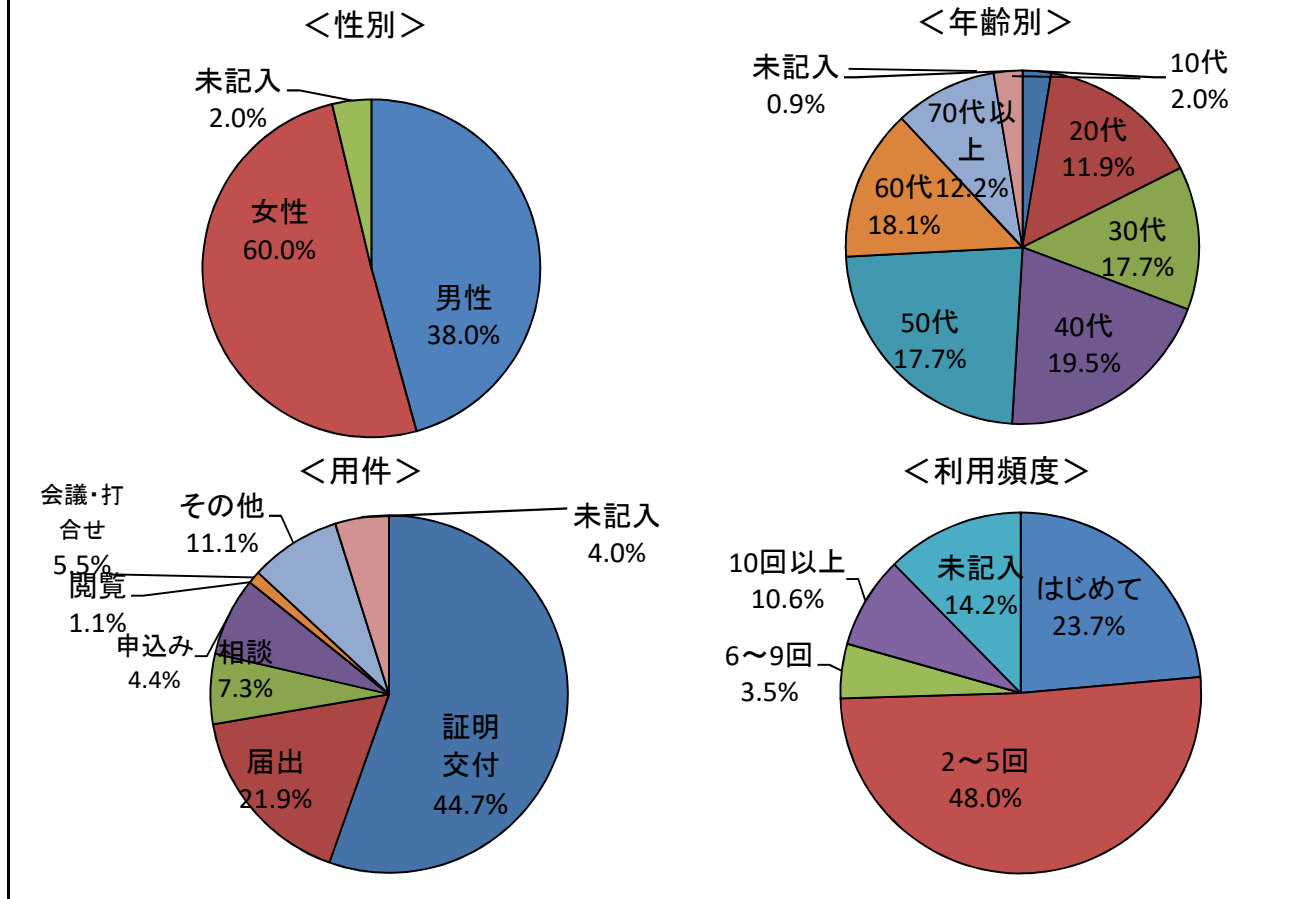


令和2年度「お客さま満足度アンケート」結果報告書

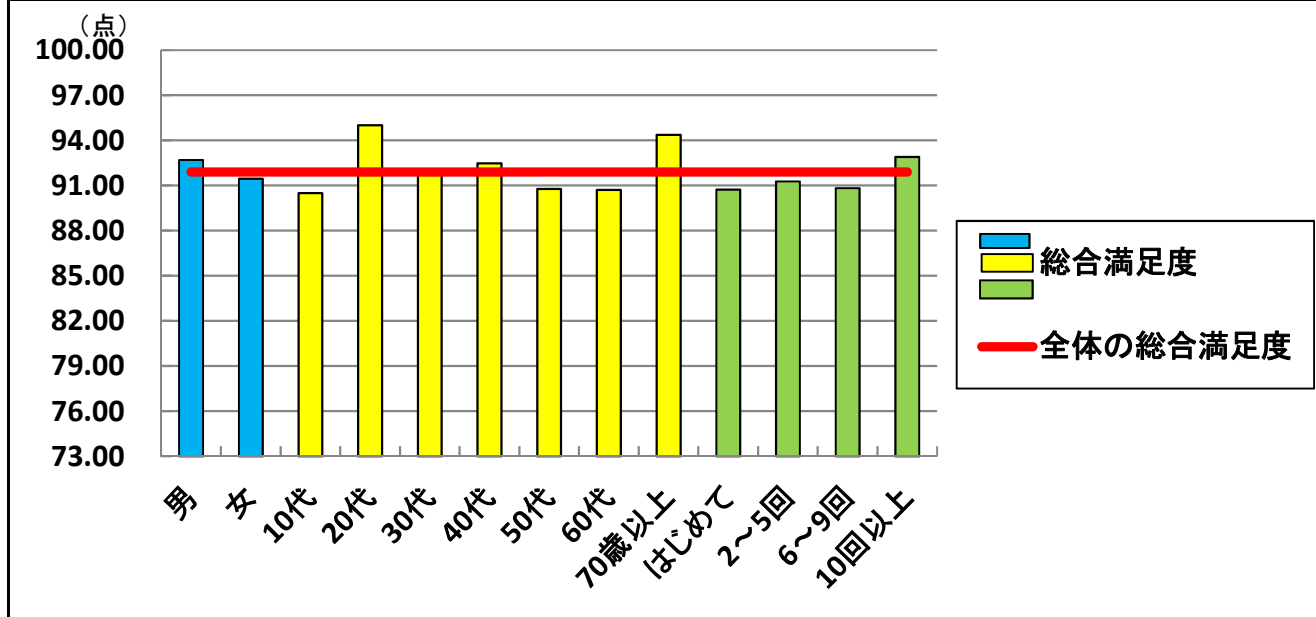
1 調査概要

- 実施期間：令和2年7月29日(水)～8月20日(木)
- 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：267枚

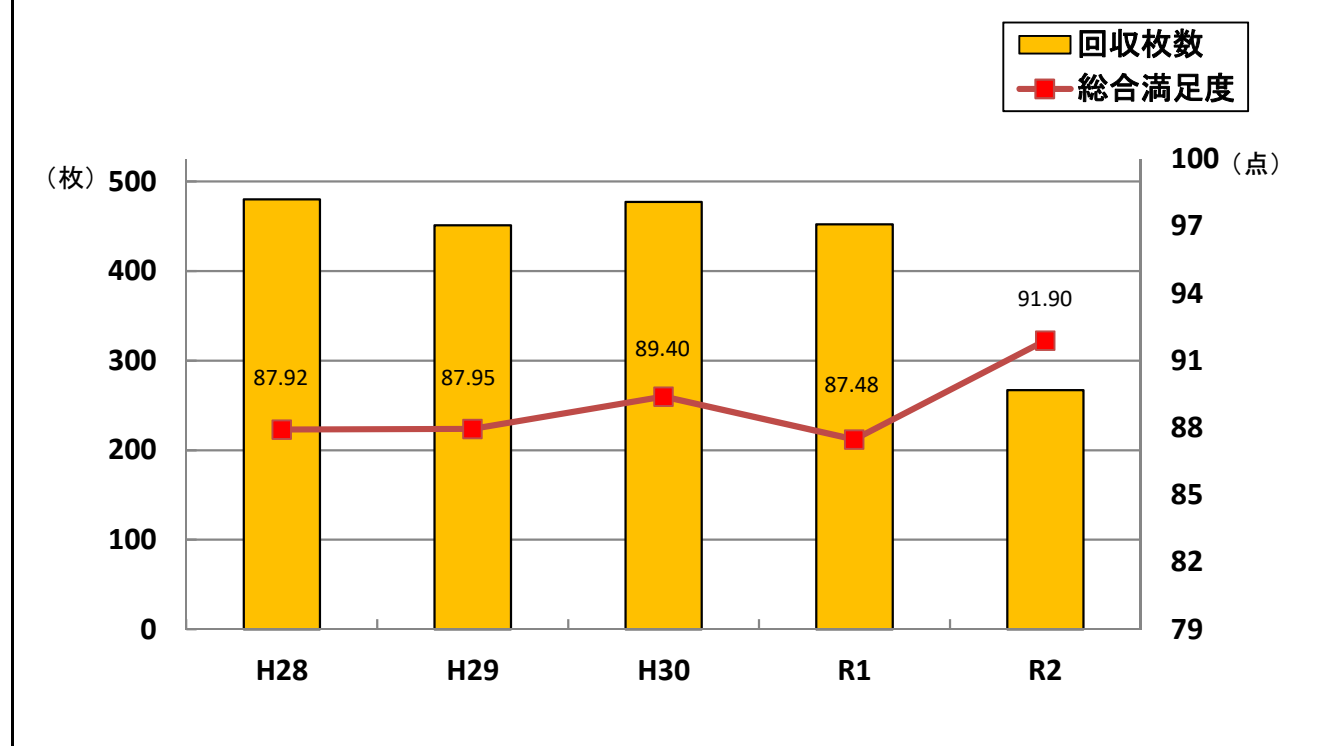
2 属性



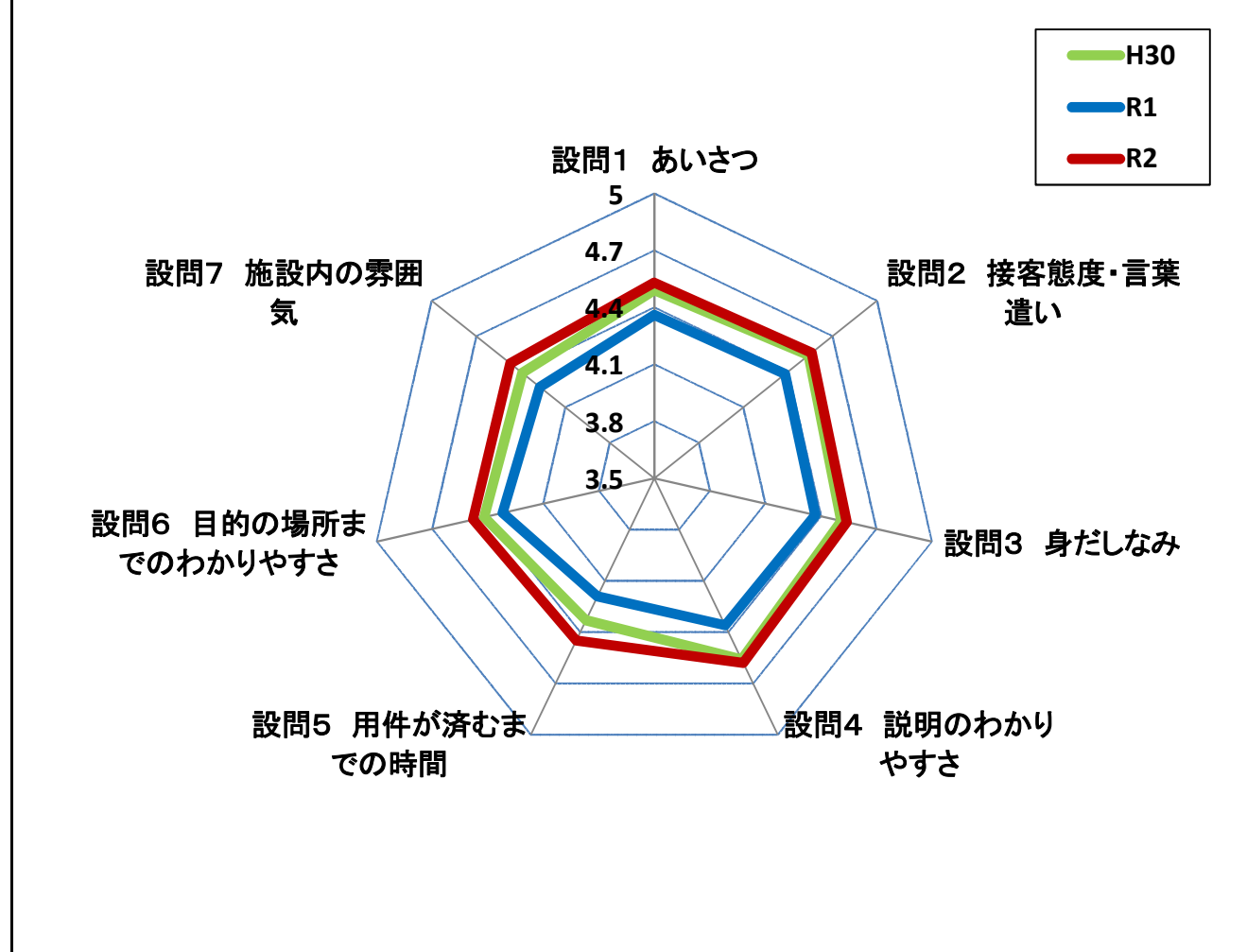
3 総合満足度



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	窓口が新型コロナ対策などしっかりされて良かった。
市民課	いつも丁寧なご対応に気持ちよく利用させて頂いております。
	いつも、わかりやすいです。
	対応早い とても親切な対応な女性でした。ありがとうございました。
社会福祉課 障害福祉課	名古屋市から引っ越してきたのですが、安城市証明書等の発行が早くいつも満足しています。
YASASHI	
いつきても、きもち良くしていただきます。	
高齢福祉課	父親が死亡したので手続きまで市役所内をまわっていた。どこの窓口か案内用紙えお見していたら。スタッフから声をかけてくれ、窓口まで案内してくれた。良い点だと思うので今後も続けてください。
国保年金課	とても良い 年金係はコロナ対策がしっかりされていた
環境都市推進課	担当の方が親切な上窓口対応も、確認と笑顔で対応し、まちがいのない返答をされていて安心感がありました。



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（経営情報）課の対応
本アンケートに性別欄があるが、ジェンダー平等の観点で性別の男・女の記入は外すべき。世界の常識です。	アンケートを回答者の属性による傾向を分析する上で、性別は必要な項目として設けております。したがって、項目の見直しにつきましては、市が実施する他のアンケートの事例等を参考にしつつ検討を進めていきます。

お客様からのご意見	ご意見への担当（行政）課の対応
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車が少ないと思います。立駐ができて有料はどうかと思います。 ・駐車がいつも満車。 ・駐車が曜日によっていっぱいの場合もあり、大変です。 	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。

お客様からのご意見	ご意見への担当（市民）課の対応
全て電子申請できるようにしてほしい。記入の手間が多い。	行政の電子化が推進されています。今後、電子申請の方法について検討してまいります。

お客様からのご意見	ご意見への担当（子育て支援）課の対応
書類が難しい。子の加算とかよく変わってよくわからない。	国の制度に基づくものであるため、やむを得ない部分もありますが、制度の概要や書類などについては、可能な限りわかりやすいものとなるよう見直しを図ってまいります。

お客様からのご意見	ご意見への担当（水道業務）課の対応
水道をクレジットで払いたい。	クレジット決済の導入による費用対効果、水道経営の安定継続への影響、近隣市の動向などを考慮し、クレジット収納代行業者にヒアリングを行うなど導入の可否について検討しています。