

平成 1 9 年度

市民窓口アンケート結果

実施期間：平成 1 9 年 8 月 1 日（水）から 8 月 3 1 日（金）まで

アンケート用紙設置部署一覧

	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
		健康福祉部	高齢介護課
	障害者福祉課		
	2階	企画部	会計課
			秘書広報課
			企画調整課
			新庁舎建設担当
		総務部	行政管理課
			庶務課
			防災安全課
		財務部	職員課
			情報システム課
		市民部	契約管財課
			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
健康センター	1階	選挙管理委員会	事務局
		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	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	20	11.76%
長淵地区	26	15.29%
大門地区	22	12.94%
梅郷地区	8	4.71%
沢井地区	6	3.53%
小曾木地区	6	3.53%
成木地区	1	0.59%
東青梅地区	9	5.29%
新町地区	15	8.82%
河辺地区	15	8.82%
今井地区	12	7.06%
市内・地区不明	5	2.94%
市外	15	8.82%
未記入	10	5.88%
合計	170	100.00%

2 年齢層

年齢	件数	割合
20才未満	16	9.41%
20代	22	12.94%
30代	16	9.41%
40代	25	14.71%
50代	26	15.29%
60代	40	23.53%
70代以上	21	12.35%
未記入	4	2.35%
合計	170	100.00%

3 利用された部署等

(本庁等)

課名	件数	割合
管理課	1	0.57%
庶務課	1	0.57%
市民税課	5	2.84%
納税課	2	1.14%
市民課	14	7.95%
保険年金課	7	3.98%
ごみ対策課	1	0.57%
福祉総務課	3	1.70%
子育て支援課	7	3.98%
高齢介護課	4	2.27%
障害者福祉課	3	1.70%
健康課	1	0.57%
職員課	0	0.00%
上水業務課	1	0.57%
契約管財課	0	0.00%
会計課	6	3.41%
防災安全課	1	0.57%
環境政策課	1	0.57%
土木課	0	0.00%
社会教育課	0	0.00%
選挙管理委員会	1	0.57%
未記入	9	5.11%
小計	68	38.64%

(各市民センター等)

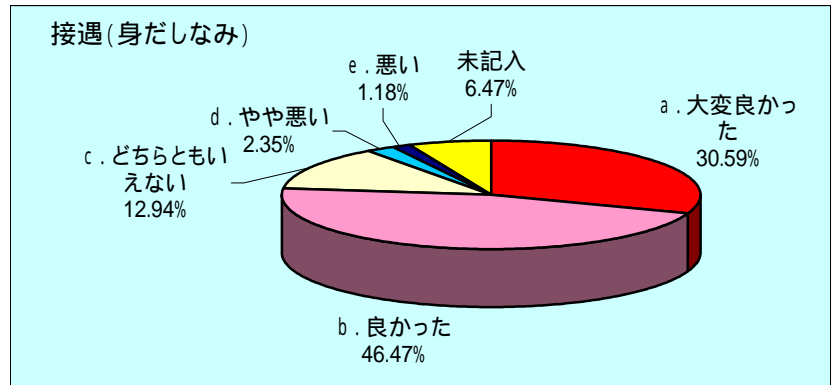
施設名	件数	割合
青梅市民センター	9	5.11%
長淵市民センター	7	3.98%
大門市民センター	18	10.23%
梅郷市民センター	0	0.00%
沢井市民センター	5	2.84%
東青梅市民センター	0	0.00%
新町市民センター	1	0.57%
河辺市民センター	0	0.00%
今井市民センター	6	3.41%
成木市民センター	1	0.57%
小曾木市民センター	6	3.41%
郷土博物館	20	11.36%
美術館	7	3.98%
中央図書館	9	5.11%
総合体育館	13	7.39%
リサイクルセンター	6	3.41%

小計	108	61.36%
合計	176	100.00%

4 職員の接遇態度

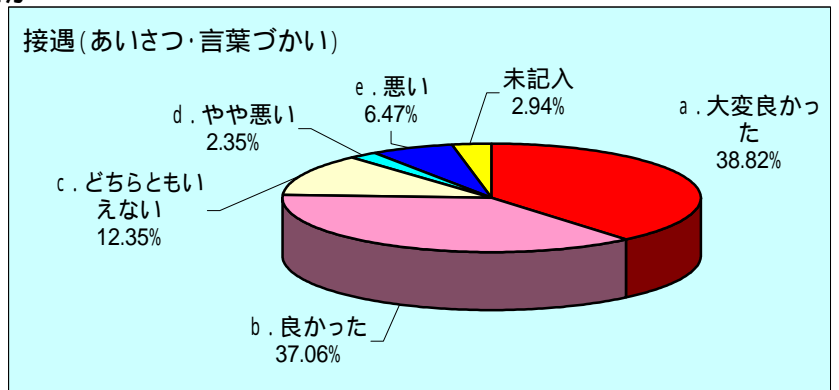
(1) 身だしなみはいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 大変良かった	52	30.59%
b. 良かった	79	46.47%
c. どちらともいえない	22	12.94%
d. やや悪い	4	2.35%
e. 悪い	2	1.18%
未記入	11	6.47%
合計	170	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	131	77.06%
d. やや悪い + e. 悪い	6	3.53%



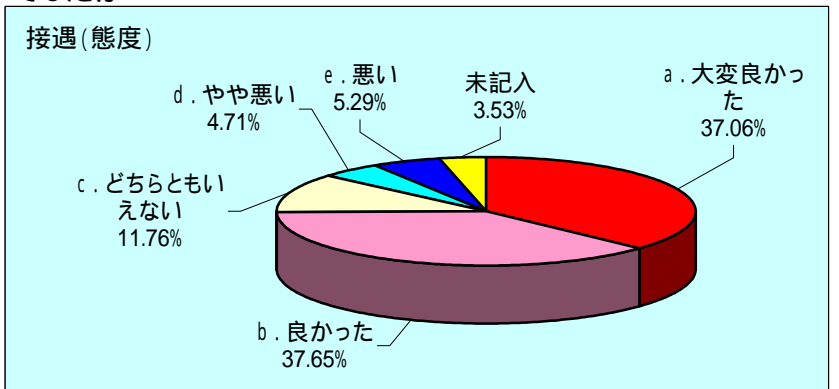
(2) あいさつや言葉づかいはいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 大変良かった	66	38.82%
b. 良かった	63	37.06%
c. どちらともいえない	21	12.35%
d. やや悪い	4	2.35%
e. 悪い	11	6.47%
未記入	5	2.94%
合計	170	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	129	75.88%
d. やや悪い + e. 悪い	15	8.82%



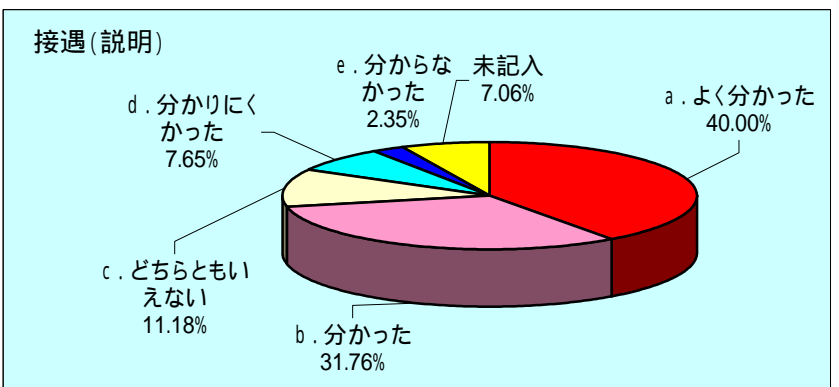
(3) ご用件をお聞きする際の態度はいかがでしたか

区分	件数	割合
a. 大変良かった	63	37.06%
b. 良かった	64	37.65%
c. どちらともいえない	20	11.76%
d. やや悪い	8	4.71%
e. 悪い	9	5.29%
未記入	6	3.53%
合計	170	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	127	74.71%
d. やや悪い + e. 悪い	17	10.00%



(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	68	40.00%
b. 分かった	54	31.76%
c. どちらともいえない	19	11.18%
d. 分かりにくかった	13	7.65%
e. 分からなかった	4	2.35%
未記入	12	7.06%
合計	170	100.00%
a. よく分かった + b. 分かった	122	71.76%
d. 分かりにくかった + e. 分からなかった	17	10.00%



平成18年度

平成19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	49	24.14%
b. 良かった	110	54.19%
c. どちらともいえない	26	12.81%
d. やや悪い	2	0.99%
e. 悪い	7	3.45%
未記入	9	4.43%
合計	203	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	159	78.33%
d. やや悪い + e. 悪い	9	4.43%

件数	割合	対比
52	30.59%	6.45p UP
79	46.47%	-7.72p DOWN
22	12.94%	0.13p UP
4	2.35%	1.37p UP
2	1.18%	-2.27p DOWN
11	6.47%	2.04p UP
170	100.00%	
131	77.06%	-1.27p DOWN
6	3.53%	-0.90p 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	71	34.98%
b. 良かった	83	40.89%
c. どちらともいえない	19	9.36%
d. やや悪い	10	4.93%
e. 悪い	13	6.40%
未記入	7	3.45%
合計	203	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	154	75.86%
d. やや悪い + e. 悪い	23	11.33%

件数	割合	対比
66	38.82%	3.85p UP
63	37.06%	-3.83p DOWN
21	12.35%	2.99p UP
4	2.35%	-2.57p DOWN
11	6.47%	0.07p UP
5	2.94%	-0.51p DOWN
170	100.00%	
129	75.88%	0.02p UP
15	8.82%	-2.51p 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	75	36.95%
b. 良かった	73	35.96%
c. どちらともいえない	17	8.37%
d. やや悪い	12	5.91%
e. 悪い	16	7.88%
未記入	10	4.93%
合計	203	100.00%
a. 大変良かった + b. 良かった	148	72.91%
d. やや悪い + e. 悪い	28	13.79%

件数	割合	対比
63	37.06%	0.11p UP
64	37.65%	1.69p UP
20	11.76%	3.39p UP
8	4.71%	-1.21p DOWN
9	5.29%	-2.59p DOWN
6	3.53%	-1.40p DOWN
170	100.00%	
127	74.71%	1.80p UP
17	10.00%	-3.79p DOWN

(4) 職員の説明は分かりやすかったですか

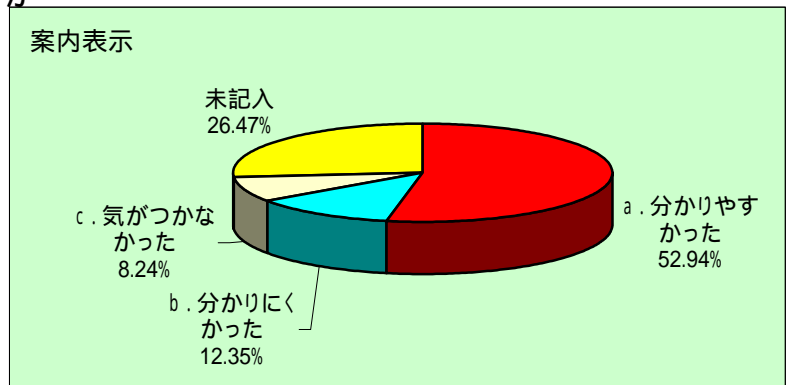
区分	件数	割合
a. よく分かった	86	42.36%
b. 分かった	62	30.54%
c. どちらともいえない	18	8.87%
d. 分かりにくかった	10	4.93%
e. 分からなかった	11	5.42%
未記入	16	7.88%
合計	203	100.00%
a. よく分かった + b. 分かった	148	72.91%
d. 分かりにくかった + e. 分からなかった	21	10.34%

件数	割合	対比
68	40.00%	-2.36p DOWN
54	31.76%	1.22p UP
19	11.18%	2.31p UP
13	7.65%	2.72p UP
4	2.35%	-3.07p DOWN
12	7.06%	-0.82p DOWN
170	100.00%	
122	71.76%	-1.14p DOWN
17	10.00%	-0.34p DOWN

5 案内表示・書類・待ち時間について

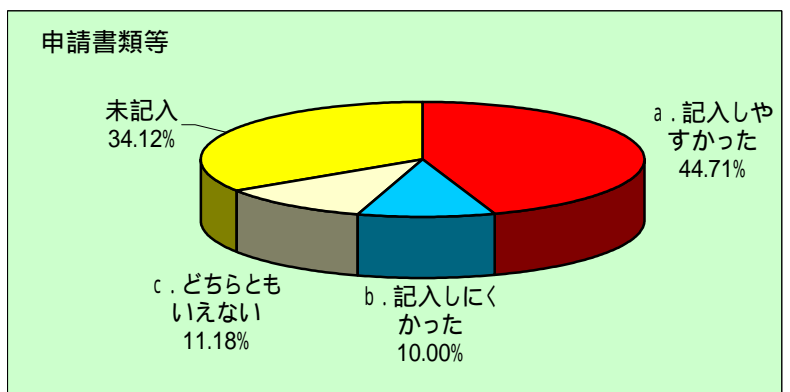
(1) 行き先の案内表示は分かりやすかったですか

区分	件数	割合
a. 分かりやすかった	90	52.94%
b. 分かりにくかった	21	12.35%
c. 気がつかなかった	14	8.24%
未記入	45	26.47%
合計	170	100.00%



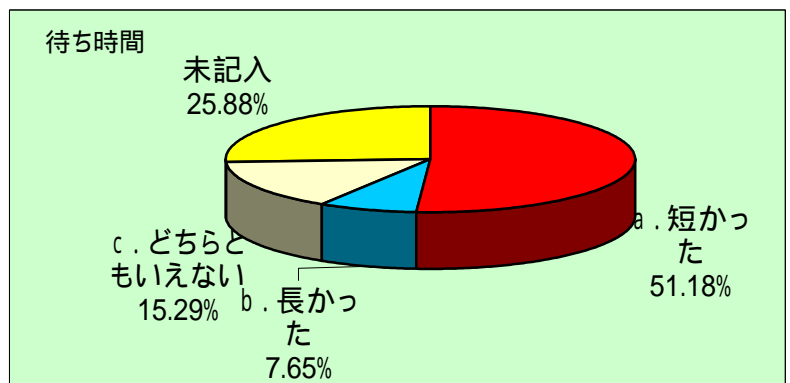
(2) 申請書類等は記入しやすかったですか

区分	件数	割合
a. 記入しやすかった	76	44.71%
b. 記入しにくかった	17	10.00%
c. どちらともいえない	19	11.18%
未記入	58	34.12%
合計	170	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	87	51.18%
b. 長かった	13	7.65%
c. どちらともいえない	26	15.29%
未記入	44	25.88%
合計	170	100.00%



平成18年度

平成19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	120	59.11%
b. 分かりにくかった	13	6.40%
c. 気がつかなかった	32	15.76%
未記入	38	18.72%
合計	203	100.00%

件数	割合	対比
90	52.94%	-6.17p DOWN
21	12.35%	5.95p UP
14	8.24%	-7.53p DOWN
45	26.47%	7.75p UP
170	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	89	43.84%
b. 記入しにくかった	13	6.40%
c. どちらともいえない	47	23.15%
未記入	54	26.60%
合計	203	100.00%

件数	割合	対比
76	44.71%	0.86p UP
17	10.00%	3.60p UP
19	11.18%	-11.98p DOWN
58	34.12%	7.52p UP
170	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	95	46.80%
b. 長かった	16	7.88%
c. どちらともいえない	48	23.65%
未記入	44	21.67%
合計	203	100.00%

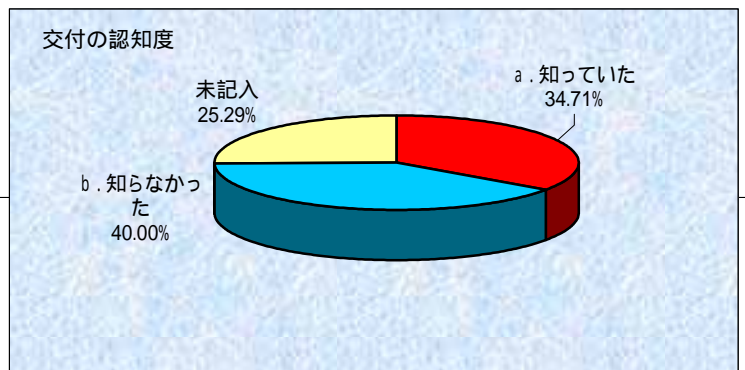
件数	割合	対比
87	51.18%	4.38p UP
13	7.65%	-0.23p DOWN
26	15.29%	-8.35p DOWN
44	25.88%	4.21p UP
170	100.00%	

6 市民センターでの住民票等の交付について

(1) 平成19年4月から今井市民センターで、住民票の写しや印鑑登録証明書の交付を行っていますが、ご存知ですか

区分	件数	割合
a. 知っていた	59	34.71%
b. 知らなかった	68	40.00%
未記入	43	25.29%
合計	170	100.00%

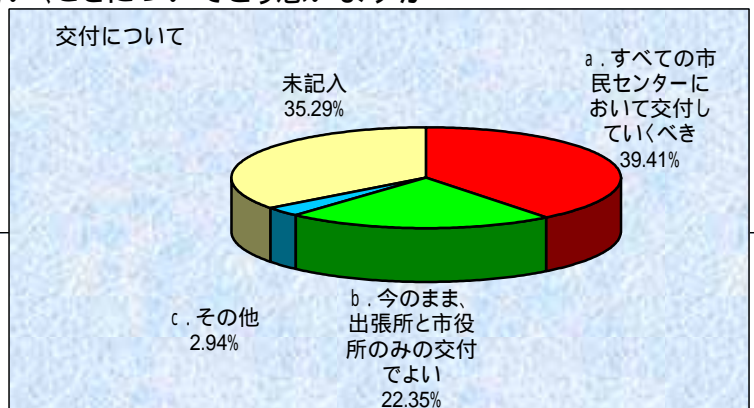
「未記入」を除いた場合の「知っていた」の割合	46.46%
------------------------	--------



(2) 今後、市民センター等で住民票等を交付していくことについてどう思いますか

区分	件数	割合
a. すべての市民センターにおいて交付していくべき	67	39.41%
b. 今のまま、出張所と市役所でのみの交付でよい	38	22.35%
c. その他	5	2.94%
未記入	60	35.29%
合計	170	100.00%

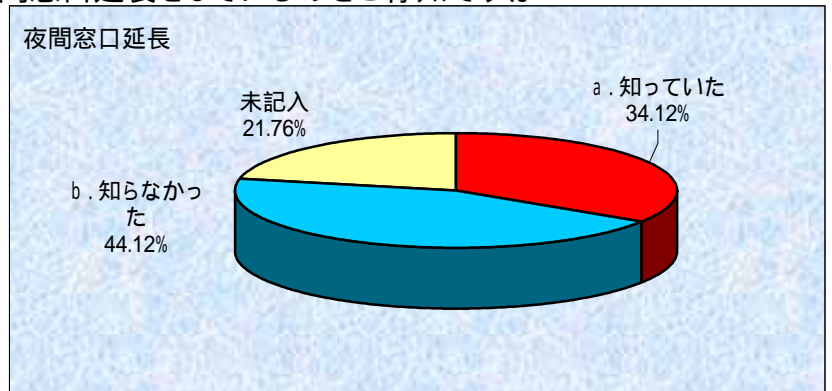
「未記入」を除いた場合の「すべての市民センターにおいて交付していくべき」の割合	63.81%
---	--------



7 市役所の夜間窓口延長について

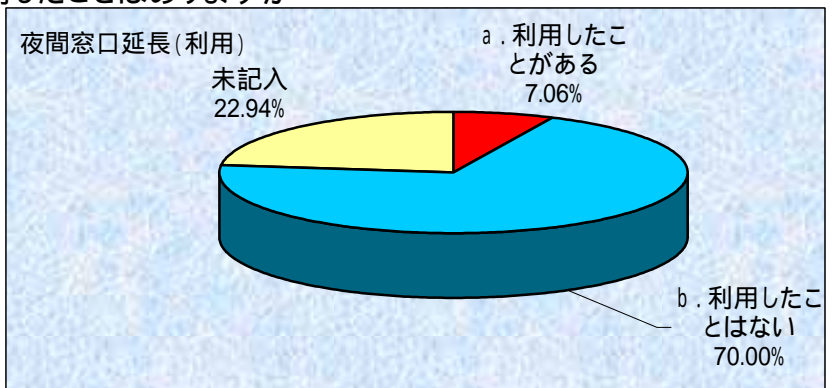
(1) 毎週木曜日に市役所が午後8時まで夜間窓口延長をしているのをご存知ですか

区分	件数	割合
a. 知っていた	58	34.12%
b. 知らなかった	75	44.12%
未記入	37	21.76%
合計	170	100.00%



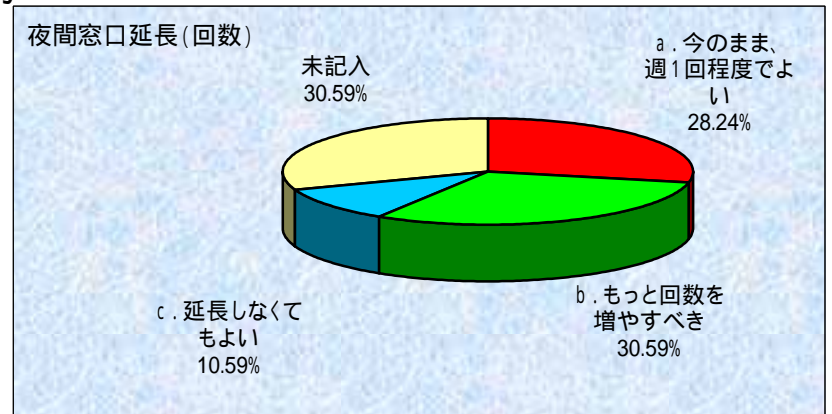
(2) 木曜日の市役所の夜間窓口延長を利用したことはありますか

区分	件数	割合
a. 利用したことがある	12	7.06%
b. 利用したことはない	119	70.00%
未記入	39	22.94%
合計	170	100.00%



(3) 市役所の夜間窓口延長をどう思いますか

区分	件数	割合
a. 今のまま、週1回程度でよい	48	28.24%
b. もっと回数を増やすべき	52	30.59%
c. 延長しなくてもよい	18	10.59%
未記入	52	30.59%
合計	170	100.00%



上記「b. もっと回数を増やすべき」の内訳	52	30.59%
-----------------------	----	--------

回数	件数	割合	曜日	未記入	件数	割合
7回	1件	(1.92%)	月・火・水・木・金・土・日	1件		
5回	4件	(7.69%)	月・火・水・木・金	2件		
4回	1件	(1.92%)	月・水・金・土	2件		
3回	14件	(26.92%)	月・水・金: 8件 月・木・金: 2件 未記入: 4件	2件		
2回	28件	(53.85%)	月・水: 1件 月・木: 5件 月・金: 3件 火・木: 5件 火・金: 1件 水・金: 2件 土・日: 2件 未記入: 10件	4件		
未記入	4件	(7.69%)				

平成18年度

平成19年度

7 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	66	32.51%
b. 知らなかった	109	53.69%
未記入	28	13.79%
合計	203	100.00%

件数	割合	対比
58	34.12%	1.61p UP
75	44.12%	-9.58p DOWN
37	21.76%	7.97p UP
170	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	11	5.42%
b. 利用したことはない	167	82.27%
未記入	25	12.32%
合計	203	100.00%

件数	割合	対比
12	7.06%	1.64p UP
119	70.00%	-12.27p DOWN
39	22.94%	10.63p UP
170	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	79	38.92%
b. もっと回数を増やすべき	46	22.66%
c. 延長しなくても良い	33	16.26%
未記入	45	22.17%
合計	203	100.00%

件数	割合	対比
48	28.24%	-10.68p DOWN
52	30.59%	7.93p UP
18	10.59%	-5.67p DOWN
52	30.59%	15.53p UP
170	100.00%	