

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実施することで、達成状況を確認します。

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

【窓口サービスアンケート調査結果①】

■市役所庁舎、中公民館 2 階・各振興事務所・教育委員会

(1) 回答者数

H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	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 どちらとも いえない	2 やや不満	1 不満	空白
H25	69.6%	20.9%	7.2%	0.6%	1.2%	0.5%
H24	69.8%	21.8%	6.1%	0.9%	0.9%	0.5%
H23	71.6%	20.0%	7.5%	0.5%	0.2%	0.2%

◆職員のあいさつはいかがでしたか？

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

◆職員の対応や説明の仕方はいかがでしたか？

	5 満足	4 やや満足	3 どちらとも いえない	2 やや不満	1 不満	空白
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%

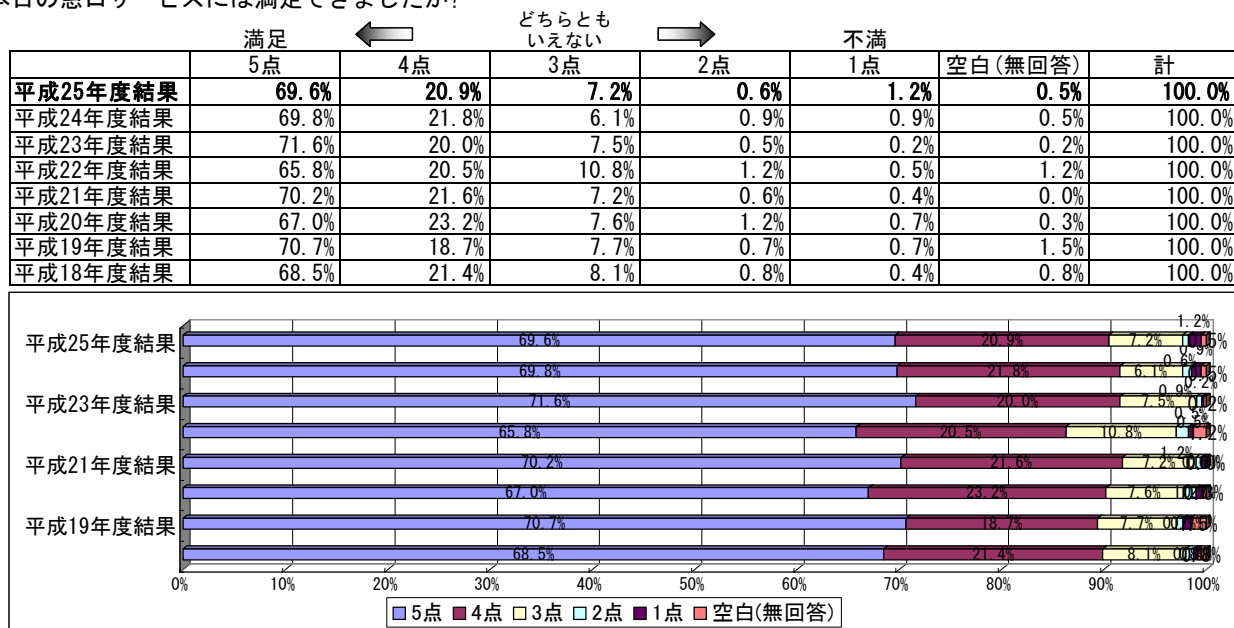
(3) 自由意見

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。

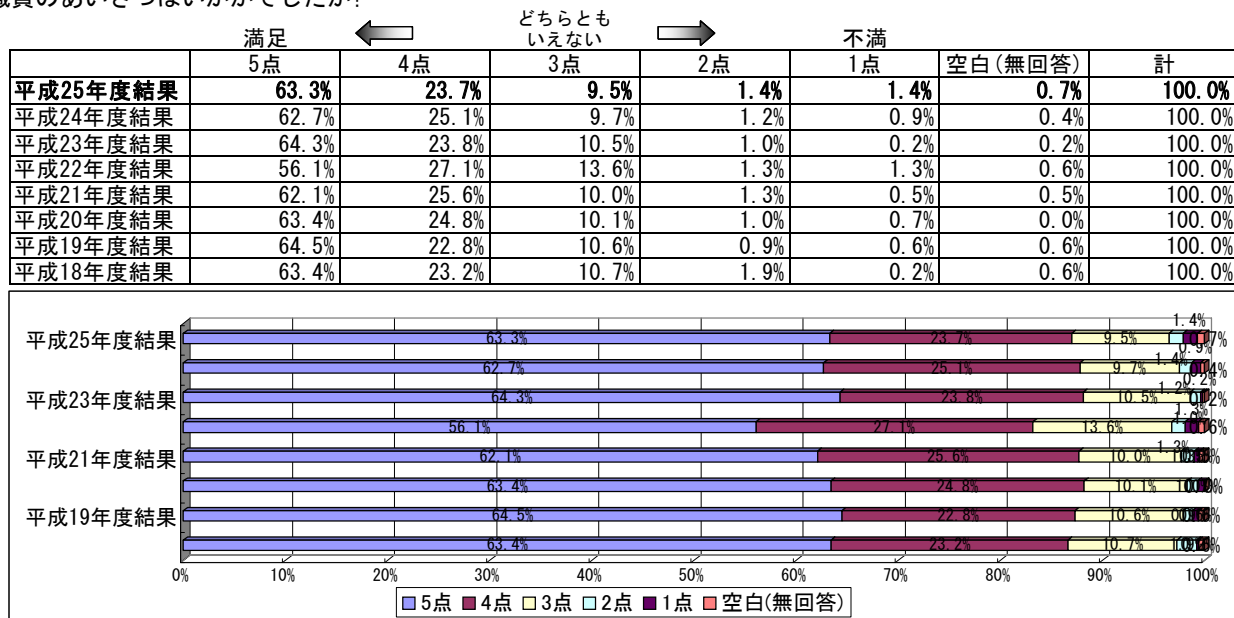
窓口サービスアンケート結果の経年比較

本日の窓口サービスには満足できましたか？

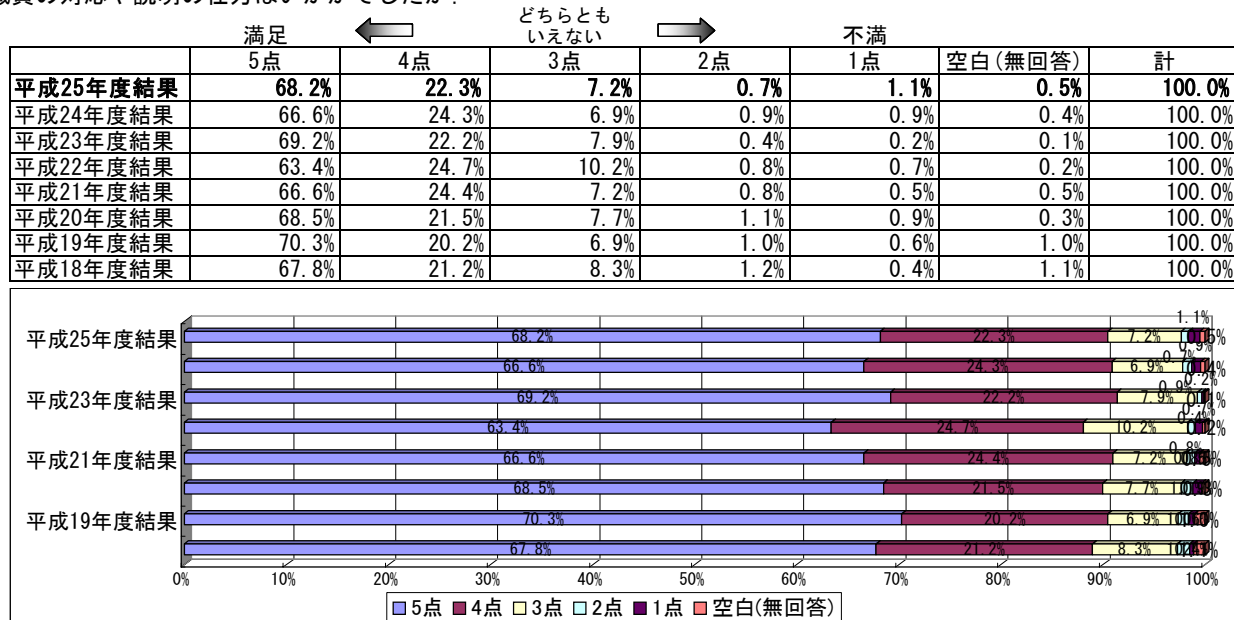


※設問4「本日の窓口サービスには満足できましたか」について、無回答の割合が多かったことから、21年度は無回答を除いた割合で計算しています。

職員のあいさつはいかがでしたか？



職員の対応や説明の仕方はいかがでしたか？



平成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

		5満足	4やや満足	3どちらともいえない	2やや不満	1不満	空白	計	割合
男	10代	2人	0人	0人	0人	0人	0人	2人	42.4%
	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	
	60代	97人	23人	6人	1人	0人	0人	127人	
	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	53.1%
	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	
	60代	103人	24人	11人	1人	1人	0人	140人	
	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	4.5%
	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	
	60代	1人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	
	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%
割合(%)		69.6%	20.9%	7.2%	0.6%	1.2%	0.5%	100.0%	

(2) 世代別集計表

	5満足	4やや満足	3どちらともいえない	2やや不満	1不満	空白	計(人)	割合
10代	5人	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%	
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%	
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%	
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%	
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%	
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%	
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%	
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%	
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%	

【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？

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

◆職員の対応や説明の仕方はいかがでしたか？

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

3 自由意見

自由意見は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

		5満足	4やや満足	3どちらとも いえない	2やや不満	1不満	空白	計	割合
男	10代	3人	0人	0人	0人	0人	0人	3人	32.9%
	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	0人	6人	
	40代	6人	3人	1人	0人	0人	0人	10人	
	50代	11人	7人	2人	0人	0人	0人	20人	
	60代	21人	5人	3人	0人	0人	1人	30人	
	70代以上	21人	12人	1人	0人	0人	0人	34人	
	空白	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	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	64.6%
	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	
	60代	41人	10人	9人	1人	0人	0人	61人	
	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	2.5%
	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	0人	
	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	
	60代	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	
	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%
割合(%)		65.2%	24.1%	9.5%	0.9%	0.0%	0.3%	100.0%	

(2) 世代別集計表

	5満足	4やや満足	3どちらとも いえない	2やや不満	1不満	空白	計(人)	割合
10代	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%	
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%	
30代	35人	13人	6人	0人	0人	0人	54人	16.5%
割合(%)	64.8%	24.1%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
40代	36人	15人	2人	1人	0人	0人	54人	16.5%
割合(%)	66.6%	27.8%	3.7%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
50代	29人	18人	6人	0人	0人	0人	53人	16.1%
割合(%)	54.7%	34.0%	11.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
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%	
70代以上	37人	14人	2人	1人	0人	0人	54人	16.5%
割合(%)	68.5%	25.9%	3.7%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
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%	
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%	

平成25年度窓口サービスアンケート所属別集計表

	「本日の窓口サービス」の満足度							(単位：人)		H24との比較	
	5満足	4やや満足	3どちらともいえない	2やや不満	1不満	空白	計	「5満足」の割合	5と4の合計の割合	H24「5満足」の割合	H24 5と4の合計の割合
総務部	62	10	3	0	0	0	75	82.7%	96.0%	86.1%	98.7%
総務課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
防災情報課	2	0	0	0	0	0	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
財務課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
税務課	60	10	3	0	0	0	73	82.2%	95.9%	85.9%	98.6%
企画部	123	20	6	0	0	0	149	82.6%	96.0%	79.0%	95.1%
企画課	3	1	0	0	0	0	4	75.0%	100.0%	85.7%	100.0%
ふるさと・リニア	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%	—	—
まちづくり推進課	2	1	1	0	0	0	4	50.0%	75.0%	75.0%	100.0%
東野振興事務所	14	1	0	0	0	0	15	93.3%	100.0%	76.5%	94.1%
三郷振興事務所	14	5	1	0	0	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	0	0	64	79.7%	95.3%	79.3%	94.8%
笠置振興事務所	11	1	0	0	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	0	15	86.7%	93.3%	81.8%	100.0%
飯地振興事務所	14	0	0	0	0	0	14	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
岩村振興課	40	10	2	0	0	0	52	76.9%	96.2%	77.2%	95.9%
山岡振興課	32	18	5	0	0	0	55	58.2%	90.9%	70.2%	89.4%
明智振興課	36	13	5	0	0	0	54	66.7%	90.7%	77.5%	97.2%
串原振興課	13	3	1	0	0	0	17	76.5%	94.1%	100.0%	100.0%
上矢作振興課	38	11	0	0	0	0	49	77.6%	100.0%	78.4%	100.0%
市民福祉部	331	121	48	5	5	5	515	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	3	301	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	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	0	0	1	—	—	—	—
商工観光課	2	0	0	0	0	0	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
建設部	10	1	0	0	0	0	11	90.9%	100.0%	78.9%	100.0%
建設課	4	1	0	0	0	0	5	80.0%	100.0%	88.9%	100.0%
地籍調査推進室	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%	66.7%	100.0%
都市整備課	5	0	0	0	0	0	5	100.0%	100.0%	66.7%	100.0%
水道環境部	13	5	3	0	0	0	21	61.9%	85.7%	76.1%	93.5%
上下水道課	12	4	3	0	0	0	19	63.2%	84.2%	76.5%	94.1%
南水道管理室	0	0	0	0	0	0	0	—	—	66.7%	100.0%
環境課	1	1	0	0	0	0	2	50.0%	100.0%	77.8%	88.9%
教育委員会	5	1	0	0	0	0	6	83.3%	100.0%	33.3%	100.0%
教委総務課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	33.3%	100.0%
学校教育課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
社会教育課	4	0	0	0	0	0	4	100.0%	100.0%	—	—
文化課	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
スポーツ課	1	1	0	0	0	0	2	50.0%	100.0%	—	—
会計課	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%	50.0%	100.0%
農業委員会	1	0	0	0	0	0	1	100.0%	100.0%	—	—
選挙監査公平	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
議会事務局	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—
空白・その他	5	1	1	1	7	0	15	33.3%	40.0%	57.1%	71.4%
計	725	218	75	6	12	5	1041	725	943	818	1074
割合 (%)	69.6	20.9	7.2	0.6	1.2	0.5	100.0	69.6%	90.5%	69.8%	91.6%
恵那文化センター	35	15	5	0	0	0	55	63.6%	90.9%	69.0%	87.9%
恵那市中央図書館	179	64	26	3	0	1	273	65.6%	89.0%	74.8%	93.3%
計	214	79	31	3	0	1	328	214	293	141	177
割合 (%)	65.2	24.1	9.5	0.9	0.0	0.3	100.0	65.2%	89.3%	73.1%	91.7%
合計	939	297	106	9	12	6	1369	68.6%	90.3%	70.3%	91.6%

※満足度は、「本日の窓口サービス」に対する満足度の集計です。

接遇関係 満足

自由意見(市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会)

所属	性別	年齢	自由意見
市民課	女	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「ごころ様」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	優しくてホッとしました
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	70代以上	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、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て本当にイヤなものでした。最近で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ただきたいですし、なにかこちらが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ありがとうございました
社会教育課	男	70代以上	とてもよくできていました
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、毎日ふさぐ気持ち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。

接遇関係 満足

自由意見(市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会)

所属	性別	年齢	自由意見
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て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いと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す。
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	声掛けが素晴らしい。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。

接遇関係 満足

自由意見(市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会)

所属	性別	年齢	自由意見
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が良かったです。
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、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	一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。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。
上下水道課	女	60代	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の方の「こんにちわ」の声が聞こえ、感じのいいことなのに少々とまどいました。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。とても良い雰囲気でした。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。
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	70代以上	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	いつも気持ちよく利用させていただいてます
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り対応で気持ちがいい。これからも続けて欲しいです。

接遇関係 満足

自由意見(市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会)

所属	性別	年齢	自由意見
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、非常に気持ちがいい
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おります。来やすい雰囲気です。
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	言うことありません
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
岩村振興課	女	60代	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きました
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いましたのでよかったです。
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	70代以上	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
明智振興課	女	60代	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	70代以上	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。

接遇関係 満足

自由意見(市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会)

所属	性別	年齢	自由意見
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、いつもとてもいい対応していただき、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。

待遇関係 不満足

自由意見(市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会)

所属	性別	年齢	自由意見
市民課	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。市民の方の気持ちに寄り添う気持ちが無く、あまりの無神経さにもう市役所へ行く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…。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「こんにちわ」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た
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、こんにちわ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。

待遇関係 不満足

自由意見(市役所庁舎、中コミュニティセンター、各振興事務所、教育委員会)

所属	性別	年齢	自由意見
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。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気持ち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す。本当に市民の事を考えて明るく陽気な気持ちにさせる役所にして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	みんなで見るとはやめてほしい 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ちを引っぱります。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いますが、御苦勞があります。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ます
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ます。一般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、ていねいをお願いします。あと、笑顔の接客をお願いします。
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、話していても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なるのではと思いました。
社会福祉課	男	50代	ひよ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、とても感じの悪い対応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	70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私くしには知ってません。
高齢福祉課	男	50代	特になし
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。

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。今日の窓口の〇〇さんはとても良かったです、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わからないので、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あいさつされると良いのではないのでしょうか。
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、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)

所属	性別	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	一人暮らしなのに相談にタクシーに乗って来たのに、納得のいくお話がして頂けなくとも悲しい気持ちになりました。
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に長くとってください。
山岡振興課	男	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。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かかると、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が何回もあったので、昼食を交替でしていただけたらいいと思います
空白・その他	女	50代	環境課 市民の為を思う気持ち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に、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、大人のゴミをポイ捨てするののかと思っています。何とかありません

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、掛け直しが発生。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。苦しい生活しております、お助けを――？

接遇関係 満足

自由意見(恵那文化センター・恵那市中央図書館)

所属	性別	年齢	
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さると思います
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	女	30代	いつも親切にいただきありがとうございます
文化センター	男	70代以上	良好
文化センター	男	70代以上	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	いつもていねいに接して下さりありがとうございます これからもどうぞよろしくお願いいたします
文化センター	男	60代	良かった
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	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す
文化センター	女	20代	朝あいさつをしていただけなので気持ちがよい
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います。ありがとうございます
文化センター	女	60代	最近恵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	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	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ネ。不思議を感じ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。
中央図書館	女	30代	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います。
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	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	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	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)

所属	性別	年齢	
中央図書館	女	20代	どの職員の方も、とても毎回丁寧に対応してくださるので、図書館に来て、本を借りるのが、楽しみです。恵那の図書館の他に、多治見や他の図書館にも、本を借りに行くことがありますが、カウンターでの対応は、恵那市がダントツの一番だと比んで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、これからも、継続して欲しいと強く思います。
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	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	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	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	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	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	いつも静で落ち着きのある雰囲気に対応してくださり気持ち良く利用できます。「こちらどうぞ」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	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。 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	笑顔で対応してもらい気持ちがよい。
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いていいにやっていたらいい。
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、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	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	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	50代	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ペースに停めています。

接遇関係 満足

自由意見(恵那文化センター・恵那市中央図書館)

所属	性別	年齢	
中央図書館	女	30代	特に気になることはありません。 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と思います。
中央図書館	女	30代	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す。
中央図書館	女	30代	いつも丁寧に対応してくださってありがたいです。子どもがいるので、本を袋に入れてくださるととてもうれしいです。(やっつけ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。
中央図書館	女	40代	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、親切にしてくださいます。
中央図書館	男	30代	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。
中央図書館	空白	20代	とても親切で色々聞きやすい(声をかけやすい)です。以前に返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。
中央図書館	女	60代	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。
中央図書館	女	60代	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)

待遇関係 不満足

自由意見(恵那文化センター・恵那市中央図書館)

所属	性別	年齢	
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	怖い雰囲気職員の方(女性)がいます。

待遇関係 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 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、難しいが一部愛想が悪い人がいるのも確か。今後共宜しく願います。
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。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、子連れで来にくいと思う対応をされたことがあります。
中央図書館	女	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、いい笑顔の人がいれば、いやそうに対応してくれる人もいます。

接遇関係以外 満足
自由意見(恵那文化センター・恵那市中央図書館)

所属	性別	年齢	
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見えるなあと思います。本の紹介の掲示や飾りつけ、展示など工夫がこらされており、いつも関心して見えています。
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。 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)

所属	性別	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時に配ると言うが駐車場が8時に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	雑誌等が所定の所がない時がありますので、市民に所定のところに置く様注意書をお願いします。東濃新報が配達期日が過ぎてもない場合がありますので、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 (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。

接遇関係以外 意見
自由意見(恵那文化センター・恵那市中央図書館)

所属	性別	年齢	
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。
中央図書館	女	50代	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。
中央図書館	男	40代	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 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	40代	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。※アンケート記載所に消しゴムがあると助かります。
中央図書館	空白	70代以上	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)な物件を入れてください。
中央図書館	女	60代	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。自販機構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。