

窓口サービスに関するアンケート結果

本庁

件数⇒ 1415 件

1	年齢	件数	割合
①10歳代		19	1%
②20歳代		175	12%
③30歳代		228	16%
④40歳代		304	22%
⑤50歳代		213	15%
⑥60歳代		199	14%
⑦70歳代以上		274	19%
無記入		3	
合計（無記入を除く）		1412	

40歳代が22%と一番多く、その次が70歳以上となっている。

2	職業	件数	割合
①自営業		117	8%
②会社員等		442	31%
③公務員		58	4%
④学生		36	3%
⑤パート・アルバイト		220	16%
⑥家事		164	12%
⑦無職		303	21%
⑧その他		67	5%
無記入		8	
合計（無記入を除く）		1407	

会社員が31%と一番多く、その次が無職となっている。

3	住所	件数	割合
①下宿		87	6%
②旭が丘		138	10%
③中里		256	18%
④野塩		77	5%
⑤下清戸		105	7%
⑥中清戸		198	14%
⑦上清戸		77	5%
⑧元町		162	11%
⑨松山		63	4%
⑩竹丘		125	9%
⑪梅園		30	2%
⑫その他		92	7%
無記入		5	
合計（無記入を除く）		1410	

中里が18%と一番多く、その次が中清戸となっている。
出張所がある松山、野塩地域からもそれぞれ4%、5%の利用がある。

4	交通手段	件数	割合
①自家用車		722	51%
②自転車		294	21%
③徒歩		137	10%
④バス		204	14%
⑤タクシー		9	1%
⑥その他		43	3%
無記入		6	
合計（無記入を除く）		1409	

自家用車が51%と一番多く、その次が自転車となっている。

5	手続きの内容	件数	割合
①証明書の発行		1066	78%
②住所異動		133	10%
③戸籍の届出		30	2%
④税の納入		127	9%
⑤その他		3	0%
無記入		15	
合計（無記入を除く）		1374	

証明書の発行が約8割を占める。

6	証明書の種類	件数	割合
	①住民票の写し	410	31%
	②戸籍の証明	156	12%
	③課税証明書	250	19%
	④印鑑登録証明	185	14%
	⑤その他	57	4%
	無記入	257	
	合計（無記入を除く）	1315	

住民票の写しが31%と一番多く、その次が課税証明書となっている。

7	あいさつ	件数	割合
	①良い	1100	78%
	②概ね良い	137	10%
	③普通	162	11%
	④やや悪い	2	0%
	⑤悪い	0	0%
	無記入	14	
	合計（無記入を除く）	1401	

良いが約8割を占め、概ね良いと合算すると、約9割を占める。

自由意見

■ 良い意見

① 笑顔

- 笑顔、受け答え、丁寧、すべて良い
- 笑顔で挨拶してくれた
- 笑顔で気持ちよかった
- 目が合うと、皆さん微笑んでくれた

② 親切

- やさしい。非常に分かりやすい
- 大変親切で丁寧でした
- 担当してくれた方がとても感じの良い人でした。明るく挨拶してくれました。

● 明るくて話しやすい

- 来ることが楽しいです。良い方ばかりで嬉しい

③ 分かりやすい説明

- 細かいところまで教えてくれた
- とても分かりやすい説明をしてくださいました。
- 分かりやすく説明してくれたので、書類がすぐ書けた
- にこやか・スピーディー・説明がとても具体的
- 目礼があり、声をかけやすかった

④ 早い対応

- 入口へ入ったとたん、挨拶があった
- 案内が入館直後であったため、迷わなかった
- 手続きの用紙を記入する時、すぐに困っていることがないか声を掛けてくれた。他の市役所より丁寧です
- 案内の方が他の市民の方を対応していて、私の方を待っている様子を見て、受付の方がお声を掛けて下さり、早々に対応してくださいました
- 声の大きさも大きすぎず小さすぎずデキパキ誘導してくれてスムーズに手続きできました。

■ 良くない意見

- 標準的
- 悪くはないが元気がなかった
- 他の市役所などいかないので他がどんなかわからない

8	言葉づかい	件数	割合
	①良い	1102	79%
	②概ね良い	142	10%
	③普通	150	11%
	④やや悪い	1	0%
	⑤悪い	0	0%
	無記入	20	
	合計（無記入を除く）	1395	

良いが約8割を占め、概ね良いと合算すると、約9割を占める。

自由意見

■ 良い意見

- 丁寧に説明してくれたし、言葉そのものもよかった
- 丁寧に対応していただきました
- はきはきした言葉づかいでした
- 優しくていい雰囲気でした
- やわらかい口調でいいと思う

● やわらかい対応

- ゆっくりと、わかりやすかった
- 理解しやすい言葉で対応してくださいました
- 分かりやすい説明だった
- 聞きやすい

9

身だしなみ	件数	割合
①良い	1025	74%
②概ね良い	142	10%
③普通	216	16%
④やや悪い	2	0%
⑤悪い	0	0%
無記入	30	
合計（無記入を除く）	1385	

良いが74%を占め、概ね良いと合算すると、約85%を占める。

自由意見

■良い意見

- 清潔感があつてよかった
- 身ざれいにされていました
- 職場にあつた服装だと思えます
- 不要なアクセサリ等をしていない
- 白系・紺系で好感が持てます。髪を束ねていて感じがよい。
- 案内役の人が姿勢よく立っていて聞き取りやすい言葉で接してくれた
- さわやかな感じである。ユニホームより良い
- 少し地味めですが、かえっていいですね。

■良くない意見

- 庁舎が古いため、もったいない
- 制服があるようで無いようで統一してほしい
- ラフ
- きちんとしていましたしている人もいれば、そうでない人もいた
- 職場として「エリ付き」(シャツ、ポロ、ブラウス何でも)の方がよいように思う。私の職場では(公的、私企業他いくつか勤務中)どこもすべて「私服」ですが「エリ付き」がルール。ノースリーブや「エリなし」時は全員がジャケット着用です。

10

説明	件数	割合
①良い	881	75%
②概ね良い	152	13%
③普通	134	11%
④やや悪い	2	0%
⑤悪い	0	0%
無記入	246	
合計（無記入を除く）	1169	

良いが75%を占め、概ね良いと合算すると、約9割を占める。

自由意見

■良い意見

- 老いている自分にいたせりつくせりで、申し訳なかったと思っています。本当にありがとうございました。
- こちらの意思をすぐ理解してくれた
- 細やかな説明をしていただきました
- 質問にも非常に分かりやすく答えてくれました
- 自分が説明足らずでも的確に答えが返ってきて、楽に手続きできました。
- 書類の書き方を丁寧に教えていただいた
- 申請記載不備についてきちんと説明していただきました
- 申請の書き方や用紙をすぐに教えてくれるので、高齢者にはやさしいと思います

- 的確な説明でとても分かりやすかったです
- 何の手続きをしていて、時間がどれくらいかかるかの説明があつた

■良くない意見

- 一般的な対応でした
- 口調が早いので、年配の方などは分かりづらいのでは。
- 少し分かりにくかった
- 一人目の説明だけでは記入できなかった
- 何枚も証明書をとつたので、交付前に金額がわかると安心する。

11

フロアマネージャーの対応	件数	割合
①良い	578	75%
②概ね良い	92	12%
③普通	97	13%
④やや悪い	3	0%
⑤悪い	1	0%
無記入	644	
合計（無記入を除く）	771	

良いが75%を占め、概ね良いと合算すると、約9割を占める。

自由意見

■ 良い意見

- 愛想がよい
- 明るくて、感じ良かったです
- 記入書類を提示してくれた。分かりやすかった
- キョロキョロしていたら声をかけて下さって良かった
- 声を掛けてくれたのが嬉しかった
- こちらが聞く前に来てくれました
- 細かいところまで教えてくれた
- 質問に分かりやすく答えてくれました
- 書類がすぐ書けた
- すぐ対応してくださり、とても助かりました

● とても親切に教えてくれた

- 迷っていたら、すぐ声をかけてくれた

■ 良くない意見

- プライバシーがもれる
- 案内してもらえるのはよかった。わかりずらかった
- こちらで頼んだときだけ来てほしい。やや煩わしい
- 必要以上に対応しているように思う。記入台についてすぐ用件を聞き、用紙とペンを出してきたが、本人にとってそこまでしてもらいたくない人もいるように思う

12

待合スペースの過ごしやすさ	件数	割合
①良い	503	44%
②概ね良い	197	17%
③普通	406	36%
④やや悪い	31	3%
⑤悪い	6	1%
無記入	272	
合計（無記入を除く）	1143	

良いが44%と多く、概ね良いが17%となっている。合算すると、約6割となっている。

自由意見

■ 良い意見

- イスもたくさんあり、静かに待てた
- 心地よい言葉とゆったりしたペースで過ごしやすかった
- 静かでした
- 座る場所がしっかり確保されている。
- 清潔
- 席数がちょうどよい
- ソファから椅子になり、座りやすい
- 本とか色々あった
- 快適に過ごせた
- 座り心地がいいです
- ソファの座り心地の良い方がいい。
- ゆったりしている

■ 良くない意見

- ソファが低く足が悪いと立ち上がるのがちょっと大変
- 椅子が低いので、高齢者に使いにくいと思います
- 書くところとソファ近すぎ
- 照明が薄暗い気がする
- 席と記入台が近いような気がする
- ちょっと落ち着かない
- 妊婦なので背もたれがある椅子があればよいと思った
- パイプ椅子が見た目がよくない、やや座りにくかった
- 座って待つのに、待つ場所がゴチャゴチャしている。もつとまとまった感じで待つ様にしたいと思う。掲示板も見づらい。
- イスが少ない、狭い、建物自体が古い

13	プライバシーの配慮	件数	割合
①	良い	542	49%
②	概ね良い	174	16%
③	普通	379	34%
④	やや悪い	16	1%
⑤	悪い	3	0%
	無記入	301	
	合計（無記入を除く）	1114	

良いが49%と多く、概ね良いが16%となっている。合算すると、約65%となっている。

自由意見

■ 良い意見

- きちんと傍らまで来られて名前を呼ばれました
- 静かに声かけて頂き気づかって頂いています
- しっかりとした配慮をしていた
- 特に気になるようなことはなかった
- 番号札を確実に回収している
- 前の人との間に板をしてくれた
- 大声で名前を呼ばず、番号で整理するのによい
- 大声ではなく、聞き取りやすい
- 別のテーブルに呼んでもらえた

■ 良くない意見

- 書類記入の台が、他の方から丸見えなのが気になった。
- 記入機についたてがほしい
- テーブルについたてがあるが、半分しかカバーしていない
- 申請書を書く台が狭いような感じがします
- 話し声が結構聞こえる
- 私の受付時に、隣の窓口で大きな声であれこれと話をしている様子はいただけない。(もし私がその市民なら、すみません、あちらで。声をおとして下さい、と頼みます。)

14	待ち時間	件数	割合
①	良い	460	45%
②	概ね良い	163	16%
③	普通	381	37%
④	やや悪い	14	1%
⑤	悪い	2	0%
	無記入	395	
	合計（無記入を除く）	1020	

良いが45%と多く、概ね良いが16%となっている。合算すると、約6割となっている。

自由意見

■ 良い意見

- 時間がかかる旨をしっかりと伝えられていたため
- 申請書を書いている間に番号札を取ってくれていた
- すぐに対応していただけた。
- スピーディな対応ありがとうございました
- 待ち時間が少なかったと思う
- 月曜日で混んでいたが、あまり待たなかった

■ 良くない意見

- 遅い
- 自動交付機とくらべて、時間がかかりすぎ

15	土曜窓口の利用度	件数	割合
①	利用したことがある	182	16%
②	知っているが利用したことがない	394	35%
③	知らない	546	49%
	無記入	293	
	合計（無記入を除く）	1122	

知らない人が5割で多く、知っているが利用したことが無いが35%となっている。約85パーセントの人が利用したことがないこととなる。

16	市民課以外で土曜開庁を希望する課	件数	割合
	①納税窓口	159	38%
	②保険	20	5%
	③年金	38	9%
	④子育て	121	29%
	⑤その他	86	20%
	無記入	802	
	合計（無記入を除く）	424	

納税窓口が約4割と一番多く、次に子育てに関する手続きとなっている。

その他

福祉部門で5件、固定資産税が1件あった。

17	土曜開庁の希望時間	件数	割合
	①現行通り（8：30～17：00）	753	81%
	②午前のみ（8：30～12：00）	149	16%
	③午後のみ（13：00～17：00）	22	2%
	無記入	487	
	合計（無記入を除く）	924	

現行どうりの時間帯を望む方が、8割となっている。

18	土曜開庁以外の希望時間帯	件数	割合
	①日曜日	263	39%
	②平日午後5時以降	348	52%
	③その他	58	9%
	無記入	707	
	合計（無記入を除く）	669	

土曜窓口以外だと、平日の午後5時以降を望む方が約5割となっている。

その他

- 祝日
- あればとても便利だと思う
- 週1でも平日の夜開いていると助かる
- 週に何回か午後7時ころまで開庁していると仕事を休まなくて利用できる
- 土or日 無理なら平日仕事終わってからこれる時間に開いてるといいと思います
- できれば日曜日のAMだけでも開庁して頂ければと思う

- 土日のどちらかでも開いていると助かる
- 土曜日だけでも十分です
- 日曜日と金曜日午後五時以降
- 働いている人にとってはどの日でもいけるのが良い
- 夜間(仕事で遅くなると市役所にいけないから)
- 夜間2時間くらい
- 毎週でなくても月2回でも

19	土曜窓口は今後も必要か	件数	割合
	①必要である	600	59%
	②どちらでも良い	386	38%
	③必要ではない	25	2%
	無記入	403	
	合計（無記入を除く）	1011	

土曜窓口は今後も必要という方が、約6割を占める。