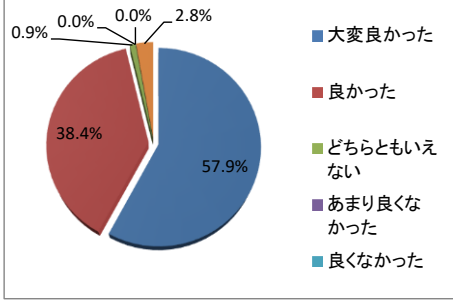


令和7年度 窓口サービスに対するアンケート（証明窓口） 各項目の集計結果

◆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）

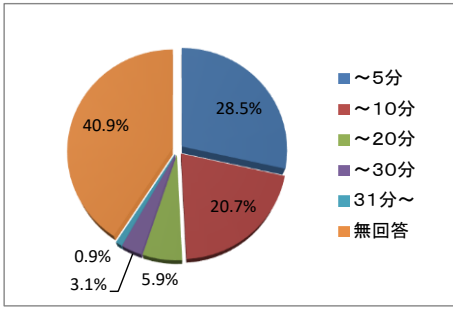
(1) 言葉使い、身だしなみ

項目	人数	割合
大変良かった	187	57.9%
良かった	124	38.4%
どちらともいえない	3	0.9%
あまり良くなかった	0	0.0%
良くなかった	0	0.0%
無回答	9	2.8%
合計	323人	100.0%



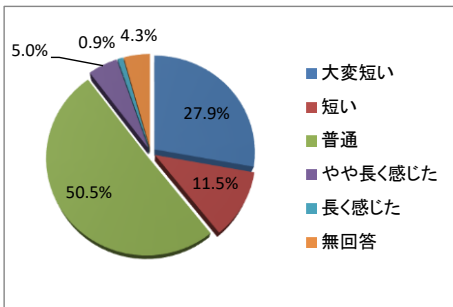
(2) 待ち時間

項目	人数	割合
～5分	92	28.5%
～10分	67	20.7%
～20分	19	5.9%
～30分	10	3.1%
31分～	3	0.9%
無回答	132	40.9%
合計	323人	100.0%

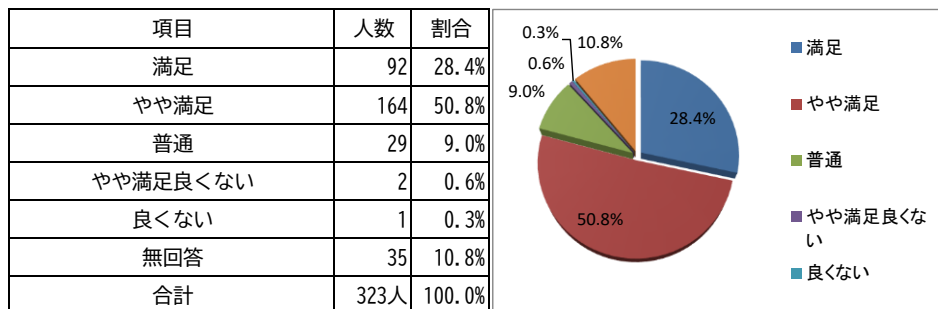


(2) その待ち時間をどう感じましたか

項目	人数	割合
大変短い	90	27.9%
短い	37	11.5%
普通	163	50.5%
やや長く感じた	16	5.0%
長く感じた	3	0.9%
無回答	14	4.3%
合計	323人	100.0%



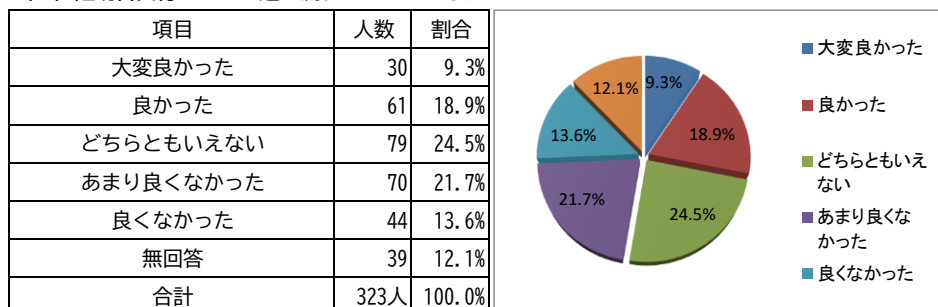
(3) 待合場所



(3) で「あまり良くない」「良くない」点はどこですか。

- ・ じゃっかん冷房のききがわるい
- ・ イスが少ない、書類を書くスペースがせまい。
- ・ 呼び出し番号が見えない待合場所がある。
- ・ 混んでいて待ってる人と近すぎた。
- ・ 玄関ホールなので混雑時落ちつかない
- ・ 場所が狭く、イスもかたい

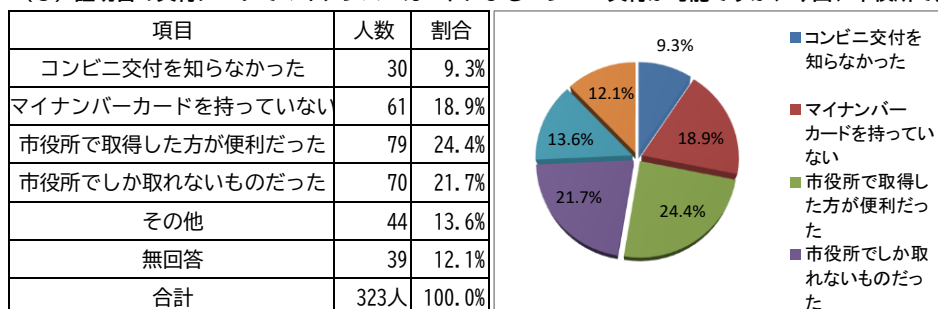
(4) 証明書交付までの一連の流れはいかがでしたか



(4) の理由

- ・ 記入のミスしてる所をしっかりとどうするか教えてくれた(受付の時)
- ・ 手の空いているスタッフの方が気づきスムーズに受付をしてくれた。
- ・ 丁寧な説明をして頂いた
- ・ 本籍が知多市でない人の申請書が受付渡し並んでから2度手間
- ・ 総合案内でいい対応してもらい、受付から交付まで待ち時間も短くとても助かりました。
- ・ 親切に対応していただき分かりやすかった。

(5) 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が、今回、市役所で発行した理由を教えてください。



(5) その他

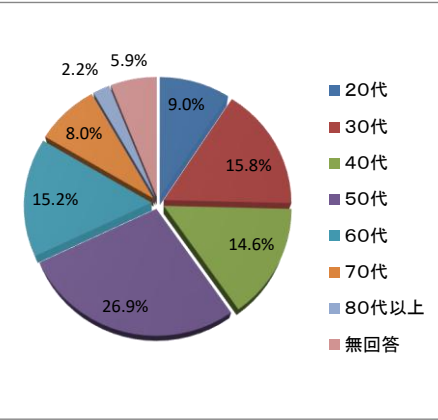
- ・ 本籍地が違ってても発行可能か不明の為
- ・ 他の用事があったから
- ・ コンビニで交付できない証明書も一緒に発行したかったため
- ・ コンビニ利用に不安があるため
- ・ 本籍地の戸籍の書類がコンビニで取れるような対応になっていなかったから
- ・ わからない事があれば聞いてやれるのでまちがえないで済むから

(6) 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)

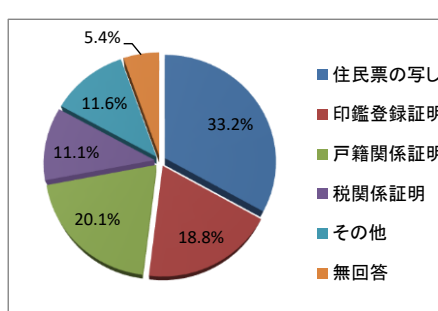
- ・駐車場の空きが少なく少し待ちました。
- ・課税証明書はどの用紙に記入するかわからなかった。
- ・手続きのオンライン化をもっとすすめてほしい。所得証明等、他市でできるものは知多でもできるようにしてほしい。
- ・呼び出し番号が、どのイスからも確認できると良いなと思いました。(交付窓口側等)
- ・平日の開庁時間を長くするか、土曜日を月1回でも良いから開庁して欲しい。
- ・最初に受付てくれた方と、書類もらった人がちがって説明するのにめんどうだった。
- ・日によって待ち時間のちがいがある
- ・丁寧な対応をありがとうございます。

アンケート回答者の情報

年齢	人数	割合
10代	8人	2.5%
20代	29人	9.0%
30代	51人	15.8%
40代	47人	14.6%
50代	87人	26.9%
60代	49人	15.2%
70代	26人	8.0%
80代以上	7人	2.2%
無回答	19人	5.9%
合計	323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	129	33.2%
印鑑登録証明	73	18.8%
戸籍関係証明	78	20.1%
税関係証明	43	11.1%
その他	45	11.6%
無回答	21	5.4%
合計	389件	100.0%



窓口にお見えになった時間帯	人数	割合
9時～	56	17.3%
10時～	48	14.9%
11時～	48	14.9%
12時～	26	8.0%
13時～	41	12.7%
14時～	47	14.6%
15時～	26	8.0%
無回答	31	9.6%
合計	323人	100.0%

