

令和４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4年10月3日（月）から10月31日（月）まで

回答方法：WEB方式

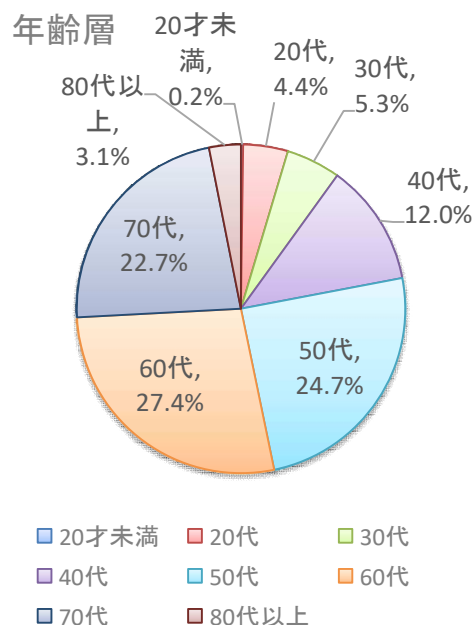
アンケート用ちらし配布場所等一覧

配付場所等	
1	青梅市役所
2	健康センター
3	リサイクルセンター
4	郷土博物館
5	美術館
6～16	市民センター（11か所）
-	青梅市ホームページ
-	青梅市LINE
-	青梅市Twitter、行政メール

(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	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
	件数	割合	件数	割合	
20才未満	1	0.2%	11	1.3%	△ 1.1
20代	20	4.4%	81	9.3%	△ 4.9
30代	24	5.3%	93	10.7%	△ 5.4
40代	54	12.0%	148	17.1%	△ 5.1
50代	112	24.9%	156	18.0%	6.9
60代	123	27.3%	156	18.0%	9.3
70代	102	22.7%	166	19.1%	3.6
80代以上	14	3.1%	33	3.8%	△ 0.7
未記入	—	—	24	2.7%	—
合計	450	100%	868	100%	



問3 利用部署等（複数回答可）

（本庁舎）

課名	件数
秘書広報課	2
市民課	173
保険年金課	96
介護保険課	37
高齢者支援課	23
障がい者福祉課	42
子育て推進課	14
市民税課	35
収納課	19
生活福祉課	4
総合案内	36
マイナンバー関係	24
マイナポイント関係	4
環境政策課	4
都市整備部管理課	1
教育委員会	1
農林水産課	1
子ども家庭支援課	1
公園緑地課	1
下水管理課	1
議会事務局	1
その他	9
未記入・特定できず	12
小計	541

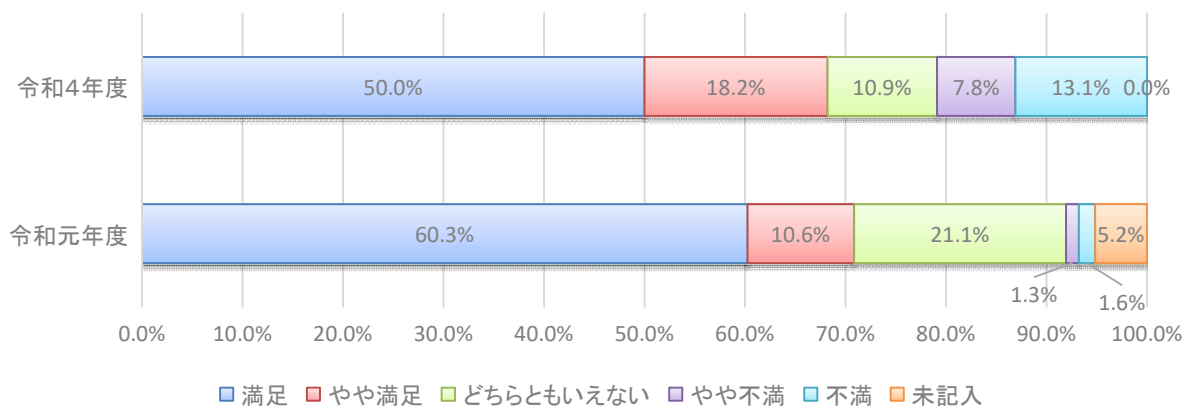
（各市民センター等）

施設名	件数
健康センター	11
リサイクルセンター	16
郷土博物館	1
美術館	5
青梅市民センター	8
長淵市民センター	9
大門市民センター	6
梅郷市民センター	6
沢井市民センター	1
小曾木市民センター	7
成木市民センター	4
東青梅市民センター	5
新町市民センター	4
河辺市民センター	2
今井市民センター	5
小計	90
合計	631

問4 窓口対応の満足度

区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
	件数	割合	件数	割合	
満足	225	50.0%	523	60.3%	△ 10.3
やや満足	82	18.2%	92	10.6%	7.6
どちらともいえない	49	10.9%	183	21.1%	△ 10.2
やや不満	35	7.8%	11	1.3%	6.5
不満	59	13.1%	14	1.6%	11.5
未記入	—	—	45	5.2%	—
合 計	450	100%	868	100.0%	
満足+やや満足	307	68.2%	615	70.9%	△ 2.7
やや不満+不満	94	20.9%	25	2.9%	18.0

問4 窓口対応の満足度

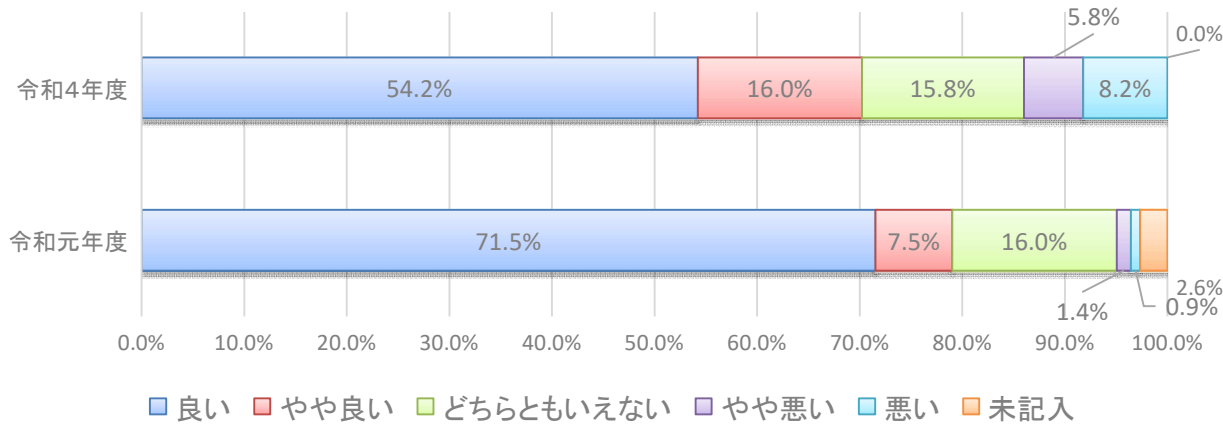


区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
	件数	割合	件数	割合	
満足	195	50.6%	342	57.1%	△ 6.5
やや満足	72	18.7%	67	11.2%	7.5
どちらともいえない	40	10.4%	131	21.9%	△ 11.5
やや不満	30	7.8%	9	1.5%	6.3
不満	48	12.5%	13	2.2%	10.3
未記入	—	—	37	6.2%	—
合 計	385	100.0%	599	100.0%	
満足	30	46.2%	181	67.3%	△ 21.1
やや満足	10	15.4%	25	9.3%	6.1
どちらともいえない	9	13.8%	52	19.3%	△ 5.5
やや不満	5	7.7%	2	0.7%	7.0
不満	11	16.9%	1	0.4%	16.5
未記入	—	—	8	3.0%	—
合 計	65	100.0%	269	100.0%	

問5 職員のあいさつ・言葉づかい

区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
	件数	割合	件数	割合	
良い	244	54.2%	621	71.5%	△ 17.3
やや良い	72	16.0%	65	7.5%	8.5
どちらともいえない	71	15.8%	139	16.0%	△ 0.2
やや悪い	26	5.8%	12	1.4%	4.4
悪い	37	8.2%	8	0.9%	7.3
未記入	—	—	23	2.6%	—
合 計	450	100.0%	868	100.0%	
良い+やや良い	316	70.2%	686	79.0%	△ 8.8
やや悪い+悪い	63	14.0%	20	2.3%	11.7

問5 職員のあいさつ・言葉づかい

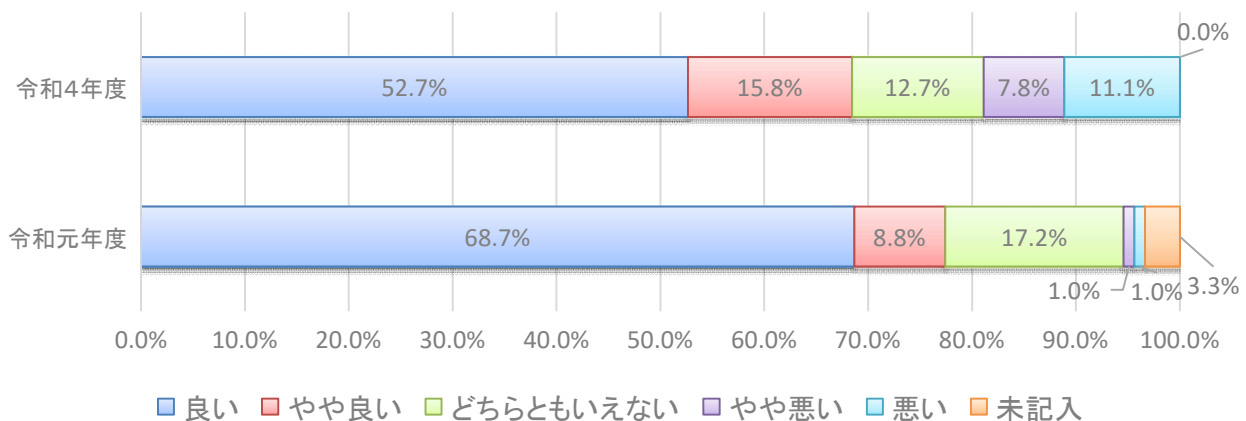


区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
	件数	割合	件数	割合	
良い	210	54.5%	426	71.1%	△ 16.6
やや良い	64	16.6%	46	7.7%	8.9
どちらともいえない	61	15.8%	93	15.5%	0.3
やや悪い	23	6.0%	9	1.5%	4.5
悪い	27	7.0%	7	1.2%	5.8
未記入	—	—	18	3.0%	—
合 計	385	100.0%	599	100.0%	
良い+やや良い	274	71.2%	472	78.8%	△ 7.6
やや悪い+悪い	50	13.0%	16	2.7%	10.3
良い	34	52.3%	195	72.5%	△ 20.2
やや良い	8	12.3%	19	7.1%	5.2
どちらともいえない	10	15.4%	46	17.1%	△ 1.7
やや悪い	3	4.6%	3	1.1%	3.5
悪い	10	15.4%	1	0.4%	15.0
未記入	—	—	5	1.9%	—
合 計	65	100.0%	269	100.0%	
良い+やや良い	42	64.6%	214	79.6%	△ 15.0
やや悪い+悪い	13	20.0%	4	1.5%	18.5

問6 接客態度・対応

		令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
区 分		件数	割合	件数	割合	
全 体	良い	237	52.7%	596	68.7%	△ 16.0
	やや良い	71	15.8%	76	8.8%	7.0
	どちらともいえない	57	12.7%	149	17.2%	△ 4.5
	やや悪い	35	7.8%	9	1.0%	6.8
	悪い	50	11.1%	9	1.0%	10.1
	未記入	—	—	29	3.3%	—
	合 計	450	100.0%	868	100.0%	
	良い+やや良い	308	68.4%	672	77.4%	△ 9.0
	やや悪い+悪い	85	18.9%	18	2.1%	16.8

問6 接客態度・対応

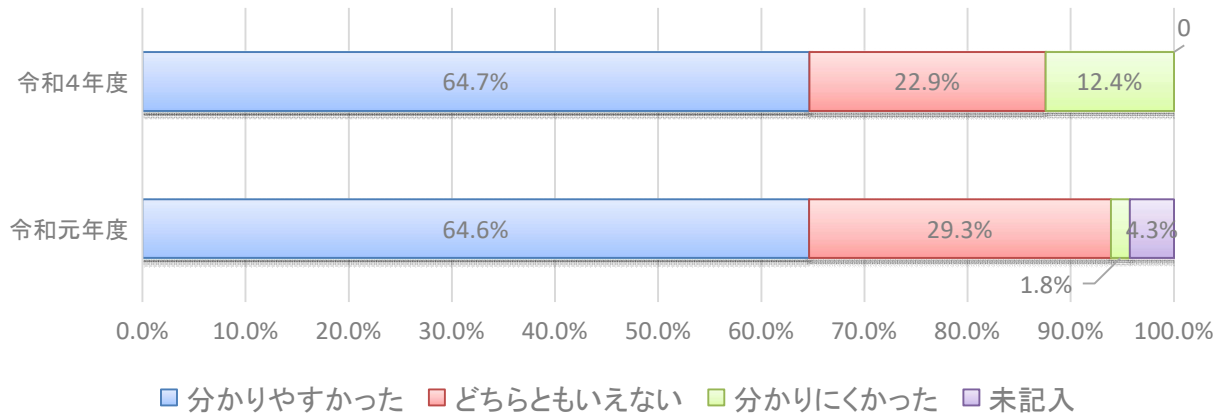


区 分		令和４年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	良い	203	52.7%	408	68.1%	△ 15.4
	やや良い	62	16.1%	55	9.2%	6.9
	どちらともいえない	49	12.7%	101	16.9%	△ 4.2
	やや悪い	31	8.1%	7	1.2%	6.9
	悪い	40	10.4%	8	1.3%	9.1
	未記入	—	—	20	3.3%	—
	合 計	385	100.0%	599	100.0%	
	良い+やや良い	265	68.8%	463	77.3%	△ 8.5
	やや悪い+悪い	71	18.4%	15	2.5%	15.9
各 市 民 C 等	良い	34	52.3%	188	69.9%	△ 17.6
	やや良い	9	13.8%	21	7.8%	6.0
	どちらともいえない	8	12.3%	48	17.8%	△ 5.5
	やや悪い	4	6.2%	2	0.7%	5.5
	悪い	10	15.4%	1	0.4%	15.0
	未記入	—	—	9	3.3%	—
	合 計	65	100.0%	269	100.0%	
	良い+やや良い	43	66.2%	209	77.7%	△ 11.5
	やや悪い+悪い	14	21.5%	3	1.1%	20.4

問7 説明

	区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	分かりやすかった	291	64.7%	561	64.6%	0.1
	どちらともいえない	103	22.9%	254	29.3%	△ 6.4
	分かりにくかった	56	12.4%	16	1.8%	10.6
	未記入	—	—	37	4.3%	—
	合 計	450	100.0%	868	100.0%	

問7 説明

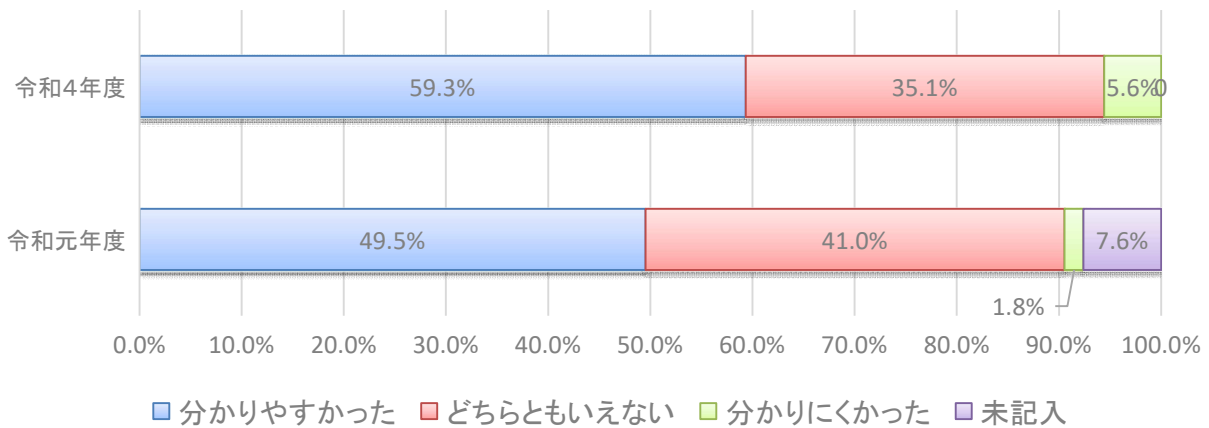


	区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	分かりやすかった	253	65.7%	397	66.3%	△ 0.6
	どちらともいえない	87	22.6%	164	27.4%	△ 4.8
	分かりにくかった	45	11.7%	14	2.3%	9.4
	未記入	—	—	24	4.0%	—
	合 計	385	100.0%	599	100.0%	
各 市 民 C 等	分かりやすかった	38	58.5%	164	61.0%	△ 2.5
	どちらともいえない	16	24.6%	90	33.5%	△ 8.9
	分かりにくかった	11	16.9%	2	0.7%	16.2
	未記入	—	—	13	4.8%	—
	合 計	65	100.0%	269	100.0%	

問8 案内表示(トイレ・階段・課表示など)

	区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	分かりやすかった	267	59.3%	430	49.5%	9.8
	どちらともいえない	158	35.1%	356	41.0%	△ 5.9
	分かりにくかった	25	5.6%	16	1.8%	3.8
	未記入	—	—	66	7.6%	—
	合 計	450	100.0%	868	100.0%	

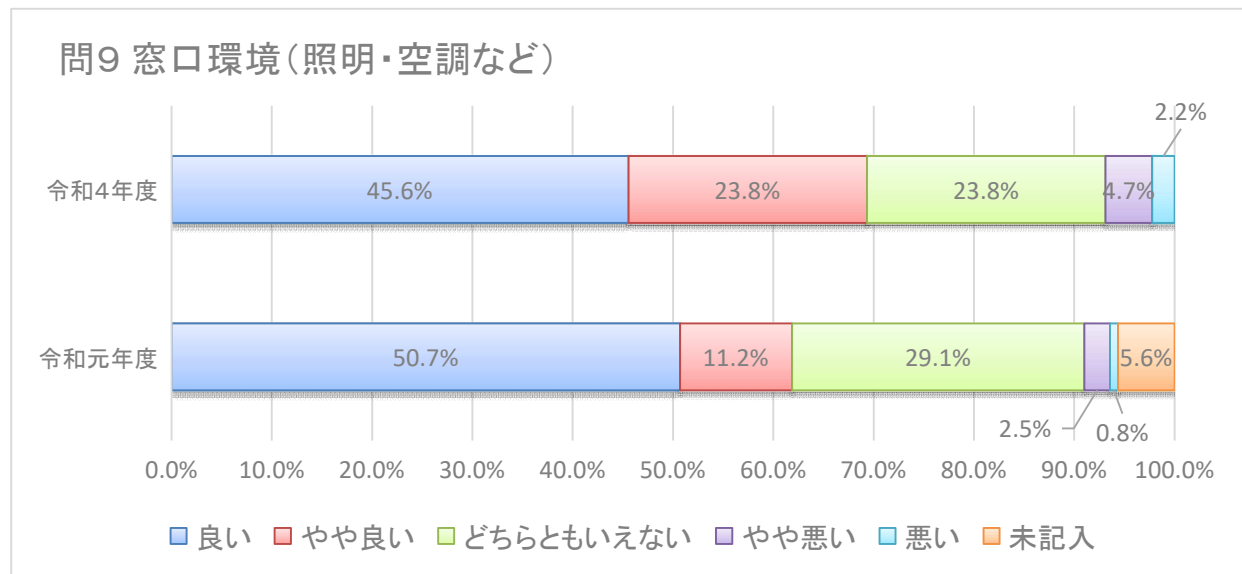
問8 案内表示(トイレ・階段・課表示など)



	区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	分かりやすかった	235	61.0%	308	51.4%	9.6
	どちらともいえない	133	34.5%	233	38.9%	△ 4.4
	分かりにくかった	17	4.4%	13	2.2%	2.2
	未記入	—	—	45	7.5%	—
	合 計	385	100.0%	599	100.0%	
各 市 民 C 等	分かりやすかった	32	49.2%	122	45.4%	3.8
	どちらともいえない	25	38.5%	123	45.7%	△ 7.2
	分かりにくかった	8	12.3%	3	1.1%	11.2
	未記入	—	—	21	7.8%	—
	合 計	65	100.0%	269	100.0%	

問9 窓口環境(照明・空調など)

区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
	件数	割合	件数	割合	
全 体	良い	205: 45.6%	440: 50.7%		△ 5.1
	やや良い	107: 23.8%	97: 11.2%		12.6
	どちらともいえない	107: 23.8%	253: 29.1%		△ 5.3
	やや悪い	21: 4.7%	22: 2.5%		2.2
	悪い	10: 2.2%	7: 0.8%		1.4
	未記入	—: —	49: 5.6%		—
	合 計	450: 100.0%	868: 100.0%		
	良い+やや良い	312: 69.3%	537: 61.9%		7.4
	やや悪い+悪い	31: 6.9%	29: 3.3%		3.6

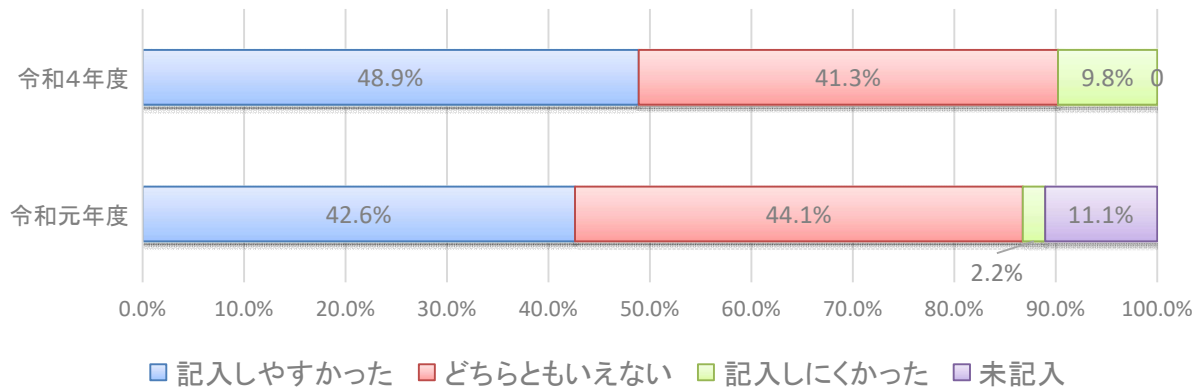


区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
	件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	良い	183: 47.5%	312: 52.1%		△ 4.6
	やや良い	93: 24.2%	74: 12.4%		11.8
	どちらともいえない	88: 22.9%	156: 26.0%		△ 3.1
	やや悪い	16: 4.2%	14: 2.3%		1.9
	悪い	5: 1.3%	4: 0.7%		0.6
	未記入	—: —	39: 6.5%		—
	合 計	385: 100.0%	599: 100.0%		
	良い+やや良い	276: 71.7%	386: 64.4%		7.3
	やや悪い+悪い	21: 5.5%	18: 3.0%		2.5
各 市 民 C 等	良い	22: 33.8%	128: 47.6%		△ 13.8
	やや良い	14: 21.5%	23: 8.6%		12.9
	どちらともいえない	19: 29.2%	97: 36.1%		△ 6.9
	やや悪い	5: 7.7%	8: 3.0%		4.7
	悪い	5: 7.7%	3: 1.1%		6.6
	未記入	—: —	10: 3.7%		—
	合 計	65: 100.0%	269: 100.0%		
	良い+やや良い	36: 55.4%	151: 56.1%		△ 0.7
	やや悪い+悪い	10: 15.4%	11: 4.1%		11.3

問10 申請書類等

	区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	記入しやすかった	220	48.9%	370	42.6%	6.3
	どちらともいえない	186	41.3%	383	44.1%	△ 2.8
	記入しにくかった	44	9.8%	19	2.2%	7.6
	未記入	—	—	96	11.1%	—
	合 計	450	100.0%	868	100.0%	

問9 申請書類等

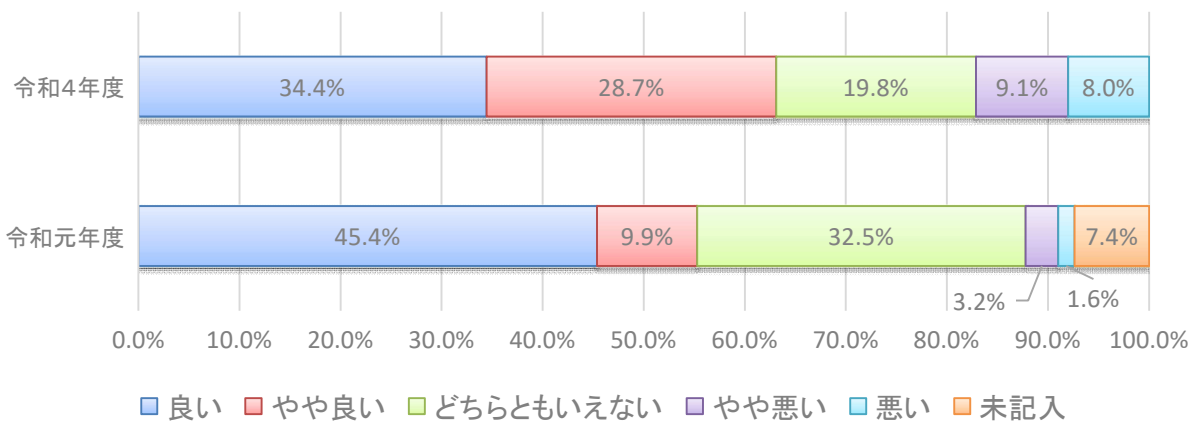


	区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	記入しやすかった	193	50.1%	251	41.9%	8.2
	どちらともいえない	152	39.5%	269	44.9%	△ 5.4
	記入しにくかった	40	10.4%	18	3.0%	7.4
	未記入	—	—	61	10.2%	—
	合 計	385	100.0%	599	100.0%	
各 市 民 C 等	記入しやすかった	27	41.5%	119	44.2%	△ 2.7
	どちらともいえない	34	52.3%	114	42.4%	9.9
	記入しにくかった	4	6.2%	1	0.4%	5.8
	未記入	—	—	35	13.0%	—
	合 計	65	100.0%	269	100.0%	

問11 待ち時間の印象

区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
	件数	割合	件数	割合	
満足	155	34.4%	394	45.4%	△ 11.0
やや満足	129	28.7%	86	9.9%	18.8
どちらともいえない	89	19.8%	282	32.5%	△ 12.7
やや不満	41	9.1%	28	3.2%	5.9
不満	36	8.0%	14	1.6%	6.4
未記入	—	—	64	7.4%	—
合 計	450	100.0%	868	100.0%	
満足+やや満足	284	63.1%	480	55.3%	7.8
やや不満+不満	77	17.1%	42	4.8%	12.3

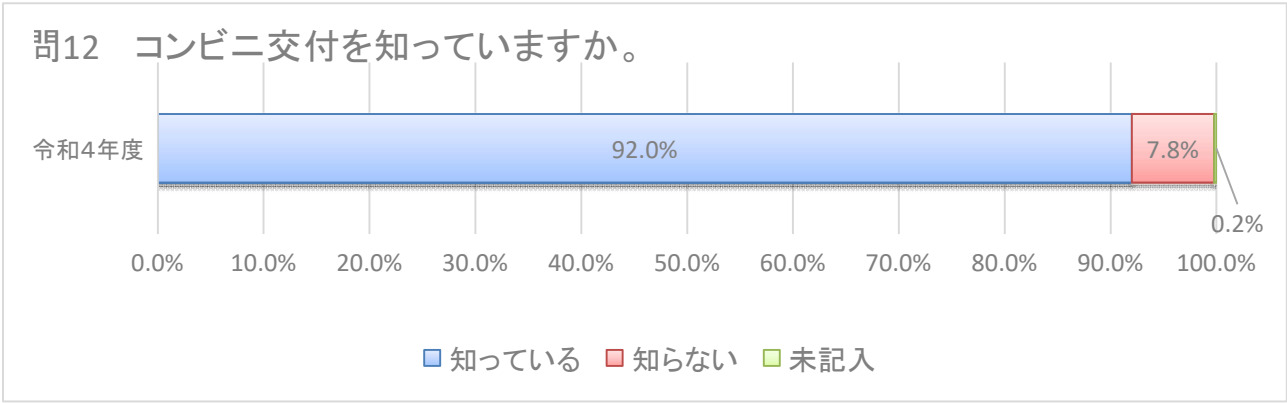
待ち時間の印象



区 分	令和4年度		令和元年度		割合対比 (R4-R元)
	件数	割合	件数	割合	
満足	129	33.5%	272	45.4%	△ 11.9
やや満足	110	28.6%	65	10.9%	17.7
どちらともいえない	76	19.7%	189	31.6%	△ 11.9
やや不満	38	9.9%	27	4.5%	5.4
不満	32	8.3%	13	2.2%	6.1
未記入	—	—	33	5.5%	—
合 計	385	100.0%	599	100.0%	
良い+やや良い	239	62.1%	337	56.3%	5.8
やや悪い+悪い	70	18.2%	40	6.7%	11.5
満足	26	56.5%	122	45.4%	11.1
やや良い	0	0.0%	21	7.8%	△ 7.8
どちらともいえない	13	28.3%	93	34.6%	△ 6.3
やや不満	3	6.5%	1	0.4%	6.1
不満	4	8.7%	1	0.4%	8.3
未記入	—	—	31	11.5%	—
合 計	46	100.0%	269	100.0%	
良い+やや良い	26	56.5%	143	53.2%	3.3
やや悪い+悪い	7	15.2%	2	0.7%	14.5

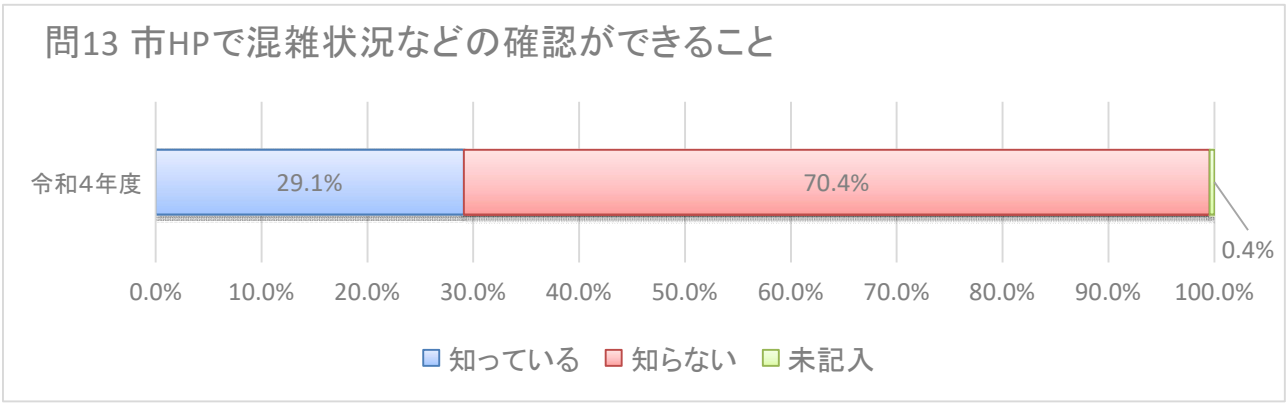
問12 マイナンバーカードを使って住民票などの証明書をコンビニエンスストアで取得できることを知っていますか。

		令和4年度	
区 分		件数	割合
全 体	知っている	414	92.0%
	知らない	35	7.8%
	未記入	1	0.2%
	合 計	450	100.0%



問13 市HPで窓口の混雑状況や待ち状況の確認ができることを知っていますか。

		令和4年度	
区 分		件数	割合
全 体	知っている	131	29.1%
	知らない	317	70.4%
	未記入	2	0.4%
	合 計	450	100.0%



「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

⑥接客態度・対応

(良い評価)

雰囲気良好と思いました。ありがとうございます。(保険年金課)
とても皆さん親切でしっかり説明していただきありがとうございます(市民課)
いつも、用件がとてもスムーズに済みますのでありがたいです。(市民課)
最近、対応が良くなって来ています(市民課)
美術館、健康センターその他の施設利用の際は、良い対応だった。
何時も利用しているので、特に問題になると思うようなことはないようです。(高齢者支援課)
アットホーム感があちこちで感じる。
今日対応して下さったお2人はとても感じ良くて迅速に対応してくださりありがたかったです 前に違う課ですが冷たい不機嫌そうな方にあたり悲しかった事があるので(高齢者支援課・障がい者福祉課)
最近の接客サービスは良くなったと思う。(市民課)
いつも利用していますが何の不満もありません。(市民センター)
一階サービスカウンターの案内所の方々のおかげでいつも助かっています。この場を借りてお礼をお伝えしたいと思います。ありがとうございます。
健康保険税の窓口付近までいくとすぐに声をかけていただきました。男の方でしたが、親切で感じの良い対応でした。
職員が寄ってきて用件を尋ねてくれるのは大変助かります。(市民課)
窓口業務については問題なく、丁寧だと思います。市の運営や連携についてもどかしく思うことが多々あり、改善・現実をみてほしい点いくつもあります。(障がい者福祉課)
女性担当者に親切に対応していただき感謝しています。(市民課)
とてもお話ししやすくてきんちょうしない。たのしいです。(障がい者福祉課)
案内の方がすぐにたずねて教えてくれたので大変たすかりました(市民課)
初めて手続きで参りましたが明るく清潔な雰囲気職員さんの対応も良く大変満足でした。(市民課)
いくつかの施設を利用させていただきましたが、皆さんとても親切、丁寧にわかりやすく対応してくださいました。ありがとうございます。(市民課)
いつも丁寧に案内していただき感謝しています。(総合案内)
健康保険証を替える手続きでしたが若い方が丁寧に説明してくださり安心して終了しました。ホッとしました。ありがとうございました。
窓口の利用の前に番号を取ったり、書類に記入する時に、案内の方がいるのは大変良いと思います！(保険年金課)
いつ行っても親切ですし、丁寧に説明してくれます。それが仕事と言えはそれまでですが、いろいろな人が来ると思うので、めげずに、これからもよろしくお願いします。(市民課)
その日の担当者により対応は異なります。数年前は苦情を言いたくなる程、対応が横柄な職員さんがあちらこちらにいましたが、以前に比べると良くなったように思います。ベテランの方はやはり説明が丁寧と感じます。この日は皆さん親切な対応でした。若い職員さんは高齢者への対応をもう少し勉強されるとよいかと思います。(市民課)
30～50年頃の職員さんの対応は上から目線での対応で腹ただしく思えたが現在の職員さん達の対応はこちら側の立場に立って対応なさって下さり嬉しいです。総合病院の対応も同様です。(市民課)
窓口業務の接客が随分良くなりました。(保険年金課)
いつも親切に対応していただいて感謝しております(保険年金課)
皆さん 対応良く 親切で 分かりやすかった(市民センター)
窓口の人の対応がとても良くまた相談したい。(市民課)
親切気持ち良い。(長淵市民センター)
どこで対応してもらえるのか分からず、もたもた、キョロキョロしていると、即座に解決へと導いていただけて、ありがたいです。(総合案内)
他の自治体から転入してきた知人が、青梅市役所は職員さんが親切だと言っていました。これからもよろしくお願いします。(市民課)
時々伺いますが、分からない事は親切丁寧に案内されます。良い市役所だと思います(保険年金課)

職員の方が、周りの状況に気を配られているのが、良くわかり、安心、好感持てました。（市民課）
転居の手続きで利用しましたが、案内の方が丁寧に教えてくださったので分かりやすかったです。マイナンバーカードの住所変更の手続きは少し待ち時間が長い気がしました。（市民課）
娘の市立自立センター入所に関して担当●●さんが話をよく聞いて、その日に自立センター●●さんより連絡をいただいた。しっかりと市民の声を受け入れて実行してくれている担当お二方とも安心して相談できる感じを受けとても印象が良いです。今後も是非頼りにさせていただきたいです。ご対応、お電話ありがとうございました。
案内の方も含めて、対応は丁寧で分かりやすく、とても助かっています。（市民課）

（悪い評価）

上からの目線の態度は良くないと思います。（市民課）
素早く対応して欲しい（高齢者支援課）
市役所では明らかにカウンター前に立ってるのに誰もチラチラ見るだけで声掛けがありません。こちらから見ると、とても暇そうに見えるのに。（保険年金課）
マスクをしているので声が小さい人は聞きずらかった。（市民課）
マイナンバーポイントを知り尽くしてる訳ではないので、あまりにも酷い言い方はやめていただきたい
市役所職員は市民に対するサービス業だと思いますが、何となく上から目線で接してくる感じがします。（保険年金課）
新町市民センターの窓口の女性スタッフの方の対応が横柄で老人を馬鹿にしている
●●という女性職員でしたが、執拗に保険証の扶養の件で書類に必要なない続柄を聞いてきたり、確認すべきところを確認せずに進めたりされ、態度も悪く不快でした。（障がい者福祉課）
窓口担当の人はいつも威圧的で上から目線で物事を言って、普通に丁寧な話し方すらできてなくて、愛想もなくきらいです（子育て推進課）
全体的に態度が冷たいです。説明 案内が面倒くさい。という気持ちが話し方 対応の仕方に出てます。他の県や市の市役所の方々を見習った方が良いと思います。みんな丁寧に気持ちよく対応してくれます。
従業員の態度が良くない（市民センター）
間違えた課の番号を引いてしまい、隣なので手書きで番号を書き変えてくれたのですが、待っても待っても呼ばれず明らか忘れられました。（保険年金課）
マイナンバー受け取り窓口のだるそうな対応には、腹が立ちました。（市民課）
狂犬病の届けにいったら、たくさんの職員の方がいらっしゃるのに、誰一人として来てくださらない。待っているのはわかっているはずですが来てくださらない。窓際の上司の方がようやく、指示をだしてどなたかが来てくださいました。
婚姻届の確認に行ったら、とても不機嫌そうな顔で対応された。こちらはとても大事な日なのに、気分が悪かったです。（市民課）
【運転免許更新に関わる書類について】改姓手続きを警察署で既に済ませているにも関わらず、更新の際に再度住民票が必要だと窓口担当の女性に言われました。その言葉を信じて住民票を発行しましたが、実際、不要でした。返品不可の書類だった為、間違った指示はやめて頂きたいです。無駄に300円支払いました。（市民課）
丁寧に対応して下る人と、横柄な人がいる （高齢福祉課）
生活保護の所にいる男性が、貫禄がありチョット気になった
生活福祉課の人を見下した言い方がとても怖いです何でそんな事を聞かれるのか分かりません頑張って限界が来たら死にたいです
以前マイナンバーカードを保険証として使う手続きをした時に2分位で終わったが、ポイントの説明とか全く無かった。脚が悪く市役所まで行くのが大変で〜やっと思ったのにポイントも貰えず対応が冷たく、親しみやすいとは言えませんでした。
昼休み時間中の窓口対応でしたが、結局担当者がいないので、休み時間明けの対応でした。交代休憩にしてもらいたい。（介護保険課）
住民票、謄本等の申請書を書く所に案内をする方がいますが、対応がイマイチだと思う。まず、笑顔がなく、無表情で対応されます。それに、カレンダーを置いていないから記入時に日付けの確認ができない。どこの役所でもその日の年号、西暦、年月日、曜日くらいはわかるように置いてあります。青梅市役所は不親切ですね。（市民課）
混んでいるとき、対応出来る人増やすのは、臨機応変で良いと思いますが、分からない時後方へ聞きに行ったりするので、知識が不足と思われます。（保険年金課）

良いケースワーカーさんと悪いケースワーカーさんの差が激しいです。
質問は解らないから聞いているのにこんなことも解らないのか、という顔をする
1階フロア、証明書発行のカウンター内、あんなに人必要ですか？ってくらい人が多い。機械化が進んではずなのにあの人数。そりゃ、お喋りもしちゃうよね。窓口で市民相手にしている時だけよければいいのは間違いですよ。（市民課）
5、6年前ですが建設部管理課という窓口で側溝の事で相談しに行った時、とんでもなく不機嫌な態度で話されて市役所なのに、私は普通のお客なのにと、驚きました。その後、自宅に来て現場を見るとの事で約束したのですが、合わせようと思って確認の電話しただけなのに、着いた途端、”だから時間どおりに来れるとは限らないって言ったでしょ！”などと怒られ本当に不快な思いをさせられました。その方今もいるのでしょうかね。
いつも市民課の番号とる所の人が感じ悪い。すごい上からくる。
マイナンバーカードから健康保険証連携手続きに行ったおり、対応担当者の態度が最悪。公務員の自覚が全くない。見下した態度。パソコン入力に手間取ると不快感をあらわ。手続きを断念しました。
カードを取りに行きカードの説明や案内の方はパートの方らしくとても丁寧でしたがカードは職員の方が渡さなければいけないらしく職員の方はかったるそーに自分の爪を見ながらカードをぽいっと投げるよーに渡してきました。とても感じが悪い女性の方でした。
言葉と態度が異なる。やってあげてるといふ感覚の物言い。最も不愉快にさせない言葉使いを勉強すべし。（子育て推進課）
市役所も人と接するので接客業だと思うのですが、無表情で愛想が無いと感じました（障がい福祉課）
態度が横柄で、分からないから聞いているのに「そんな事で聞いてこないで」という態度と口調が行く度に苦痛です。健康センターに関しては、暗いし窓口も話しかけて良いのかわからないし、手が空いて喋ってる職員の方が多いのに窓口にもこないしはっきり言って不愉快です。挨拶をしても無視ですし、話しかけてほしくないのであれば、手順を入り口に書いておけば喋らず手続きできるので良いかと思いますよ！（健康センター）
マイナンバーカードのカードを作る時の女性の態度が事務的で嫌だった。
態度がとにかく悪い。だるそうに嫌々やっている。毎回毎回なので、そんなにやりたくないなら仕事やめていただいて大丈夫です。失礼な態度取られるならこちらも市役所に行きたくないです。不愉快極まりない。（市民課）
総合受付の人がちょっと感じ良くなかった。
窓口の対応はまあまあですが電話の対応の言葉使いが大変大柄でウンウンとタメ口が多いです
案内係の方は丁寧な対応です、フロント対応は民間では通用しません、定期研修は？（市民課）
100%は求めてはいないけど、混雑して色々な人に対応して大変で疲れていたのかも知れないが面倒くさそうな態度を取られたように感じた。（市民課）
待っている人がいない、私に気づいてるにも関わらず誰も声をかけない。皆さん奥に座っているのでこちらから大きい声もかけずらく10分以上待たされてやっと声をかけてくれた
市の職員としてのやる気が見られない。やるべきことがあり、それをわかっているのに、自分の業務が増えるのが嫌だからなのか、避けようとするのが透けて見えている。このような市に税金を納めているのが無駄に感じるほどです。
収納課の方の対応はなぜ自分がきたかを理解され、対応は丁寧でしたが、その前の方は言葉は丁寧ですが、言い方に強さを感じるものがあり、威圧感を覚えましたーどんな立場で、どんな状況で仕事が終わって駆けつけたかまでは勿論良いのですが、
何かバカにされている感じだった（市民課）
仕事に対し怠慢?接客態度傲慢?市民の立場になり、全く考えていない??（保険年金課）
受付時の職員の対応がやや不愛想。（多分アルバイト？）（市民センター）
案内係の職員さんは、若い人より高齢者に積極的に声を掛けたいかがでしょうか。記入用紙への記入が進まず、悩み悩み記入している姿がありました。個人情報なので他人が教えるのもいかがかと思ひ、ヤキモキしました。（市民課）
常にスマホを見ている職員がいて、見た目感じが悪い たまなら良いのかもしれないが行くたびにスマホ見てる場面に出くわすと？（市民センター）
リサイクルセンターの職員は、いつ行っても毎度、横柄な態度と上から目線の対応で改善すべきだと思う。
色々な課でも、人により、やりたくなさそうな方がいらっしゃる。忙しいのは分かりますが、分からないから聞いているので、優しくお願いします

生活福祉課と電話で話したが、はい、はい、しか言わず、聞いているか分からなかった。毅然とした態度と悪い態度の違いが分かってない。怒っている相手への慣れで全てに毅然とした対応がいいと勘違いして悪い態度に気付かないんだと思う。
電話での職員の対応が非常に不愉快（障がい者福祉課）
一部の男性職員の受け答えで凄くやな気持ちになりました。言葉遣いには注意したほうが良いと思います。（市民課）
職員の方の声が小さくて聞き取りづらかったり、感じが悪く質問しづらく感じるがよくあります（市民課）
型にはまらない市民を無理やり型にはめようとせず、一人一人の状況に耳を傾け、寄り添い支援策を見いだしてほしい。型にはまらない人たちをいかに臨機応変に対処できるかに、市の力をそそいでほしい。現状はゼロ。職員の寄り添いも全く見えない。ひどい。（子育て推進課）
女性の対応悪すぎ障がい者相手なのに不親切（障がい者福祉課）
健康保険証との紐付けに行った。30代位の女性。最初から上から目線、二度暗証番号失敗した時、さも悪い事したような。相手を慮った対応願いたい。
マイナンバーカードの受け取りで、私と市職員お互いの勘違いと確認不足の為、後の人に順番を抜かれ大変長時間待ちました。また受け取りの際の説明も、ただでさえ透明シートで遮られ聞き取りづらいのに事務的に早口で話され、簡単な事とは言え分かりづらかったです。どの場面も確認、そしてもっと丁寧にしていただけたらと思います。
障がい者福祉課への問い合わせは心身が不自由な市民が何うので親切にしてほしい。税金を払っているのに。
課に寄って接客対応が異なる。対応が良く親切的な課もあれば、そんなのも知らないの?という見下された感が強い課もありました。
受付の順番の案内の方 市民はなかなか慣れていないのにつっけんどの喋り方、態度されると ドキドキしてしまいます。私達が最初の受付 おっかなびっくりです。優しい言葉、態度されると とても安堵の気持ちになります。何人かのスタッフはとても気持ちがよくルンルンでかえれます。そんなときにアンケートがあったら書きたいなあー。と、思います。次回もいることを期待します（市民課）
コロナワクチン接種の件で連絡したのに物凄い嫌そうな声で対応されました。多分問い合わせが多くて大変なのだと思いますがあからさまに態度に出されると気分が悪くなります。気の弱い方だとちゃんと聞くことが出来ないくらいの態度でした。担当は女性の方でした。
課税証明書取得の際に男性の●●さんに対応をして頂きましたが、挨拶が無く、言葉遣いが悪く、全体的に無愛想な感じでした。発行した証明書も私が手を出しているのにも関わらず、証明書を机にバサーと落としていき、不愉快でした。
空いているのに対応は悪いし、時間はかかるし、要領が悪すぎる。（市民課）
窓口対応：市民サービスの改善だと承りますが、受益者主役が市民ではなく、何ができる、これしかできないという言い訳をよく知っているという窓口担当者の具体的改善、ひいては市政の改善の意向が伝わってきません。改善すべき主役は、あなた方です。市民を指導するのも同じあなた方です。
1階は問い合わせできる案内人が居おり待っ椅子があるが6階下水道課はどちらもなく、カウンター内の職員に問い合わせをしても「うちでは無く、あちらの(手さしで)水道課です」と言って案内は終わりました。また、下水道課はカウンターで接客しており中の方々はデスクワークに集中、通路で困っているお客様には誰もが声を掛けなかった。「待ち椅子の用意やいらっしゃいませを言う」など改善されると嬉しいです。
大門市民センターで、年配男性職員の方がお年寄りに横柄な不親切的な対応されているのを何度か目撃しました。お年寄りには丁寧な対応をお願いしたいです。
ワクチン接種や他の課では親身になって頂いたり、親切で感謝してます。でも相続の書類をとりに行った時、出してもらえず法務局に許可するものがあるから持って来るよう嘘をつかれた。嘘を言われては困るので市役所に電話をかけたが正されず、法務局の方も非常に怒っていらした。その後同じ要件で市役所に行くと、私の名前がふせんで貼ってあり、問題があるような扱いをされた。（市民課）

(要望)

保健師さんが忙し過ぎて、なかなかつかまらない。なんとかならないか。（障がい者福祉課）
身分証明書を発行してもらおう為に行ったが、免許証とかはこちらでは無いと言われた、他の人に聞いていたが、順番を飛ばされてしまった。発行する内容は覚えていて欲しい。（市民課）

研修中なのは分かるが全てサポート必須な方に当たってしまいいつもの何倍も時間がかかってしまった。番号掲示しないで声掛けで呼びに来るが全く聞こえないし危ない人みたいで怖い。記入もアナウンス通りに書いて「これで合ってますよね？」と確認したのに何回も書き直しさせられた。研修中で特に使えない人には完璧にできるまで隣でサポートするなりして欲しい。（市民課）

待っている人が沢山いるのに窓口対応しないのはなぜですか。相談に時間がかかる人がいるなら、奥から出てきて窓口を増やして対応するべき。（介護保険課）

（その他）

マイナンバーカードが保険証だけでは受け取れず困ってます。どうにかありませんか？まだそちらに保管されていると思います。

⑦説明

（良い評価）

窓口の方の説明がわかりやすく、大変満足です。待っている椅子の位置で、順番呼び出しの音とテレビの音と説明の音が混ざって少し聞こえにくい（保険年金課）

私は何度となく市役所に行っていますが案内の人でもていねい、窓口の人でも解りやすく説明してくれる、満足しています。（保険年金課）

介護や健康保険の手続きで窓口が異なっても順番に案内され、一回の訪問で手続きを終えることができ良かったです！必要書類も事前の電話で丁寧に教えてもらって助かりました。

（悪い評価）

担当者が休んでから解りませんと言われました。担当者が一人しか居ないなんて怠慢では。窓口に座ってボーっとしてる人がいました。勉強して下さい。（介護保険課）

関連事項で紐づけされている事について知識なさすぎる。答えられないにしても、こういうことが必要になります。教えてほしかったです。窓口で聞くより自分で調べるしかないのかと。窓口の意味がありません。

新人なのか的確に言いきっていないところがあった。自信を持って対応願いたい。なお、自信を持って対応するということは事柄を熟知して始めてできること。もう少し勉強を（市民課）

相続手続きを行う際、住民票を取得する時、誤った案内をされました。間違っ案内された理由は、マイナンバーの項目にチェックが付いていないのに、チェックが付いたものと思い込んで案内したと思われます。間違っ案内のため、委任状が必要になり不要な委任状をもらいに行く羽目になりました。（市民課）

聞いた事は教えてもらえるけど こんなのもありますよとの提示はない。（介護保険課）

窓口で聞いたことすぐに奥のへ行きまた聞くと奥へ時間がかかったあまり良く分からなかった、速やかにしていただきたいです良くわかる人をお願いいたします（市民課）

マイナンバー取得による個人情報の漏洩が気になってる方が非常に多いと思うので十分な説明が欲しいです。

初めての事なのに説明が分かりにくかった（介護保険課）

職員毎に説明する内容が違う（健康センター）

もう少し、丁寧に、分かりやすく、説明がしてもらいたかった、!知らないで行ってるので良く、理解できない事ばかりでした！（マイナンバー）

（要望）

生理用品の配布をされているのでもらいにいったらどのように困っているのかについてしつこく聞かれた。男性の職員の方しかいない場合もあるので窓口の人に声をかけなくても市役所や市民センターなど様々なところにご自由にどうぞという感じで置いておいてもらいたい。また、声を出さなくても指をさせば対応してくれるとあったが職員の方が「ナプキンですね！」と他の人にも聞こえるように大きな声で言うのをやめてほしい。

⑧案内表示

（良い評価）

順番待ちの番号の掲示版が、分かりやすくなっているのが良かったです。

(悪い評価)

マイナンバーカードの申請に行きました。番号札を持って15分くらい待っていると、違うところに座っていることがわかり、申請する部屋に案内されました。後で確認すると市民課前には大きく申請の表示がありましたが、正面玄関から入ると気がつきませんでした。案内の方に聞いてから行動すれば良かったと、後悔させられました。

(要望)

今回マイナンバーを受け取りに日曜日に行き、初めに受付番号を受け取ったのですが、好きな席で待っていてよいとのことでしたが、番号順に呼んでいた職員さんが探すのに大変そうに見えました。番号順に席に座ればスムーズになるのではと思いました。

窓口番号札受付機の案内表示がとても不十分。

案内所は全ての入り口から入ってすぐのところに複数設置すべき。また、案内所窓口の中にいるだけじゃダメ。聞かれるのを待ってるのではなく、外に出て入ってきた人全員に声をかけて職員の方から案内をすべき。そうすれば案内所内で職員同士がおしゃべりしている暇はない筈だ。

(その他)

受付番号の取り方が窓口で違う。直接部門だったり受付で番号を発行したりする。

⑨窓口環境

(良い評価)

庁舎も綺麗で、凄く好きな市役所です。

(要望)

トイレに手を洗った人がタオル持っていない人々におおく、ペーパータオルを置いて欲しい。

換気が今ひとつ。

⑩申請書類

(悪い評価)

介護保険の申請にうかがいました。郵送の書面、電話での確認、窓口での必要書類が違い、結局なにも必要ありませんでした。それなら書面とうでも同様にしていただきたい。

書類の字が小さい。記入場所が小さい。書類は白がいい。(保険年金課)

見本と用紙の書式が異なっていたので、統一した方がよいと感じました。電話や窓口対応は丁寧で安心でした。

(要望)

申請用紙についてです。欲しい物に対して、必要記入事項がわかりやすいと助かります。(市民税課)

その時に必要な書類の種類が、いまいち判断しづらく聞いてしまう。この場合は、どの証明が、必要なのか、詳しく分からず、余計に掲示した書類を頼んでしまったりする。聞いた職員さんも判らず載せてあれば二度手間では無いとの説明。

仕事で車検車輛の納税証明書を取りに行くことが良くありますが代理なので個人の住所電話等記入がありますが意味が分かりません。窓口の方によって一部未記入でも発行してもらうこともあります。統一されてなく、必要性も分かりません。

マイナンバーカードがあるので、極力手書きする書類を減らしてほしい。

申請様式で手記入が多い、もっと手軽に記入できる3択にするとかかんがえたほうがよいとおもう。(障がい者福祉課)

⑪待ち時間

(良い評価)

待ち時間は意外に無い。

いつもセンターを利用、休館日だった為市役所利用。色々変わっていてビックリ。混雑するかと思ったら待ち時間殆どなくスムーズでした。色々変わったからなのか？

(悪い評価)

何をするにも、時間がかかり過ぎる！（障がい者福祉課）
窓口が混んでいるのにも関わらず、中の職員が出て協力していないので待ち時間が長い。ゆっくり相談している人がいると時間がかかって待ち時間が増えて困った。（介護保険課）
数年前子供が都内から市に住所を移す時に4時間も待たされた。1日の予定は丸潰れ。何回かまだか促したらもう少しですの返答ばかり。4時間ご理由が●●の文字変換がで出来なかったとのこと。出来ないなら手書きすればいいだけの事だろうと思う。普通の会社じゃ大変ですよ。時間とお金の無駄使いです。（市民課）
障がい者福祉課は、木曜日は窓口が20時まで延長と書いてありながらも、窓口対応してる人が2人は少ないのでは、、、待ってる人がいるのにも関わらず、中々対応されず窓口に出てくるのが遅すぎる。

(要望)

利用した日に2窓口とも長い接客あり、混み具合によって臨時の窓口開設希望する。（保険年金課）
施設予約の確定申請で、センター側端末の操作が煩雑すぎ、待ち時間が長い。機械化しているのであれば、市承認はボタン一つで完了すべきと思います。

(その他)

時間がかかり過ぎる。市民センターで済ませる事が少な過ぎる！（保険年金課）
今日は寒いから待ち時間が少なくてよかった。（市民課）

⑬その他

(良い評価)

ボランティア活動で市民センター利用、いつもありがとうございます！
大変満足です（市民課）
平日、仕事の都合がつかない人にとっては、木曜日の夜間窓口は大変助かる。これからも絶やさないようにしてほしい。（市民課）
特にありません。満足しています。

(悪い評価)

マイナンバーカードの住職変更手続きが余りスムーズに出来なかった
いつも、食堂、リフレッシュルームを利用させていただいております。食事の職員の方々の大きな声での会話、笑い声が気になります。コロナ感染予防しているようには見えません。
13時10分に肺がん検診で行ったが待機場所表示無く階段踊場に健診表示があるも違っており1階入口に10人程の立待に訪ねると同様に戸惑って居たが誰も対応に来ない。トイレのドアを開けると床が下っており転びそうになる安全性やバリアフリーの配慮が無い。10年程がん検診受けてるが毎年、同じ医療業者が行なっている。入札制にして節税や違法行為防止対策がされて無い。業者との癒着が濃厚（健康センター）
展示室の場所を相手によって説明したりしなかったりで、当方は説明してもらえなかったためこちらから聞きました。（美術館）
a. 何故、アンケートは窓口だけ？ b. 住民税や健保税もアンケを b 2. 市民は市長宛てに納税している。アンケートで納税に関し数点、グチりたい c. マイナンバーカード、更新等窓口待ち時間対生活上節減時間比、酷く悪い
●●は市民の交通安全に対し、改善する気持ちが欠けている??
役所の判断で、納付書送り前に案内しなさいよ（市民税課）
ボールペンが描きづらいのが何本かあった（市民課）

(要望)

今回はスムーズに丁寧に應對していただけたので良かったです、こういったアンケートは月一でも実施して利便性の改善につなげてほしいです。
コロナによる生活貧困世帯の援助はありますがコロナ以外の生活貧困世帯に対する援助が不足しております。病院で3ヶ月以上の入院で仕事が出来ず収入が無くなり公共料金の支払いが出来なかったり生活に困っているところにも援助の手を伸ばして頂きたいです。

マイナンバーを多数の市民に参加して欲しいが為に4番窓口は待ち時間1時間超え、役人根性丸出しで、もっとうまい対応ができないのか、疑問です？デスク仕事は大事なんでしょうけど、混雑時に別の対応があって然り！
駐車場の通りの幅が狭いため危険だと感じました。
土日祝日でも対応できる窓口があれば、広報などで知らせてほしい
最近スマホやパソコンでの手続きが多くなり、私を含め、高齢者人口の高い青梅市に住む者として、簡単でわかりやすい周知方法が出来れば嬉しいですね？
公園の手すりをもっと設置して欲しい。現在、足腰の動きが思いより悪い。バランスが悪いため散歩で行きたいが躊躇する。（大塚山公園，釜の淵）
ホームページ等から各種手続きを申し込み、受け取り方法を指定する方法も検討して下さい。（郵送も含みます。）
待ち時間が長く食堂で時間を潰したが、高くて、メニューが少なく不味い、酷すぎる。
アンケートは今後の活動に活かして下さい
今回の窓口対応と主旨が違いますが、今後の改善を願うべく意見を言わせて頂きます。歩行が困難になった高齢の父がワクチン接種に福祉センターに行ったのですが、事前に2回電話確認してワクチン接種会場前の自動車の駐停車について確認しましたが、回答が違い困惑しました。今後の福祉センターでのワクチン接種において足の不自由な高齢者への配慮を望みます。宜しくお願い致します。
とにかく解り易くしてください。（市民課）
職員によって さまざまです。今回の訪庁では 大丈夫でしたが、不快な思いをさせられる事の方が多いような気がいたします。市民からの要望にすぐ応え、対応する「すぐやる課」のようなものを作って頂きたい。
西武信用金庫のATMを追加してほしい。
メールでアンケートのお願いがあったが、サイトへ飛ばない。ホームページリニューアルに伴い…、と表示され意味がわからない。お願いしているのだからサイトへ直結して??相変わらずホームページも見にくい??
ナイーブな話をご相談しているのに 笑いながら返答。名を名乗らない。以前介護福祉課内で検索し諸々しらべた時記載のURLが間違っていて窓口いかねば分からなかったことがあるが今回はこのアンケートメールまず間違ったURLが届いた。どちらもチェック体制の怠慢。フードバンクなどはついでに気軽に寄れるように1階にすべき。
土日どちらか窓口を開けてほしい。できれば中央図書館内が便利だとおもいます
年度途中から介護保険料を納める事となったが、猶予が無く振替申込書も同封されてない！。猶予期間を設けて、振替申込書も同封すべきです！ 収納率が上がる事と思います サービス業であることを意識すべきです！
窓口にいる方によりわかりやすさがちがってくる。複数箇所呼び出しがあり、高齢者には聞きづらいと感じた。（保険年金課）
コロナ感染による特例措置は様々な物があるがそれ以外の生活困窮者に対する対応場所が無いと実感しました。数ヶ月も病気で入院してしまい職を失い食事を買う物もままらない中でおかげさまで生活自立支援窓口にて住む所のはじゃを頂きまして感謝しております。もっと気軽に相談出来る場所があれば助かります。
長時間、大きな声で苦情を言っている人がいたが、すぐにどこかに移動させるなど対策をして欲しい。警察が来ても窓口のあたりにいたので、1時間以上聞くことになり苦痛だった。
Q14の市のホームページで待ち状況の確認が出来るとの事ですが?LINEなどでも確認出来るようにして欲しいと思います！市のホームページまでいくのが億劫です(笑)LINEなどで気軽に確認できるといいな一?
たまぐーの会議室内の椅子は、コロがついていて、高齢者や子どもが使用する際、滑って危ない??改善をお願いします、
庁舎の外から、毎週木曜日の夜間開庁がわかるよう、電光掲示板を入口上部に設置したら良いと思う。駐車場側と都道側、線路側に付けたらどうか。木曜日以外は、各種お知らせも案内できて一層便利になると思う。
待ち合い場所が良くない。ベンチが真っ直ぐでなく凹み型は目線が表示器が見にくくなります（保険年金課）
待合場所はぎちゃごちゃしていて呼び出し番号表示器が見えにくい。特にベンチが凹んでいるのは、真っすぐに表示器を見えなくしている（保険年金課）
トイレの場所を増やして頂かなければありがたいです。
駐輪場にスクーターが置きにくい。

マイナンバーカードで市民センターで何でも取れるようにしてほしいです。カードがあれば、紙に記入はいらないのでは、ないですかね？またそうすべきだと思います。
別件で、ガン検診を健康センター枠なしで検診出来ないと断られた。希望は検診ができるようにしてもらいたい。
待ち人数に応じて適切に対応する。
福祉センターや美術館のトイレの個室が狭いから長身の人や外国人は使いにくいのではないか。この時代でもあるからウォッシュレットの設備は不可欠では？
車で来場者が下車後玄関口迄移動する場合の歩道が決まってなく安全面に不安あります
マイナンバーカード使用してコンビニで住民票だけではなく、印鑑証明、戸籍謄本が取得出来るといい。色々な事に使用出来たらまた使用頻度が違うかも知れない。
なぜ毎日19時までにしらないのか？土曜日にも休みなのか？皆さんは楽で優遇された職を選んだのでしょうか、今は昭和ではなく令和です。
各市民センターや総合体育館の会議室等の壁にミラーを設置してほしい
食堂のランチをもう少し増やしてもらいたい
コロナ禍が終わり次第、テーブルと椅子を増やしてほしいです。
調査期間が1か月で十分なデータが集まるのか。周知をして長期間の実施を希望。市民の要望窓口(悪質業者などの報告)の常設を希望。
もっといいサービスしてくださいね(笑)

(その他)

必要書類等はほぼコンビニで取得出来ているので今のところ各窓口を利用する頻度が激減しています。参考にならない返信でごめんなさい。
あまり丁寧になりすぎないほうが、良い場合もあります
現時点で特にありません。
なぜ、名札(個人名)を見えなくするのかな？
市役所に用事があって行くのはたまになんですけど、特に不満はありません
平日、健康センターの近くに居た時に、新しく青梅市に引っ越して来たかたに「健康センターって、やってますか？」と、聞かれました。その方は玄関が暗くて古くてやってないと思ったみたいです。
熊の出没の対応・早い広報。鹿・猪・猿の被害防止！
マイナンバーが話題になっている昨今なのに対応する方が少ないのでは。
このアンケートに答えられる世代は少ないのだろうなと感じました
こういった好感度調査をして、窓口対応の人たちの首を絞めてるのでは？と思う。自分は非正規雇用だが、市役所などは非正規雇用の方が多くの割合を占めていると聞く。待遇は良いのでしょうか？その部分の方が気になります。過剰な業務を押し付けて、それに見合わぬ賃金で働かされているのであれば可哀想に思うが。
市民の為の役所、安心、安全であること声掛忘れずに。
このアンケート記載方法がどれに当てはまるか不明解だと思う。例えば職員の接客態度も人によって違いがあり、嫌だと感じるのは事務的すぎて心がけない時です。

窓口対応に関するアンケートのお願い

市では、わかりやすく親しみのあるサービス提供に向けた取り組みの一環として、窓口対応等について、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。

調査期間:令和4年10月3日～令和4年10月31日

右下の二次元コードから回答をお願いします。

※機種等によりご利用いただけない場合があります。

※市ホームページから検索をいただく場合、トップページの「記事IDでさがす」のボックスに「60603」を入力していただくと該当ページを開くことができます。



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

窓口対応に関するアンケートのお願い

市では、わかりやすく親しみのあるサービス提供に向けた取り組みの一環として、窓口対応等について、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。

調査期間:令和4年10月3日～令和4年10月31日

右下の二次元コードから回答をお願いします。

※機種等によりご利用いただけない場合があります。

※市ホームページから検索をいただく場合、トップページの「記事IDでさがす」のボックスに「60603」を入力していただくと該当ページを開くことができます。



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

令和4年度 窓口対応に関するアンケートのお願い

あなたの年齢(年代) (必須)

20歳未満・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80歳以上

お越しになられた日付をお伺いします。 (必須)

令和4年 月 日

お越しになられた窓口はどちらですか？(複数回答可) (必須)

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()

青梅・長淵・大門・梅郷・沢井・小曾木・成木・東青梅・新町

河辺・今井 の各市民センター

郷土博物館・美術館・リサイクルセンター・健康センター

窓口対応の満足度をお伺いします。 (必須)

満 足 ・ やや満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不 満

職員のあいさつや言葉づかいについてお伺いします。 (必須)

良 い ・ やや良い ・ どちらともいえない ・ やや悪い ・ 悪 い

職員の接客態度や対応についてお伺いします。 (必須)

良 い ・ やや良い ・ どちらともいえない ・ やや悪い ・ 悪 い

職員の説明についてお伺いします。 (必須)

分かりやすかった ・ どちらともいえない ・ 分かりにくかった

施設の案内表(トイレ・階段・課表示など)についてお伺いします。 (必須)

分かりやすかった ・ どちらともいえない ・ 分かりにくかった

窓口の環境(照明・空調など)についてお伺いします。 (必須)

良 い ・ やや良い ・ どちらともいえない ・ やや悪い ・ 悪 い

申請書類等についてお伺いします。 (必須)

記入しやすかった ・ どちらともいえない ・ 記入しにくかった

待ち時間についてお伺いします。 (必須)

満 足 ・ やや満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不 満

マイナンバーカードを使って住民票などの証明書をコンビニエンスストアで取得できることを知っていますか？

知っている ・ 知らない

市のホームページで窓口混雑状況や待ち状況の確認ができることを知っていますか？

知っている ・ 知らない

その他お気付きの点がございましたら、お聞かせください。 (最大200文字)

※具体的な部署がございましたら、併せて、ご記入ください。