

平成23年度
市民窓口アンケート結果

実施期間：平成23年10月3日（月）から10月9日（日）まで

アンケート用紙配布場所等一覧

配付場所等		回収数
1	青梅市役所	973
2	健康センター	21
3	リサイクルセンター	5
4	青梅市民会館	4
5	郷土博物館	1
6	美術館	0
7	中央図書館	4
8	総合体育館	0
9	青梅市民センター	6
10	長淵市民センター	7
11	大門市民センター	11
12	梅郷市民センター	28
13	沢井市民センター	163
14	小曾木市民センター	18
15	成木市民センター	59
16	東青梅市民センター	25
17	新町市民センター	46
18	河辺市民センター	53
19	今井市民センター	33
-	青梅市ホームページ	11
合 計		1,468

(注) 各表における割合につきましては、全て小数点以下第2位を四捨五入し整理してありますので、各表における割合の和と合計欄の数値が異なる場合がありますのでご了承ください。

問1 お住まい

地区名	件数	割合
青梅地区	99	6.7%
長淵地区	181	12.3%
大門地区	150	10.2%
梅郷地区	114	7.8%
沢井地区	92	6.3%
小曾木地区	30	2.0%
成木地区	22	1.5%
東青梅地区	131	8.9%
新町地区	161	11.0%
河辺地区	171	11.6%
今井地区	97	6.6%
市内・地区不明	95	6.5%
市外	104	7.1%
未記入	21	1.4%
合計	1,468	100.0%

問2 年齢層

年齢	件数	割合
20才未満	18	1.2%
20代	126	8.6%
30代	218	14.9%
40代	263	17.9%
50代	215	14.6%
60代	376	25.6%
70代	207	14.1%
80代以上	20	1.4%
未記入	25	1.7%
合計	1,468	100.0%

問3 利用された部署等(複数回答可)

(本庁等)

課名	件数
秘書広報課	6
庶務課	4
契約管財課	4
市民税課	57
資産税課	8
収納課	42
防災課	2
生活安全課	5
市民活動推進課	1
市民課	421
保険年金課	228
環境政策課	3
ごみ対策課	16
商工観光課	6
農林課	5
福祉総務課	30
高齢介護課	41
障がい者福祉課	44
子育て推進課	61
子ども家庭支援課	5
建設部管理課	4
土木課	2
都市計画課	1
住宅課	3
まちづくり推進課	1
公園緑地課	5
下水業務課	1
水道課	1
会計課	16
議会事務局	2
総務課	5
指導室	1
社会教育課	5
未記入・特定できず	86
小計	1,122

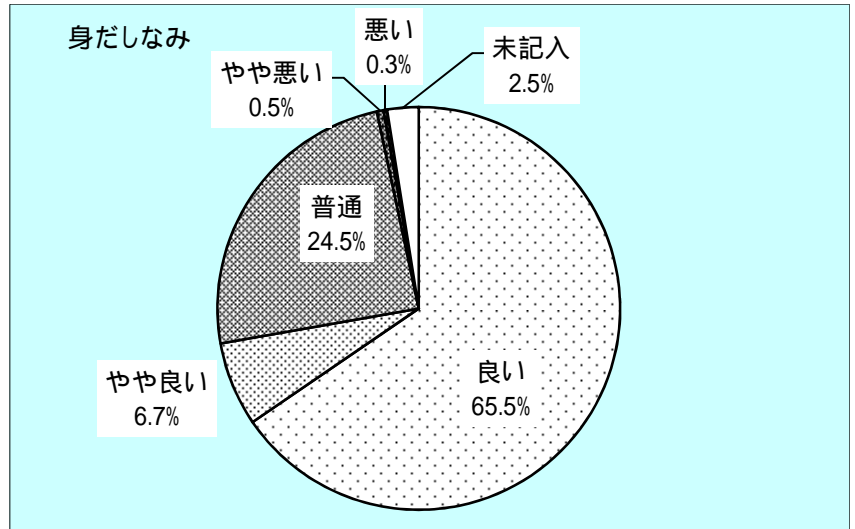
(各市民センター等)

施設名	件数
健康センター	22
リサイクルセンター	4
青梅市民会館	4
郷土博物館	1
中央図書館	3
総合体育館	2
青梅市民センター	6
長淵市民センター	7
大門市民センター	11
梅郷市民センター	28
沢井市民センター	161
小曾木市民センター	18
成木市民センター	59
東青梅市民センター	25
新町市民センター	46
河辺市民センター	51
今井市民センター	33
小計	481
合計	1,603

問4 職員や申請書類、待ち時間など

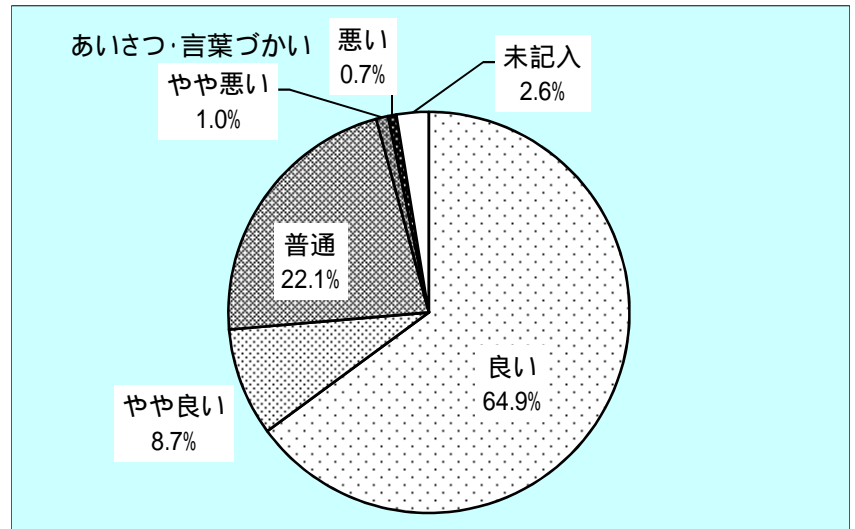
(1) 身だしなみ

区分	件数	割合
良い	961	65.5%
やや良い	99	6.7%
普通	359	24.5%
やや悪い	8	0.5%
悪い	4	0.3%
未記入	37	2.5%
合計	1,468	100.0%
良い+やや良い	1,060	72.2%
やや悪い+悪い	12	0.8%



(2) あいさつ・言葉づかい

区分	件数	割合
良い	953	64.9%
やや良い	128	8.7%
普通	325	22.1%
やや悪い	14	1.0%
悪い	10	0.7%
未記入	38	2.6%
合計	1,468	100.0%
良い+やや良い	1,081	73.6%
やや悪い+悪い	24	1.6%



問4 職員や申請書類、待ち時間など

(1) 身だしなみ

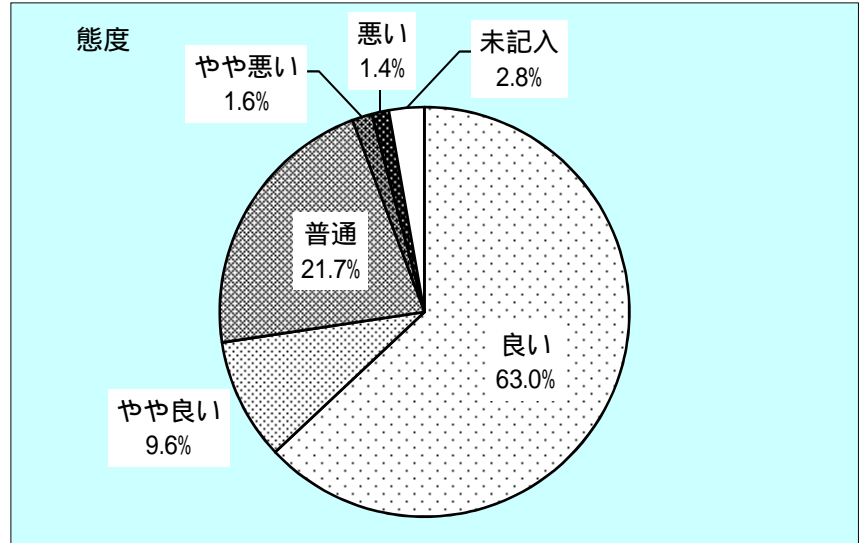
	区分	平成22年度		平成23年度		割合対比 23年度 - 22年度
		件数	割合	件数	割合	
全体	良い	968	63.6%	961	65.5%	1.9
	やや良い	106	7.0%	99	6.7%	0.2
	普通	380	25.0%	359	24.5%	0.5
	やや悪い	6	0.4%	8	0.5%	0.2
	悪い	8	0.5%	4	0.3%	0.3
	未記入	54	3.5%	37	2.5%	1.0
	合計	1,522	100.0%	1,468	100.0%	
	良い+やや良い	1,074	70.6%	1,060	72.2%	1.6
	やや悪い+悪い	14	0.9%	12	0.8%	0.1
本庁等	良い	728	63.9%	643	65.4%	1.5
	やや良い	78	6.8%	71	7.2%	0.4
	普通	281	24.7%	247	25.1%	0.5
	やや悪い	6	0.5%	7	0.7%	0.2
	悪い	8	0.7%	2	0.2%	0.5
	未記入	38	3.3%	13	1.3%	2.0
	合計	1,139	100.0%	983	100.0%	
	良い+やや良い	806	70.8%	714	72.6%	1.9
	やや悪い+悪い	14	1.2%	9	0.9%	0.3
各市民C等	良い	240	62.7%	318	65.6%	2.9
	やや良い	28	7.3%	28	5.8%	1.5
	普通	99	25.8%	112	23.1%	2.8
	やや悪い	0	0.0%	1	0.2%	0.2
	悪い	0	0.0%	2	0.4%	0.4
	未記入	16	4.2%	24	4.9%	0.8
	合計	383	100.0%	485	100.0%	
	良い+やや良い	268	70.0%	346	71.3%	1.4
	やや悪い+悪い	0	0.0%	3	0.6%	0.6

(2) あいさつ・言葉づかい

	区分	平成22年度		平成23年度		割合対比 23年度 - 22年度
		件数	割合	件数	割合	
全体	良い	963	63.3%	953	64.9%	1.6
	やや良い	141	9.3%	128	8.7%	0.5
	普通	342	22.5%	325	22.1%	0.3
	やや悪い	16	1.1%	14	1.0%	0.1
	悪い	8	0.5%	10	0.7%	0.2
	未記入	52	3.4%	38	2.6%	0.8
	合計	1,522	100.0%	1,468	100.0%	
	良い+やや良い	1,104	72.5%	1,081	73.6%	1.1
	やや悪い+悪い	24	1.6%	24	1.6%	0.1
本庁等	良い	717	62.9%	635	64.6%	1.6
	やや良い	107	9.4%	95	9.7%	0.3
	普通	254	22.3%	219	22.3%	0.0
	やや悪い	15	1.3%	10	1.0%	0.3
	悪い	8	0.7%	8	0.8%	0.1
	未記入	38	3.3%	16	1.6%	1.7
	合計	1,139	100.0%	983	100.0%	
	良い+やや良い	824	72.3%	730	74.3%	1.9
	やや悪い+悪い	23	2.0%	18	1.8%	0.2
各市民C等	良い	246	64.2%	318	65.6%	1.3
	やや良い	34	8.9%	33	6.8%	2.1
	普通	88	23.0%	106	21.9%	1.1
	やや悪い	1	0.3%	4	0.8%	0.6
	悪い	0	0.0%	2	0.4%	0.4
	未記入	14	3.7%	22	4.5%	0.9
	合計	383	100.0%	485	100.0%	
	良い+やや良い	280	73.1%	351	72.4%	0.7
	やや悪い+悪い	1	0.3%	6	1.2%	1.0

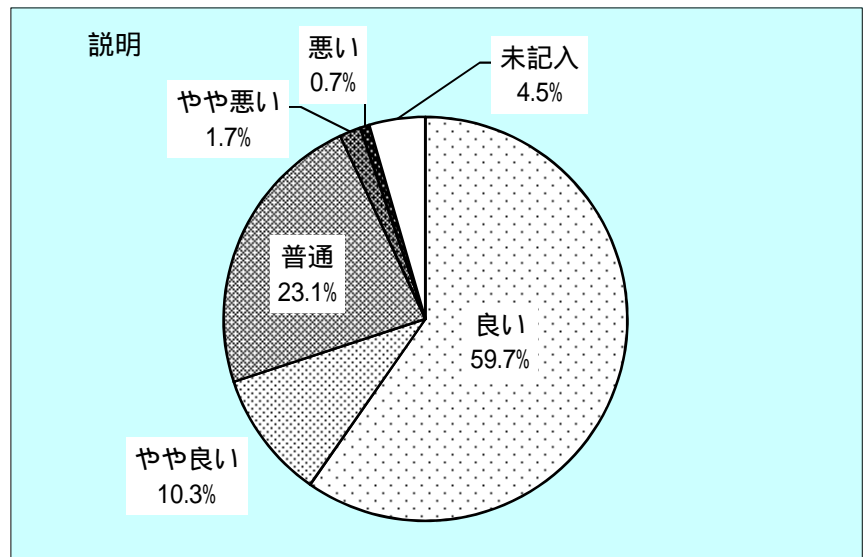
(3) 態度・対応

区分	件数	割合
良い	925	63.0%
やや良い	141	9.6%
普通	318	21.7%
やや悪い	23	1.6%
悪い	20	1.4%
未記入	41	2.8%
合計	1,468	100.0%
良い+やや良い	1,066	72.6%
やや悪い+悪い	43	2.9%



(4) 説明

区分	件数	割合
良い	876	59.7%
やや良い	151	10.3%
普通	339	23.1%
やや悪い	25	1.7%
悪い	11	0.7%
未記入	66	4.5%
合計	1,468	100.0%
良い+やや良い	1,027	70.0%
やや悪い+悪い	36	2.5%



(3) 態度・対応

平成 2 2 年度

平成 2 3 年度

割合対比

	区分	平成 2 2 年度		平成 2 3 年度		割合対比 2 3 年度 - 2 2 年度
		件数	割合	件数	割合	
全体	良い	930	61.1%	925	63.0%	1.9
	やや良い	155	10.2%	141	9.6%	0.6
	普通	334	21.9%	318	21.7%	0.3
	やや悪い	34	2.2%	23	1.6%	0.7
	悪い	16	1.1%	20	1.4%	0.3
	未記入	53	3.5%	41	2.8%	0.7
	合計	1,522	100.0%	1,468	100.0%	
	良い+やや良い	1,085	71.3%	1,066	72.6%	1.3
やや悪い+悪い	50	3.3%	43	2.9%	0.4	

本庁等	良い	687	60.3%	614	62.5%	2.1
	やや良い	115	10.1%	107	10.9%	0.8
	普通	249	21.9%	213	21.7%	0.2
	やや悪い	33	2.9%	16	1.6%	1.3
	悪い	16	1.4%	18	1.8%	0.4
	未記入	39	3.4%	15	1.5%	1.9
	合計	1,139	100.0%	983	100.0%	
	良い+やや良い	802	70.4%	721	73.3%	2.9
やや悪い+悪い	49	4.3%	34	3.5%	0.8	

各市民C等	良い	243	63.4%	311	64.1%	0.7
	やや良い	40	10.4%	34	7.0%	3.4
	普通	85	22.2%	105	21.6%	0.5
	やや悪い	1	0.3%	7	1.4%	1.2
	悪い	0	0.0%	2	0.4%	0.4
	未記入	14	3.7%	26	5.4%	1.7
	合計	383	100.0%	485	100.0%	
	良い+やや良い	283	73.9%	345	71.1%	2.8
やや悪い+悪い	1	0.3%	9	1.9%	1.6	

(4) 説明

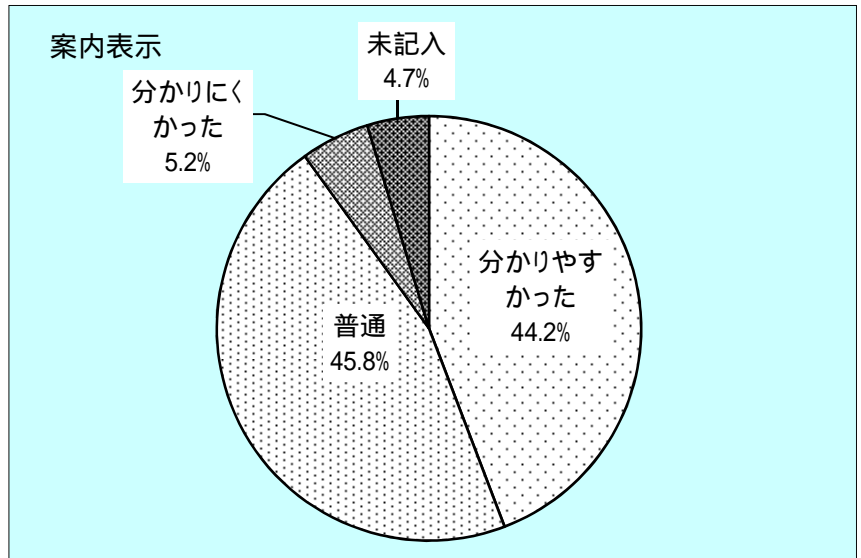
	区分	平成 2 2 年度		平成 2 3 年度		割合対比 2 3 年度 - 2 2 年度
		件数	割合	件数	割合	
全体	良い	904	59.4%	876	59.7%	0.3
	やや良い	134	8.8%	151	10.3%	1.5
	普通	366	24.0%	339	23.1%	1.0
	やや悪い	30	2.0%	25	1.7%	0.3
	悪い	10	0.7%	11	0.7%	0.1
	未記入	78	5.1%	66	4.5%	0.6
	合計	1,522	100.0%	1,468	100.0%	
	良い+やや良い	1,038	68.2%	1,027	70.0%	1.8
やや悪い+悪い	40	2.6%	36	2.5%	0.2	

本庁等	良い	671	58.9%	591	60.1%	1.2
	やや良い	105	9.2%	110	11.2%	2.0
	普通	273	24.0%	222	22.6%	1.4
	やや悪い	27	2.4%	20	2.0%	0.3
	悪い	10	0.9%	9	0.9%	0.0
	未記入	53	4.7%	31	3.2%	1.5
	合計	1,139	100.0%	983	100.0%	
	良い+やや良い	776	68.1%	701	71.3%	3.2
やや悪い+悪い	37	3.2%	29	3.0%	0.3	

各市民C等	良い	233	60.8%	285	58.8%	2.1
	やや良い	29	7.6%	41	8.5%	0.9
	普通	93	24.3%	117	24.1%	0.2
	やや悪い	3	0.8%	5	1.0%	0.2
	悪い	0	0.0%	2	0.4%	0.4
	未記入	25	6.5%	35	7.2%	0.7
	合計	383	100.0%	485	100.0%	
	良い+やや良い	262	68.4%	326	67.2%	1.2
やや悪い+悪い	3	0.8%	7	1.4%	0.7	

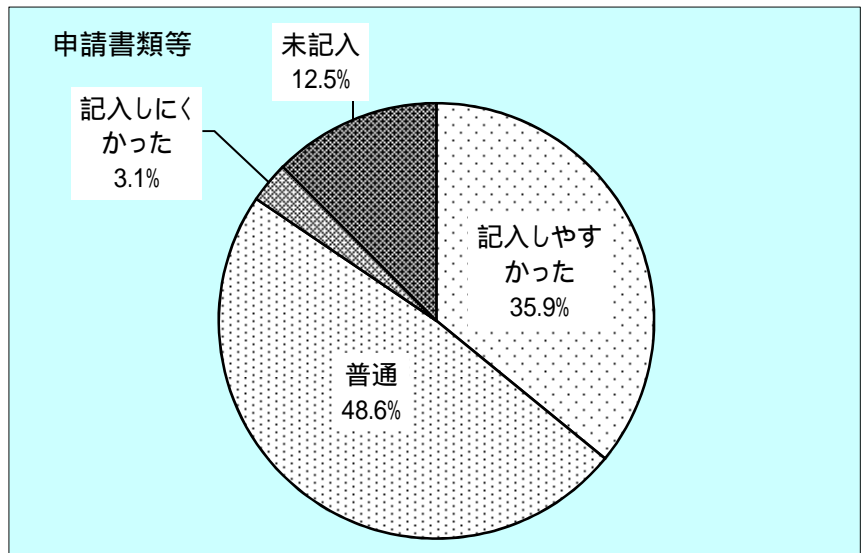
(5) 案内表示

区分	件数	割合
分かりやすかった	649	44.2%
普通	673	45.8%
分かりにくかった	77	5.2%
未記入	69	4.7%
合計	1,468	100.0%



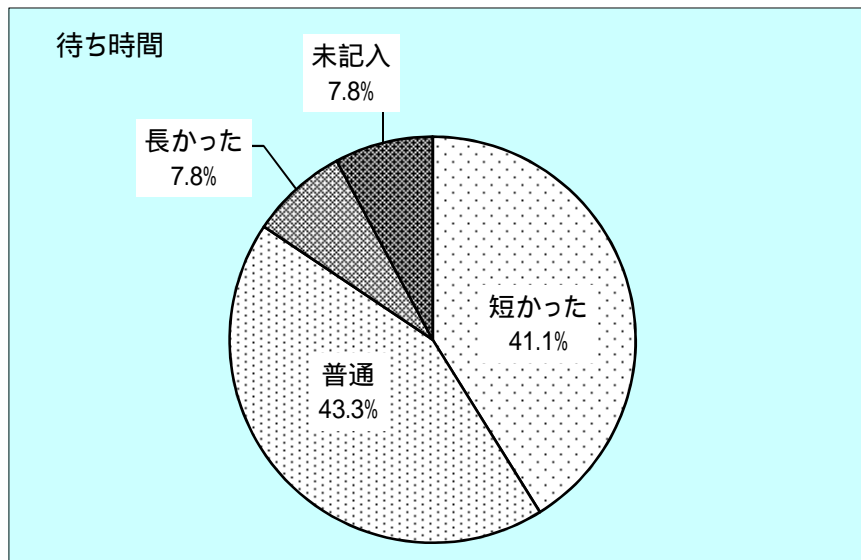
(6) 申請書類等

区分	件数	割合
記入しやすかった	527	35.9%
普通	713	48.6%
記入しにくかった	45	3.1%
未記入	183	12.5%
合計	1,468	100.0%



(7) 待ち時間

区分	件数	割合
短かった	604	41.1%
普通	635	43.3%
長かった	114	7.8%
未記入	115	7.8%
合計	1,468	100.0%



(5) 案内表示		平成 2 2 年度	
	区分	件数	割合
全体	分かりやすかった	660	43.4%
	普通	659	43.3%
	分かりにくかった	115	7.6%
	未記入	88	5.8%
	合計	1,522	100.0%
本庁等	分かりやすかった	498	43.7%
	普通	471	41.4%
	分かりにくかった	112	9.8%
	未記入	58	5.1%
	合計	1,139	100.0%
各市民C等	分かりやすかった	162	42.3%
	普通	188	49.1%
	分かりにくかった	3	0.8%
	未記入	30	7.8%
	合計	383	100.0%

平成 2 3 年度		割合対比	
件数	割合	2 3 年度	- 2 2 年度
649	44.2%	0.8	
673	45.8%	2.5	
77	5.2%	2.3	
69	4.7%	1.1	
1,468	100.0%		
454	46.2%	2.5	
434	44.2%	2.8	
66	6.7%	3.1	
29	3.0%	2.1	
983	100.0%		
195	40.2%	2.1	
239	49.3%	0.2	
11	2.3%	1.5	
40	8.2%	0.4	
485	100.0%		

(6) 申請書類等		平成 2 2 年度	
	区分	件数	割合
全体	記入しやすかった	496	32.6%
	普通	735	48.3%
	記入しにくかった	36	2.4%
	未記入	255	16.8%
	合計	1,522	100.0%
本庁等	記入しやすかった	363	31.9%
	普通	546	47.9%
	記入しにくかった	30	2.6%
	未記入	200	17.6%
	合計	1,139	100.0%
各市民C等	記入しやすかった	133	34.7%
	普通	189	49.3%
	記入しにくかった	6	1.6%
	未記入	55	14.4%
	合計	383	100.0%

平成 2 3 年度		割合対比	
件数	割合	2 3 年度	- 2 2 年度
527	35.9%	3.3	
713	48.6%	0.3	
45	3.1%	0.7	
183	12.5%	4.3	
1,468	100.0%		
364	37.0%	5.2	
486	49.4%	1.5	
35	3.6%	0.9	
98	10.0%	7.6	
983	100.0%		
163	33.6%	1.1	
227	46.8%	2.5	
10	2.1%	0.5	
85	17.5%	3.2	
485	100.0%		

(7) 待ち時間		平成 2 2 年度	
	区分	件数	割合
全体	短かった	675	44.3%
	普通	591	38.8%
	長かった	124	8.1%
	未記入	132	8.7%
	合計	1,522	100.0%
本庁等	短かった	508	44.6%
	普通	435	38.2%
	長かった	112	9.8%
	未記入	84	7.4%
	合計	1,139	100.0%
各市民C等	短かった	167	43.6%
	普通	156	40.7%
	長かった	12	3.1%
	未記入	48	12.5%
	合計	383	100.0%

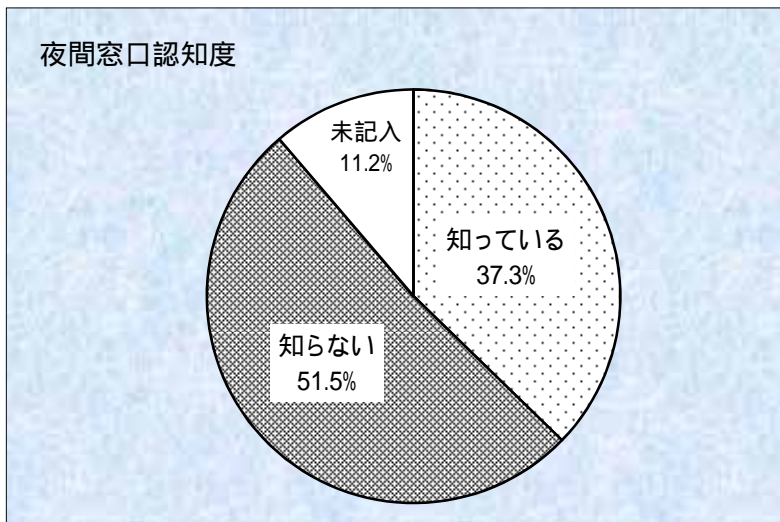
平成 2 3 年度		割合対比	
件数	割合	2 3 年度	- 2 2 年度
604	41.1%	3.2	
635	43.3%	4.4	
114	7.8%	0.4	
115	7.8%	0.8	
1,468	100.0%		
425	43.2%	1.4	
414	42.1%	3.9	
101	10.3%	0.4	
43	4.4%	3.0	
983	100.0%		
179	36.9%	6.7	
221	45.6%	4.8	
13	2.7%	0.5	
72	14.8%	2.3	
485	100.0%		

問5 市役所の夜間窓口延長について

(1) 毎週木曜日に市役所1階窓口の一部が午後8時まで延長しているのをご存知ですか

区分	件数	割合
知っている	547	37.3%
知らない	756	51.5%
未記入	165	11.2%
合計	1,468	100.0%

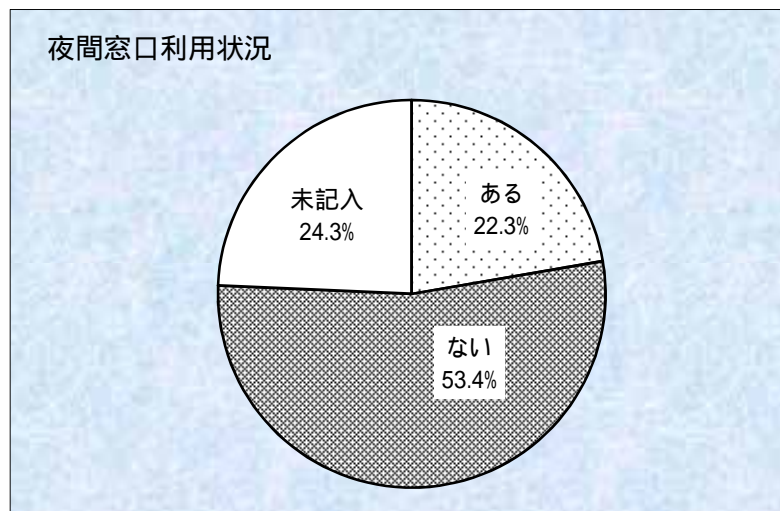
「未記入」を除いた場合の「知っている」の割合	42.0%
------------------------	-------



(2) 木曜日の夜間窓口を利用したことはありますか
(回答対象者は(1)で知っていると答えた方)

区分	件数	割合
ある	122	22.3%
ない	292	53.4%
未記入	133	24.3%
合計	547	100.0%

「未記入」を除いた場合の「ある」の割合	29.5%
---------------------	-------



問5 夜間窓口延長について

(1) 毎週木曜日に市役所1階窓口の一部が午後8時まで延長をしているのをご存知ですか

		平成22年度		平成23年度		割合対比
		件数	割合	件数	割合	23年度 - 22年度
全体	知っている	516	33.9%	547	37.3%	3.4
	知らない	835	54.9%	756	51.5%	3.4
	未記入	171	11.2%	165	11.2%	0.0
	合計	1,522	100.0%	1,468	100.0%	
本庁等	知っている	413	36.3%	393	40.0%	3.7
	知らない	610	53.6%	481	48.9%	4.6
	未記入	116	10.2%	109	11.1%	0.9
	合計	1,139	100.0%	983	100.0%	
各市民C等	知っている	103	26.9%	154	31.8%	4.9
	知らない	225	58.7%	275	56.7%	2.0
	未記入	55	14.4%	56	11.5%	2.8
	合計	383	100.0%	485	100.0%	

(2) 木曜日の夜間窓口を利用したことはありますか
(回答対象者は(1)で知っていると答えた方)

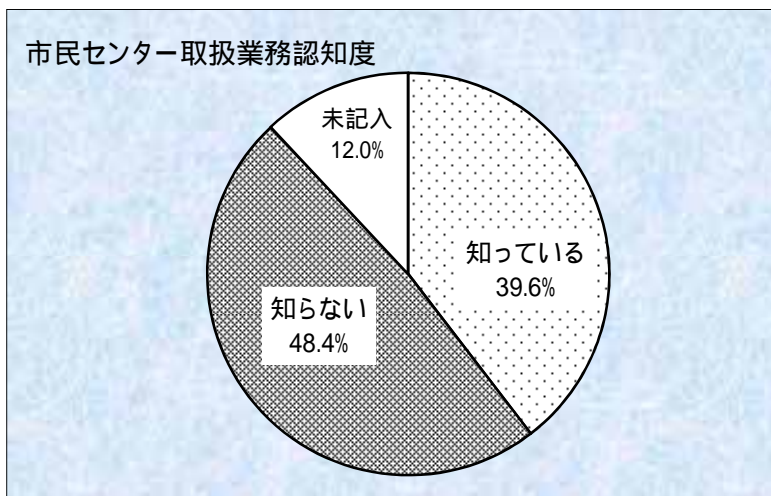
		件数	割合	件数	割合	23年度 - 22年度
全体	ある	117	22.7%	122	22.3%	0.4
	ない	272	52.7%	292	53.4%	0.7
	未記入	127	24.6%	133	24.3%	0.3
	合計	516	100.0%	547	100.0%	
本庁等	ある	104	25.2%	103	26.2%	1.0
	ない	204	49.4%	191	48.6%	0.8
	未記入	105	25.4%	99	25.2%	0.2
	合計	413	100.0%	393	100.0%	
各市民C等	ある	13	12.6%	19	12.3%	0.3
	ない	68	66.0%	101	65.6%	0.4
	未記入	22	21.4%	34	22.1%	0.7
	合計	103	100.0%	154	100.0%	

問6 市民センターでの取扱業務について

(1) 4月から各市民センターおよび出張所で取得できる証明書の種類が増えたことをご存知ですか（市都民税の課税・非課税・納税証明書、戸籍謄抄本など）

区分	件数	割合
知っている	581	39.6%
知らない	711	48.4%
未記入	176	12.0%
合計	1,468	100.0%

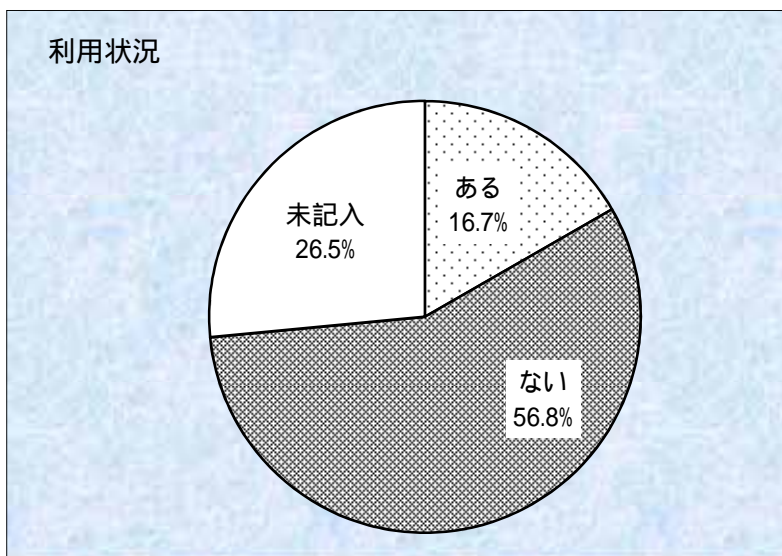
「未記入」を除いた場合の「知っている」の割合	45.0%
------------------------	-------



(2) 利用したことがありますか
（回答対象者は(1)で知っていると答えた方）

区分	件数	割合
ある	97	16.7%
ない	330	56.8%
未記入	154	26.5%
合計	581	100.0%

「未記入」を除いた場合の「ある」の割合	22.7%
---------------------	-------

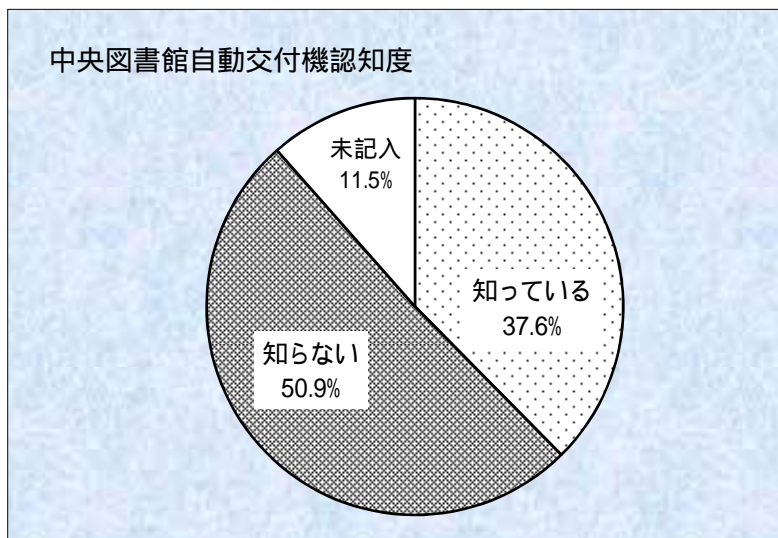


問7 中央図書館の自動交付機について

(1) 中央図書館（河辺駅前）に「印鑑登録証明書」「住民票の写し」の自動交付機が設置してあることをご存知ですか

区分	件数	割合
知っている	552	37.6%
知らない	747	50.9%
未記入	169	11.5%
合計	1,468	100.0%

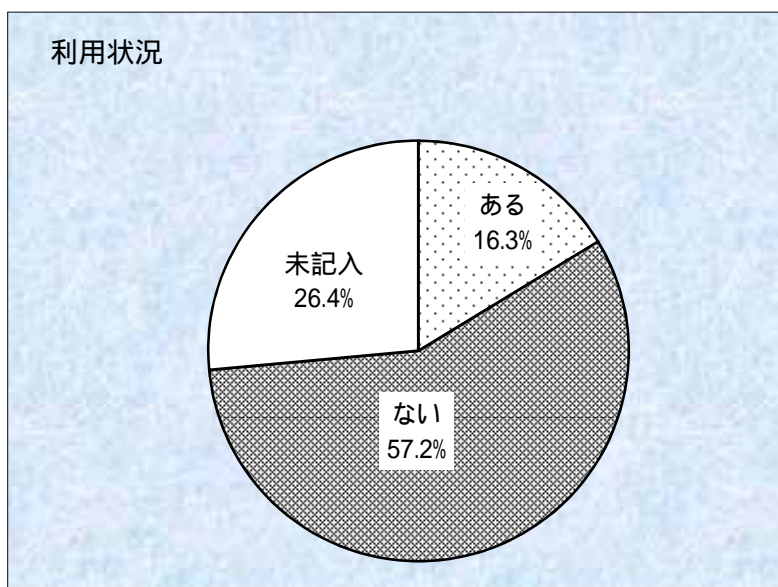
「未記入」を除いた場合の「知っている」の割合	42.5%
------------------------	-------



(2) 利用したことがありますか
(回答対象者は(1)で知っていると答えた方)

区分	件数	割合
ある	90	16.3%
ない	316	57.2%
未記入	146	26.4%
合計	552	100.0%

「未記入」を除いた場合の「ある」の割合	22.2%
---------------------	-------



問7 中央図書館の自動交付機について

(1) 中央図書館（河辺駅前）に「印鑑登録証明書」「住民票の写し」の自動交付機が設置してあることをご存知ですか

		平成22年度		平成23年度		対比
		件数	割合	件数	割合	23年度 - 22年度
全体	知っている	560	36.8%	552	37.6%	0.8
	知らない	794	52.2%	747	50.9%	1.3
	未記入	168	11.0%	169	11.5%	0.5
	合計	1,522	100.0%	1,468	100.0%	
本庁等	知っている	415	36.4%	371	37.7%	1.3
	知らない	608	53.4%	500	50.9%	2.5
	未記入	116	10.2%	112	11.4%	1.2
	合計	1,139	100.0%	983	100.0%	
各市民C等	知っている	145	37.9%	181	37.3%	0.5
	知らない	186	48.6%	247	50.9%	2.4
	未記入	52	13.6%	57	11.8%	1.8
	合計	383	100.0%	485	100.0%	

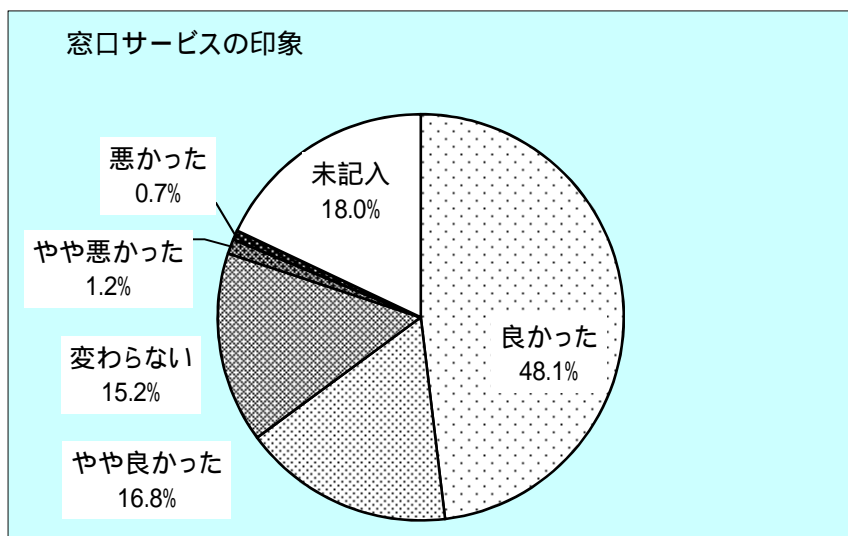
(2) 利用したことがありますか

(回答対象者は(1)で知っていると答えた方)

		件数	割合	件数	割合	23年度 - 22年度
全体	ある	66	11.8%	90	16.3%	4.5
	ない	339	60.5%	316	57.2%	3.3
	未記入	155	27.7%	146	26.4%	1.2
	合計	560	100.0%	552	100.0%	
本庁等	ある	56	13.5%	74	19.9%	6.5
	ない	246	59.3%	196	52.8%	6.4
	未記入	113	27.2%	101	27.2%	0.0
	合計	415	100.0%	371	100.0%	
各市民C等	ある	10	6.9%	16	8.8%	1.9
	ない	93	64.1%	120	66.3%	2.2
	未記入	42	29.0%	45	24.9%	4.1
	合計	145	100.0%	181	100.0%	

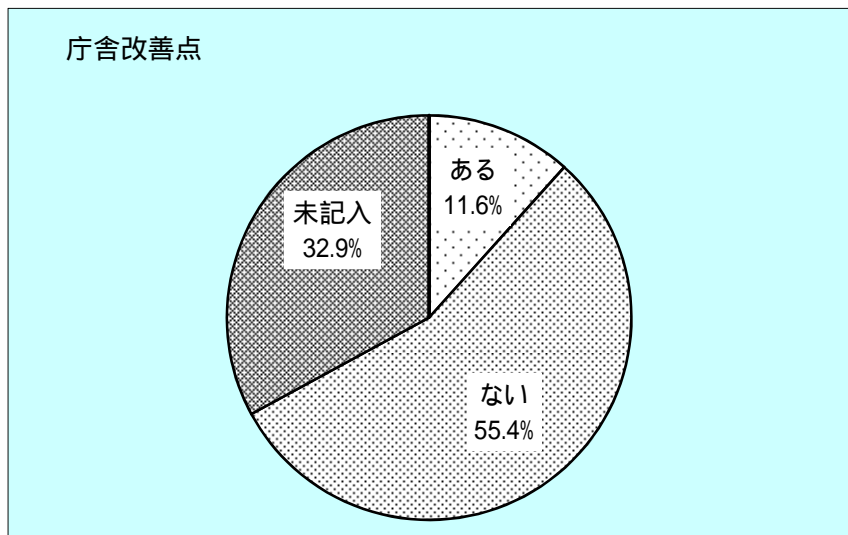
問8 窓口サービスの印象はいかがですか

区分	件数	割合
良かった	706	48.1%
やや良かった	247	16.8%
変わらない	223	15.2%
やや悪かった	17	1.2%
悪かった	11	0.7%
未記入	264	18.0%
合計	1,468	100.0%
良かった+やや良かった	953	64.9%
やや悪かった+悪かった	28	1.9%



問9 庁舎の施設で改善してほしいと思う点がありますか

区分	件数	割合
ある	171	11.6%
ない	814	55.4%
未記入	483	32.9%
合計	1,468	100.0%



問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(1) 身だしなみ

区分	理由	年齢層
良い	堅苦しくはないけど、きれい。(品が良い)	10代
	さすが社会人。	
	きちりしている。	
	きちんとしている。	20代
	皆さん清潔。	
	みんなきちんとしていました。	
	清潔感があった。	30代
	清潔感があった。	
	清潔そうで良い。	
	みんなすごくきちりした服装ですが、別にもっとラフでも良いです。	
	フラットな感じ。	40代
	さわやか。	
	清潔感がある。	
	清潔感があって良かった。	50代
	きちんとしていて良いと思います。	
	清潔感がある。	
	きちんと着こなし。清潔感。	60代
	見た目が感じ良い。	
	さっぱりと感じた。	
	市民課 笑顔で対応いただきありがとうございました。	
	清潔な服装。身だしなみで、皆きちんとしていた。	70代
	人格に合った身だしなみ。	
	清潔感あり。	
	女性、サッパリした服装。	
きちんとしている。		
人と接するにふさわしいものです。		
仕事に適している。		
清潔な服装。		

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(1) 身だしなみ

区分	理 由	年齢層
やや良い	清潔感がある。	20代
	清潔そうだったから。	30代
	女性の方はお化粧をきちんとされ、清潔感がある。	
	概ね清潔にされていた。	
普通	何とも言えません。	50代
	女性の服装は、ブラウスにカーディガンに統一した方が良い。	60代
未記入	きっちりしている。	10代
	制服を着用しているので答えようがない。	60代
	マニキュアはどうでしょうか。	70代

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表
 (2) あいさつ・言葉づかい

区分	理 由	年齢層
良い	さすが社会人。	10代
	分かりやすかったです。	20代
	丁寧だった。	
	聞きとりやすく話をしてくれた。	
	丁寧な感じがしました。	
	気持ちが良い。	30代
	丁寧。	
	丁寧。分かりやすい。	40代
	はっきり聞こえる。	
	丁寧。	
	笑顔で話しかけてくれたので質問しやすかった。	
	窓口につく前からあいさつしてくれた。	
	優しい。	
	明るくあいさつをしていただき気持ち良かった。	
	子供達にもちゃんとしてくれるのでうれしい。	50代
	丁寧。	
	とても良いです。(分かりやすい説明でした)	
	非常に丁寧。	
	テキパキした受け答えでとても好印象。	
	丁寧。	60代
	市民課 笑顔で対応いただきありがとうございました。	
	親身になって、丁寧です。	
	入退出にこんにちは、ありがとうの言葉あり。	
	はい、です、ますのしっかりした言葉使いでした。	
年寄りに理解しやすい用語、声の大きさ等。	70代	
庁舎に入ったらすぐに教えてくれた。		
はっきりしていた。		
役所にふさわしい言葉使い。		

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表
 (2) あいさつ・言葉づかい

区分	理 由	年齢層
良い	明るい。	70代
	正しい言葉使い。	
	親切で丁寧。	
	はっきりしています。	80代以上
やや良い	あまりあいさつをしていない。	10代
	少し変だと思われる方がいた。	20代
	通礼である。なじみある。	60代
	聞き取りにくいのでもう少し大きい声でお願いします。	70代
普通	人によって。	20代
	言葉使いは特に問題無かった。	30代
	親近感あり。	70代
やや悪い	ある職員が、来庁者に対してキツイ物の言い方をしていた。	20代
	笑顔がない。(新人のせいか)	70代
悪い	ため口とかやめた方が良いと思います。	20代
	若いからかタメ口を使う人がいる。	
	全員暗い。	30代
	良い人がほとんどだが悪い人もいる。	50代
	無愛想。	60代
未記入	あまりあいさつをしていない。	10代
	優しい口調だった。	30代
	早口でした。	60代
	言葉が足りない。	70代

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(3) 態度・応対

区分	理由	年齢層
良い	丁寧に説明していただきました。	20代
	親切で良い。	30代
	丁寧。	
	分かりやすく、丁寧だった。	40代
	いつも感じ良いです。	
	分かりやすく丁寧に調べてくれました。	50代
	丁寧だった。	
	きちっとしている。	
	コピーが早くてきれいとても助かっています。ありがとうございます。	
	親切にしてくれた。	60代
	低姿勢。	
	初めて来た時、迷っていたらすぐ声をかけてくれた。	
	分からずに聞いたら、とても親切にしてくれた。	
	市民課 笑顔で対応いただきありがとうございます。	
	感じが良いです。	
	あたたかみのあるソフトな対応でした。	70代
	待っていたらすぐ気付いて対応してくれた。	
	用事に適切な理解度を与えてくれる。	
	どこの課へ行きたいのかすぐ質問してくれた。	
	言葉ははっきり。	
感じが良く嫌味がない。		
親しみ易い。	80代以上	
(コピー等新しい操作の説明を聞いた)すぐ返答。		
明るい。		
やや良い	国民年金の方は良かった。	20代
	机と窓口が離れており、声をかけにくい。	40代

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(3) 態度・応対

区分	理由	年齢層
やや良い	寄りかかって立ってらっしゃる方も。残念。	50代
	親切。	60代
普通	ちょっと話にくい。	10代
	ちょっと話かけにくい。	
	人によって。	20代
	対応自体は普通であった。	30代
	暗い感じの方もいる。	40代
	プラスの心遣いがない。	
言葉がはっきりしない。	70代	
やや悪い	威圧感があって不愉快だった。	20代
	収納課の人はぼそぼそと話しをするので。	30代
	返事がない時あり。	40代
	良い人がほとんどだが悪い人もいる。	50代
	もたもたしている。(男性)10/6AM10:15頃。	60代
悪い	ある職員が上から目線で威圧的な態度であったのが気になった。	20代
	「窓口お願いしまーす」の返事は。	
	笑顔で対応したほうが良いと思います。	
	全員暗い。	30代
	子育て推進課の人は一人を除き前からみんな偉そう。	
	ため口。	
	書類を奪い取るように持って行った。	
	朝礼中で誰も窓口に向いておらず、気付く人はいなかった。	40代
	国民健康保険の窓口の男性が前回同様。	60代
	無愛想。対応が遅い。手続きの操作も遅い。	
未記入	1人目の方は悪かったが2度目の方はとても良かった。	30代
	窓口のお姉さん愛想なし。	
	すぐに対応に来てくれず声かけしにくい。態度は良い。	50代

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(4) 説明

区分	理由	年齢層
良い	分かりやすく教えてもらった。	10代
	国民年金の方は良かった。	20代
	分かりやすかった。	
	丁寧に説明していただきました。	
	親切に教えてくれた。	
	とても分かりやすく説明していただきました。	
	分かりやすい説明です。	
	ゆっくり説明してくれた。	
	すごく些細なことで来庁しましたが、親切に説明して下さいました。	
	分かりやすかった。	
	同世帯でない身内の相談に対し分かりやすく説明してくれました。	
	丁寧に分かりやすい。	
	丁寧。	40代
	知らなかった事を教えてくれた。今後役に立つ情報、大変参考になった。	
	待ち時間がどれくらいかかるか説明してくれた。	
	分かりやすくて早い。	
	分かりやすく説明してもらった。	
	分かりやすい。	50代
	親切でした。	
	良く分かりました。	
	歯切れ良い言葉。	60代
	案内してくれて、機械の説明を分かりやすくしてくれた。	
	ハッキリと聞き取りやすい。	
	丁寧。	
市民課 笑顔で対応いただきありがとうございました。		
分かりやすいです。		
お願いをした書類ができて、説明が明確で良い。		

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(4) 説明

区分	理由	年齢層
良い	細部まで説明してくれました。	60代
	短にして明解な説明が貰える。	70代
	要点を良く理解し適切な対応。	
	分かりやすい。	
	適切。	
	(コピー等新しい操作の説明を聞いた) すぐ返答。	
やや良い	分かりやすく説明していただきました。	20代
	特に不明な点は無かった。	30代
	素人には分かりにくい用語を含む場合、角度を変えた説明をしていただけると、なお良いと思います。	40代
	ほとんど良いが、ちょっと質問もしました。	50代
	声が小さく聞きづらかった。	
	説明不足でわからない所があった。	60代
普通	説明されたことない。	10代
	分かりやすかった。	30代
	分かりづらい。	40代
やや悪い	子育ての所は、後から「この紙も出して下さい」「印鑑下さい」が多すぎる。	20代
	分かりづらい。	30代
	早口で分かりにくい。	40代
	市外から来たので「番号を取って下さい」だけでは勝手が違う為、何の事だか分からなかった。	
	専門性がない。	
	横柄な対応で気分が良くありませんでした。	60代
	機敏さがない。もう少しはっきりした口調でと感じた。	
	同じ課に何人もいらっしゃいますが、今日の男性はとても暗い対応。悪い。	
	説明がくどい。	
宿泊の割引券を頂きに行きましたが、行き先の住所とか良く分からず資料を探すのに大変でした。前の係の方はコピーをくれましたので1年間大切にしていました。	70代	

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(4) 説明

区分	理由	年齢層
悪い	保育園系の事で聞いた際に説明、理解が得られなくて困った。	30代
	説明もなく、奪い取られた。	
	言葉が足りない。知らない事だらけなのに。	
未記入	1人目の方は悪かったが2度目の方はとても良かった。	30代
	夜間に来て入口に立っていた男性の方、良く説明してくれて良かったです。	
	不明な点を説明してくれる。	70代
	しっかりしてます。	80代以上

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(5) 案内表示

区分	理由	年齢層
分かりやすかった	見やすかった。	10代
	説明を受けたおかげで、分かりやすかった。	20代
	文字が大きくて見つけやすい。	
	丁寧に。	30代
	その課へすぐ案内してくれた。	
	但し、最初に来た際案内の方にご案内いただいた。もし、誰もいなかったら迷っていたと思う。	40代
	数字が大きい。見やすい。	50代
	大変良かったです。	60代
	度々、図書館も利用してますが、分かりにくい所はありません。(青梅市民センターで回収)	
	総合案内所の場所指示が的確でした。	70代
見てすぐに分かる。		
普通	自分で窓口を見つける前に説明係の方に案内して頂けました。	20代
	案内の人がいるので分かりやすい。	
	初めて来たのでとりあえず受付で聞きました。	
	困ったことは無かった。	30代
	コピー表示が小さい。	50代
	新しくなったのでとまどった。	60代
	テロップも出て良い。	
	番号札が良く分からなかったが、すぐ案内されて良かった。	
分かりにくかった	広い。	10代
	見つからなかった。	30代
	無駄だと思う。	
	分からなかったが職員がすぐ声を掛けて下さった。	
	駐車場側から入ったら広くてビックリして案内板発見できず。	
	自分が分からず、案内の方が教えてくれました。	40代
	市民課に立ってる人が親切だった。	
	新しくなってから初めて行っただが、総合案内で聞かないと分からない。	

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(5) 案内表示

区分	理由	年齢層
分かりにくかった	1～12の方ばかりに気をとられていた。	50代
	机の所に行っても、なかなか対応の人が来てくれなかった。	
	番号札の発券機が分からなかった。	60代
	番号札を2ヶ所から3ヶ所へ増やす。(コンピューターで整理する)	
	私が案内板を見過ごしたので。	
	アナウンスが分かりにくい。	
	初めて来て総合案内の所に係の人がいなかった。	
	箱を指さされて分かった。	70代
	表示が目に入りにくい。	
	案内板がおかしい。廊下から見にくい。	未記入
未記入	見つからない。	10代
	いきなり「何の用事で…」と声をかけられるのは不愉快だ。	40代
	すぐ係の方が応接してくれました。	60代
	文字が小さい。	
	新庁舎の建て方が利用者を優先して構築してあると感じる。	70代
	あまり気にしてない。	

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(6) 申請書類等

区分	理由	年齢層
記入しやすかった	見本があり、すぐ書けた。	20代
	教えてくれた。	
	字の欄が大きいため。	
	見本が見やすかった。	
	市民税課 用紙を見ながら一緒に記入する所を説明してくれた。	30代
	分かりやすく説明してくれた。	40代
	担当の方が分かりやすく印をつけて説明してくれたので。	50代
	文字が大きい。	
	見本がある。	60代
	親切でした。	70代
	分かりやすい説明。	
	市民センター使用承認取扱申請書。	
普通	難しい書類ではなかったので記入しにくいとは思わなかったです。	20代
	分かりやすく書いてあった。	30代
	不明な点は無かった。	
	ボールペンが記入台になかった。	40代
	もう少し例をみたい。	
	手書きカーボン式なら、市長印を押すだけで発行できるので待ち時間が少なくて済む。	
	良く整理されていた。	50代
	慣れている部分なので分かる。	60代
記入しにくかった	保育園の証明書を一家で一枚で済ませてほしい。一子一枚でなく。	30代
	用紙を探すまでに時間がかかった。	
	住所欄が小さかった。(転居の用紙)	
	書類の入れ方が悪く、書類を探すのに戸惑った。	50代
	記入方法が分かりにくい。	70代
未記入	一寸分かりづらい。	70代

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(7) 待ち時間

区分	理由	年齢層
短かった	混んでいなかったの。	10代
	番号札があるのはとても良いと思いました。	20代
	日によって違うが、前回来た時は40分以上たっても呼ばれず体調不良もあり、要件を済ます事もできず帰りました。	30代
	朝早く行ったので、待ってる人もいなかった。	
	自分達の前には誰もいなかったの。	
	いつもより早くてビックリした。	40代
	雨だからかな。以前来た時は長かった。	
	これからも速やかな対応をお願いします。	
	思ったよりも早く済んだ。	
	空いていたため待たされる事がなく助かった。	50代
	朝早いから、早かったと思う。遅い時もある。	
	客が少なかったから。	
	提出のみのため。	60代
	古い建物の時よりも、かなり短かった。	
	待ち時間無し。誰もいないところ。	
	すぐに係の人が対応してくれた。	
	速やかに手の空いている職員さんがやったださる。	
	施設利用申請をお願いしましたが、短時間で申請承認していただきました。	
	先客無しのため、直ぐ応じて貰ったため待ち時間0。	70代
役所に来る人が少なかった。		
待たせられない。		
いつも殆どなし。		
待機者が少数だった。	80代以上	
普通	木曜日の19時頃来たの。	20代
	それほど人もいなかったの普通だと思いました。	
	他市役所は、ほとんどがカーボン式なので5分程度で済む。ここは、PC入力だから、この待ち時間は仕方がないが、出来れば様式を変更して欲しい。	40代
	市役所にファックスをして手続きをするとの説明もあり、待ち時間が予想できて良かった。	50代

問4 職員や申請書類、待ち時間などに関する回答理由表

(7) 待ち時間

区分	理由	年齢層
長かった	暇そうにしてる奴も仕事しろ。	20代
	時間かかりすぎ。	
	旧市役所の方が、スムーズだったように感じます。	30代
	混んでいる事もあり。	
	転居で25分くらい待った。	
	待ち人数が0にもかかわらず、窓口が気付いてない状態だった。他の人に声をかけられてから、すぐ呼ばれた。	
	ゴメンナサイ。色々とお願ひしたから。	
	市民カードの再発行で1時間もかかりました。	
	窓口暇そうなのに進まない。	
	待ち時間がいつも長い。	40代
	細かい所まで分からない方がいるので、もっと徹底して欲しい。	
	番号が分かりにくく精神的に疲れる。非常に長く感じた。	
	交付窓口。	50代
	長いと思った。十数分待った。	
	本庁ファックスの為。	
	もう1時間以上経つが、まだ終わっていません。	60代
	月曜日で混んでいたとのこと。	
	高齢社会につき保険年金課の窓口を混み合う時間に増強等の配慮を。	
	応対に時間がかかりすぎる様に思います。	
	施設の予約に時間がかかりすぎる。	
研修生を窓口業務は不可也。	70代	
未記入	空いていたので早く済みました。	60代

問8 窓口サービス印象に関する回答理由表

区分	理 由	年齢層
良かった	親切だった。	20代
	とても親切で笑顔が素敵でした。 さんでした。	
	応対が丁寧。	
	待たずに対応していただいた。	30代
	笑顔と発声。	
	気配り。	
	丁寧で分かりやすい。	
	対応の機転がきく。	
	ムダがなく、分かりやすく、とても良かったです。(福祉総務課)	
	丁寧に対応してくれた。	
	前は迷っている所、声はかけられなかったが、今日は2人の方に親切に教えて頂きました。	
	転居での学校についての質問にとてもよく対応してくれた。	
	「借りる」「返す」と分かれているけれど、空いてる担当の方が「こちらでも受け付けます」と待たされずにすぐに対応してもらえる。(中央図書館で回収)	
	とても丁寧で親しみやすく良かったです。	40代
	親切に教えていただきました。	
	スムーズだった。	
	分かりやすかった。	
	丁寧に説明。身だしなみが良く安心感がありました。	
	すごく親切に対応してくださり、有難く思いました。(分かりやすかった)	50代
	説明が丁寧でした。	
言葉使い良い。		
親しみやすい。		
物静かで良かった。	50代	
職員の方から声をかけてくれたから。		
親切で丁寧なサービスをして頂いた。		
親切で、やさしい言葉使いだった。		
分かりやすく教えてもらった。		

問8 窓口サービス印象に関する回答理由表

区分	理由	年齢層
良かった	記入の方法等、親切に説明して下さったため。	50代
	言葉使いが丁寧。分かりやすい説明。	60代
	丁寧。	
	対応が早く、笑顔が良い。	
	対応、説明が分かりやすく親切だった。	
	分かりやすかった。	
	雰囲気。	
	対応が良い。	
	とても感じの良い方でした。	
	対応が早かったから。	
	親切にして下さる。	
	いつも忙しそうですが、気持ち良く。	70代
	親切、丁寧に應對してくれた。	
	親切でした。	
	来庁者の動きに応じて来庁目的、来庁先を案内して貰えた。	
	分かりやすく説明してくれた。	
すぐに対応してくれ、親切でした。		
分かりやすかった。		
とても親切に説明してくれ、分かりやすかったです。		
應對が良い。		
言葉使いがソフトで丁寧。	80代以上	
やや良かった	番号札を取らなくても、すぐ対応してくれたから。	30代
	いつも通りで良かったです。	40代
	他のカウンターで臨時に対応してくれた。	
	「ありがとうございました」「お待たせしました」を皆さまおっしゃっていました。	50代
	中央図書館のカウンターに人が多すぎる。立っているだけなのに。	

問8 窓口サービス印象に関する回答理由表

区分	理由	年齢層
やや良かった	1階ホールの右に対して市民の利用の多い左側は、非常に狭く混雑している。毎日利用が多い市民カウンターでもあるし、各課を広げるべきと思います。待っている間のアナウンスも多く改善して下さい。	60代
	丁寧になった。	
	もう少し笑顔が欲しい。(保険年金課の方のみ)	
変わらない	普通だから。	10代
	変わらないと云うよりも分からない。(以前を知らない為)	40代
	そっけなかった。	
	所詮、お役所だからサービス業とは違うので変わりばえない。	50代
いつも良い。	60代	
やや悪かった	交付で待たされる。	40代
	職員の知人にはOKだったものが、私にはNOと言われた。同じ市民であり差別しないで。	70代
悪かった	朝礼中で誰も窓口に向いておらず、気付く人はいなかった。	40代
	(横柄な態度の職員を指し)前記の様な人以外は普通でした。	60代
未記入	親切で気持ち良かった。	60代

問9 庁舎に対する改善点またはお気付きの点

内 容	年齢層
新しいし、広いし、カッコ良い。	10代
カッコいい。	
無駄に広い。人の金で無駄使いするな。	20代
広くて良いと思うが、何がどこにあるか分かりにくい。案内する人がもっと多いと良い。住民票をとるのも1度番号を取って紙を貰って記入したらもう1回と面倒。入口でアナウンスして欲しい。例えば「今日はどんな用できたか」尋ね必要な書類を記入してから札を取るとか。	
授乳室はありますか。	
駐車場が遠い。	
無駄が多い。	30代
無駄にお金をかけすぎ。贅沢すぎる。	
子育て関係が1階に来てくれて大変助かっています。	
駐輪場から正面入口までの案内が無かった。奥の方へ自転車を置くと、職員入口に入りそうになる。	
駐車場の表示が分かりづらい。夜間、暗くてロータリー出入り口分かりづらい。	
子どもを預かる託児施設が欲しいです。幼い子供を連れて書類を書いたり、待つのはとても大変です。一時預かりが出来る場を希望します。	
建物自体に趣きが無い様感じた。	
新町にある子育て支援センターの様に子供達が遊べる場所が市役所の一角にあったら良いのにと、ママ友達と話していました。	
案内板は簡易的なものを至る所に張り付け願いたい。案内係の方が1人で大変そうだから。	
駐車場が分かりにくい。	
駐車場の入口を正面にも作って欲しいです。	
入口が少ない。	
市役所前の芝生...見た目は良いが広すぎて無駄。狭くて良い。子供が遊べる公園や遊具を置いて欲しい。あの辺だけ浮いて見える。もっと他の部分でお金を使って欲しい。福祉。(保育園、老人ホームの補助金など)	
公園スペースのベンチに座っても目立ちすぎて過ごしにくい。	
市役所に車を駐車した場所によって出入り口が違うと思うので、分かりやすくなっていればと思います。	
センターのトイレを直してほしい。(沢井市民センターで回収)	
いまいち、市役所が広すぎて、何をもらう時どこに行けばいいか。もっと詳しく案内板など設置してもらいたい。	
待ち合いの所にもっと椅子がほしい。	40代

問9 庁舎に対する改善点またはお気付きの点

内 容	年齢層
今夏は、特に暑かったが1階に飲み物の自販機が見つからず、熱中症寸前の場合があった。	40代
番号札の取り方が分かりづらい。もう少し誰でも分かるようにして欲しい。	
庁舎前の芝生の広場を、災害に備えてヘリが発着できるようにしたり、テントが張れるようにすべき。コンクリートで固めるのではなく、地面の高低を無くしたり、歩きにくい石と砂利の道を無くして一面の芝生にすれば、景観への配慮と災害への備えを両立することが出来るのではないか。	
駐輪場がいつもいっぱい。	
広すぎてどこを見て良いのかわからない。エコに思えない。	
食堂に市民も行ける事を知りませんでした。エレベータ前などに看板を置いてもらえると思いいます。	
駐車場の出口がクネクネして面倒です。	
でも、もう出来てしまっているので、今更という感じ。こんな立派な物はいらない。駐車場ももっと簡素で良い。お金の無駄使いをしたという残念な思い。	
1つの対応窓口ごとに仕切りをしっかりとって欲しい。大まかに仕切ってはいますが、隣の人の書類が丸見えです。	
1階の市民課にしか行っていませんが、フロアを中心あたりのスペースの無駄を感じます。	
・公衆電話のそばなど、荷物置き場。ちょっと乳児をおくベッド等があれば助かる。書類を受け取り子供を抱っこしながら片づけるのは危険。・主なものが1階にあり安心です。以前はベビーカーに赤ちゃんを乗せたまま2階へ抱えて登ってましたので。	
花など置いた方が良いと思います。保育園児などが、植え付けさせたものなど。	
駐車場分かりづらい。	
線路側から車で来た時に、駐車場の入口が分からなくて迷ったので表示をして欲しい。	
エレベーターの入口と出口が逆なので分かりにくい。	
証明書の自動発券機を正面入って分かる所に設置して欲しい。	
暗い。照明、雰囲気。	
裏口にも自販機、ごみ箱を設置して欲しい。	
エレベーターが遅い、少ないので不便です。	
市民会館周辺には、飲食できるお店がないので、館内に売店を設置して欲しい。(青梅市民会館で回収)	
もっと洋式トイレを増やして欲しい。(沢井市民センターで回収)	
冬、センター利用が寒い。(成木市民センターで回収)	
きれいで広くなったので、中高生(小学校高学年)が利用できる場所(居場所)をつくり、青梅の子供達が青梅の街に興味を持ち続けかかわりを持ち続けるようにして欲しい。	

問9 庁舎に対する改善点またはお気付きの点

内 容	年齢層
自転車置場が狭い。	40代
広すぎて分かりにくい。	
市民課の前に椅子が少ない。	
案内が暗すぎる。	
駐車場ですが、芝生などのスペースはいらぬ。車椅子でも動きやすい平面の庭に全部して欲しい。市制60周年NPOまつりで車椅子での移動が本当に大変でした。	
ロビーがただ広すぎるように思う。	
案内表示が分かりにくく、慣れていないせいもあると思いますが、改善。	
他の市役所に比べ対応が冷めたいし、建物も以前より無駄が多く、お年寄りの方など困ってると思います。	
保険年金課以降で発券機がどこにあるか分かるようにして欲しいです。分かりづらくらいです。今日は住民票、市民カードを頂きに来ましたが、2つ同じに貰うのに発券機で番号押すのが分からなかった。案内の方がいて助かりました。3つだとどうするのか。	
番号札を取るのに面倒。説明が少ない。	
広々とした空間が良いと思う。	
広すぎ。	
無駄に市役所本体が（建物）が大きすぎる。その分、職員も増やして、何のプラスにもならない。無駄だらけ。13窓口～17窓口は何であんなにスペースが必要なのか。	
駐車場の出口表示を分かりやすく。	
カウンターにて対応していただくと、各課のフロアが奥が広いので、職員の方々が身近に感じられなくなり、少しさびしい気がします。各課の机などの配置を考えていただければ多少改善できそうに思います。	
駐車場の入り方がよく分からなかった。案内の標識などを出して誘導できるようにして欲しいと思った。	
市役所の空いてるスペースに障がい者の為の療育センターのような施設を作って欲しいです。	
7階テラス席に行くのに窓を開放してあったので、通ろうとしてつまずきました。危ない。改善して。	
・郵便ポストが欲しい。（道路渡るのが大変）・傘立てが欲しい。（水切りはあまり効果感じない）	
市民会館1階にトイレを設置して欲しいです。（青梅市民会館で回収）	
センターは古い。（大門市民センターで回収）	
市民に気軽に貸し出す会議室が用意されても良いと思う。	
小曾木体育館に飲水の設置がありませんが、あるといいと思います。	

問9 庁舎に対する改善点またはお気付きの点

内 容	年齢層
体育館に冷水の飲み水を設置して欲しいです。（小曾木市民センターで回収）	50代
成木市民センターの体育館の下の窓にカーテンをつけて欲しい。	
市役所の看板及び、庁舎入口の表示が小さくて分からない。	
ロビーが広すぎるね。	
ロビーが広すぎる。あるひとつの課だけ混んでいて、他の課の人はそれを眺めているように感じる。	
スッキリしている。	60代
施設の稼働率を調べ窓口の設置を考えるべきです。（窓口の数）	
駐車場等レンガにデザイン上かすき間があり、歩行に少し支障があります。すき間なしに改善できないでしょうか。	
前より良かった。分かりやすかった。	
快適です。	
東出入口の自転車置場、高低2段というのか、女性、力のない方、ちょっとした年寄り、低い方はよろしいんですが高い方はとてもとても息が続かない、つらいです。一列にしてほしいです。高い方の方も狭い場所の低い方で必死に入れたり、置いたりしてますよ。見て下さい。	
いろいろ。芝生はもう少し減らしたほうがよいのでは。	
総合案内の場所（表示）が分かりにくい様です。	
利用者の多い窓口は増やしてもらいたい。利用者の中には、申請書類の書き方を知らない者が多いので「書類書き方」窓口作ると良い。	
車椅子でトイレに入るのは大変。	
記帳する場所だけでも明るくしてほしい。	
きれい。	
ペットボトル等の回収ボックス位置が分かりにくかった。また、牛乳パック等も回収してほしい。	
とても立派になり、青梅市民としては誇りに思います。	
杖をついて歩くので、杖の立て掛ける所がなく杖が転がってしまう。足が悪いので、広すぎて疲れてしまう。個人的なわがままです。	
あまりにも立派すぎてビックリです。複雑な気持ちです。	
節電とはいえ、曇った日は暗く感じる。天候に応じて考える必要があると思います。	
・地上駐車場に出るのにくねくねしてまずい。・車とぶつかりそうになる。（地下から出て地上の方向から来る車と）	
正面玄関から入ってトイレの場所が分からず探したので、あまり必要無いかと思うかも知れませんが、入口にデパートの様に一寸表示板があると助かります。	

問9 庁舎に対する改善点またはお気づきの点

内 容	年齢層
庁舎の隣には、あんな立派な公園などいない。	60代
待っている間の椅子がとても座り心地良かったです。ロビーも広く明るく、以前に比べて静かで素晴らしいと思いました。	
1階ロビーに自動販売機の設置を。	
ドリンクバーの設置。	
一階のフロアーが広いので、利用する課が遠い。足が悪いので歩くのが大変。	
ちょっと広すぎて分かりづらい。	
1階は何々課は分かりやすいのですが、上の階は通路と課が離れており、どなたに聞いて良いのか迷います。	
初めてなので、駐車場の入口が分かりにくい。	
今更どうにもならないかも知れませんが、市役所のサインが見にくい。(書体が細すぎ)災害時にどう活かされるのか、住民に知らせて欲しい。	
駐車場一面コンクリートの方が良かったと思っています。	
粗大ごみ受付事務所の位置を変えたらどうでしょう。リサイクルセンターに入って正面側に。(リサイクルセンターで回収)	
料理室の水道の蛇口が不安定で、使用しにくいのでもう少しキツくしていただくと使用しやすいです。(長淵市民センターで回収)	
・照明が暗すぎる。・上司の所が遠すぎ。市民との距離を感じる。	
市民と職員の間溝のようなものを感じます。話をしても(依頼や要望)係長や課長さんへ行くのに、すごく遠くにいたので親近感がありません。	
職員が市民に対応する時、書類等のチェック等に歩行が目立ちます。歩行を減らすレイアウトにした方が良くと思います。(I.E手法の近接相関分析等行われてはどうか)	
・階段の場所が分かりづらい。・眺めが良い。	
本庁駐車場から、公道へ出る際、信号機の近くから出るため公道へ出られず、列を作り待たされる状況下。改善方向でのご検討をお願いしたい。	
沢井市民センターのトイレについて、洋式の個室が欲しい。	
職員が対応する位置は明るい、来庁者側の方が暗い。*位置が逆ではないか。	
中央広場もったいない。明るいイメージに。	
体育館に冷水の飲み水を設置して欲しい。(小曾木市民センターで回収)	
新庁舎になり良くなったと思います。	
・駐車場の入口が1箇所しかないのが不便。・窓口が分かりづらい。	
羽村市役所のロビーの様に市の刊行物の閲覧やちょっと休むコーナーなど、もう少しスペースを取って欲しい。(1階部分)2階の広場スペースのところに屋根をつけて欲しい。	

問9 庁舎に対する改善点またはお気付きの点

内 容	年齢層
<p>駐車場への案内が少し分かりづらい。出口からの方向指示があると良い。方面とか。</p>	60代
<p>今年の夏はエコで冷房が使用できない日があったので、窓を開けていたら蛾が入ってきたので、網戸があったらなーと思いました。夜の部。(河辺市民センターで回収)</p>	
<p>新しいのできれい。</p>	
<p>河辺市民センターに於いて、第一会議室にパイプ椅子をおいて欲しい。</p>	
<p>発券機の設置場所が分からない。</p>	70代
<p>エレベーターについて、東側はエレベーターがどの階に居るか表示があるので安心して待ってられる。西側は表示が無いので不安です。</p>	
<p>障がい者の駐車場が少ない。</p>	
<p>来庁者と職員の間距離がある。</p>	
<p>車の進入×。出口の経路。</p>	
<p>中が広すぎて、まごまごします。案内人が親切で助かりました。</p>	
<p>駐輪場所が狭い。</p>	
<p>駐車場の入口が分かりにくい。</p>	
<p>市民課の待場所が、待人が多い割には手狭。</p>	
<p>食堂の場所が分かりづらい。</p>	
<p>・市民劇場等作って欲しい。・ぜひ温水プール。・夏暑いので木をたくさん植えて欲しい。</p>	
<p>自転車置場に自転車がぎっしり。歩く事が困難な為に市民税課に来るのが大変。高齢者の自転車置場を考えて欲しいです。</p>	
<p>新庁舎は利用しやすく良くなった。</p>	
<p>立派な建物ですが維持するのが大変でしょうね。</p>	
<p>洋式トイレが欲しい。(東青梅市民センターで回収)</p>	
<p>ロビーとか空間が広すぎる。スペースが勿体無い。何か有効に使えるよう考えて欲しい。</p>	
<p>市民センター図書館に読書できるエリア(椅子)が欲しい。(今井市民センターで回収)</p>	
<p>駐車場が分かりにくい。芝生のところをグリーン駐車場にしては。</p>	80代以上
<p>何々課という看板が小さい。番号では分かりにくい。</p>	
<p>以前より広いので、窓口が分かりにくいです。</p>	
<p>窓口から職員の場所が遠すぎ、すぐ用がたりない。広いばかりでガランとしている。もう少し身近な所に職員がいても良いのではないか。広すぎ。</p>	

問9 庁舎に対する改善点またはお気づきの点

内 容	年齢層
陶芸作業場の椅子を考えてほしい。陶芸作業場の窯を取り替えて欲しい。(老朽化している)(沢井市民センターで回収)	80代以上
駐車場の出口へが使いづらい。	未記入
駐車場の出口の方法の改善を望む。	
カーテンをしっかり閉めるようにして欲しい。(成木市民センターで回収)	

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【好意的な意見】

意 見	年齢層
非常に良かった。 今日、自分は初めての利用でしたが、分かりやすく説明してくれる人がいたので助かりました。	10代
総合案内の女の子の対応が良かった。 良かったです。 皆さん丁寧に行ってくれて助かりました。 朝、来る前に原付ナンバー（キャラクター）で分からない事があって電話したら、丁寧に対応してくれた。ここにきてからも、スムーズにできて良かったです。 建物が新しくなって全体的に明るく感じた。 丁寧な対応で気持ち良かったです。	20代
対応も良く建物もきれいで気持ち良かった。 市役所に入ってすぐ、声をかけていただき助かりました。 入口案内（案内係）H23.10.5、PM4:00頃いた方はとても対応がよかったです。いつも役所に来て良いと思ったことがなかったので、初めて良いと感じました。 案内係の方がいるのは、ものすごく良い。今後もお願いします。 最近、青梅に転居してきました。色々な届け等する際、とても親切にどの方も教えてくれ助かりました。建物も明るくとても過ごしやすいです。 入ってすぐに総合案内があり、聞きやすい雰囲気でした。 色々な市役所を利用したことがありますが、これほどの親切・丁寧なところは初めてでした。電話での対応も良かったですし、窓口でもとても良くして下さいました。全国の市役所がこのようになるよう、良きモデルとなって今後とも頑張ってください。気軽に利用できる場所でした。 最近では対応が良くなったように感じます。このまま、続いて頂ければ…。 区域外就学について、事前に電話で確認したところとても気持ちのいい対応をしてくださいました。また、3階に実際に手続きをした時の女性職員もとても親切な対応でした。感動しました。 総合案内の女性の対応がすごく良い感じでした。 毎週1日でも夜8時まで開いていると助かります。いつもありがとうございます。 毎日御苦労さまです。 沢井や小曾木のセンターなどを良く使わせていただいておりますが、いつも丁寧に対応して下さいありがとうございます。 職員の方があいさつしてくれたり、話しかけやすい雰囲気をこれからも続けてくれれば良いと思います。 今日の当番の方はとても良かったです。 窓口立つ職員は、言葉使い、態度が良くて普通です。一部の人の態度が悪いと、全体の印象が悪く感じられてしまいます。良い対応の職員もいますので、忙しいでしょうが頑張って下さい。子育て推進課の対応は良かったです。	30代
初めて来たが、すぐ聞いてくれたので助かった。 転入したばかりなので知らないことがあります。その結果がアンケートに出ています。特に悪い印象もなく、とても良い対応していただきました。 老人介護をしている在宅の方の話を聞いてもらえるだけで、うれしいと思います。 以前の庁舎の時は、保険年金課の職員は相談に行っても、ヤクザのようで恐ろしかったのですが、新庁舎になってからは、職員の質も良くなってきたと思う。 以前に比べ、市民の為に仕事をしているという自覚が出来ているように感じた。 分からない事にも優しく教えていただきました。ありがとうございます。 他市より良いです。ありがとうございました。 態度等はとても良いです。 いつも丁寧な対応をありがとうございます。 良くして下さいました。 対応は良くなっていると思います。ご苦労さまです。 とても親切に対応して頂きました。	40代

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【好意的な意見】

意 見	年齢層
<p>昔より良くなったと思う。</p> <p>沢井市民センターの職員の方は、皆さん優しく思いやりがあります。丁寧に教えてくれます。</p> <p>市民センターでコピーを取った時に、紙づまりなど丁寧に説明してくださり助かりました。</p> <p>自分の番号の前に人が長引いていたので、他のカウンター（国民年金以外のカウンター）で対応してくれたみたいで、その点は良かったと思う。</p>	40代
<p>昔よりやさしくなり年を取るごとに頭が働かなくなり、きちんと説明してくれたり、案内してくれる事に感謝しております。</p> <p>市民税課 さん、高齢介護課 さん、とても親切に対応していただきました。</p> <p>フロアーに立っている方はとても親切で助かりました。</p> <p>親切で良かったです。</p> <p>丁寧な言葉づかいでした。</p> <p>いろいろな人と対応するのは大変だと思いますが、めげずに頑張ってください。</p> <p>いつも気持ち良く対応していただいています。</p> <p>対応が非常に良いと思いました。</p> <p>以前に比べて良いと思います。</p> <p>良かったので思う事はない。</p>	50代
<p>色々と合理化されていて利用しやすい。</p> <p>全般的に丁寧なので、特にありません。</p> <p>良かったです。</p> <p>別にありません。でも役所関係の書類は本当にむずかしくて年とともに分かりにくいです。それを良く話してくれるので助かってます。</p> <p>新庁舎初めてですが、案内の方の対応とても親切でした。</p> <p>番号札の所の案内の方がとてもやさしくてうれしかったです。2名共です。</p> <p>受付案内の女性、大変親切で助かりました。</p> <p>あまり来庁しないので悪い感はない。全体に丁寧な対応だと思います。</p> <p>大変良い。</p> <p>ロビーで手続きの方法が分からない時、すぐに説明に来てくれる事が助かります。</p> <p>良かった。</p> <p>案内してくれて、すぐ取り次いでくれ良い。</p> <p>福祉総務課に比較的伺う事が多いですが、以前より良くなったと思います。</p> <p>制服が無くなり職員の対応もとてもさわやかで気持ち良く利用できました。</p> <p>良い。</p> <p>建物がこれから段々と古くなっても、対応のサービス向上は今まで通り返り続けて欲しいと思います。</p> <p>良いと思います。</p> <p>アンケート記入の係の人が丁寧に教えて下さったので助かりました。</p> <p>皆様はとても明るくて良かったです。とにかくより一層努力をして下さい。期待します。ありがとうございます。</p> <p>良いと思います。整理整頓が気持ちの良いものとしします。年月が経つうち段々とだらしなくなっていくような事の無いように。</p> <p>案内係の方がとても親切で良かったです。</p> <p>話をとてもやさしく聞いていただいて感じの良い方でした。</p> <p>ここ数年職員の方の対応がとても良くなったと感じています。</p> <p>梅郷市民センターは、大きい声であいさつをしてくれるので気持ちが良かった。</p> <p>いつも良くして下さいます。</p>	60代

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【好意的な意見】

意 見	年齢層
いつも親切な対応をしていただいています。	
良いです。	60代
いつも対応は良いので気持ち良くサークル活動をしています。	
俗に言うお役人気質との評を聞きますが、全くそのような態度が見られず嬉しくなりました。	
いつも、あいさつ言葉づかい等気持ちが良いです。	
昔とくらべたら格段の変化です。(申し分ないです)	
担当者が替ってから良くなった。	70代
現状で満足して居ます。	
皆様に「ありがとう」と伝えて下さい。	
親切で助かりました。	
親切でした。	
良。	
気持ち良く対応してくれた。	
不満を感じた事はありません。	
親切にしてくださり感謝している。	
職員さんの対応は2～3年前に比べて、とても良くなりました。新庁舎にふさわしいです。服装も2～3年前より良くなりました。	
みなさん親切です。	
老人に親切でした。	
大変よろしいです。	
今日は孫の件で伺ったのですが、来庁して本当に良かったと思いました。大切な事なのでありがとうございます。	
役所にふさわしい態度、対応、言葉使いで感じが良く思われます。	
若い職員さんの対応良好でした。	
全体として丁寧である。	
大変よく対応していただいております。	
新庁舎になり、サービスが非常に良くなった。	
昔よりさっさと声をかけてくれる様な気がしますし、番号案内があるので待たされても苦になりません。	
今後ともよろしく願いいたします。	
新町市民センターの女性職員の対応は、笑顔があり話し方等も大変よい。	
市民によく反応し、気持ち良く対応して頂いてます。	
職員の対応は申し分ありませんでした。昔とは大違いだ。	
以前と違い職員態度が良い。	80代以上
いままで利用した窓口の範囲では、どちらも好感が持てました。	
大変良かった。	

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【否定的な意見】

意 見	年齢層
<p>持ち物など、指定されて来たのに次回行ってみると他の物も必要だったり、人によって言う事が違って困る。言葉づかいがキツイところがある。</p> <p>事務窓口は待ち時間はないが、あいさつや返事が少ない。元気がない。気取ってるの。笑顔が大切では。</p> <p>対応が悪かった。言葉使い、目つき悪い。来づらくなる。</p> <p>対応は良かったけれども、初めて利用する人にとっては丁寧ではなかった気がします。</p> <p>窓口ではないが、案内係の対応が気に入らなかった。説明が窓口の方と違った事。言葉使いなど。気分が悪かった。</p> <p>子育て推進課は本当に改善してもらいたい。子育てにかかわる事なのに愛想がない。後から「提出して下さい」などが多い。いっぺんにやって欲しい。</p> <p>交付窓口の待ち時間長い。</p>	20代
<p>使えない人が多い。</p> <p>住民票を以前取りに来た時受付が1人しかいなく住民票を取るだけなのに45分も待った。</p> <p>待ち時間が長すぎです。市民カードの再発行で1時間もかかりました。時間がかかって当然のような対応で非常に不愉快です。改善して下さい。</p> <p>なれなれしい、反省していない。サービス業をなめている。</p> <p>今日は窓口に行かなかったのですが良いのですが、前に来た時、窓口に行ったにもかかわらず誰も来ない。知らないフリをする。隣の窓口にいる係員さえ職員同士で話をしている無視された。最悪だ。自分の係ではないにしても、対応してから担当を呼びに行くべきではないですか。改善して下さい。</p> <p>警備員（駐車場）の対応が悪い。ただ立ってるだけな感じ。出口付近は特に危いので、強化して欲しい。</p> <p>健康センターは普通だが、市役所は横柄な人が多い気がする。</p> <p>電話受けの女性がとても感じが悪い。</p> <p>昨年、子供が生まれて妻と出生届けを提出に市民課窓口を訪れた際、私が「子供が生まれたので出生届けを提出に来ました。」と言いましたら、対応された職員の方は「はい。では、そちらにおかけいただいて…」と話しを進めていきました。市民のお祝い事なのだから普通であればそこでまず「おめでとうございます。」と言うべきではないでしょうか？市役所職員でなくとも一般常識として相手のお祝い事を知った時は「おめでとうございます。」と言うのが普通だと思います。いかにも役所仕事というか型にはまった対応だと感じました。もっと人情のある、人の心を大事にした対応を心掛けて欲しいものです。「そのような場面においては『おめでとうございます』と言うこと」などとマニュアル化して決めなくてはいけないほどだとすれば人として悲しいことです。そういう言葉が自然に出るようになって欲しいと思います。</p>	30代
<p>保育園申請について聞きに行った時、子供に障害があるということを伝えた時、職員の態度がめんどくさそうに「必ず見学に行って、保育園の許可とってくださいよ」と威圧的な感じで言われました。申請時にも同じ方が威圧的でかなり不快感がありました。保育園の名前や住所の一覧をみて障害 になっているところに電話して見学に行きましたが、説明しても、はなから受け入れる気なしな保育園でありました。（同じ時間に他のお子さんの見学も一緒でしたが、明らかに態度が違う）ただ xではなく、受け入れられるラインの表記して欲しいです。役所の方の対応も酷いですが、私の中ではかなり良い感じの市役所だっただけに青梅市の対応にガッカリです。障害がある子の親は働くなどということなんですか？役所も保育園でも子供を否定されたようでとても悲しい思いをしました。旧庁舎の時の方がとても対応良かったです。他の課にも用事があり対応して頂きましたが、この課は最悪でした。用事がないと行かない役所です。どんな方が訪れても対応の良い役所になること願います。</p> <p>総合案内（受付？）の女性スタッフの対応が悪い。まず茶髪（金髪とも取れる）のスタッフが居る。身だしなみの時点で問題外です。誰も注意しないのでしょうか？またそのスタッフを含め2名の女性スタッフに、どの窓口に行って良いか尋ねると、とても無愛想で態度悪く「あちらです」との回答。ハッキリ言って感じが悪い。窓口職員の対応が良かっただけに、本当に残念です。即刻改善もしくは、この案内スタッフは辞めさせた方が良いのではないのでしょうか。市民として恥ずかしいです。ちなみに本日の事ではありません。9月7日11:00頃の件と、その他複数回はありました。</p> <p>暗い人ばかりで気持ち悪い。</p> <p>人数減らせ。</p>	
<p>事前にTELで問い合わせをし必要なものを持参したにもかかわらず、「こちらでは分かりかねます。出直して下さい」と言われた。他課との連携が悪く、もっと職員1人1人がしっかり勉強してほしい。</p> <p>まれに、あからさまに態度の悪い人がいて傷つく事もしばしばです。人間ですから色々あるでしょうが、窓口へ来る人の中には色々悩んで来る人もいます。配慮を少し考えていただきたいです。</p> <p>以前、母子家庭の相談員の先生に娘の「進学をあきらめなさい」と言われた時の絶望感は一度も忘れたことがなく、思い出す度、市役所に足を運ぶ度に繰り返し落ち込んでうつ的な気持ちになります。言葉にしてはならない事を軽はずみに口にしてしまう人を相談員にしてはならないと思います。</p>	40代

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【否定的な意見】

意 見	年齢層
<p>総合案内で2人の私語、おしゃべりが多いように見受けられる。</p> <p>窓口だけでなく、TELの対応も向上して頂きたい。先日、木曜日の6時頃TELで問い合わせをしたら、時間外の為答えられない。自分で調べられる回答で、不満で今もあります。</p> <p>以前より窓口が遠い。</p> <p>マニュアル通りの対応だと感じてしまう。</p> <p>市役所の人の対応が横柄。(公園関係)市民のことを考えてほしい。予算がないの一点ばりで動いてくれない。</p> <p>券を取ってから受付までと、受付してから交付までの時間が、他の市役所に比べて長いです。</p>	40代
<p>相談時間が1分程度で1時間も待たされるのは納得出来ない。窓口には並ぶ前に相談内容を聞いて、事務処理に時間が掛かるか否か、判断出来る事前窓口の様なものを設置出来ないものか。</p> <p>住民票を取るのに1時間も待たされた。</p> <p>以前より冷え冷えとしている。変なおばさんも何でいるのか。案内が出来なく態度は最悪だと思います。何度か来てますが、お客様に怒られてる。(女性の案内の方です)</p> <p>証明書代が高い。</p> <p>以前に収納課へ行き、相談に行った際、職員の態度が非常にイラだった。言葉使い、上から目線、何を勘違いしているのかと...そういう職員は要らないと思います。支払い出来ず苦しんでいる相手の立場も考えず...。最低な男の人でした。又、TELでの問い合わせの対応が悪すぎます。</p> <p>無駄に広いスペースを市民の活動の場にしたい方は良いのでは。13~17窓口をなくして、保育園にして無駄な職員を無くして保育士でも雇用した方が一番良いと思う。なんで、こんなに無駄に大きな建屋にしたのか理解できません。</p> <p>女性については、特に問題ありません。男性について、笑顔があまりない。ぶっきらぼうで愛想がない。</p> <p>駐車場の係員はいらないと思う。人件費の無駄では。</p> <p>窓口と職員席の距離が遠くて声をかけづらい。声をかけても顔をなかなかあげず、こちらを見てもなかなか席を立たない。とても感じ悪い。3階から上階も窓口にあたらず職員を置くべき。</p> <p>青梅市役所の市民課?機械で番号を取る所にいらっしゃる中年の女性の対応がとても感じの悪い方で、分からないので聞いているのに「はあー」と言ったり、無表情で気分が悪いと何人かの方からも聞く。</p> <p>市民センターに差がある。市職の管理職を辞めた方に、横柄な対応の方が目につく。自分の立場、役割をしっかりとっておさえて欲しい。</p> <p>センター体育館の利用料が高すぎます。少人数で体育館を利用していますが、負担が多すぎます。</p> <p>対応が冷たくて、あいさつが返ってこない。(今井市民センターと大門市民センター)</p> <p>他の課で声をかけても対応が遅い。</p> <p>手続きはものすごく面倒で腹立たしいです。</p> <p>中の職員の私語が大きすぎると感じました。</p> <p>広いから無駄に人を配置しているし、今だに「研修生」がいるのは。まだ職員を増やすのですか。職員を減らすべきだ。</p> <p>窓口で談笑している若い女性職員さん。私語の様です。</p> <p>予約表の一覧が小さくて見にくい。(新町市民センターで回収)</p>	50代
<p>少々しつこい時がある。</p> <p>駐車場の人が(今日は女性)いつもにこやかに挨拶をしてくれるのですが、今日はこちらから「おはようございます」と言ったのですが、無視されてしまいました。</p> <p>職員の笑顔での対応が少ないと思います。</p> <p>旧庁舎の方が待ち時間が短かった。温泉割引券等をもらう場合、一般申請と待ち時間が同じでは、待ち時間が長すぎる。(30分以上待った)</p> <p>生活保護の事でとても嫌な思いをした。そんな人を現場で担当させているのかと、市長に手紙を書いたが市長には渡っていない。それ以来、市に対する信用が無くなった。</p> <p>証明書を貰うのに時間がかかりすぎる。</p>	60代

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【否定的な意見】

意 見	年齢層
本庁はよっぽどでない限り行こうと思わない。	60代
体育館の使用料が高い。スポーツを勧めているのに、これはちょっと苦しい。	
センター等の利用料が高すぎます。	
10年12月に行った時、分からなくて、長時間待った。	
以前、木曜日の夕方勤務帰りに娘が市役所を利用したところ、対応してくれた人がカウンター越しに肩肘をつき椅子を後ろの方に引きパソコンを見ていたとの事で大変嫌な思いをした。	
職員の対応が不親切だった。分かりやすく説明して欲しかった。	
コート貸出について、午後から使用のテニスコート、午前中パラパラと微量の雨が降っただけで午後のコートを使用禁止にする。(確認しに来ずに)コートを痛める恐れが少しもない状態でも、朝使用禁止にするとそのまま。利用者へのサービス精神0ゼロ。確認しに来て状況を把握する位の手間をおしむな。	
各種申請料金が高すぎる。	
市庁がいくら立派になっても、働く人達の意識が変わらないと、市民になんら恩恵がない。	
車椅子で出かけた時、ちょっと不便を感じた。転出・転入の手続きで非常に時間がかかり(1時間近く)転入は出張所で後日行った。印鑑証明ももらえず、不本意な転出・転入を行い、今少し不便を感じている。	
2階以上はベルを押さないとなかなか対応してくれない。	70代
保険証返納に来たが、負担割合上下の場合来年申請してくれとの事だったが、所得は市民税課で分かるので、縦割り行政ではなく横の連絡をとり自動的に出来るよう市民の便宜をは図るべきである。	
今年の夏は節電に努力する為に協力しましたが、電気をつけているか見廻りに来ていましたが、その態度がすごく悪く、気分が悪かった。(河辺市民センターで回収)	
使用したい時の予約の用紙の字が小さくて読みにくくて困ります。(新町市民センターで回収)	
利用予約表の文字が小さすぎて読みにくい。(新町市民センターで回収)	80代以上
客員に対してあまり良いとは思わない。	
センター使用料について、申請して承認書をもらう時はお金を払ったらセンターは直接受け取るのに、キャンセルの場合は口座を教えて振り込みなのはどうしてか。大変面倒であり、センターが払う時は直接もらえないのはおかしい。改善して欲しい。	未記入

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【要望等】

意 見	年齢層
つばめが住みやすい市役所にして欲しい。(前みたい)	10代
混雑時に職員の方も大変だとは存じますが、丁寧な対応をしてくださる方がいる一方で、横柄だと感じる方がいるのは非常に残念です。青梅市民にとって頼るべき存在ですので、今後さらに向上して頂けるよう、お願いいたします。	20代
市民税課には何度もお世話になっていますが、いつも丁寧な対応で満足しています。これからも宜しく願います。改善点を挙げるならば、市民税課の並び順が分かりにくいので、どこで待てばいいのか、何人待っているのか等の分かりやすさを求めたい。	
携帯の充電ができればと思った。(電池がきれて調べられなかった)	
市全体のところなのに対応と態度や言葉使いなどがなっていないと来たくないです。もう少し考えて対応して欲しいです。	
もっと早く対応できませんか。忙しいと思いますが、早く対応できると思う。	
待ち時間の改善は必要だと思います。	30代
最初の窓口の方は分かりにくかったが、その後の担当の方はすごく分かりやすい説明だった。最初から担当の方がいてくれたら良かった。	
交付窓口のところでは若干詰まっている様に思えました。窓口を一つ増やしてみてもいいのでは。	
受付にいる人も笑顔でいた方が良く思う。	
私たちは専門的な事が分からず来ています。質問の内容も良く考えた上なのですが、なかなか親切に分かりやすく「あー納得」という事が無い状況です。市役所なので、銀行ほどとは言いませんが、もう少し笑顔があっても良いのではと思います。	
時間をもう少し遅くまでやってもらいたい。	
窓口サービスではないのですが、学校給食に対する放射能検査を導入していただきたい。又、なるべく西の食材を使用してほしい。子供は国の宝です。	
申請書類、時間短縮してほしい。	
少し笑顔があると、ホッとすることもできません。	
月曜日にも図書館を開けて欲しいです。	
土日の開庁をお願いします。近隣の市では以前から対応されています。サラリーマンにとっては大変助かることです。	40代
そんなに混んでないように見えるのに全部で1時間くらいかかってしまいとても長く感じました。もっと早くすむと助かります。	
職員の方の仕事は、笑顔がなく事務的で正直言ってあまり来たいと思いません。もう少し感じ良く対応して頂きたいです。	
常に笑顔で接した方が良い。	
窓口業務とは別に案内係がいても良いのかなと思います。	
利用者が多い時は、案内人が1人というのは少ない。	
死亡届を出した時点で手続き一覧のようなものを渡してほしい。何からやって良いか分からずとてもまどった。ホームページを見て一覧表を見つけ印刷してはじめて手続きが分かった。	
問5(夜間窓口)について、現在は傷病中のため平日動く事が可能であるが、会社員時代は土曜日(AMのみでも可)にやってもらいたかった。木曜日の稼働も含み検討をお願いします。	
土日開庁してほしい。	
新聞をとらない若い人たちがいる世の中なので、市報は市役所に置いていただくと分かりやすい。	
手続きをし終えたと思ったらまた次の申請...何度も来るのは、子供もいるので大変。車で来るのでガソリン使うし、課が違って一度で済むようにしてほしい。	
木曜日の窓口がとても便利なのでこれからも続けて下さい。	
土曜も月3回でもやって頂くと有難い。	
窓口カウンターに不在時の呼鈴のような物が欲しい。気付いてもらえないことあり。	
老人には高い声と早口はやめて、ゆっくり話して欲しいです。	

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【要望等】

意 見	年齢層
<p>住民票自動交付機を利用しました。封筒をいただけるとうれしいと感じました。</p> <p>来庁者に明るく接して欲しいです。</p> <p>庁舎というより「広報おうめ」をもっと読みやすく、皆が読めるようにして欲しい。自分の検査や、様々な事が知らずに終わっている事が多い。とても残念です。</p> <p>月1回でも良いので月曜日に図書室を開けて欲しい。(河辺市民センターで回収)</p> <p>新町市民センターの利用が12月後半からできなくなる件を予約の段階で聞かされました。決定した時点ですぐ、定期的に利用しているサークルや団体には、お知らせが欲しかったです。</p> <p>市民課ですごく待たされた。もう少し、早く対応できるようにして欲しい。</p> <p>市民課で色々な受付をするのに、交付窓口が1つしかなく非常に効率悪いです。もっと受付窓口を広げ、何人かですばやく対応して欲しいと切に願います。</p> <p>申請書の記入場所にちょっとした説明を受けられる方が近くに(周りに)欲しい。</p> <p>延長窓口を他の課まで広げて欲しい。(全部の課が開いていると思っていました)</p> <p>市民課の案内が忙しそうだった。そっちの人数を増やしたらどうか。</p> <p>市民センターで部屋をキャンセルした時の返金を窓口でできる様になれば良い。</p> <p>待っている間が手持ち無沙汰で緊張する。番号がいつ呼ばれるか分からないので、そのことに常に集中してはならない。雑誌やパンフレットなどが待ち合いの場所の目立つ場所にあれば良いと思う。以前はテレビまであって待ち時間が気にならなかったが、ずいぶんサービスが悪くなった。</p>	40代
<p>担当によっては、ぶっきらぼうの方もいらっしゃるの、窓口に来る方は不安を持つ場合が多いので、分かりやすく説明されることを望みます。</p> <p>これからも色々勉強して対応して下さい。</p> <p>家族が障がい者(精神)で障害認定調査を行った際、通常の窓口でプライバシーに欠けた。我が家の場合は本人がそれでも大丈夫であったと申ししていたが、残念ながら現在の状況はまだまだ障害を公表すると不利が生じることも多い。出来れば「個室にするか」などの選択する声掛けをして欲しい。</p> <p>色々なサービス(アンケート問5、6、7など)全く知らなかったの、そういう事を知る機会が多い方が良いと思う。</p> <p>平日、木曜日の時間延長や休日窓口サービスがあつて良いと思います。できれば、同様の銀行も庁内にあると良いです。土、日休みで平日休みの取れない職場は、銀行窓口でしかできないサービスを受けられない為。</p> <p>土曜日に半日でも良いのでやって欲しい。市民課(月1~2回)</p> <p>他市の人がなぜと聞くので、気がつかしました。市役所の職員名札はなぜ長くして首から下げているのか。座ると名前がわからない。責任逃れのためなのと。市役所に来てその通りでした。名札の位置改善して下さい。</p> <p>もう少し声を大きくして下さい。</p> <p>受付にどなたもいらっしゃらない時があり、なかなか声をかけにくい時があります。朝イチでもどなたか1人でもいて下さると対応が早くなると思うのですが。(特に8:30過ぎに来庁した時に時々感じられます)</p> <p>体育館使用料が高いです。せめて500円位にして欲しいです。</p> <p>明るく。</p> <p>交付窓口はもっとテキパキとこなして欲しい。</p> <p>初めに記入の仕方を聞いたのに、いざ順番を呼ばれたら記入の仕方が違っていた。案内は間違いがないようにしてもらいたい。</p> <p>新人職員の顔写真を公開して。</p>	50代
<p>大勢の市民の人達に対応するのは大変だと思いますが、少しでも親しみやすくしていただきたい。年令の行った方には特に番号札と言ってもなかなか理解できないのでは。窓口の外で案内の人をもっと増やした方が、もっと窓口がスムーズにいくのでは。</p> <p>多数の方が集中する窓口は、臨時で増やす等の処置を取って待ち時間を少なくする。非常に助かります。</p> <p>窓口職員は一生懸命仕事なさっておられましたが、用紙等はご自身の席のそばに置いておいた方が良いと思う。銀行窓口を参考にされた方が良いと思います。</p>	60代

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【要望等】

意 見	年齢層
年金申請に必要な書類を取りに来ましたが、住民票、戸籍抄本、住民票コード、課税証明書等を用意するのに3回も足を運んだ。これらは、日本年金機構の仕事（役割）かも知れないが、市民課の案内係の人が、一言教えてくれると親切です。例「次は15番で はお済ですか」	60代
受付の所は人数1名が良いと思う。市民課（総合案内）の所で案内している人数1人でやっていますが、色々な人が聞いているので、その人数が2人位でやると良いと思います。とても大変そうです。いつも見えています。	
木曜日8:00まで延長しているけど、仕事している人にとっては土、日曜日やって欲しい。ほかの市役所は土、日やっている所が多い。	
受付にブザーか係の職員が配置されていると良い。	
職員は市民に対応する時はもっと明るい顔で。	
職員との距離がありすぎる。いつも、それぞれがパソコンのみで仲間で話し合う姿がない。窓口対応の人を配置したらどうか。	
皆、笑顔をもう少し欲しい。	
庁舎ではありませんが、ネットの情報の更新を早めをお願いします。	
施設使用料の取消料の返金の取扱い。各センターにて現金にて返金して欲しい。（現在は返金の手続きして口座振り込み扱いになってしまう）	
窓口に行ったら積極的に出てきて欲しい。	
土日祝祭も利用出来る様にしたい。	
愛想よく、スピーディーに。	
市の広報を総合案内だけでなく、東側入口にも置いてもらえると助かる。（歩行がままならない）	70代
アンケート記入台にメガネがあると良い。	
市民のために頑張って仕事して下さい。	
市民は年に数回来るだけで内容は分からない。もう少し丁寧に説明が欲しい時あり。	
このようなアンケートを取るのには良い方法だと思う。ただ、アンケートの場合は本意を探るのには限界があると思う。住民の本当の意識を知ってより密着したサービスに心がける必要があると思う。	
担当の課以外のことで多少の知識が欲しかった。非課税証明を取りに行った時、他の窓口でも必要な書類があったが一寸気ばかり、又質問（証明をとる理由、口頭で）聞いてもらおうと二度の手間が省けた。共済年金、厚生年金については、どこで相談してよいのか教えて欲しかった。例えば青梅市の住人なら宇源ビル（小作北口）の都年金機構事務所等。	
市民センター利用について。「市民センターは9時から」は理解しているが、時により9時からイベントを開催したいこともあり、8時半より職員は出勤していることと思うので、準備等のある時は少し早目でも鍵の貸出し等実施して欲しい。	
センターや体育館の場所を申し込む時に、どこでも機械で申し込む様になったので、機械が分からずととても困っています。窓口の職員に聞いても若い人だとすぐ分かるのですが、老人だとなかなか分からず又直して下さることもあります。窓口で申し込みが出来る様にして下さい。	
一人外にいて案内して下さい。銀行なんかでは一人いて聞くと何でも教えてくれる。高齢者には、市役所の中が分かりにくい。案内所で聞いても分かりません。	80代以上
窓口にお花でも欲しいですね。もっと明るくなります。	
窓口ではありませんが、月2回発行の広報について、市内6万世帯～7万世帯のうち新聞購読している世帯は配布されていますが、新聞を購読していない世帯（約2万）への配布も必要と思われそうですがどうでしょうか。市への関心も多少深まるかと思いますが。（知らない人も多いと思う）	未記入
パソコンでの教室に取り方をもう少し分かりやすくして欲しい。	

問10 その他意見 窓口職員の対応・今後の窓口サービス向上に向けた【その他】

意 見	年齢層
つばめがないとさみしい。	20代
近所に役場につとめてる方がいますが、すごく態度が悪く、偉そうで困ります。	30代
今はまだ思い当たる事はありません。	
少し病院を思わせる雰囲気がある。	40代
名札が見えない。していない人もいる。	
普段から職員の印象は良いのだが、今日は普通の150%位、親切でした。アンケートを実施中だからでは。	
駐車券の紙がもったいない。エコエコ。	
機械化されると分かりやすいが、老人には困ります。	50代
総合案内は外注である必要は無いのではないか。	
窓口付近の知り合いの人がいるのはちょっと気まずい感じがする。	
窓口職員の方も十分に勉強されている様子ですが、以前の庁舎では、すぐ後ろの職員さんも対応を耳にするとフォローして下さいました。カウンターから遠くなると、そのようなフォローも無くなったように感じます。	
このアンケートは役に立つのですか。	60代
窓口の人は、その人その人なので良い人もいれば、とても感じの悪い人もいます。全員が感じ良くなるのは無理ではないですか。1人1人に自覚を持って、我々をお客様と思わなくては。	
ほとんど来た事がないため（不慣れ）時間がかかりそう。	
義母の死亡により葬儀費用助成金（50,000）について、群馬県伊勢崎市境町では、みんな役所の人が自宅まで持ってきてくれた。	70代

その他、市役所7階食堂に関する意見16件あり

窓口対応などに関するアンケートのお願い

市では、分かりやすく親しみのあるサービスの提供にむけて、市民の皆様が、窓口対応などについて、どのように感じられているかアンケート調査を行っています。ぜひ、ご協力をお願いします。（該当するところに または、記入をお願いします。）

問1 あなたのお住まいは？ 市内（町名 _____）・市外（市区町村名 _____）

問2 あなたの年齢（年代）・性別は？

10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上 の 男性 ・ 女性

問3 本日、来庁された課はどちらですか？（複数回答可）

（課名） _____ 課 _____ 課 _____ 課 _____ 課

問4 職員や申請書類、待ち時間などについてお伺いします。

(1) 身だしなみ 良い ・ やや良い ・ 普通 ・ やや悪い ・ 悪い

（理由） _____

(2) あいさつ・言葉づかい 良い ・ やや良い ・ 普通 ・ やや悪い ・ 悪い

（理由） _____

(3) 態度・対応 良い ・ やや良い ・ 普通 ・ やや悪い ・ 悪い

（理由） _____

(4) 説明 良い ・ やや良い ・ 普通 ・ やや悪い ・ 悪い

（理由） _____

(5) 案内表示 分かりやすかった ・ 普通 ・ 分かりにくかった

（理由） _____

(6) 申請書類等 記入しやすかった ・ 普通 ・ 記入しにくかった

（理由） _____

(7) 待ち時間 短かった ・ 普通 ・ 長かった

（理由） _____

問5 毎週木曜日に市役所1階窓口の一部が午後8時まで延長しているのをご存知ですか？

知っている（ 利用した・利用したことはない ） ・ 知らない

問6 4月から各市民センターおよび出張所で取得できる証明書の種類が増えたことをご存知ですか？（市都民税の課税・非課税・納税証明書、戸籍謄抄本など）

知っている（ 利用した・利用したことはない ） ・ 知らない

問7 中央図書館（河辺駅前）に「印鑑登録証明書」「住民票の写し」の自動交付機が設置してあることをご存知ですか？

知っている（ 利用した・利用したことはない ） ・ 知らない

問8 窓口サービスの印象はいかがですか？

良かった ・ やや良かった ・ 変わらない ・ やや悪かった ・ 悪かった

（理由）

問9 庁舎の施設で改善してほしいと思う点がありますか？

あ る ・ な い



《庁舎に対する改善点またはお気づきの点》

.....

.....

.....

.....

.....

問10 窓口職員の対応等に対してお気づきの点、今後の窓口サービス向上に向けたご意見など、ご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力、大変ありがとうございました。

このアンケートに関する問い合わせ：青梅市企画部行政管理課