

市民課玉川学園駅前連絡所市民アンケート集計結果

● 期間

2018年1月15日（月）～2018年1月19日（金）

● 配布方法

窓口において、受付終了後に手渡しで配布

● 回収件数

	1日	2日	3日	4日	5日	合計
窓口(証明発行)	20	12	12	23	15	82

◆ 内容 ◆

1. 接遇満足度・・・・・・・・・・ 待ち時間・あいさつ・態度・言葉づかい等の接遇項目についての満足度の調査結果
2. 接遇に対するご意見・・・ 窓口サービスを通して利用者が気がついた点・改善点・新たに取り組んでもらいたいサービスの要望など
3. その他のご意見・ご要望・・・ コンビニエンスストアでの証明書自動交付サービスの認知度調査結果・その他ご意見・ご要望など

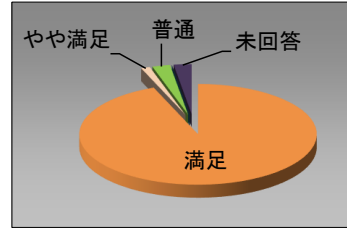
玉川学園駅前連絡所

①待ち時間

	件数	割合
満足	77	94.0%
やや満足	1	1.2%
普通	2	2.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	2	2.4%
	82	100.0%

【参考】昨年度(2016)の結果

	件数	割合
満足	79	93.0%
やや満足	3	3.5%
普通	3	3.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	0	0.0%
	85	100.0%

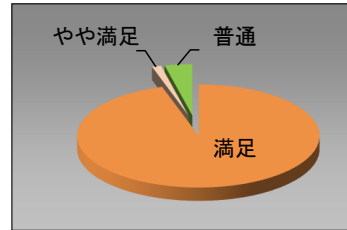


②あいさつ

	件数	割合
満足	78	95.1%
やや満足	1	1.2%
普通	3	3.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	0	0.0%
	82	100.0%

【参考】昨年度(2016)の結果

	件数	割合
満足	82	96.4%
やや満足	1	1.2%
普通	2	2.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	0	0.0%
	85	100.0%

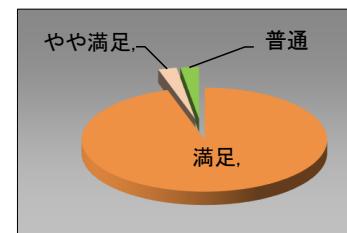


③態度・言葉づかい

	件数	割合
満足	78	95.2%
やや満足	2	2.4%
普通	2	2.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	0	0.0%
	82	100.0%

【参考】昨年度(2016)の結果

	件数	割合
満足	82	96.4%
やや満足	1	1.2%
普通	2	2.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	0	0.0%
	85	100.0%

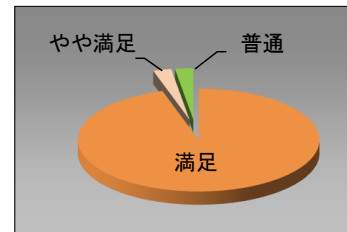


④服装・身だしなみ

	件数	割合
満足	78	95.2%
やや満足	2	2.4%
普通	2	2.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	0	0.0%
	82	100.0%

【参考】昨年度(2016)の結果

	件数	割合
満足	81	95.2%
やや満足	2	2.4%
普通	2	2.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	0	0.0%
	85	100.0%

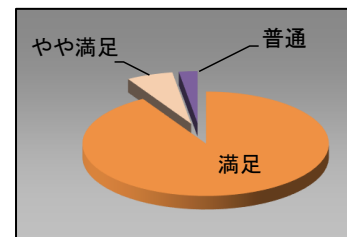


⑤ご説明・ご案内

	件数	割合
満足	75	91.5%
やや満足	5	6.1%
普通	2	2.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	0	0.0%
	82	100.0%

【参考】昨年度(2016)の結果

	件数	割合
満足	81	95.3%
やや満足	3	3.5%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	1	1.2%
	85	100.0%

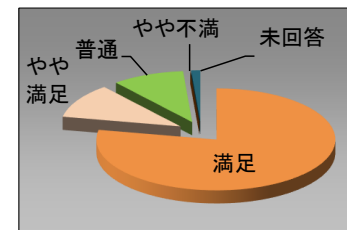


⑥待合フロア

	件数	割合
満足	64	78.0%
やや満足	9	11.0%
普通	8	9.8%
やや不満	0	0.0%
不満	1	1.2%
未回答	0	0.0%
	82	100.0%

【参考】昨年度(2016)の結果

	件数	割合
満足	57	67.1%
やや満足	14	16.5%
普通	9	10.6%
やや不満	4	4.7%
不満	0	0.0%
未回答	1	1.1%
	85	100.0%



2. 接遇に対するご意見

◆お気づきの点・改善点（職員のあいさつ・態度・言葉づかい等）

◆良い意見◆

いつも感じがとても良いと思います。

利用者側に立った分かりやすいレイアウト、対応で、感じよくスムーズに申請できました。

いつも丁寧で気持ち良く利用させて頂いてます。

丁寧に説明していただきました。近くにあるので大変助かっています。

丁寧な言葉づかいで年齢関係なくせっしてくれて良かったと思います。

大変良好だと思います。

説明が分かり易かったです。

とても良かったです。

いつも便利に利用させていただいております。ありがとうございます。

◆悪い意見◆

いすがもう少しあるとさらにいい。

玉川学園の駅よりここに来るまで迷いました。

建物に着いてからも入口から迷いました。

階段の途中なので、高齢の方等は、大変なのではないかと思います。

窓口業務の実際とは無関係ですが、建物があまりに古いので早く建て替えを求めます。

⑦窓口で新たに取り組んでもらいたいサービス

リクエスト図書を受取り、返却

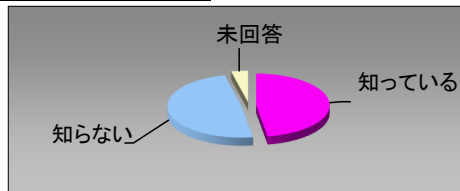
大人向け書籍の貸し出し

駐車場を設けてほしい。

3. その他、窓口サービスについてのご意見・ご要望

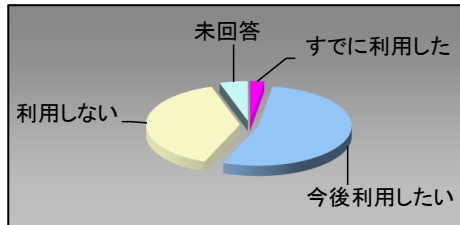
⑧コンビニエンスストアで証明書を取得できることはご存知ですか？

	件数	割合
知っている	39	47.5%
知らない	40	48.8%
未回答	3	3.7%
計	82	100.0%



⑨ご利用されていますか？

	件数	割合
すでに利用した	2	2.4%
今後利用したい	44	53.7%
利用しない	32	39.0%
未回答	4	4.9%
計	82	100.0%



その他ご意見・ご要望など

マイナンバーカードまだ発行手続きしていません。

コンビニの証明書は、どこでも有効に利用できる訳ではない。

17:30まで開室してほしい。

マイナンバーカードについては、全く先が見えませんし、安全性についても不安なので全く利用していません。

(整理等) なくさない様をお願いします。