

保険年金課窓口アンケート（集計結果・全体）

保険年金課窓口アンケートの実施にご協力いただきありがとうございました。
以下のとおりアンケートを実施しましたので、報告いたします。
○実施期間：11月1日から28日
○実施方法：来庁者にアンケートを配布し、その場で回答いただく

アンケート回答数

回答数	100
-----	-----

1 職員の態度について

言葉づかいは適切でしたか、話をきちんと聞いていましたか、清潔感のある身だしなみでしたか

	ア 満足	イ 概ね満足	ウ やや不満	エ 不満
回答数	94	6	0	0
割合	94%	6%	0%	0%

<主なご意見>

「満足」や「概ね満足」を選んだ理由には、「分かりやすい説明」や「丁寧な対応」など好意的なご意見が多く見られました。

2 職員の説明について

書類の書き方や手続きの流れなど説明はわかりやすかったですか、不明点は解消されましたか、窓口に来た目的は達成されましたか

	ア 満足	イ 概ね満足	ウ やや不満	エ 不満
回答数	90	8	0	1
割合	91%	8%	0%	1%

<主なご意見>

「満足」や「概ね満足」を選んだ理由には、「分かりやすい説明」や「不明点を丁寧に説明してもらった」などのご意見をいただきました。

3 保険年金課へお越しいただいてから窓口へご案内するまでにかかった時間について

保険年金課周辺でご案内を行う職員の対応はいかがでしたか、発券機の表示はわかりやすかったですか、後方の椅子で長時間お待たせすることはありませんでしたか

	ア 満足	イ 概ね満足	ウ やや不満	エ 不満
回答数	84	14	0	0
割合	86%	14%	0%	0%

<主なご意見>

「満足」や「概ね満足」を選んだ理由には、「待たずにスムーズにできた」や「窓口で丁寧に教えてもらえた」などのご意見をいただきました。

4 窓口対応にかかった時間について

窓口のやり取りはスムーズでしたか、必要以上にお待たせすることはありませんでしたか

	ア 満足	イ 概ね満足	ウ やや不満	エ 不満
回答数	90	9	1	0
割合	90%	9%	1%	0%

<主なご意見>

「満足」や「概ね満足」を選んだ理由には、「スムーズに終わった」や「待ち時間はなかった」などが多く見られました。一方で、「やや不満」を選んだ理由には「20分近く待った」というご意見をいただきました。

5 手続きの情報収集元について

本日窓口で行った手続きについて、必要な書類などの情報をどこで取得しましたか

	ア 電話	イ ホームページ	ウ その他
回答数	18	28	50
割合	19%	29%	52%

<主なご意見>

その他の意見には、「市からの通知」「葬儀社」「ハローワーク」「年金事務所」といったご意見をいただきました。

6 手続きのオンライン申請について

本日窓口で行った手続きが、オンラインで申請できるとしたら、利用したいと思いますか

	ア 利用したい	イ 利用したくない
回答数	51	38
割合	53%	39%

<主なご意見>

「利用したい」と回答した理由は「来庁の手間が省ける」「便利である」などが多く見られました。一方で、「利用したくない」と回答した理由は「窓口（対人）の方が確実である」「質問しやすい」「オンライン操作が苦手」というご意見が多く見られました。

7 保険年金課の対応についての総評

<主なご意見>

総評についても、「とても分かりやすく親切だった」や「本日の対応に満足している」など好意的なご意見が多く見られました。一方で、「高齢者制度の内容をもう少し理解してもらい、質問者に対して、適切に対応してもらいたい。」というご意見もいただきました。

※未回答もあったため、総数が100にならない項目があります。