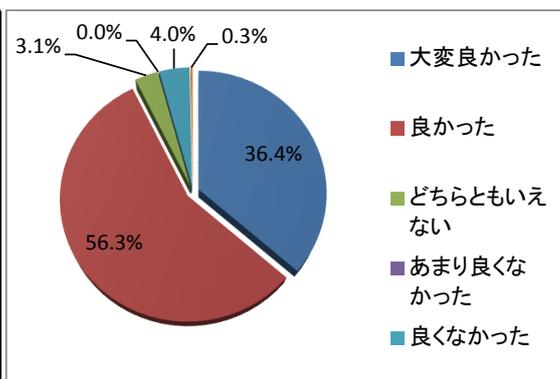


各項目の集計結果

◆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）

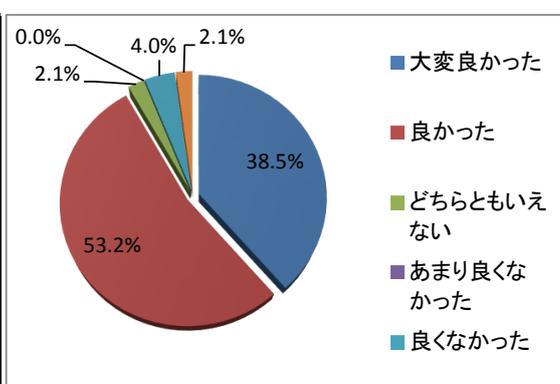
(1)言葉使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	119	36.4%
良かった	184	56.3%
どちらともいえない	10	3.1%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	13	4.0%
無回答	1	0.3%
合計	327人	100.0%



(2)受付の仕方や内容

項目	人数	割合
大変良かった	126	38.5%
良かった	174	53.2%
どちらともいえない	7	2.1%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	13	4.0%
無回答	7	2.1%
合計	327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。

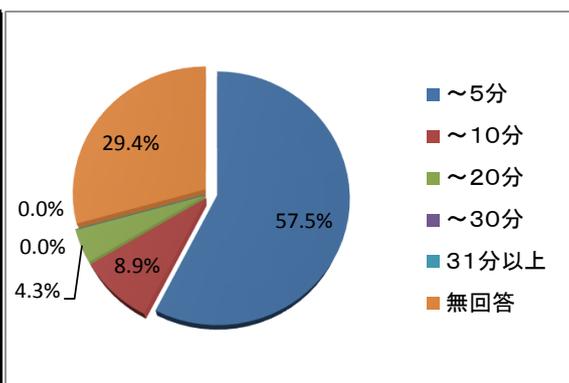
・以前、質問したときに面倒な感じで税務署へ行くように言われ、確認したら市役所でも用が足りることだった。

(2)についてその他ご意見

- ・手続きがスムーズに済んだ。
- ・以前より番号札呼出しが解かりやすくなった。
- ・受付カウンターの外に職員がいて記入の仕方を聞ける人が欲しい。
- ・混雑時には一人対応でなく対応担当者の人を増やしてほしい。
- ・親切である。
- ・記述の難しい個所について親切に教えてくれた。
- ・記入台の設置位置が悪い。遠いところからだと行きづらい。
- ・職員の対応が良かった。

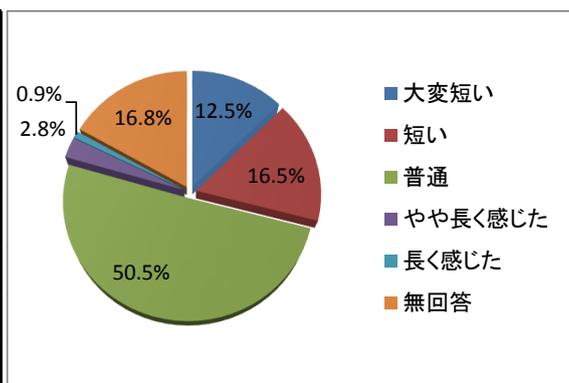
(3) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	188	57.5%
～10分	29	8.9%
～20分	14	4.3%
～30分	0	0.0%
31分以上	0	0.0%
無回答	96	29.4%
合計	327人	100.0%



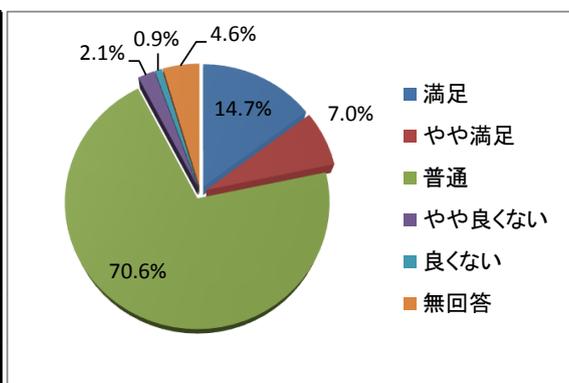
(3)でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	41	12.5%
短い	54	16.5%
普通	165	50.5%
やや長く感じた	9	2.8%
長く感じた	3	0.9%
無回答	55	16.8%
合計	327人	100.0%



(4) 待合場所

項目	人数	割合
満足	48	14.7%
やや満足	23	7.0%
普通	231	70.6%
やや良くない	7	2.1%
良くない	3	0.9%
無回答	15	4.6%
合計	327人	100.0%

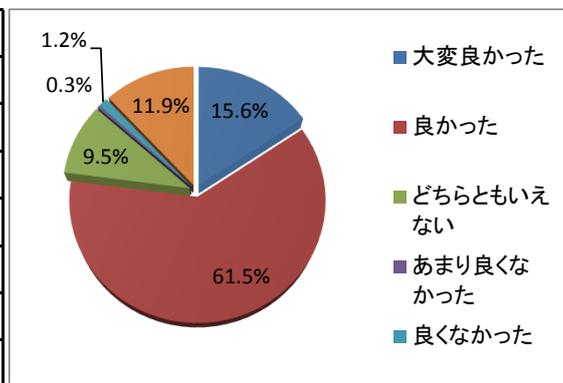


(4)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・長椅子なので一人座っていると声をかけなければならず座りにくい。
- ・混雑時椅子が足りない。
- ・複数の証明が必要ではないかと気遣ってくれた。
- ・正面玄関のわりには殺風景である。レイアウト考えれば知多市のイメージアップになると思う。
- ・人の通りが多く落ち着かない。
- ・椅子が斜めに設置してあり座りにくい。
- ・雑談中(職員)の人がいたりして、落ち着かない。
- ・うるさい。
- ・椅子の配置が斜めだったり、まっすぐだったりして統一性がない。
- ・背もたれの椅子を置いてほしい。
- ・もう少し大きい声で説明してほしい。綺麗な声で気持ちは良かった。
- ・暗い雰囲気なので、ライトを増やし観葉植物を置いたらどうか。
- ・待合場所が通路なので良くない。
- ・涼しくて椅子もあり、良かった。

(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	51	15.6%
良かった	201	61.5%
どちらともいえない	31	9.5%
あまり良くなかった	1	0.3%
良くなかった	4	1.2%
無回答	39	11.9%
合計	327人	100.0%

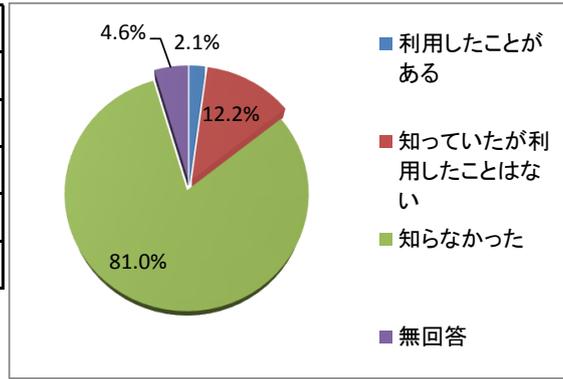


(5)についてその理由

- ・申請書の再確認で、ミスを見つけてくれ二度手間にならずに済んだ。
- ・いつもスムーズ。
- ・書き方見本が見にくい。
- ・電光掲示板が見やすく、わかりやすい。
- ・窓口待機枠の黄色テープが汚い。つまづく原因になるのでは。
- ・特に不満はない。
- ・説明の仕方が解かりやすかった。
- ・記入後もすぐに対応してくれた。
- ・在住市民者は解かるかもしれないが転入者には解かりづらく、不親切な気がする。
- ・対応が気持ち良い。
- ・記入後の受付が迷わなくて良い。
- ・税務証明の「年度」と「年分」が解かりにくいので例示してほしい。

(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	7	2.1%
知っていたが利用したことはない	40	12.2%
知らなかった	265	81.0%
無回答	15	4.6%
合計	327人	100.0%



(7) その他お気づきの点

- ・誰も観ていないテレビを流しっぱなしなのはいかがなものか。
- ・窓口で声をかけても返事もなく対応してもらえなかった。返答してほしい。
- ・テレビの画面が変わるのが早いのももう少しゆっくりしてほしい。
- ・駐車場が少ない。
- ・以前より良くなっている。
- ・静かで落ち着いていられた。
- ・ボールペンのゴムが短くて書きづらかった。
- ・記入用紙の字が小さくて見づらい。
- ・マイナンバーカードがあるのだから、読み取りして記入の手間ををなくして欲しい。
- ・延長窓口について知らなかったが、延長受付日があると助かる。
- ・以前よりも対応が柔らかく、緊張せずにお願ひできた。
- ・土日でも窓口が開いていると助かる。
- ・ほかの課の窓口受付時間の表示があればうれしい。
- ・呼出し番号が液晶で解かりやすい。
- ・A4封筒が自由にとれるようにして欲しい。今回はお願ひしてもらった。
- ・駐車場の一方通行を徹底して欲しい。
- ・とても感じの良い対応だった。
- ・スムーズで良かった。
- ・朝早くから開所している日を作ってほしい。
- ・年配の女性の話をよく聞いて素晴らしい光景をみてホッとした。
- ・朝8時30分から開いているのがありがたい。
- ・いつもと同じで不満を感じたことはない。
- ・流れがよくわかった。番号表示は大きくて解かりやすい。
- ・ボールペンがかすれて書きにくかった。