

## 松井田支所(総務管理課・住民福祉課)窓口サービスアンケート

松井田支所では、皆さまへの窓口サービスの充実と職員の意識向上のため、今後の取り組みの参考とさせていただきます。目的でアンケートを実施しています。本アンケートは、目的以外には使用いたしませんので、お手数ですがご協力をお願いいたします。

●次の質問について、あてはまる選択肢の口に、“レ点“をつけてください。

①あなたの年齢は？

20歳未満 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代 80歳以上

②本日、ご利用された窓口とご用件は？(口に“レ点“をつけ、用件を○で囲んでください。)

総務管理課 総務係 (公金支払、区・自治会、選挙、その他)

総務管理課 管理係 (消防防災、交通安全対策、防犯・防災無線、環境衛生・ゴミ処理、その他)

住民福祉課 市民係 (戸籍・住民票、マイナンバーカード、各種証明書の取得、その他)

住民福祉課 税務保険係 (国民健康保険、後期高齢者医療保険、福祉医療、年金、税金、その他)

住民福祉課 福祉子ども係 (一般社会福祉、障害者福祉、保育園、学童クラブ、給付金・手当、その他)

住民福祉課 健康介護係 (各種健診、予防接種、妊娠届、出生時案内、高齢者福祉、介護保険、その他)

●今回、松井田支所を利用された印象をお聞かせください。

次の①～⑩の項目それぞれについて、一番近いものに”○“をつけてください。

- |                         |    |      |    |      |    |
|-------------------------|----|------|----|------|----|
| ①案内表示のわかりやすさ .....      | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |
| ②記載台やベンチなどの配置 .....     | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |
| ③窓口や待合場所の雰囲気や整理整頓の状態 .. | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |
| ④職員が対応するまでの時間 .....     | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |
| ⑤職員の身だしなみ .....         | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |
| ⑥職員の言葉づかいや態度 .....      | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |
| ⑦職員の説明のわかりやすさ .....     | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |
| ⑧申請書などの書類のわかりやすさ .....  | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |
| ⑨用件を終えるまでにかかった時間 .....  | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |
| ⑩今回松井田支所を利用された全体的な印象 .. | 良い | やや良い | 普通 | やや悪い | 悪い |

●その他、窓口サービスに関してお気づきの点がございましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

この用紙は、松井田支所 総合案内前に置いてある『窓口サービスアンケート回収箱』へお入れください。