



令和6年度 窓口アンケート調査結果

横手市役所
国保市民課

YOKOTE
CITY

窓口アンケート実施概要

- 目的

市民の皆様からのご意見・ご要望をお聞きし窓口業務のサービス向上及び改善に役立てるため

- 実施期間

令和6年10月1日から令和7年3月7日

- アンケート配布、回収方法

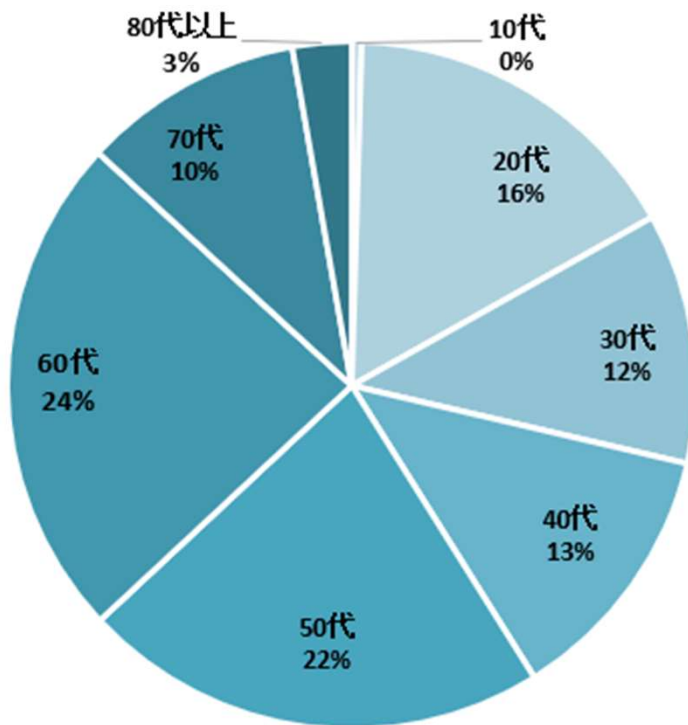
- 横手市役所本庁舎1階1番から6番の各窓口でアンケート用紙を配布。
- 回答は同窓口にて用紙を直接回収または回収箱に入れていただいた他、Web上でも回答いただく方法をとった。



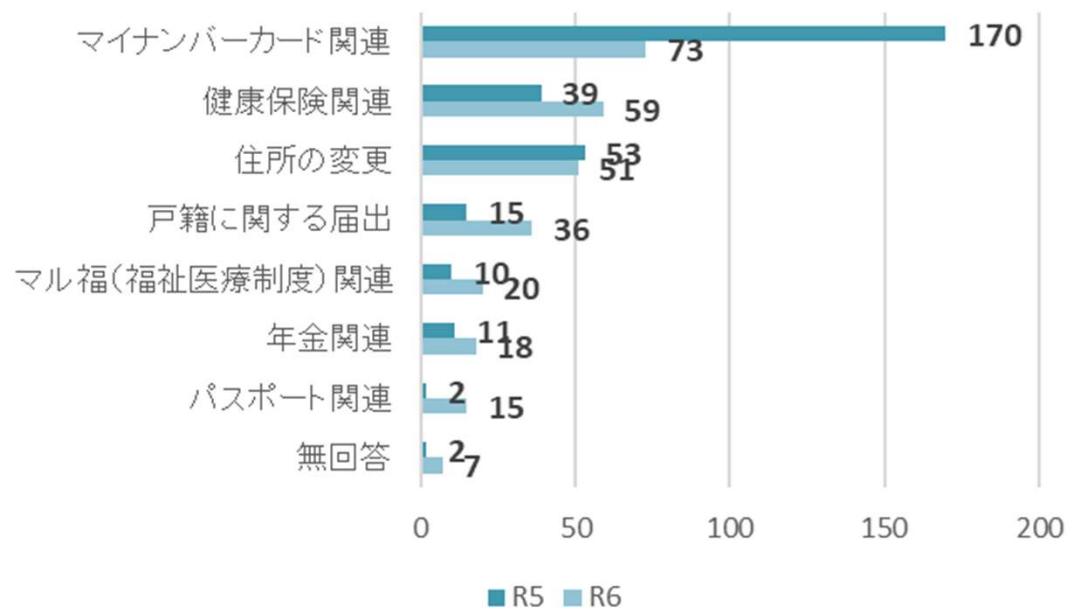
回答者の標本構成

• アンケート総回答数 437件

• 年齢分布



• 来庁手続き内訳

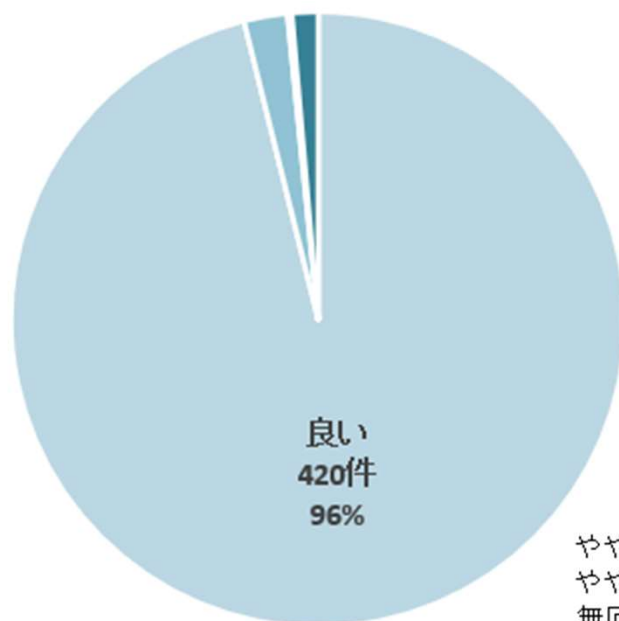


※1件につき複数の手続きを行った方の回答を含みます

アンケート調査結果

Q：窓口サービスはいかがでしたか

・ 職員のことは遣い

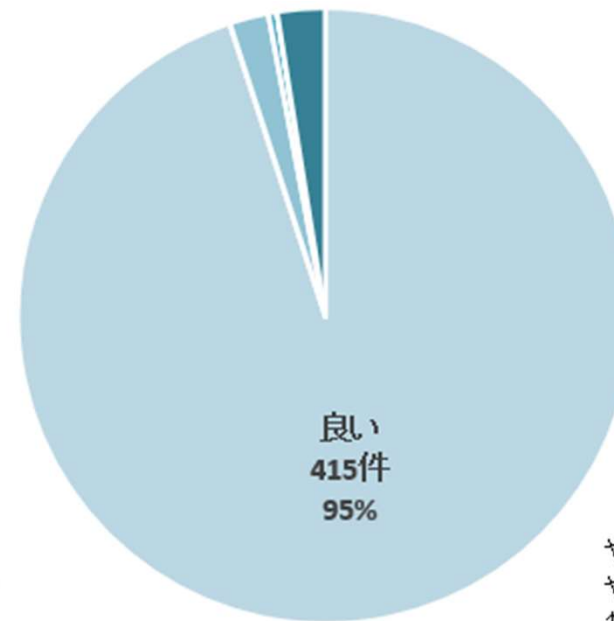


やや良い: 10件(2%)
 やや悪い: 1件(1%未満)
 無回答 : 6件(2%)

R5参考

良い : 436件(98%)
 やや良い: 5件(1%)
 無回答 : 2件(1%)

・ 職員の態度



やや良い: 9件(2%)
 やや悪い: 2件(1%未満)
 無回答 : 11件(3%)

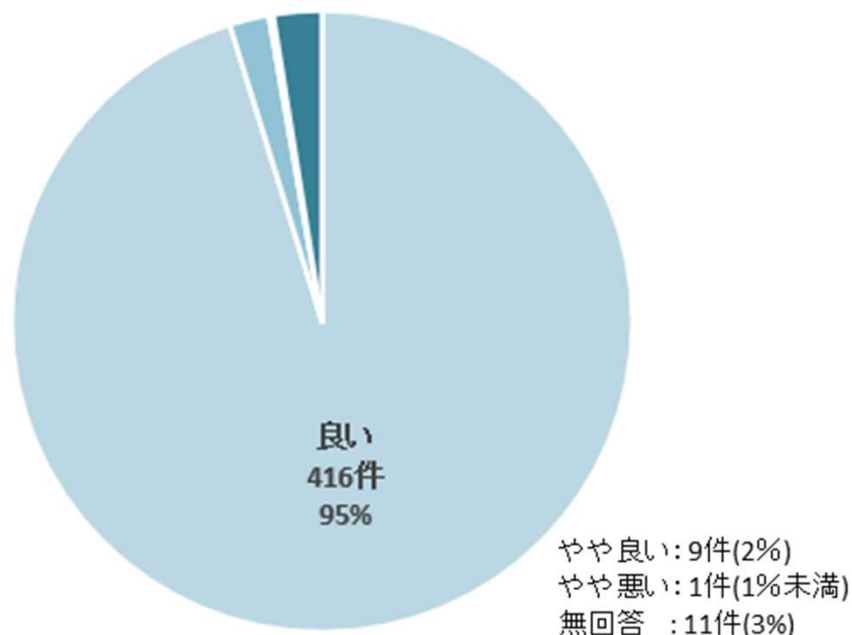
R5参考

良い : 430件(97%)
 やや悪い: 1件(1%未満)
 無回答 : 8件(2%)

アンケート調査結果

Q：窓口サービスはいかがでしたか

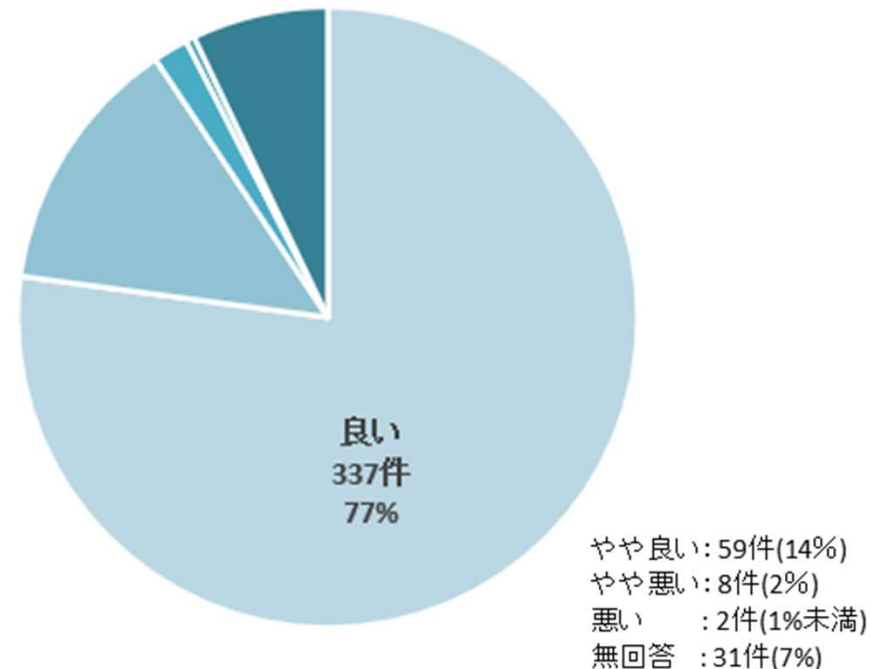
・職員の身だしなみ



R5参考

良い : 428件(97%)
 やや良い: 8件(2%)
 無回答 : 7件(1%)

・待ち時間の長さ



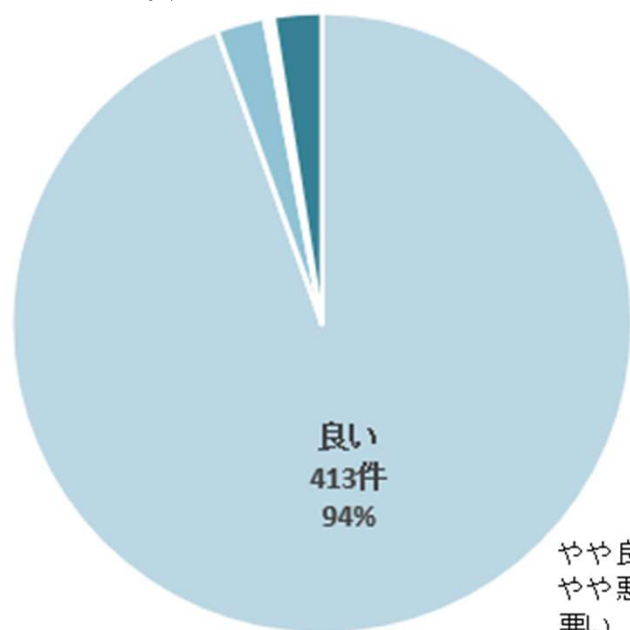
R5参考

良い : 401件(91%)
 やや良い: 23件(5%)
 やや悪い: 3件(1%)
 悪い : 1件(1%未満)
 無回答 : 15件(3%)

アンケート調査結果

Q：窓口サービスはいかがでしたか

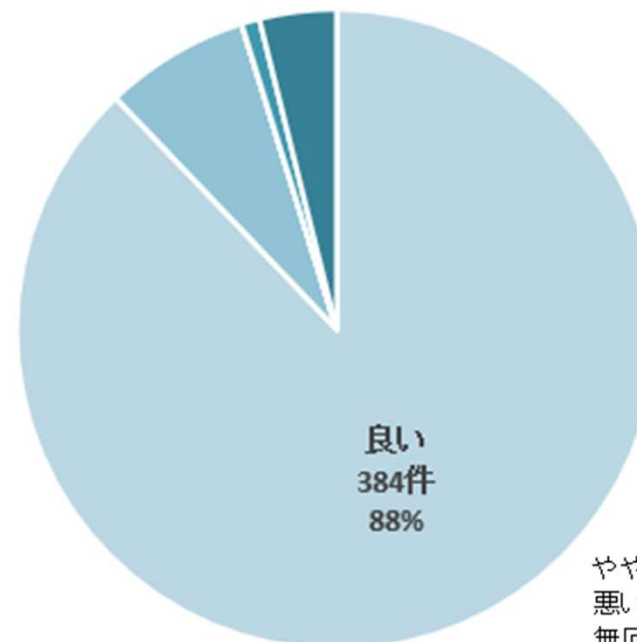
・説明の分かりやすさ



R5参考

良い : 425件(96%)
 やや良い: 12件(3%)
 無回答 : 6件(1%)

・申請書の分かりやすさ

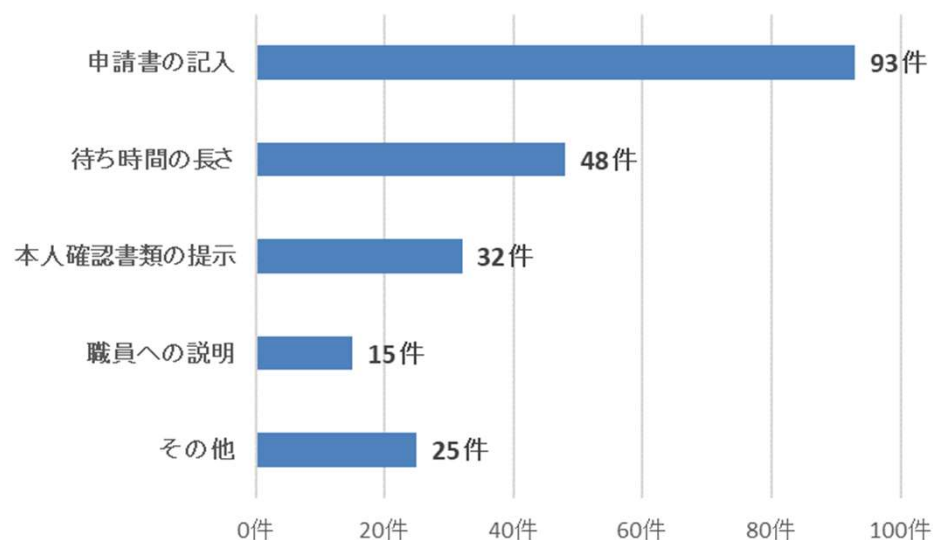


R5参考

良い : 409件(92%)
 やや良い: 24件(5%)
 やや悪い: 1件(1%未満)
 無回答 : 9件(2%)

アンケート調査結果

Q：手続きをする際に負担に思うことはありますか

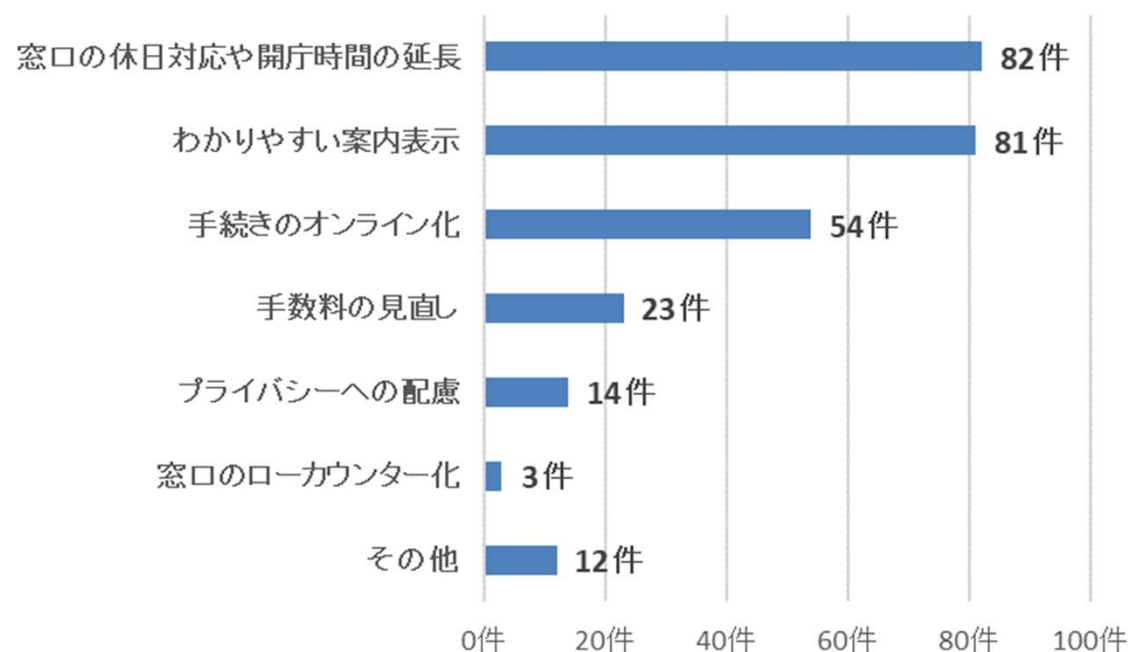


その他コメント

- ・駐車場が狭いので車を止めづらい。
- ・マイナンバーカードの手続きが予約時間どおりで良かった。
- ・人が多いと緊張してしまう。
- ・仕事中に来なければならない。
- ・来庁が必要な場合は手間に感じる。
- ・自分の都合なので、負担に思うことはない。

アンケート調査結果

Q：窓口対応や手続きについてご要望があればお聞かせください



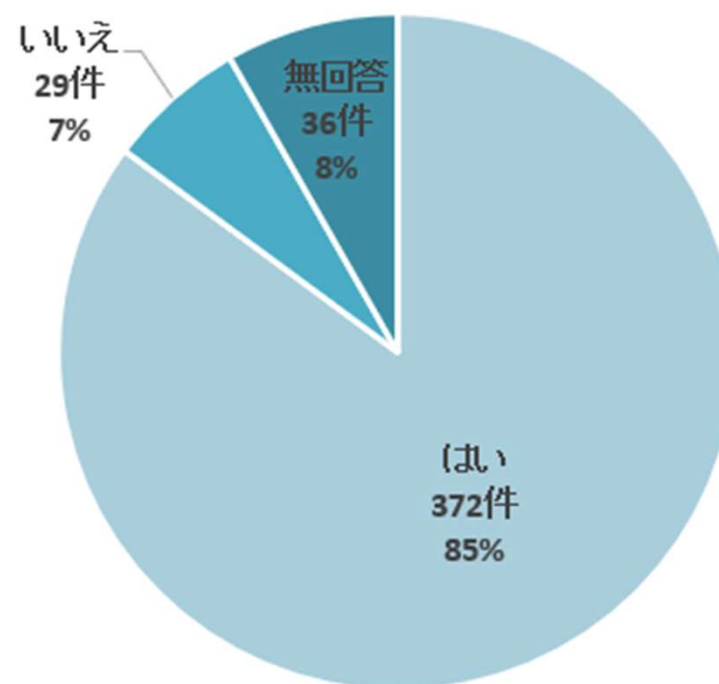
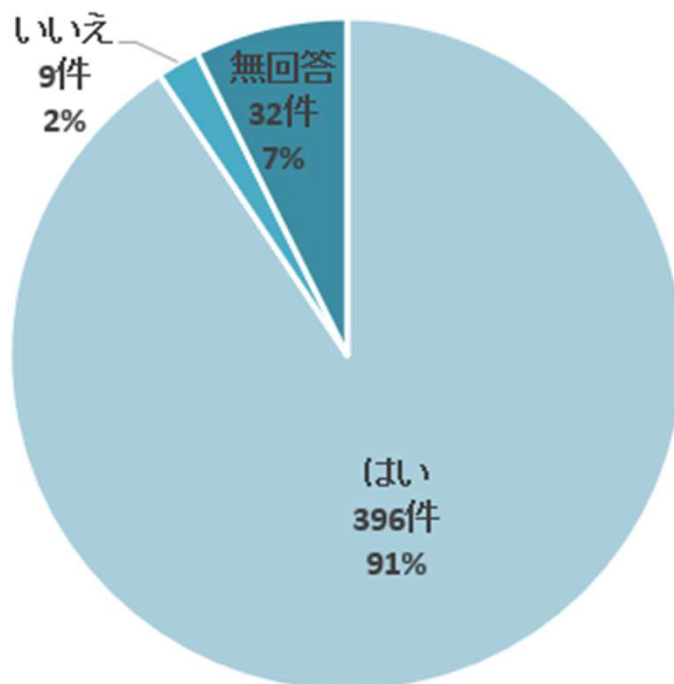
その他コメント

- ・身内が亡くなった際の手続リストの一覧がほしい
- ・質問に対して親切に答えてもらいたい。
- ・窓口担当者によって時間や対応が異なる。

アンケート調査結果

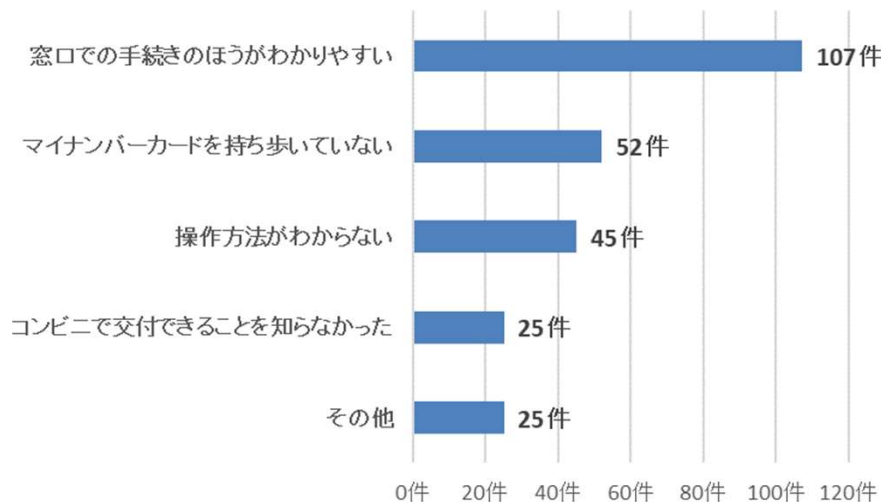
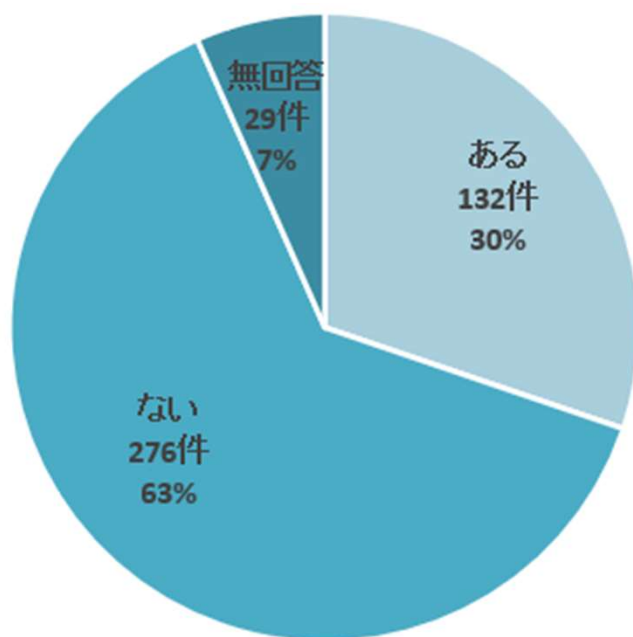
Q：総合案内の発券機について

- 置いてある場所の分かりやすさ
- 迷わずに手続きを選択できたか



アンケート調査結果

Q：証明書（住民票や印鑑登録証明書など）の
コンビニ交付を利用したことがありますか
利用したことがない理由について

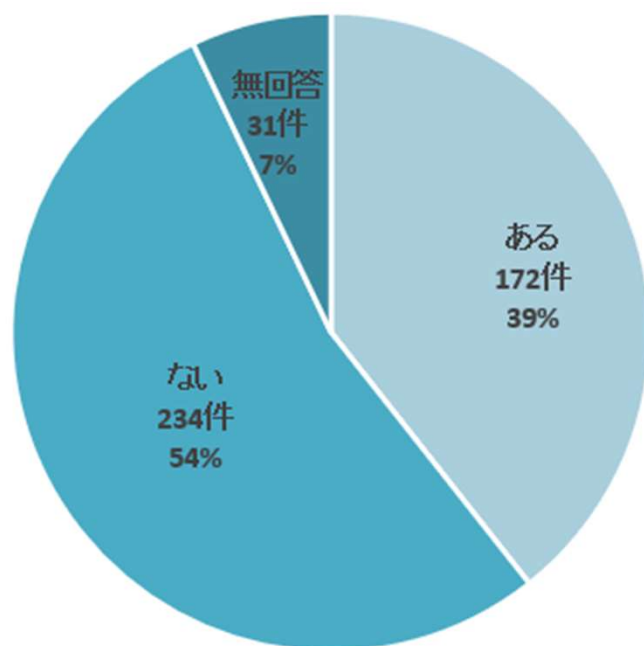


その他コメント

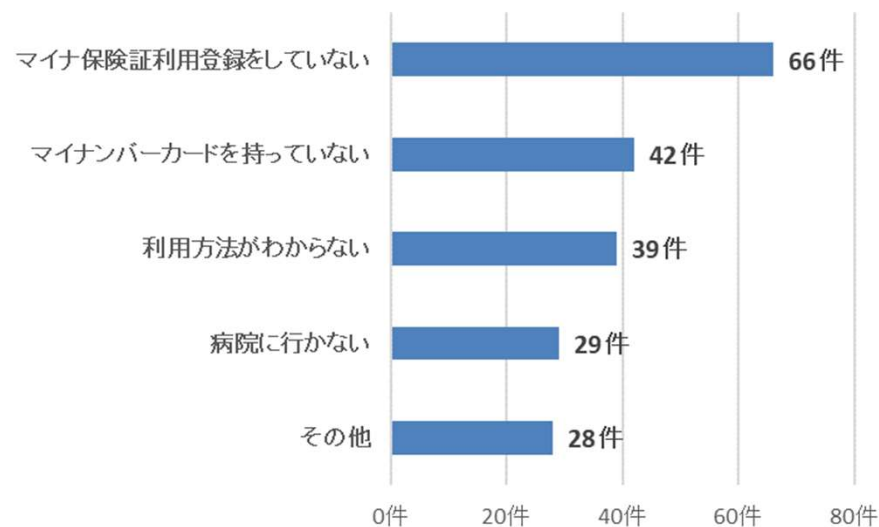
- ・個人情報が入って漏洩することがないか不安。
- ・コンビニをほとんど利用しない。
- ・試してみたが出したい書類が出ず、悩むより市役所に行くことにした。
- ・コンビニより市役所の方が近い。
- ・住民票だけならできると思うが、今回はいろいろ取りたかったので、窓口でよかった。
- ・発行しようとした時上手くいかなかったため、その際は窓口に行った。
(その場で発行できなかった理由を教えてもらった。)

アンケート調査結果

Q：マイナ保険証を利用したことがありますか



利用したことがない理由について



その他コメント

- ・顔認証が通らなかった。
- ・持ち歩くことが不安。
- ・現在の保険証の利便性が高い。
- ・紛失の場合や一枚で全てのデータの把握は危険で無理があると思う。
- ・手続きが面倒くさい。保険証のほうが楽。
- ・今後利用しようとは思っているが、今は普通の保険証を使っている。

調査結果について

窓口アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

窓口対応については、おおむね良い評価をいただいておりますが、手続きなどについては様々なご意見やご要望をいただいております。

これらの皆様のお声は、職員間で情報共有をはかり、更なる窓口サービスの向上に役立てるとともに、今後の業務改善や施策の策定などに活用させていただきます。

引き続きご意見ご要望がありましたら、遠慮なく窓口職員などへお伝えいただければと思います。

