

市民課窓口アンケート結果(令和6年度)

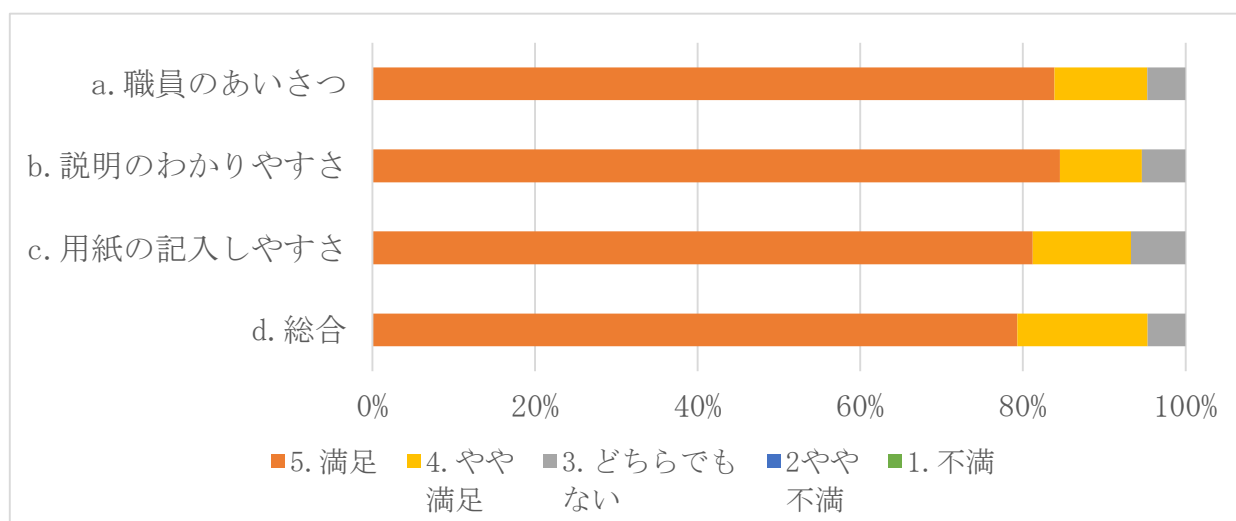
令和7年2月5日から2月19日の15日間、市民課窓口（戸籍、住民登録、マイナンバーカード関係の手続き）を利用されたお客様を対象にアンケートをお願いいたしました。多くのお客様にご協力を賜り、150件の回答を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

アンケート結果より、総合の満足度は、前年度と同等の95.3%の方に概ね満足（「満足」＋「やや満足」）と評価をいただきました。

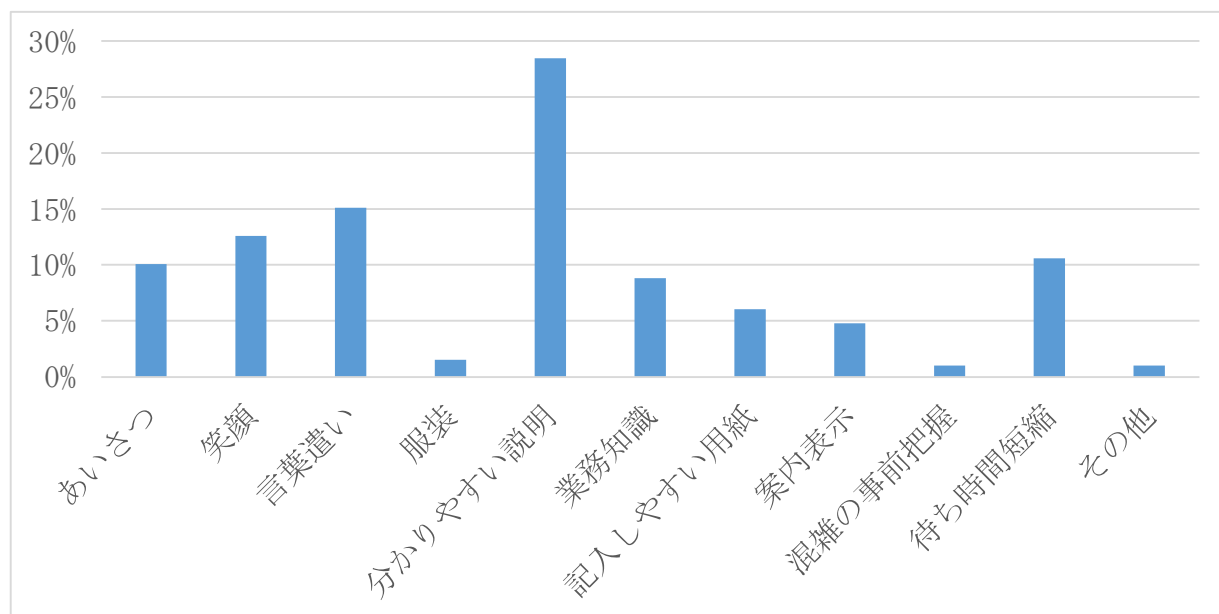
また、窓口サービスにおいて重視する項目では、「わかりやすい説明」が最も多く、次いで「言葉づかい」「笑顔」「待ち時間の短縮」が挙げられました。

この結果を真摯に受け止め、今後もお客様目線でのわかりやすい説明と迅速かつ正確な事務に努め、お客様に気持ちよくお帰りいただける心地よい窓口を目指してまいります。

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

- *丁寧な説明で分かりやすかったです。ありがとうございました。
- *親切に対応していただいたのでとても良かったです。
- *市役所での手続きは普段行うことの少ないものがほとんどなので、不安でなかなか理解できないこともあります。本日のように親切に対応してもらえると助かります。
- *複数質問したのにもかかわらず、ひとつひとつに分かりやすく答えていただき、嬉しかったです。
- *丁寧な説明ありがとうございました。
- *いつも心地よく利用させていただいています。職員の方も丁寧に教えてくださいます。

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

*アクリル板がある影響で少し声が聞き取り辛かった。

→ご不便をおかけして申し訳ございません。感染症等の予防のためアクリル板を設置しておりますが、はっきりとご理解いただけるよう、声の大きさにも注意してご説明するよう努めます。

*窓口を銀行みたいに自動発券にすればよいのでは？

→ご提案ありがとうございます。現在は業務が多岐に渡るため、職員による聞き取りの上、発券をさせていただいております。

*なんだか暗い。

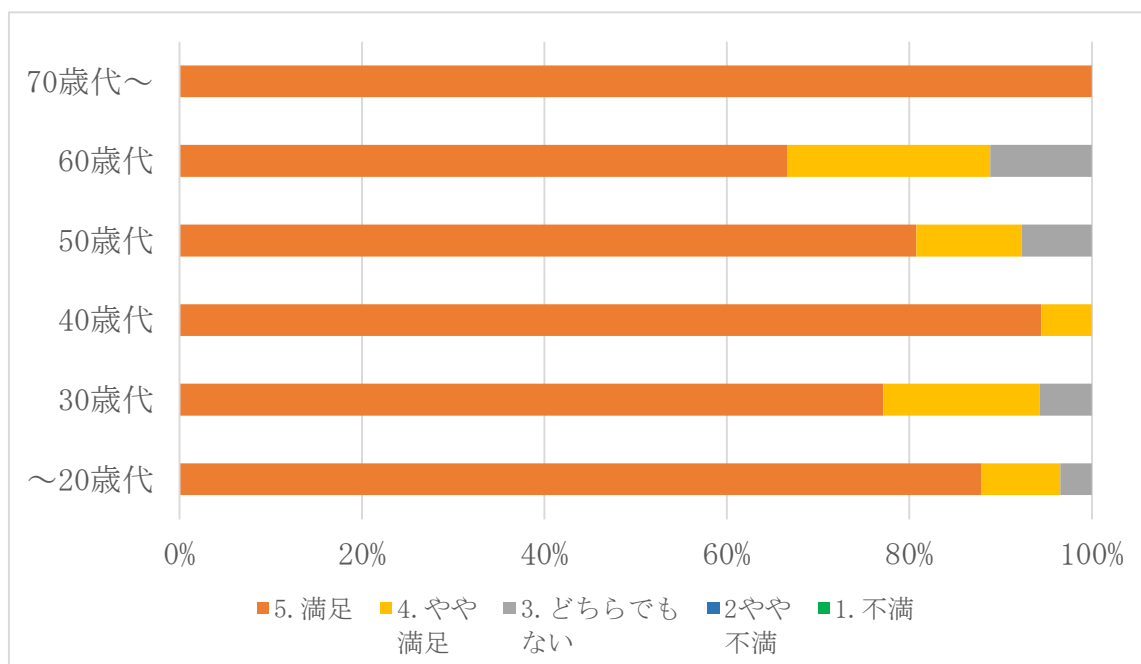
*暖房が少し強く、待ち時間に頭がボーっとして眠くなります。設定温度を少し下げては？

→快適な環境でお過ごしいただけず申し訳ございません。庁舎管理の部署と調整させていただきます。

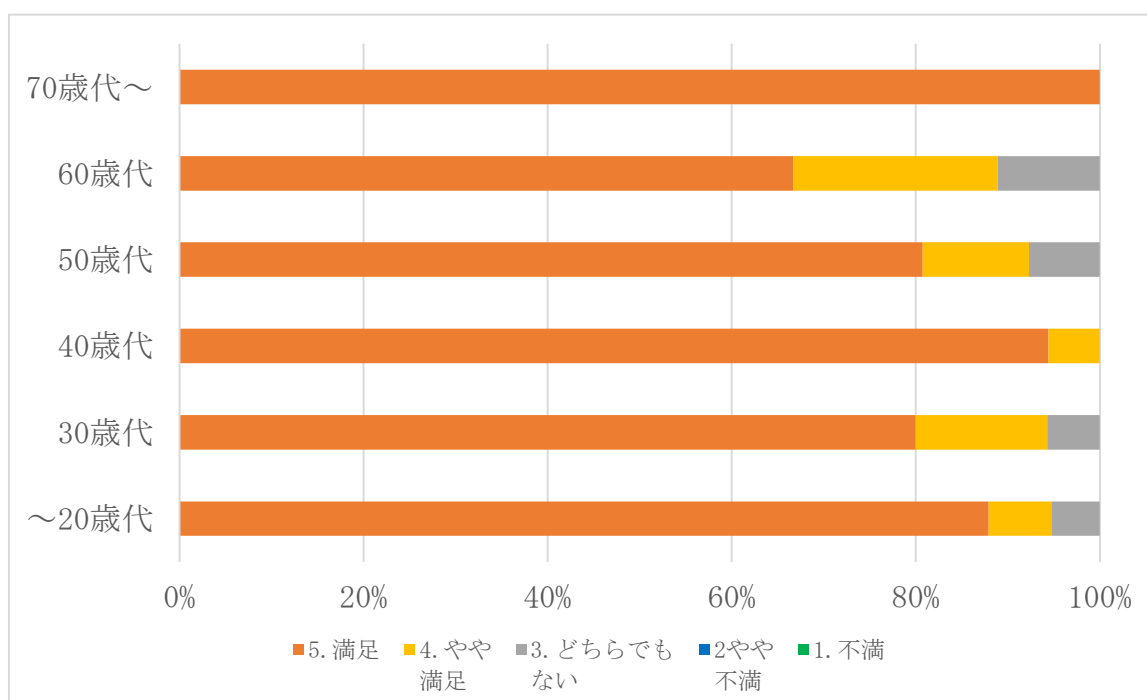
○市民満足度(直営) (年代別アンケート回答結果) について

※「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。

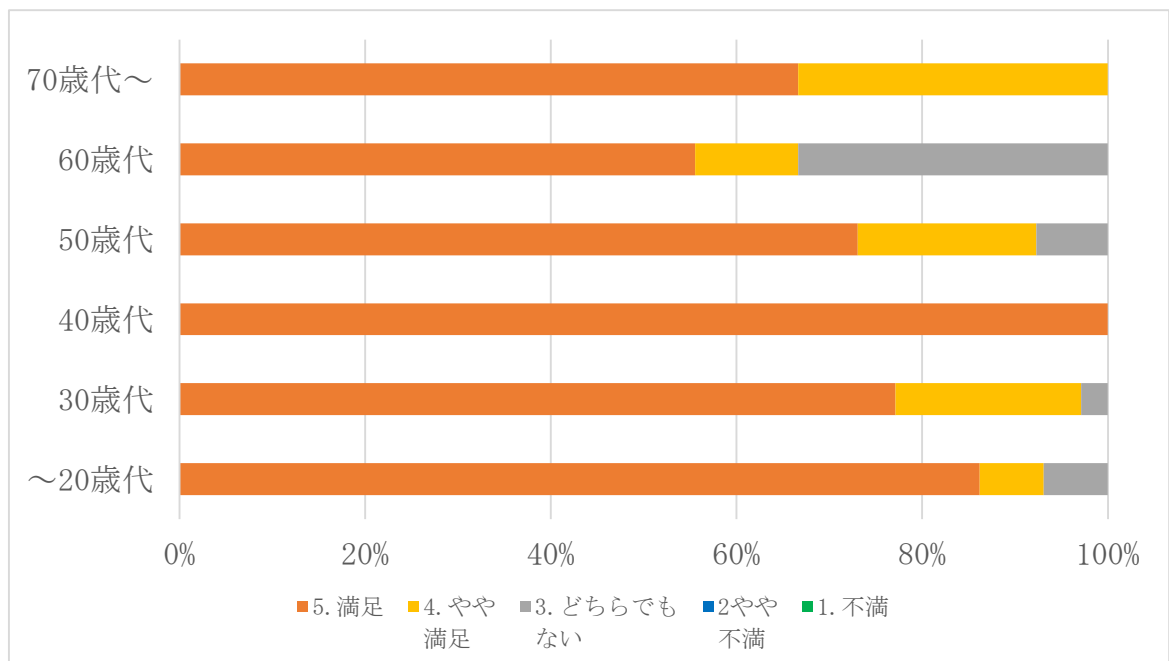
【a. 職員のあいさつ】



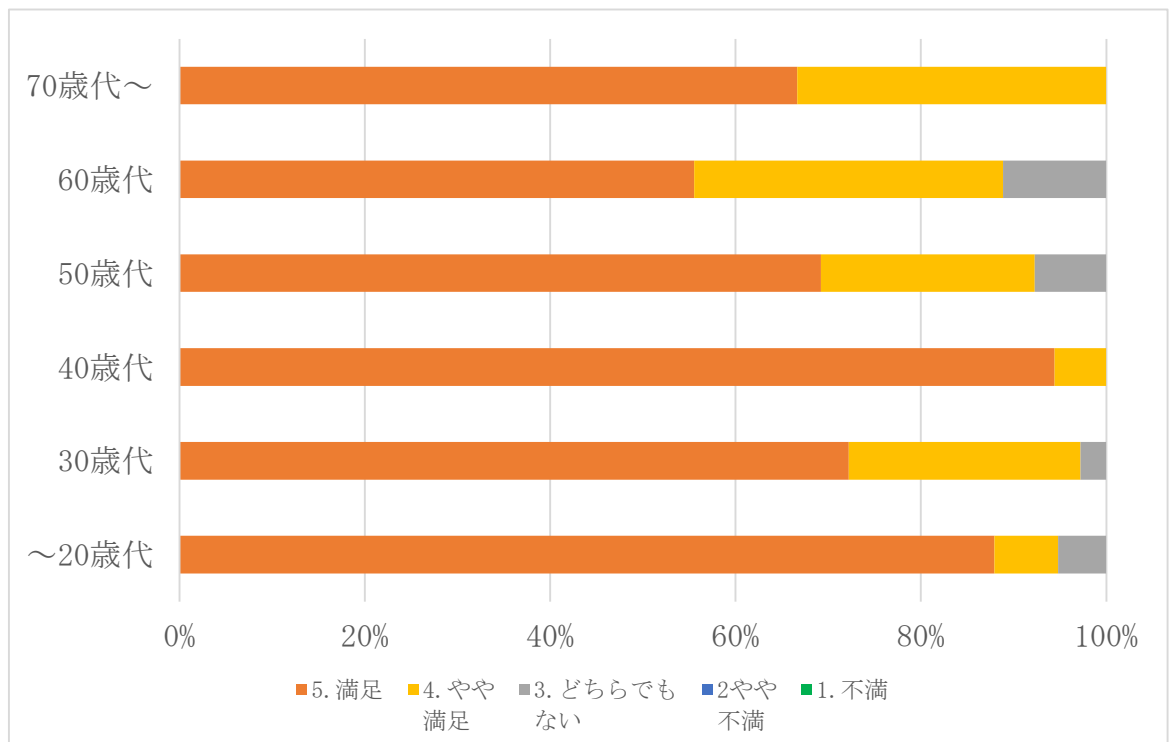
【b. 説明のわかりやすさ】



【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	人数	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～	3	66.7%	100.0%	33.3%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
60 歳代	9	44.4%	11.1%	33.3%	0.0%	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%
50 歳代	26	34.6%	30.8%	42.3%	3.8%	76.9%	26.9%	19.2%	26.9%	0.0%	15.4%	3.8%
40 歳代	18	33.3%	38.9%	38.9%	5.6%	66.7%	27.8%	22.2%	22.2%	0.0%	22.2%	0.0%
30 歳代	36	11.1%	33.3%	41.7%	0.0%	77.8%	25.0%	13.9%	8.3%	5.6%	27.8%	5.6%
～20 歳代	58	25.9%	32.8%	39.7%	5.2%	74.1%	20.7%	17.2%	8.6%	3.4%	36.2%	1.7%

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