

2023年度市民課「市民満足度アンケート」調査結果

(1)実施期間

2023年11月6日(月)から2023年11月30日(木)まで

(2)実施方法

各窓口で二次元コード付きのチラシを来庁者に配布し、インターネットで回答

(3)回収件数

実施場所	市民課	実施期間	11月6日	～	11月30日
回答数	11月6日～12日	11月13日～19日	11月20日～26日	11月27日～30日	計
	16件	9件	6件	2件	33件

(4)内容

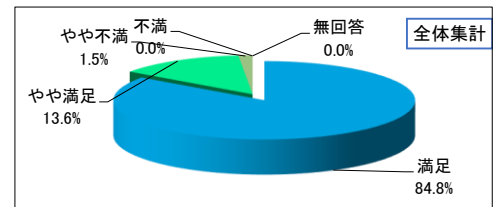
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

1 全体集計結果

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	112件	18件	2件	0件	0件
割合	84.9%	13.6%	1.5%	0.0%	0.0%

満足・やや満足
98.5%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



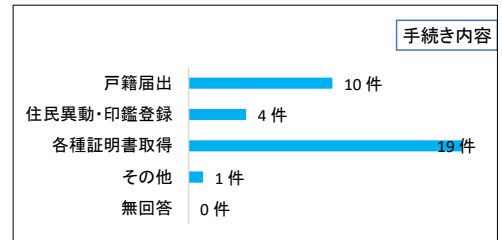
2 各項目集計結果

問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 1 戸籍届出関係
 - 2 住民異動・印鑑登録関係
 - 3 各種証明書の取得(住民票・戸籍・印鑑登録証明書等)
 - 4 その他
- ※その他を選択された方はお手続きの内容をご記入ください。

	戸籍届出	住民異動・印鑑登録	各種証明書取得	その他	無回答
回答数	10件	4件	19件	1件	0件
割合	29.4%	11.8%	55.9%	2.9%	0.0%

(その他)・マイナンバーカード作成の相談。

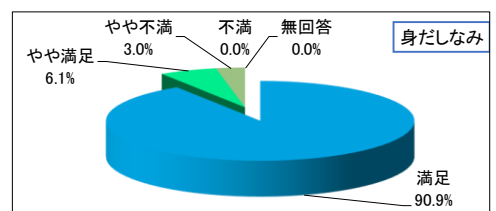


問2 職員の服装・身だしなみは清潔感があり好感の持てるものでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	30件	2件	1件	0件	0件
割合	90.9%	6.1%	3.0%	0.0%	0.0%

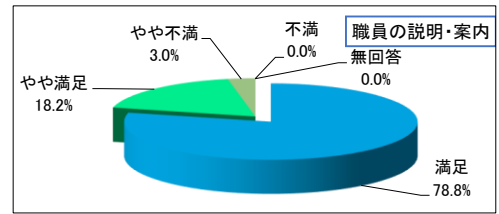
(理由)

・普通の服装だったが、もう少し華やかさあっても いいような雰囲気。少し物足りない感じを、受ける。



問3 職員の説明や案内は丁寧でわかりやすかったですか？
 (説明の内容や言葉づかい、話すスピードなど)

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	26件	6件	1件	0件	0件
割合	78.8%	18.2%	3.0%	0.0%	0.0%

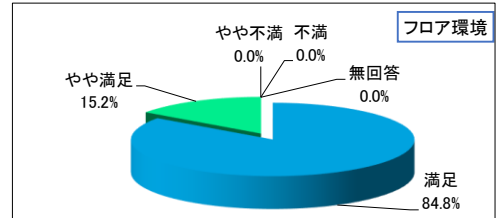


(理由)

- ・中央の案内受付の方の話し方が気になりました。案内を勘違いして内容の相談をしたこちらもよくなかったが、少し感じが悪かった。笑いながらの私語も気になりました。窓口の方はとても親切で良かったです。

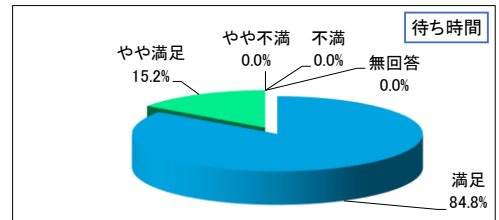
問4 お手続きやお待ちいただいたフロア的环境(案内表示やレイアウトなど)はいかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	28件	5件	0件	0件	0件
割合	84.8%	15.2%	0.0%	0.0%	0.0%



問5 お手続きを終えるまでにかかった時間については、いかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	28件	5件	0件	0件	0件
割合	84.8%	15.2%	0.0%	0.0%	0.0%



問6 その他、ご意見・ご要望などありましたら、ご記入ください。

○お褒めの言葉

- ・いつも親切にしてくださってありがとうございます。
- ・市役所は時間がかかるイメージでしたが、スムーズに手続きができて良かったです。
- ・本日は初めてパスポートを取得したくて市役所に行ったのですが親切に説明をして頂きとても助かりました。有り難うございました
- ・職員の方がついて書き方など教えてくださいましたので、迷うことなくスムーズに済みしました。
- ・他の役所でも、今はこんな感じなんですか？とても良いと思います。ありがとうございました。
- ・いつも親切で丁寧に対応して頂き満足しています。説明もきちんとして頂き混乱もありません。

○ご要望・改善希望等

- ・アンケート答えた時に、抽選でプレゼント当たりますにしたらもっと回答率上がると思います
- ・日曜に手続きできると安心して行きましたが、障害福祉課がやっていないために平日に出直さなくてはならなくなりました。月に2回開けてくださるなら、通常時と同じように手続きできるようにしてほしいです。平日職場を抜けられない人は少なくないはずですが。
- ・戸籍手続きによって受付番号、受付窓口が変わるのは利用者からしては効率的でない(2件)
- ・用事があって、訪れて、「質問ありますか」「忘れ物ないですか」「他にお手続きありますか？」とか、言葉を足して話してもらえると、助かる。
- ・今日ご対応いただいた方は親切な方で良かった。人や部署によりバラつきある。
- ・もう少し大きな声か何かスピーカー等ありましたら助かります。片耳が聞こえづらいし、耳の遠い方々がいると思うので検討をお願いします。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は130件、「やや不満」は2件、「不満」は0件、「無回答」は0件、合計132件のご回答をいただきました。
今回も多くのご意見を頂くことが出来たので、頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めていきます。
また、回答総数については例年減少傾向にあるため、より多くのご意見を頂けるよう、アンケート実施期間・方法の見直しを行っていきます。

※市民部においては、「満足」と「やや満足」の割合を合わせて「満足度」として指標にしています。

○接遇満足度

接遇満足度は、97.0%でした。2022年度の満足度と比べ2.4ポイント上昇となりました。今後もより良い接遇対応ができるよう、職員のスキルアップ、意識向上を図り、高い評価を維持していきます。

○フロア満足度

フロア満足度は、100%でした。2022年度の満足度と比べ19.6ポイント上昇となりました。今後も寄せられた、ご意見やご要望を参考に改善していきます。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、100%でした。2022年度の満足度と比べ14.3ポイント上昇となりました。今後も迅速かつ正確な対応を心がけます。

4 アンケート用紙

皆様の声をお聞かせください（市民満足度アンケート2023）

〇〇市民センター（市民課）では利用者の視点に立った「さわやか窓口」をご提供できるよう皆様の声を伺っております。アンケートにご協力をお願い致します。

次の項目について満足度をお答えください（当てはまる番号に○印を記入してください）

問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？（複数回答可）

- 1 戸籍届出関係
- 2 住民異動・印鑑登録関係
- 3 各種証明書の取得（住民票・戸籍・印鑑登録証明書等）
- 4 その他（)

※その他を選択された方はお手続きの内容をご記入ください。

問2 職員の服装・身だしなみは清潔感があり好感の持てるものでしたか？

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（)
- 4 不満（)

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。

問3 職員の説明や案内は丁寧でわかりやすかったですか？（説明の内容や言葉づかい、話すスピードなど）

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（)
- 4 不満（)

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。

問4 お手続きやお待ちいただいたフロア的环境（案内表示やレイアウトなど）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」を選択された方は理由をご記入ください。

問5 お手続きを終えるまでにかかった時間については、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」を選択された方は理由をご記入ください。

問6 その他、ご意見・ご要望などありましたら、ご記入ください。

<p>ありがとうございます</p> 

ご協力ありがとうございました。記入済の用紙は、お近くの回収箱へ投函するか、職員にお渡しください。