

市民課窓口アンケート結果(令和5年度)

窓口サービスの向上を目指して、令和6年1月31日から2月16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。

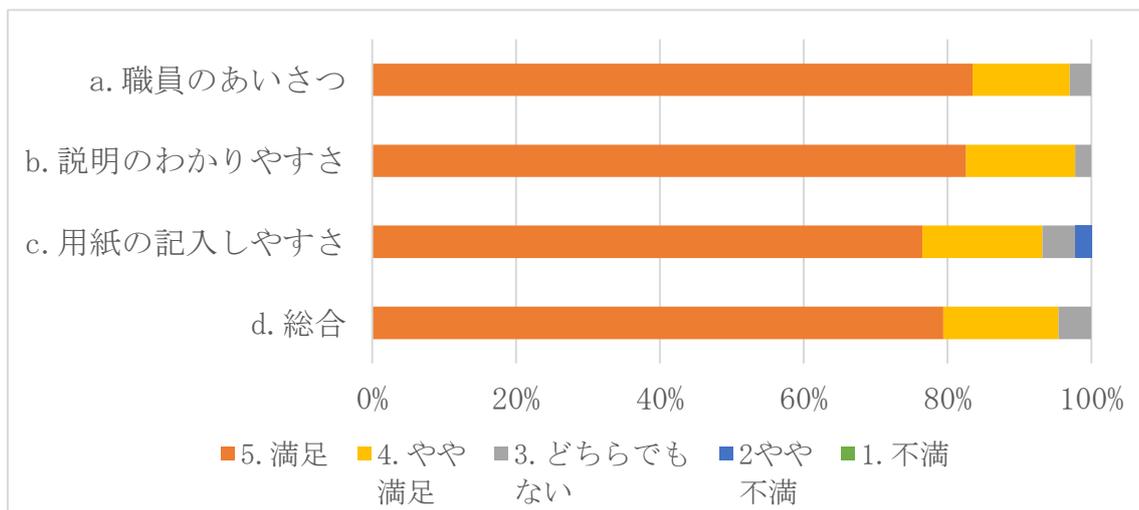
多くのお客様にご協力を賜り、133件の回答のご意見を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

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95.4%という結果であり、前年度と比べますと2ポイント上昇いたしました。

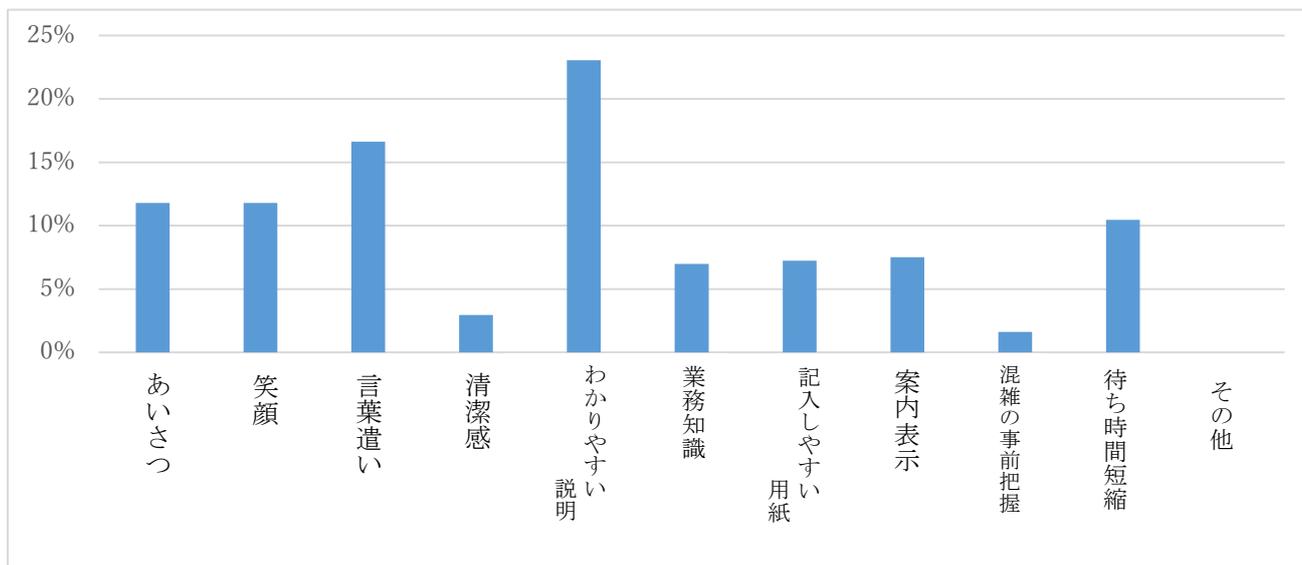
窓口サービスにおいて重視する項目では、「わかりやすい説明」と「言葉遣い」が挙げられました。

この結果を真摯に受け止め、より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

*スムーズな対応ありがとうございました。

*通路が広くて、車いすでも安心なのでとても良いと思います。

*職員さんの丁寧な対応がとても良かったです。ありがとうございました。

*休日の手続き、冬は裏手が寒いです。

*ありがとうございました。とてもスムーズに対応していただきました。

*気持ちのいい丁寧な対応をありがとうございます。

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

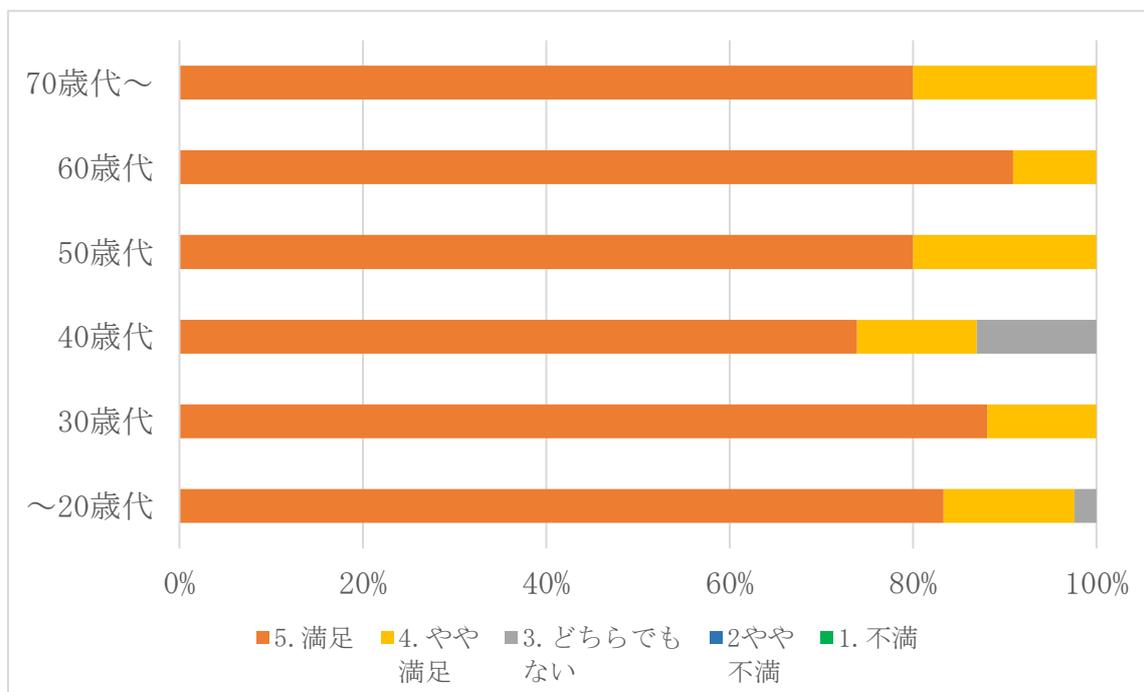
*休日の手続き、冬は裏手が寒いです。

→寒い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。庁舎内の温度設定について、庁舎を管理する部署と調整していきます。

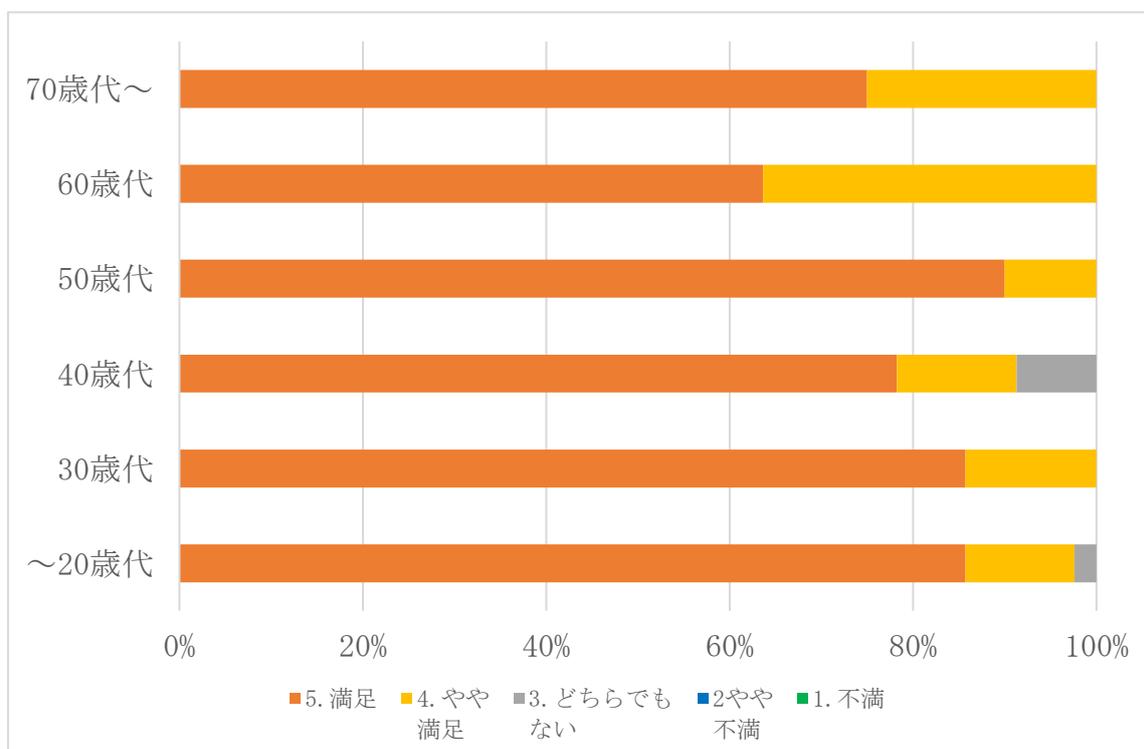
○市民満足度(直営) (年代別アンケート回答結果) について

※「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

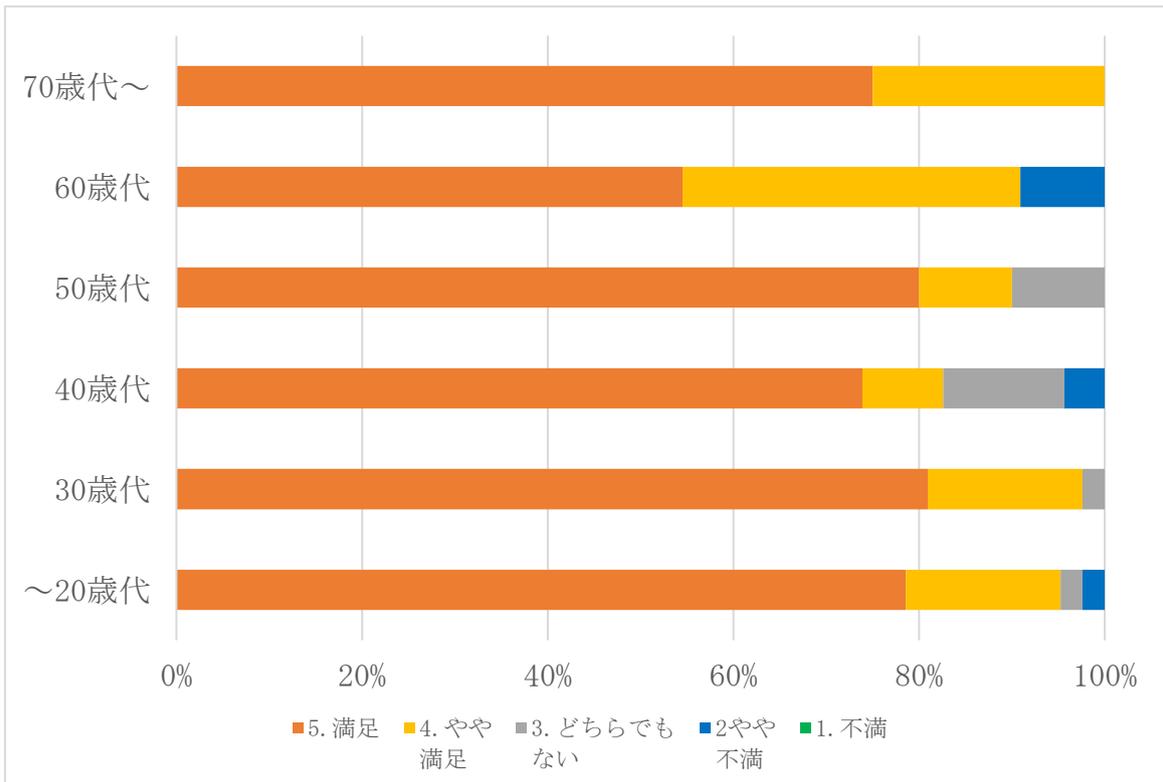
【a. 職員のあいさつ】



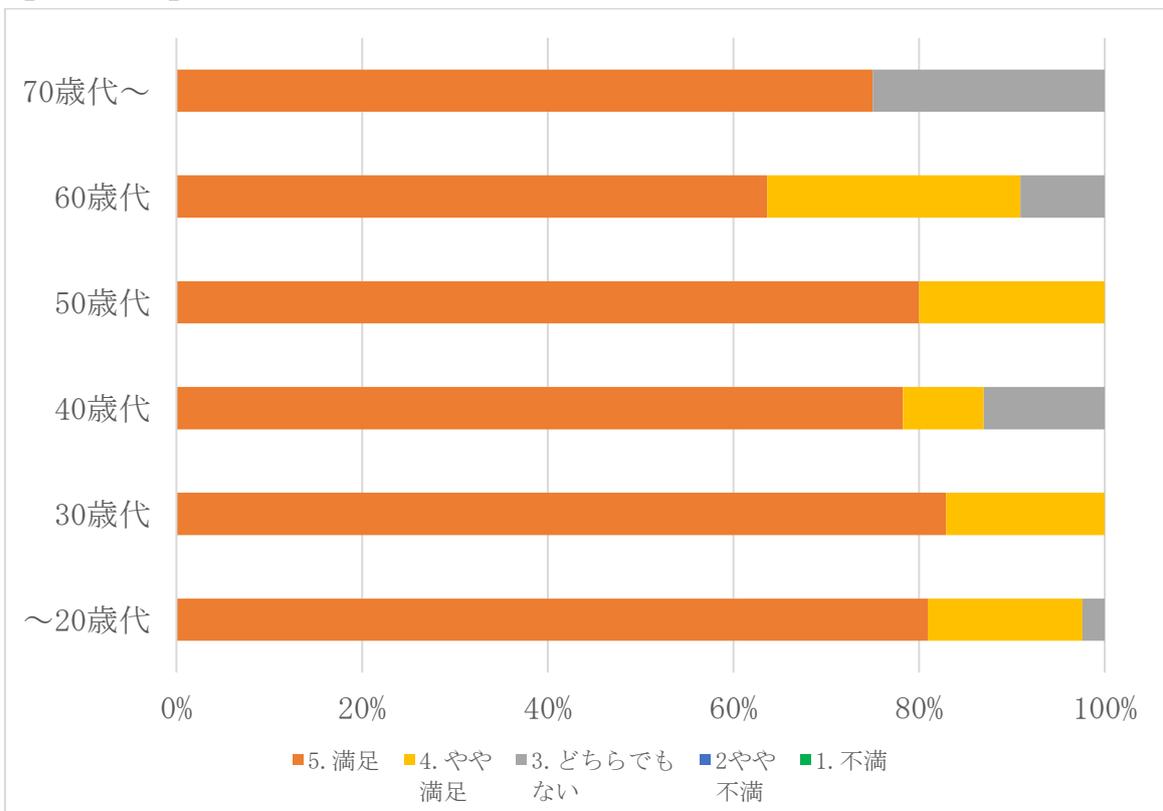
【b. 説明のわかりやすさ】



【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～ | 40.0% | 0.0% | 60.0% | 20.0% | 60.0% | 0.0% | 20.0% | 20.0% | 0.0% | 40.0% | 0.0% |
| 60歳代 | 18.2% | 36.4% | 27.3% | 0.0% | 72.7% | 27.3% | 63.6% | 9.1% | 0.0% | 45.5% | 0.0% |
| 50歳代 | 20.0% | 20.0% | 40.0% | 0.0% | 60.0% | 50.0% | 40.0% | 40.0% | 0.0% | 30.0% | 0.0% |
| 40歳代 | 39.1% | 39.1% | 47.8% | 13.0% | 73.9% | 17.4% | 0.0% | 30.4% | 4.3% | 21.7% | 0.0% |
| 30歳代 | 38.1% | 33.3% | 45.2% | 9.5% | 61.9% | 21.4% | 16.7% | 7.1% | 11.9% | 28.6% | 0.0% |
| ～20歳代 | 31.0% | 35.7% | 52.4% | 7.1% | 61.9% | 11.9% | 19.0% | 28.6% | 0.0% | 28.6% | 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