

職員対応

来庁日(月単位)	9月	10月	11月	12月	1月	合計
総数	71	59	51	66	38	285
5 とても満足	52 73.2%	36 61.0%	37 72.5%	50 75.8%	27 71.1%	202 70.9%
4 満足	14 19.7%	17 28.8%	8 15.7%	12 18.2%	8 21.1%	59 20.7%
3 普通	5 7.0%	6 10.2%	6 11.8%	4 6.1%	3 7.9%	24 8.4%
2 やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
1 不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
再掲(4以上)	66 93.0%	53 89.8%	45 88.2%	62 93.9%	35 92.1%	261 91.6%

92%

【自由記載】

- みなさま丁寧でとても優しく、わかりやすかったです。ありがとうございました！！
- とても詳しくわかりやすい説明で、こと細かく教えてくださり大変助かりました。
- 書き方や場所を一つ一つ丁寧に教えていただいたので、手続きがスムーズでした。
- わからないことも、何回聞いても嫌な顔をせず、きちんと対応してくれました。
- 丁寧な言葉遣いで、気遣いもあり、大変感じがよかったです。
- 窓口職員の対応が親切で、こちらの顔を覚えてくれていたので話しやすかったです。
- 今日の担当職員さんは、どの窓口も一貫して対応が親切でした。
- 手続きが多く手間をかけたりますが、最後まで優しく接して下さり感謝しています。
- 時間外や終業ギリギリの時間でも、親切に対応していただけました。
- すぐに対応してくれた上に、挨拶や言葉遣いも丁寧でした。
- マイナンバーの更新など、不明な点もここに来れば簡単に済みました。
- 初めての利用でしたが、親切に教えてもらいすごく助かりました。
- 丁寧な対応で、手続きが早くて助かりました。親切でとてもわかりやすい説明でした。
- とても丁寧でわかりやすく、親切に対応していただけました。
- 笑顔でわかりやすく説明して下さりありがとうございました。
- 説明が丁寧で良かったです。
- 相続手続きなど、およそワンストップでできたこと感謝したい。丁寧な対応ありがとうございました。
- 丁寧な対応で助かりました。

待合スペース、窓口スペースの快適さ

来庁日 (月単位)	9月	10月	11月	12月	1月	合計
総数	71	59	51	66	38	285
5 とても満足	45 63.4%	36 61.0%	31 60.8%	43 65.2%	21 55.3%	176 61.8%
4 満足	18 25.4%	13 22.0%	12 23.5%	12 18.2%	10 26.3%	65 22.8%
3 普通	8 11.3%	10 16.9%	8 15.7%	11 16.7%	6 15.8%	43 15.1%
2 やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	1 0.4%
1 不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
再掲 (4以上)	63 88.7%	49 83.1%	43 84.3%	55 83.3%	31 81.6%	241 84.6%

85%

【自由記載】

- 別のお客さんの声がだいぶ響いていた。普段はあまりそのようなことはないよと思いますが・・・
- 傘入れのビニール袋が傘立てのところに置いてあると、傘立てに置かずに済むので間違い防止になってよいと思います。
- プライバシーは特にはないですがどこも同じだと思います。
- 明るく、広々として心地よい。落ち着く空間。
- 清潔で明るい雰囲気好感がもてました。
- ゆったりしており気持ちがいい
- プライバシーの配慮、清潔さに問題なし。
- パーテーションなどプライバシーに配慮されていてよかった。

案内表示のわかりやすさ

来庁日 (月単位)	9月	10月	11月	12月	1月	合計
総数	71	59	51	66	38	285
5 わかりやすい	42 59.2%	31 52.5%	29 56.9%	39 59.1%	21 55.3%	162 56.8%
4 ややわかりやすい	17 23.9%	16 27.1%	11 21.6%	12 18.2%	9 23.7%	65 22.8%
3 普通	12 16.9%	12 20.3%	11 21.6%	15 22.7%	7 18.4%	57 20.0%
2 ややわかりにくい	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	1 0.4%
1 わかりにくい	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
再掲 (4以上)	59 83.1%	47 79.7%	40 78.4%	51 77.3%	30 78.9%	227 79.6%

80%

【自由意見】

- 案内表示板は見やすいです。
- とても分かりやすいです
- 受付の方もいらっしゃるし天井からの案内も良かったです
- 文字が大きくて、自分の行きたい窓口がすぐ見つけられて良かったです。
- イラストによる案内がもっと多くてもよいかと思います。
- 業務内容の表示をわかりやすくしてほしい
- 掲示物もわかりやすい。
- 案内にまず3番窓口へとあったので迷わうことなく行けました。

手続きの負担

来庁日 (月単位)	9月	10月	11月	12月	1月	合計
総数	71	59	51	66	38	285
5 全く負担に感じなかった	38 53.5%	33 55.9%	27 52.9%	38 57.6%	15 39.5%	151 53.0%
4 それほど負担に感じなかった	12 16.9%	11 18.6%	7 13.7%	9 13.6%	15 39.5%	54 18.9%
3 普通	17 23.9%	15 25.4%	15 29.4%	18 27.3%	7 18.4%	72 25.3%
2 やや負担に感じた	2 2.8%	0 0.0%	2 3.9%	1 1.5%	1 2.6%	6 2.1%
1 とても負担に感じた	2 2.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.7%
再掲 (4以上)	50 70.4%	44 74.6%	34 66.7%	47 71.2%	30 78.9%	205 71.9%

72%

【自由意見】

- 負担に感じない量で良かったです。
- 手続きの負担もなく移動せずに皆さんが来てくださって手続き出来たので手続きしやすかったです。
- 手続きの手間が多いと感じた。
- 同じことを何度も記載するので、ペーパーレス化が望ましい
- 思ったより短時間で済んだ

窓口間の移動の負担

来庁日 (月単位)	9月	10月	11月	12月	1月	合計
総数	71	59	51	30	12	223
5 全く負担に感じなかった	46 64.8%	33 55.9%	34 66.7%	21 70.0%	7 58.3%	141 63.2%
4 それほど負担に感じなかった	10 14.1%	12 20.3%	5 9.8%	3 10.0%	2 16.7%	32 14.3%
3 普通	13 18.3%	14 23.7%	12 23.5%	6 20.0%	3 25.0%	48 21.5%
2 やや負担に感じた	1 1.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.4%
1 とても負担に感じた	1 1.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.4%
再掲 (4以上)	56 78.9%	45 76.3%	39 76.5%	24 80.0%	9 75.0%	173 77.6%

78%

【自由意見】

- もう少しワンストップであれば良いと思います。
- 負担に感じることはなく、手続きを終えることができました

手続きのチェックリストについて

来庁日 (月単位)	9月	10月	11月	12月	1月	合計
総数	71	59	51	30	12	223
5 とても良い	44 62.0%	35 59.3%	29 56.9%	19 63.3%	6 50.0%	133 59.6%
4 良い	14 19.7%	12 20.3%	7 13.7%	5 16.7%	3 25.0%	41 18.4%
3 普通	12 16.9%	12 20.3%	15 29.4%	6 20.0%	3 25.0%	48 21.5%
2 あまり良くない	1 1.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.4%
1 良くない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
再掲 (4以上)	58 81.7%	47 79.7%	36 70.6%	24 80.0%	9 75.0%	174 78.0%

78%

【自由意見】

- たくさんのチェックすべき項目をとりもたさないよう工夫されててありがたいと思いました。
- わかりやすいです
- リストが便利でわかりやすいです
- すべきことが一覧表になっていてわかりやすかったです

手続きのワンストップについて

来庁日 (月単位)	9月	10月	11月	12月	1月	合計
総数	0	0	0	36	28	64
5 とても良い	0	0	0	29	23	52
	0.0%	0.0%	0.0%	80.6%	82.1%	81.3%
4 良い	0	0	0	3	1	4
	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	3.6%	6.2%
3 普通	0	0	0	3	3	6
	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	10.7%	9.3%
2 あまり良くない	0	0	0	0	1	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	1.6%
1 良くない	0	0	0	1	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	1.6%
再掲 (4以上)	0	0	0	32	22	56
	0.0%	0.0%	0.0%	88.9%	85.7%	87.5%

88%

【自由意見】

- 移動せずに済むのは大変良いと思う
- 職員のみなさん説明も良かったです。
- 1つの場所で完結したので助かりました
- 自分が移動しなくて済むのでよかった
- 最高に良い点だと思いました！
- 1つの窓口で待ち時間なく対応していただきました。ありがとうございました。
- あっちこっちに行かなくて済むのでとても助かる
- 移動することなく、とても良かった
- みどりの窓口というアイデアはすばらしいと思います。子連れの方や高齢者にとって（忙しい人にも）親切です。
- 高齢の方にはとても助かるサービスですね。職員の方は忙しい思いをされると思いますが、よろしく願いいたします。
- 広々としてよい
- まちがい探し楽しかったです
- だいぶ楽でした
- すごくよかった。1つ1つ確認して窓口を移動すると思ってたので良かったです。
- 1か所で手続きが完了するので非常に良かったです。