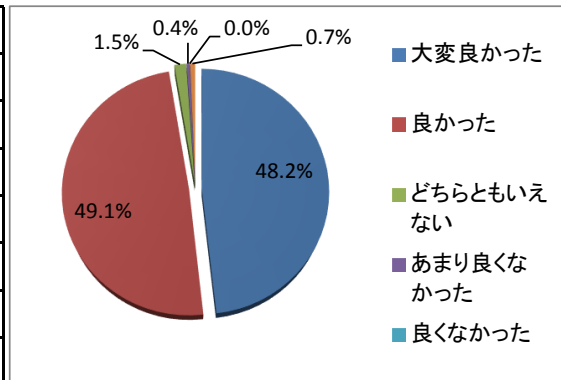


H29 窓口サービスに対するアンケート(証明窓口) 各項目の集計結果

◆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)

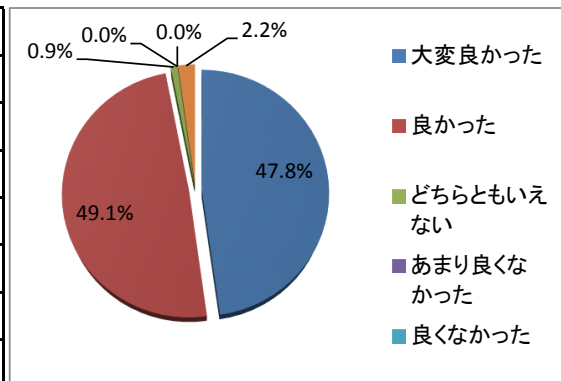
(1)言葉使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	219	48.2%
良かった	223	49.1%
どちらともいえない	7	1.5%
あまり良くなかった	2	0.4%
良くなかった	0	0.0%
無回答	3	0.7%
合計	454人	100.0%



(2)受付の仕方や内容

項目	人数	割合
大変良かった	217	47.8%
良かった	223	49.1%
どちらともいえない	4	0.9%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	10	2.2%
合計	454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。

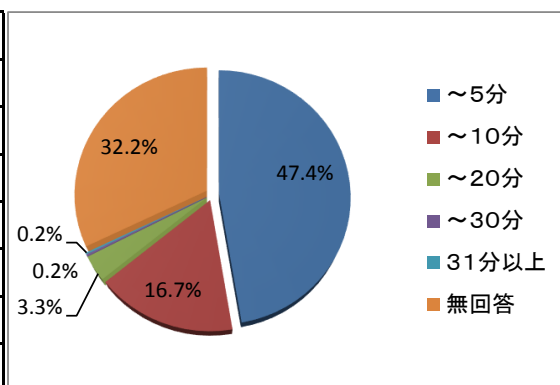
- ・普通ですが、早口すぎて聞き取りにくい。もう少しゆっくりだとより丁寧に聞こえると思います。
- ・敬語に「〇〇でよろしかったですか」はない。正しい日本語を。

(2)についてその他ご意見

- ・受付の方が親切に記入の仕方を教えてくれました。
- ・私語がなくていいと思います。他の市役所で気になったことがあったので。
- ・記入用紙選択、記入方法の案内役が常設していると助かる。
- ・少し声が小さかった。
- ・わかりやすく説明してくれた。
- ・とても親切にいただきました。
- ・支所で発行されなくなったのでもう少し場所もスタッフも多くしてほしい。
- ・総合案内から申請の流れが分かりやすかったです。

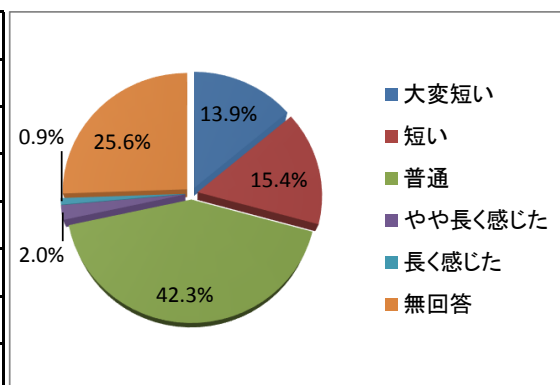
(3) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	215	47.4%
～10分	76	16.7%
～20分	15	3.3%
～30分	1	0.2%
31分以上	1	0.2%
無回答	146	32.2%
合計	454人	100.0%



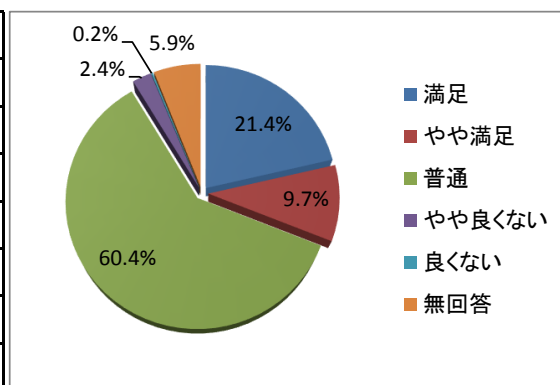
(3)でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	63	13.9%
短い	70	15.4%
普通	192	42.3%
やや長く感じた	9	2.0%
長く感じた	4	0.9%
無回答	116	25.6%
合計	454人	100.0%



(4) 待合場所

項目	人数	割合
満足	97	21.4%
やや満足	44	9.7%
普通	274	60.4%
やや良くない	11	2.4%
良くない	1	0.2%
無回答	27	5.9%
合計	454人	100.0%

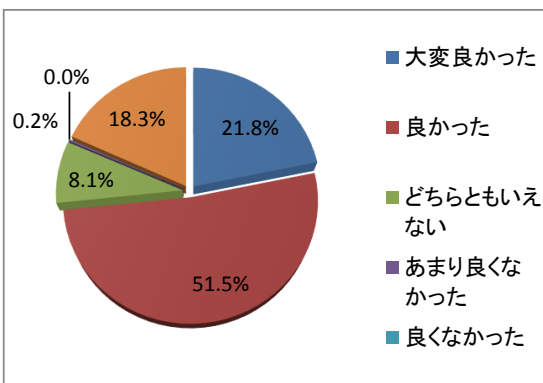


(4)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・少し暑い。
- ・通りみちで人の行き来が多い。
- ・混み合っ座って待つ場所がなかった。
- ・椅子の高さ、お年寄りにはもう少し高くてもよいかと。
- ・椅子の上に汚れがある。はらって座った。
- ・受付番号がディスプレイに表示されて分かりやすい。
- ・1組で大勢の人が待っていたのですが床に座ってしまっていた。職員の方が注意してほしい。
- ・時計がないので不便。
- ・内容が周りに聞こえるのは好きではない。
- ・ヒールの音がうるさい人がいた。
- ・椅子が足りない。
- ・椅子がもう少しゆったりできるものだとよい。

(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	99	21.8%
良かった	234	51.5%
どちらともいえない	37	8.1%
あまり良くなかった	1	0.2%
良くなかった	0	0.0%
無回答	83	18.3%
合計	454人	100.0%

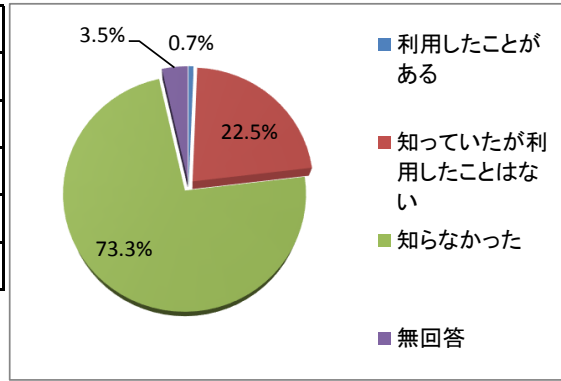


(5)についてその理由

- ・スムーズだった。
- ・書き方が分からないまま迷っていたら分かりやすく親切に教えてくれた。
- ・必要なこと、質問に適切に回答してくれた。
- ・待っている人が多くなく、ざわざわしてなくて気をつかわずすんだ。
- ・待ち時間が長い。
- ・所得証明の年度・年分の表記が分かりにくく毎回間違えるので改訂してください。
- ・わかりやすい説明で大変良かった。
- ・動きまわらなくてよい為。
- ・椅子の端からは掲示板(表示)が見づらい。
- ・住民票記載事項証明の氏名、住所、関係部分の書き方説明をもっと詳しく分かりやすくしてほしい。
- ・総合受付の人が親切に教えてくれた。
- ・音声だけで番号を呼ばれると分かりにくいけれど画面にも表示されて分かりやすかった。
- ・呼び出し音が小さく近くにいないと聞こえなかった。

(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	3	0.7%
知っていたが利用したことはない	102	22.5%
知らなかった	333	73.3%
無回答	16	3.5%
合計	454人	100.0%



(7) その他お気づきの点

- ・支所がなくなったので不便になった。
- ・土日や休日に営業してほしい。
- ・梅子のポロシャツ欲しいです。
- ・以前までの無愛想な窓口対応にくらべ改善されていると思う。
- ・(6)について、市役所での手続きは休みをとってするものと思っていました。今後利用したいと思います。
- ・(6)について、毎週1回か2回ぐらい開けてくれると助かる。
- ・時々駐車場が混んでいて車を止めるのに苦労する。改善してほしいです。
- ・申請書類の記入場所がもう少し広い方がいいのでは。
- ・住基カードでやればはやいのか。
- ・時計の位置がよくわからなかった。
- ・どうしても月曜日の午前中はいつも大変混んでいて時間がかかります。
- ・ウォーターサーバーくらい設置してほしい。暑い中来るので。
- ・申請書を書く机にあるボールペンについてのパネが硬く机の隅(混みあうと)では書きづらかったです。
- ・喫煙コーナーがありよかった。
- ・普段はなかなか来ないが利用しやすく大変良かった。