

窓口サービス向上のための満足度アンケートにご協力ください

本日は、窓口をご利用いただきありがとうございました。

このアンケートは、市民の皆様により良い窓口サービスを提供できるよう、皆様のご意見をいただき参考とするものです。

お急ぎのところ誠に恐縮ですが、ぜひ皆様のお声をお聞かせください。

次のことについて、該当するものに○を付けてください。

1. 性別 男性 女性
2. 年齢 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80歳以上

3. 本日は、どのような用件でおいでいただきましたか。(複数回答可)

- | | |
|----------------------|---------------|
| 1. 戸籍・住民票・印鑑証明関係 | 2. パスポート関係 |
| 3. 国民年金関係 | 4. 国民健康保険関係 |
| 5. 市税(所得・納税証明)関係 | 6. 市税(固定資産)関係 |
| 7. その他(マイナンバー、仮ナンバー) | |

4. 利用した窓口でどのように感じましたか。(各項目一つだけ○をつけてください。)

①職員の態度・対応はいかがでしたか。(数字に○を書いてください)

	良い(満足)	やや良い(やや満足)	普通	やや悪い(やや不満)	悪い(不満)
ア あいさつや言葉づかい	5	4	3	2	1
イ 身だしなみ・服装	5	4	3	2	1
ウ 職員の説明	5	4	3	2	1

・職員の説明が理解できなかった理由があればお聞かせください。

(_____)

②受付した後の待ち時間は適切でしたか。

適切	まあまあ適切	普通	少し待たされた	時間がかかった
5	4	3	2	1

・どれくらいお待ちになりましたかお聞かせください。(_____ 分くらい)

5. その他、窓口サービス等についてお気づきの点がありましたら、ご記入ください。

例：照明や空調、記載台や表示物、駐車場や自動ドアなど。

～ 今後とも窓口サービスの向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。～

平成30年度 実施要綱

1. 目的

窓口を利用する市民の満足度を把握し、業務の改善とサービスの向上並びに職員意識の改善を図ることを目的とする。

2. 実施概要

(1) 調査対象者

調査対象窓口（下記）を利用した市民

(2) 調査対象窓口

市民課・健康増進課窓口（5箇所）

- ・住民係 ①②戸籍・住民票・パスポート等 ③国民年金
- ・市民税係・固定資産税係 ⑤所得証明・資産証明等
- ・国保係 ⑥国民健康保険

能生事務所 住民係

青海事務所 住民係

(3) 実施期間

平成30年9月28日（金）から10月12日（金）まで 10日間

(4) 実施方法

①調査対象窓口を利用した市民に、用件が済んだ後でアンケート用紙を直接手渡しして記入をお願いし、記入後、回収箱に入れてもらう。

・窓口が混雑しているときは実施しない。

・アンケートを渡すタイミング

申請等の受理後、各窓口でアンケート用紙を渡し、待ち時間内に見てもらい、帰り際に、記入、投函してもらう。（不都合があれば、手続き終了後とする。）

・アンケートの趣旨を説明し、協力してもらう。（強制はしない。）

・**アンケート調査は、一人1回のみとする。**（司法書士、車会社等常連あり）

・**死亡届、離婚届の提出者及び各事務所での納税支払者については、アンケート用紙を配布しない。**

・アンケート用紙（内容）は別紙のとおり

・**アンケート数 目標 300枚（1日30枚×10日間）**

(5)記入場所 申請書記載台及び別途設置の記載台（市役所用）で記入してもらう。

(6)回収箱設置場所 市役所2か所、能生事務所1か所、青海事務所1か所

3. 準備物品

アンケート用紙、回収箱（4個）、記載台（2個）、筆記用具

※能生事務所・青海事務所用の回収箱は各事務所で準備してもらう。

4. 調査結果の活用

調査結果の検証を行ったうえで窓口業務の改善やサービス向上に向けた取組を行う。