

# 窓口サービスアンケート結果

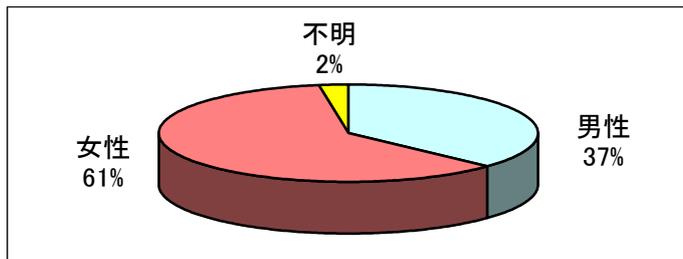
- 【実施目的】 市民ニーズを把握し、窓口サービスを向上させるため。
- 【実施内容】 市役所各課窓口にてアンケート用紙を配布。玄関ロビー等に記載台と回収箱を設置。
- 【実施期間】 平成24年9月14日(金)～9月28日(金)
- 【回答件数】 81件

## 【調査結果】

### ●回答者属性

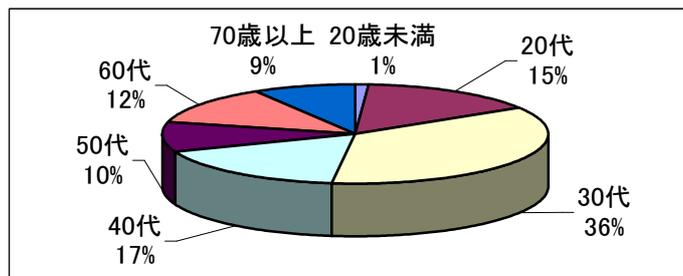
#### <性別>

男性	30
女性	49
不明	2



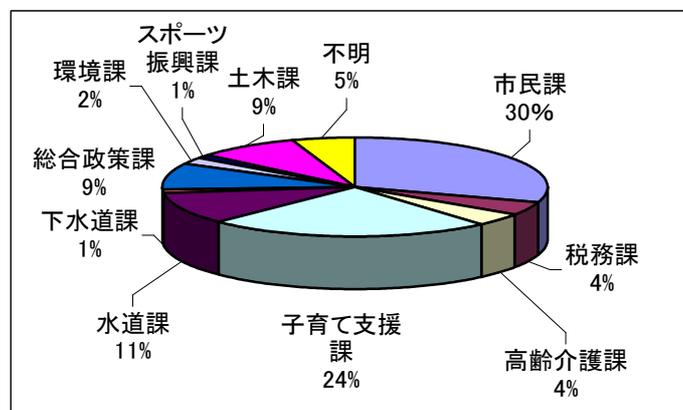
#### <年齢>

20歳未満	1
20代	12
30代	29
40代	14
50代	8
60代	10
70歳以上	7



### ●利用した課(重複あり)

市民課	28
税務課	4
高齢介護課	4
子育て支援課	22
水道課	10
下水道課	1
総合政策課	8
環境課	2
スポーツ振興課	1
土木課	8
不明	5



### ●窓口の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	平均点数
あいさつ・声掛け	52	13	12	2	1	1	4.41
態度・言葉使い	57	12	10	2	0	0	4.53
説明の分かりやすさ	57	11	9	4	0	0	4.49
身だしなみ	56	11	12	0	1	1	4.51
待ち時間	60	14	5	0	2	0	4.6
総合	62	9	8	1	1	0	4.6

※平均点数は、満足:5点、やや満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点と点数化した平均値(無回答を除く)。

## <窓口サービスについて>

### 市民課

- ・不明な点を尋ねると、「正しいこと」が「繰り返し」説明され、納得ができません。理解できるように言い方を変えるなどの対応してほしい。機械と話しているようです。
- ・書類一枚もらうのに待ち時間が長い。列に3人並んでもなかなか対応してもらえなかった。
- ・いつも快くいろいろやってもらい感謝しています。
- ・担当者制なのか不明だが、窓口で3人も待っているのに自分の仕事を離さず対応に来ない。結局、1人動いたら他の人も仕事をおいて動き出した。最初から動いてほしい。
- ・対応がとてもよかった。
- ・対応してくれた職員は大変満足している。髪の毛長い人は髪を束ねたほうがいい。一般企業では当然のことであり、清潔感のある市役所を期待している。
- ・声が小さいと思います。もう少し元気に接してみてもどうか。
- ・頑張ってください。
- ・戸籍を出生までさかのぼって申請する場合、改正原戸籍を一カ所の役所でとれるようにしてほしい。  
※戸籍事務は、国がすべき事務を法律により市町村が行っているもので、戸籍のネットワーク化は国の決定事項になり、現時点ではネットワーク化の実施予定はありません。ただし、土岐市は多治見市及び瑞浪市と証明書の発行事務を互いに委託しているため、多治見市と瑞浪市の戸籍謄抄本の発行ができますのでご活用ください。

### 税務課

- ・言葉づかいがひどすぎる。指導してほしい。すべて不満です。

### 高齢介護課

- ・丁寧に説明してもらえました。安心しました。

### 子育て支援課

- ・とても丁寧に應對してくれました。他の方もとても親切で良かったです。
- ・3年前にくらべて改善されていた。
- ・以前はなかなか窓口に来てくれないなど行きづらい空気でしたが、今回は分かりやすく丁寧に説明をしてもらい、気持ちがよかったです。
- ・笑顔がない。

### 水道課

- ・良かった。
- ・対応がとてもよかった。
- ・感じよく対応してもらい、待ち時間もありませんでした。

### 総合政策課

- ・丁寧な説明で心地よかった。

### 環境課

- ・他の課との連絡を密にしてほしい。
- ・とても丁寧に案内してもらいうれしかった。

### その他

- ・朝や昼の就業時間ギリギリに入っていく職員を見ます。就業時間に入ればよいのではなく、実務が始められなくてはいけないと思います。
- ・ご苦労様です。
- ・お花など観賞用の植物が所々に配置されていると感じがよいのでは。
- ・受付案内の声かけがとてもよかった。