

平成30年度

窓口対応に関する市民アンケート結果

実施期間：平成30年10月1日（月）から10月7日（日）まで

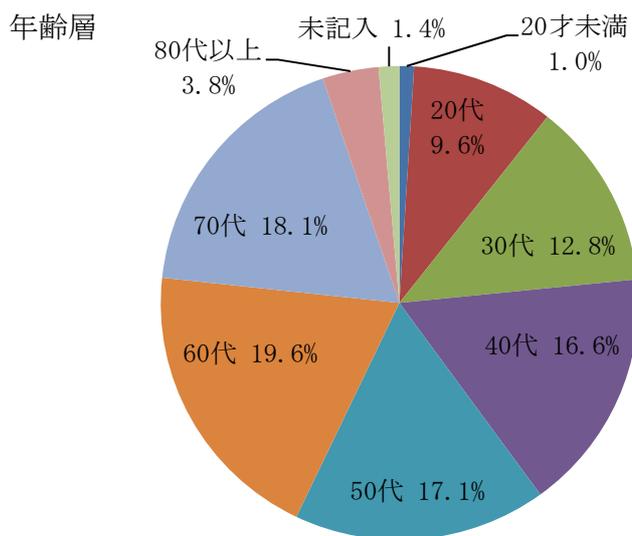
アンケート用紙配布場所等一覧

配付場所等		回収数
1	青梅市役所	674
2	健康センター	7
3	リサイクルセンター	0
4	郷土博物館	3
5	美術館	36
6~16	市民センター（11か所）	198
-	青梅市ホームページ	5
合 計		923

(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	9	1.0%
20代	89	9.6%
30代	118	12.8%
40代	153	16.6%
50代	158	17.1%
60代	181	19.6%
70代	167	18.1%
80代以上	35	3.8%
未記入	13	1.4%
合計	923	100%



問2 利用部署等 (複数回答可)

(本庁舎)

課名	件数
市民税課	42
資産税課	7
収納課	27
市民課	320
保険年金課	126
福祉総務課	2
生活福祉課	13
高齢介護課	38
障がい者福祉課	74
子育て推進課	77
公園緑地課	1
会計課	1
総合案内	14
その他	8
未記入・特定できず	13
小計	763

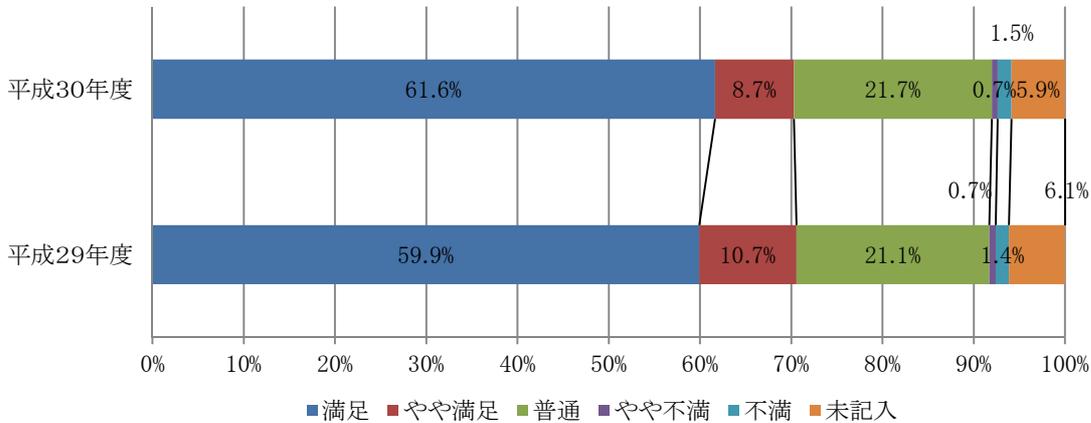
(各市民センター等)

施設名	件数
健康センター	8
リサイクルセンター	9
郷土博物館	6
美術館	35
青梅市民センター	85
長淵市民センター	11
大門市民センター	7
梅郷市民センター	44
沢井市民センター	13
小曾木市民センター	21
成木市民センター	11
東青梅市民センター	17
新町市民センター	8
河辺市民センター	12
今井市民センター	95
小計	382
合計	1,145

問3 窓口対応の満足度

区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)
	件数	割合	件数	割合	
満足	569	61.6%	585	59.9%	1.7
やや満足	80	8.7%	104	10.7%	△ 2.0
普通	200	21.7%	206	21.1%	0.6
やや不満	6	0.7%	7	0.7%	0.0
不満	14	1.5%	14	1.4%	0.1
未記入	54	5.9%	60	6.1%	△ 0.2
合計	923	100.0%	976	100.0%	
満足+やや満足	649	70.3%	689	70.6%	△ 0.3
〃（未記入を除く）		74.7%		75.2%	△ 0.5
やや不満+不満	20	2.2%	21	2.2%	0.0
〃（未記入を除く）		2.3%		2.3%	0.0

問3 窓口対応満足度



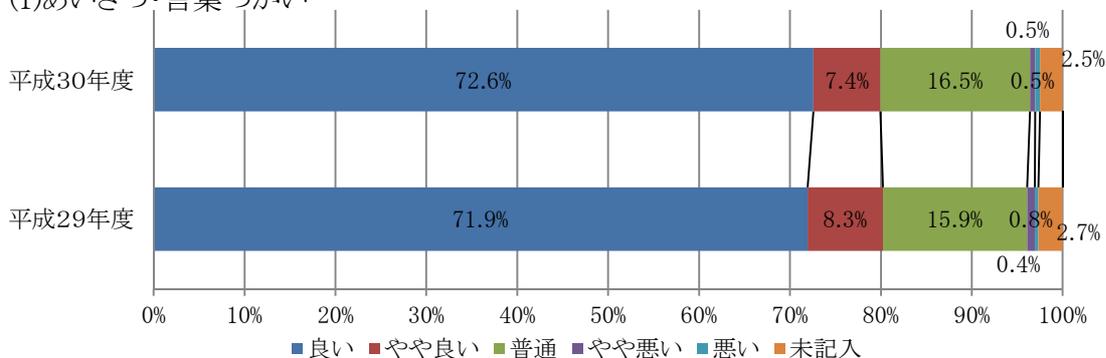
区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)
	件数	割合	件数	割合	
満足	403	59.8%	391	57.9%	1.9
やや満足	62	9.2%	75	11.1%	△ 1.9
普通	156	23.1%	146	21.6%	1.5
やや不満	5	0.7%	5	0.7%	0.0
不満	9	1.3%	11	1.6%	△ 0.3
未記入	39	5.8%	47	7.0%	△ 1.2
合計	674	100.0%	675	100.0%	
満足	166	66.7%	194	64.5%	2.2
やや満足	18	7.2%	29	9.6%	△ 2.4
普通	44	17.7%	60	19.9%	△ 2.2
やや不満	1	0.4%	2	0.7%	△ 0.3
不満	5	2.0%	3	1.0%	1.0
未記入	15	6.0%	13	4.3%	1.7
合計	249	100.0%	301	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	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)
	件数	割合	件数	割合	
良い	670	72.6%	702	71.9%	0.7
やや良い	68	7.4%	81	8.3%	△ 0.9
普通	152	16.5%	155	15.9%	0.6
やや悪い	5	0.5%	8	0.8%	△ 0.3
悪い	5	0.5%	4	0.4%	0.1
未記入	23	2.5%	26	2.7%	△ 0.2
合計	923	100.0%	976	100.0%	
良い+やや良い	738	80.0%	783	80.2%	△ 0.3
やや悪い+悪い	10	1.1%	12	1.2%	△ 0.1

(1)あいさつ・言葉づかい

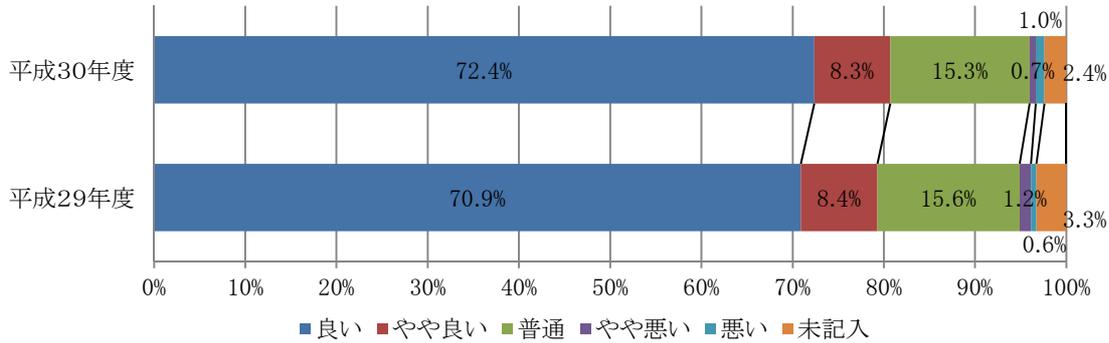


区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)
	件数	割合	件数	割合	
良い	482	71.5%	483	71.6%	△ 0.1
やや良い	56	8.3%	60	8.9%	△ 0.6
普通	118	17.5%	111	16.4%	1.1
やや悪い	4	0.6%	6	0.9%	△ 0.3
悪い	1	0.1%	3	0.4%	△ 0.3
未記入	13	1.9%	12	1.8%	0.1
合計	674	100.0%	675	100.0%	
良い+やや良い	538	79.8%	543	80.4%	△ 0.6
やや悪い+悪い	5	0.7%	9	1.3%	△ 0.6
良い	188	75.5%	219	72.8%	2.7
やや良い	12	4.8%	21	7.0%	△ 2.2
普通	34	13.7%	44	14.6%	△ 0.9
やや悪い	1	0.4%	2	0.7%	△ 0.3
悪い	4	1.6%	1	0.3%	1.3
未記入	10	4.0%	14	4.7%	△ 0.7
合計	249	100.0%	301	100.0%	
良い+やや良い	200	80.3%	240	79.7%	0.6
やや悪い+悪い	5	2.0%	3	1.0%	1.0

(2) 接客態度・対応

区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)
	件数	割合	件数	割合	
良い	668	72.4%	692	70.9%	1.5
やや良い	77	8.3%	82	8.4%	△ 0.1
普通	141	15.3%	152	15.6%	△ 0.3
やや悪い	6	0.7%	12	1.2%	△ 0.5
悪い	9	1.0%	6	0.6%	0.4
未記入	22	2.4%	32	3.3%	△ 0.9
合計	923	100.0%	976	100.0%	
良い+やや良い	745	80.7%	774	79.3%	1.4
やや悪い+悪い	15	1.6%	18	1.8%	△ 0.2

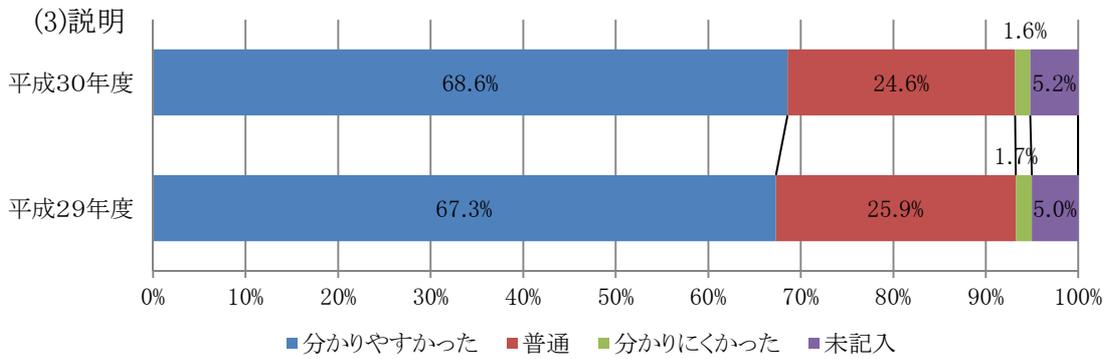
(2)接客態度・対応



区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)
	件数	割合	件数	割合	
良い	480	71.2%	478	70.8%	0.4
やや良い	65	9.6%	56	8.3%	1.3
普通	107	15.9%	109	16.1%	△ 0.2
やや悪い	4	0.6%	10	1.5%	△ 0.9
悪い	5	0.7%	5	0.7%	0.0
未記入	13	1.9%	17	2.5%	△ 0.6
合計	674	100.0%	675	100.0%	
良い+やや良い	545	80.9%	534	79.1%	1.8
やや悪い+悪い	9	1.3%	15	2.2%	△ 0.9
良い	188	75.5%	214	71.1%	4.4
やや良い	12	4.8%	26	8.6%	△ 3.8
普通	34	13.7%	43	14.3%	△ 0.6
やや悪い	2	0.8%	2	0.7%	0.1
悪い	4	1.6%	1	0.3%	1.3
未記入	9	3.6%	15	5.0%	△ 1.4
合計	249	100.0%	301	100.0%	
良い+やや良い	200	80.3%	240	79.7%	0.6
やや悪い+悪い	6	2.4%	3	1.0%	1.4

(3) 説明

	区 分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	分かりやすかった	633	68.6%	657	67.3%	1.3
	普通	227	24.6%	253	25.9%	△ 1.3
	分かりにくかった	15	1.6%	17	1.7%	△ 0.1
	未記入	48	5.2%	49	5.0%	0.2
	合 計	923	100.0%	976	100.0%	

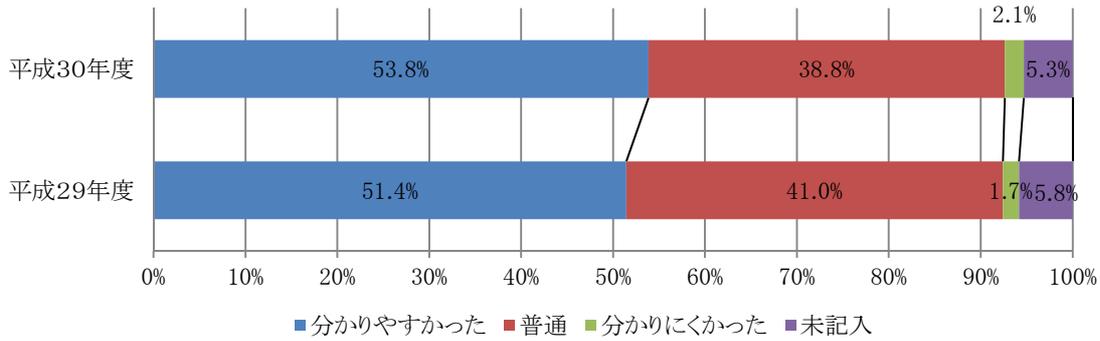


	区 分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	分かりやすかった	460	68.2%	466	69.0%	△ 0.8
	普通	179	26.6%	172	25.5%	1.1
	分かりにくかった	11	1.6%	15	2.2%	△ 0.6
	未記入	24	3.6%	22	3.3%	0.3
	合 計	674	100.0%	675	100.0%	
各 市 民 C 等	分かりやすかった	173	69.5%	191	63.5%	6.0
	普通	48	19.3%	81	26.9%	△ 7.6
	分かりにくかった	4	1.6%	2	0.7%	0.9
	未記入	24	9.6%	27	9.0%	0.6
	合 計	249	100.0%	301	100.0%	

(4) 案内表示（トイレ・階段・課表示など）

区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	分かりやすかった	497	53.8%	502	51.4%	2.4
	普通	358	38.8%	400	41.0%	△ 2.2
	分かりにくかった	19	2.1%	17	1.7%	0.4
	未記入	49	5.3%	57	5.8%	△ 0.5
	合計	923	100.0%	976	100.0%	

(4)案内表示

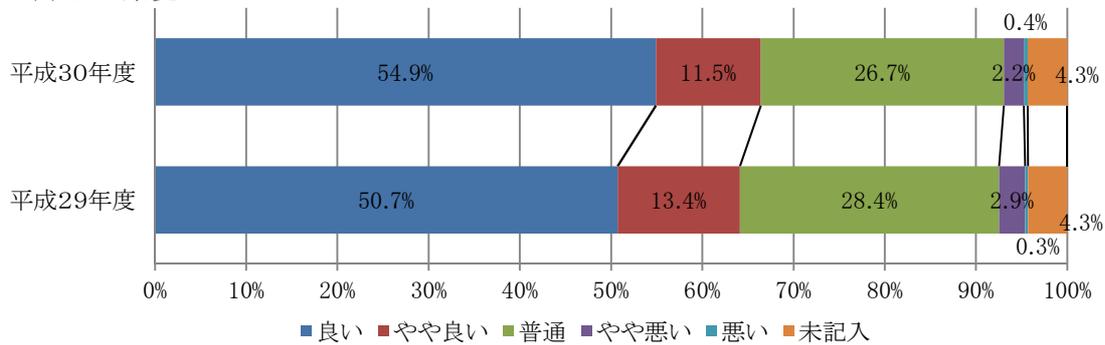


区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	分かりやすかった	357	53.0%	363	53.8%	△ 0.8
	普通	273	40.5%	265	39.3%	1.2
	分かりにくかった	15	2.2%	13	1.9%	0.3
	未記入	29	4.3%	34	5.0%	△ 0.7
	合計	674	100.0%	675	100.0%	
各市民C等	分かりやすかった	140	56.2%	139	46.2%	10.0
	普通	85	34.1%	135	44.9%	△ 10.8
	分かりにくかった	4	1.6%	4	1.3%	0.3
	未記入	20	8.0%	23	7.6%	0.4
	合計	249	100.0%	301	100.0%	

(5) 窓口環境（照明・空調など）

区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)	
	件数	割合	件数	割合		
全 体	良い	507	54.9%	495	50.7%	4.2
	やや良い	106	11.5%	131	13.4%	△ 1.9
	普通	246	26.7%	277	28.4%	△ 1.7
	やや悪い	20	2.2%	28	2.9%	△ 0.7
	悪い	4	0.4%	3	0.3%	0.1
	未記入	40	4.3%	42	4.3%	0.0
	合 計	923	100.0%	976	100.0%	
	良い+やや良い	613	66.4%	626	64.1%	2.3
	やや悪い+悪い	24	2.6%	31	3.2%	△ 0.6

(5)窓口環境

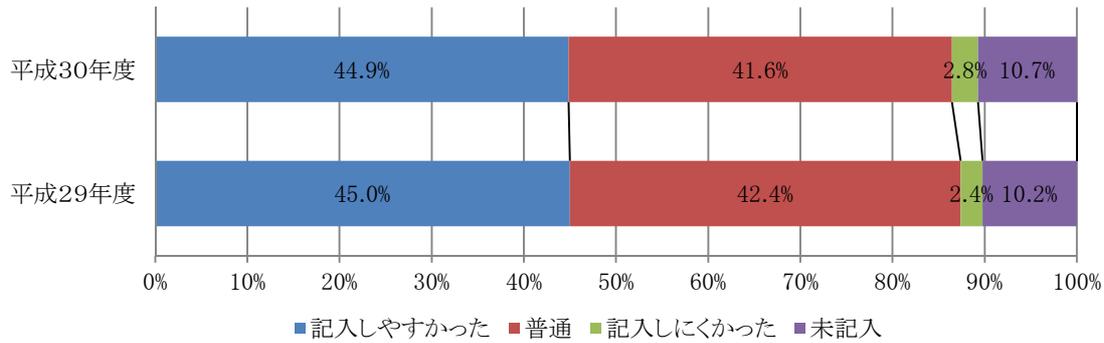


区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)	
	件数	割合	件数	割合		
本 庁 舎	良い	371	55.0%	363	53.8%	1.2
	やや良い	86	12.8%	95	14.1%	△ 1.3
	普通	179	26.6%	174	25.8%	0.8
	やや悪い	14	2.1%	19	2.8%	△ 0.7
	悪い	3	0.4%	1	0.1%	0.3
	未記入	21	3.1%	23	3.4%	△ 0.3
	合 計	674	100.0%	675	100.0%	
	良い+やや良い	457	67.8%	458	67.9%	△ 0.1
	やや悪い+悪い	17	2.5%	20	3.0%	△ 0.5
各 市 民 C 等	良い	136	54.6%	132	43.9%	10.7
	やや良い	20	8.0%	36	12.0%	△ 4.0
	普通	67	26.9%	103	34.2%	△ 7.3
	やや悪い	6	2.4%	9	3.0%	△ 0.6
	悪い	1	0.4%	2	0.7%	△ 0.3
	未記入	19	7.6%	19	6.3%	1.3
	合 計	249	100.0%	301	100.0%	
	良い+やや良い	156	62.7%	168	55.8%	6.9
	やや悪い+悪い	7	2.8%	11	3.7%	△ 0.9

(6) 申請書類等

区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	記入しやすかった	414	44.9%	439	45.0%	△ 0.1
	普通	384	41.6%	414	42.4%	△ 0.8
	記入しにくかった	26	2.8%	23	2.4%	0.4
	未記入	99	10.7%	100	10.2%	0.5
	合計	923	100.0%	976	100.0%	

(6)申請書類等

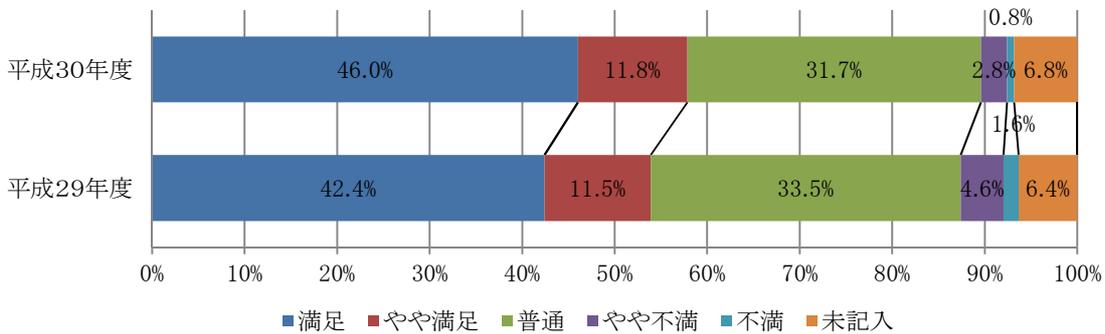


区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	記入しやすかった	304	45.1%	310	45.9%	△ 0.8
	普通	291	43.2%	293	43.4%	△ 0.2
	記入しにくかった	26	3.9%	21	3.1%	0.8
	未記入	53	7.9%	51	7.6%	0.3
	合計	674	100.0%	675	100.0%	
各市民C等	記入しやすかった	110	44.2%	129	42.9%	1.3
	普通	93	37.3%	121	40.2%	△ 2.9
	記入しにくかった	0	0.0%	2	0.7%	△ 0.7
	未記入	46	18.5%	49	16.3%	2.2
	合計	249	100.0%	301	100.0%	

(7) 待ち時間の印象

区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)	
	件数	割合	件数	割合		
全 体	満足	425	46.0%	414	42.4%	3.6
	やや満足	109	11.8%	112	11.5%	0.3
	普通	293	31.7%	327	33.5%	△ 1.8
	やや不満	26	2.8%	45	4.6%	△ 1.8
	不満	7	0.8%	16	1.6%	△ 0.8
	未記入	63	6.8%	62	6.4%	0.4
	合 計	923	100.0%	976	100.0%	
	満足+やや満足	534	57.9%	526	53.9%	4.0
	やや不満+不満	33	3.6%	61	6.3%	△ 2.7

(7)待ち時間の印象



区分	平成30年度		平成29年度		割合対比 (H30-H29)	
	件数	割合	件数	割合		
本 庁 舎	満足	290	43.0%	264	39.1%	3.9
	やや満足	90	13.4%	91	13.5%	△ 0.1
	普通	242	35.9%	238	35.3%	0.6
	やや不満	25	3.7%	42	6.2%	△ 2.5
	不満	4	0.6%	14	2.1%	△ 1.5
	未記入	23	3.4%	26	3.9%	△ 0.5
	合 計	674	100.0%	675	100.0%	
	満足+やや満足	380	56.4%	355	52.6%	3.8
	やや不満+不満	29	4.3%	56	8.3%	△ 4.0
	各 市 民 C 等	満足	135	54.2%	150	49.8%
やや満足		19	7.6%	21	7.0%	0.7
普通		51	20.5%	89	29.6%	△ 9.1
やや不満		1	0.4%	3	1.0%	△ 0.6
不満		3	1.2%	2	0.7%	0.5
未記入		40	16.1%	36	12.0%	4.1
合 計		249	100.0%	301	100.0%	
満足+やや満足		154	61.8%	171	56.8%	5.0
やや不満+不満		4	1.6%	5	1.7%	△ 0.1

「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、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

(良い評価)

いつ来ても皆さん感じが良くていいです。

(悪い評価)

市役所全体的に職員は無愛想で挨拶をしない。出入口の立っている人も、ポーッと突っ立ってるだけ、意味がない。こんなに対応の悪い役所ははじめてです。

(要望)

言葉づかいは良いと思いますが、あいさつ（それぞれの窓口の方）があるともっと良いと思いました。

もっと元気にあいさつしてもらえると嬉しいです。

②接客態度・対応

(良い評価)

いつも窓口に立つと、すぐに職員の方が来てくれる。飯能市の職員とは大違い。いつも気持ちのよい対応ありがとうございます。

10年前よりサービスが良く、感じも良くなっている様に思います。時々用が有り来ますが、感じが良くなっている。

いつも親切な対応をしていただき、感謝致しています。今回、市民税課と高齢者医療係へ相談に参りました。

8月に青梅へ引っ越してきましたが、市の職員の方は、ていねいでしっかりされて、気持ちいいです。前の市役所の職員は、不愛想で待ち時間は長いし、行くのが嫌でした。

障がい者福祉課の●●●さんという若い男性の方が受け付けてくださいましたが、とても手際が良く、サクサク進み、効率的で感じも良かったです。保険課の●●●さんというキレイな女性の方もスピーディな対応で良かったです。

とてもていねいに対応していただきました。役所全体が静かな空間で良かった。電車の音もなく驚きました。

親切に声かけしてくださり、受付もすぐにわかりました。

案内の方がとても親切で助かりました。

玄関入ってすぐ案内係の人がいるので高齢者には助かります。対応もテキパキといいと思います。これからも宜しくお願いします。

笑顔ですてきでした。ありがとうございました。

本日、H30.10.2(火)の交付受付（窓口）の●●●さんは昨日の方よりもすばらしく、大変感じが良く、とてもよい方のように感じました。このような方は本当にありがたいと存じます。

丁寧に対応して頂きました。

とても親切でした。

案内がていねいだと思いました。

親切な対応で、良かったです。

対応は親切で良いと思います。

対応に不安がなかった。

窓口の方の対応が以前より感じが良くなっていた。

めったに来ないので、声をかけてもらえて良かった。

おぼえてくれているので嬉しいです。

今日は混んでいなかったのが良かったです。受付の方も窓口の方の対応も良かったです。

何度も利用していますが、いつ来ても親切な対応だと思います。

とても親切に対応していただきました。

上から目線な意見で失礼ですが、最近、役所の対応はたいへん良くなったと思います。特に窓口の方々はサービス業としての意識が高く、気持ち良く接して頂けます。ただ、特定の職員に用事がある時、窓口当番の日にあっていると不便な時が、ま、あります。

丁寧に應對して下さいました。

いつも丁寧に應對して頂き、ありがとうございます。必要な手続きのみでなく、困った時にも窓口を訪れる事があり、いつも生活を救って頂いております。今後も、市民の力になってください。よろしくお願いします。

市役所の皆さんの対応はとても好印象です。いつもありがとうございます。

以前、来庁した時よりも職員の方の対応が積極的で良かった。待ち時間も短かったのも良い。

受付の方がスムーズに案内してくれました。

現在、眼科治療中で不自由ですが、適切に対応戴き有難うございました。今後どうぞよろしく

時々、利用しますが毎回優しい対応です。待ち時間も短いです。（処理力が高いと思います。）

国民年金課は特に良くしていただいた。（●●●さん担当）

たいへん親切で気持ちよかったです。（市民センター）

いつも明るく應對していただいております。（市民センター）

大変親切にして頂きました。（市民センター）

いつもていねいな対応をしていただいています。地元へも沢山力になっていただいています。（市民センター）

窓口の●●●さんが、一緒に書類を丁寧に確認してくれて、とても親切な対応だと感じた。（市民センター）

2ヶ月に一度伺いますが、その度、親切に対応して頂いて感謝しております。（市民センター）

いつも親切でありがたいです。（市民センター）

皆さんが親切で助かります。（市民センター）

細部に渡り、丁寧に應對していただいております。（市民センター）

何時も住民サイドの視点に立って心よく接していただいております。（市民センター）

昼時に来たが、気持ち良く対応してもらい、大変に感じが良かったです。女性職員の笑顔が素敵でした。（市民センター）

いつもとても親切に対応してくださり、助かります。市役所もこうであってほしいです。（市民センター）

朝一番でしたので時間外でしたけど、親切にいただきました。ありがとうございました。（市民センター）

対応がとても良く、聞きやすかったです。（市民センター）

ていねいに対応していただきありがとうございます。（健康センター）

（悪い評価）

30年5月頃の対応に対する意見です。

他都市より転居してきました。保育園や幼稚園の情報が欲しく子育て支援課へ子連れで訪問しました。子どもをだっこした状態で窓口で座っていた男性職員に声をかけると、職員はいすに座ったまま、こちらに着席を促す声かけもなく、「この資料を見てください」と紙を渡すのみ。空き状況やその他、利用出来るサービスについても聞きたかったのですが、職員はパソコンに向き合ったままの対応で、とても印象が悪かったです。自身が忙しくて対応できないのであれば、対応できる職員を呼ぶなどすべきだと思います。また来庁者が来た場合に、職員のみがいすに座ったままというのは、以前にいた都市では考えられません（その職員はその後立ち上がって移動していたので、身体的に立つのが難しい状況ではないと思われます）。

子どもが遊べるスペースがあって、建物もきれいなのでハード面の環境は良いと感じましたが、肝心の職員の質が悪くては意味がないと思います。

担当者の方それぞれで、とても親身になってくださる方と、用件は？マニュアル通り（何かお困りのことはありませんかと文句を言われぬ程度の対応、口掛けをしてくれる）に分かれますね。

●●●という女たいどわるい。

理屈はわかりますが、少し冷たい印象を受けました。

名乗らずに急に話しかけてくる人（アンケートの人）がいた。

いつも威圧的な態度や、説明が早すぎて分かりづらい人が多いと感じる事が多いです。電話での問い合わせなどでも感じます。今日対応していただいた方は、とても親切でわかりやすかったです。

NO6の受付の人の対応はあまりよくないです。少し不快でした。（女性、パーマ）

自分ではないが、他のお客様（お年寄り）に対して、接客が悪いと思った。発券機の紙がなく、お客様が4番を押しているのに紙が出なく職員の方が4番ってわからないのかな？とか聞こえたので、それは違うだろうと思った。まあ書いても意味はないと思うけど。

敬語を使ってほしい。

以前に窓口で対応して頂いた方が無知すぎて、それ以来信用はほぼ無いですが、無力な市民はここしか来る所がないので、仕方なく来ています。無力な市民に対してもっと信頼できる親身になって相談できるスタッフであって欲しいです。

窓口で職員が座っていたが、窓口近くに行っても何かご用ですか？のひと声もなかった。説明もぞんざいな扱いで、これで子育て支援？という印象。
待ち時間にエレベーター近くの子育てスペースにいたが、利用者を優先にせず、役所の職員が率先して乗り込む姿に疑問を感じた。

国民保険の新規の手続きに来た時に、以前、子供が使用していたので口座振替の契約が残っていました。この契約を破棄するのに、窓口の方が「この口座振替の契約は、そちらが勝手に結んだものなので、銀行へ行って取り消しなさい。」と言われました。いくらなんでも「勝手に」はないでしょうと思わず怒鳴ってしまいました。こんな悔しい思いをしたのはこれ一回です。態度が悪すぎます。中年の男性でした。いまでも思い出すと悔しいです。

市民課会計担当の方で、たまにクリップを置くというより、投げて作業してる方がいます。（見てて下品、不愉快だと感じます。）若い女性です。

人によって態度がよくない。今日の人はずっと良かったけど、大体の人がよくないという印象があります。

対応の遅さ・・・この課では出来ませんのでほかの課に言って下さいのたらい回し。

職員の方の当たりハズレの差がいつもあるのが困る。

窓口の方の対応は非常に毎回良いのですが、案内の方に以前ぞんざいな扱いを受けて不快な思いをしました。（番号札を出すところに立っている方）

保育園の料金を聞くために、市民税を聞きにいきましたが、非常に悪い対応でした。

相談しても対応をしてくれない。

職員さんの方の中で、（特に高齢の方）言葉使いが悪い。態度が横柄な方がいる。少し気分悪いです。

国民健康保険課はいつも無愛想。

7/26 16時頃、相談する所がなく市役所に行き、相談したのですが、相談内容と異なり別の事が気になったようで、そこに執着し根本的に解決してくれなかった。アンケートに身分を書いたのだが、名札もつけておらず、名前が不明。担当したのは年配の女で突き当りの一番奥の部屋に案内されました。日時書いたので調べればわかると思うので指導を希望です。本当に感じが悪いです。なぜ消費者生活センターは市在住でなければならないのでしょうか？そんな感じの悪い窓口の所には行きたくないのですが。不愉快でした。

接客態度、今日図書室の係の人会ったらおじき位してもいいと思います。いやな感じでした。（市民センター）

窓口の対応印象が悪い。男性、明るさがない。奥の上司の方が良かった。（市民センター）

（要望）

マイナンバーのパスワードについて記入する際は隣にいてほしくない。

担当の人が違う場合、何も言わないで交替するので、一言で良いので、声をかけてほしい。

朝のうち、窓口の担当職員が出てなくて、呼んでもらうようで。各窓口に着席してほしい。

私も公務員のひとりですが、公務員と言ってもいろんな方がおり、それぞれの思いや感情があるので、中には市民寄りではないような言動や態度の方もいると思います。定期的な研修やセミナーを開き、公務員倫理の啓発をお願い致します。

「窓口対応に関するアンケート」の期間は対応がとても良いが、普段からそのように対応してほしい。アンケートの実施期間だけ対応が良いだけでは意味が無い。

（その他）

窓口対応には特に文句なし。

いつもお世話になっています。市民センター（というより窓口対応の人）によって、不快な思いをすることがあります。東青梅の方は、とても親切で利用者の立場をよく理解して下さると思います。（市民センター）

③説明

(良い評価)

職員さんにととてもいねいに説明していただき（特に●●●さん）、不安な事もありましたが助かりました。ありがとうございます。

とてもわかりやすかったです。

本日の担当の方、よく説明してくれました。わかりやすかった。

学童についての説明をていねいにしていただけました。

いつも、親切に説明や調べてくれて、うれしいです。助かってます。ありがとうございました。

登録、申請、とても優しく、わかりやすく教えてくださいました。

少し事務的に感じました（無表情）が、手続き後にどういう流れになるかの、説明はきちんとしていただいたので良かったです。前回別の人が対応した時はその説明がなかったので、手当てが受け取れるのか、受け取れないのか分からず不安でした。（今回女性、前回男性）

前回迷っていたら説明をきちんとしてくれて、助かりました。スムーズに時間も進んでいると思います。

自分が気が付かなかったところまで、気を配って対応してくれたのがよかったです。

教えてくれる方（ブルーのジャンパー）が、親切でわかりやすかったです。

予約のパソコンを親切に教えてくれた。（市民センター）

施設の申請で毎月来ています。親切に教えていただき、感謝しています。（市民センター）

親切に操作の仕方を教えていただいた。（市民センター）

証明書などの種類が分からない時、詳しく説明してくれたことは大変助かった。行き届いて、よい対応でありがたい。（市民センター）

説明がわかりやすく、青梅の郷土がよくわかりました。（郷土博物館）

(悪い評価)

留学生の住民登録で電話の方に、まず入管に行くように言われた。しかし、その必要がなかった。

離婚後、扶養手当と育成手当の申請で何回もお伺いしましたが、初回職員の説明が不十分で、申請取り消されて、その後もまちがった説明で手当がもらえなくて、職員の仕事ミスで、手当が3カ月分もらえなくて、家庭生活に影響が大きいです。会社ではこのような事にきびしくしていますが、市役所はどうでしょうね。もっとミスがでないように、職員の指導に力をいれてほしいです。

わからない事を質問したが、うやむやな全くわからない説明をされた。また質問を早合点し、ポイントのズレた内容の説明をしていた。こちらが話をしているのに忙しそうにまくしたて、かぶせて話をしていた。わかってもらおうとする態度、説明では全くなかった。不愉快極まりない。

(要望)

誠意をもってお話しくだされれば良いと思います。サービスの情報提供にあたっては、よく勉強していただければと思います

④案内表示

(悪い評価)

ミーティングルームの場所が判らず、奥の会議室に1人30分いた人があった。（市民センター）

(要望)

2, 3, 4階、エレベーターを出た所に、その階の部局の位置板を掲示してほしいです。左右に部局が並ぶ通路の天井からも掲示板を吊り下げたらどうでしょう。

館内が明るいで雰囲気が良いと思います。トイレなどの表示が大きくあると良いと思います。（館内が長いので、途中あたりにも）

⑤窓口環境

(良い評価)

キレイ。明るい。

広いので使いやすく、快適なので、このまま持続してほしいです。

掃除が念入りにされてて、清潔面がしっかりされてた。(市民センター)

会議室のじゅうたんを新しく張り替えてくれたので、とても清潔で、活動しやすくなった。(市民センター)

節電が考慮されていて良いと思います。施設の管理がいき届き、良いと思います。(市民センター)

(悪い評価)

えんぴつが折れてました。

入口から目的の窓口への行き方が分からない。特に右手にある市民税課は入口から見えない。

空調が効いていなくてすごく暑かった。外との気温差が激しくて汗をかきました。

うす暗いので、字が見づらいし書きにくいです。

エアコンの設定温度が高いのか、やや暑い。

夏、カーテンが開けてあり、日差しの関係でパソコン(センター使用のための申請に使うもの)の画面が、とても見にくい時があった。閉めようにも、手が届きにくく、職員も忙しそうだったので、がまんした。

(要望)

障がい者窓口は一人一人がお話が長く、3カ所だけでは待ち時間が長いので、窓口を増やしてほしいです。それとお昼時間の時の窓口に、閉鎖と書かれたカードがありますが、そのカードはいらないと思います。

1F西側のロビーのイスをもう少し増やしてほしい。

カウンターにイスが必要(時間がかかる人の場合)。職員は座っているため。

多目的室について、エアコンのクリーニング状況が気になりました。(市民センター)

(その他)

美術館の照明が少し暗いと思った。空調などは良いと思う。青梅美術館は美術館としての価値があると思う。すばらしいロケーションなどを生かした、ブランド力をつけてほしいなど思う。(美術館)

⑥申請書類

(良い評価)

申請書について、字が大きくて見やすい。

(悪い評価)

色々な書類が届くが、わかりにくいものが多く、よく問合せしている。

(要望)

介護保険の更新、区分変更申請書について。他の市や町では家族同席欄、連絡先を記入する所があるが、青梅はないので記入しにくいし、忘れてしまうことあり。改善してほしい。

書類だけ見ると西暦での記入か、和暦での記入かわかりにくい。また署名も楷書で崩さず記入が必要と言われたので記入例に書いてあると良いかも。

一点、書類で(?)の所があった(世帯主~という箇所)。具体的に記載しておいてくれたらもっと有難い。

転入手続きで、転出証明書があるのに、新たに同じ内容を記入している転出証明書があれば受理することで簡単に申請できれば良いと考じた。用の代理人で手続きにきたが、理由付けがこまかく必要だった。もっと簡略的になるようにしてほしい。

税金の領収書の字を大きくして欲しい。係で再発行してもらったものは、税目、名前、金額、全部小さく特に後期高齢医療保険料は、年配の方には誰の何をいくら払ったのか、見えないと思います。ご検討お願いします。

⑦待ち時間

(良い評価)

スピーディーに対応していただき、ありがとう。

夜間の対応はありがたく、もっと待ち時間もあるかと思ったが、思いのほかスムーズで、職員の方の対応もよかった。

早い対応で時間短縮で助かりました。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

記入から受取までの時間が短くて良かったです。

待ち時間が少なくとても良かった。

(悪い評価)

もう少し早くしてほしい。

待ち時間はその時によりますが、お昼時などに来た時は、前の人の時間がかかる時（説明などで）は、人がいないのか時間がかかります。お昼は奥の照明が消えるので考えてほしいです。

本日に限らず、対応者によって同じ手続きであっても対応内容が違っていたり、一度受理して待たされてから、再度、確認をされたりして非常に時間が掛かり過ぎて納得が出来ない対応が多い。

受付の人数少なく、だいぶ待った。

(その他)

待ち時間が短くなったような気がします。時折、上目線のもの言いが聞かれます。

⑧全体

(良い評価)

特にありません。満足しています。

初めて来ました。とても感じいいです。

案内係の方もいるので、戸惑うことなく希望の所へ行けます。建物の中も程良い明るさで安心感があります。

特にではありませんが、数多くの市役所庁舎を訪れた中でもベスト1に入るほど、すべての施設環境、並びに職員の対応が良く感じました。ありがとうございます。

(悪い評価)

家族死亡に伴う手続きがワンストップではない。健保、介護保険、年金、住民、他。

⑨その他

(良い評価)

いつもありがとうございます。

初めての青梅市民になるにあたり、良くして頂き感謝しております。

良くして頂きました。ありがとうございます。

きれいな庁舎です。思ったよりも人が少なく、居心地良かったです。

広くてキレイで良いなと思いました。

木曜日に8:00まで窓口が開いていると本当に助かります。

建物がすごくきれいだと思いました。

案内の方が居てくださって助かりました。

だいたい良い。

いつもありがとうございます。

とても親切でした。

福生市から引越してきましたが、福生市役所よりも広々していて全体が良く見渡す事が出来て、市民の方が利用しやすいと感じました。

市役所に行かなくても良くなって便利です。パスポートの事も教えて下さったので安心しました。（市民センター）

市民センターで書類が取れるようになり、便利です。（市民センター）
いつも安心して使用させて頂いております。（市民センター）
全体的にキレイです。フローリングも、とても良い色ですね。文句無し。（市民センター）
いつもおトイレがとてもきれいです。（市民センター）
沢井市民センター職員は大変良くやってくれます。気持ち良くセンターを利用することができます。（市民センター）
いつもご親切に有難うございます。大変感謝致しております。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。民謡クラブ一同。（市民センター）
とても満足しています。これからもよろしくお願い致します。（市民センター）
センターで証明書が取れるのを知らなかったもので、便利だと思いました。（市民センター）
いつもお世話様です。大へん満足なお仕事ぶりで感謝しております。頑張ってください。（市民センター）
ステキな絵が多くあり、とても良かったと思います。時々絵を見るのもよいですね。（美術館）
風景がきれいに見える。工夫された美術館だと思った。（美術館）

（悪い評価）

自動発行機が無くなって不便。
通帳のコピーを取るために何度も足を運んだ。コピー機も年寄りには使いにくい。
仕事してない人が多すぎる。
授乳室のドアが重くて、あけづらい。
トイレがやや暗いように思います。（市民センター）
トイレが少し暗かった。今日はカモシカを見ました。自然いっぱい素敵なお所です。成木！（市民センター）
トイレのにおいが強く、多目的室にも、においました。いつもお世話になり、ありがとうございます。（市民センター）

（要望）

リサイクルセンターの電話がちっともつながらない。粗大ゴミ回収はインターネットからも申し込みできるようにしてほしい。
仕事を半休、有給休暇を取得しないと来庁できない。木曜の時間延長は良いが、他にも増やす（時間）工夫をしてほしい。
話は良く聞いてくださり良いのですが、お金のかかる事は財政上、難しいようです。市民向けの予算を増額して戴きたいと願っています。
週一回でも遅い時間まで対応していただければ、助かります。持続お願い致します。目の悪い方には全体的に明るい方がよい。
公衆電話を無くさないで欲しい。無くされると不便。
キレイな建物だった。待ってる間、案内表示があると良い。
キッズスペースをもう少し清潔感のあるようにしていただければありがたいです。
土曜のAMでもよいので開庁してほしい。
夜間開庁していると助かります。土日でも開庁しているともっと助かります。
キッズスペースが、もう1つ入口側にもあるといいです。
①正面玄関入って、すぐの庁舎案内について“INFOMETION”と英語になっている。“ご案内”と日本語、又は英語と併記で良いのでは。②福祉センターの階段の手すりが片側にしかない。両方が普通ではないか。
トイレの洋式をもっと増やしてほしい。（市民センター）
テーブルが重すぎるので、軽いテーブルに取り替えて下さい。高齢者が持ち運びしたり、脚を開閉する時、危険だし負担なので。第2会議室の右窓が開かなくなっています。風入れようと思ったが、固くて開きません。（市民センター）
時間がこない利用出来ないが、通常の範囲で開始前に来てもらっていただきたい。（市民センター）
図書館の利用で来ました。市民センターにカラーのコピー機があると良い。（市民センター）

トイレにウォシュレットが欲しい。(健康センター)
市民の行う作品展のDMを積極的に置いて欲しい。(美術館)
美術館、全館とは言わないので一部だけ撮影可にしてほしい。特に2F窓からの眺め(展示物ではないが)。(美術館)

(その他)

静かです。
案内番号を窓口で出してしまったので交付されるのに番号を覚えておく必要があった。
地方公務員、市民のためガンバレ。
頑張ってください。
(※) 外来者のボウシの件なんかならないのかな。みため気分的にいやな思いがする。
総合的に普通だと思います。
色々相談にのって下さいました。有り難うございました。
特に問題はないと思います。
青梅市民センターの集客人数が少なすぎて一流の歌手芸能人はこないと思われる。地域活性、経済効果は見込めないと思う。前市長は借金を減らすのは良いが、未来を見すえての結果はないと私は思ってます。現市長は青梅の経済活性をどのように考えているのか知りたい。
特にありませんでした。人に対する思いやりと努力を忘れずに・・・・・・・・。
いつもお世話になっております。いつもありがたく思っております。
市営住居に住んでいます。回りに草が生え、その草取りは住人がしていますが、燃えるゴミ袋も、やった人が自分の生活費で買っています。そうでは無く青梅市から袋を頂けるとイイナと思います。
民生委員の方ももう少し親身になってほしい。何の力にもなっていない。
立派すぎる建物だと思う。
特にありません。いつもありがとうございます。お仕事ご苦労様です。
市民センターの対応は親切でありがたいです。教育委員会の対応は悪すぎます。(●●●さん、●●●さん)は特に失礼な人という記憶しかありません。こういう人達がいるから青梅市の学力は低いのだとわかりました。(市民センター)
いつもお世話になっております。(市民センター)
横田基地の騒音問題などは難問で、市民が満足出来るようには、限界がある。(市民センター)
いつも、かわいいペーパークラフトでいやされています。できれば私も作りたーい。ペーパークラフト教室があるといいな。(市民センター)
センターの皆さんいつもお世話様です。これからもよろしく願いいたします。(市民センター)
長く続けて利用したいセンターです。(市民センター)
これからも宜しく願います。(市民センター)
Very good (市民センター)
時々利用しています。地域になじんだあたたかい雰囲気、感じが良いといつも思います。時々、事務処理に時間がかかることがあります。(市民センター)
年代的に高齢が多いので、トイレ、階段など不便なことが多いので、新しい施設が待ちどおしいです。(市民センター)
青梅に住んで40年、新ためて昔の〇〇〇を見せてもらい、感慨深い思いでした。(〇は不明)(美術館)
暇そうです。(美術館)

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・高齢介護課・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

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》