

『新潟市民サービス向上システム』 略称：NCSIS(エヌシス)  
(Niigata Citizen Services Improvement System)



# 平成29年度第2回 窓口アンケート結果 —概要版—



平成30年3月

## ■1 実施内容

### (1) 目的

市民満足度の向上を図るため、現状の市民満足度を把握し、改善に活かすことを目的に実施しています。

### (2) 実施組織

市税事務所内市民税課、各税務センター、各区役所の区民生活課、健康福祉課及び中央区窓口サービス課による25課で実施

### (3) 実施期間

平成29年11月27日（月）～12月22日（金）  
（実施組織ごとの目標回収数に達しない場合は一週間単位で延長）

### (4) アンケートの設問

設問は次の5項目です。

設問	内容
1	職員の説明は、わかりやすかったですか？
2	職員の接客態度は、納得のいくものでしたか？
3	書類の書き方など手続方法は、わかりやすかったですか？
4	ご用件が済むまでの時間は、適当でしたか？
5	個人情報・プライバシーへの配慮は、十分でしたか？
6	庁内の案内表示は、わかりやすかったですか？
7	窓口や窓口の掲示物は整理整頓され、清潔感がありましたか？

※平成28年度からの新設項目

※平成28年度からの新設項目

### (5) アンケートの評価

評価は次の5段階です。

評価	点数
とても良い	5
良い	4
ふつう	3
悪い	2
とても悪い	1

## ■ 2 実施結果

### (1) 窓口アンケート用紙回収状況(平成29年度第2回)

アンケート用紙の回収状況は次のとおりです。

実施組織名		目標回収数	回収数	回収率
市 税 事 務 所	市民税課	70	70	100.00%
	北税務センター	65	65	100.00%
	東税務センター	70	70	100.00%
	江南税務センター	60	60	100.00%
	秋葉税務センター	60	68	113.33%
	南税務センター	55	58	105.45%
	西税務センター	60	62	103.33%
	西蒲税務センター	55	56	101.82%
北区役所区民生活課	100	105	105.00%	
北区役所健康福祉課	89	90	101.12%	
東区役所区民生活課	129	128	99.22%	
東区役所健康福祉課	105	109	103.81%	
中央区役所窓口サービス課	140	149	106.43%	
中央区役所区民生活課	60	62	103.33%	
中央区役所健康福祉課	61	61	100.00%	
江南区役所区民生活課	95	95	100.00%	
江南区役所健康福祉課	110	114	103.64%	
秋葉区役所区民生活課	90	90	100.00%	
秋葉区役所健康福祉課	90	91	101.11%	
南区役所区民生活課	90	91	101.11%	
南区役所健康福祉課	75	76	101.33%	
西区役所区民生活課	105	106	100.95%	
西区役所健康福祉課	105	105	100.00%	
西蒲区役所区民生活課	81	78	96.30%	
西蒲区役所健康福祉課	77	83	107.79%	
合 計		2,097	2,142	102.15%

### (2) ご意見・ご提案

アンケートに寄せられたご意見・ご提案は次のとおりです。

概 要	件数
	29年第2回
応接態度(「不親切」「笑顔がない」「無愛想」)に関するご意見	6
説明や書類の内容・案内がわかりづらいというご意見	9
手続きの利便性や簡素化に関するご意見	10
手続きの所要時間の長さに関するご意見	4
プライバシーの保護に関するご意見	2
庁舎や窓口、駐車場の利便性やわかりやすさに関するご意見	42
窓口や掲示物の整理整頓状況に関するご意見	0
その他(アンケートやその他庁舎業務について)のご意見	8
お褒めの言葉、ねぎらいなど	195
合 計	276

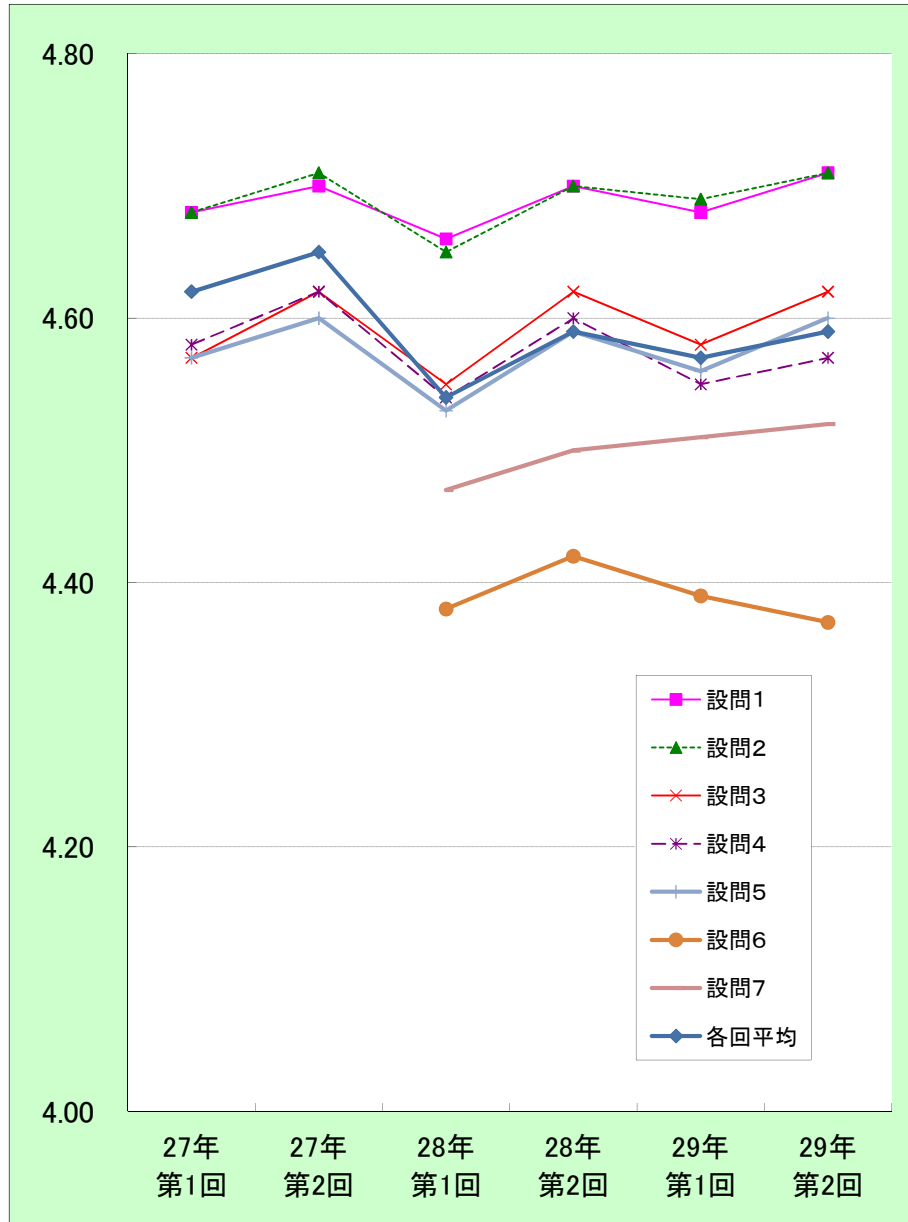
※ 詳細な結果は「平成29年度第2回窓口アンケート結果(詳細版)」をご覧ください。

### (3) 窓口アンケート結果

次ページ以降のとおりです。

### (3) 窓口アンケート結果

#### ●全体結果



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
実施期間	H27.5 ~6	H27.11 ~12	H28.5 ~6	H28.11 ~12	H29.5 ~6	H29.11 ~12
設問1	4.68	4.70	4.66	4.70	4.68	4.71
設問2	4.68	4.71	4.65	4.70	4.69	4.71
設問3	4.57	4.62	4.55	4.62	4.58	4.62
設問4	4.58	4.62	4.54	4.60	4.55	4.57
設問5	4.57	4.60	4.53	4.59	4.56	4.60
設問6			4.38	4.42	4.39	4.37
設問7			4.47	4.50	4.51	4.52
各回平均	4.62	4.65	4.54	4.59	4.57	4.59
年度平均	4.64		4.57		4.58	
回収数	2,145	2,084	2,352	2,232	2,231	2,142

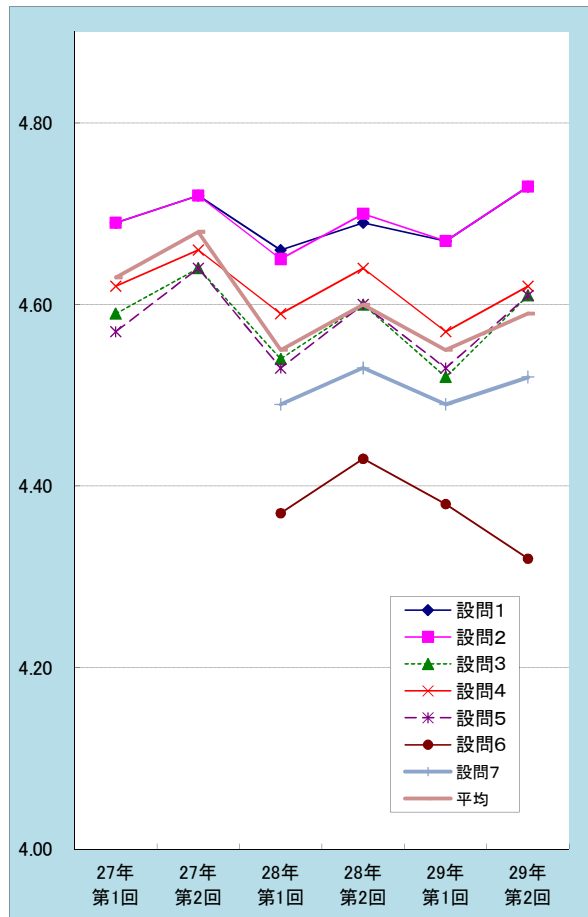
※平成28年度からの  
新設項目  
※平成28年度からの  
新設項目

設問	内容
設問1	職員の説明は、わかりやすかったですか？
設問2	職員の接客態度は、納得のいくものでしたか？
設問3	書類の書き方など手続方法は、わかりやすかったですか？
設問4	ご用件が済むまでの時間は、適当でしたか？
設問5	個人情報・プライバシーへの配慮は、十分でしたか？
設問6	窓口の案内表示は、わかりやすかったですか？
設問7	窓口や窓口の掲示物は整理整頓され、清潔感がありましたか？

※ 設問6・設問7は、平成28年度からの新設項目

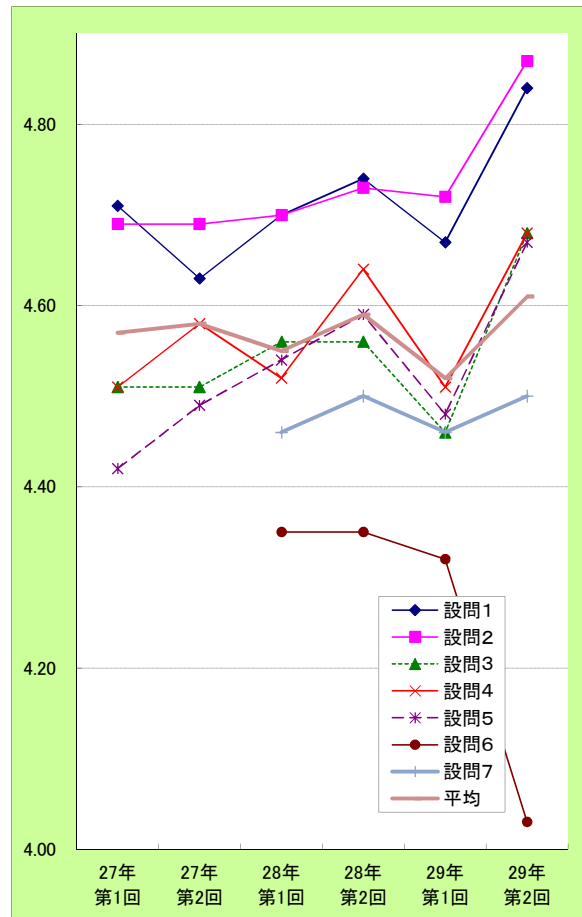
# ◎市税事務所

【市税事務所 設問別平均点の推移】



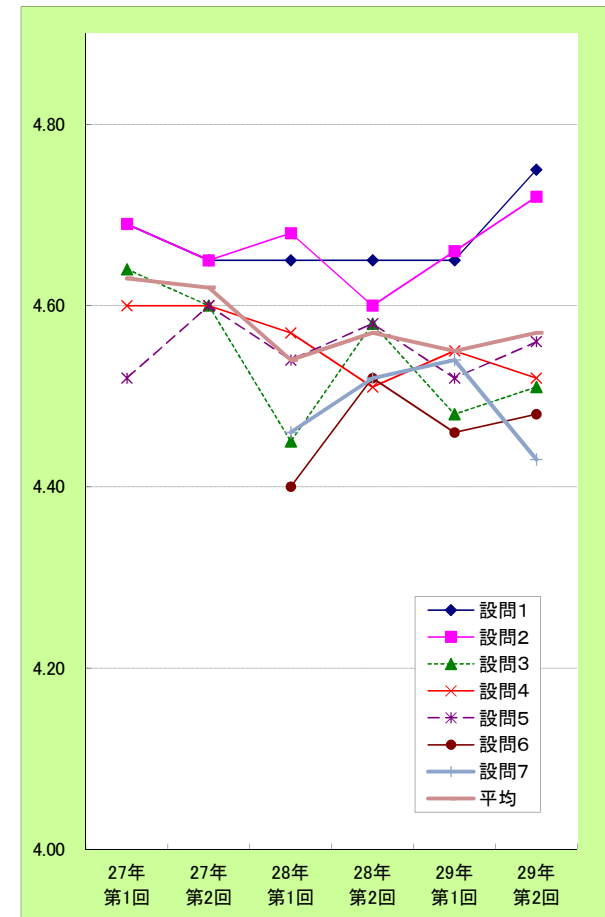
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.69	4.72	4.66	4.69	4.67	4.73
設問2	4.69	4.72	4.65	4.70	4.67	4.73
設問3	4.59	4.64	4.54	4.60	4.52	4.61
設問4	4.62	4.66	4.59	4.64	4.57	4.62
設問5	4.57	4.64	4.53	4.60	4.53	4.61
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.37	4.43	4.38	4.32
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.49	4.53	4.49	4.52
平均	4.63	4.68	4.55	4.60	4.55	4.59
回収数	598	567	607	574	546	509

【市民税課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.71	4.63	4.70	4.74	4.67	4.84
設問2	4.69	4.69	4.70	4.73	4.72	4.87
設問3	4.51	4.51	4.56	4.56	4.46	4.68
設問4	4.51	4.58	4.52	4.64	4.51	4.68
設問5	4.42	4.49	4.54	4.59	4.48	4.67
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.35	4.35	4.32	4.03
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.46	4.50	4.46	4.50
平均	4.57	4.58	4.55	4.59	4.52	4.61
回収数	100	100	105	105	100	70

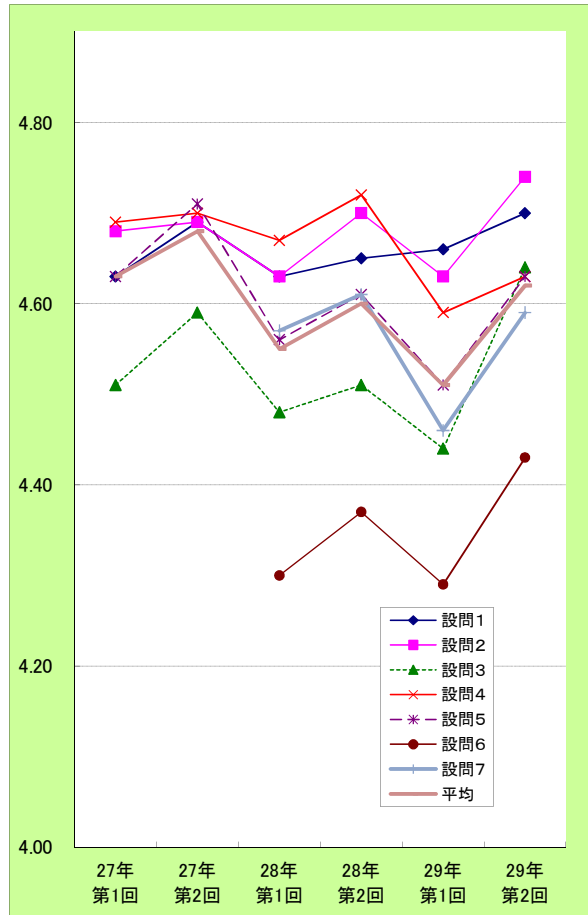
【北税務センター 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.69	4.65	4.65	4.65	4.65	4.75
設問2	4.69	4.65	4.68	4.60	4.66	4.72
設問3	4.64	4.60	4.45	4.58	4.48	4.51
設問4	4.60	4.60	4.57	4.51	4.55	4.52
設問5	4.52	4.60	4.54	4.58	4.52	4.56
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.40	4.52	4.46	4.48
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.46	4.52	4.54	4.43
平均	4.63	4.62	4.54	4.57	4.55	4.57
回収数	77	60	65	65	65	65

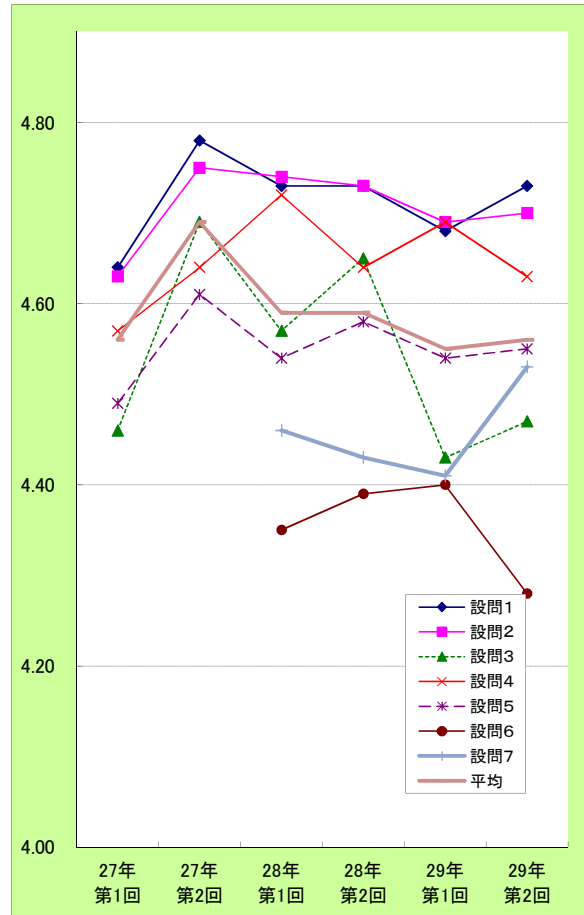
# ◎市税事務所のつづき

## 【東税務センター 設問別平均点の推移】



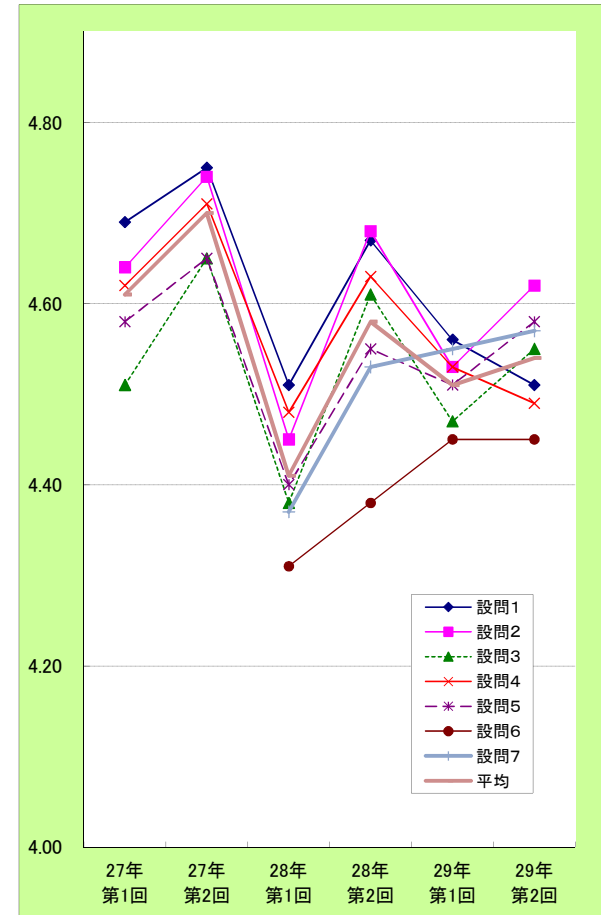
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.63	4.69	4.63	4.65	4.66	4.70
設問2	4.68	4.69	4.63	4.70	4.63	4.74
設問3	4.51	4.59	4.48	4.51	4.44	4.64
設問4	4.69	4.70	4.67	4.72	4.59	4.63
設問5	4.63	4.71	4.56	4.61	4.51	4.63
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.30	4.37	4.29	4.43
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.57	4.61	4.46	4.59
平均	4.63	4.68	4.55	4.60	4.51	4.62
回収数	72	71	82	75	70	70

## 【江南税務センター 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.64	4.78	4.73	4.73	4.68	4.73
設問2	4.63	4.75	4.74	4.73	4.69	4.70
設問3	4.46	4.69	4.57	4.65	4.43	4.47
設問4	4.57	4.64	4.72	4.64	4.69	4.63
設問5	4.49	4.61	4.54	4.58	4.54	4.55
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.35	4.39	4.40	4.28
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.46	4.43	4.41	4.53
平均	4.56	4.69	4.59	4.59	4.55	4.56
回収数	70	77	74	74	65	60

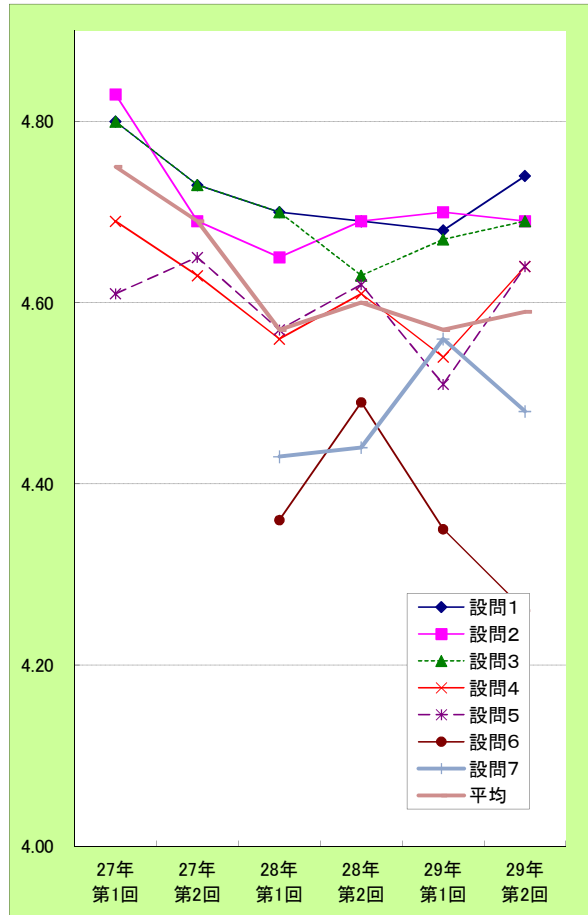
## 【秋葉税務センター 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.69	4.75	4.51	4.67	4.56	4.51
設問2	4.64	4.74	4.45	4.68	4.53	4.62
設問3	4.51	4.65	4.38	4.61	4.47	4.55
設問4	4.62	4.71	4.48	4.63	4.53	4.49
設問5	4.58	4.65	4.40	4.55	4.51	4.58
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.31	4.38	4.45	4.45
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.37	4.53	4.55	4.57
平均	4.61	4.70	4.41	4.58	4.51	4.54
回収数	81	80	92	76	73	68

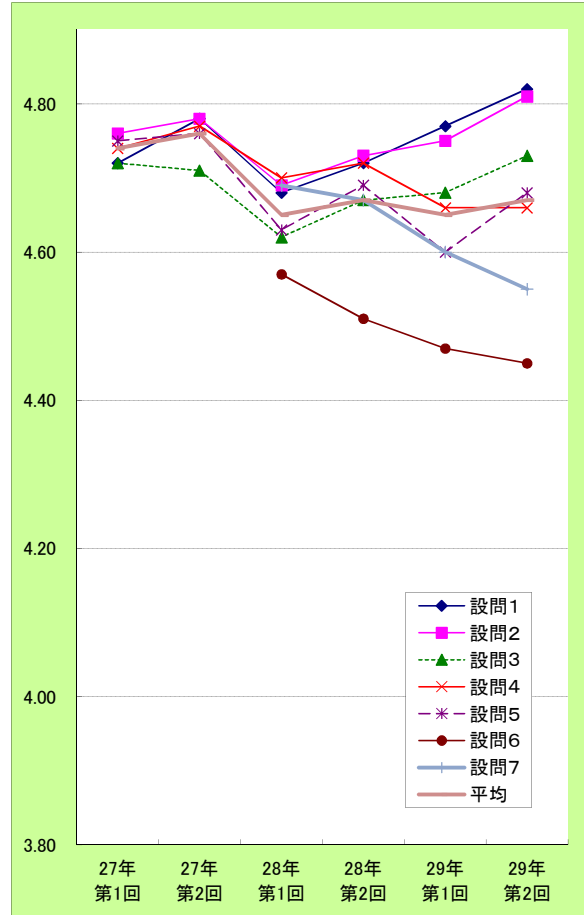
# ◎市税事務所のつづき

【南税務センター 設問別平均点の推移】



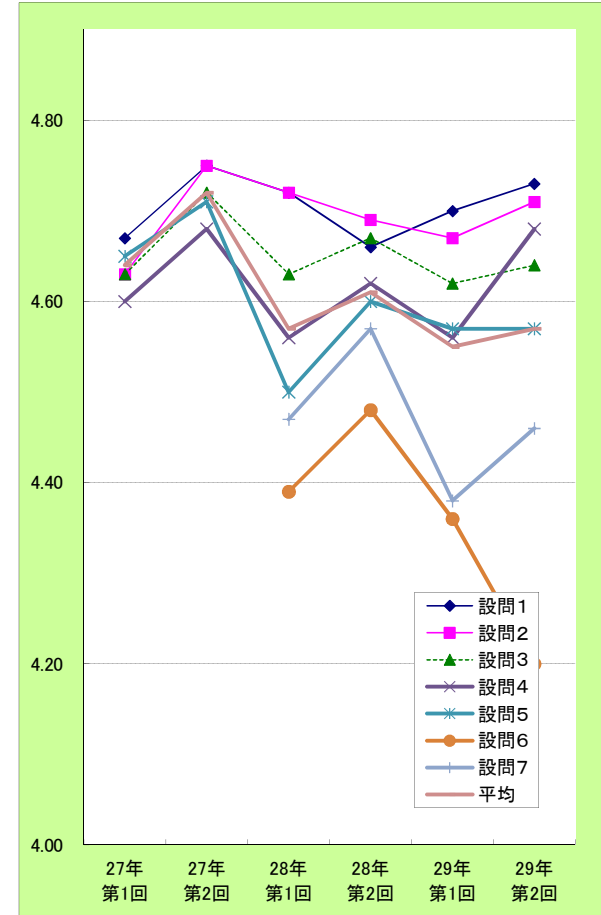
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.80	4.73	4.70	4.69	4.68	4.74
設問2	4.83	4.69	4.65	4.69	4.70	4.69
設問3	4.80	4.73	4.70	4.63	4.67	4.69
設問4	4.69	4.63	4.56	4.61	4.54	4.64
設問5	4.61	4.65	4.57	4.62	4.51	4.64
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.36	4.49	4.35	4.26
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.43	4.44	4.56	4.48
平均	4.75	4.69	4.57	4.60	4.57	4.59
回収数	70	51	54	54	57	58

【西税務センター 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.72	4.78	4.68	4.72	4.77	4.82
設問2	4.76	4.78	4.69	4.73	4.75	4.81
設問3	4.72	4.71	4.62	4.67	4.68	4.73
設問4	4.74	4.77	4.70	4.72	4.66	4.66
設問5	4.75	4.76	4.63	4.69	4.60	4.68
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.57	4.51	4.47	4.45
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.69	4.67	4.60	4.55
平均	4.74	4.76	4.65	4.67	4.65	4.67
回収数	68	65	71	67	60	62

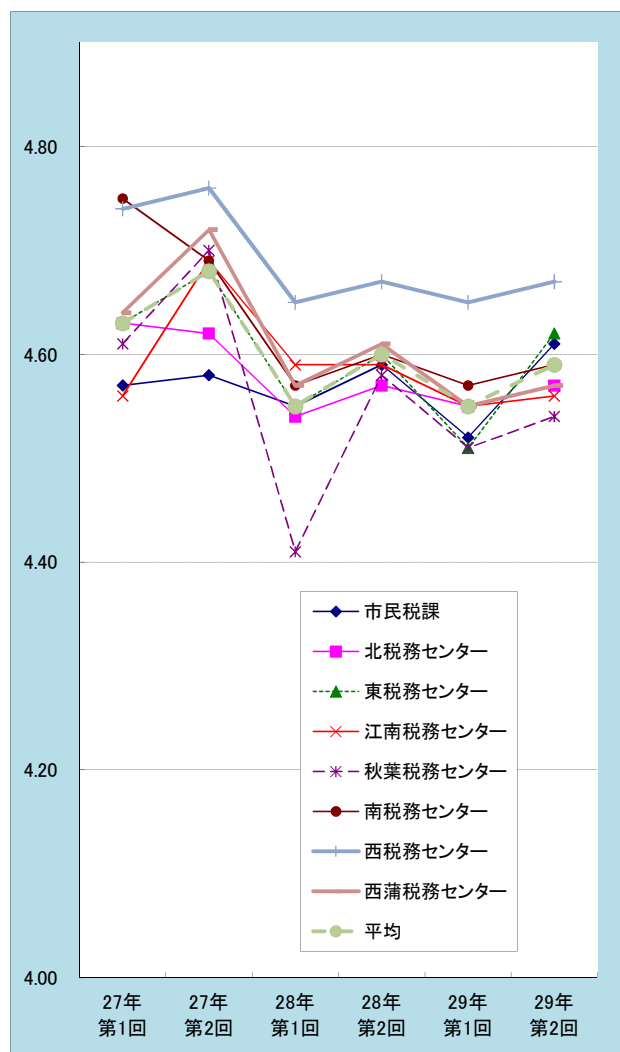
【西蒲税務センター 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.67	4.75	4.72	4.66	4.70	4.73
設問2	4.63	4.75	4.72	4.69	4.67	4.71
設問3	4.63	4.72	4.63	4.67	4.62	4.64
設問4	4.60	4.68	4.56	4.62	4.56	4.68
設問5	4.65	4.71	4.50	4.60	4.57	4.57
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.39	4.48	4.36	4.20
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.47	4.57	4.38	4.46
平均	4.64	4.72	4.57	4.61	4.55	4.57
回収数	60	63	64	58	56	56

## ◎市税事務所のつづき

【実施組織ごとの平均点の推移】

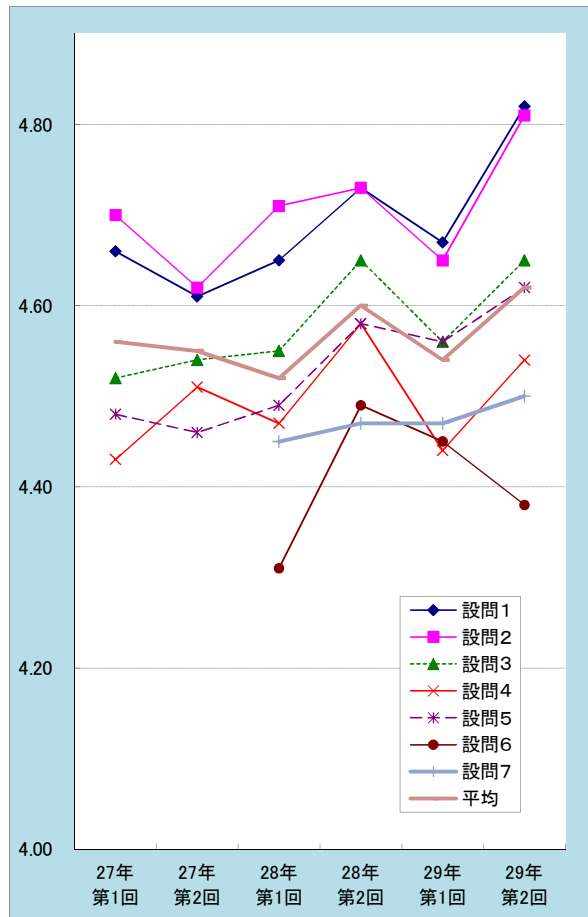


	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
市民税課	4.57	4.58	4.55	4.59	4.52	4.61
北税務センター	4.63	4.62	4.54	4.57	4.55	4.57
東税務センター	4.63	4.68	4.55	4.60	4.51	4.62
江南税務センター	4.56	4.69	4.59	4.59	4.55	4.56
秋葉税務センター	4.61	4.70	4.41	4.58	4.51	4.54
南税務センター	4.75	4.69	4.57	4.60	4.57	4.59
西税務センター	4.74	4.76	4.65	4.67	4.65	4.67
西蒲税務センター	4.64	4.72	4.57	4.61	4.55	4.57
平均	4.63	4.68	4.55	4.60	4.55	4.59



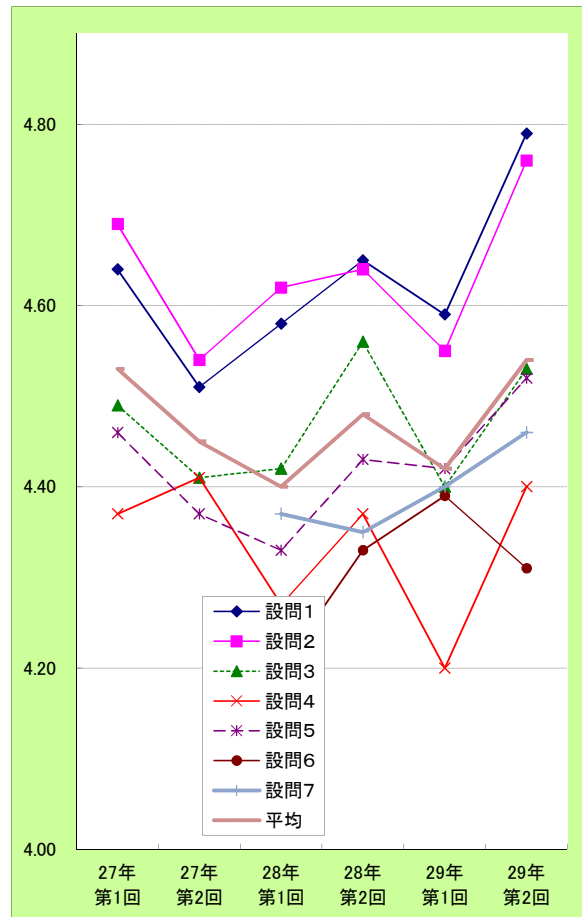
# ◎北区役所

【北区役所 設問別平均点の推移】



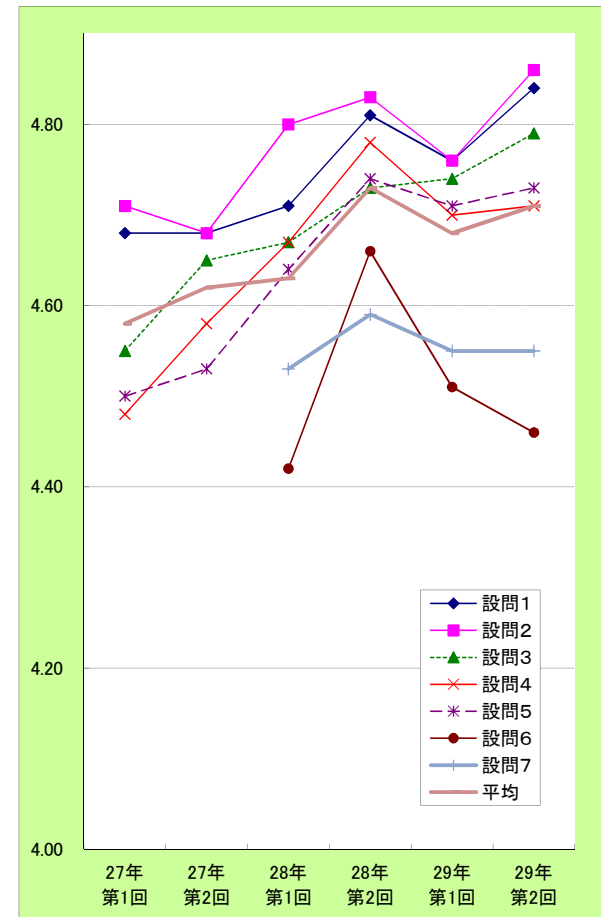
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.66	4.61	4.65	4.73	4.67	4.82
設問2	4.70	4.62	4.71	4.73	4.65	4.81
設問3	4.52	4.54	4.55	4.65	4.56	4.65
設問4	4.43	4.51	4.47	4.58	4.44	4.54
設問5	4.48	4.46	4.49	4.58	4.56	4.62
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.31	4.49	4.45	4.38
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.45	4.47	4.47	4.50
平均	4.56	4.55	4.52	4.60	4.54	4.62
回収数	150	159	163	173	186	195

【北区役所区民生活課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.64	4.51	4.58	4.65	4.59	4.79
設問2	4.69	4.54	4.62	4.64	4.55	4.76
設問3	4.49	4.41	4.42	4.56	4.40	4.53
設問4	4.37	4.41	4.27	4.37	4.20	4.40
設問5	4.46	4.37	4.33	4.43	4.42	4.52
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.20	4.33	4.39	4.31
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.37	4.35	4.40	4.46
平均	4.53	4.45	4.40	4.48	4.42	4.54
回収数	70	70	79	86	97	105

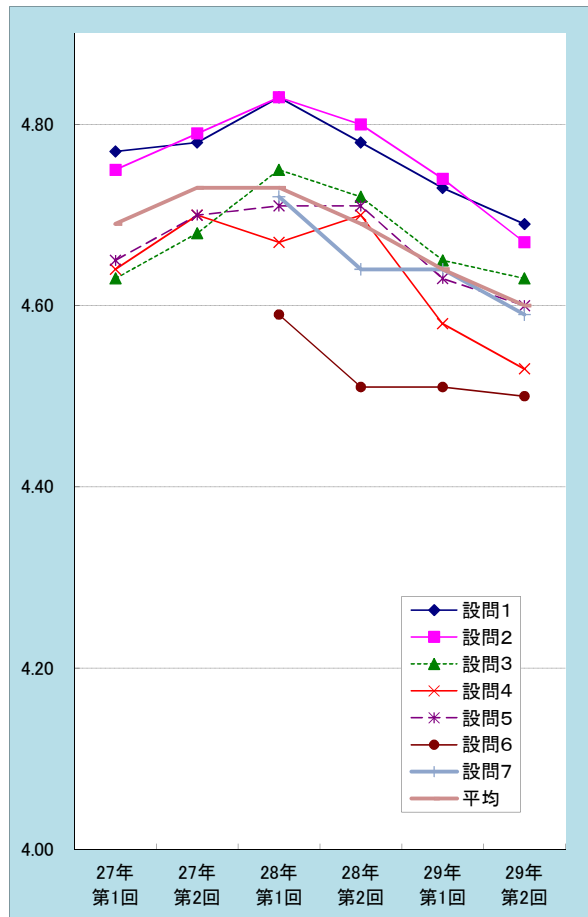
【北区役所健康福祉課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.68	4.68	4.71	4.81	4.76	4.84
設問2	4.71	4.68	4.80	4.83	4.76	4.86
設問3	4.55	4.65	4.67	4.73	4.74	4.79
設問4	4.48	4.58	4.67	4.78	4.70	4.71
設問5	4.50	4.53	4.64	4.74	4.71	4.73
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.42	4.66	4.51	4.46
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.53	4.59	4.55	4.55
平均	4.58	4.62	4.63	4.73	4.68	4.71
回収数	80	89	84	87	89	90

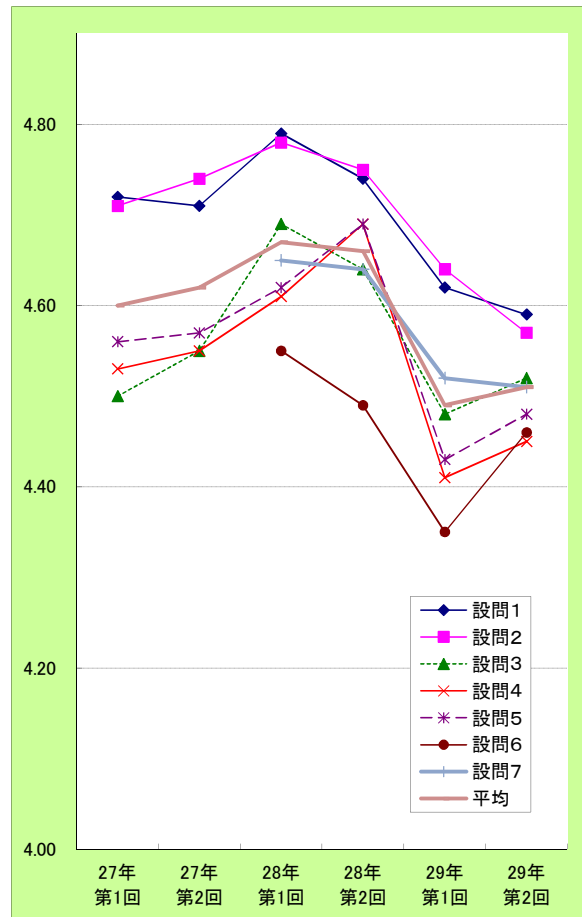
# ◎東区役所

【東区役所 設問別平均点の推移】



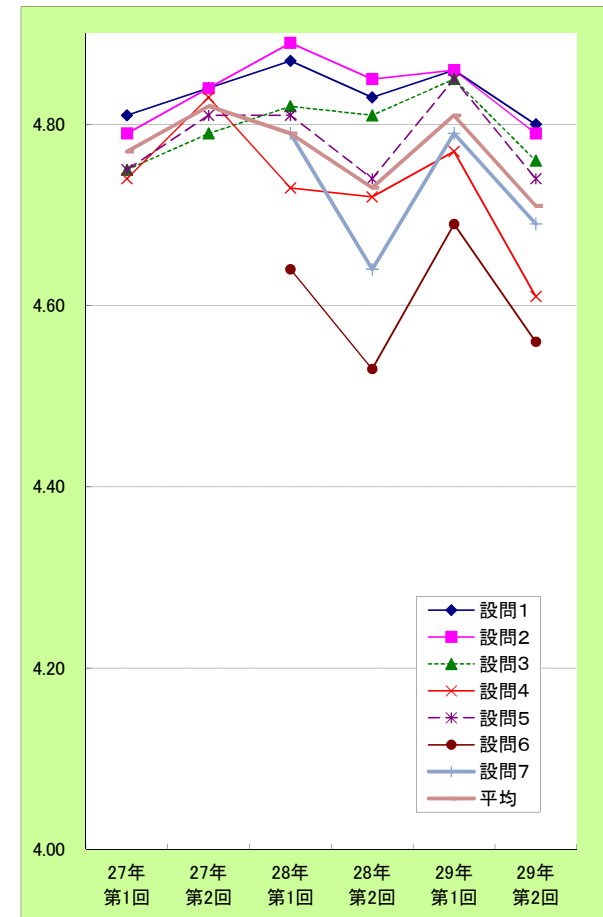
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.77	4.78	4.83	4.78	4.73	4.69
設問2	4.75	4.79	4.83	4.80	4.74	4.67
設問3	4.63	4.68	4.75	4.72	4.65	4.63
設問4	4.64	4.70	4.67	4.70	4.58	4.53
設問5	4.65	4.70	4.71	4.71	4.63	4.60
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.59	4.51	4.51	4.50
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.72	4.64	4.64	4.59
平均	4.69	4.73	4.73	4.69	4.64	4.60
回収数	200	212	218	237	239	237

【東区役所区民生活課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.72	4.71	4.79	4.74	4.62	4.59
設問2	4.71	4.74	4.78	4.75	4.64	4.57
設問3	4.50	4.55	4.69	4.64	4.48	4.52
設問4	4.53	4.55	4.61	4.69	4.41	4.45
設問5	4.56	4.57	4.62	4.69	4.43	4.48
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.55	4.49	4.35	4.46
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.65	4.64	4.52	4.51
平均	4.60	4.62	4.67	4.66	4.49	4.51
回収数	100	100	112	129	129	128

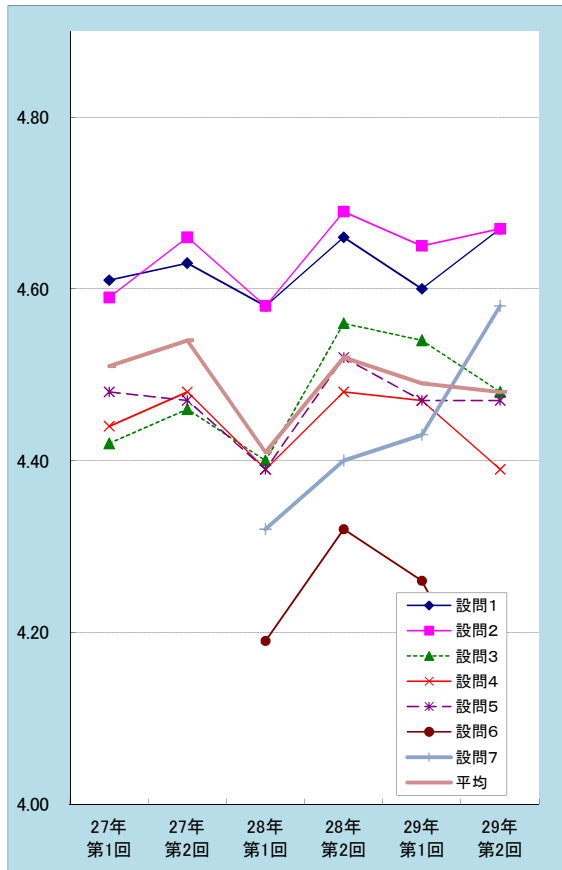
【東区役所健康福祉課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.81	4.84	4.87	4.83	4.86	4.80
設問2	4.79	4.84	4.89	4.85	4.86	4.79
設問3	4.75	4.79	4.82	4.81	4.85	4.76
設問4	4.74	4.83	4.73	4.72	4.77	4.61
設問5	4.75	4.81	4.81	4.74	4.85	4.74
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.64	4.53	4.69	4.56
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.79	4.64	4.79	4.69
平均	4.77	4.82	4.79	4.73	4.81	4.71
回収数	100	112	106	108	110	109

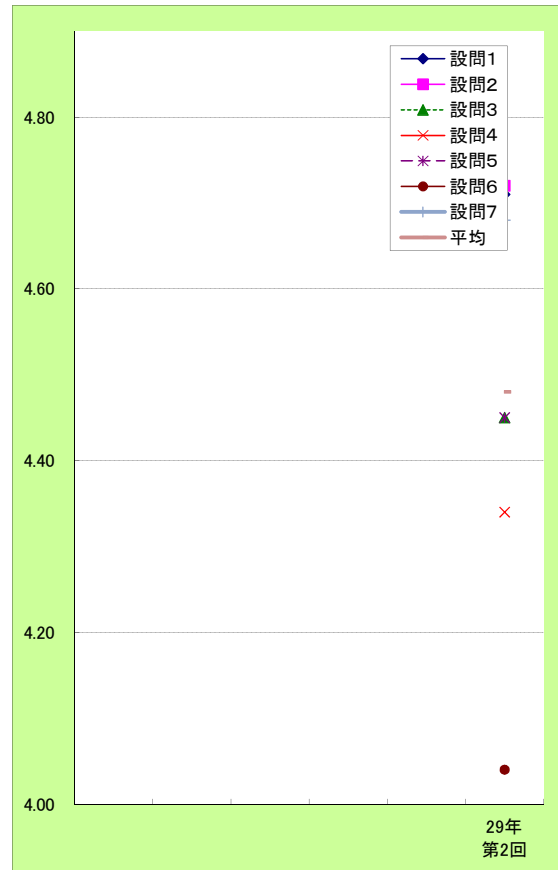
# ◎中央区役所

【中央区役所 設問別平均点の推移】



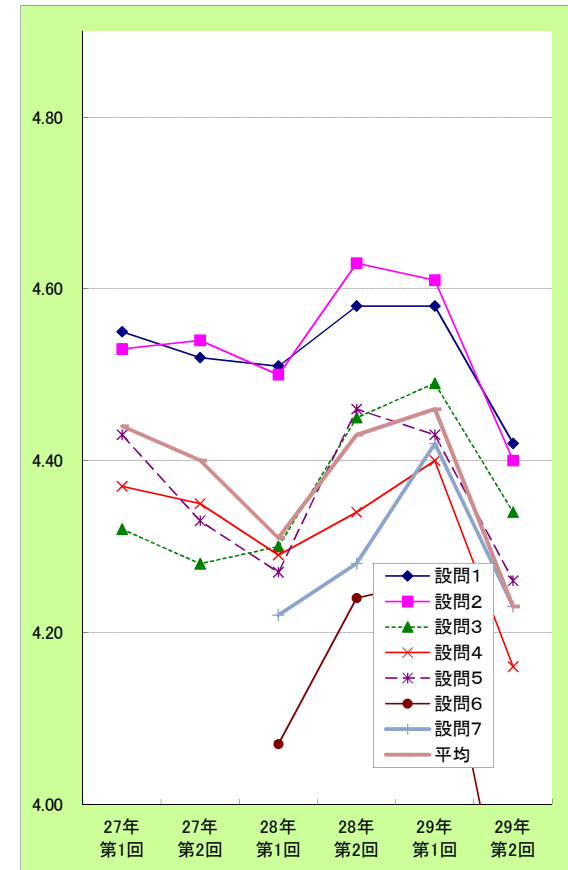
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.61	4.63	4.58	4.66	4.60	4.67
設問2	4.59	4.66	4.58	4.69	4.65	4.67
設問3	4.42	4.46	4.40	4.56	4.54	4.48
設問4	4.44	4.48	4.39	4.48	4.47	4.39
設問5	4.48	4.47	4.39	4.52	4.47	4.47
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.19	4.32	4.26	4.09
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.32	4.40	4.43	4.58
平均	4.51	4.54	4.41	4.52	4.49	4.48
回収数	316	278	367	307	309	272

【中央区役所窓口サービス課 設問別平均点の推移】



	29年 第2回
設問1	4.71
設問2	4.72
設問3	4.45
設問4	4.34
設問5	4.45
設問6	4.04
設問7	4.68
平均	4.48
回収数	149

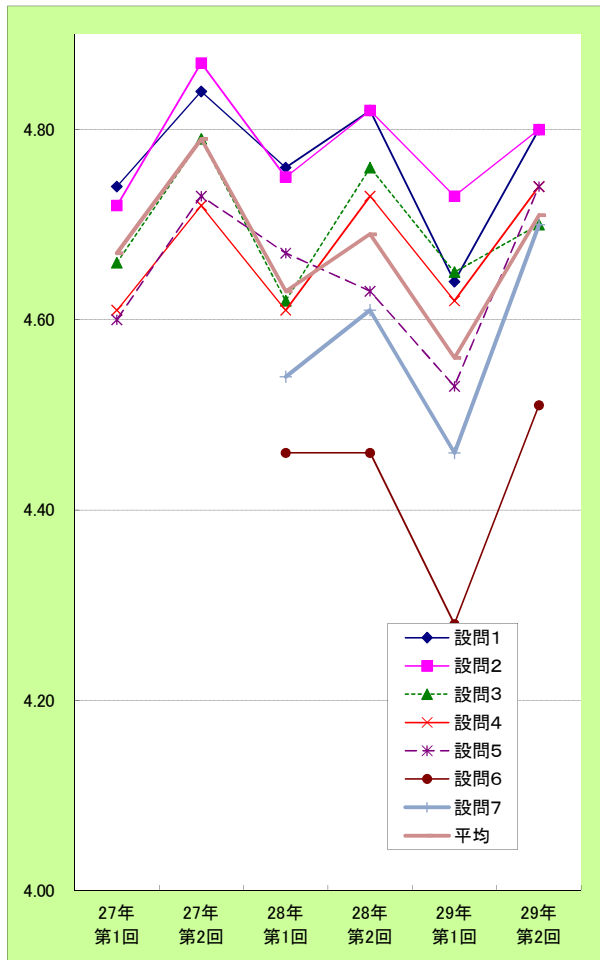
【中央区役所区民生活課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.55	4.52	4.51	4.58	4.58	4.42
設問2	4.53	4.54	4.50	4.63	4.61	4.40
設問3	4.32	4.28	4.30	4.45	4.49	4.34
設問4	4.37	4.35	4.29	4.34	4.40	4.16
設問5	4.43	4.33	4.27	4.46	4.43	4.26
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.07	4.24	4.26	3.81
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.22	4.28	4.42	4.23
平均	4.44	4.40	4.31	4.43	4.46	4.23
回収数	216	181	255	201	203	62

## ◎中央区役所のつづき

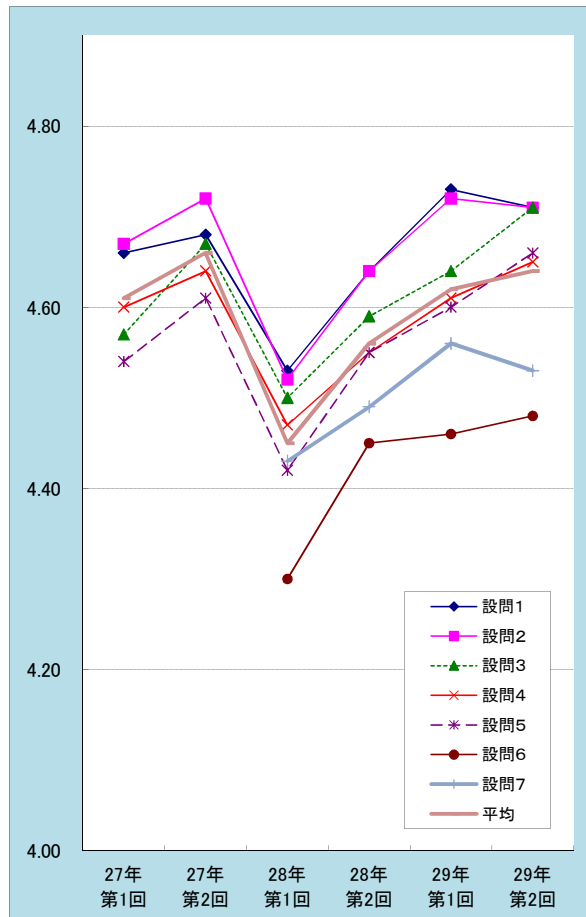
【中央区役所健康福祉課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.74	4.84	4.76	4.82	4.64	4.80
設問2	4.72	4.87	4.75	4.82	4.73	4.80
設問3	4.66	4.79	4.62	4.76	4.65	4.70
設問4	4.61	4.72	4.61	4.73	4.62	4.74
設問5	4.60	4.73	4.67	4.63	4.53	4.74
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.46	4.46	4.28	4.51
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.54	4.61	4.46	4.70
平均	4.67	4.79	4.63	4.69	4.56	4.71
回収数	100	97	112	106	106	61

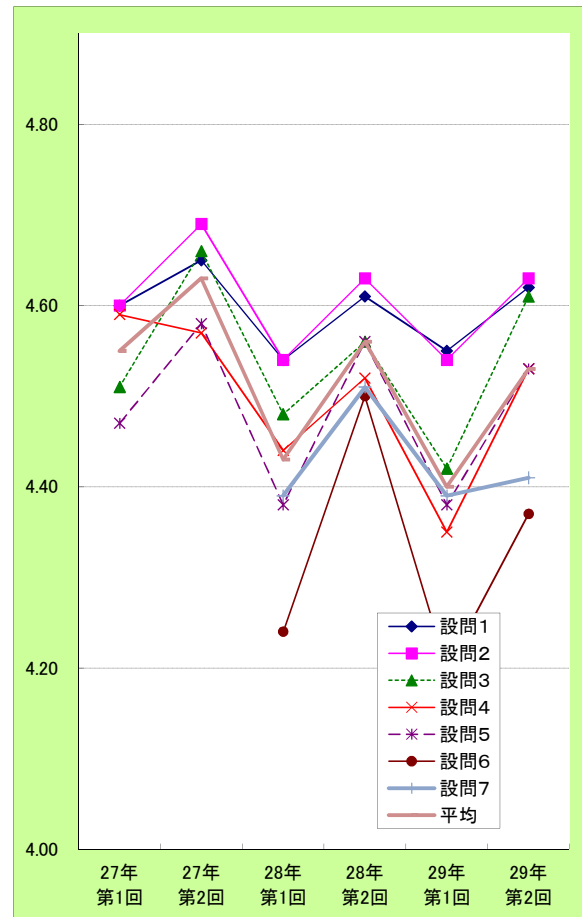
# ◎江南区役所

【江南区役所 設問別平均点の推移】



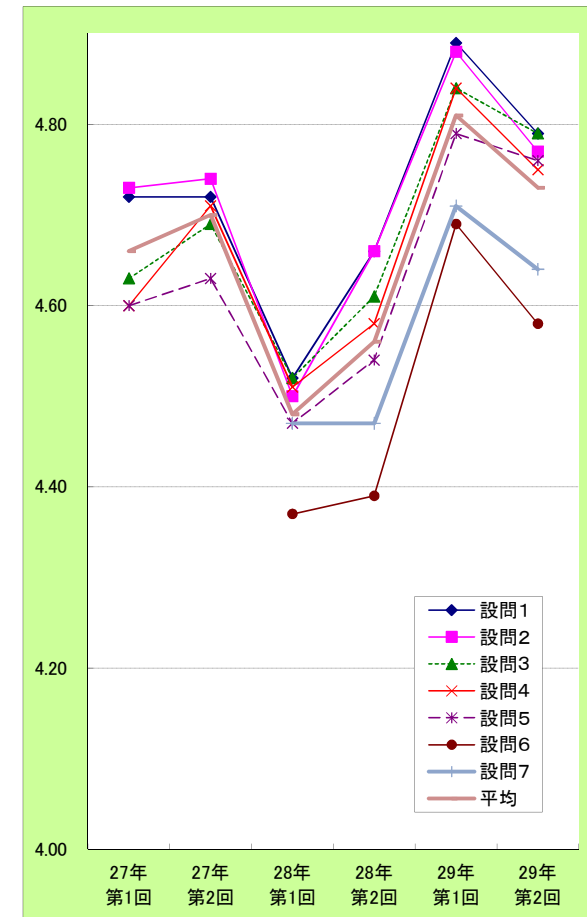
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.66	4.68	4.53	4.64	4.73	4.71
設問2	4.67	4.72	4.52	4.64	4.72	4.71
設問3	4.57	4.67	4.50	4.59	4.64	4.71
設問4	4.60	4.64	4.47	4.55	4.61	4.65
設問5	4.54	4.61	4.42	4.55	4.60	4.66
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.30	4.45	4.46	4.48
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.43	4.49	4.56	4.53
平均	4.61	4.66	4.45	4.56	4.62	4.64
回収数	183	190	215	191	207	209

【江南区役所区民生活課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.60	4.65	4.54	4.61	4.55	4.62
設問2	4.60	4.69	4.54	4.63	4.54	4.63
設問3	4.51	4.66	4.48	4.56	4.42	4.61
設問4	4.59	4.57	4.44	4.52	4.35	4.53
設問5	4.47	4.58	4.38	4.56	4.38	4.53
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.24	4.50	4.20	4.37
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.39	4.51	4.39	4.41
平均	4.55	4.63	4.43	4.56	4.40	4.53
回収数	93	100	112	96	97	95

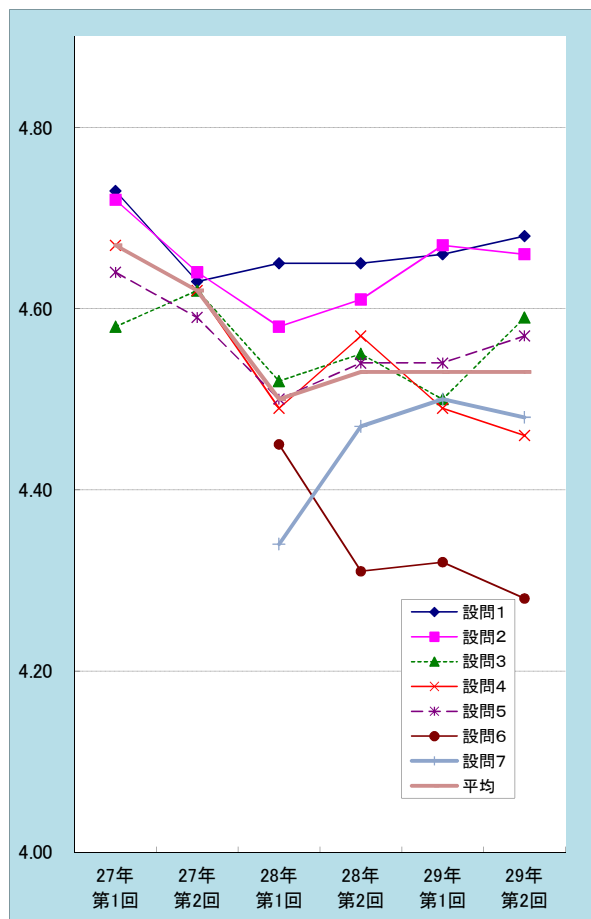
【江南区役所健康福祉課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.72	4.72	4.52	4.66	4.89	4.79
設問2	4.73	4.74	4.50	4.66	4.88	4.77
設問3	4.63	4.69	4.52	4.61	4.84	4.79
設問4	4.60	4.71	4.51	4.58	4.84	4.75
設問5	4.60	4.63	4.47	4.54	4.79	4.76
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.37	4.39	4.69	4.58
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.47	4.47	4.71	4.64
平均	4.66	4.70	4.48	4.56	4.81	4.73
回収数	90	90	103	95	110	114

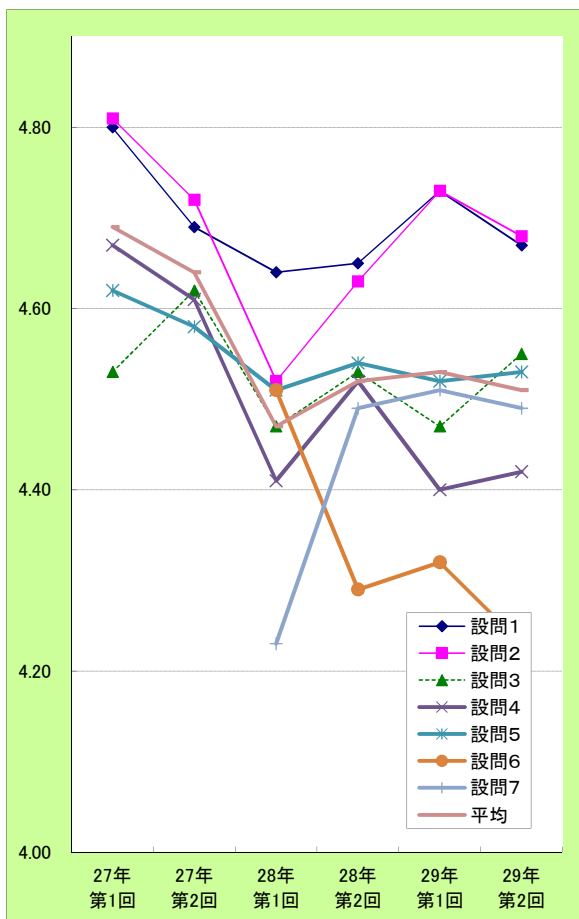
# ◎秋葉区役所

【秋葉区役所 設問別平均点の推移】



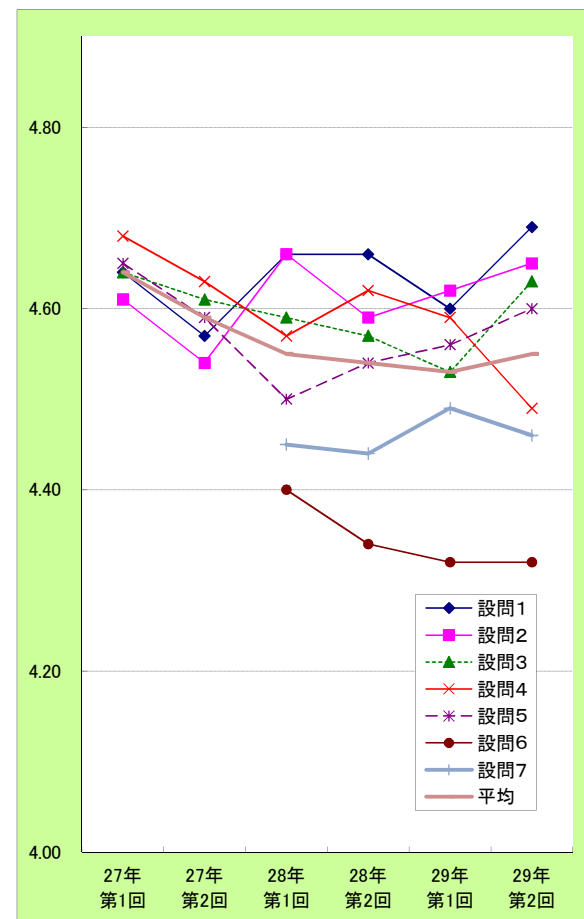
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.73	4.63	4.65	4.65	4.66	4.68
設問2	4.72	4.64	4.58	4.61	4.67	4.66
設問3	4.58	4.62	4.52	4.55	4.50	4.59
設問4	4.67	4.62	4.49	4.57	4.49	4.46
設問5	4.64	4.59	4.50	4.54	4.54	4.57
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.45	4.31	4.32	4.28
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.34	4.47	4.50	4.48
平均	4.67	4.62	4.50	4.53	4.53	4.53
回収数	168	169	171	185	198	181

【秋葉区役所区民生活課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.80	4.69	4.64	4.65	4.73	4.67
設問2	4.81	4.72	4.52	4.63	4.73	4.68
設問3	4.53	4.62	4.47	4.53	4.47	4.55
設問4	4.67	4.61	4.41	4.52	4.40	4.42
設問5	4.62	4.58	4.51	4.54	4.52	4.53
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.51	4.29	4.32	4.23
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.23	4.49	4.51	4.49
平均	4.69	4.64	4.47	4.52	4.53	4.51
回収数	90	90	98	103	99	90

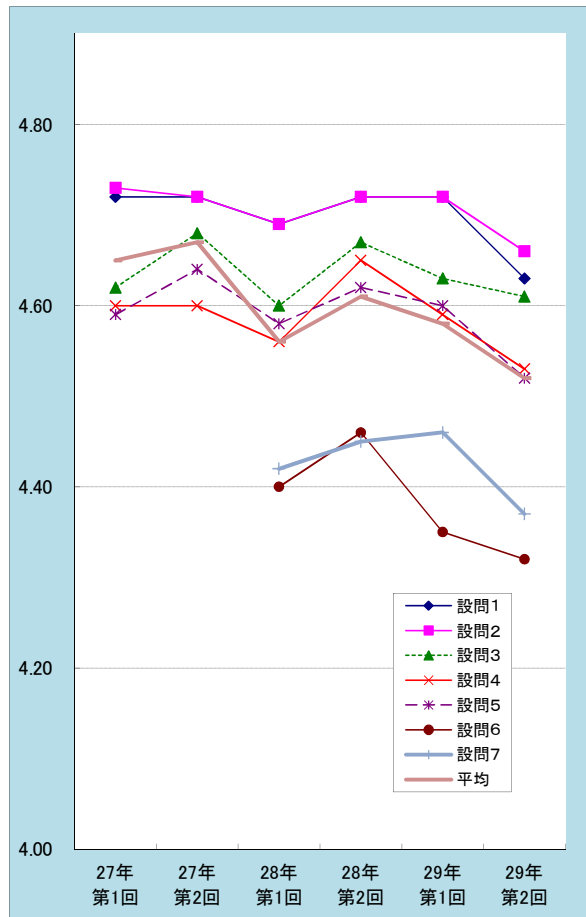
【秋葉区役所健康福祉課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.64	4.57	4.66	4.66	4.60	4.69
設問2	4.61	4.54	4.66	4.59	4.62	4.65
設問3	4.64	4.61	4.59	4.57	4.53	4.63
設問4	4.68	4.63	4.57	4.62	4.59	4.49
設問5	4.65	4.59	4.50	4.54	4.56	4.60
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.40	4.34	4.32	4.32
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.45	4.44	4.49	4.46
平均	4.64	4.59	4.55	4.54	4.53	4.55
回収数	78	79	83	82	99	91

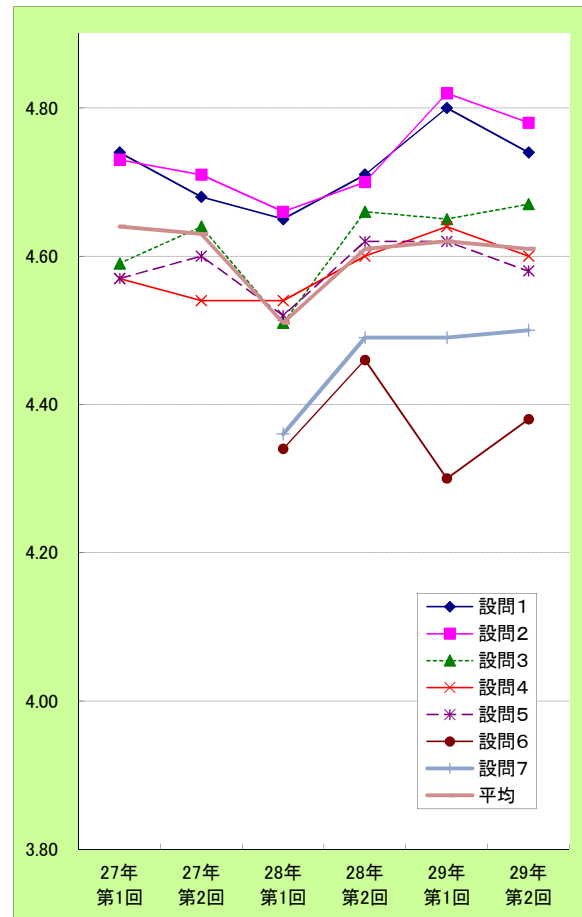
# ◎南区役所

【南区役所 設問別平均点の推移】



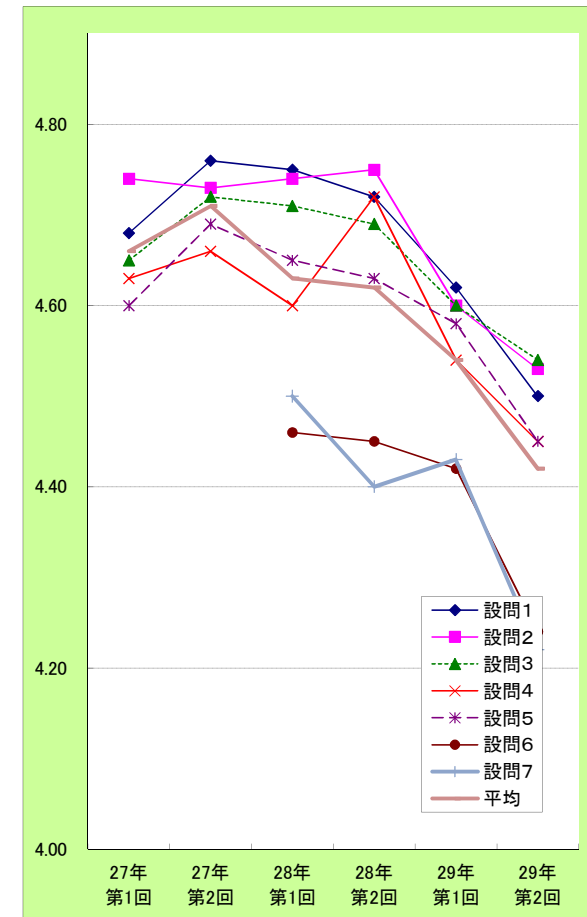
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.72	4.72	4.69	4.72	4.72	4.63
設問2	4.73	4.72	4.69	4.72	4.72	4.66
設問3	4.62	4.68	4.60	4.67	4.63	4.61
設問4	4.60	4.60	4.56	4.65	4.59	4.53
設問5	4.59	4.64	4.58	4.62	4.60	4.52
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.40	4.46	4.35	4.32
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.42	4.45	4.46	4.37
平均	4.65	4.67	4.56	4.61	4.58	4.52
回収数	165	157	181	191	173	167

【南区役所区民生活課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.74	4.68	4.65	4.71	4.80	4.74
設問2	4.73	4.71	4.66	4.70	4.82	4.78
設問3	4.59	4.64	4.51	4.66	4.65	4.67
設問4	4.57	4.54	4.54	4.60	4.64	4.60
設問5	4.57	4.60	4.52	4.62	4.62	4.58
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.34	4.46	4.30	4.38
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.36	4.49	4.49	4.50
平均	4.64	4.63	4.51	4.61	4.62	4.61
回収数	92	83	101	108	94	91

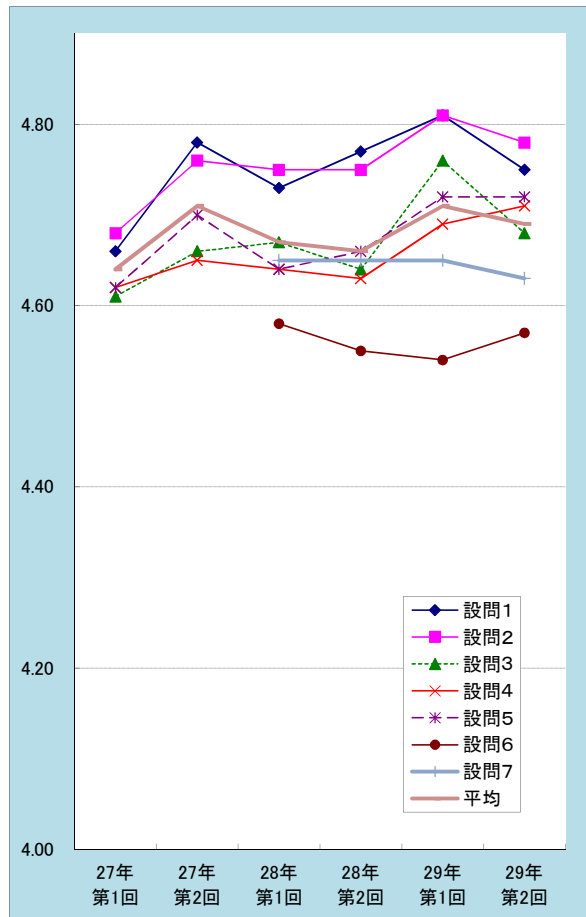
【南区役所健康福祉課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.68	4.76	4.75	4.72	4.62	4.50
設問2	4.74	4.73	4.74	4.75	4.60	4.53
設問3	4.65	4.72	4.71	4.69	4.60	4.54
設問4	4.63	4.66	4.60	4.72	4.54	4.45
設問5	4.60	4.69	4.65	4.63	4.58	4.45
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.46	4.45	4.42	4.24
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.50	4.40	4.43	4.22
平均	4.66	4.71	4.63	4.62	4.54	4.42
回収数	73	74	80	83	79	76

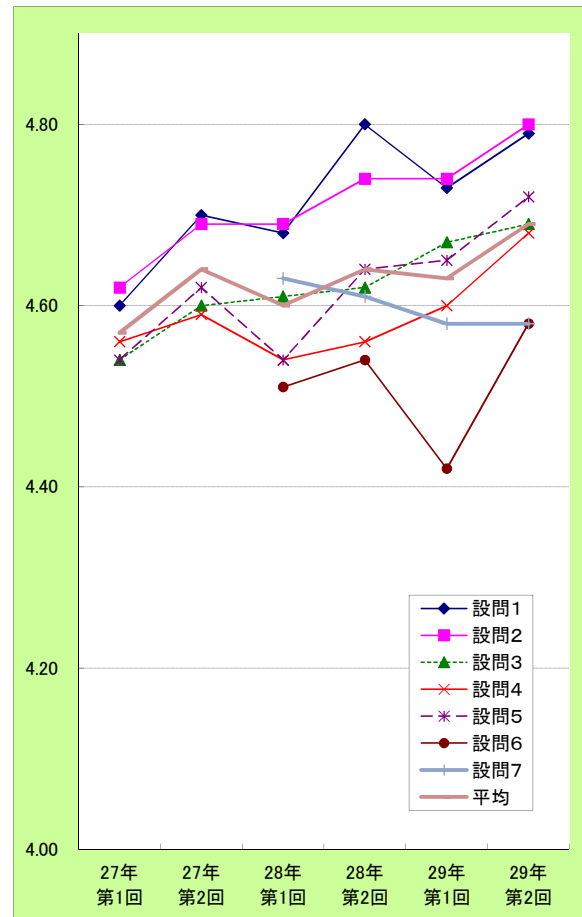
# ◎西区役所

【西区役所 設問別平均点の推移】



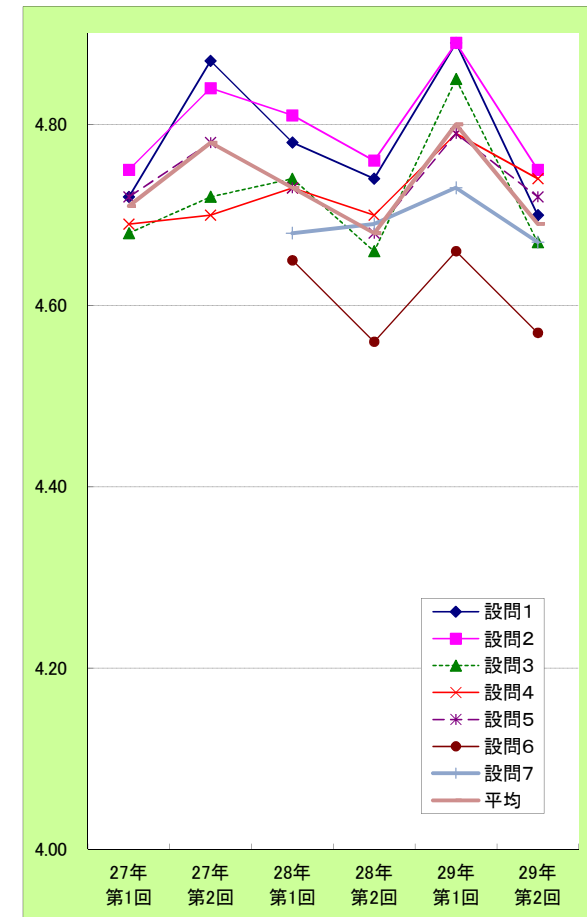
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.66	4.78	4.73	4.77	4.81	4.75
設問2	4.68	4.76	4.75	4.75	4.81	4.78
設問3	4.61	4.66	4.67	4.64	4.76	4.68
設問4	4.62	4.65	4.64	4.63	4.69	4.71
設問5	4.62	4.70	4.64	4.66	4.72	4.72
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.58	4.55	4.54	4.57
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.65	4.65	4.65	4.63
平均	4.64	4.71	4.67	4.66	4.71	4.69
回収数	215	205	215	222	215	211

【西区役所区民生活課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.60	4.70	4.68	4.80	4.73	4.79
設問2	4.62	4.69	4.69	4.74	4.74	4.80
設問3	4.54	4.60	4.61	4.62	4.67	4.69
設問4	4.56	4.59	4.54	4.56	4.60	4.68
設問5	4.54	4.62	4.54	4.64	4.65	4.72
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.51	4.54	4.42	4.58
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.63	4.61	4.58	4.58
平均	4.57	4.64	4.60	4.64	4.63	4.69
回収数	112	105	110	117	110	106

【西区役所健康福祉課 設問別平均点の推移】

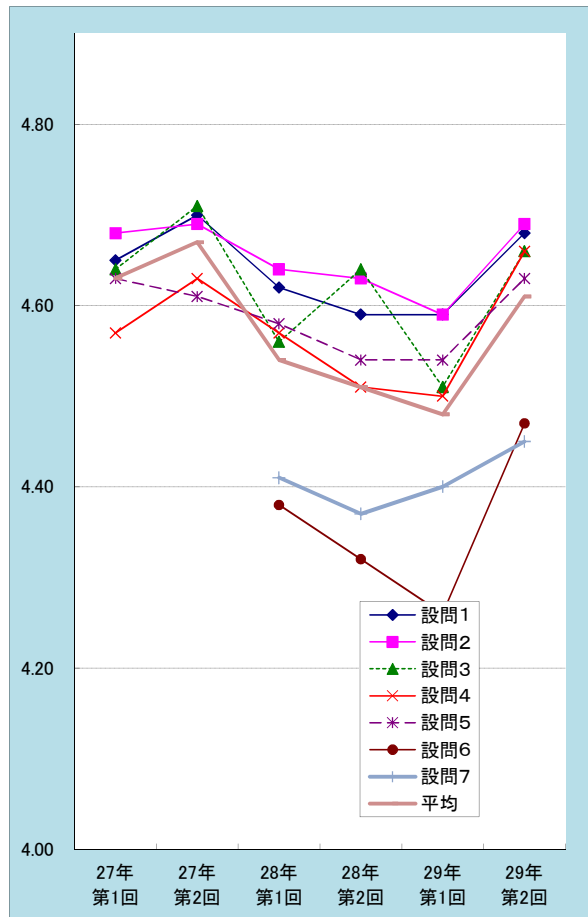


	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.72	4.87	4.78	4.74	4.89	4.70
設問2	4.75	4.84	4.81	4.76	4.89	4.75
設問3	4.68	4.72	4.74	4.66	4.85	4.67
設問4	4.69	4.70	4.73	4.70	4.79	4.74
設問5	4.72	4.78	4.73	4.68	4.79	4.72
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.65	4.56	4.66	4.57
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.68	4.69	4.73	4.67
平均	4.71	4.78	4.73	4.68	4.80	4.69
回収数	103	100	105	105	105	105



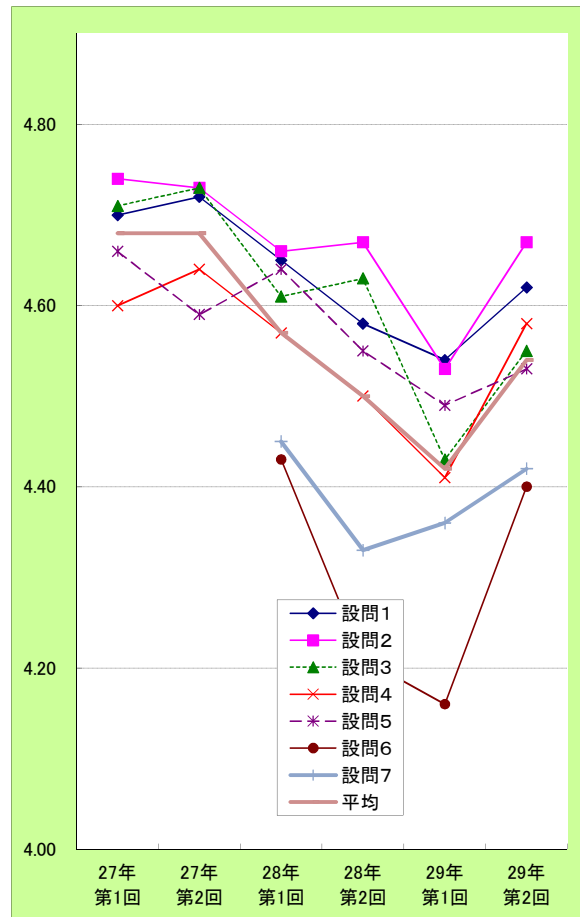
# ◎西蒲区役所

【西蒲区役所 設問別平均点の推移】



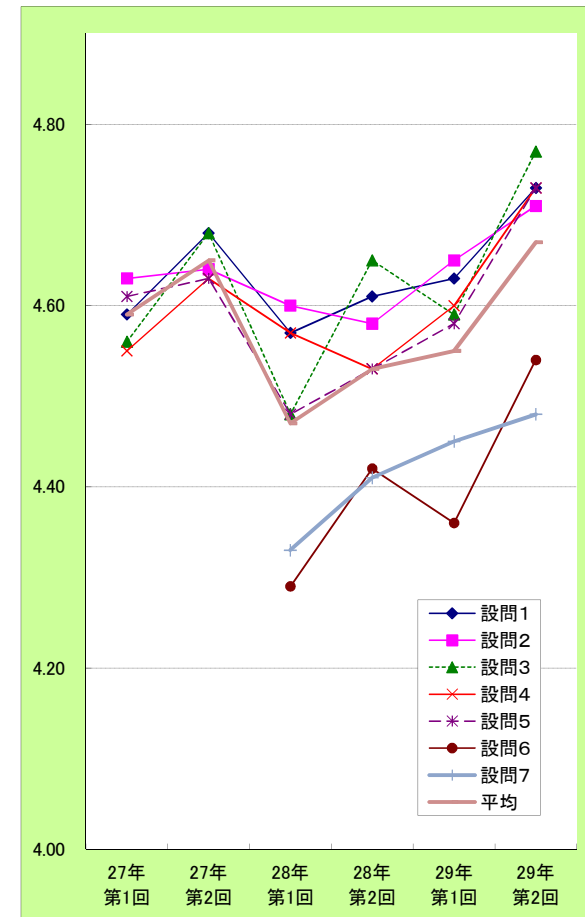
	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.65	4.70	4.62	4.59	4.59	4.68
設問2	4.68	4.69	4.64	4.63	4.59	4.69
設問3	4.64	4.71	4.56	4.64	4.51	4.66
設問4	4.57	4.63	4.57	4.51	4.50	4.66
設問5	4.63	4.61	4.58	4.54	4.54	4.63
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.38	4.32	4.26	4.47
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.41	4.37	4.40	4.45
平均	4.63	4.67	4.54	4.51	4.48	4.61
回収数	150	147	205	152	158	161

【西蒲区役所区民生活課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.70	4.72	4.65	4.58	4.54	4.62
設問2	4.74	4.73	4.66	4.67	4.53	4.67
設問3	4.71	4.73	4.61	4.63	4.43	4.55
設問4	4.60	4.64	4.57	4.50	4.41	4.58
設問5	4.66	4.59	4.64	4.55	4.49	4.53
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.43	4.21	4.16	4.40
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.45	4.33	4.36	4.42
平均	4.68	4.68	4.57	4.50	4.42	4.54
回収数	77	75	130	76	81	78

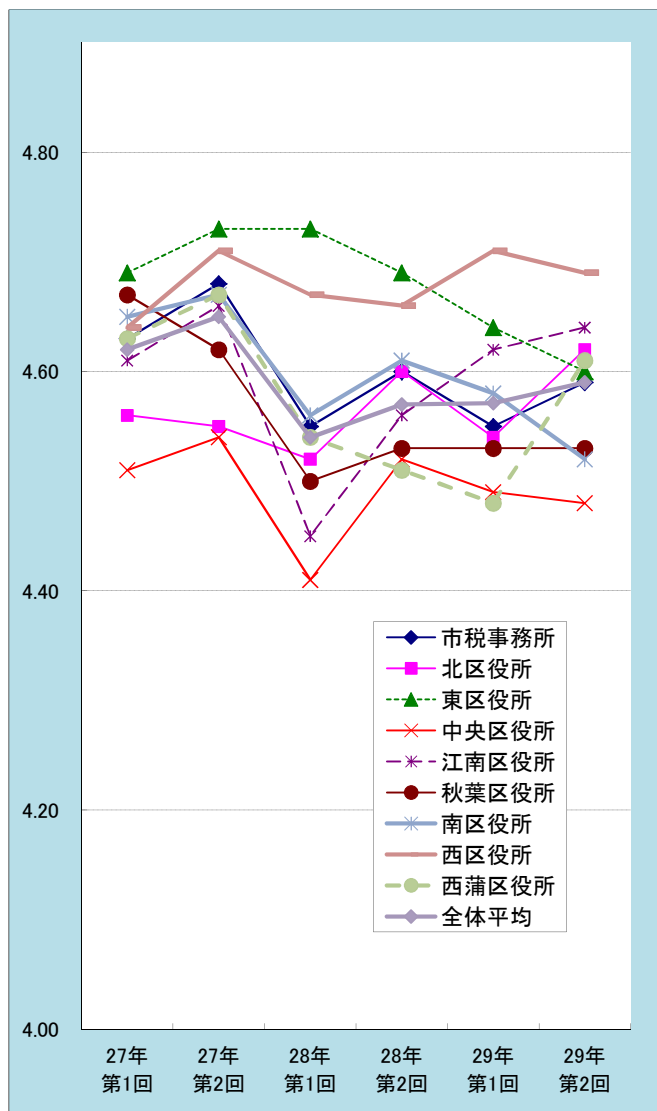
【西蒲区役所健康福祉課 設問別平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
設問1	4.59	4.68	4.57	4.61	4.63	4.73
設問2	4.63	4.64	4.60	4.58	4.65	4.71
設問3	4.56	4.68	4.48	4.65	4.59	4.77
設問4	4.55	4.63	4.57	4.53	4.60	4.73
設問5	4.61	4.63	4.48	4.53	4.58	4.73
設問6	平成28年度からの 新設項目		4.29	4.42	4.36	4.54
設問7	平成28年度からの 新設項目		4.33	4.41	4.45	4.48
平均	4.59	4.65	4.47	4.53	4.55	4.67
回収数	73	72	75	76	77	83

## ◎市税事務所及び全区役所

【全体平均点の推移】



	27年 第1回	27年 第2回	28年 第1回	28年 第2回	29年 第1回	29年 第2回
市税事務所	4.63	4.68	4.55	4.60	4.55	4.59
北区役所	4.56	4.55	4.52	4.60	4.54	4.62
東区役所	4.69	4.73	4.73	4.69	4.64	4.60
中央区役所	4.51	4.54	4.41	4.52	4.49	4.48
江南区役所	4.61	4.66	4.45	4.56	4.62	4.64
秋葉区役所	4.67	4.62	4.50	4.53	4.53	4.53
南区役所	4.65	4.67	4.56	4.61	4.58	4.52
西区役所	4.64	4.71	4.67	4.66	4.71	4.69
西蒲区役所	4.63	4.67	4.54	4.51	4.48	4.61
全体平均	4.62	4.65	4.54	4.57	4.57	4.59

※ 平成28年度から設問が2つ増えたため、平成27年度第2回までは設問1～5までの平均点、平成28年度以降は設問1～7までの平均点となっています。