

令和6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6年4月1日（月）から4月30日（火）まで

回答方法：WEB方式

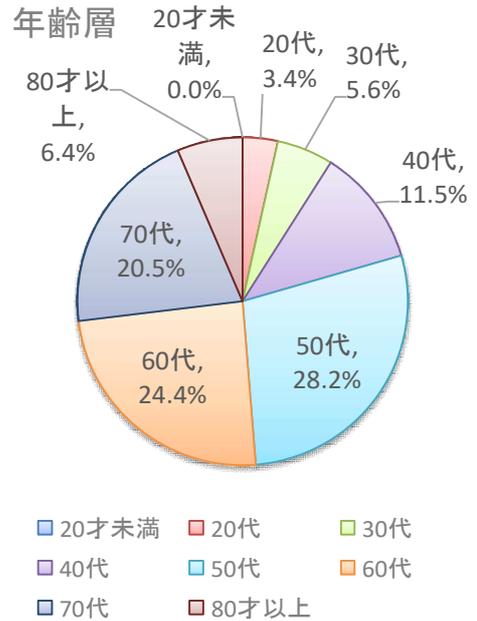
アンケート用ちらし配布場所等一覧

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
5～15	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6年度		令和5年度		割合対比 (R5-R4)
	件数	割合	件数	割合	
20才未満	0	0.0%	1	0.4%	△ 0.4
20代	8	3.4%	18	7.0%	△ 3.6
30代	13	5.6%	20	7.8%	△ 2.2
40代	27	11.5%	38	14.8%	△ 3.3
50代	66	28.2%	69	27.0%	1.2
60代	57	24.4%	63	24.6%	△ 0.2
70代	48	20.5%	42	16.4%	4.1
80才以上	15	6.4%	5	2.0%	△ 4.4
未記入	—	—	—	—	—
合計	234	100%	256	100%	



問3 利用部署等 (複数回答可)

(本庁舎)

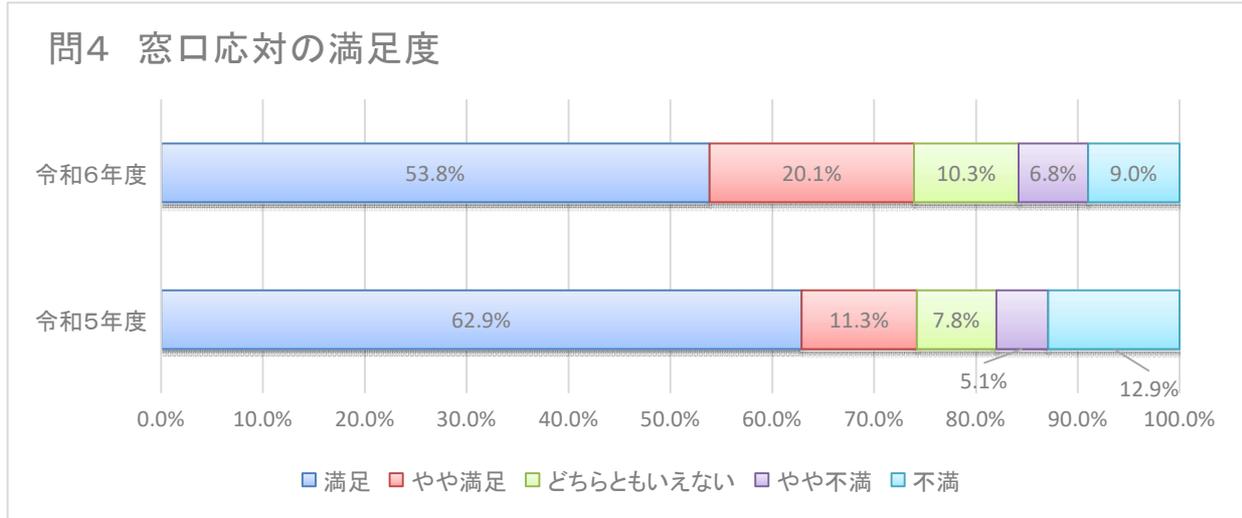
課名	件数
市民課	71
保険年金課	35
介護保険課	11
高齢者支援課	19
障がい者福祉課	22
こども育成課	4
子育て応援課	3
収納課	7
課税課	12
総合案内	22
生活福祉課	1
秘書広報課	1
地域福祉課	1
清掃リサイクル課	2
市民活動推進課	1
管理課	1
環境政策課	1
学務課	1
シティプロモーション課	1
その他	17
小計	233

(各市民センター等)

施設名	件数
健康センター	4
リサイクルセンター	7
郷土博物館	0
青梅市民センター	10
長淵市民センター	6
大門市民センター	3
梅郷市民センター	3
沢井市民センター	3
小曾木市民センター	9
成木市民センター	5
東青梅市民センター	3
新町市民センター	4
河辺市民センター	5
今井市民センター	4
小計	66
合計	299

問4 窓口対応の満足度

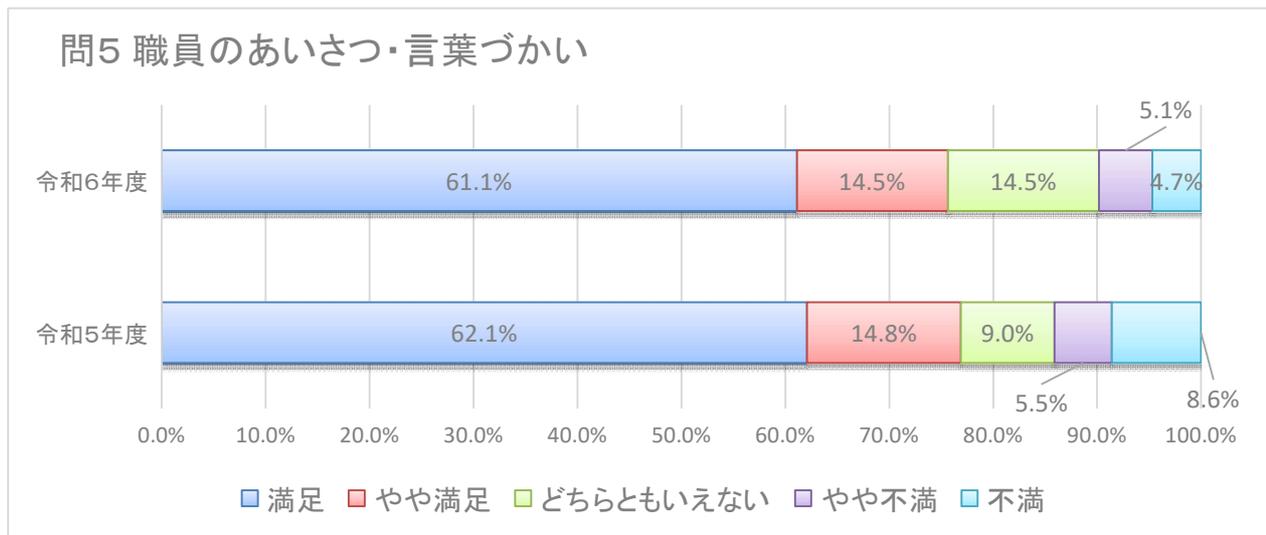
区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
	件数	割合	件数	割合	
満足	126	53.8%	161	62.9%	△ 9.1
やや満足	47	20.1%	29	11.3%	8.8
どちらともいえない	24	10.3%	20	7.8%	2.5
やや不満	16	6.8%	13	5.1%	1.7
不満	21	9.0%	33	12.9%	△ 3.9
合計	234	100%	256	100%	
満足+やや満足	173	73.9%	190	74.2%	△ 0.3
やや不満+不満	37	15.8%	46	18.0%	△ 2.2



区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
	件数	割合	件数	割合	
満足	89	50.6%	148	62.2%	△ 11.6
やや満足	36	20.5%	29	12.2%	8.3
どちらともいえない	19	10.8%	18	7.6%	3.2
やや不満	13	7.4%	11	4.6%	2.8
不満	19	10.8%	32	13.4%	△ 2.6
合計	176	100.0%	238	100.0%	
満足+やや満足	125	71.0%	177	74.4%	△ 3.4
やや不満+不満	32	18.2%	43	18.0%	0.2
満足	37	63.8%	13	72.2%	△ 8.4
やや満足	11	19.0%	0	0.0%	19.0
どちらともいえない	5	8.6%	2	11.1%	△ 2.5
やや不満	3	5.2%	2	11.1%	△ 5.9
不満	2	3.4%	1	5.6%	△ 2.2
合計	58	100.0%	18	100.0%	
満足+やや満足	48	82.8%	13	72.2%	10.6
やや不満+不満	5	8.6%	3	16.7%	△ 8.1

問5 職員のあいさつ・言葉づかい

区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	良い	143	61.1%	159	62.1%	△ 1.0
	やや良い	34	14.5%	38	14.8%	△ 0.3
	どちらともいえない	34	14.5%	23	9.0%	5.5
	やや悪い	12	5.1%	14	5.5%	△ 0.4
	悪い	11	4.7%	22	8.6%	△ 3.9
	合計	234	100.0%	256	100.0%	
	良い+やや良い	177	75.6%	197	76.9%	△ 1.3
	やや悪い+悪い	23	9.8%	36	14.1%	△ 4.3

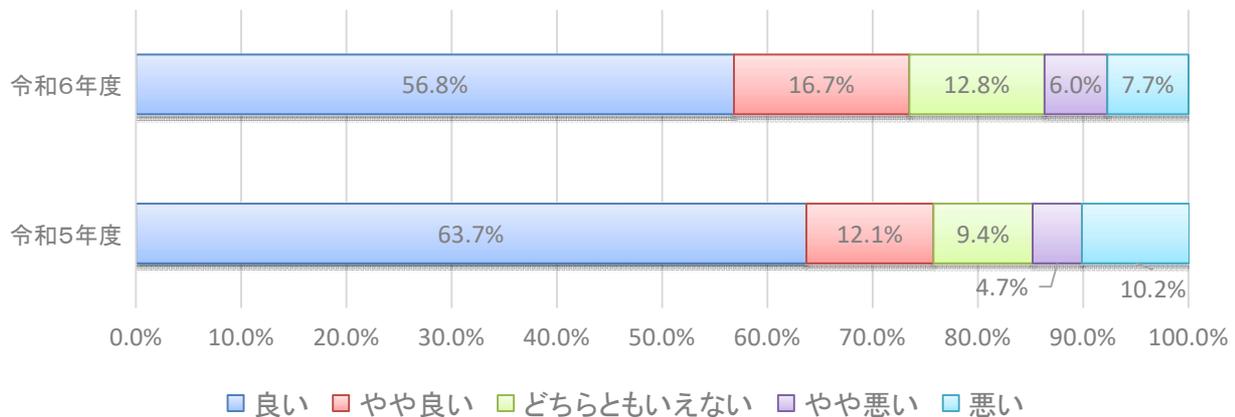


区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	良い	102	58.0%	146	61.3%	△ 3.3
	やや良い	28	15.9%	37	15.5%	0.4
	どちらともいえない	26	14.8%	22	9.2%	5.6
	やや悪い	10	5.7%	12	5.0%	0.7
	悪い	10	5.7%	21	8.8%	△ 3.1
	合計	176	100.0%	238	100.0%	
	良い+やや良い	130	73.9%	183	76.8%	△ 2.9
	やや悪い+悪い	20	11.4%	33	13.8%	△ 2.4
各市民C等	良い	41	70.7%	13	72.2%	△ 1.5
	やや良い	6	10.3%	1	5.6%	4.7
	どちらともいえない	8	13.8%	1	5.6%	8.2
	やや悪い	2	3.4%	2	11.1%	△ 7.7
	悪い	1	1.7%	1	5.6%	△ 3.9
	合計	58	100.0%	18	100.0%	
	良い+やや良い	47	81.0%	14	77.8%	3.2
	やや悪い+悪い	3	5.2%	3	16.7%	△ 11.5

問6 接客態度・対応

区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	良い	133	56.8%	163	63.7%	△ 6.9
	やや良い	39	16.7%	31	12.1%	4.6
	どちらともいえない	30	12.8%	24	9.4%	3.4
	やや悪い	14	6.0%	12	4.7%	1.3
	悪い	18	7.7%	26	10.2%	△ 2.5
	合計	234	100.0%	256	100.0%	
	良い+やや良い	172	73.5%	194	75.8%	△ 2.3
やや悪い+悪い	32	13.7%	38	14.9%	△ 1.2	

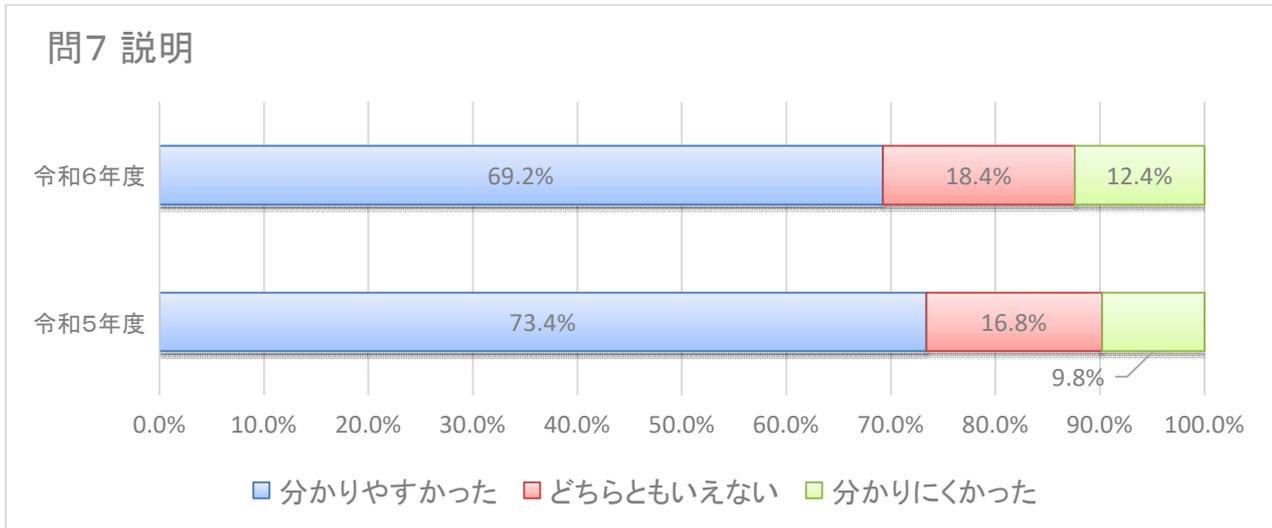
問6 接客態度・対応



区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	良い	94	53.4%	149	62.6%	△ 9.2
	やや良い	30	17.0%	31	13.0%	4.0
	どちらともいえない	23	13.1%	23	9.7%	3.4
	やや悪い	13	7.4%	10	4.2%	3.2
	悪い	16	9.1%	25	10.5%	△ 1.4
	合計	176	100.0%	238	100.0%	
	良い+やや良い	124	70.5%	180	75.6%	△ 5.1
やや悪い+悪い	29	16.5%	35	14.7%	1.8	
各市民C等	良い	39	67.2%	14	77.8%	△ 10.6
	やや良い	9	15.5%	0	0.0%	15.5
	どちらともいえない	7	12.1%	1	5.6%	6.5
	やや悪い	1	1.7%	2	11.1%	△ 9.4
	悪い	2	3.4%	1	5.6%	△ 2.1
	合計	58	100.0%	18	100.0%	
	良い+やや良い	48	82.8%	14	77.8%	5.0
やや悪い+悪い	3	5.2%	3	16.7%	△ 11.5	

問7 説明

	区 分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	分かりやすかった	162	69.2%	188	73.4%	△ 4.2
	どちらともいえない	43	18.4%	43	16.8%	1.6
	分かりにくかった	29	12.4%	25	9.8%	2.6
	合 計	234	100.0%	256	100.0%	

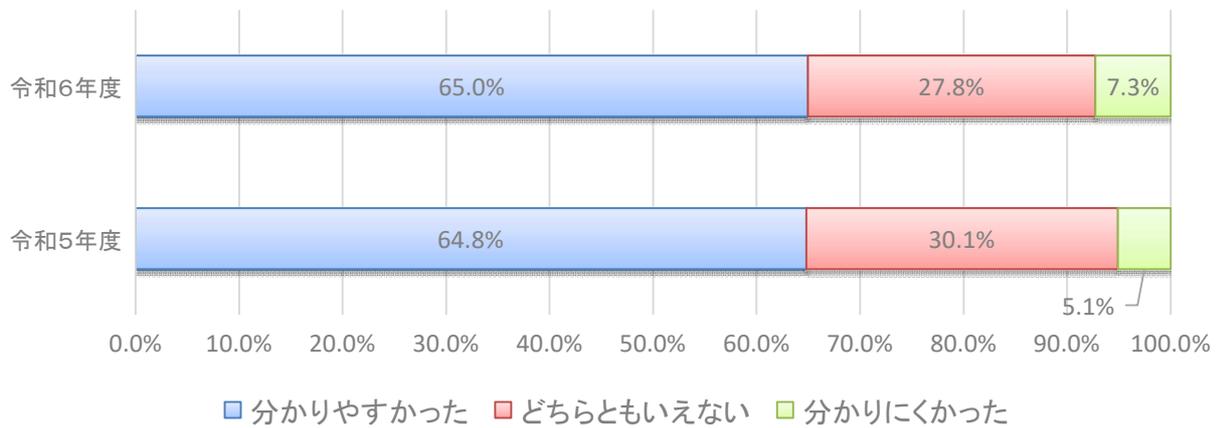


	区 分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	分かりやすかった	119	67.6%	174	73.1%	△ 5.5
	どちらともいえない	31	17.6%	41	17.2%	0.4
	分かりにくかった	26	14.8%	23	9.7%	5.1
	合 計	176	100.0%	238	100.0%	
各 市 民 C 等	分かりやすかった	43	74.1%	14	77.8%	△ 3.7
	どちらともいえない	12	20.7%	2	11.1%	9.6
	分かりにくかった	3	5.2%	2	11.1%	△ 5.9
	合 計	58	100.0%	18	100.0%	

問8 案内表示(トイレ・階段・課表示など)

区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
	件数	割合	件数	割合	
全 体	152	65.0%	166	64.8%	0.2
	65	27.8%	77	30.1%	△ 2.3
	17	7.3%	13	5.1%	2.2
合 計	234	100.0%	256	100.0%	

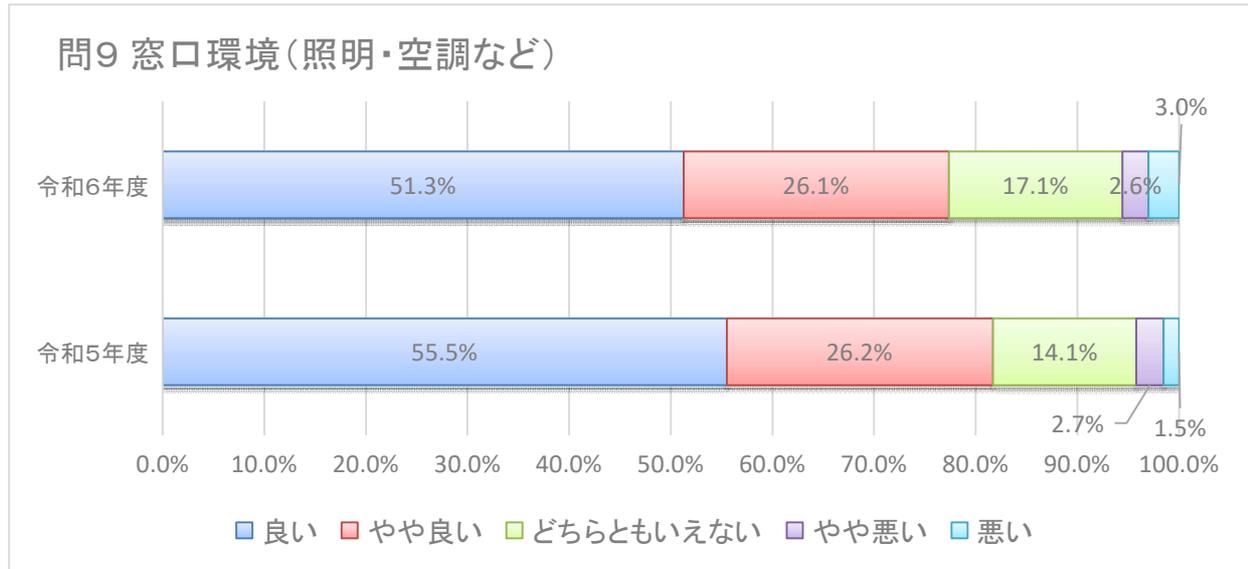
問8 案内表示(トイレ・階段・課表示など)



区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
	件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	113	64.2%	152	63.9%	0.3
	48	27.3%	73	30.7%	△ 3.4
	15	8.5%	13	5.5%	3.0
合 計	176	100.0%	238	100.1%	
各 市 民 C 等	39	67.2%	14	77.8%	△ 10.6
	17	29.3%	4	22.2%	7.1
	2	3.4%	0	0.0%	3.4
合 計	58	100.0%	18	100.0%	

問9 窓口環境(照明・空調など)

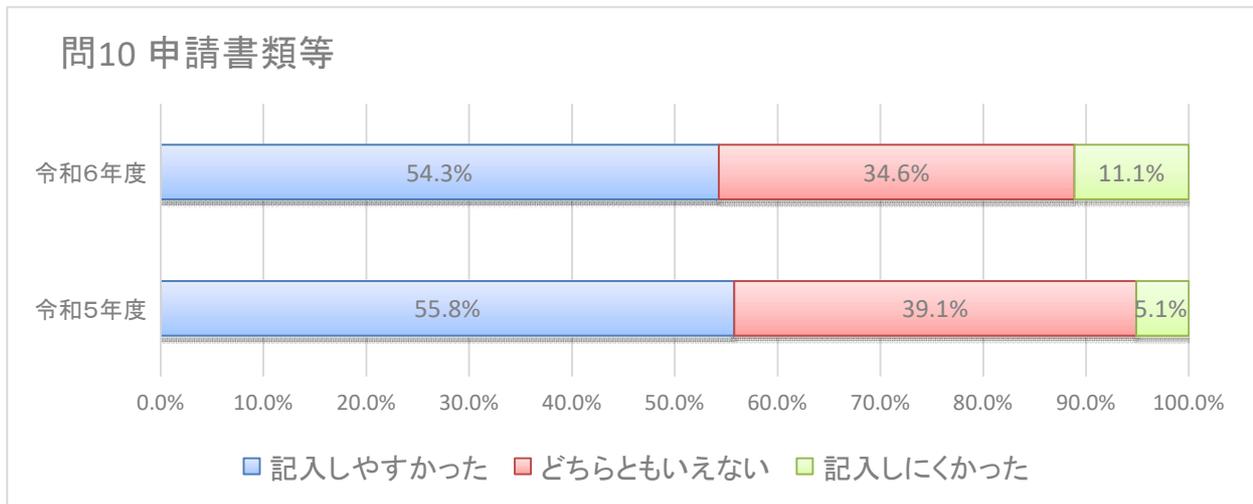
区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	良い	120	51.3%	142	55.5%	△ 4.2
	やや良い	61	26.1%	67	26.2%	△ 0.1
	どちらともいえない	40	17.1%	36	14.1%	3.0
	やや悪い	6	2.6%	7	2.7%	△ 0.1
	悪い	7	3.0%	4	1.5%	1.5
	合計	234	100.0%	256	100.0%	
	良い+やや良い	181	77.4%	209	81.7%	△ 4.3
	やや悪い+悪い	13	5.6%	11	4.2%	1.4



区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	良い	87	49.4%	130	54.6%	△ 5.2
	やや良い	49	27.8%	65	27.3%	0.5
	どちらともいえない	29	16.5%	33	13.9%	2.6
	やや悪い	6	3.4%	6	2.5%	0.9
	悪い	5	2.8%	4	1.7%	1.1
	合計	176	100.0%	238	100.0%	
	良い+やや良い	136	77.3%	195	81.9%	△ 4.6
	やや悪い+悪い	11	6.3%	10	4.2%	2.1
各市民C等	良い	33	57.9%	12	66.7%	△ 8.8
	やや良い	11	19.3%	2	11.1%	8.2
	どちらともいえない	11	19.3%	3	16.7%	2.6
	やや悪い	0	0.0%	1	5.6%	△ 5.6
	悪い	2	3.5%	0	0.0%	3.5
	合計	57	100.0%	18	100.0%	
	良い+やや良い	44	77.2%	14	77.8%	△ 0.6
	やや悪い+悪い	2	3.5%	1	5.6%	△ 2.1

問10 申請書類等

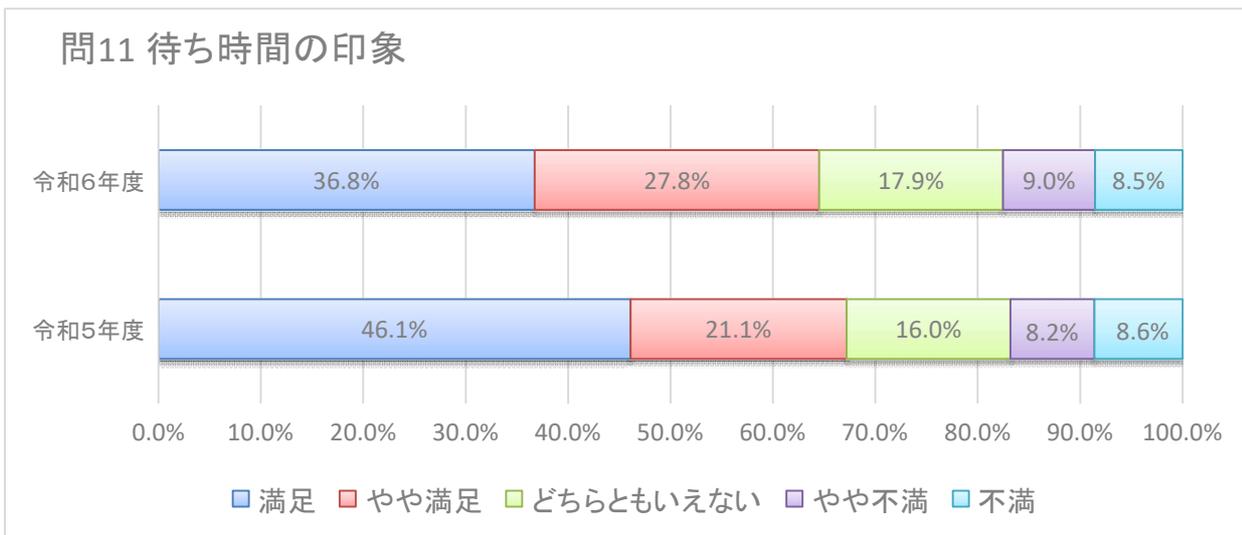
区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
	件数	割合	件数	割合	
全体	記入しやすかった	127: 54.3%	143: 55.8%		△ 1.5
	どちらともいえない	81: 34.6%	100: 39.1%		△ 4.5
	記入しにくかった	26: 11.1%	13: 5.1%		6.0
	合計	234: 100.0%	256: 100.0%		



区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
	件数	割合	件数	割合	
本庁舎	記入しやすかった	97: 55.1%	133: 55.9%		△ 0.8
	どちらともいえない	54: 30.7%	92: 38.7%		△ 8.0
	記入しにくかった	25: 14.2%	13: 5.4%		8.8
	合計	176: 100.0%	238: 100.0%		
各市民C等	記入しやすかった	30: 51.7%	10: 55.6%		△ 3.9
	どちらともいえない	27: 46.6%	8: 44.4%		2.2
	記入しにくかった	1: 1.7%	0: 0.0%		1.7
	合計	58: 100.0%	18: 100.0%		

問11 待ち時間の印象

区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
	件数	割合	件数	割合	
満足	86	36.8%	118	46.1%	△ 9.3
やや満足	65	27.8%	54	21.1%	6.7
どちらともいえない	42	17.9%	41	16.0%	1.9
やや不満	21	9.0%	21	8.2%	0.8
不満	20	8.5%	22	8.6%	△ 0.1
合計	234	100.0%	256	100.0%	
満足+やや満足	151	64.5%	172	67.2%	△ 2.7
やや不満+不満	41	17.5%	43	16.8%	0.7

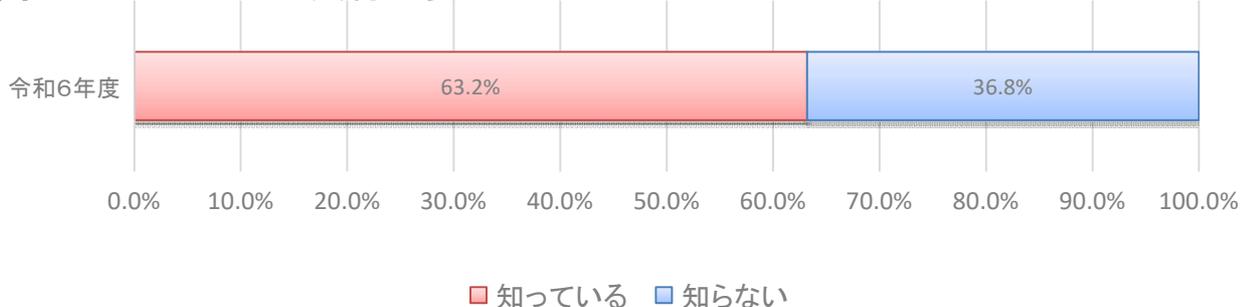


区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
	件数	割合	件数	割合	
満足	52	29.5%	106	44.6%	△ 15.1
やや満足	53	30.1%	52	21.8%	8.3
どちらともいえない	34	19.3%	39	16.4%	2.9
やや不満	19	10.8%	20	8.4%	2.4
不満	18	10.2%	21	8.8%	1.4
合計	176	100.0%	238	100.0%	
満足+やや満足	105	59.7%	158	66.4%	△ 6.7
やや不満+不満	37	21.0%	41	17.2%	3.8
満足	34	58.6%	12	66.7%	△ 8.1
やや満足	12	20.7%	2	11.1%	9.6
どちらともいえない	8	13.8%	2	11.1%	2.7
やや不満	2	3.4%	1	5.6%	△ 2.2
不満	2	3.4%	1	5.6%	△ 2.2
合計	58	100.0%	18	100.1%	
満足+やや満足	46	79.3%	14	77.8%	1.5
やや不満+不満	4	6.9%	2	11.2%	△ 4.3

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すると、100円安いことを知っていますか？

区分	令和6年度		令和5年度		割合対比 (R6-R5)
	件数	割合	件数	割合	
全	148	63.2%	158	61.7%	1.5
体	86	36.8%	98	38.3%	△ 1.5
合計	234	100.0%	256	100.0%	

問12 コンビニでの交付が安いこと



問13 戸籍の証明書の請求が便利になることを知っていますか？

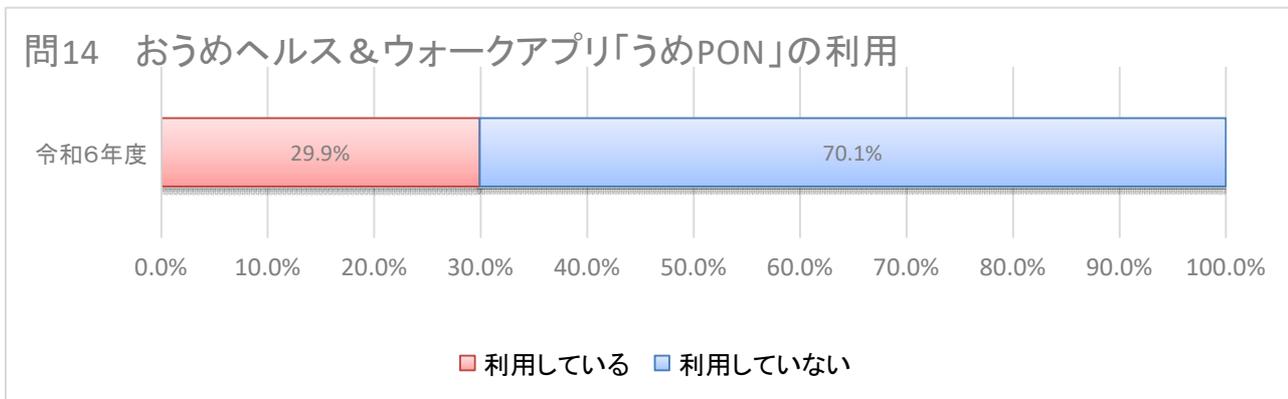
区分	令和6年度	
	件数	割合
全	111	47.4%
体	123	52.6%
合計	234	100.0%

問13 戸籍の証明書の請求が便利になること



問14 おうめヘルス&ウォークアプリ「うめPON」を利用していますか？

		令和6年度	
区 分		件数	割合
全	利用している	70	29.9%
	利用していない	164	70.1%
体	合 計	234	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ます。

⑥接客態度・対応

(良い評価)

いつも親切にさせていただいてありがとうございます。(市民課)
子連れで伺いました。 待ち時間に「ご案内されてますか？大丈夫ですか？」と気にかけていただいたり、キッズスペースに案内してくださったり、待ち時間はそれなりにあったので大変ではありましたが、気遣いがあったことが嬉しかったです。ありがとうございました。(市民課)
社保から国保への切り替え等、役所での手続きなしでマイナンバーで自動的に行われ自治体がチェックのみ行う仕組みになれば、利用も増え職員の方にもご負担が少ないのではないかとおもいます。 必要があり、最も忙しい日に手続きにうかがいました。申し訳ございません。説明はわかりやすく、手続きはスムーズでした。ありがとうございました。(保険年金課)
シティプロモーション課の方の対応がとても良かったです。ほかの課まで案内してくれました。ありがとうございました。
書類申請の所の女性の案内人さんがとても親切でわかりやすかった。(市民課)
私には障害があります。いつも書類の申請など窓口でやる業務は地域福祉課の方に手伝って頂いてます。障害者手帳の申請や色々本当に助かっています。私は、青梅市が大好きで市役所の方の対応は素晴らしいと思って居ます 感謝しています。(障がい者福祉課)
17:00を過ぎていましたが、ゴミカレンダーを受付ですぐいただけたのはとても助かりました。 以前市役所で会議があり、マスク必須だったのですが、買いに行く時間がなく、もしかして受付で有料で分けてくれるかもとダメ元できいてみたら、無料でいただけて、本当に助かりました。受付の方はとても親切で感じが良かったです。(総合案内)
職場で外国人の青梅市転入手続きで伺いました。外国の転入手続きをされた窓口対応された職員さんの手続きの的確さに感心しました。とても仕事も早く説明もわかりやすく良かったです。(市民課)
沢井市民センターは挨拶がとても良い。いつも花壇手入れが良く訪れるのが楽しみです。体育館のモップ替えて新年度から新しくしてほしい。
前回来たときも感じましたが、職員の皆様感じよかったです。(課税課・青梅市民センター)
国民健康保険の窓口担当のショートカットの女性の対応が良かった。(保険年金課)
大勢待市長になってから市役所が明るくなって、職員の雰囲気まで穏やかで温かく活気を感じました。 正面入口横のスペース等をプチギャラリーにし、青梅の特産品とか頑張っている人を紹介し市役所を訪れる大勢の方にアピールしたら如何でしょうか？待ち時間に気分転換できて一石二鳥(笑) 2階“cafeだんだん”と、ATMが三店分あって助かってます。
福祉課の対応職員の方は丁寧で相手のことを何時も考えての対応ですね、ありがとうございます、満足しています。
とても対応がよかったです。次もこちらに来ます。(小曾木市民センター)
窓口に行けたのが昼休みの時間だったため、窓口も暗く受付をしてもらえないかとキョロキョロしていたら職員の方に気付いていただけて、受付までしていただけて助かりました。(総合案内)
とても親切に対応していただきました。(収納課)
いつ行っても挨拶が気持ちいい。(成木市民センター)

(悪い評価)

この3月は相続登記などで3回ほど市役所に行きました。若い職員の方、女性職員の方は言葉づかいが丁寧でやわらかく、表情もにこやかで、時間に追われて窓口に来ている者として、ホッとしますし、助かる思いですが、ご年配の男性職員の方はつっけんどんな物言いが気になりました。特に書類の交付窓口は丁寧に優しくしていただきたいです。(市民課)

<p>大井戸公園の、枯れ葉掃除について、新町市民センターの職員さんの態度がとても横柄で、公園の枯れ葉を片付ける為に市のゴミ袋をもらいに行った時、使用目的も聞かずに、自宅用には使えないよとの返事、公園があることを承知で引越してきているので、仕方ないとは思いますが、ご苦労様と迄言わなくても、市のゴミを片付けている市民に対して、あまりにも気分が悪すぎ、職員さんの対応にとっても、悲しくなりました。</p>
<p>わからないことだらけだから受付で案内をしてほしいのに、まるでこちらがなんでも分かっているかのような口調で喋られることがものすごく多くて、行くと申し訳ない気持ちになります。忙しいのはわかりますが、さすがに大事な書類などが多い市役所での手続きであんな対応ばかりされるとすごく悲しくなります…（市民課）</p>
<p>お待ち下さい、再度受付番号でお呼びします。と窓口で言われたがいくら待っても呼ばれず、受付番号発券機に居た方が確認してくださいました。そうしたらもう確認は取れていたらしい。しかし待つて下さいと言われた本人はわからず随分と待つて居ました。窓口の人は待たせた事を誤りもせずに、代わりに受付番号発券機に居た方が凄く親切で代わりに謝ってくれた。それって変だと思いませんか？発券機の方気の毒でした。（市民課）</p>
<p>税金の未納があり、一括では払えないので分割にしてほしいといったら、無理です、そんな制度ないから一括ではらえっていわれた。生命保険があるから、俺が死なないと払えないといったら、じゃあ死ねよといわれた。どういう指導をしてるんですか？（収納課）</p>
<p>職員が横柄すぎる。笑顔がない。市民に向けてサービスしてるという気がない。（保険年金課）</p>
<p>83歳の母親を連れて行きました。パスワードの数字をパソコン画面にタッチして入力するようにに言われましたが、母は目が悪く出来ないのが私が代わりに入力しようとしたら、「本人でないと駄目です」と言われ、私は自分の手で母の右手と右手の人差し指を取り、母の指が画面に触れるように掴んで、一緒に画面にタッチしました。バカバカしいです。（市民課）</p>
<p>詳しい担当者が席を離れてると言われ電話対応になった。市役所に行った意味が無いし、何故わからない人が受付にいるのかも理解出来ない。（高齢者支援課）</p>
<p>能登半島地震の支援金をしようと思いきや受付に行きました。ところが挨拶もなく義援金箱を指さしただけで、一言のお礼もなかった。他の金融機関でやったら大変丁寧にお礼を言われた。義援金を受け付けているのであればお礼の一言は絶対です。あまりにも人ごとで市役所ではしたくないです。（総合案内）</p>
<p>対応の悪さはぴかいち 相談に行っても全く聞き入れてもらえない。市役所は何の為にあって、税金だけ払ってるのはどうなのか？（障がい福祉課、総合案内、課税課）</p>
<p>梅郷市民センターの女性職員の業務知識が極めて乏しく、それでいて態度横柄。税金の無駄遣いだし、なにより不愉快なので解雇してほしい。</p>
<p>環境部、清掃リサイクル課、●●。とにかく対応が悪かった。市民に対しての態度ではなかった。どこの課もそんな感じが否めない。他の課でも似たような事があった。窓口で説明してもわかる人がいない、何度も窓口に行って説明するお粗末な対応になってます。青梅市は職員の再教育をしたほうがいいのではないかと。（清掃リサイクル課、高齢者支援課、青梅市民センター）</p>
<p>原付の申請に行ったが窓口男性職員の要領を得ない説明や、何度も後ろの職員へ確認をしている行為が不快であった。また、シンプルに愛想がない。（課税課）</p>
<p>1階の市民課など大勢が来る場所ばかり対応よくても、上層階の他の部署などは昔と同じ対応悪い役所の外見ばかりキレイでも中身は昔と同じ対応悪いね。やはり市役所などは余程の用事でも行きたくない。あと夜間窓口もかなりの割合で対応悪いですよ。（清掃リサイクル課）</p>
<p>各課の職員の対応が悪すぎる！教育し直した方が青梅市役所は良くなると思います！今日の案内の方はとても良い方で分かりやすかったです！（課税課）</p>
<p>人によるとは思いますが、窓口の対応が悪く不親切。まるでこちらが悪いような対応をされました。上から目線で横柄で、気分が悪かったです。市役所の電話対応も、お役人様気取りでした。市民センターを借りたくても、よその営利団体には貸しているのに、私には貸してくれませんでした。その理由はこれから調査しますというお返事でうやむやにされて、とても不公平です。市長が大勢町さんに代わってから、以前より酷くなったように感じます。近隣市役所や区役所の親切な対応に早く追いついてほしいと願っています。親切で気持ちのよい対応は、社会人として当たり前のことだと思います。（新町市民センター・市民活動推進課）</p>
<p>若い男の人が対応してくれましたが横柄な態度でとても気分悪い。（保険年金課）</p>

職員によってその対応が良い人、対応の仕方が悪い人がいる。一概に良い人とは言えない。（障がい者福祉課）
電話で他の問い合わせをした時に、モゴモゴ話したりして聞き取れなかった！役所関係は待つのが当たり前ですが、窓口の方が年配でしたが不慣れなのか。内線で確認が多く、この一回で申請出来たのか不安でした。（市民課）
介護福祉課あたりの窓口で座ってる、何もしてない人は何なんですか？六十代くらいの男性です。給料泥棒ですか？
後期高齢者医療係と収納課で対応した女性職員は機械的というか、ただ単に事務処理をしているだけだった。 相続の関係で手続きに行った(提出書類を見ればわかるはず)のに、「お悔やみ申し上げます。」の一言も無く、この書類を書いてくださいみたいな感じで対応され非常に辛かった。あまりにも感じが悪かったので名前を聞くのも嫌になった。 そんな職員に対応してもらうなら、代わりにロボットでも置いておけば宜しいんじゃないでしょうか？ 課税課土地係の●●様、固定資産の土地の評価の事で対応していただいた。費用のかかる方法もあったのだが、こちらの事を考えて無料で対応できる方法で処理していただいた。プリンタで印刷することも出来なかった為、ササっと手書きをして丁寧に説明してもらえた。無理なお願いだったのかも知れないけど、快く仕事を引き受けてくれて、こちらとしても大変助かった。
市役所に伺ったわけではないのですが、 電話をかけた時に、受付女性(年が高めの方かと)の青梅市役所でございます！っと第一声が冷たい感じで聞こえ(業務をこなす感のみな感じ)回してくださいと言うと、いや～な感じでお待ちくださいとなります。 受付は市役所の顔!お年寄りも電話してくるので、もっと優しい声の方に対応して欲しいかけるのがなんだか悪い気になる出かたです。改善希望します。
一通り年配の男性に説明したのですが、知識がなく、包括の女性にもう一度説明。 何度も説明するのが手間です。あと、年配の男性は威圧感があり不愉快に感じた。（介護保険課・高齢者支援課）
税金の未納で見下された態度をとられた未納は悪いことですが収入源がないのでその相談に行ったの（収納課）
窓口の人は良いが、年金や介護は窓口が分かりづらい。父や母の介護で書類の提出があり利用した時も、こちらではないあちらに行けと何度も言われた。年配の方は特にキツイと思う。実際に文句を言ってる方もいた。案内係も居るが、指示するだけで寄り添わない。あんな案内係なら正直要らない。無駄に人を雇う金があるのなら、もっとマシな案内をしてほしい。（介護保険課・保険年金課）
説明が分かりにくい。申請者を動かして自分たちは動かない。（リサイクルセンター）
書類を提出に行きましたが職員さんがその書類内容をよく理解できていなかった。 時間はあまりかかっていないので大丈夫でしたが気をつけた方が思いました。（障がい者福祉課）

（疑問）

マイナンバーカードの顔写真認証登録が出来ないので修正できないか、訪ねたけど暗証番号が使えなくと言われ、諦めたけど本当ですか？（市民課）

（要望）

人が多いので高齢になると番号を取るところがわからないで困る、案内のかたがもう少しわかり易いと助かります。少し目立つ方が良い（市民課・高齢者支援課）
時計が調整中の張り紙がしてあり、止まった状態。とても不便に感じる。（沢井市民センター）
待ち時間が長すぎるので番号札を取って自分の番が来るまで離席(スマホで待ち時間表示など)があると助かる。いなかった人が悠々と戻ってきて先に対応されていると少し腹立たしく感じる。（市民課）
待合スペースのコマーシャルがうるさくて、呼ばれても分からないご高齢者が多いと思います。必要性があるのかも一度検討してはいかがでしょうか。転勤で様々な地方の役所を利用しましたが、この様なボリュームで民間のコマーシャルをしているのは初めてです。（市民課・保険年金課、障がい者福祉課）

椅子の座面が低く、座る際立ち上がる際に辛い。。贅沢だとは思いますが、ハイチェアの用意をお願いしたいと思う。(障がい者福祉課)

窓口が混むのは仕方ないと思いますが、立ったまま待つ人が少なくなかった。私は立っていても問題ありませんでしたが、つらそうに見える人もいました。混みあう窓口近くの椅子を増やすことはできませんか？(市民課)

待合椅子でまわっていると、天井のおとのほうが、呼び出し番号よりおおきくて、呼び出し番号の音が、聞こえにくいのがある。窓口での音量を上げたほうが聞きやすいと思う。(保険年金課・課税課)

窓口対応に関してですが、高圧的な市民、喧嘩腰の市民、クレマーなどの対応が必要かも知れませんが、多くの市民は一般的な普通の人間ですので、特に緊張することなく普通に接してもらえればと思います。ただ可能であれば、笑顔で心がけてもらえると市民側としても気持ちが良いだけではなく、いらぬ攻撃性を抑制する効果もありますので、市民対応での面倒を減らすこともできるかと思えます。ご一考くださいますと幸甚です。(市民課・総合案内)

⑩申請書類

(良い評価)

設問にあった窓口は案内課と5階だったので書類の記入などはなかったため答えられませんでした。以前よりはるかに良くなっていると思います。(総合案内)

⑪待ち時間

(良い評価)

雨のためかすいていて、すぐに用事が終わってよかったです！(保険年金課)

以前は、市役所から届いていても忘れられて30分以上待たされたが、今回は15分程度でもらえてよかったです。(大門市民センター)

今日は朝9時過ぎでしたので待ち時間無く良かったです。(障がい者福祉課)

(悪い評価)

待ち時間が長い(障がい者福祉課)

高齢者温泉施設割引券を貰いに伺ったのですが、待ってる人も居ないのに随分長いこと待たされました。(大門市民センター)

印鑑証明を出すだけで時間がかかった。(小曾木市民センター)

窓口の方々は熱心に対応してくれた。しかし、あまりにも混んでいたと思う。市役所全体として窓口の混雑状況を改善する方法を考えるべきと感じました。(保険年金課)

私は我慢できましたが、夫が憤慨していました。待たせた小一時間の対応がこちらが悪かったような、対応だった様です。(保険年金課)

(その他)

4/1に社保から国保に切り替えに行ったのですが20人待ちでしたので4/4の夜間に行きました。夜間は待ち時間も無くスムーズに手続きできました。今度から夜間に行こうと思いました。(保険年金課)

⑫その他

(良い評価)

とても良い機会をいただきありがとうございます。(健康センター)

中々平日の昼間に、仕事から行く事が難しいので木曜日が夜間対応しているのは有りがたい。この対応は是非続けて欲しい。(障がい者福祉課)

(悪い評価)

物価高騰対策は市として国とは別にやらないのですか?国が給付金わばら撒いても全然効果が無いんだけど。市としてもやるべきなんじゃないのかな?市長が変わって期待してたんだけど、このままじゃ期待外れの外れの市長だな。(障がい福祉課)

清掃リサイクル課だけに限ったことではありませんが、今のデスクのレイアウトでは来客があってもすぐに対応出来ないと感じました。

職員を呼ぼうにもベルがカウンターに設置されておらず、大声を上げて職員を呼べということですか?どうしようか考えあぐね、数分待つことになるのはどうにも納得がいきません。これが市長が仰るきめ細かい対応なのでしょうか?いったいどこを向いて対応されているのか甚だ疑問です。(清掃リサイクル課)

4月7日、市民センターに訪問したがアンケートについて、スマホで回答する方法が分からない状態であった。本日(4/9)、市役所の総合窓口にて2次元コード表を貰って回答。(長淵市民センター)

誕生から死亡までの連結戸籍謄本をとりよせたが、本籍地でまだ死亡の手続きが出来ておらず貰えなかった。何故遅いのか尋ねたら、市町村間の手続きを今時郵送で行っているとの事。ネット社会なのにあり得ない?もっと効率の良い仕事の仕方をするべきだと思う。(市民課)

土日に 市役所の芝生で ゴルフのパター練習をされる方がいます。同じ方を何度か見えています。コンビニ交付で証明書を取りに行くと システムが休みで取れず 市役所窓口で交付しました。金額は窓口交付の料金でした。たかだかの金額ですが、納得がいきませんでした。

遅いです(市民課)

(1) IT化が進んでいるにも拘らず、市役所の職員の机には相変わらず沢山の書類がある。もっとレスペーパーを推進すべきと思います。

(2) IT化しているが入力作業が遅いし、もっと訓練し早くすべきと思います。

(3) IT化が進んで、市の人口が減ったにもかかわらず効率が上がらずそれに見合う職員の人数が削減されていない。

(4) 謙虚に民間会社の努力を見習う必要が有ると思います。

(要望)

施設予約システムにより市民センターの体育館を利用していますが、予約時に同種類の競技が既に予約状態に有る時には、通知又はエラー表示が欲しい。先日もトラブルになりました。是非、システムの改良をお願いします。(河辺市民センター)

呼び出しの音が小さく、聞き取りづらい(市民課)

食堂は職員向けだと思いますが、一般客も利用しやすい様、安く豊富なメニューを用意して、くつろぎ安く整備している自治体もあります。私の母は地方在住ですが、地元の市役所に用が無くても、近くに寄った際に市役所で昼食を取ってゆっくり過ごしています。老人の溜まり場になる事は是非や青梅市役所のロケーションの問題もありますが、検討してみたいかがでしょうか。

市役所近くに横断歩道が欲しい。特に郵便局から行く場合、遠回りになり不便です。

開いている時間が他の市町村に比べて少ないと思います。木曜8時までは貴重で、それを逃すと行きたくても行かれない事もあります。土曜日に開いている市町村は多いと思うので、ぜひ午前中だけでも開けて欲しいです。

各課への直通電話を作ってほしい。問い合わせする課がわかっているのにわざわざ代表番号にかけていちいち待たされる。他の市では各課に直通電話があるのが当たり前。時代遅れも甚だしい。

青梅で婚姻届を出しましたが、ただの紙の写真入れ。もう少し、特典を豪華にすれば、青梅に住んでくれる人も増えるはず。(市民課)

子育て真っ最中で子どもたちが遊べるような児童館が無いことがすごくこの青梅に住んでいて残念に思います。難しい事は承知ではありますが空き家や空き地を利用しそのスペースで子どもたちが遊べる空間を作って欲しいと思いました。

新しいサービスを広報で知らせて欲しい。

年金納付書で毎月納付書用、何ヶ月まとめて納付書用とが郵送されてきましたが2種類の用紙があるので両方の用紙で間違えて納付してしまわないかと思えます。希望者の方には郵送した方が用紙も手間もムダにならないのではないのでしょうか、一般企業なら、ムダな事は、やらないと思えます。(保険年金課)

防災おうめがうるさい。火災も誤報ばかり。本当に火災か確認してから放送してほしい。熱中症の放送もいらぬ。ただうるさいだけ。放送で起こされるから逆に睡眠不足で熱中症になる。

市で出している助成金など知りたい。過去に行った日にちを覚えていないのが現実。市で貸してくれる展示場がたくさんあると良い。羽村等賑わっている。

防災青梅について
聞こえない地域に居る高齢者帯はどうすればいいんだ。電話やメールがあると言うだろうが緊急の間には合わない。昔は、FMラジオがあれば聞けたのに。デジタル化してそれをできなくしたなら代替策をとるのが普通だろう。高齢者帯に受令機の配布か又は貸出を検討すべし

(その他)

市長の方針の市民サービスに対して、わかりやすく使用出来る、親しみやすい、市役所になるように、期待しております。

今回は雑紙袋配布で市民センターに行きました。(成木市民センター)

うめPON は姉の紹介で初めて知りました。使い方を理解するまで1週間かかりました。説明書あるのですか？今は歩く仲間へ紹介し仲間と楽しく使わせて頂いております。

うめPONは、窓口アンケートで知り早速アプリをインストールしました。ヘルスケアを先に使っていたのでポイントがすでに貯まっていたのでビックリしました。楽しみながらポイントが貯められて健康維持にも関心が高まり、とても良いと思えます。知人友人にも勧めたいと思えました。

もっと便利になってほしいです(笑)職員をもっと増やしてくださいね(笑)

やり方、周知の仕方が、足りないと思えます

令和6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6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
子育て応援課・こども育成課・収納課・課税課・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・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すると100円安いことを知っていますか。

知っている ・ 知らない

戸籍の証明書の請求が便利になることを知っていますか。

※本籍地以外の市区町村の窓口で、戸籍証明書・除籍証明書を請求できる広域交付が始まりました。お住いや勤務先の最寄りの市区町村の窓口で請求ができるほか、必要な戸籍の本籍地が全国各地にあっても、1か所の市区町村の窓口でまとめて請求ができます。(一部要件があります。)

知っている ・ 知らない

うめヘルス&ワークアプリ「うめPON」を利用していますか。

利用している ・ 利用していない

うめヘルス&ワークアプリ「うめPON」は、日々の健康行動により貯めたポイントに応じて毎月抽選でデジタルギフト券が当たるスマートフォンアプリです(市内在住・在勤・在学の18歳以上の方が対象)。

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500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。

回答ありがとうございました。

アンケート回答のお礼に、うめPONポイント100ポイントを差し上げます。

うめPONポイントコードは 43786 です。

●うめPONアプリをお持ちの方は、
うめPONアプリ→青梅市→(P) →イベント参加 でイベント参加報告にコードを入力してください。
<https://play.google.com/store/apps/details?id=healthcare.guppy.app>

●うめPONアプリをダウンロードする方は
うめPONの説明、ダウンロードの方法等については、市HPで御確認ください。
<https://www.city.ome.tokyo.jp/soshiki/32/72508.html>

窓口対応に関するアンケートのお願い

期間: 令和6年4月1日～令和6年4月30日

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「アンケート調査」を行っています。ご協力をお願いします。右の二次元コードから回答をお願いします。



アンケート回答用二次元コード

おうめヘルス&ウォークアプリ



アンケートに回答した方に「うめPON」
100ポイント差上げます！

アンケートに回答すると、最後に
ポイントコードが表示されます

※おうめヘルス&ウォークアプリ「うめPON」は、日々の健康行動により貯めたポイントに応じて毎月抽選でデジタルギフト券が当たるスマートフォンアプリです（市内在住・在勤・在学の18歳以上の方が対象）

詳しくは右の二次元コードから



うめPONホームページ用
二次元コード

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
うめPONに関するお問い合わせ先: 青梅市健康福祉部健康課

窓口対応に関するアンケートのお願い

期間: 令和6年4月1日～令和6年4月30日

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「アンケート調査」を行っています。ご協力をお願いします。右の二次元コードから回答をお願いします。



アンケート回答用二次元コード

おうめヘルス&ウォークアプリ



アンケートに回答した方に「うめPON」
100ポイント差上げます！

アンケートに回答すると、最後に
ポイントコードが表示されます

※おうめヘルス&ウォークアプリ「うめPON」は、日々の健康行動により貯めたポイントに応じて毎月抽選でデジタルギフト券が当たるスマートフォンアプリです（市内在住・在勤・在学の18歳以上の方が対象）

詳しくは右の二次元コードから



うめPONホームページ用
二次元コード

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
うめPONに関するお問い合わせ先: 青梅市健康福祉部健康課