

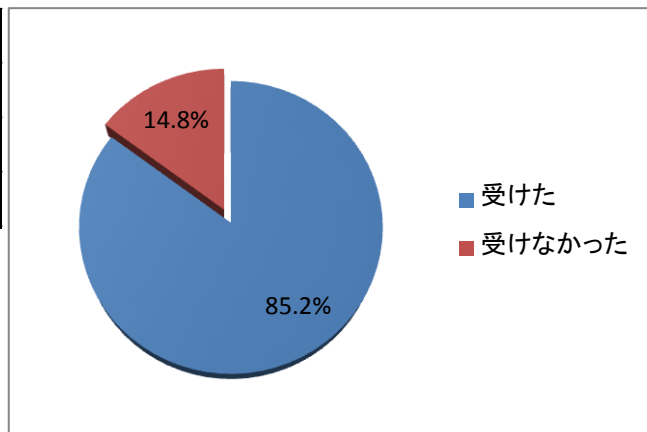
各項目の集計結果

◆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(受付前で案内や説明をする職員)について

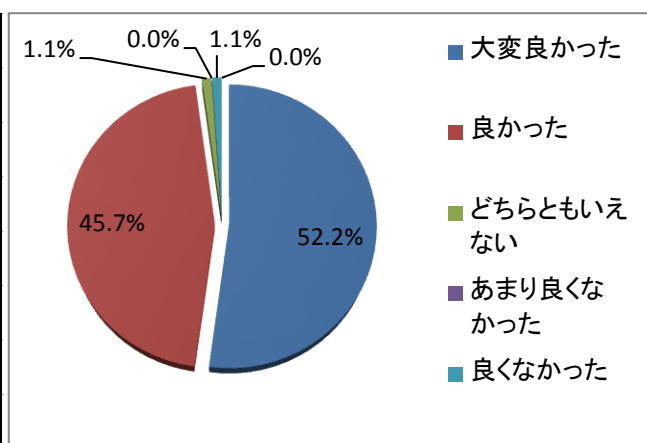
※フロアサービスの案内等を受けられましたか。

項目	人数	割合
受けた	92	85.2%
受けなかった	16	14.8%
合計	108	100.0%



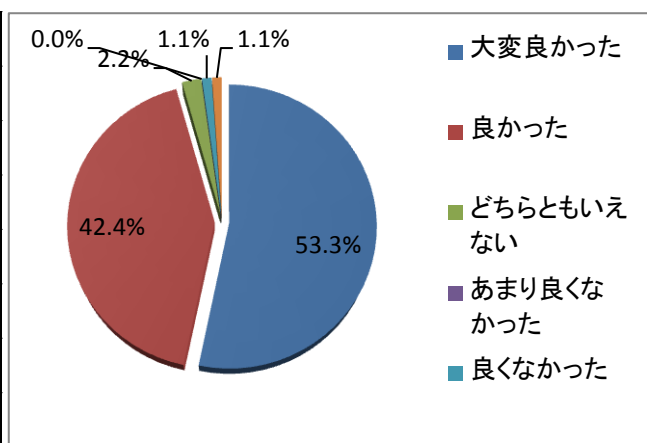
(1)フロアサービスを受けた方にお伺いします。
言葉使い、身だしなみはいかがでしたか。

項目	人数	割合
大変良かった	48	52.2%
良かった	42	45.7%
どちらともいえない	1	1.1%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	1	1.1%
無回答	0	0.0%
合計	92	100.0%



(2)フロアサービスを受けた方にお伺いします。
案内の仕方、内容等はいかがでしたか。

項目	人数	割合
大変良かった	49	53.3%
良かった	39	42.4%
どちらともいえない	2	2.2%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	1	1.1%
無回答	1	1.1%
合計	92	100.0%



(2)で「あまり良くなかった」「良くなかった」点はどこですか。

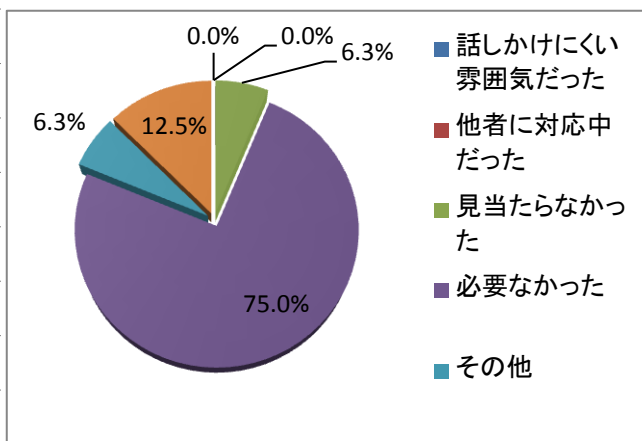
コメントはありませんでした。

(2)についてその他ご意見

- ・一緒に必要であろう書類についてや、その申請書を持ってきて頂けるなど、とても丁寧でありがたかった。
- ・少し早口である。
- ・市役所にあまりこないのフロアサービスがあつて助かった。
- ・「お客様」と言われたことに少し違和感を感じた。
- ・市役所ではよく迷うので、案内係がいると不安がなく助かる。
- ・説明が分かりやすかった。

(3)フロアサービスを受けなかった方はその理由をお教えてください。

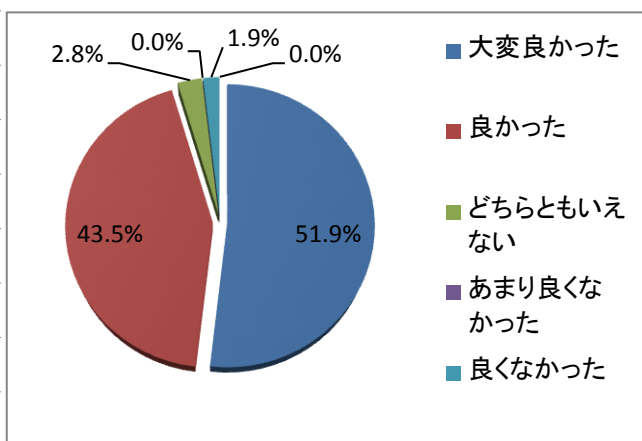
項目	人数	割合
話しかけにくい雰囲気だった	0	0.0%
他者に対応中だった	0	0.0%
見当たらなかった	1	6.3%
必要なかった	12	75.0%
その他	1	6.3%
無回答	2	12.5%
合計	16	100.0%



2. 受付窓口の対応について

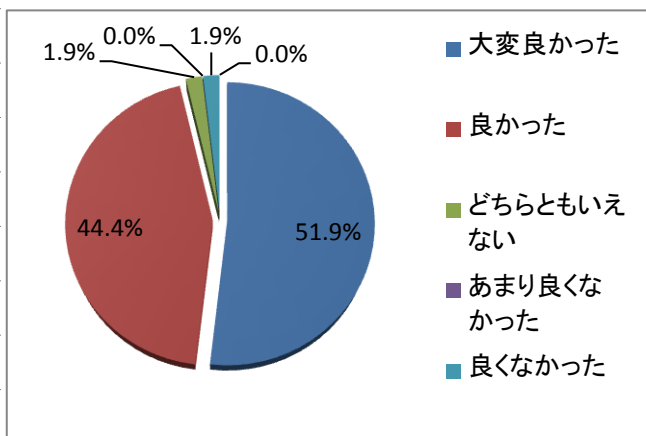
(1)言葉使い、身だしなみ、態度

項目	人数	割合
大変良かった	56	51.9%
良かった	47	43.5%
どちらともいえない	3	2.8%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	2	1.9%
無回答	0	0.0%
合計	108	100.0%



(2)説明内容

項目	人数	割合
大変良かった	56	51.9%
良かった	48	44.4%
どちらともいえない	2	1.9%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	2	1.9%
無回答	0	0.0%
合計	108	100.0%



(2)で「あまり良くなかった」「良くなかった」点はどこですか。

・お疲れとは思いますが、柔らかな対応をお願いします。

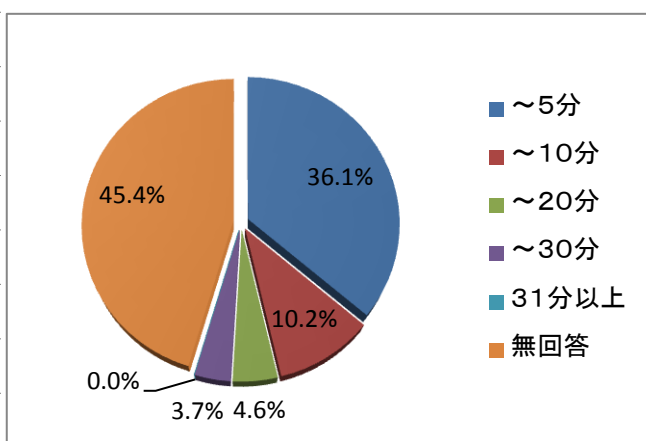
(2)についてその他ご意見

- ・対応が良かった。
- ・説明が分かりやすく丁寧だった。
- ・早口である。
- ・内容は分かりやすく丁寧だと思う。もう少しゆっくり話して頂けるとなお良いと思う。
- ・たくさん待っている方がいた。すぐに呼んで欲しかった。

3. その他

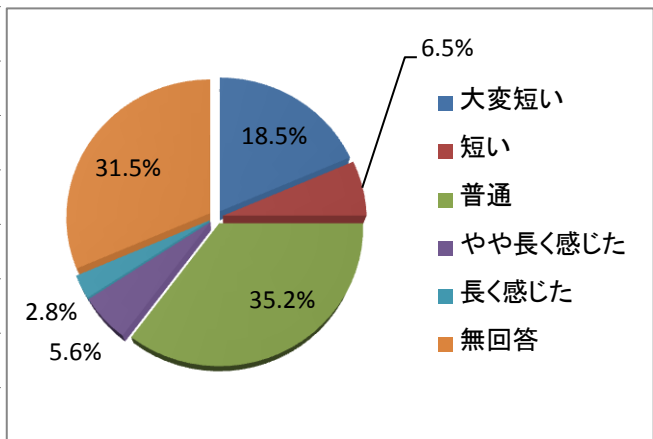
(1)待ち時間

項目	人数	割合
～5分	39	36.1%
～10分	11	10.2%
～20分	5	4.6%
～30分	4	3.7%
31分以上	0	0.0%
無回答	49	45.4%
合計	108	100.0%



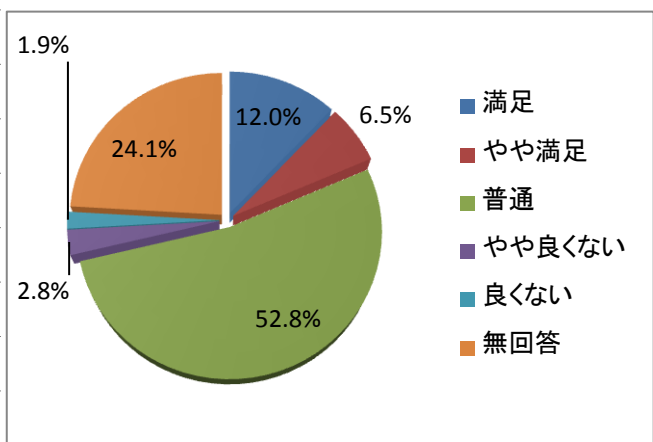
(1)でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	20	18.5%
短い	7	6.5%
普通	38	35.2%
やや長く感じた	6	5.6%
長く感じた	3	2.8%
無回答	34	31.5%
合計	108	100.0%



(2)待合場所

項目	人数	割合
満足	13	12.0%
やや満足	7	6.5%
普通	57	52.8%
やや良くない	3	2.8%
良くない	2	1.9%
無回答	26	24.1%
合計	108	100.0%

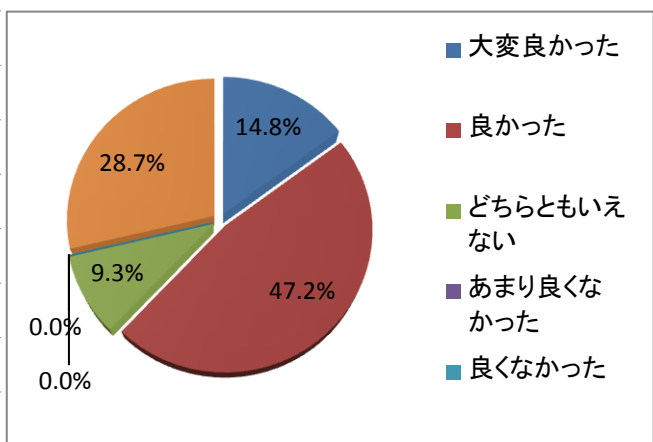


(2)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・椅子の高さが低い。
- ・椅子が少ない。
- ・狭い。

(3)申請書の記載から受付、手続きが終わるまでの流れ

項目	人数	割合
大変良かった	16	14.8%
良かった	51	47.2%
どちらともいえない	10	9.3%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	31	28.7%
合計	108	100.0%

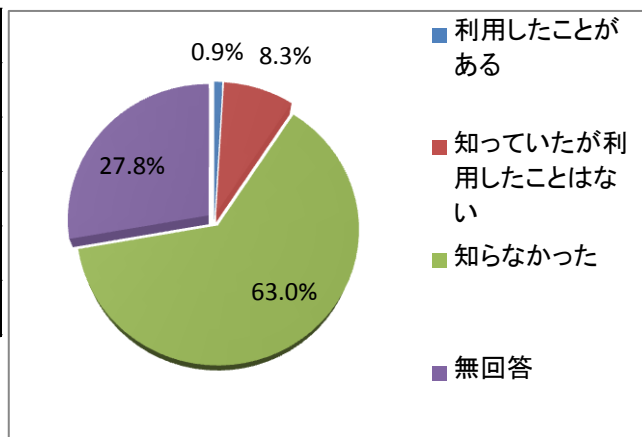


(3)についてその理由

- ・詳細に説明していただいた。
- ・スムーズだった。
- ・スムーズに対応してもらえた。

(4)毎月第1・第3木曜日は、午後7時15分まで窓口時間を延長しています。ご利用したことはありますか。

項目	人数	割合
利用したことがある	1	0.9%
知っていたが利用したことはない	9	8.3%
知らなかった	68	63.0%
無回答	30	27.8%
合計	108	100.0%



(5)その他お気づきの点

- ・転入時の免許の住所変更について、住民票の写しではなく、住基カードの住所でも通用するかどうか分かると助かる。
- ・こういった対応は必要だと思う。