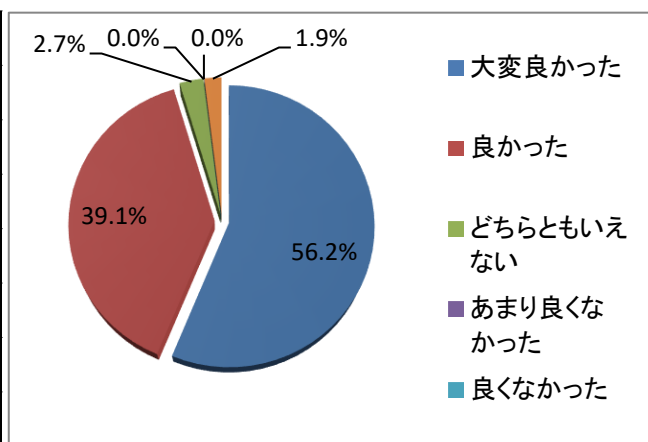


令和6年度 窓口サービスに対するアンケート（証明窓口） 各項目の集計結果

◆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）

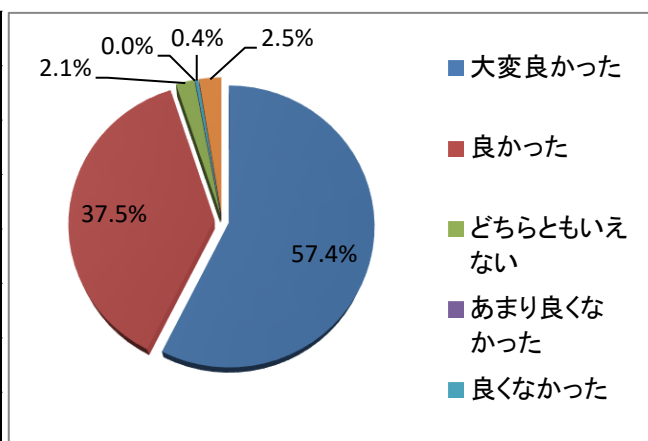
（１）言葉使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	289	56.2%
良かった	201	39.1%
どちらともいえない	14	2.7%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	10	1.9%
合計	514人	100.0%



（２）受付の仕方や内容

項目	人数	割合
大変良かった	295	57.4%
良かった	193	37.5%
どちらともいえない	11	2.1%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	2	0.4%
無回答	13	2.5%
合計	514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。

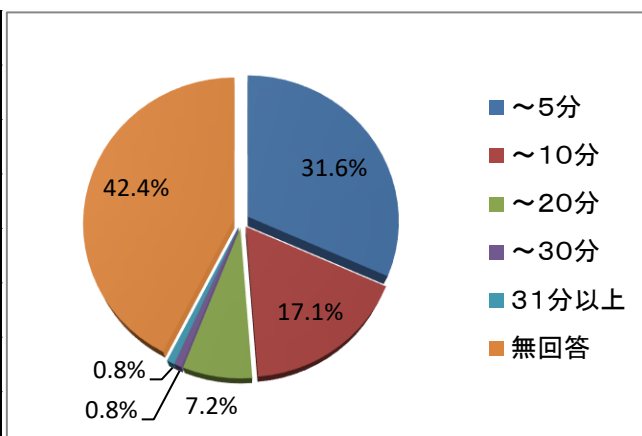
- ・奥で2人がムダ話しをしていた。
- ・受付が混み合うので、対策が必要かもしれません。
- ・ついたてとマスク着用されてる方は、とても声が聞き取りにくい。少し大きめの声でお話し頂けると嬉しいです。

（２）についてその他ご意見

- ・いつも丁寧に分かりやすく対応してくれる。
- ・スタッフさんの対応がとても親切でした。ありがとうございました。
- ・記入するテーブルの場所が、もう少しあると良い。
- ・流れが良くなかった。受付員がいない。
- ・久しぶりに来て、どうすればいいかわからなかった。
- ・もう少し空調がきいていても良いかと。
- ・早口でしたので、もう少しゆっくり話して頂けたらと思います。

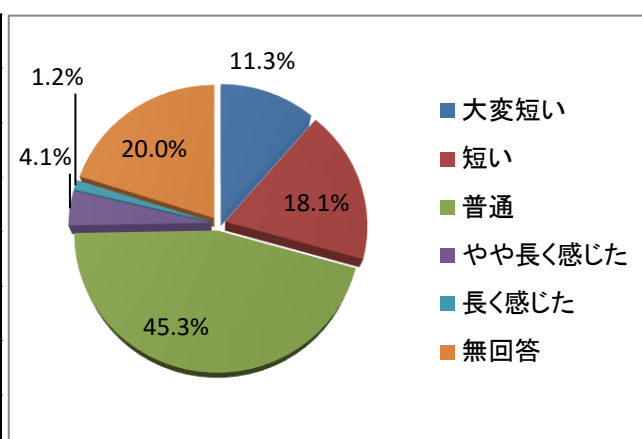
(3) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	163	31.6%
～10分	88	17.1%
～20分	37	7.2%
～30分	4	0.8%
31分以上	4	0.8%
無回答	218	42.4%
合計	514人	100.0%



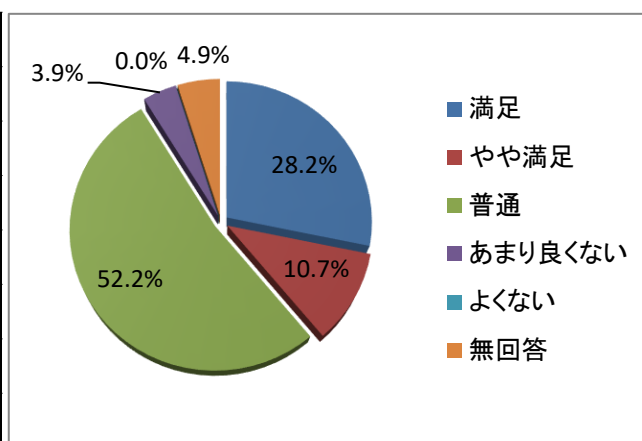
(3) でその時間はどう感じましたか。

項目	人数	割合
大変短い	58	11.3%
短い	93	18.1%
普通	233	45.3%
やや長く感じた	21	4.1%
長く感じた	6	1.2%
無回答	103	20.0%
合計	514人	100.0%



(4) 待合場所について

項目	人数	割合
満足	145	28.2%
やや満足	55	10.7%
普通	269	52.2%
あまり良くない	20	3.9%
よくない	0	0.0%
無回答	25	4.9%
合計	514人	100.0%

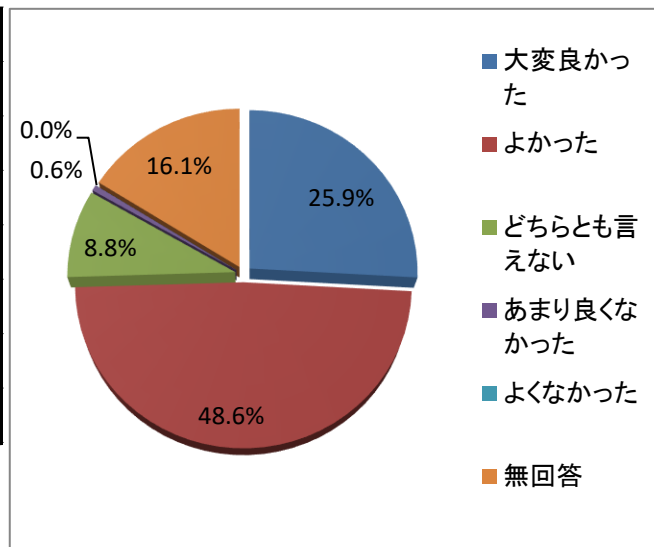


(4) で「あまり良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・もう少し涼しいといいと思う。
- ・窓口付近のイスが足りません。
- ・会議室のイスはどうかと思います。
- ・何のイスなのかわかりにくいので、待合場所をもっと明確にして欲しい。
- ・少しせまい。時計がない。
- ・背もたれ付の長イスが座り心地も良いので変更されると尚良かった。

(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	133	25.9%
よかった	250	48.6%
どちらとも言えない	45	8.8%
あまり良くなかった	3	0.6%
よくなかった	0	0.0%
無回答	83	16.1%
合計	514	100.0%



理由記入

- ・(慣れているので問題ないが、)流れが分かりやすくスムーズで助かる。番号のモニターが見やすい。
- ・どこで待てばいいのか、並べばいいのか、一応表示はあるが分かりづらい。
- ・カレンダーを探してしまった。
- ・発券システムにより、スムーズな流れ。
- ・申請書記載内容を確認する方(番号札を出してくれる方)の確認スピードが速くよかった。
- ・並んでいたら、すぐとなりの窓口で対応してもらえたので。
- ・こちらに疑問が出ない様なスムーズな誘導をしてもらえました。
- ・窓口の場所が見やすく、どこでもらうといいかわかりやすかった。
- ・わかりやすく説明して下さって助かりました。
- ・わからないことが多いので、ロビーで案内してくれる人がいると大変助かります。
- ・時間がかかる手続きだったので待ち時間が長かったのは仕方ないと思った。
- ・記入スペースがせまい。
- ・うまくいかない理由を丁寧に教えていただけたから。
- ・とてもスムーズで早いので良かったと思います。
- ・壁側に呼出番号の表示がないため、わかりずかった。
- ・できれば交付窓口側へもディスプレイ(表示)があると良い。

(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。

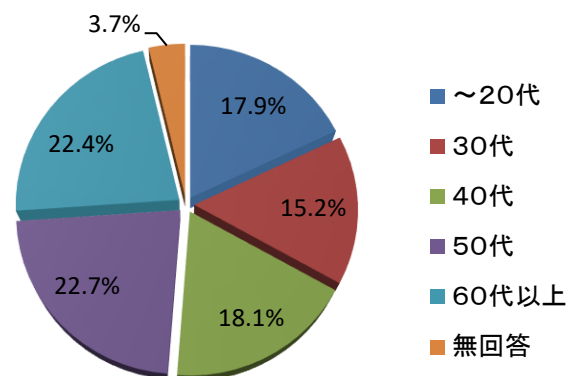
- ・提出内容を確認する必要があった。
- ・コンビニでの発行は少し不安があったため、窓口で確認しながらの方にしました。
- ・マイナンバーカードを持っていなかった。
- ・所得証明が必要だったから。
- ・別の書類もとっていたから。
- ・印鑑証明が取れる事を知らなかった。
- ・細かい事が分からなかったため、コンビニで取ろうとしたけど出来なかった。
- ・安心するから。
- ・マイナンバーカードを使用してコンビニで発行できることが知らなかったため。
- ・納税証明書もコンビニで出せると助かります。
- ・近くで用事があったから。
- ・急に必要となったが現住所と本籍地が異なったため。

(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)

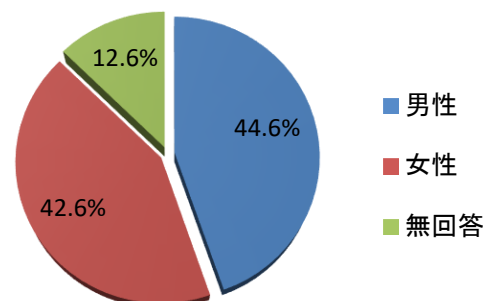
- ・待ち時間の表示があればもっとよい。
- ・全体的にわかりにくい。(場所や流れの図面がほしい)
- ・ロビーなので仕方ないですが、待ち時間が長いと暑く感じました。
- ・いつ来ても皆さんとても親切に対応して下さいます。ありがとうございます。
- ・交付窓口側にも発券番号が確認出来たらいいと思います。
- ・土、日やってほしい。
- ・待ち合いのイスに統一感がなく、雑然とした感じで使用感も良くない。
- ・丁寧に対応してもらった。前から思ってたが建物が他と比べて古い。いつ変わるの？

アンケート回答者の情報

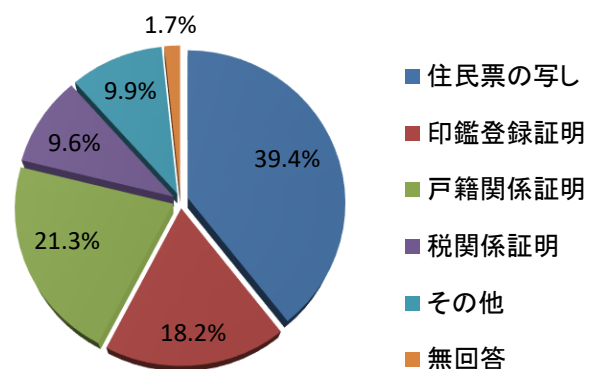
年齢	人数	割合
～20代	92	17.9%
30代	78	15.2%
40代	93	18.1%
50代	117	22.7%
60代以上	115	22.4%
無回答	19	3.7%
合計	514人	100.0%



性別	人数	割合
男性	230	44.6%
女性	219	42.6%
無回答	65	12.6%
合計	514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	239	39.4%
印鑑登録証明	110	18.2%
戸籍関係証明	129	21.3%
税関係証明	58	9.6%
その他	60	9.9%
無回答	10	1.7%
合計	606件	100.0%



窓口にお見えになった時間帯	人数	割合
～9時	35	6.8%
～10時	67	13.0%
～11時	58	11.3%
～12時	77	15.0%
～13時	48	9.3%
～14時	67	13.0%
～15時	40	7.8%
～16時	45	8.8%
16時過ぎ	25	4.9%
無回答	52	10.1%
合計	514人	100.0%

