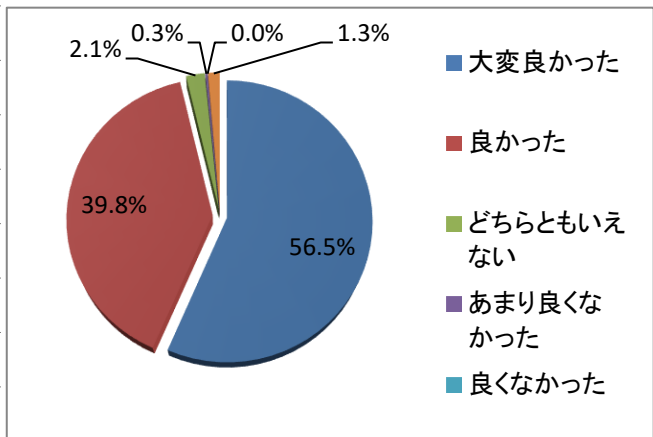


令和5年度 窓口サービスに対するアンケート（証明窓口） 各項目の集計結果

◆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）

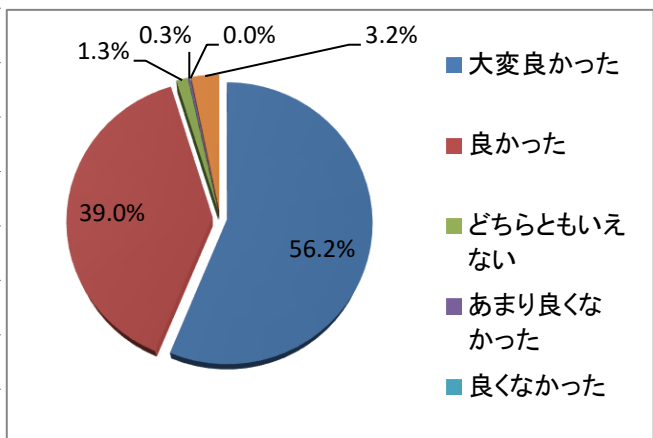
(1) 言葉使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	213	56.5%
良かった	150	39.8%
どちらともいえない	8	2.1%
あまり良くなかった	1	0.3%
良くなかった	0	0.0%
無回答	5	1.3%
合計	377人	100.0%



(2) 受付の仕方や内容

項目	人数	割合
大変良かった	212	56.2%
良かった	147	39.0%
どちらともいえない	5	1.3%
あまり良くなかった	1	0.3%
良くなかった	0	0.0%
無回答	12	3.2%
合計	377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。

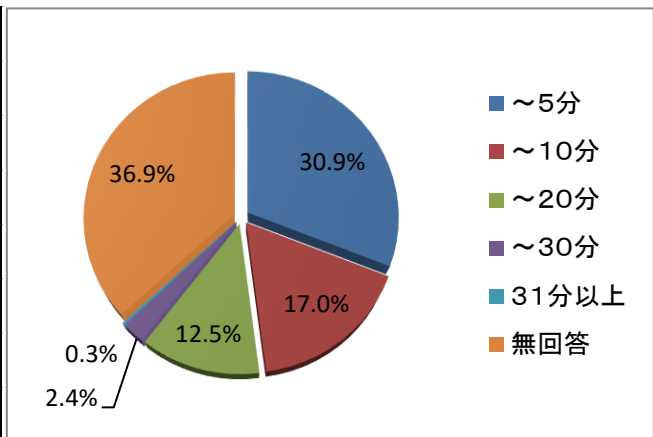
説明が早口で緊張した

(2) についてその他ご意見

呼び出し音が聞き取りにくい
 ていねいに対応してもらいありがとうございました
 問題なし
 見本は年度ごとに変えた方が分かりやすい

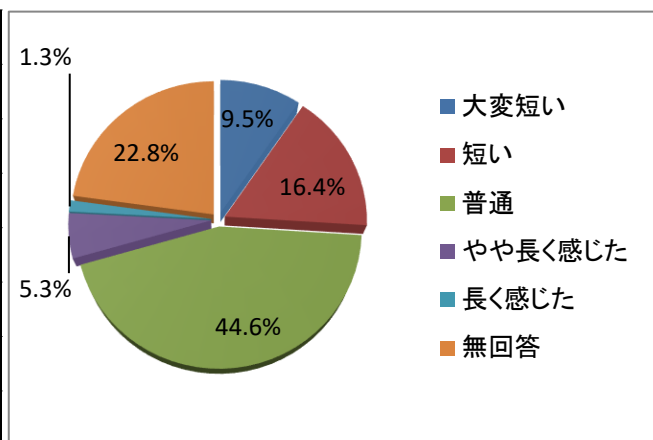
(3) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	117	30.9%
～10分	64	17.0%
～20分	47	12.5%
～30分	9	2.4%
31分以上	1	0.3%
無回答	139	36.9%
合計	377人	100.0%



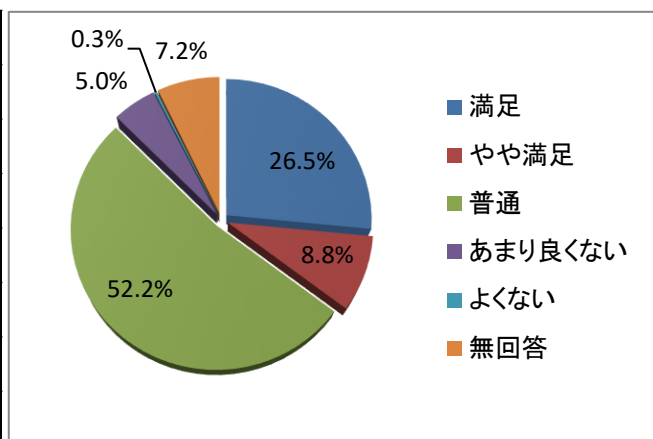
(3) でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	36	9.5%
短い	62	16.4%
普通	168	44.6%
やや長く感じた	20	5.3%
長く感じた	5	1.3%
無回答	86	22.8%
合計	377人	100.0%



(4) 待合場所について

項目	人数	割合
満足	100	26.5%
やや満足	33	8.8%
普通	197	52.2%
あまり良くない	19	5.0%
よくない	1	0.3%
無回答	27	7.2%
合計	377人	100.0%

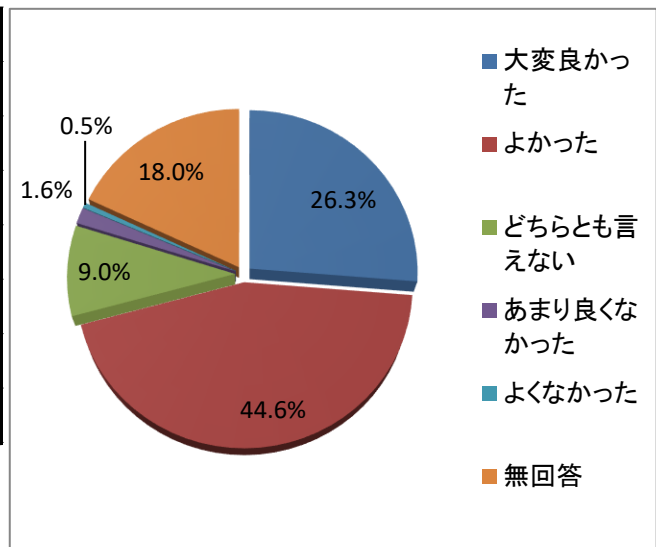


(4) で「あまり良くない」「良くない」点はどこですか。

少し暑い
 イスが悪い
 非常に混雑しておりお年寄りの方が立ってお待ちになっており改善された方が良いと感じた
 ゴミが落ちていたりした。イスが少ない。
 順番待ちの表示があるが見えにくい所がある

(5) 証明書交付までの一連の流れはいかがでしたか

項目	人数	割合
大変良かった	99	26.3%
よかった	168	44.6%
どちらとも言えない	34	9.0%
あまり良くなかった	6	1.6%
よくなかった	2	0.5%
無回答	68	18.0%
合計	377	100.0%



理由記入

分からないところをその場で一緒に記入していただけた。時間がかかることをアナウンスしてくれた。
 動線に不都合なく動けた
 画面での表示がわかりやすかった
 流れがスムーズだった(混んでる割には)
 私は足が不自由ですがイスが低いために立つ座るときに大変だと思った
 教えて下さって次はなにすればいいかわかりやすかった
 困っていた時に声がけいただきスムーズに手続きができた
 動線が短く、分かりやすい。番号表示が見やすい。
 質問にすぐ答えてもらえてすぐ申請できた
 印鑑登録を証明の発行に来たが、登録の窓口と証明の窓口が違うため分かりにくい 登録と証明発行が同時にできるといい

(6) 証明書の交付についてマイナンバーカードによるコンビニ交付が可能です。今回、市役所で発行した理由を教えてください。

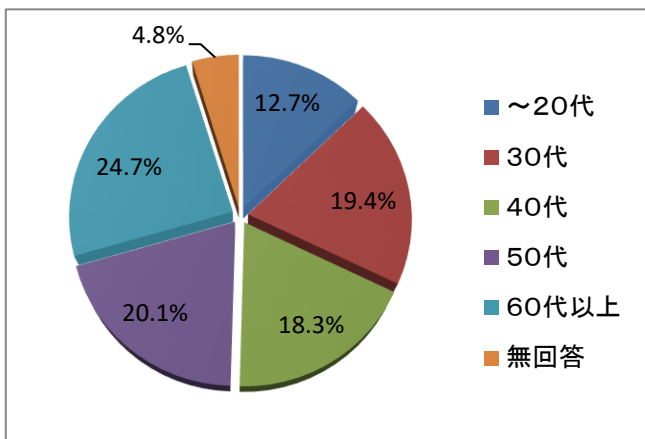
コンビニでの発行方法が不明のため
 質問ができるから
 その他の届出があったため
 マイナンバーを持っていない
 知らなかった。コンビニ申請は大変だと聞いていたのでマイナンバーカードを充分理解できていないので
 コンビニで使用できなかった
 代理人だから
 マイナンバーカードの数字が薄く読みづらい・情報ろうえいがないかやや心配・市役所の方が確実に早い
 発行できないもの(税に関する証明)だったため

(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)

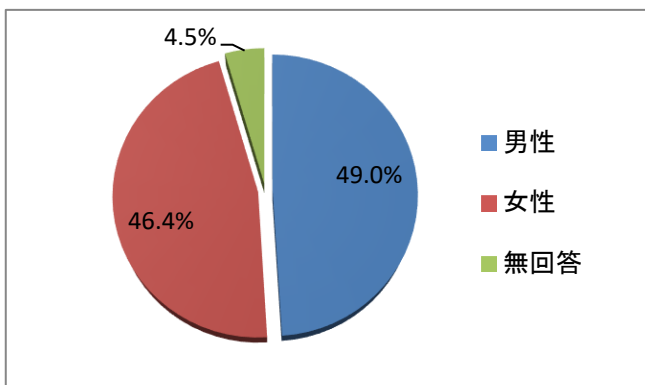
ワオンが使えるようにしてほしい
 だいたいの待ち時間が分かると嬉しいです
 声を荒げてるお客様に対してもていねいに接客をされておりとても好感が持てました。頑張ってください。
 手続きが終わった後次にどこの窓口に行くのか案内してくれ助かりました
 待ち時間にWifiが使えると便利
 東海市の窓口サービスよりわかりやすく非常に良かった
 紙面だと集計するのが大変だと思うのでスマホが使える人にはFormsを用いたら良いと思います
 (QRを読み込むだけなので)
 節電対応かもしれませんが照明が暗く感じました。LED照明の増設を考えてみては？

アンケート回答者の情報

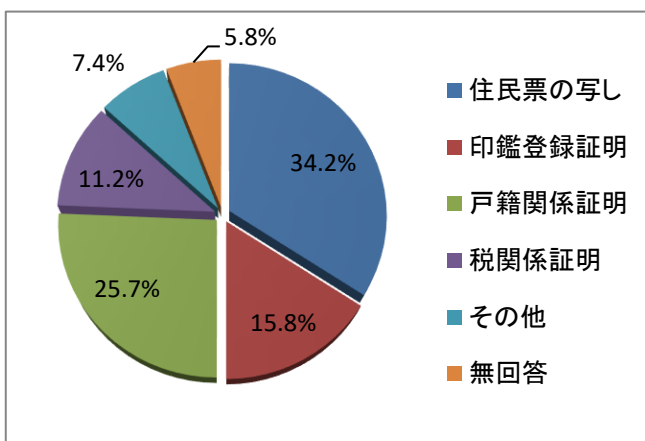
年齢	人数	割合
～20代	48	12.7%
30代	73	19.4%
40代	69	18.3%
50代	76	20.1%
60代以上	93	24.7%
無回答	18	4.8%
合計	377人	100.0%



性別	人数	割合
男性	185	49.0%
女性	175	46.4%
無回答	17	4.5%
合計	377人	100.0%



本日の申請内容(複数回答可)	件数	割合
住民票の写し	153	34.2%
印鑑登録証明	71	15.8%
戸籍関係証明	115	25.7%
税関係証明	50	11.2%
その他	33	7.4%
無回答	26	5.8%
合計	448件	100.0%



窓口にお見えになった時間帯	人数	割合
～9時	22	5.8%
～10時	43	11.4%
～11時	62	16.4%
～12時	59	15.6%
～13時	34	9.0%
～14時	37	9.8%
～15時	31	8.2%
～16時	41	10.9%
16時過ぎ	19	5.0%
無回答	29	7.7%
合計	377人	100.0%

