

# 2015年度「さわやか窓口」アンケート 回答結果

★ 今回のアンケートの回答総数は？

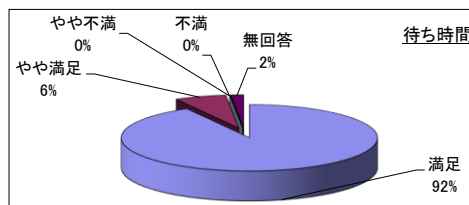
実施場所	南町田駅前連絡所						実施期間	10月25日 ~ 10月30日	
回答数	10月25日	10月26日	10月27日	10月28日	10月29日	10月30日	計		
	18 通	22 通	23 通	24 通	15 通	21 通	123 通		

満足・やや満足  
**98.92 %**

① 本日のご用件はスムーズにすみましたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	113 通	8 通	0 通	0 通	2 通
割合	91.9%	6.5%	0.0%	0.0%	1.6%

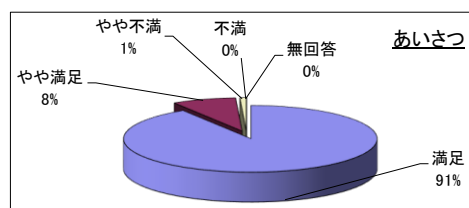
(理由)・



② 職員のあいさつは丁寧でしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	112 通	10 通	1 通	0 通	0 通
割合	91.1%	8.1%	0.8%	0.0%	0.0%

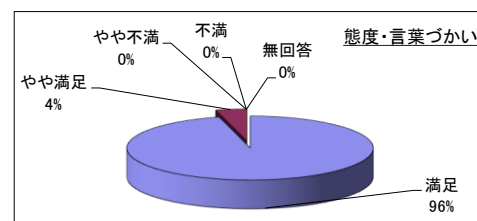
(理由)・入った時の声かけがない。



③ 職員の態度・言葉づかいは適切でしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	118 通	5 通	0 通	0 通	0 通
割合	95.9%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%

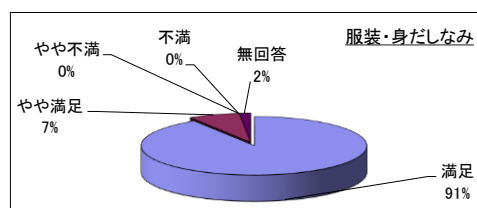
(理由)・



④ 職員の服装・身だしなみは好感のもてるもの(清潔感など)でしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	112 通	9 通	0 通	0 通	2 通
割合	91.1%	7.3%	0.0%	0.0%	1.6%

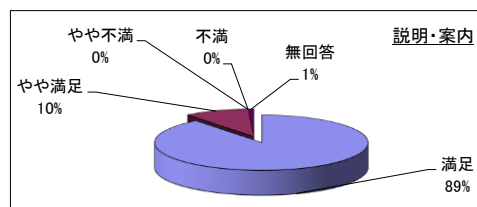
(理由)・



⑤ 職員の説明・案内はわかりやすかったですか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	110 通	12 通	0 通	0 通	1 通
割合	89.4%	9.8%	0.0%	0.0%	0.8%

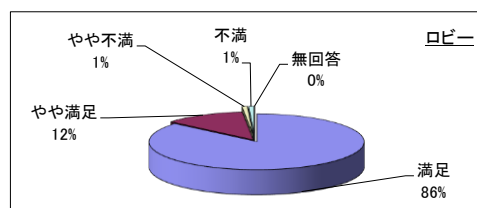
(理由)・



⑥ お待ちいただいたロビー環境(案内表示、レイアウトなど)はいかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	106 通	15 通	1 通	1 通	0 通
割合	86.2%	12.2%	0.8%	0.8%	0.0%

(理由)・



⑦ この窓口で、新たに取り組んでもらいたいサービスはありますか？

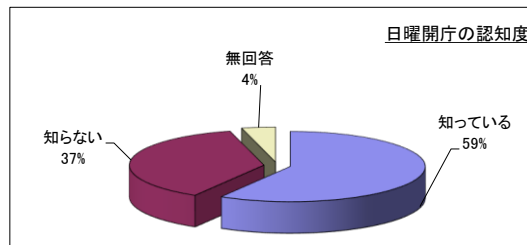
- ・図書館で予約した本を窓口で受け取る。
- ・何の申請ができるのかもっと広く通知してもらいたい。
- ・国民年金の取り扱い、所得証明書の取り扱い、確定申告の説明会、等
- ・友人のお子さんの喘息の書類を仕事が忙しくてもらいに行けずに困っていたので出来ればやってあげて欲しいです。
- ・仮ナンバーの貸し出し
- ・連絡所が休みの時でも図書館で貸した本を返却できるBOXを設置してほしい。(もしくは時間外)平日は仕事があるので返しに来るのが難しい。
- ・市全体の通知等だけでなく、隣の部屋でする活動のパンフも置いて欲しい。
- ・住民票異動
- ・税金を払えたらいいと思います。
- ・南市民センターまで行かなくても証明書がとれて満足しています。
- ・保険証や年金についても扱ってほしい。

○ 職員のあいさつ・態度・言葉づかい等で、お気づきの点・改善点がありましたら、ご記入下さい。

- ・非常に丁寧に対応頂きました。
- ・対応が良いと思います。
- ・とても良かったです。
- ・他の区(都庁等)や市の窓口でも住民票等を受け取れるシステム
- ・いつも過度すぎず気持ちの良いわかりやすい対応をしております。
- ・以前来た時には来店時のあいさつも何もなく、対応もそっけなかった。
- ・いつも満足しています。
- ・いつも親切に教えてくれます。
- ・いつもご親切にいただきありがとうございます。
- ・大学生の年金の事をきいた時に知らなかった。
- ・入口暗くて閉まってるかと思った。

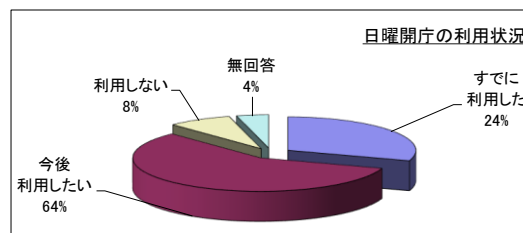
⑧ 日曜開庁をご存知ですか？

	知っている	知らない	無回答
回答数	72 通	46 通	5 通
割合	58.5%	37.4%	4.1%



⑨ 日曜開庁をご利用されますか？

	すでに利用した	今後利用したい	利用しない	無回答
回答数	37 通	71 通	10 通	5 通
割合	30.1%	57.7%	8.1%	4.1%



○ その他、ご意見・ご要望などがありましたら、ご記入下さい。

- ・市庁舎も土曜日(第1、第3とか)あいているといいなと思います。
- ・日曜もやっていただけるのでとても助かります。
- ・土・日曜日についても毎週利用できるようになると助かります。(閉所の土・日にあたり、仕事を休んで手続きを行ったことがあった為)
- ・定期的に窓口業務がいつ行って何時までやっているかを市民に知らせる工夫をしてもらいたい。
- ・平日仕事をしているのでこちらはとても助かります。営業時間も比較的遅くまでして有難いです。
- ・図書館のリクエスト本の受渡しがリゾンでできるようになり助かっています。今後も続けて頂きたいです。
- ・ポスターの掲示する場所(カウンターの下)は今ひとつな感じがします。あとカウンターの上は汚くないけど、もう少し統一感があってもいいかと思いました。
- ・いつも満足して利用させて頂いています。
- ・近くですので便利です。御礼！
- ・税金が払えたらいいです。
- ・日曜日に午後7時ぐらいまで営業してもらおうと助かります。