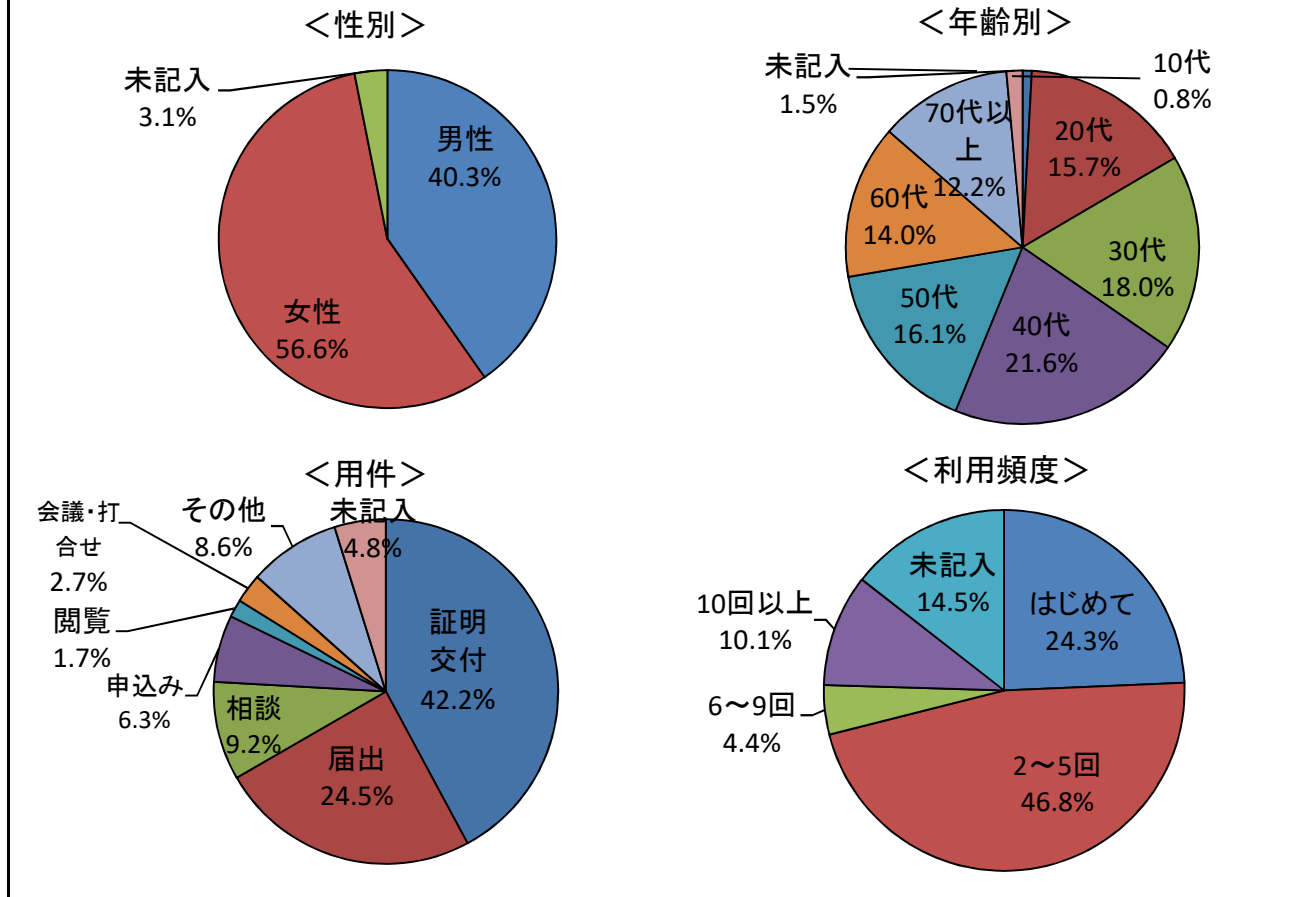


平成30年度「お客さま満足度アンケート」結果報告書

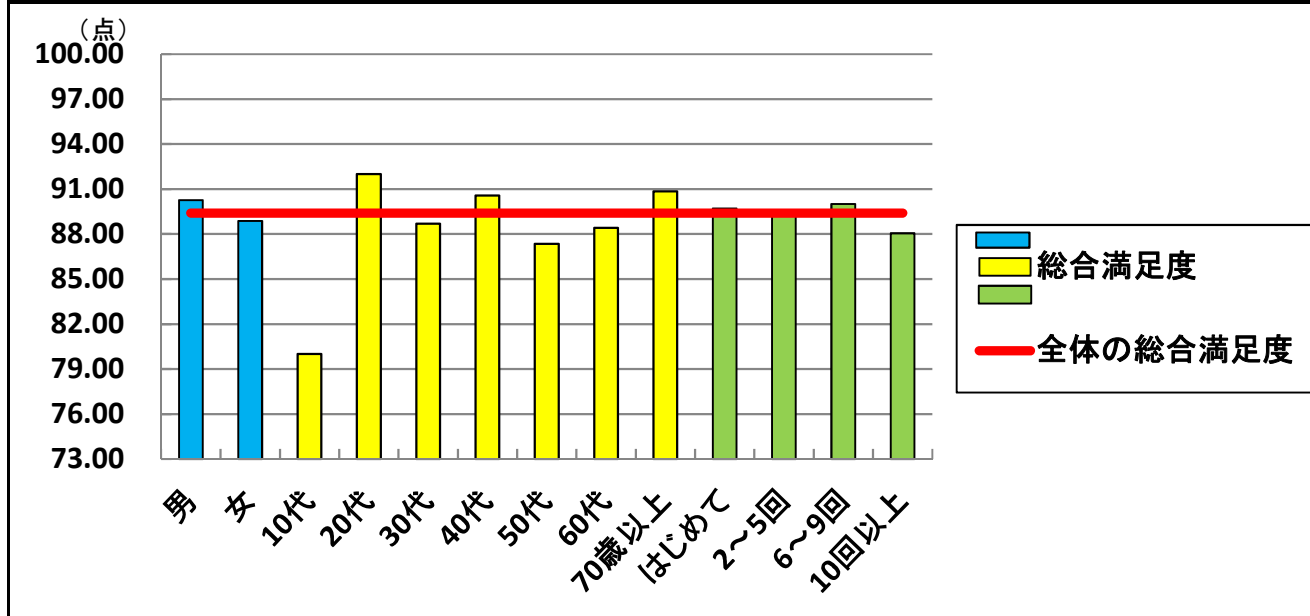
1 調査概要

- 実施期間：平成30年7月20日(金)～8月10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：477枚

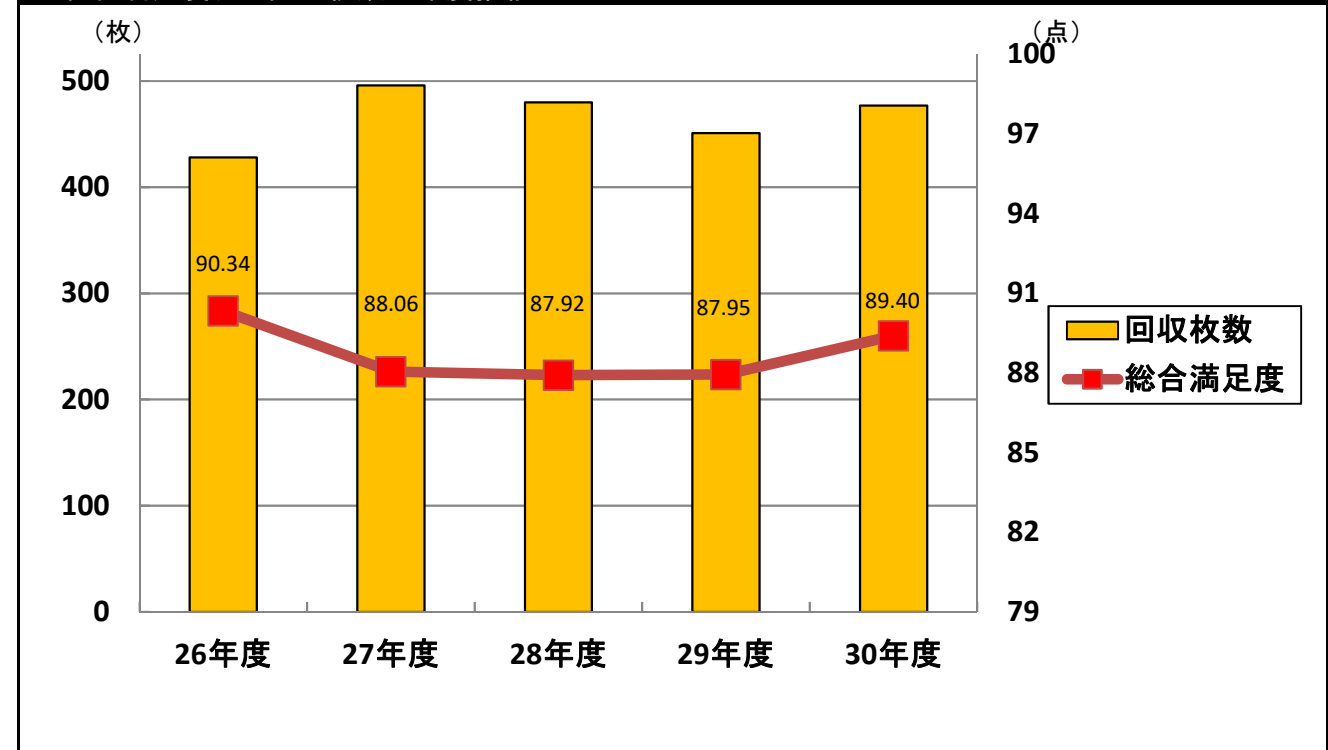
2 属性



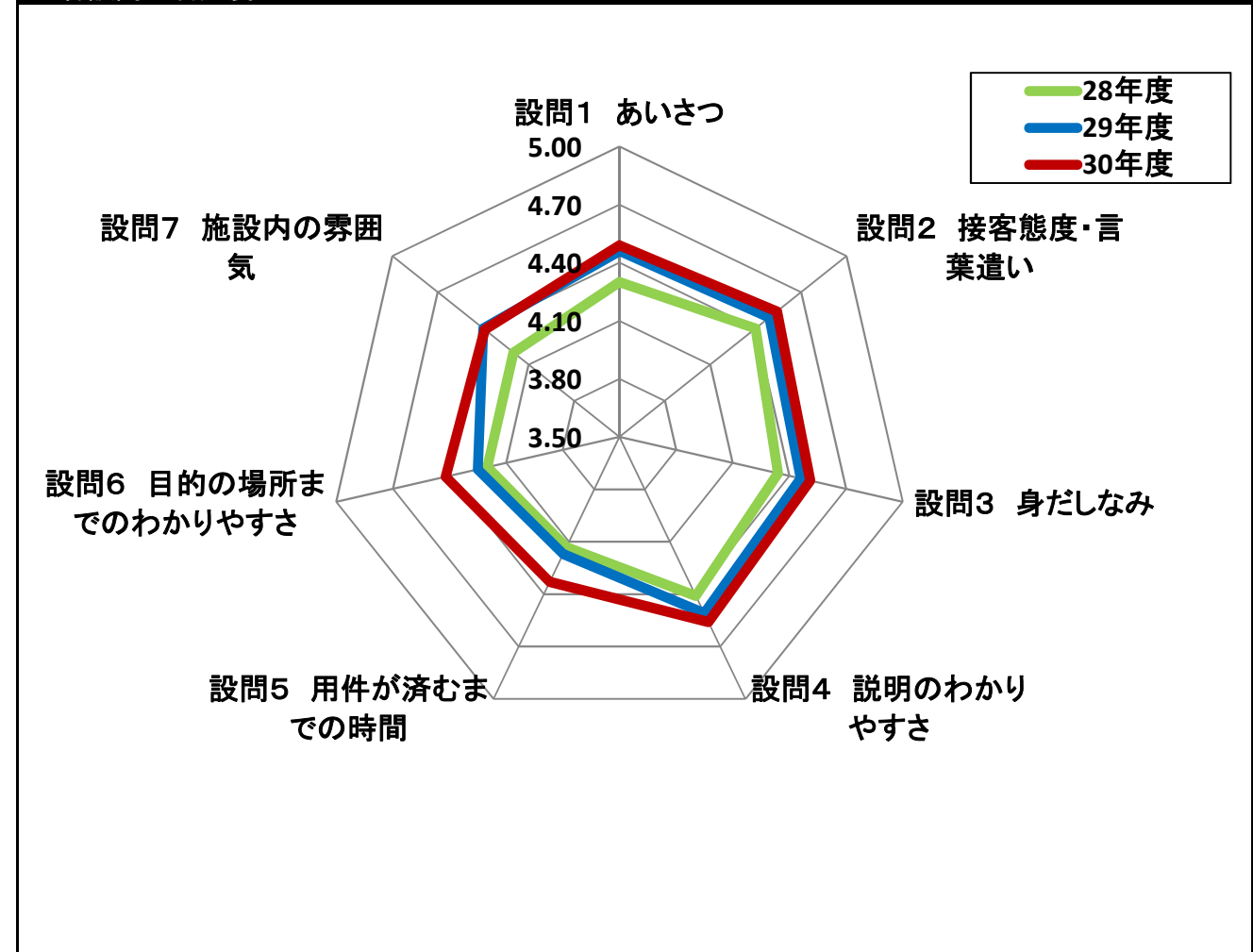
3 総合満足度



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
行政課	駐車場の紙を発行しなくなったのは、経費、手間を考えると、とてもよかったです。（2件）
市民税課	みなさんが丁寧に対応してくださり、とても安心しました。
市民課	今日は駐車場もすぐにとめられてよかったです。以前より配置もわかりやすく、わからないこともすぐに聞いてよかったです。窓口の方に確認してもらって助かりました。
	わからないことがすぐ聞いて対応も早くしていただいた。書類も書き途中で呼ばれてしまったが、丁寧に対応していただいた。ありがとうございます。
	受付（発券）から窓口までの案内が非常にスムーズで便利に感じました。
	親切に対応してくださりありがとうございます
	指定窓口などが明確になり、スムーズに処理できるようになった。
	とてもスムーズな市役所だと思いました。
	ニコニコしていて気分がよい。ありがとうございます。
	優しかった
	きれいになりました。
	いつもニコニコ接客していただいています。
丁寧な対応だった	
とても感じがよい	
障害福祉課	いつも市役所の障害福祉課にお世話になります。いつもあたたかくてうれしいです。
高齢福祉課	声も大きく明るく感じよく受け、教育もしっかりできている案内受付の人が親切でした。外国の人が担当してくださり、初めは戸惑いましたが、とても素晴らしい対応で感心しました。
国保年金課	前よりも場所がわかりやすくてよいです。雰囲気も明るくてステキとても対応がよかったです。良くしてくださって助かった。
子育て支援課	改装されて課の看板が見やすくなりました
保育課	子どもの遊べるコーナーがあって良かったです！
	日程など具体的に教えてもらえて勉強になりました。丁寧な対応をして頂き、スムーズに処理できました。ありがとうございました。
該当課未記入	説明がとてもわかりやすかったです。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（行政）課の対応
駐車場の場所をもっとわかりやすくしてほしい（立体）。	案内誘導の改善など、利用しやすい立体駐車場にするよう努めます。また、南明治土地区画整理事業に合わせて、今年度中に常設の案内看板を設置する予定ですので、ご理解をお願いします。
お客様からのご意見	ご意見への担当（行政）課の対応
駐車場は多い方だと思いますが、朝一とかだと近場の駐車場が満車気味になります。お年寄りとか身体の不自由な方への配慮はなされてますでしょうか。	正面駐車場にある3台分の身障者用駐車区画に加え、8月から3台分の思いやり駐車区画を整備しましたので、ご利用ください。また、立体駐車場にも5台分の身障者用駐車区画があります。
お客様からのご意見	ご意見への担当（行政）課の対応
1階の気温が高いように感じられました。（暑さ関連 他19件）	可能な限り適切な室温となるように全体空調の設定を調整していきます。また、対応可能な改善策を検討していきますので、ご理解をお願いします。
お客様からのご意見	ご意見への担当（市民）課の対応
発券機の場所がわかりにくい。発券機の人が話していて気づかない。	受付の流れから、今の配置が最高であると考えています。少し奥まったところへの配置になりますが、発券機の案内者を常時置いて案内するようにしています。発券機の案内はできるだけ簡素にするようにし、迷っている人がいないか目配りするようにしていきます。
お客様からのご意見	ご意見への担当（国保年金）課の対応
市役所から郵送された説明資料をやすく具体的に教えてほしい。担当者の説明がわかりにくい。	説明資料を郵送する前に、わかりやすい表現がなされているかチェックします。決められた送付物の場合、事前に読み込みを行い、具体的でわかりやすい言葉で説明するように努めます。



アンケートへのご協力ありがとうございました。