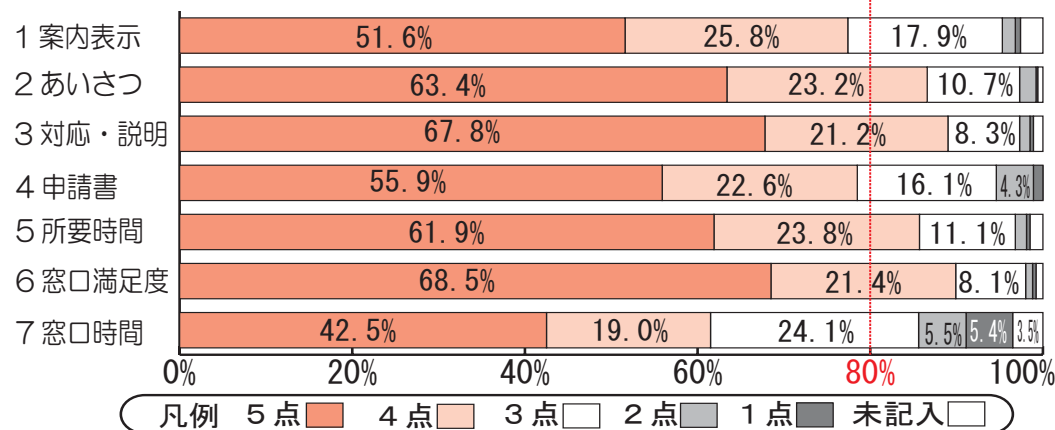


窓口アンケートの結果

満足 ← どちらともいえない → 不満

項目	設問の内容	5点	4点	3点	2点	1点	未記入
1 案内表示	目的の場所の案内や表示はいかがでしたか	806人 51.6%	404人 25.8%	280人 17.9%	23人 1.5%	9人 0.6%	41人 2.6%
2 あいさつ	職員のアいさつはいかがでしたか	991人 63.4%	362人 23.2%	168人 10.7%	29人 1.9%	3人 0.2%	10人 0.6%
3 対応・説明	職員の対応や説明の仕方はいかがでしたか	1,060人 67.8%	331人 21.2%	130人 8.3%	19人 1.2%	7人 0.4%	16人 1.1%
4 申請書	申請書は分かりやすかったですか	748人 55.9%	302人 22.6%	215人 16.1%	58人 4.3%	15人 1.1%	0人 0.0%
5 所要時間	用件にかかった時間はいかがでしたか	967人 61.9%	372人 23.8%	174人 11.1%	20人 1.3%	6人 0.4%	24人 1.5%
6 窓口満足度	本日の窓口サービスには満足できましたか	1,070人 68.5%	334人 21.4%	126人 8.1%	12人 0.8%	7人 0.4%	14人 0.8%
7 窓口時間	市役所窓口の開いている時間はいかがですか	664人 42.5%	297人 19.0%	376人 24.1%	86人 5.5%	84人 5.4%	56人 3.5%



# 80%の来庁者がほぼ満足 窓口アンケート結果

窓口サービスアンケートは、市民サービスのさらなる向上のために、窓口サービスの総点検と現状把握を目的としたもので、アンケートの回答総数は、1563人（男性が721人、女性が809人・未記入が33人）でした。結果は、設問7の「窓口時間」を除いて、5点（満足）、4点（やや満足）の割合の合計が89%前後でした。これは、昨年度策定した行財政改革行動計画で定めた平成22年度のアンケートによる来庁者満足度80%という目標値に近いものです。窓口サービスに対してはほぼ合格点をいただいたものと考えられます。

今後は、この結果に安住することなく、さらなる満足度の向上を目指して、窓口サービスの改善を続けていきます。

□ 目的の場所の案内や表示 77・4割の方がおおむね満足をしていただきました。しかし、2・1割の方の不満に対しては、表示などを含めた総合的な案内の方法について改善する必要があります。

□ 職員のアいさつ 86・6割の方に「おおむね満足」をいただいているものの、2・1割の方の「不満」に対しては、接遇などの職員研修を実施してさらに改善していきます。

□ 職員の対応や説明の仕方 89割の方にはほぼ満足をいただいています。

1・6割の方の「不満」に対しては、あいさつと同様に接遇などの職員研修を実施してさらに改善していきます。

□ 申請書の分かりやすさ 78・5割の方に満足をしていただいているものの、5・4割の方の「不満」に対しては、すべての申請書について、文字の大きさ・記入内容や押印などを点検してさらに改善する必要があります。

□ 用件にかかった時間 85・7割の方に「おおむね満足」をいただいています。1・7割の方の「不満」に対しては、確実な事務の執行を念頭に、簡素化できる部分について検討する必要があります。

□ 窓口サービス満足度 89・9割の方にほぼ満足をしていただいているものの、1・2割の方の「不満」に対しては、窓口サービス全般について改善して、さらに満足いただける職員の意識改革を実施していきます。

□ 窓口が開いている時間 満足度がすべての設問の中で最も低く61・5割でした。4割のお知らせのとおり、取りあえず市民課住民係のサービス時間を延長しますが、今後とも窓口サービスの時間や土日祝祭日の対応について検討する必要があります。

□ 問い合わせ 企画課行財政改革推進係（内線332）



▲多くの皆さんにご利用いただいています市民課住民係の窓口

## 午後6時まで延長します 市民課住民係の窓口

市では、10月から市民課住民係の窓口サービスの終了時刻を現在の午後5時15分から45分延長して、午後6時までとします。

これは、8月1日から15日に行った窓口サービスに対する市民アンケートの結果を受けて行うものです。

アンケートの設問の中で「市役所の開いている時間はいかがですか」では、不満（1点・2点）と回答された方が、他の設問と比較して多く全体の10・9%でした。自由意見でも、現在の窓口サービス時間の延長を要望する意見がありました。

延長して行う窓口サービスの内容は次のとおりです。

- 実施日 10月2日（月）からの平日（祝祭日を除く月曜日・金曜日）
- 実施場所 市民課住民係
- 延長の対象となる窓口業務
  - ① 住民票の証明発行
  - ② 戸籍の証明発行
  - ③ 印鑑証明の発行
  - ④ 印鑑登録
- 問い合わせ 市民福祉部市民課住民係（内線141・142）

### 各種証明書の発行窓口とサービス時間

10月2日から、市民課住民係の窓口時間を延長しますが、市では現在でも下表のとおり各種証明書の発行窓口として、さまざまな方法を用意しています。各種証明書の発行が必要となった場合は、皆さんの目的や都合に合ったものをお選びください。

また今回のアンケートで、平日の窓口延長に次いで要望の多かった土・日・祝祭日の窓口は、恵那文化センターをご利用ください。

#### 平日（月曜日から金曜日）

窓口サービスの場所	サービスの内容	サービスの時間	今回延長する時間	
市役所	市民課住民係	①住民票の証明発行 ②戸籍の証明発行 ③印鑑証明の発行 ④印鑑登録	午前8時30分 ～ 午後5時15分	午後5時15分 ～ 午後6時00分
	税務課	⑤税務証明の発行		
各振興事務所窓口	東野・三郷・武並・笠置・中野方・飯地・岩村・山岡・明智・串原・上矢作	①住民票の証明発行 ②戸籍の証明発行 ③印鑑証明の発行 ④印鑑登録 ⑤税務証明の発行	午前8時30分 ～ 午後5時15分	

#### 土曜日・日曜日・祝祭日

窓口サービスの場所	サービスの内容	サービスの時間
恵那文化センター窓口	①住民票の証明発行 ③印鑑証明の発行	午前9時00分～午後5時00分

※今後、市役所の窓口サービス時間の変更を行う場合は、その都度、広報「えな」でお知らせします。