

窓口サービス市民アンケート調査結果

市では「市民の方々が気持ちよく来庁し、気持ちよく帰っていただける」対応に努めています。その窓口対応が市民の皆さまにどのように評価されているのか把握し、職員の意識向上を図るため「窓口アンケート」を実施しました。今回の調査は2/1（水）～2/14（木）の期間に、271人から回答を得ました。開庁日が2週間のうち9日であったため、単純平均で1日30名の方から回答をいただいたことになります。アンケート結果をもとに、全庁で業務改善に努めます。

アンケート内容

該当する項目に○を入れ、また、記述ください。

1 ご用件はどの内容でしたか。
① 証明書等の発行 ② 相談・要望 ③ その他（ ）

2 目的の窓口の場所はすぐわかりましたか。
① 大変わかりやすい ② わかりやすい ③ ややわかりにくい ④ 大変わかりにくい

3 用件が済むまでの待ち時間は、いかがでしたか。
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

4 職員の対応はいかがでしたか。
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満
やや不満、不満の方で差し支えなければ、その理由は？
{ }

5 期待したサービスが得られましたか。
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満
やや不満、不満の方で差し支えなければ、その理由は？
{ }

6 性別及び年齢をお聞かせください。
男性 女性
10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

7 その他、お気づきの点があればお聞かせください。
{ }

市民サービスアンケート結果

●回答者の内訳

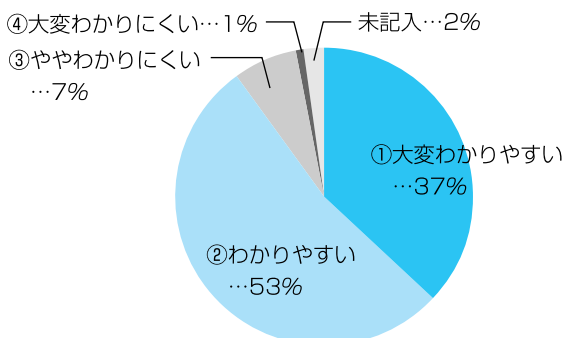
(人)

年齢	男性	女性	性別未記入	計
10代		2		2
20代	4	17		21
30代	16	18	2	36
40代	10	31	5	46
50代	11	41	6	58
60代	30	32	10	72
70代以上	14	10	6	30
年齢未記入	2	3	1	6
総計	87	154	30	271

9割が満足と答え概ね高水準

概観すると、問2の「窓口の場所のわかりやすさ」から問4の「期待したサービスの満足度」までは、全て9割以上の市民の皆様が「わかりやすい」、「満足」と肯定的に回答しています。全般的なコメントでは職員の対応が良くなったというご意見が多く見られました。中には以前と比べ、対応のすみやかさに驚いたという意見もありました。

問2 目的の窓口の場所のわかりやすさについて



「窓口のわかりやすさ」については、「わかりやすい」が過半数以上を占めています。そして90%の方がわかりやすいと回答されています。建物の構造上、窓口の配置を変えることはできませんが、全員の方にわかりやすいと回答いただけるよう案内表示に努めていきます。市役所内の照明が暗いという意見もありました。一方、職員が明るくなっているという意見もあり、節電とのかね合いもありますが、その分、明るい笑顔でお迎えできるよう努めます。