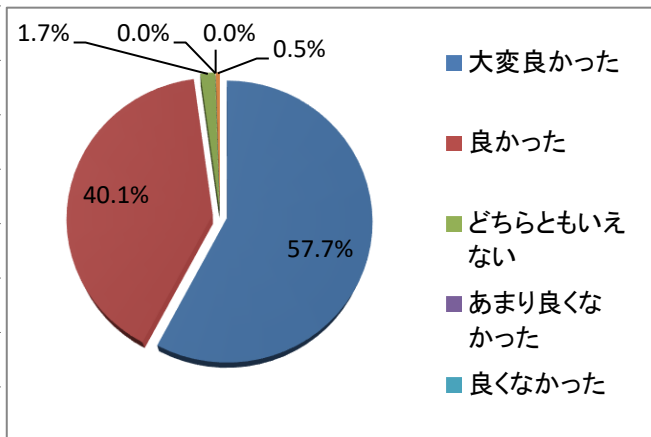


## R2 窓口サービスに対するアンケート(証明窓口) 各項目の集計結果

◆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)

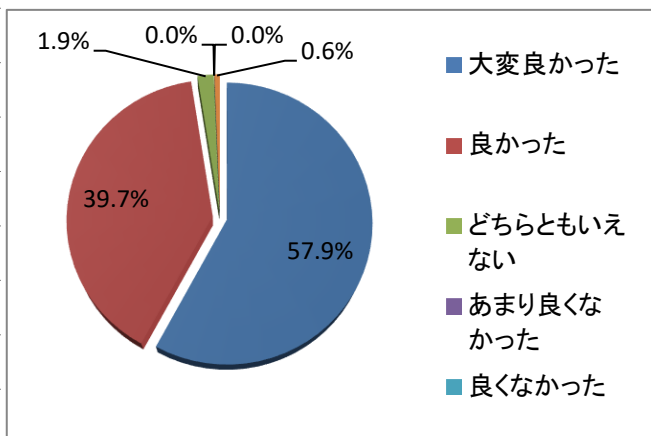
### (1)言葉使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	374	57.7%
良かった	260	40.1%
どちらともいえない	11	1.7%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	3	0.5%
合計	648人	100.0%



### (2)受付の仕方や内容

項目	人数	割合
大変良かった	375	57.9%
良かった	257	39.7%
どちらともいえない	12	1.9%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	4	0.6%
合計	648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。

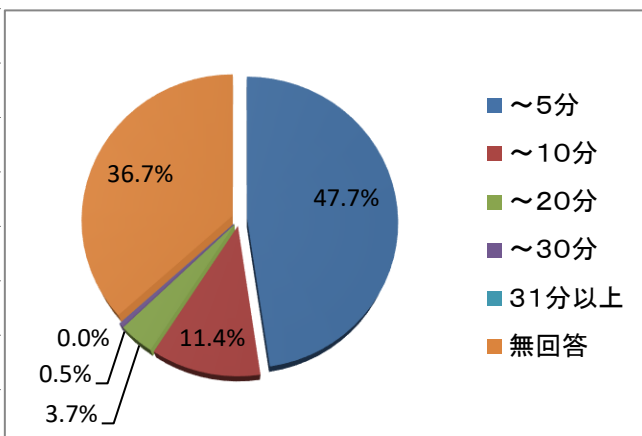
・マスクしてちゃききとれない！

### (2)についてその他ご意見

- ・窓口が2つしかない
- ・窓口の方の対応はとても丁寧で良かったです
- ・このままでよし
- ・記入場所のソーシャルディスタンスが足りない。
- ・所得証明書(0円)申請の時、1枚記入で済まないのか
- ・早口は聞き取りづらい声も小さく聞きにくい
- ・同じ住所、氏名をくり返し書くことは省略できるとありがたい。特にICTの活用で(データ入力)
- ・1人1人に対し接し方がとても良い
- ・マスクでも笑顔で優しい雰囲気でも良かった。

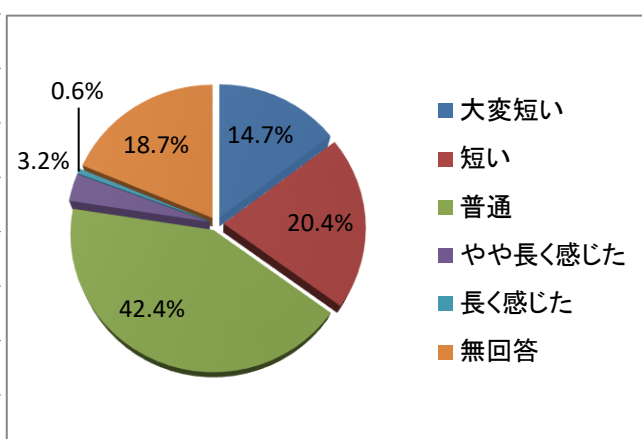
### (3) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	309	47.7%
～10分	74	11.4%
～20分	24	3.7%
～30分	3	0.5%
31分以上	0	0.0%
無回答	238	36.7%
合計	648人	100.0%



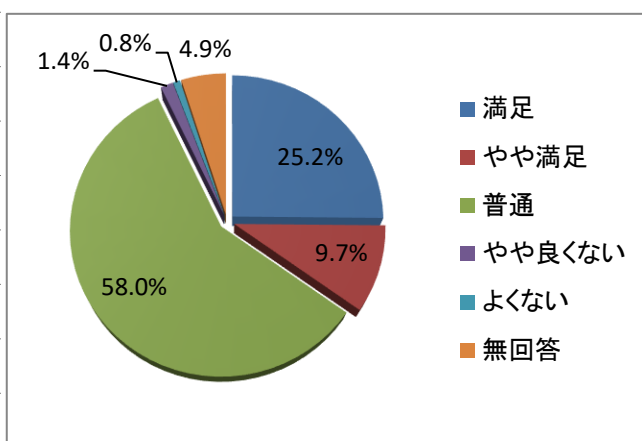
### (3)でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	95	14.7%
短い	132	20.4%
普通	275	42.4%
やや長く感じた	21	3.2%
長く感じた	4	0.6%
無回答	121	18.7%
合計	648人	100.0%



### (4) 待合場所

項目	人数	割合
満足	163	25.2%
やや満足	63	9.7%
普通	376	58.0%
やや良くない	9	1.4%
よくない	5	0.8%
無回答	32	4.9%
合計	648人	100.0%

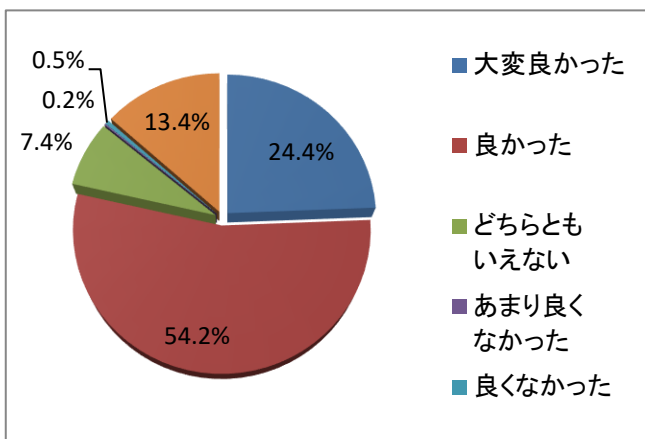


(4)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・背もたれがなく後ろの看板が邪魔
- ・イスが少ない
- ・ソーシャルディスタンスがとれてない様に思う
- ・通路が書類待ち場所でゆったり感がない。
- ・席の仕切りを入れてはどうか
- ・イスが汚れている
- ・入り口付近のため
- ・目の前を人が多く通るため。

(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	158	24.4%
良かった	351	54.2%
どちらともいえない	48	7.4%
あまり良くなかった	1	0.2%
良くなかった	3	0.5%
無回答	87	13.4%
合計	648人	100.0%

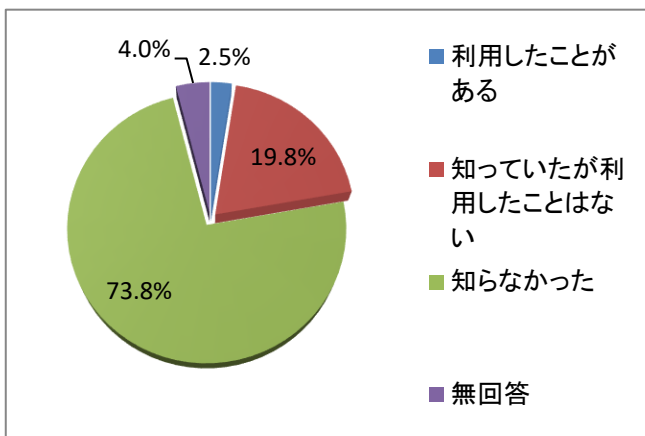


(5)についてその理由

- ・説明がわかりやすかった
- ・スピーディーでよい
- ・前もって時間がかかると説明されていたので良かった
- ・受付後すぐに税務課に行くようにしてもらえたらスムーズだと思う
- ・わからない部分は丁寧に説明してもらえるので分かりやすいし受付番号も見やすい
- ・番号表示と音声案内がわかりやすい。名前を呼ばず個人情報対応○
- ・重複箇所があり高齢者には負担

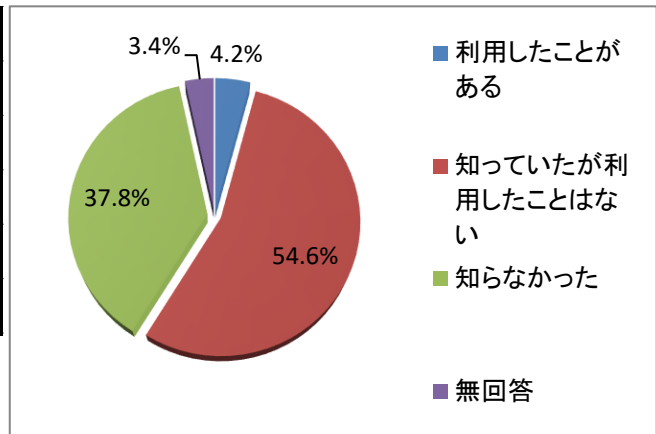
(6)毎月第1・第3木曜日は、午後7時15分まで窓口時間を延長しています。ご利用したことはありますか。

項目	人数	割合
利用したことがある	16	2.5%
知っていたが利用したことはない	128	19.8%
知らなかった	478	73.8%
無回答	26	4.0%
合計	648人	100.0%



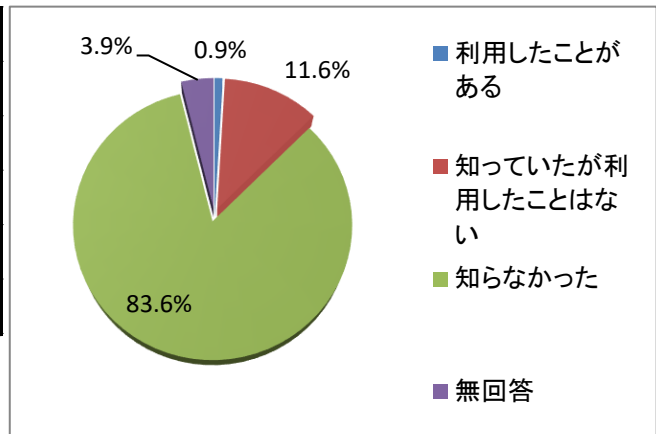
(7)マイナンバーカードでコンビニ交付を利用されたことがありますか

項目	人数	割合
利用したことがある	27	4.2%
知っていたが利用したことはない	354	54.6%
知らなかった	245	37.8%
無回答	22	3.4%
合計	648人	100.0%



(7)証明窓口の「らくらくさん」を申請を利用したことがありますか

項目	人数	割合
利用したことがある	6	0.9%
知っていたが利用したことはない	75	11.6%
知らなかった	542	83.6%
無回答	25	3.9%
合計	648人	100.0%



(7)現在、各種証明書ごとに申請書をご記入いただいておりますが、1つになったら便利になると思いますか

項目	人数	割合
便利になると思う	366	56.5%
どちらともいえない	203	31.3%
そうは思わない	50	7.7%
無回答	29	4.5%
合計	648人	100.0%

