

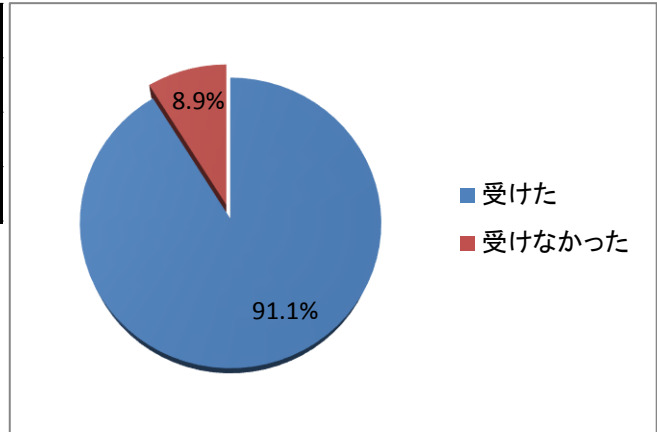
H29 窓口サービスに対するアンケート(異動窓口) 各項目の集計結果

◆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

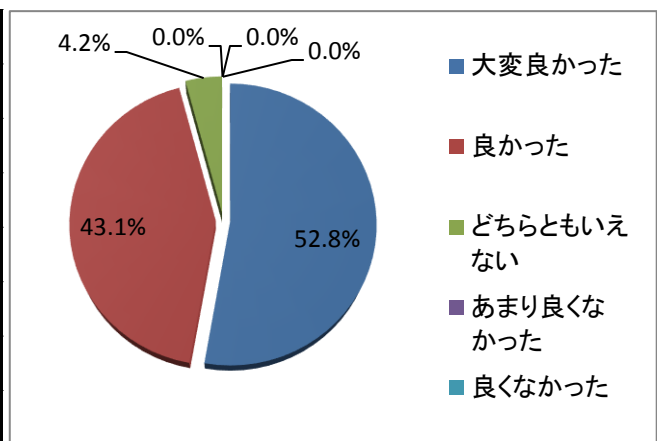
※フロアサービスの案内等を受けられましたか。

項目	人数	割合
受けた	72	91.1%
受けなかった	7	8.9%
合計	79	100.0%



(1)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	38	52.8%
良かった	31	43.1%
どちらともいえない	3	4.2%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	72	100.0%



(1)で「あまり良くなかった」「良くなかった」点はどこですか。

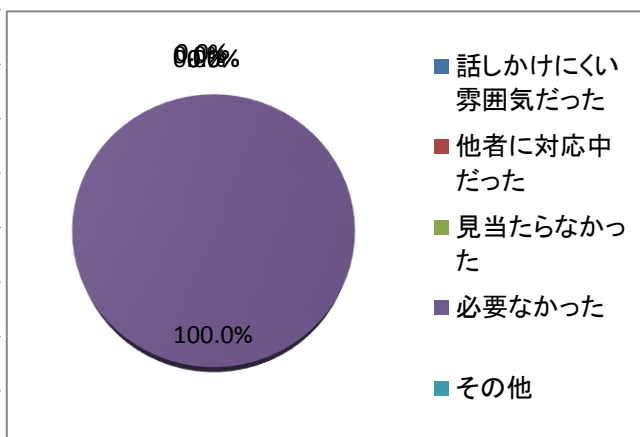
コメントはありませんでした。

(1)についてその他ご意見

- ・死亡による世帯主変更届けを、書き込み用紙を持ち帰ることができたので、自宅で確認しながら書き込められた。
- ・親切に色々教えて頂いて本当にありがとうございます。
- ・申請用紙がすぐにわかり記入の仕方が手際よく説明していただいた。
- ・8:25AMにもかかわらず、ご対応いただきありがとうございます。
- ・対応が早くて良かった。
- ・早く対応していただいた。
- ・気がついてすぐ声がけ頂いたので、書類等迷うことなく手続きできた。Good。
- ・ていねいでした。
- ・落とし物をひろってくれた。その後、届けてくれた。
- ・非常にわかりやすかった。
- ・親切感あり。
- ・フロアが狭い。もっと大きくして下さい。
- ・すぐに気にかけて頂いて大変助かりました。

(2)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。

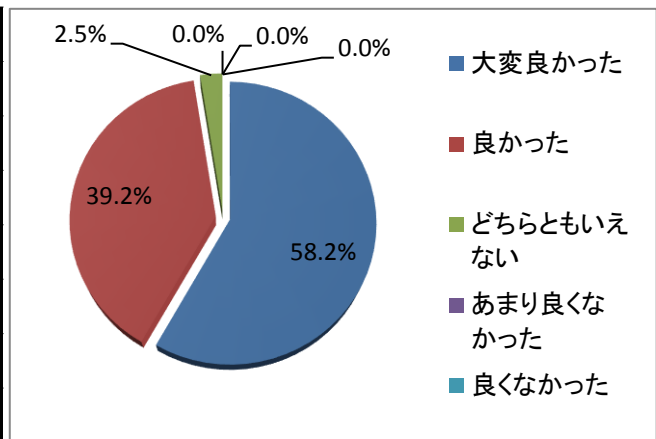
項目	人数	割合
話しかけにくい雰囲気だった	0	0.0%
他者に対応中だった	0	0.0%
見当たらなかった	0	0.0%
必要なかった	7	100.0%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	7	100.0%



2. 受付窓口の対応について

(1) 説明内容

項目	人数	割合
大変良かった	46	58.2%
良かった	31	39.2%
どちらともいえない	2	2.5%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	79	100.0%



(1)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。

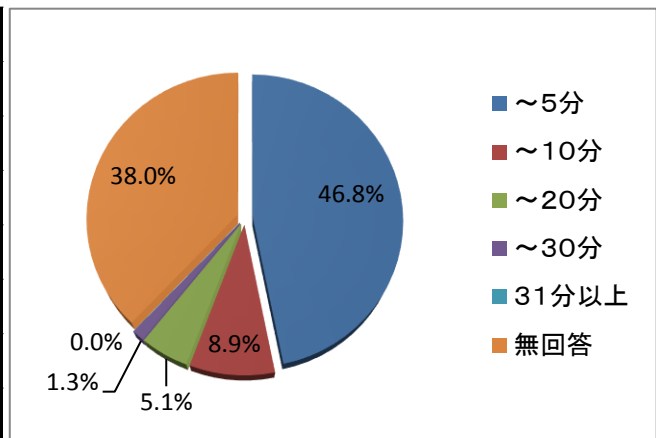
(1)についてその他ご意見

- ・ゆっくりした説明で1つ1つ理解しながら手続きを進めることができました。
- ・説明が良かったです。
- ・ありがとうございました。
- ・ていねいでした。
- ・非常にていねいでした。
- ・やさしく接して下さり説明もわかり易かったです。
- ・丁寧に対応いただいて助かりました。

3. その他

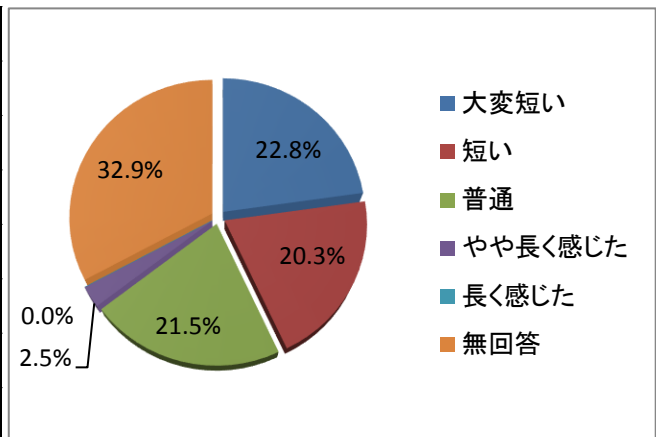
(1) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	37	46.8%
～10分	7	8.9%
～20分	4	5.1%
～30分	1	1.3%
31分以上	0	0.0%
無回答	30	38.0%
合計	79	100.0%



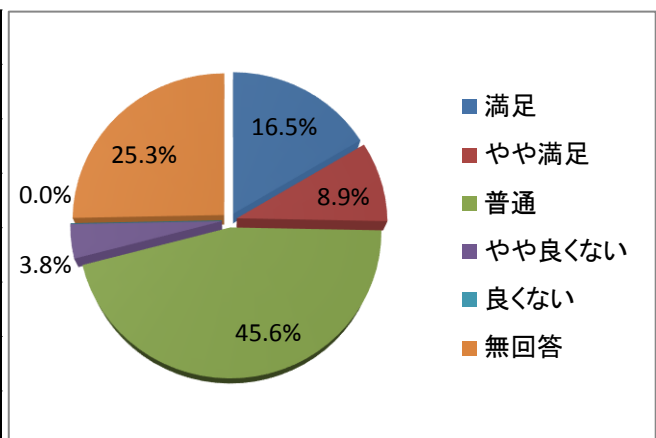
(1)でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	18	22.8%
短い	16	20.3%
普通	17	21.5%
やや長く感じた	2	2.5%
長く感じた	0	0.0%
無回答	26	32.9%
合計	79	100.0%



(2)待合場所

項目	人数	割合
満足	13	16.5%
やや満足	7	8.9%
普通	36	45.6%
やや良くない	3	3.8%
良くない	0	0.0%
無回答	20	25.3%
合計	79	100.0%

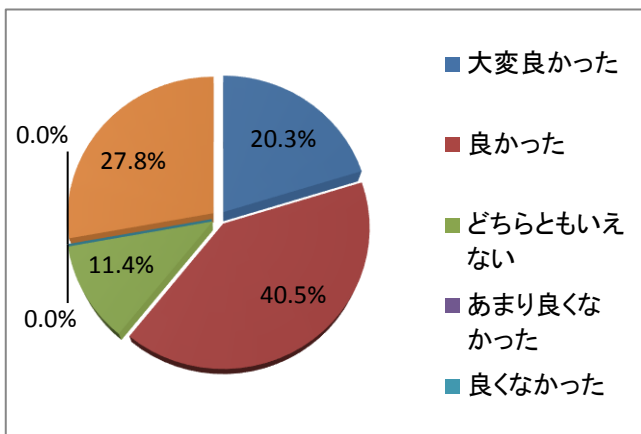


(2)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・混んでる時、座席がない。
- ・雑誌、広報、パンフレット等が置いてあれば・・・。
- ・待合場所が少ない(約6, 7人分のみ)
- ・団体で見えた方がいたので、せまく感じた。

(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	20.3%
良かった	32	40.5%
どちらともいえない	9	11.4%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	22	27.8%
合計	79	100.0%

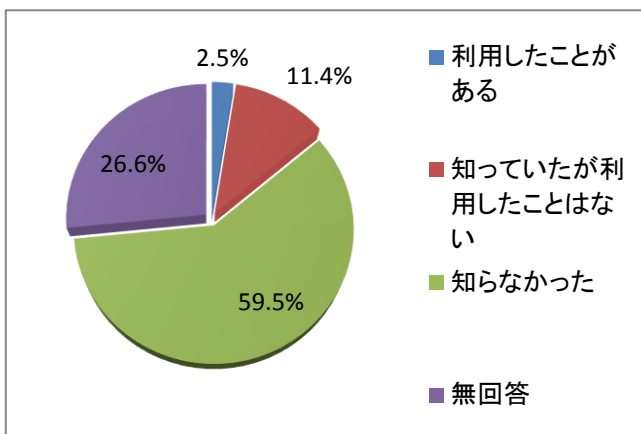


(3)についてその理由

・ていねいに説明をしてもらえた。
 ・以前は、すごく時間がかかって、窓口に来るのがおっくうだったけど、今日は人も少なく、待っている時間も嫌な感じはしなかった。
 ・自宅にて書けたので、二度手間ではあったがよかった。
 ・わかりやすかった。スムーズに終わることができた。

(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	2	2.5%
知っていたが利用したことはない	9	11.4%
知らなかった	47	59.5%
無回答	21	26.6%
合計	79	100.0%



(5) その他お気づきの点

・全体的に照明が暗い。
 ・駐車スペースが少なく、駐車待ち時間の方が長かったです。