

市民課木曾山崎連絡所 市民アンケート集計結果

● 期間

2021年11月29日（月）～12月3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

	29日	30日	1日	2日	3日	合計
窓口	31	15	20	24	16	106

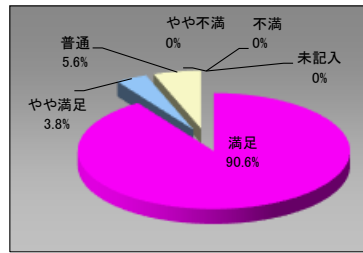
◆ 内容 ◆

- 1 接客満足度・・・・・・・・ 待ち時間・身だしなみ・説明・案内の接客項目についての満足度の調査結果
- 2 接客に対するご意見・・・ 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・ご要望について・・・・・・・・ その他ご意見・ご要望など

1 接遇等満足度

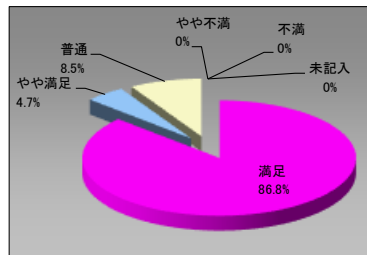
①待ち時間

	件数	割合
満足	96	90.6%
やや満足	4	3.8%
普通	6	5.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	106	100.0%



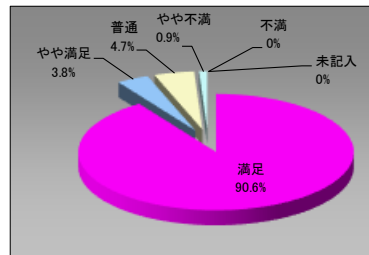
②見だしなみ

	件数	割合
満足	92	86.8%
やや満足	5	4.7%
普通	9	8.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	106	100.0%



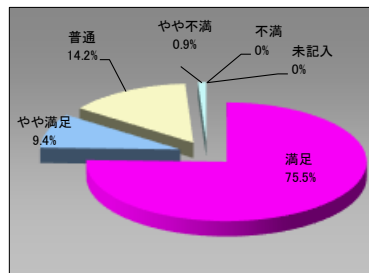
③ご説明・ご案内

	件数	割合
満足	96	90.6%
やや満足	4	3.8%
普通	5	4.7%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	106	100.0%



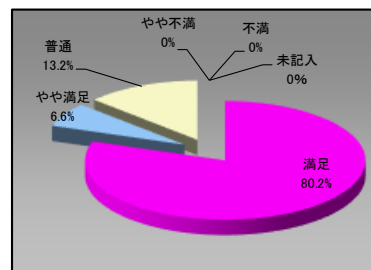
④待合フロア

	件数	割合
満足	80	75.5%
やや満足	10	9.4%
普通	15	14.2%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	106	100.0%



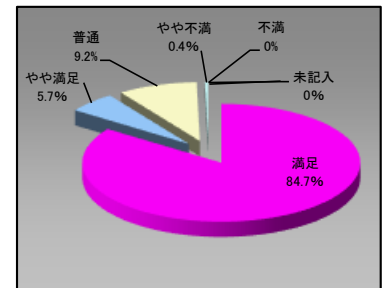
⑤記載台

	件数	割合
満足	85	80.2%
やや満足	7	6.6%
普通	14	13.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	106	100.0%



接遇等満足度合計

	件数	割合
満足	449	84.7%
やや満足	30	5.7%
普通	49	9.2%
やや不満	2	0.4%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	530	100.0%



※2016年度から、アンケートの各項目について「満足・やや満足・やや不満・不満」の4段階から「普通」を加えた「満足・やや満足・普通・やや不満・不満」の5段階で評価をいただきました。

※2019年度から、アンケートの設問を一部見直しました。

2 接遇に対するご意見

①手続きまでの待ち時間については、いかがでしたか？

- 早かったです（2件）
- とても良い

②職員の服装・身だしなみは好感のもてるもの（清潔感など）でしたか？

- とても良い

③職員の説明・案内は丁寧でわかりやすかったですか？

- 説明不足
- とても良い

④お待ちいただいた待合フロア的环境（案内表示、レイアウトなど）はいかがでしたか？

- 外からわかりにくい
- とても良い

⑤記載台は使いやすかったですか？（明るさ、高さ、申請書類の配置など）

- 向かい合う間の箇所についで立てがほしい
- とても良い

3 その他のご意見・ご要望

その他、ご意見・ご要望などがありましたら、ご記入下さい。

- 近所で便利です
- お役所のイメージよりみなさんいつも親切にしてくれます
- いつ来ても気持ちよく待つことが出来ます。分からない事はていねいに教えてくれるので満足です。これからもよろしくお願いします
- いつもとても親切にいただいています
- 先日は世帯主変更について説明いただきありがとうございました
- ボールペンが書きづらい
- 記載台もう少し高めのものがあるととってもいいと思います
- 家が近いので利用する時はここにきていますがいつも親切です
- 掃除していた女性” おはようございます” くらい言えばいいのに
- 受付けしてくださった職員さんの対応がとってもよかったです

皆様の声をお聞かせください

木曾山崎連絡所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（当てはまる口にレを記入してください）

<p>① 手続きまでの待ち時間については、いかがでしたか？</p>	<p> <input type="checkbox"/>満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満の方は、 理由をご記入下さい： [] </p>
<p>② 職員の服装・身だしなみは好感のもてるもの（清潔感など）でしたか？</p>	<p> <input type="checkbox"/>満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満の方は、 理由をご記入下さい： [] </p>
<p>③ 職員の説明・案内は丁寧でわかりやすかったですか？</p>	<p> <input type="checkbox"/>満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満の方は、 理由をご記入下さい： [] </p>
<p>④ お待ちいただいた待合フロア環境（案内表示、レイアウトなど）はいかがでしたか？</p>	<p> <input type="checkbox"/>満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満の方は、 理由をご記入下さい： [] </p>
<p>⑤ 記載台は使いやすかったですか？ （明るさ、高さ、申請書類の配置など）</p>	<p> <input type="checkbox"/>満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満 <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>不満の方は、 理由をご記入下さい： [] </p>

<p>その他、ご意見・ご要望などがありましたら、ご記入ください</p>

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

～マイナちゃんからのお知らせ～

マイナンバーカードをお持ちの方は、コンビニで証明書がお得にとれます！
例えば・・・

住民票、印鑑証明書、
課税・非課税証明書

窓口での手数料

300
円



コンビニでの手数料

150円

