

令和2年度窓口アンケートの結果

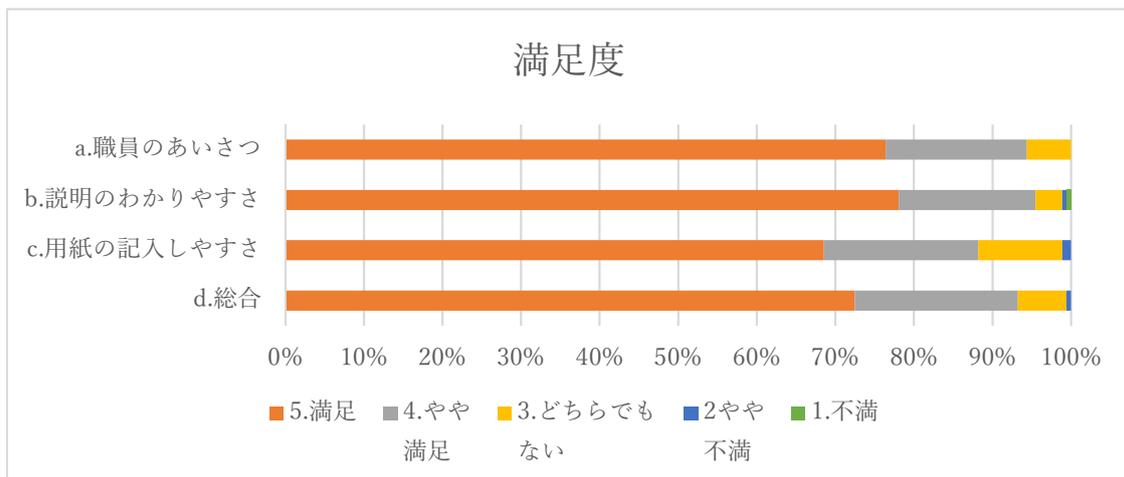
市民課では窓口サービスの向上を目的に、窓口アンケートを年1回実施しています。令和3年2月15日～2月26日に実施し、179件の回答をいただきました。

アンケート結果は下記のとおりで、目標としていた《総合評価：良い⇒70%以上 悪い⇒2%以下》を達成することができました。

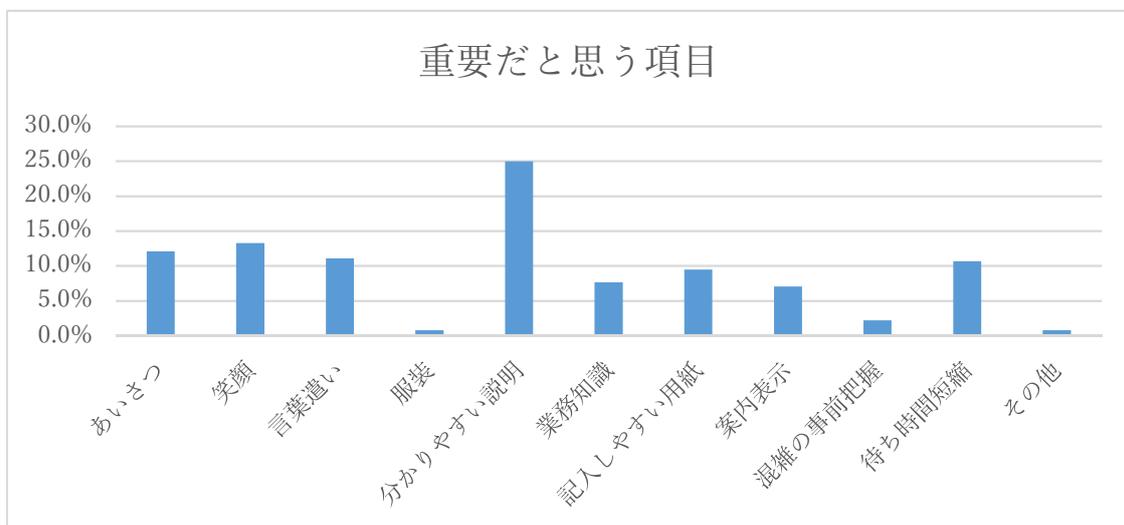
全職員が毎朝朝礼で「あいさつの唱和」を行い、お客様を気持ちよくお迎えする準備をし、また、記載台に照明を設置するなどの改良や、係内ミーティングを行うなど、日常的に窓口対応の向上を心がけています。

今回の結果を活かし、今後もなお一層お客様目線に立ち、笑顔を絶やさず迅速かつ正確な事務に努め、気持ちよくお帰りいただけるよう職員一丸となり努めてまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

市民満足度について



窓口サービスにおいて重視する項目



お客様の声



- * 建物のすばらしさ、職員の感じの良さにとっても安心して目的を終えることができた。
- * 事前申請ができて良かった。
- * パーテーションがあるなど、コロナ対策で声が聞こえづらい。
- * 今時証明書取得の支払等が現金のみは古すぎるので早急に改善すべき。
- * マイナンバーカード交付予約電話対応が少し不十分に感じた
- * 住所異動届の記入用紙の書き方が分かりにくかった

お客様から頂いたご意見に対する改善の取り組みについて

- * 証明書取得の現金以外の支払方法の導入について
→現金以外の支払方法の導入を検討していきます。
- * マイナンバーカード交付予約電話等における対応について
→いただいたご意見を真摯に受け止め、市民の方に寄り添った分かりやすい説明、丁寧な対応に努めてまいります。
- * 住所異動届の記入用紙の書き方について
→記載台に掲示している記載例を修正し、記入の仕方が分かりやすくなるように改善します。