

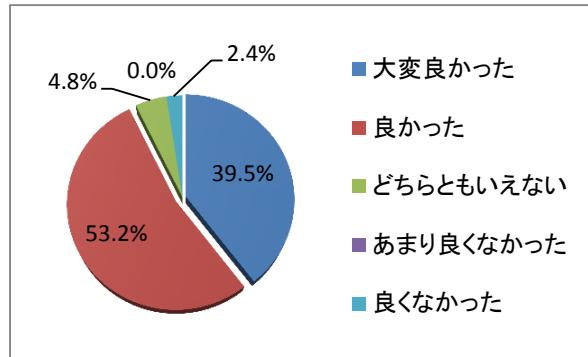
各項目の集計結果

◆異動窓口(住所異動、印鑑登録、戸籍届出などの窓口)

1.フロアサービスについて

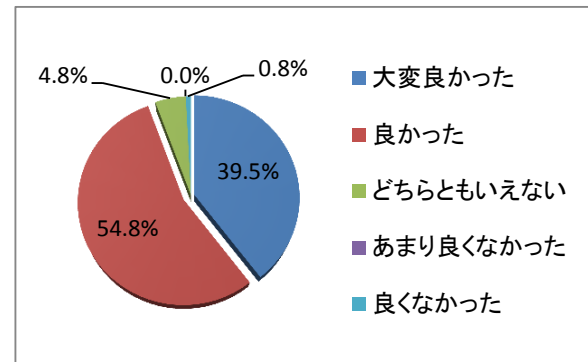
(1)ことば使い、身だしなみはいかがでしたか。

項目	人数	割合
大変良かった	49人	39.5%
良かった	66人	53.2%
どちらともいえない	6人	4.8%
あまり良くなかった	0人	0.0%
良くなかった	3人	2.4%
合計	124人	100.0%



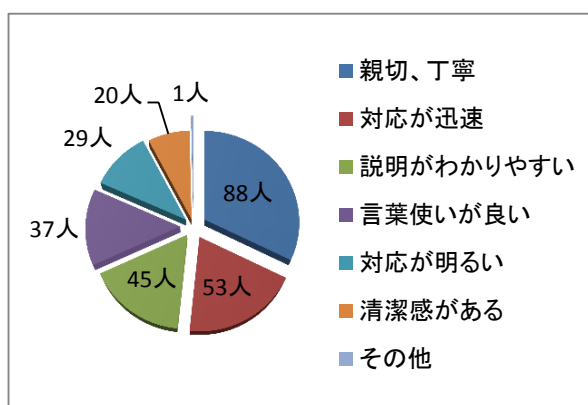
(2)案内等の仕方や内容はいかがでしたか。

項目	人数	割合
大変良かった	49人	39.5%
良かった	68人	54.8%
どちらともいえない	6人	4.8%
あまり良くなかった	0人	0.0%
良くなかった	1人	0.8%
合計	124人	100.0%



(3)上記(1)(2)で「大変良かった」「良かった」点はどこですか。

項目	人数
親切、丁寧	88人
対応が迅速	53人
説明がわかりやすい	45人
言葉使いが良い	37人
対応が明るい	29人
清潔感がある	20人
その他	1人



その他の内容	・声をかけてくれた。
--------	------------

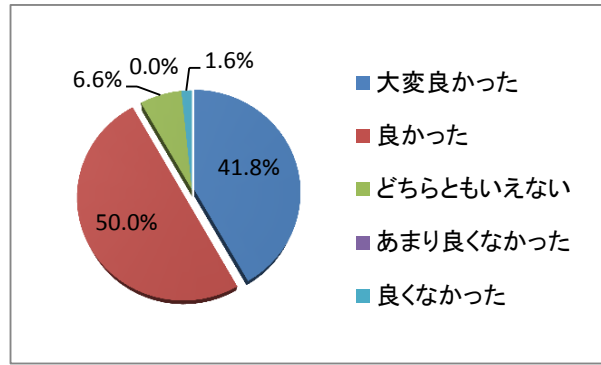
(3)上記(1)(2)で「あまり良くなかった」「良くなかった」点はどこですか。

- ・言葉が聞き取りにくかった
- ・以前来たときは、こちらの書類を見ただけで進めていたため間違いが多かった。
- ・窓口の案内は親切で良かったが、表の案内はあまりいい対応をされなかった。

2 受付窓口

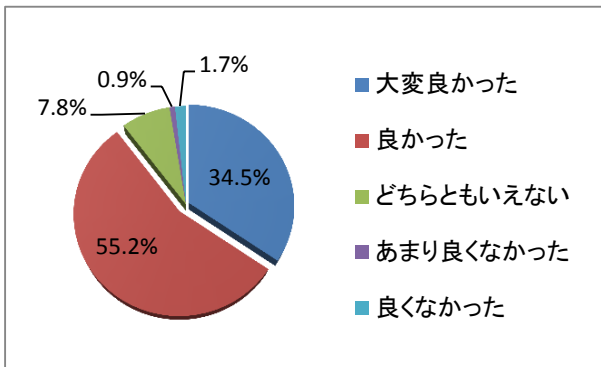
(1) ことば使い、身だしなみはいかがでしたか。

項目	人数	割合
大変良かった	51人	41.8%
良かった	61人	50.0%
どちらともいえない	8人	6.6%
あまり良くなかった	0人	0.0%
良くなかった	2人	1.6%
合計	122人	100.0%



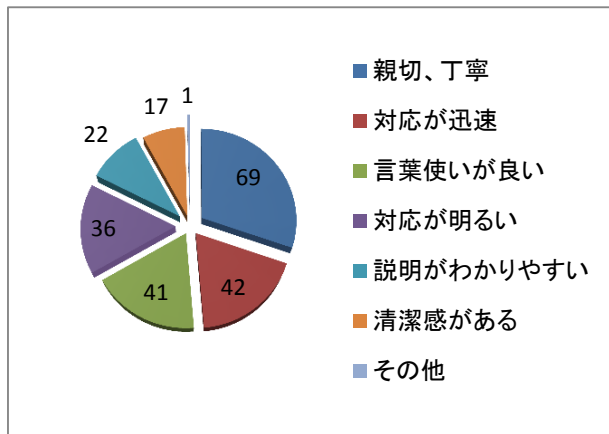
(2) 説明等の内容はいかがでしたか。

項目	人数	割合
大変良かった	40人	34.5%
良かった	64人	55.2%
どちらともいえない	9人	7.8%
あまり良くなかった	1人	0.9%
良くなかった	2人	1.7%
合計	116人	100.0%



(3) 上記(1)(2)で「大変良かった」「良かった」点はどこですか。

項目	人数
親切、丁寧	69
対応が迅速	42
言葉使いが良い	41
対応が明るい	36
説明がわかりやすい	22
清潔感がある	17
その他	1
合計	228人
その他の内容	・笑顔がある。



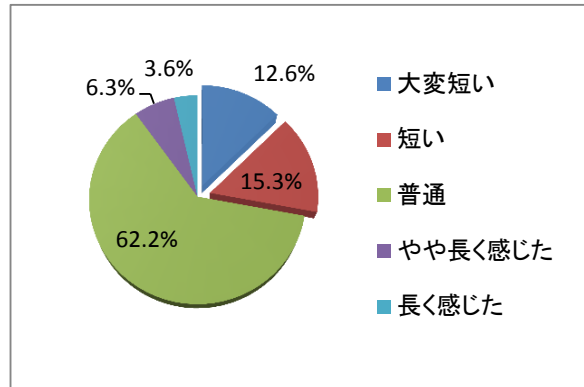
(4) 上記(1)(2)で「あまり良くなかった」「良くなかった」点はどこですか。

・声が小さい

3 その他

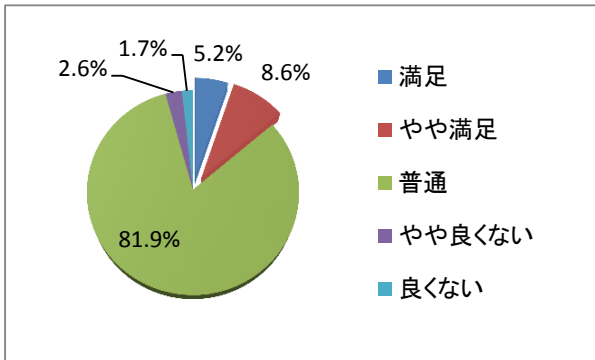
(1) 待ち時間について、どう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	14人	12.6%
短い	17人	15.3%
普通	69人	62.2%
やや長く感じた	7人	6.3%
長く感じた	4人	3.6%
合計	111人	100.0%



(2) 待合場所はいかがでしたか。

項目	人数	割合
満足	6人	5.2%
やや満足	10人	8.6%
普通	95人	81.9%
やや良くない	3人	2.6%
良くない	2人	1.7%
合計	116人	100.0%

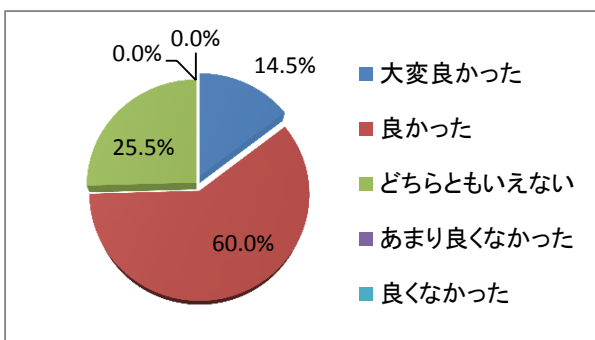


どのような点が良くなかったですか。

- ・職員と対面する形なので、目が合った時にお互いばつの悪い感じがする。
- ・せまい
- ・同じ待っている家族の子供が騒いでうるさい。注意して欲しい。

(3) 申請書の記載から手続きが終わるまでの一連の流れはいかがでしたか。

項目	人数	割合
大変良かった	16人	14.5%
良かった	66人	60.0%
どちらともいえない	28人	25.5%
あまり良くなかった	0人	0.0%
良くなかった	0人	0.0%
合計	110人	100.0%



良かった、良くなかった理由は何ですか。

- ・月曜日のため込みあっていて、少し時間がかかったように思う。
- ・言葉使いが良い、説明が分かりやすい。

その他お気づきの点(自由記入)

- ・最後に「何かご不明の点がありますか」があれば完璧。
- ・市役所の業務改善の努力が見られた。
- ・鉛筆の持ち方が違う。見た目が悪い。
- ・対応は良かった。アンケートの鉛筆が異常に短い。
- ・台帳カードだと結構待つんだなと思いました。
- ・窓口へ来る前に電話で問合せをしたときの対応が悪かった。
- ・数年前よりも住民サービスが向上している。良い。
- ・電話での問合せをしたがその対応も大変よかった。
10年前と比較にならない、随分と改善が進んでいると思った。
- ・写真を撮る前に鏡があると良い。