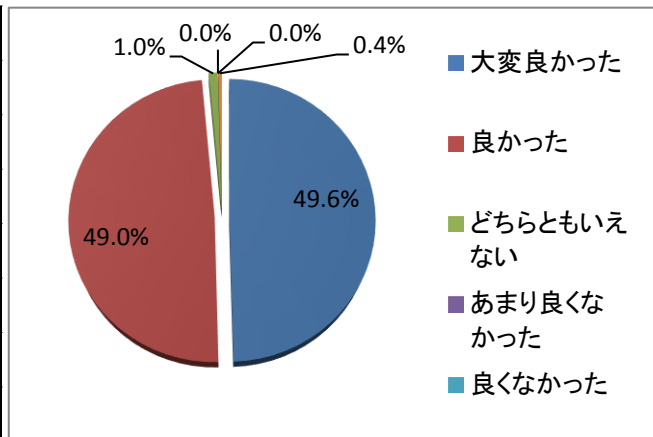


H31 窓口サービスに対するアンケート(証明窓口) 各項目の集計結果

◆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)

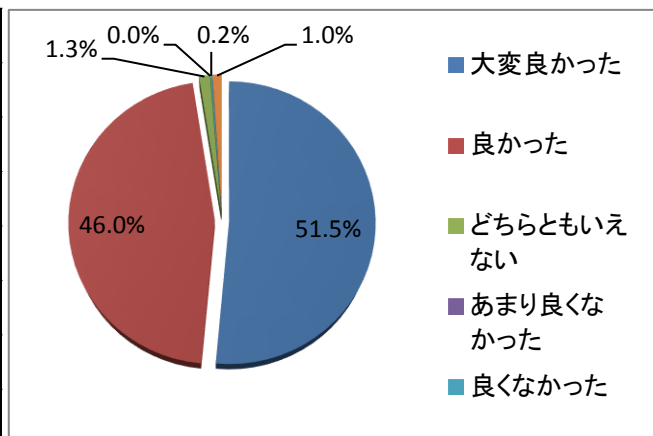
(1)言葉使い、身だしなみ

| 項目 | 人数 | 割合 |
|-----------|------|--------|
| 大変良かった | 237 | 49.6% |
| 良かった | 234 | 49.0% |
| どちらともいえない | 5 | 1.0% |
| あまり良くなかった | 0 | 0.0% |
| 良くなかった | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 2 | 0.4% |
| 合計 | 478人 | 100.0% |



(2)受付の仕方や内容

| 項目 | 人数 | 割合 |
|-----------|------|--------|
| 大変良かった | 246 | 51.5% |
| 良かった | 220 | 46.0% |
| どちらともいえない | 6 | 1.3% |
| あまり良くなかった | 0 | 0.0% |
| 良くなかった | 1 | 0.2% |
| 無回答 | 5 | 1.0% |
| 合計 | 478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。

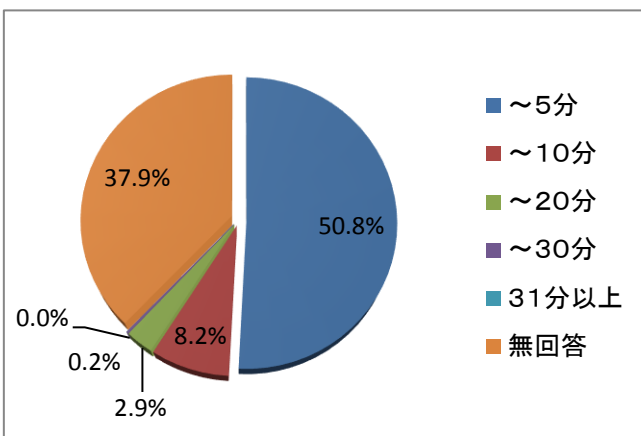
・0歳の子を連れて転入の手続きをしました。子どもの手続きについて何も説明がなく、はぐみんカードの存在や、予防接種の助成?用紙など、なにもわからないまま、友達に教えてもらって知りました。子どものことについてはもう少し丁寧に案内してほしいです。

(2)についてその他ご意見

- ・女性の方だと元気をもらえる
- ・親切に教えて頂きました
- ・ていねいでわかりやすく対応していただきありがたかったです
- ・いつ来ても気持ちの良い対応してもらいます。ありがとう
- ・私自身とてもぐーたらなのにもかかわらず、いつも親切ていねいに対応していただいています。
- ・書類を間違えて書いてきてしまいましたが親切に対応してくださいました。

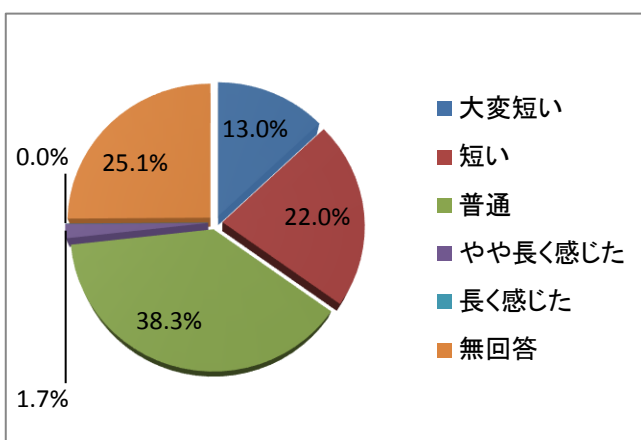
(3) 待ち時間

| 項目 | 人数 | 割合 |
|-------|------|--------|
| ～5分 | 243 | 50.8% |
| ～10分 | 39 | 8.2% |
| ～20分 | 14 | 2.9% |
| ～30分 | 1 | 0.2% |
| 31分以上 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 181 | 37.9% |
| 合計 | 478人 | 100.0% |



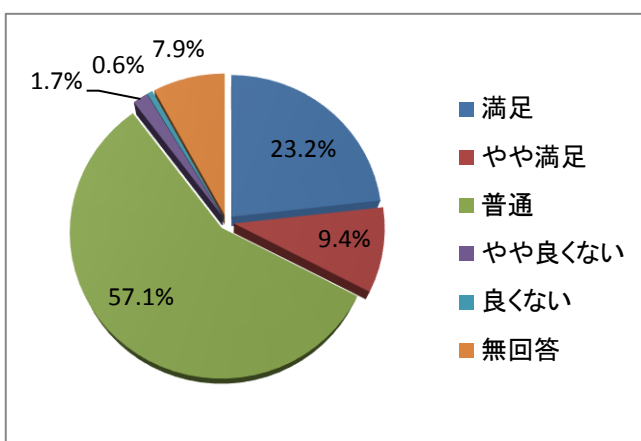
(3)でその時間はどう感じましたか。

| 項目 | 人数 | 割合 |
|---------|------|--------|
| 大変短い | 62 | 13.0% |
| 短い | 105 | 22.0% |
| 普通 | 183 | 38.3% |
| やや長く感じた | 8 | 1.7% |
| 長く感じた | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 120 | 25.1% |
| 合計 | 478人 | 100.0% |



(4) 待合場所

| 項目 | 人数 | 割合 |
|--------|------|--------|
| 満足 | 111 | 23.2% |
| やや満足 | 45 | 9.4% |
| 普通 | 273 | 57.1% |
| やや良くない | 8 | 1.7% |
| 良くない | 3 | 0.6% |
| 無回答 | 38 | 7.9% |
| 合計 | 478人 | 100.0% |

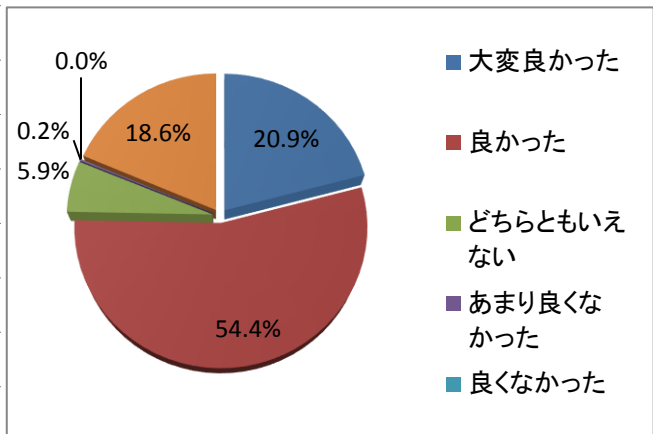


(4)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・もう少し座りごちの良い椅子だと嬉しいです
- ・基準になるものがわからないから
- ・通路での待合で、いやだ
- ・少し暗い(照明が)
- ・エアコンがあまりきいていない
- ・一人用のイスがあれば良い
- ・イスがガタガタするものがある
- ・座る場所が少ない
- ・他の人の通り道で待っている気がする、他の人の目線が気になる

(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 | 100 | 20.9% |
| 良かった | 260 | 54.4% |
| どちらともいえない | 28 | 5.9% |
| あまり良くなかった | 1 | 0.2% |
| 良くなかった | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 89 | 18.6% |
| 合計 | 478人 | 100.0% |

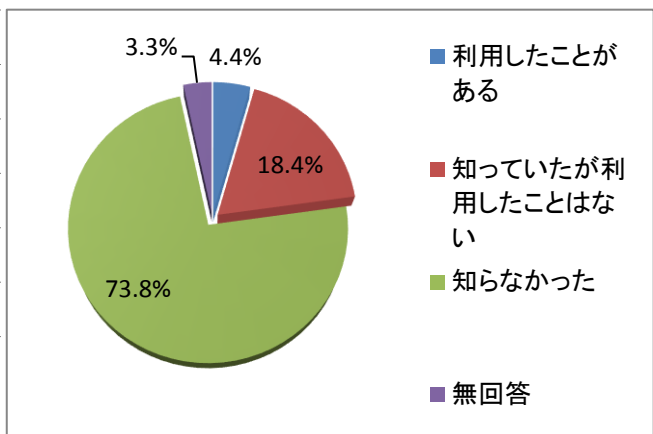


(5)についてその理由

- ・受け付けは良かった。交付する人が少しぎこちない
- ・スムーズにできたので
- ・すぐ手続きができた
- ・表示が大きくて見やすい
- ・質問するとすぐに教えてくれた。職員の方がテキパキ動いている。
- ・ブレイルーム等があったらいいなど
- ・とてもいいねいで、他の場所も案内してくれた
- ・特に良いとも悪いとも思わなかった
- ・待っている人が少ないのに時間が長い

(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 | 21 | 4.4% |
| 知っていたが利用したことはない | 88 | 18.4% |
| 知らなかった | 353 | 73.8% |
| 無回答 | 16 | 3.3% |
| 合計 | 478人 | 100.0% |



(7)その他お気づきの点

- ・朝8時から営業してもらえると助かります
- ・(6)延長窓口について: 広報知多やHPに大きくわかりやすく載せてほしいです
- ・市役所の用事は急いでることが多いので、すぐに声をかけて対応してくれるとスムーズでイライラすることも少ない
- ・とても分かりやすく説明して頂きありがとうございます
- ・待合場所に雑誌等があると良い
- ・駐車場が混んでいる。とめれない
- ・一部の公民館での証明書発行を再開してほしい
- ・土曜、日曜日ようできるとうれしい、機械があってもいいと思う
- ・バックなど置ける台があるとよかったです
- ・申込内容を間違えていたが、臨機応変して対応してくれたので助かった。
- ・電話で分からない時の対応で、たらいまわしになり(分かる人にたどりつくまで)その度要件をくりかえさないといけなく長い時間待たされることがあります
- ・窓口延長は知らなかったがとても助かる
- ・記入する場所がせまい見本側じゃないと見えない
- ・窓口時間の延長は知らなかったがとても助かる
- ・封筒が、書類を折らなくていい大きさと嬉しいです
- ・コンビニで発行できる証明書の種類を増やしてほしい