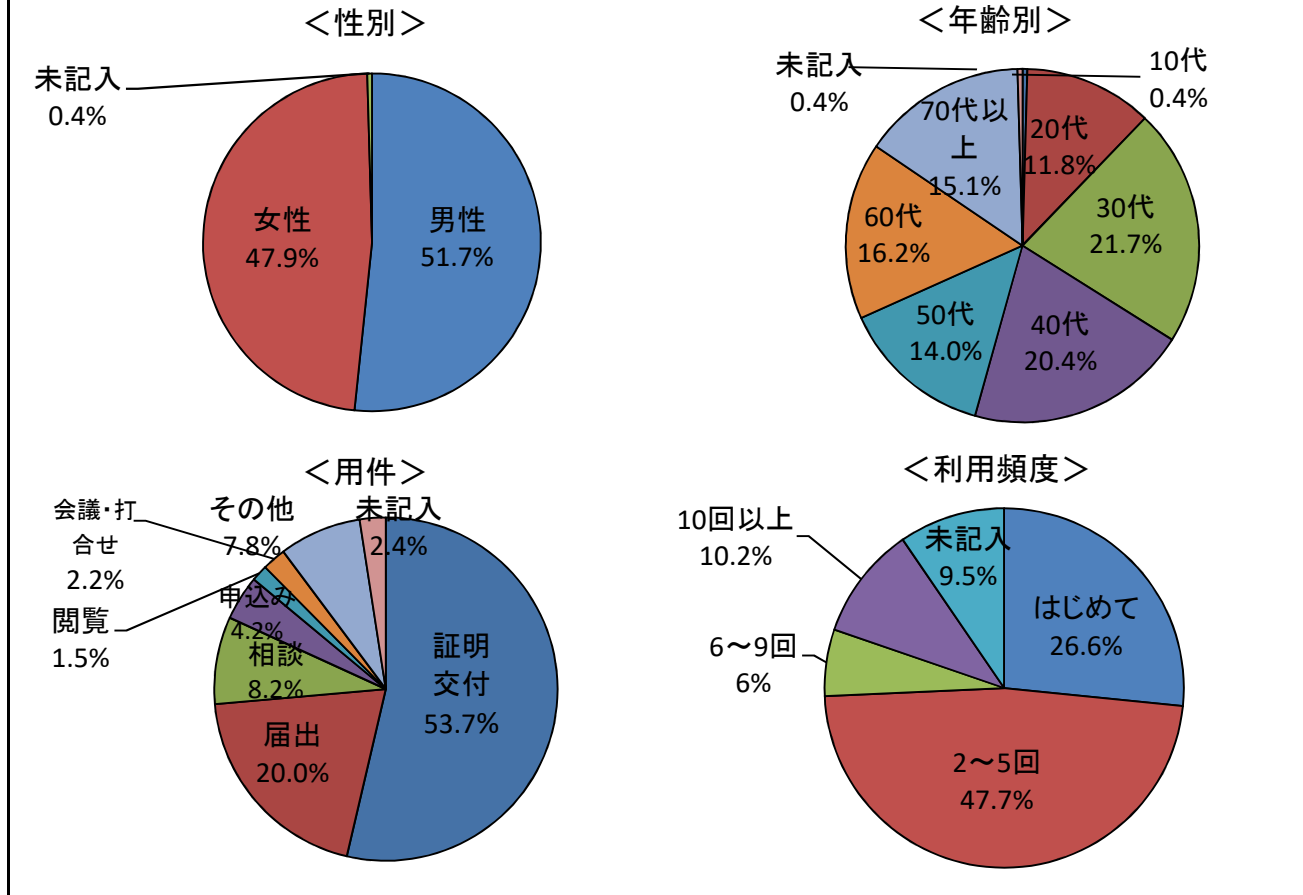


平成29年度「お客さま満足度アンケート」結果報告書

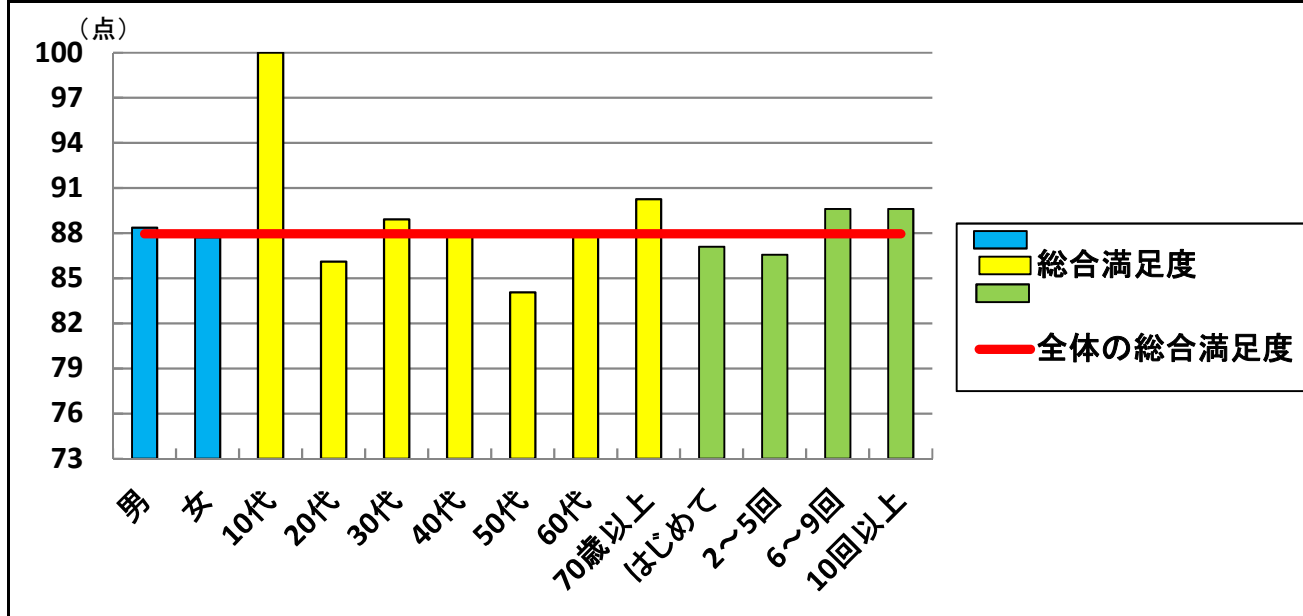
1 調査概要

- 実施期間：平成30年1月22日(月)～2月2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：451枚

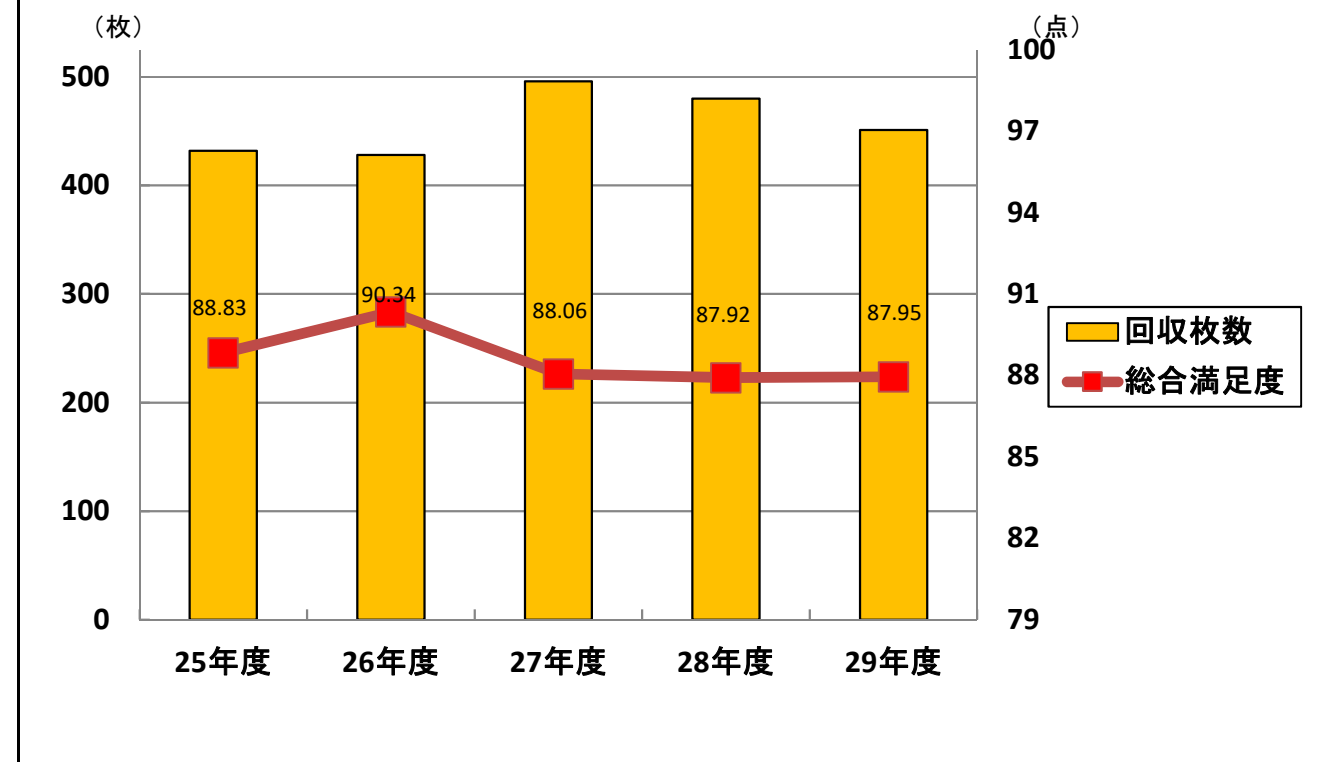
2 属性



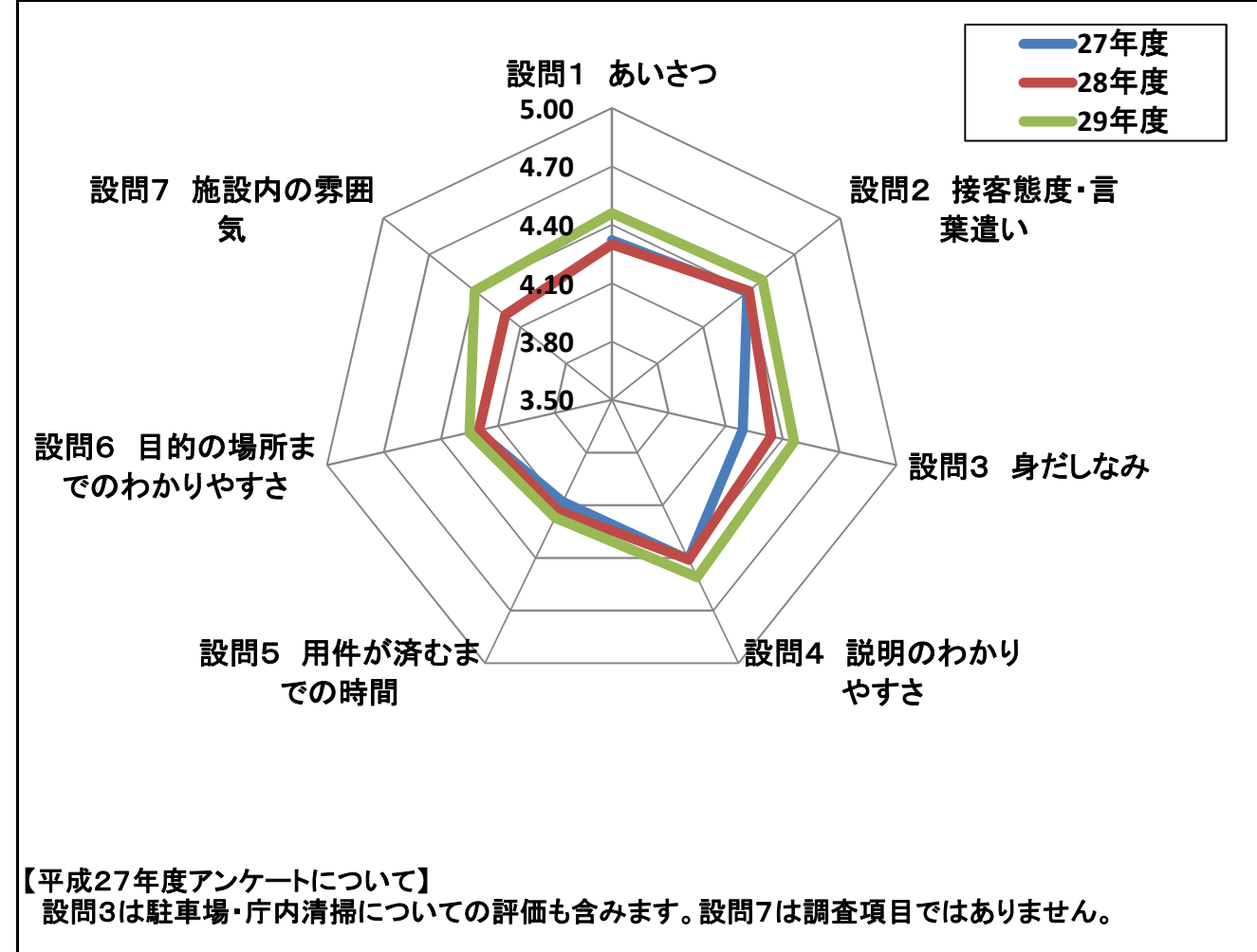
3 総合満足度



4 総合満足度及び回収枚数の年度推移



5 各設問の満足度



6 自由意見「お褒めの言葉(抜粋)」

該当課	内容
市民税課	明るく気持ちよく用件を済ませることができた。 笑顔で対応されておりよかった。
市民課	窓口が明るくてとても感じが良いです。落ち着いて手続きができました。 前は暗い感じでしたが、明るくなり、大変良い。 職員の方の説明は丁寧でわかりやすいです。他の役所よりも全体的に明るい雰囲気だと思います。 初めて来ましたが、番号札はとてもよいと思った。 受付で親切に案内していただき助かりました。 慣れない証明交付でも親切に対応してもらいありがとうございました。入口すぐで用件を聞いてくれるのでスムーズに用紙記入、依頼ができてよかったです。 以前と比べて流れがスムーズになった。以前と比べて明るくなった。 数年ぶりに来ました。以前よりわかりやすく、良かったです。親切でした。
障害福祉課	手話通訳ありがとうございます。助かります。
国保年金課	本日は国保年金課でしたが、ここ半年くらいで年金・国保など問合せを含めて何度も利用しています。みなさんとても親切に教えてくださりありがとうございます。これまでに住んでいた地域の役所の中で一番対応が良いです。
子ども課	子ども課のスペースが広がって子どもが退屈しなくてよかった。
該当課未記入	市役所内(内装)がきれいになっていて驚きました。 案内板がきれいになり、明るい雰囲気になった。 先日積雪の日の朝、書類の事で問合せをし、今から伺いますと返事をしたところ、(積雪のこともあり)気を付けてお越しくださいと言われ、思わず胸にジーンと来ました。嬉しかったありがとうございます。心が暖かくなりました。 夜に雪が降ったが玄関周辺の除雪がされており、市民に対する気配りを感じられた。



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(行政)課の対応
駐車場が少ない(正面)。特に寒い日、雨の日等など困るので、立体駐車場も検討してほしい。	市役所の正面向かい側に立体駐車場を建設し、昨年の5月から供用を開始しました。 有料駐車場ですが、市役所、市民会館、文化センター、安城公園をご利用の方は、駐車券を認証機に通すことにより駐車料金が3時間無料となりますので、平面駐車場が混雑しているとき等には、ぜひご利用ください。
入口が開くと大変寒いです。防寒対策などして頂けたら幸いです。	市民課ロビー付近等の温度設定を見直し、従来よりも温かい風が吹出口から出るように調整しました。 今後も引き続き、より効果的な防寒対策を検討していきます。
待合の椅子の場所に不満がある。	南窓側で会計待ちするようにフロアの配置を2月5日から変更しました。空調の効きが悪い入口正面で待つお客様を少しでも少なくする改善をしましたので、現在は解消できていると思います。
番号待ちをしている中、番号が呼ばれたので受付に出向いたが急に他の人に横入りをされ、受付の方は番号も確認せず対応していたため、その分待たされた。	不公平感を与えないように再度番号呼出しの留意を職員に徹底します。フロアの配置変更により申請書を書いてから待合番号をとる方式に変えたことにより流れはよくなっているため、横入り自体が減っています。

アンケートへのご協力ありがとうございました。