

# 市民アンケート窓口調査票

課（室）名：

つくば市では、市民の皆さまに対する職員の接遇能力を向上させることで、市民満足度を向上させることを目指しています。

行政サービスを受けた職員の接遇や、つくば市の窓口サービスについて、ぜひご意見をお聞かせください。

問1 職員の「こんにちは」などの挨拶は、いかがでしたか。

満足       やや満足       普通       やや不満       不満

問2 職員の対応態度や言葉づかいは、いかがでしたか。

満足       やや満足       普通       やや不満       不満

問3 職員の説明は、わかりやすかったですか。

満足       やや満足       普通       やや不満       不満

問4 窓口での待ち時間は、いかがでしたか。

満足       やや満足       普通       やや不満       不満

問5 マイナンバーやICT（情報通信）技術の活用等の電子化による窓口での手続の簡略化について、どう思いますか。

進めてほしい       進めてほしくない       分からない

問6 マイナンバーカードを使ってコンビニで住民票の写し、印鑑登録証明書、市・県民税の課税・非課税証明書、所得証明書が発行できることをご存知ですか。

利用したことがある       知っているが利用したことはない       知らない

問7 木曜日の夜間や土日の休日対応窓口にて各種証明書の発行等の一部業務が利用できることをご存知ですか。

利用したことがある       知っているが利用したことはない       知らない

問8 その他、職員の接遇や各部署の事業等に関することについて、お気づきの点がありましたら、お聞かせください。

( )