

## 市民課窓口アンケート結果(令和4年度)

窓口サービスの向上を目指して、令和5年2月1日から2月17日の17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。

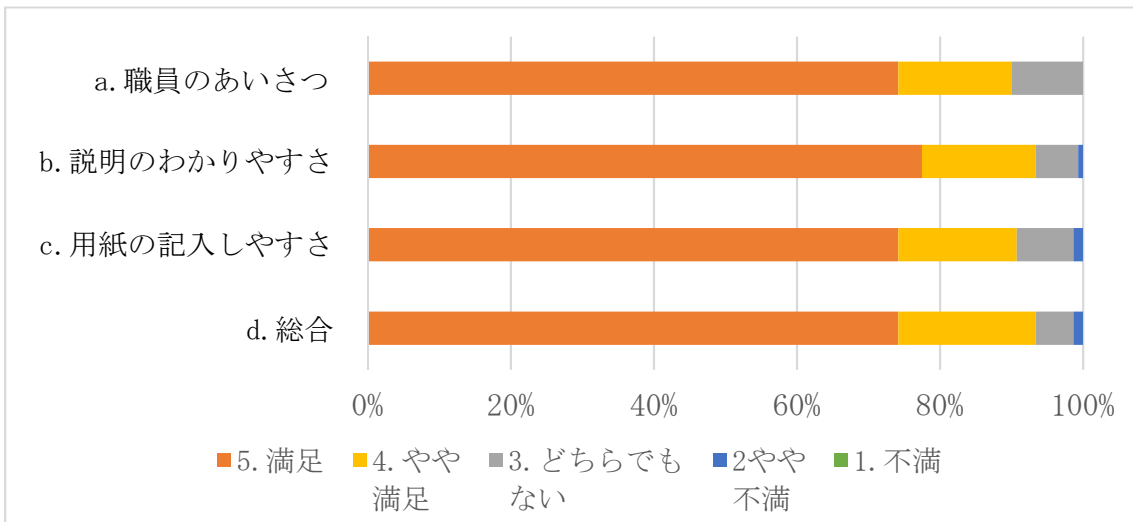
昨年に引き続き多くのお客様にご協力を賜り、151件の回答のご意見を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

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93.4%という結果であり、前年度と比べますと3.2ポイント減少いたしました。

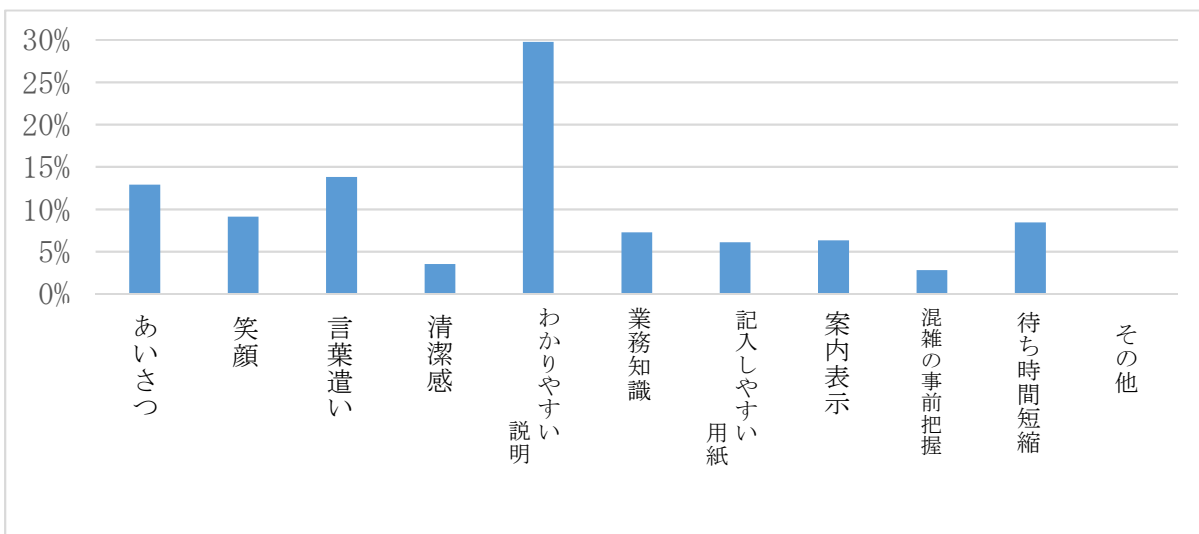
窓口サービスにおいて重視する項目では、「わかりやすい説明」と「言葉遣い」が挙げられました。

満足度が低下してしまった結果を真摯に受け止め、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。
- \* ご丁寧な対応をありがとうございました。
- \* マイナポータルから引っ越しができるようになりとても便利でした
- \* 説明時に声が小さすぎて聞き取れない
- \* 呼び出しが全然わからなかった。呼び出し方法に改善の必要あり
- \* 駐車場が混んでいる

### 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

\* 説明時に声が小さすぎて聞き取れない

→ご不便をおかけしまして申し訳ありません。お客様へ適切に情報をお伝えできるよう声量に関しても改めて注意を払っていきます。

\* 呼び出しが全然わからなかった。呼び出し方法に改善の必要あり

→ご不便をおかけしまして申し訳ありません。受付時に音声での呼出放送や案内モニター表示についてのご説明を改めて徹底いたします。またインターネットで呼出番号確認も可能ですのでご活用を検討いただけますと幸いです。

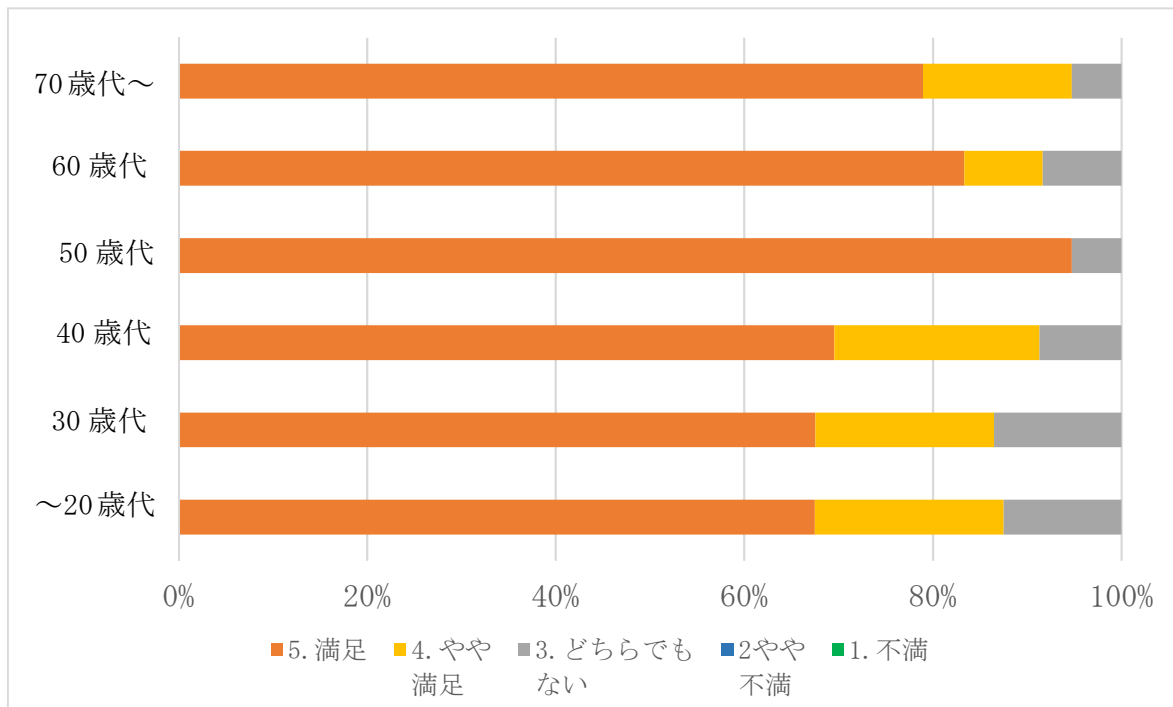
\* 駐車場が混んでいる

→ご不便をおかけしまして申し訳ありません。混雑が見込まれる時期等は、イオン鳥取店様の駐車場をご利用いただけるようにするなど対応をさせていただいております。ご活用いただければ幸いです。

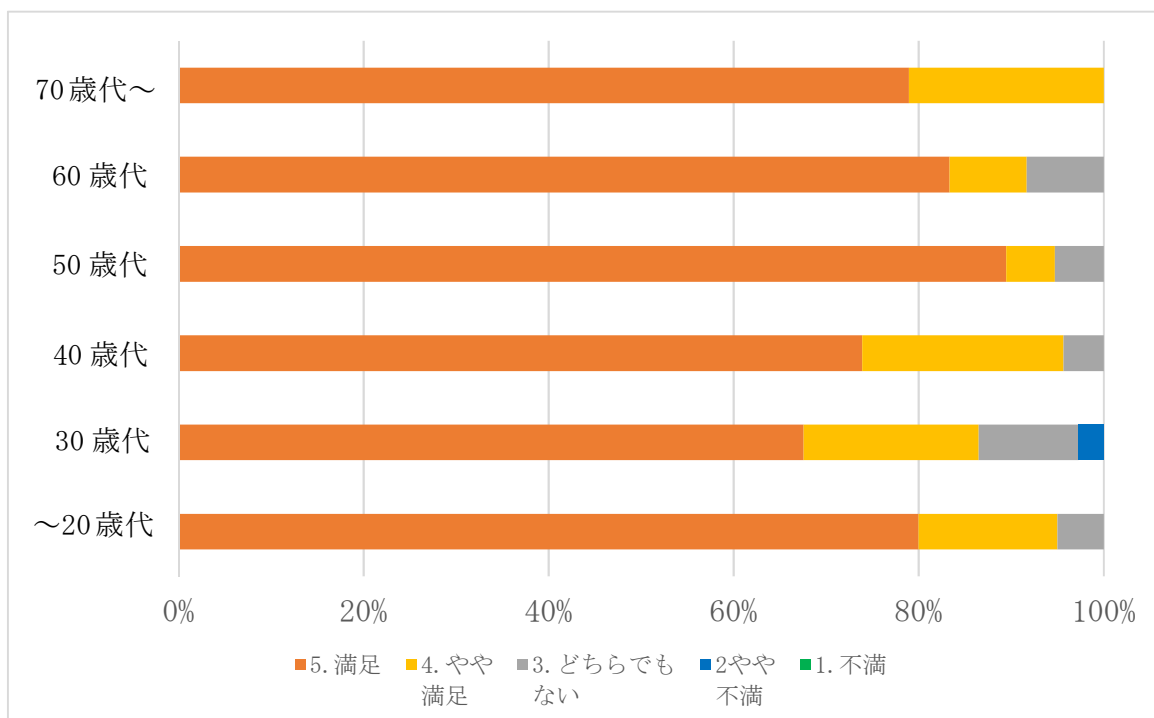
## ○市民満足度(直営) (年代別アンケート回答結果) について

※「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

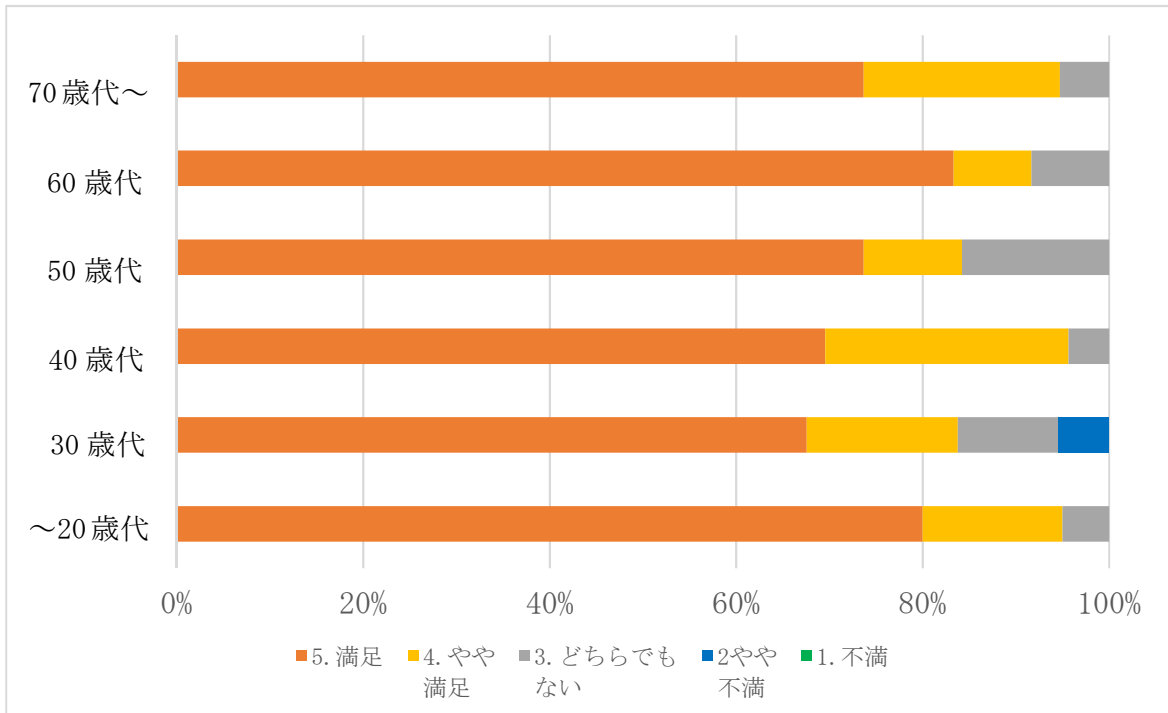
### 【a. 職員のあいさつ】



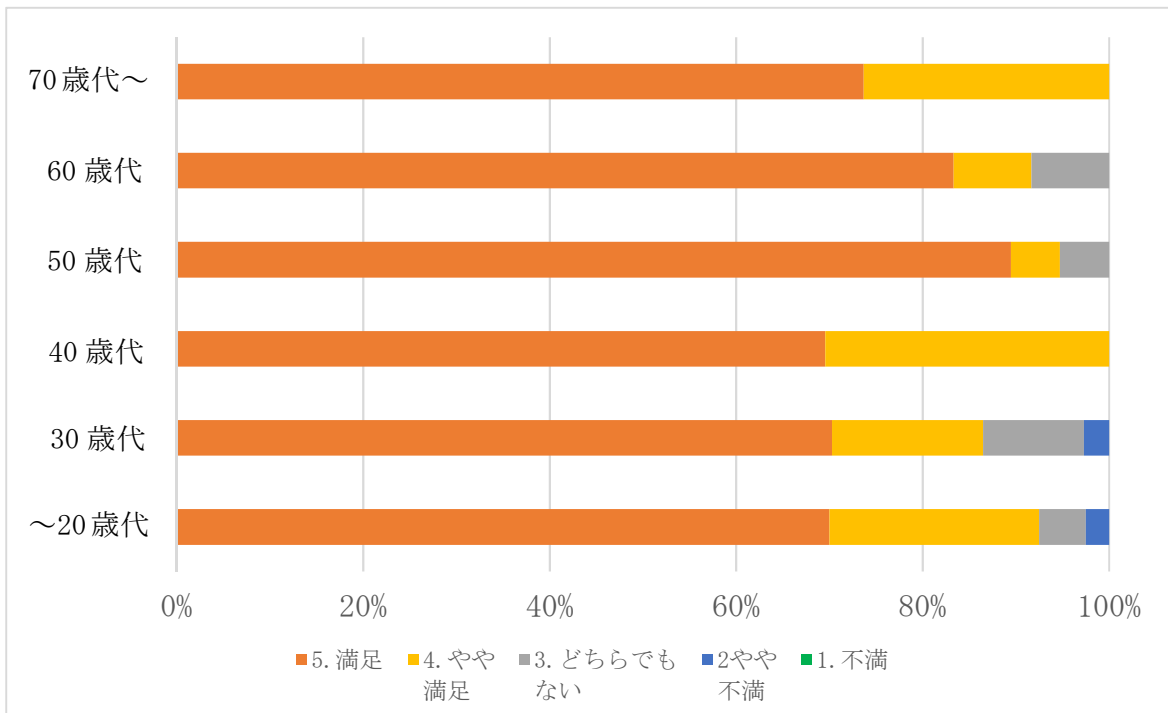
### 【b. 説明のわかりやすさ】



【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	説明	業務知識	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～	26.3%	42.1%	52.6%	10.5%	89.5%	10.5%	5.3%	26.3%	10.5%	31.6%	0.0%
60歳代	50.0%	33.3%	50.0%	8.3%	66.7%	25.0%	16.7%	8.3%	8.3%	16.7%	0.0%
50歳代	36.8%	15.8%	36.8%	5.3%	78.9%	21.1%	31.6%	15.8%	0.0%	21.1%	0.0%
40歳代	43.5%	30.4%	34.8%	4.3%	78.3%	21.7%	13.0%	17.4%	4.3%	26.1%	0.0%
30歳代	35.1%	18.9%	32.4%	16.2%	89.2%	27.0%	27.0%	18.9%	2.7%	16.2%	0.0%
～20歳代	35.0%	22.5%	37.5%	10.0%	87.5%	17.5%	10.0%	17.5%	17.5%	30.0%	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