良く普通だと思います。 実顔が一番だと思います。悪いことも窓らずにいいと思います。           中央図書館         女         70代以上 とても落ち着ける場所と思います。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良くさせていただいてます。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女         40代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女         40代         中津川市民ですが、こちらの方が気持ち良く利用できます。施設も新しく、ゆっくりと過ごせます。子どもも毎週のように「恵那図書館へ行きたい」と言っています。           中央図書館         女         60代         夏休み中でしたが珍しく男性職員の方がみえました。女性職員にはない優しさを感じ常勤を希望します。           中央図書館         女         60代         現状のままで誠実にていねいにやっていただければよい。           中央図書館         女         60代         職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います。           中央図書館         女         40代         職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います。           中央図書館         女         40代         装顔での対応、気持ちがいいです。           中央図書館         女         40代         装顔での対応、気持ちがいいです。           中央図書館         女         40代         実施のたいと思います。           中央図書館         女         40代         第のですが、気持ちがいいです。           中央図書館         女         40代         静かできち着きます。ありがとうのだいます。           中央図書館         女         40代         静かできち着きます。ありがとういます。           中央図書館   | 中央図書館 | 女  | 30代             | とても気持ち良く利用しています。これからも良くしてください。  |
| 中央図書館         女         70代以上         とても落ち着ける場所と思います。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良くさせていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女         50代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女         40代         いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとします。           中央図書館         女         40代         中津川市民ですが、こちらの方が気持ち良く利用できます。施設も新しく、ゆっくりと過ごせます。子どもも毎週のように「恵那図書館へ行きたい」と言っています。子どもも毎週のように「恵那図書館へ行きたい」と言っています。           中央図書館         女         60代         夏休み中でしたが珍しく男性職員の方がみえました。女性職員にはない優しさを感じ常勤を希望します。           中央図書館         女         60代         現状のままで誠実にていねいにやっていただければよい。           中央図書館         女         60代         職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います。           中央図書館         女         40代         調べてわからなかったことを聞いたら、いやな顔せずに、すぐに探しまれたいと思うものがをしまります。           中央図書館         女         40代         実顔での対応、気持ちがいいです。           中央図書館         女         40代         実顔での対応、気持ちがいいです。           中央図書館         女         40代         東京にしています。)にしていただけると、簡単でいいなあと思います。           中央図書館         女         60代         何時も対応に満足しております。           中央図書館         女         60代         何時も対応に満足しております。           中央図書館         女         60代         何時も対応に満足しております。           中央図書館         女         60   | 中央図書館 | 女  | 50代             | 対応が良く普通だと思います。笑顔が一番だと思います。悪いこと  |
| 中央図書館 女 40代 いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとします。 返却期限を過ぎてしまい恐縮しながらカウンターへ行きましたが快く対応していただきホッとしました。(今後気をつけます)、施設も新しく、ゆっくりと過ごせます。子どもも毎週のように「恵那図書館へ行きたい」と言っています。 中央図書館 女 50代 実顔で対応してもらい気持ちが良い。 中央図書館 女 60代 夏休み中でしたが珍しく男性職員の方がみえました。女性職員にはない優しさを感じ常勤を希望します。 中央図書館 女 60代 競員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います・中央図書館 女 50代 職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います・中央図書館 女 40代 職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います・中央図書館 女 40代 実顔での対応と思います。新しい本も次々と入っているので、読みたいと思うものが多くあります。 中央図書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 ・中央図書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 ・中央図書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 ・・中央図書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・  | 中央図書館 | 女  | 70代以上           |   |
| 中央図書館 女 40代 いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッとします。 返却期限を過ぎてしまい恐縮しながらカウンターへ行きましたが快く対応していただきホッとしました。(今後気をつけます)、施設も新しく、ゆっくりと過ごせます。子どもも毎週のように「恵那図書館へ行きたい」と言っています。 中央図書館 女 50代 実顔で対応してもらい気持ちが良い。 中央図書館 女 60代 夏休み中でしたが珍しく男性職員の方がみえました。女性職員にはない優しさを感じ常勤を希望します。 中央図書館 女 60代 競員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います・中央図書館 女 50代 職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います・中央図書館 女 40代 職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います・中央図書館 女 40代 実顔での対応と思います。新しい本も次々と入っているので、読みたいと思うものが多くあります。 中央図書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 ・中央図書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 ・中央図書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 ・・中央図書館 女 40代 実顔での対応、気持ちがいいです。 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・  | 中央図書館 | 女  | 50代             | いつも気持ち良くさせていただいてます。   |
| 返却期限を過ぎてしまい恐縮しながらカウンターへ行きましたが快く対応していただきホッとしました。(今後気をつけます)中津川市民ですが、こちらの方が気持ち良く利用できます。   |       | 女  | 50代             | いつも気持ち良く利用させていただいてます。ここへ入るとホッと  |
| 中央図書館       女       50代       実顔で対応してもらい気持ちが良い。         中央図書館       女       60代       夏休み中でしたが珍しく男性職員の方がみえました。女性職員にはない優しさを感じ常勤を希望します。         中央図書館       男       60代       現状のままで誠実にていねいにやっていただければよい。         中央図書館       女       60代       職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います         中央図書館       女       40代       とても親切で良いと思います。新しい本も次々と入っているので、とても親切で良いと思います。新しい本も次々と入っているので、読みたいと思うものが多くあります。         中央図書館       女       40代       実顔での対応、気持ちがいいです。         下外図書館       女       40代       実顔での対応、気持ちがいいです。         下窓でよいですが、希望者にはメールとか携帯へのワンコール(中津川市立図書館)で実施しています。)にしていただけると、簡単でいいなあと思います。       中央図書館       女         中央図書館       女       60代       何時も対応に満足しております。         中央図書館       女       60代       良いと思います。         中央図書館       女       60代       良いと思います。         本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵  | 中央図書館 | 女  | 40 <del>代</del> | 返却期限を過ぎてしまい恐縮しながらカウンターへ行きましたが快く対応していただきホッとしました。 (今後気をつけます)<br>中津川市民ですが、こちらの方が気持ち良く利用できます。<br>施設も新しく、ゆっくりと過ごせます。子どもも毎週のように「恵 |
| 中央図書館         女         女性職員にはない優しさを感じ常勤を希望します。           中央図書館         男         60代         現状のままで誠実にていねいにやっていただければよい。           中央図書館         女         60代         職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います           中央図書館         女         30代         調べてわからなかったことを聞いたら、いやな顔せずに、すぐに探しに行ってもらえてありがたかったです。           中央図書館         女         40代         とても親切で良いと思います。新しい本も次々と入っているので、読みたいと思うものが多くあります。           中央図書館         女         40代         実顔での対応、気持ちがいいです。予約(リクエスト)本のお知らせ電話について、連絡いただくのは 丁寧でよいですが、希望者にはメールとか携帯へのワンコール(中津川市立図書館)で実施しています。)にしていただけると、簡単でいいなあと思います。           中央図書館         女         60代         何時も対応に満足しております。           中央図書館         女         60代         良いと思います。本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下 さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵  | 中央図書館 | 女  | 50代             |   |
| 中央図書館       男 60代       現状のままで誠実にていねいにやっていただければよい。         中央図書館       女 60代       職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います         中央図書館       女 30代       調べてわからなかったことを聞いたら、いやな顔せずに、すぐに探しに行ってもらえてありがたかったです。         中央図書館       女 40代       とても親切で良いと思います。新しい本も次々と入っているので、読みたいと思うものが多くあります。         中央図書館       女 40代       実顔での対応、気持ちがいいです。         中央図書館       女 40代       下でよいですが、希望者にはメールとか携帯へのワンコール(中津川市立図書館)で実施しています。)にしていただけると、簡単でいいなあと思います。         中央図書館       女 60代       何時も対応に満足しております。         中央図書館       女 60代       静かで落ち着きます。ありがとうございます。         中央図書館       女 60代       良いと思います         本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵  | 中央図書館 | 女  | 60代             |   |
| 中央図書館女60代職員の方は皆様明るくて良い雰囲気だと思います中央図書館女30代調べてわからなかったことを聞いたら、いやな顔せずに、すぐに探しに行ってもらえてありがたかったです。中央図書館女40代とても親切で良いと思います。新しい本も次々と入っているので、読みたいと思うものが多くあります。中央図書館女40代笑顔での対応、気持ちがいいです。中央図書館女40代下新(リクエスト)本のお知らせ電話について、連絡いただくのはフ寧でよいですが、希望者にはメールとか携帯へのワンコール(中津川市立図書館)で実施しています。)にしていただけると、簡単でいいなあと思います。中央図書館女60代何時も対応に満足しております。中央図書館女60代静かで落ち着きます。ありがとうございます。中央図書館女60代良いと思います本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下るので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵  | 中央図書館 | 男  | 60代             |   |
| 中央図書館       女       40代       しに行ってもらえてありがたかったです。         中央図書館       女       40代       とても親切で良いと思います。新しい本も次々と入っているので、読みたいと思うものが多くあります。         中央図書館       女       40代       笑顔での対応、気持ちがいいです。 予約(リクエスト)本のお知らせ電話について、連絡いただくのは丁寧でよいですが、希望者にはメールとか携帯へのワンコール(中津川市立図書館)で実施しています。)にしていただけると、簡単でいいなあと思います。         中央図書館       女       60代       何時も対応に満足しております。 中央図書館 安白       40代       静かで落ち着きます。ありがとうございます。 中央図書館 女 60代 良いと思います         中央図書館       女       60代 良いと思います 本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵  | 中央図書館 | 女  |                 |   |
| 中央図書館女40代読みたいと思うものが多くあります。中央図書館女40代笑顔での対応、気持ちがいいです。<br>予約(リクエスト)本のお知らせ電話について、連絡いただくのは<br>丁寧でよいですが、希望者にはメールとか携帯へのワンコール(中津川市立図書館)で実施しています。)にしていただけると、簡単でいいなあと思います。中央図書館女60代何時も対応に満足しております。中央図書館空白40代静かで落ち着きます。ありがとうございます。中央図書館女60代良いと思います中央図書館女60代良いと思います本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵   | 中央図書館 | 女  | 30代             | しに行ってもらえてありがたかったです。   |
| 中央図書館 女 40代  | 中央図書館 | 女  | 40代             |   |
| 中央図書館女40代丁寧でよいですが、希望者にはメールとか携帯へのワンコール(中津川市立図書館)で実施しています。)にしていただけると、簡単でいなあと思います。中央図書館女60代何時も対応に満足しております。中央図書館空白40代静かで落ち着きます。ありがとうございます。中央図書館女60代良いと思います本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵  | 中央図書館 | 女  | 40代             |   |
| 中央図書館空白40代静かで落ち着きます。ありがとうございます。中央図書館女60代良いと思います本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下った。さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵  | 中央図書館 | 女  | 40代             | 丁寧でよいですが、希望者にはメールとか携帯へのワンコール (中津川市立図書館)で実施しています。)にしていただけると、簡単   |
| 中央図書館 女 60代 良いと思います 本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下 さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵   | 中央図書館 |    |                 |   |
| 本の題名も作者名もわからないのに、借りたい本を探し当てて下<br>中央図書館 カ 50分 さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵  | 中央図書館 | 空白 | 40代             |   |
| 山中図書館 女 5044 さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵  | 中央図書館 | 女  | 60代             |   |
| ' 八旦目出   | 中央図書館 | 女  | 50代             | さったので、とても助かりました。図書館利用者がとても多くて恵<br>那市民として嬉しいです。・・・が駐車場が満車が多く裏の休日用のス  |

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  | 年齢      |                                  |
|----------|----|---------|----------------------------------|
| が高       | 別  | · TM TT |                                  |
|          |    |         | 特に気になることはありません。                  |
| 中央図書館    | 女  | 30代     | たまに本の中がよごれていたりするので、悲しいなと思います。み   |
|          |    |         | んながきれいに読めばいいのにと思います。             |
|          |    |         | とても親切な司書の方がいらっしゃいます。(女性30代?)メガネ  |
| 中央図書館    | 女  | 30代     | をかけた人です。名前を忘れてすみません。             |
|          |    |         | 本を探していただく時、助かります。                |
| 中央図書館    | 女  | 70代以上   | 何時も丁寧で優しく良い対応をしてくださいます。どちらかといえ   |
|          | ^  | 70102   | ば女性の職員の方が対応が良いようです。              |
| 中央図書館    | 男  | 50代     | いつもにこやかに、親切に対応してくださりありがとうございま    |
| 中关凶音貼    | 为  | 301 C   | す。                               |
|          |    |         | いつも丁寧に対応してくださってありがたいです。子どもがいるの   |
| 中央図書館    | 女  | 30代     | で、本を袋に入れてくださるととてもうれしいです。(やってくだ)  |
|          | ^  |         | さる方もみえましたが・・・)                   |
| 中央図書館    | 女  | 30代     | 丁寧に対応して頂いてまた来ようという気持ちになります。      |
|          |    |         | 子どもの学校での読み聞かせの本を選ぶとき、いつも丁寧に、親切   |
| 中央図書館    | 女  | 40代     | にしてくださいます。                       |
| <b>-</b> | ш  | 20.45   | いつも丁寧で礼儀正しい対応をしてくださり、とても気持ち良いで   |
| 中央図書館    | 男  | 30代     | す。                               |
| 中央図書館    | 女  | 60代     | 静かで落ち着いていていいと思います。               |
| 中央図書館    | 女  | 60代     | 相手に対する物静かな声かけ、話し方がとても高感度アップ。     |
|          |    |         | とても親切で色々と聞きやすい(声をかけやすい)です。以前に返   |
| 中央図書館    | 空白 | 20代     | 却を忘れてしまっていたのですが、電話をくださりとても親切な対   |
|          |    |         | 応をして頂けてうれしかったです。                 |
|          |    |         | ゆっくりくつろげるしとってもいいと思います。係の方の対応も感   |
| 中央図書館    | 女  | 60代     | じがいいです。市の中にこういう所があることに感謝しています。   |
|          |    |         | 年金暮らしはヒマあれど金なし。図書館はオアシスです。       |
| 中央図書館    | 女  | 40代     | いつも気持ち良く使わせていただいています。            |
|          |    |         | いつも、どの方も礼儀正しくもの静かで、清潔な図書館です。中津   |
| 中央図書館    | 女  | 60代     | 川市民ですが、100%利用させて頂いています。(勤務が恵那市だっ |
|          |    |         | たので)                             |

## 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 | 女  | 30代   | もう少し笑顔がほしいですね。                                   |
| 中央図書館 | 女  | 40代   | 窓口の人の声が小さくて、聞きづらかった。                             |
| 中央図書館 | 男  | 70代以上 | こちらが端末で調べてみて裏にあると言うのに、窓口でまた調べる<br>のは馬鹿にしていると思うが。 |
| 中央図書館 | 女  | 30代   | 子どもを抱いて本が袋から出せない時など見ているだけでなくて手<br>伝ってもらえるとうれしい。  |
| 中央図書館 | 女  | 30代   | 怖い雰囲気の職員の方(女性)がいます。                              |

## 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    |   |
|--------|----|-------|---|
| 文化センター | 女  | 60代   | 金融機関に勤務していますが窓口接客マナーは厳しく上司から言われますし笑顔と<br>元気な挨拶、お客様をなるべくお待たせしない事は必須条件です。公共な場所はそ<br>の事に心がけて欲しいと思います。  |
| 文化センター | 男  | 70代以上 | 案ですが (上司が先生の古手か民では?) 民間営業なみのサービスの心があると<br>もっと良くなると思います  |
| 文化センター | 女  | 60代   | 女性職員、男性職員の方はとってもいいです 上司の方が少し・・・   |
| 文化センター | 男  | 70代以上 | まあまあ  |
| 文化センター | 女  | 50代   | 特にありません   |
| 中央図書館  | 男  | 70代以上 | 別になし  |
| 中央図書館  | 男  | 50代   | どの職場にも愛想の良い人、悪い人がいるので、難しいが一部愛想<br>が悪い人がいるのも確か。今後共宜しくお願いします。   |
| 中央図書館  | 女  | 30代   | 人により対応が違うときがある。特殊なもの(質問、制限のある資料について)などは面倒臭そうにされたことがあり、不快でした。<br>通常の対応は良いと思います。  |
| 中央図書館  | 女  | 30代   | 女性の方はニコニコでしたが、男性の方は無愛想でした。  |
| 中央図書館  | 女  | 30代   | 親切な方もみえますが、子連れで来にくいなと思う対応をされたこ  <br> とがあります。  |
| 中央図書館  |    | 40代   | 以前すごく物言いのきつい方がいたのですが、この頃は対応も良いと思います。もう少し気軽に声がかけられるといいです。職員の方のおすすめの本などもう少し大きく出しておいてもらえるといいと思う。ミステリーとかラブストーリーとかジャンルを絞ってのおすすめなど紹介してもらえるといいと思います。 |
| 中央図書館  | 男  | 40代   | 笑顔でいられるといいですね   |
| 中央図書館  | 男  | 20代   | 最初にカードを作成した際に窓口の方に申込書を渡したら「お待ちください」と言われ待っていましたが、いつ出来るのか分からず本を見て待っていました。すぐ出来るのか時間がかかるのか教えて頂きたかったです。  |
| 中央図書館  | 女  | 60代   | 職員の対応について、いい笑顔の人もいれば、いやそうに対応して<br>くれる人もいる。  |

## 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<br>別 | 年齢  |  |  |  |
|--------|--------|-----|--|--|--|
| 文化センター | 女      | 50代 | 日曜日に開いているのはたいへんありがたいです   |  |  |
| 中央図書館  | 女      | 40代 | 恵那図書館の方はすごくがんばってみえるなあーと思います。本の  <br>紹介の掲示や飾りつけ、展示など工夫がこらされており、いつも関<br> 心して見ています。 |  |  |
| 中央図書館  | 男      | 60代 | 全般に本の種類も揃っていて満足しています。  |  |  |
| 中央図書館  | 女      | 60代 | いつも丁寧に接してくだささり、気持ちがいいです。本もよく整理<br>されていて、週に一回来ますが、いつもきれいです。                       |  |  |
| 中央図書館  | 女      | 60代 | いつもきれいで気持ち良い場所です。  |  |  |
| 中央図書館  | 女      | 50代 | 本が読めてうれしいです(新しい本)  |  |  |
| 中央図書館  | 男      | 40代 | きれいで快適です。  |  |  |
| 中央図書館  | 男      | 60代 | 「大きな字の本」本当に助かります。<br> 今後も多くして(増やして)頂けるよう希望します。                                   |  |  |

## 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)

|        |        | 日田怎   | (見(思那又化センダー・思那市中央図書館)  |
|--------|--------|-------|--|
| 所属     | 性<br>別 | 年齢    |  |
| 文化センター | 女      | 40代   | 受付の開始日の札を順番にとらない人がある 8時に配るというが駐車場が8時に<br>あいてないので困ります   |
| 文化センター | 女      | 60代   | 毎月はじめに場所とりのため8時番号札をとりに行くことについて何とかもっとよい方法はないものでしょうか。文化センターに遠い所に住んでいる係りの人の負担は大変なものです。せめて3ヶ月毎にするとか改善をお願いいたします 他の市町村もこんなやり方をしているのでしょうか |
| 文化センター | 男      | 60代   | 公共施設なのに暗い  |
| 中央図書館  | 男      | 70代以上 | 大きな活字の本を充実させてください。   |
| 中央図書館  | 女      | 40代   | 以前あった司書の方のおすすめコーナー?がなくなったのが残念で<br>す。   |
| 中央図書館  | 女      | 60代   | 窓口サービスについては不満はありませんが、読みたいと思っている月刊誌などがなくなっていくのが残念です。特に若い人用の月刊誌が増え、年寄り向けと思われる物が少なくなって、いっているように思えます。                                  |
| 中央図書館  | 男      | 50代   | 新刊本のみでなく、過去の本をもう少し充実してくれるとありがた<br>いです。検索してもほとんどないです。   |
| 中央図書館  | 男      | 60代   | 特になし。携帯マナーモード徹底してほしい。静粛が常識だが、徹底してほしい。  |
| 中央図書館  | 男      | 60代   | 本が本来の場所に無いことがある。   |
| 中央図書館  | 男      | 70代以上 | コピーをとらせて頂きました。説明頂きましたが初めてだったので操法に手間取った。厚い書物をコピーする時やりにくいので、厚い物でも簡単にできるコピー機と交換されたい。  |
| 中央図書館  | 男      | 60代   | 雑誌等が所定の所にない時がありますので、市民に所定のところに<br>置く様注意書お願いします。東濃新報が配達期日が過ぎてもない場<br>合がありますので、管理願います。   |
| 中央図書館  | 空白     | 70代以上 | 新刊案内をジャンル別のを設けてほしい。  |
| 中央図書館  | 男      | 70代以上 | 書架への本の並べ方に若干乱れがある。例) シリーズ藩物語<br>  (215.2) が1~2冊別の列に入っている。  |
| 中央図書館  | 男      | 40代   | 学生が席を占有してしまうこと、かと思うとスマホをだらだらと見ているだけ。なので座れない。   |
| 中央図書館  | 男      | 70代以上 | 入口(玄関)入って左の椅子に長時間寝ている人がいますが注意してください。   |
| 中央図書館  | 男      | 10代   | 室内の空調が快適ではない   |
| 中央図書館  | 女      | 40代   | こういったアンケートで職員のしめつけはやめてほしい。低賃金でまじめに働いている人が気の毒です。こんなことをするより他にすることは一杯あると思います。それよりもトップの管理職がきちんと住民のために働いているかのチェックこそ必要です。                |
| I      |        |       |  |

## 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)

|       | ıh#L   | 日田尼               | 「兄(思那又化センダー・思那巾中央凶善館 <i>)</i>   |
|-------|--------|-------------------|---|
| 所属    | 性<br>別 | 年齢                |   |
| 中央図書館 | 男      | 70代以上             | スポーツ新聞は置けないか。   |
| 中央図書館 | 男      | 50代               | 図書館は静かな場所ですが、時々大きな声で話されている方がいて 気になりますね。   |
| 中央図書館 | 男      | 60代               | 本の種類がもう少し自然科の本を入れてほしいです。  |
| 中央図書館 | 女      | 70代以上             | 新聞に多く載る文庫など新しい物が少ないと思います。   |
|       |        |                   | 図書館内での携帯使用(通話)をこの頃よく目に耳にしますが、注  |
| 中央図書館 | 女      | 50代               | 意をしてほしいです。  |
| 中央図書館 | 女      | 20代               | 赤ちゃんと一緒に読めるスペースがほしい。  |
| 中央図書館 | 男      | 70代以上             | もっとDVDの数がほしい。   |
| 中央図書館 | 男      | 60代               | 大きな活字の本をもっと増やしてほしい。又、「大きな活字の本」のPRをしてください。(私自身読書が好きでしたが、活字が小さくて眼が疲れていましたが、「大きな活字の本」がある事を知り大変助かっています。                                       |
| 中央図書館 | 男      | 50代               | 子供の夏休み中の開館時間 早め (AM9:00~PM[8:00) になるといい。  |
| 中央図書館 | 女      | 40代               | スポーツ本も最新版を入れてほしい。   |
| 中央図書館 | 女      | 40代               | 少しBGMがほしい。クラッシックなど…平日は静過ぎて気を使う。   |
| 中央図書館 | 女      | 50代               | 返却日をいつも小さなレーシートのような紙でいただきますが、無  |
|       |        |                   | くし易いので、別の方法に変えてほしい。<br> レファレンス(相談)の対応をより充実してほしいです。例えばこ  |
| 中央図書館 | 男      | 40代               | んな本、こんなことがわかる本はないかと相談したときに、単にタイトルを検索するだけではなく、相談の内容から関連すると考えられる本を含めた紹介をしてくれるとか、特に子どもに対する相談で、その子が求めていることをくみとって本の紹介をしてもらえるといいなと思います。期待しています。 |
| 中央図書館 | 女      | 70代以上             | この2、3年「広報えな」の新刊紹介に文学書が全く載っていません。なぜでしょうか?図書館まで来ないと解らないので(どんな本が<br> 新しく入ったのか)   |
| 中央図書館 | 女      | 60代               | 臨時駐車場の案内が車から降りないとわからない。オートバイの2台の駐車場は車を止めてもOKでしょうか。  |
| 中央図書館 | 女      | 40代               | ベストセラーになっている本がない事が(買っていない)よくある<br>気がするのですが、購入するなにかしらのルールみないなものがあ<br>るのでしょうか?  |
| 中央図書館 | 男      | 50代               | インテリジェンスの本を取りそろえてほしい<br>世界の様子が見えるから   |
| 中央図書館 | 男      | 50代               | 最近新刊本の数が減ってきており、寂しい気が…  |
| 中央図書館 | 男      | 101 <del>1</del>  | いつも利用させてもらっています。これからもお願いします。※ア  |
| 中央図書館 | 空白     | 70代以上             | <u>ンケート記載所に消しゴムがあると助かります。</u><br>釣りコーナーにてへらぶなに関する小説的 (ドラマチック) な物件<br>を入れてください。  |
| 中央図書館 | 女      | 60 <del>1</del> ℃ | 本人の問題でもあると思うし、なかなか注意も出来ないと思いますが、靴の音がうるさいし響く人がいる、自分自身は音の出ないようなくつをはいてくるよう心掛けています。マナーのことどこかで啓発していただけたら・・・いつまでもボソボソとしゃべっている人、いすでいつまでも寝ている人など  |
| 中央図書館 | 女      | 40代               | 雰囲気はとても良いです。貸出票に本のタイトル名が入るようになり、大変便利になりました!!…が2週間経つと字が消えてしまいます。自販機横のコーナーがもう少し大きくなるといいです。  |
| 中央図書館 | 女      | 20代               | 蔵書検索機がもう少し多くあればいいなと思う。  |
| 中央図書館 | 女      | 70代以上             | おすすめ図書のコーナーを拡充してください。   |
| 中央図書館 | 女      | 60代               | 「ビズ」もう少し最新号があればうれしいです。  |
|       | ,-,    | 1 1 4             |   |