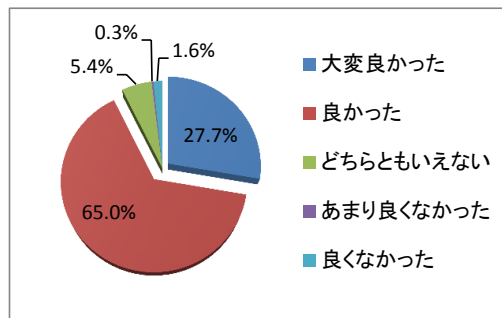


各項目の集計結果

◆証明窓口(住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄本などの交付窓口)

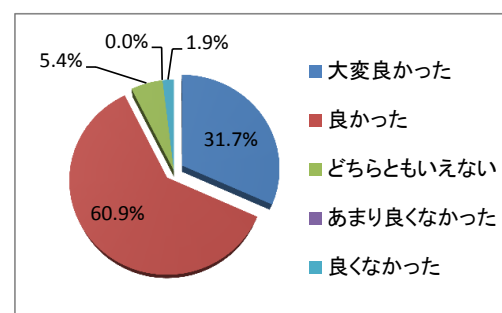
(1)ことば使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	87	27.7%
良かった	204	65.0%
どちらともいえない	17	5.4%
あまり良くなかった	1	0.3%
良くなかった	5	1.6%
計	314人	100.0%



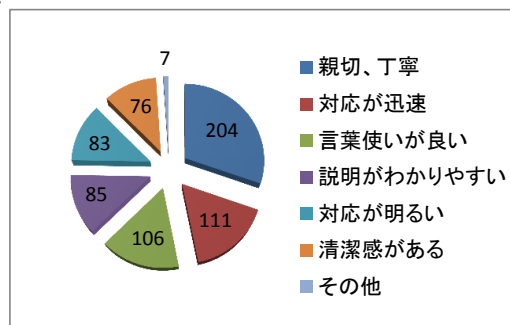
(2)受付時の対応

項目	人数	割合
大変良かった	99	31.7%
良かった	190	60.9%
どちらともいえない	17	5.4%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	6	1.9%
計	312人	100.0%



(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	204
対応が迅速	111
言葉使いが良い	106
説明がわかりやすい	85
対応が明るい	83
清潔感がある	76
その他	7
計	672人



その他内容

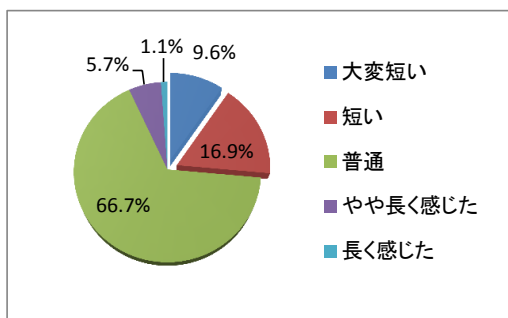
- ・老人にもよく分かるように話してくれた。 ・聞き取りやすい
- ・お困りの点はないかとたずねてくれた。 ・明るい対応
- ・質問にもすぐ答えてくれた。 ・笑顔が良かった。

(2)で良くなかった点はどこですか。

- ・話し方が冷たく感じる(いつも)
- ・髪の毛の色が派手過ぎて公務員らしくない
- ・ヘアスタイルがケバい
- ・鉛筆が折れていた
- ・笑顔があれば、1ランクUPできる
- ・住民票をとる書き方が分からないので会社からもらった書類も持っていったが、一緒に考えてはくれなかった。
- ・一度、受付されたが再度、確認事項があった。初めから確認したらと思う

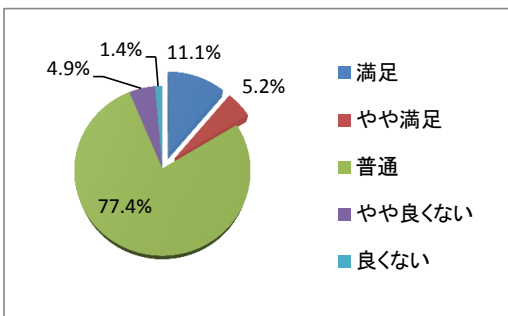
(3) 待ち時間

項目	人数	割合
大変短い	25	9.6%
短い	44	16.9%
普通	174	66.7%
やや長く感じた	15	5.7%
長く感じた	3	1.1%
計	261人	100.0%



(4) 待合場所

項目	人数	割合
満足	4	11.1%
やや満足	14	5.2%
普通	223	77.4%
やや良くない	15	4.9%
良くない	32	1.4%
計	288人	100.0%

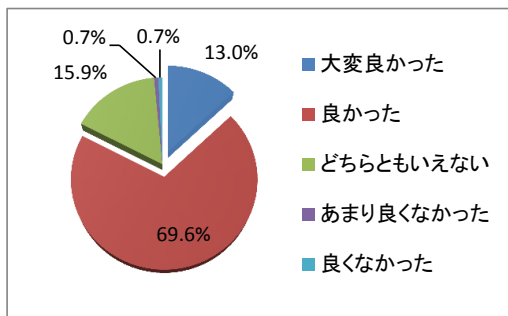


(4)で良くない理由

- ・漫然と待つ感じ(広報等の情報コーナーがあってもよい)
- ・イスで作業をしている人がいるので机がほしい
- ・人の動きが多く、落ち着かない
- ・座る場所が少ない
- ・イスが汚い
- ・少し狭くて暗いよう感じました。植物など置いてあるとよいのかもしれない
- ・背もたれがほしい
- ・椅子が斜め?
- ・椅子がやわらかすぎる(茶色の椅子)
- ・時計の場所がわかりにくい
- ・人がよく通る
- ・狭い、暗い
- ・椅子の配置が座りにくい
- ・ソファールとかにしてほしい
- ・少し薄暗い
- ・椅子の背もたれがほしい、暑かった

(5) 申請書の記載から交付までの流れ

項目	人数	割合
大変良かった	35	13.0%
良かった	188	69.6%
どちらともいえない	43	15.9%
あまり良くなかった	2	0.7%
良くなかった	2	0.7%
計	270人	100.0%



(5)で良かった点、良くなかった点

- ・わかりやすかった
- ・処理が他の市町村の対応に比べかなり遅く思いました
- ・とどこおりなく作業されていた
- ・お願いした通りに証明書が発行されなかった
- ・氏名の確認をしてくれたほうが、間違いを減らせると感じた(間違えたわけではないが)
- ・受付までスムーズで、呼出しも分かりやすい
- ・スムーズでした
- ・証明窓口と税務課の利用となったが、連携よく、つないでいただけで良かった
- ・特に不都合は感じませんでした
- ・パネルが見やすい
- ・番号札があってわかりやすい
- ・早かった
- ・困らなかった
- ・夕方(仕事帰り)で慌ててきましたが、すいていて助かりました(期限がせまっていたので)
- ・早く対応していただきました
- ・特に問題ないです

(6)その他お気づきの点

表示板は別にいらないのでは

- ・呼出しの音声小さい→老人は、多分、全く聴こえないと思う
- ・土日夜間、各種証明交付いただけると、ありがたいです
- ・ちょっと冷たい感じ
- ・親切
- ・いつも嫌な思いをしたことはありません。ありがとうございます
- ・その人のニーズに合った対応ができない方がいらっしやると思いました
- ・特になし。明るいし、すべて良かった
- ・本日の窓口の女性は大変感じの良いと思います。しかし、電話受付の女性は、ふてぶてしく嫌な言葉使いをされました。本当に嫌な思いをしました。今後、この様な事がない様してください
- ・待っている時、通勤途中の職員の方も、あいさつをしてくれ、気持ちがよかった
- ・アンケートを取る時だけ、対応を良くしても仕方がない
- ・市の臨時職員の採用について、根まわしのようなものがあると、よく噂を聞きます(1人や2人でなく多くの方から)公正公平な採用をして頂きたい。面接応募等の時間もったいないです。(仕事がわかっているから同じ人を採用など)もう少し検討の余地あり
- ・総合案内の方がいたが席にいない事があり、手続きの内容がわからなく聞けなかった
- ・モニターが2台も必要になるのか。税金の無駄遣い!!番号札も大きすぎ
- ・昼時間にかかっても嫌な態度なく対応いただけた
- ・窓口が入ってすぐにあり、かつ、そこでほとんどの申請ができるので便利です
- ・同じ事を書き込まなければならない→改善できるのでは
- ・1週間のうち1日でも遅くまで(19時ぐらい)市役所があいていたら便利だと感じる
- ・以前あったメディアスのテレビがなくなって、子供は残念がっています
- ・駐車場が満車で、なかなかとめられなくて困った
- ・今回ではないですが、お昼休憩の交替の時、会計チェックに時間がかかり待たされました
- ・とてもゆっくりやっているようにみえました
- ・総合受付の方が素早く駆けつけて下さって、丁寧に教えてくれた。ありがたかった。