

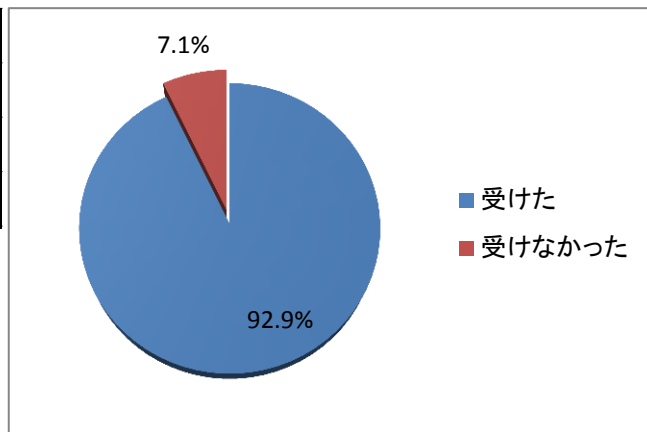
各項目の集計結果

◆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

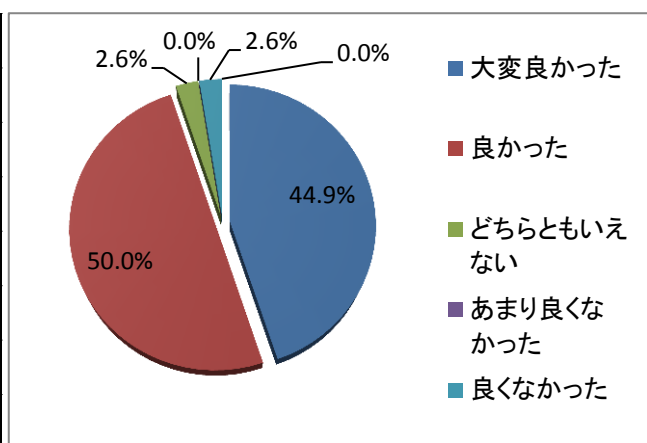
※フロアサービスの案内等を受けられましたか。

項目	人数	割合
受けた	78	92.9%
受けなかった	6	7.1%
合計	84	100.0%



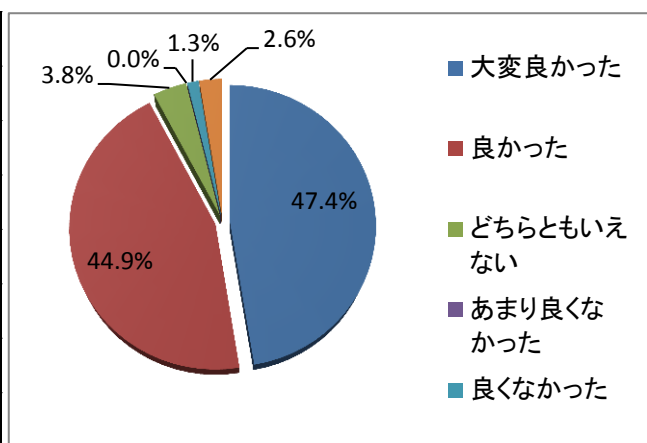
(1)フロアサービスを受けた方にお伺いします。
言葉使い、身だしなみはいかがでしたか。

項目	人数	割合
大変良かった	35	44.9%
良かった	39	50.0%
どちらともいえない	2	2.6%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	2	2.6%
無回答	0	0.0%
合計	78	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	37	47.4%
良かった	35	44.9%
どちらともいえない	3	3.8%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	1	1.3%
無回答	2	2.6%
合計	78	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。

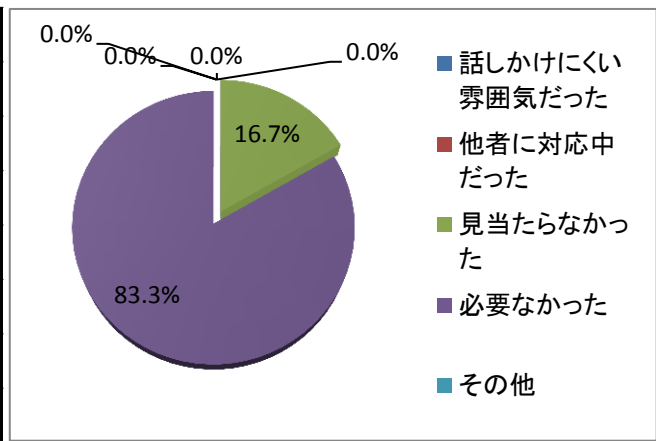
コメントはありませんでした。

(2)についてその他ご意見

- ・親切、丁寧に教えてもらった。
- ・雰囲気が悪い。
- ・どこへ行けばわからなかったが、声をかけてもらい助かった。
- ・説明が上手だった。
- ・老眼鏡メガネセットに一本しかなかった。
- ・記入用紙を2～3セットは用意しておいてほしい。
- ・待ち時間が長い。

(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。

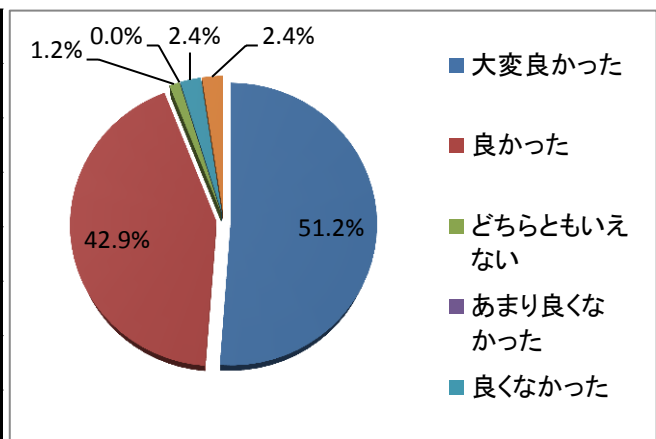
項目	人数	割合
話しかけにくい雰囲気だった	0	0.0%
他者に対応中だった	0	0.0%
見当たらなかった	1	16.7%
必要なかった	5	83.3%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	6	100.0%



2. 受付窓口の対応について

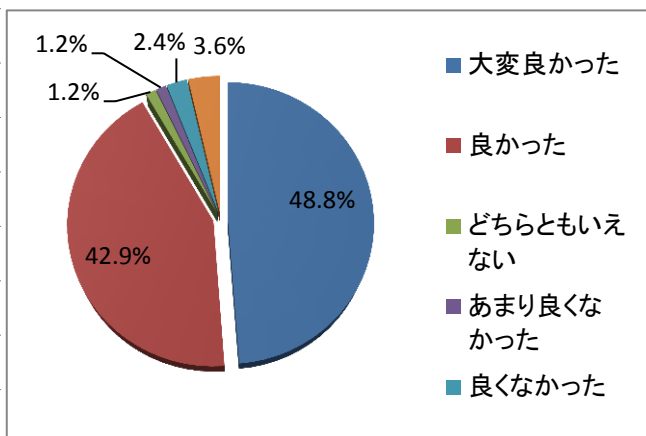
(1)言葉使い、身だしなみ、態度

項目	人数	割合
大変良かった	43	51.2%
良かった	36	42.9%
どちらともいえない	1	1.2%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	2	2.4%
無回答	2	2.4%
合計	84	100.0%



(2) 説明内容

項目	人数	割合
大変良かった	41	48.8%
良かった	36	42.9%
どちらともいえない	1	1.2%
あまり良くなかった	1	1.2%
良くなかった	2	2.4%
無回答	3	3.6%
合計	84	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。

- ・住基カードがあれば印鑑登録交付票の記入がないと当たり前のように言われた。
- ・内容を確認せずに住基カードでの交付説明をされたが、期限切れで二度手間になった。

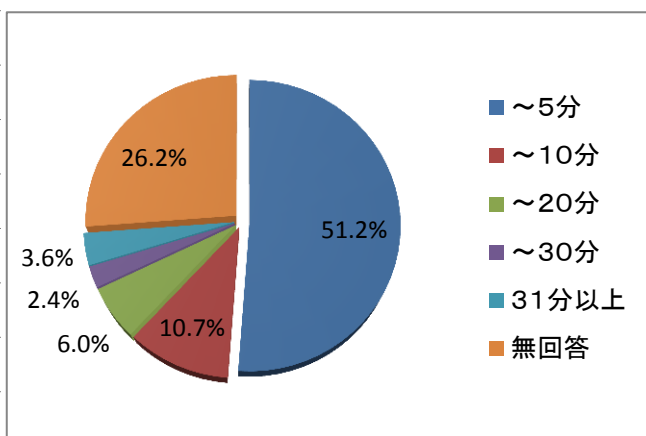
(2)についてその他ご意見

- ・間違いをなくす取り組みが伝わった。
- ・役所は苦手だったけれど親切で良かった。
- ・丁寧で解かりやすかった。
- ・活気がない。
- ・挨拶が少ない。

3. その他

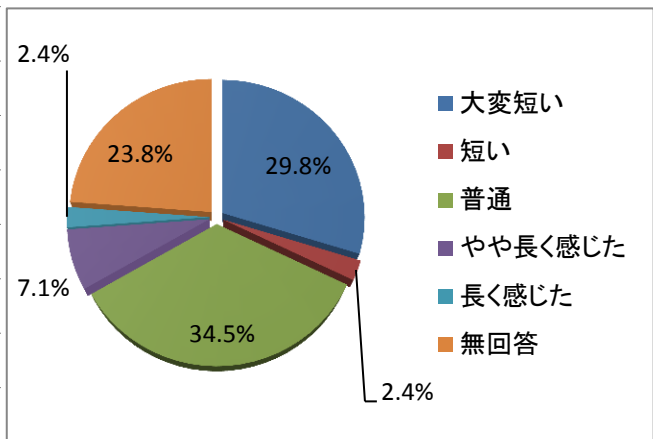
(1) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	43	51.2%
～10分	9	10.7%
～20分	5	6.0%
～30分	2	2.4%
31分以上	3	3.6%
無回答	22	26.2%
合計	84	100.0%



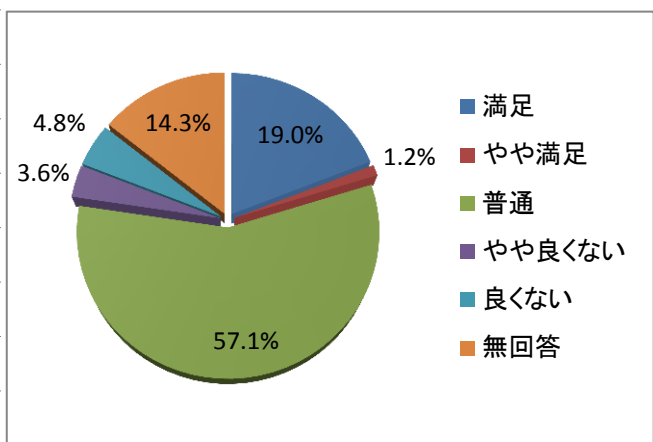
(1)でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	25	29.8%
短い	2	2.4%
普通	29	34.5%
やや長く感じた	6	7.1%
長く感じた	2	2.4%
無回答	20	23.8%
合計	84	100.0%



(2)待合場所

項目	人数	割合
満足	16	19.0%
やや満足	1	1.2%
普通	48	57.1%
やや良くない	3	3.6%
良くない	4	4.8%
無回答	12	14.3%
合計	84	100.0%

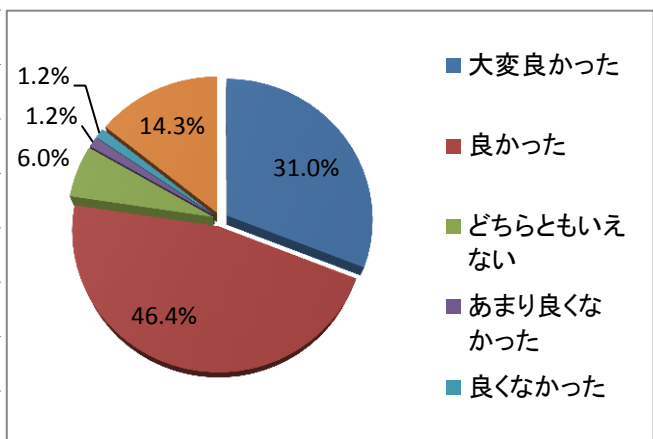


(2)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・スペースが少ない。
- ・椅子の汚れが目立つ。
- ・構造上仕方がないが圧迫感がある。
- ・混んでいて座る場所がなかった。
- ・通路が狭い。

(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	26	31.0%
良かった	39	46.4%
どちらともいえない	5	6.0%
あまり良くなかった	1	1.2%
良くなかった	1	1.2%
無回答	12	14.3%
合計	84	100.0%

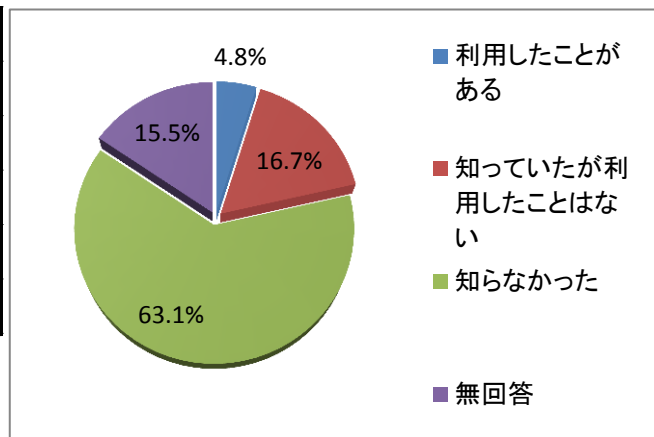


(3)についてその理由

- ・部署ごとに記入するのが手間である。
- ・部署ごとに確認するものが必要であったり不要であったりする。
- ・順序よく受付てもらった。
- ・解からないところを親切に教えてくれた。
- ・終わりがいつか解からないので、手続きの流れを説明してほしい。
- ・確認時間が長い。

(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	4	4.8%
知っていたが利用したことはない	14	16.7%
知らなかった	53	63.1%
無回答	13	15.5%
合計	84	100.0%



(5)その他お気づきの点

- ・全体的に良い。
- ・担当者がほとんど女性で良い印象だった。
- ・今まで利用した市役所で一番良かった。
- ・ゴーヤが立派に育ち省エネへの取り組みが良い。
- ・駐車場がいっぱいで大変だった。
- ・感じが良かった。