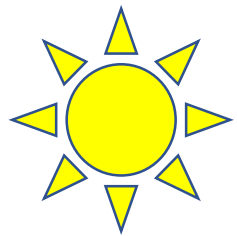
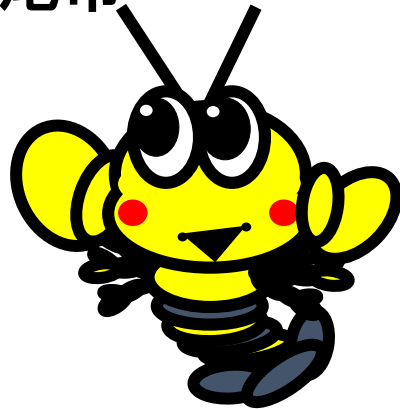


# 市民課窓口 (本庁・市民サービスセンター) アンケート 実施結果報告

2022年1月



荒尾市



## 1 目的

市民課での窓口サービスの満足度をはかる指標の一つとして市民課窓口の利用者を対象に「窓口アンケート」を実施し、現状を把握、検証するとともに、その結果をもとに課題を発見して改善に結び付けることで、市民サービスの向上と職員の意識の向上を図ることを目的とします。

## 2 対象

市民課窓口(市役所本庁舎の市民課と出張所の市民サービスセンター)利用者

## 3 方法

窓口利用された300人の方にアンケートをお願いし、設置した回収箱に投函していただく

## 4 期間

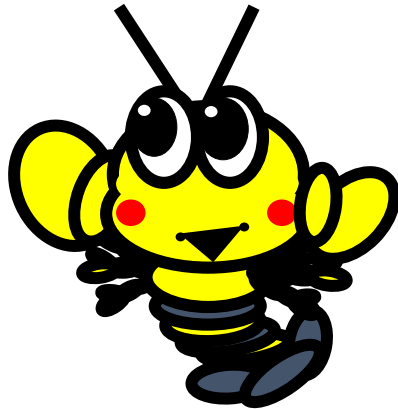
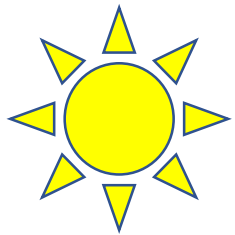
令和3年10月1日から約1か月

## 5 設問

- お客さまご自身についてお聞かせください。
  - ・年齢
  - ・お住まい
- 本日はどのようなご用件で窓口を利用されましたか
  - ・市民課、市民サービスセンター各業務を選択
- 窓口案内の仕方や、案内表示はいかがでしたか
  - ・大変良い・良い・普通・悪い・大変悪い から選択
- 手続きやお客さまからのおたずねに対する職員の説明は、わかりやすい言葉で理解しやすかったですか
  - ・大変良い・良い・普通・悪い・大変悪い から選択
- マイナンバーカードは持っていますか
  - ・持っている・持っていない から選択し、持っていない理由を尋ねる
- ご用件が済むまでの時間は、いかがでしたか
  - ・満足 ・やや満足 ・適当 ・やや不満・不満 から選択

# 市民課窓口 アンケート 結果と分析

## 荒尾市



今回のアンケートでは、マイナンバーカードを持っていますかの設問に持っていない理由の欄を設けたことで、マイナンバーカード申請を推進する上で参考となりました。その他では、案内の仕方や、案内表示、手続きに関する説明などおおむねよいとの評価を受けましたが、普通や悪い等の意見に関する理由の欄を設けておらず、分析できなかったのが反省点です。

このアンケートでいただきました結果やご意見を踏まえて窓口サービスの向上を進め、市役所や荒尾市市民サービスセンターを利用されるみなさまが満足していただけるよう改善に努めてまいります。

また、令和4年度も、ご利用のみなさまのご意見やご要望を反映できるように、窓口サービス評価制度を予定しています。

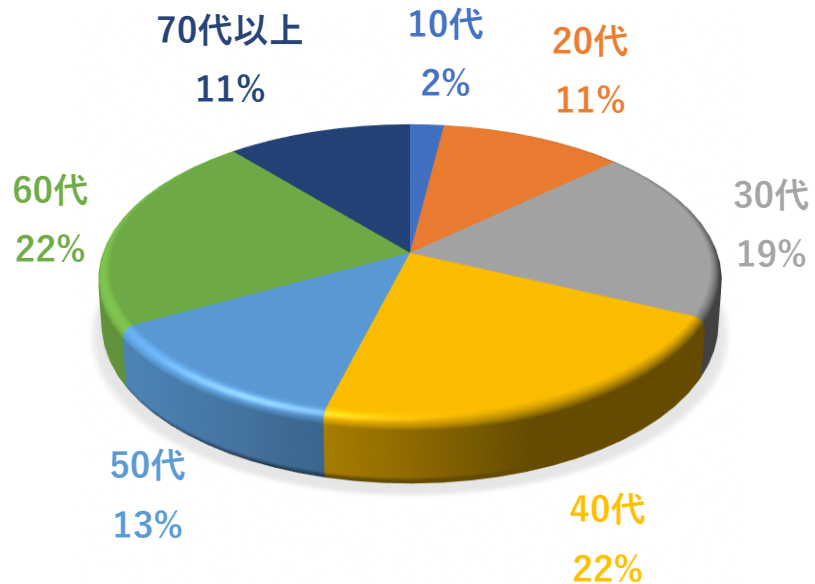
### 欄外に記載いただいたご意見

窓口で自分の手荷物をバラまいてしまったりしたのですが、やさしく対応して下さいありがとうございました。シティモールに支所があるのは本当に助かっています。

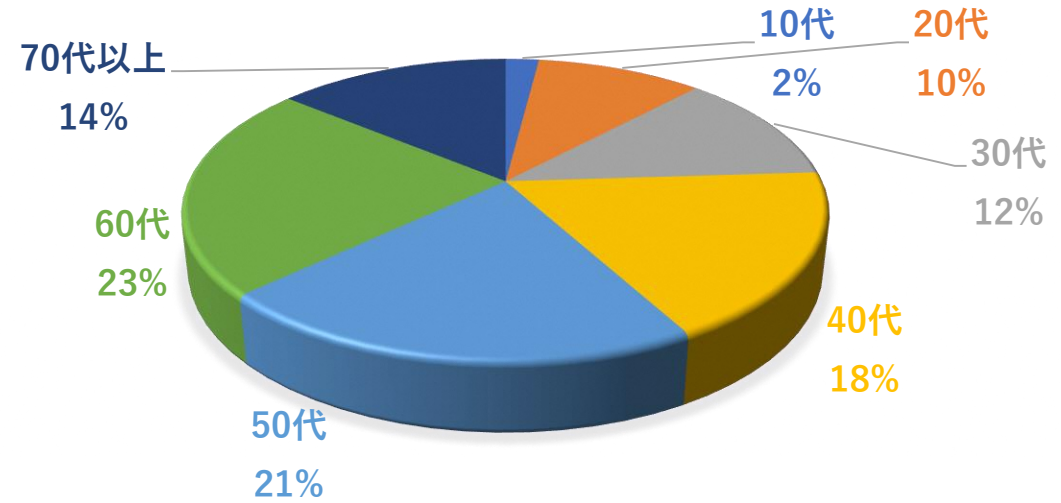
# 年齢について

本庁と市民サービスセンターに比べてマイナンバーカード出張窓口は60代以上の市民の方の利用が多くみられました。

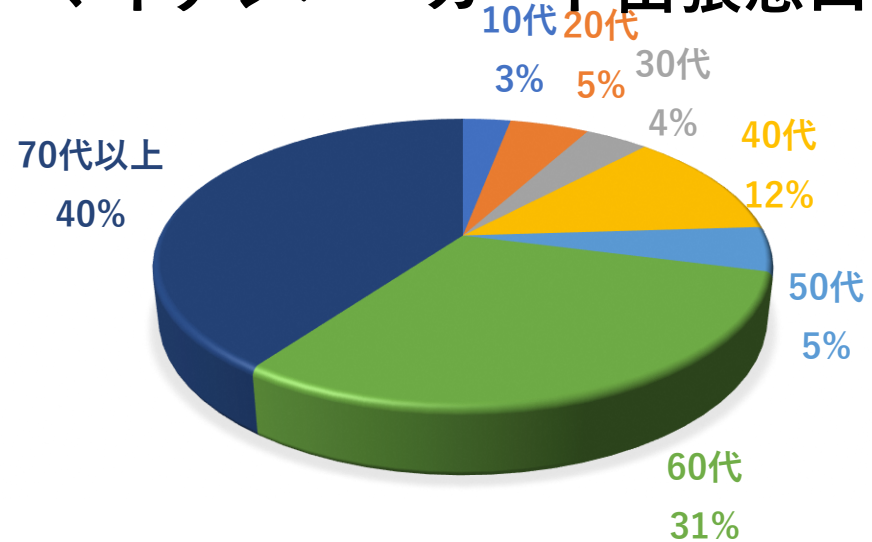
## 本庁



## 市民サービスセンター

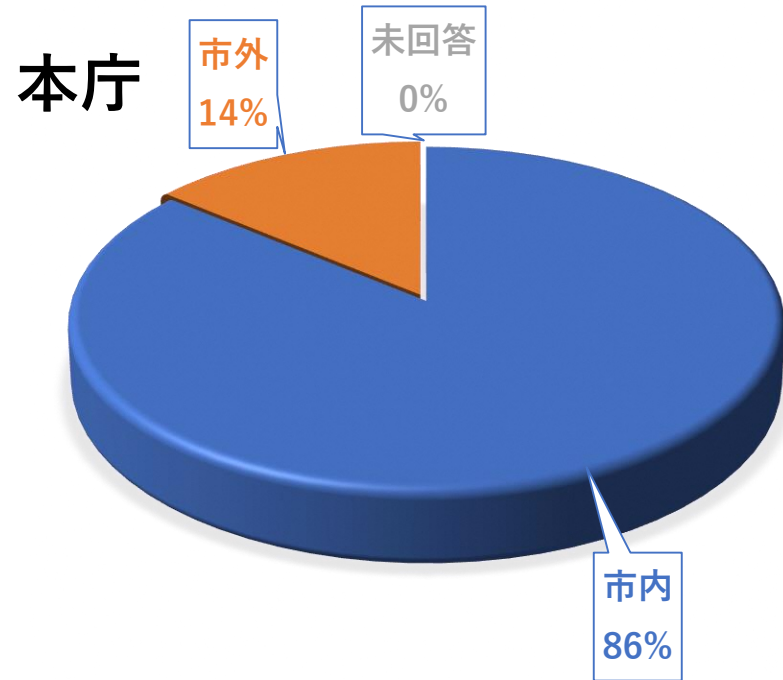


## マイナンバーカード出張窓口

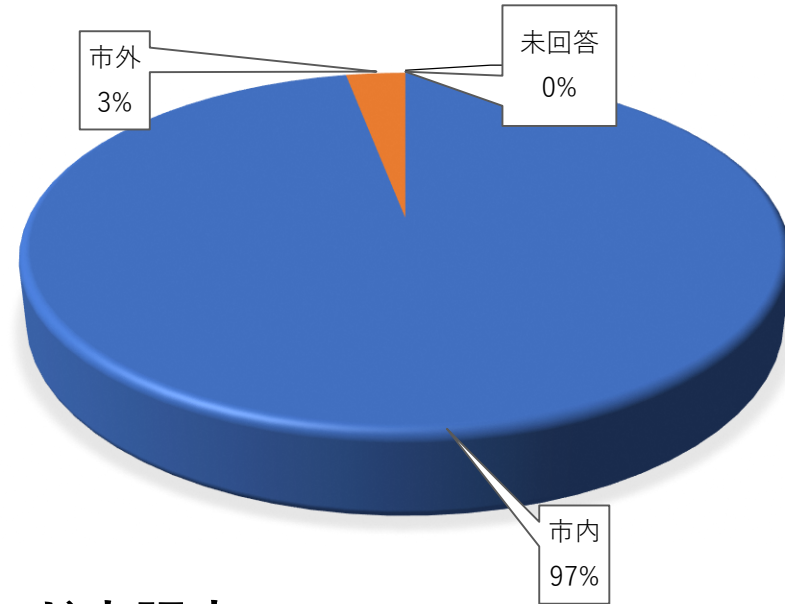


# お住まいについて

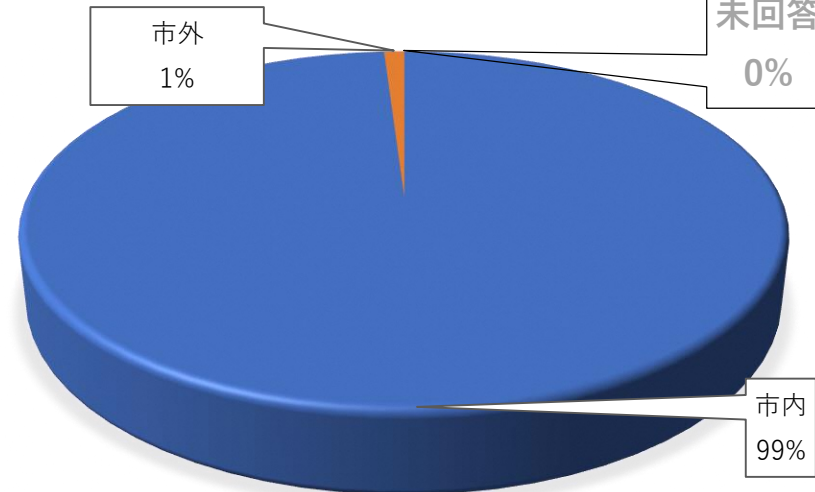
戸籍の届出や住所異動ができる本庁でも86%の方が市内住民の方でした。



## 市民サービスセンター



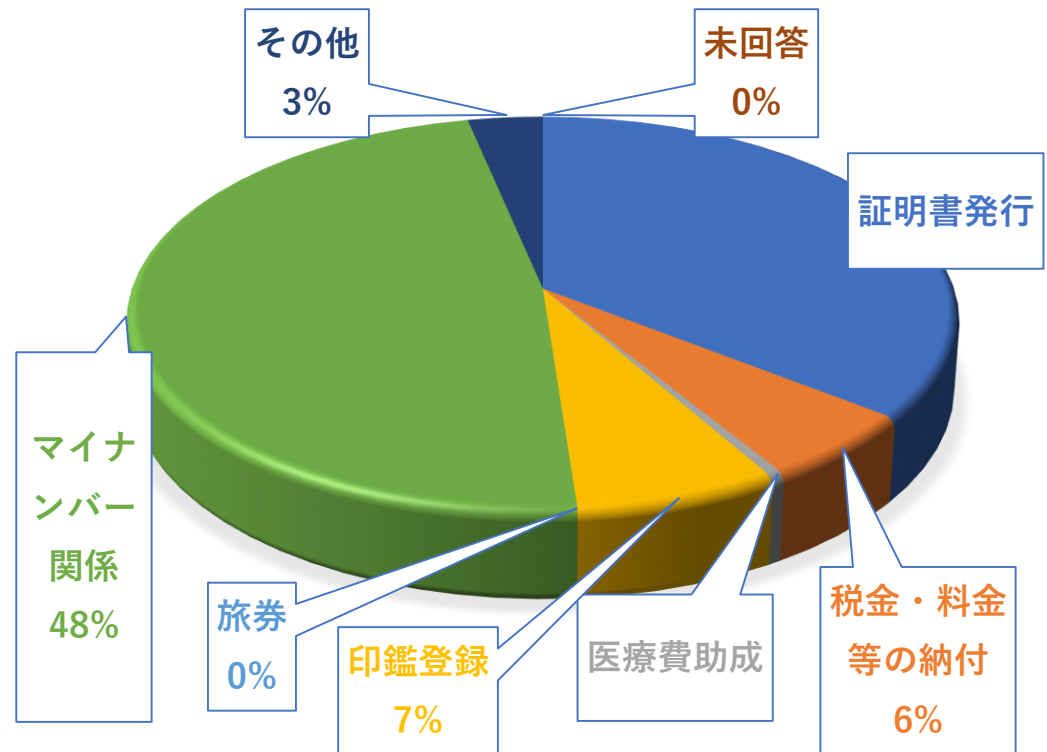
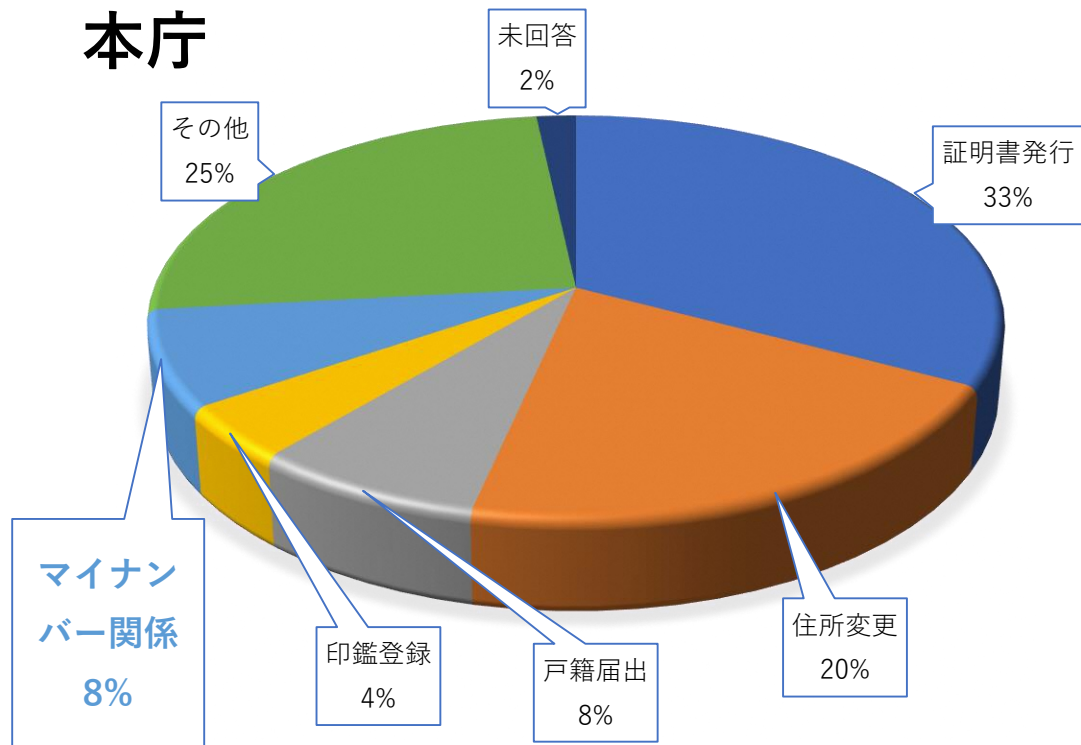
## マイナンバーカード出張窓口



# 用件について

本庁では証明書発行が3割を占め、次いで本庁でしか行えない住所変更や住所と戸籍の届出、市民サービスセンター(マイナンバーカード出張窓口含む)ではマイナンバーカード関係が約5割を占め、多くの方がマイナンバーカードの手続きに利用いただいていることが分かりました。

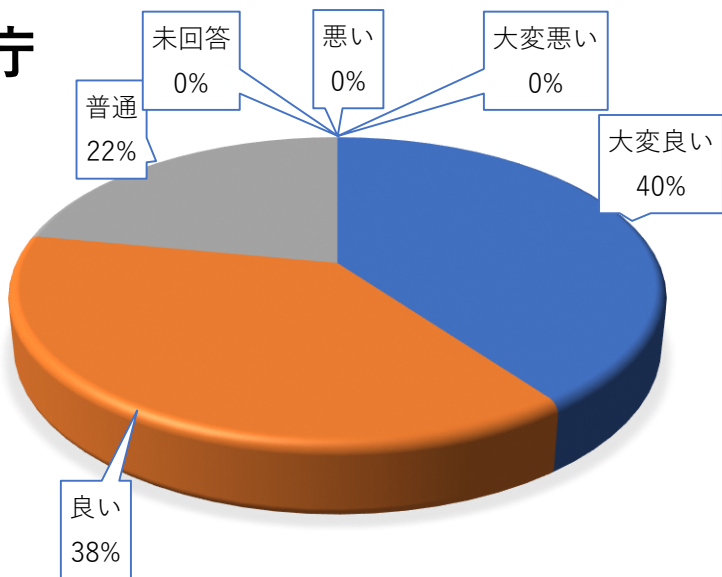
## 市民サービスセンターおよび マイナンバーカード出張窓口



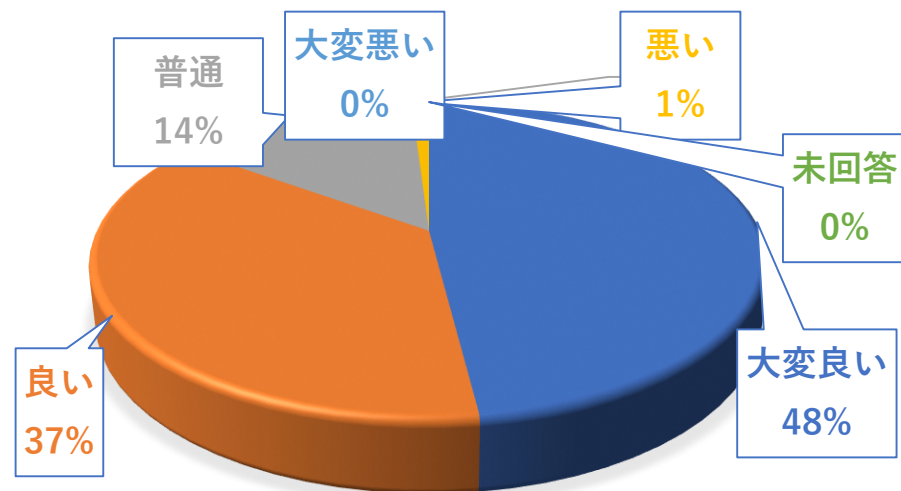
# 案内について

概ね良いとの評価を受けました。

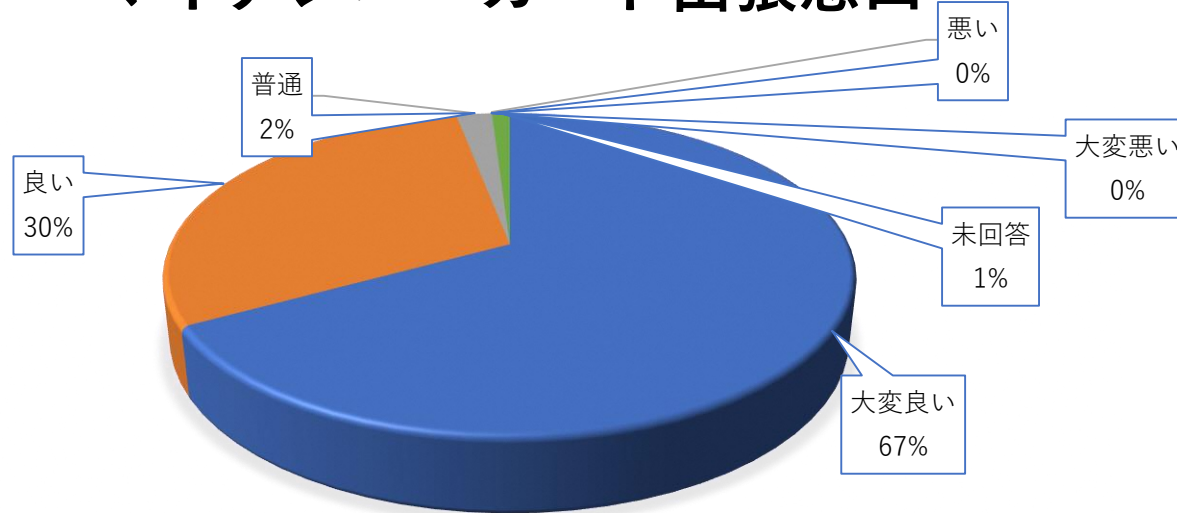
## 本庁



## 市民サービスセンター



## マイナンバーカード出張窓口

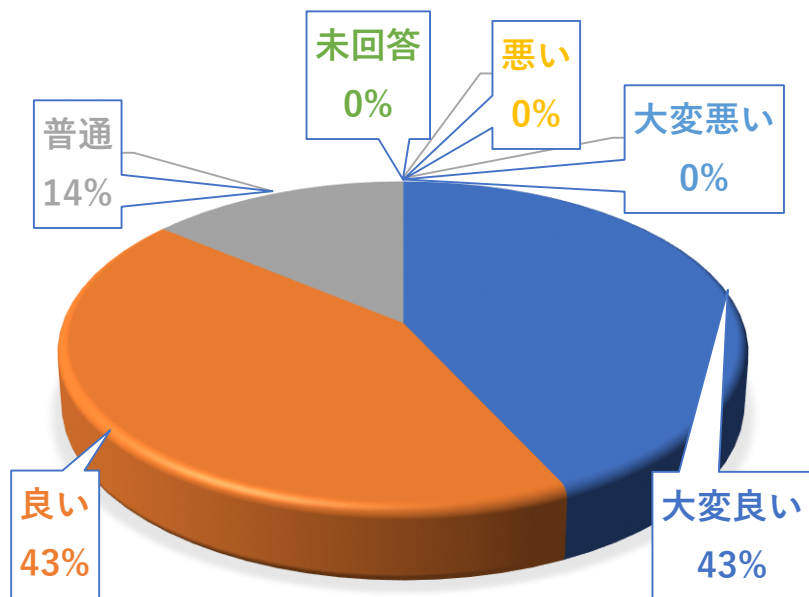




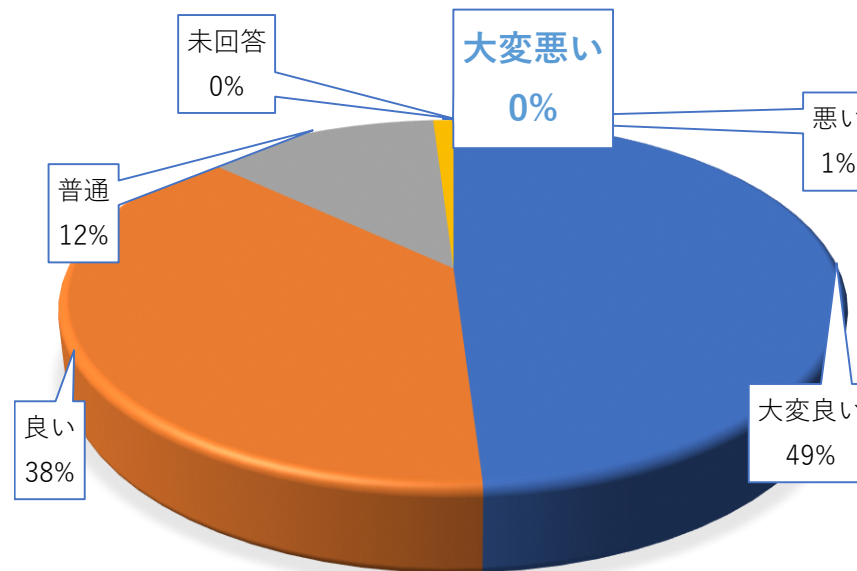
# 職員の対応について

概ね良いとの評価を受けました。

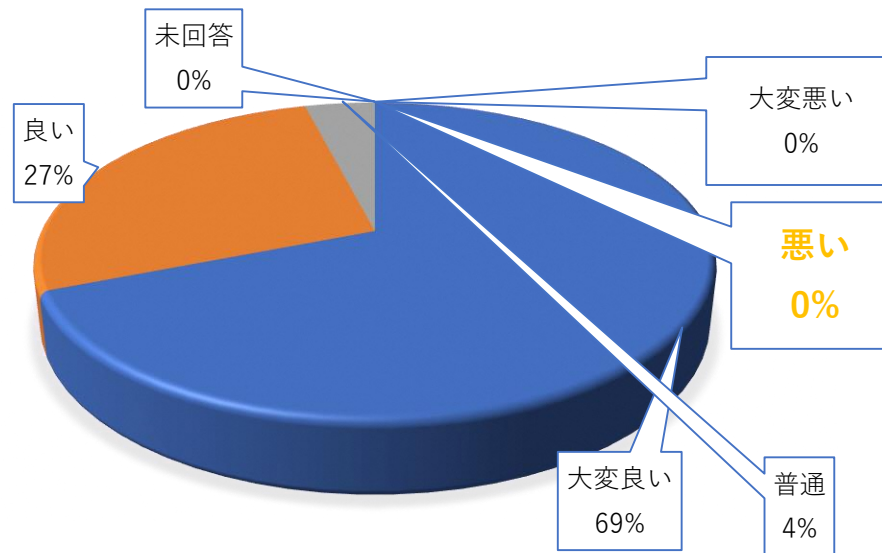
## 本庁



## 市民サービスセンター

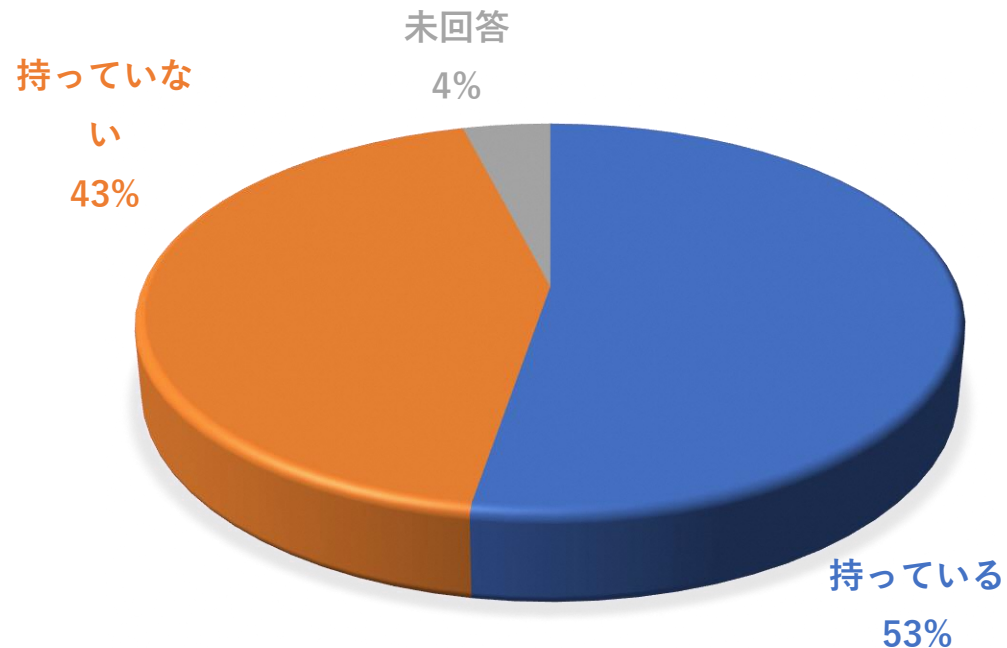


## マイナンバーカード出張窓口



# マイナンバーをもっていますか

全体



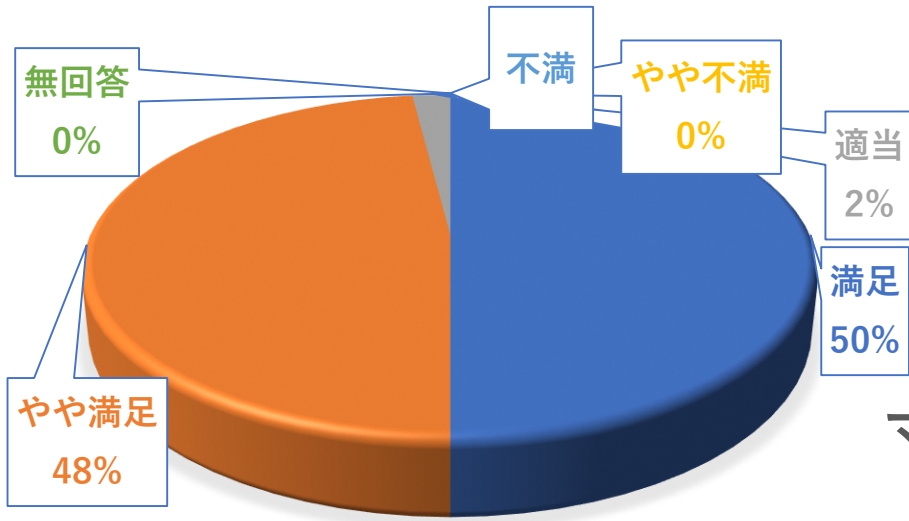
| もっていない理由                              | 人数 | 分析と対策   |
|---------------------------------------|----|---|
| 本日受け取り・申請中                            | 15 | —   |
| 必要ない<br>(あまり必要ない、使う機会がない、ほかに身分証があるなど) | 14 | 現在荒尾市でマイナンバーカードを活用できるのは身分証明、税金の申告、保険証(限られた病院での利用)などに限られ、市民は利用する機会が少なく作る必要性を感じていない。市民課としては利用の幅を広げるため証明書コンビニ交付など現在検討中です。            |
| 時間がない                                 | 6  | 荒尾市市民サービスセンター内マイナンバー出張窓口では土日祝日の受付も行っているがそれを知らない市民の方がいると思われる。より一層の周知に努めていきます。  |
| 特になし                                  | 5  | —   |
| 申請・受け取りが面倒                            | 3  | マイナンバーカードが始まった当初には実施していなかった、無料写真撮影付申請サポートや各地区の公民館などへ出張申請会を実施しており、今後も市民の負担軽減になるような方法等努めていきます。                                      |
| 手続きがわからない                             | 3  | 市民課、荒尾市市民サービスセンター内マイナンバー出張窓口において申請サポートをしており、毎月重点地区を設け公民館や郵便局で案内や手続きなど周知活動を併せて実施しています。また、荒尾市ホームページに掲載もしているところです。電話による問い合わせも随時行います。 |



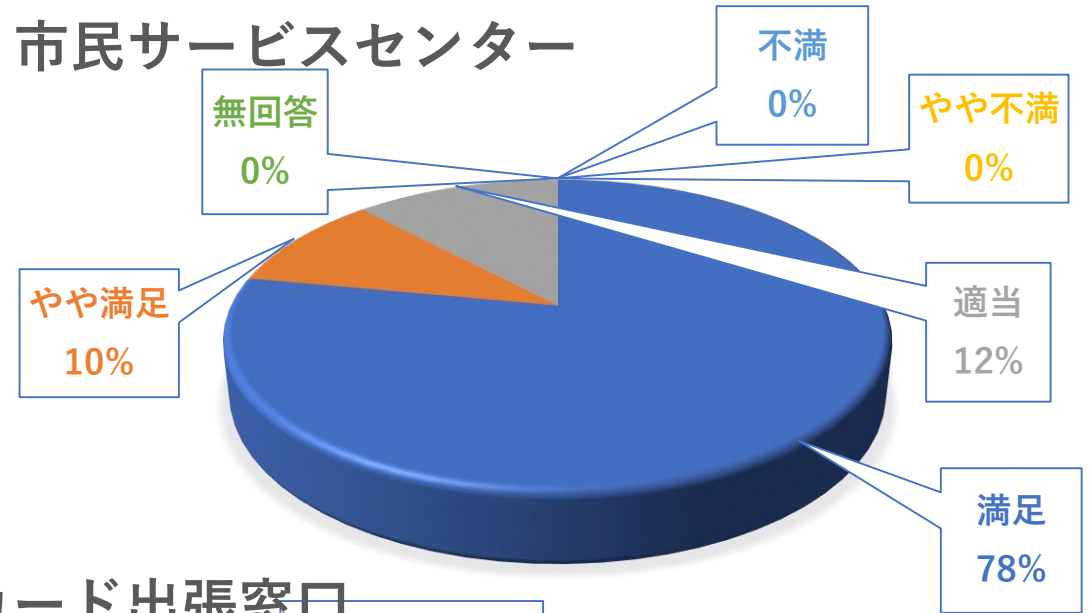
# 用件が済むまでの時間について

本庁では住所変更や戸籍届出など基本的に時間がかかる手続きがあるため、ほかの窓口に比べてやや満足が多いものの概ね満足との評価を受けました。

## 本庁



## 市民サービスセンター



## マイナンバーカード出張窓口

