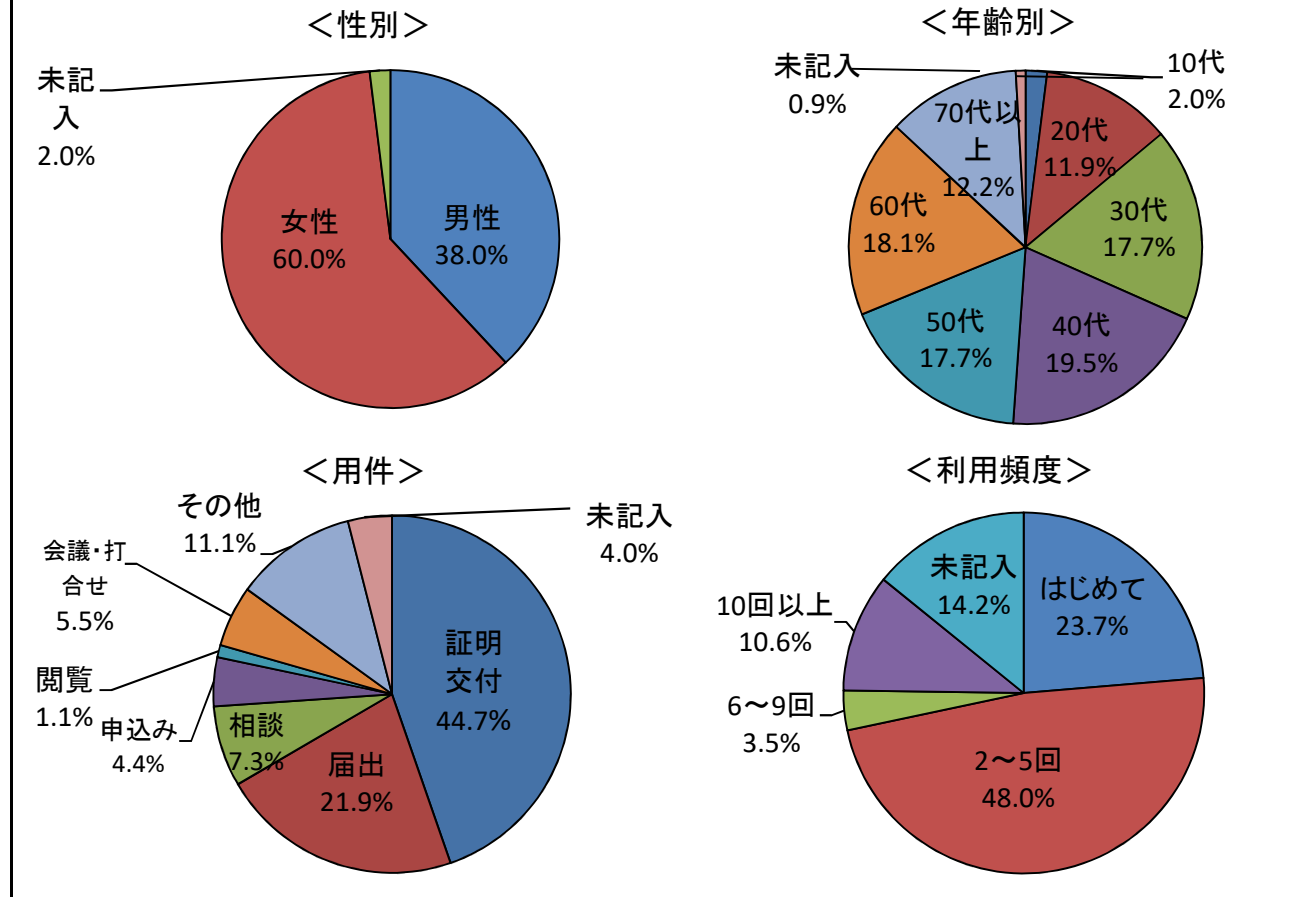


令和元年度「お客さま満足度アンケート」結果報告書

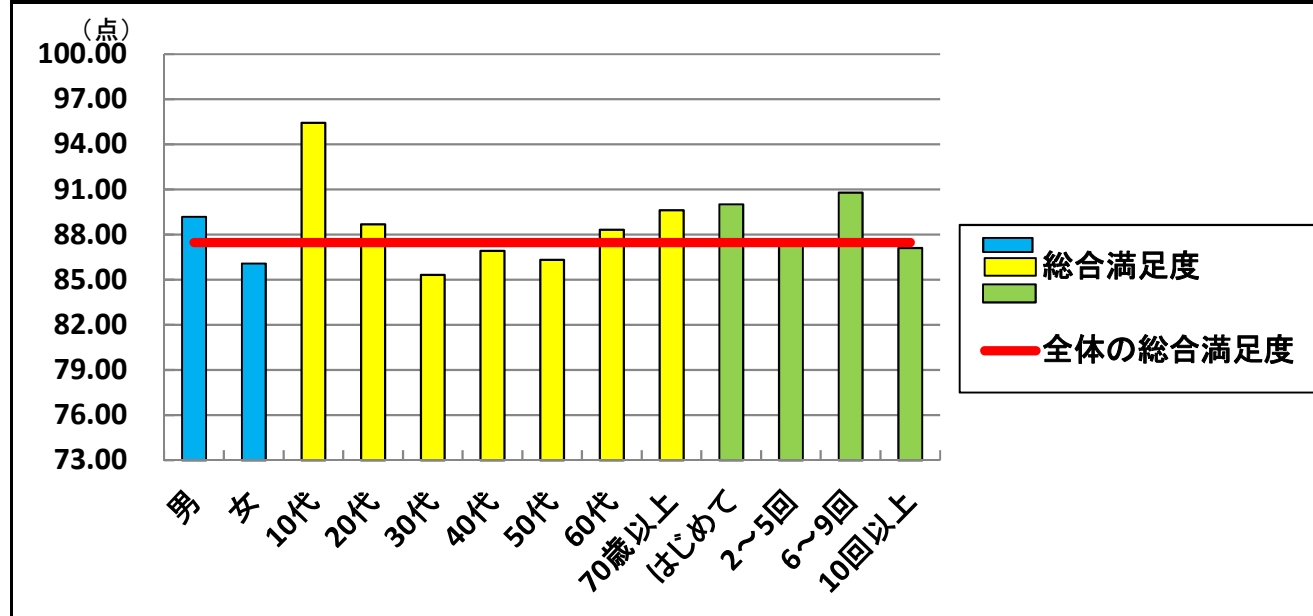
1 調査概要

- 実施期間：令和元年7月19日(金)～8月9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：452枚

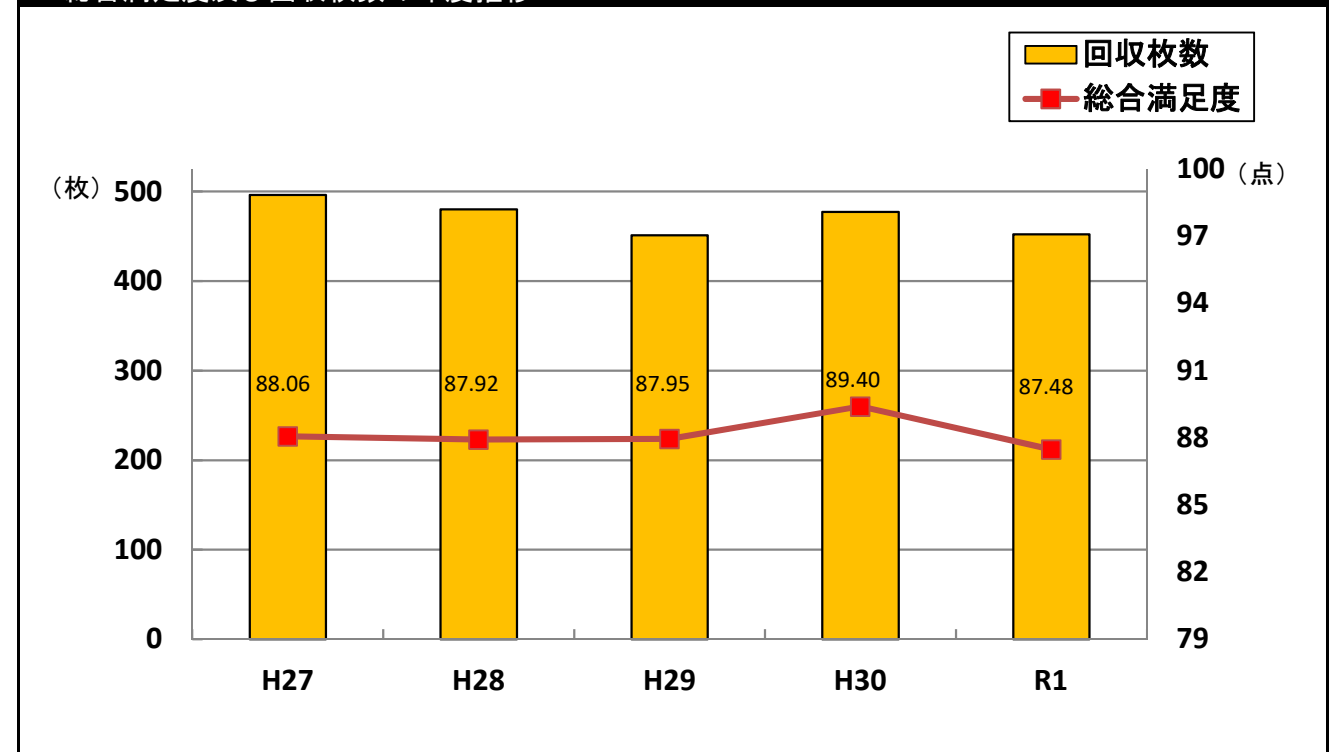
2 属性



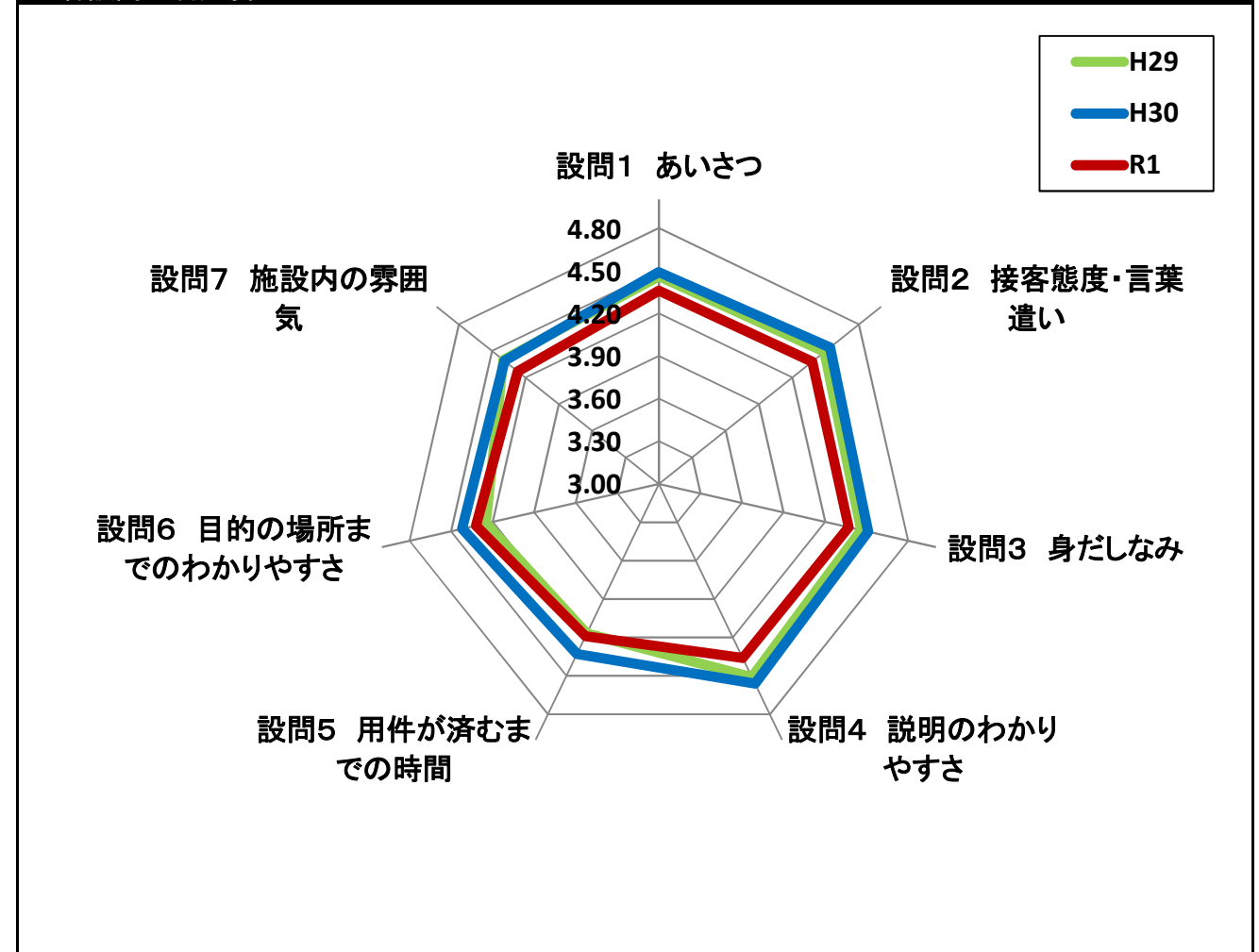
3 総合満足度



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	立体駐車場を利用できるようになって駐車についてのストレスが大幅に軽減され、感謝しています。 初めてだったため、駐輪場が分からなかった。近くの警備員に聞いたら親切に案内してくれた！
納税課	すいていてよかった。今から仕事で余裕をもって行けます。
市民課	作業が速い。 スムーズに進んでわかりやすくて良かったです。 優しく対応してくださいました。安城の市役所は職員との距離が近くて建物内も明るいので良い。 明るい雰囲気です受付も分かりやすい。 いつも丁寧だと思います。 親切だと思います。 七夕の為に駐車場が混雑していた。七夕でスタッフが浴衣を着ていらしたのが良かった。 もう少し、駐車場が入りやすいといいと思います。室内に入ってどこの課に行こうかとしていたら、カウンターの外にみえた案内の方が大変親切でとても助かりました。ありがとうございました。
高齢福祉課	皆さんがんばってみえる。
国保年金課	いつもありがとうございます。
商工課	いつもお世話になります。ありがとうございます。 いつもお世話になります、これからもよろしくお願いします。
公園緑地課	若々しい雰囲気と活気がすばらしい。
該当課未記入	良いです。 とても感じがよくてきれいでした。頑張ってください。 文化センターの電話は硬貨しか使えないが、市役所はカードが使えてよかった。道で尋ねたら職員が走ってカードが使えるか見てきてくれて、親切に教えてくれて感謝です。 1階の階段下にゴミが落ちていたのをたまたま通りかかった市長さんがパフォーマンスでなくさりげなく拾われたのを見ました。こんな人がリーダーでいてくれてうれしかった。 妻の介護について相談に来ました。どの窓口か迷っていたら女性職員が声をかけてくれたので助かりました。

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
駐車場が全然空いてなくてびっくりしました。立体の方は、市役所に行けば〇時間無料などあるのでしょうか。	市役所に用務でお越しのお客様に関しては、受付に駐車券をお持ちいただきますと3時間無料にて駐車いただくことができます。
お客様からのご意見	ご意見への担当（行政）課の対応
駐車場がよく分からず迷った。駐車場が分かりにくく、グルグル回って結局空いてないから立駐になってしまい、早い段階で目で見られるようにしてほしい（4件）	平面駐車場が満車の際には、駐車場入口にて立体駐車場への誘導を実施しております。駐車場入口でより明確にご案内できるよう努めてまいります。
お客様からのご意見	ご意見への担当（行政）課の対応
空調があまりきいてない時が多く、真夏の暑い日は本庁舎にいると少し辛さがある。（4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
住所変更などの手続きも土日ができるようになるとうれしいです。 ホームページの相談のところにもありましたが、仕事をしている人で休みのとれない人は、土日もやって頂けると助かりますので、ご検討をお願い致します。	休日や時間外に住所変更などの手続きを行う場合、平日に他市町村に問い合わせののち、ご来庁いただく必要があるなどの課題がありますので、現状では実施を予定していません。お手数ですが、委任状による代理の方の手続きも可能ですので、ご理解のほどよろしくお願い致します。
お客様からのご意見	ご意見への担当（国保年金）課の対応
担当してくださった方の名前がよく見えなかった。	人事課の接遇ガイドブックの名札の着用基準を再度課内で回覧し、遵守します。



アンケートへのご協力ありがとうございました。