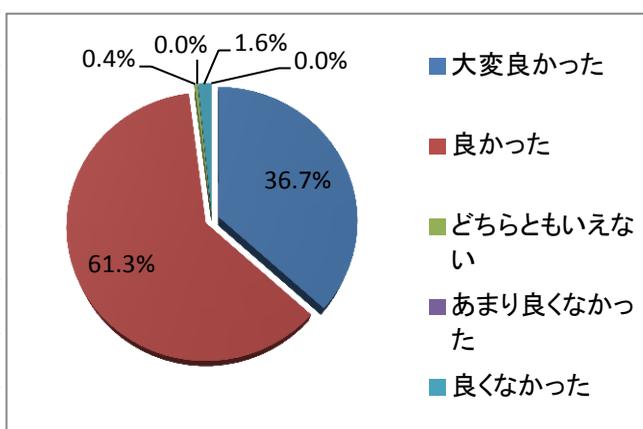


各項目の集計結果

◆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)

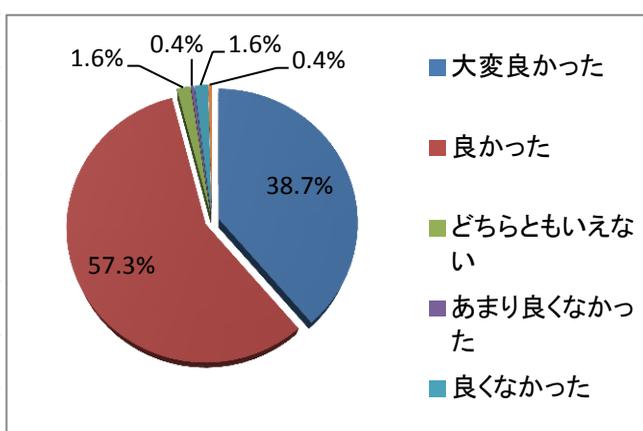
(1)言葉使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	91	36.7%
良かった	152	61.3%
どちらともいえない	1	0.4%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	4	1.6%
無回答	0	0.0%
合計	248人	100.0%



(2)受付の仕方や内容

項目	人数	割合
大変良かった	96	38.7%
良かった	142	57.3%
どちらともいえない	4	1.6%
あまり良くなかった	1	0.4%
良くなかった	4	1.6%
無回答	1	0.4%
合計	248人	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。

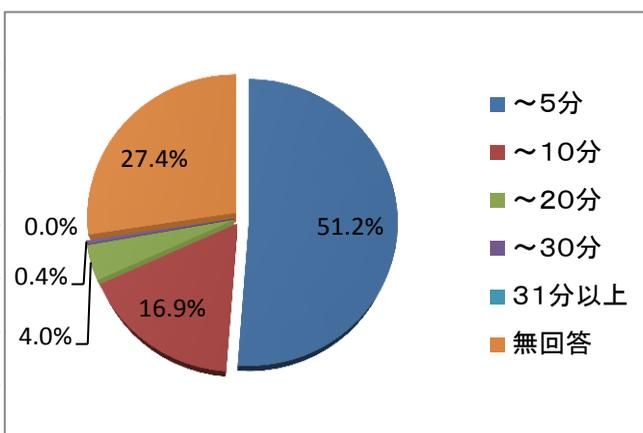
- ・丁寧に細かく教えて頂いた。
- ・説明を聞いても納得するまでに時間がかかる場合、他の言葉で説明しようとする努力が見られない。
- ・言葉づかいが丁寧。
- ・冷たい感じがした。

(2)についてその他ご意見

- ・親切である。
- ・感じが良く親しみやすく思えた。
- ・同じ言葉の繰り返しであるので不親切さを感じた。
- ・受付を済ませた後でも、再度書類の発行内容の確認をして頂いて助かった。
- ・住民票について説明が丁寧で良かった。
- ・総合案内の対応が早かった。
- ・このまま励行して頂きたい。
- ・親切に教えてくださり助かった。
- ・ほしい証明書の内容がこれでいいのか少し不安になった。
- ・テキパキしていて、とてもスムーズだった。
- ・言葉や口調が優しくて良い印象だった。
- ・受取時にお待たせしましたの一言があると良かった。
- ・個人情報大声で喋っていて他人に聞こえる。

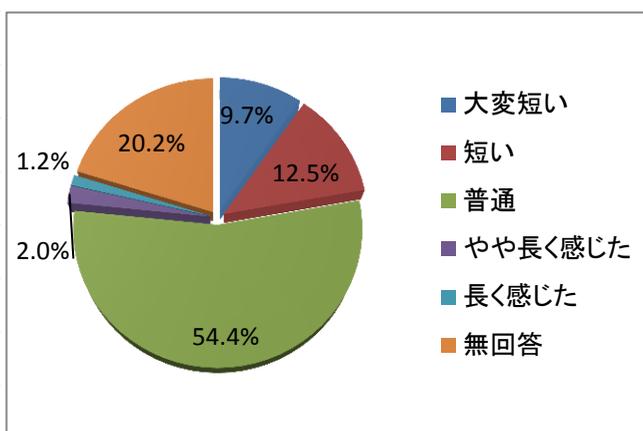
(3) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	127	51.2%
～10分	42	16.9%
～20分	10	4.0%
～30分	1	0.4%
31分以上	0	0.0%
無回答	68	27.4%
合計	248人	100.0%



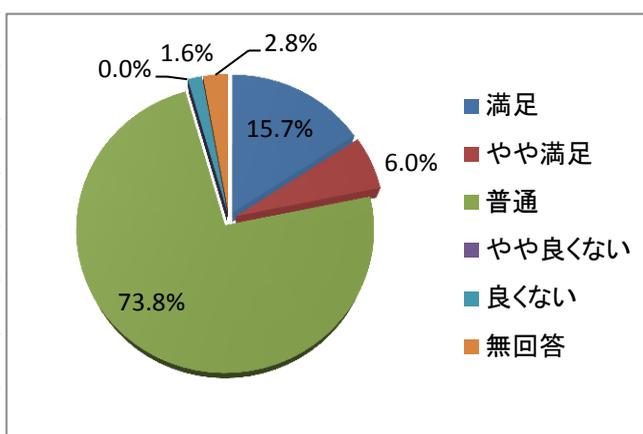
(3)でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	24	9.7%
短い	31	12.5%
普通	135	54.4%
やや長く感じた	5	2.0%
長く感じた	3	1.2%
無回答	50	20.2%
合計	248人	100.0%



(4) 待合場所

項目	人数	割合
満足	39	15.7%
やや満足	15	6.0%
普通	183	73.8%
やや良くない	0	0.0%
良くない	4	1.6%
無回答	7	2.8%
合計	248人	100.0%

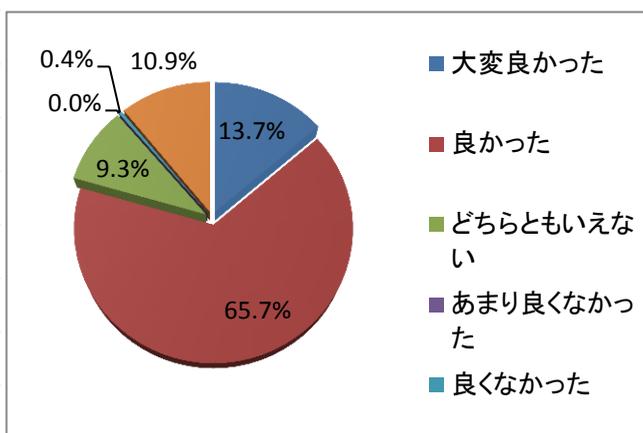


(4)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・雑な雰囲気。
- ・記載台が少ない。
- ・背もたれが無く腰が疲れる。椅子が汚い。斜めに並べてあって見た目がだらしない。清潔感がない。
- ・腰が痛いので背もたれの椅子が欲しい。
- ・もう少し椅子があると良い。
- ・椅子が少ない。
- ・外から来てすぐだと暑い。
- ・職員の椅子は良くて、市民が待つ椅子は良くない。

(5) 申請書の記載から受付、呼出番号の表示による呼出し、交付までの流れ

項目	人数	割合
大変良かった	34	13.7%
良かった	163	65.7%
どちらともいえない	23	9.3%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	1	0.4%
無回答	27	10.9%
合計	248人	100.0%

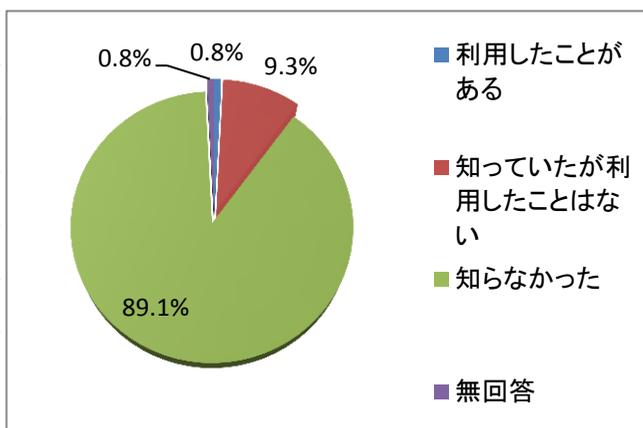


(5)についてその理由

- ・このままでも良いと思う。
- ・コピーが食堂でしか取れないのが困る。
- ・受付に並んでいる際、申請書のチェックがあり記入不足がなくなり良かった。
- ・スムーズで良かった。
- ・親切だった。
- ・対応が丁寧だった。
- ・とてもスムーズで分かりやすかった。
- ・番号が見やすく分かりやすい。
- ・申請から受取の場所が近くだった。
- ・案内板があるのが良い。
- ・交付の際の男性の愛想が悪い。笑顔がなく不親切。他の市役所は封筒もくれる。
- ・個人名でないことが良かった。無駄がなく良かった。
- ・スムーズだった。
- ・対応が丁寧だった。
- ・スムーズだった。
- ・非課税証明を取りにきた。受付に申請し待っていたところ、税務課へ案内され書類を記入後まもなく発行された。皆さん笑顔で丁寧に対応してくださった。
- ・申込書の記載の仕方は親切に教えてもらったが、書類により日数がかかるものがあると、もらう時に聞かされた。

(6) 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	2	0.8%
知っていたが利用したことはない	23	9.3%
知らなかった	221	89.1%
無回答	2	0.8%
合計	248人	100.0%



(7)その他お気づきの点

- ・モニターが増えて分かりやすくなった。
- ・外国人の方向けの英語表示があると良いかもしれない。
- ・土日も窓口が開いていると助かる。
- ・午後8時まで延長してほしい。
- ・証明窓口ではないが、手続窓口の方で担当する職員により、かかる時間に差がありすぎると感じたことがある。
- ・申請書に申請人として自分の名を自署して、本人確認として身分証明書を提示していれば、申請人の印鑑まで要求する必要はないと思う。国の機関へ出す場合は省略されている場合もある。
- ・番号札の表示がパネルで出ていて分かりやすかった。
- ・申請用紙を探していたらすぐに説明して頂けた。
- ・暗くて汚い。瀬戸の市役所は素晴らしかった。もっと明るく清潔な感じにリフォームをするとよい。備品や机の上に段ボールがあり、整理整頓からほど遠い。
- ・以前、証明を取りに来た時は、とても長く待った。ある方に時間がかかり何人もの職員がその人に対応していたが、他の職員が次に待っている方に対応してくれても良かったと思う。臨機応変に動いて欲しい。
- ・第一・第三木曜日の延長窓口について知らなかった。大変便利だと思うので、広報などでもっと宣伝してほしい。
- ・所得証明書の年度のとらえ方が難しい。最新の分の年度は何年度と掲示した方が良いと思われる。
- ・エアコンとまでは言わないが、もう少し風が入ると良い。
- ・5人待っている人がいて少しびっくりした。
- ・とても親切にいただいた。
- ・第一・第三木曜日の延長窓口について知らなかった。仕事が始まると平日に市役所に来るのが難しいので、延長の受付日があると助かる。
- ・各課の相談窓口にも申請書の用紙を置いて頂ければ、相談しながら書けるが、記入する所でまた説明してから書かなければならない。