

# 窓口サービスに関するアンケート結果

松山  
野塩

件数⇒ 445 件

1	年齢	件数	割合
①10歳代	9	2%	
②20歳代	36	8%	
③30歳代	48	11%	
④40歳代	81	18%	
⑤50歳代	68	15%	
⑥60歳代	77	17%	
⑦70歳代以上	125	28%	
無記入	1		
合計（無記入を除く）	444		

70歳以上が、約3割と一番多く、その次が、40代、60代となっている。

2	職業	件数	割合
①自営業	25	6%	
②会社員等	97	22%	
③公務員	14	3%	
④学生	16	4%	
⑤パート・アルバイト	84	19%	
⑥家事	71	16%	
⑦無職	112	25%	
⑧その他	25	6%	
無記入	1		
合計（無記入を除く）	444		

無職が25%となっており、その次が会社員となっている。

3	住所	件数	割合
①下宿	0	0%	
②旭が丘	1	0%	
③中里	7	2%	
④野塩	26	6%	
⑤下清戸	2	0%	
⑥中清戸	7	2%	
⑦上清戸	3	1%	
⑧元町	45	10%	
⑨松山	147	33%	
⑩竹丘	164	37%	
⑪梅園	28	6%	
⑫その他	15	3%	
無記入	0		
合計（無記入を除く）	445		

竹丘が38%と一番多く、次が松山となっている。

4	交通手段	件数	割合
①自家用車	102	23%	
②自転車	168	38%	
③徒歩	149	34%	
④バス	15	3%	
⑤タクシー	2	0%	
⑥その他	8	2%	
無記入	1		
合計（無記入を除く）	444		

自転車が約4割と一番多く、次に徒歩となっている。

5	手続きの内容	件数	割合
①証明書の発行	330	76%	
②住所異動	30	7%	
③戸籍の届出	3	1%	
④税の納入	69	16%	
⑤その他	1	0%	
無記入	1		
合計（無記入を除く）	434		

証明書の発行が約8割となっている。

6	証明書の種類	件数	割合
	①住民票の写し	116	30%
	②戸籍の証明	32	8%
	③課税証明書	90	23%
	④印鑑登録証明	55	14%
	⑤その他	20	5%
	無記入	75	
	合計（無記入を除く）	388	

住民票の写しが、30%と一番多く、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	365	82%
	②概ね良い	41	9%
	③普通	38	9%
	④やや悪い	0	0%
	⑤悪い	0	0%
	無記入	1	
	合計（無記入を除く）	444	

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

- 笑顔がよい。声のトーンが落ち着いていてよい。
- 笑顔でとてもお話しやすい
- 笑顔でにこやかだった

##### ②親切

- 丁寧に親切に案内して下さったし、参考知識情報もくれた
- 声かけが丁寧でした
- 親切に教えて下さった。対応して下さった
- 大変やさしく親切
- とても親切でおだやかで、仕事も迅速
- とても親身で丁寧に接していただきました
- やさしく接して下さいました。紛失してしまっていたので、一言一言が心に沁みました

##### ③分かりやすい説明

- 分からない事を一から説明してもらえた為

##### ④早い対応

- 入った途端に挨拶してくれた
- 用紙を書き終えたら、即ていねいに呼んでくれた
- 窓口の方がすぐに声をかけて下さった
- 必ず挨拶して下さいます
- すぐ案内してくれた
- 困っていた時に声を掛けて下さった

##### ④その他

- 難病申請 こちらで対応出来なくても丁寧に説明してくれました
- イスを勧めてくれました
- 堅苦しくもなく、くだけすぎでもなく、丁度いいと思います
- 昔よりずっとよくなった

8	言葉づかい	件数	割合
	①良い	368	84%
	②概ね良い	37	8%
	③普通	35	8%
	④やや悪い	0	0%
	⑤悪い	0	0%
	無記入	5	
	合計（無記入を除く）	440	

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

- 分かりやすかった 非常に良い。
- ありがとうございます。

- 丁寧にゆっくりと話して下さった
- 昔にくらべ、心節、ていねいに感じました
- おだやかな言葉づかい

9	身だしなみ	件数	割合
	①良い	341	77%
	②概ね良い	36	8%
	③普通	66	15%
	④やや悪い	0	0%
	⑤悪い	0	0%
	無記入	2	
	合計（無記入を除く）	443	

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

- 暑かったので、ジャケットなどきていない方が働きやすいと思う
- 良いですよ!
- 落ち着いている
- 過度な露出がないので。
- キチンとされていた
- 気持ちよいです
- こざっぱりしている

- さわやかな色合いでよいと思った
- さわやかな感じを受けました
- すっきりしていて好印象
- 清潔感がありました
- 清潔な身支度です
- とても感じがよいです!
- 整っている
- 堅苦しくもなく、くだけすぎても、なく、丁度いいと思います

10	説明	件数	割合
	①良い	303	81%
	②概ね良い	36	10%
	③普通	36	10%
	④やや悪い	0	0%
	⑤悪い	0	0%
	無記入	70	
	合計（無記入を除く）	375	

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

- とても丁寧でわかりやすかったです
- ゆっくりと丁寧で分かりやすい
- わからないところをとても分かりやすく説明していただいた
- 具体的かつ親切でした
- 詳しくかった
- 説明が分かりやすい
- 同じことを何度聞いても親切に答えてくれました。

- 特に説明を求めることはなかった
- 非課税証明の説明がわかりやすかった
- 不備を教えてくれた
- 分かりやすく説明して下さった
- 聞きたい事を教えて頂きました。
- 優しく丁寧だった
- 要領を得ていると思います。

11	フロアマネージャーの対応	件数	割合
	①良い		
	②概ね良い		
	③普通		
	④やや悪い		
	⑤悪い		
	無記入		
	合計（無記入を除く）		

該当なし

12	待合スペースの過ごしやすさ	件数	割合
	①良い	186	52%
	②概ね良い	39	11%
	③普通	122	34%
	④やや悪い	9	3%
	⑤悪い	1	0%
	無記入	88	
	合計（無記入を除く）	357	

良いが52%と多く、概ね良いが11%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
- NETがある
- 静かで涼しく待っていた
- スッキリとした感じ
- 清潔
- 本とか色々あった
- 冷房がきつくない
- 空いていたので、腰掛けて待つことができた
- ゆったりしている

- 良くない意見
- 雑誌が少ない
- 暑かったです
- うす暗い 静かな音楽位かけてもいいのでは
- 導線が悪い気が
- 古い、せまい

13	プライバシーの配慮	件数	割合
	①良い	211	59%
	②概ね良い	37	10%
	③普通	106	30%
	④やや悪い	4	1%
	⑤悪い	0	0%
	無記入	87	
	合計（無記入を除く）	358	

良いが59%と多く、概ね良いが11%となっている。合算すると、約7割となっている。

#### 自由意見

- 良い意見
- 小声で話してくれる
- 席を立つときは書類を伏せる等の配慮がありました
- スペースと、来る人のバランスから見て適当

- 良くない意見
- 会話内容聞こえてきます
- 狭いので他の人に聞こえる
- 隣の方の様子がわかってしまう

14	待ち時間	件数	割合
	①良い	236	66%
	②概ね良い	34	10%
	③普通	83	23%
	④やや悪い	2	1%
	⑤悪い	0	0%
	無記入	90	
	合計（無記入を除く）	355	

良いが66%と多く、概ね良いが10%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
- あまり待ったことはありません
- すぐに窓口にて対応していただきました
- すぐにやってくださいました
- すばやい、丁寧
- 何のために待ち時間があるかの説明がありました

- 待たずにすんで、5分以内に呼ばれた
- 待たずに手続きできました
- 目配りがあって、順々に声をかけてくれました
- 良くない意見
- 番号カードを引いたが呼ばれなかった

15	土曜窓口の利用度	件数	割合
	①利用したことがある	46	13%
	②知っているが利用したことがない	103	28%
	③知らない	215	59%
	無記入	81	
	合計（無記入を除く）	364	

土曜窓口自体、知らない方が約6割いる。更に利用したことが有る方は13%にすぎない。

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	64	41%
	②保険	6	4%
	③年金	18	11%
	④子育て	29	18%
	⑤その他	41	26%
	無記入	233	
	合計（無記入を除く）	158	

納税窓口が4割を超え、次にその他の手続きが多くなっている。

17	土曜開庁の希望時間	件数	割合
	①現行通り（8：30～17：00）	239	77%
	②午前のみ（8：30～12：00）	52	17%
	③午後のみ（13：00～17：00）	18	6%
	無記入	136	
	合計（無記入を除く）	309	

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	89	45%
	②平日午後5時以降	83	42%
	③その他	26	13%
	無記入	238	
	合計（無記入を除く）	198	

土曜窓口以外だと、日曜日を望む方が5割となっている。

19	土曜窓口は今後も必要か	件数	割合
	①必要である	158	47%
	②どちらでも良い	166	50%
	③必要ではない	11	3%
	無記入	109	
	合計（無記入を除く）	335	

土曜窓口は今後も必要という方が、約5割を占める。