

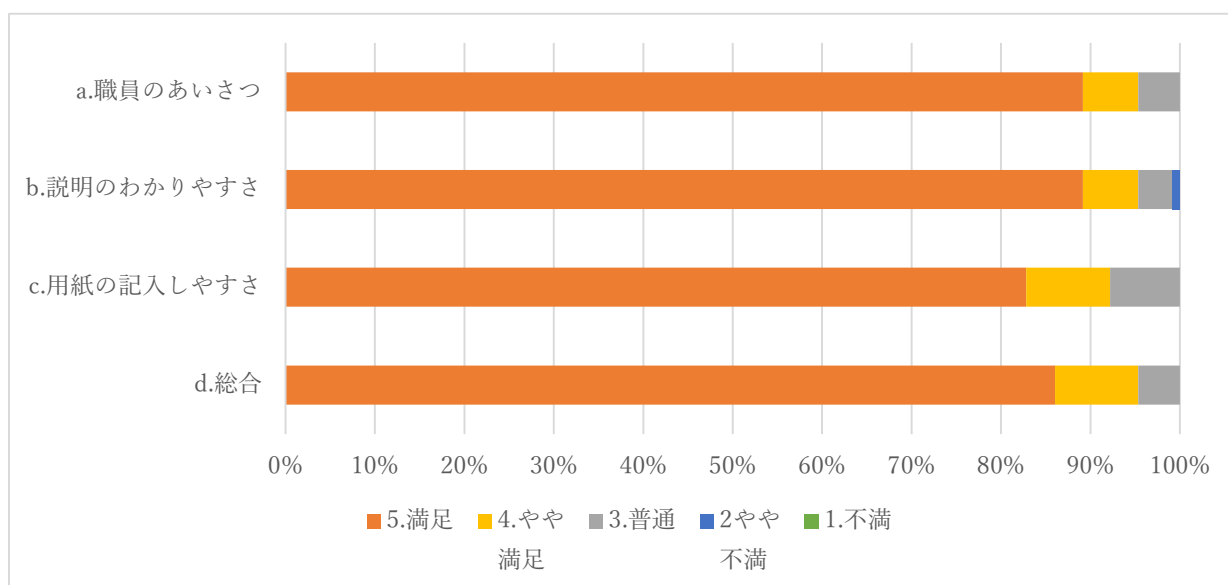
## 市民課窓口アンケート結果(令和7年度)

令和8年2月4日から2月13日の期間、市民課窓口（戸籍、住民登録、マイナンバーカード関係手続き）を利用されたお客様を対象にアンケートをお願いいたしました。多くのお客様にご協力を賜り、130件の回答を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

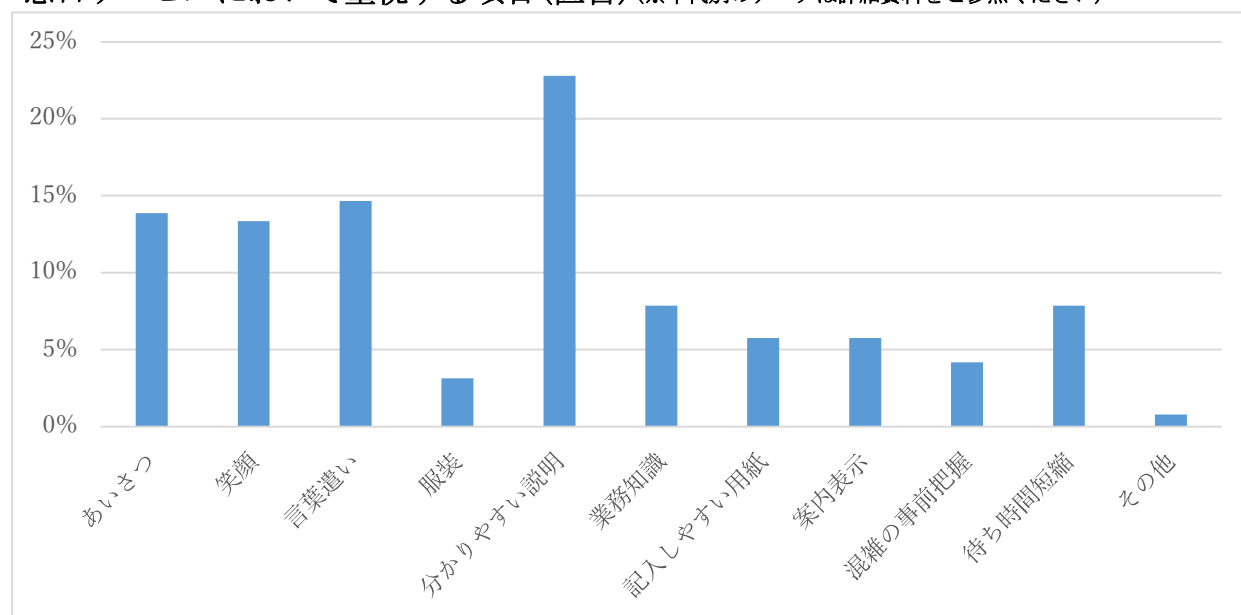
総合の満足度は、前年度と同等の95.3%の方に概ね満足（「満足」＋「やや満足」）と評価をいただきました。また、窓口サービスにおいて重視する項目では、「わかりやすい説明」が最も多く、次いで「言葉づかい」「笑顔」「あいさつ」が挙げられました。

今回のアンケート結果を踏まえ、お客様のニーズを検証するとともに、今後もお客様目線でのわかりやすい説明と正確な事務に努め、よりよい窓口を目指してまいります。

### 1. 市民満足度について(直営) (※年代別のデータは詳細資料をご参照ください)



### 2. 窓口サービスにおいて重視する項目(直営) (※年代別のデータは詳細資料をご参照ください)



### 3. お客様の声

- \*親切に対応していただきありがとうございます。
- \*同じことを何度聞いてもしっかりと説明してくださり、感謝です。
- \*なかなか市役所を利用することがないのでドキドキしましたが、とても分かりやすくスムーズに手続きが行えた。
- \*種々の手続きを、行くまではめんどろに思いますが、市役所に来てしまうと、職員さんが丁寧に対応してくださるので、あっという間に用件が終了する感じです。

### 4. お客様から頂いたご意見に対する取り組みについて

\*もう少しマイナンバーの受け取りが早くできるとうれしい。

→ご希望の日程でマイナンバーカード交付をご予約いただかず、ご不便をおかけして申し訳ありません。今後も混雑が予想される場合は予約枠を増やすなど、ご負担が少なくなるよう調整してまいります。

\*座わった時、視線が気になるが、棚が死角になりあまり緊張しなかった。

→在籍する職員が多いため、落ち着かない雰囲気となっていたかもしれません。快適な窓口となるよう、環境整備に努めます。

\*駐車場がかなり混雑していた。スムーズな車の誘導をお願いしたいです。

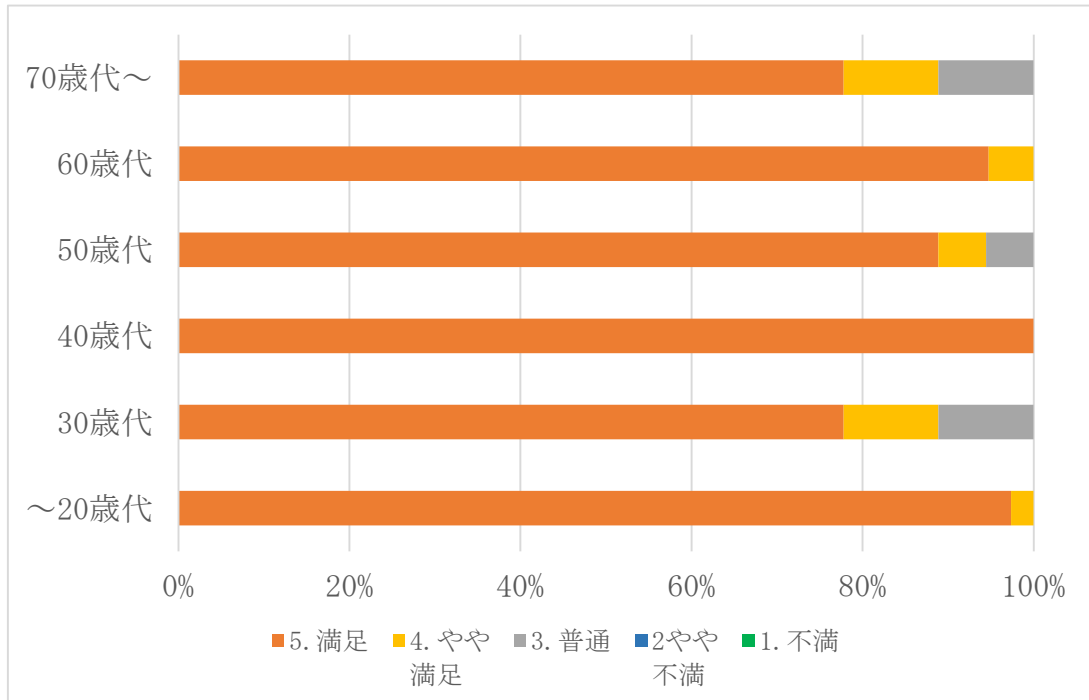
→ご不便をおかけして申し訳ありません。担当部局へ情報を共有し、改善に努めます。

(詳細資料)

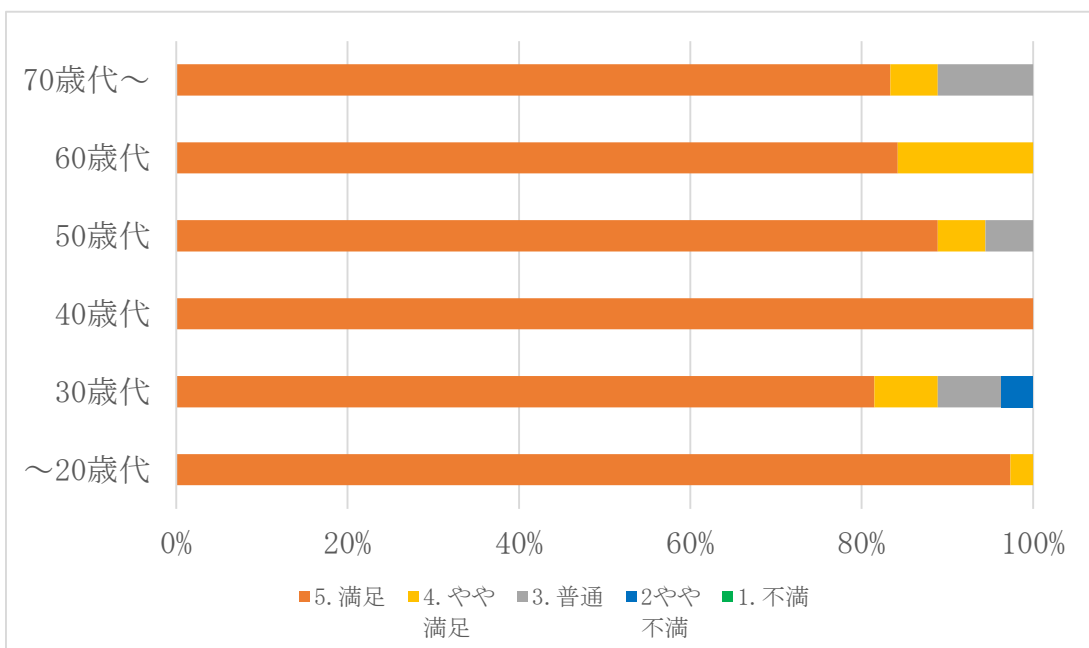
## ○市民満足度(直営) (年代別アンケート回答結果) について

※「1. 市民満足度について(直営)」の a. ~d. の各項目を年代別で集計した結果です。

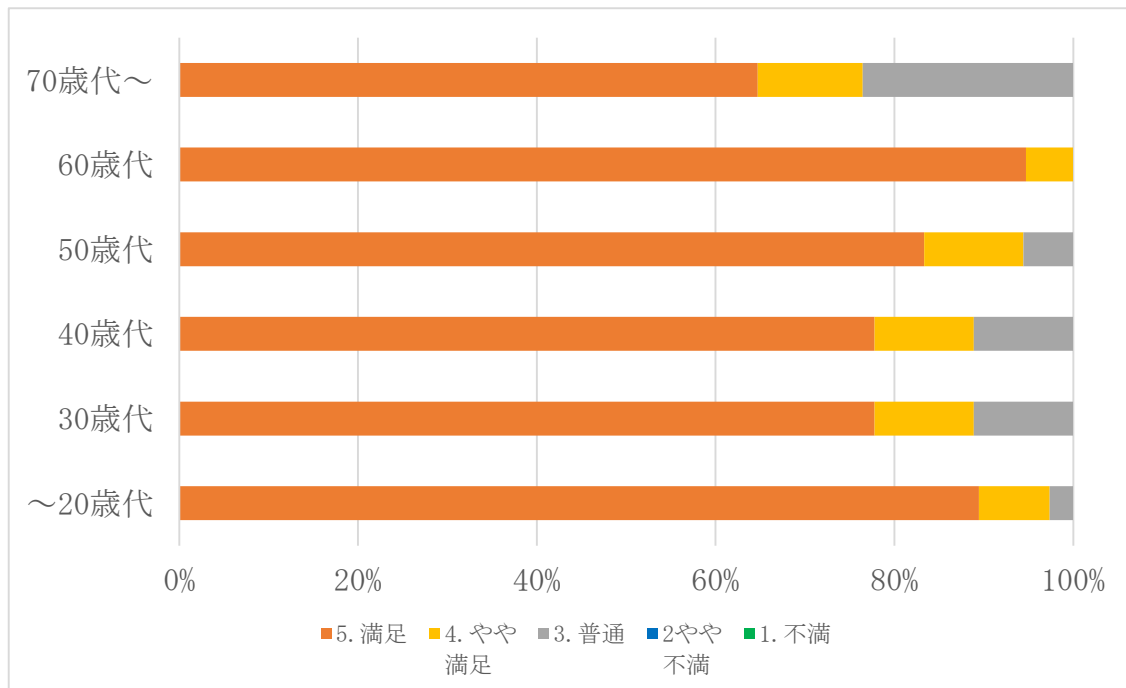
### 【a. 職員のあいさつ】



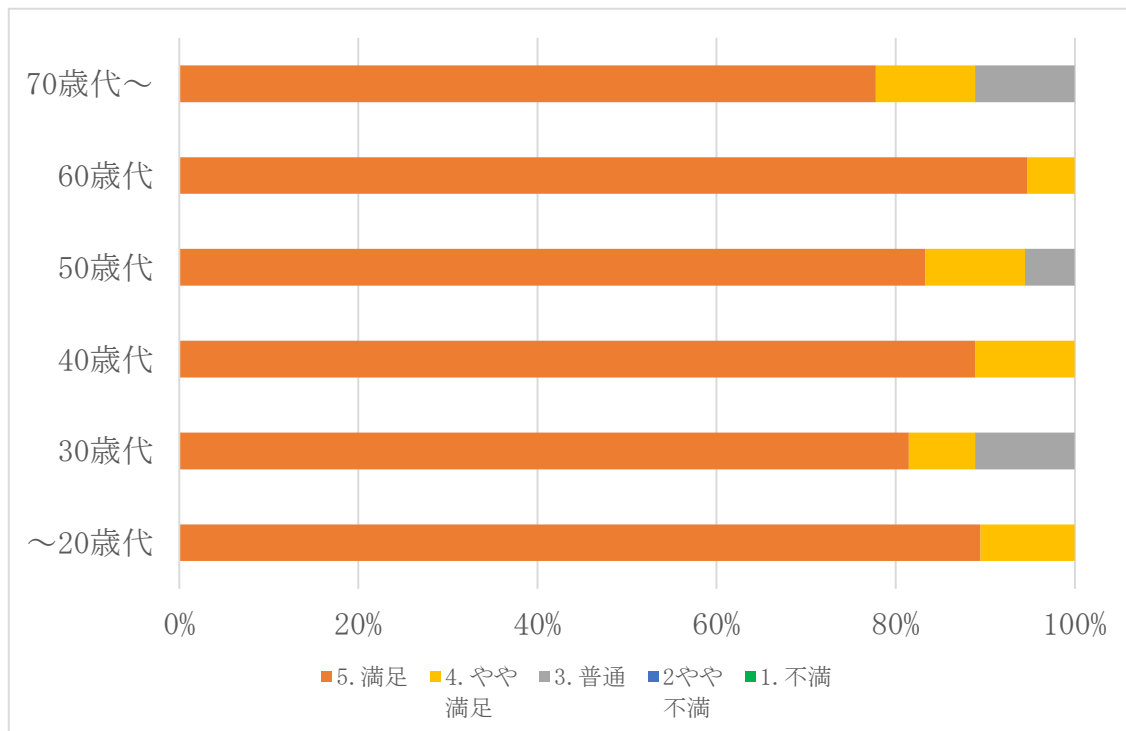
### 【b. 説明のわかりやすさ】



【c. 用紙の記入しやすさ】



【d. 総合】



## ○窓口サービスにおいて重視する項目(年代別)

※「2. 窓口サービスにおいて重視する項目(直営)」の各項目に関して年代別で集計した結果です

年代	人数	あいさつ	笑顔	言葉遣い	清潔感	説明	業務知識	用紙	案内表示	混雑の事前把握	待ち時間の短縮	その他
70歳代～	18	27.8%	61.1%	22.2%	5.6%	61.1%	38.9%	27.8%	11.1%	11.1%	22.2%	0.0%
60歳代	19	68.4%	31.6%	47.4%	5.3%	68.4%	5.3%	21.1%	5.3%	21.1%	15.8%	0.0%
50歳代	18	27.8%	33.3%	44.4%	11.1%	66.7%	22.2%	27.8%	27.8%	5.6%	33.3%	0.0%
40歳代	9	33.3%	44.4%	44.4%	11.1%	88.9%	11.1%	0.0%	11.1%	22.2%	11.1%	0.0%
30歳代	28	35.7%	17.9%	42.9%	10.7%	64.3%	28.6%	10.7%	21.4%	7.1%	14.3%	0.0%
～20歳代	38	44.7%	50.0%	50.0%	10.5%	65.8%	23.7%	13.2%	18.4%	13.2%	31.6%	7.9%

橙色 :年代別で1番目に数値が高かった項目
 緑色 年代別で2番目に数値が高かった項目