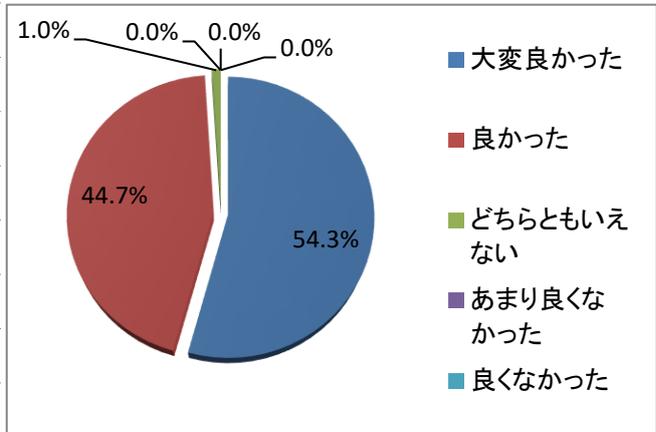


R3 窓口サービスに対するアンケート(証明窓口) 各項目の集計結果

◆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)

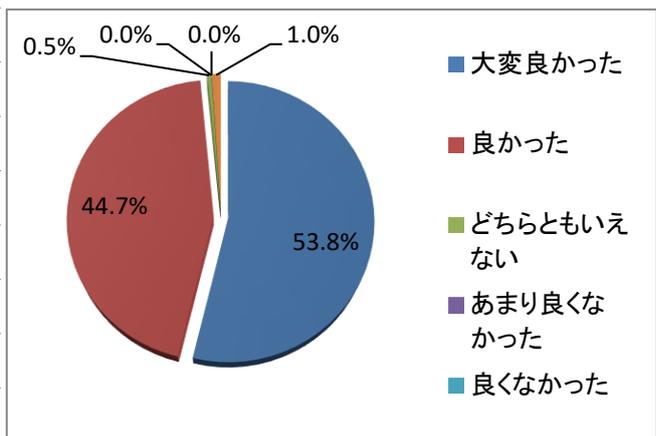
(1)言葉使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	107	54.3%
良かった	88	44.7%
どちらともいえない	2	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	0	0.0%
合計	197人	100.0%



(2)受付の仕方や内容

項目	人数	割合
大変良かった	106	53.8%
良かった	88	44.7%
どちらともいえない	1	0.5%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	2	1.0%
合計	197人	100.0%



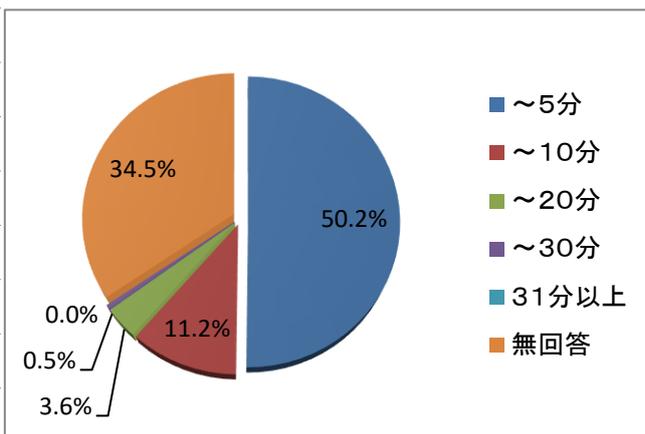
(2)で「あまり良くなかった」「良くなかった」点はどこですか。

(2)についてその他ご意見

分かりやすく説明して下さった
 すごく丁寧に対応していただきました
 クレーマーには毅然とした対応でよいと思う。丁寧な対応は必要ない。
 ありません
 忙しそうで言葉が荒々しい
 わかりやすく教えてもらえた

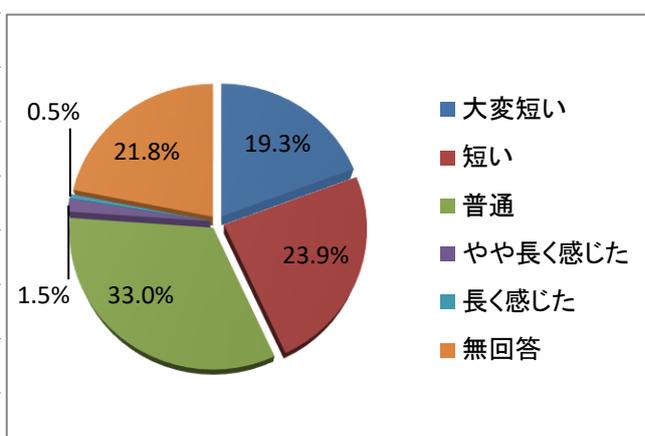
(3) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	99	50.2%
～10分	22	11.2%
～20分	7	3.6%
～30分	1	0.5%
31分以上	0	0.0%
無回答	68	34.5%
合計	197人	100.0%



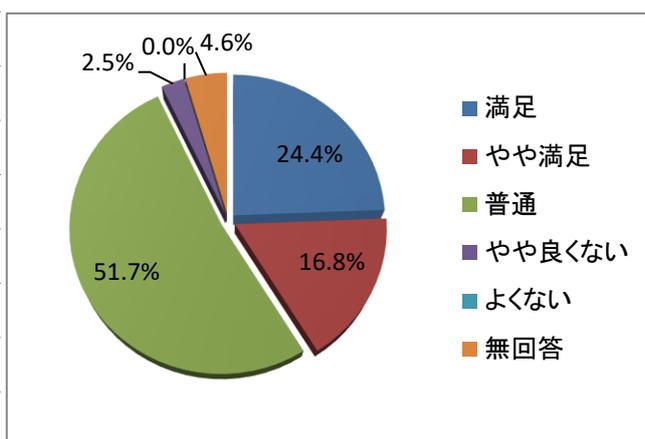
(3)でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	38	19.3%
短い	47	23.9%
普通	65	33.0%
やや長く感じた	3	1.5%
長く感じた	1	0.5%
無回答	43	21.8%
合計	197人	100.0%



(4) 待合場所

項目	人数	割合
満足	48	24.4%
やや満足	33	16.8%
普通	102	51.7%
やや良くない	5	2.5%
よくない	0	0.0%
無回答	9	4.6%
合計	197人	100.0%

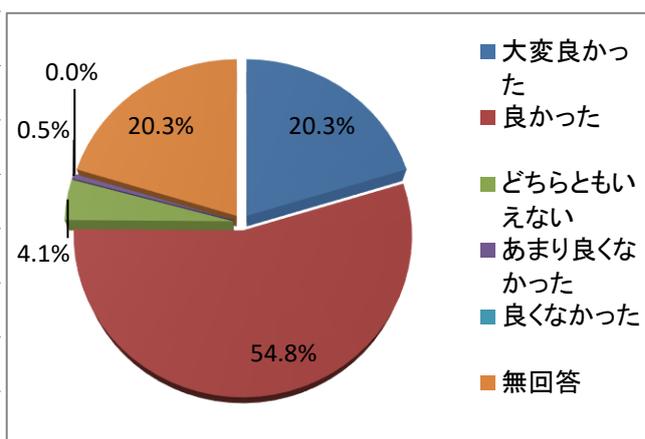


(4)で「やや良くない」「良くない」点はどこですか。

ソファが古いと思いました
 一言 長くかかるかもと言っていたので、待つのも苦ではなかった。
 簡易的な感じがする
 いすがボロボロ
 座っている前を人が良く通る
 もっと広く使いやすくしてほしい

(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	40	20.3%
良かった	108	54.8%
どちらともいえない	8	4.1%
あまり良くなかった	1	0.5%
良くなかった	0	0.0%
無回答	40	20.3%
合計	197人	100.0%

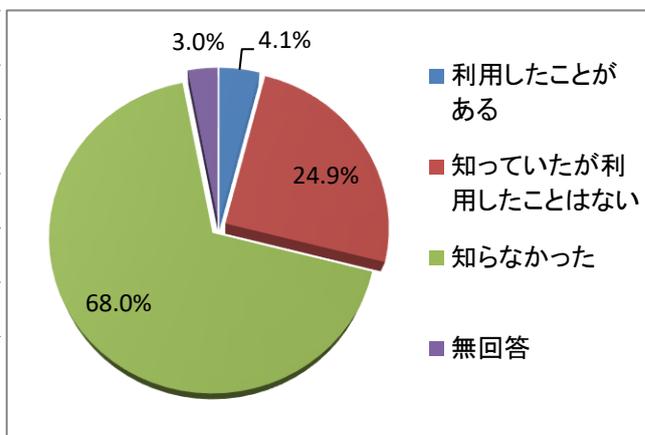


(5)についてその理由

並んでる人がいない。受付が上手。
 丁寧に案内してもらえて分かりやすかった
 説明がわかりやすかったです
 窓口が少ない
 効率よくスムーズに待てた
 モニターが少なく見づらい
 無駄がない
 説明もわかりやすくスムーズに申請できた
 内容についてわかりやすく教えていただいた
 ていねい
 スムーズに対応してくれた
 窓口の人が書き方を教えてくれた
 以前は税務課に移動するまでにかかなり待たされたが、それもなくスムーズにおわったため
 スムーズにできたから

(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	8	4.1%
知っていたが利用したことはない	49	24.9%
知らなかった	134	68.0%
無回答	6	3.0%
合計	197人	100.0%

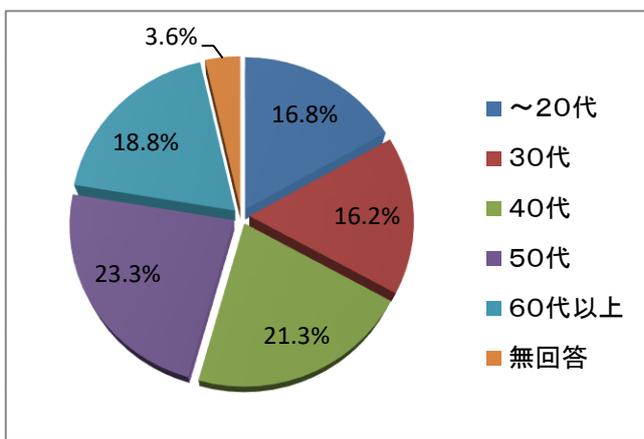


(7)その他お気づきの点がありましたら、ご記入ください。(自由記入)

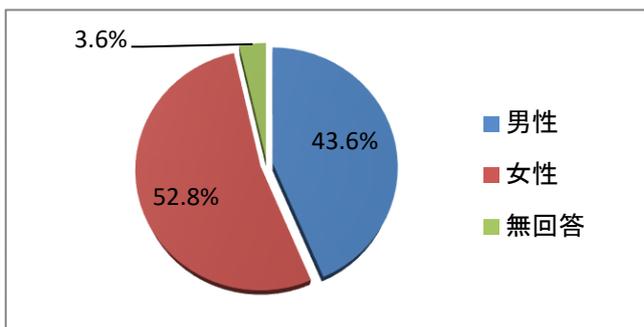
このサービスを持続して欲しい
 とても丁寧な対応をありがとうございました
 平日18時まで利用できるようにしてほしい
 数年前はもっと早かったような気がします。
 前回申請に来た時は受付・中の業務の人がこんなに人数がいなかったのに増えていますね
 ③について いただく物によって違った
 転居経験ありますが、以前の市の対応に比べると丁寧で分かりやすくだらいまわしにされる感じが無いのでありがたかったです。
 土曜日もやってもらえると助かる(平日働いているため)
 コピー機が窓口にあります大変便利です。初めてでわかりづらいので案内ヨロシク
 どのスタッフさんも毎回丁寧な対応をしていただけるのでありがたいです。(東海市や名古屋市はひどいので…)つめたい
 照明が少し暗い
 継続か対象日増を希望します
 転入手続きの時印鑑登録の案内があればよかった
 平日18時まで受付してほしい

アンケート回答者の情報

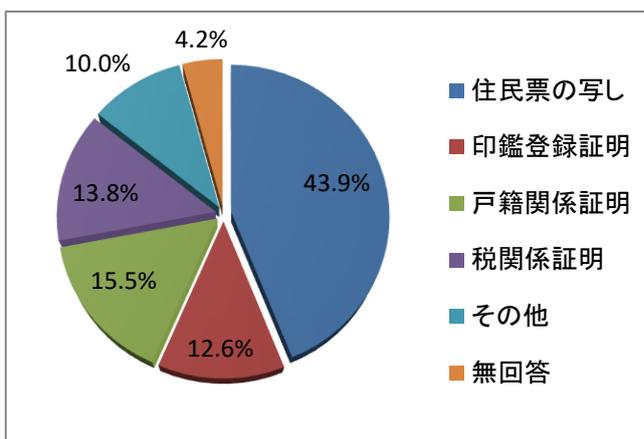
年齢	人数	割合
～20代	33	16.8%
30代	32	16.2%
40代	42	21.3%
50代	46	23.3%
60代以上	37	18.8%
無回答	7	3.6%
合計	197人	100.0%



性別	人数	割合
男性	86	43.6%
女性	104	52.8%
無回答	7	3.6%
合計	197人	100.0%



本日の申請内容(複数回答可)	人数	割合
住民票の写し	105	43.9%
印鑑登録証明	30	12.6%
戸籍関係証明	37	15.5%
税関係証明	33	13.8%
その他	24	10.0%
無回答	10	4.2%
合計	239人	100.0%



窓口にお見えになった時間帯	人数	割合
～9時	15	7.6%
～10時	28	14.2%
～11時	24	12.2%
～12時	20	10.2%
～13時	18	9.1%
～14時	16	8.1%
～15時	24	12.2%
～16時	18	9.1%
16時過ぎ	21	10.7%
無回答	13	6.6%
合計	197人	100.0%

