

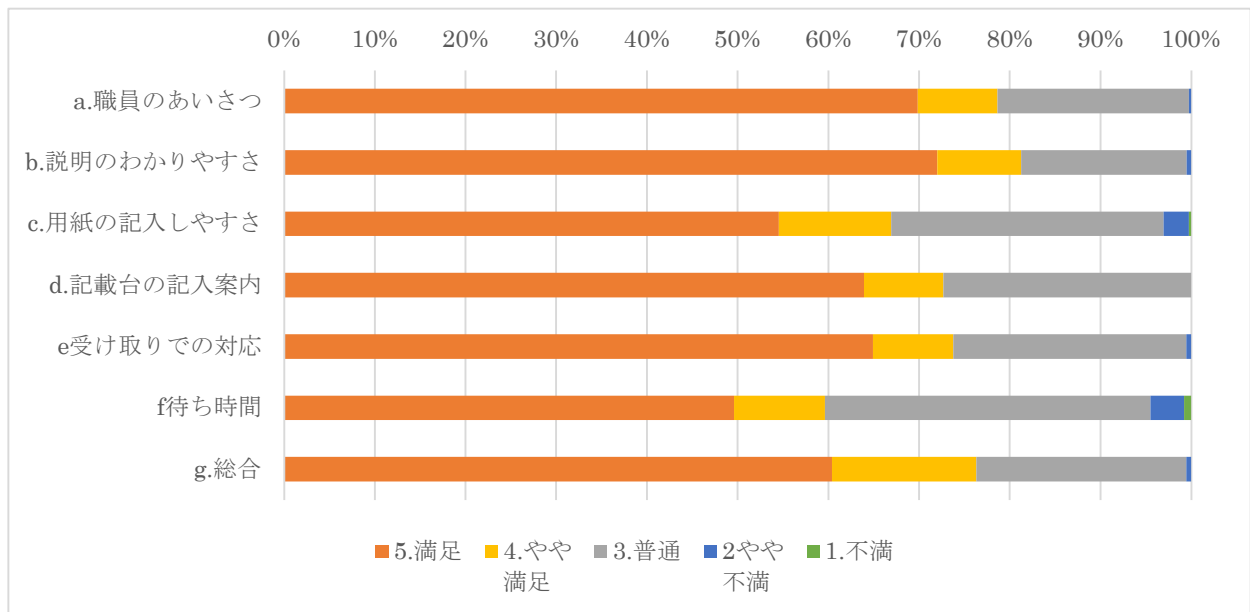
ニチイ学館窓口アンケート結果(令和7年度)

窓口サービスの向上を目指して、令和8年2月4日から2月18日までの期間、証明書交付で来庁された皆さまを対象にアンケートをお願いいたしました。401名の皆さまにご協力を賜り、多くの貴重なご意見をお寄せいただきましたことに心より感謝申し上げます。

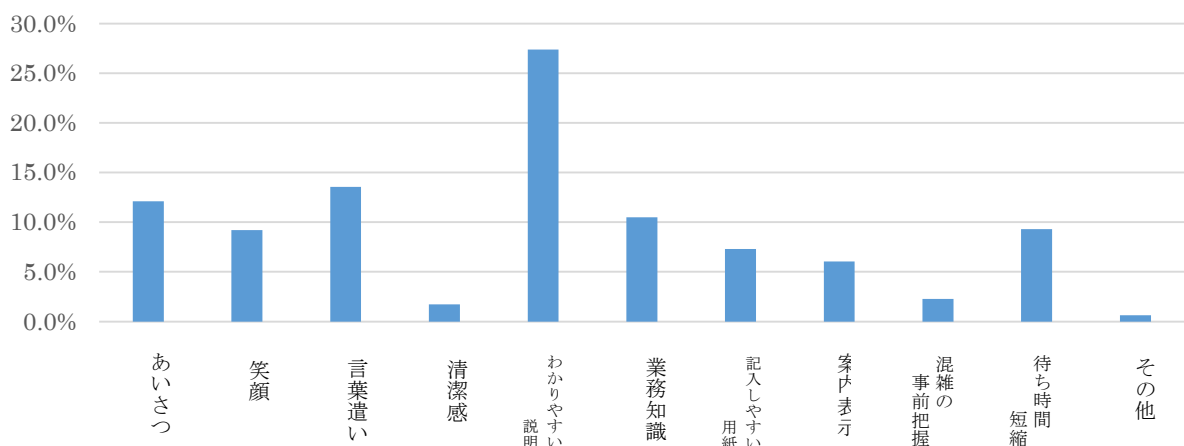
アンケート結果では、概ね満足（「満足」＋「やや満足」）と回答された方が293名（76.3%）となりました。前年度と比較すると課題もみられる結果となりましたが、今後の改善につながる大切なご意見として受け止めております。また、窓口サービスにおいては「わかりやすい説明」を望まれていることが改めてわかりました。

今回のご意見を参考に、より分かりやすく、親切で丁寧な窓口サービスの提供に努め、市民の皆さまに信頼される市民総合窓口を目指してまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

1. 市民満足度について(ニチイ学館) (※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(ニチイ学館) (※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

- *いつも丁寧に教えてくださるので、市後所は来やすいところでありがたい。
- *待たせないように常に回りを見ていて、ウェルカムな雰囲気うれしい。
- *入ったらすぐ、用件を聞いてくださって、迷うことなく窓口におすすめ。
- *親切に案内して頂きました。あまり来る機会は少ないのですが大変お世話になりました。

4. お客様から頂いたご意見に対する改善の取り組みについて

- *マイナンバーカードの導入でもう少し早くすませたい。
- *マイナンバーカードで記入の手間をなくしたい。

→マイナンバーカードを利用した各種証明書のコンビニ交付や、マイナポータルでの転出届をご利用いただくと、市役所へ来庁することなく手続きを行っていただけます。マイナンバーカードの便利な活用方法について、今後も広くご案内してまいります。

- *窓口サービス不要、コンビニ交付のみでOK

→コンビニ交付をご利用いただきありがとうございます。今後もマイナンバーカードを利用したサービスをご活用いただければと思います。また、コンビニ交付で対応できない証明書の申請につきましては、従来どおり窓口で発行いたしますのでご来庁ください。

- *一度聞いてもわからないのでその場でガイドしてもらおうとありがたいです。

→ご不便をおかけして申し訳ありません。案内スタッフの適切な配置や、窓口スタッフが柔軟に記載支援に伺えるよう、体制を検討いたします。

*前に来た時の方が上から目線で説明も分かりづらいし、不安になることばかり言われ、かなしい気持ちになりました。

→ご不快な対応となってしまう、申し訳ありません。定期研修等を通じて、スタッフの接客力向上に努めます。

- *待ち時間が長い。15分以内に処理してほしい。
- *待ち時間の表示をして欲しいです。

→お待たせして申し訳ありません。証明書発行は、戸籍や住民票の情報に変更があった場合、最新の情報に更新するためにお時間をいただくことがあります。待ち時間が長くなることが予想される場合は、随時状況をお伝えするなど、ご不安が少なくなるよう対応してまいります。

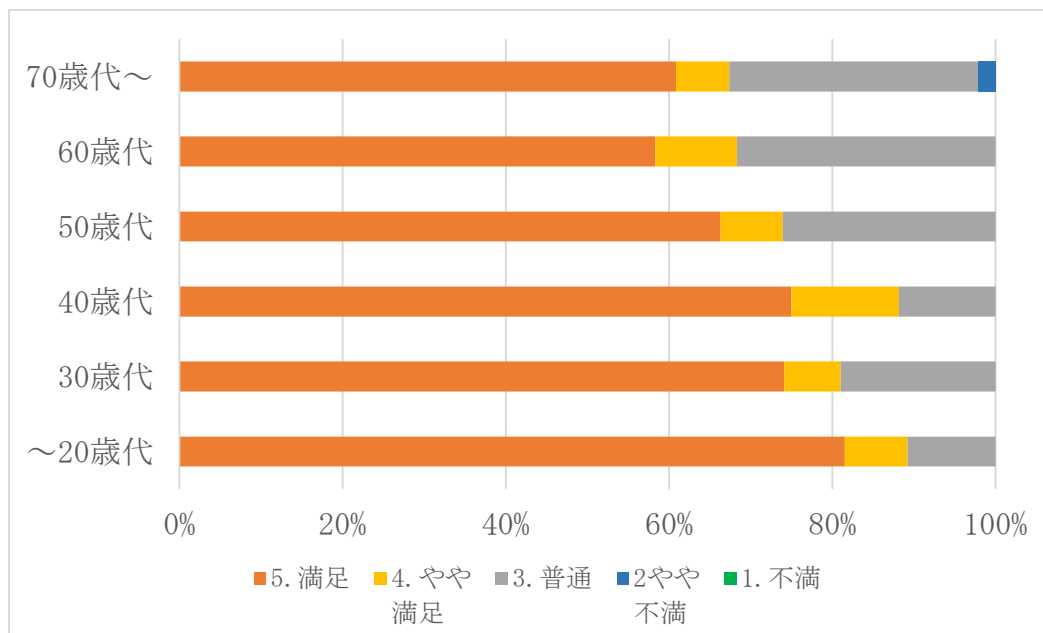
(詳細資料)

○市民満足度(ニチイ学館) (年代別アンケート回答結果) について

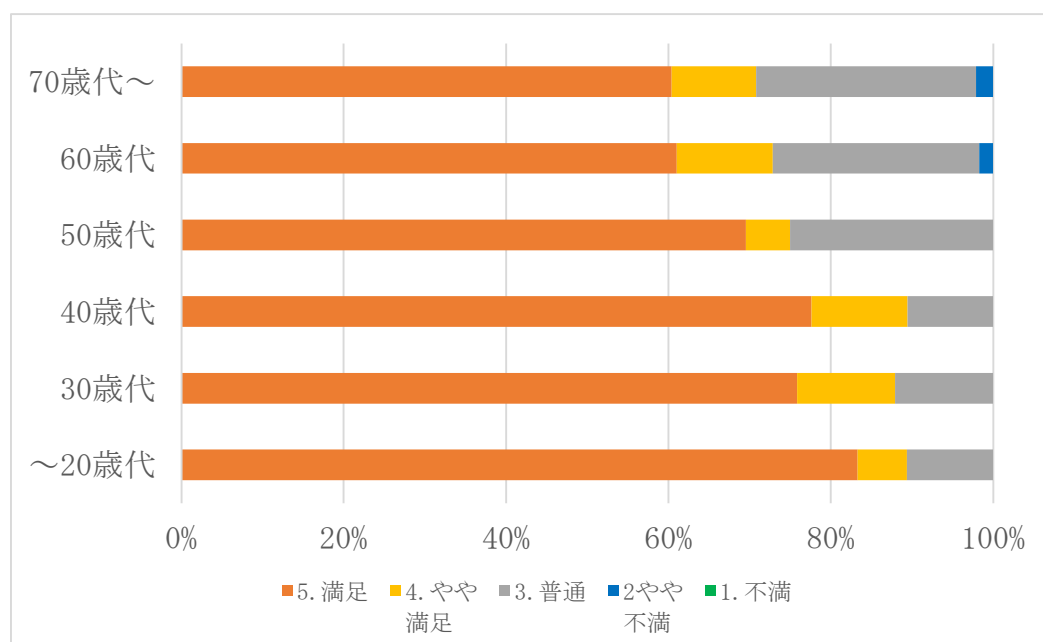
※ 「1. 市民満足度について(ニチイ学館)」の a. ~g. の各項目を年代別で集計した結果です

※ 年代について無回答のアンケートは、集計対象外としています

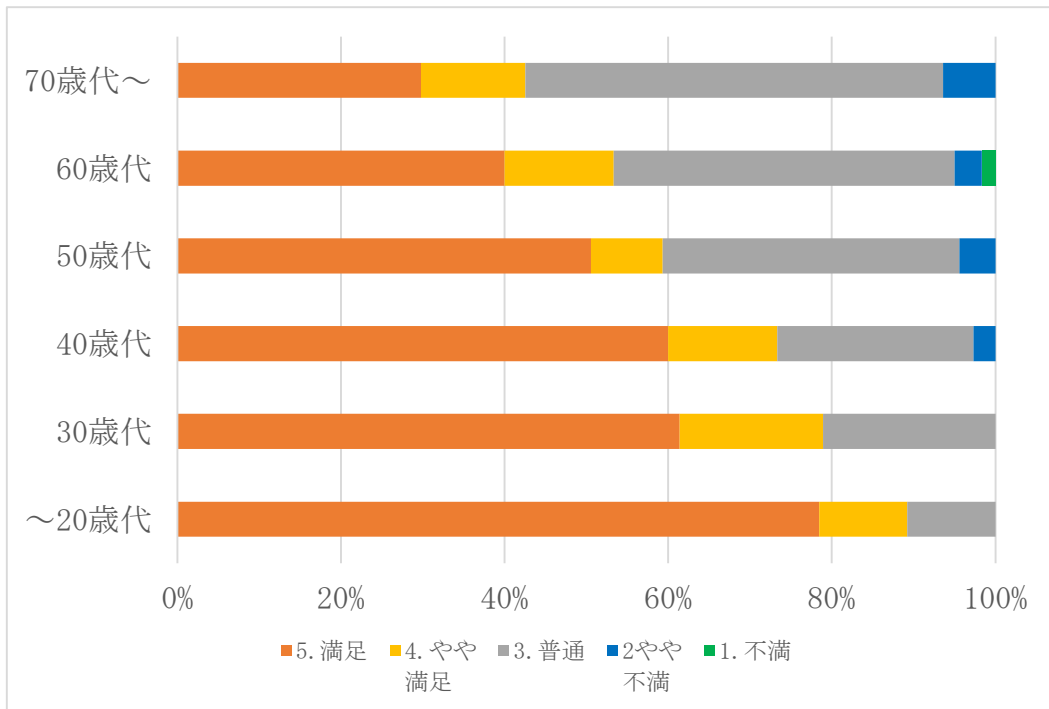
【a. 職員のあいさつ】



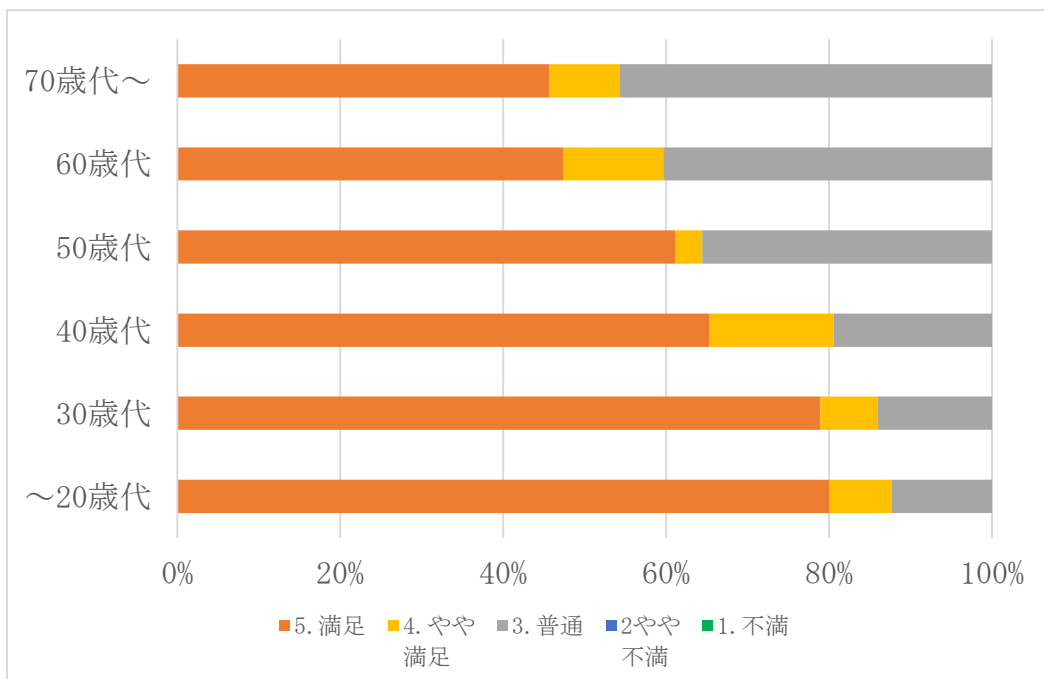
【b. 説明のわかりやすさ】



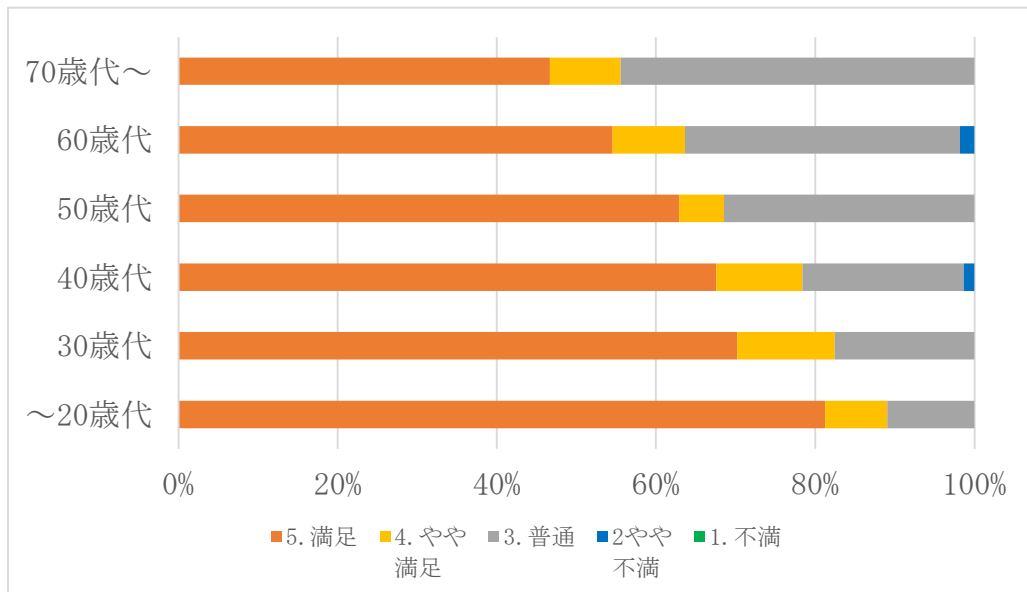
【c. 用紙の記入しやすさ】



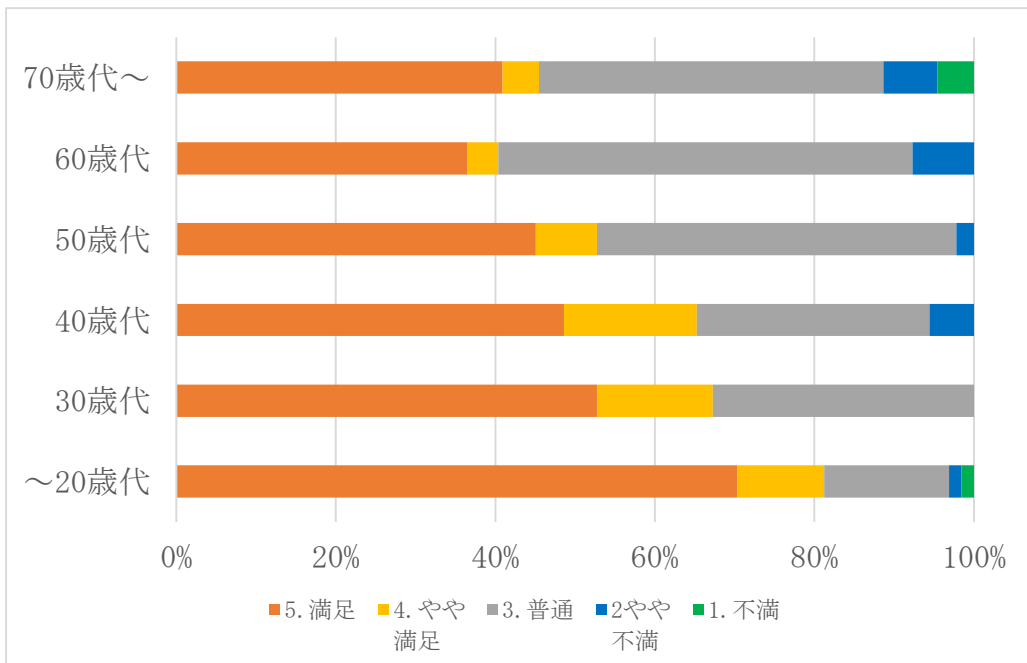
【d. 記載台の記入案内】



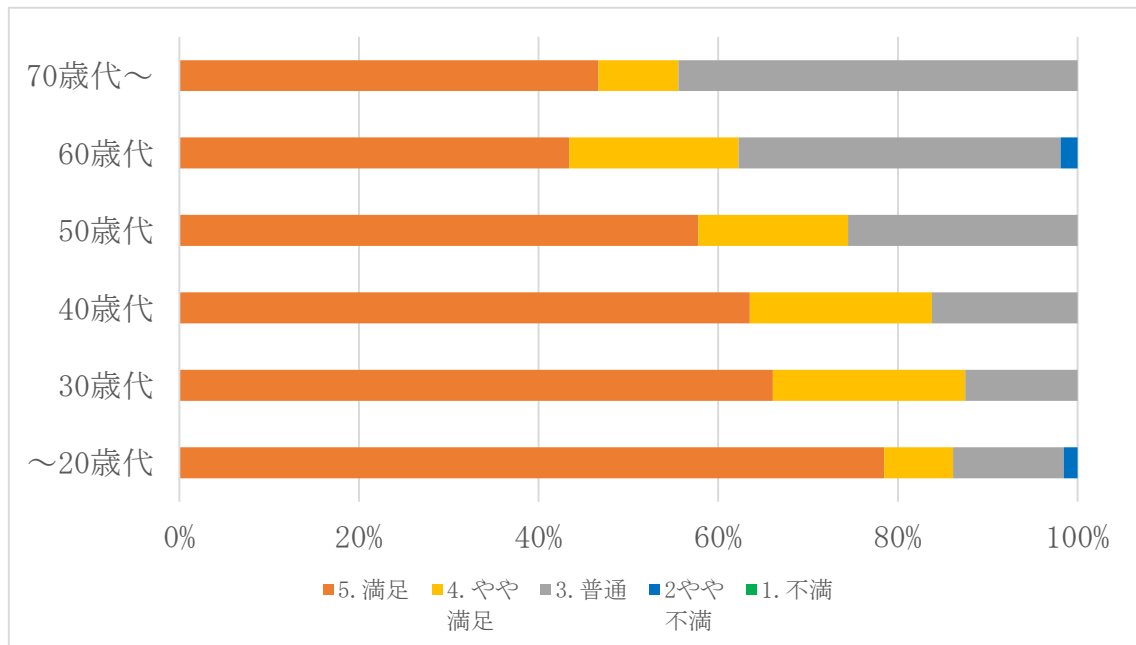
【e. 受け取りでの対応】



【f. 待ち時間】



【g. 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(ニチイ学館)」の各項目に関して年代別で集計した結果です

※年代について無回答のアンケートは、集計対象外としています

年代	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～	28.6%	34.7%	18.4%	4.1%	75.5%	26.5%	22.4%	10.2%	4.1%	40.8%	2.0%
60歳代	31.7%	33.3%	33.3%	0.0%	80.0%	36.7%	25.0%	18.3%	8.3%	18.3%	1.7%
50歳代	28.3%	20.7%	31.5%	4.3%	79.3%	35.9%	23.9%	15.2%	4.3%	28.3%	2.2%
40歳代	27.6%	25.0%	38.2%	6.6%	65.8%	32.9%	21.1%	17.1%	6.6%	28.9%	1.3%
30歳代	41.4%	15.5%	55.2%	3.4%	79.3%	25.9%	12.1%	20.7%	10.3%	20.7%	3.4%
～20歳代	43.9%	27.3%	47.0%	9.1%	72.7%	12.1%	15.2%	16.7%	4.5%	18.2%	0.0%

緑色 :年代別で1番目に数値が高かった項目

橙色 :年代別で2番目に数値が高かった項目