

## 「窓口サービスの向上に向けたアンケート」結果がまとまりました

「窓口サービスの向上に向けたアンケート」は、来庁された市民の皆さんに、窓口サービス等に関するご意見をお聞きする中で、「市民がわかりやすく利用しやすい窓口の改善の検討、実施により利用者の利便性と市民サービスの向上を図る」ことを目的として、平成28年度から実施しています。

5回目となる本年度は、114名の方にご協力をいただき、当日、利用された窓口での職員の対応等に関する評価について、お伺いしました。

なお、今回のアンケートには令和2年10月からの押印廃止、令和3年4月からの案内係員配置についても調査項目としました。

今回のアンケートでは、総じて概ね満足いただいていると思われれます。なお、職員の「あいさつ、態度」、「説明の仕方、言葉づかい」、「服装、身だしなみ」の項目においても、「良い」「やや良い」の評価が高くなっています。

また、押印廃止も74%の方から良い評価を受けてますが、案内係（コンシェルジュ）の配置については認知度が22%と低くなっています。今後は、さらにお客様に寄り添った対応を積極的に行うことで、案内係をより知っていただけるよう努めます。

自由回答欄ではお客様からのご意見も様々いただき、今後もこのアンケートでいただきましたご意見を真摯に受け止め、引き続き、窓口サービスの向上に取り組んでまいります。

### 1. アンケート実施概要

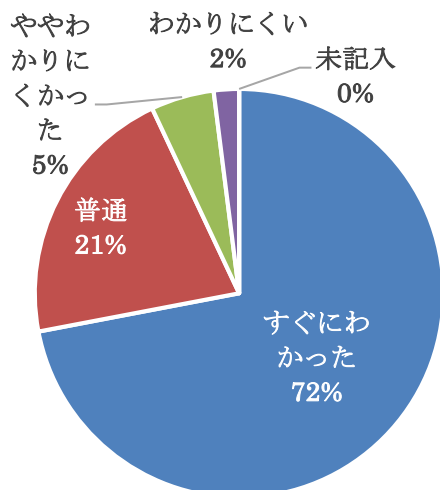
- ① 調査項目：窓口の案内表示のわかりやすさ  
申請書の書き方のわかりやすさ  
窓口での待ち時間の長さ  
職員の対応(あいさつ、態度、説明の仕方、言葉づかい、服装、身だしなみ)  
職場全体の印象、評価  
マイナンバーカードでのコンビニ交付サービスの周知度  
押印廃止についての評価  
案内係（コンシェルジュ）の配置の認知度
- ② 実施期間：令和3年8月30日（月）～令和3年10月29日（金）
- ③ 実施場所：本庁1階（税務課、市民課、社会福祉課、こども未来課、健康保険課、長寿福祉課、3日以内窓口）
- ④ 実施方法：職員自らが来庁者に直接、用紙を手渡し、アンケートへの回答協力をお願いする方法と、3日以内窓口職員が待合所等におられるお客様をお願いする方法で実施した。

## 2. アンケート結果概要

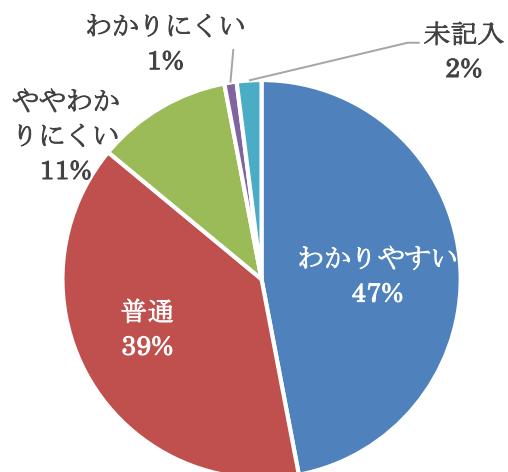
① 回答件数 : 114名

② 回答内訳

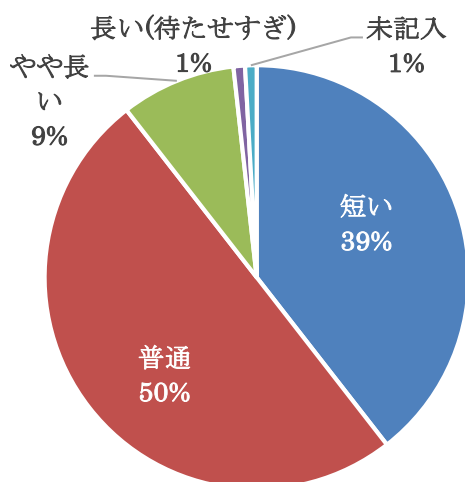
窓口の案内表示のわかりやすさ



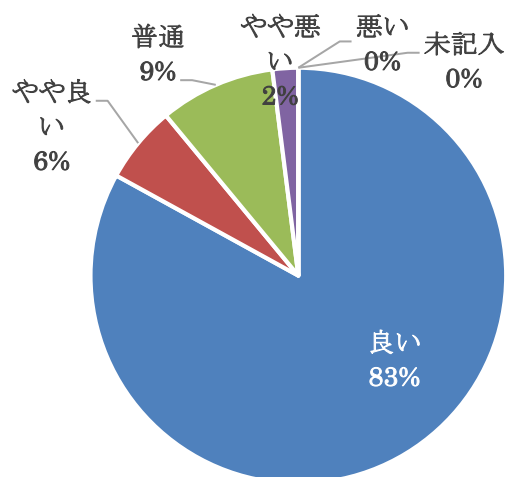
申請書の書き方のわかりやすさ



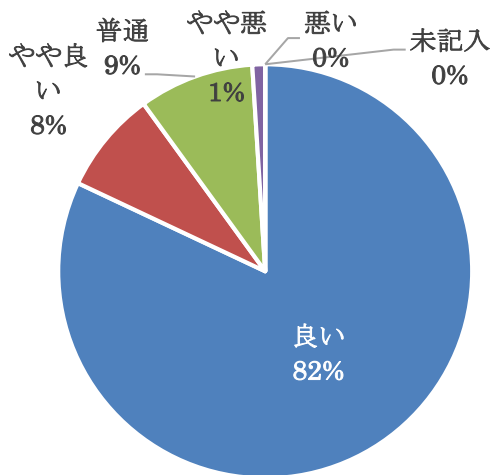
窓口での待ち時間の長さ



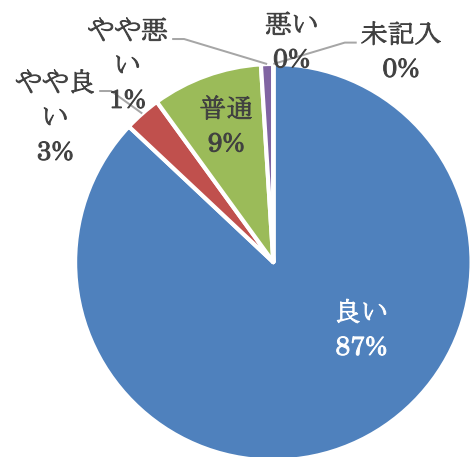
職員の対応(あいさつ、態度)



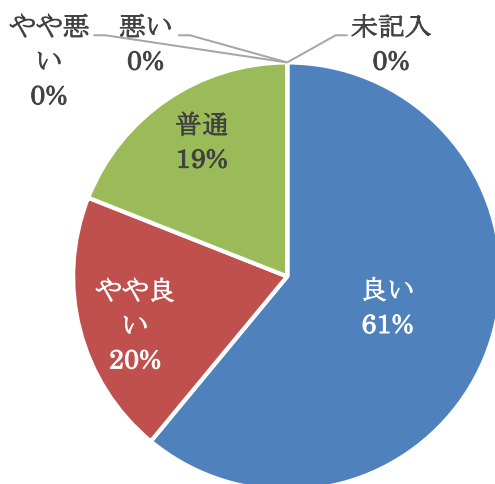
職員の対応（説明の仕方、言葉づかい）



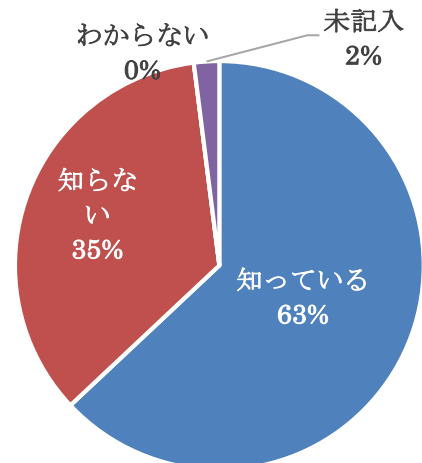
職員の対応（服装、身だしなみ）



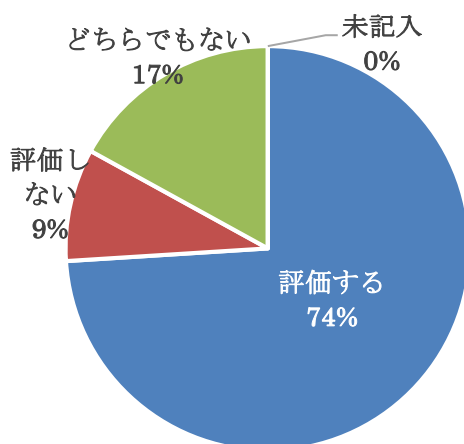
職場全体の印象、評価



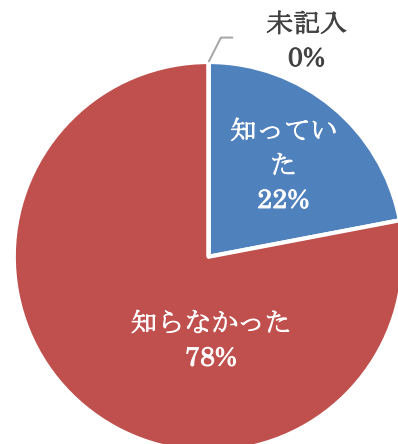
マイナンバーカードでコンビニ交付ができる事を知っていますか？



令和3年10月から申請書の押印を廃止しています。どう思いますか？



令和4年4月から案内係を配置しています。ご存知ですか？



### ③ 自由意見

- ・ コンシェルジュについて：配置は知っていたが何をやる担当なのかわからなかった。
- ・ 申請書について：字が小さいので、大きく見やすい申請書があるとうれしいです。
- ・ 関係のある業者に、席表・名前など教えていただくと、窓口に行きやすくなる。年度変わり、席や異動で名前と顔がなかなか一致しないので。ネームは下げてはいますが、正直、じろじろじーっとは見れないです。とはいえ、忙しいところ、いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ コンシェルジュについて：対応が良いです。
- ・ 書類等にも F A X 番号を付けてほしいです。
- ・ マイナンバーカードを受け取りに来た際に、丁寧にてきぱきと対応していただきました。
- ・ 問 6 について：役所に信頼を置けないのに、個人情報の全て入ったマイナンバーカードは渡せない。国（総務省）の問題。
- ・ 大変良い。きめ細やかな対応ができています。

### 3. 今後の対応

- ・ 窓口連絡会にて調査結果に基づく検証を行い、引き続き、窓口サービスの継続的な改善に取り組みます。
- ・ 接遇については、窓口担当職員に限らず、全職員に該当する事項であるため、総務課 職員係に調査結果を伝え、職員研修を通じた改善に取り組みます。
- ・ 今回の調査結果については、全庁的に周知し、情報共有を図ります。