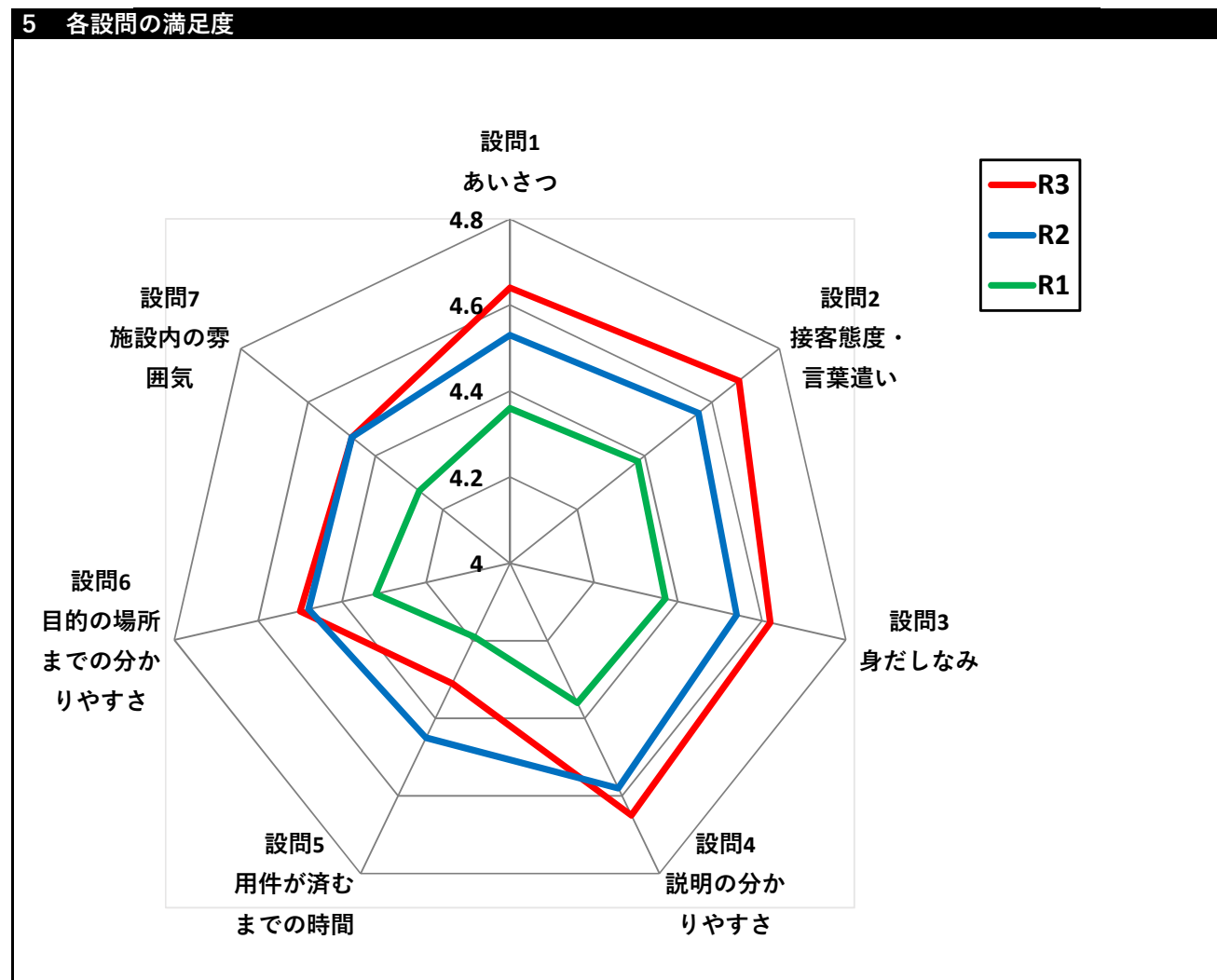
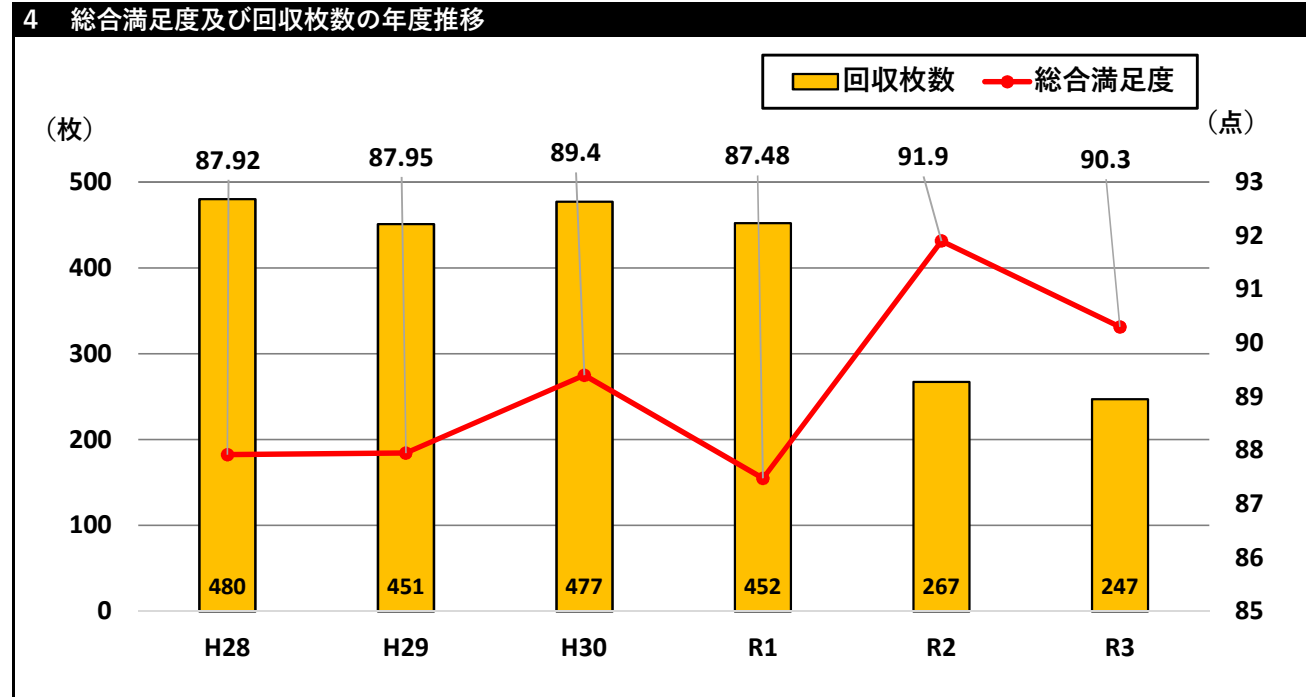
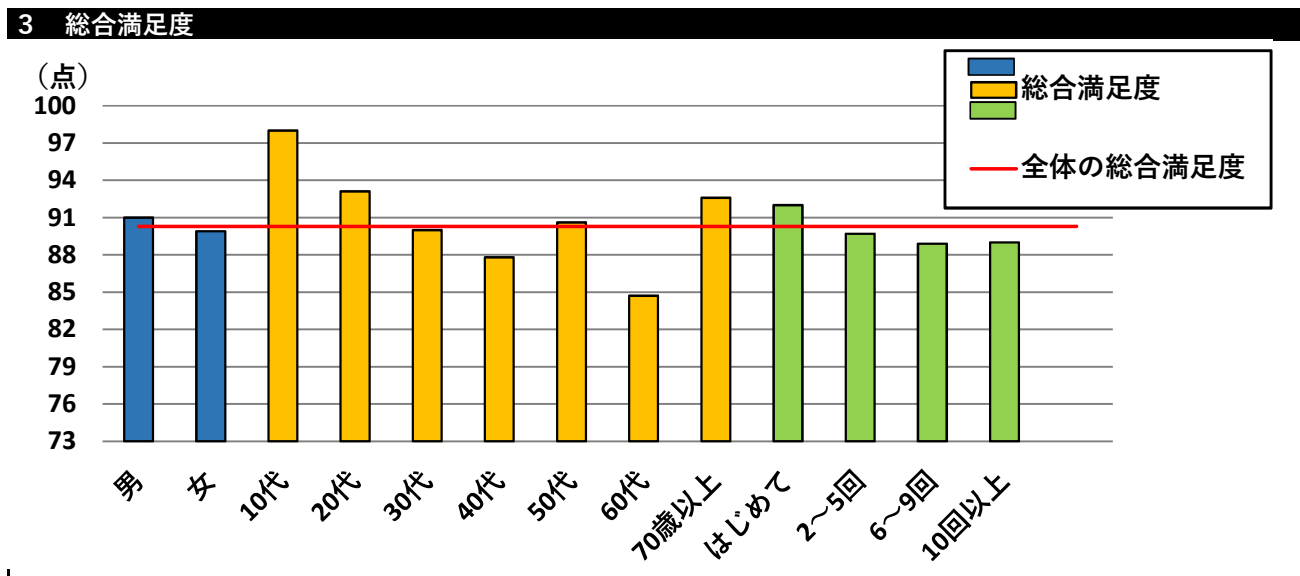
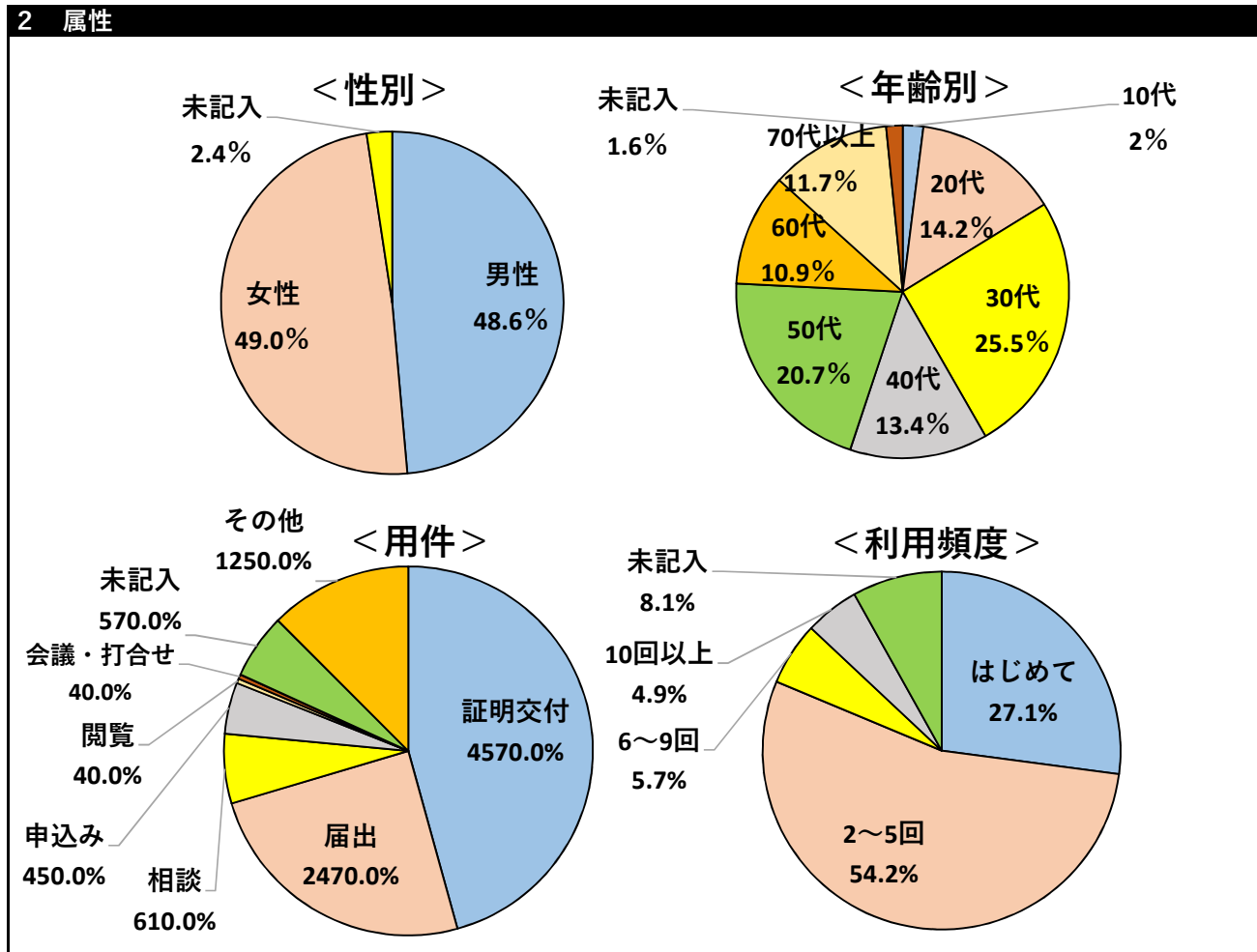


令和3年度「お客さま満足度アンケート」結果報告書

1 調査概要

- 実施期間：令和3年9月13日（月）～10月13日（水）
- 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：247枚



6 自由意見「お褒めの言葉（抜粋）」

該当課	内容
市民課	混雑しなくて良い。スタッフの方の説明、案内も分かりやすかった。
	とても親切な対応で迅速に解決できた。
	ていねいでやさしかった。ありがとうございました。
	忙しい中で丁寧な対応をしてもらい、分かりやすい説明のおかげで手続きしやすかったです。
	とても親切に教えてくれました。
国保年金課	年金係は使ったボールペンや机を消毒していてよかった。
高齢福祉課	親切にわかりやすくでも端的に説明していただきました。今の不安が少し減りました。
社会福祉課	担当の方、優しくて丁寧。いつも聞いてもらっています。ありがとうございます。
	担当者の英語に助けられました。
市民税課	安城市役所に申請書類を提出できて良かった。
	市役所のサービスに満足。
	極めて良好。この調子でお願いしたい。



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（市民税課）の対応
以前は他市のナンバーをして頂けたので、またやって頂けると助かります。	平成31年1月より、本市に住民票がある方については、他市ナンバーの廃車を受け付けています。

お客様からのご意見	ご意見への担当課（国保年金課）の対応
窓口に来るのが遅い。	番号札を取っていただいて、順番にお呼びしています。職員は、お客様が見えるよう窓口に向けて配置していますが、お客様が番号札を取られたり、窓口に座られたりしたら直ぐに気付くことができるよういただいた意見を課内で共有してまいります。

お客様からのご意見	ご意見への担当課（行政課）の対応
玄関に体温計がないので、設置してほしい。	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、設置場所が混雑し、時間帯によっては密状態となること、強制的な検温による入場の制限は困難であることから、積極的な設置は考えておりません。新型コロナウイルス対策としては、各窓口に間仕切りパネル、アルコール消毒液の設置、定期的な換気及び来庁される方へのマスク着用をお願いを継続してまいります。
駐車場のスペースが慢性的に不足している。	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）課の対応
休日も開いて対応してほしい。	証明については、アンフォーレ内窓口センターにおいて、交付可能ですので、そちらのご利用をご検討ください。戸籍の届出については、宿直室で受付しております。マイナンバーカードにつきましては、毎月第3土曜日の午前中に受取等ができる窓口を開設しております。住所異動は休日窓口を行っていませんが、転出届は郵便・スマートフォン（条件あり）での届出も可能です。転入・転居届は他市町村への確認が必要な場合があるなど、平日でないに対応が難しい面もあるため、ご理解くださいますようお願いいたします。
転籍届を出すのに、夫婦二人分の署名押印が必要なことをHP上で記載してほしい。	転籍届を含む戸籍届書の各ページ中、届出人の説明欄に「※届書の「届出人欄」に署名が必要です。」の記載を追加しました。また、法改正により署名欄の押印が任意となりましたので、その旨についても記載を追加しました。

お客様からのご意見	ご意見への担当（高齢福祉課）課の対応
専門的な質問を行う際に、FAXで質問をしなければならない。	介護事業者の方からの、介護給付に関する質問のことであると拝察しますが、電話では、正確な状況や質問の意図が確認しにくく、また、回答の意図が正しく伝わらないことがあり、利用者さんにご迷惑となる可能性があることから、質問票に、状況や質問内容、事業者さんが参考にした資料、事業者さんの見解及びその根拠を記載の上、ファックス又はメールで送っていただくこととしております。また、質問票の作成自体が、事業者さんのスキルアップにつながり、公正かつ効率的な介護給付費の請求に資すると考えておりますので、現行のままとさせていただきます。