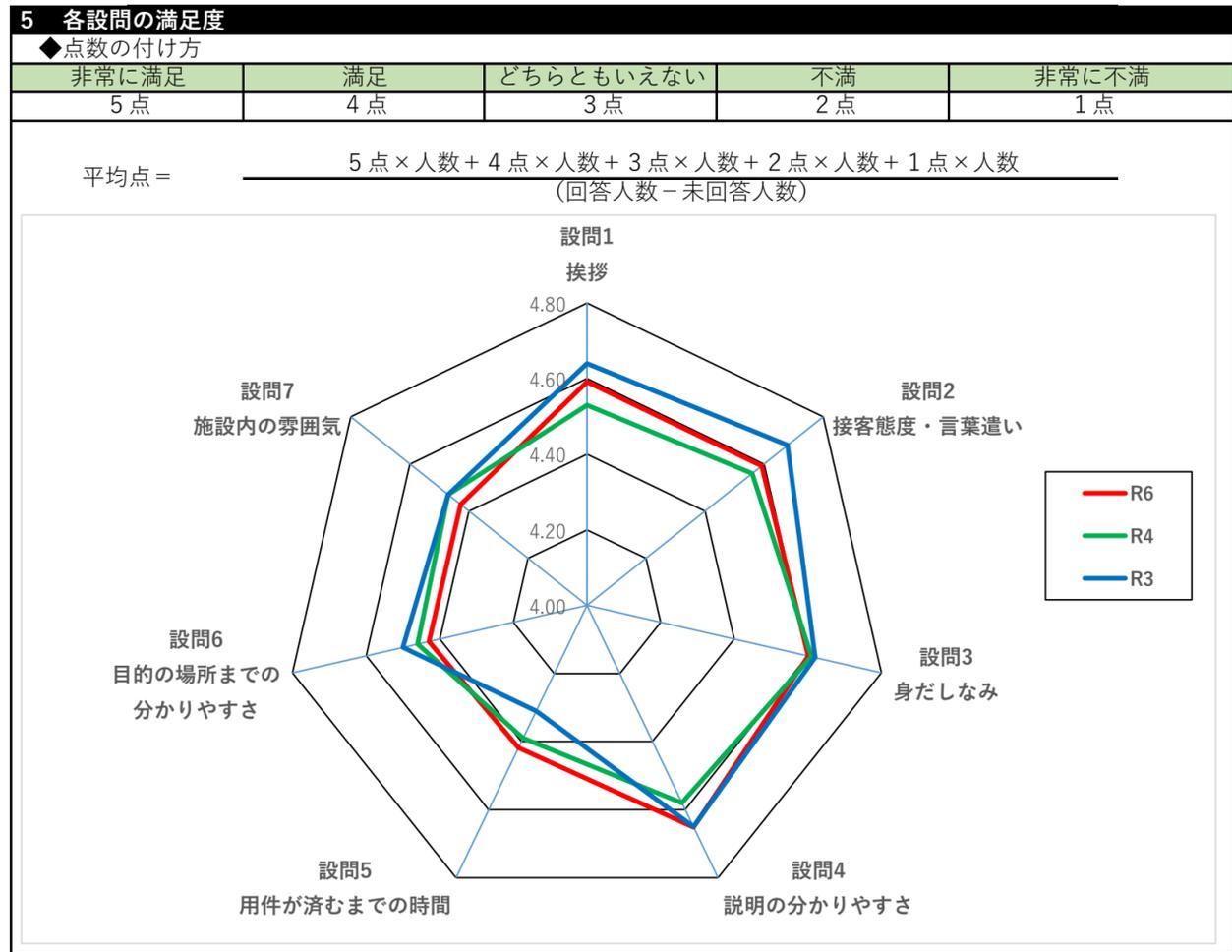
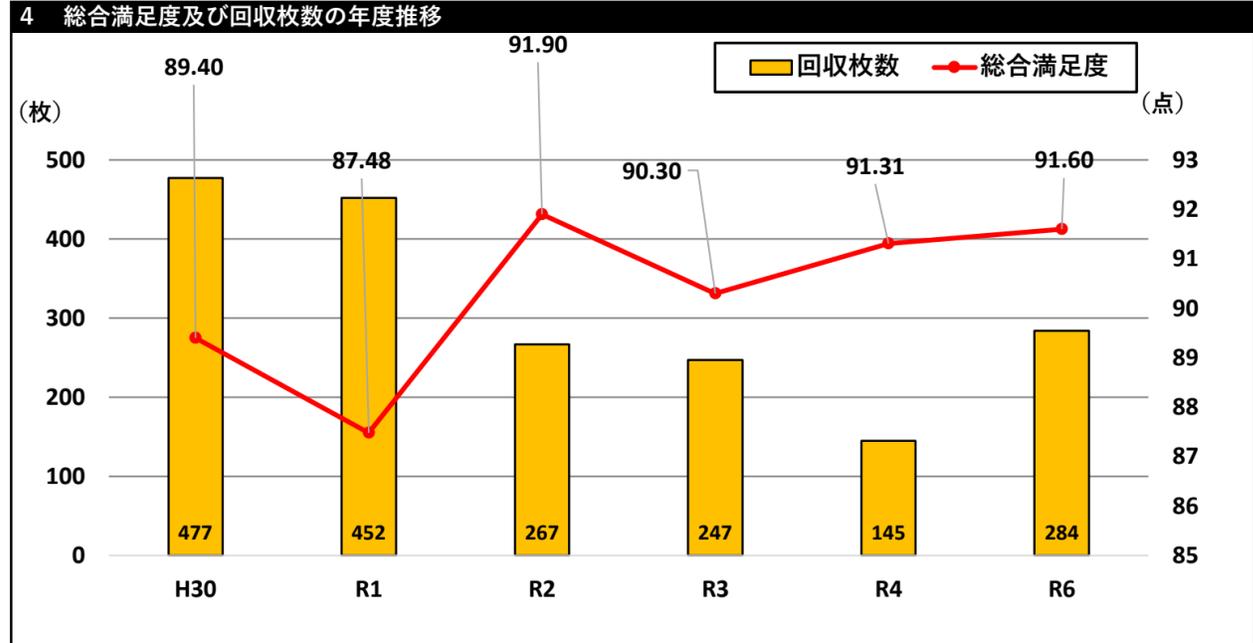
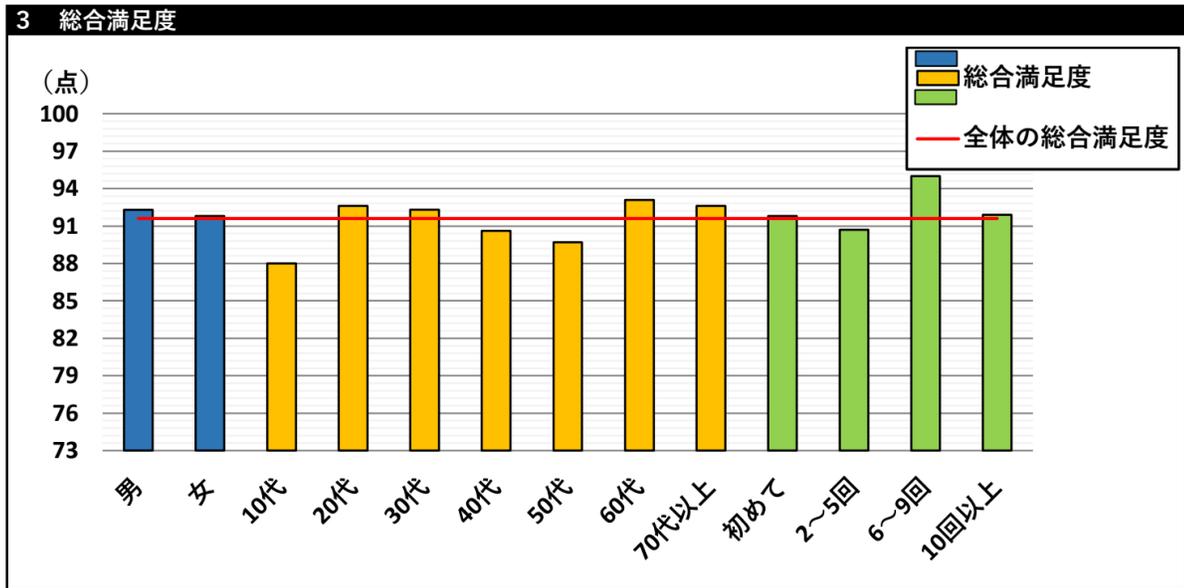
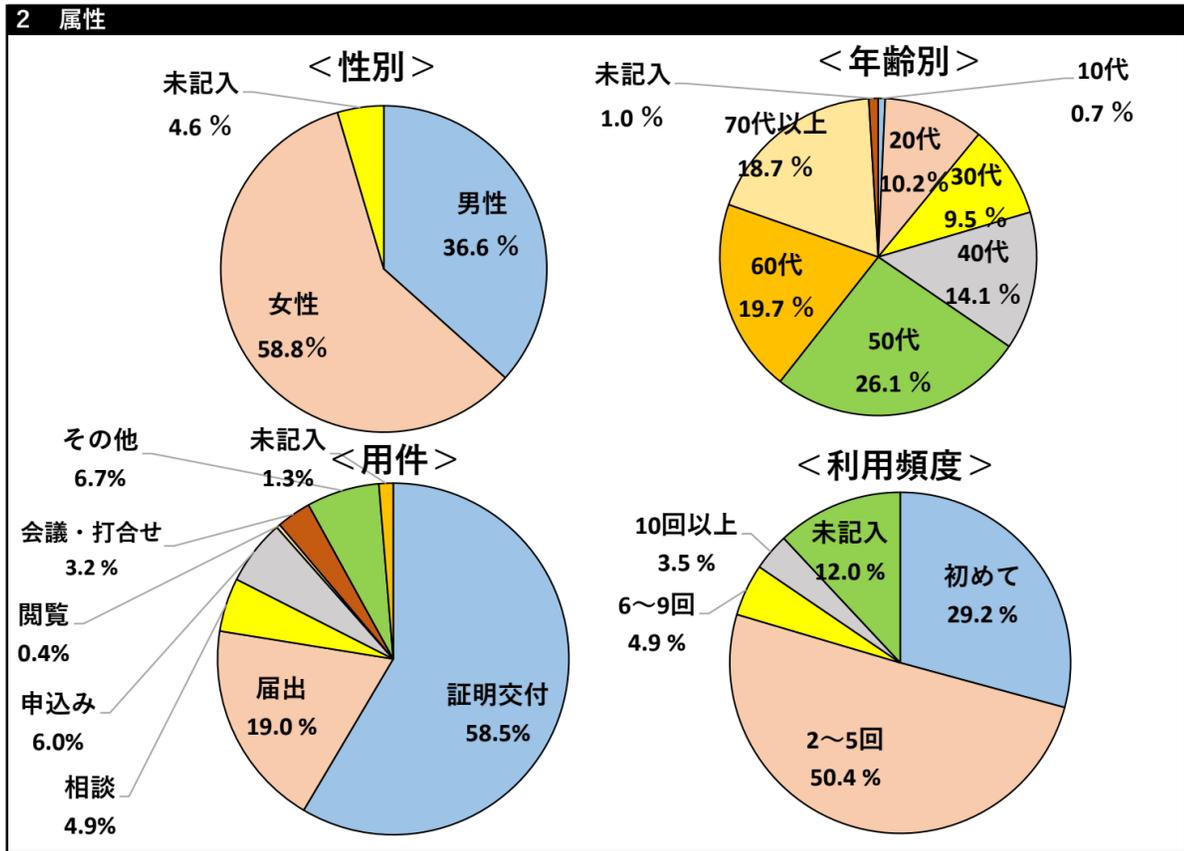


令和6年度「お客さま満足度アンケート」結果報告書

1 調査概要

- 実施期間：令和6年9月2日（月）～10月31日（木）
- 実施対象：市役所本庁舎、北庁舎及び西庁舎の全ての部署
- 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に常備
- 回収枚数：284枚



6 自由意見「お褒めの言葉（抜粋）」

該当課	自由意見
市民税課	ふるさと納税の金額について相談にきました。 とてもわかりやすく親切に教えて頂き助かりました。 親切に対応していただき、よかったです。
	到着後すぐに要望を聞いてくれて助かりました。 数年前よりも待ち時間が少なくなって良かった。 不明点もすぐ対応してくれるのでわからない事があっても安心できる。 ていねいに説明して頂きました。 スムーズに終わって良かったです。 いつもありがとうございます。
市民課 (おくやみ窓口)	初めてマイナンバーカードを使って手続きしてみました、 スムーズで便利だと思いました。 受付の方が親切で助かりました。
	手続きがスムーズで良いと思います。 届出が一度に終わって助かりました。 死亡手続きで番号ごとに移動できてわかりやすかった。

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（行政課）の対応
駐車場の空きのご案内があると嬉しい。 駐車場が止めづらい、いつも満車。	空きのご案内は個別で行っておりません。 また、混雑時は市役所前の立体駐車場をご利用ください。
コンビニを作ってほしい。	コンビニを設置する予定はありません。
不審者対策は万全ですか？	さすまたの数と配置を見直し、追加購入したものを各フロアに設置しました。毎年さすまた訓練を実施しています。
お客様からのご意見	ご意見への担当課（資産経営課）の対応
今後新庁舎を作ることが決まった際には、 災害時に子供や怪我人、体の不自由な人でも集まれる広さを確保して設計してほしい。	庁舎整備の際には、災害時にも多様な方々が安全かつ快適に利用できるよう、必要な機能について検討してまいります。



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）」（続き）

お客様からのご意見	ご意見への担当課（市民課）の対応
マイナンバーの場所が狭すぎる。	スペースにつきましては、庁舎のスペース問題があり対応が難しいので、以下の対応を行っております。 待合については、最大20名ほどが無理なくお待ちいただけるスペースを確保しております。これ以上は、お待ちいただく時間も長くなると考えられます。このため受付番号を事前にとっていただき、スマートフォンなどで現在の順番がわかるシステムを導入しています。待合以外でお待ちいただいたり、他の用事をしていただき、順番がきましたら窓口までお越しいただくようご案内しています。 受付窓口は、椅子2脚程度のスペースを確保しております。受付は、個人の方や世帯の方など様々であること、受付事務自体は1人毎しか行えないため、大型窓口の設置が非効率になること等から現在の大きさとさせていただいております。スペースが足りない場合は、職員で追加の椅子を用意させていただき対応させていただきます。
お客様からのご意見	ご意見への担当課（障害福祉課）の対応
手話通訳者がいない時に、少しでもいいから手話とか身振りできる人がいてほしい。	手話通訳者不在時に、手話で対応ができず申し訳ございません。少しでも手話や身振りによりコミュニケーションが取れるよう努めてまいります。手話通訳者不在時は、主に筆談での対応となりますのでご理解ください。 手話通訳者不在日については、市公式ウェブサイトに掲載していますので、参考にしてください。
お客様からのご意見	ご意見への担当課（高齢福祉課）の対応
窓口に行ってもなかなか職員が出てこなかった。	課内職員に朝礼時にお客様に気づく意識を高めて業務をするよう指導周知しました。
お客様からのご意見	ご意見への担当課（保育課）の対応
電話の応対で声の小さい、たらたら話す方がいて嫌な感じがする。	課長から保育課全職員に対して、この意見の内容を伝えるとともに、適切な電話対応についての指導を行いました。
お客様からのご意見	ご意見への担当課（商工課）の対応
期日の過ぎたチラシがあった。	配架する資料を精査し、配架した資料が適切に管理されるように努めてまいります。