

唐津市窓口サービスアンケート集計結果

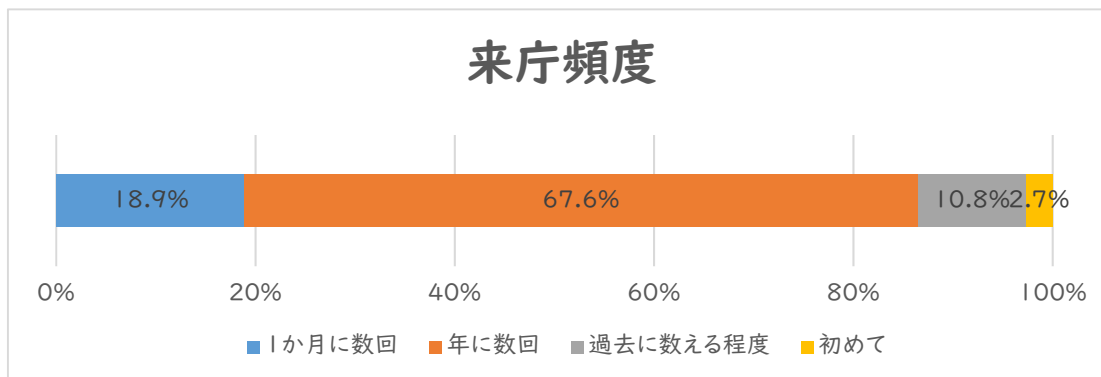
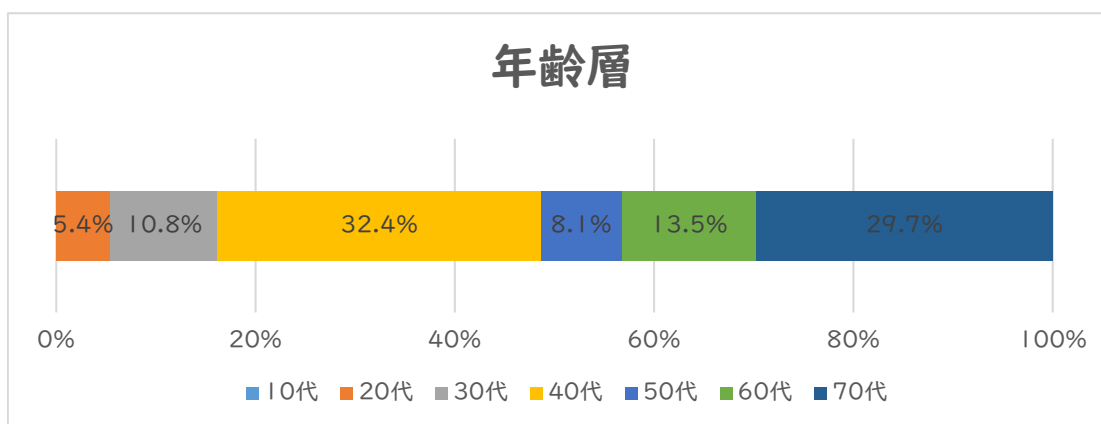
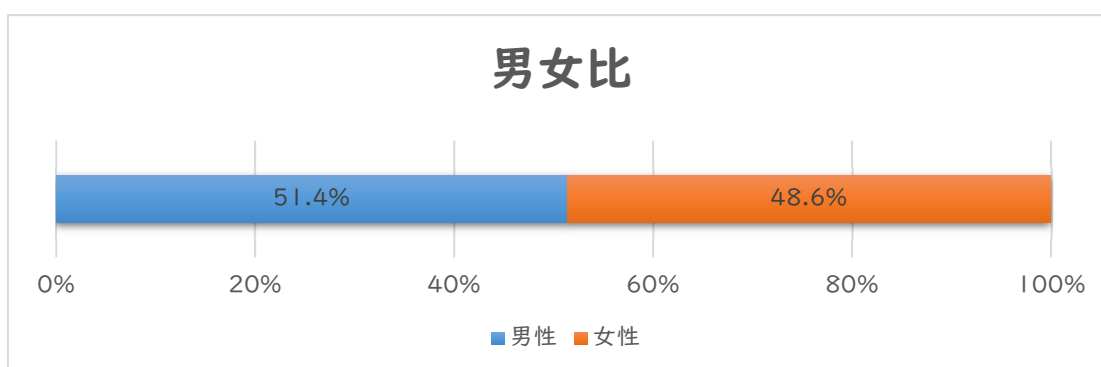
1 アンケートの概要

調査方法 本庁および各市民センターの1階にアンケート用紙を置き、窓口を利用した市民が所定の回収箱に投かんするか、市ホームページのフォームにて回答する。

調査期間 令和4年3月1日～令和4年3月31日

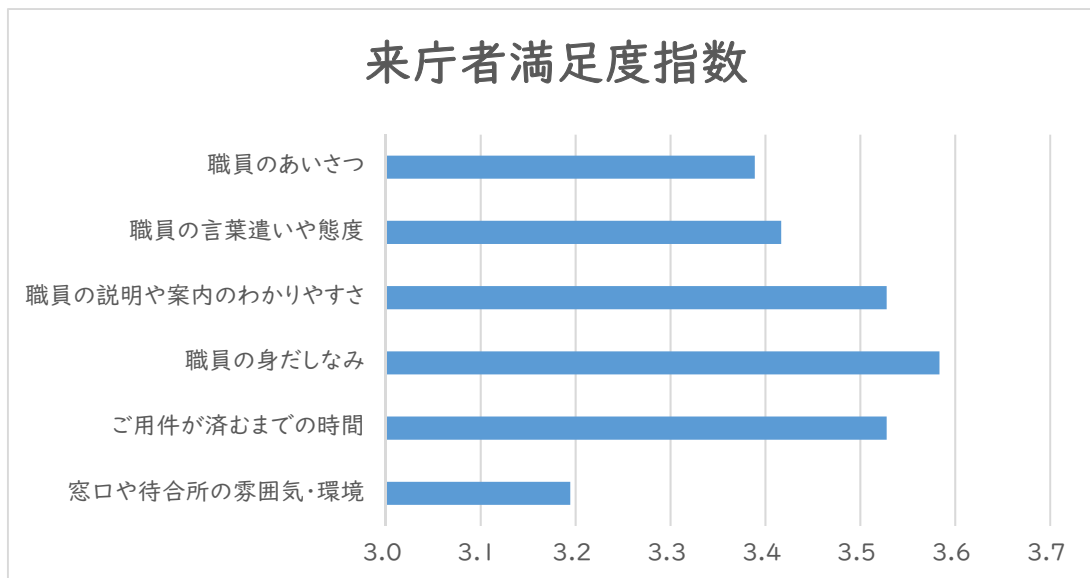
回答数 37件

2 回答者の属性

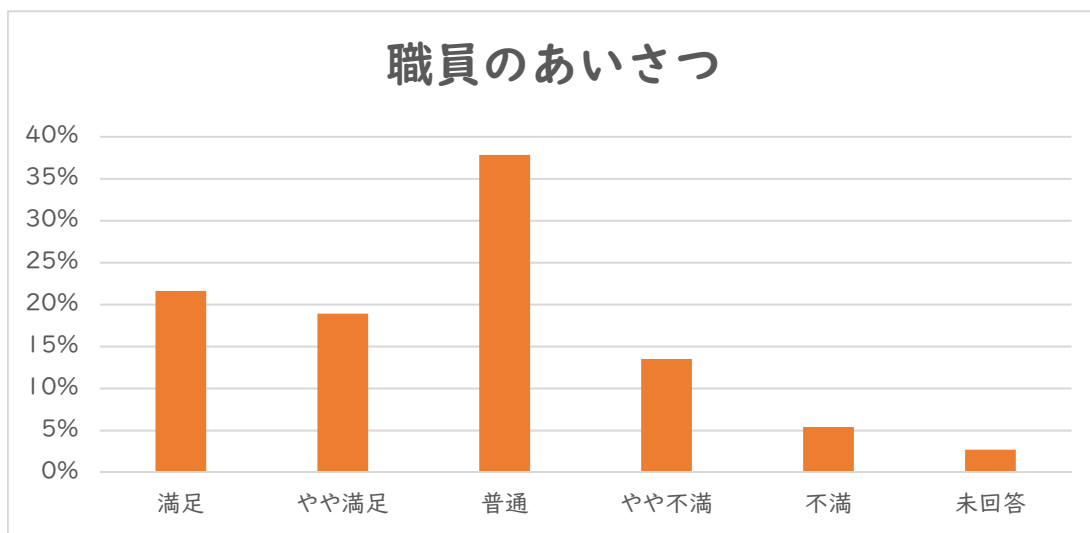


3 利用者満足度

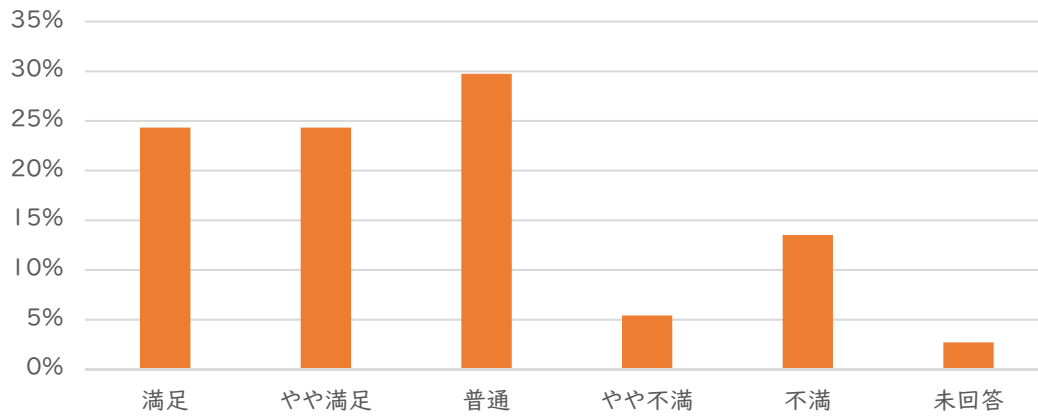
窓口を利用した方の満足度を5段階評価で平均したものを満足度指数として表しています。



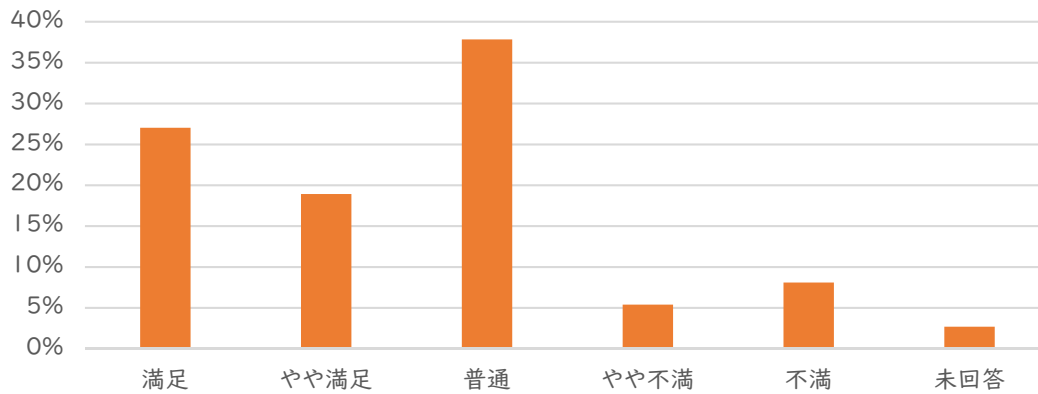
4 項目ごとの満足度内訳



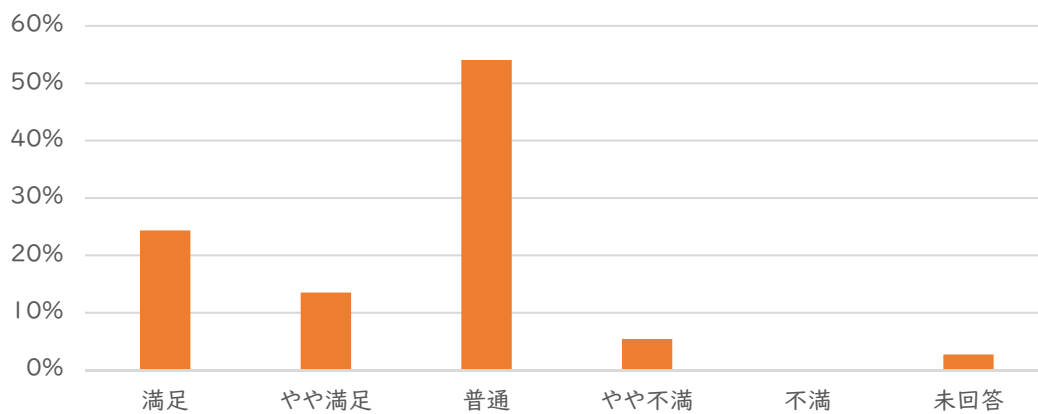
職員の言葉づかいや態度

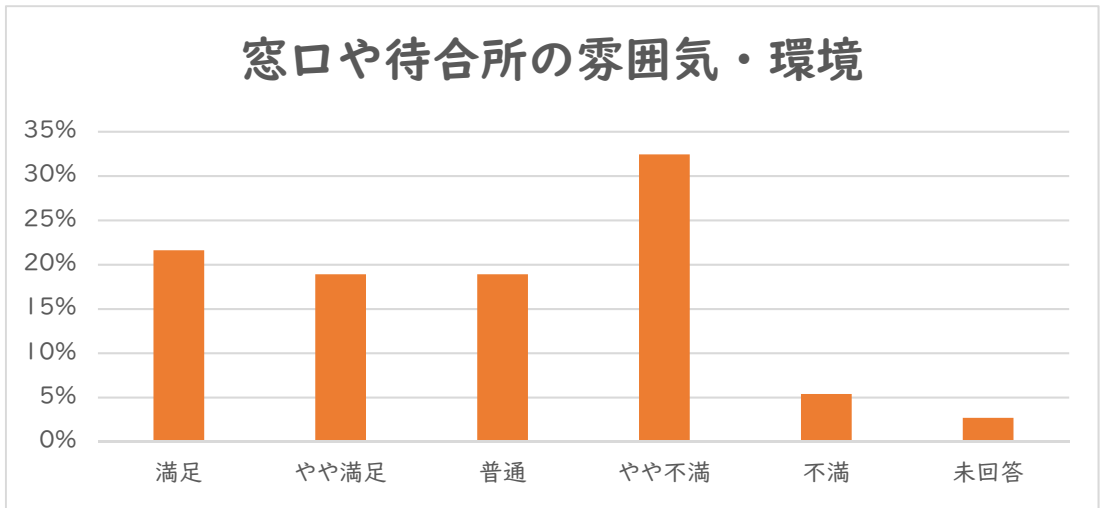
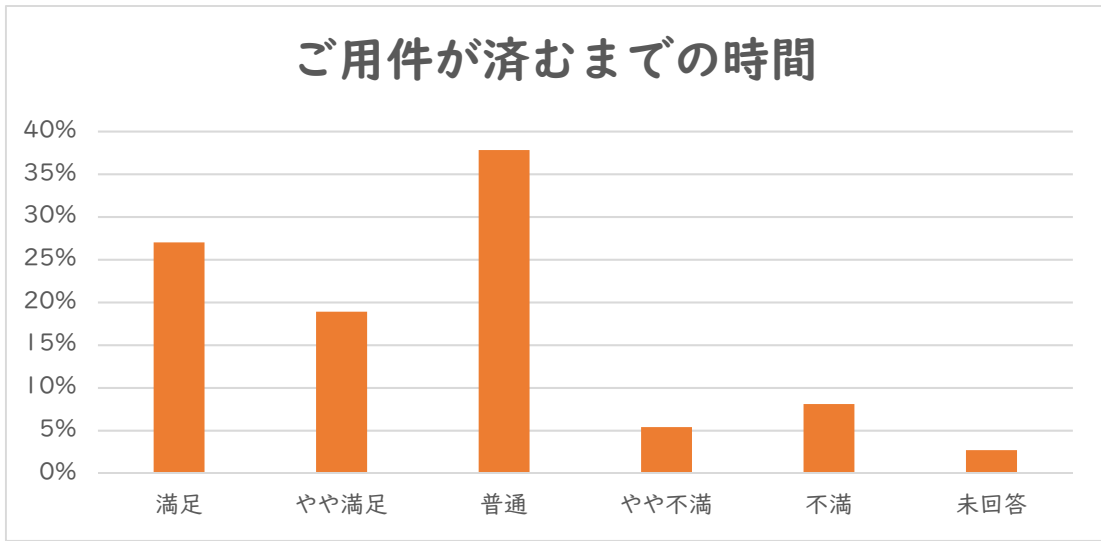


職員の説明や案内のわかりやすさ



職員の身だしなみ





5 良い評価の意見や感想

- ・市民センターは本庁と比べて細かく教えてくれる。
- ・確定申告に行く際、親切に対応して頂いてありがたい。

6 改善を求める意見や感想

- ・転入届を出したが、住民票の発行については即日交付が出来ないと誤った案内をされた。
- ・声かけが無くても動いてほしい。
- ・節電はわかるが、窓口は明るくしてほしい。お年寄りとかも不便を感じると思う。
- ・全体的に暗いイメージ。待合室は少ないし、待ち時間も長い。
- ・手続きを早く電子化してほしい。人員削減にもなる。
- ・複数セクションに関係する場合、連携不足(いろいろなケースがありうることを理解しない)を毎回感じる。
- ・手続きに時間がかかりすぎ、郵送も遅い。
- ・説明が分かりにくい。
- ・サービス内容についてきちんと説明がない。
- ・勝手に電話を切る。折り返すといって折り返しが無い。
- ・待合のソファについて、三人掛けを二人掛けとして間隔を取る旨表示されているが、前後の間隔が狭く他者との距離を取る事が難しい。
- ・身嗜みについて、女性職員の方のネイルが目があった。業務上必要と判断出来かねるもので、必要以上に派手だった。 など

市では、このアンケートの結果を真摯に受け止め、すべての職員がよりよいサービスを提供できるよう、接遇研修や課内会議などを活用し、さらなる意識の向上や改善を図ります。