

おくやみ窓口アンケート結果

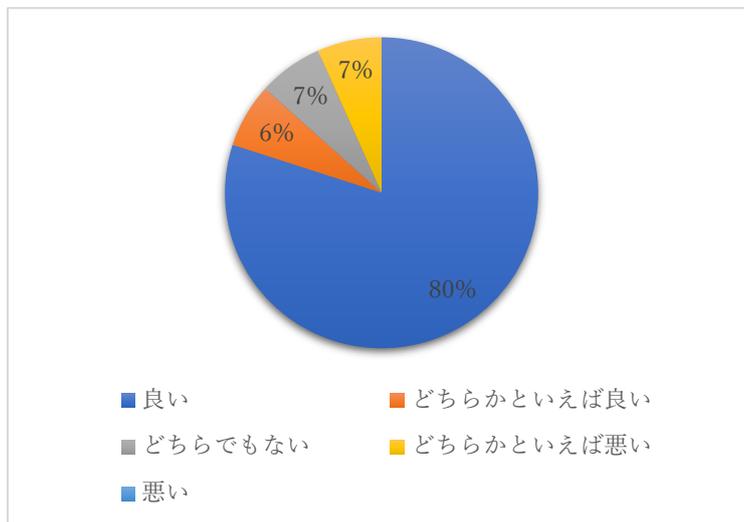
概要

上砂川町では、令和6年3月よりおくやみ窓口を導入し、亡くなられた方のご遺族の方が一つの窓口で亡くなられた後の手続きを行えるようにしました。

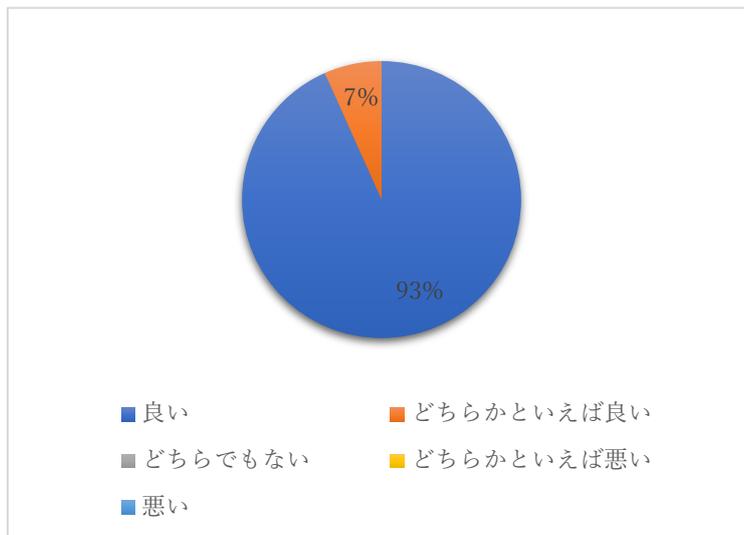
おくやみ窓口を実際に利用した方にアンケートを行うことで、ご利用者からの意見を反映し、より良いものにすることを目的に「おくやみ窓口のアンケート」を令和6年9月から12月まで実施しました。

結果

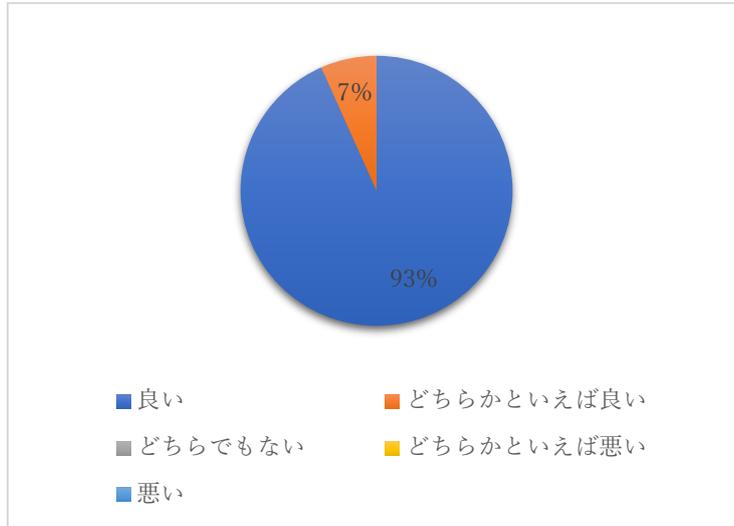
① おくやみハンドブックはわかりやすかったですか？



② おくやみ窓口に対する満足度はいかがでしたか？



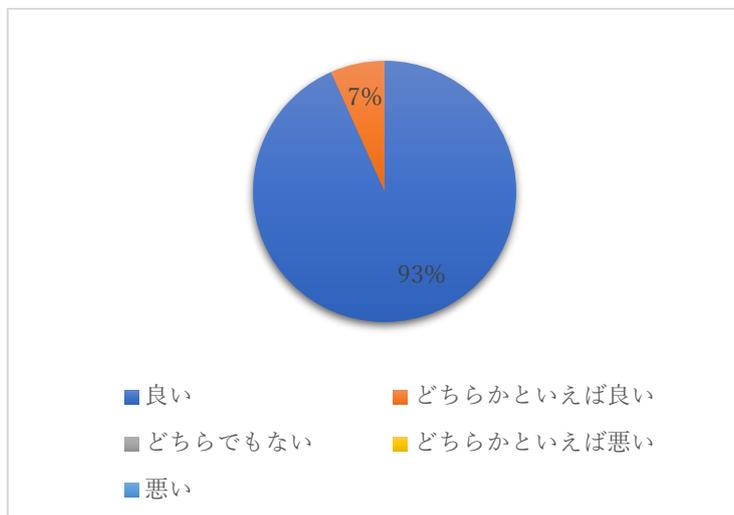
③ おくやみ窓口での職員の言葉づかいなどはいかがでしたか？



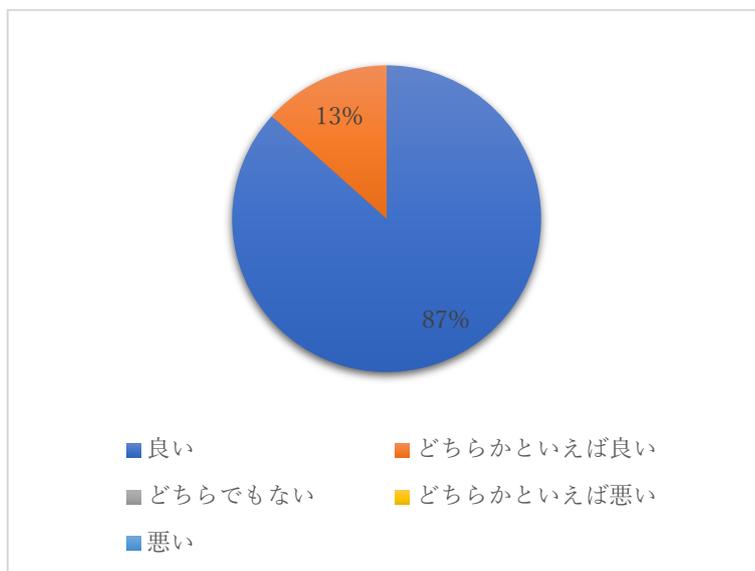
④ おくやみ窓口での職員の態度はいかがでしたか？



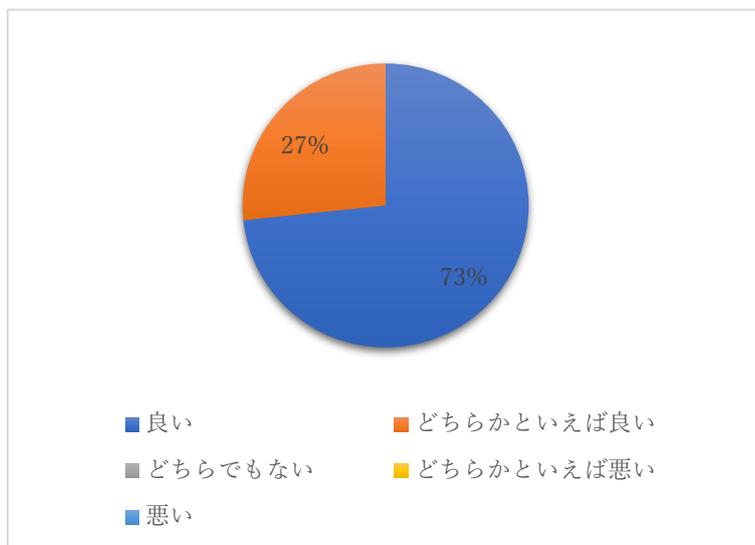
⑤ おくやみ窓口での職員の説明はわかりやすかったですか？



⑥ 手続きに要した時間、待ち時間も含めていかがでしたか？



⑦ 役場内や窓口の案内表示はわかりやすかったですか？



総括

アンケートの結果としては、各項目、「良い」「どちらかといえば良い」との結果が多く概ね良好な回答結果でした。

具体的なお意見として、「総合窓口で（一か所）できるので良いと思います」「大変わかりやすく説明いただきました」など概ね良好でした。その他、「ハンドブックに手続期限を記載したほうが良いと思います」など具体的な改善点のご指摘があり、すぐに改善を行いました。

今後も、定期的にご利用者の方のご意見をいただきながら業務の見直しを行っていきたいと思います。

最後に、アンケートにご協力いただき、厚くお礼を申し上げます。