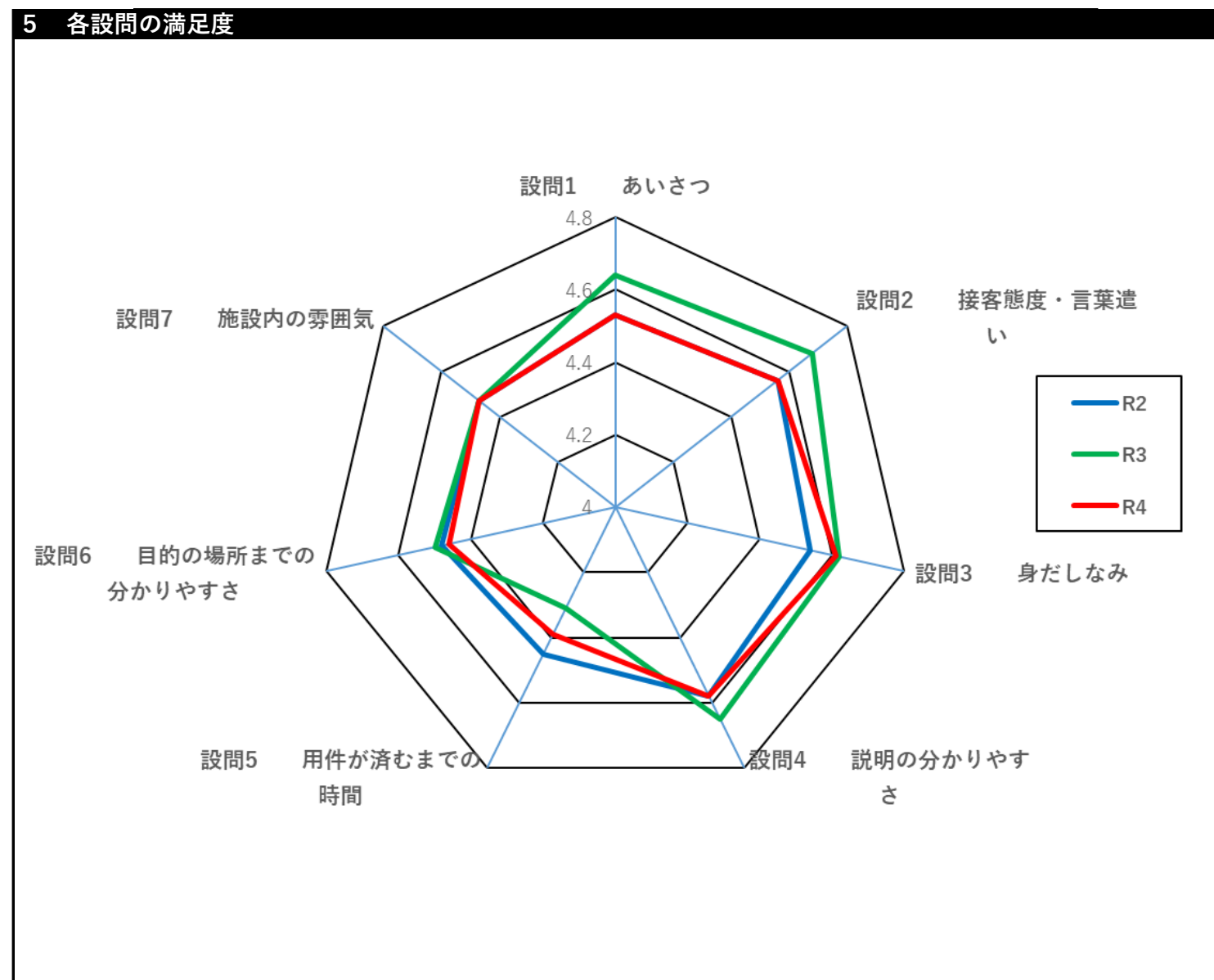
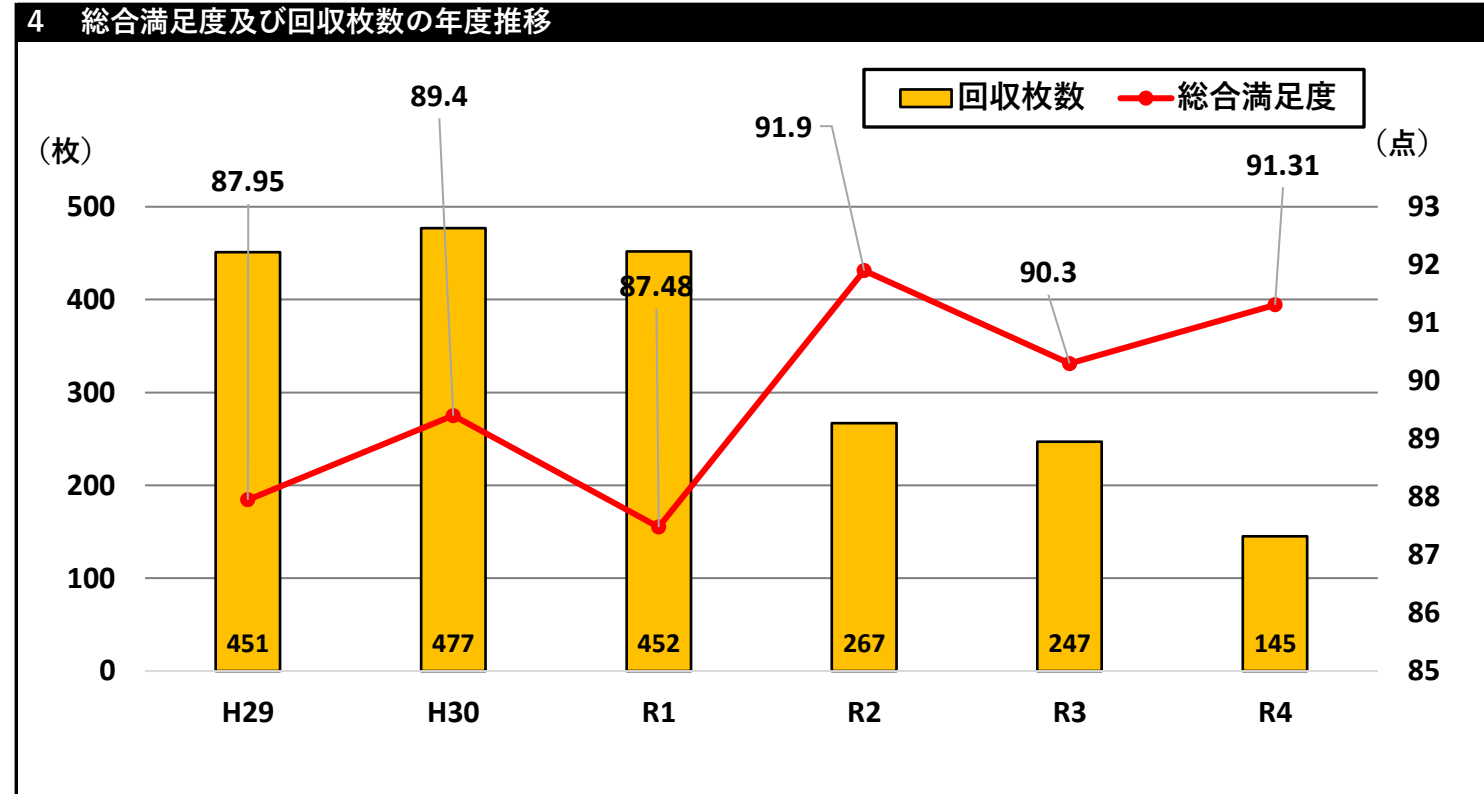
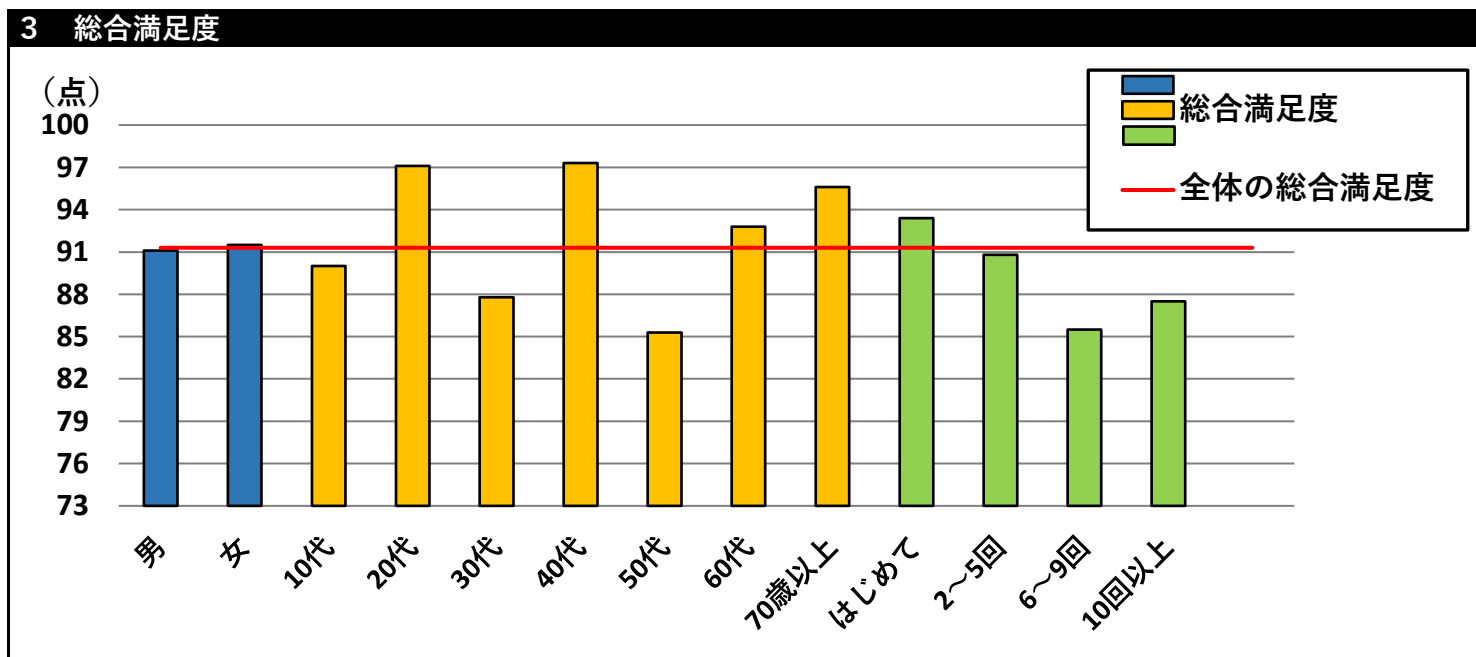
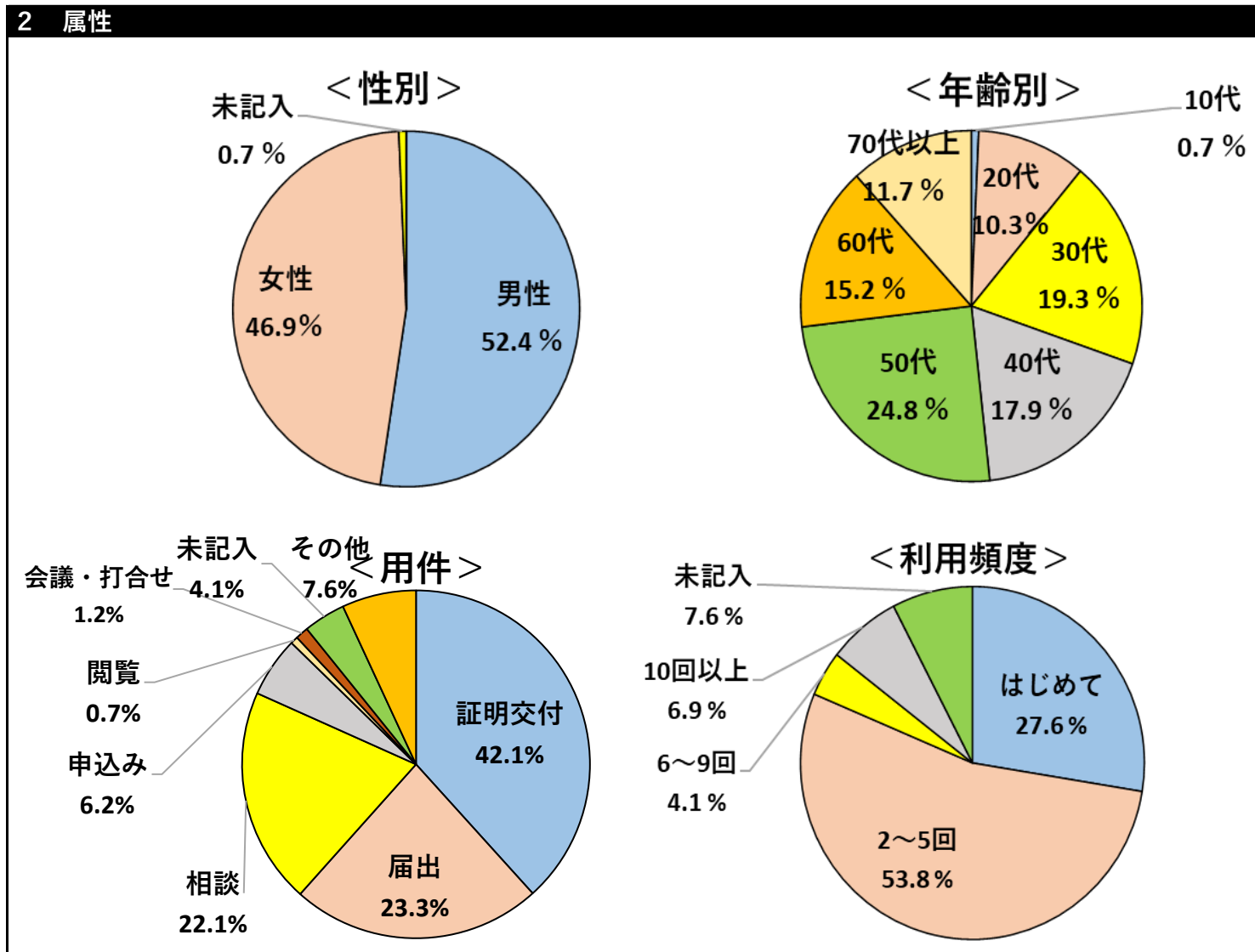


令和4年度「お客さま満足度アンケート」結果報告書

1 調査概要

- 実施期間：令和4年9月5日（月）～10月7日（金）
- 実施対象：市役所本庁舎・北庁舎・西庁舎のすべての部署
- 実施方法：窓口への来庁者に対し、職員がアンケート用紙を手渡しするとともに記載場所へ常備して配布。
- 回収枚数：145枚



6 自由意見「お褒めの言葉（抜粋）」

| 該当課 | 自由意見 |
|-------|---|
| 市民課 | 以前よりも手続きがスムーズに進んだ印象 |
| 市民税課 | 丁寧な対応で気分が良かった |
| | 親切な対応でした。 |
| | とてもわかりやすく親切に説明して頂きました。マスク着用の対応でしたが、とても優しい感じが表情に感じられすごく安心して過ごせました。ありがとうございました。 |
| | とても良かったです |
| | すごく、良いと思います。ありがとうございました |
| 社会福祉課 | ずっと前はすごくこんでいて待ち時間が長かったけど、最近はこの課もスムーズになったなと感じています。 |
| | いつも親切な対応ありがとうございます |
| | とても親切だ |
| 危機管理課 | 自分にとっては、いい所です |
| | ラジオの使い方を丁寧に説明してくれました。ありがとうございました！！ |



アンケートへのご協力
ありがとうございました。

7 自由意見「改善を求められたご意見（抜粋）」

| お客様からのご意見 | ご意見への担当課（経営情報課）の対応 |
|--|--|
| マイナンバーカードを作ったのに以前と変わらない。 | マイナンバーカードは、本人確認書類のほか、住民票等の証明書コンビニ交付サービスやスマートフォンを使用した住民票等のオンライン申請に利用することができます。 また、国が示す「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、子育てや介護関係などの27手続について、令和4年度末までにマイナンバーカードを用いたオンライン申請を可能とするなど、引き続き、日常生活の中で利用できるシーンが広がっていくよう考えていきます。 |
| お客様からのご意見 | ご意見への担当課（行政課）の対応 |
| 担当部署の位置が分かりにくかった。 | 市役所庁舎の都合上、一部部署が離れた場所にて事務を行っております。ご不便をおかけしておりますが、ご理解をお願いします。 |
| ・時間帯によっては駐車場の空きがなく探すのに時間かかる時ある。(なるべく近くの平面にとめたいのがありますが・・・) ・駐車場が混んでいる際、案内が不十分なので皆が自分勝手に動いて怖い。 ・駐車場の案内表示 少しまてば空くのかの判断ができない。何か合図があるといい。 | 駐車場の効率的な運用により混雑緩和に努めていきますので、ご理解をお願いします。なお、立体駐車場につきましては、市役所利用者は3時間無料となる割引制度がありますので、ご活用ください。 |
| 建物がいろいろ分散していてわかりにくい | 市役所庁舎の都合上、一部部署が離れた場所にて事務を行っております。ご不便をおかけしておりますが、ご理解をお願いします。 |
| 話が終わっていないのに冷房が切れた。入口の検温なく、トイレに便座クリーナーもない。 | 冷暖房は開庁時間（8:30～17:15）に運転しております。混雑状況等によっては、運転時間を長くすることも検討してまいります。 多数の来庁が見込まれる市役所庁舎での検温については、多数の来庁者がある中で入口に機器を設置することで、密状態になることを避け、出入口の安全を確保するため、設置をしていませんので、ご理解のほどよろしくお願いたします。トイレに関しては、委託業者が毎日消毒をしています。 |
| お客様からのご意見 | ご意見への担当課（市民課）の対応 |
| ムダ話をしている人が多いように感じた。 | 係会議において、職員あて指導を徹底する。 |
| 番号札のQRコードで待ち時間の検索を試みたら会計・交付呼出状況「処理済み」になっていた。 | 番号交付機の設定を変更し、「処理済み」との表示を使用しないこととした。 |