

## 市民課窓口アンケート結果(令和3年度)

窓口サービスの向上を目指して、令和4年2月1日から2月18日の18日間、戸籍や住民登録、マイナンバーカード関係の手続きのお客様を対象にアンケートをお願いいたしました。

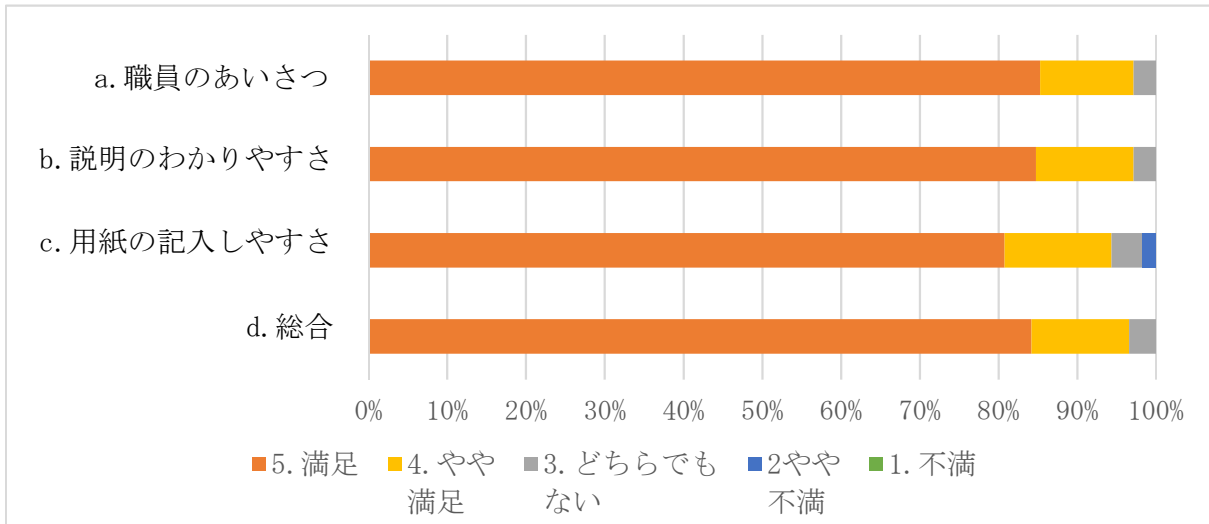
昨年に引き続き多くのお客様にご協力を賜り、177件の回答のご意見を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

アンケート結果より、総合では、概ね満足(「満足」+「やや満足」)の評価をいただいた方が96.6%という結果であり、前年度と比べますと3.3ポイント増加いたしました。

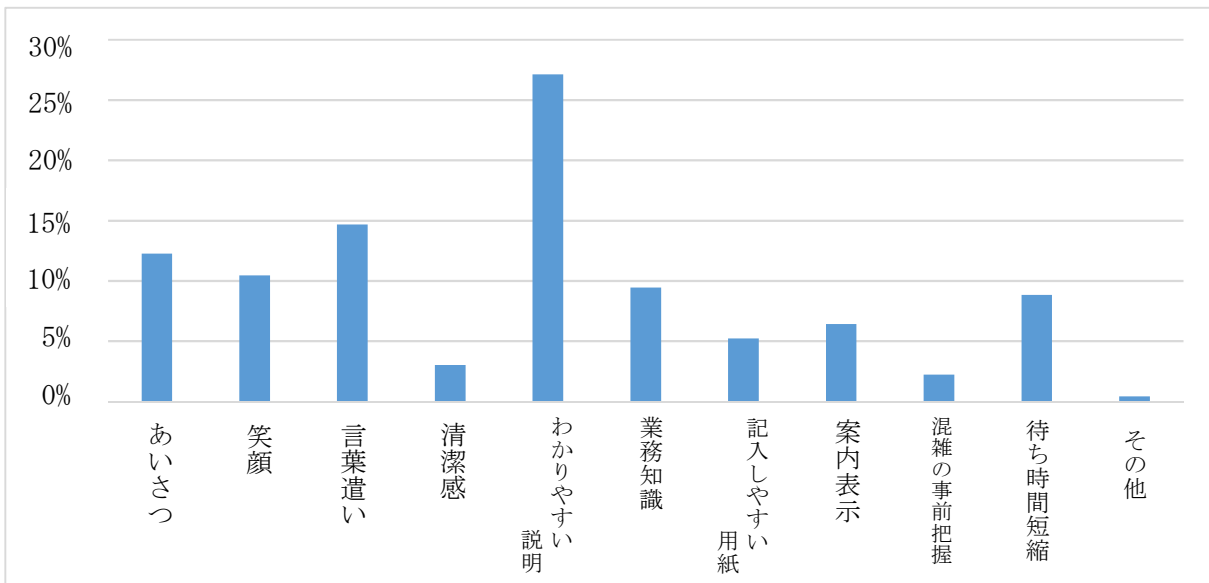
窓口サービスにおいて重視する項目では、「わかりやすい説明」と「言葉遣い」が挙げられました。

今回の結果を活かした環境改善、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つとめ、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たします。

### 1. 市民満足度について(直営) (※年代別のデータは詳細資料をご参照ください)



### 2. 窓口サービスにおいて重視する項目(直営) (※年代別のデータは詳細資料をご参照ください)



### 3. お客様の声

- \*とても丁寧に説明していただき、大変ありがたかったです。ありがとうございました。
- \*マイナンバーのパスワードを忘れた時に別の方法があるとよい。
- \*親切に対応して下さりうれしかったです。
- \*ICカードリーダーなしで電子申請できるとなおります。
- \*案内放送の音が大きくて、窓口での説明が聞きづらい。

### 4. 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

\*マイナンバーのパスワードを忘れた時に別の方法があるとよい。

(転入・転出・転居届のためにご来庁のお客様)

→ ご来庁の目的から推察させていただくに、マイナンバーカードを利用した転入の届出（特例による転入）に関するご意見かと存じます。

特例による転入の場合は、マイナンバーカードのパスワードをご利用いただくことになります。お客様がパスワードを忘れた際は、引越し前の市町村発行の転出証明書などをご利用いただくことでお手続きいただくことが可能です。

\*ICカードリーダーなしで電子申請できるとなおります。

(転入・転出・転居届のためにご来庁のお客様)

→ ICカードリーダーとのことで、マイナンバーカードを利用した電子申請による転出手続きに関するご意見かと存じます。

転出手続きに関する電子申請は、パソコンとICカードリーダーライターをご利用いただくほかに、マイナンバーカードの読み込みに対応したスマートフォンをご利用いただくこともできます。

お客様のご環境に適しています場合は、ご利用を検討いただければ幸いです。

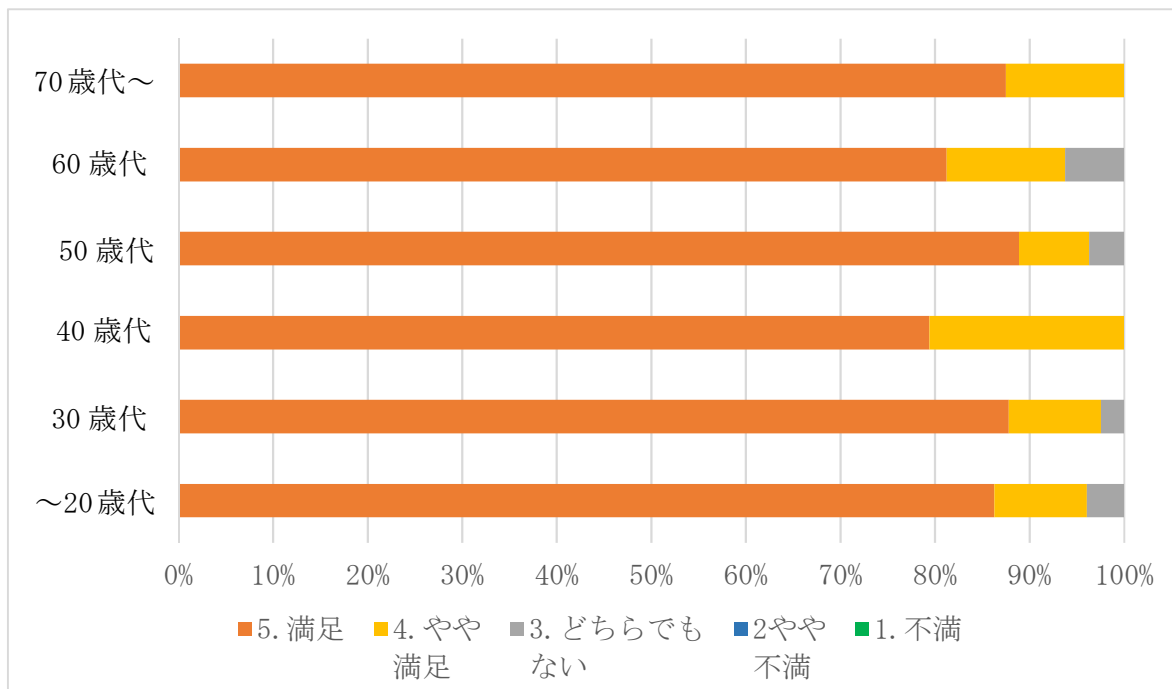
\*案内放送の音が大きくて、窓口での説明が聞きづらい。

→ ご不便をおかけして申し訳ありません。一部の案内放送の音量を小さくしました。

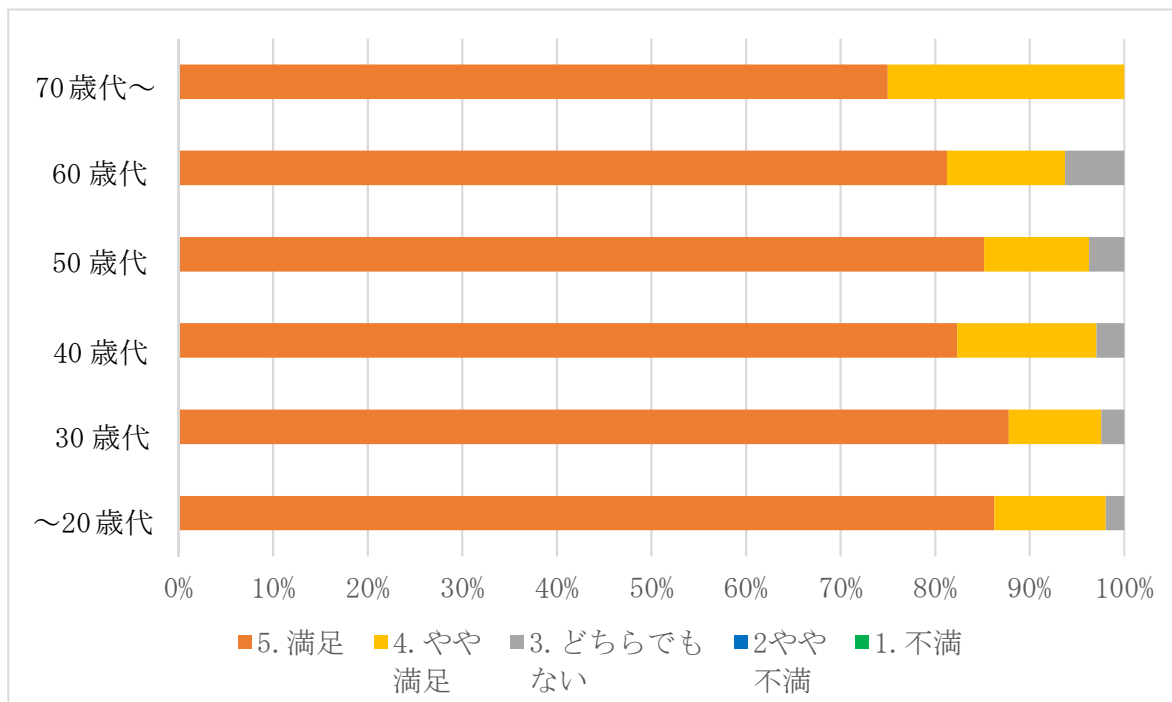
## ○市民満足度(直営) (年代別アンケート回答結果) について

※「1. 市民満足度について(直営)」の a. ~d. の各項目を年代別で集計した結果です

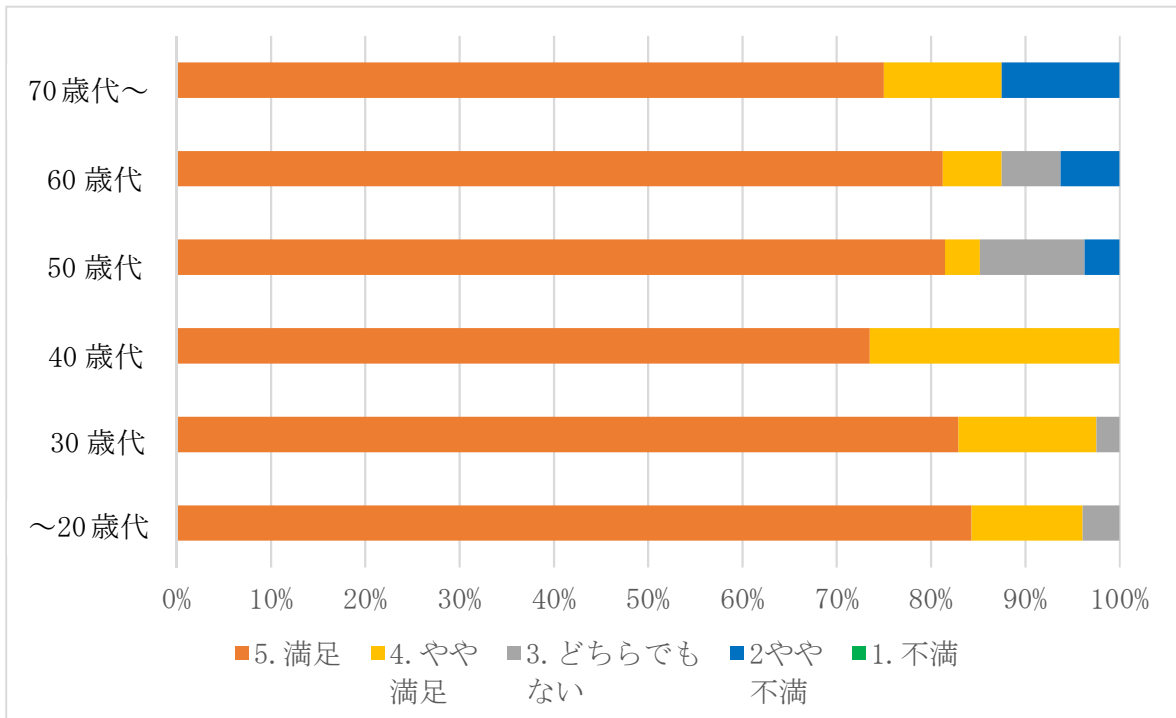
### 【a. 職員のあいさつ】



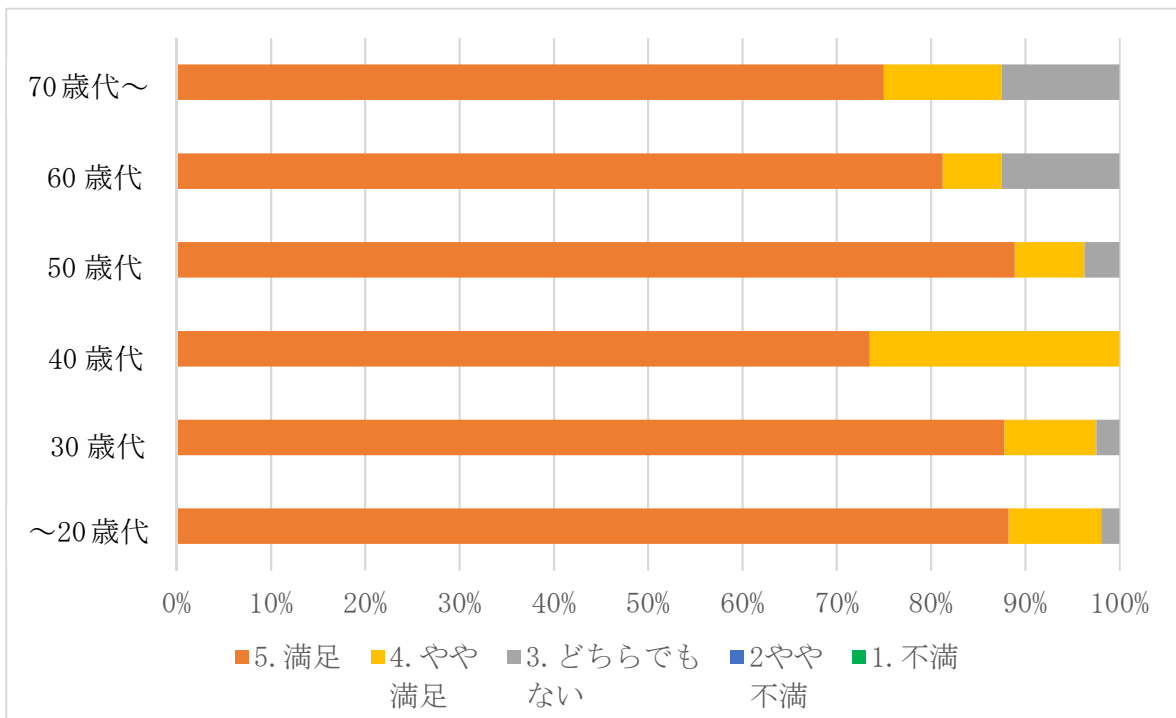
### 【b. 説明のわかりやすさ】



【c. 用紙の記入しやすさ】



【d. 総合】



## ○窓口サービスにおいて重視する項目(年代別)

※「2. 窓口サービスにおいて重視する項目(直営)」の各項目に関して年代別で集計した結果です

年代	あいさつ	笑顔	言葉遣い	清潔感	わかりやすい説明	業務知識	記入しやすい用紙	案内表示	混雑の事前把握	待ち時間の短縮	その他
70歳代～	50.0%	12.5%	62.5%	37.5%	62.5%	25.0%	12.5%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%
60歳代	37.5%	43.8%	43.8%	6.3%	75.0%	25.0%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	0.0%
50歳代	37.0%	29.6%	51.9%	14.8%	77.8%	33.3%	0.0%	14.8%	3.7%	22.2%	3.7%
40歳代	26.5%	20.6%	38.2%	2.9%	85.3%	26.5%	26.5%	17.6%	8.8%	32.4%	0.0%
30歳代	41.5%	29.3%	31.7%	7.3%	63.4%	31.7%	14.6%	17.1%	4.9%	22.0%	2.4%
～20歳代	29.4%	33.3%	41.2%	5.9%	82.4%	19.6%	15.7%	23.5%	5.9%	25.5%	0.0%

緑色 : 年代別で1番目に数値が高かった項目 橙色 : 年代別で2番目に数値が高かった項目