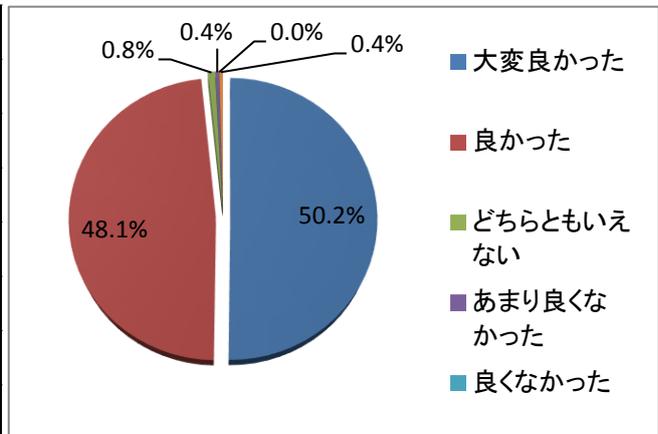


## H30 窓口サービスに対するアンケート(証明窓口) 各項目の集計結果

◆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)

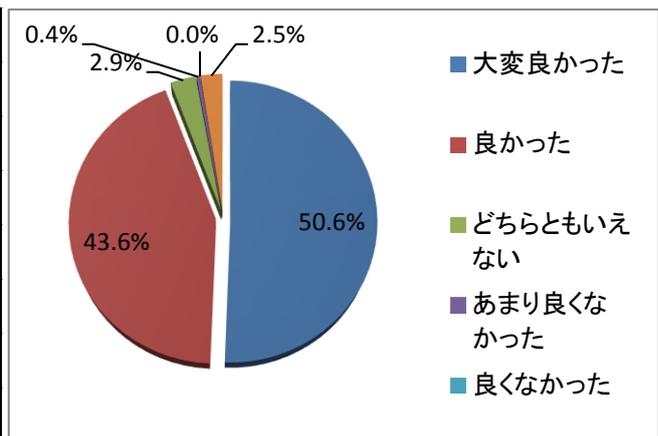
### (1)言葉使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	122	50.2%
良かった	117	48.1%
どちらともいえない	2	0.8%
あまり良くなかった	1	0.4%
良くなかった	0	0.0%
無回答	1	0.4%
合計	243人	100.0%



### (2)受付の仕方や内容

項目	人数	割合
大変良かった	123	50.6%
良かった	106	43.6%
どちらともいえない	7	2.9%
あまり良くなかった	1	0.4%
良くなかった	0	0.0%
無回答	6	2.5%
合計	243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。

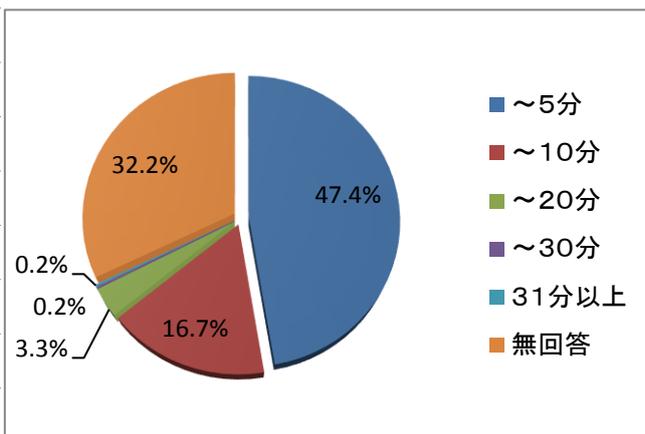
- ・あいさつがない!
- ・所得証明をいただくのにまっすぐ税務課に行き、発行窓口でできると伺ったのですが、ズラリと並ぶ見本の中でどれを選べば良いのか迷って不安になった。税務課の方が申請用紙まで教えてくれれば安心できた。
- ・いつもていねいに説明してくれる

(2)についてその他ご意見

- ・必要な記載事項の確認があつてよかった
- ・担当者によって違うかもしれませんが、対応は親切でした。
- ・受付側におしゃれなかべ照明を取付けて明るい雰囲気作り
- ・申請者の正しい意向を的確に引き出してくれた。
- ・私は耳が少々悪いので、受付の人など全体にもう少し大きい声があります。

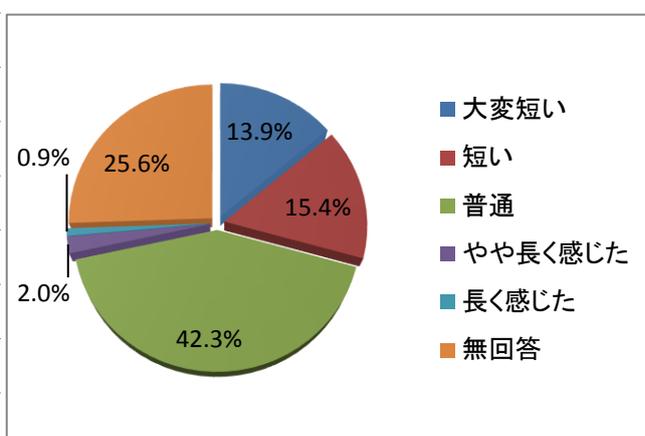
### (3) 待ち時間

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%



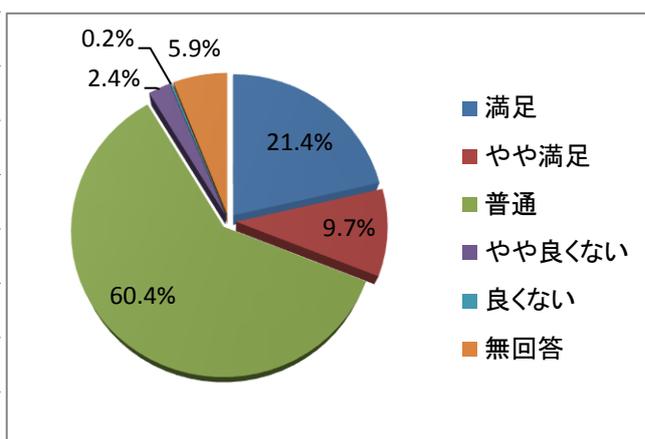
### (3)でその時間はどう感じましたか。

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%

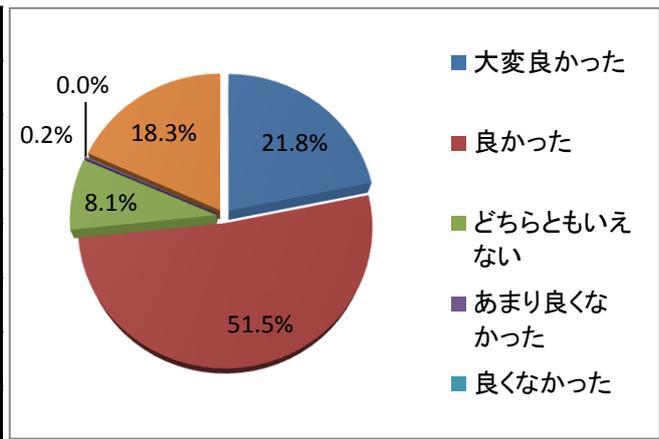


### (4)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・照明が暗い。もう少し明るい嬉しい
- ・あつかった。
- ・通路に面していて落ち着かない。いすも座り心地が良くない。
- ・イスが低いので腰が悪い人や高齢者にはつらいと思う
- ・記入例が離れすぎて見づらい

(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%

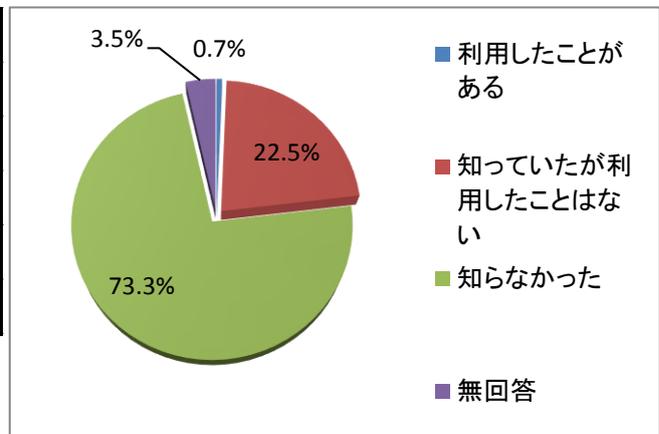


(5)についてその理由

- ・お話の対応もとても優しくて、わからないことも優しく対応していただきとても助かりました。
- ・流れができていて、待っている人が座れるのでいいなと思いました。
- ・知りたい内容と必要な記入書類を適切に説明頂けた。
- ・東海市などは、早い対応なのに人が多いのに時間がかかりすぎ！
- ・申請書記入台がせまい
- ・時間が短く良かった

(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

- ・以前婚姻届受理証明書の申請をしようとしたときに、他の市では即日できるものだと聞いていたのに知多市では戸籍ができるまで発行できないと言われた。戸籍ができるまでの証明書として利用できるものだと思っていたので大変困った。
- ・公民館がなくなり、大変不便になったので、コンビニ、WEBから出力できるようになってほしい(仕事だと来れない)
- ・上の服のポロシャツがかわいくてよかった。
- ・窓口の時間延長の日を、週1くらいに増やしてほしい。
- ・あいそがない。働いている人の会話多い!
- ・(延長窓口は、)毎週木曜日なら覚えやすい。
- ・土曜日に利用できると助かります。
- ・昼休み時間だとは思うけどトイレで多人数でハミガキをしていて使用しにくかった(恐怖心がある)自販機横のゴミ箱から空ビン空カンがあふれていた普通は前日もしくは朝一で片づけるものでしょ? 出入口付近なのでとても目に付く(一番に目に入ってきた)
- ・知多市の観光と推奨品が暗い。明かりがほしいなと思いました。