

令和元年度

窓口対応に関する市民アンケート結果

実施期間：令和元年10月7日（月）から10月13日（日）まで

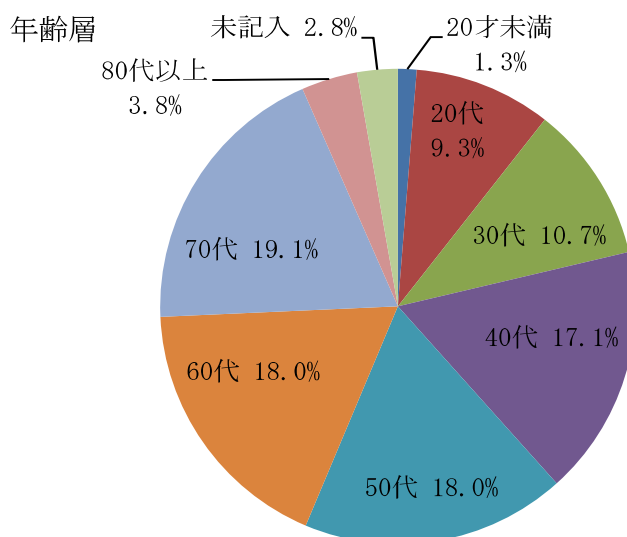
アンケート用紙配布場所等一覧

		令和元年度	平成30年度	増減
配付場所等		回収数	回収数	
1	青梅市役所	599	674	△ 75
2	健康センター	3	7	△ 4
3	リサイクルセンター	26	0	26
4	郷土博物館	1	3	△ 2
5	美術館	27	36	△ 9
6～16	市民センター（11か所）	210	198	12
-	青梅市ホームページ	2	5	△ 3
合 計		868	923	△ 55

(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いますので、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 年齢層

年齢	件数	割合
20才未満	11	1.3%
20代	81	9.3%
30代	93	10.7%
40代	148	17.1%
50代	156	18.0%
60代	156	18.0%
70代	166	19.1%
80代以上	33	3.8%
未記入	24	2.8%
合計	868	100%



問2 利用部署等（複数回答可）

（本庁舎）

課名	件数
秘書広報課	2
文書法制課	1
市民課	280
保険年金課	92
市民税課	37
資産税課	5
収納課	19
防災課	1
管理課	2
土木課	2
住宅課	2
環境政策課	2
清掃リサイクル課	1
福祉総務課	2
生活福祉課	13
介護保険課	43
高齢者支援課	37
障がい者福祉課	79
子育て推進課	42
商工観光課	1
会計課	1
社会教育課	1
総合案内	14
その他	52
未記入・特定できず	15
小計	746

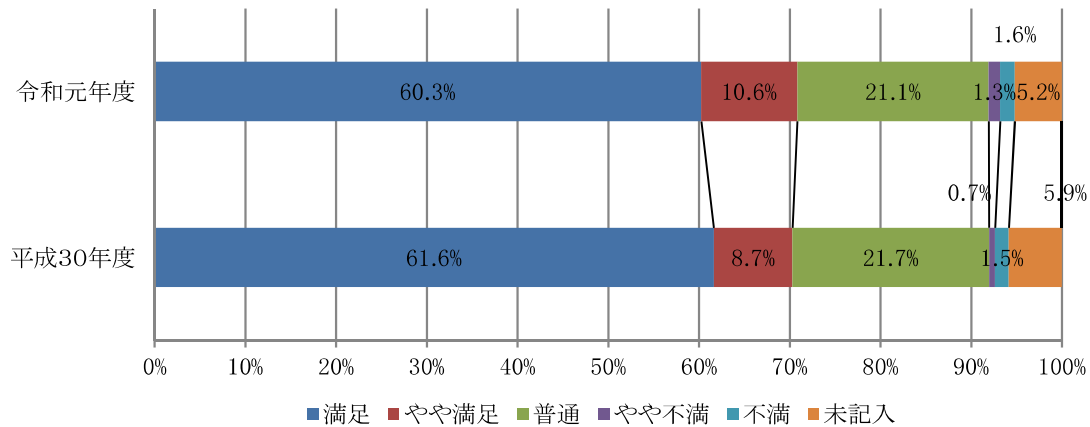
（各市民センター等）

施設名	件数
健康センター	8
リサイクルセンター	35
郷土博物館	2
美術館	26
ネッツたまぐーセンター	47
青梅市民センター	82
長淵市民センター	23
大門市民センター	7
梅郷市民センター	40
沢井市民センター	1
小曾木市民センター	9
成木市民センター	9
東青梅市民センター	14
新町市民センター	27
河辺市民センター	52
今井市民センター	39
小計	421
合計	1,167

問3 窓口対応の満足度

区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
満足	523	60.3%	569	61.6%	△ 1.3
やや満足	92	10.6%	80	8.7%	1.9
普通	183	21.1%	200	21.7%	△ 0.6
やや不満	11	1.3%	6	0.7%	0.6
不満	14	1.6%	14	1.5%	0.1
未記入	45	5.2%	54	5.9%	△ 0.7
合 計	868	100.0%	923	100.0%	
満足＋やや満足	615	70.9%	649	70.3%	0.6
〃（未記入を除く）		74.7%		74.7%	0.0
やや不満＋不満	25	2.9%	20	2.2%	0.7
〃（未記入を除く）		3.0%		2.3%	0.7

問3 窓口対応満足度



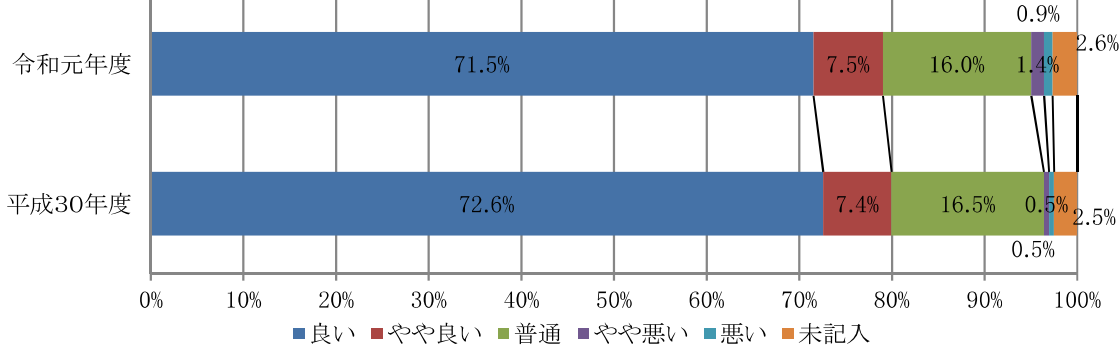
区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
満足	342	57.1%	403	59.8%	△ 2.7
やや満足	67	11.2%	62	9.2%	2.0
普通	131	21.9%	156	23.1%	△ 1.2
やや不満	9	1.5%	5	0.7%	0.8
不満	13	2.2%	9	1.3%	0.9
未記入	37	6.2%	39	5.8%	0.4
合 計	599	100.0%	674	100.0%	
満足	181	67.3%	166	66.7%	0.6
やや満足	25	9.3%	18	7.2%	2.1
普通	52	19.3%	44	17.7%	1.6
やや不満	2	0.7%	1	0.4%	0.3
不満	1	0.4%	5	2.0%	△ 1.6
未記入	8	3.0%	15	6.0%	△ 3.0
合 計	269	100.0%	249	100.0%	

問 4 職員や申請書類、待ち時間など

(1) あいさつ・言葉づかい

	区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	良い	621	71.5%	670	72.6%	△ 1.0
	やや良い	65	7.5%	68	7.4%	0.1
	普通	139	16.0%	152	16.5%	△ 0.5
	やや悪い	12	1.4%	5	0.5%	0.9
	悪い	8	0.9%	5	0.5%	0.4
	未記入	23	2.6%	23	2.5%	0.1
	合 計	868	100.0%	923	100.0%	
	良い+やや良い	686	79.0%	738	80.0%	△ 1.0
	やや悪い+悪い	20	2.3%	10	1.1%	1.2

(1)あいさつ・言葉づかい

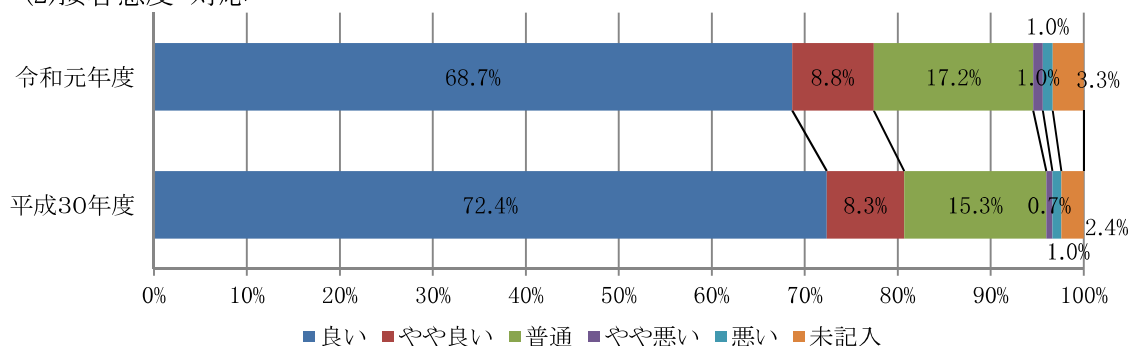


	区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	良い	426	71.1%	482	71.5%	△ 0.4
	やや良い	46	7.7%	56	8.3%	△ 0.6
	普通	93	15.5%	118	17.5%	△ 2.0
	やや悪い	9	1.5%	4	0.6%	0.9
	悪い	7	1.2%	1	0.1%	1.1
	未記入	18	3.0%	13	1.9%	1.1
	合 計	599	100.0%	674	100.0%	
	良い+やや良い	472	78.8%	538	79.8%	△ 1.0
	やや悪い+悪い	16	2.7%	5	0.7%	2.0
各 市 民 C 等	良い	195	72.5%	188	75.5%	△ 3.0
	やや良い	19	7.1%	12	4.8%	2.3
	普通	46	17.1%	34	13.7%	3.4
	やや悪い	3	1.1%	1	0.4%	0.7
	悪い	1	0.4%	4	1.6%	△ 1.2
	未記入	5	1.9%	10	4.0%	△ 2.1
	合 計	269	100.0%	249	100.0%	
	良い+やや良い	214	79.6%	200	80.3%	△ 0.7
	やや悪い+悪い	4	1.5%	5	2.0%	△ 0.5

(2) 接客態度・対応

区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
良い	596	68.7%	668	72.4%	△ 3.7
やや良い	76	8.8%	77	8.3%	0.5
普通	149	17.2%	141	15.3%	1.9
やや悪い	9	1.0%	6	0.7%	0.3
悪い	9	1.0%	9	1.0%	0.0
未記入	29	3.3%	22	2.4%	0.9
合 計	868	100.0%	923	100.0%	
良い+やや良い	672	77.4%	745	80.7%	△ 3.3
やや悪い+悪い	18	2.1%	15	1.6%	0.5

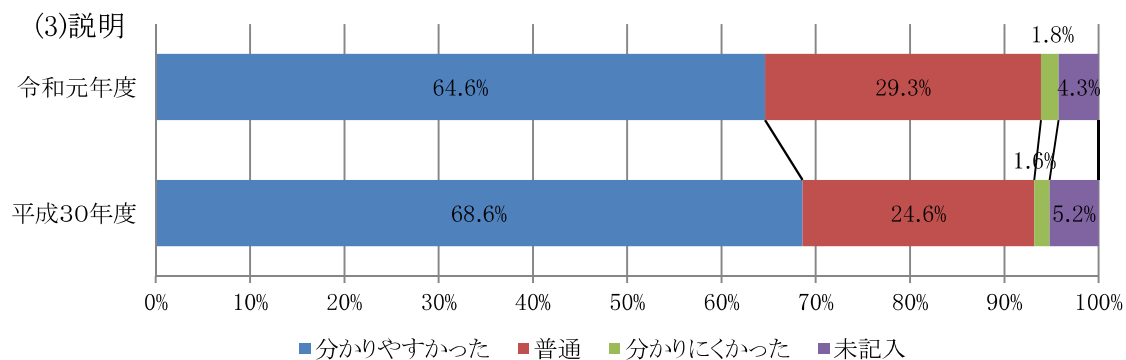
(2)接客態度・対応



区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
良い	408	68.1%	480	71.2%	△ 3.1
やや良い	55	9.2%	65	9.6%	△ 0.4
普通	101	16.9%	107	15.9%	1.0
やや悪い	7	1.2%	4	0.6%	0.6
悪い	8	1.3%	5	0.7%	0.6
未記入	20	3.3%	13	1.9%	1.4
合 計	599	100.0%	674	100.0%	
良い+やや良い	463	77.3%	545	80.9%	△ 3.6
やや悪い+悪い	15	2.5%	9	1.3%	1.2
良い	188	69.9%	188	75.5%	△ 5.6
やや良い	21	7.8%	12	4.8%	3.0
普通	48	17.8%	34	13.7%	4.1
やや悪い	2	0.7%	2	0.8%	△ 0.1
悪い	1	0.4%	4	1.6%	△ 1.2
未記入	9	3.3%	9	3.6%	△ 0.3
合 計	269	100.0%	249	100.0%	
良い+やや良い	209	77.7%	200	80.3%	△ 2.6
やや悪い+悪い	3	1.1%	6	2.4%	△ 1.3

(3) 説明

	区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	分かりやすかった	561	64.6%	633	68.6%	△ 4.0
	普通	254	29.3%	227	24.6%	4.7
	分かりにくかった	16	1.8%	15	1.6%	0.2
	未記入	37	4.3%	48	5.2%	△ 0.9
	合 計	868	100.0%	923	100.0%	

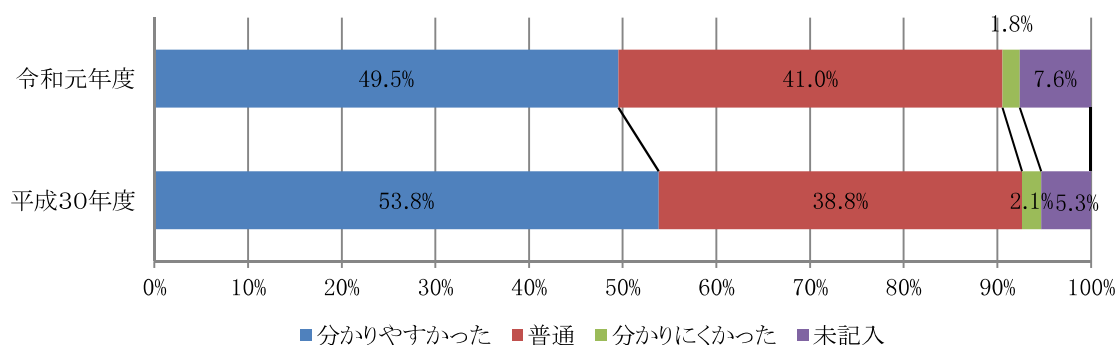


	区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	分かりやすかった	397	66.3%	460	68.2%	△ 1.9
	普通	164	27.4%	179	26.6%	0.8
	分かりにくかった	14	2.3%	11	1.6%	0.7
	未記入	24	4.0%	24	3.6%	0.4
	合 計	599	100.0%	674	100.0%	
各 市 民 C 等	分かりやすかった	164	61.0%	173	69.5%	△ 8.5
	普通	90	33.5%	48	19.3%	14.2
	分かりにくかった	2	0.7%	4	1.6%	△ 0.9
	未記入	13	4.8%	24	9.6%	△ 4.8
	合 計	269	100.0%	249	100.0%	

(4) 案内表示（トイレ・階段・課表示など）

区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
全 体	分かりやすかった	430 49.5%	497 53.8%		△ 4.3
	普通	356 41.0%	358 38.8%		2.2
	分かりにくかった	16 1.8%	19 2.1%		△ 0.3
	未記入	66 7.6%	49 5.3%		2.3
	合 計	868 100.0%	923 100.0%		

(4)案内表示

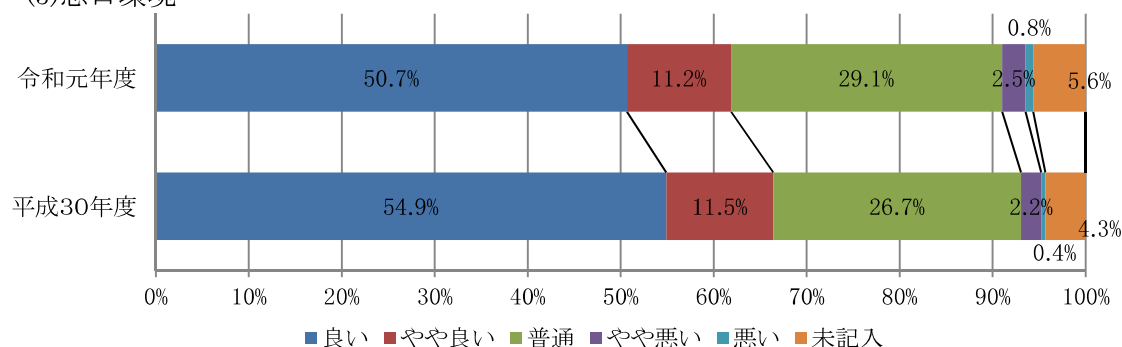


区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	分かりやすかった	308 51.4%	357 53.0%		△ 1.6
	普通	233 38.9%	273 40.5%		△ 1.6
	分かりにくかった	13 2.2%	15 2.2%		0.0
	未記入	45 7.5%	29 4.3%		3.2
	合 計	599 100.0%	674 100.0%		
各 市 民 C 等	分かりやすかった	122 45.4%	140 56.2%		△ 10.8
	普通	123 45.7%	85 34.1%		11.6
	分かりにくかった	3 1.1%	4 1.6%		△ 0.5
	未記入	21 7.8%	20 8.0%		△ 0.2
	合 計	269 100.0%	249 100.0%		

(5) 窓口環境（照明・空調など）

区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
良い	440	50.7%	507	54.9%	△ 4.2
やや良い	97	11.2%	106	11.5%	△ 0.3
普通	253	29.1%	246	26.7%	2.4
やや悪い	22	2.5%	20	2.2%	0.3
悪い	7	0.8%	4	0.4%	0.4
未記入	49	5.6%	40	4.3%	1.3
合 計	868	100.0%	923	100.0%	
良い+やや良い	537	61.9%	613	66.4%	△ 4.5
やや悪い+悪い	29	3.3%	24	2.6%	0.7

(5)窓口環境

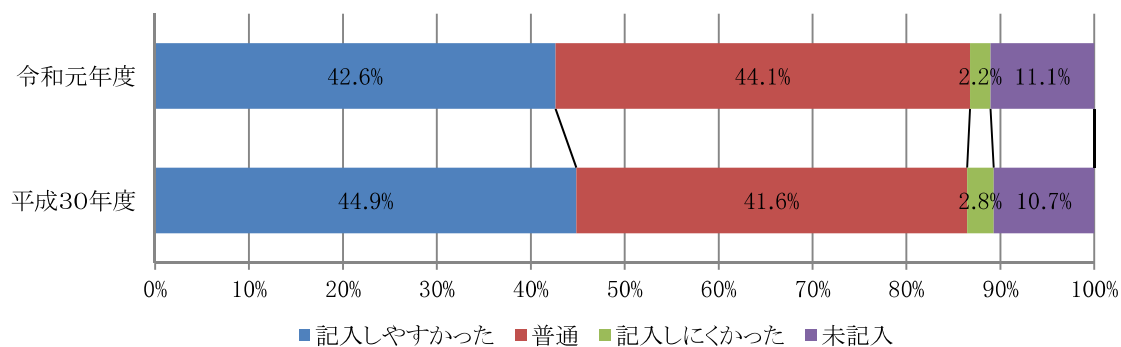


区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
良い	312	52.1%	363	53.8%	△ 1.7
やや良い	74	12.4%	95	14.1%	△ 1.7
普通	156	26.0%	174	25.8%	0.2
やや悪い	14	2.3%	19	2.8%	△ 0.5
悪い	4	0.7%	1	0.1%	0.6
未記入	39	6.5%	23	3.4%	3.1
合 計	599	100.0%	675	100.0%	
良い+やや良い	386	64.4%	458	67.9%	△ 3.5
やや悪い+悪い	18	3.0%	20	3.0%	0.0
良い	128	47.6%	132	43.9%	3.7
やや良い	23	8.6%	36	12.0%	△ 3.4
普通	97	36.1%	103	34.2%	1.9
やや悪い	8	3.0%	9	3.0%	△ 0.0
悪い	3	1.1%	2	0.7%	0.4
未記入	10	3.7%	19	6.3%	△ 2.6
合 計	269	100.0%	301	100.0%	
良い+やや良い	151	56.1%	168	55.8%	0.3
やや悪い+悪い	11	4.1%	11	3.7%	0.4

(6) 申請書類等

区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
全 体	370	42.6%	414	44.9%	△ 2.2
普通	383	44.1%	384	41.6%	2.5
記入しにくかった	19	2.2%	26	2.8%	△ 0.6
未記入	96	11.1%	99	10.7%	0.4
合 計	868	100.0%	923	100.0%	

(6)申請書類等

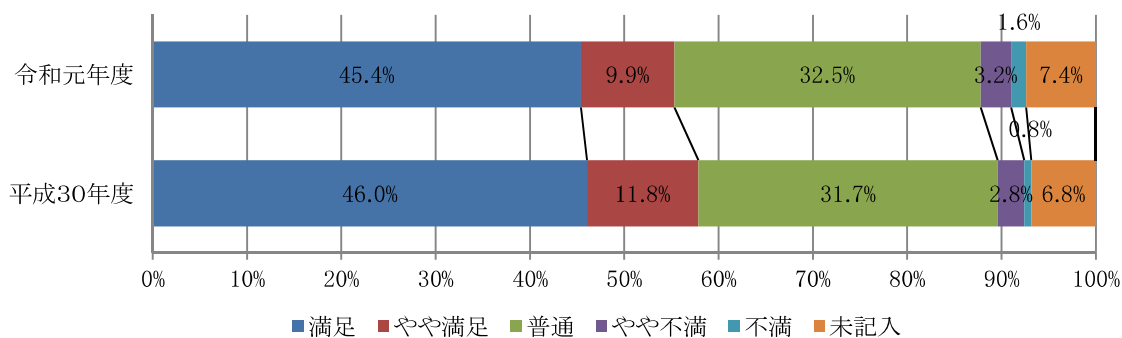


区 分	令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
	件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	251	41.9%	304	45.1%	△ 3.2
普通	269	44.9%	291	43.2%	1.7
記入しにくかった	18	3.0%	26	3.9%	△ 0.9
未記入	61	10.2%	53	7.9%	2.3
合 計	599	100.0%	674	100.0%	
各 市 民 C 等	119	44.2%	110	44.2%	0.0
普通	114	42.4%	93	37.3%	5.1
記入しにくかった	1	0.4%	0	0.0%	0.4
未記入	35	13.0%	46	18.5%	△ 5.5
合 計	269	100.0%	249	100.0%	

(7) 待ち時間の印象

		令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
区 分		件数	割合	件数	割合	
全 体	満足	394	45.4%	425	46.0%	△ 0.6
	やや満足	86	9.9%	109	11.8%	△ 1.9
	普通	282	32.5%	293	31.7%	0.8
	やや不満	28	3.2%	26	2.8%	0.4
	不満	14	1.6%	7	0.8%	0.8
	未記入	64	7.4%	63	6.8%	0.6
	合 計	868	100.0%	923	100.0%	
	満足＋やや満足	480	55.3%	534	57.9%	△ 2.6
	やや不満＋不満	42	4.8%	33	3.6%	1.2

(7)待ち時間の印象



		令和元年度		平成30年度		割合対比 (R元-H30)
区 分		件数	割合	件数	割合	
本庁舎	満足	272	45.4%	290	43.0%	2.4
	やや満足	65	10.9%	90	13.4%	△ 2.5
	普通	189	31.6%	242	35.9%	△ 4.3
	やや不満	27	4.5%	25	3.7%	0.8
	不満	13	2.2%	4	0.6%	1.6
	未記入	33	5.5%	23	3.4%	2.1
	合 計	599	100.0%	674	100.0%	
	満足＋やや満足	337	56.3%	380	56.4%	△ 0.1
	やや不満＋不満	40	6.7%	29	4.3%	2.4
各市民C等	満足	122	45.4%	135	54.2%	△ 8.8
	やや満足	21	7.8%	19	7.6%	0.2
	普通	93	34.6%	51	20.5%	14.1
	やや不満	1	0.4%	1	0.4%	0.0
	不満	1	0.4%	3	1.2%	△ 0.8
	未記入	31	11.5%	40	16.1%	△ 4.6
	合 計	269	100.0%	249	100.0%	
	満足＋やや満足	143	53.2%	154	61.8%	△ 4.6
	やや不満＋不満	2	0.7%	4	1.6%	△ 0.9

「お気付きの点」記入内容一覧

※原則として記載内容をそのまま掲載しておりますが、誤字脱字や個人名等は一部記載を変更しています。

①あいさつ・言葉づかい

（悪い評価）

本日ではないのですが、本年2019年4月頃、国民健康保険について当該担当の窓口でお伺いした際、言葉遣いが友人に話しかけるような、いわば「馴れ馴れしい」かったので嫌悪感を抱きました。アンケートは通年でできれば幸甚です。

②接客態度・対応

（良い評価）

1 Fは全体的に感じが良くなっていると思います。
2部署へ伺い聞きました折、丁寧に案内くださり感謝しました。
いつも丁寧に対応してくれるのでありがたい。
いつも感じが良く対応してもらっています。これからもよろしくお願いします。
いつも親切にしてください感謝しております。
いつも親切に相談を受けていただきとても助かっています。ほかの市役所に比べて丁寧な対応で感謝しています（生活保護）。
粗大ゴミなどでもお世話になりましたが、いつも丁寧に接していただけるので、安心です。建て物もキレイで明るいので、来庁も苦になりません。
ヘルメット補助金の申請でしたが、とても感じが良かったです。
ソフトな感じでよかった。
とても親切な方たちでした。
とても笑顔が素敵で安心しました。ありがとうございました。
どの窓口に行ったらよいか（いつも迷いながら行くので）不明なところを受付の方が毎回気持ちよくさわやかにすぐ対応してくださるのがとても助かり、うれしく思っています。
わからない事が多い中、親切丁寧に对应くださりとてもありがたかったです。
案内の職員の方が立っていらして声をかけて頂きスムーズに案内して下さいよかった。
案内の人がいつも丁寧に教えてくれる。
案内の方が良くしてくれてとてもうれしかったです。
案内係の方が、とてもわかりやすく親切に教えてくれた為、スムーズに申請することができました。
対応はすごく良かった。説明もわかりやすくしてくれた。
皆さん良い対応をされていると思います。
久しぶりに来ましたが前のときより感じが良く案内して下さいるので来やすいです。
市民税課の●●さん大変良い態度でありがとうございました。保険課の方もとても良かったです（お名前はわかりません）本当にありがとうございました。
私は青梅市民ではありませんが大変良くしてもらいました。ありがとうございます。
質問に対して親切に対応されうれしかったです。
昭和50年頃の役場の態度はひどいものだった。その頃にくらべると今は天国のようです。皆さん親切です。笑顔で対応していただきました。
障がい福祉課、アポイントをとっていたのだが、券をとって待っていたら時間を過ぎてしまった。券は無視してカウンターから声をかけてもよかったのだろうか。→声かけして良い（どちらでも良い）と答えていただきました。ありがとうございました。
色々と親切にしてくださいました。
申請書類を書く場所で案内して下さる方の態度対応は良い。
親切丁寧に早く対応下さりありがとうございました。青梅に来て良かったです。
迅速に対応して頂きました。
声を掛けてくれたので相談し易かった。
全体的に対応に問題はなかったです。親切にお教えいただきアドバイスもしていただきました。

待ち人数が少なかったこともあるけれど、案内の人がすぐに声をかけてくれたので助かります。
大変、職員の方が親切、丁寧であった。
特にありません。月曜日なのに対応は良かったです。どこに行こうか迷っていたらすぐ近づいてくださり、とても親切に対応していただきました。
毎回、態度や対応がとてもいいです。
とても親切に対応してくださり、嬉しかったです。(リサイクルセンター)
すごくよい対応していただき感謝申しあげます。本当にありがとうございました。(ネッツたまぐーセンター)
写真などH e l pをお願いすると気持ちよく応じてくださる。(市民センター)
皆様の対応が、親切で、ありがたいです。(市民センター)
わからないことを教えていただいて、安心しました。ありがとうございました。とっても聞きやすい丁寧な対応に感謝します。(市民センター)
皆さん、とても親切でいつも助かっています。(市民センター)
センターの方達は対応が良くやさしい。(市民センター)
いつも大変気持ちよく対応していただき感謝しています！(市民センター)
いつも親切にしてくださってありがとうございます。市民のため今後「愛される市民センター」として継続していただきたいと思います。(市民センター)
いつも親切丁寧に対応していただきありがたいです。(市民センター)
いつも親切にありがとうございます。気持ちよく利用させていただいております。(市民センター)
いつもテキパキ対応して頂いています。(市民センター)
毎週センターを利用している者です。以前は第2の駐車場が開いていなかったり窓口の方の対応も(?)という事がありましたが今は、利用していてとても皆さん感じが良いです。(市民センター)

(悪い評価)

どこの部署かわからなくて歩いていても声をかけてくれる職員が皆無でした。
リサイクルの窓口の対応が悪い。
印鑑証明書の係の女性に対応が悪かった。人の目を見て対応して下さい。
自分より市民を下に見ていると思われる。呼ぶ番号を間違える。
親切な方もいるし冷たい印象の方もいました。
生活福祉課は対応が暗い。
税金関係の部署の職員が横柄であった。
ふてくされる感じ、やる気がないように見られる。(リサイクルセンター)

(要望)

外国人への対応、もうちょっと優しくしてほしい。平等にしてほしい。
対応スタッフさんによって、とても感じのいい方もいらっしゃいますが、とても無愛想です。最低限のお客様対応はして頂きたいと思っています。(ネッツたまぐーセンター)

③説明

(良い評価)

以前よりも説明等、だいぶ丁寧にさせていただけるので助かります。
丁寧でわかりやすかった。
丁寧に説明していただいてありがたかったです。ありがとうございました。
分かりやすく、丁寧な説明をして頂きました。知らない事まで教えて頂き勉強になりました。
市民税課の●●さんよく話を聞いてくれて良いアドバイスだった。
防災課とてもわかりやすく、帰り際にアンケートを見ました。あまり書くことは無いのですが書く気持ちになりました。心暖かくなり目が悪くても今日来て良かったです。
本日以外ですが、書類を取りに来た際に一部足りず、再度取りに来ました。その時の窓口の対応は曖昧で特に説明もなく不親切でした。今日はとても良い方で良かったです。

障がい者福祉課の方々が丁寧でわかりやすく利用しやすいです。
丁寧に分かりやすく不安をなくしてくれました。(市民センター)

(悪い評価)

少し声が低く、聞き取りにくい事も。
(問4(3)説明「分かりにくかった」に対して)前にtelした時、今も。
書類の記載事項の説明やや分かりにくかった。
2Fか3Fの社会教育課、窓口対応を新人やパートの方にまかせきりで、困ります。話の出来る人がきちんと対応する様にしたいです。
今日ではない日で評価してます。とくに子育て推進課。説明が統一されてない。それによって受け取れるのに受け取れないことがあって、とても不満です。市長にどうぞ言って下さいって笑顔で言ってるのがとっても最悪です。今、子育て世代は減っているんだから、もっと大切にしたらいいかでしょうか。青梅に長年住んでる人をもっと大切にしたいです。
専門的な事をもう少し勉強してほしい。
専門的な部分では?となる職員多。

④案内表示

(悪い評価)

階段の位置が分かりにくい。
字が小さいと、案内の説明が解りにくいです。

⑤窓口環境

(良い評価)

窓口の飾りがかわいくて、季節を感じて良いと思います。(市民センター)

(悪い評価)

暑い。
番号札の取り方(発券機)の扱いが分かりにくい。
入口・受付の照明が暗い!(美術館)

(要望)

子供を抱っこしてるので空調が少し暑い。受付専用にうちわが欲しい。

⑥申請書類

(悪い評価)

書類に記入する項目が多く、大変だった。
紙が大きい。他の市では小さくしています。
記入する紙がどこにあるかわからなかった。

(要望)

今のところ、満足しています。老人には、親切にお願いします。ホッとする所であってほしいです。(問4(6)申請書等に対して)老人のために文字を大きくして下さい。
申請書に英語表示があると助かる。
同じ事記入やめたい。
普段仕事をしているので、電子申請ができると非常に便利。

(その他)

他の市では省略して書かなくてもいいのに、こちらでは書く違いが何か気になりました

⑦待ち時間
(良い評価)

いつもご苦勞様です。毎回手続き早くて助かります。
代理で来たがスムーズに手続きができ、良かった。
本日は、空いてますのでスムーズにいきました。
市役所は待つイメージでしたがスムーズでありがたかったです。
本日は混んでいなかったなのでスムーズに手続き出来ました。

(悪い評価)

いつも待ちます。仕方ないと思っています。
介護保険課の窓口が2つしかなく、待ち時間が多く、又声がけもない為、印象が悪くないと感じます。
待ち時間以外、満足です。

(要望)

交付窓口の人も他の人に代わればいいのに。待つ人は何人もいる。
窓口が2つしかないの待つことが多い。臨機応変に対応してもらいたい。
窓口が3つあっても、待っている方が2人居るのに、3つ目の窓口を開けて対応してくれないのは良くないのでは？(2つしか対応しない)
マイナンバー受取りのため、書類提出とカード受取りが分かれており2度待つことになった。できれば1度で完了させてほしい。

⑧その他
(良い評価)

来てくれる方々から良い会場と満足度がかなり高い、今後もよろしく。
とてもきれいな建物で、対応も丁寧でした。
雨も降ってきましたが、床がキレイでした。
建物もきれいで良い雰囲気だと思う。
広くて、きれいな市役所ですね。
市役所は数年に1回位しか利用していないがきれいな所で、居心地が良く感じた。
大変良いです。
大変良いです。
良かったです。
展示会は大変興味深く拝見いたしました。展示品に伴う資料(図録)を手にして解説したいと思います。ぜひにも出来上りを待っております。(美術館)
興味のある展示があれば、また利用させて頂きたいと思います。(美術館)
栗原一郎氏のおんなシリーズはやわらかな女性の体をシャープな線で表現しているのが印象的でした。(美術館)
今日はありがとうございました。(市民センター)
ありがとうございます！(市民センター)
いつもありがとうございます。(市民センター)
いつも利用させていただいていますありがとうございます。(市民センター)
エアコンが新調されて本当に助かりました。(市民センター)

(悪い評価)

このアンケートの文字が小さいです。
ゴミ箱がない。
良い人はたくさんいるが、田舎ならではの腐ってるなと思う時もある。

たまぐーセンターのW i F i 利用する場所（地層）の所為か、繋がりにくい。繋がっても動作が遅かったり、中継する事がある。
プレミアムの件についてですが、私は月4万円以下の年金で暮らしています。先に2万円払わないといけないと言われ、とても払えません。家賃と水道、電気、ガス代で残り6千円で生活している私にどうやって先に2万円払えというのですか？
マイナンバーカード受取りが面倒。
以前、●●さんが福祉課にいたときに、私の担当は●●さん。車に乗ってきたことで後をつけられ、市役所正門で大声で●●さんは生活保護なんだからと大声で言われ、数名の方から見られ私は2か月後、●●●●の●●●●に行くようになり、●●さんに殺されるように感じる。今は少し良くなっているが市職員が市民を怖がらせて良いものか？今も時々●●さんに後をつけられてる恐怖に毎日付き合っている。●●●●です。
印鑑登録証の機械がなくなり不便。
温泉施設を無くしたのはやや不満だった。
公園緑地課に散々行って、公園の「けやき」の木が大きくなり、居住の屋根やベランダに葉っぱが飛んで来るので、切って欲しいと言っても全々やろうともしない！困っています。
色々のサークルに入れて頂いて利用させて居ります。駐車場が案外少ないため少し困っています。私達も乗り合わせて参りますが。
保険年金課(国民健保)が年金、国保変更(2人加入から1人脱退)を8月初旬に提出したのに、国保から年金事務所への連絡が通常の8月末の為に年金お知らせ便では、1日の特別徴収のままの知らせが、10月初旬に届いた。窓口では、8月末にまとめてなのでとのことも、2カ月経っても反映されていないことを改善してください。徴収遅れはすぐに不払いの通知がくるのに、どうかと思います。
分別しているのにゴミをもっていつてくれない時がある。ベビールームさがしたけどわからず。(健康センター)
庭の植木の盆さいの際、生木の状態ですぐ持ってくる事ができない(軽トラ等がない為)。(リサイクルセンター)
エレベーターが待ち時間が長く階段を上り下り出来ればそうしたいが、高齢なので待つしかない。(ネッツたまぐーセンター)
体育館トイレの臭いがいつも気になります。(市民センター)
公共の建物にお金のためとはいえないネーミングをしないでください。(市民センター)
施設予約システム利用者端末がとても使いづらい！！(市民センター)
各部屋の照明が減らされたままですが、大門センターなどは暗い部屋が多いです。(市民センター)
ざるのやぶれがある。使用者の掃除(ガス台)が行き届いていない様です。私達はきちんとチェックして行なってます。(市民センター)
インディアカ、ネットが古く、使いづらい。(市民センター)
和室の冷暖房がききにくい。(市民センター)

(要望)

印鑑の押し方をもう少し練習しておくとも良いかもしれません。実印を何度も押し直しされると、少々不安になります。一発で決められるようにしてもらえると安心です。
日曜日でも窓口を開けてもらえるとうれしい。窓口に来るのに平日は仕事を休みにしないといけないので。
窓口に声をかけづらい(みなさん奥のデスクで仕事をしているため)時があるので呼び鈴のようなものがあるとうれしい。
なかなか足を運ばないので戸惑います。伝票に5番で受け取れますとの事だったが6番で呼ばれた。伝票に5番か6番と有れば良かった(細かい事です)。
ネッツたまぐーセンターは未だに1回も行ったことがない。もっと何かアピールしてくれないと何の建物なのかわからない。
ゆめうめちゃんグッズ売って下さい！！
青梅市内の害獣対策について、取り組んで貰いたい。農業対策以外、一般住宅の対策もあきる野市は、一般住宅にも対策しているとか？以上、検討していただければと思います。よろしくお願いします。

駅から少しはなれている為車で来所の際、裏も使わせて欲しい。
書類1枚提出だけなので、最寄りの市民センターで受け付けて欲しい。
東青梅駅北口に、E V orエスカレーターを早急に設置して下さい。
プレミアム券2万円先払いさせないで5千円券くれ。
消費税を今すぐ無くせ！
アンケートは通年出来る様にした方が良くと思いました。(美術館)
送り迎えだけの方も多いので駐車場を15分だけでも無料にしてあげて欲しいです。路駐も増えますし、利用されている市民の方の為にも無料時間を設けていただけたらと思います。(ネッツたまぐーセンター)
地下倉庫Cの湿気が多くカビくさいですので改善をお願いします。(ネッツたまぐーセンター)
たまぐーセンターの空き部屋が金、土、日となかなか無くなってきているので、金土日だけ永山ふれあいか青梅市民センターを空けてほしい。(ネッツたまぐーセンター)
ネッツたまぐーセンターの方は、職員の方皆さんとても感じ良く対応していただけてます。要望ですが駐車場料金を最初の30分は無料にさせていただきたい。書類申請だけでも有料になってしまうのはイタイ。駐車場手前のポールいらない。(ネッツたまぐーセンター)
・ゴミ箱が設置されてないのが以外と不便です。・私は個人利用で借りていますが、種目がダンスで内履きで踊ってます。たまぐーセンターには個人で使える広さ・安さの部屋は全て外履きだと思います。私以外にも「チアダンス」や「新体操」の団体さんがいて、その方たちも内履きだと思うのでどこか1部屋でもいいので内履き用の部屋がほしいです。(ネッツたまぐーセンター)
階段、ロビーで騒いでいる子供たちを注意していただきたいです。(ネッツたまぐーセンター)
利用者には駐車場代が無料だと助かります。(ネッツたまぐーセンター)
早くエレベーターがほしい。年齢の高い方が多いので2階に上がるのに大変です。(市民センター)

(その他)

コンビニができたのでそちらで用が足せる。
びんぼう国民から生活費しぼり盗ってアメリカと大金持ちと●●●●●●の自分達のふところに盗みとってじゃないヨ バカ。
びんぼう人から、なけなしの生活費盗ってアメリカから人殺しの兵キ大量に買うな。バカ●●●●●。自衛隊は人殺し戦争に使うな。
図書室が子供(赤ちゃん)ルームになっていた。赤ちゃんの声が聞こえてきてなんかなつかしい気がした。
ネッツセンターですが各部屋が大小ありますが、中の10人程で使える所がなく困っているサークルの方々がいると聞いています。(ネッツたまぐーセンター)
高齢のため、余り利用する機会がありません。子供が対応する事が多いです。出来るだけ、努力して生活していきたいですね?(市民センター)
特に問題はありません。以前は時間前に入らず、きびしかった。(市民センター)
認識不足なのですが、まだ新町センターで出来る事と、市役所でないと出来ない事が、良くわかりません。(市民センター)

窓口対応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た取り組みの一環として、窓口対応について、皆様が、「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。

回答は、本アンケート用紙、または、アンケート回答用ホームページ（PC、スマホからのみ。携帯電話からはアクセスできません。）によりお願いします。

<https://www.shinsei.elg-front.jp/tokyo/uketsuke/form.do?id=1536285184282>

（右下のQRコードもご利用いただけます。）

問1 あなたの年齢（年代）（該当するところに○印を）

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

問2 本日、ご利用の窓口はどちらですか？（複数回答可）（該当するところに○印を）

市役所 （課 名）	市民課 ・ 保険年金課 ・ 介護保険課 ・ 高齢者支援課 ・ 障がい者福祉課 子育て推進課 ・ 収納課 ・ 市民税課 ・ 総合案内 ・ その他（ ）
市民センター	青梅 ・ 長淵 ・ 大門 ・ 梅郷 ・ 沢井 ・ 小曾木 ・ 成木 ・ 東青梅 ・ 新町 河辺 ・ 今井
その他の施設	郷土博物館 ・ 美術館 ・ リサイクルセンター ・ 健康センター ・ ネットたまぐーセンター

問3 本日の窓口対応の満足度をお伺いします。（該当するところに○印を）

満 足 ・ やや満足 ・ 普 通 ・ やや不満 ・ 不 満

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。（該当するところに○印を）

(1) あいさつ・言葉づかい	良 い ・ やや良い ・ 普 通 ・ やや悪い ・ 悪 い
(2) 接客態度・対応	良 い ・ やや良い ・ 普 通 ・ やや悪い ・ 悪 い
(3) 職員の説明	分かりやすかった ・ 普 通 ・ 分かりにくかった
(4) 案内表示 （トイレ・階段・課表示など）	分かりやすかった ・ 普 通 ・ 分かりにくかった
(5) 窓口環境 （照明・空調など）	良 い ・ やや良い ・ 普 通 ・ やや悪い ・ 悪 い
(6) 申請書類等	記入しやすかった ・ 普 通 ・ 記入しにくかった
(7) 待ち時間の印象	満 足 ・ やや満足 ・ 普 通 ・ やや不満 ・ 不 満

● その他お気づきの点がございましたら、お聞かせください。

※具体的な部署がございましたら、併せて、ご記入ください。

.....

.....

.....

アンケート回答用
HPはこちら



ご協力ありがとうございました。ご記入後は、お近くの回収箱に投函してください。

《このアンケートに関する問い合わせ先：青梅市市民部市民課 》