

窓口サービスアンケート調査 報告書

2013 年 3 月

町田市

■目次

I 調査概要.....	1
1. 調査目的.....	5
2. 調査対象者.....	5
3. 調査方法.....	5
4. 調査実施期間.....	5
5. 回収数(利用窓口別).....	6
6. 調査項目.....	6
II 調査結果.....	1
1. 窓口全体の調査結果.....	10
(1) 回答者の属性.....	10
(2) 目的窓口までに利用した案内.....	11
(3) 満足度の状況.....	13
(4) 自由回答(利用した窓口についてのご意見・ご要望・気になる点).....	19
2. 窓口別調査結果.....	47
市民課.....	47
広聴課.....	52
高齢者福祉課.....	57
福祉総務課.....	62
生活援護課.....	67
障がい福祉課.....	72
子ども総務課.....	77
子育て支援課.....	82
保険年金課.....	87
市民税課.....	92
資産税課.....	97
納税課.....	102
フロア別・1階 その他.....	107
フロア別・2階 その他.....	111
フロア別・3階.....	115
フロア別・4階.....	119
フロア別・5階.....	123
フロア別・6階.....	127
フロア別・7階.....	131
フロア別・8階.....	135
フロア別・9階.....	139
フロア別・10階.....	143
その他.....	147

Ⅲ 今後の窓口サービス向上の促進・課題	152
窓口サービス向上のために	153
調査結果の総括と提言	153
■調査票	154

I 調査概要

1. 調査目的

市の「行政経営改革プラン」基本方針2に掲げている効果的・効率的に市民ニーズに応えられる行政経営の実現を実行していくため、窓口サービスの現状の満足度を調査し、今後の窓口サービスの在り方を検証することを目的とする。

2. 調査対象者

下記に示す本庁舎の窓口を調査実施期間中に利用された市民

- | | |
|-----|---|
| 1階 | ■市民課、広聴課、高齢者福祉課、福祉総務課、
■生活援護課、障がい福祉課、保険年金課 |
| 2階 | ■市民税課、資産税課、納税課、子ども総務課、子育て支援課 |
| その他 | |
| 1階 | 会計課、介護保険課、健康課、市政情報課 |
| 2階 | 市民協働推進課、市民総務課、児童青少年課 |
| 3階 | 防災安全課、議会事務局 |
| 4階 | 企画政策課、経営改革室、秘書課、広報課 |
| 5階 | 職員課、契約課、工事品質課、法制課、管財課、財政課、営繕課、
庁舎活用課、総務課 |
| 6階 | 監査事務局、職員課(安全衛生係、互助会) |
| 7階 | 環境・自然共生課、環境政策課、環境保全課、循環型施設整備
課、健康総務課、保健企画課 |
| 8階 | 下水道整備課、下水道総務課、下水道管理課、公園緑地課、
交通事業推進課、地区街づくり課、都市政策課、土地利用調整課、
建築開発審査課、建物住宅対策課 |
| 9階 | 建設総務課、選挙管理委員会事務局、道路整備課、道路補修課、
交通安全課、道路管理課、道路用地課、産業観光課、
農業振興課、北部丘陵整備課、農業委員会事務局 |
| 10階 | 教育総務課、指導課、学務課、施設課、保健給食課、
生涯学習総務課、文化振興課、スポーツ振興課 |
| その他 | 指定金融機関派出所、税申告会場、ちょこっと共済、その他 |

3. 調査方法

窓口の用件を済まされた市民の方に調査票の回答をお願いし、協力の承諾を得た場合に調査票の内容を聞き取った。

4. 調査実施期間

2013年1月28日(月)～2月1日(金) 9時～16時

5. 回収数(利用窓口別)

(人)

	2013 年	2010 年	2009 年
窓口全体	2,668	4,388	4,913
市民課	568	735	786
広聴課	16	53	105
高齢者福祉課	86	87	89
福祉総務課	17	14	9
生活援護課	162	78	130
障がい福祉課	175	147	260
子ども総務課	57	116	132
子育て支援課	150	39	78
保険年金課	300	423	476
市民税課	276	261	363
資産税課	112	49	90
納税課	63	29	56
無回答	6	23	0
その他※	680	2,334	2,339

※2013 年調査分は上記以外の窓口、2010 年以前の調査分は市民センター等20箇所の合算分。

6. 調査項目

質問構成は、『目的窓口までの案内』の2項目、『接遇面』の5項目、及び窓口サービス全体を捉えた『総合満足度』の計8項目である。

Ⅱ 調査結果

■報告書の数値の見方

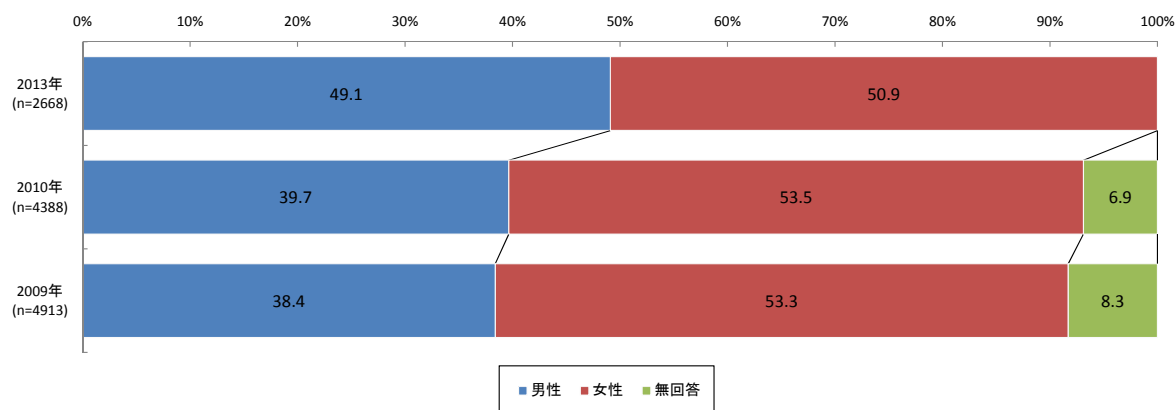
満足度の数値

- ・各質問（窓口の10項目、窓口サービスの総合満足度）に対して、5段階評価の「大変満足」と「満足」の合計値を『満足度』、「大変不満」と「不満」の合計値を『不満度』としてコメントしています。
- ・満足度の構成比は、全回答数から「無回答」を除いたものを母数として算出しています。
- ・『満足度』が 90%以上の項目を「満足度が高い」、80%未満の項目を「満足度が低い」とコメントしています。
- ・構成比、割合の数値は小数点以下第二位を四捨五入しているため、数値の合計が 100%にならない場合があります。

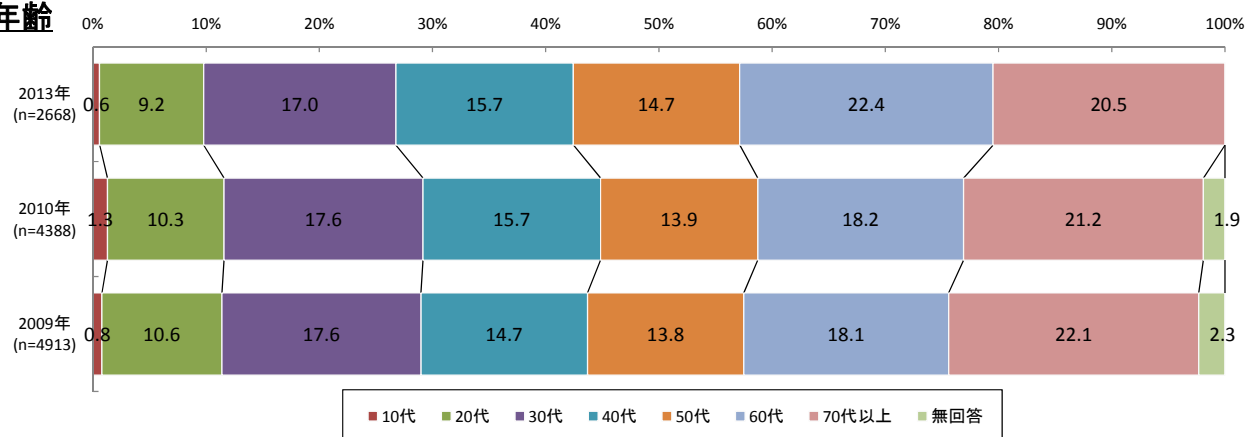
1. 窓口全体の調査結果

(1) 回答者の属性

性別

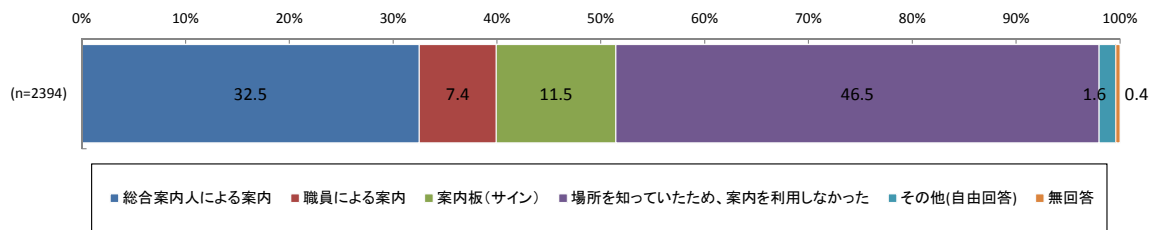


年齢

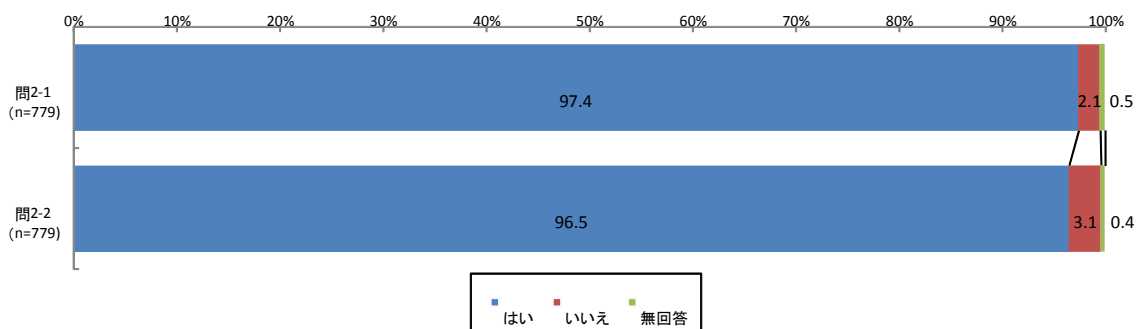


(2) 目的窓口までに利用した案内

目的窓口までの案内



総合案内人の案内対応サービス対応



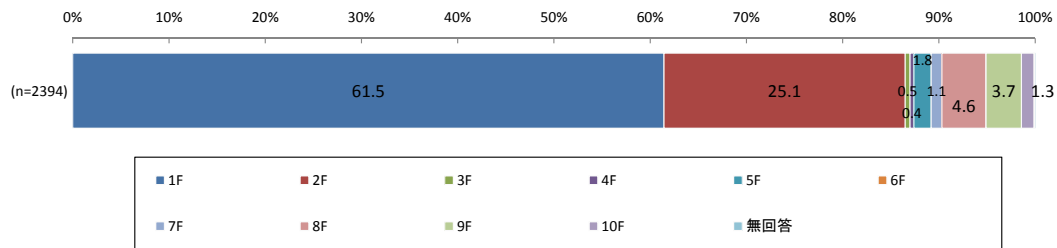
■目的窓口までの案内

- ・「場所を知っていたため利用しなかった」が 46.5%で最も高く、次いで「総合案内人による案内」(32.5%)となっている。

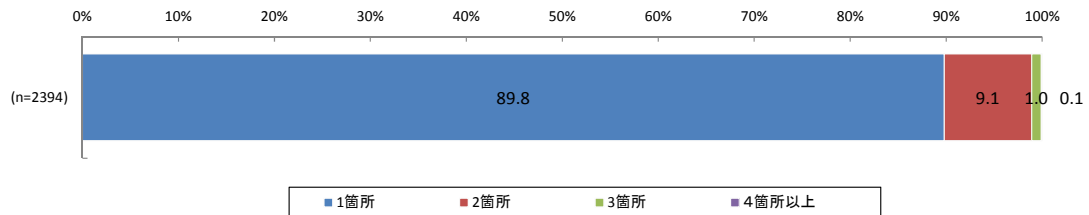
■総合案内人の案内

- ・問2-1「お待ちになることなく、すぐに総合案内人はお声がけしましたか?」、問2-2「総合案内人の案内は、的確でしたか?」ともに「はい」が 95%以上で、特に高くなっている。

利用した窓口の階数



利用した窓口の箇所数



■利用した窓口の階数

- ・1階が 61.5%で最も高く、次いで2階(25.1%)となっている。

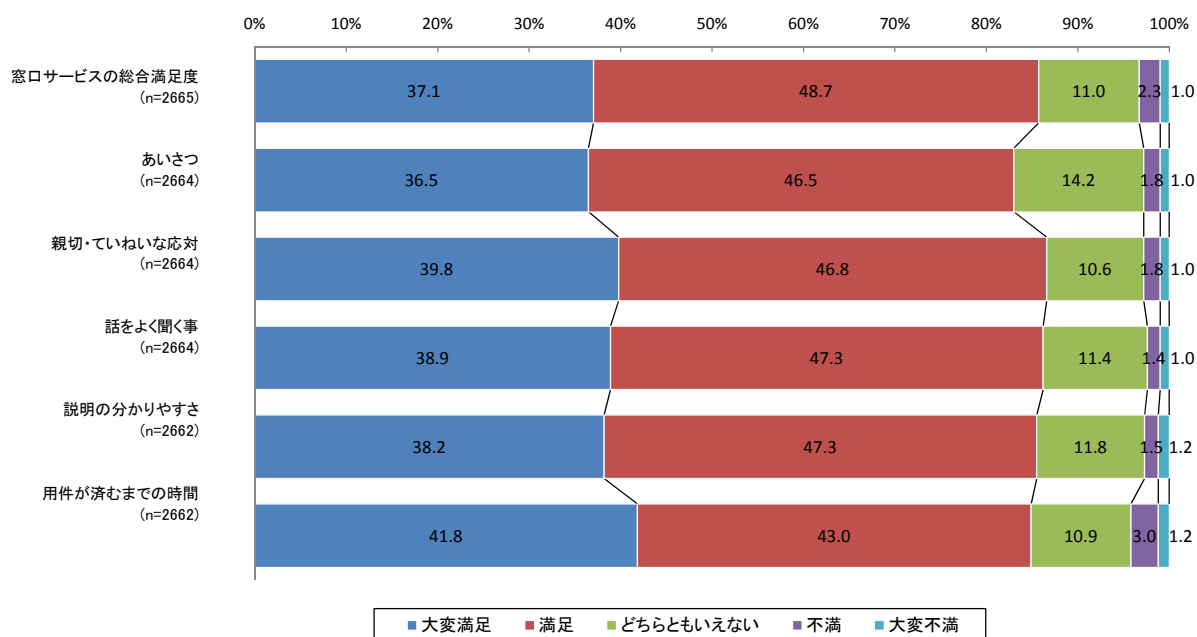
■利用した窓口の箇所数

- ・1箇所のみ利用した人が 89.8%を占めている。

(3) 満足度の状況

①窓口の満足度

窓口全体の満足度状況



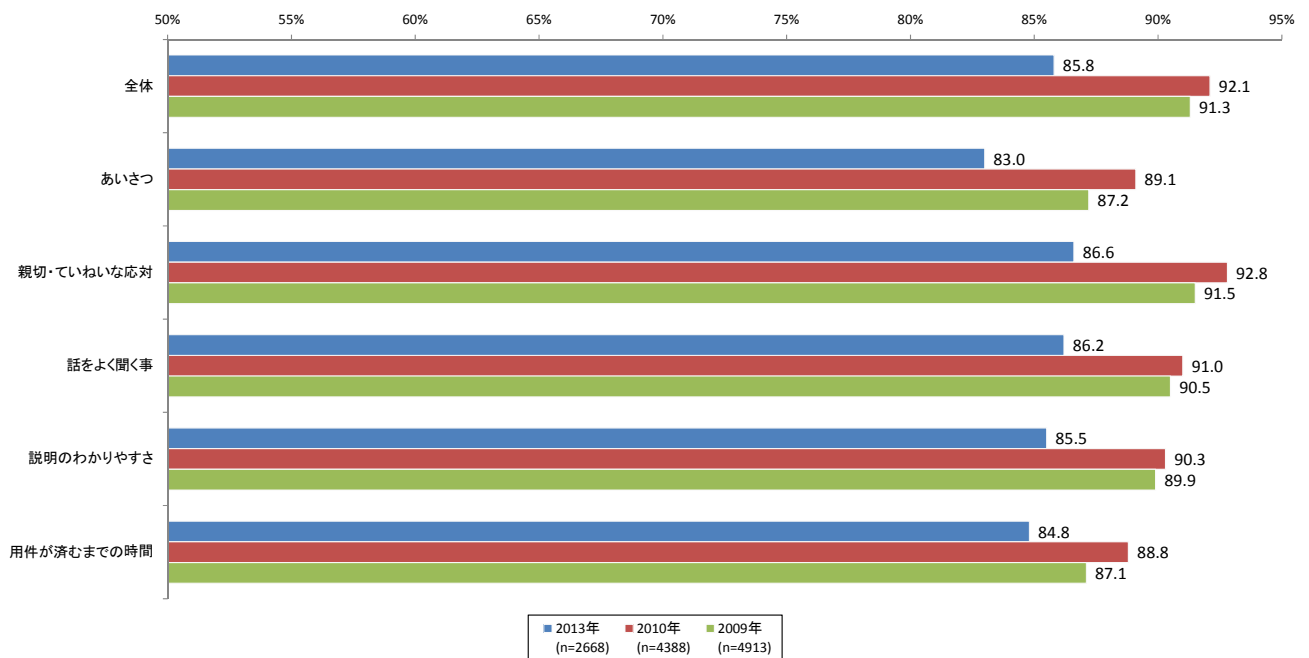
■窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(37.1%)と「満足」(48.7%)の合計は 85.8%となっている。

■『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」についてもそれぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 85%前後となっている。

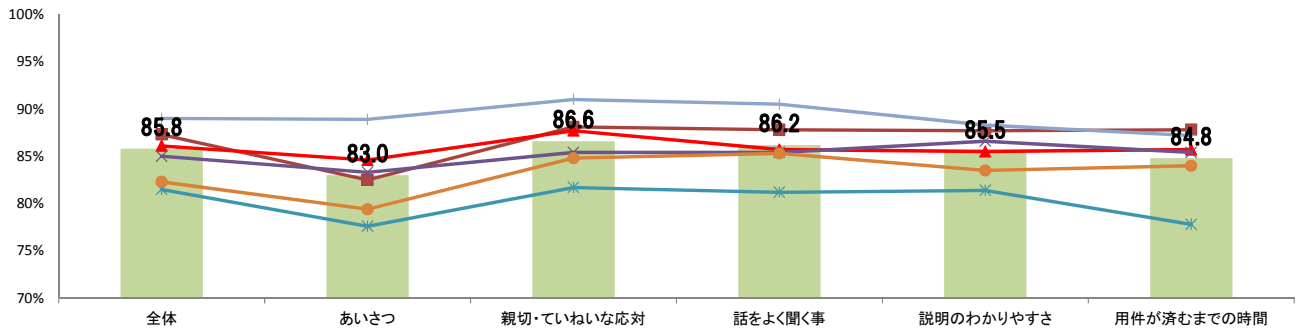
②窓口の満足度(過去との比較)



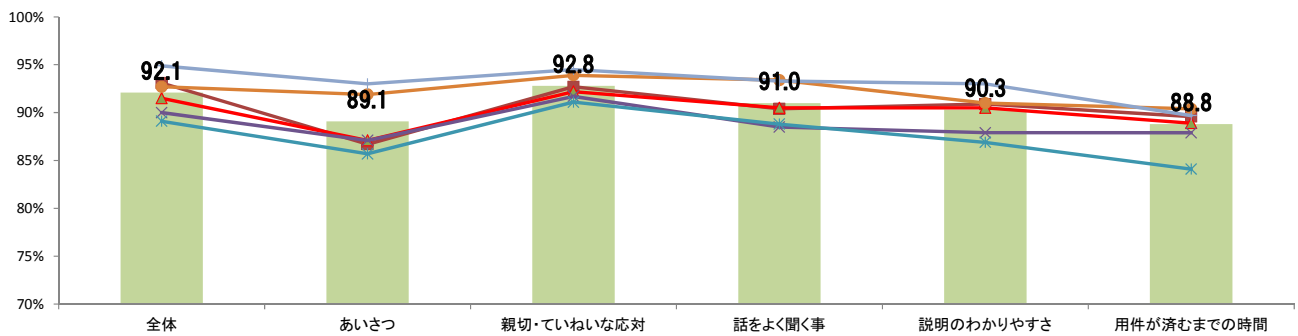
- ・ 全体的に 2010 年度調査から満足度が低下している。
- ・ 2010 年度調査と比較し、「全体」は 6.2 ポイント低下している。
- ・ 「接遇面」についても、2011 年度調査と比較して、それぞれの項目で5ポイント前後低下している。

③窓口の満足度(年代別)

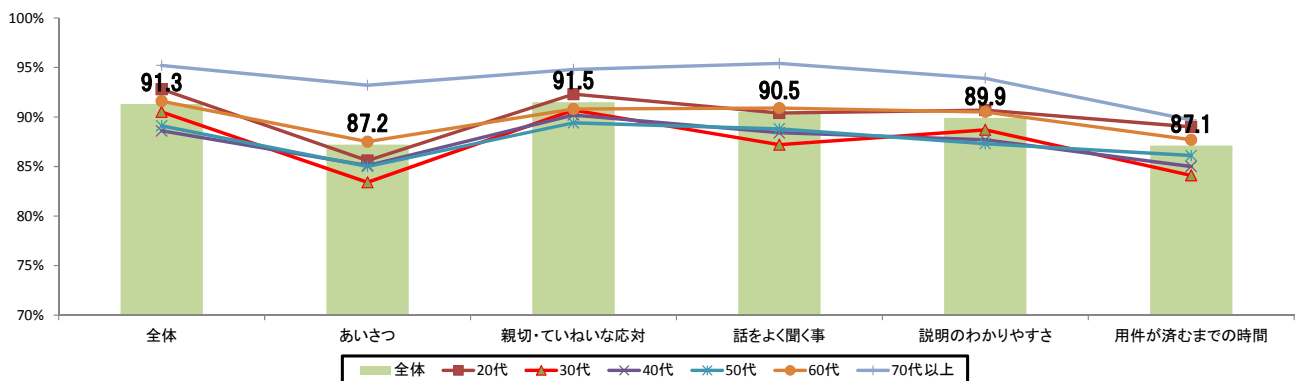
2013年



2010年



2009年



2013年

	全体 (n=2668)	20代 (n=245)	30代 (n=454)	40代 (n=418)	50代 (n=393)	60代 (n=597)	70代以上 (n=546)
窓口サービス全体	85.8	87.3	86.1	85.0	81.5	82.3	89.0
あいさつ	83.0	82.5	84.6	83.3	77.6	79.4	88.9
親切・ていねいな対応	86.6	88.1	87.7	85.4	81.7	84.8	91.0
話をよく聞く事	86.2	87.8	85.7	85.4	81.2	85.3	90.5
説明のわかりやすさ	85.5	87.7	85.5	86.6	81.4	83.5	88.3
用件が済むまでの時間	84.8	87.8	85.7	85.4	77.8	84.0	87.2

2010年

	全体 (n=4388)	20代 (n=453)	30代 (n=771)	40代 (n=688)	50代 (n=608)	60代 (n=800)	70代以上 (n=929)
窓口サービス全体	92.1	93.1	91.5	90.0	89.1	92.7	94.9
あいさつ	89.1	86.7	87.1	87.1	85.7	91.9	93.0
親切・ていねいな対応	92.8	92.7	92.2	91.7	91.1	93.9	94.5
話をよく聞く事	91.0	90.4	90.5	88.5	88.8	93.4	93.3
説明のわかりやすさ	90.3	90.9	90.5	87.9	86.9	91.0	93.0
用件が済むまでの時間	88.8	89.6	88.9	87.9	84.1	90.4	89.7

2009年

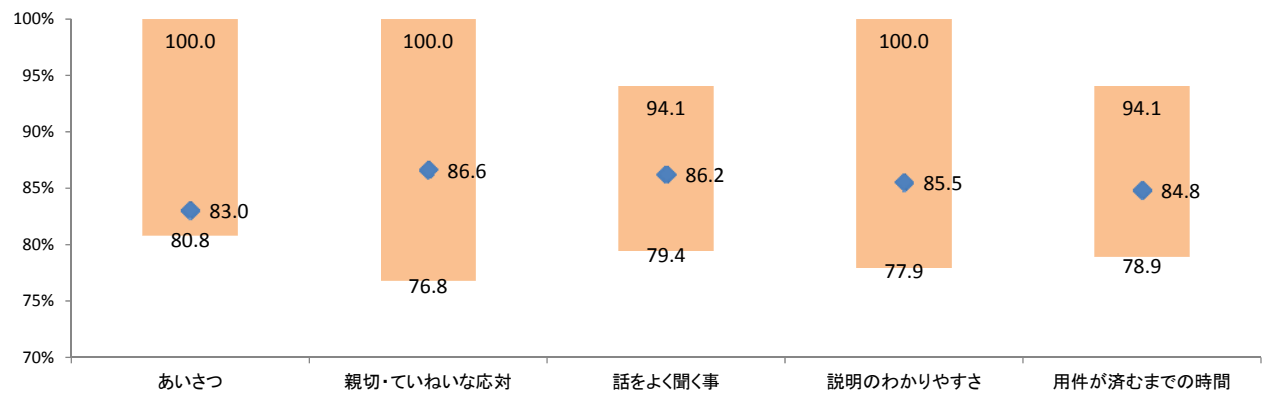
	全体 (n=4913)	20代 (n=519)	30代 (n=864)	40代 (n=724)	50代 (n=678)	60代 (n=890)	70代以上 (n=1084)
窓口サービス全体	91.3	92.8	90.5	88.6	89.1	91.6	95.2
あいさつ	87.2	85.6	83.4	85.1	85.0	87.5	93.2
親切・ていねいな対応	91.5	92.3	90.7	90.2	89.4	90.8	94.8
話をよく聞く事	90.5	90.4	87.2	88.4	88.8	90.9	95.4
説明のわかりやすさ	89.9	90.7	88.7	87.7	87.3	90.5	93.9
用件が済むまでの時間	87.1	89.0	84.1	85.0	86.1	87.7	89.7

■年代別の比較

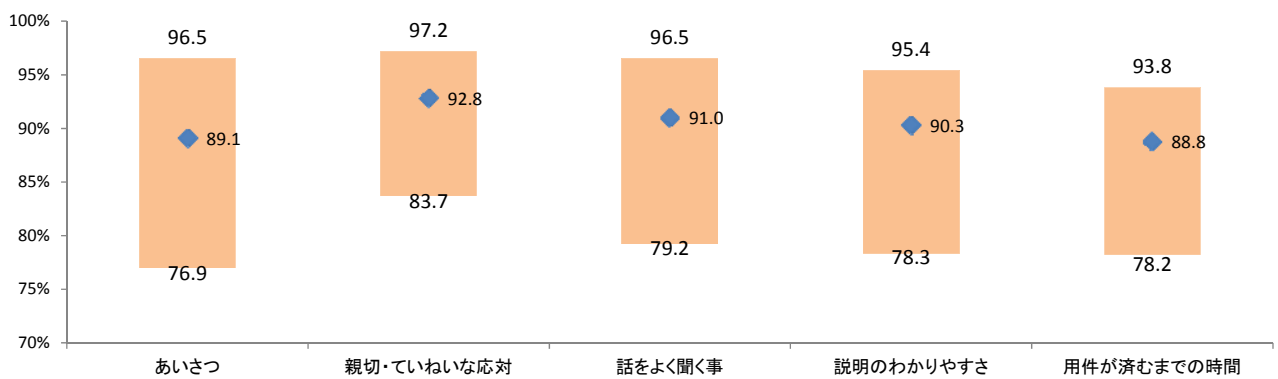
- ・ 過去の調査と同様に、全体的に「70代以上」の満足度が高い傾向にある。2012年度調査でも「70代以上」の満足度は、それぞれ90%前後で高くなっている。
- ・ 過去の調査と比較すると、「50代」や「60代」の満足度が低くなっている。特に「50代」は各項目が80%前後であり、他の年代と比較して満足度が特に低くなっている。

④窓口の満足度(窓口別)

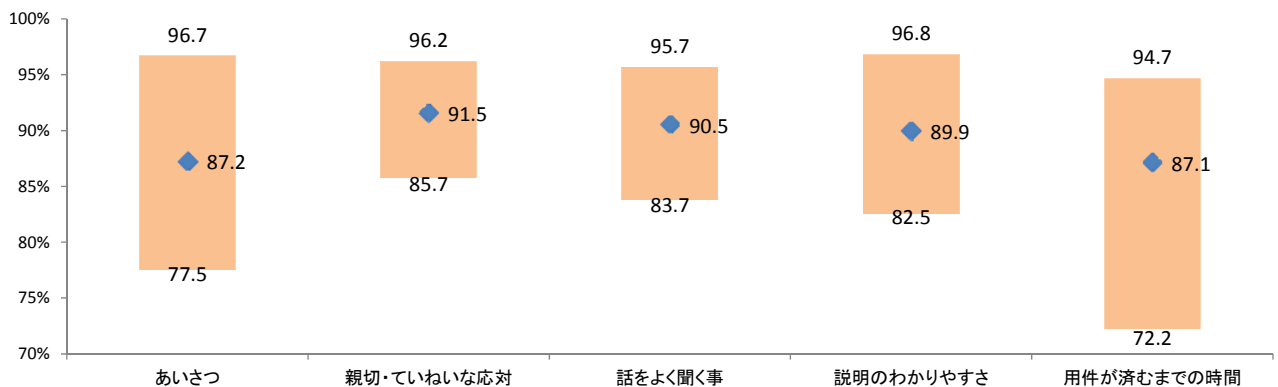
2013年



2010年



2009年



■各窓口のばらつきの特徴

- ・過去の調査と比較して、「親切・ていねいな対応」や「説明のわかりやすさ」については、窓口によって満足度のばらつきが大きい傾向にある。

(4) 自由回答(利用した窓口についてのご意見・ご要望・気になる点)

【評価ごとの分類件数】

※回答件数:622 件
(23.3%)

		2013年				2010年				2009年			
		合計	お褒め	不満 要望	その他 意見	合計	お褒め	不満 要望	その他 意見	合計	お褒め	不満 要望	その他 意見
接 遇	親切・ていねいな対応	117	74	42	1	173	161	12		190	157	33	
	用件が済むまでの時間	68	29	39		66	45	21		67	47	19	1
	態度	21		21		14	3	11		19	3	15	1
	職員数や職員の配置	21	1	18	2	21	2	19		28	4	24	
	知識、スキル	21		21		26		26		36	6	29	1
	職員による対応のバラツキ	18		18		10		10		15		15	
	説明のわかりやすさ	16	2	14		54	41	13		63	44	19	
	話を聞くこと	11	2	8	1	7	5	2		6	3	3	
	笑顔、明るさ	8	4	4		24	14	10		17	3	14	
	市民の立場にたった対応	8	1	7		29	9	20		18	4	14	
	話し方	7		7		18	7	11		13	3	10	
	あいさつ	4		4		6	2	4		7	2	5	
	身だしなみ	3		3		3		3		4		4	
	その他対応について	51	8	37	6	15	4	10	1	12	1	11	
	計	374	121	243	10	466	293	172	1	495	277	215	3
環 境	庁舎全般の設備・備品	113	15	93	5								
	目的の窓口までの案内表示	86	7	78	1	25		25		46		46	
	番号発券機	46	1	45		7		6	1	5	1	4	
	申請書類等の記入しやすさ	10	1	9		26		26		37		37	
	トイレ	8	1	7		0				5		5	
	待合スペースでの居心地	3		3		29	4	25		33	2	29	2
	応対時、プライバシーへの配慮	2		2		18		18		26		26	
	窓口や待合スペースの整理整頓状況	2	2			2	1	1		9	3	6	
	その他環境について	10	4	5	1	31	5	24	2	24	2	21	1
	計	280	31	242	7	138	10	125	3	185	8	174	3
そ の 他	設備全般・備品	51	1	36	12								
	満足度全般	48	39	8	1	52	44		8	68	59	2	7
	駐車場	20		20		29		28	1	22		22	
	広報	11		11		8	1	7		17		16	1
	窓口以外のスタッフ	11	2	9		9	4	5		5		5	
	手続等のしくみ	9		8	1	44	6	38		32	5	27	
	立地	6		6		9	4	5		11	7	4	
	土、日開催や開庁時間	4		4		47	19	28		55	35	19	1
	感謝・励まし	1			1	9	9			18	18		
	その他	52	3	25	24	34	3	23	8	23	4	10	9
	計	161	42	104	15	207	87	111	9	228	124	95	9
	合計	815	194	589	32	811	390	408	13	908	409	494	15

■自由回答の特徴

- ・全体的に、「不満・要望」についてご意見いただいた割合が過去の調査と比較して高くなっている。

■「接遇面」に関する自由回答

- ・「親切・ていねいな対応」や「用件が済むまでの時間」についてのご意見が多い。

■「環境面」に関する自由回答

- ・「庁舎全般の設備・備品」や「目的の窓口までの案内表示」についてのご意見が多い。

【利用者の声】

■市民課 利用者の声①

- ・窓口ではなく、案内人に新聞を読コーナーや売店について尋ねたら、「そんなのありません。コンビニへ行ってください。」と言われた。前の建物にはあったのだが、もう無いのか。
- ・窓口の番号しかないので、案内人にちゃんと番号を聞かないと少し分かりづらい。
- ・古い庁舎の案内板が車の中からでは分かりづらかった。
- ・整理券を取るのか、取らなくていいのか分からない。
- ・みなさん、無駄なく働いていると思う。
- ・証明書発行の機械。番号がスクリーンに出たが、取りに行く場所が分からなかった。係の人に聞いて窓口に行った。
- ・以前より大変良くなった。
- ・横のつながりがコンパクトになって良い。電話での対応が丁寧すぎて気持ち悪い。年齢に合わせて簡潔な対応をして欲しい。
- ・お年寄りが多く、時間がかかる時がある。
- ・市役所ホームページの更新をして欲しい。町田市役所のホームページの地図が更新されていない。
- ・至れり尽くせりのサービスを受けられて大変満足です。
- ・どんな質問にも答えられる職員であって欲しい。
- ・室内が暗いので明るくして欲しい。
- ・前に来た時、感じの悪い職員がいたので(他の課で)気を付けて欲しい。
- ・広いので迷ってしまう。
- ・広くて迷ってしまう。きれいで満足。
- ・みんな親切でいい人。
- ・鶴川方面にも設備を拡張して欲しい。
- ・いろいろなケースがあるので、物事を決めつけないで欲しい(自分が筆頭者(むこ養子なので)なのに「普通はご主人が筆頭者」と言われてしまった。)
- ・日中、職員の方が仕事の用事なのかウロウロしているのが目に付く(前から思っていた)。
- ・最初に対応した職員は男性で、いかにも自分とは相性が悪いようで、初めから感じが悪いように感じた。若い女性の職員が対応してくれたが、感じが良く、非常に良かった。
- ・前より分かりやすくなった。
- ・窓口サービスではないが、建物に入ったときにパッと見て分かる大きな立て看板があるといい。何回か聞かないと行き着けない。トイレの標識がなく、その前へ行ってもサインが小さくて、すぐに分からない。証明書などが1ヶ所とれるので、前の庁舎よりいい。
- ・案内された通りに行くとちゃんと分かるようになっていて、前よりずっと良くなった。
- ・待ち時間がゼロで素晴らしい。前はごちゃごちゃしていたが、とてもスッキリとした。
- ・もう少し速く(20分位待ちました。)
- ・5、6分と言われたのに40分も待たされた。説明も大事なことは抜けていて、何度も足を運ばされた。不満だらけだ！
- ・照明が暗い。駐車場の案内が分かりにくい。

■市民課 利用者の声②

- ・とてもスムーズだったので現状維持してください。
- ・以前より対応は良くなったが、民間と比べると普通です。年配の方や課によって対応が良くないと思う。たまにしか利用しないので、分からないことも多いが、できるだけソフトに受け止めて欲しい。
- ・書類を書くときに、見本があれば聞きに行かなくてよいのにと感じた。
- ・後20分と言われた時に近くに時計が無かった。
- ・愛想が無かった。説明が分かりにくかった。
- ・前よりずっと良くなった。
- ・書き方が分からなくて総合案内の人に聞いたが、分からなかった。
- ・対応が悪い。
- ・広報の「印鑑証明」カードの変更について説明不足。古いのが①ずっと使えるのか。②期限年で変更。番号札の置き場所の説明サインが不明。
- ・以前より良くなった。
- ・案内板の文字が小さくてよく見えない。
- ・応対が速くて良かった。
- ・トイレが分かりづらい。カードの取り方が分かりづらい。カードの取り方を聞いたら親切だった。
- ・新しい役所になって、表示が分かりにくい。
- ・電話にて確認したが、用意する物、適切な受け答えでなかった。マスクが良くない。パスワードを思い出すのに苦労した。
- ・もう少し分かりやすい案内表示をして欲しい。
- ・広くなったので、少し分かりづらくなった。
- ・順番を待っているときに少し並んだが、腰が痛くなってしまった。
- ・窓口の表示がスマートすぎて分かりづらい。もっと太い字で分かりやすくして欲しい。
- ・順番の札が無くて、そのまま窓口に行っていीか不明だった。
- ・応対は良いが、全体的にスピード感がない。
- ・発券機が必要なかった。
- ・案内板は色が薄く、暗いので見づらい！
- ・仕事で平日に来るのは大変なので、日曜もなるべく開けて欲しい。
- ・臨機応変に対応して欲しい(マニュアル通り対応しすぎ。)
- ・声が小さい(聞きとりにくい、マスク)。
- ・イスに座って記載できるので楽だった。以前よりスッキリして、スムーズになった。
- ・システムが整って、とても速くなって良くなった。
- ・番号札も置き場所が遠い。
- ・順番待ちで20分待たされた。
- ・大きい声で話して。
- ・ここの職員は最悪だ。
- ・総合案内人の中に無愛想な人(年配の方)がいた。

■市民課 利用者の声③

- ・205市民税課と207税務証明発行課の窓口とが分かりづらい。
- ・1階、ロビーにイスを増やして。各窓口の受付方法が違うので分かりづらい。
- ・住基カードの使用法についての説明が少し分かりにくかった。
- ・見づらい。案内板、トイレも表示が小さい。
- ・受け取った資料や書類をカバンに入れるためのスペースが窓口の近くにあるといいと思う。
- ・発券不要が分かりづらい。待ち時間が少なくなり本当に良かった。
- ・カレーがお子様風で困った。
- ・今までに比べ、対応が良くなった！
- ・以前より良くなった。案内人が多すぎて、声を掛けられうるさい。税金がかかりすぎる。
- ・引っ越しの件で丁寧な対応をしてもらった。
- ・発券機のボタンが2ヶ所あって、分かりづらい。
- ・駐車場からの案内が分かりにくい。
- ・広すぎて迷いそう。
- ・駐車場の入口の案内が分かりにくくて迷った。
- ・広すぎて何ヶ所か用のあるときに、いくつも行かされる。年配になると大変なので、1ヶ所でまとめてやって欲しい！体調が悪いときなど辛い！
- ・総合案内(南)が事務的なので、もっと笑顔で応対した方がイメージが良くなると思います！
- ・発券機の場所が分かりづらいので、もうちょっと窓口の近くにあるといいと思う。
- ・市民課の窓口は目にとまったが、全体的な地図を増やして欲しい。広くて分かりにくいから。
- ・新庁舎になって、証明書類が速く処理されるようになった。
- ・以前よりスピーディーな対応で良かった。
- ・自分の世代(60代)になると、部屋の番号だけで、例えば「101」とか言われただけでも、そこへ行けるのか、あるいは、101が本当に正しいのか不安になる。今は用事がスムーズに済んでほっとしている。
- ・建物が新しくなって、窓口の対応もますます良くなった感じがする。
- ・窓口の対応は親切・丁寧でとても良かったが、現在大和市に住んでいるため、戸籍謄本を取りに来るのに、移転前の旧庁舎に行ってしまった。後、気付いたことだが、この役所の中には時計が無い。どうして？窓口の対応が、とにかくとても親切・丁寧で良かった。
- ・窓口に行って聞いたら、発券機へ行くように言われて、発券機の所では書類を書いてからと言われた。初めから「書類を書いてから発券機」と説明して欲しかった。めったに来ない者には分かりにくい。
- ・職員の案内があったので受付方法が分かったが、ないと分かりにくい。建物が立派すぎて、こんなの必要だったのかなと思った。
- ・リピーターなので分かったが、初めは分かりにくかった。南口を利用することが多いが、ホールの方を向いたときに白ばかりで何の案内も無い。自分は視覚障害者なので白いと壁や柱の区別がつかない。もっと黒い文字や色分けをして分かりやすくして欲しい。高齢者にも分かるように、病院のように床に色分けした矢印を書いて欲しい。
- ・最近みなさん優しい。

■市民課 利用者の声④

- ・初回の人には不愉快にさせないで。ぶっきら棒。中年男性職員。
- ・非常に丁寧です。
- ・総合案内所に庁舎全体が分かる冊子を置いて欲しい。
- ・窓口の説明が悪く2日がかりになった。
- ・机があったら便利(少ないので)。書く場所が無い。
- ・受付の職員の対応が最悪だった。
- ・以前と違っていたのでまごついた。
- ・窓口と発券機の場所が離れていて分かりづらかった。発券機のカウンター内担当者がおしゃべりし、気分を害した。
- ・サービス精神が感じられなかった。
- ・駐車場と庁舎間の案内が分かりづらい。
- ・喫煙所を作って欲しい。
- ・以前と比べて、ずいぶん対応も時間もスピーディーで良くなった。
- ・総合案内人の対応に比べると、各窓口の人はそっけない。
- ・1フロアで助かる。
- ・書くところのイスから音がする。座り心地が悪い。
- ・中央の「総合案内」があまり目立たないので、もっと目立つようにして欲しい。
- ・用紙が置いてある場所が分かりにくいので、表示するべきだと思う。
- ・最初は発券機の場所が分かりづらかったが、2回目以降は知っていたので分かった。
- ・番号札の場所が分かりづらい。
- ・直接窓口に行っているのか、初めから番号札を取っているのか分からなかった。
- ・正面玄関から入って来て、まっすぐ奥に進むとき、この建物の雰囲気壊すからかもしれないが、全く案内板が無いのはどういうことか？
- ・記載台が1階フロアにあるが、正面玄関から入って来たとき、何をする場所なのかあまりはっきりしない。もっと「記載台コーナー」とか立て看板を出した方がいいのではないだろうか？
- ・窓口ではないが、1階は広くて良いが、2階はぐるっと回らなければならないのが困る。
- ・とても丁寧な対応で良かったです。
- ・複雑な内容を相談したが、こちらが分かるまで、咀嚼して丁寧に説明してもらった。親切でとても良い。
- ・新しいので、ちょっと分かりにくい。フロアのレイアウト表示を！
- ・勤務時間内に食べ物・飲み物などを買いに行く職員がいるが、認められていることなのか？
- ・案内板が全体に小さい(見にくい)。デザインが良くても見にくい。
- ・各窓口の番号札を取る場所が分かりにくい。
- ・年金の切り換え替えが専門の人ではなかったので、知識をつけておいて欲しい。
- ・証明の用途について詳しい係の人にいて欲しかった。細かいことを聞きたかった。
- ・市役所が移転するときに何の知らせもなかったので、旧の方へ行ってしまった。

■市民課 利用者の声⑤

- ・窓口の人が勉強不足ではないか。税務署で必要な住民票提出について、どういう住民票が必要か理解していない。よくあるケースの場合に必要なものは、あらかじめ理解していて欲しい。住民票の印字が薄い。よく見えない。
- ・職員の人数が多いので驚いた。こんなに必要か？でも対応は素晴らしい。建物の経費が立派すぎる。駐車場の場所が分かりづらい。
- ・市民課には番号札の発券機が有るのか無いのか、初め良く分からなかった。
- ・良かった。
- ・昼休みに掛かってしまって、待たなければならなかった。しかし、昼休みしか市役所に来られない人もいるのだから、Openしていて欲しい。
- ・市民税の地方税の割合など質問したことに、全く答えられなかった。ホームページに出ている程度の基本的なことや自分の仕事にかかわることは勉強して欲しい。
- ・番号札の置き場所が柱の裏で分かりにくい。スムーズに処理できた。待ち時間もコンビニで解消。
- ・窓口の職員、最悪だ。
- ・説明不足。

■広聴課(市民相談室) 利用者の声

- ・もっと市民を大事にして欲しい。困っている人を助けて欲しい。
- ・電話での問い合わせの際、対応が威圧的だった。
- ・広すぎるのでは。
- ・ドアが閉め切られていて分かりにくかった。

■高齢者福祉課 利用者の声①

- ・前より良かった。
- ・駐車場の案内が分かりにくい(案内表示が少ない)。
- ・番号札の位置が柱の陰に隠れていて分かりにくかった。また、パッケージの中に札が入っていて驚いた。
- ・新しくなって初めて来たが、とても良い対応で、また来たいと思った。
- ・1フロアで用事が済むので以前より楽になった。
- ・町田の市役所是最悪になりました。全部。良くなったのは建物だけ。
- ・時々(年度初めなど)、聞いても答えられない職員ばかりの時もあるので、必ずきちんと答えられる人にいて欲しい。
- ・最初、他の課に行ってしまった。81歳の母と一緒に来たが、もし、母が1人で来たら分かりづらかったと思う。銀行のようにコンシェルジュがいて、付き添ってくれたらいいと思う。また、横の連携もしてくれたらスムーズだと思う。
- ・親切でとても良いです。
- ・受付は番号札より発券機の方が良いと思う。
- ・対応して頂いた女性職員はとても親切でした。
- ・旧庁舎時代に比べ時間がかかりすぎた。改善して欲しい。
- ・カウンターの席数が少ない。
- ・番号札を取る場所が分かりづらい。
- ・広すぎて分からなかった。窓口の番号は分かりやすい。
- ・駐車場の入口が分かりにくかった。
- ・実際に来てみて、場所がすぐには分からず、キョロキョロしてしまった。
- ・事前に電話で話しをして、きれいな字のお手紙も頂いていました。とても親切で、デパート以上に丁寧な対応で感激しました。
- ・スピーディーな対応で良かった。
- ・バスの路線を増やして欲しい。
- ・この市役所は広くてきれいな上に窓口の対応もいい。また、このようなアンケートを実施して、日々、サービス向上をしていくという考えが素晴らしい。ドキュメンタリーでテレビで放送して欲しい。
- ・分かりやすい。
- ・昔より親切になった。

■高齢者福祉課 利用者の声②

- ・届けに來ただけだが、相談の人と一緒に番号札をとらされて並んだ。相談と届けは分けて欲しい。
- ・渡すだけなのですぐに済んだ。
- ・道路補修を要望したが初めは「分かりません」と答えた。最後には、連絡先を尋ねられ知らせてもらえることになったが、いかにも役所的な対応だった。

■福祉総務課 利用者の声

- ・以前より利用しやすくなった(待ち時間が少ない)。
- ・新庁舎になって対応もとても良くなった。
- ・「葬祭事業のご案内」のパンフレットを貰いに來たが、窓口対応の方もそれなりにお年がいった方で、自分と話しが合い非常に良かった。
- ・広すぎる。

■生活援護課 利用者の声①

- ・女性の市民には女性職員が対応して欲しい。
- ・窓口の数を増やして欲しい。
- ・トイレが汚かった。きれいにして欲しい。
- ・窓口についてではないが、前に來た時、市役所の建物が分からなくて、市民ホールへ入ってしまった。市民ホールの所と市役所入口に分かりやすい表示が欲しい。
- ・横の連絡が悪い。
- ・待合室の場所が奥で嫌な雰囲気だ。
- ・感じの悪い職員がいる。
- ・対応した人により感じが良きときと悪いときがある。
- ・職員を呼ぶとき、チャイムなどが有ると良いと思う。
- ・毎月、医療券を貰いに來るが、窓口案内の女性2人は気持ちの良い挨拶があるが、その後の職員の挨拶がまるで無し。自分は生活保護を受けている弱い立場の身。いつも粗末に扱われている。言葉遣いも雑で、上の職員から「出してやれ」とかの口調で扱われるのはいかなものか？生活保護者である以上、それらについて言い返せない。
- ・毎月、医療券を貰いに來るが、自分の顔を窓口の人が見ただけで分かってくれ、つまり、自分の顔を覚えてもらい、いつも親切にしてもらい嬉しい。医療券はいつもすぐにもらえる。
- ・もう少し分かりやすく説明して欲しい。
- ・新庁舎になってから、空いてて良い。窓口が増えたからだろうか。
- ・案内板の地図がパッと見た感じとても分かりやすく、すぐに目的の場所に行けた。窓口で用件にかかる時間も、あらかじめ「長くなりますよ」と一言、言って頂き初めから配慮が感じられた。
- ・今のままで良い。
- ・番号札があった方が分かりやすい。
- ・今のままで良い。

■生活援護課 利用者の声②

- ・町田市役所の窓口は他と比べて、特に良い。
- ・いつも利用しているが、応対が親切・丁寧である。
- ・目線を低くして丁寧な態度を取るべきだと思う。以前、川崎市に住んでいたが、川崎の応対はとても良かった。支援の中身も町田市の方が劣るため、また、近いうちに川崎に転居するつもりである。
- ・不満も何もない。逆にあまり愛想良くされても困る。今のままで良い。
- ・窓口までが遠い。足が悪いから、もう少し近くにして欲しい。
- ・呼ばないと職員が来てくれないのが不満。機転が利かない。
- ・とても親切でいいです。
- ・担当者がものを知らない。「本人確認できるものはありますか」という質問はして欲しい。
- ・南出入口の外側にタクシー待ち用のイスを設置して欲しい。
- ・もう少し手ばやくやって欲しい。時間がかかりすぎる。
- ・広すぎて老人は歩くのが大変。
- ・タクシーを待ってもらう場所が無い。不便。
- ・よくしてもらっている。
- ・バスの路線を増やして欲しい。不便！
- ・相談にあまりのってこない！
- ・前回までの男性職員の方が親身になってくれた。今回の女性職員の対応は親身ではなかった。
- ・8年くらい相談に来ているが、親身さが足りない。話しの分かる職員さんに対応して欲しい。
- ・月に1度来庁しているが、いつも丁寧な応対でありがたく思っている。
- ・窓口の職員を始め、生活援護課の職員をフルチェンジして欲しい。いつも応対がマンネリ化、上から目線で、自分の仕事上の成績だけよければ良いというような仕事態度である。
- ・詳細、専門的な事柄は自分で担当する課に聞かないとザックリした説明のみ。
- ・生活援護課以外利用したことがなかったので、場所が分かりづらかった。

■障がい福祉課 利用者の声①

- ・今回は2回目なので分かったが、初回は番号札の取り方が分かりづらかった。
- ・説明のできる担当者が不在であった。
- ・障がい者福祉施設で働いているが、日数・時間が増えない。増やして欲しいと何度も要望しているが、要望を聞いてくれない。
- ・人によって態度が悪い。
- ・的確な説明がなく、すぐに終わりにされてしまった。
- ・職員の中にポケットに手を入れて作業している人を見かけた(以前、市町宛てに改善などの手紙を出したことがある。)
- ・窓口の外観とか、イスも沢山あって待ちやすく良かった。
- ・窓口業務の職員は特に美人を置いて欲しい。
- ・親切にしてくれてありがとう。

■障がい福祉課 利用者の声②

- ・以前は、窓口対応で嫌な思いをしたことがあったが、最近は特に良い。
- ・イスを増やしてください。
- ・待つ場所にイスを増やして欲しい。
- ・庁舎内の暖房が効きすぎる。
- ・担当があるのは仕方ないが、トータル的に分かる人がいて欲しい。介護・医療など、その都度人が変わって大変。相談窓口のようなものがあれば、利用者・職員共に良いのではないか。
- ・駐車場（立体）で車イス利用のとき、どこに停めたらいいのか？
- ・職員の対応の仕方についてのアンケートをして欲しい。ポケットに手を入れたりとか、挨拶の仕方など。
- ・柔軟な対応をしてもらって感謝しています。
- ・親切にもらった。
- ・待ち時間が長い。トイレが少ない。心がこもっていない。障がい者に対しての配慮をして欲しい。駐車場にセンターラインが無いので危ない。
- ・駐車券が面倒くさい。何とかして欲しい。
- ・番号札の位置が分かりにくい。元気な人はよいが、分かりやすくして欲しい。前より良くなった。
- ・子供のオムツを貰えない（休み時間で人がいなかった。）。
- ・正面ガラスとドア色が同じで、“入口”と分かるように！
- ・カードを取ってから呼ばれるまでの時間、3人・20分、遅い。
- ・窓口の人がいない。
- ・ロビーが広すぎる。
- ・みなさん大変良くしてくれました。
- ・車の進入方法が分かりにくかった。
- ・発券機が柱の陰で見づらい。
- ・笑顔が欲しい。
- ・発券機が2種類あって、目的のものが分からなかった。
- ・初めて来たが、きれいで職員さんの対応も良かった。
- ・以前の市庁舎は、障がい福祉課が2階にあったが、新しくなって1階に窓口があるのはとても良い。
- ・人が苦手なので個室が多いといいです。
- ・どの課というのではないが、仕事で来ていて担当者が「・・・だろう」「・・・と思います」とあいまいな答え方をする時がある。はっきりと答えてもらわないと困ることがある。
- ・建物が豪華すぎる。
- ・スピーディーな対応が良かった。
- ・庁舎内に郵便局を作って欲しい。
- ・質問が返ってこない！
- ・これだけ大きな施設だから、書類を配布するだけでなく、簡易的な郵便局、税務署といった設備を併設して欲しい。
- ・書類入れ用の袋（ビニール袋でも何でもいい）が欲しい。

■障がい福祉課 利用者の声③

- ・ひどい言葉を言われて傷ついた！精神障害の人には言葉を選んで欲しい！
- ・広くなったので職員との距離感を感じる。以前は親しみやすかった気がする。
- ・プライベートな話しが筒抜けで不満。情報誌など、こちらから言わないと配布が無い。今日対応した職員さんの説明がよく分からなかった。
- ・障がい別の番号札が、どれを押せばよいのか分かりづらい。そばに係員がいると聞けるのだが。
- ・〇〇の方はこちらへと、115の間に書いてあるが、どっちに行けばいいのか分かりにくい。窓口ではないが、広くなって、総合案内もあって、前よりずっと良くなった。
- ・最近では職員の対応が良くなった。
- ・今日は待たされました。
- ・担当してくれた方の名前が分かると、より感謝の言葉を伝えやすい。
- ・駐車場にセンターラインが無いので危険。
- ・職員の数が多い。
- ・個人情報がかかれてしまう可能性がある。配慮して欲しい。場所を変えて欲しい。奥にして欲しい。高齢福祉課入口にして欲しい。
- ・対応がいい。
- ・待たなかった。
- ・2つに分かれていて、両方に用事がある場合、柱で番号が見えない。声が響く。部屋に仕切りがあった方がよい。病気の人にとっては気になる音がする。
- ・丁寧な対応でありがたい。
- ・総合案内の説明が不明で、図で説明して欲しかった。広すぎる。
- ・優しかった。
- ・書類の発送がいつも遅れて困る。他の市に比べて遅い！
- ・番号の後の方が先になった。ボタンが2つあり、一般と精神の区別がつきにくい。
- ・高齢者、身障者の方がバスから降りて、そのまま入り込めるような設備にして欲しい。
- ・年配の人だと案内板が見づらいかもしれない。
- ・子供が障がい者で、冊子などや質問したいときに職員さんが近くにいと助かる。
- ・昼どきで、職員の数はいくつか減ったが、番号順に呼んでくれ用事が済み良かった。
- ・初めて来た時は、自分の対象になる課が、庁舎の中が、あまりにも広すぎて分からなかったが、今ではすぐに分かるようになった。
- ・窓口案内が分かりづらい。
- ・話をよく聞いてくれなかった。分かりやすく説明して欲しい(若い方でした。)。感じのいい方に窓口で対応して欲しい。
- ・障がい福祉課に行った時、かなり待たされて対応が悪かったので困った。気を付けて欲しい。

■子ども総務課 利用者の声

- ・駐車券の案内がなく、300円払ってしまったことがある。処理が必要だと言って欲しい。
- ・親切に対応してもらって良かった。
- ・1階の窓口を利用する場合、機械で番号札を発行するが、今回2階へ行ったら窓口の所に誰もいなく、自分が番号札を取ったことさえ気付いてもらえなかったのには、かなりがっかりした。
- ・窓口ではないが、窓口に行くまでが広すぎて遠くてとまどう。
- ・建物が立派すぎるのではないかな。
- ・何でも相談室が以前あったが、今は無いので、あった方がいい。
- ・初めてなので、場所とルート(行き方)を分かりやすく。2階だからと、どこからでも行けます、ではなく、近い行き方を教えてください。
- ・課の境目が分からないので、どの辺りで聞いていいのか分からない。
- ・自分の行きたい課がどれに該当するのか分からない。
- ・自分が分からないことを何度も質問したが、窓口の方は嫌な顔ひとつせず、教えてくれ、とても良かった。
- ・座る場所(ベンチなど)が少ないと感じた。
- ・案内板がフロア別に書かれているが、目的別に分かるよう改善して欲しい。
- ・子供の催事(イベント)を開いてくれると嬉しい。
- ・隣にある子育て支援課目立っていて、子ども総務課の番号札がどこにあるのか分からず、気付いたら間違えて子育て支援課の番号札を取って待っていた。もう少し配慮が欲しい。
- ・窓口の方がテキパキとしていて、時間の短縮になり、とても良かった。
- ・職員のネームカードが隠れていて見えなかった。

■子育て支援課 利用者の声①

- ・いろいろ相談にのって欲しい。事務的な対応です。
- ・職員の方々、下を向いて一生懸命仕事をしているので、声を掛けにくかった。
- ・「医療券」の件と話したら、生活保護など違う係に行って、3ヶ所目に正しくたどり着いた。
- ・番号札の場所が分からなかった。「番号札はここです。」と言うのは良く分かったが、「番号札はこちらです。」と言うのが全く分からなかった。
- ・事務的な対応でした。
- ・発券機が分からず窓口で直接聞いた。
- ・本来番号札が無いところで、番号札を取ってください、と言われ、どこにその機械があるか分かりづらかった(臨時で使っているようであった。)。係員の指示で発券した。
- ・発券機があることが分からなかった。分からない所にあつて3人位待っていた。順番が逆になって対応した。
- ・いつも明るく迎えてもらって嬉しい。
- ・保育園にもっとスムーズに入れるようにして欲しい。フルタイムなのに順番待ちを後回しにされた。
- ・以前は用件によって番号札が分かれていたので、その方が良かった。

■子育て支援課 利用者の声②

- ・前と同じかと、発券機を探したが分かりにくかった。
- ・番号札制度だが「番号札」の有無と、その対応する部署が分かりにくい。
- ・カードの置き場所と説明表示が合っていない。
- ・エスカレーターで2階分からず3階へ行った。窓口は分かりやすい。表示が分かりづらい。字が細くスタイリッシュすぎるが太文字にして欲しい。
- ・広すぎてパッと見で窓口が分かりづらい。
- ・会話がうまくできるような対応をして欲しい。
- ・保育園に入りやすくして欲しい。待機児童を無くして欲しい。
- ・電話口では必要書類の話は出ていなかったのに、窓口では必要だった。統一して欲しい。
- ・声を掛けないと分からない。
- ・子供の遊び場を広くして欲しい。
- ・受付の札が分かりづらい。レトロすぎる。窓口の数は多いのに、受付の職員がいない。奥で事務作業している職員がいるのに、呼ばないと来てくれない。
- ・番号札が分かりにくかった。
- ・受付方法が分かりにくくて、ウロウロしていたら窓口で声を掛けられた。
- ・たまにきているが、今まで嫌なことは1度も無かった。
- ・何度も来ているが、発券機が端の方にあり、取る必要があるのか分かりにくい。「発券してお待ちください。」など案内があるといい。
- ・何か質問をすると、ちょっと聞いてきます、と下がってしまうので、全部終わるのに1時間位かかった。もっとスムーズにして欲しい。
- ・受付方法が、どうするのか分からなくてウロウロした。誰も声を掛けてくれなかった。
- ・税金をかけているだけの設備・機能がないような気がする。音楽がちょっと流れているといい。これだけ広いスペースがあるのだから、ミニコンサートなどがあるといい。
- ・用事があるから来たのに、声を掛けられるまで気がつかない。
- ・なかなか窓口の人が気付いてくれない。用紙を貰いに行ったが、A用紙かB用紙かと聞かれた。市民は素人なので素人の立場で質問して欲しい。
- ・9時に受付をして10時に終わった。混むことを見込んでいたが、時間がかかった。

■保険年金課 利用者の声①

- ・時々、上司のような人が対応すると、ぞんざいな言葉遣いのときがある。
- ・都営住宅や市民住宅のパンフレットがあるかと思って来たが無かった。駅の方の別の建物のようだ。年金暮らしなので時間があるからよいが、パンフレットや行く所など分かりやすくして欲しい。何ヶ所も行くのは大変。
- ・昼休みに来て、職員が少ないので待つかと思ったが意外と待たなかった。ハガキに「いきいき健康課」とあるので案内板を見たが、無かった。案内の人が106と番号で教えてくれたので分かったが、お年寄りが分かりやすく、ハガキにも番号を記入するなど、番号の扱いを工夫して分かりやすくして欲しい。
- ・発券機の場所が分かりづらい。
- ・スムーズにやってもらった。貰えて良かった。葬儀の冊子が欲しくて貰えた。
- ・案内板がホールの真ん中に設置して欲しい。広くてきれい。
- ・国民年金手帳の再発行の手続きをするまでの書類を揃えるのが分かりづらい(印鑑、免許証など)。
- ・役所は下手に出て話しの内容を把握して欲しい。
- ・お茶のサービスがあったら良いと思う。
- ・トイレの荷物かけを低くして欲しい。
- ・自分の夫が65歳になり、厚生年金を貰う手続きなどに来たが、妻である自分が第1号者で、1年間位の未納が発覚した。結局、説明の内容に納得がいかず、窓口業務のいっさいについて、不満の何ものでもない。
- ・階段が分かりにくかった。
- ・目が悪いので床にも案内表示して欲しい。
- ・待ち時間も少なくて良いと思います。
- ・待ち時間がなかった。アシスタントのような人もいて親切でした。
- ・以前、総合案内を利用したことがあるが、全然違うとんでもない所を案内されたので、余りあてにしない。
- ・国民健康保険「保険証の返却をする。」聞く度に違う場所、3ヶ所移動させられた。
- ・対応が悪かった。
- ・窓口の場所が分かりづらい。(対応は良い。)
- ・広くて分かりやすくなった。移動が少なくて助かる。
- ・新庁舎になって分かりやすくなり、職員もイキイキしているように見える。迷っていたら案内人が声を掛けてくれるのでとても良い。
- ・カードを取る窓口と取らない窓口があるので少し分かりづらい。分かりやすくして欲しい。
- ・人が多く、親切すぎるのではと感じた。親切にもらった。
- ・中央の「総合案内」に問題があるのでは？1人では少なすぎ。高齢者1人でも話しの長い人につかまったら、周りの人はずっと待たされる。
- ・以前より良くなった。バス便が不便。
- ・番号札が置いてあって場所が分からなかった。
- ・市役所が移転し不便になったので、バスの路線を増やして欲しい！(南大谷在住)
- ・同じ課であちこちに案内せず、1つに統一して欲しい。時間かかりすぎ。

■保険年金課 利用者の声②

- ・担当者が非常に良く、大満足である。
- ・できれば、支給される年金額をもっと上げて欲しい。
- ・新しい。広い。分かりやすい。
- ・窓口に行くまでに何度も聞いた。分かりづらい。
- ・親切にしてもらいました。
- ・受付方法がもう少し分かりやすいと助かる。
- ・全体的に空いていて良かった。
- ・国民年金は番号があるが、年金の納付の方は、どれ位待つか時間が分からない。待つ時間が分かるようにしてもらおうとありがたい。
- ・話をよく聞いてもらえなかった。3回も来ている。簡潔に教えて欲しい。
- ・初めてなので広すぎて分からない。窓口が多くてはっきりしない。
- ・駐車場が分かりにくくて、職員用の所と間違えて入れてしまった。
- ・対応は昔に比べて良くなったが、配置が悪い気がする。空洞がありすぎる。
- ・以前より対応が良くなった。
- ・案内板は見やすい所にあった方がいい。案内板が最短距離で分かるように。正面入口に入ると、広すぎるので、まずどこを見たらいいのか迷う。
- ・初めてだったが、ずいぶん立派になってスムーズにできた。
- ・窓口以外について。この建物の色使いは白とグレーだけであまりにも貧しい。デザインに関わった者としてセンスが良いとは思わない。
- ・初めて来たが、きれいになり、スムーズだった。
- ・今日は1ヶ所だから分かったが、細分化されていて高齢になると大変だろうと思った。
- ・社会保険事務所で書類を案内しない(見舞金を貰えない人が多いと思う。)。PR不足である。
- ・駐車場と庁舎が分かれているが、初めて来て、案内不足でよく分からなかった。
- ・作業が遅い。番号札を取ることと、呼び出しの関連が無い(銀行などでは番号札を取るとすぐに窓口での順番待ちが分かる。))。
- ・保険証を無くしてしまってた来庁したが、新しい保険証を書留便で至急送るとまで言われて、そのサービスにとっても感謝している。今日、来たのは、この庁舎が出来た頃の見学以来だが非常に良かった。
- ・旧庁舎のときより混んでいなく、空いていてとても良いと思った。
- ・特に良くも悪くもない。
- ・いつも感じることだが、窓口が混んでいるとき、部屋の奥の方にいる職員がこまめに出てきて話を聞けばいいのに、と思うのだが。お客に必要以外のことも話されたりすると、かえって面倒なことになるので、窓口業務を避けているような気がする。
- ・発券機の場所が分かりにくい。
- ・丁寧な対応だった。ありがたい。
- ・声を掛けてもらった。
- ・子供や外国人にも分かりやすい案内をして！

■保険年金課 利用者の声③

- ・来庁者がイスに座って待っていたりするにもかかわらず、部屋の奥にいる職員は誰も声を掛けず、窓口に出てこない。わざわざ市役所へ、遠くから来ているのだから、まずは待っているお客様のことを優先して考えられないのだろうか！？もし、そこまで、今後、町田市役所の窓口ができるようになったとしたら、素晴らしいと思う。自分は普段そういう風に接客業の仕事をしているから。
- ・番号札の番号だけでなく、おおよその待ち時間が表示されていれば良いと思う。空いているときはよいが、混んでいるときは、あらかじめ待ち時間が分かると非常にありがたい。
- ・退職したため手続きに来たが、あらかじめ退職者専用の総合的な資料・パンフレットなどを町田市が用意してくれれば、助かると思った。
- ・旧庁舎の窓口対応よりも、今の方が大変良い。
- ・態度が悪い。
- ・場所が分かりにくい。
- ・男の方でぶっきらぼうだった。
- ・用紙を貰うだけだったのに待たされた。自分でできないなら他の人に頼めばいいのに、とても時間がかかった。
- ・テキパキと対応して欲しかった。
- ・番号札を取ったのに、しばらく気付いてもらえず呼ばれなかった。体の不自由な方だったら困ると思う。

■市民税課 利用者の声①

- ・以前より良くなった。
- ・発券機が分かりづらかった。
- ・立体的な案内で分かりやすくして欲しい。広すぎる。駐車場から遠い。便が悪い。色で分けて欲しい。
- ・働く人達の環境が悪い気がする。仕切りを設けてはどうか？用紙に書くことが多すぎて紙代の無駄。
- ・初めて来たが、とても対応が良かった。しかし、ここに来るまで遠く感じ、場所が分かりづらかった。
- ・前の庁舎では職員が一部屋にいて、手が震えて書けないので書いてもらった。書類は郵送してもらえるが、書けるかどうか不安がある。窓口がスッキリしたが、書いてもらえるか心配。相談しやすく親切にして欲しい。
- ・声を掛けてもらったのですぐに分かった。
- ・番号札式であることを分かりやすく表示。2回目の来庁なので、よく分からない。
- ・申告用紙を年が明けたら早く送って欲しい。
- ・笑顔で接して欲しい(暗い顔の人が何人か居ました。)
- ・課を表示する文字が細いので、もう少し太くして欲しい。老眼のため見づらい。
- ・窓口の知識が不足。
- ・平書の番号札で分かりづらい。
- ・内部が暖かい(暑すぎ)。汗をかく。
- ・案内人のところでだいぶ待たされました。
- ・いろいろな窓口あるので、一括で対応して欲しい。

■市民税課 利用者の声②

- ・丁度お昼休みにぶつかってしまったので、待たされた。
- ・窓口に出た男性の若い職員の話し方が、自分だけ分かっている感じで理解できなかった。確定申告のことについて来たので、今後、税務署に行くつもりである。税務署の窓口の方が市役所に比べて分かりやすく良い。
- ・私も地方公務員だが、初めて来てすごく良かった。
- ・提出に来ましたが、親切に教えてもらいました。
- ・エレベーターを降りて案内してくれた職員の方が、窓口の係まで連れて行ってくれました。
- ・書類も多く、要・不要を分かりやすく。
- ・無愛想。もう少し愛想良く対応してください。
- ・以前より庁舎がきれいで、また、便利になった。
- ・少し暑い。暖房をゆるくして欲しい。省エネ。
- ・今回は待たなかった。以前、旧庁舎時、待たされた。
- ・良くなった。
- ・全て番号呼び出し方式にして欲しい。
- ・広すぎて、場所が分かりづらい。
- ・各窓口が発券機が無く、総合案内にあるので不便。102・103・104。以前、交通手段を電話で問い合わせた時の対応がすごく失礼だった(バスは無い。車で来ないのか？という返事だった。)
- ・「こんにちは」という挨拶は来客者に対する挨拶にふさわしくないと思う。「いらっしゃいませ」でいいのでは。法人の番号札を取るか否か分かりにくかった。
- ・待ち時間が長い。
- ・少し待った。窓口が少ない。
- ・番号が見えにくいので、もっと目立つと良いと思う。
- ・申告用紙はもう並べておいて欲しい。待っていちいち貰うのが面倒。
- ・以前より対応が良くなった。
- ・新庁舎になって正面入口が分からず、裏口から入ってきたようで、全体的な地図が欲しい。
- ・昼休み交替で職員が少なく、ずいぶん待たされた挙句、郵送でもよかった。
- ・窓口の人がつっけんどんで何の挨拶もなかった。南市民センターの人はとても親切なのに、ここは違うと思った。
- ・人に対応するのか、発券機があるのか、初めてなので分からなかった。
- ・もう少し窓口職員に専門教育を教える。上司の態度がつっけんどん。
- ・受付番号札が①小さい、②場所が分かりにくい。発券システムがあれば良い。
- ・30分待たされた。もっと速く。
- ・待ち時間が長かった。30分位。
- ・こんなに沢山の職員がいるが、必要ない所に多くて、混む窓口になかったりと、人件費の無駄はないか考えて！
- ・笑顔が良かった。

■市民税課 利用者の声③

- ・書類提出のみで来たのに待たされ、窓口担当者のそっけない対応が不満であった。提出のみの場合、専用BOX などによりスムーズに行えるようにお願いしたい。
- ・分かりやすかった。トイレもきれい。
- ・税務署管轄の用件なのに205に案内された。
- ・広すぎて迷った。表示なし。内容の説明が正しいのか正しくないのか分からなかった。番号の案内表示が無い。分かりにくい。
- ・職員によって対応が違っていた。
- ・名札を見えない位置に隠しているようだ。職員の教育はどうなっているのか。若い職員がなっていないと思う。不信感を感じる。でも、最後にこういった不満をアンケートに託することができてよかった。是非、職員の教育に反映して欲しい。
- ・駐車券が面倒くさい！
- ・みなさん、きちんと対応してください！2階の窓口は事務的。
- ・番号札を取らずに書類を出してよかったのに、何も言ってくれなかったので待つてしまった。ちゃんと案内して欲しい。
- ・総合案内が目立たない！もっと分かりやすくして！
- ・広すぎて、まずどこに行っていいいのか分からない。
- ・素晴らしい建物です。
- ・鶴川駅の所にあるのは用は足せない。交通の便が悪い(直通のバスが無い。)
- ・窓口の所に荷物や洋服を置けるカゴがあるといい。
- ・以前の話しだが、横の連携が取れていないので、たらい回しにされた。特に若い人はつっけんどんな対応をする人が多い。
- ・窓口ナンバーの位置がよく分からない。探してしまった。待っている順番が後どのくらいなのか知りたい。
- ・南口の方から2階へ行くのに、エスカレーターで行くには遠い。
- ・何事も的確で良い。
- ・窓口業務については、旧庁舎の方が対応、つまり、職員の態度が良かった。案内板も旧庁舎は通路にあったが、新しくなったら、よく分からなくなった。窓口とは関係ないが、介護保険料は上がっているのに、年金額が少なすぎる。
- ・待つ人が多いと、奥から人が出てきてスムーズに捌いてくれた。
- ・相談と書類提出窓口を分けて欲しい。市役所の看板が無いから分からなかった。
- ・耳が遠いので、番号の呼び出しはスピーカーで言って欲しい。
- ・電話のときも、行ったときも、とても分かりやすく丁寧な対応でした。
- ・とても丁寧で満足です。
- ・こちらの庁舎には初めて来たので少しとまどった。
- ・窓口ではないが、駐車券を窓口と総合案内と2ヶ所へ行くのがベビーカーを押しながらだと大変。
- ・ぶっきらぼうな態度で悪い。
- ・担当者に名札が無く、氏名が分からない。最初の対応は怖かった！

■市民税課 利用者の声④

- ・1階の税申告会場の案内の男性に尋ねたら、よく分からないと言われ、2階に誘導された。こういう申告の期間は1階にベテランの人を多めに配置するべき。
- ・番号が後の人の方が先に呼ばれた。
- ・駅から遠い。
- ・205には記載台があったが、206には無かった。窓口のスペース辺りに書くスペースを置いて欲しい。
- ・もう1ヶ所行きたい窓口があったが、職員に教えてもらった所が違っていた。
- ・保険と年金などの相談について総合的に相談できる人が欲しい。
- ・相続税に伴う課税について相談に来たが、市民税課では市民税・健康保険共に課税されると言われたが、健康保険の方に尋ねたら、課税されると言われ、担当者の知識不足を感じた。
- ・今までの市役所が良かった。あまりにも、今のところは駄目だ。
- ・総合窓口で全部受付してもらえば、行ったり来たりしなくて済む。
- ・丁寧で家に連絡をもらえることになった。
- ・1人目2人目があまり理解していなくて、3人目でやっと要領を得た。もっと勉強しておいて欲しい。
- ・たらい回し。

■資産税課 利用者の声

- ・郵送書類に課の階など書いてあれば分かりやすい。
- ・満足しています。
- ・今のままで良い。役所も新しくきれいになったことだし。
- ・駐車場の入口が分かりづらい。
- ・届け出物を提出しただけだから、すぐに用事が済んだ。
- ・番号ばかりが目立って課がよく分からないので、課も分かりやすく表示して欲しい。
- ・分かりやすい。便利になった。
- ・2階・3階の区分が分かりづらい。208の場所が分かりづらい。
- ・広すぎる。エレベーターを探すのに時間がかかった。
- ・川崎市などは出張所があるが、町田は駅から遠く、出張所が無い。用紙も4枚綴りなどで何ヶ所か提出できる所もあるが、町田はそうになっていて不便。
- ・発券機が無いので、システムが分からなかった。
- ・広すぎる。無駄が多い気がする。町田の特産物を売ってもいいと思う。
- ・広い。あったかい感じがあればいい。くつろげる雰囲気のある場所にして欲しい。
- ・フロアが無駄に広すぎる。お金かけすぎ！
- ・案内板が少なすぎる。よく行くような課はもっと案内図が必要。
- ・庁舎が新しく、きれいになり良かった。
- ・前の市役所の時の方が対応は良かった。挨拶も無いし、市役所はこんなものなのかと思った。
- ・以前利用した、土地利用計画課の対応は悪かった。
- ・総合案内がすごく親切で良かった。総合案内の笑顔が良かった。

■納税課 利用者の声

- ・新庁舎がきれいで良かった。
- ・自転車は置けてもバイクはどうなのか知りたい。
- ・明るい対応を！
- ・確定申告の書類を取りに来たら「明日から」と言われた。2階に上がる前に下で教えて欲しかった！
- ・確定申告の通知が来るのが遅れて相談会に間に合わない「相原」の人はみんな遅れているので困る！
- ・広くて迷う。
- ・現在、番号札での受付ですが、順番が狂うことがあるので発券機の方がよい。
- ・立派な庁舎を作っているのか。給料が心配。
- ・ロビーの中央が広すぎる。空間が無駄だと思う。
- ・広すぎる。分かりづらい。駐車場の高さが低くて入らなかった。
- ・もう少しスムーズに対応して欲しい！携帯充電サービスを！時計を目立つ所に付けて！案内板や番号（各課）が見えにくい！改善して欲しいことだらけ！
- ・どの人もとても親切だった。
- ・時間がかかりすぎ。

■介護保険課 利用者の声

- ・担当者が時間をかけて丁寧に説明してくれた。
 - ・イスの表面がつるつるで、障がいのある私には、引き寄せることができない。
 - ・とても親切に話を聞いて頂きました。
 - ・女性の職員が丁寧に説明してくれた。
 - ・マニュアル通りの答えしかなかった（相談時間、1時間30分もかかった。）。
 - ・人が見えない。窓口に来てもらえない。ボタンがあるといい。以前よりスピードがない。待つ。
 - ・去年までは窓口のイスに座っても誰も来てくれなかったが、今年是对応が良いと思った。
 - ・広すぎる。
 - ・1階、ロビーにイスを増やして欲しい。
 - ・職員に勝手に用紙に記入されて、消しゴムで消しても消えず、コピーをしておしてもらった。不満！
 - ・事前に、いつもの自分の担当に電話して予約していたにもかかわらず、話しの途中で何も言わず担当者が変わった。こういう場合一言「この方に引き継ぎます。」の言葉位ないのか。非常に頭にきた。民間企業だったら、こういうやり方はまるで考えられない。普段、遺族年金を貰っているが、その詳しい内容さえ、担当者は分からなかった。更にトイレを利用したら、汚れがすごかった。一体どうなっているのか。
 - ・受付と事務職員の役割が分かれていて、待っていても事務職員は知らん顔で対応してくれない。
 - ・担当者がコロコロ変わる。
 - ・広すぎて、お年寄りなど歩いて移動が大変だと思う。
 - ・親の介護保険の書類を書いて持ってきたが、委任状を持っていなかったもので、親子であることを証明するのが大変だった。本人が来ない場合の対応を分かりやすくして欲しい。
- 事前に電話しないと進まない。

■会計課 利用者の声

- ・税金(会計課)が分かりづらい。市民税の近辺に窓口があると便利。固定資産税を納めるので最初205へ行ったが「会計課です。」と言われた。
- ・親切だった。感心した。都会的でスピード対応していた。
- ・もっと市民を客扱いして欲しい。
- ・立派になった。
- ・ゴミ箱を1つ位は置いて欲しい。
- ・担当窓口では用が足せず。くれた地図が分かりにくかったが、総合案内でくれた地図が大変分かりやすく良かった。
- ・20分位待った。

■健康課 利用者の声

- ・感じが良かった。話しやすい。来て良かった。
- ・発券機の場所が分かりづらい。
- ・受付方法が分かりにくい。
- ・総合案内人のサービスに比べ、窓口の対応は③どちらともいえないくらい！
- ・対応がとても良かった。
- ・窓口の人がなかなか気付いてくれなかった。
- ・114の障がい福祉課が隣にあり発券機があるが、自分の行き先113健康課は発券機が無く、非常にまぎらわしい。

■市政情報課 利用者の声

- ・仕事に必要な冊子を電話で確認したが、電話の案内の人は知らなかった。窓口に行っても冊子を売っていることを知らずに、確かめるのに時間がかかった。あることを知っていたから、ねばって売ってもらったが、知らなかったら手に入らなかった。一体どうなっているのか。

■市民協働推進課 利用者の声

- ・声を掛けるのではなく、ボタンなど置いて欲しい。
- ・素晴らしい対応でした。
- ・立派できれい。分かりやすい。
- ・初めて来た窓口だが、きちんと話を聞けて良かった。
- ・声を掛けるのではなく、ボタンなど置いて欲しい。

■児童青少年課 利用者の声

- ・隣との机の増が分かりづらい。
- ・すごく丁寧で来やすくなりました。
- ・案内板などの字が小さいので読みづらい。
- ・言葉遣いが最悪。

■議会事務局 利用者の声

- ・市長を替えて欲しい。
- ・3階の各部屋が以前より分かりづらい。

■防災安全課 利用者の声

- ・市役所の中でも町田市が一番。
- ・職員の笑い声が少し大きくて、不愉快だった。

■広報課 利用者の声

- ・その他(窓口以外)について。エレベーター乗り場で後ろに下がらないと、どのエレベーターが来たのか分からなくて乗り遅れそうになる。乗ってから番号がおしゃれすぎて見えにくく分かりづらい。若者向け？降りてから案内表示が分かりにくい。正面の出入口が分かりにくい。建物全体暖かみがない。福祉の町田なのに高齢者や弱者への配慮が足りない。市役所へ文句を言おうと腹を立てていたら、ちょうどアンケートに出会った。

■秘書課 利用者の声

- ・以前よりずいぶん良くなった。
- ・正面入口右の総合案内所の人への対応が悪かった。

■営繕課 利用者の声

- ・サインが分かりづらい。窓口に番号しか書いてない。フロアごとに色を変えるなどしてはどうか。
- ・カウンターへ行ったとき、職員は席にいて、誰が対応してくれるのかとまどった。民間に比べて対応が遅い。カウンターに人が来たらすぐに対応しないと、カウンターのある意味が無い。
- ・マニュアル通りの対応をしている。受付方法は、きっと初めて来たら分かりづらいと思う。市民のためのサービスをして欲しい(役所らしい対応なので、もっとサービス業を学んで欲しい。)
- ・窓口に行くと、職員は周りを見回して誰も立たないと、しぶしぶ立つ。もっと担当を決めるなど、待たせないようにして欲しい。
- ・窓口が遠い。構造的なことだけど、真ん中に廊下を置いて、両サイドに窓口があればよかった。

■契約課 利用者の声

- ・区の職員の対応が悪い。
- ・窓口もそうだが、室温が暖かすぎると思う。民間に比べて公共施設全体にいえることで、いつも税金の使われ方が気になる。もう少し省エネの意識を持って欲しい。
- ・看板のサインが小さすぎて少し見づらい。
- ・看板が見づらい。

■職員課 利用者の声

- ・文字が小さいので、案内がないと分かりにくい。

■総務課 利用者の声

- ・10時に担当者と約束していて10時5分に到着したら、担当者がいなかった。代わりの人が対応してくれたが……。あまり不満には思っていないが、5分遅れただけなのに。

■環境保全課 利用者の声

- ・受付にだいぶ並んでいて時間がかかった。

■下水道管理課 利用者の声

- ・新庁舎になって部署がまとまった分、統一がとれているのか心配。
- ・この窓口ではないが、開発のところで大きな声で文句を言っている人がいて、同じフロアなので響き渡っていた。民間なら別室で対応したりするが、他の人が不快にならない工夫が必要と思った。
- ・下水道台帳の料金、他と比べて高い。
- ・その他(窓口ではない)について。建物が新しくて、明るくて気持ちが良い。エレベーターの中は広くて良いが、ボタンが見えにくい。トイレのサインが小さくて分かりにくい。外から見て市役所らしくなくて正面入口が分からなかった。目立つ案内が欲しい。ホールに入ってから広いので、分かりやすい案内板があるといい。

■下水道整備課 利用者の声

- ・都合を聞いてもらえたので良かった。
- ・来たらすぐ対応して欲しい。奥にいるから声を掛けなければいけないのが困る。来ているのに、仕事をしているから気付いていないフリをされてるように感じる。
- ・どのエレベーターが来るか分かりづらい。

■下水道総務課 利用者の声

- ・自分の要望を言っても、何も分かってくれない。話を聞き入れてくれない。逆に、職員は無駄話ばかり始めるので、話を切り上げて帰ることにした。こういう状態は全体的に不満である。

■建築開発審査課 利用者の声

- ・1階の案内板の文字を大きくして欲しい。
- ・とても良い対応で良かった。
- ・予約を取りやすくして欲しい。
- ・窓口ではないが、庁舎の入口は8時半より前に開けてもらえると中で時間まで待てるので助かる。
- ・待ち時間が長い。
- ・窓口に行くまでを分かりやすく。
- ・日によって、待たされるときもある。
- ・南口のエレベーターを1基増やすと待ち時間が変わる(システム)。
- ・サービス向上に努めて。
- ・電子化すればもっと分かりやすくなるのではないか。
- ・以前に比べ対応が非常に良くなった。
- ・質問に対して答えが返ってこないところが不満。
- ・カウンターに立っても、すぐに中から出てこない。すぐ出てきて欲しい。対応が遅い。若い方に専門性が無い。
- ・市の公共サービスが同じ所に一括であって欲しい。
- ・市民が窓口に行っても、職員の人達は視野に入らない向きに座っているので、なかなか気付いてもらえない。
- ・案内板の字の大きさが見づらい。
- ・移転したのを知らずに旧市役所へ行ってしまう、二度手間になった。
- ・挨拶は無かった。

■公園緑地課 利用者の声

- ・民間には一寸、“決まりは曲げない”。
- ・駐車券の利用方法を総合案内人がよく説明してくれなかった。

■地区街づくり課 利用者の声

- ・前の市役所の時はラックが1階にあって、資料など手に入れやすかったので、そうして欲しい。8階まで行くのは面倒くさい。

■都市政策課 利用者の声

- ・804に行った時、電気が消えて真っ暗で、昼寝している職員がいた！

■土地利用調整課 利用者の声

- ・新庁舎でまとまっているが、少し分かりづらい。移転時、旧庁舎と新庁舎の切り換え時期など説明不足でとどった。
- ・土地利用調整課はいいのだが、他の課では、奥にあるので声を掛けづらい時がある。
- ・中商層の協議の意見書に、課の番号を入れて欲しい。
- ・人によって対応が違う。最初、前もって電話で聞いた時は、あまり対応が良くなかった。でも、他の役所と比べて町田市役所はいいと思う。

■産業観光課 利用者の声

- ・前の第2庁舎に行って、移転の表示が分かりにくい。

■道路管理課 利用者の声

- ・対応する人が誰か分からない。番号札などの呼ぶシステムがあればいい。
- ・9階。呼び出しボタンがあったけど、表示サインを分かりやすく。
- ・待っている間に居眠りをしている職員さんを見かけた。
- ・新しい役所になって(建物が)、窓口も新しくなって非常に良い。
- ・書面であらかじめ送られてくると思ったが来なくて、口頭でやりとりをしたので、少し行き違いがあった。
- ・昔よりスムーズになった。昔は待った。
- ・他の行政(他の市役所)よりも、町田市は窓口の印象が明るく、丁寧に話を聞いてもらえる感じがする。

■道路整備課 利用者の声

- ・親切で良かったです。
- ・以前のイメージと大幅に変わった様子有。純心、向上、実践している企画力に優れている。
- ・毅然とした対応をしている。

■道路補修課 利用者の声

- ・中央の総合案内のおしゃべりが多い。(南)の方の総合案内はとても良い。
- ・声を出して職員を呼ばなければならないのが嫌だ。

■道路用地課 利用者の声

- ・掲示板を大きく見やすくしてください。
- ・エレベーターの台数が少ない。
- ・普段から利用しているにもかかわらず、いつもカウンター窓口には誰も職員がいない。確かに忙しいのかもしれないが、奥の方に職員がいるので気付いてもらえない。そういう中でカウンターの所から大声を出すわけにもいかず困っている。毎回ひどい対応である。
- ・道路の図面がインターネットで取ればありがたい。
- ・丁寧であった。
- ・職員との距離が遠く、話しがしにくくなった。奥まった所にいるので。
- ・エレベーターがなかなか来ないので、改善して欲しい。
- ・階段の場所が分かりにくい。

■農業委員会事務局 利用者の声

- ・サイン(課・レイアウト)が悪い。
- ・横のつながりを作って欲しい。1ヶ所でできればいいのに、いろいろな課に回される。わざと2つにして無駄遣いしているのではないか。
- ・エレベーターの前にフロアレイアウトのサインがあればもっと良い。
- ・新しく清潔。駐車場の上り下りの道幅が狭い。
- ・レストランの味がもっとおいしくなれば良い！
- ・制度の適用を業者によって変えないで欲しい。平等性・一貫性を持って欲しい。

■スポーツ振興課 利用者の声

- ・フロアが広すぎて分かりにくい。人を配置して、声を掛けて欲しい。案内して欲しい。正面の方に出て案内して欲しい。
- ・広いので前もって電話して聞いておいて良かった。
- ・対応は良かった。
- ・用件が余りにも早く済んで、すぐに終わってしまった気がする。

■教育総務課 利用者の声

- ・エレベーターやトイレなど矢印での誘導板があったらいい。

■生涯学習総務課 利用者の声

- ・台帳をカウンターに置いておいて欲しい。自分で調べたい。
- ・道路台帳をカウンターに置いておいて欲しい。いつもパソコンの動きが悪い。
- ・旧庁舎に比べて窓口が少ない。開発と建築は別にして欲しい。他の市は別となっている所が多い。

■ちょこっと共済 利用者の声

- ・総合案内でチラシを置いてある場所を聞いたら、9階に行かされ、1階で貰えたのに面倒だった。

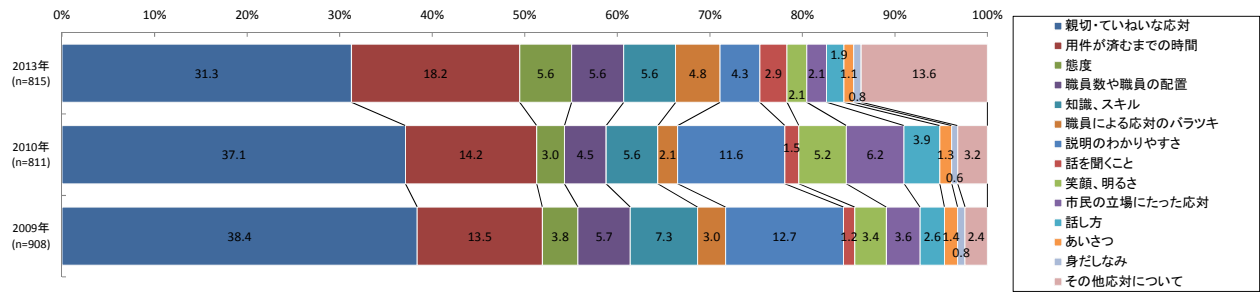
■指定金融機関派出所 利用者の声

- ・気持ちが良い位、良い対応。
- ・金融の商売ではなく、役所の中でやっていることなので、今のままで良いと思う。

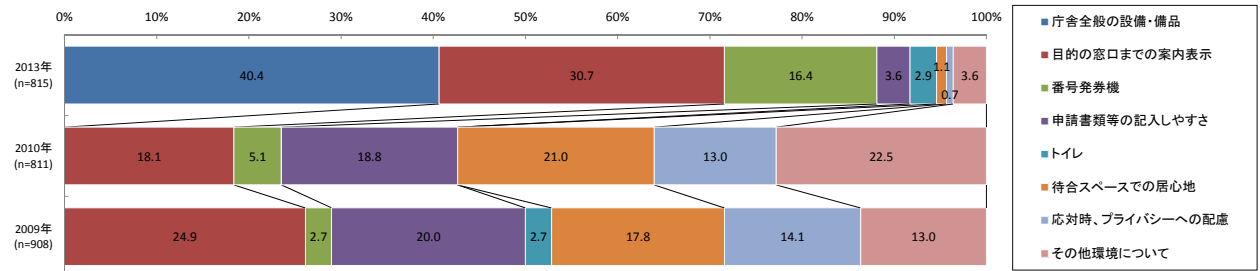
■税申告会場 利用者の声

- ・職員の人がマスクをして全体に説明をしていたが、耳の遠いお年寄りには聞きとれなくて「聞こえませ〜ん」と言っていた。こういう季節だから仕方がないが、はっきり伝える配慮が必要。
- ・受付に分かる人を置いて欲しい。
- ・初日の割にきちんと整っていてスムーズでした。職員の対応も丁寧で、駐車券への配慮もありました。たまたま待ち時間もなく、丁寧な対応で気持ち良く手続きができました。
- ・前よりずっと分かりやすくなった。
- ・書類を受け付けた人が不慣れなようで、合っているのに他の人に聞いたり、駐車券に印を押すのも不安そうだった。
- ・待ち時間30分。
- ・待ち時間が長かった。
- ・申告書が届くのが(一昨日(2日前)届いた)遅いのでは？
- ・申告の書き方、持参物が分かりにくかった。
- ・税務署と市への手続き連携が不満。従来税務署で全て済んだのに、2ヶ所へ行かなければならない。
- ・女性はもっと勉強するように。スピーディーに。
- ・用件が済むのに時間かかりすぎ。
- ・案内人・窓口の人の数が多すぎる。
- ・素晴らしい。
- ・赤と青の札の意味が分からなかった。対応する人によって時間をとる。説明書を読んでも分からない。
- ・広すぎて良くなった。即対応してくれる。
- ・総合案内で2階の窓口に誘導されたが、2階の窓口で「1階です。」と無愛想な態度で言われ、腹が立った。1階の窓口の対応は良かったが…。
- ・待っている間の子供の遊び場があったらいい。
- ・20分待っただけなので良かった。
- ・初めて間違っ、ぽつぽ町田に行ってしまったが、ここへ来て、親切、丁寧に、素早く、行く先の場所を教えてもらって良かった。
- ・10階の展望室まで来たついでに行ったが、良かった。
- ・引越して来たが、書類が届かなかったら、申告の時期など分からなかった。そういう人はどうすればいいの？
- ・用件が済むまでかなり時間がかかった。

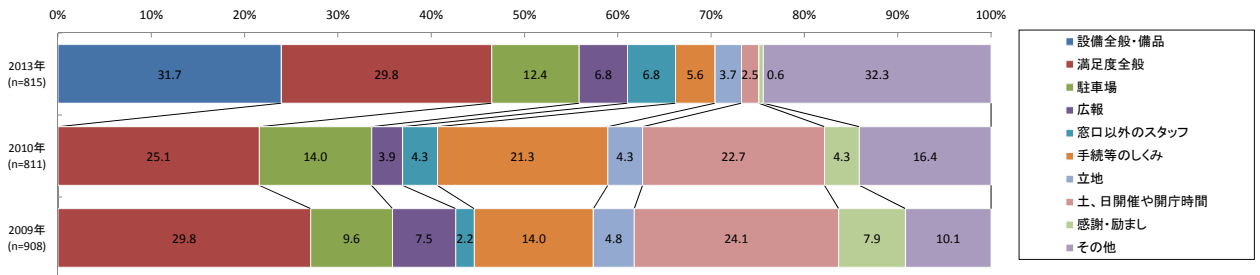
【接遇】



【環境】



【その他】



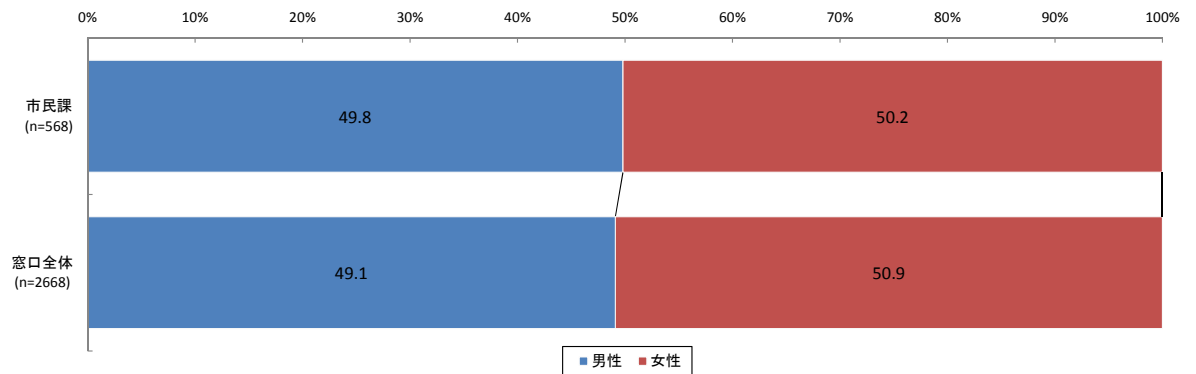
＜注＞一人の回答で複数の意見があった場合、各々にカウント。

2. 窓口別調査結果

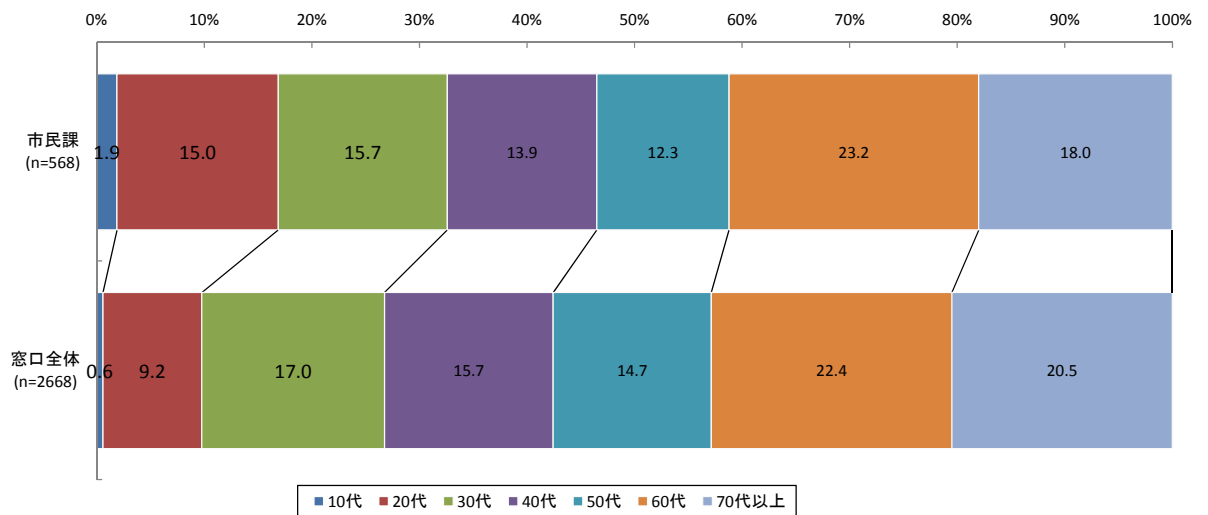
市民課

(1)回答者の属性

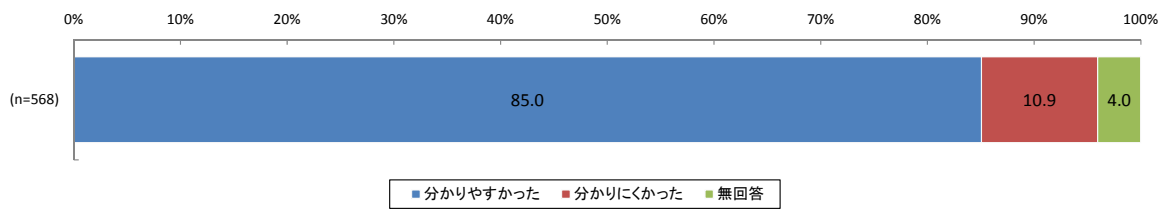
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

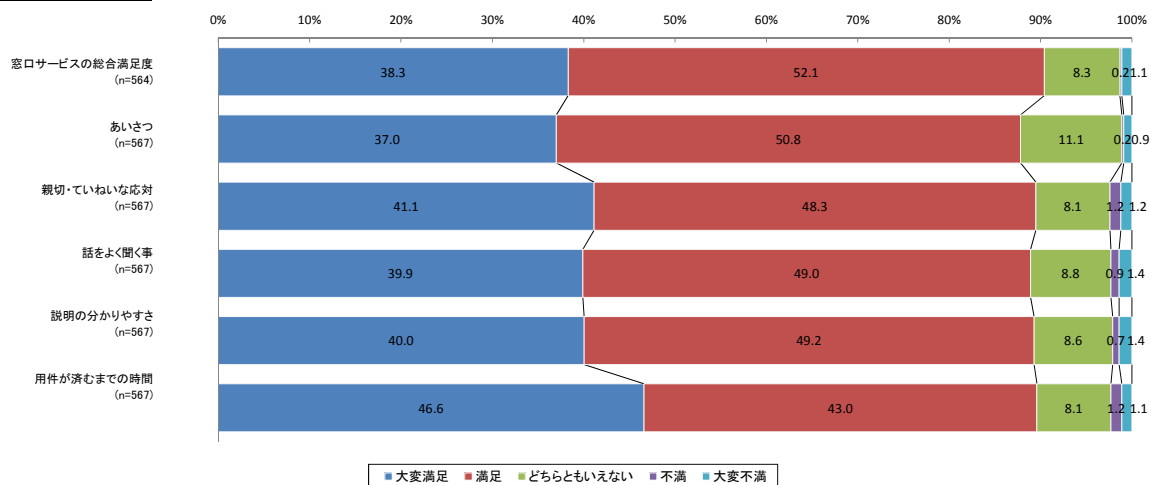


- ・市民課を訪問した 85.0%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

市民課の満足度状況



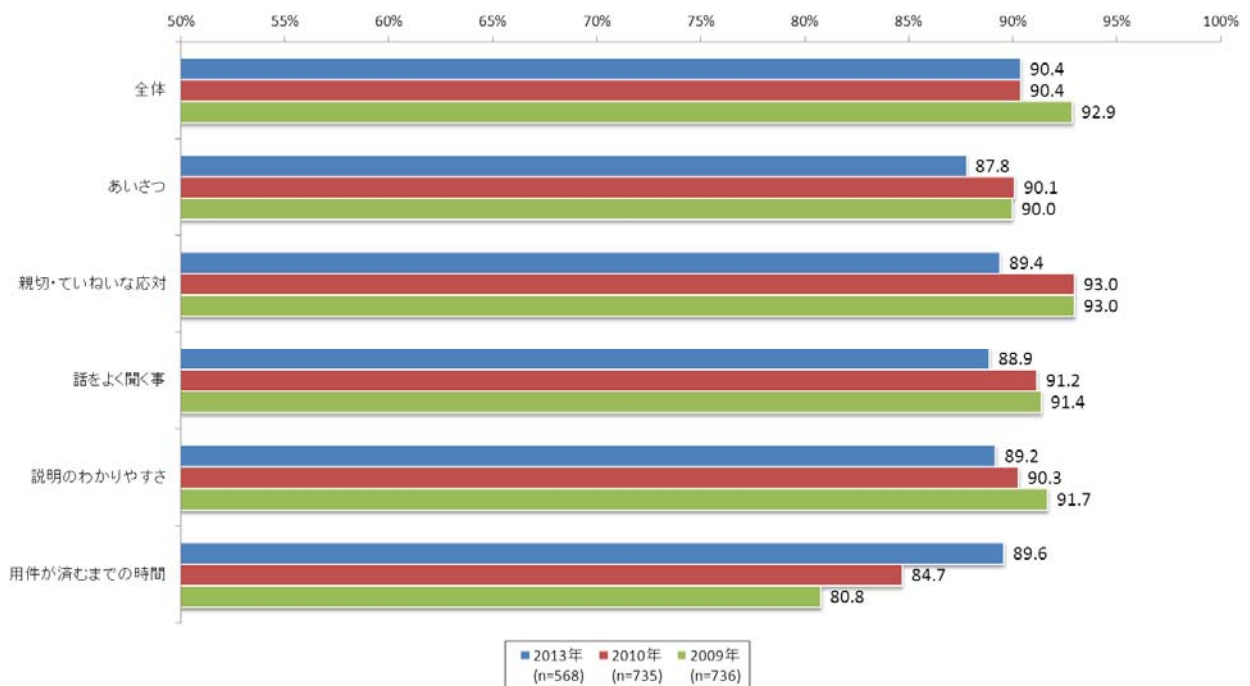
■窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(38.3%)と「満足」(52.1%)の合計は 90.4%で、総合満足度は高くなっている。

■『接遇面』に関する満足度

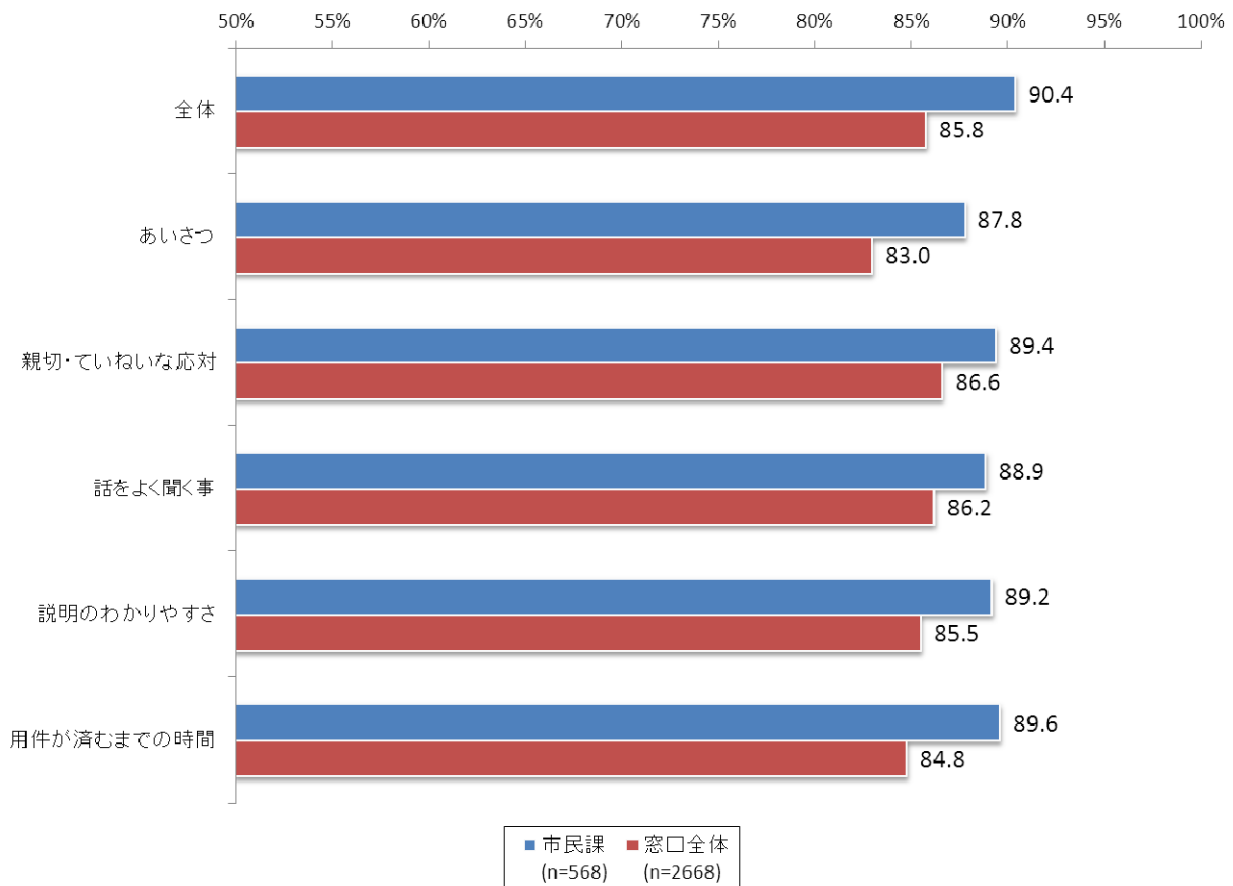
・「接遇面」についてもそれぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 85%を超えている。「用件が済むまでの時間」は「大変満足」が 46.6%で、他の「接遇面」の項目と比較して、やや割合が高くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2011 年調査と比較して全体の満足度は 90.4%で横ばいであるものの、接遇面の各項目については低下している傾向にある。
- ・ 一方、「用件が済むまでの時間」については 89.6%で、2011 年調査と比較して 4.9 ポイント高くなっている。

③市民課と窓口全体との比較

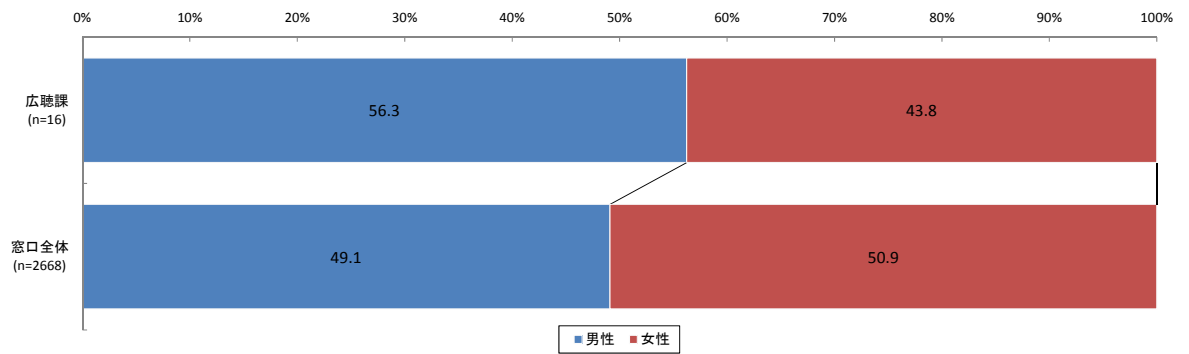


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、市民課は窓口全体よりも満足度が高い傾向にある。
- ・ 「あいさつ」や「要件が済むまでの時間」は、窓口全体よりもそれぞれ 4.8 ポイント高くなっている。

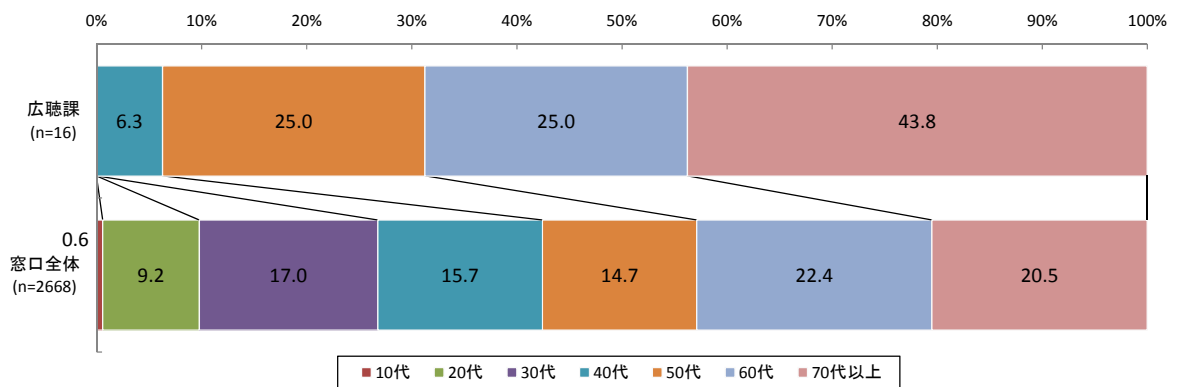
広聴課

(1)回答者の属性

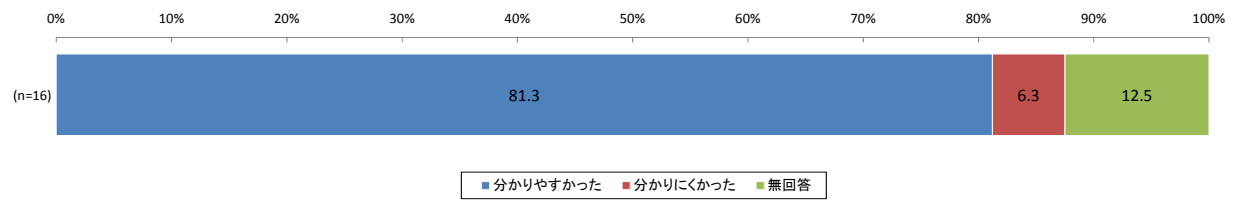
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

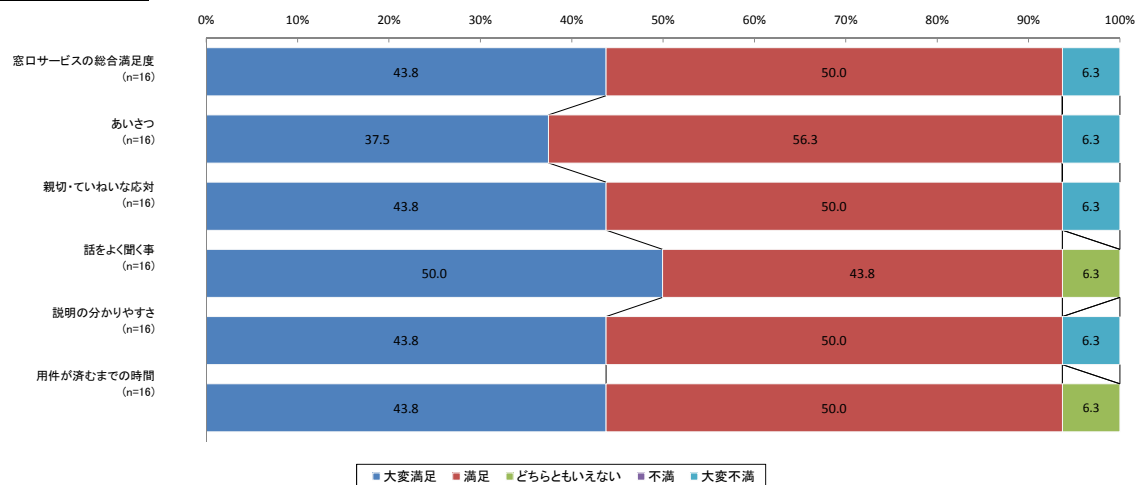


- ・ 広聴課を訪問した 81.3%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

広聴課の満足度状況



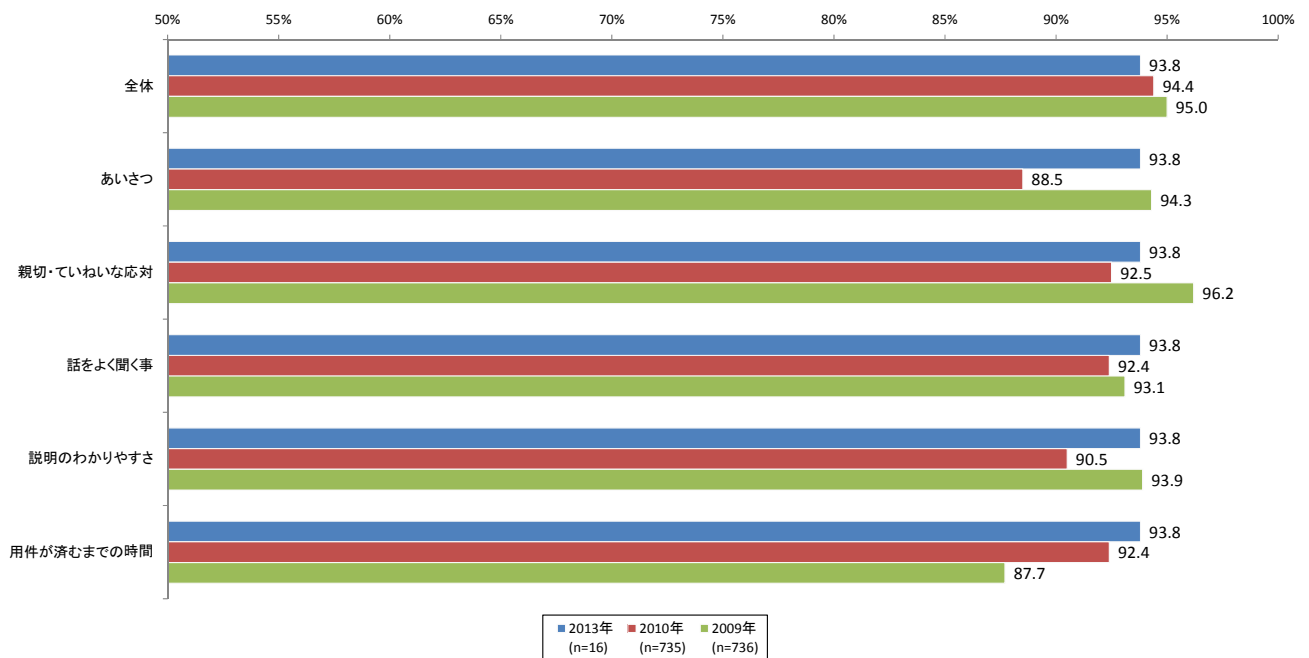
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(43.8%)と「満足」(50.0%)の合計は 90%を超え、総合満足度は高くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

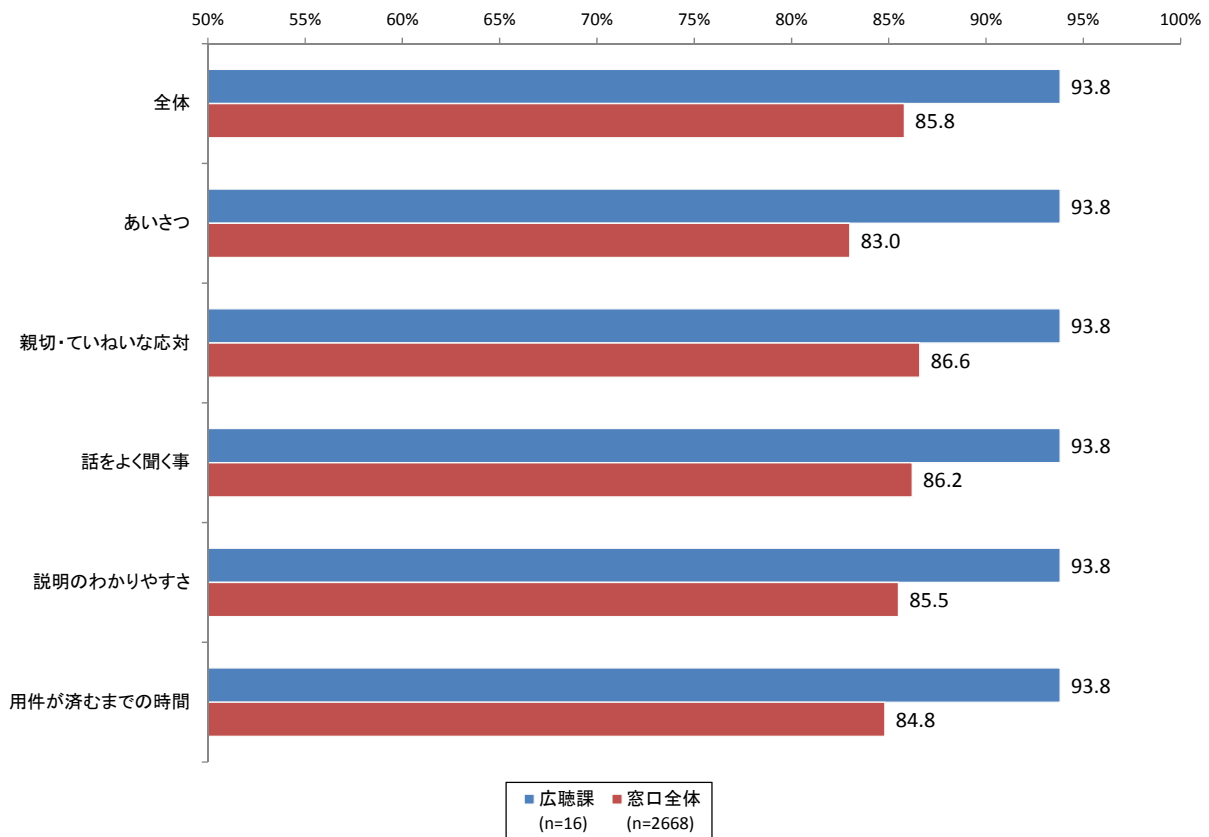
・「接遇面」についてもそれぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 90%を超えて、満足度は高くなっている。「話をよく聞く事」は「大変満足」が 50.0%で、他の「接遇面」の項目と比較して、やや割合が高くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、全体の満足度は 93.8%でやや低下している。
- ・ 一方、接遇面の5項目は 2010 年調査よりも満足度が上昇している傾向にある。特に「あいさつ」については 5.3 ポイント上昇している。

③ 広聴課と窓口全体との比較

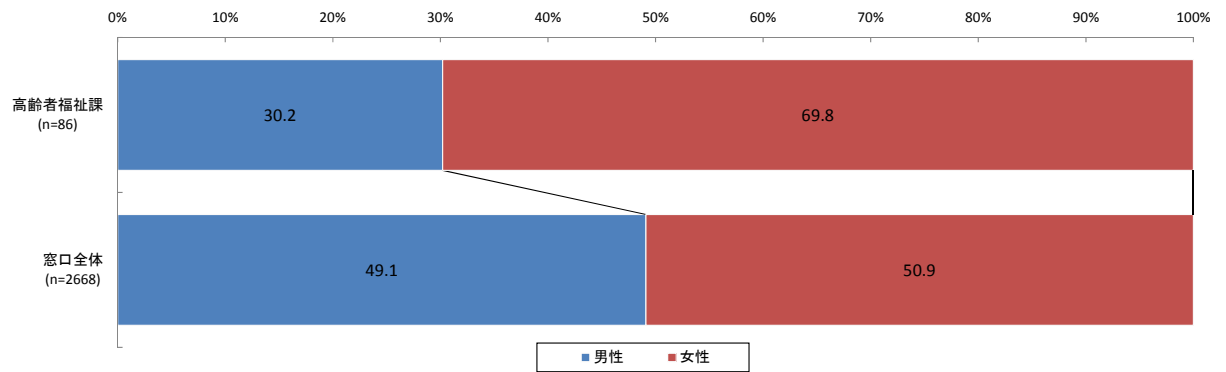


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、広聴課は窓口全体よりも満足度が高い傾向にある。
- ・ 特に「あいさつ」は 93.8%で、窓口全体の「あいさつ」よりも 10.8 ポイント高くなっている。

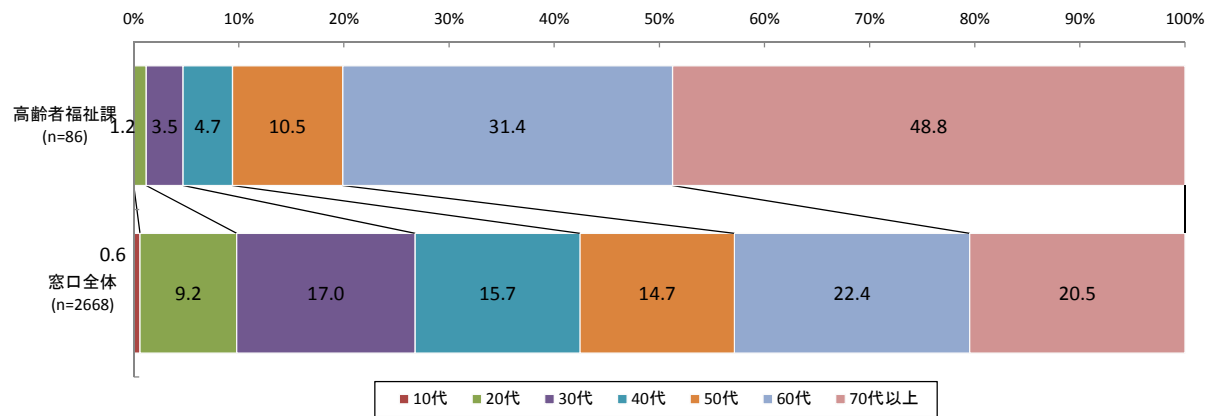
高齢者福祉課

(1)回答者の属性

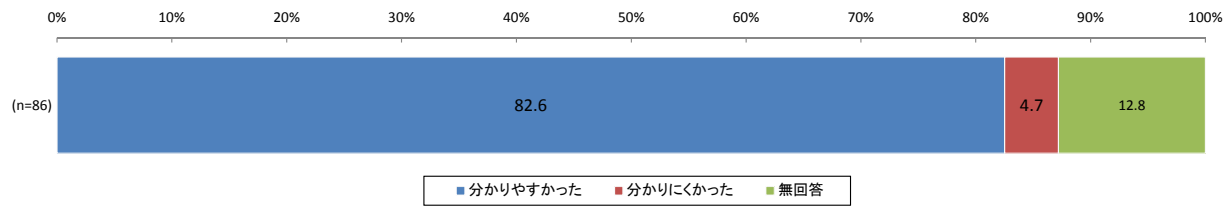
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

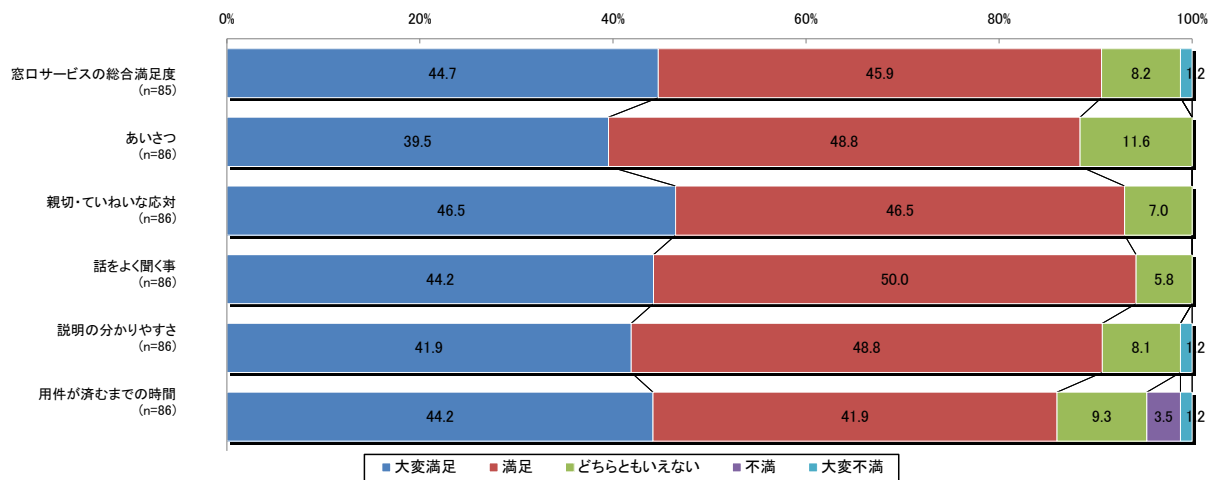


- ・ 高齢者福祉課を訪問した 82.6%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

①窓口の満足度

高齢者福祉課の満足度状況



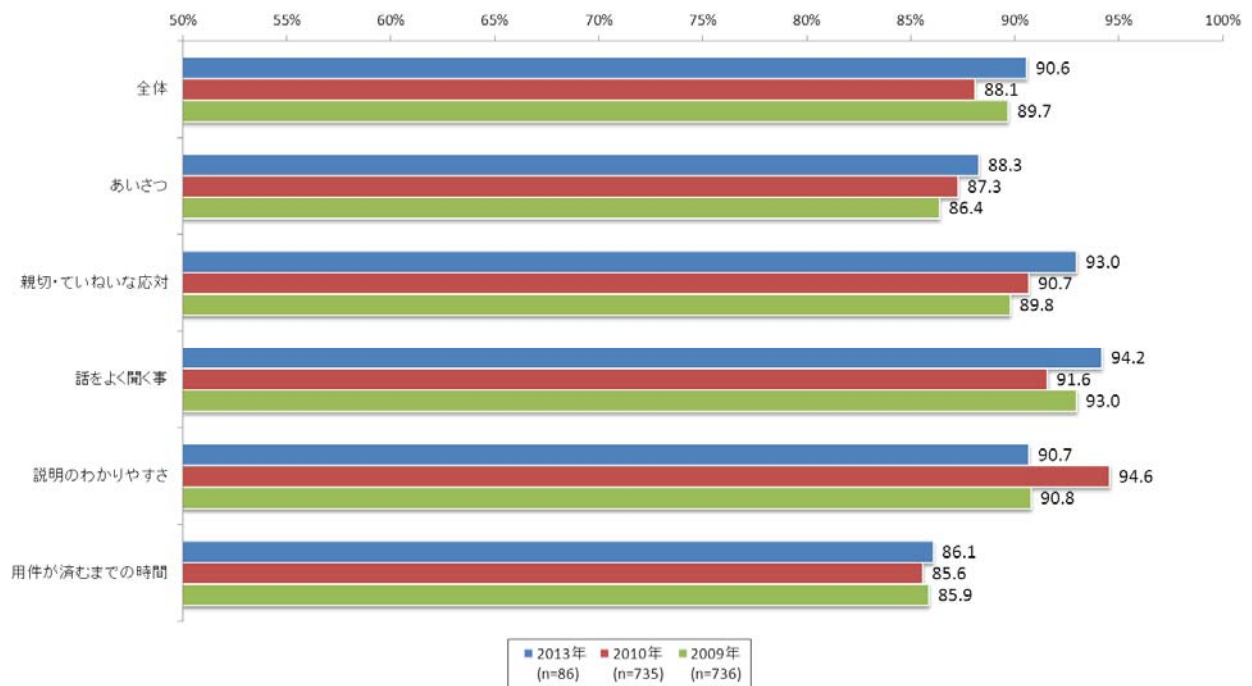
■窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(44.7%)と「満足」(45.9%)の合計は 90.6%で、総合満足度は高くなっている。

■『接遇面』に関する満足度

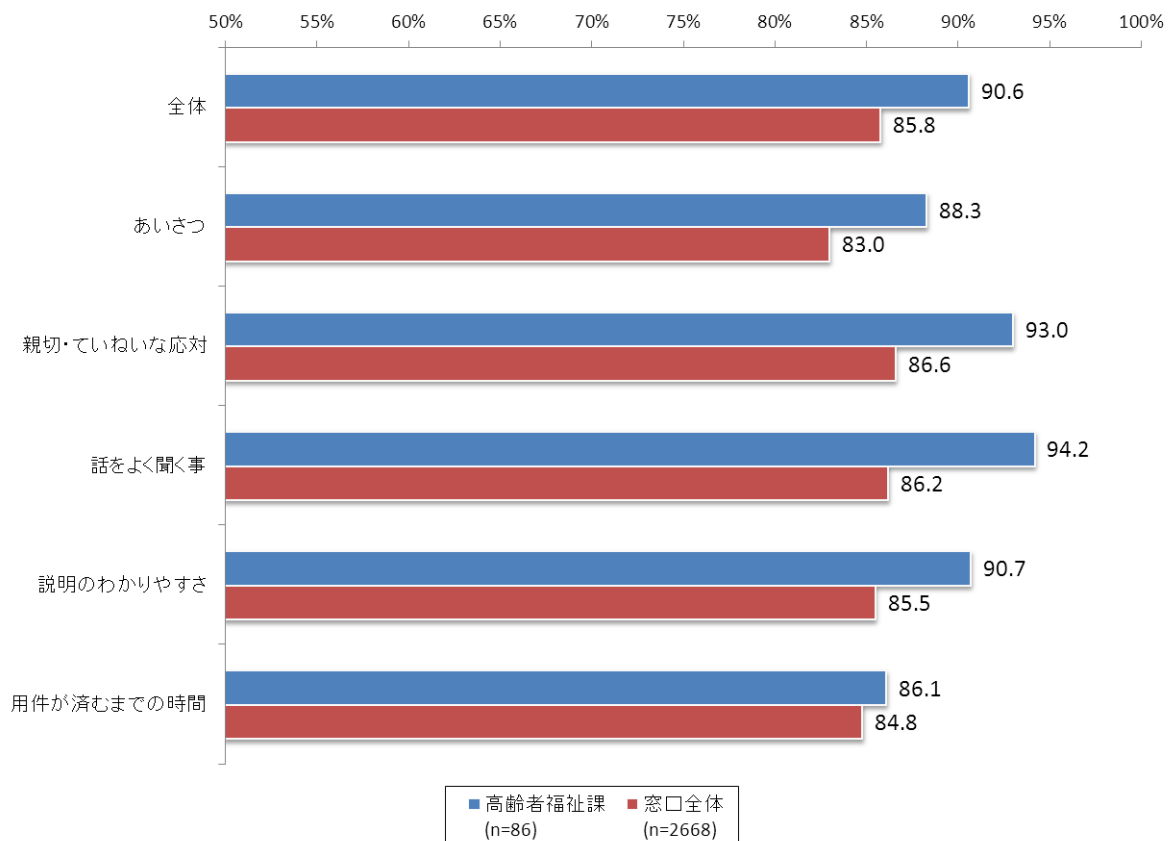
・「接遇面」についてはそれぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 85%を超えている。一方、「用件が済むまでの時間」は「大変満足」と「満足」の合計が他の項目と比較してやや低い傾向にある。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、全体の満足度は 90.6%で、わずかに満足度が上昇している。
- ・ 接遇面の5項目は2010 年調査と比較すると「説明のわかりやすさ」の満足度 3.9 ポイント低下しているものの、他の4項目についてはそれぞれ満足度が上昇している。

③高齢者福祉課と窓口全体との比較

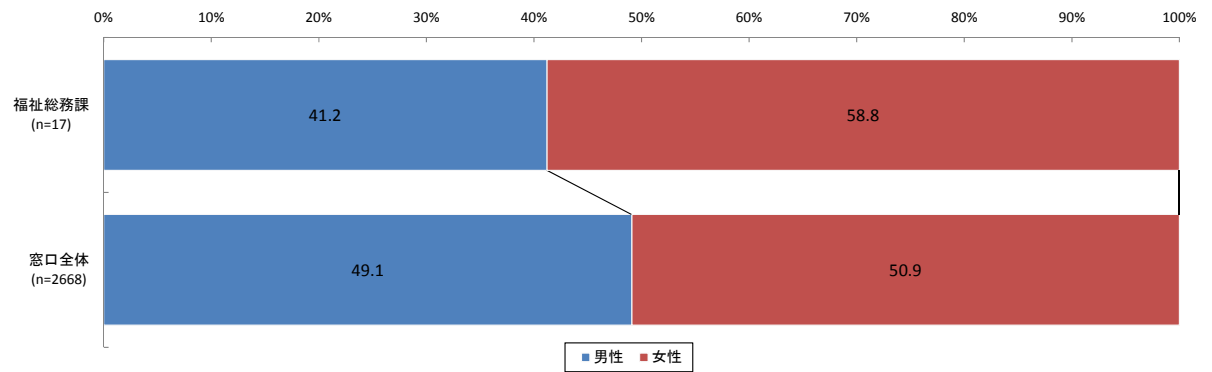


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、高齢者福祉課は窓口全体よりも満足度が高い傾向にある。
- ・ 特に「話をよく聞くこと」は 94.2%で、窓口全体の「話をよく聞くこと」(86.2%)よりも 8.0 ポイント高くなっている。

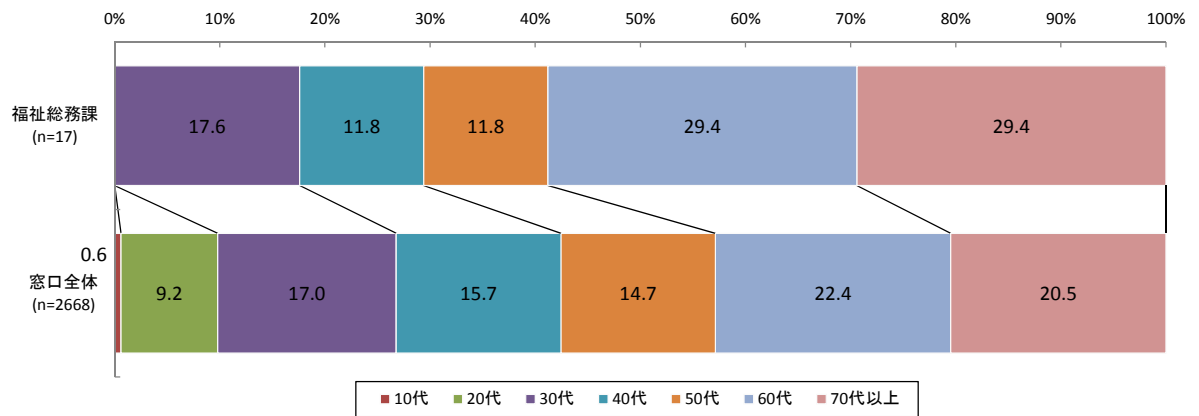
福祉総務課

(1)回答者の属性

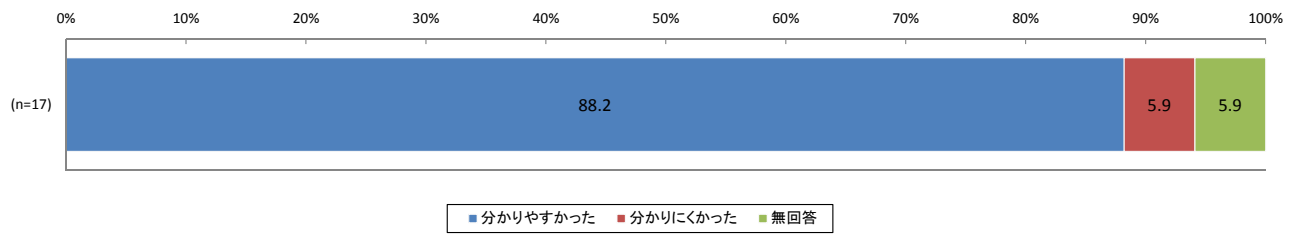
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

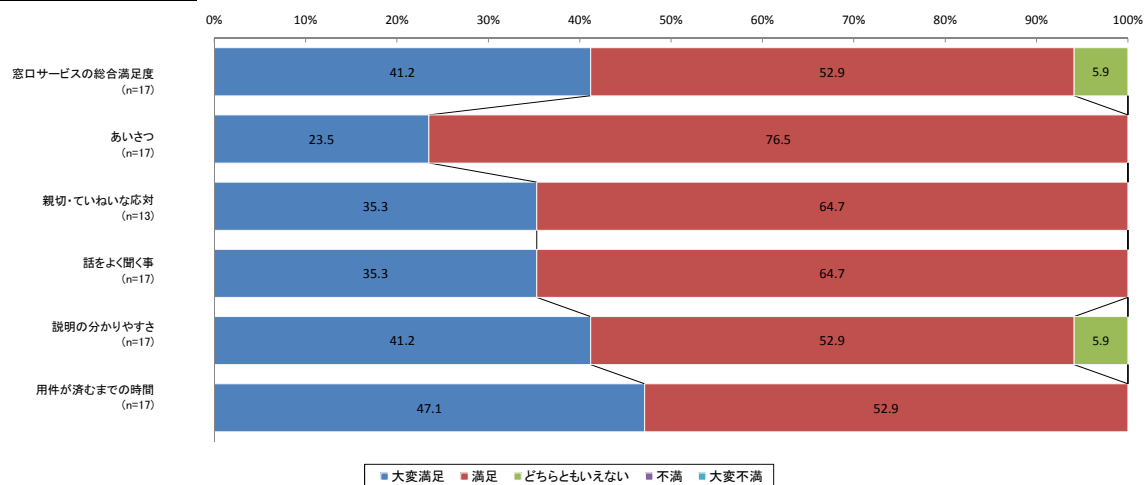


- 福祉総務課を訪問した 88.2%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

福祉総務課の満足度状況



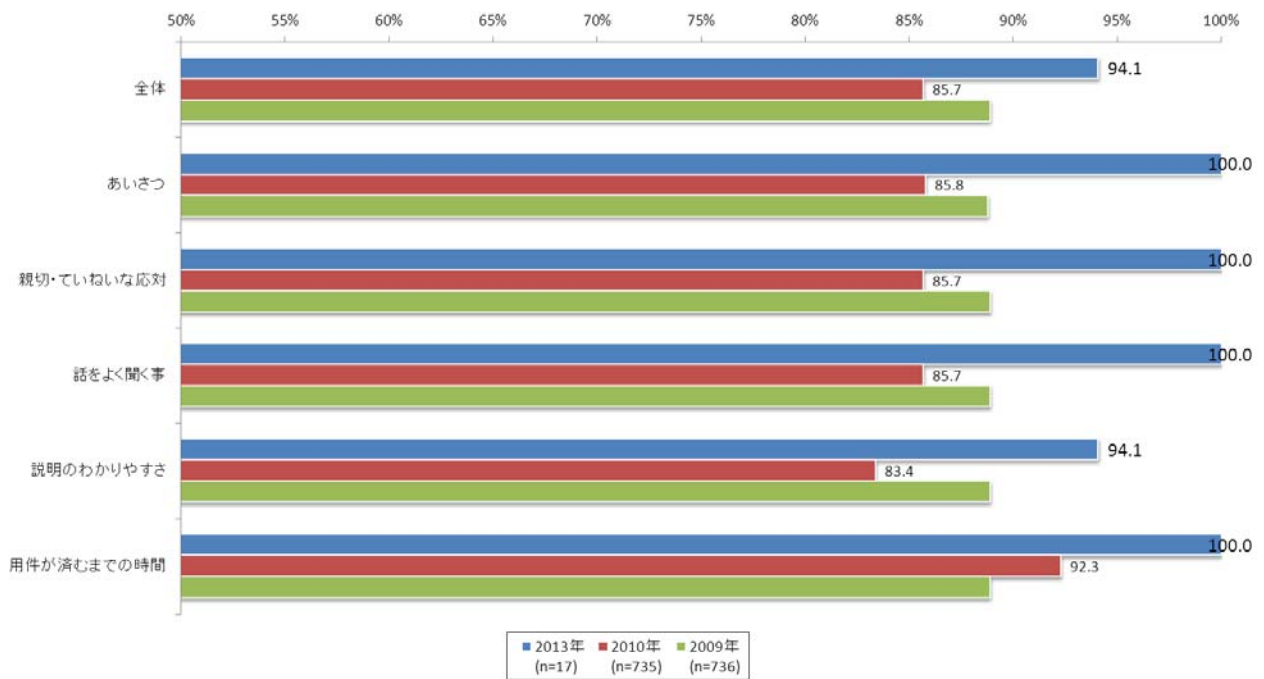
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(41.3%)と「満足」(52.9%)の合計は 90%を超え、総合満足度は高くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

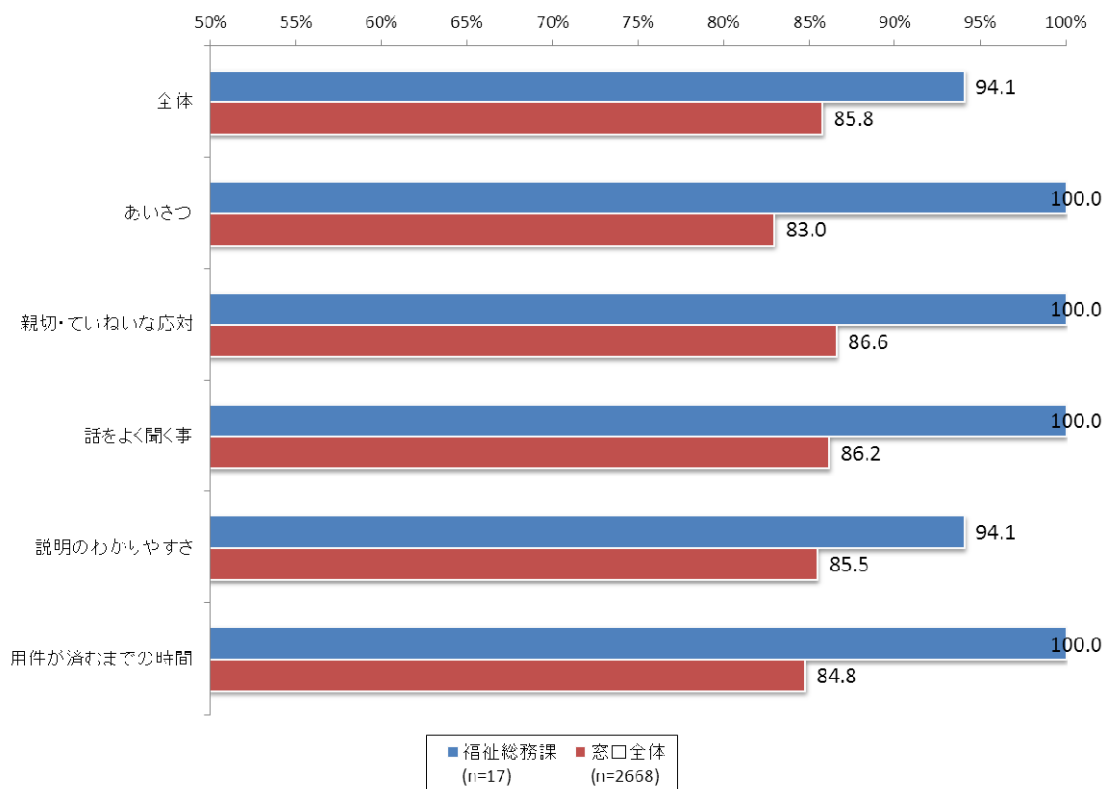
・「接遇面」についてはそれぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 95%を超えて特に高くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、全体の満足度は大幅に上昇している。
- ・ 接遇面の5項目についても、2010 年調査と比較すると各項目で上昇している。

③福祉総務課と窓口全体との比較

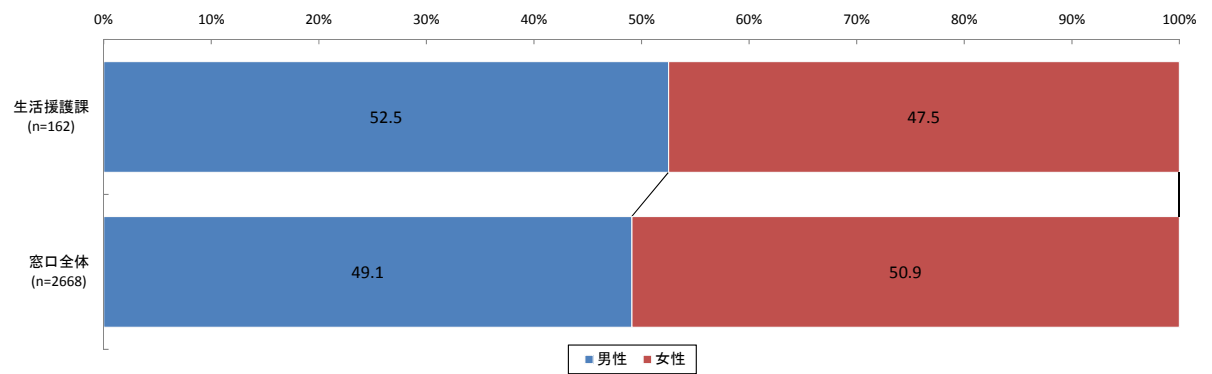


- 他の受付窓口全体と比較すると、福祉総務課は窓口全体よりも満足度が高くなっている。

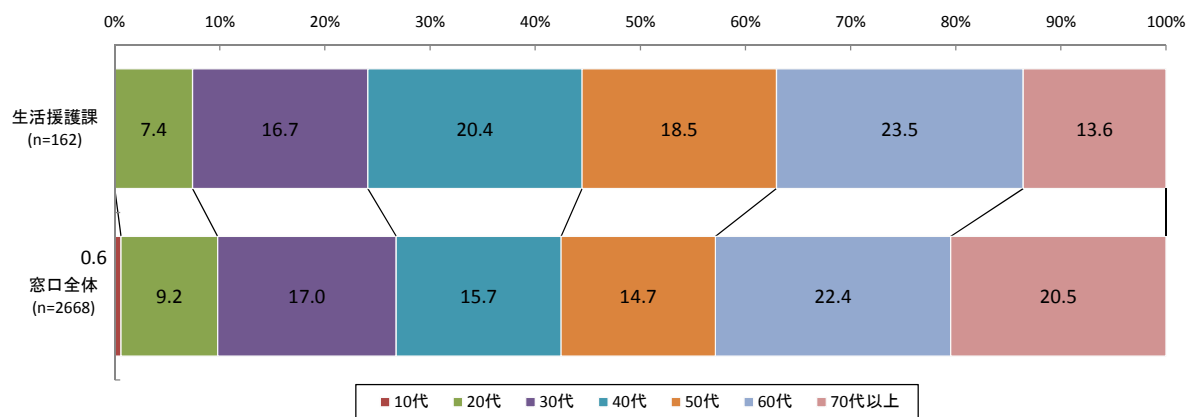
生活援護課

(1)回答者の属性

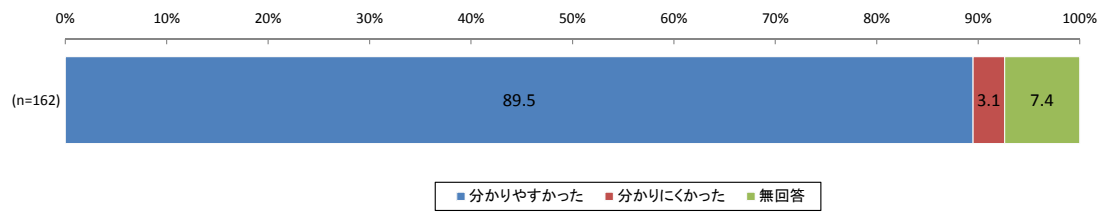
年齢



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

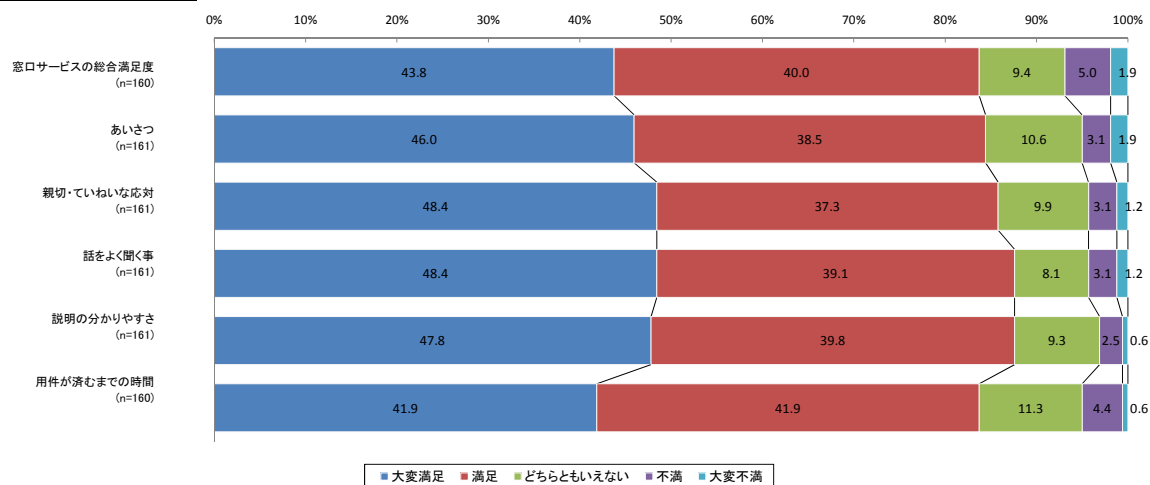


- 生活援護課を訪問した 89.5%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

生活援護課の満足度状況



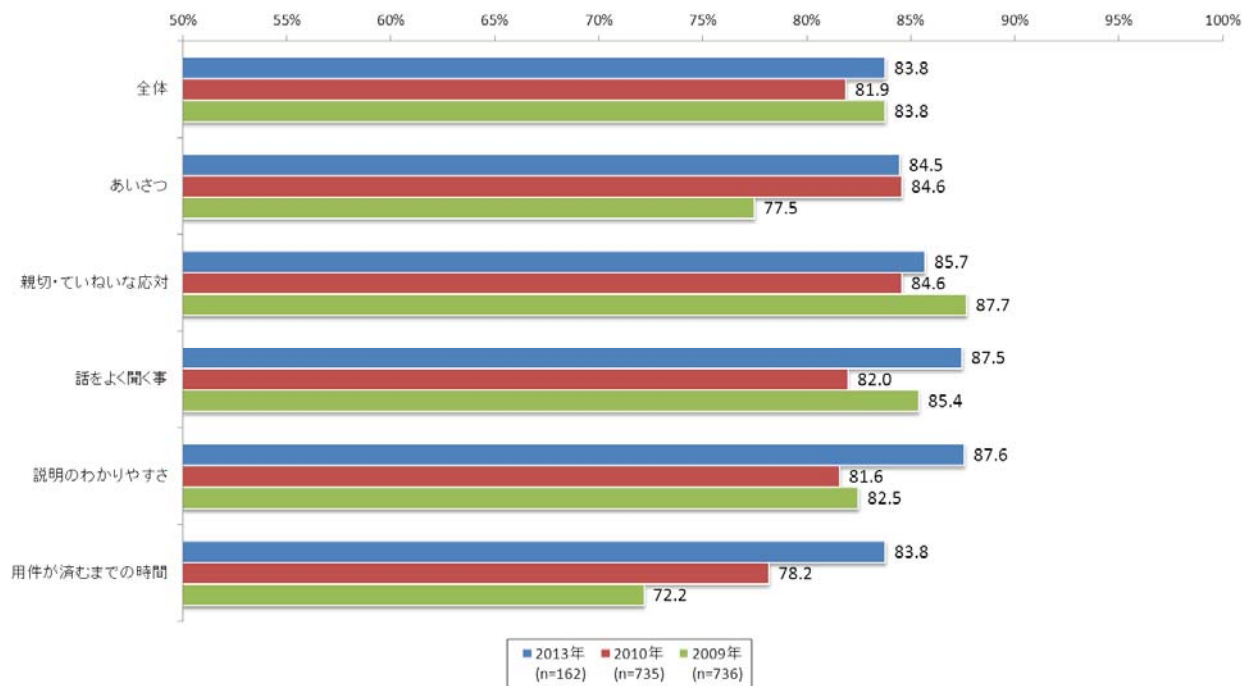
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(43.8%)と「満足」(40.0%)の合計は 83.8%となっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

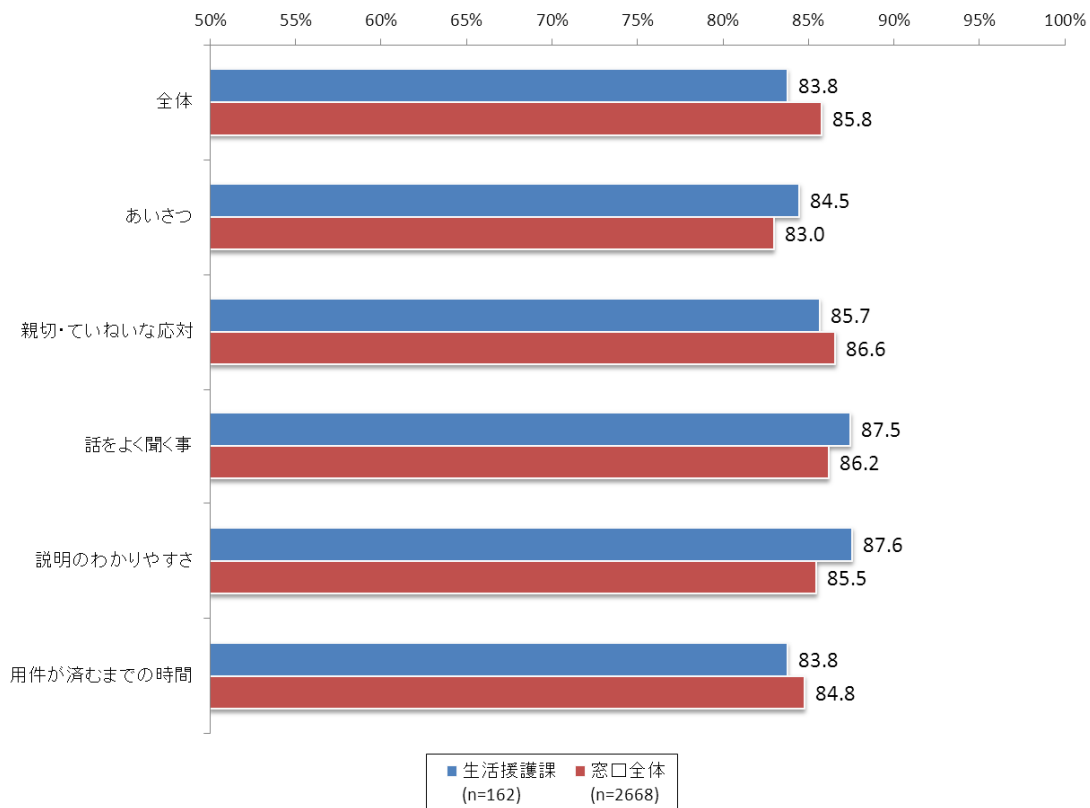
・「接遇面」5項目は、「大変満足」と「満足」の合計がそれぞれ 85%前後となっている。「用件が済むまでの時間」については、「大変満足」と「満足」の合計が他の4項目と比較してやや低くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、全体の満足度はわずかに上昇している。
- ・ 接遇面の5項目についても、2010 年調査と比較すると全体的に上昇傾向にある。「話をよく聞く事」、「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」の満足度については、それぞれ 5.5 ポイント以上も上昇している。

③生活援護課と窓口全体との比較

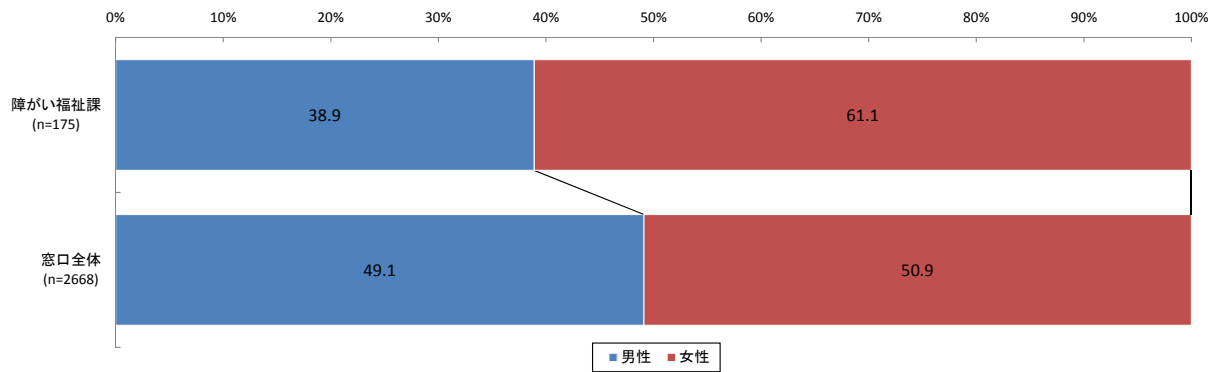


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、生活援護課の全体の満足度はわずかに低い。
- ・ 「接遇面」の各項目について、窓口全体における各項目の満足度と大きな差はない。「あいさつ」、「話をよく聞く事」、「説明のわかりやすさ」の3項目は、窓口全体よりも満足度がわずかに高くなっている。

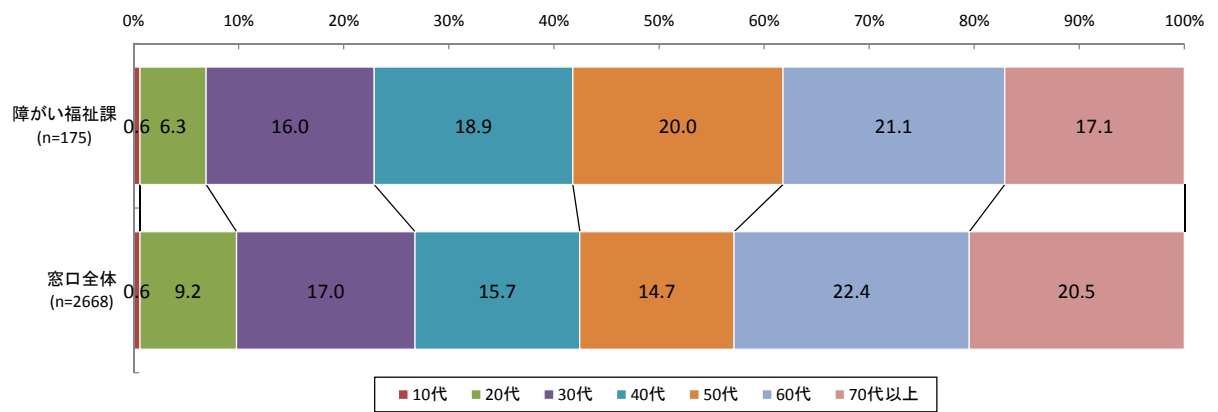
障がい福祉課

(1)回答者の属性

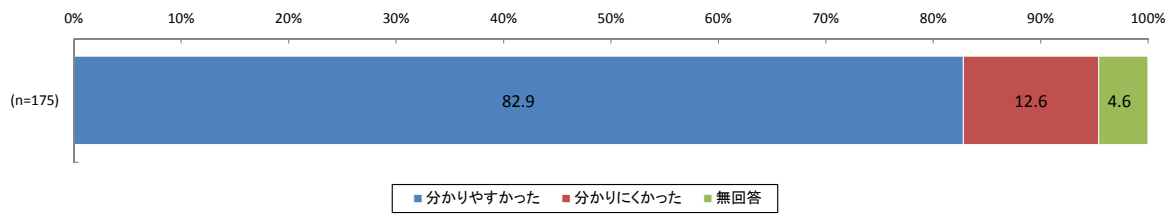
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

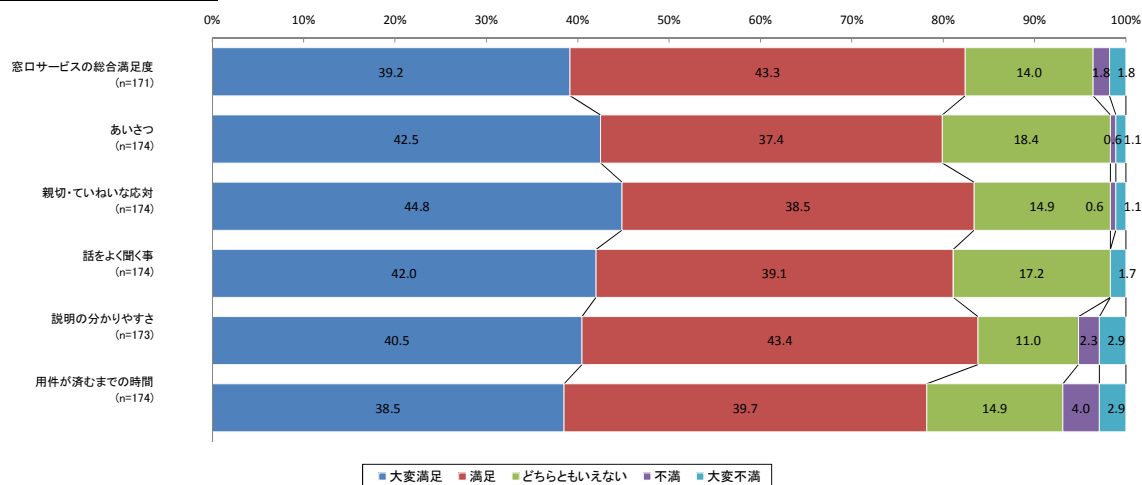


- ・ 障がい福祉課を訪問した 82.9%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

障がい福祉課の満足度状況



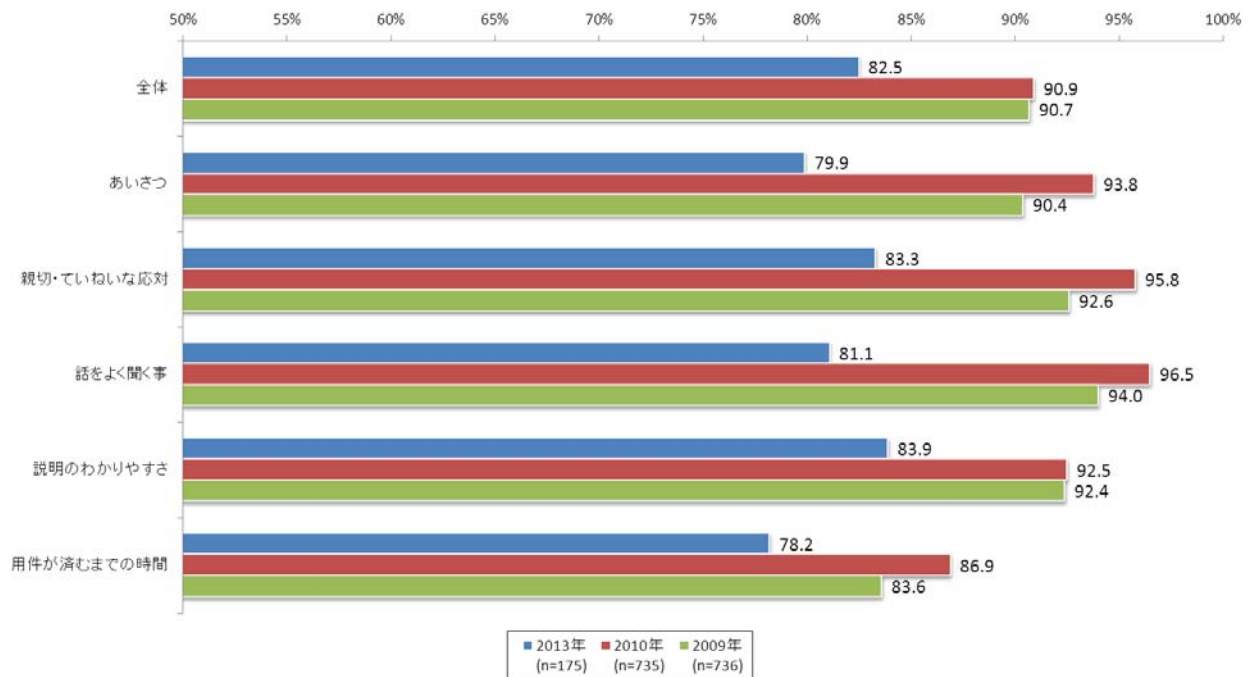
■ 窓口サービス総合満足度

- ・「大変満足」(39.2%)と「満足」(43.3%)の合計は 82.5%を下回っており、満足度はやや低い傾向にある。

■ 『接遇面』に関する満足度

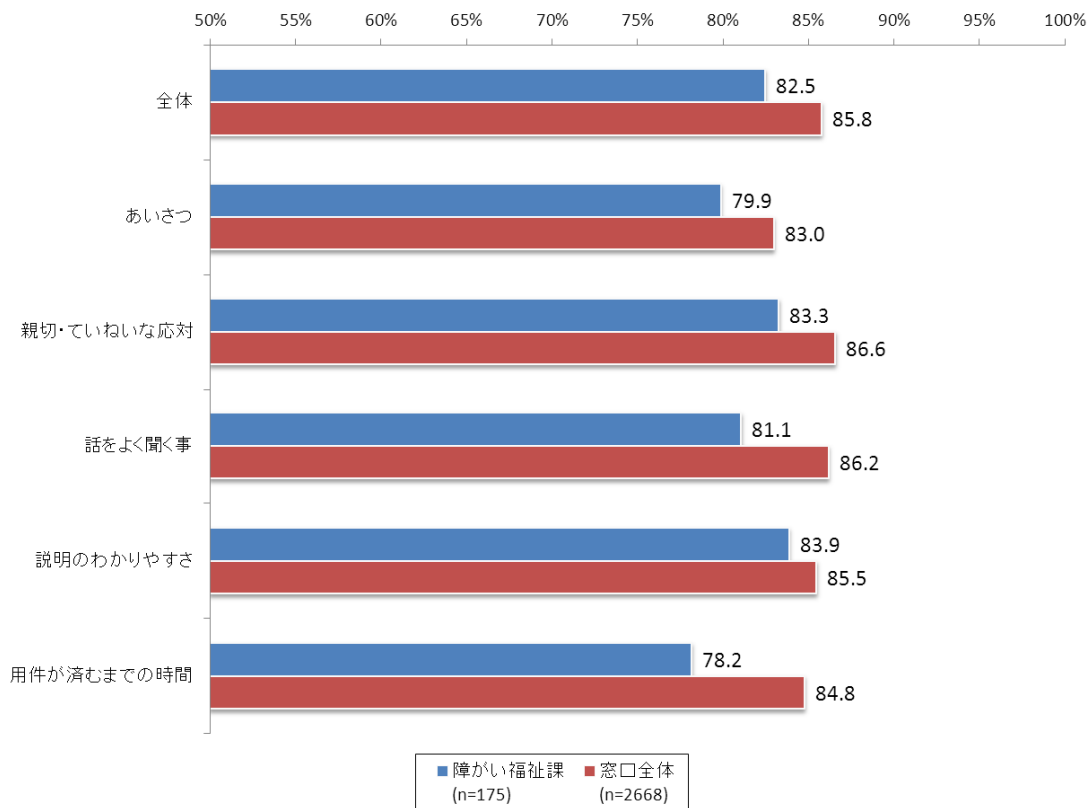
- ・「接遇面」5項目は、「大変満足」と「満足」の合計がそれぞれ 80%前後となっている。「用件が済むまでの時間」については「大変満足」と「満足」の合計が 80%を下回り、他の項目と比較して満足度が低くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、「全体」の満足度は低下している。
- ・ 接遇面の5項目についても、2010 年調査と比較すると各項目で低下している。特に「話をよく聞く事」は 2010 年調査よりも 15.4 ポイント低くなっている。

③障がい福祉課と窓口全体との比較

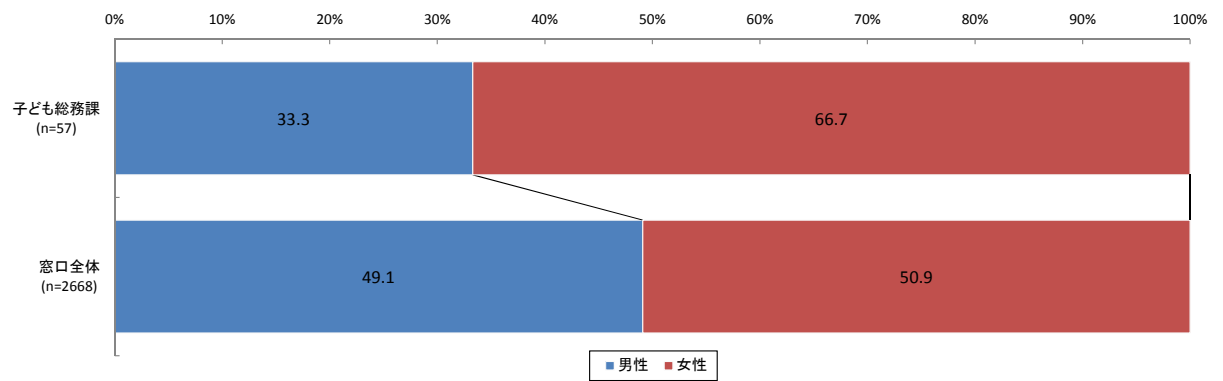


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、障がい福祉課の「全体」の満足度は低い。
- ・ 「接遇面」の各項目について、窓口全体における各項目の満足度は各項目ともに低い。特に「用件が済むまでの時間」は、窓口全体よりも満足度が 6.6 ポイント低くなっている。

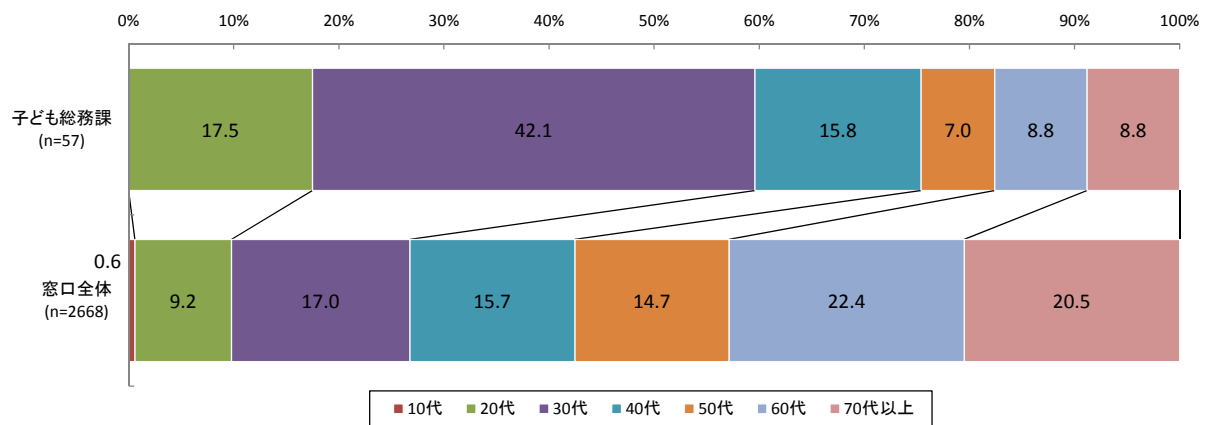
子ども総務課

(1)回答者の属性

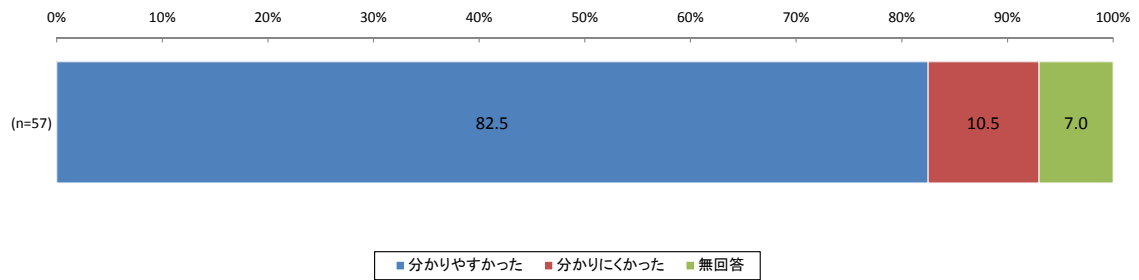
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

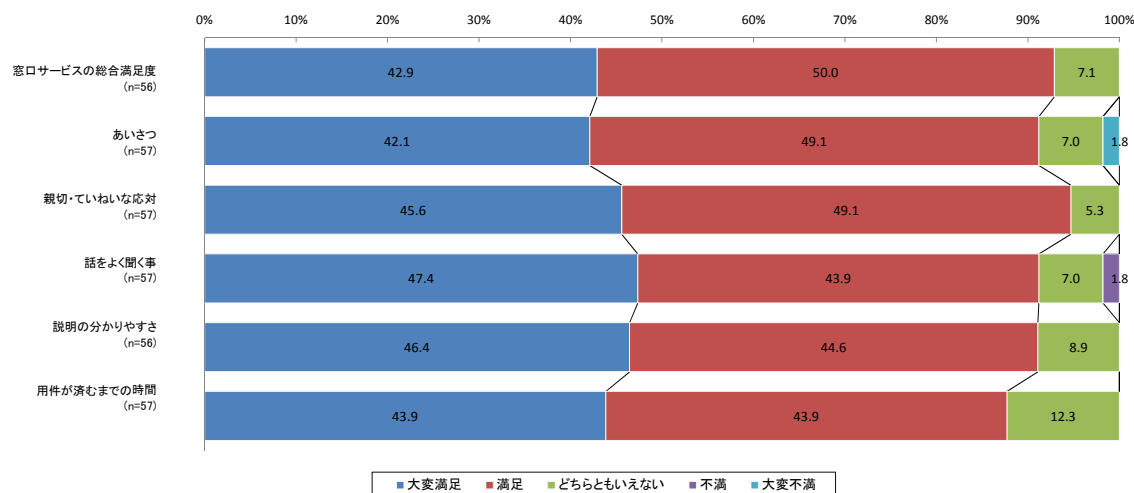


- ・ 子ども総務課を訪問した 82.5%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

子ども総務課の満足度状況



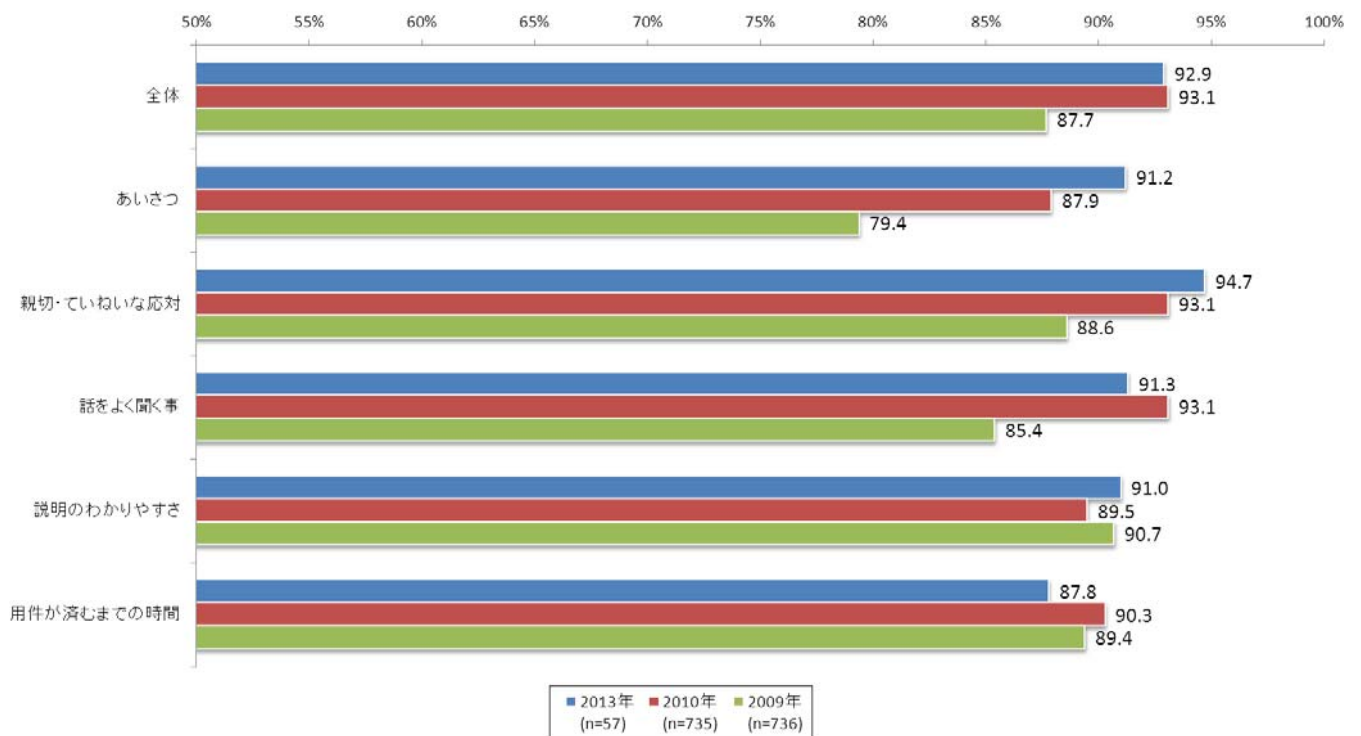
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(42.9%)と「満足」(50.0%)の合計は90%以上で、高くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

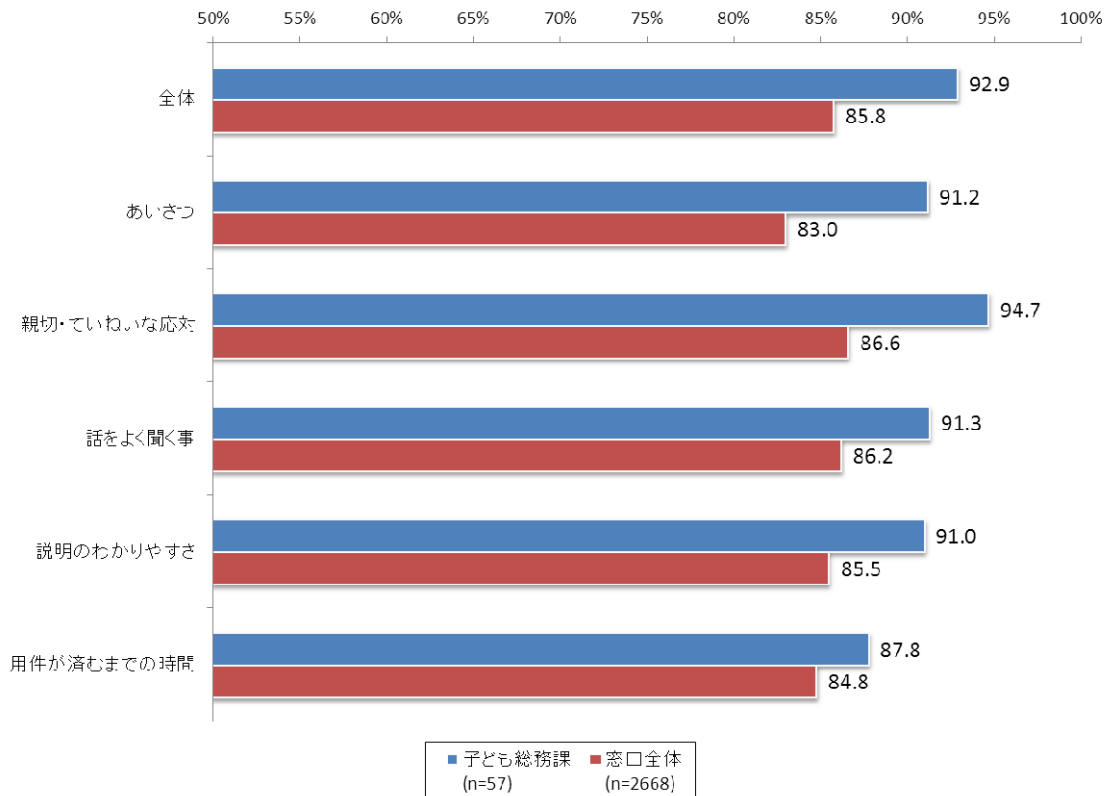
・「接遇面」5項目は、「大変満足」と「満足」の合計がそれぞれ90%前後で高い傾向にある。特に「親切・ていねいな対応」については「大変満足」と「満足」の合計が94.7%となり、他の項目と比較して満足度が高くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、「全体」の満足度はほぼ横ばいである。
- ・ 接遇面の5項目について、2010 年調査と比較すると各項目で大きな差はない。「あいさつ」は 2010 年調査と比較して 3.3 ポイント高くなっている。

③子ども総務課と窓口全体との比較

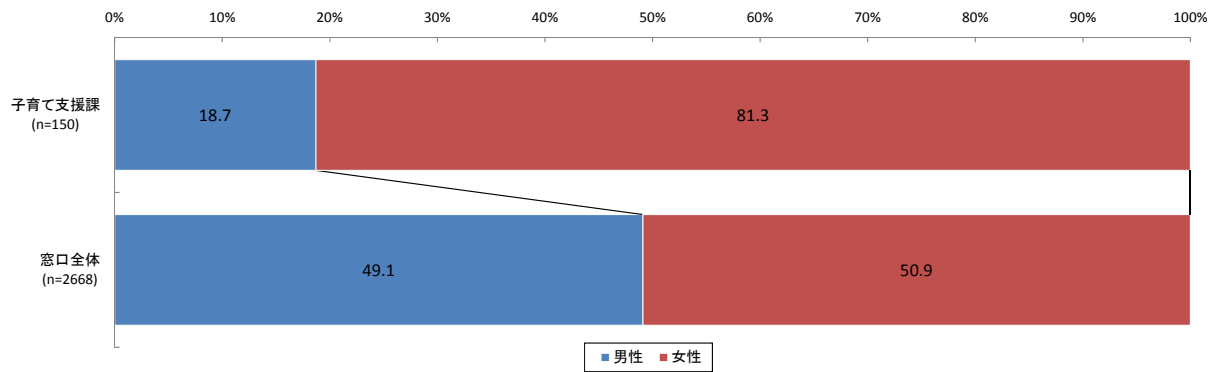


- 他の受付窓口全体と比較すると、子ども総務課の「全体」の満足度は高い。
- 「接遇面」の各項目について、窓口全体における満足度は各項目ともに高い。特に「親切・ていねいな対応」は、窓口全体よりも満足度が 8.1 ポイント高くなっている。

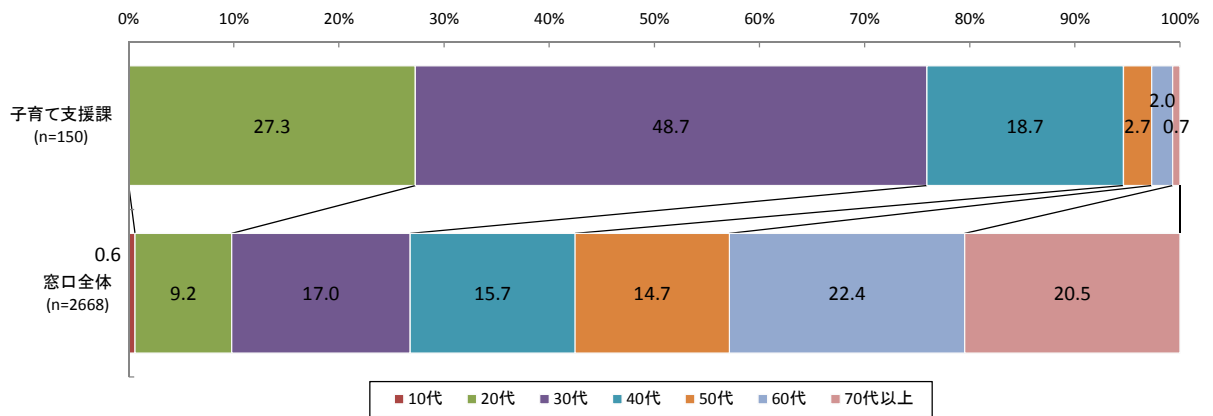
子育て支援課

(1)回答者の属性

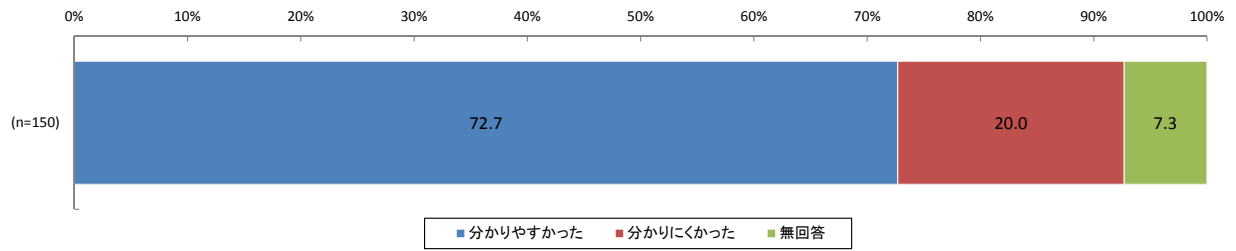
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

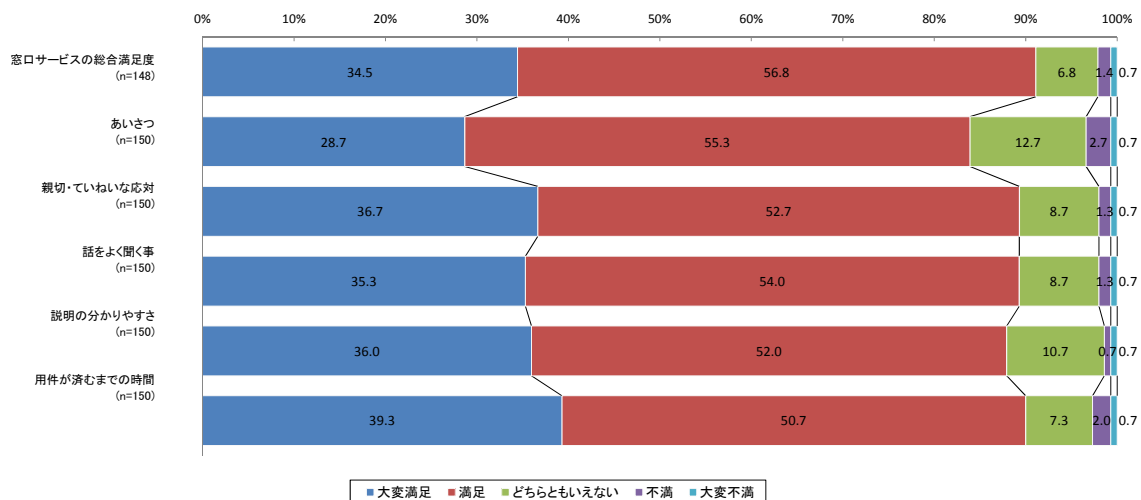


- 子育て支援課を訪問した 72.7%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

子育て支援課の満足度状況



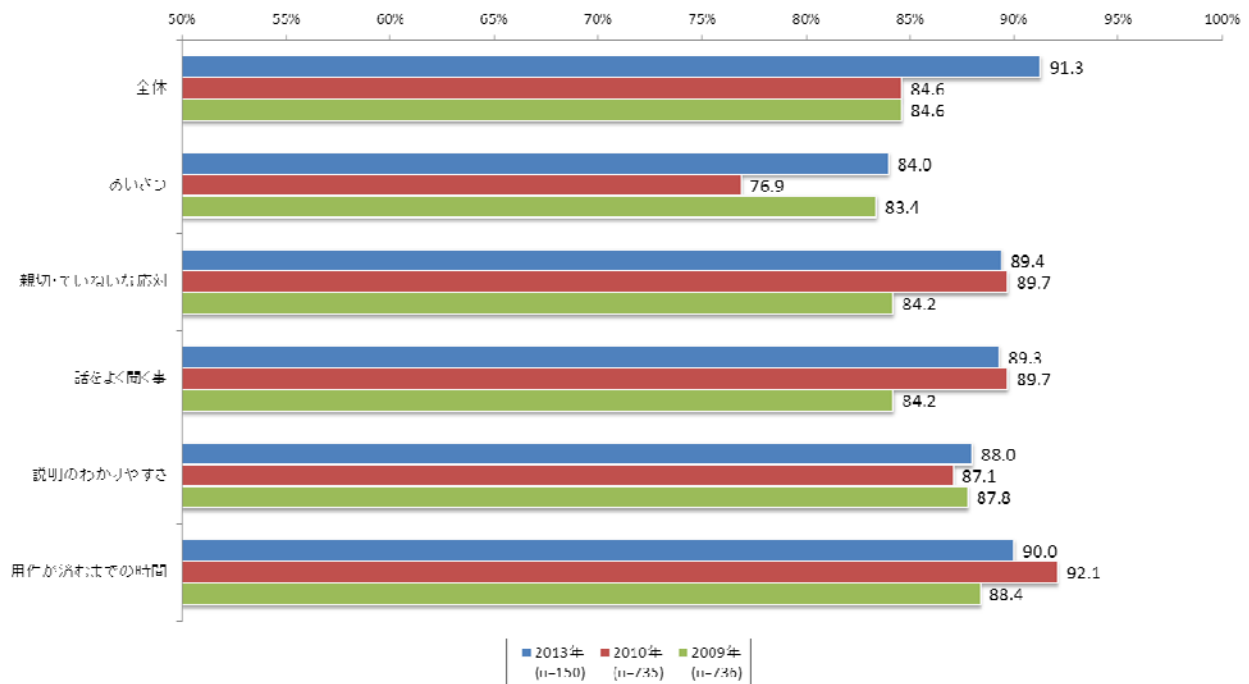
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(34.5%)と「満足」(56.8%)の合計は 90%以上で、高くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

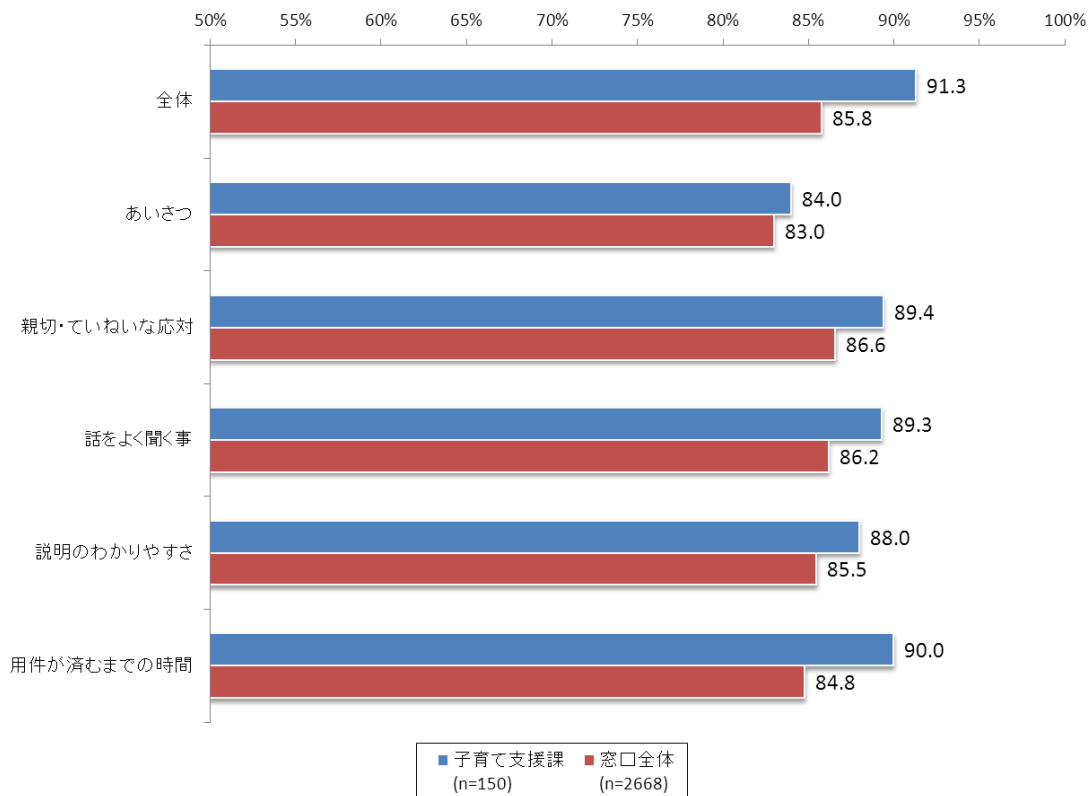
・「接遇面」5項目は、「大変満足」と「満足」の合計がそれぞれ 90%前後で高い傾向にある。しかし「あいさつ」は「大変満足」(28.7%)と「満足」(55.3%)の合計が 84.0%で、他の項目と比較して低くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、「全体」の満足度は 90%を超えて高くなっている。
- ・ 接遇面の5項目について、「あいさつ」は 2010 年調査と比較して 7.1 ポイント高くなっている。

③子育て支援課と窓口全体との比較

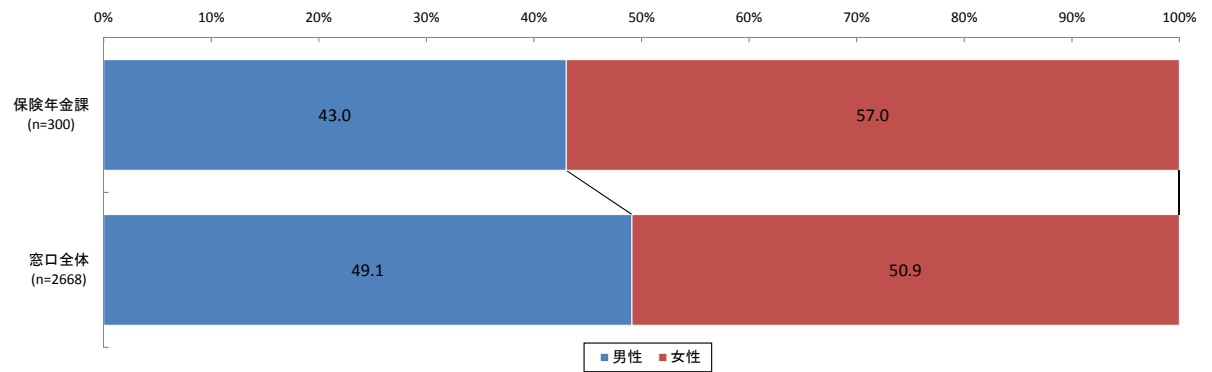


- 他の受付窓口全体と比較すると、子育て支援課の「全体」の満足度は高くなっている。
- 「接遇面」の各項目について、窓口全体における満足度は各項目ともに高い。特に「用件が済むまでの時間」は、窓口全体よりも満足度が 5.2 ポイント高くなっている。

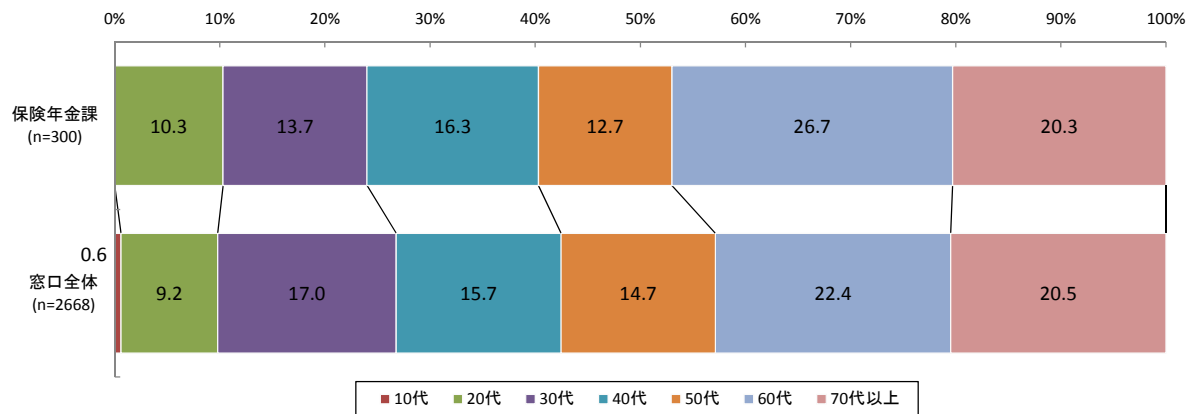
保険年金課

(1)回答者の属性

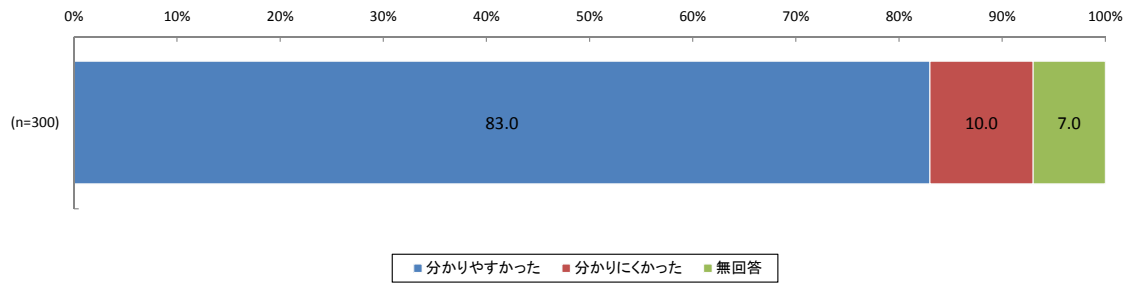
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

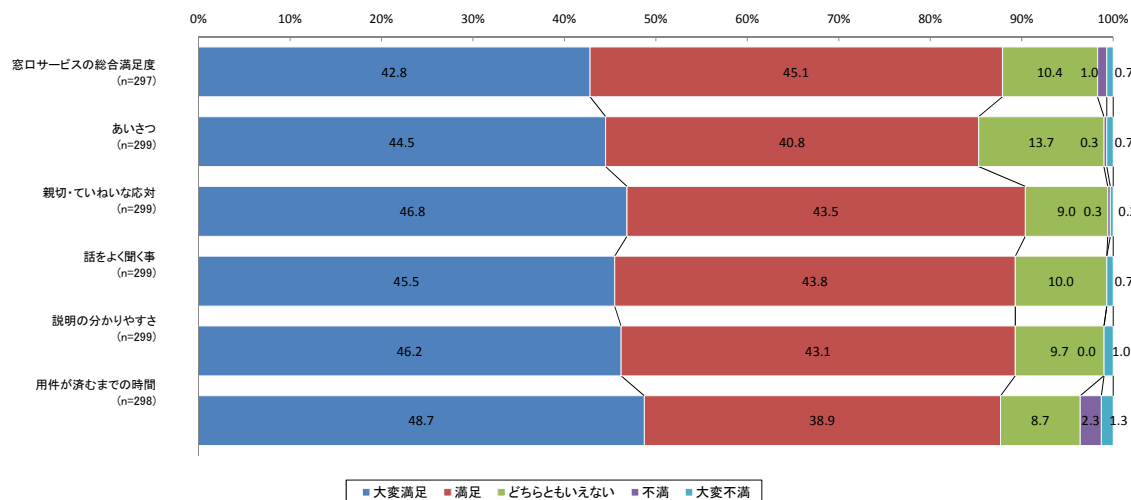


- ・ 保険年金課を訪問した 83.0%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

保険年金課の満足度状況



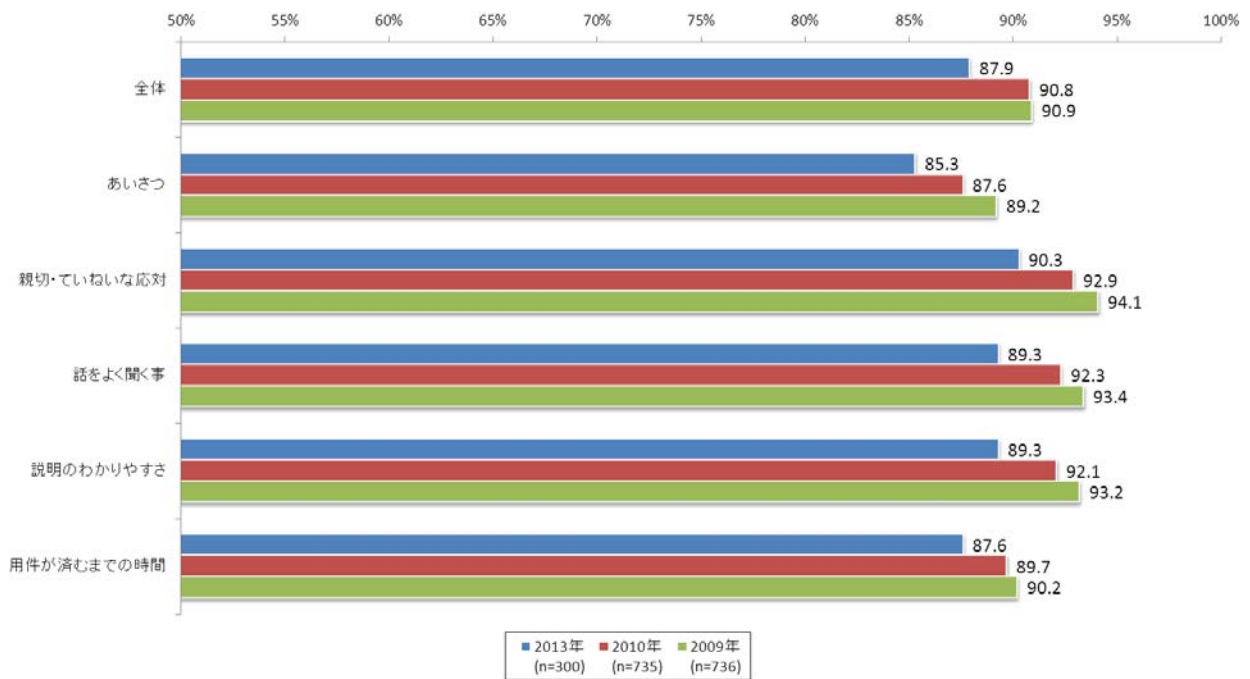
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(42.8%)と「満足」(45.1%)の合計は 87.9%で、高くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

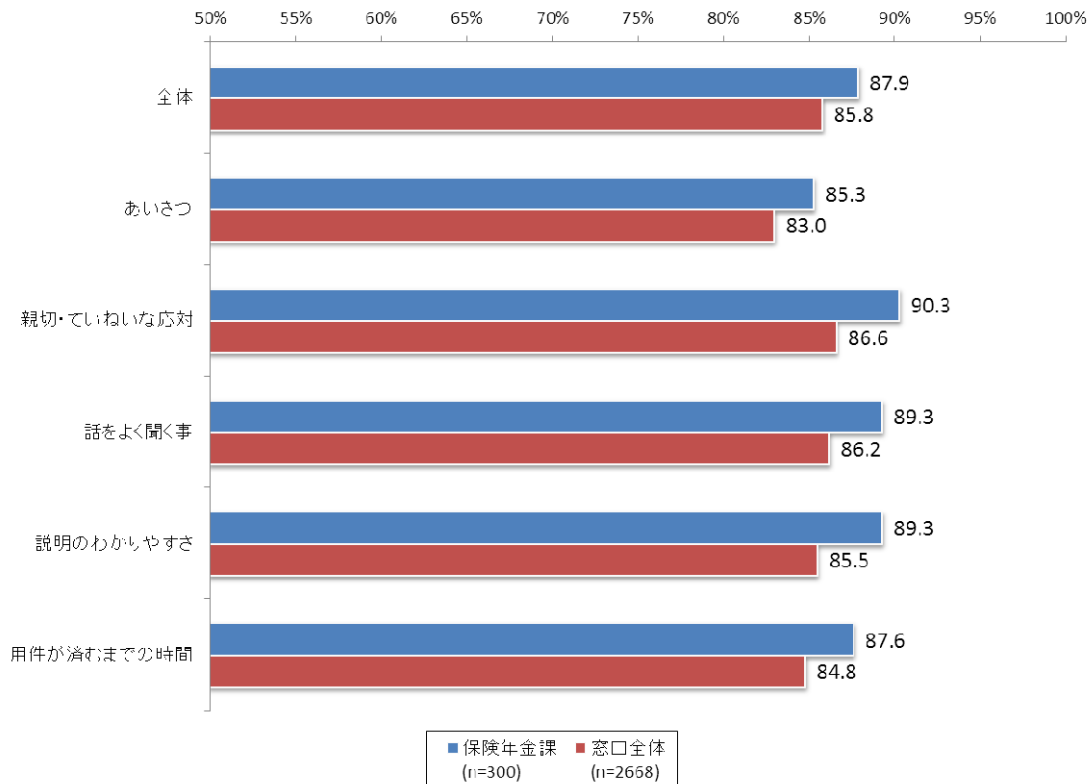
・「接遇面」5項目は、「大変満足」と「満足」の合計がそれぞれ 90%前後で高い傾向にある。一方、「あいさつ」については「大変満足」と「満足」の合計が 85.3%となり、他の項目と比較して満足度がやや低くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、「全体」の満足度はやや低くなっている。
- ・ 接遇面の5項目について、2010 年調査と比較すると各項目で全体的に低下傾向にある。

③保険年金課と窓口全体との比較

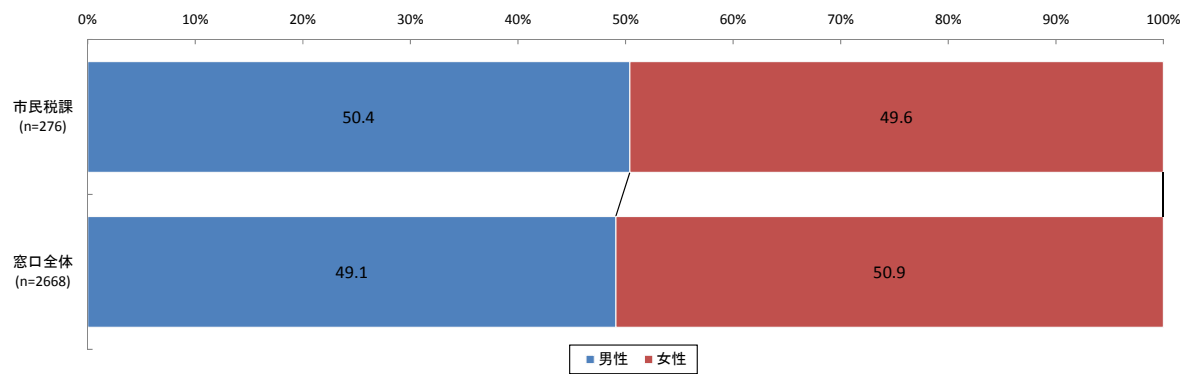


- 他の受付窓口全体と比較すると、保険年金課の「全体」の満足度は高い。
- 「接遇面」の各項目について、窓口全体における満足度は各項目ともに高くなっている。

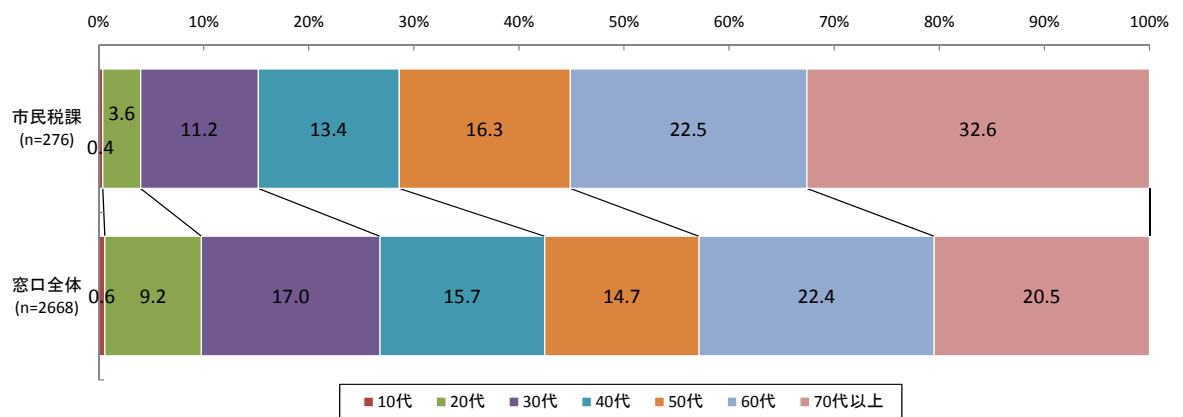
市民税課

(1)回答者の属性

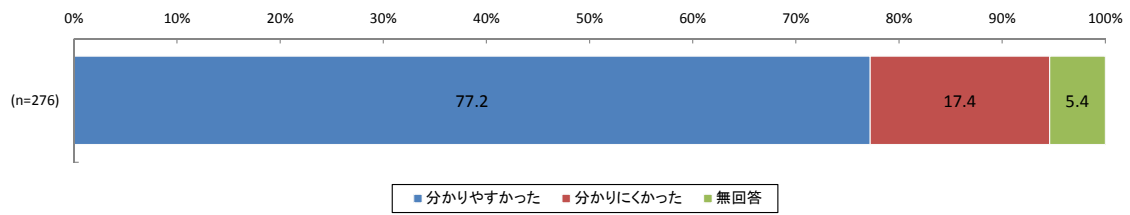
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

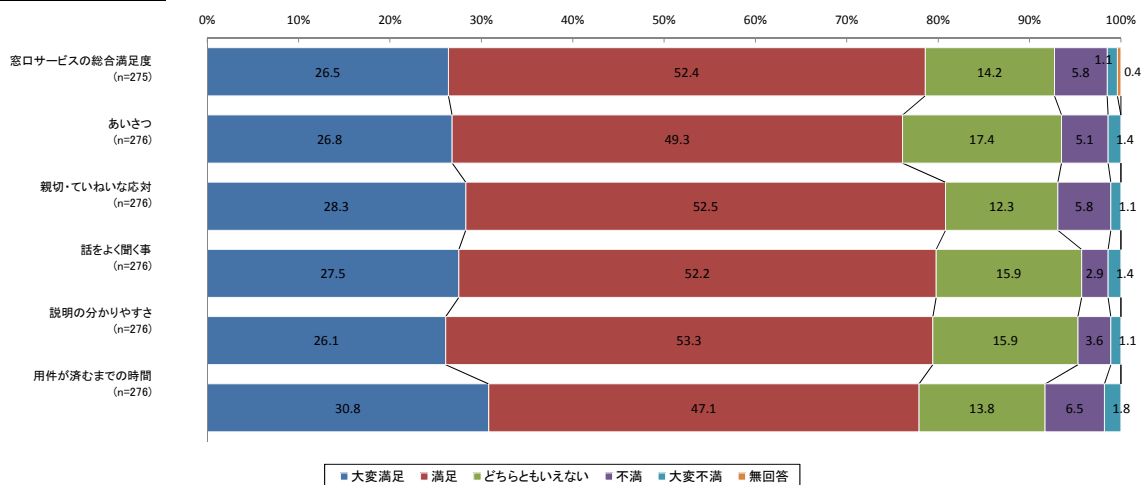


- ・ 市民税課を訪問した 77.2%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

市民税課の満足度状況



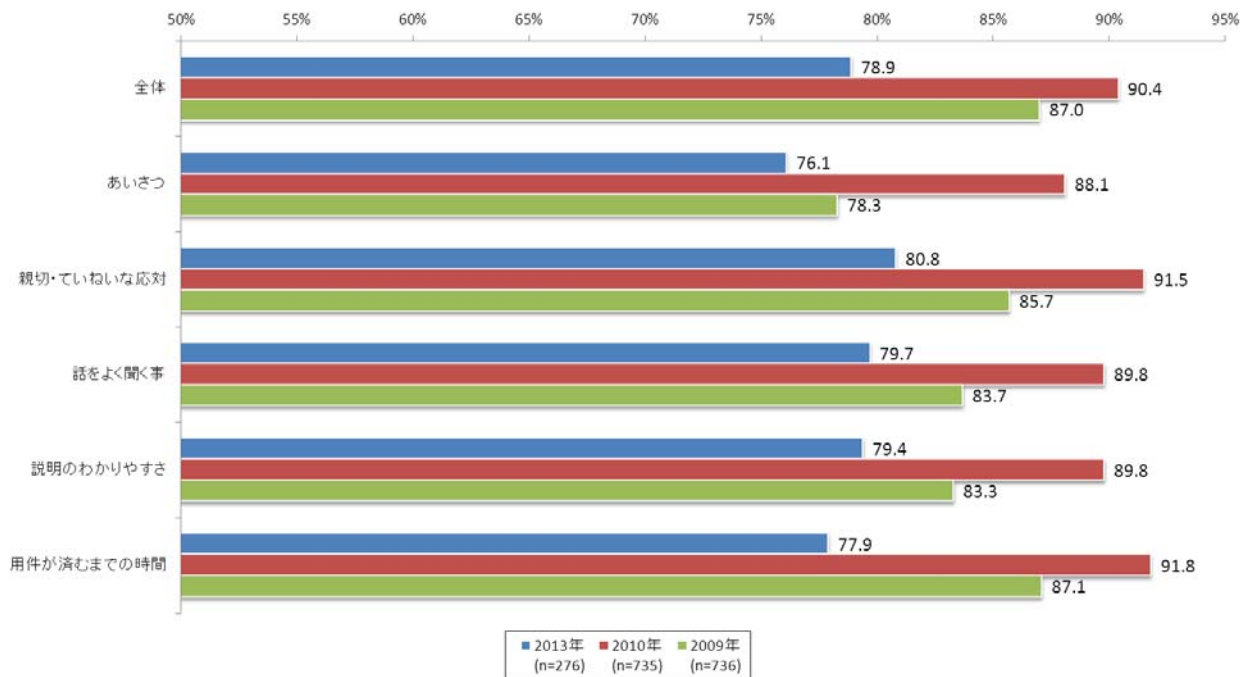
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(26.5%)と「満足」(52.4%)の合計は 80%を下回り、満足度は低くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

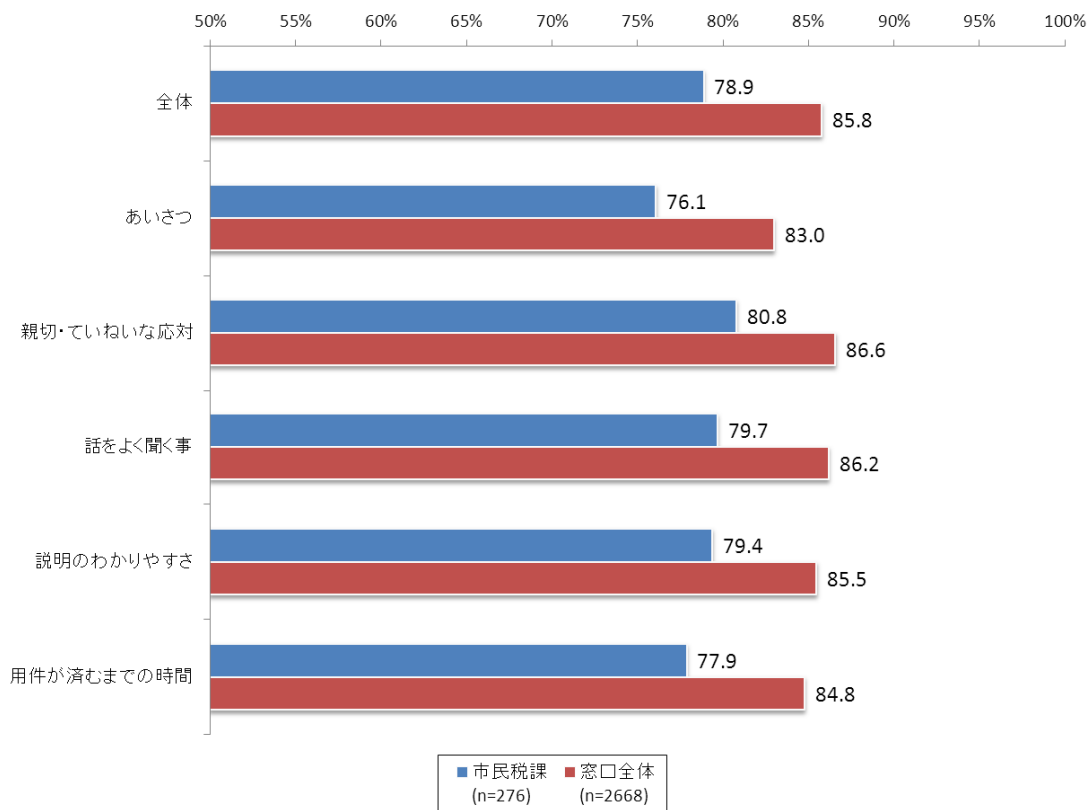
・「接遇面」5項目は、「大変満足」と「満足」の合計がそれぞれ 80%前後で低い傾向にある。特に「あいさつ」については「大変満足」と「満足」の合計が 76.1%となり、他の項目と比較して満足度が低くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、「全体」の満足度は 11.5 ポイント低下している。
- ・ 接遇面の5項目について、2010 年調査と比較すると各項目で 10 ポイント以上の大幅な低下傾向となっている。

③市民税課と窓口全体との比較

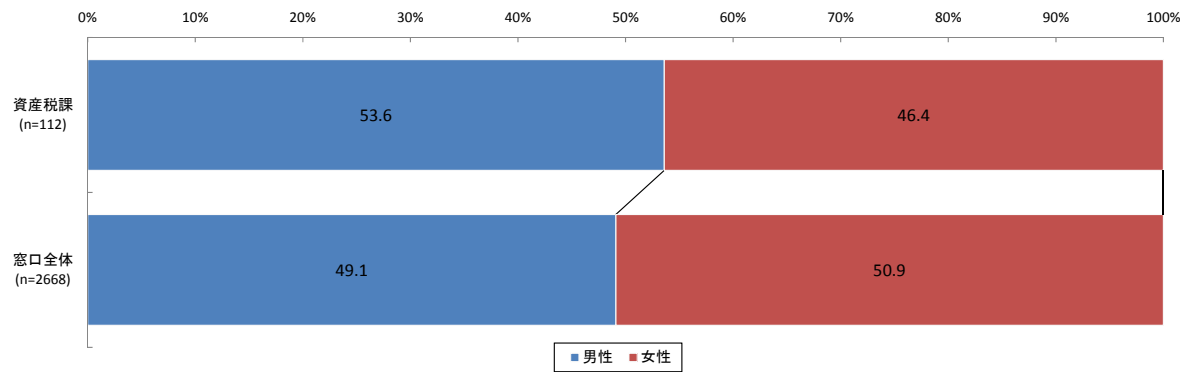


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、市民税課の「全体」の満足度は低い。
- ・ 「接遇面」の各項目について、窓口全体における満足度は各項目それぞれ5ポイント以上低くなっている。

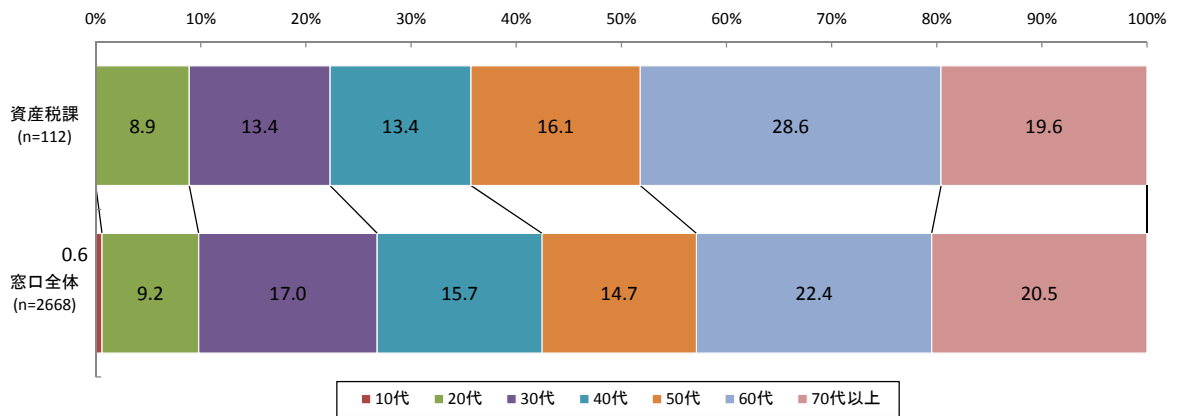
資産税課

(1)回答者の属性

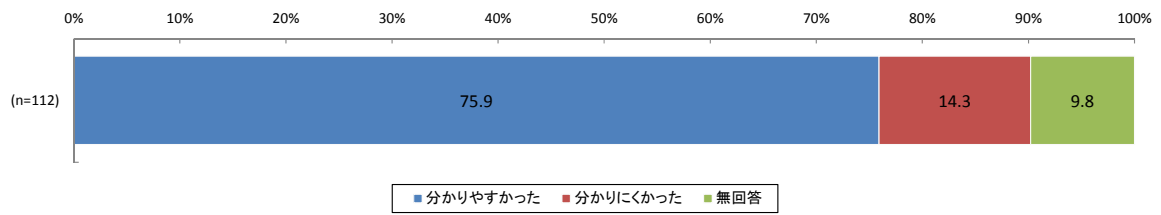
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

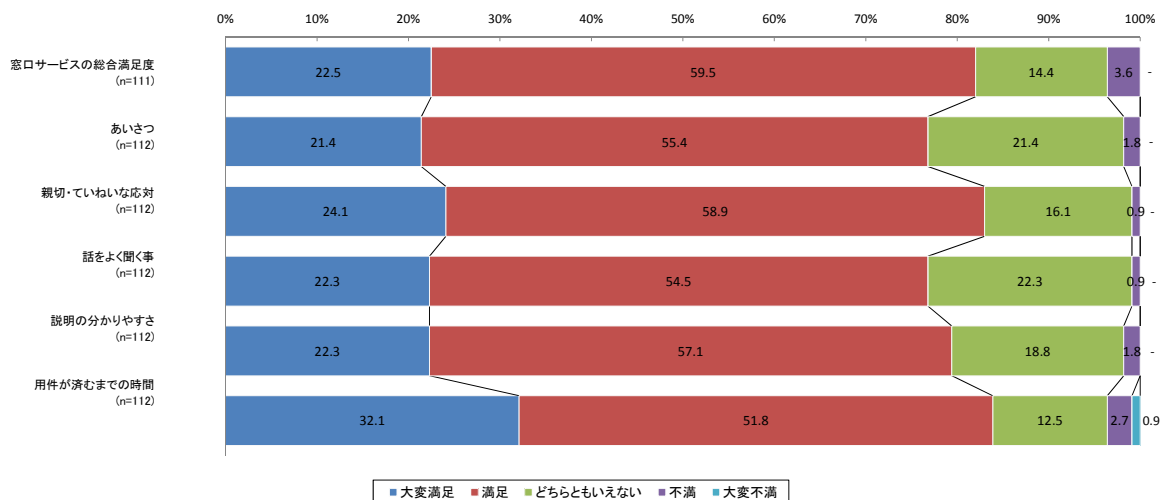


- ・ 資産税課を訪問した 75.9%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

①窓口の満足度

資産税課の満足度状況



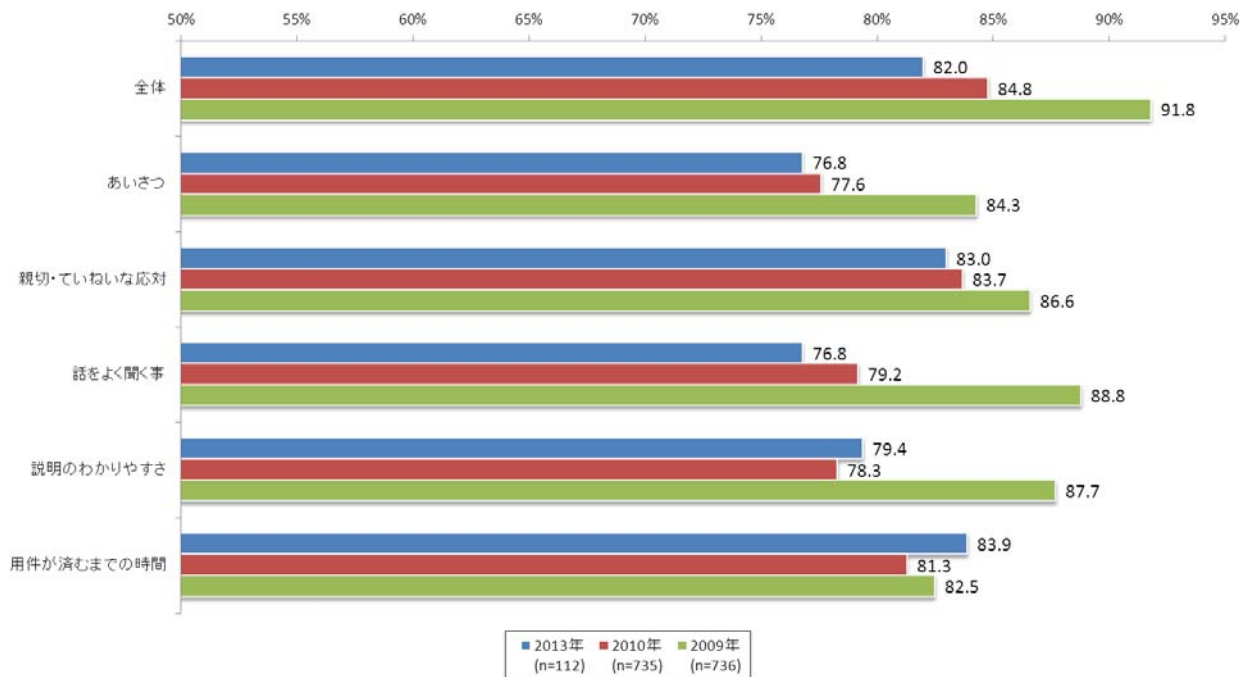
■窓口サービス総合満足度

- ・「大変満足」(22.5%)と「満足」(59.5%)の合計は 82.0%で、やや低くなっている。

■『接遇面』に関する満足度

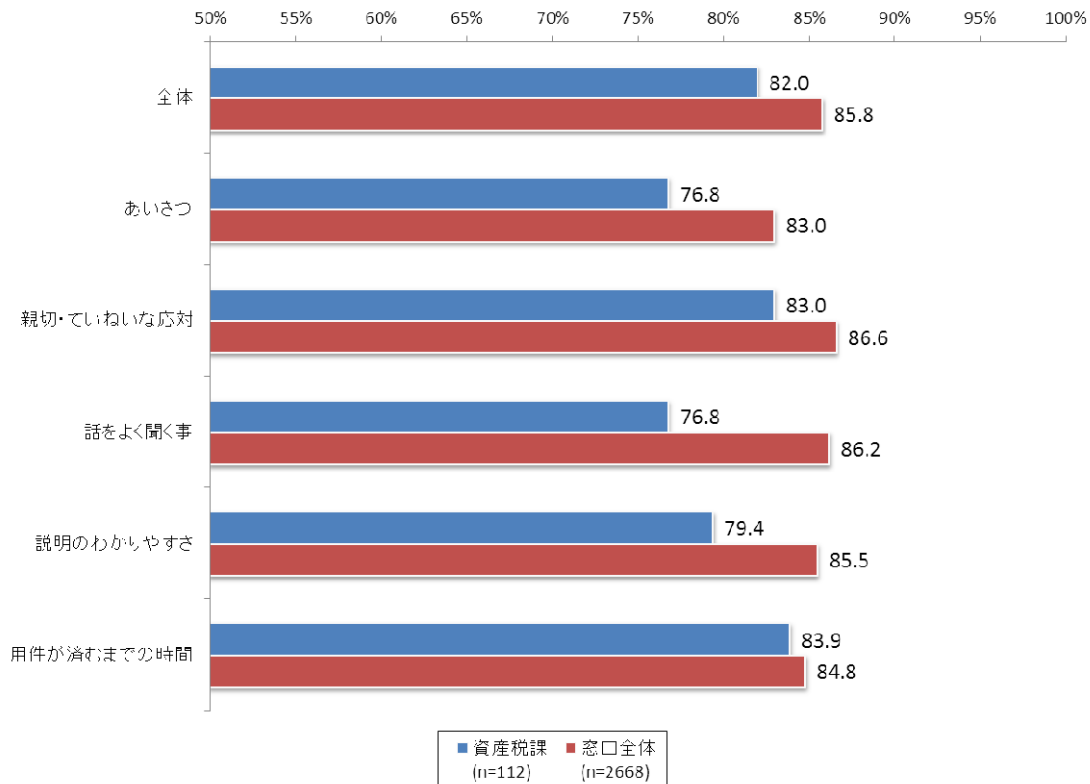
- ・「接遇面」5項目は、「大変満足」と「満足」の合計がそれぞれ 80%前後で、やや低くなっている。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、「全体」の満足度はやや低下している。
- ・ 接遇面の5項目について、2010 年調査と比較すると各項目で大きな差はない。「説明のわかりやすさ」や「用件が済むまでの時間」は 2010 年調査と比較して、満足度がやや上昇している。

③資産税課と窓口全体との比較

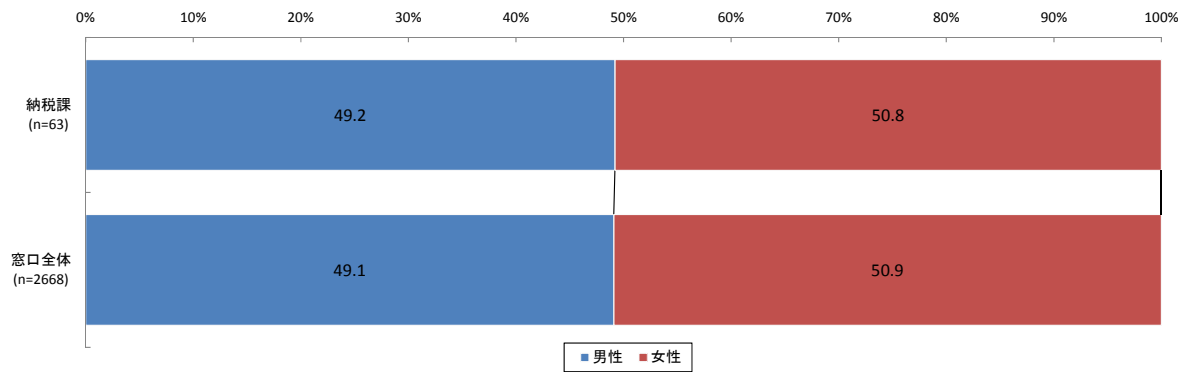


- 他の受付窓口全体と比較すると、資産税課の「全体」の満足度は低い。
- 「接遇面」の各項目について、窓口全体における満足度は各項目ともに低い。特に「話をよく聞くこと」は、窓口全体よりも満足度が 9.4 ポイント低くなっている。

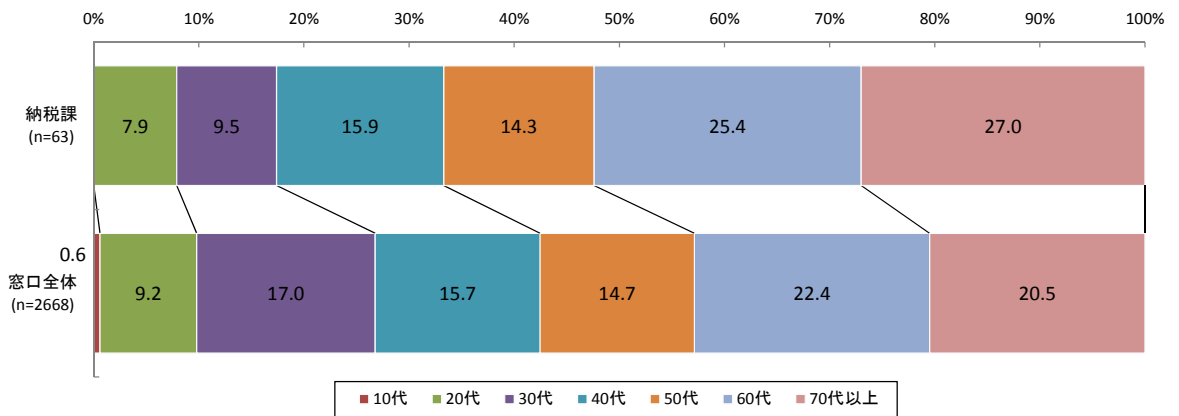
納税課

(1)回答者の属性

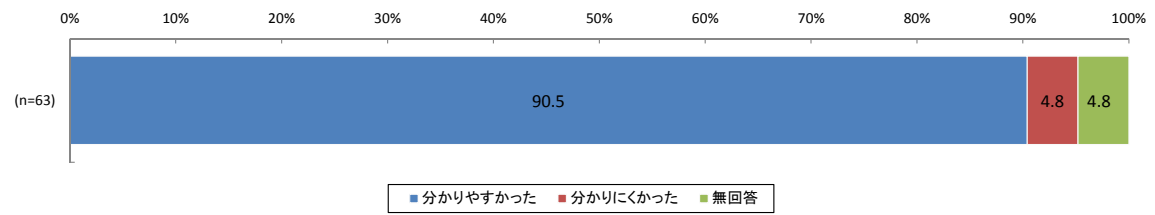
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

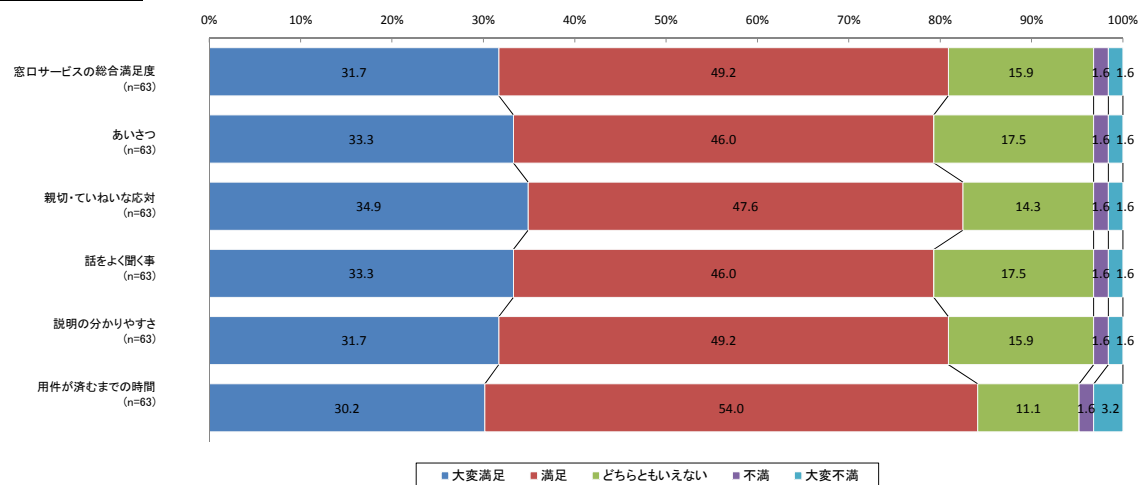


- ・ 納税課を訪問した 90.5%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

納税課の満足度状況



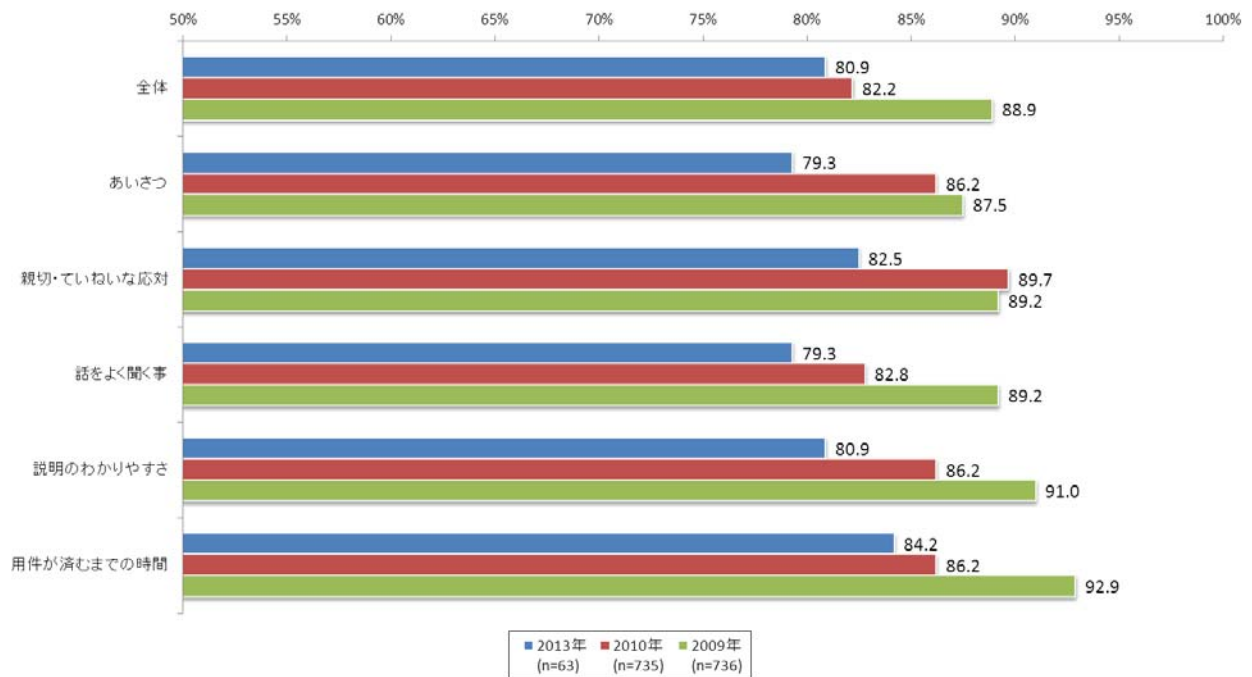
■ 窓口サービス総合満足度

- ・「大変満足」(31.7%)と「満足」(49.2%)の合計は 80.9%で、やや低くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

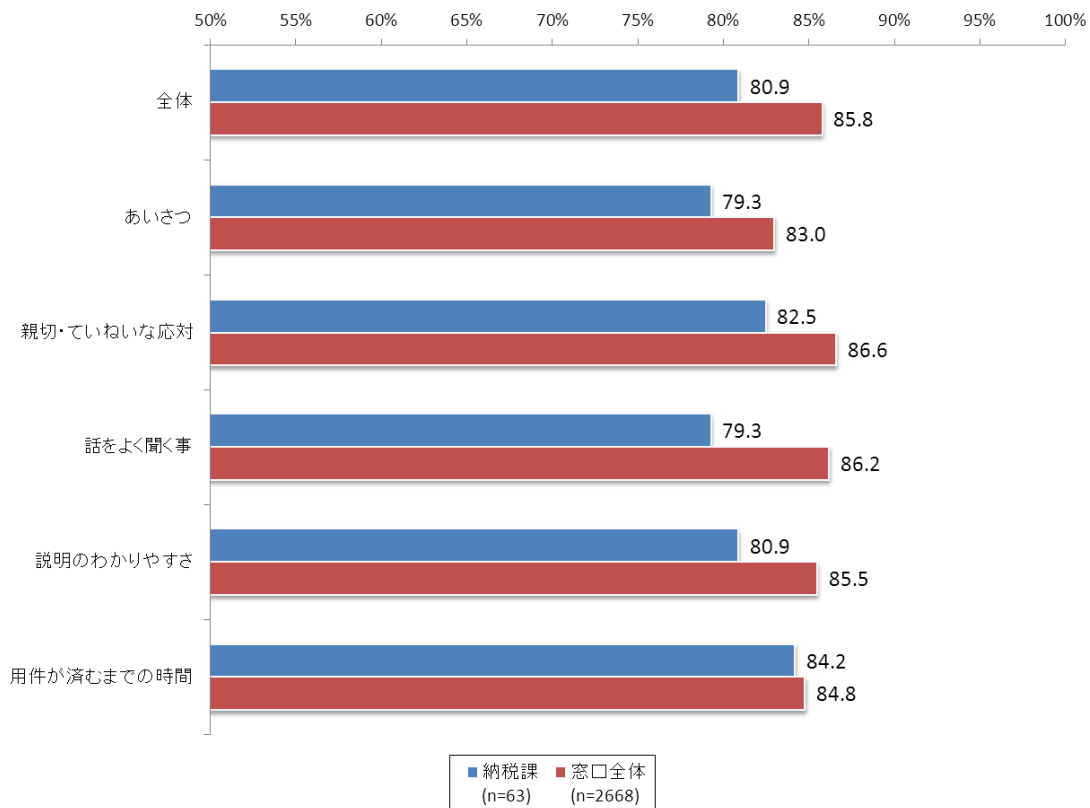
- ・「接遇面」5項目は、「大変満足」と「満足」の合計がそれぞれ 80%前後でやや低い傾向にある。

②窓口の満足度(過去との比較)



- ・ 2010 年調査と比較すると、「全体」の満足度はやや低くなっている。
- ・ 接遇面の5項目について、2010 年調査と比較すると各項目で低下傾向にある。特に「あいさつ」や「親切・ていねいな対応」は 2010 年調査と比較してそれぞれ7ポイント前後低くなっている。

③納税課と窓口全体との比較

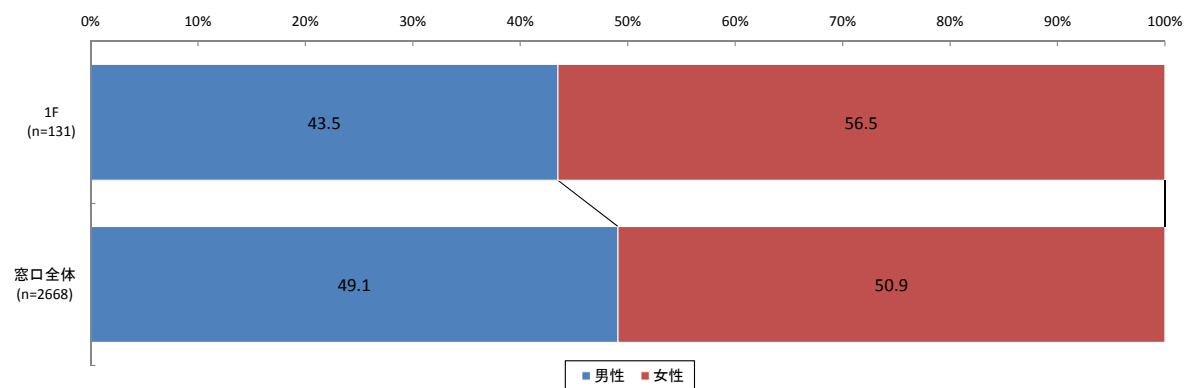


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、納税課の「全体」の満足度は低い。
- ・ 「接遇面」の各項目について、窓口全体における満足度は各項目ともに低い。特に「話をよく聞くこと」は、窓口全体よりも満足度が 6.9 ポイント低くなっている。

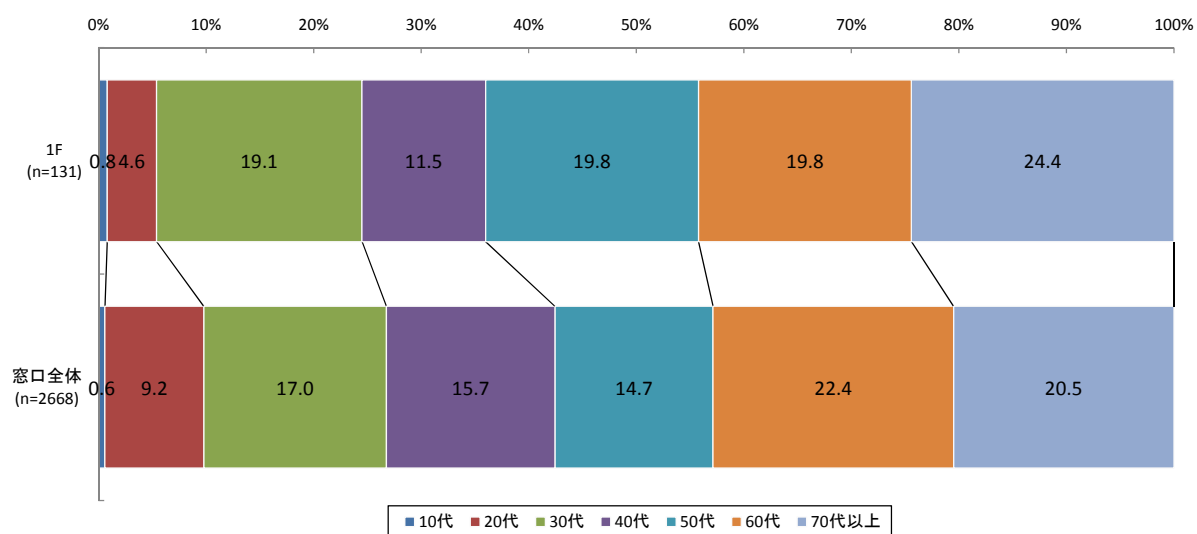
フロア別・1階 その他

(1)回答者の属性

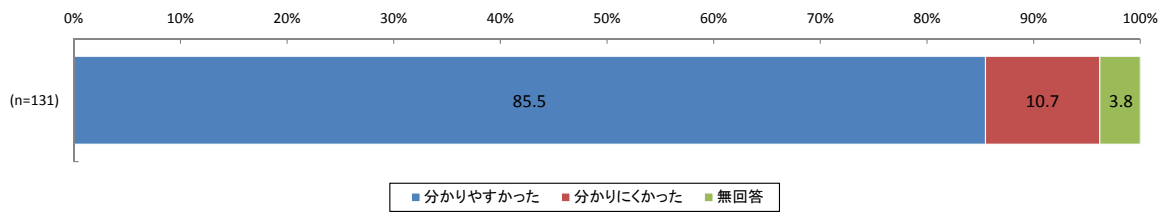
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

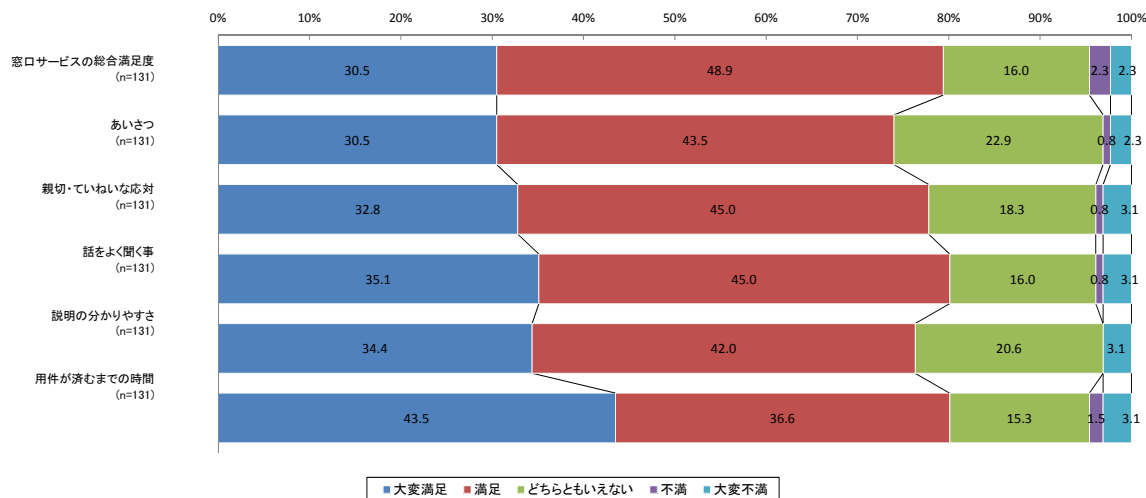


- ・ 1階(市民課、広報課、高齢者福祉課、福祉総務課、生活援護課、障がい福祉課、保険年金課を除く)を訪問した 85.5%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

1Fの満足度状況



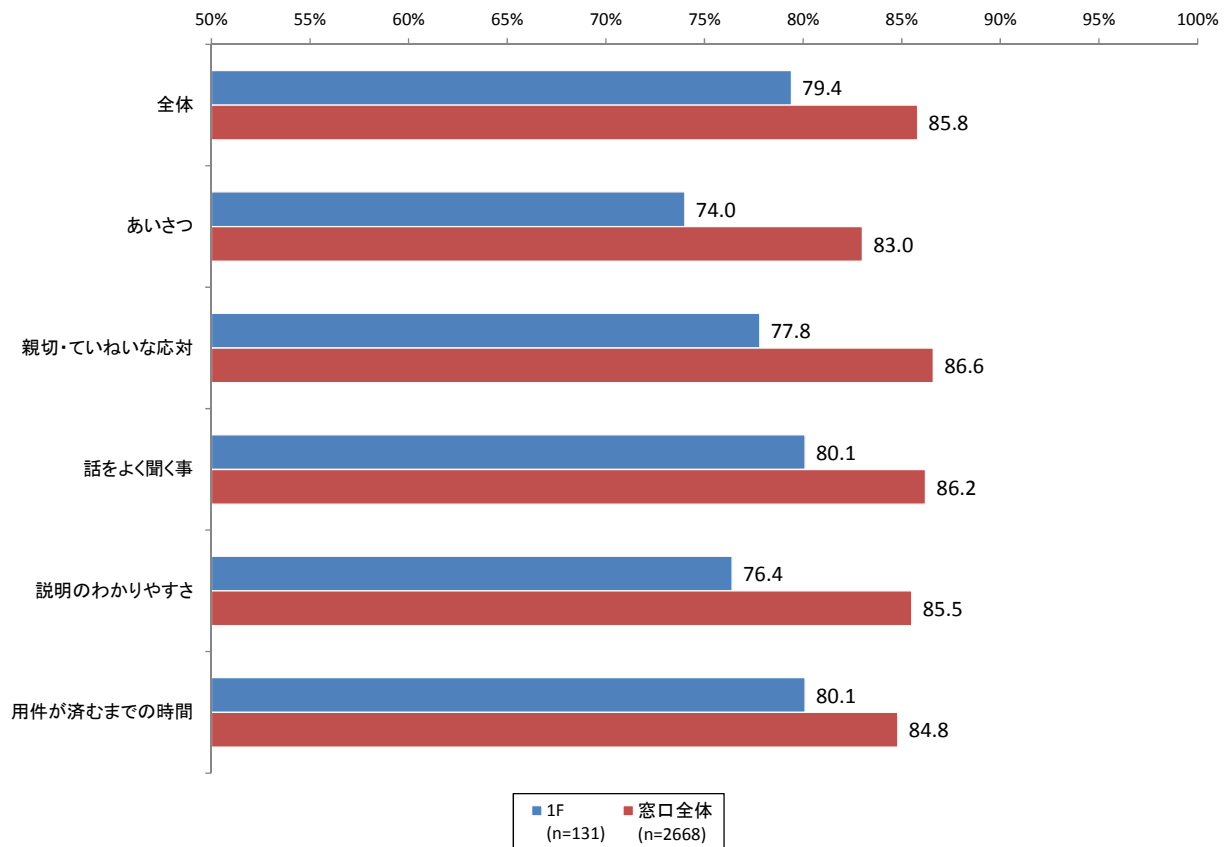
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(30.5%)と「満足」(48.9%)の合計は約 80%で、総合満足度はやや低くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」についてもそれぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が80%前後で、満足度はやや低くなっている。「あいさつ」の「大変満足」と「満足」の合計は74.0%で、他の「接遇面」の項目と比較して、割合が低くなっている

②1階その他と窓口全体との比較

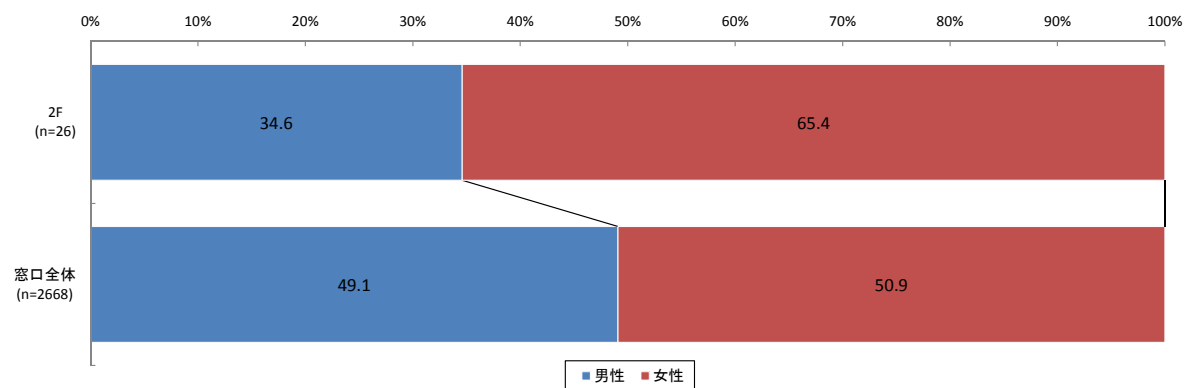


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、1階その他は窓口全体よりも満足度が低い傾向にある。
- ・ 「あいさつ」、「親切・ていねいな対応」、「説明のわかりやすさ」の満足度は、窓口全体よりもそれぞれ約9ポイント低くなっている。

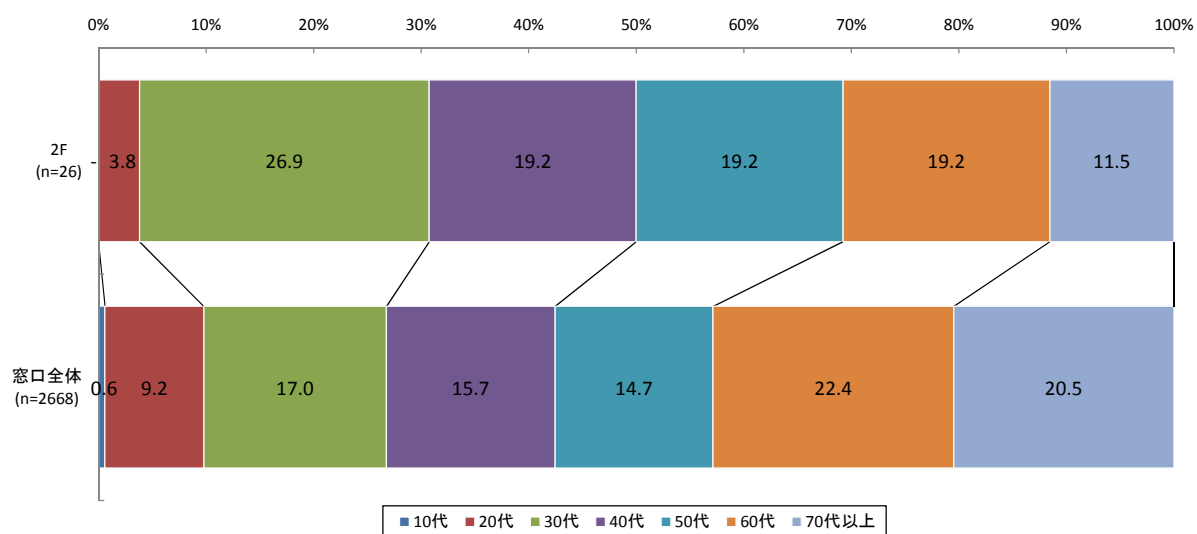
フロア別・2階 その他

(1)回答者の属性

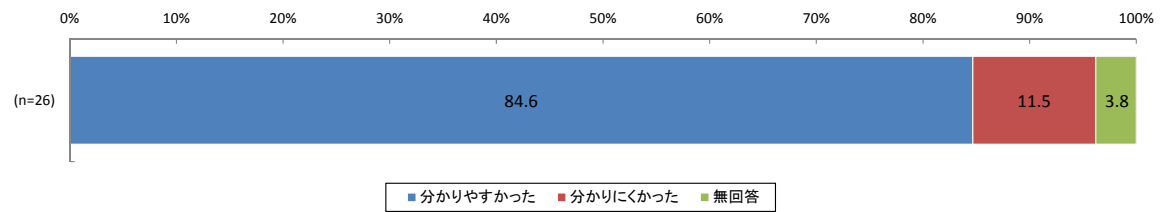
性別



年齢



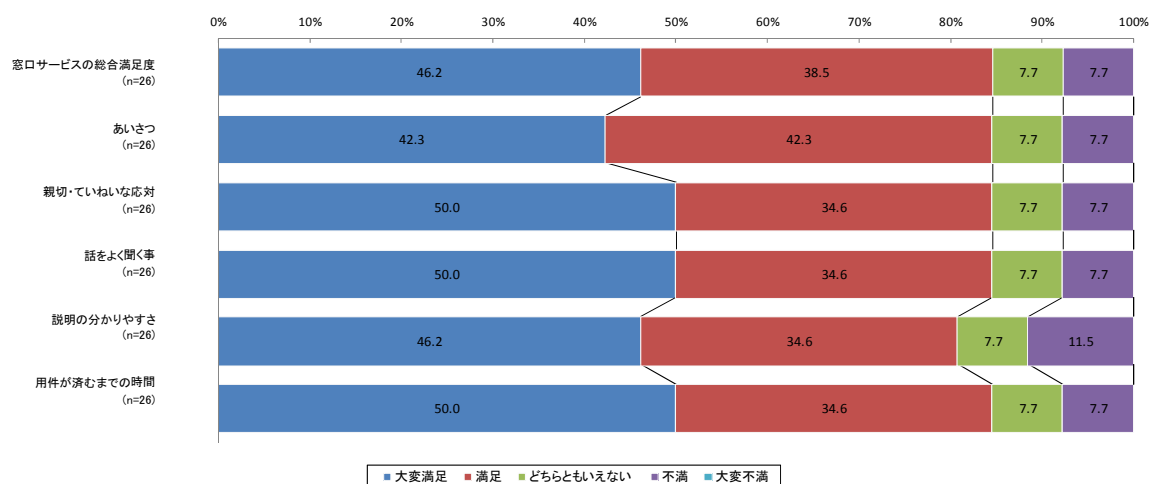
(2) 受付方法の分かりやすさ



- ・ 2階(市民税課、資産税課、納税課、子ども総務課、子育て支援課を除く)を訪問した 84.6%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度



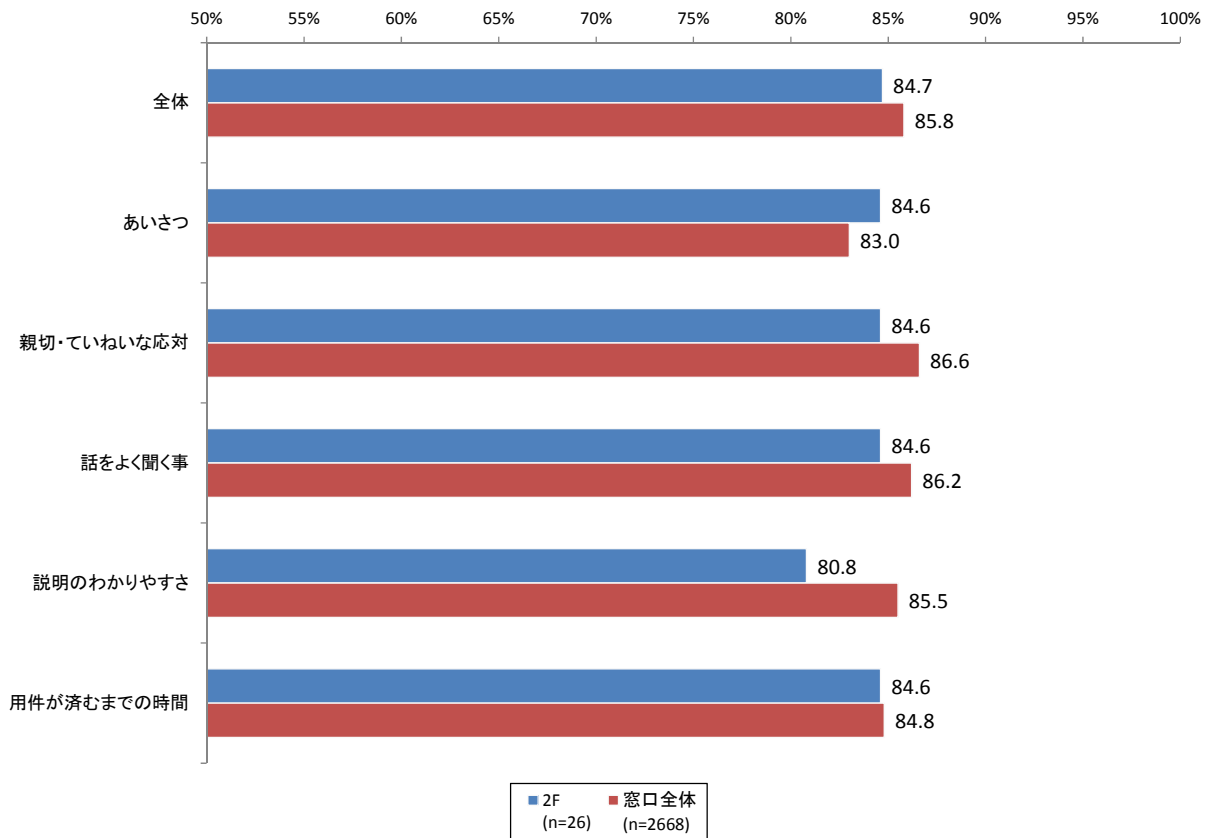
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(46.2%)と「満足」(38.5%)の合計は約 85%となっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」についてもそれぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 85%前後となっている。「説明の分かりやすさ」の「大変満足」と「満足」の合計は 80.8%で、他の「接遇面」の項目と比較して、割合が、やや低くなっている

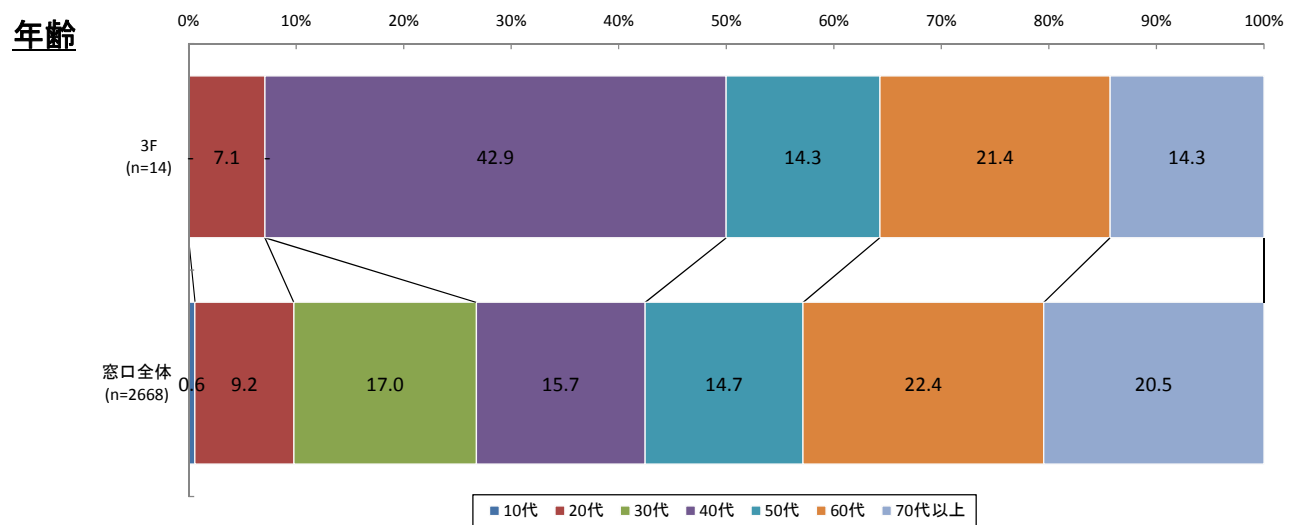
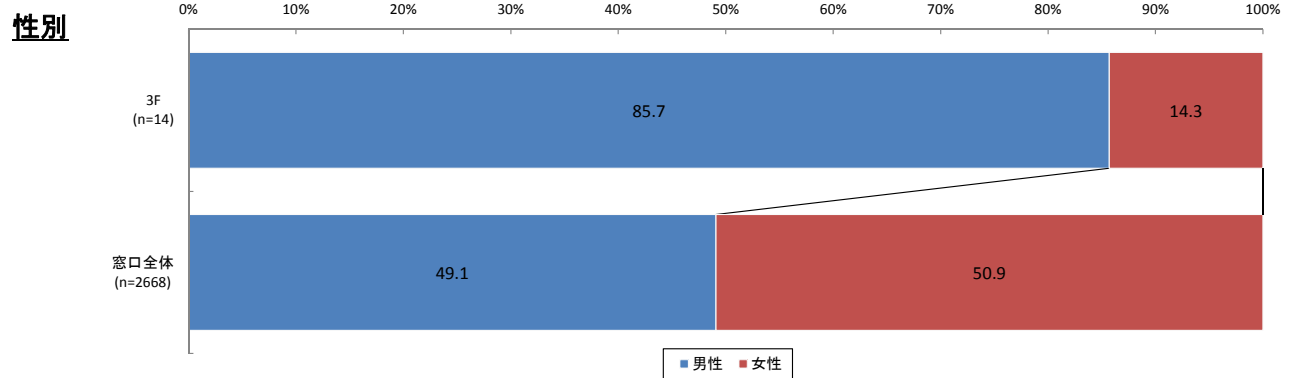
②2階その他と窓口全体との比較



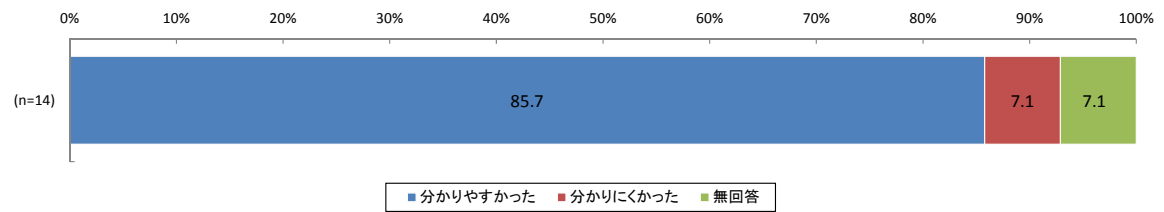
- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、2階その他は窓口全体との差はあまりない。
- ・ 「説明のわかりやすさ」の満足度は、窓口全体よりも 4.7 ポイント低くなっている。

フロア別・3階

(1)回答者の属性



(2) 受付方法の分かりやすさ

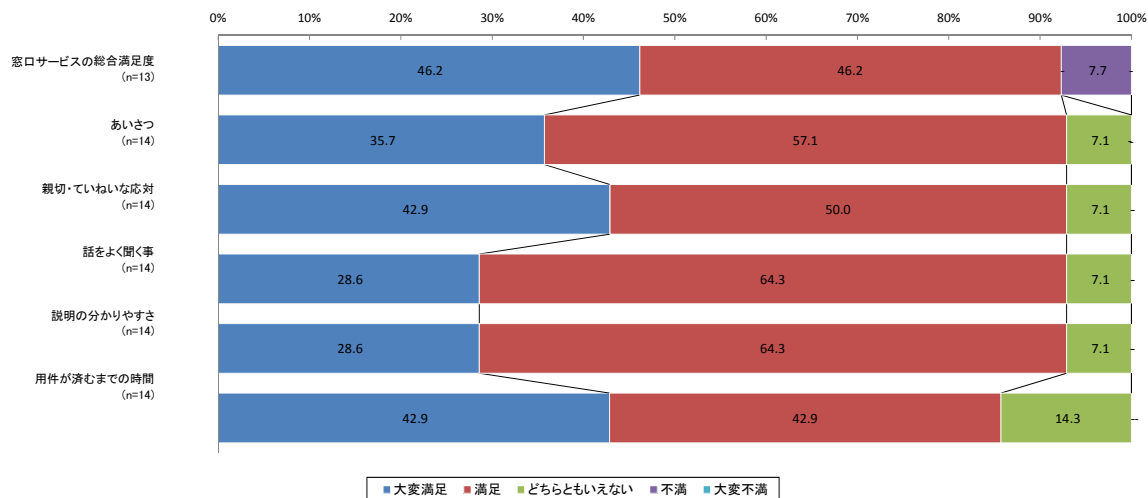


- ・ 3階を訪問した 85.7%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

①窓口の満足度

3Fの満足度状況



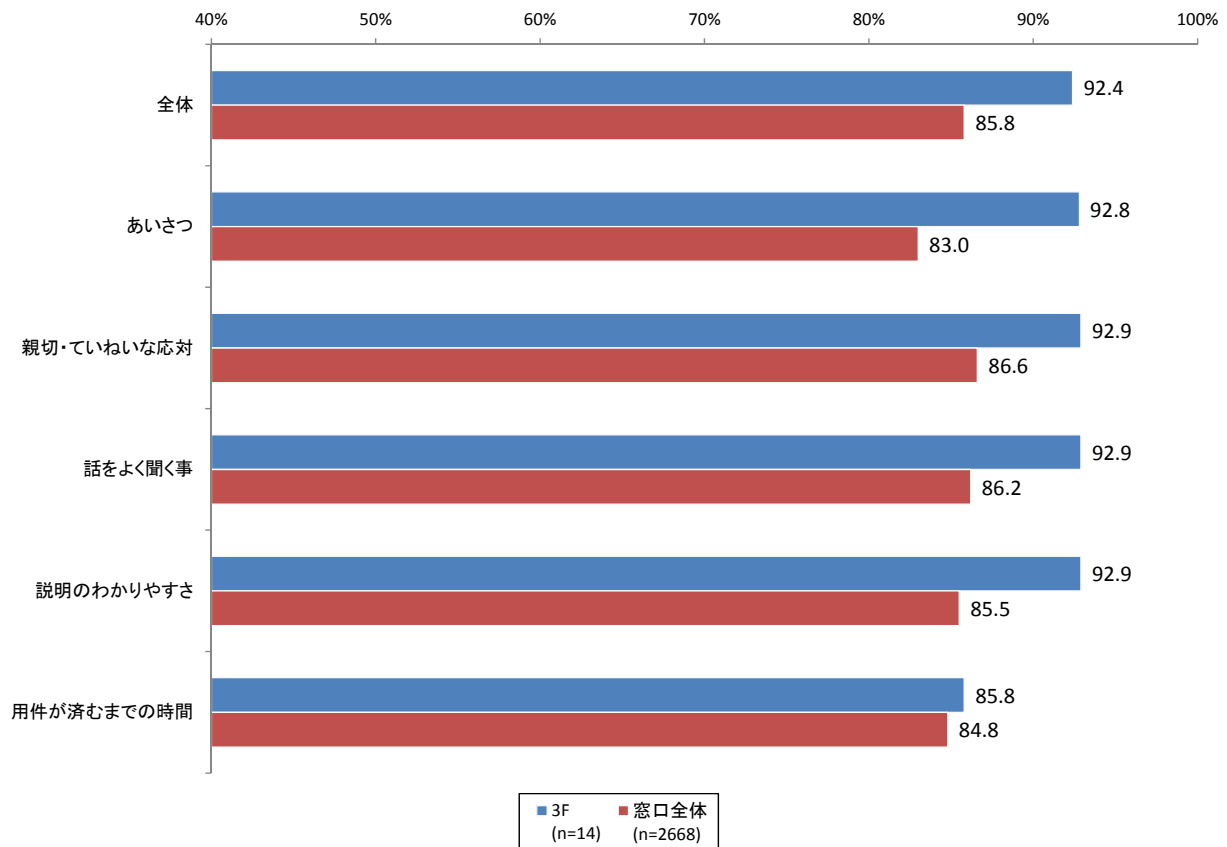
■窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(46.2%)と「満足」(46.2%)の合計は約 92.4%で満足度は高くなっている。

■『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」についても4つの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 90%を超えている一方、「用件が済むまでの時間」の「大変満足」と「満足」の合計は 85.8%で、他の項目と比較して、やや割合が低くなっている。

②3Fと窓口全体との比較

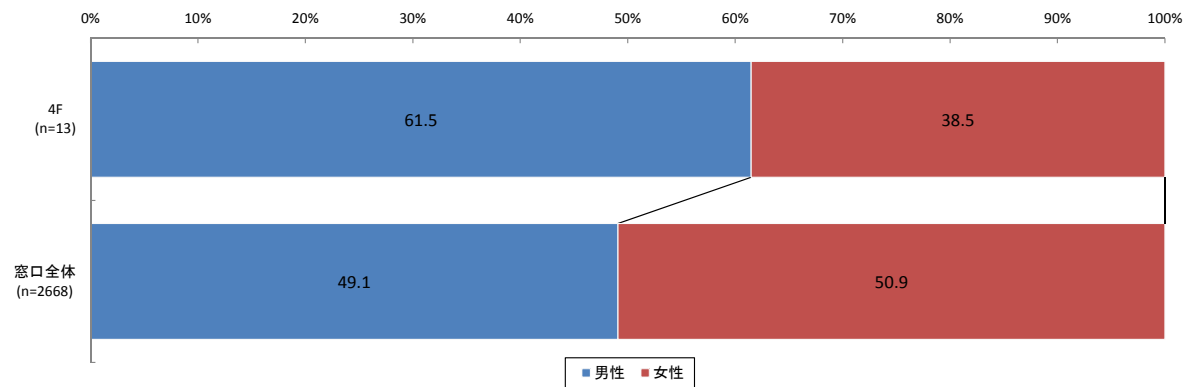


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、3階は窓口全体よりも満足度が高くなっている。
- ・ 「あいさつ」の満足度は、窓口全体よりも 9.8 ポイント高くなっている。

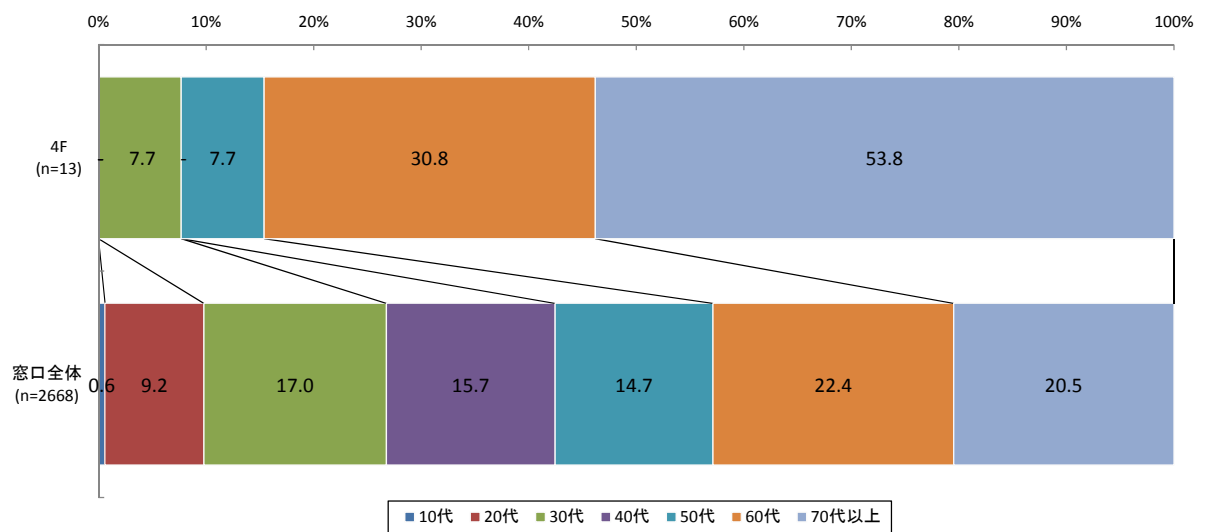
フロア別・4階

(1)回答者の属性

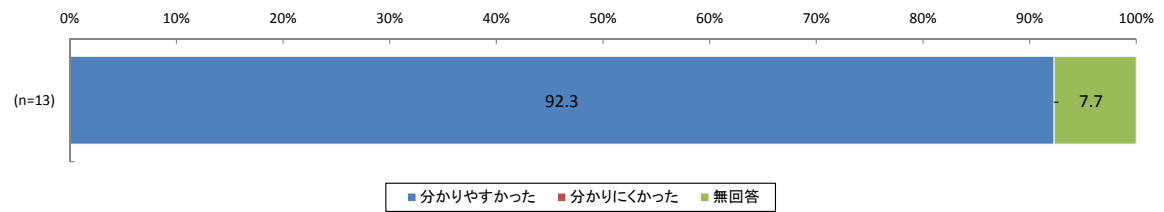
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

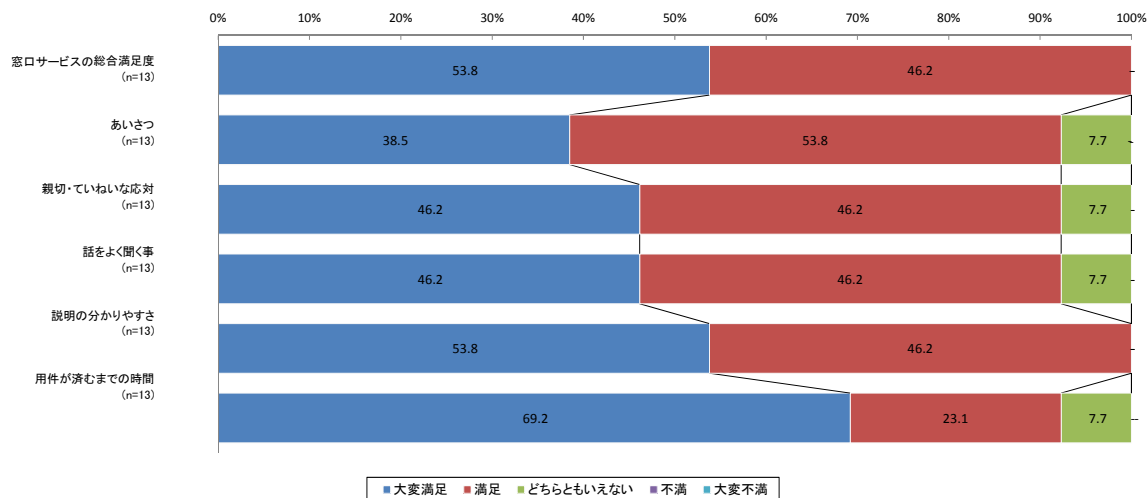


- ・ 4階を訪問した 92.3%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

4Fの満足度状況



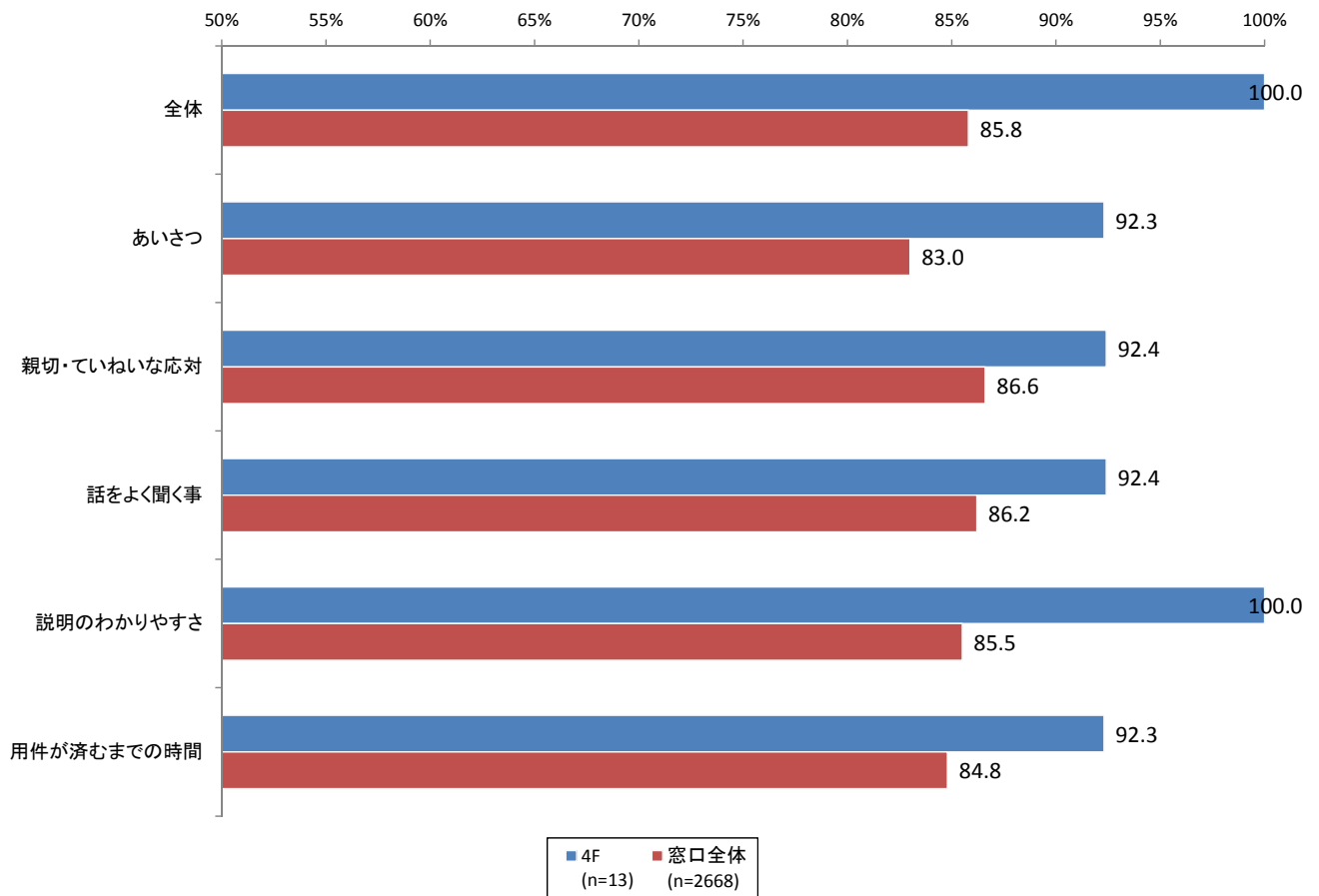
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(53.8%)と「満足」(43.2%)の合計は 100.0%で満足度は極めて高くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」についてもそれぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 90%を超えて高い。「説明の分かりやすさ」の「大変満足」と「満足」の合計は 100.0%で、他の項目と比較して割合が高くなっている。

②4階と窓口全体との比較

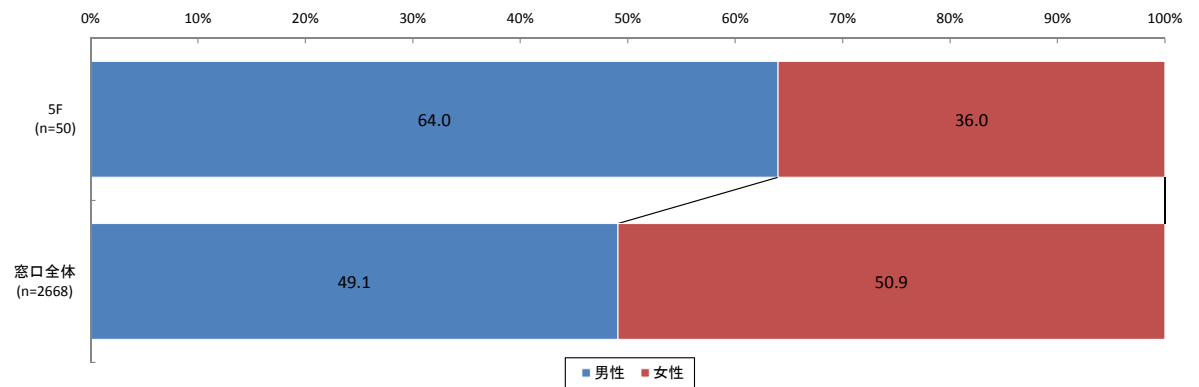


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、4階は窓口全体よりも満足度が高くなっている。
- ・ 「説明のわかりやすさ」の満足度は、窓口全体よりも 14.5 ポイント高くなっている。

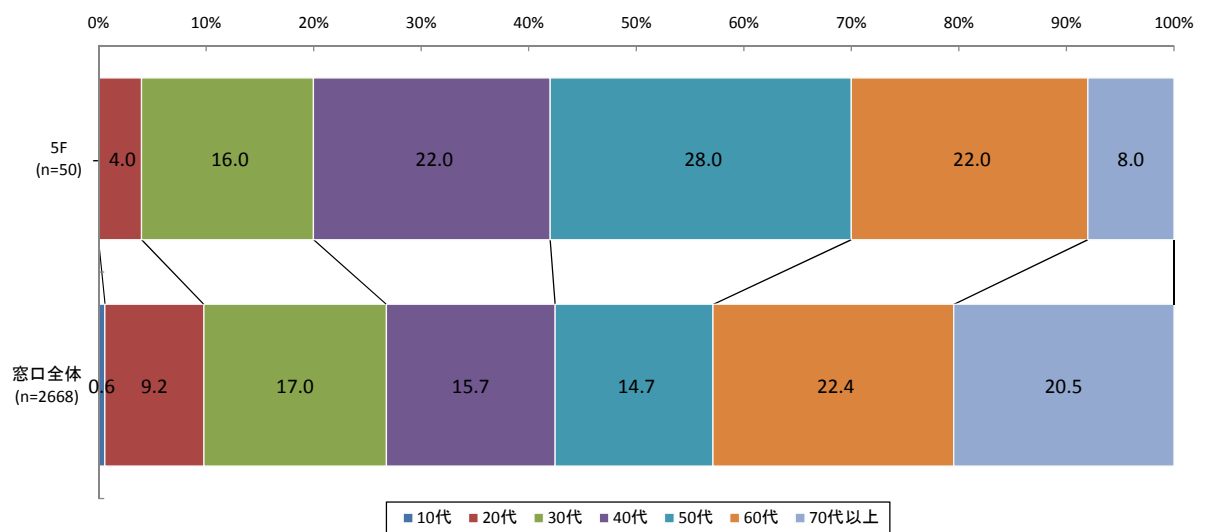
フロア別・5階

(1)回答者の属性

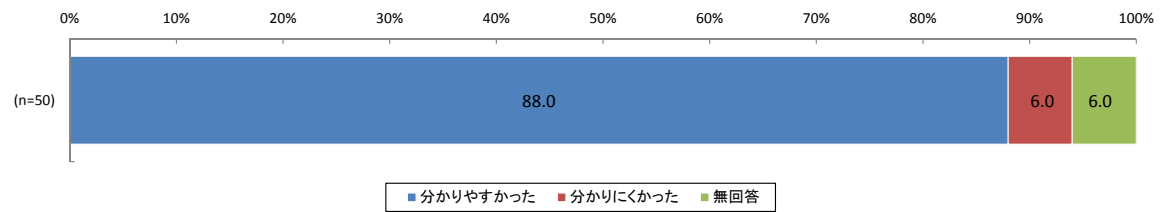
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

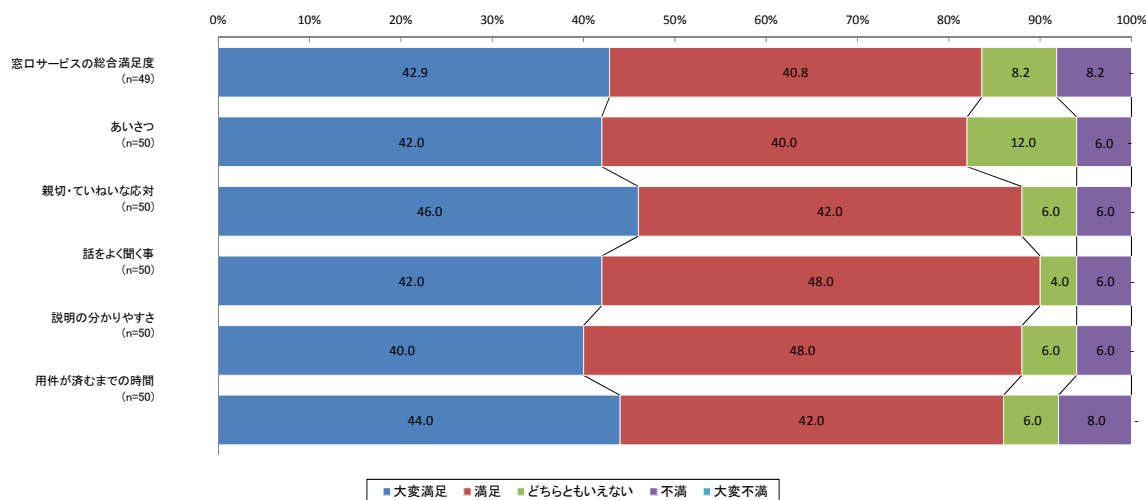


- ・ 5階を訪問した 88.0%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

5Fの満足度状況



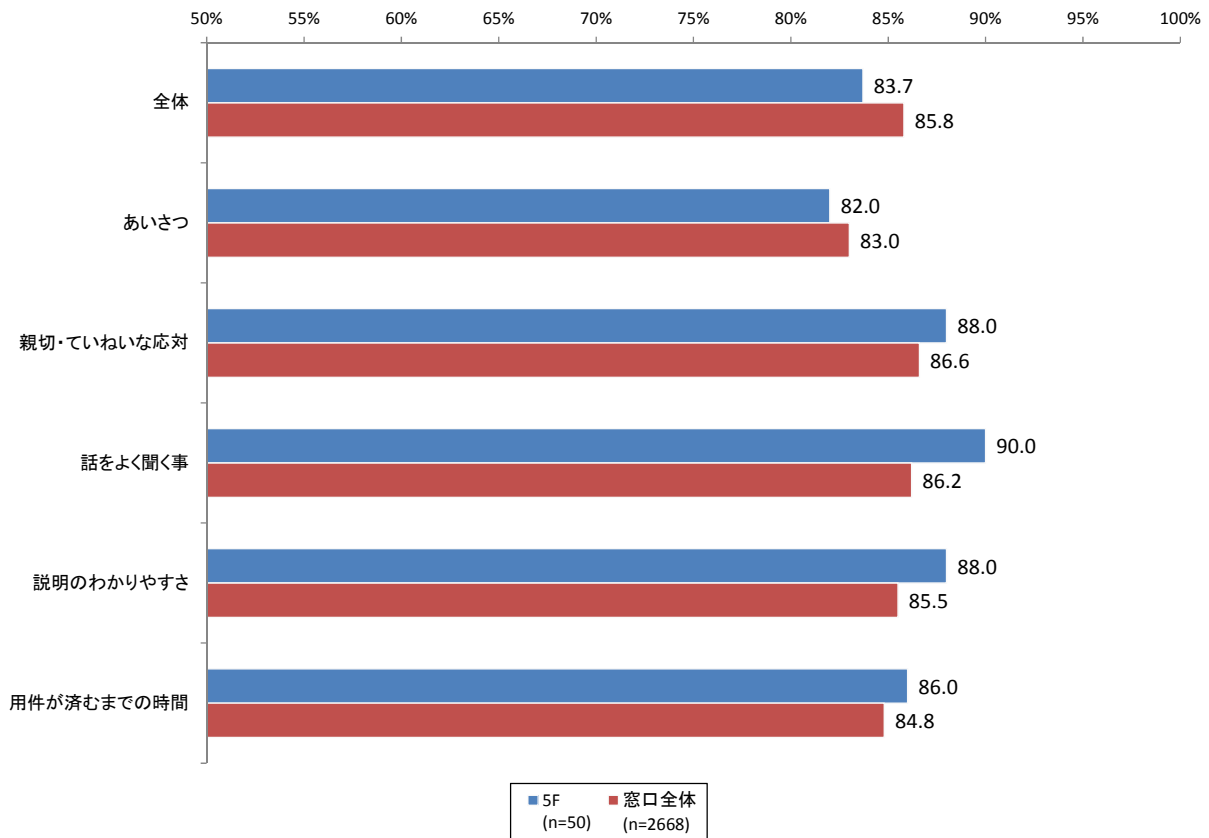
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(42.9%)と「満足」(40.8%)の合計は 83.7%となっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」について、それぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 85%前後となっている。「話をよく聞くこと」の「大変満足」と「満足」の合計は 90.0%で、他の項目と比較して割合がやや高くなっている。

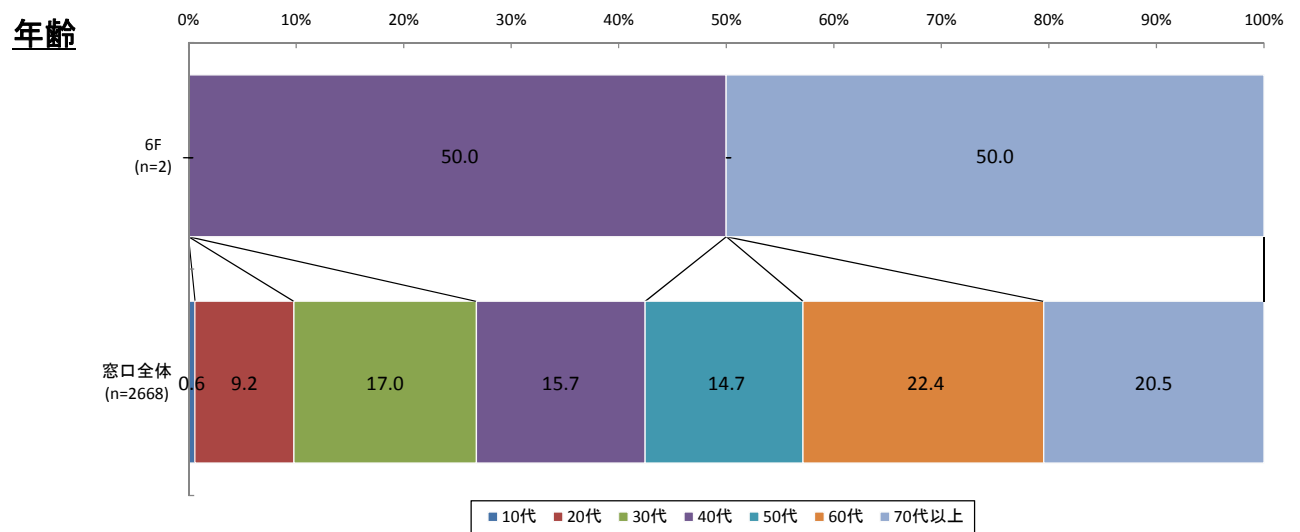
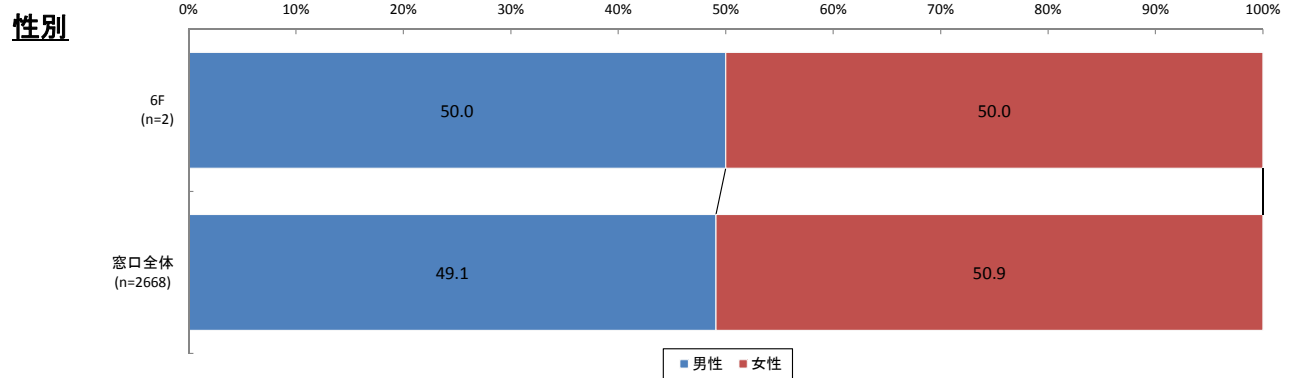
②5階と窓口全体との比較



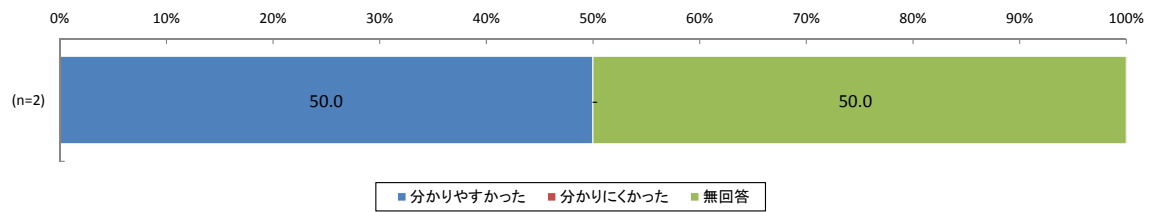
- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、5階は窓口全体よりも満足度がやや低くなっている。
- ・ 「話をよく聞くこと」の満足度は、窓口全体よりも 3.8 ポイント高くなっている。

フロア別・6階

(1)回答者の属性



(2) 受付方法の分かりやすさ

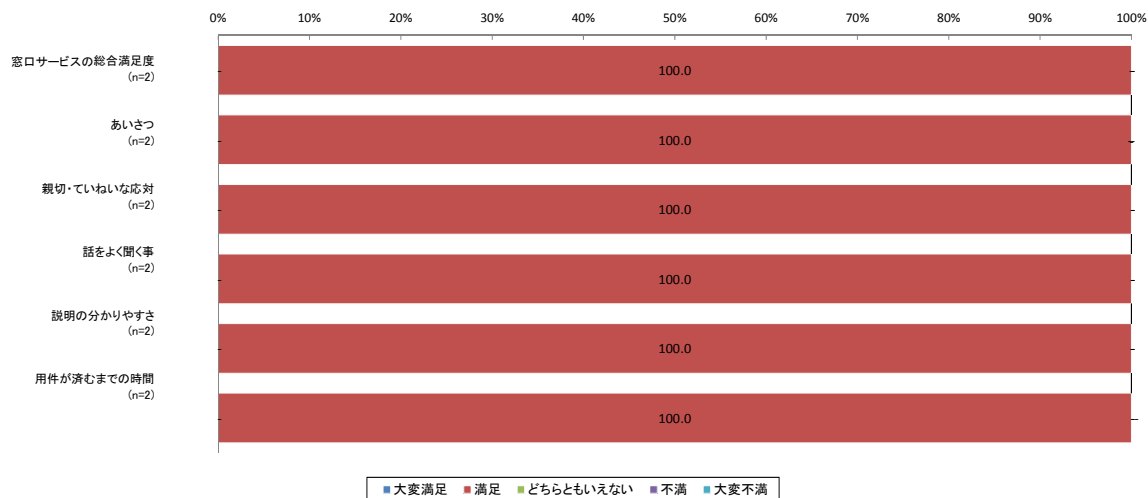


- ・ 6階を訪問した人のうち、受付方法は「分かりやすかった」と答えたのは 50.0% (2人中1人) である。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

6Fの満足度状況



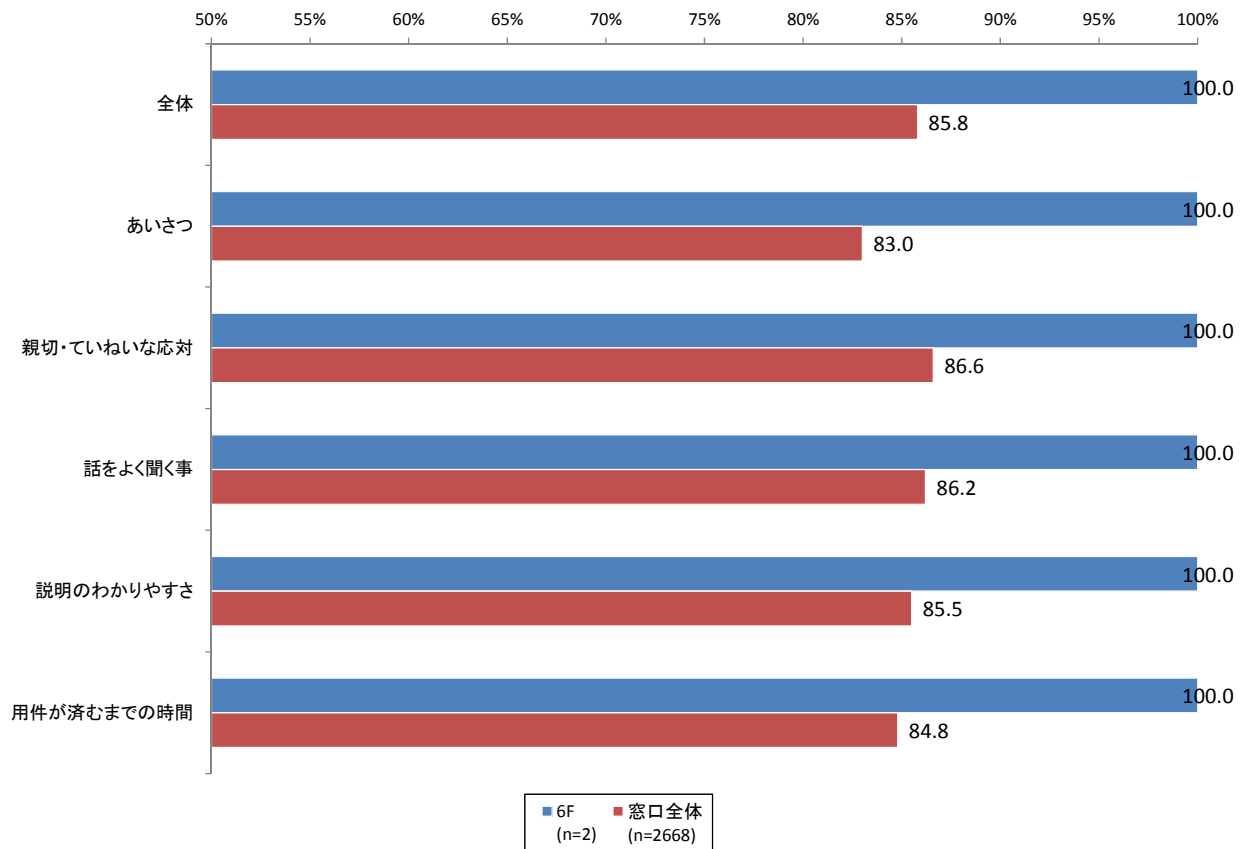
■ 窓口サービス総合満足度

- ・窓口サービスの総合満足度について、2人とも「満足」と回答している。

■ 『接遇面』に関する満足度

- ・『接遇面』5項目について、2人とも全ての項目で「満足」と回答している。

②6階と窓口全体との比較

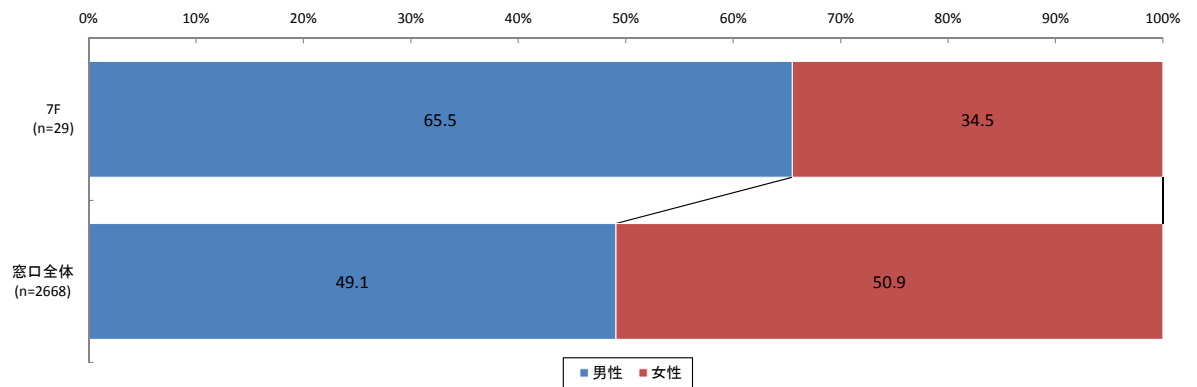


・6階の母数が少ないので比較は難しいが、他の窓口全体よりも満足度は高くなっている。

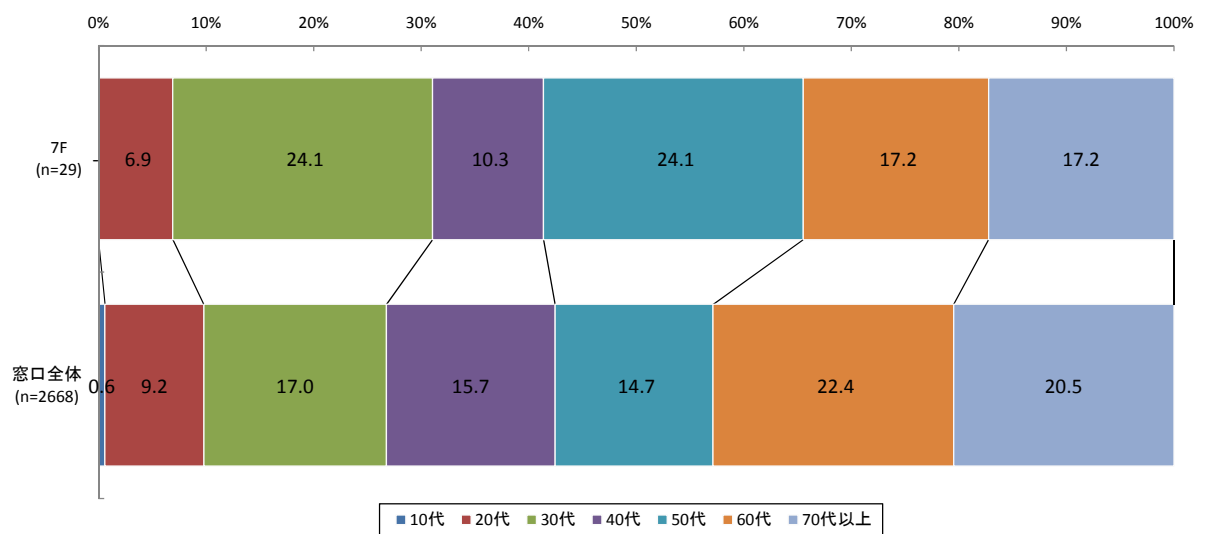
フロア別・7階

(1)回答者の属性

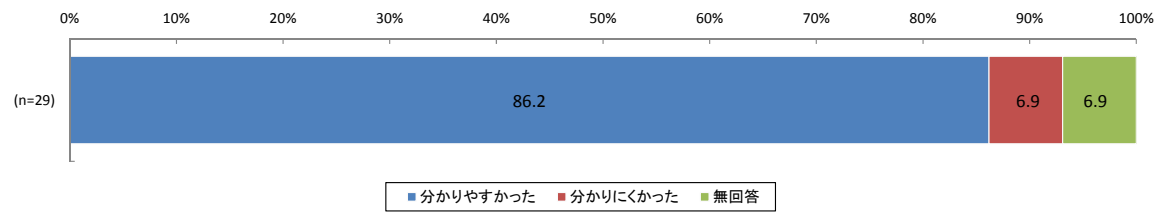
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

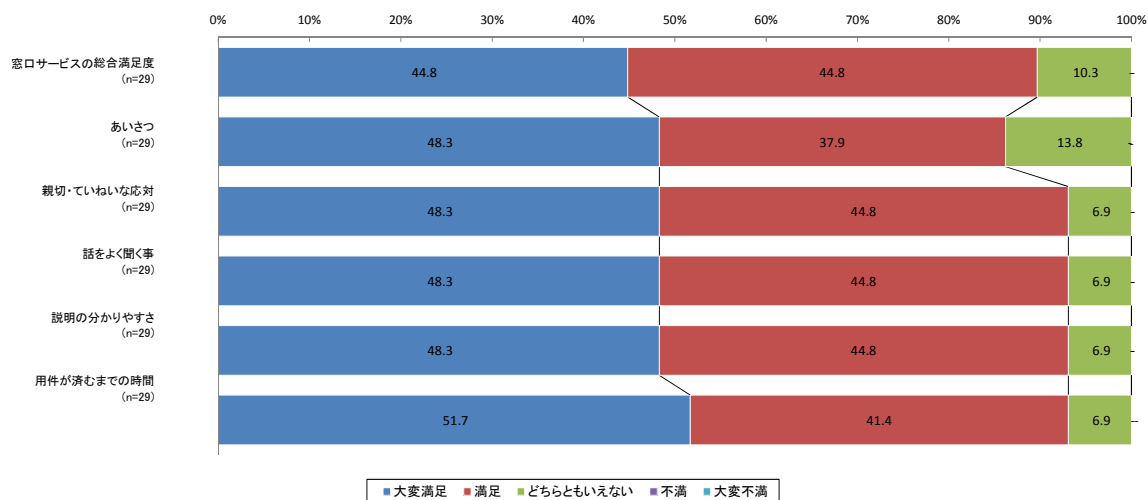


- ・ 7階を訪問した 86.2%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

7Fの満足度状況



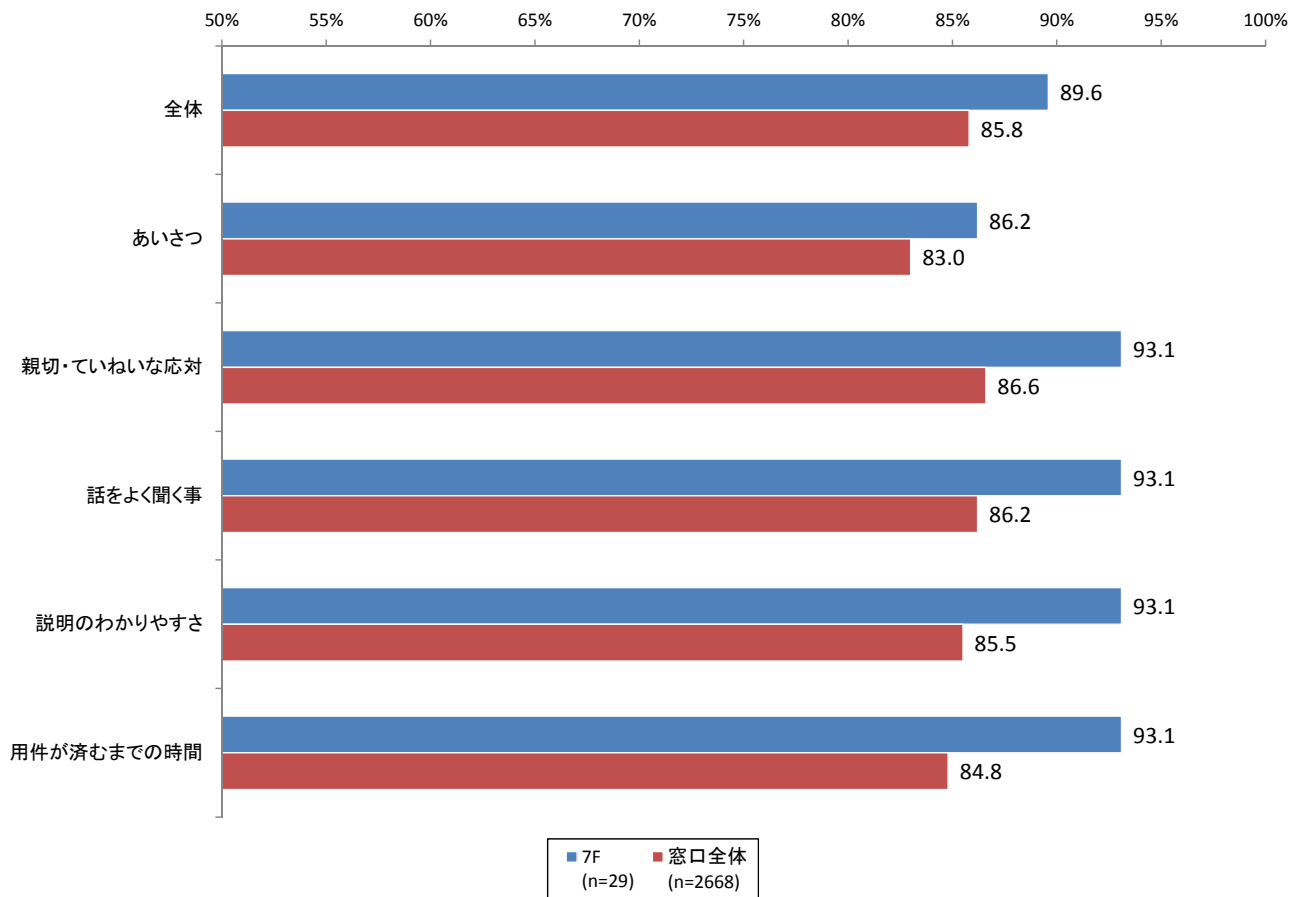
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(44.8%)と「満足」(44.8%)の合計は約 90%で、総合満足度はやや高くなっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」について、それぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 90%前後で高くなっている。「あいさつ」の「大変満足」と「満足」の合計は 86.2%で、他の項目と比較して割合がやや低くなっている。

②7Fと窓口全体との比較

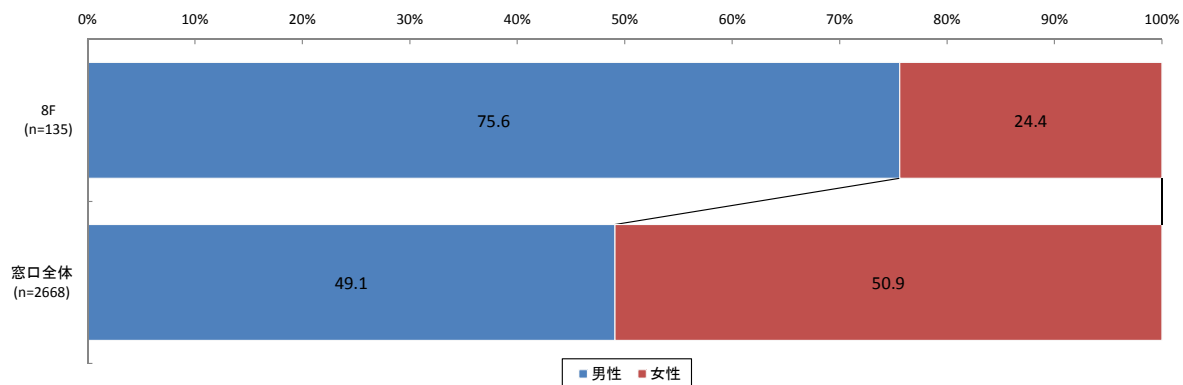


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、7 階は窓口全体よりも満足度がやや高くなっている。
- ・ 「用件が済むまでの時間」の満足度は、窓口全体よりも 8.3 ポイント高くなっている。

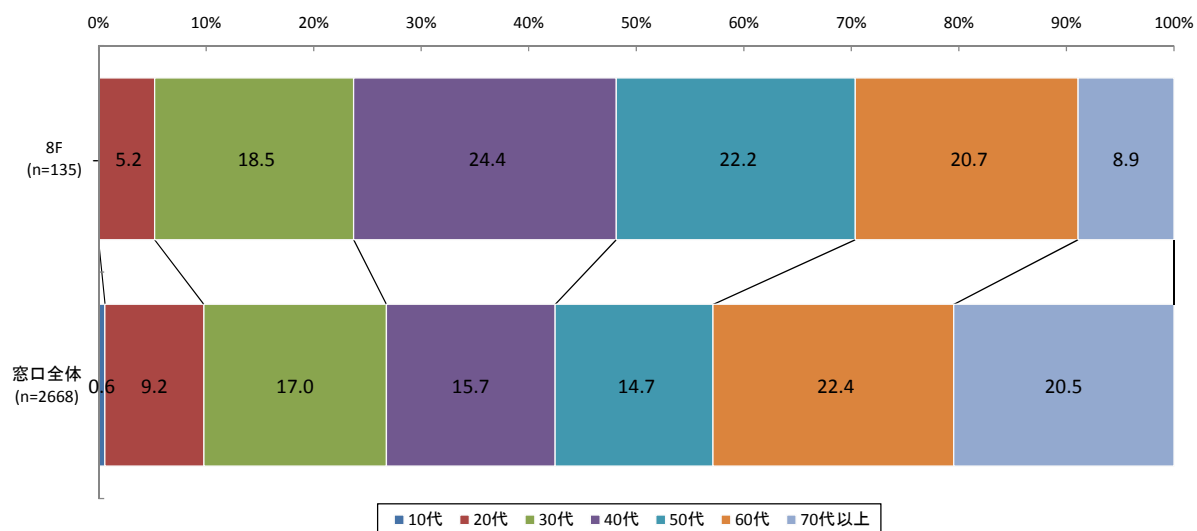
フロア別・8階

(1)回答者の属性

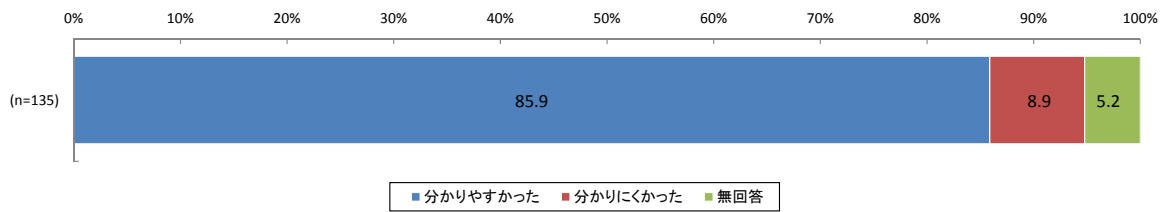
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

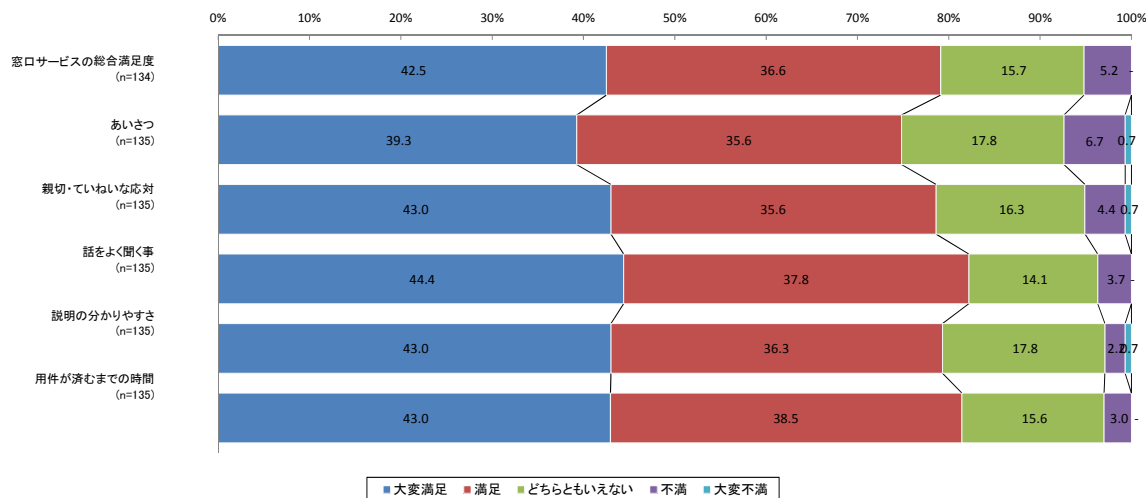


- ・ 8階を訪問した 85.9 の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

8Fの満足度状況



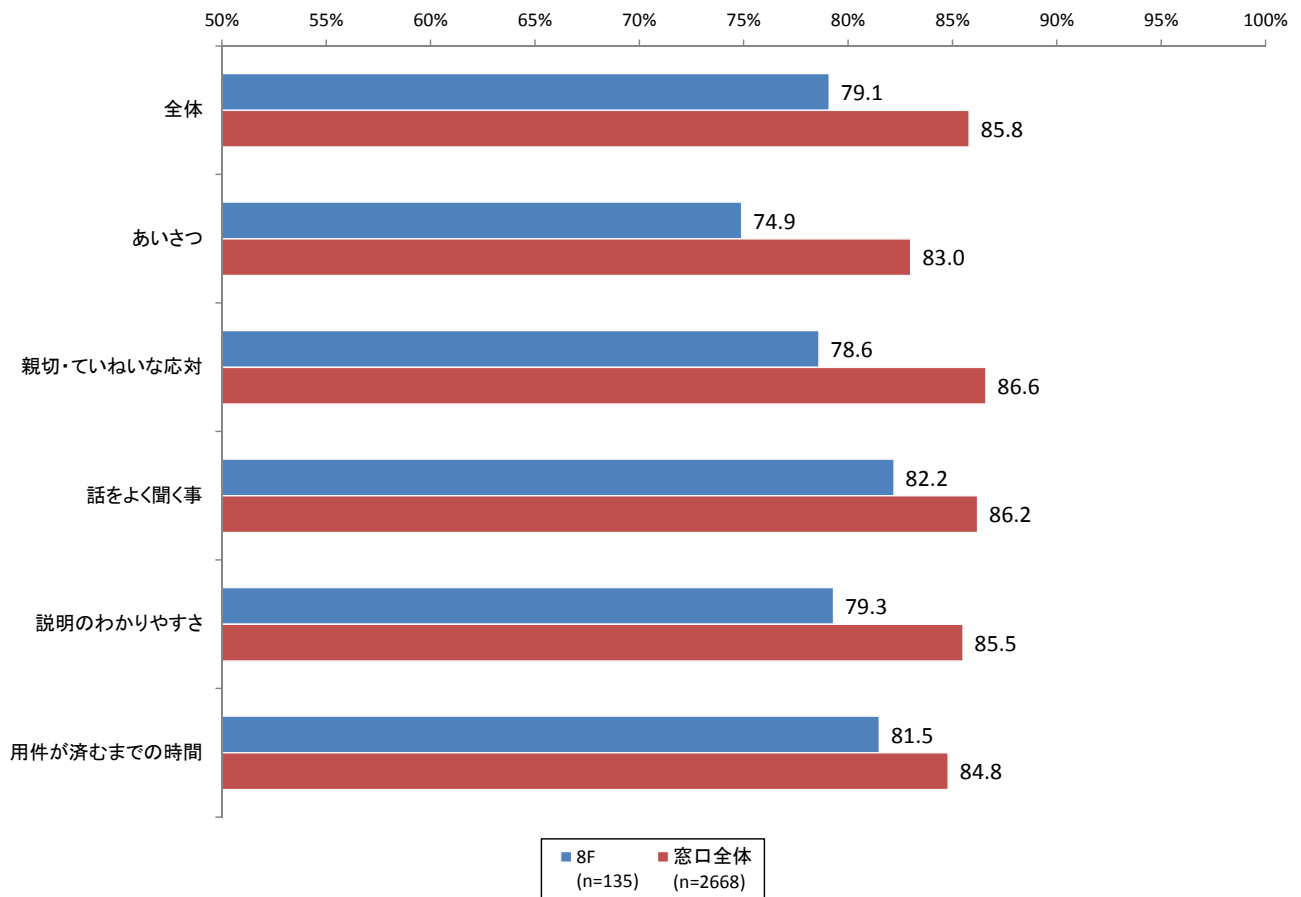
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(42.5%)と「満足」(36.6%)の合計は約 80%となっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」について、それぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 80%前後となっている。「あいさつ」の「大変満足」と「満足」の合計は 74.9%で、他の項目と比較して割合が低くなっている。

②8Fと窓口全体との比較

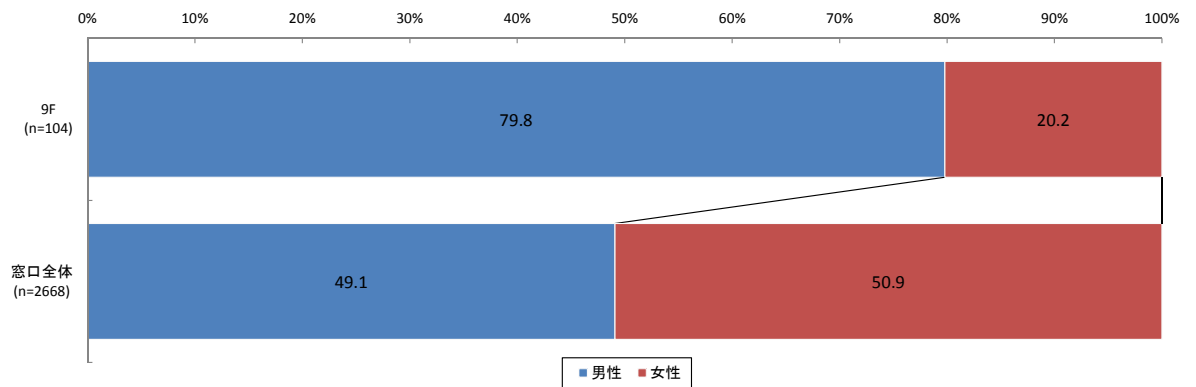


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、8階は窓口全体よりも満足度が低くなっている。
- ・ 「あいさつ」や「新設・ていねいな対応」の満足度は、窓口全体よりもそれぞれ約8ポイント低くなっている。

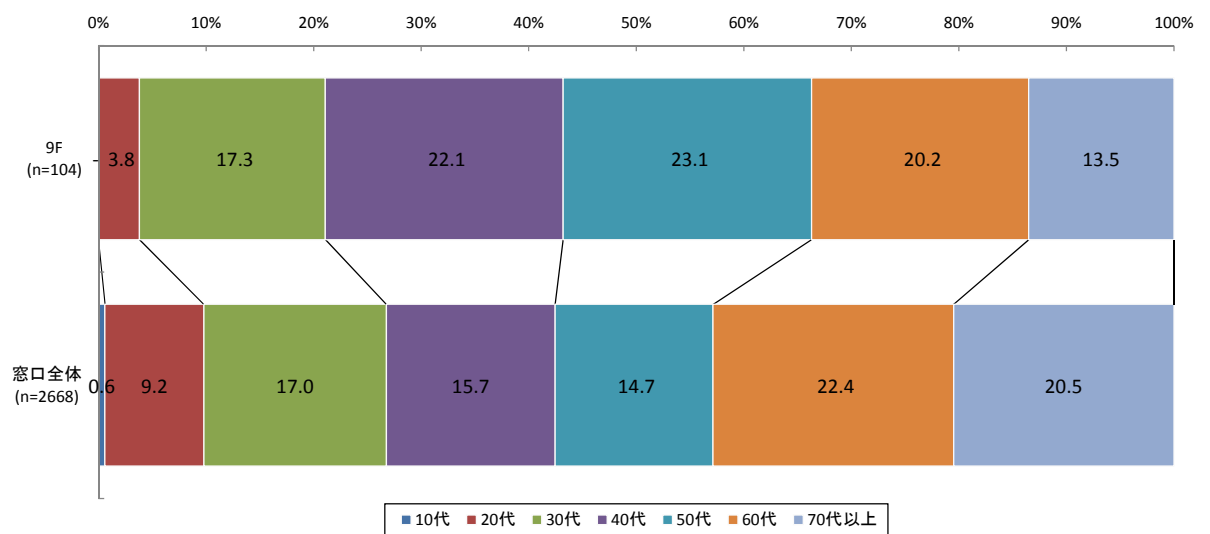
フロア別・9階

(1)回答者の属性

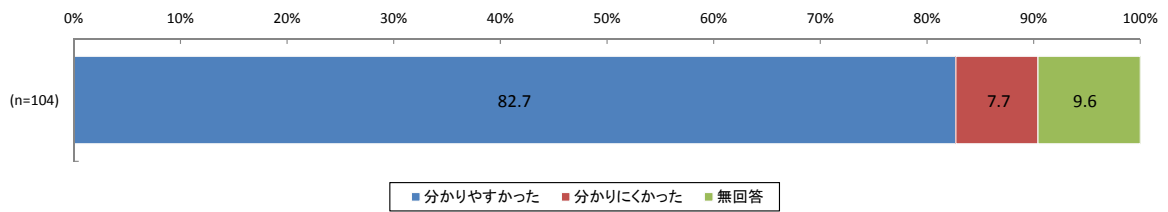
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

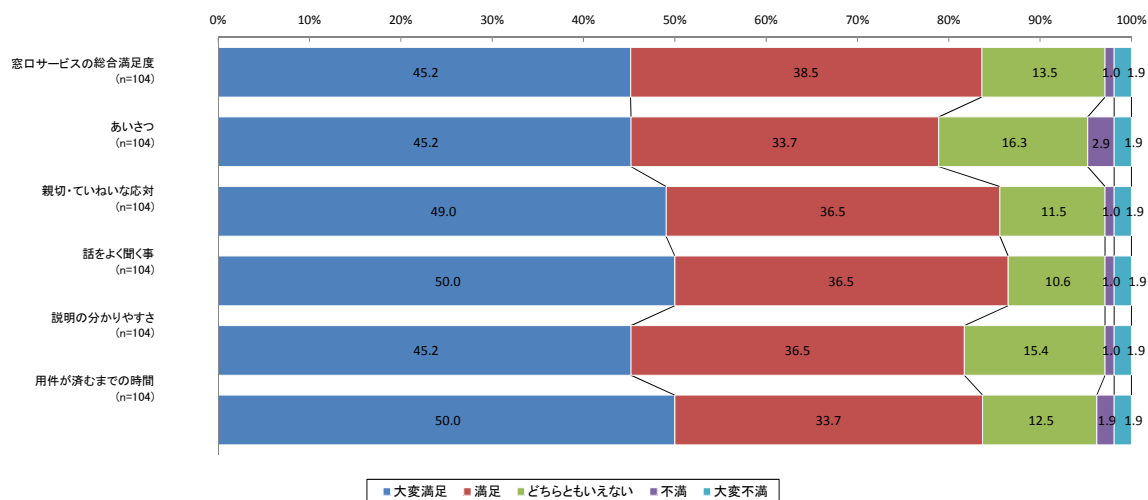


- ・ 9階を訪問した 82.7 の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

9Fの満足度状況



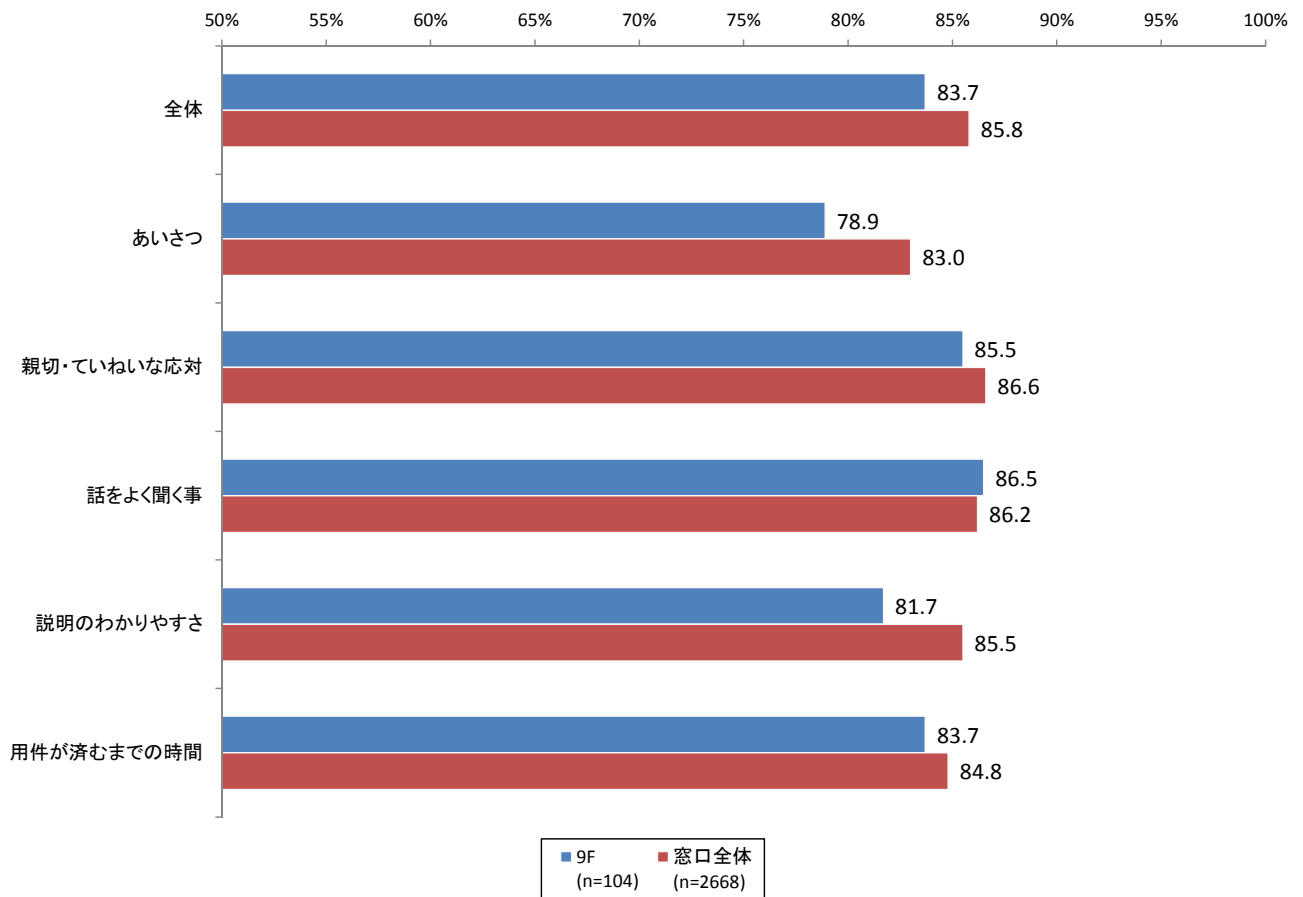
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(45.2%)と「満足」(38.5%)の合計は 83.7%となっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」について、それぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 80%前後となっている。「あいさつ」の「大変満足」と「満足」の合計は 78.9%で、他の項目と比較して割合が低くなっている。

②9階と窓口全体との比較

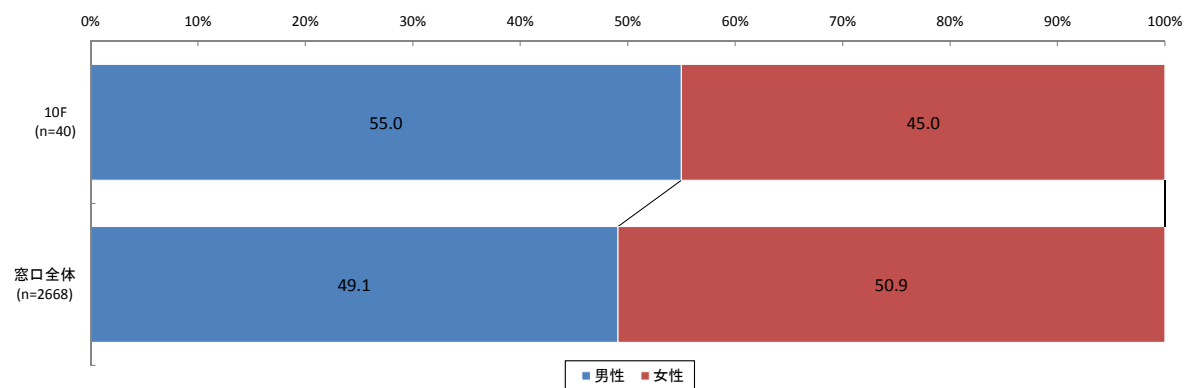


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、9階は窓口全体よりも満足度がやや低くなっている。
- ・ 「あいさつ」の満足度は、窓口全体よりも4.1ポイント低くなっている。

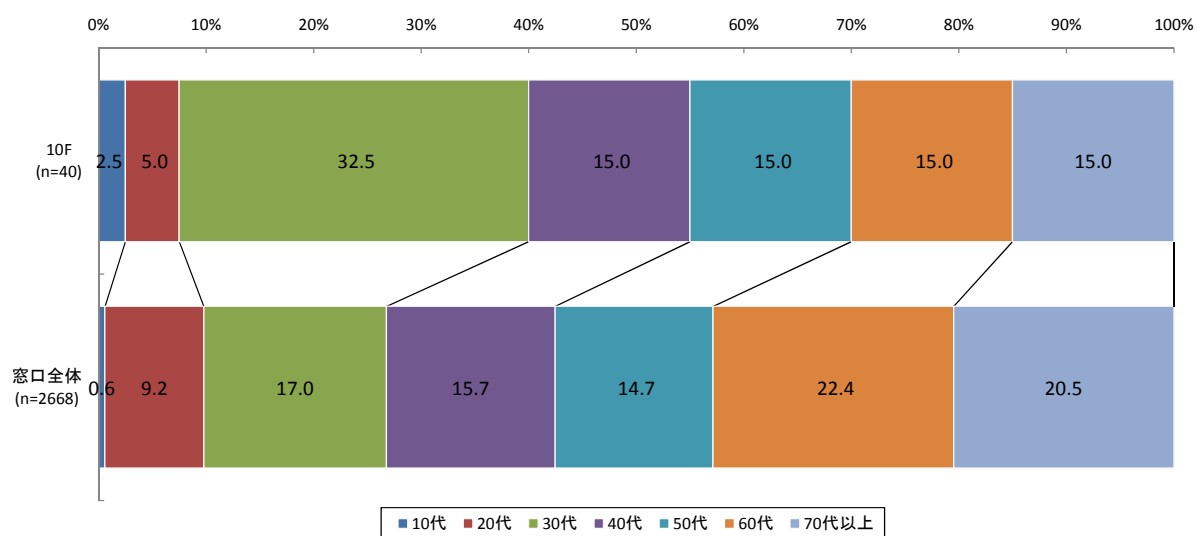
フロア別・10階

(1)回答者の属性

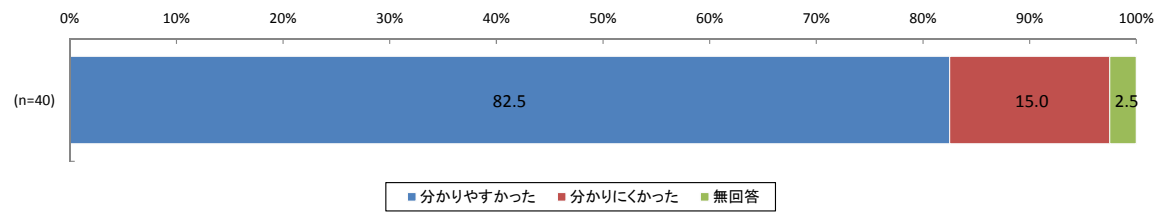
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

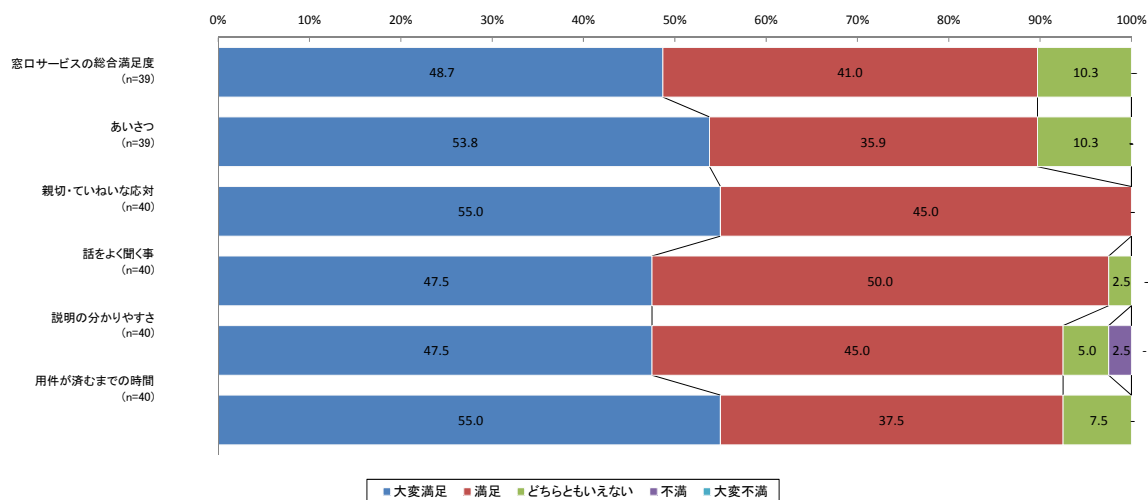


- ・ 10 階を訪問した 82.5%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

①窓口の満足度

10Fの満足度状況



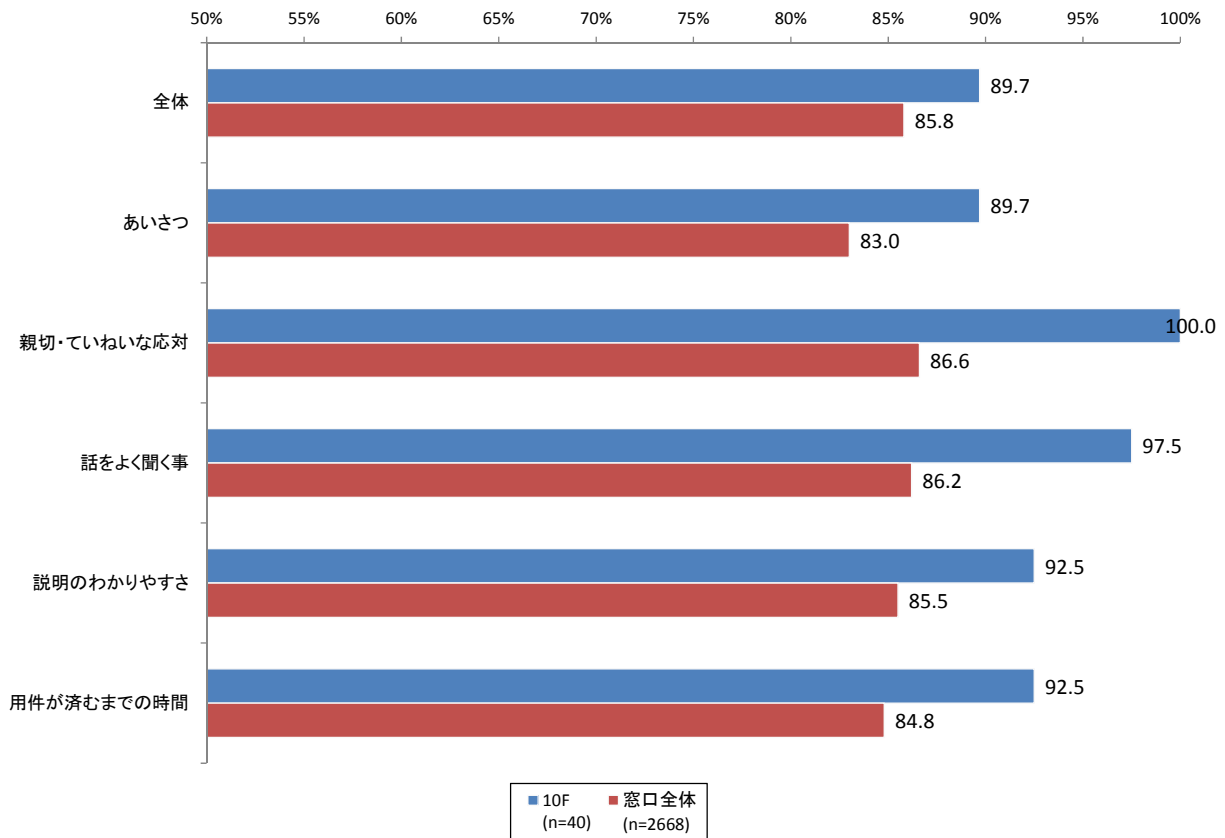
■窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(48.7%)と「満足」(41.0%)の合計は約 90%で、総合満足度は高くなっている。

■『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」について、それぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 90% 前後でやや高くなっている。「親切・ていねいな対応」の「大変満足」と「満足」の合計は 100.0%で、他の項目と比較して割合が特に高くなっている。

②10 階と窓口全体との比較

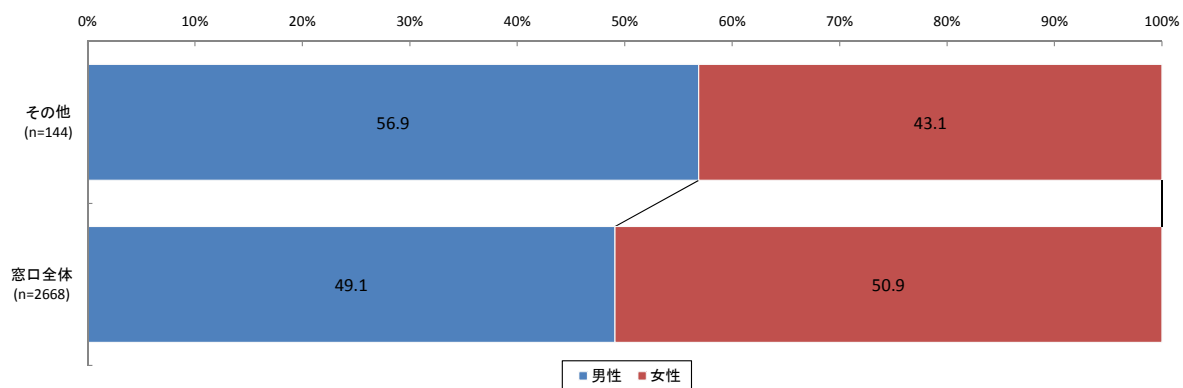


- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、10 階は窓口全体よりも満足度が高くなっている。
- ・ 「親切・ていねいな対応」の満足度は、窓口全体よりも 13.4 ポイント高くなっている。

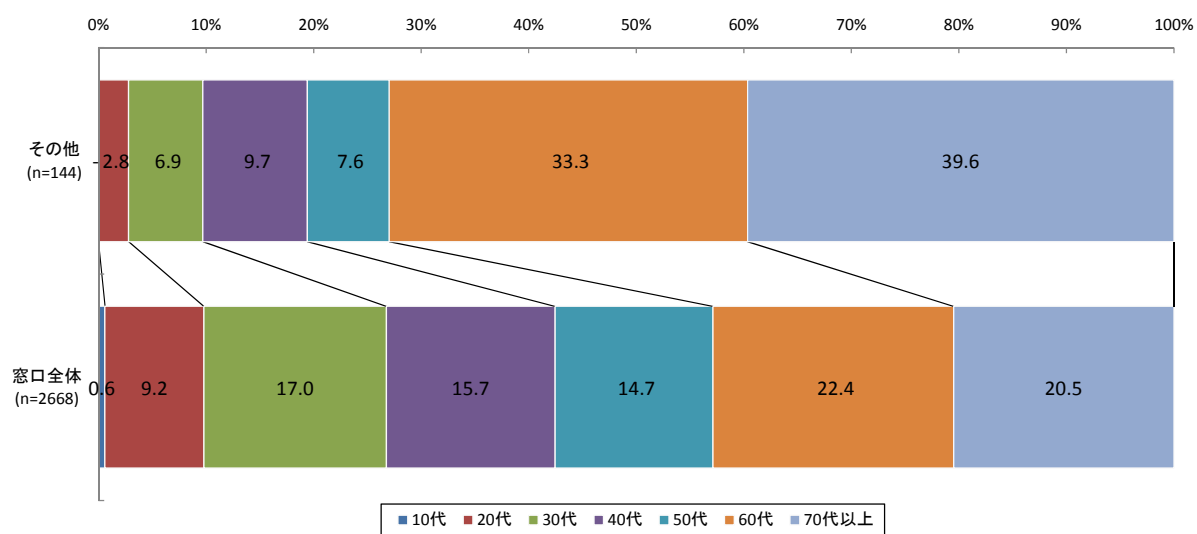
その他

(1)回答者の属性

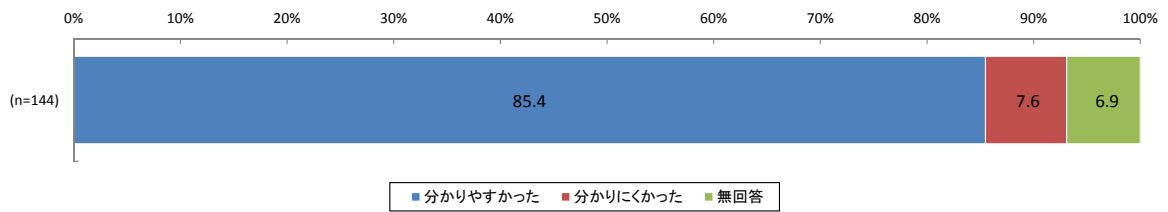
性別



年齢



(2) 受付方法の分かりやすさ

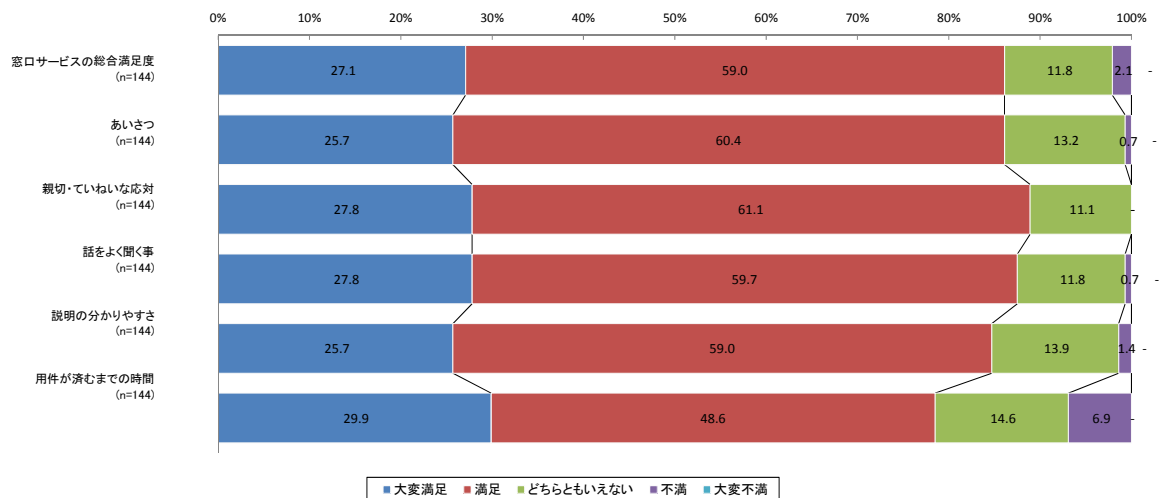


- ・ 10 階を訪問した 85.4%の人が受付方法は「分かりやすかった」と答えている。

(3) 満足度の状況

① 窓口の満足度

その他の満足度状況



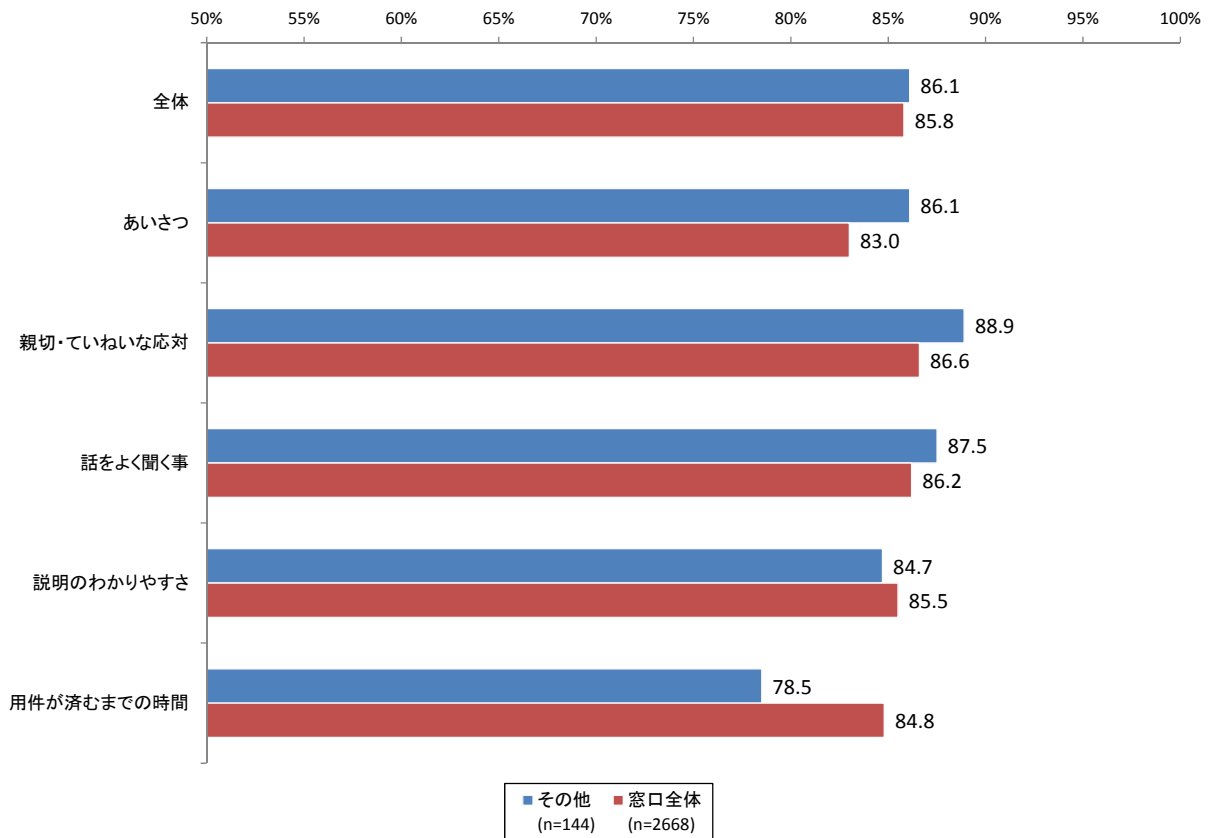
■ 窓口サービス総合満足度

・「大変満足」(27.1%)と「満足」(59.0%)の合計は 86.1%となっている。

■ 『接遇面』に関する満足度

・「接遇面」について、それぞれの項目で「大変満足」と「満足」の合計が 80～85%前後となっている。「用件が済むまでの時間」の「大変満足」と「満足」の合計は 78.5%で、他の項目と比較して割合が低くなっている。

②その他と窓口全体との比較



- ・ 他の受付窓口全体と比較すると、その他は窓口全体とほとんど差はない。
- ・ 「用件が済むまでの時間」の満足度は、窓口全体よりも 6.3 ポイント低くなっている。

Ⅲ 今後の窓口サービス向上の 促進・課題

窓口サービス向上のために

調査結果の総括と提言

1. 目的窓口までに利用した案内について、「総合案内人による案内」が 32.5% であり、「案内を利用しなかった」対象者を除けば最も高くなっている。「総合案内人」による案内の質についても 95% 以上の対象者が「的確」で「早い」と回答していることから、総合案内人への満足度は高いと考えることができる。
2. 来庁された対象者のうち、1階か2階の窓口を利用していた対象者が約 75% を占めている。1階や2階への窓口案内をいかにスムーズに対応できるかが、窓口案内への全体的な満足度の改善につながるのではないだろうか。
3. 窓口全体の満足度については、接遇面5項目のうち、「あいさつ」が他の項目と比較してやや満足度が低い傾向にある。今後改善すべき点であることがうかがえる。
4. 窓口の満足度について、過去の調査と比較すると、全体的に満足度が低下している。過去の調査の調査項目や調査方法、調査場所、調査時期が異なるために単純に結果を比較できない部分もあるが、それぞれの項目で満足度が5ポイント前後低下している原因を分析して、改善する必要がある。
5. 年代別の結果では、「50代」と「60代」の満足度が過去の調査と比較して低下している傾向にあり、今後の課題である。

■調査票

町田市 窓口サービスについてのアンケート

このアンケートは、市民の皆さまにより良い窓口サービスを提供できるよう、皆さまのご意見をいただくものです。
お急ぎのところ誠に恐縮ですが、ぜひ皆さまの声をお聞かせください。

問1. 本日、目的の窓口にいच्छや際、主にどの案内を利用されましたか？（1つだけお選びください）

1. 総合案内人による案内 2. 職員による案内 3. 案内板（サイン）
4. 場所を知っていたため、案内を利用しなかった
5. その他（下記に具体的にお聞かせください）

問2. 問1で「1.総合案内人による案内」と答えた方にお聞きします。

- ①お待ちにならず、すぐに総合案内人に尋ねることができましたか？ 1. はい 2. いいえ
- ②総合案内人の案内は、的確でしたか？ 1. はい 2. いいえ

問3. 本日寄られた窓口について、お聞きします。

※複数の窓口に寄られた場合は、お手数ですが、各窓口ごとにお答えください。

1箇所目						
①どの窓口にいच्छやいましたか。		階	課		係	
※市民課・保険年金課は、係もお書きください。						
②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいच्छやった際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。						
		1. 分かりやすかった		2. 分かりにくかった		
③上記の窓口における下記の点の満足度について、それぞれお聞かせください。 （項目ごとにあてはまる番号に○をつけてください）						
		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満
1	あいさつはいかがでしたか	5	4	3	2	1
2	親切・ていねいな対応でしたか	5	4	3	2	1
3	話をよく聞きましたか	5	4	3	2	1
4	説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
5	用件が済むまでの時間はいかがでしたか	5	4	3	2	1
④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。 （あてはまる番号に○をつけてください）						
		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満
		5	4	3	2	1
⑤上記の窓口について、ご意見・ご要望・気になる点などありましたら下記の欄にお書きください。						

※2箇所以上の窓口に寄られた方は、裏面をご利用ください。

問4. 性別、年齢をお聞かせください。

<性別>

1. 男性
2. 女性

<年齢>

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代
5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

2箇所目

①どの窓口にいりましたか。 _____ 階 _____ 課 _____ 係

※市民課・保険年金課は、係もお書きください。

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいりしつた際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

1. 分かりやすかった 2. 分かりにくかった

③上記の窓口における下記の点の満足度について、それぞれお聞かせください。

(項目ごとにあてはまる番号に○をつけてください)

		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満
1	あいさつはいかがでしたか	5	4	3	2	1
2	親切・ていねいな対応でしたか	5	4	3	2	1
3	話をよく聞きましたか	5	4	3	2	1
4	説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
5	用件が済むまでの時間はいかがでしたか	5	4	3	2	1

④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。

(あてはまる番号に○をつけてください)

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満
5	4	3	2	1

⑤上記の窓口について、ご意見・ご要望・気になる点などありましたら下記の欄にお書きください。

3箇所目

①どの窓口にいりましたか。 _____ 階 _____ 課 _____ 係

※市民課・保険年金課は、係もお書きください。

②各窓口の受付方法は、発券機や番号札、職員を呼ぶ方法など様々ですが、上記の窓口にいりしつた際、窓口の受付方法は分かりやすかったですか。

1. 分かりやすかった 2. 分かりにくかった

③上記の窓口における下記の点の満足度について、それぞれお聞かせください。

(項目ごとにあてはまる番号に○をつけてください)

		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満
1	あいさつはいかがでしたか	5	4	3	2	1
2	親切・ていねいな対応でしたか	5	4	3	2	1
3	話をよく聞きましたか	5	4	3	2	1
4	説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
5	用件が済むまでの時間はいかがでしたか	5	4	3	2	1

④上記の窓口のサービス全体について、ご満足いただけましたか。

(あてはまる番号に○をつけてください)

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満
5	4	3	2	1

⑤上記の窓口について、ご意見・ご要望・気になる点などありましたら下記の欄にお書きください。

窓口サービスアンケート調査報告書

2013年3月発行

発 行 者

町田市

〒194-8520

東京都町田市森野 2-2-22

042-722-3111(代表)