

総合窓口に関するアンケート調査結果を公表します

佐賀市の窓口サービス向上のために、アンケート調査を実施しました。利用者の方皆さん、ご協力ありがとうございました。その結果をお知らせします。

〔実施期間〕

平成24年12月16日(日)～21日(金)

〔回答者〕

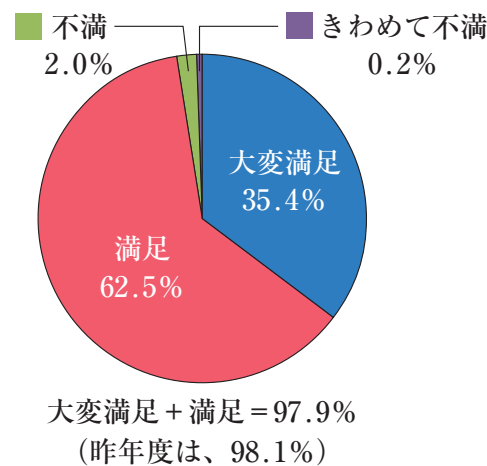
本庁 1階 総合窓口の利用者

〔有効回答数〕

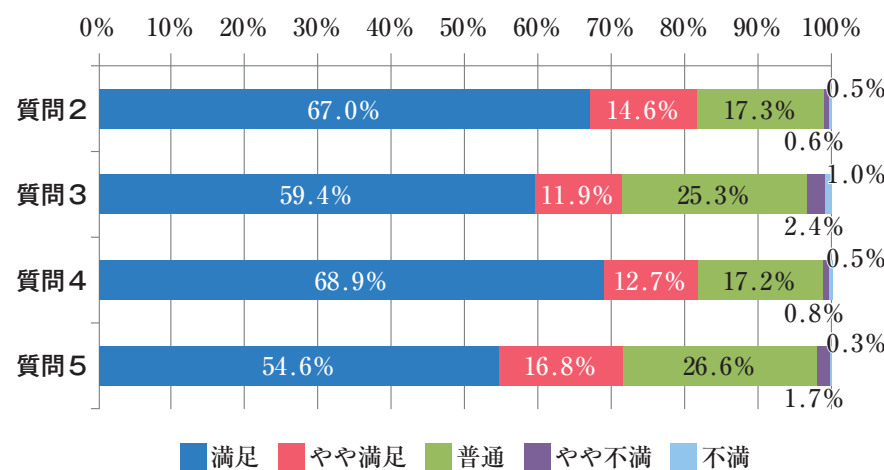
679件

〔質問内容〕

質問1 今日、窓口を利用して良かったですか

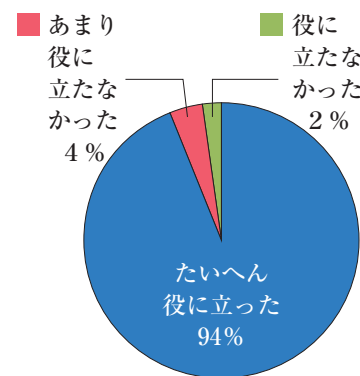


質問2 職員は笑顔で明るく丁寧に接していましたか
質問3 手続きが終わるまでの待ち時間はいかがでしたか
質問4 職員の説明は的確で分かりやすかったですか
質問5 窓口の案内表示や申請書は分かりやすかったですか

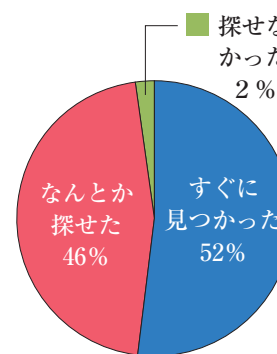


質問6 佐賀市窓口待ち人数表示システム「まちインターネット」をご存知ですか

①知っている(利用したことがある) 9・3%
②知っているが利用したことはない 16・5%
③知らない 74・2%
④と答えた人へ、利用してみたいか
⑤と答えた人へ、必要な情報を探せましたか。



質問7 証明書取得などのため、佐賀市のホームページを利用したことがありますか
①はい 14・5%
②いいえ 85・5%
①と答えた人へ、必要な情報を探せましたか。



そのほかのご意見

- ・案内係の誘導はありがたい
- ・日曜窓口と火曜延長窓口は便利でよい
- ・対応が事務的だった
- ・もう少し待ち時間を短くしてほしい

今年度の取り組み

- 待ち時間の短縮
- 職員のスキルアップ
- 接遇の向上
- 手続きの分かりやすさの改善



アンケート結果を参考に、今後も「便利で早くてわかりやすい総合窓口」を目指し、職員一同業務に取り組みます。

窓口待ち人数表示システム「まちインターネット」

パソコンや携帯電話から、佐賀市ホームページの「まちインターネット」で、事前に現在の窓口の待ち人数を確認することができます。混雑した時間を避けてご来庁ください。

サービスの概要

①本庁窓口の「現在の窓口の待ち人数」をほぼリアルタイムで表示!

【パソコン画面】 【携帯画面】

②去年の同じ時期の窓口の混雑状況を時間帯別・曜日別にグラフにして表示!

【時間帯別グラフ(証明コーナー)】

対象窓口

本庁1階(5カ所)

- ①証明窓口(住民票や印鑑証明など)
- ②届出窓口(住所異動など)
- ③国民健康保険窓口
- ④後期高齢者医療窓口
- ⑤国民年金窓口

アクセス方法

- パソコンから 佐賀市ホームページから「まちインターネット」をクリック
URL http://www.city.saga.lg.jp/machi_i/
- 携帯電話から モバイル版佐賀市ホームページから
- 「まちインターネット」を選択、またはQRコードから

便利なサービスをご利用ください!!

証明書自動交付機

暗証番号を登録した印鑑登録証・住基カードをご利用できます。

※暗証番号登録には、本人確認書類(運転免許証・パスポート等)が必要です。

取得できる証明書の種類を確認してご利用ください。

取得できる証明書

- 印鑑登録証
- 住民票
- 印鑑証明書

住基カード

- 住民票
- 印鑑証明書
- 所得課税証明書
- 納税証明書

問い合わせ

本庁 市民生活課 ☎40・7081 FAX 28・9188

大和支所 東玄関

東玄関(1台)

平日	8:30~21:00
土・日・祝	8:30~17:00
休 止 日	12/31~1/3(年末年始)

佐賀市役所 本庁舎 1階

西玄関(1台)

平日	8:00~21:00
土・日・祝	8:00~17:00
休 止 日	12/31~1/3(年末年始)

1階フロア(2台)

月・水・木・金	8:30~17:00
火 曜	8:30~19:00
日 曜	9:00~16:00
休 止 日	土曜、祝日 12/29~1/3(年末年始)

※1階フロアは、窓口が開いている時間の利用となります。

エスプラッツ 2階

2階(1台)

平日	10:00~19:00
土・日・祝	10:00~17:00
休 止 日	12/29~1/3(年末年始)