

平成29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29年10月2日（月）から10月8日（日）まで

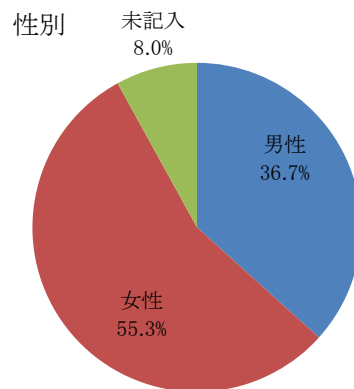
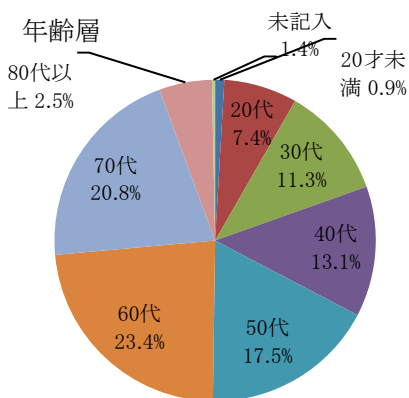
アンケート用紙配布場所等一覧

配付場所等		回収数
1	青梅市役所	675
2	健康センター	26
3	リサイクルセンター	2
4	郷土博物館	4
5	美術館	32
6~16	市民センター（11か所）	230
-	青梅市ホームページ	7
合 計		976

(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・性別

年齢	件数	割合
20才未満	9	0.9%
20代	72	7.4%
30代	110	11.3%
40代	128	13.1%
50代	171	17.5%
60代	228	23.4%
70代	203	20.8%
80代以上	52	5.3%
未記入	3	0.3%
合計	976	100%



性別	件数	割合
男性	358	36.7%
女性	540	55.3%
未記入	78	8.0%
合計	976	100%

問2 利用部署等 (複数回答可)

(本庁舎)

課名	件数
企画政策課	1
市民税課	61
資産税課	6
収納課	27
市民課	328
保険年金課	148
福祉総務課	1
生活福祉課	15
高齢介護課	48
障がい者福祉課	92
子育て推進課	54
公園緑地課	1
会計課	4
社会教育課	3
総合案内	8
その他	30
未記入・特定できず	12
小計	839

(各市民センター等)

施設名	件数
健康センター	33
リサイクルセンター	16
郷土博物館	6
美術館	39
青梅市民センター	73
長淵市民センター	30
大門市民センター	16
梅郷市民センター	48
沢井市民センター	35
小曾木市民センター	35
成木市民センター	29
東青梅市民センター	40
新町市民センター	15
河辺市民センター	17
今井市民センター	56
小計	488
合計	1,327

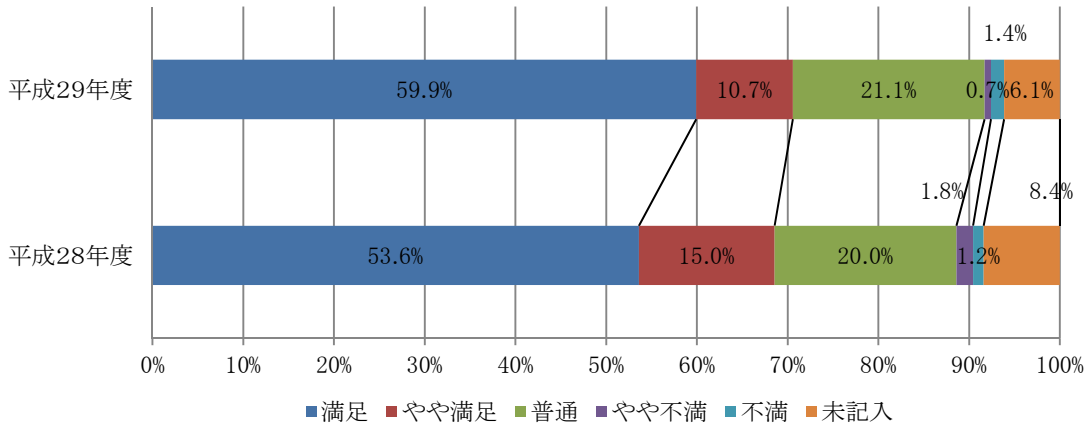
問2 来庁曜日・時間帯 (本庁舎のみ)

	月	火	水	木	金	計
午前	80	83	66	64	27	320
午後	81	65	51	57	61	315
夜間	/	/	/	31	/	31
未記入	2	3	3	3	4	15
計	163	151	120	155	92	681

問3 窓口対応の満足度

区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)
	件数	割合	件数	割合	
満足	585	59.9%	466	53.6%	6.3
やや満足	104	10.7%	130	15.0%	△ 4.3
普通	206	21.1%	174	20.0%	1.1
やや不満	7	0.7%	16	1.8%	△ 1.1
不満	14	1.4%	10	1.2%	0.2
未記入	60	6.1%	73	8.4%	△ 2.3
合計	976	100.0%	869	100.0%	
満足+やや満足	689	70.6%	596	68.6%	2.0
〃（未記入を除く）		75.2%		74.9%	0.3
やや不満+不満	21	2.2%	26	3.0%	△ 0.8
〃（未記入を除く）		2.3%		3.3%	△ 1.0

問3 窓口対応満足度



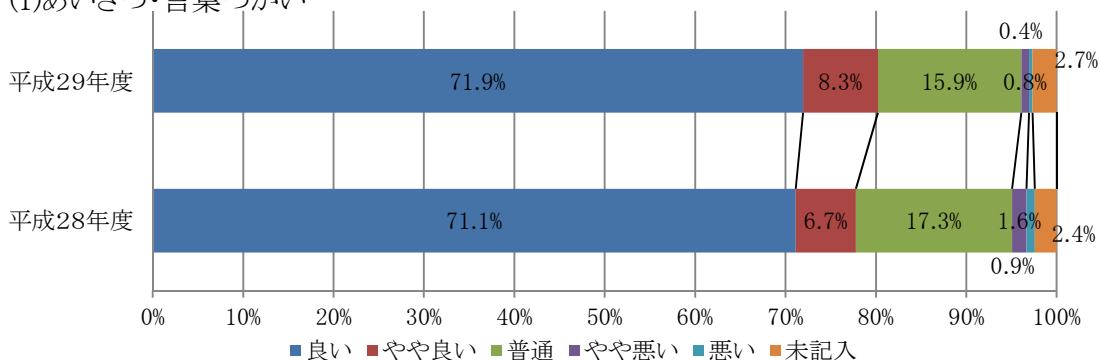
区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)
	件数	割合	件数	割合	
満足	391	57.9%	308	52.9%	5.0
やや満足	75	11.1%	87	14.9%	△ 3.8
普通	146	21.6%	121	20.8%	0.8
やや不満	5	0.7%	12	2.1%	△ 1.4
不満	11	1.6%	8	1.4%	0.2
未記入	47	7.0%	46	7.9%	△ 0.9
合計	675	100.0%	582	100.0%	
満足	194	64.5%	158	55.1%	9.4
やや満足	29	9.6%	43	15.0%	△ 5.4
普通	60	19.9%	53	18.5%	1.4
やや不満	2	0.7%	4	1.4%	△ 0.7
不満	3	1.0%	2	0.7%	0.3
未記入	13	4.3%	27	9.4%	△ 5.1
合計	301	100.0%	287	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29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)
	件数	割合	件数	割合	
良い	702	71.9%	618	71.1%	0.8
やや良い	81	8.3%	58	6.7%	1.6
普通	155	15.9%	150	17.3%	△ 1.4
やや悪い	8	0.8%	14	1.6%	△ 0.8
悪い	4	0.4%	8	0.9%	△ 0.5
未記入	26	2.7%	21	2.4%	0.3
合計	976	100.0%	869	100.0%	
良い+やや良い	783	80.2%	676	77.8%	2.4
やや悪い+悪い	12	1.2%	22	2.5%	△ 1.3

(1)あいさつ・言葉づかい

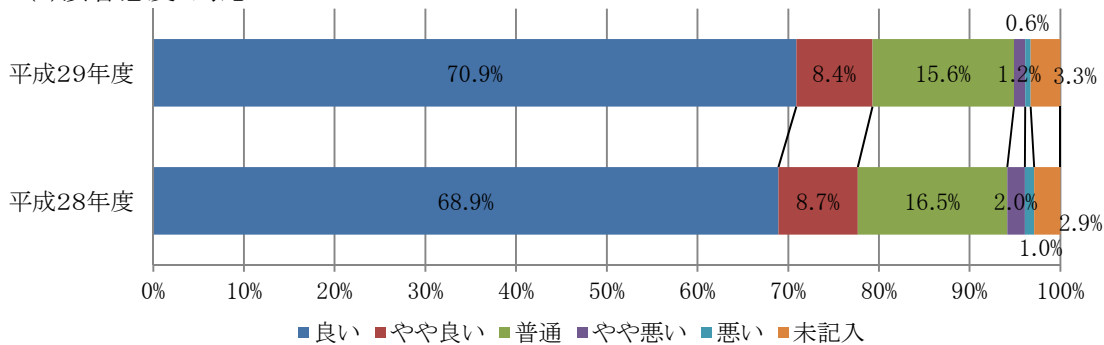


区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)
	件数	割合	件数	割合	
良い	483	71.6%	418	71.8%	△ 0.2
やや良い	60	8.9%	41	7.0%	1.9
普通	111	16.4%	98	16.8%	△ 0.4
やや悪い	6	0.9%	7	1.2%	△ 0.3
悪い	3	0.4%	6	1.0%	△ 0.6
未記入	12	1.8%	12	2.1%	△ 0.3
合計	675	100.0%	582	100.0%	
良い+やや良い	543	80.4%	459	78.9%	1.5
やや悪い+悪い	9	1.3%	13	2.2%	△ 0.9
良い	219	72.8%	200	69.7%	3.1
やや良い	21	7.0%	17	5.9%	1.1
普通	44	14.6%	52	18.1%	△ 3.5
やや悪い	2	0.7%	7	2.4%	△ 1.7
悪い	1	0.3%	2	0.7%	△ 0.4
未記入	14	4.7%	9	3.1%	1.6
合計	301	100.0%	287	100.0%	
良い+やや良い	240	79.7%	217	75.6%	4.1
やや悪い+悪い	3	1.0%	9	3.1%	△ 2.1

(2) 接客態度・対応

区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)
	件数	割合	件数	割合	
良い	692	70.9%	599	68.9%	2.0
やや良い	82	8.4%	76	8.7%	△ 0.3
普通	152	15.6%	143	16.5%	△ 0.9
やや悪い	12	1.2%	17	2.0%	△ 0.8
悪い	6	0.6%	9	1.0%	△ 0.4
未記入	32	3.3%	25	2.9%	0.4
合計	976	100.0%	869	100.0%	
良い+やや良い	774	79.3%	675	77.7%	1.6
やや悪い+悪い	18	1.8%	26	3.0%	△ 1.2

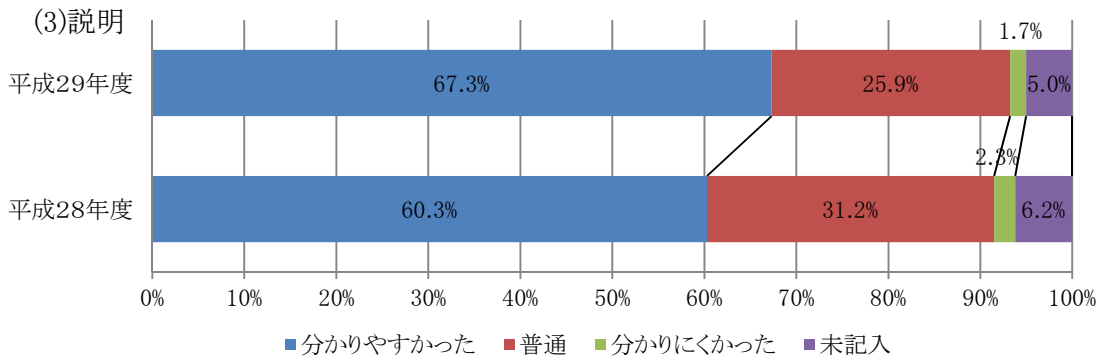
(2)接客態度・対応



区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)
	件数	割合	件数	割合	
良い	478	70.8%	404	69.4%	1.4
やや良い	56	8.3%	52	8.9%	△ 0.6
普通	109	16.1%	92	15.8%	0.3
やや悪い	10	1.5%	10	1.7%	△ 0.2
悪い	5	0.7%	8	1.4%	△ 0.7
未記入	17	2.5%	16	2.7%	△ 0.2
合計	675	100.0%	582	100.0%	
良い+やや良い	534	79.1%	456	78.4%	0.8
やや悪い+悪い	15	2.2%	18	3.1%	△ 0.9
良い	214	71.1%	195	67.9%	3.2
やや良い	26	8.6%	24	8.4%	0.2
普通	43	14.3%	51	17.8%	△ 3.5
やや悪い	2	0.7%	7	2.4%	△ 1.7
悪い	1	0.3%	1	0.3%	△ 0.0
未記入	15	5.0%	9	3.1%	1.9
合計	301	100.0%	287	100.0%	
良い+やや良い	240	79.7%	219	76.3%	3.4
やや悪い+悪い	3	1.0%	8	2.8%	△ 1.8

(3) 説明

	区 分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	分かりやすかった	657	67.3%	524	60.3%	7.0
	普通	253	25.9%	271	31.2%	△ 5.3
	分かりにくかった	17	1.7%	20	2.3%	△ 0.6
	未記入	49	5.0%	54	6.2%	△ 1.2
	合 計	976	100.0%	869	100.0%	

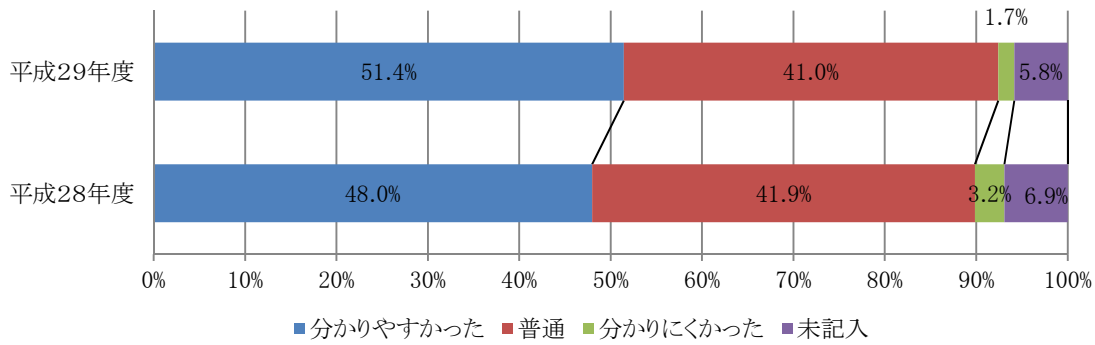


	区 分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	分かりやすかった	466	69.0%	372	63.9%	5.1
	普通	172	25.5%	168	28.9%	△ 3.4
	分かりにくかった	15	2.2%	16	2.7%	△ 0.5
	未記入	22	3.3%	26	4.5%	△ 1.2
	合 計	675	100.0%	582	100.0%	
各 市 民 C 等	分かりやすかった	191	63.5%	152	53.0%	10.5
	普通	81	26.9%	103	35.9%	△ 9.0
	分かりにくかった	2	0.7%	4	1.4%	△ 0.7
	未記入	27	9.0%	28	9.8%	△ 0.8
	合 計	301	100.0%	287	100.0%	

(4) 案内表示（トイレ・階段・課表示など）

区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	分かりやすかった	502	51.4%	417	48.0%	3.4
	普通	400	41.0%	364	41.9%	△ 0.9
	分かりにくかった	17	1.7%	28	3.2%	△ 1.5
	未記入	57	5.8%	60	6.9%	△ 1.1
	合計	976	100.0%	869	100.0%	

(4)案内表示

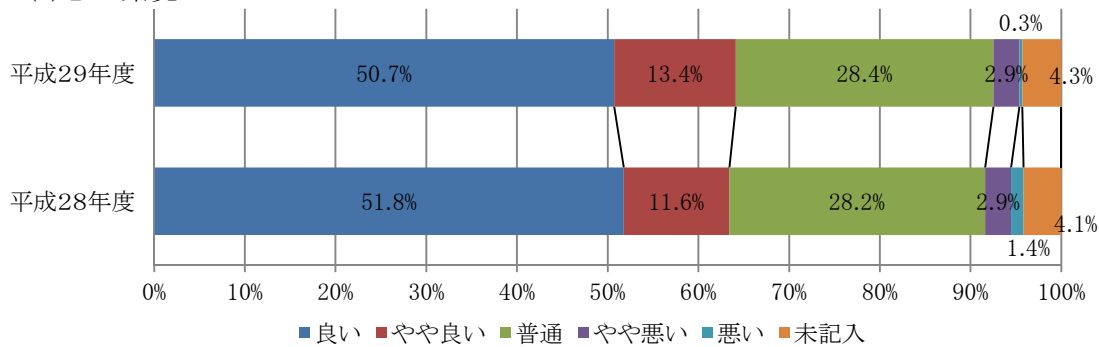


区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	分かりやすかった	363	53.8%	293	50.3%	3.5
	普通	265	39.3%	227	39.0%	0.3
	分かりにくかった	13	1.9%	23	4.0%	△ 2.1
	未記入	34	5.0%	39	6.7%	△ 1.7
	合計	675	100.0%	582	100.0%	
各市民C等	分かりやすかった	139	46.2%	124	43.2%	3.0
	普通	135	44.9%	137	47.7%	△ 2.8
	分かりにくかった	4	1.3%	5	1.7%	△ 0.4
	未記入	23	7.6%	21	7.3%	0.3
	合計	301	100.0%	287	100.0%	

(5) 窓口環境（照明・空調など）

区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)	
	件数	割合	件数	割合		
全 体	良い	495	50.7%	450	51.8%	△ 1.1
	やや良い	131	13.4%	101	11.6%	1.8
	普通	277	28.4%	245	28.2%	0.2
	やや悪い	28	2.9%	25	2.9%	△ 0.0
	悪い	3	0.3%	12	1.4%	△ 1.1
	未記入	42	4.3%	36	4.1%	0.2
	合 計	976	100.0%	869	100.0%	
	良い+やや良い	626	64.1%	551	63.4%	0.7
	やや悪い+悪い	31	3.2%	37	4.3%	△ 1.1

(5)窓口環境

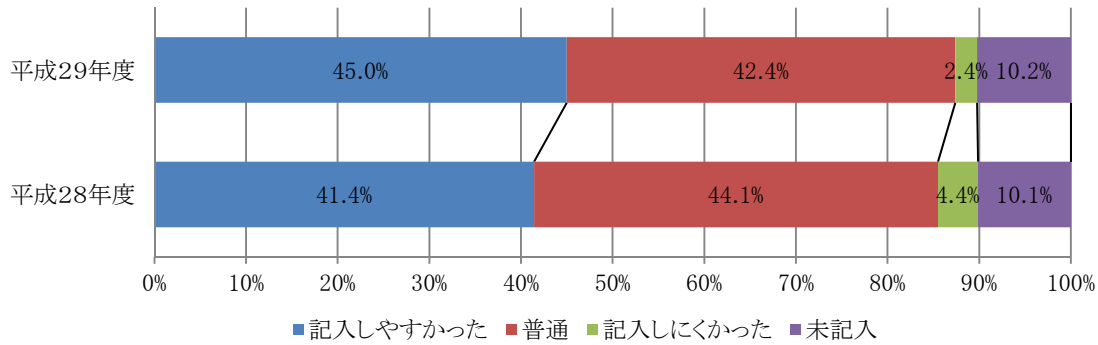


区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)	
	件数	割合	件数	割合		
本 庁 舎	良い	363	53.8%	313	53.8%	△ 0.0
	やや良い	95	14.1%	77	13.2%	0.9
	普通	174	25.8%	147	25.3%	0.5
	やや悪い	19	2.8%	14	2.4%	0.4
	悪い	1	0.1%	7	1.2%	△ 1.1
	未記入	23	3.4%	24	4.1%	△ 0.7
	合 計	675	100.0%	582	100.0%	
	良い+やや良い	458	67.9%	390	67.0%	0.9
	やや悪い+悪い	20	3.0%	21	3.6%	△ 0.6
各 市 民 C 等	良い	132	43.9%	137	47.7%	△ 3.8
	やや良い	36	12.0%	24	8.4%	3.6
	普通	103	34.2%	98	34.1%	0.1
	やや悪い	9	3.0%	11	3.8%	△ 0.8
	悪い	2	0.7%	5	1.7%	△ 1.0
	未記入	19	6.3%	12	4.2%	2.1
	合 計	301	100.0%	287	100.0%	
	良い+やや良い	168	55.8%	161	56.1%	△ 0.3
	やや悪い+悪い	11	3.7%	16	5.6%	△ 1.9

(6) 申請書類等

区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	記入しやすかった	439	45.0%	360	41.4%	3.6
	普通	414	42.4%	383	44.1%	△ 1.7
	記入しにくかった	23	2.4%	38	4.4%	△ 2.0
	未記入	100	10.2%	88	10.1%	0.1
	合計	976	100.0%	869	100.0%	

(6)申請書類等

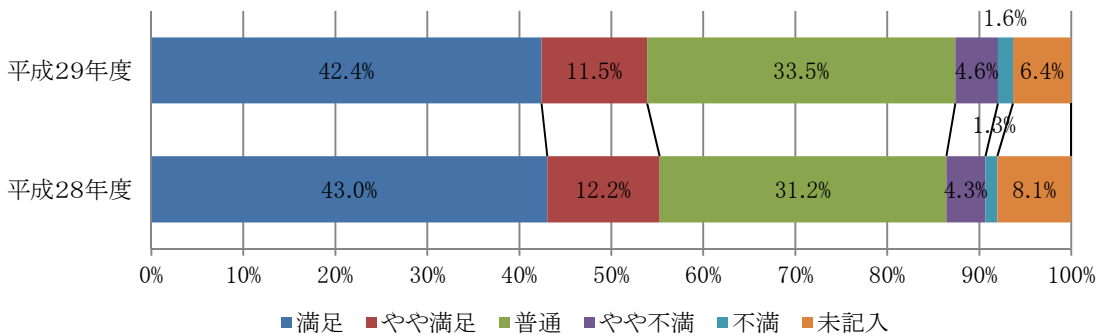


区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	記入しやすかった	310	45.9%	240	41.2%	4.7
	普通	293	43.4%	261	44.8%	△ 1.4
	記入しにくかった	21	3.1%	28	4.8%	△ 1.7
	未記入	51	7.6%	53	9.1%	△ 1.5
	合計	675	100.0%	582	100.0%	
各市民C等	記入しやすかった	129	42.9%	120	41.8%	1.1
	普通	121	40.2%	122	42.5%	△ 2.3
	記入しにくかった	2	0.7%	10	3.5%	△ 2.8
	未記入	49	16.3%	35	12.2%	4.1
	合計	301	100.0%	287	100.0%	

(7) 待ち時間の印象

区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)	
	件数	割合	件数	割合		
全 体	満足	414	42.4%	374	43.0%	△ 0.6
	やや満足	112	11.5%	106	12.2%	△ 0.7
	普通	327	33.5%	271	31.2%	2.3
	やや不満	45	4.6%	37	4.3%	0.3
	不満	16	1.6%	11	1.3%	0.3
	未記入	62	6.4%	70	8.1%	△ 1.7
	合 計	976	100.0%	869	100.0%	
	満足+やや満足	526	53.9%	480	55.2%	△ 1.3
	やや不満+不満	61	6.3%	48	5.5%	0.8

(7)待ち時間の印象



区分	平成29年度		平成28年度		割合対比 (H29-H28)	
	件数	割合	件数	割合		
本 庁 舎	満足	264	39.1%	239	41.1%	△ 2.0
	やや満足	91	13.5%	82	14.1%	△ 0.6
	普通	238	35.3%	182	31.3%	4.0
	やや不満	42	6.2%	30	5.2%	1.0
	不満	14	2.1%	11	1.9%	0.2
	未記入	26	3.9%	38	6.5%	△ 2.6
	合 計	675	100.0%	582	100.0%	
	満足+やや満足	355	52.6%	321	55.2%	△ 2.6
	やや不満+不満	56	8.3%	41	7.0%	1.3
各 市 民 C 等	満足	150	49.8%	135	47.0%	2.8
	やや満足	21	7.0%	24	8.4%	△ 1.4
	普通	89	29.6%	89	31.0%	△ 1.4
	やや不満	3	1.0%	7	2.4%	△ 1.4
	不満	2	0.7%	0	0.0%	0.7
	未記入	36	12.0%	32	11.1%	0.9
	合 計	301	100.0%	287	100.0%	
	満足+やや満足	171	56.8%	159	55.4%	1.4
	やや不満+不満	5	1.7%	7	2.4%	△ 0.7

「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)

4番窓口の職員さんが、とても丁寧な言葉で対応していただき、うれしく思いました。
市役所や市民センターには、あまり来る機会も少ないので、不安な気持ちで入りますが、入った時、声をかけを頂き少しホッとしました。(梅郷市民センター)
いつも声かけをしてくれて、気持ちが良いです。(梅郷市民センター)

(悪い評価)

電話対応、窓口ともに横柄すぎる。特に男性職員は、年齢に関係なく口の聞き方が悪い。上から物を言ってくるわとにかく役所にはいかにしている。図書館とかの交付機とか利用しています。
--

(要望)

木曜夜間窓口対応有り助かります。丁寧話を話される職員が増加する事を希望致します。
--

②接客態度・対応

(良い評価)

窓口の方に、にこやかに対応してもらい、気持ち良かった。
親切に対応いただきました。
何時も、ご親切な対応ありがとうございます。
青梅市転入者おもてなし事業が大変良かったです。好き。
昔、利用した時には、少しよろしくない対応でしたが(態度が)、最近利用する時は、いやな思いをしていないので、このままで宜しくお願い致します。(青梅市民センター)
昔と違って、今は大概の方が親切に対応して下さいます。このような状態が長く続く事を願っています。
入ってすぐに窓口の番号と記入用紙を案内してくれる方がいるのは助かります。
職員様、大変すばらしい接客でした。
係の人が良くしてくださるので、分かりやすいです。
親切に対応して下さいました。ありがとうございました！！
職員の笑顔がとても良いです。
利用者と職員が対等であれば良いと私は考えます。サービス過多にならなくても良いのではないかと。今回の対応は、個人としては充分だと感じました。ありがとうございました。
いい対応に感謝しています。
順番のチャイムが鳴った時、窓口から手をあげてくれたのが、分かりやすく親切だと思いました。
対応がとても良かった。たすかりました。
良い接待でした。
金額を安い方で案内してくれて助かりました。
職員の方の対応がとても気持ち良く、丁寧でよかった。
生活保護受給者に対してもゾンザイに扱われる事なく、親切、ていねいに対応して頂いた。案内の方が分からぬ中、誘導して下さい大変助かり順調に事が運んだ。ありがとうございます。
以前よりやさしい感じがした。市民税課に用があった時は、こっちが声をかけるまでデスクワークに没頭していて対応が遅かったが、今回はそんな事はなかった。
いつも窓口の方の対応が優しくて満足です。(東青梅市民センター)
とても親切に対応していただき気持ち良かったです。
証明写真の撮り方が分からなかったのですが、総合案内の方が親切にしてくださり、助かりました。ありがとうございます。

<p>30数年前、青梅市役所の住民課の窓口でめんどくさそうに対応する市の職員、高齢者が書類の記入方法がわからずに聞いているのに、すぐ近くにいながらもちらっと見て、自分には関係ないというような態度、無表情で机から立ち上がろうとせず、小さなおばさんが申し訳なさそうにびくびくし怒られながら届け出をしていた光景・・忘れられません。</p> <p>これは、とんでもないところに来てしまったと思ひ怒りがこみ上げ、これから住む楽しみにしていた街の最初の印象が非常に不愉快なところから始まりました。</p> <p>その後未練なく他市へ転居、事情で今年再び青梅に居住することになり、青梅市役所いやだな・・と、思いながらも手続きに行ったところ、窓口の方々の対応が優しく、親切で丁寧で、まるで別の街かと思うほど変わっており、大変驚き感激しました。</p> <p>市民は見ています。他の人への対応も。</p> <p>庁舎が新しいとか、古いとか関係なく、直接接する職員の方の対応で青梅の未来を良くも悪くも変えてしまうこともあると思います。大きな声をあげる市民だけではなく、声をあげる勇気がない市民の為にもこの今の職員さんたちの素晴らしい対応が永く続くことを願っています。</p>
<p>生活福祉課の職員の人に優しく対応してもらえてとても助かりました。ありがとうございました。</p>
<p>何回かお世話になってます。毎回親切に教えていただき、ありがとう。また次回もよろしく願いいたします。</p>
<p>案内の担当の方が、大変ていねいに対応してくださいました。ありがとうございました。</p>
<p>特に問題なしです。接客がていねいです。案内係が親切で助かります。夜間木曜日は、とても良いです。</p>
<p>いつも迅速、丁寧に接していらっしゃると思います。窓口対応には関係ないですが、お手洗いがきれいなのが魅力的です。</p>
<p>どの窓口の方も（案内人の方も）とても親切で対応が非常によかったです。</p>
<p>案内係の方が親切に対応していただきありがとうございます。明るく広いフロアです。</p>
<p>今回は、とても対応が良くなって来ていると思う。以前は良くなかった。仕事で専門言葉を使われても普通の人には、伝わらなかった。頭にくる事も多かった。</p>
<p>丁寧な対応ありがとうございました。</p>
<p>毎回職員の対応は良いです。</p>
<p>親切に対応して頂きました。</p>
<p>対応がいつきてもすばらしい。（リサイクルセンター）</p>
<p>美術館はよく利用させて頂いています。窓口の対応もいつも親切で気持ちいいです。</p>
<p>係の人が良くしてくれて、本当に助かったです。（青梅市民センター）</p>
<p>いつも丁寧で、気持ち良い窓口です。（長淵市民センター）</p>
<p>大変親切な対応で満足しています。これからも頑張ってください。（梅郷市民センター）</p>
<p>梅郷市民センターは、いつも利用してます。職員の皆さんみんな親切です。</p>
<p>少年柔道の指導で37年間お世話になっています。体育館の予約等いつも丁寧に応対して頂いて、感謝しかありません。（沢井市民センター）</p>
<p>大変親切な対応でした。（沢井市民センター）</p>
<p>市役所利用が多く、親切にして頂いています。</p>
<p>とても職員の方がやさしく親切で良い。（成木市民センター）</p>
<p>皆さん感じが良く、困ったらすぐ対応してくれました。（成木市民センター）</p>
<p>使用する側のことを考え対応してくれる。（東青梅市民センター）</p>
<p>とてもていねいな対応でした。（東青梅市民センター）</p>
<p>いつもとても親切な対応をして下さり、とてもお世話になっています。明るい職員さんの窓口は、良いですね。（市民センター）</p>
<p>いつも利用させて頂いています。丁寧な対応ありがとうございます。（新町市民センター）</p>
<p>市民センターの申し込みパソコンをいつもていねいに教えていただいています。（今井市民センター）</p>
<p>大変丁寧に対応していただきました。（今井市民センター）</p>
<p>職員の方が親切に対応してくださり、大変助かりました。（今井市民センター）</p>
<p>昼休みの時間だったが、気持ち良く対応していただき、感謝しています。（今井市民センター）</p>
<p>いつも良く対応をして貰います。助かります。（今井市民センター）</p>

(悪い評価)

いつ来ても、のん気にお仕事している印象です。的確に迅速に仕事していただきたいです。電話でおたずねした時のことですが、高額療養費制度についてたずねました。あいまいなので他の方に代わってほしいと言いましたが代わらず聞いて、結局回答は「~だと思えます」というものでした。問い合わせには、しっかり確実な返答をお願いします。
今井市民センターの対応は悪いと思います。
もう少し職員の方から声かけがほしい。もっと、市民の立場になり対応してほしい。やな話、職員の方は私達の税金で食べているのです。公務員なのです。
説明の所、ボールペンでさして説明された。どうなの？(番号の所の方)
1 1 番の窓口で高齢介護の申請に来た旨を話したところ、番号はないので後ろの椅子で待ってと言われたので待っていたら、あとから来た人をどんどん先に受けて、正直に待っているのに後まわしにされました。よく確認をして声かけをしてほしい。
昨日、年金について相談しましたが、年金事務所に行ったら、市の説明が違っていました。
会計で開いている窓口が少なすぎる。(手の空いている職員は、それなりにいたように見えた。)
身分確認の重複は、いかがなものか？市民課で確認しているのに、市民税課でも、不満です。
5番、6番の窓口の後ろのデスクに座っている、若い女性の方の対応が怖く、気になりました。
本日、お風呂に行きましたが、受付の男性(シルバー人材センター)が無愛想(1人だけ)なので気分が良くない。やめてほしいです。
大門センター態度がいまいちです。頑張ってください。

(要望)

プライバシーに欠けていることが多々あった。事務手続においても公の場で話をしているということを考慮し、内容によっては声のトーンを下げたり、プライバシーを考慮したパーテーションなどの仕切りがあることが望ましい。
声の小さい人、早口の人がいるので、聞き取りづらい(多少)。年齢に応じた対応を希望する。
専門的なことを、より解りやすい言葉でお願い致します。
窓口対応に緊張感があり、もう少しリラックスムードがあればと思う。丁寧さは分かるが堅苦しい感がある。
案内の人がもう少し詳しくれば良いかな。証明書を取る時に、質問に答えられないと二度手間ですよね。
障がい福祉課の待ち人数が8人もいたのに、職員が3人(担当)では少ないのではないかと。管理職員が常時、待ち人数を確認する必要を感じました。
窓口で呼ぶ声が小さい。もっと大きな声ではっきり番号を呼んでほしい。
もう少し速やかにできれば！

(その他)

子育て推進課の所だけ呼ばれるのではなく、直接受付まで行き、すぐ対応して頂きありがたいが、職員が座っていない時は、他の職員に声をかけなければならずやや不便。
今日は混んでなく良かったが、混んでいる時はそうでない！！仕方ないか・・・。1 2 番のみ対応悪い！！
以前来た時に男性職員がため息をつき、面倒くさそうに対応され、とても不快でした。人によって対応が違う。婚姻届の時は、とても気持ちの良い対応で素晴らしかった。
案内の方が丁寧すぎて、後ろの人が待ってしまう。
障がい手帳の更新の際、電話連絡をお願いしましたが、3ヶ月たっても連絡がきませんでした。何回もしたとのことですが、ほとんど家にいたのですが。

③説明

(良い評価)

皆さんとてもご親切で説明もとっても分かりやすいです。
説明内容が分かりやすく。良く理解出来た。ありがとうございます。
親切に説明していただいてとても良かった。

(要望)

全般にいえることですが、聞いたことのみのお答え。その人が何に困っているのか考えて頂きたい。来られる方も、若い方からお年寄りまで、その方の幸せになるお手伝いをして頂けたら幸いです。

(その他)

とても親切だったが、聞いていることに対して、同じことしかくり返さず残念だった。聞いてる内容の答えは、返ってこなかった。(マイナンバーについて)

④案内表示

(良い評価)

案内表示は見やすい所に表示してもらいたい。

(悪い評価)

案内表示：受付の番号札支給がオート式になっているが、それが間違っている点がある。⑦保険→⑭保険→⑦と職員に連れて行かれた。
駐車場入口が分りにくい。
案内表示、汚れていた。
障がい者福祉課の係の番号札が見えにくいところに有った。迷った。

(その他)

初めて来ましたが、正面玄関には青梅市青梅図書館の看板はあるが、各種証明書発行の窓口が何処か一瞬とまどった。「事務室はこちら」の表示が小さい。(青梅市民センター)

⑤窓口環境

(良い評価)

建物が明るく気持ちよい。
館内がきれい。でも天井がすこし気になった。(美術館)

(悪い評価)

美術館、フロントが暗いです。
窓口環境：暗い。(東青梅市民センター)

(要望)

施設利用申請をお願いしておりますが、申請許可書の発行時間が長く、システムの簡略化を、是非、お願いします。また、同申請機械の具合が悪いままで、モニター等チラつきがあり、ストレスになっています。(梅郷市民センター)
照明が明るい方がよい。
窓口環境 目の悪い人に対してもう少し明るい方がよいのではないのでしょうか。
照明をもう少し明るく。全体的に市役所の中はとっても雰囲気がいいです。いつも市役所にくるのは楽しいです。

入口が暗いです。皆様、職員の方は特に明るい笑顔で対応いただき、ありがとうございました。

照明がもう少し明るいといい。老眼鏡を置いてほしい。記入欄が狭い！平成 西暦の分かりやすいカレンダーを置いてほしい。

もう少し照明が明るい方がいいかと思いました。少し暗い印象です。

⑥申請書類

(要望)

マイナンバーのハガキ等の記入欄は狭くて、年配の者には記入しづらい。

(その他)

戸籍の証明書の記入で、本籍の生年月日を記入する時に、筆頭者が、本人(誰の?の方)か迷いました。

⑦待ち時間

(良い評価)

時間がかからないのがよかった。説明もわかりやすかった。

(悪い評価)

長くかかりすぎる。

待ち時間長い。

障がい者福祉課は、いつも待ち時間がある。

待ち時間が長すぎる。

(要望)

平日午前の待ち時間が長いと思います。休日の午前中だけでも運営して頂けたらどれだけ助かるか. . .

(その他)

今日は空いていたので早く対応できたが、混んでいる時は、非常に待つ時がある。

待ち時間は、長く待つ時とすぐ対応頂けるときのいろいろです。

⑧全体

(良い評価)

昼食時の消灯は、大変良いです。但し、質問、要望、書類等に関して、対応と書類など出してくれない場合がある。

(悪い評価)

こんなに広いエントランス、暇そうな職員の数、各窓口が少ない。不満ではないです。

(要望)

市役所内連携が取れてなく、自分に出来る必要な手続きが他にもあったと後から知った事がある。その関連の手続きに来た時に教えてくれる、分かるようにしてほしい。

(その他)

本日の対応は普通でしたが、市役所は全体的にあまり良いイメージを持っていません。なぜなら、良い方もいらっしゃいますが、対応が良くない時の方が多いため。

⑨その他

(良い評価)

10/2以前（2年前の夏です）、国家試験の独学中に、データや文言が書類では確認できず、窓口にお問い合わせしました。業務外かな？と案じるこちらの不安は杞憂で、「最新でこちらで手に入るのはこれだけ、ホームページの印刷で良ければお渡しします」と。欲しい資料が手にでき、法令のニュアンスも説明していただきました。おかげ様で合格しました。感謝です。
とても便利に思いました。
ありがとうございました。
大いに満足しています。
幼い子供が遊べるスペースがあってよかったです。
世田谷より良かった。
出入口に車イスがあったので助かりました。ありがとうございました。
お疲れ様でした。これからもよろしくお願い致します。
すごく良かったです。
満足です。
とても親切です。
みなさんとても感じが良かったです。ありがとうございました。
昔に比べ大変満足。（大門市民センター）
夜間開所がありがたかった。
夜間窓口があって、とても助かりました。遅く迄、大変と思いますが、これからもどうぞ市民の皆さんの為と思って、よろしくお願ひします。
夜8時まで開いている日があったので、かなり助かった。ごみを出す曜日と品目は分かるが、出す場所がまだ実はよく知らない。
夜に窓口を開けてもらえるのは、本当に助かります。ありがとうございます。頑張ってください。
とても良かったです。
おもいの他（良いあつかい）良かった。
大変良かったです。
親切で感じが良い。（長淵市民センター）
いつも親切でありがとうございます。（長淵市民センター）
いつも世話様です。気持よく利用させて頂いてます。よろしく願ひます。
草とりの方がよくしてくれて感謝します。（沢井市民センター）
満足しています。（沢井市民センター）
色々親切にしていだいでいます。（小曾木市民センター）
地元で住民票、印鑑証明などの手続きが出来るのはありがたいです。その他、図書館、体育館、会議室の使用も使いやすいです。（新町市民センター）

(悪い評価)

職員にむかつく人がいる。
住民票写し、300円は高いと思う。
コピー機の場所遠すぎ。
番号発券機が少しわかりずらかった。
市民の税金で作ったこの建物広すぎるし、使っていない箇所も有り！立派すぎて、必要性がない！
用事が済まないうちに、この様なアンケートはわずらわしい。
書類を記入する台の備えつけのボールペンのインクが出なかった。

グラウンドがよくない。（沢井市民センター）
トイレ設備が古くて暗い。じめじめした印象を受ける。（東青梅市民センター）
トイレ環境がよくない。（暗い、臭いがする。）（東青梅市民センター）

（要望）

本日は、障がい者福祉課に来ましたが、混雑していた為、帰宅します。窓口を増やして頂くとありがたいのですが。
1 2 番窓口の発券機がないと、どこにいれば良いのか分からない。
待ち時間が長いので、この間に市の情報など、テレビなどで流れていると良いです（見るだけでなく、見る、音で聞くと情報が入りやすい）。広報紙だけでは読み切れず、分からないこともあります。（他市の広報紙を読むとおもしろいです。イベントなど情報を参考にしています。）市役所、広すぎませんか。青梅市はお金持ちなんですね。（ちなみに私は市外の人間です。）
とてもきれいな建物で、障がい者は奥が厳しい。
夜間の時間を増やしてほしい（普段、仕事でなかなか来られない）。
市役所の社会教育課に限らず、市民センターの窓口でも同様な事ですが、施設予約後、利用料の支払いに窓口に向った際の処理待ち時間が長すぎます。抽選当選後の申請番号を提示して手続きしているのに非常に時間がかかります。システムとしてもっと短縮できると思います。コンビニ等のように番号を入力すればすぐに使用承認書兼領収書等が出力されるようにシステムの改善をお願いします。
自販機コーナーに「ホットコーヒー」が販売していると良い。
生活福祉課に要望として、生保のみで、その人間を差別したり、偏見的にみるのはやめてほしい。もちろん犯罪者は許すべきではありませんが。
17:00以降もやってる曜日を増やしてほしい。
窓口に眼鏡（拡大鏡）があると助かります。
建物が大きいので全体が広く感じるのは良い。市役所なので利用する施設であり、気持ちを安心させる意味でも、音楽を流したりしたら落ちつくと思いました。
ゴミ箱おいて下さい！
青梅市の遺跡あとの図（2F東側、北）で、現在の地図が重ねて見れるとおもしろいと思いました。（郷土博物館）
女子トイレの手洗い場が暗いので、上に明かりがあった方が良いでしょうに思いました。（美術館）
受付で余分な持物（荷物）は、ロッカーに入れることが出来ることを初めから教えてほしかった。（美術館）
住民票、出来れば全体同一料金で出して頂けると有難いです。
アンケートの回答方法について、紙に記入させる以外にA6サイズ位の紙にQRコードを載せたものを窓口が終わった後に渡して、ネットで回答してもらおうというのはいかがでしょうか？アンケート回答ページ以外にも、市のメール、ツイッターが登録できるページもあれば市の情報もPRできると思います。紙だとそこで回答しないといけないため、時間に制限がある際に回答したくても回答できないことがあります。
ゴミ回収にペットボトルのフタもしてほしい。
2階のテーブルがガタガタします。（沢井市民センター）
市民センターにより雰囲気の良い所、余り良くない所いろいろあります。やはり親切な方、明るい雰囲気、尋ねやすい人柄…大切だと思います。
女子トイレの臭いを解消してもらいたい。（東青梅市民センター）
トイレが奥なので防犯ブザー設置。トイレの臭い解消。（東青梅市民センター）
和室の前の庭の手入れをお願いします。（今井市民センター）
体育館のモップどうにかしてほしい！！（今井市民センター）
申請書、施設使用方法等、センターにより異なる。統一した方が良い。

(その他)

郷土博物館、美術館によく行きます。いろいろと企画されて楽しめますが、もっと市民の方がたくさん行ってほしいです。秩父の市役所では、土曜日、日曜日は無料で駐車場を開放しています。一日中。秩父の駅のそばにあります。巡礼の時とか、遊びに行った時、山に登りに行った時、すごくありがたいです。青梅市は駐車場がほんとうに問題です。永山ハイキングの時、無料の駐車場がグランドの上にありますね。あれだけです。

案内係さんにはお世話になっております。

入間市より、初めて青梅市立美術館に参りました。ゆっくりと見て歩くことができました。ありがとうございました。

谷内六郎展を拝見して、心がとてもおだやかになり、今日一日そしてこれからも日々和やかに過ごせます。感謝！！(美術館)

いつもいつもありがとうございます。よろしくお願い致します。(長淵市民センター)

大変気持よく部屋を使わせていただいています。(梅郷市民センター)

いろいろとお世話様です。おかげ様で、サークルに参加させて頂いています。ありがとうございます。(沢井市民センター)

皆様よく接待して下さいます。(沢井市民センター)

いつもお世話になります。ありがとうございます。(成木市民センター)

いつも気持良く、活動させて頂いて、ありがとうございます。(成木市民センター)

とてもたすかっています。(今井市民センター)

アンケートは書きたい人が書けば良い。

暇そうな職員が、多いな！それと、駐車場の爺さんたちに、ちゃんと、誘導しろ！徹底した教育を求める！
施設借用の申込みのコンピューター操作がやや難しい。

施設予約システムを久しぶりに利用しましたが(PCで)、以前のシステムと比べて、使いやすくなった様に感じられない。

全体的に声が低い！！

窓口対応に関する市民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、御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2 本日、御利用の窓口はどちらですか？（複数回答可）

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

御利用の時間帯は？

午前・午後・夜間

問3 本日の窓口対応の満足度をお伺いします。

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。

(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

● お気付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御記入ください。

.....

.....

.....

御記入後は、お近くの回収箱に投函してください。
 御協力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》