

令和5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5年8月1日（火）から8月31日（木）まで

回答方法：WEB方式

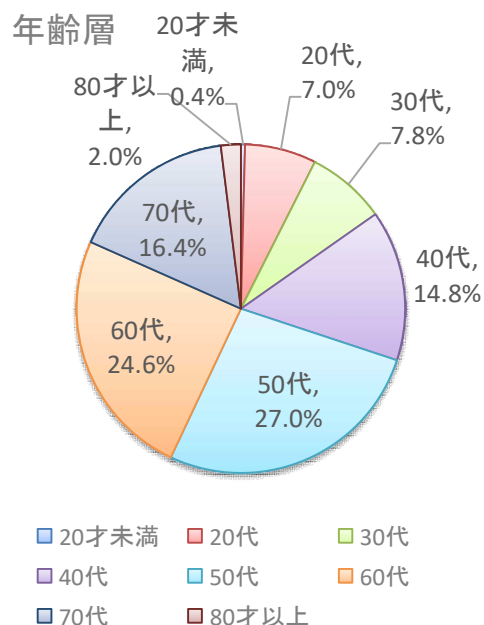
アンケート用ちらし配布場所等一覧

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5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
	件数	割合	件数	割合	
20才未満	1	0.4%	1	0.2%	0.2
20代	18	7.0%	20	4.4%	2.6
30代	20	7.8%	24	5.3%	2.5
40代	38	14.8%	54	12.0%	2.8
50代	69	27.0%	112	24.9%	2.1
60代	63	24.6%	123	27.3%	△ 2.7
70代	42	16.4%	102	22.7%	△ 6.3
80才以上	5	2.0%	14	3.1%	△ 1.1
未記入	—	—	—	—	—
合計	256	100%	450	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	1
市民課	98
マイナンバー関係	6
マイナポイント関係	1
保険年金課	68
介護保険課	10
高齢者支援課	16
障がい者福祉課	30
こども育成課	7
子育て応援課	7
収納課	13
課税課	10
総合案内	14
生活福祉課	4
環境政策課	2
教育委員会	1
学務課	1
財政課	1
市民安全課	1
住宅課	1
商工観光課	1
清掃リサイクル課	2
土木課	1
都市計画課	1
未記入・特定できず	4
小計	301

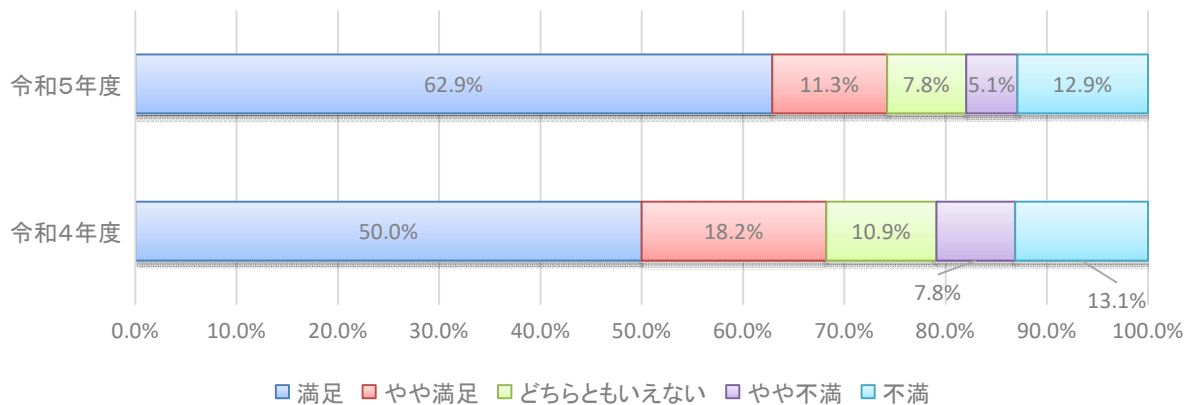
（各市民センター等）

施設名	件数
健康センター	4
リサイクルセンター	3
郷土博物館	
青梅市民センター	4
長淵市民センター	1
大門市民センター	1
梅郷市民センター	1
沢井市民センター	
小曾木市民センター	9
成木市民センター	
東青梅市民センター	4
新町市民センター	1
河辺市民センター	3
今井市民センター	2
小計	33
合計	334

問4 窓口対応の満足度

区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
	件数	割合	件数	割合	
満足	161	62.9%	225	50.0%	12.9
やや満足	29	11.3%	82	18.2%	△ 6.9
どちらともいえない	20	7.8%	49	10.9%	△ 3.1
やや不満	13	5.1%	35	7.8%	△ 2.7
不満	33	12.9%	59	13.1%	△ 0.2
合 計	256	100%	450	100%	
満足+やや満足	190	74.2%	307	68.2%	6.0
やや不満+不満	46	18.0%	94	20.9%	△ 2.9

問4 窓口対応の満足度

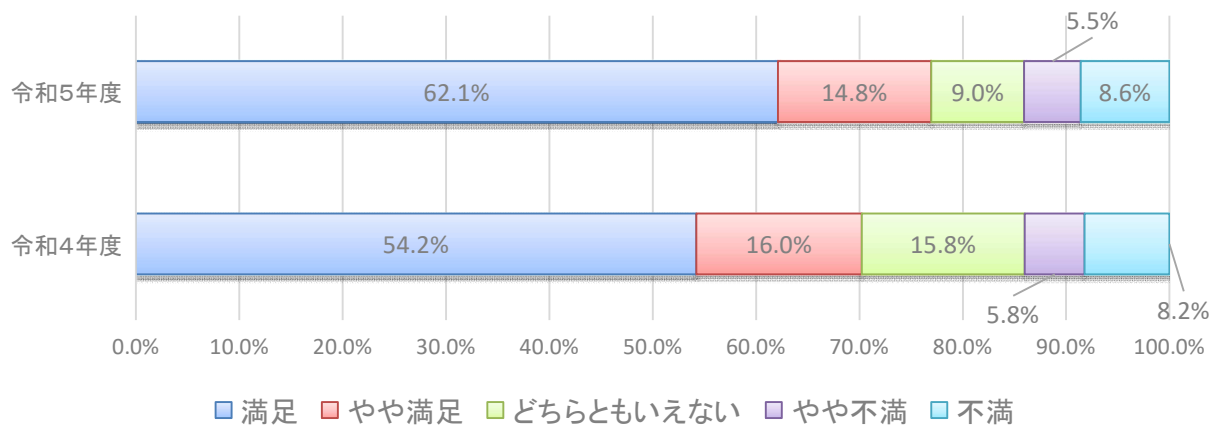


区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
	件数	割合	件数	割合	
満足	148	62.2%	195	50.6%	11.6
やや満足	29	12.2%	72	18.7%	△ 6.5
どちらともいえない	18	7.6%	40	10.4%	△ 2.8
やや不満	11	4.6%	30	7.8%	△ 3.2
不満	32	13.4%	48	12.5%	0.9
合 計	238	100.0%	385	100.0%	
満足+やや満足	177	74.4%	267	69.4%	5.0
やや不満+不満	43	18.1%	78	20.3%	△ 2.2
満足	13	72.2%	30	46.2%	26.0
やや満足	0	0.0%	10	15.4%	△ 15.4
どちらともいえない	2	11.1%	9	13.8%	△ 2.7
やや不満	2	11.1%	5	7.7%	3.4
不満	1	5.6%	11	16.9%	△11.3
合 計	18	100.0%	65	100.0%	
満足+やや満足	13	72.2%	40	61.5%	10.7
やや不満+不満	3	16.7%	16	24.6%	△ 7.9

問5 職員のあいさつ・言葉づかい

区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
	件数	割合	件数	割合	
満足	159	62.1%	244	54.2%	7.9
やや満足	38	14.8%	72	16.0%	△ 1.2
どちらともいえない	23	9.0%	71	15.8%	△ 6.8
やや不満	14	5.5%	26	5.8%	△ 0.3
不満	22	8.6%	37	8.2%	0.4
合 計	256	100.0%	450	100.0%	
満足＋やや満足	197	77.0%	316	70.2%	6.8
やや不満＋不満	36	14.1%	63	14.0%	0.1

問5 職員のあいさつ・言葉づかい

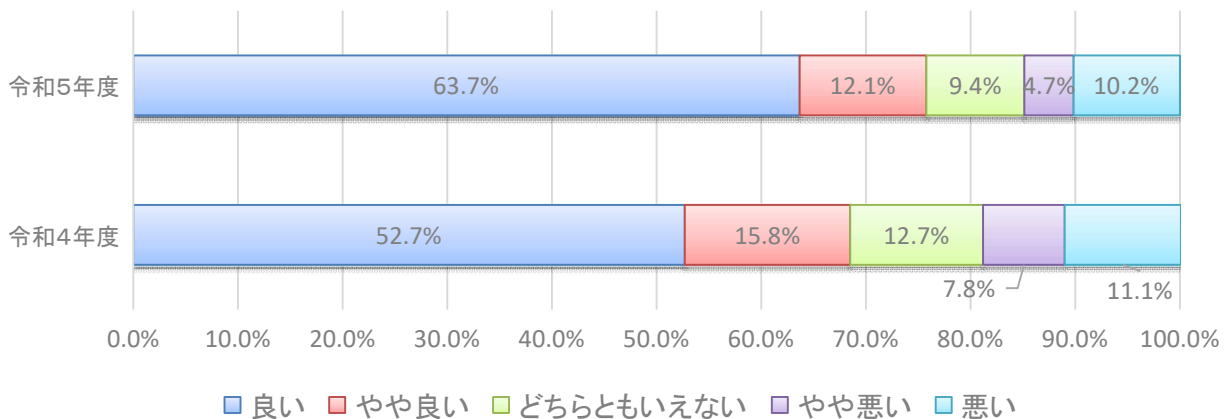


区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
	件数	割合	件数	割合	
満足	146	61.3%	210	54.5%	6.8
やや満足	37	15.5%	64	16.6%	△ 1.1
どちらともいえない	22	9.2%	61	15.8%	△ 6.6
やや不満	12	5.0%	23	6.0%	△ 1.0
不満	21	8.8%	27	7.0%	1.8
合 計	238	100.0%	385	100.0%	
満足＋やや満足	183	76.9%	274	71.2%	5.7
やや不満＋不満	33	13.9%	50	13.0%	0.9
満足	13	72.2%	34	52.3%	19.9
やや満足	1	5.6%	8	12.3%	△ 6.7
どちらともいえない	1	5.6%	10	15.4%	△ 9.8
やや不満	2	11.1%	3	4.6%	6.5
不満	1	5.6%	10	15.4%	△ 9.8
合 計	18	100.0%	65	100.0%	
満足＋やや満足	14	77.8%	42	64.6%	13.2
やや不満＋不満	3	16.7%	13	20.0%	△ 3.3

問6 接客態度・対応

区 分		令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	良い	163	63.7%	237	52.7%	11.0
	やや良い	31	12.1%	71	15.8%	△ 3.7
	どちらともいえない	24	9.4%	57	12.7%	△ 3.3
	やや悪い	12	4.7%	35	7.8%	△ 3.1
	悪い	26	10.2%	50	11.1%	△ 0.9
	合 計	256	100.0%	450	100.1%	
	良い+やや良い	194	75.8%	308	68.5%	7.3
	やや悪い+悪い	38	14.8%	85	18.9%	△ 4.1

問6 接客態度・対応

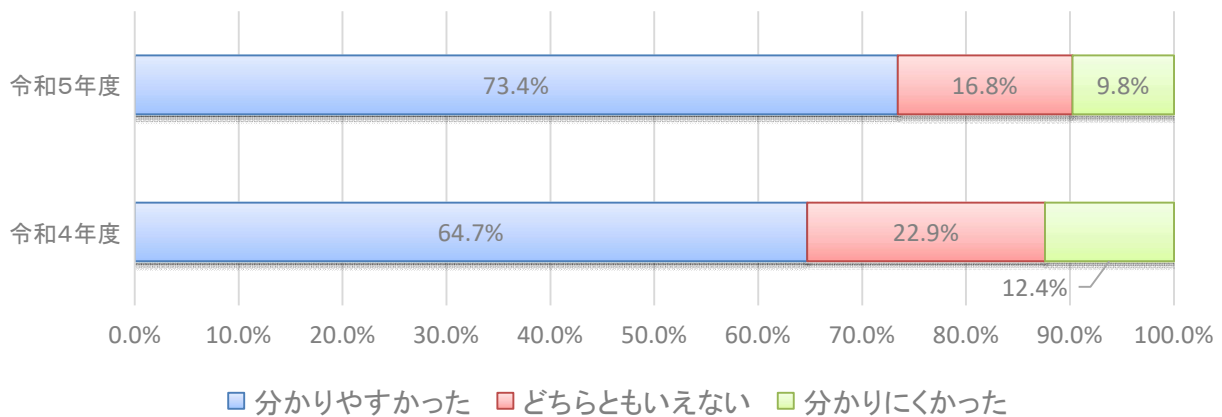


		令和５年度		令和４年度		割合対比 (R5-R4)
区 分		件数	割合	件数	割合	
本庁舎	良い	149	62.6%	203	52.7%	9.9
	やや良い	31	13.0%	62	16.1%	△ 3.1
	どちらともいえない	23	9.7%	49	12.7%	△ 3.0
	やや悪い	10	4.2%	31	8.1%	△ 3.9
	悪い	25	10.5%	40	10.4%	0.1
	合 計	238	100.0%	385	100.0%	
	良い+やや良い	180	75.6%	265	68.8%	6.8
	やや悪い+悪い	35	14.7%	71	18.4%	△ 3.7
各市民Ｃ等	良い	14	77.8%	34	52.3%	25.5
	やや良い	0	0.0%	9	13.8%	△ 13.8
	どちらともいえない	1	5.6%	8	12.3%	△ 6.7
	やや悪い	2	11.1%	4	6.2%	4.9
	悪い	1	5.6%	10	15.4%	△ 9.8
	合 計	18	100.0%	65	100.0%	
	良い+やや良い	14	77.8%	43	66.2%	11.6
	やや悪い+悪い	3	16.7%	14	21.5%	△ 4.8

問7 説明

	区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	分かりやすかった	188	73.4%	291	64.7%	8.7
	どちらともいえない	43	16.8%	103	22.9%	△ 6.1
	分かりにくかった	25	9.8%	56	12.4%	△ 2.6
	合 計	256	100.0%	450	100.0%	

問7 説明

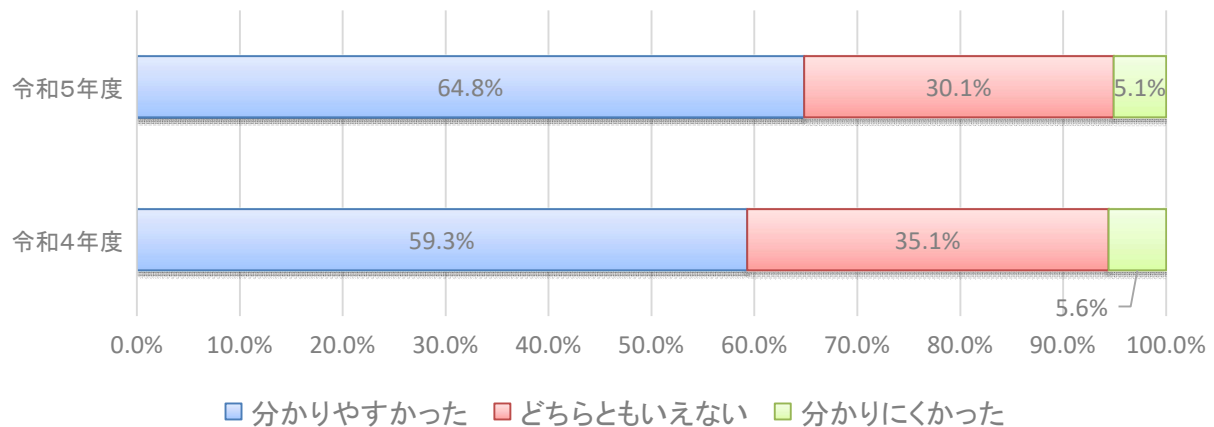


	区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	分かりやすかった	174	73.1%	253	65.7%	7.4
	どちらともいえない	41	17.2%	87	22.6%	△ 5.4
	分かりにくかった	23	9.7%	45	11.7%	△ 2.0
	合 計	238	100.0%	385	100.0%	
各 市 民 C 等	分かりやすかった	14	77.8%	38	58.5%	19.3
	どちらともいえない	2	11.1%	16	24.6%	△ 13.5
	分かりにくかった	2	11.1%	11	16.9%	△ 5.8
	合 計	18	100.0%	65	100.0%	

問8 案内表示(トイレ・階段・課表示など)

	区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	分かりやすかった	166	64.8%	267	59.3%	5.5
	どちらともいえない	77	30.1%	158	35.1%	△ 5.0
	分かりにくかった	13	5.1%	25	5.6%	△ 0.5
	合 計	256	100.0%	450	100.0%	

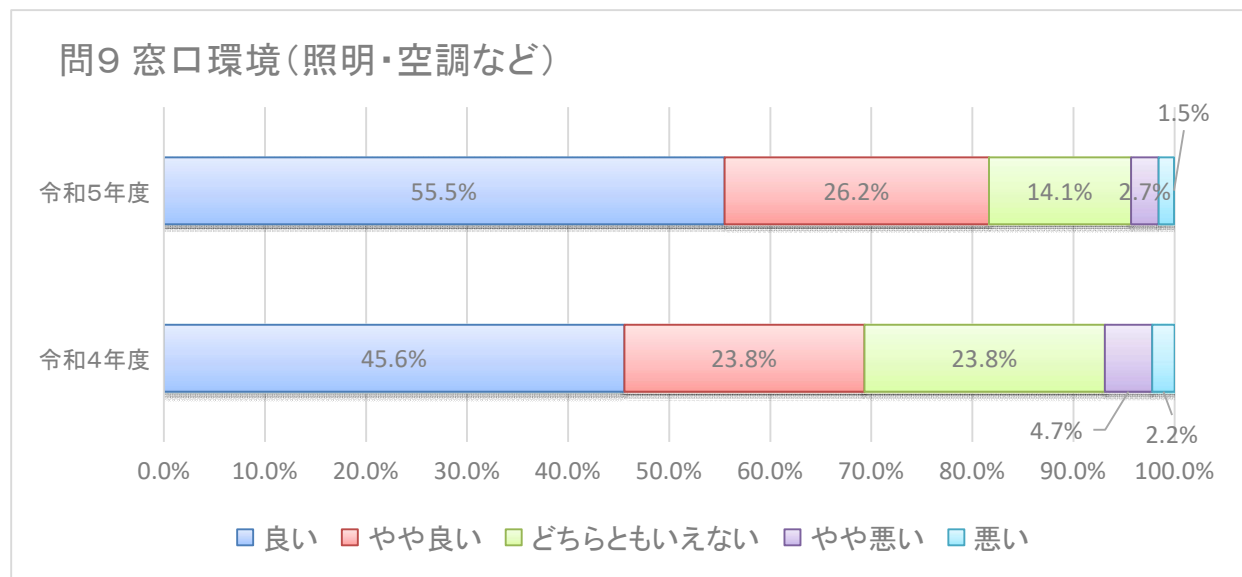
問8 案内表示(トイレ・階段・課表示など)



	区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	分かりやすかった	152	63.9%	235	61.0%	2.9
	どちらともいえない	73	30.7%	133	34.5%	△ 3.8
	分かりにくかった	13	5.5%	17	4.4%	1.1
	合 計	238	100.0%	385	100.0%	
各 市 民 C 等	分かりやすかった	14	77.8%	32	49.2%	28.6
	どちらともいえない	4	22.2%	25	38.5%	△ 16.3
	分かりにくかった	0	0.0%	8	12.3%	△ 12.3
	合 計	18	100.0%	65	100.0%	

問9 窓口環境(照明・空調など)

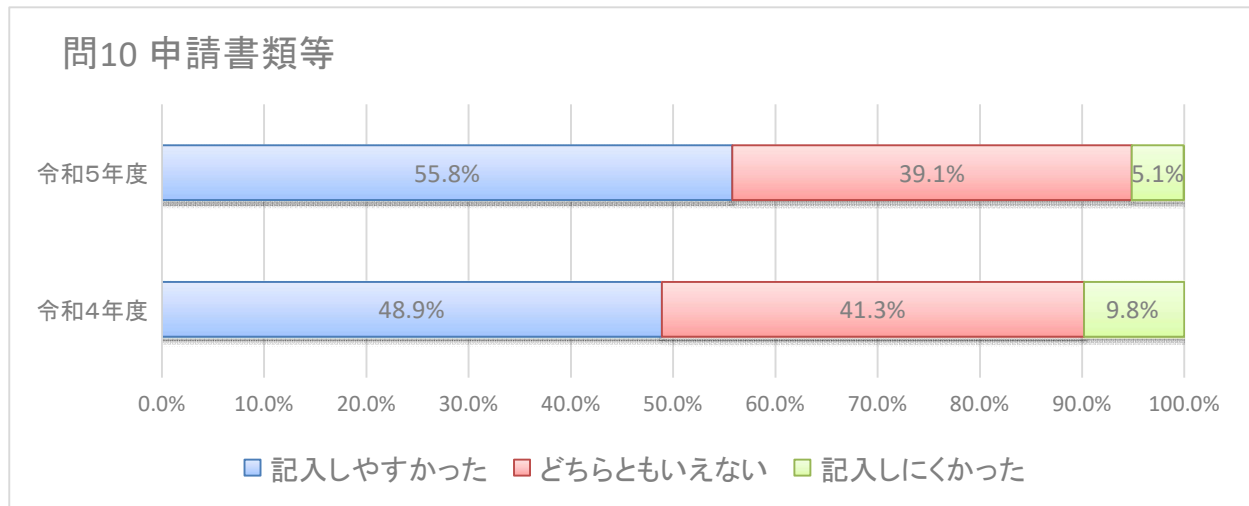
区 分		令和５年度		令和４年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	良い	142	55.5%	205	45.6%	9.9
	やや良い	67	26.2%	107	23.8%	2.4
	どちらともいえない	36	14.1%	107	23.8%	△ 9.7
	やや悪い	7	2.7%	21	4.7%	2.0
	悪い	4	1.5%	10	2.2%	△0.6
	合 計	256	100.0%	450	100.0%	
	良い＋やや良い	209	81.6%	312	69.3%	12.3
	やや悪い＋悪い	11	4.2%	31	6.9%	△ 2.7



区 分		令和５年度		令和４年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
本庁舎	良い	130	54.6%	183	47.5%	7.1
	やや良い	65	27.3%	93	24.2%	3.1
	どちらともいえない	33	13.9%	88	22.9%	△ 9.0
	やや悪い	6	2.5%	16	4.2%	△ 1.7
	悪い	4	1.7%	5	1.3%	0.4
	合 計	238	100.0%	385	100.0%	
	良い+やや良い	195	81.9%	276	71.7%	10.2
	やや悪い+悪い	10	4.2%	21	5.5%	△ 1.3
各市民Ｃ等	良い	12	66.7%	22	33.8%	32.9
	やや良い	2	11.1%	14	21.5%	△ 10.4
	どちらともいえない	3	16.7%	19	29.2%	△ 12.5
	やや悪い	1	5.6%	5	7.7%	△ 2.1
	悪い	0	0.0%	5	7.7%	△ 7.7
	合 計	18	100.0%	65	100.0%	
	良い+やや良い	14	77.8%	36	55.4%	22.4
	やや悪い+悪い	1	5.6%	10	15.4%	△ 9.8

問10 申請書類等

	区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
全 体	記入しやすかった	143	55.8%	220	48.9%	6.9
	どちらともいえない	100	39.1%	186	41.3%	△ 2.2
	記入しにくかった	13	5.1%	44	9.8%	△ 4.7
	合 計	256	100.0%	450	100.0%	

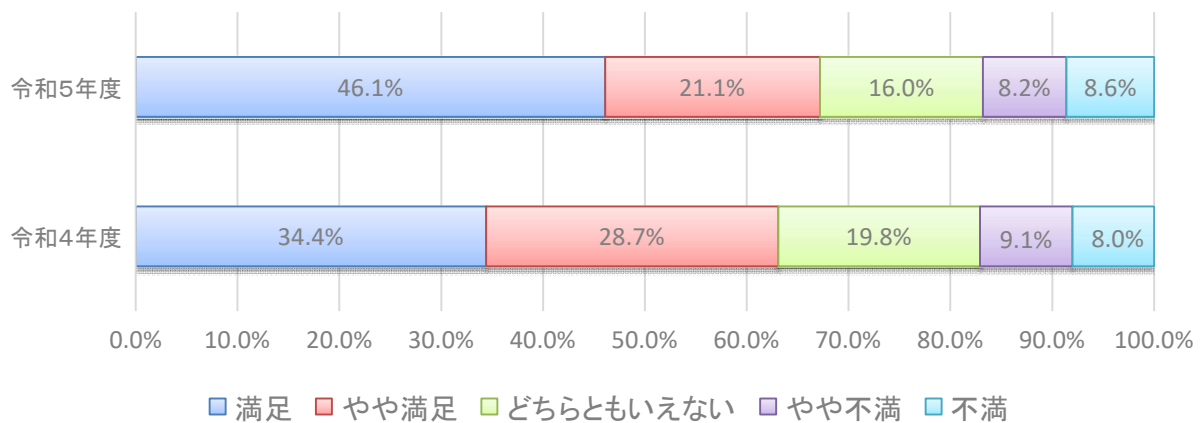


	区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
本 庁 舎	記入しやすかった	133	55.9%	193	50.1%	5.8
	どちらともいえない	92	38.7%	152	39.5%	△ 0.8
	記入しにくかった	13	5.5%	40	10.4%	△ 4.9
	合 計	238	100.0%	385	100.0%	
各 市 民 C 等	記入しやすかった	10	55.6%	27	41.5%	14.1
	どちらともいえない	8	44.4%	34	52.3%	△ 7.9
	記入しにくかった	0	0.0%	4	6.2%	△ 6.2
	合 計	18	100.0%	65	100.0%	

問11 待ち時間の印象

区 分	令和5年度		令和4年度		割合対比 (R5-R4)
	件数	割合	件数	割合	
満足	118	46.1%	155	34.4%	11.7
やや満足	54	21.1%	129	28.7%	△ 7.6
どちらともいえない	41	16.0%	89	19.8%	△ 3.8
やや不満	21	8.2%	41	9.1%	△ 0.9
不満	22	8.6%	36	8.0%	0.6
合 計	256	100.0%	450	100.0%	
満足+やや満足	172	67.2%	284	63.1%	4.1
やや不満+不満	43	16.8%	77	17.1%	△ 0.3

問11 待ち時間の印象

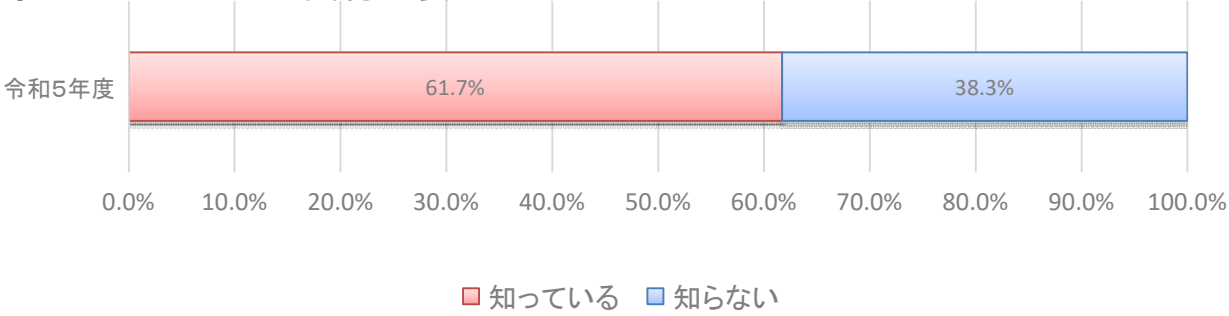


区 分		令和５年度		令和４年度		割合対比 (R5-R4)
		件数	割合	件数	割合	
本庁舎	満足	106	44.5%	129	33.5%	11.0
	やや満足	52	21.8%	110	28.6%	△ 6.8
	どちらともいえない	39	16.4%	76	19.7%	△ 3.3
	やや不満	20	8.4%	38	9.9%	△ 1.5
	不満	21	8.8%	32	8.3%	0.5
	合 計	238	100.0%	385	100.0%	
	満足＋やや満足	158	66.4%	239	62.1%	4.3
	やや不満＋不満	41	17.2%	70	18.2%	△ 1.0
各市民Ｃ等	満足	12	66.7%	26	56.5%	10.2
	やや満足	2	11.1%	0	0.0%	11.1
	どちらともいえない	2	11.1%	13	28.3%	△ 17.2
	やや不満	1	5.6%	3	6.5%	△ 0.9
	不満	1	5.6%	4	8.7%	△ 3.1
	合 計	18	100.0%	46	100.0%	
	満足＋やや満足	14	77.8%	26	56.5%	21.3
	やや不満＋不満	2	11.1%	7	15.2%	△ 4.1

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？

		令和5年度	
区 分		件数	割合
全 体	知っている	158	61.7%
	知らない	98	38.3%
	合 計	256	100.0%

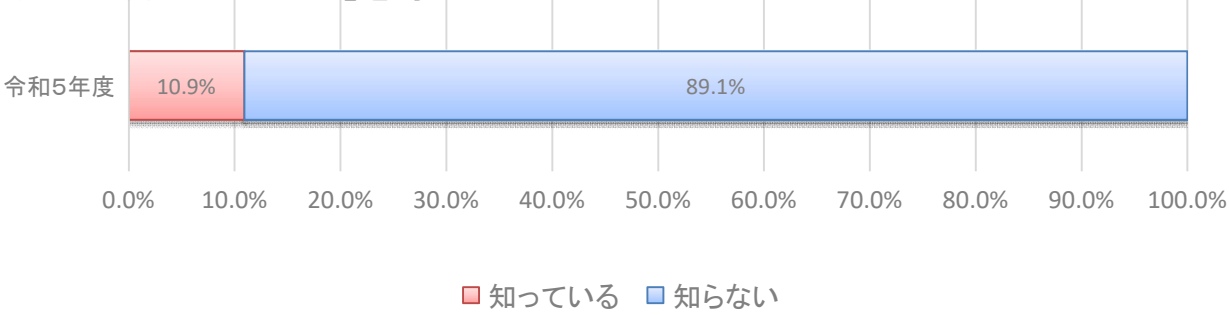
問12 コンビニでの交付が安いこと



問13 一部の書類で「書かない窓口」を導入していることを知っていますか？

		令和5年度	
区 分		件数	割合
全 体	知っている	28	10.9%
	知らない	228	89.1%
	合 計	256	100.0%

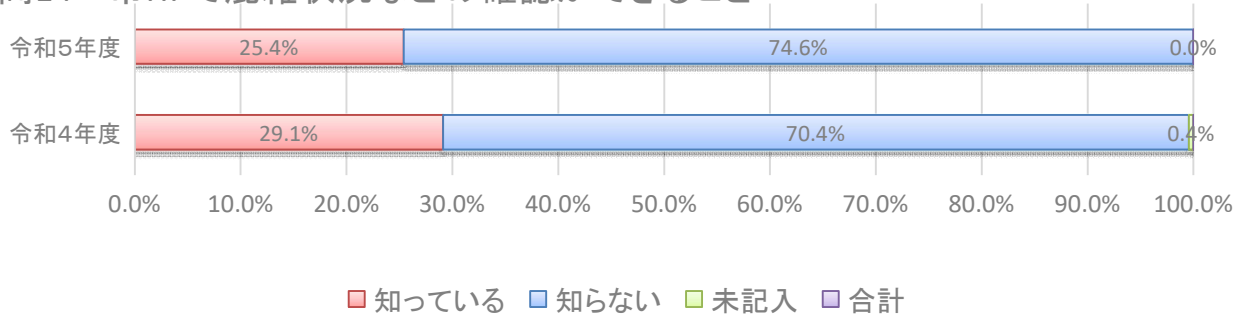
問13 「書かない窓口」を導入していること



問14 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？

区 分		令和5年度		令和4年度	
		件数	割合	件数	割合
全 体	知っている	65	25.4%	131	29.1%
	知らない	191	74.6%	317	70.4%
	未記入	—	—	2	0.4%
	合 計	256	100.0%	450	100.0%

問14 市HPで混雑状況などの確認ができること



「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)

市役所は、混むので小曾木センターを利用します。職員の対応も良く、満足しています。
色々な市民センターに伺っていますが小曾木が一番親しみやすいです。 以前に図書も利用を良くしていましたが、その頃もとても気さくで感じが良かったです。 ジョギングの途中で水を借りましたが快く貸していただき感謝しています。 ありがとうございます。
窓口の対応は親切な人が多いと思います。ありがとうございます。（保険年金課）
対応をして下さる方によってまちまちですが以前よりもとても丁寧に対応いただいています。（教育委員会）
当方、3年前に転出したものです。 以前とても丁寧に親身にご対応いただいたことが何度もありました。 お恥ずかしながら世間知らずで、必要な手続きが滞り恐る恐る窓口へ伺いました。しかも話下手で何をどこから話したのかしどろもどろでしたが、急かすことなく聞いてくださり、必要な情報を引き出してくださいました。 相槌を打ちながらの優しいお言葉に、本当に救われました。ありがとうございます。 過剰なサービスの提供で職員の皆さんが疲れてしまうのは本望ではありませんので、どうかそのまま自然体で無理なくお仕事に取り組んでいただけたらと思います。
いつもわからないことを聞くと丁寧に答えてくれてありがたいです。（市民課）
とても親切で丁寧な対応していただきました。 昨年度も違う課で、若手職員に優しく対応していただき市役所の方々の温かさに嬉しくなりました。（市民安全課）
政府の杜撰な取り決めで行われた施策に振り回されながらも職員の方々は丁寧に対応して頂いたと思っています。（市民課）
色々、効率の良い対応を考えて下さっている事に感謝します。 又、住宅課では、とても面倒臭い事をお願いしましたのに、時間を掛けて下さり、後で電話連絡して下さいました。有り難かったです。
市民課の窓口案内係の方がいて助かりました。どの用紙に書けばいいか、また、記入する欄等も教えて頂き、ありがたかったです。記入したら、番号札を取って呼ばれるまで待つ、ということもよくわからなくて、案内の方がやってくれました。手順を書いた案内板などがあるかと思いますが、視野が狭く、周りを見るようなこともせず、わかりませんでした。案内係の方に感謝いたします。
市役所へ良く行きます。案内係の方は本当に、親切です。
市民に寄り添った市役所と感じています。（保険年金課・健康センター）
介護保健課？高齢者支援課？の●●さんの対応がとても親切で良かったです。
障害福祉の窓口へ伺いました。担当の●●さんの対応がとても良く、スムーズに手続きができました。 正規の職員さんではないようでしたが、とても良い対応でした。 他の窓口で正規の職員でも嫌な対応されることもあるので、●●さんような方を正規で雇用するほうがいいのではないのでしょうか？
年金事務所に電話をかけてくれたりして丁寧だった。市役所内にみずほか西武信金のCD機があるといいと思います。
男性の職員さんでしたが、とても親切丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。（保険年金課）
丁寧に対応していただきました。深謝申し上げます。（保険年金課）
小曾木市民センターの職員の方達は親切丁寧に対応していただきました。これからも宜しくお願いします。
対応してくれた●●さんとても丁寧でした！ありがとうございます！（保険年金課）
いつも使うのは、小曾木市民センターなので、より一層の施設の充実を希望します。職員は素晴らしいので、市役所に行かなくても用事が済むので重宝しています。
窓口対応はとても良い。サイトで混雑状況がわかる事は知らなかった参考になります。
いつも手続きのわからない事をととても親切に教えて頂けるので大変助かっております。（市民課・課税課）
案内をして下さる方、窓口の方どなたも丁寧で解りやすく対応していただきました。 欲を言えば、表情が少し硬いかもしれませんね。ちょっと緊張します。（市民課）
今日の流れ本当に良かった。前より良くなりましたと思います。（保険年金課）

事前に電話で問い合わせたのですが、ものすごく親切に対応していただきました。お名前曖昧なのですが、ベテランそうな男性の●●さん？という方が特に急いで書類の手配をしてくれて本当に助かりました。それ以外や女性のスタッフの方も迅速にわかりやすく対応してくださって本当に感謝しています。ありがとうございます。（市民課）
課税課の●●さまに丁寧にに対応していただきました。抜けている箇所、用意してきて欲しい書類を漏れなく教えてくださり、こちらとしても何度も市役所に来ることなく、スムーズに対応することができました。●●さまに宜しくお伝えください。
職員の方の対応スキルの高さに感心しました。今のレベルが維持されるよう期待します。（保険年金課・収納課）
マイナンバーカード受け取りに関する全ての事が、職員の方の丁寧で親切な対応でとてもスムーズに出来ました。女性の職員の方が、わざわざ外まで走って追いかけて来て頂き、丁寧なご説明を頂き感謝しています。
市民課の方から歩くと、12Bは視野から外れてわかりにくいので、12のB だということを、案内していただくときに明確に伝えていただけると幸いです。本日は窓口の番号と要件の説明の一覧表もあり、以前の手続きと比べると、たいへん楽になりましたが、説明文は、一瞥だけではすぐに自分の用件と一致しているか判断できないので、よろしくお願いします。 なお、市民課のベテランの方にはこやかで親切なご対応をいただきましたが、こども育成課の若い方は、笑顔も少なく、椅子も勧めてくださらないし、ちょっとつっけんどんな感じがしました。老婆心ながら、外は暑く、時間の制限の中で動いているので、多少の劳いの言葉があるとよいなど、感じた次第です。（市民課・子ども育成課）
障害者手帳を初めてもらいました。親切な対応で大変ありがたかったです。

（悪い評価）

なぜ、名札を下げているのですか？隠しているのなら、意味ないですよね？よほど、苦情が多くて、対応に自信がナイのですか？（介護保険課）
カードの手続きはとても優しく不安なく出来ましたが、申請場所が最初分からなくてマイナンバーカードの受付に行って聞いた時、年配の男性の素気ない機械的な対応にがっかりしました。
この日は婚姻届をもらいに行ったのですが、窓口で対応して頂いた女性が終始怒っているような口調でした。 記入方法等は詳しく説明しましたが、何故かこちらが「すみません」と謝りながら聞いていました。 入籍に向けわくわくしながら市役所に行ったのに怒られた気分が3年経っても忘れられません。
こちらが挨拶しても挨拶してくれない。サービスに温かみを感じない。業務過多でお忙しいのかもしれませんが、最低限の社会的マナーは行っていただきたい。コンビニやファミレスの学生バイトの子達の方がよっぽど礼儀正しいと思います。（市民課）
とにかく待ち時間が長くて国保に加入したかったが1時間以上待っても呼ばれないので諦めてまた夕方に行った。
市民税、国民健康保険の滞納で、分納を希望したら、出来ません。死んでも払ってくださいと言われた。
相談に伺っているのに、その対応が随分上から目線で…相談も出来ない窓口は要らないと感じた！（収納課）
謄本をとる際、案内の●●さんという方の酷い対応に驚きました。言葉遣いもそうですが、必要な理由を聞かれ申し上げたところふうんと言われ、記入後もじゃあそれでいいんじゃないとまで言われ、気分を害しました。用紙も分かりやすく記入も簡単で、聞いた訳でもないのに応対され、いないほうがどれほどましかな。職員の方には違う態度かもしれませんがきちんと把握して指導して下さい。（市民課）
とにかく待たされた(2時間)番号札を呼ぶ音が小さく、待ち時間もわからないため座り続けるしかなかった。問い合わせのため数分の会話にこの待ち時間はいかなものか。改善をしてもらいたい。（保険年金課）
前回に比べて（今日が特別だったのかもしれませんが、）保険年金科がとても混んでいて、他の科は空いているところも多かったのですが、混んでいる科がある時は対応職員や窓口を増やしていただけたら、助かります。
ちょっと苦情を言ったらクレーマー扱い。態度悪（市民課）
（詳しい訪問日は失念してしまったため、ざっくりとした日付です、お許しください。）お忙しい中、様々な要件につきましてご対応いただきましてありがとうございます。 学校に関する変更手続きを行うために該当の課へ伺い書類手続きの案内を受けた際、窓口の方（若い男性職員の方）におそらく「保護者である私」をさし、しきりに「お母さん」と呼ばれた点が不快でした。例えば該当欄に記名する際には「こちらに保護者の方のお名前をお書きください」とすれば良いところを「こちらにお母さんの名前を書いてください」という声掛けをされました。親しみを持ってそのように声掛けいただいたのかとも思ったのですが、真面目な手続きの場でしたので不適切ではと感じました。適当と思われる呼称をお使いいただけたらと思います。（学務課）

①実家空き家のため、昨年子供の家に書類を送付する手続き完了しているのに、確認せずに、親の委任状が必要、本人が記入必要と言われた。 仕方なくそのまま帰宅する寸前、念のため、その方に 送付の件を確認したら、あっそうになってるかも、と言も謝罪なく手のひら返しで、自宅に届きます、と言うだけ。 窓口で仕事するなら最低限の会話、不快に思わせない対応、確認すべき情報、きちんとして欲しい。 ②郵便局に預けられた親の不在届、7日過ぎ市役所へ戻ったという高齢者の親の書類。市役所へ行くともらえるはずのお金がもらえないと言われた。7日以内に郵便局へ行っていれば受け取れ、8日目市役所へ行くと受け取れない。意味わからない。意地でも渡さない、という態度。呆れる。高齢者親の書類手続き、もっとスムーズにして欲しい ③高齢親を数人、私の親含め、突然三中の応接室に呼び出され、女性校長、吹奏楽部顧問からの多額を要求された件。吹奏楽部に1000万あなた方で寄付しなさい、と命令された件。寄付とは自らすもの。これは違う。納税額など調べて高齢者を呼び出したのでしょうか？寄付金くれくれ詐欺？（介護保険課）
課税証明をとった窓口と 清掃リサイクル課の男性職員の態度が横柄すぎて残念でした。
総合案内の女性が、不親切です。 受付の意味がない、スタッフが替わってなく、新鮮な空気を入れてもいいのではないのでしょうか。
都市計画 環境政策課共に見識不足 都も呆れてます 何故各審議委員会での人選 素人委員会 専門家不在で何が出来る まして血税歳費を支払うとは 実情知らないコンサル依存 質問しても青梅市実情知らない空論策 企業誘致を阻害してます
年寄りだからバカにされていた。（市民課）
臨機応変に対応がなく、あくまでも事務的な対応しか出来ないし、同じ課の人間でも言っている事が違い何度も足を運び非常に手間がかかる。（子ども育成課）
広報を見て電話をしたが、高齢者支援課につながるまでにかなりの時間を待たされてから、最後はどなたも出ずに切られた。 再度かけ直したところ、「電話が切れてしまって…」と2名の方に丁寧に謝罪されたが、こちらが切ったのではない。 代表番号からつなげるのに時間がかかるのなら、担当者直通の電話番号を記載して頂きたい。
市の職員の方はあまり親切でない方が多いように感じます。対人の仕事だと思いますので、もう少し笑顔があり、行きやすく相談のしやすい雰囲気だといいたく行くと感じます。（市民課）
わたしは障害年金二級を受給しています。 コロナで生活が立ち行かなくなり仕事も年齢と不景気で保護課に相談させて頂きました。 職員のケースワーカーの暴言や罵りや誹りが酷く思い通りにならないとあからさまに対応が粗雑で周囲に他の職員が居る時は丁寧な対応してますアピールをしたり余りに酷く対応した次の日はフォローの為に病院について行きましょうか等好感度ageの御機嫌伺いをしたりされました。 最初の高齢の女性の方には辱める様な軽蔑する様な対応をされたり免許証を所持してるだけでも免許持っているの？と云われたり囑託職員の男性職員には椅子や机を蹴られて言葉も粗く口汚い対応で心理的に暴行されました。 会計年度職員や囑託職員の方なら我慢したら二年毎に移動にはなる筈だから我慢しています。 仕事をしないと生活が立行かなくなるので紹介して頂きたいと作業所からはじめてゆくゆく少しでも足しにしたいとお願い相談をしたところ女性の●●さんと云うケースワーカーに蛭の飼育を斡旋され拒絶したら貴方には何処も勤まりません。等暴言や誹りが酷く怖いので信頼も皆無ですし蛭の飼育を障害者にさせて助成金貰まくる作業所も不快なので断りました。
頻繁に市役所には伺っていますが、上階の課は特に対応が悪すぎます。すみません!と大きい声を出さないと返事もしてくれず、しかもめんどくさそうな顔でなんですか?失礼きわまりない!そんな課の職員が市役所内には山ほどいますよ!（保険年金課・高齢者支援課）
職員によってすごく親切な方とそうではない方の差が激しくて、仕事に対する温度差をすごく感じる。もう少し意識を高めるべきだと思う。
窓口のパート？アルバイト？の人の対応は非常に満足する対応でしたが、次の職員の態度何あの態度、嫌なら職員辞め方が良いよ、全部パートタイムの人にやらせていてパートタイムが確認に行くとあの嫌そうな態度、そして窓口に行った私には挨拶とか何も無くズートパソコンの画面見てる、何やってるんだかね。 福祉課なんて廃止して違う課にした方が良いと思いますよ。
障害福祉課に用があり伺ったのですが、障害福祉課の窓口で職員の方を呼ぶことができず（順番の券を取らずに直接きて欲しいと事前に話あり）、市民課の職員の方に質問をしたら、『課が違うからわからない』と言われ、職員に声をかけていただく等、対応をしていただけたらよかったですと感じました。
月末に行ってしまったので仕方がないのですが 待ち時間が長く 担当者をもっと増やしていただけたら助かります 担当してくださった方はわかりやすくすぐ手続きできました。（保険年金課）
駐車場の警備員の方で、対応が凄く感じ悪い方が居ました。
お昼の時間も窓口はやってますよね？番号札を発行しても誰もきてくれませんでした。（子育て応援課）

今回の窓口ではありませんが、人によって熱心にわかりやすく説明して下さる方もいらっしゃいました。電話対応は忙しいためか感じが良かったと思ったことはありません。（保険年金課）

健康センターは職員の知識不足を感じます。

担当が不在で右往左往している姿を見て不安になりました。分からない人ばかりでの対応で長い時間待たされました。

子育て支援課は毎回窓口対応が無愛想で機械的だと感じています。

今井市民センターだけなのか、他の市民センターも同様なかわかりませんが、担当者が入ったばかりなのか、バイトなのか、年配の慣れていない女性の方で、東青梅の市役所に申請する流れを、他の若い男性から一つ一つ聞いて動いていました。以前(数ヶ月前)にも同じ流れで待たされました。いつまでもわからないなら他の部署に移動した方がいいのかと思います。

お二人に大変お待たせして申し訳ありません。と言われましたが、30分近く掛かって書類が出てきました。実際に動いてみないとわからないかとも思いますが、時間がかかり過ぎです。他に待ってる方は1人も居なかったです。

天下りかと疑いたくなります。適切な人員配置をお願い致します。空いてるセンターだからゆっくりやっていいわけではないです。

他、市役所関係の場所で嫌な思いはした事はありません。みなさん丁寧な対応でとても良いと感じています。

青梅リサイクルセンターは、よく利用させていただいていますが、対応、態度が一部でしょうが、大変横柄で上から目線の態度です。自分を市の職員と勘違いしているような態度で。

高齢者支援課など、相談と、提出書類のみの区別ができればよい。

空いている窓口の方に、書類渡すのをお願いしたら、順番を取るように言われた。

確かにそのようなルールであるので、従ったが、様子をみていると、その窓口は、ずーと利用者がいなかった。

本人確認時免許証写真全然顔見て、確認していない。免許証紛失した場合非常に危険。どうして顔を見て確認しないのですか？都庁にも、確認して問い合わせしています。（市民課・保険年金課）

高齢者に説明する時 パーテーション越しでマスクをしているので伝わっていないようだ。

誰にも同じ内容で説明しているなら 聞こえにくい割合の多い高齢者には 説明した事を書面で渡した方がいい。（市民課）

整理券を発行する機械で対応している職員が、融通の無さと黙り込む態度が呆れました。

月末月初めは大変混んでいて申請に随分待たされたので3回も来所しました。（保険年金課）

単純な申請だけなのに手際が悪く離れたり、戻ったり40分も時間がかかりました。途中で忘れられてる？と不安にもなりました。マニュアルなどを見直し、詳しい人を窓口配置するなどしたほうがより快適になると思います。（子育て支援課）

市民センターの図書館は、委託から外してください。

国民健康保険の高額療養費支給申請の為、保険年金課の⑦国民健康保険の発券機で発券して前の椅子で順番待ちの時の案内の声が聞き取りづらく窓口の上の番号表示板も斜めを向いている為視認しづらい。

今月は受付の女性がハキハキと大きな声で案内していただき、とても気持ち良かったが先月（6月）の申請時は声も聞き取りづらく番号表示板を見たら次の順番の人になっていたの、受付の女性に確認したらお呼びしましたがいらっしやらないので次の番号を案内したとの事。今月（7月）の女性は番号を大きな声で何度も案内して且つ待合している席の方まで出て来て案内していたので、担当者によって天国と地獄の差を2か月間で感じました。

他の利用者の方も何人か順番待ちの案内が分かりづらいようでしたので、案内方法を考えて欲しい。

いつもお世話になります。今回は珍しく空いていて早く順番が呼ばれましたが、時間帯によっては1時間以上待たされる時があってとても疲れます。簡単な提出書類やお手紙を渡すだけでも順番番号を取って待たなければなりません。前々から提出ボックスを用意してくれると言われたので期待していましたがいまだに改善されていません。他の係のように簡単な提出の物は呼び鈴を鳴らして奥の方が出て来て下さるか、ボックスを置いてくれると有り難いです。是非とも改善をお願い致します。また、今回の窓口は感じが良かったですが、返事もしない無愛想な人が多いです。気持ち良く手続きをして帰りたいです。よろしくお願い致します。（障がい者福祉課）

国保税R5.7.18に支払った後、後期高齢者医療保険の請求が同一月末に支払えという郵送がきた。理由を電話で聞くと、後期分担当(●●氏)が国保係で調べてくれたが、おかしい理由の説明はなく(中略)支払えないことは人生にはあることで、事前に預貯金で準備をしておくものだ、支払えないなら収納課へ申請すればよい、電話を回そうかと始終横柄な対応でご指導を頂いた。上から目線対応で質問には答えず、権力的横柄な態度で30分近くの電話であった。これは具体例で、市民の役所と思えない、自分の為の業務遂行で自己利益だけを享受しようとする係長(本人:44歳)とは思えない対応に憤りを覚え電話終了。後期高齢者に2種類の保険支払いが1週間のうちに来ること、払えないなら云々の高圧的横柄な態度、自分本位の職員根性、時間を考えない電話対応(たらい回しの考え)等々を改善していただけないものか?7月の健康祭においては、駐車場無料処理が準備されておらず、支払ったが、受付では車庫出口の開催時刻までの準備不足を詫びずに、支払ってきた。こんな『気づき事項』を無くす努力部門はどこなのですか、教えて頂きたい(●●●●)。

受付職員の対応が悪い。 こちらの話を最後まで聞かずに、途中で打ち切って説明を始めた。また、その際いただいた書類と言っている事に相違があってもそのまま話し続けた。結局何が必要なのかよく分からなかった。 少なくとも、人の話しは最後まで聞くようにしていただきたい。（保険年金課）
窓口の方の対応が悪い市民を見下している対応に感じました。
仮ナンバーがとにかく遅いです。どういう部署を回っているのか、なにをしているの一回みたいです。（市民課）
わかる方を窓口においていただきたいです。（障がい者福祉課）
マイナンバーカードのポイント取得のために来所しましたが、担当者の対応に問題があると思います。 8/16午前10時ごろで、ブースには自分だけで混雑はしていませんでした。 担当者は、カードリーダーでカードの確認もせずに、ポイント取得出来ないとの一点張りでポイント取得の妨害をされました。 また、4桁の暗証番号入力の際も番号を見ないように場所も作っていないし、見ないようにもしないため、手元を覆って操作したところ、パソコン操作ができるなら自分でやると、不貞腐れた態度と言葉遣いで、大変遺憾でした。 さらに、他の人は終わった後に履歴を消しましたと操作して確認したと聞いていましたが、確認がされませんでした。 マイナンバーカードの申し込みを市役所で行った際も確認がありましたため、履歴を消したという確認をしてくださいとお願ひしましたが、対応されませんでした。 個人情報保護の観点からも問題がありますので、きちんとした対応ができるように改めて欲しいです。
職員が名札を付けて対応すると信頼感が生まれまた話しやすい雰囲気が生まれるので名乗ることとあわせ励行してほしいです。すべての市民がパソコン世代でないことを忘れない窓口でいて欲しい。（市民課）
1階窓口で、書類記入したが職員側は、ライトで、照らされているが市民側は、後方から照らされ書類面が影がかかり暗くなるため改善を希望する。 1階 障害者福祉課の発券機場所が分かりづらい。発券機の周りが書類や掲示物で、埋もれている。車イスの方の考慮等があるかもしれないがもっと腰高くらいの位置ではどうでしょうか。カラー案内板等も目立つ様必要かと思います。 書類記入が多すぎる。データをコンピュータ管理しているなら簡易な継続対応方法を検討してもらい。 5階リサイクル課の窓口で、書類記入していた時11時50分頃 他課の女性職員がカウンター内に入ってお昼の食事場所の相談をしていた。住民が書類を記入しているのに。まだ、昼休み前の事。5階だから住民がこないから等の甘い考え方があるのかと思った。 この時12時になり消灯された。まだ住民がカウンターで、記入しているのに。 この時窓口で、担当していた者も住民がカウンターで、記入し暗くなったのが分かっているのになにも言わず電気を一部点灯する事もなかった。職員の意識の改善を希望します。（障がい者福祉課）
●●という職員の言ってることの意味が全くわからずとてもストレスに。上から目線の言葉遣いはやめて欲しい。（課税課）
確か●●さんという女性職員の態度、特に言葉遣いですが、とにかく仕遊び感覚の態度で不愉快。（環境政策課）
単純な転入で14. 時14分にレシートをもらって住所の手続き完了するまでに40分以上待ちました。昔の方が早かった印象です。昼過ぎで決して混んで居なくて後ろには腕組みしてる方が多数居ました。窓口は二名体制。溜まって来たら声掛けるなど、あり方を考えた方が良いと思います。事情があったら申し訳ありません。（市民課）
市役所がとにかく混んでいるので、センターは空いているので証明書発行は利用している。ただセンターで出来ないものは市役所へ。市役所の窓口の人たちはカウンター行っても基本的気づかない感じで、みんなで誰か行か対応しないかなって感じがして毎回少し嫌です。忙しいのは分かるけど、知らんぷりするの辞めてほしいな。と毎回思います。
とにかく課長の態度が不愉快。あのタメ口は、常識の範疇を超えている。今、思い出しても非常に不愉快。

（要望）

もっと便利になって欲しいです(笑)案内係の人もっといてくださいね(笑)
--

⑦説明

（良い評価）

わかりやすく丁寧な説明と接しやすい態度でとても良かったです！（市民課）
書類記入について わかりやすかったとありますが 担当の方が一緒に教えていただいて記入できたのでわかりやすかったです。丁寧な対応感謝します。（介護保険課）
以前と比べて、ホームページがとても進化して使いやすくなって、本当に助かってます。ありがとうございます。

(悪い評価)

障害者福祉課で自立支援受給者証の更新を行いました、手続きがら発行まで3ヶ月かかると言われましたが、なぜ3ヶ月もかかるのか納得できません。

(要望)

案内係の人が、もうひとつ物足りない。余り、知らないし人が 居るときがある。案内が適当だと 違う番号を弾いてしまう人がいると思うから 改善して欲しい。(保険年金課)

⑧案内表示

(悪い評価)

どの場所では何課の番号を?取って良いかが、迷う。不安(保険年金課)

窓口の番号札発券機の場所が少し判りづらく聞いてしまいました。(保険年金課)

⑨窓口環境

(良い評価)

木曜日の夜間帯を設けてるのは働く市民には、とても有り難いですね

(悪い評価)

アナウンスが聴きにくい。男性音が低く聞こえにくい。またアナウンスの輻輳が有り改善をお願いしたい。(保険年金課)

(要望)

健康センターは、空調設備を改善してほしい。赤ちゃんが行く所なのに汚い。清掃もしっかりしてほしい。職員が何故かタメ口なのも気分悪い。

視覚障がいの方のために、トイレに誘導タイル設置、音声案内もあると良い。(保険年金課)

番号札を取るブースをもっとわかりやすく広げた方が良くと思います。待合いの椅子の向きなどもなんか変だし、人が多くてゴチャゴチャしてる。広いのだからもっとスペースの使い方を考えた方が良くと思います。(市民課)

窓口の環境、空調 証明等の質問が有りましたが、薄暗くても良いと思います。電気の節約はする方が良くと思います。

呼び出しスピーカーの音量、小さい。(市民課)

今井市民センターの椅子が汚ない。テーブルが重い。(高齢者の出し入れは危険) 他のセンターの事は分からないけど。

東青梅市民センター和室の空調の早い改善を希望します

保険課の前に待合いの椅子が並べてあるが、2列の後ろ列の真ん中辺りに着席したら抜け出るのが困難。通路を確保できてない。適当にならべて利用者の目線で考えてない。メインのホールでこれでは困る。

⑩申請書類

(要望)

混む窓口とそれほどでもない窓口と差が大きいと感じた。混む窓口はリソースを増やした方がいいのでは？あとは、PCやスマホだけで対応が可能になると嬉しい。(障がい者福祉課)

順番待ちをせずに、ただ書類を出すだけの窓口(BOX等)が欲しい。(障がい者福祉課)

多くの手続きで、本人または代理人が直接に窓口へ赴く必要がある点は、様々な理由で市役所の受付時間中に赴けない者にとって大きな障害です。猛暑厳冬や傷病等に拘わらず市民が容易に各種手続きを進められる環境も必要です。一部の手続きがコンビニで可能になったことは歓迎しますが、折角のマイナンバーカード活用で、在宅で完結できる手続きも本来もっと多いはず。また、電話やファックスで市役所職員とやり取りするように、電子メールでも可能にして欲しいです。メールは電話と違い、窓口時間に縛られず、電話より安く利用できます。聴覚障害や軽い認知症等の市民にとっても、メールが便利な場合があります。図面・帳票・写真なども、普及率の低いファックスより、電子メールが有利です。市役所側では、受けたメールを印刷して担当職員へ回送する役割を「メール交換係」として用意したり、各担当職員からの返答についても、従来の郵送回答同様に各担当者が書面作成後「メール交換係」でスキャンするか、文書ファイルのまま「メール交換係」からメールで市民へ返せば、業務処理もほぼ従来通りで済むでしょう。是非ご検討をお願い致します。

⑪待ち時間

(悪い評価)

課の窓口数を臨機応変に、待ち人数が多い課は増やすなどできると良いと思った。
他の課は待ちが0人で、保険年金課は3人待ちで、待たされた気がした。(保険年金課)

(その他)

市民課は待ち時間をどうにかすればいいと思います。あんなに忙しいのに丁寧な対応をしている市職員はすごいと思う

⑮その他

(良い評価)

大変便利よかった

市役所よりも市民センターが頼りです。色々な手続きも出来ることが、助かります。今後も宜しくお願い致します。(小曾木市民センター)

木曜日の延長開庁がとっても助かります！職員の方々には負担をかけてしまっているかもしれませんが…

(悪い評価)

2019年秋に家の駐車場前の縁石が陥没しているので直して欲しいとメールしたら、留守中に何の連絡もなく来られ、違うところを直していった。今更に陥没が進んでいます。家の前の土手の草刈もいつも事前連絡なしで来られますが、青梅市ではそれが普通なのでしょうか？(土木課)

カレンダーの日付が見えにくかった。(市民課)

(要望)

コピーをコピー機で取らせるとかせこいです。必要なコピーならそちらでコピーしろ！(障がい者福祉課)

窓口の対応は、最近ずっと良い。それよりインフラの早期建設のメドはどうなっているのか。要回答。(高齢者支援課)

木曜は19時まで開いているので、助かっていますが、それでも行けないことがあります。月1回20時までではできないでしょうか？よろしくお願いします。(市民課)

木曜日以外にも業務延長して欲しい。仕事をしてる身としたら17時まででは厳しいです。そして、手続きするといつになりますかと連絡が来る。ならば、毎日20時まで窓口を延長して欲しい。何故に市役所は木曜日だけしか窓口が延長されないのか？(市民課)

閉館になった福祉保険センターの草刈りを年一回でいいのでやって下さい。動物侵入及び防犯防止の為

(その他)

今回のアンケートで、混雑状況・待ち時間確認が出来る等、知らなかった。もっとアピールしたら良いと思います。書かない窓口については、若干の不安が有り、自分的には……かな。

市役所の受付時間が明確にわかりません。午後5時なのか6時わかりません。私の認識してた時間は午後6時です。しかし午後5時になると照明が消えて職員は帰り支度をされます。私みたいな仕事が午後5時までの人はいつもギリギリなので走り込みで市役所に行きます。(障がい者福祉課)

怒鳴りちらしてる市民には尻込みせずに警察とか呼んで対応したほうがよい。窓口対応のかたが大変であり、待ってる市民も不愉快である。穏便な、対応はいらない。と思います

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5年8月1日～令和5年8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5年8月1日～令和5年8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5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5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

こども育成課・子育て応援課・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

一部の書類で「書かない窓口」を導入していることを知っていますか？

知っている ・ 知らない

※転入、転居、転出、世帯主変更および出生届等の際は、職員が聞き取りしながらシステムで住民異動届を作成しますので、記入が不要になりました。また、他課での手続きがある場合は、手続き案内をお渡しし、一部申請書が自動作成されますので、住所等を何度も書かずに手続きができます。

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

※市ホームページのトップ画面の窓口混雑状況をクリックするとサイトが開きます。

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。（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。