

平成 1 7 年度

# 市民窓口アンケート結果

実施期間：平成 1 7 年 8 月 1 日（月）から 8 月 3 1 日（水）まで

アンケート用紙設置部署一覧

(アンケート用紙設置課数: 57課、印のついた課は17年度から実施)

	フロアー	部	課
本庁舎	1階	財務部	市民税課
			資産税課
			納税課
		市民部	市民課
			保険年金課
			高齢介護課
	健康福祉部	障害者福祉課	
		会計課	
	2階	企画部	秘書広報課
			企画調整課
			新庁舎建設担当
			行政管理課
		総務部	庶務課
			防災安全課
			職員課
			情報システム課
		財務部	契約管財課
		市民部	生活コミュニティ課
		環境経済部	環境政策課
ごみ対策課			
健康福祉部		福祉総務課	
	子育て支援課		
教育センター	1階	学校教育部	総務課
			教育政策担当主幹
			施設課
			指導室
		社会教育部	社会教育課
		選挙管理委員会	事務局
健康センター	1階	健康福祉部	健康課
西分室	1階	建設部	管理課
	土木課		
	2階	総務部	検査担当
		建設部	建築営繕課
北分室	1階	上下水道部	下水業務課
			下水工務課
東青梅センタービル	3階	財務部	契約管財課
		市民部	生活コミュニティ課
		環境経済部	商工観光課
		都市開発部	都市計画課
			道路交通政策担当
			まちづくり推進課
			公園緑地課
リサイクルセンター		環境経済部	ごみ対策課
郷土博物館		社会教育部	郷土博物館管理課
美術館		社会教育部	美術館管理課
中央図書館		社会教育部	中央図書館管理課
総合体育館		社会教育部	体育課
青梅市民センター		社会教育部	青梅市民センター
長淵市民センター		社会教育部	長淵市民センター
大門市民センター		社会教育部	大門市民センター
梅郷市民センター		社会教育部	梅郷市民センター
沢井市民センター		社会教育部	沢井市民センター
小曾木市民センター		社会教育部	小曾木市民センター
成木市民センター		社会教育部	成木市民センター
東青梅市民センター		社会教育部	東青梅市民センター
新町市民センター		社会教育部	新町市民センター
河辺市民センター		社会教育部	河辺市民センター
今井市民センター		社会教育部	今井市民センター

属性

1 お住まい

地区名	件数	割合
青梅地区	25	9.92%
長淵地区	34	13.49%
大門地区	58	23.02%
梅郷地区	10	3.97%
沢井地区	10	3.97%
小曾木地区	2	0.79%
成木地区	4	1.59%
東青梅地区	19	7.54%
新町地区	24	9.52%
河辺地区	20	7.94%
今井地区	16	6.35%
市内・地区不明	3	1.19%
市外	17	6.75%
未記入	10	3.97%
合計	252	100.00%

2 年齢層

年齢	件数	割合
10代	34	13.49%
20代	17	6.75%
30代	21	8.33%
40代	46	18.25%
50代	50	19.84%
60代	58	23.02%
70代以上	18	7.14%
未記入	8	3.17%
合計	252	100.00%

3 利用された部署等  
(本庁等)

課名	件数	割合
秘書広報課	2	0.78%
職員課	2	0.78%
契約管財課	2	0.78%
市民税課	9	3.49%
納税課	2	0.78%
生活コミュニティ課	1	0.39%
市民課	27	10.47%
保険年金課	8	3.10%
ごみ対策課	1	0.39%
商工観光課	1	0.39%
子育て支援課	4	1.55%
高齢介護課	4	1.55%
管理課	2	0.78%
土木課	1	0.39%
下水業務課	3	1.16%
上水業務課	2	0.78%
会計課	5	1.94%
未記入	6	2.33%
小計	82	31.78%

複数回答有り

(各市民センター等)

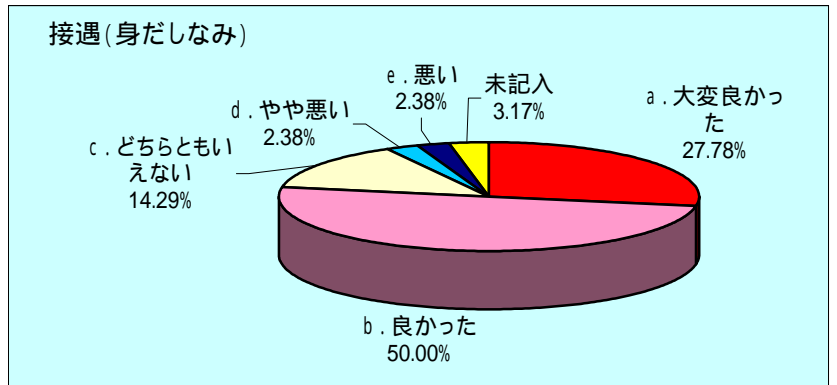
施設名	件数	割合
青梅市民センター	7	2.71%
長淵市民センター	2	0.78%
大門市民センター	71	27.52%
沢井市民センター	4	1.55%
小曾木市民センター	1	0.39%
成木市民センター	3	1.16%
東青梅市民センター	17	6.59%
新町市民センター	3	1.16%
河辺市民センター	20	7.75%
今井市民センター	2	0.78%
郷土博物館	7	2.71%
美術館	12	4.65%
中央図書館	18	6.98%
総合体育館	2	0.78%
リサイクルセンター	7	2.71%
小計	176	68.22%

合計	258
----	-----

#### 4 職員の接遇態度

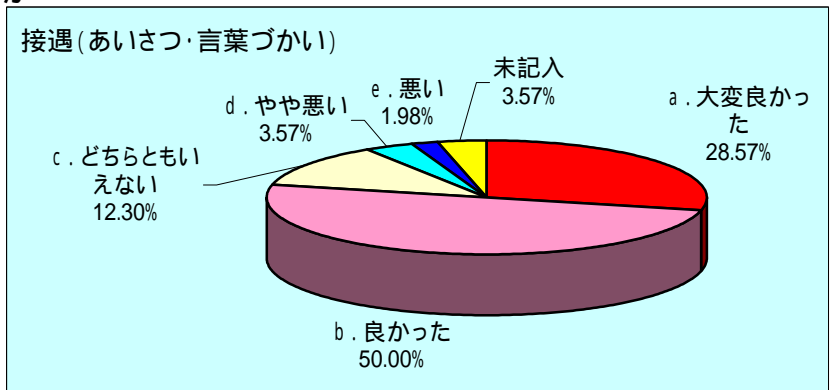
##### (1) 身だしなみはいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 大変良かった	70	27.78%
b. 良かった	126	50.00%
c. どちらともいえない	36	14.29%
d. やや悪い	6	2.38%
e. 悪い	6	2.38%
未記入	8	3.17%
合計	252	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	196	77.78%
d. やや悪い + e. 悪い	12	4.76%



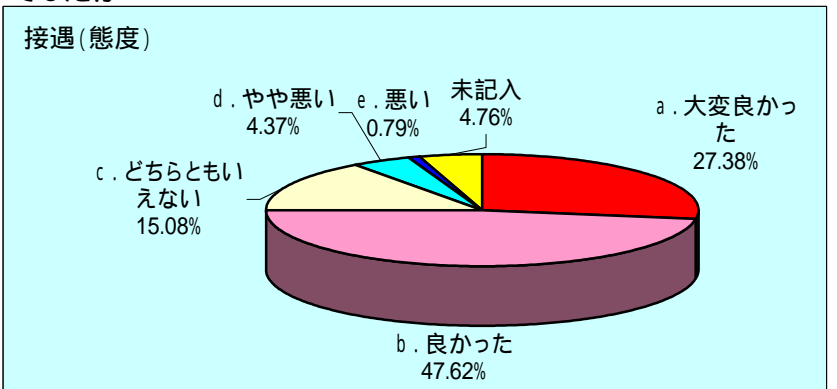
##### (2) あいさつや言葉づかいはいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 大変良かった	72	28.57%
b. 良かった	126	50.00%
c. どちらともいえない	31	12.30%
d. やや悪い	9	3.57%
e. 悪い	5	1.98%
未記入	9	3.57%
合計	252	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	198	78.57%
d. やや悪い + e. 悪い	14	5.56%



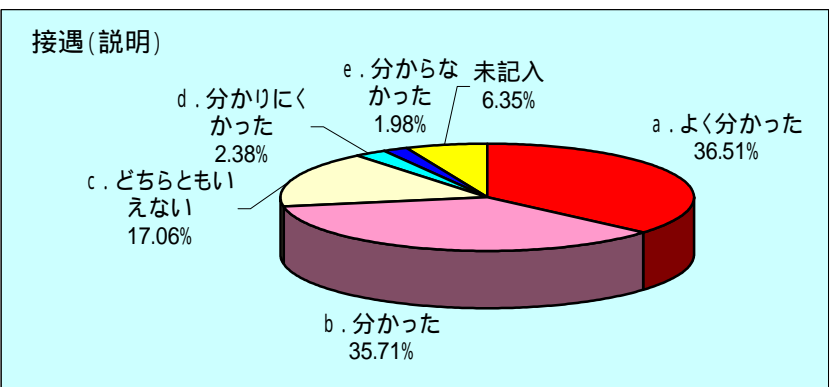
##### (3) ご用件をお聞きする際の態度はいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 大変良かった	69	27.38%
b. 良かった	120	47.62%
c. どちらともいえない	38	15.08%
d. やや悪い	11	4.37%
e. 悪い	2	0.79%
未記入	12	4.76%
合計	252	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	189	75.00%
d. やや悪い + e. 悪い	13	5.16%



##### (4) 職員の説明は分かりやすかったですか

区分	件数	割合
a. よく分かった	92	36.51%
b. 分かった	90	35.71%
c. どちらともいえない	43	17.06%
d. 分かりにくかった	6	2.38%
e. 分からなかった	5	1.98%
未記入	16	6.35%
合計	252	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	182	72.22%
d. やや悪い + e. 悪い	11	4.37%



平成16年度

平成17年度

(1) 身だしなみはいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 大変良かった	24	23.53%
b. 良かった	47	46.08%
c. どちらともいえない	19	18.63%
d. やや悪い	1	0.98%
e. 悪い	7	6.86%
未記入	4	3.92%
合計	102	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	71	69.61%
d. やや悪い + e. 悪い	8	7.84%

件数	割合	対比
70	27.78%	4.25p UP
126	50.00%	3.92p UP
36	14.29%	4.34p DOWN
6	2.38%	1.40p UP
6	2.38%	4.48p DOWN
8	3.17%	
252	100.00%	
196	77.78%	8.17p UP
12	4.76%	3.08p DOWN

(2) あいさつや言葉づかいはいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 大変良かった	23	22.55%
b. 良かった	50	49.02%
c. どちらともいえない	9	8.82%
d. やや悪い	9	8.82%
e. 悪い	6	5.88%
未記入	5	4.90%
合計	102	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	73	71.57%
d. やや悪い + e. 悪い	15	14.71%

件数	割合	対比
72	28.57%	6.02p UP
126	50.00%	0.98p UP
31	12.30%	3.48p UP
9	3.57%	5.25p DOWN
5	1.98%	3.90p DOWN
9	3.57%	
252	100.00%	
198	78.57%	7.00p UP
14	5.56%	9.15p DOWN

(3) ご用件をお聞きする際の態度はいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 大変良かった	22	21.57%
b. 良かった	47	46.08%
c. どちらともいえない	14	13.73%
d. やや悪い	8	7.84%
e. 悪い	7	6.86%
未記入	4	3.92%
合計	102	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	69	67.65%
d. やや悪い + e. 悪い	15	14.71%

件数	割合	対比
69	27.38%	5.81p UP
120	47.62%	1.54p UP
38	15.08%	1.35p UP
11	4.37%	3.48p DOWN
2	0.79%	6.07p DOWN
12	4.76%	
252	100.00%	
189	75.00%	7.35p UP
13	5.16%	9.55p DOWN

(4) 職員の説明は分かりやすかったですか

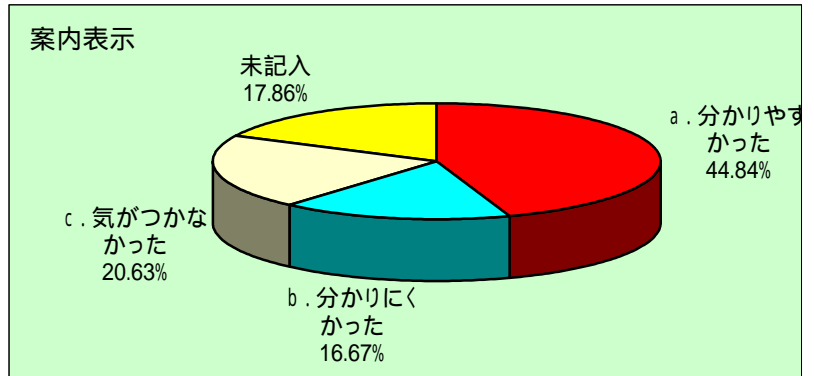
区分	件数	割合
a. よく分かった	30	29.41%
b. 分かった	38	37.25%
c. どちらともいえない	11	10.78%
d. 分かりにくかった	9	8.82%
e. 分からなかった	5	4.90%
未記入	9	8.82%
合計	102	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	68	66.67%
d. やや悪い + e. 悪い	14	13.73%

件数	割合	対比
92	36.51%	7.10p UP
90	35.71%	1.54p DOWN
43	17.06%	6.28p UP
6	2.38%	6.44p DOWN
5	1.98%	2.92p DOWN
16	6.35%	
252	100.00%	
182	72.22%	5.56p UP
11	4.37%	9.36p DOWN

5 案内表示・書類・待ち時間について

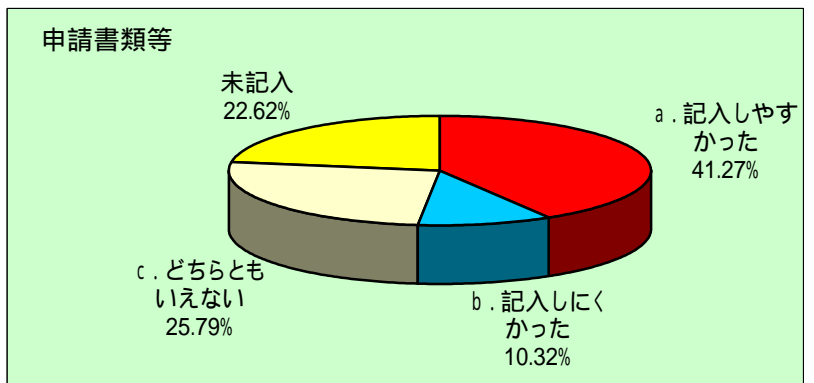
(1) 行き先の案内表示は分かりやすかったですか

区分	件数	割合
a. 分かりやすかった	113	44.84%
b. 分かりにくかった	42	16.67%
c. 気がつかない	52	20.63%
未記入	45	17.86%
合計	252	100.00%



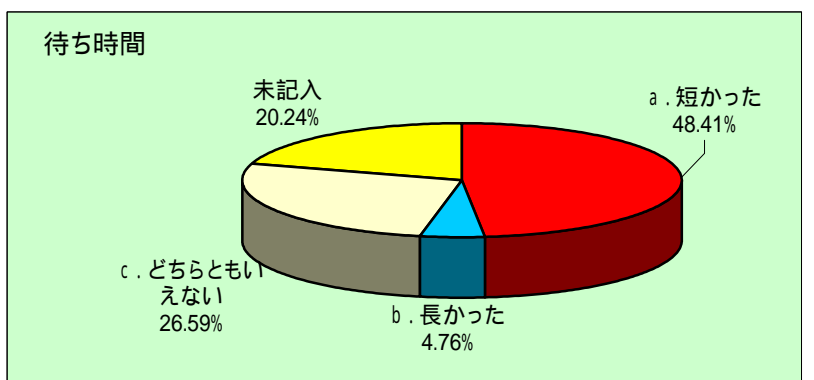
(2) 申請書類等は記入しやすかったですか

区分	件数	割合
a. 記入しやすかった	104	41.27%
b. 記入しにくかった	26	10.32%
c. どちらともいえない	65	25.79%
未記入	57	22.62%
合計	252	100.00%



(3) お待ちいただいた時間はいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 短かった	122	48.41%
b. 長かった	12	4.76%
c. どちらともいえない	67	26.59%
未記入	51	20.24%
合計	252	100.00%



平成16年度

平成17年度

5 案内表示・書類・待ち時間について

(1) 行き先の案内表示は分かりやすかったですか

区分	件数	割合
a. 分かりやすかった	50	49.02%
b. 分かりにくかった	19	18.63%
c. 気がつかなかった	11	10.78%
未記入	22	21.57%
合計	102	100.00%

件数	割合	対比
113	44.84%	4.18p DOWN
42	16.67%	1.96p DOWN
52	20.63%	9.85p UP
45	17.86%	
252	100.00%	

(2) 申請書類等は記入しやすかったですか

区分	件数	割合
a. 記入しやすかった	43	42.16%
b. 記入しにくかった	16	15.69%
c. どちらともいえない	15	14.71%
未記入	28	27.45%
合計	102	100.00%

件数	割合	対比
104	41.27%	0.89p DOWN
26	10.32%	5.37p DOWN
65	25.79%	11.09p UP
57	22.62%	
252	100.00%	

(3) お待ちいただいた時間はいかがでしたか

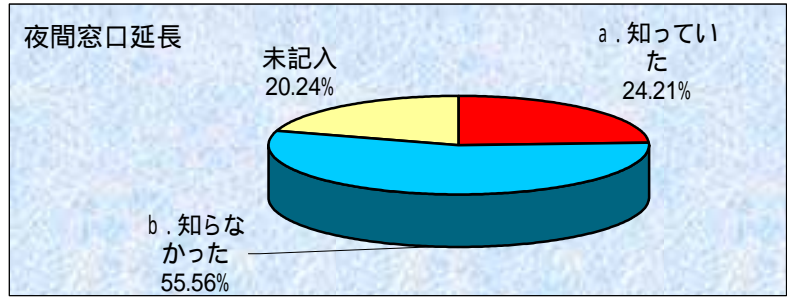
区分	件数	割合
a. 短かった	49	48.04%
b. 長かった	13	12.75%
c. どちらともいえない	18	17.65%
未記入	22	21.57%
合計	102	100.00%

件数	割合	対比
122	48.41%	0.37p UP
12	4.76%	7.98p DOWN
67	26.59%	8.94p UP
51	20.24%	
252	100.00%	

## 6 夜間窓口延長について

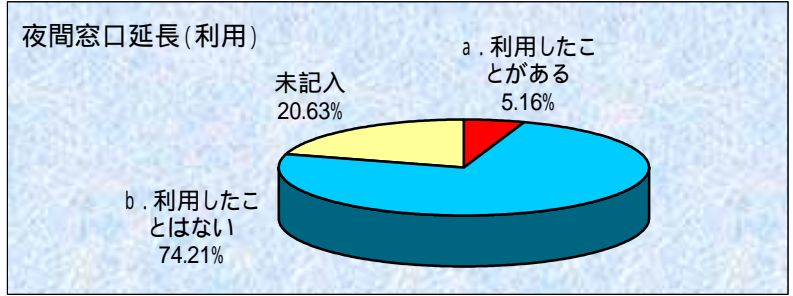
### (1) 毎週木曜日に午後8時まで夜間窓口延長をしていますか、ご存知ですか

区分	件数	割合
a. 知っていた	61	24.21%
b. 知らなかった	140	55.56%
未記入	51	20.24%
合計	252	100.00%



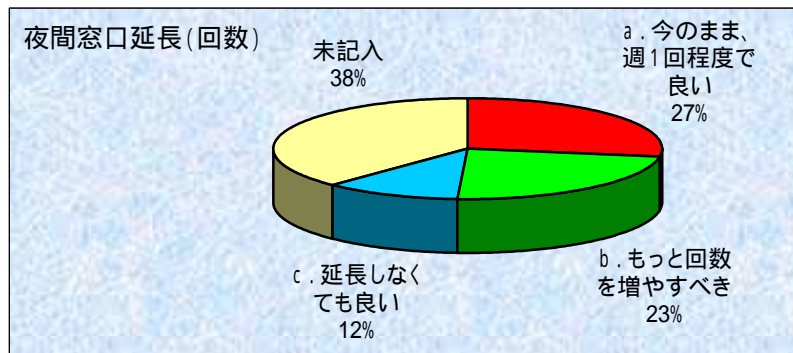
### (2) 毎週木曜日の夜間窓口延長をご利用されたことはありますか

区分	件数	割合
a. 利用したことがある	13	5.16%
b. 利用したことはない	187	74.21%
未記入	52	20.63%
合計	252	100.00%



### (3) 夜間窓口延長をどう思われますか

区分	件数	割合
a. 今のまま、週1回程度で良い	69	27.38%
b. もっと回数を増やすべき	59	23.41%
c. 延長しなくても良い	29	11.51%
未記入	95	37.70%
合計	252	100.00%

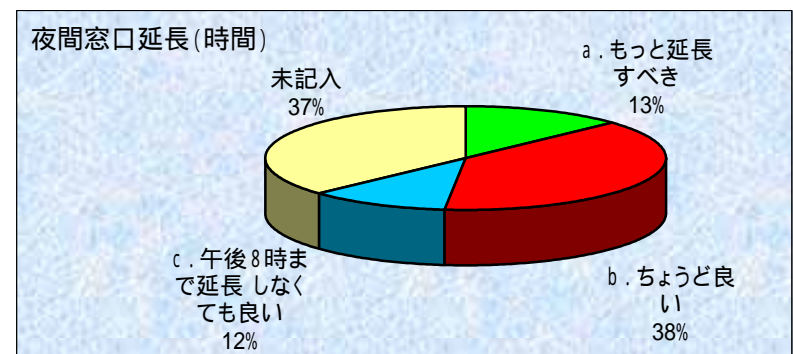


上記「b. もっと回数を増やすべき」の内訳	59	23.41%
-----------------------	----	--------

回数	件数	割合	曜日	件数	割合
5回	10件	(16.95%)			
4回	0件	(0.00%)			
3回	22件	(37.29%)	月・水・金	10件	
			月・火・水	1件	
			月・木・金	2件	
			火・水・木	1件	
			火・木・金	1件	
			未記入	7件	
2回	25件	(42.37%)	月・水	2件	
			月・木	5件	
			月・金	2件	
			火・木	8件	
			火・金	2件	
			木・金	2件	
			未記入	4件	
未記入	2件	(3.39%)			

### (4) 延長時間の「午後8時まで」についてどう思われますか

区分	件数	割合
a. もっと延長すべき	33	13.10%
b. ちょうど良い	97	38.49%
c. 午後8時まで延長しなくても良い	29	11.51%
未記入	93	36.90%
合計	252	100.00%



上記「a. もっと延長すべき」の内訳	33	13.10%
上記「c. 午後8時まで延長しなくても良い」の内訳	29	11.51%

時間	件数	割合	時間	件数	割合
9時	19件	(57.58%)	11時	1件	(3.03%)
10時	13件	(39.39%)	12時	0件	(0.00%)
5時	1件	(3.45%)	未記入	19件	(65.52%)
6時	3件	(10.34%)			
7時	6件	(20.69%)			

6 夜間窓口延長について

(1) 毎週木曜日に午後8時まで夜間窓口延長をしていますが、ご存知ですか

区分	件数	割合
a. 知っていた	34	33.33%
b. 知らなかった	47	46.08%
未記入	21	20.59%
合計	102	100.00%

件数	割合	対比
61	24.21%	9.13p DOWN
140	55.56%	9.48p UP
51	20.24%	
252	100.00%	

(2) 毎週木曜日の夜間窓口延長をご利用されたことはありますか

区分	件数	割合
a. 利用したことがある	8	7.84%
b. 利用したことはない	74	72.55%
未記入	20	19.61%
合計	102	100.00%

件数	割合	対比
13	5.16%	2.68p DOWN
187	74.21%	1.66p UP
52	20.63%	
252	100.00%	

(3) 夜間窓口延長をどう思われますか

区分	件数	割合
a. 今のまま、週1回程度で良い	28	27.45%
b. もっと回数を増やすべき	37	36.27%
c. 延長しなくても良い	7	6.86%
未記入	30	29.41%
合計	102	100.00%

件数	割合	対比
69	27.38%	0.07p DOWN
59	23.41%	12.86p DOWN
29	11.51%	4.65p UP
95	37.70%	
252	100.00%	

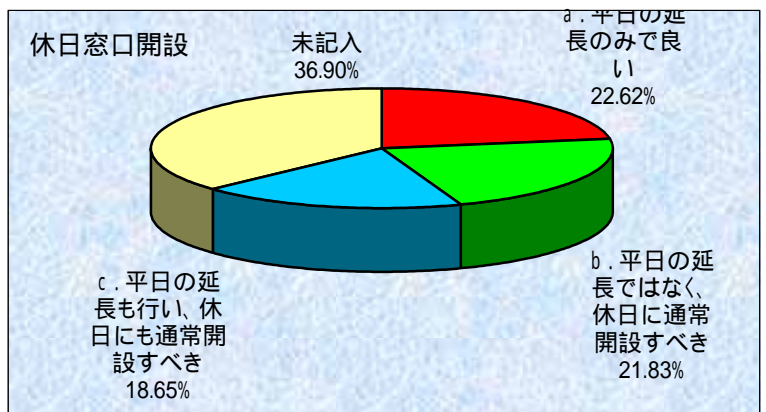
(4) 延長時間の「午後8時まで」についてどう思われますか

区分	件数	割合
a. もっと延長すべき	12	11.76%
b. ちょうど良い	52	50.98%
c. 午後8時まで延長しなくても良い	10	9.80%
未記入	28	27.45%
合計	102	100.00%

件数	割合	対比
33	13.10%	1.33p UP
97	38.49%	12.49p DOWN
29	11.51%	1.70p UP
93	36.90%	
252	100.00%	

## 7 休日の窓口開設について

区分	件数	割合
a. 平日の延長のみで良い	57	22.62%
b. 平日の延長ではなく、休日に通常開設すべき	55	21.83%
c. 平日の延長も行い、休日にも通常開設すべき	47	18.65%
未記入	93	36.90%
合計	252	100.00%



上記「b. 平日の延長ではなく、休日に通常開設すべき」の内訳	55	21.83%
上記「c. 平日の延長も行い、休日にも通常開設すべき」の内訳	47	18.65%



土曜: 10件 (18.18%)	日曜: 9件 (16.37%)	土・日: 10件 (18.18%)	未記入: 26件 (47.27%)
土曜: 12件 (25.53%)	日曜: 7件 (14.90%)	土・日: 8件 (17.02%)	未記入: 20件 (42.55%)



平成16年度

平成17年度

7 休日の窓口開設について

区分	件数	割合
a. 平日の延長のみで良い	23	22.55%
b. 平日の延長ではなく、休日に通常開設すべき	25	24.51%
c. 平日の延長も行い、休日にも通常開設すべき	26	25.49%
未記入	28	27.45%
合計	102	100.00%

件数	割合	対比
57	22.62%	0.07p UP
55	21.83%	2.68p DOWN
47	18.65%	6.84p DOWN
93	36.90%	
252	100.00%	