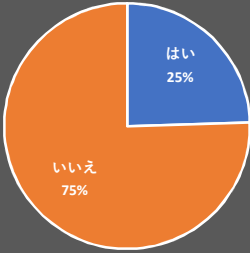
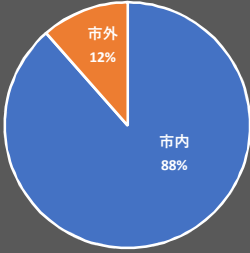
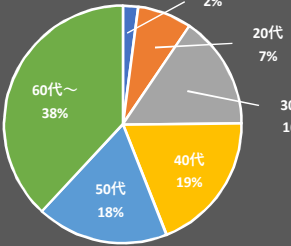
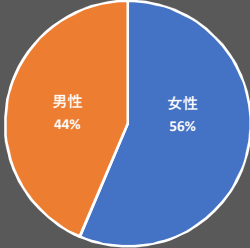
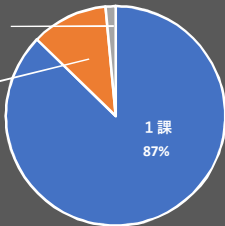
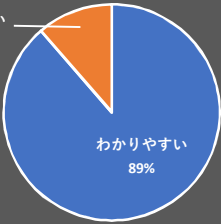
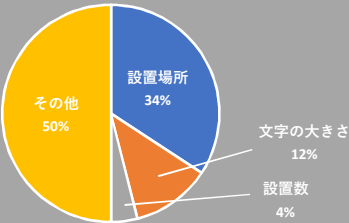
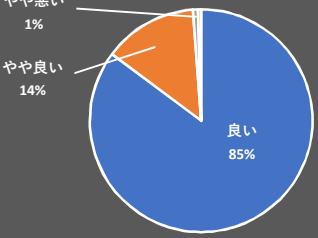
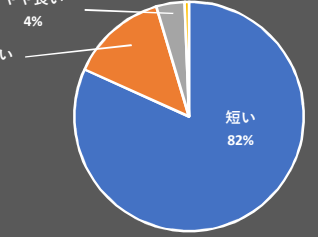
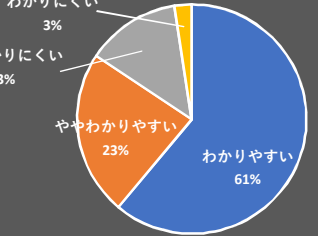
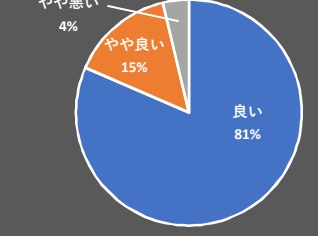
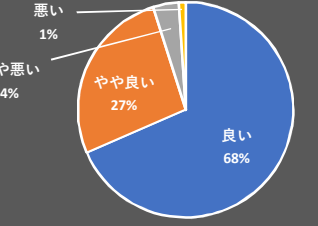


新庁舎の利用に関するアンケート結果について

令和3年 8 月23日～25日（1階ロビーで配布・回収、回答者668人）

Q1 新しい市役所は、初めてですか？ 	Q2 住まい？ 
Q3 年代？ 	Q4 性別？ 
Q5 本日の訪問した課の数は？ 	来庁された方の87%は、1課のみの訪問で、11%が2課の訪問、2%が3課の訪問、4課以上訪問された方はいませんでした。2課訪問で多かったのは、市民生活課と税務課の両方に訪問した方、3課訪問では、市民生活課⇄保険年金課⇄健康づくり課に訪問した方でした。
Q6 目的地までの案内表示は？ 	目的地までの案内表示は、89%がわかりやすいで、11%がわかりにくでした。次表で、わかりにくい（11%）と回答した方の理由を記載しています。
わかりにくい（11%）の理由 	Q6目的地までの案内表示で、わかりにくい（11%）と回答した方の理由は、設置場所が34%、文字の大きさが12%、設置数が4%、その他が50%（1階トイレ、エレベータ、番号発券機の場所がわかりにくい。）でした。

Q7 窓口での職員の対応は？  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>やや良い</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>やや悪い</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	評価	割合	良い	85%	やや良い	14%	やや悪い	1%	悪い	0%	窓口での職員の対応は、99%が良い・やや良いで、1%がやや悪い（言葉づかいなど対応が良くない。話声が聞き取りづらい。）でした。		
評価	割合												
良い	85%												
やや良い	14%												
やや悪い	1%												
悪い	0%												
Q8 用件が済むまでの待ち時間は？  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>短い</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>やや短い</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>やや長い</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>長い</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	評価	割合	短い	82%	やや短い	14%	やや長い	4%	長い	0%	用件が済むまでの待ち時間は、96%が短い・やや短いで、4%がやや長いでした。		
評価	割合												
短い	82%												
やや短い	14%												
やや長い	4%												
長い	0%												
Q9 番号発券機の使い勝手は？  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>わかりやすい</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>ややわかりやすい</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>ややわかりにくい</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>わかりにくい</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>非常にわかりにくい</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	評価	割合	わかりやすい	61%	ややわかりやすい	23%	ややわかりにくい	13%	わかりにくい	3%	非常にわかりにくい	0%	市民生活課、税務課を訪問した方で番号発券機の使い勝手は、84%がわかりやすい・ややわかりやすいで、16%がややわかりにくい・わかりにくい（発券機の場所、発券が必要な場合と不要の場合がわかりにくい等。）でした。
評価	割合												
わかりやすい	61%												
ややわかりやすい	23%												
ややわかりにくい	13%												
わかりにくい	3%												
非常にわかりにくい	0%												
Q10 複数の課を訪れた方、手続きはスムーズでしたか？  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>やや良い</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>やや悪い</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	評価	割合	良い	81%	やや良い	15%	やや悪い	4%	悪い	0%	複数の課（2課以上）を訪問した方で、手続きはスムーズだったかでは、96%が良い・やや良いで、4%がやや悪い（市民生活課は待ち時間がある。市民生活課で税関係の証明書も取れると良い等。）でした。		
評価	割合												
良い	81%												
やや良い	15%												
やや悪い	4%												
悪い	0%												
Q11 市民開放スペース（展望階、歴史を学ぶ場、ピアノ）などの印象は？  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>やや良い</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>やや悪い</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	評価	割合	良い	68%	やや良い	27%	やや悪い	4%	悪い	1%	展望階、歴史を学ぶ場、ピアノなどの市民開放スペースの印象は、95%が良い・やや良いで、5%がやや悪い・悪い（歴史を学ぶ場の展示を季節ごとに工夫し、資料も充実させてほしい。展望階が少し狭く感じた等。）でした。		
評価	割合												
良い	68%												
やや良い	27%												
やや悪い	4%												
悪い	1%												
自由意見	・市民生活課の証明窓口前に椅子を設置して欲しい。 ・市民ホールを活用してほしい（市民が訪れる場所、遊びに来た子供達がくつろげ、飲食できる場所などへの活用） ・職員が声かけをしてくれて、迷わなかった。 ・対応がとても良くて、以前より来やすいと感じた。												

このアンケートの意見を踏まえ、市民のふれあいの場として親しまれる庁舎を念頭に、市民サービスの向上にむけた効果的な改善策を検討してまいりますので、ご理解をお願いします。

アンケートへのご協力ありがとうございました。