

第1回

東成区民モニター報告書

区民の方の声を区政に反映する新たなモニター制度を実施するため、区民モニターを募集し、204名の方からご応募がありました。

第1回目のアンケートを実施し、163名の方からご回答いただきましたので、結果を報告させていただきます。

東成区のキャラクター
うりちゃん



【区民モニターの定数および回答者数】

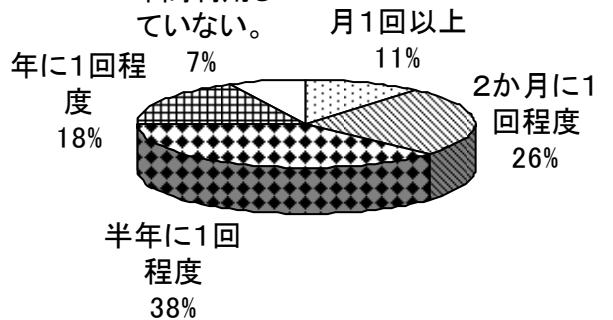
		区民モニターの数			回答者数		
		男	女	計	男	女	計
計		76	128	204	58	105	163
種別	公募			128			
	抽出(※1)			76			
年齢別	20歳代	5	13	18	3	11	14
	30歳代	10	35	45	8	27	35
	40歳代	18	26	44	13	23	36
	50歳代	13	22	35	9	13	22
	60歳代	20	23	43	16	22	38
	70歳以上	9	9	18	9	8	17
	不明	0	1	1	0	1	1

(※1) 無作為に抽出した市民のうち、承諾を得られた方

問1：昨年度にどのくらい区役所に来庁されましたか？

- 1. 月1回以上 18名
- 2. 2ヶ月に1回程度 42名
- 3. 半年に1回程度 62名
- 4. 年に1回程度 29名
- 5. 区役所を利用したことがない。または、数年間利用していない。 12名

区役所を利用したことがない。数年間利用していない。



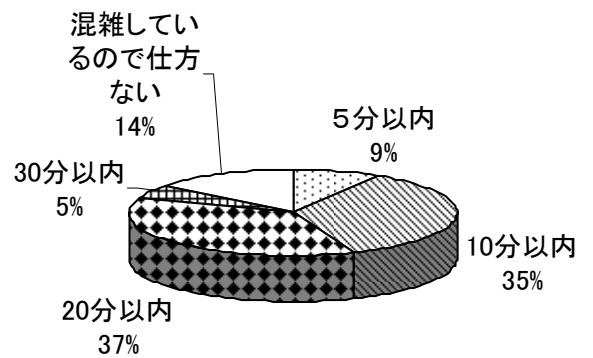
●半年に1回程度利用される方が最も多く、その次は2カ月に1回程度でした。年齢別では2か月に1回程度来られるのは30歳代が多く、半年に1回程度来られるのはどの年齢でも多いという結果でした。

●区役所で一番多く利用された担当は、住民票・印鑑証明書などを取り扱う窓口であり、そのあと保険年金、保健福祉、地域振興が続きます。

問2：混雑時の窓口についてどのくらい待っていただけますか？

- 1. 5分以内 14名
- 2. 10分以内 57名
- 3. 20分以内 60名
- 4. 30分以内 8名
- 5. 混雑しているので仕方ない 23名

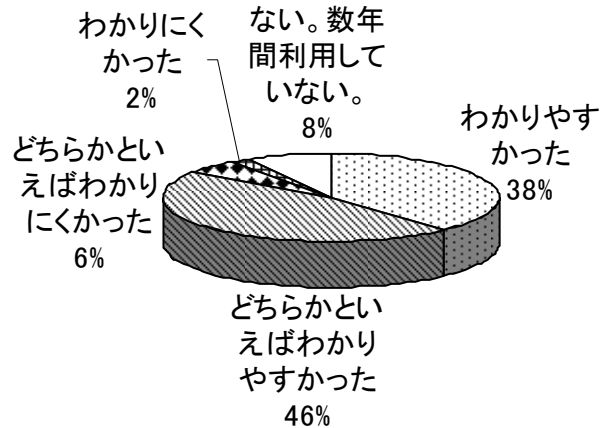
●混雑時の窓口について、20分以内なら待てるとの回答が最も多く、「やむを得ない」「待ち時間の説明、表示をしてほしい」「雑誌やテレビを充実してほしい」などの意見がありました。



問3：窓口で対応した職員の説明について、お聞かせ下さい

- 1. わかりやすかった 62名
- 2. どちらかといえばわかりやすかった 75名
- 3. どちらかといえばわかりにくかった 9名
- 4. わかりにくかった 3名
- 5. 区役所を利用したことがない。または、数年間利用していない。 13名

区役所を利用したことがない。数年間利用していない。

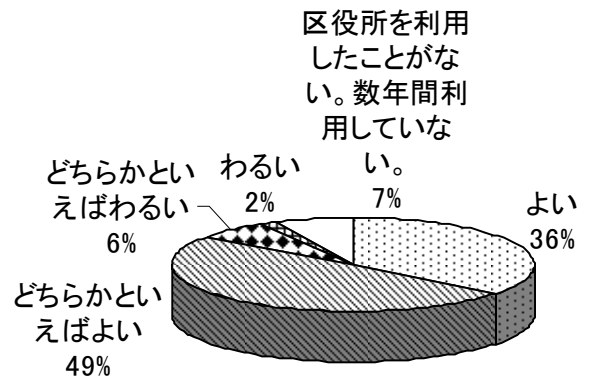


●窓口で対応した職員の説明については、「どちらかといえばわかりやすかった」が最も多く、「込み合うと奥から応援に来てくれた」「管轄外の質問にも丁寧に答えてくれた」などの嬉しいお言葉をいただきました。

●「どちらかといえばわかりにくかった」「わかりにくかった」とお答えいただいた方のご意見には、「間違った案内をされた」「馴れ馴れしい言葉遣いがみられる」などがありました。

問4：窓口で対応した職員の服装、みだしなみについて、お聞かせ下さい

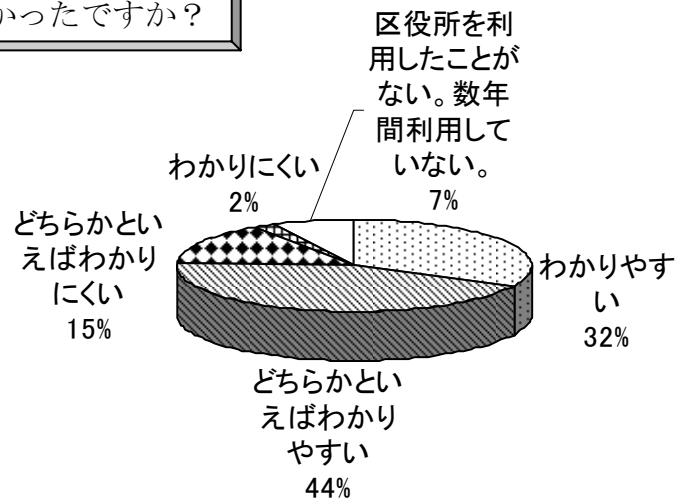
- 1. よい 57名
- 2. どちらかといえばよい 79名
- 3. どちらかといえばわるい 10名
- 4. わるい 3名
- 5. 区役所を利用したことがない。または、数年間利用していない。 11名



- 窓口で対応した職員の服装やみだしなみについては、「どちらかといえばよい」が最も多く、「特に気になるところはない」、「清潔感がある」「不愉快に感じたことはない」などがありました。
- 「どちらかといえばわるい」「わるい」と答えた方の意見として、「民間企業に比べて地味、統一性がない」「華やかな服装やアクセサリはやめてほしい」などがありました。

問5：申請書等の記載例や説明文はわかりやすかったですか？

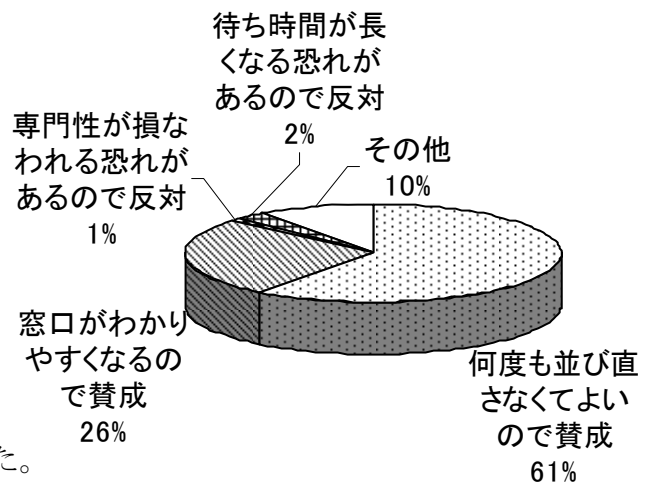
- 1. わかりやすい 52名
- 2. どちらかといえばわかりやすい 70名
- 3. どちらかといえばわかりにくい 24名
- 4. わかりにくい 3名
- 5. 区役所を利用したことがない。または、数年間利用していない。 12名



- 「どちらかといえばわかりやすい」という意見が最も多く、「記載例が見やすかった」「案内員が何気なく声掛けをしてくれるのでよかった」などのご意見がありました。
- また、「使用目的の例が多種記載されているとわかりやすい」というアドバイスもいただき、今後もよりよいものを作成できるよう取り組みます。

問6：引越しなどの手続きを一ヶ所の窓口で行うことをどう思いますか？

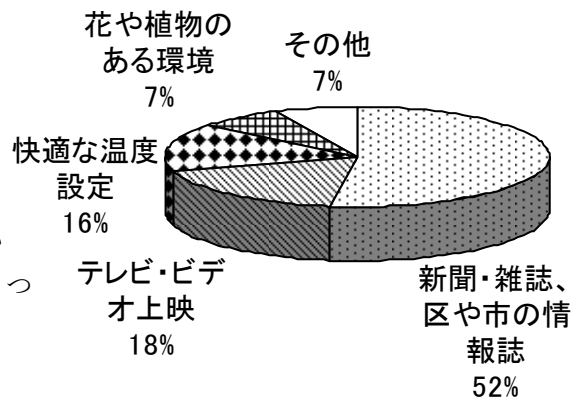
- 1. 何度も並び直さなくてよいので賛成 97名
- 2. 窓口がわかりやすくなるので賛成 42名
- 3. 専門性が損なわれる恐れがあるので反対 2名
- 4. 待ち時間が長くなる恐れがあるので反対 4名
- 5. その他 16名



- 「何度も並び直さなくてよいので賛成」が最も多く、「効率が大切なので、一ヶ所は賛成です」「行ったりきたりしていたのが、解決されて、良いと思います」というご意見をいただきました。
- また、「事務処理要領なり、マニュアルがしっかりしていれば、窓口を一ヶ所にすることは十分可能だと思う」というご提案もありました。

問7：待ち時間を過ごすためにあれば良いと思うものはありますか？

- | | |
|------------------|-----|
| 1. 新聞・雑誌、区や市の情報誌 | 84名 |
| 2. テレビ・ビデオ上映 | 29名 |
| 3. 快適な温度設定 | 25名 |
| 4. 花や植物のある環境 | 12名 |
| 5. その他 | 11名 |

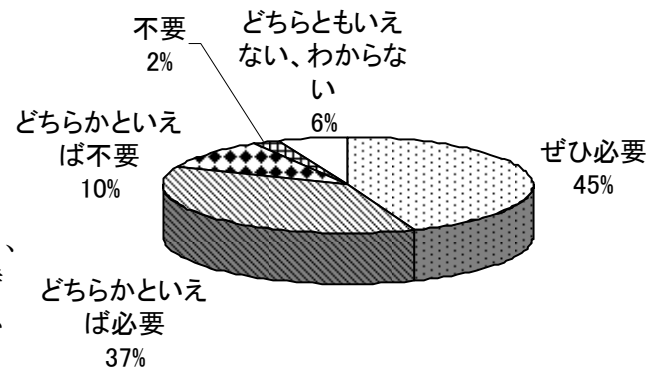


●「新聞・雑誌、区や市の情報誌」があれば良いが最も多く、読み物が「東成に関する物ならもっと良いと思う」や「子供と一緒にいる場合は、絵本があるだけでだいぶ違うように思います」というご意見もありました。

●テレビやビデオに関する意見では、「市政・区政関連情報を流すのも良いのではないでしょうか」というご提案もありました。

問8：書類の書き方等を説明する案内員の配置についてどう思いますか？

- | | |
|--------------------|-----|
| 1. ぜひ必要 | 71名 |
| 2. どちらかといえば必要 | 60名 |
| 3. どちらかといえば不要 | 16名 |
| 4. 不要 | 4名 |
| 5. どちらともいえない、わからない | 10名 |

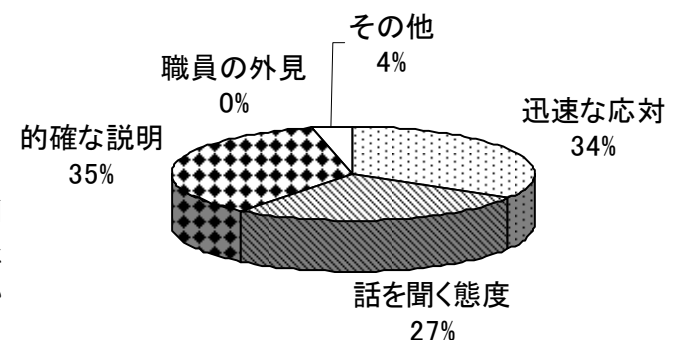


●「ぜひ必要」「どちらかといえば必要」が多く、「お願いした時に詳しく説明して頂くのは、時間的に大変助かります」「高齢者のためにも必要」などのご意見がありました。

●「どちらかといえば不要」「不要」というご意見の中には、「窓口の人に聞けばいい」「人件費がもったいない」などがありました。

問9：窓口の対応で最も重視すべきことは何だと思いませんか？

- | | |
|-----------|-----|
| 1. 迅速な対応 | 54名 |
| 2. 話を聞く態度 | 43名 |
| 3. 的確な説明 | 57名 |
| 4. 職員の外見 | 0名 |
| 5. その他 | 6名 |

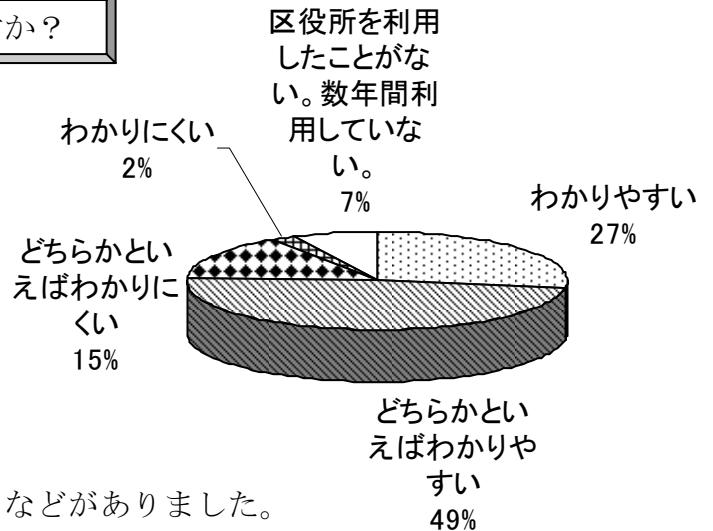


●窓口の対応で重視すべきことについては、「相手の話を最後まで聞いて、的確な説明をしてほしい」「迅速かつ正確、的確な対応です」というご意見がありました。

●その他のご意見としては、ほとんどが全ての項目を重視してもらいたいでした。

問10：窓口案内表示はわかりやすかったですか？

- | | |
|--------------------------------------|-----|
| 1. わかりやすい | 42名 |
| 2. どちらかといえばわかりやすい | 74名 |
| 3. どちらかといえばわかりにくい | 23名 |
| 4. わかりにくい | 3名 |
| 5. 区役所を利用したことがない。
または、数年間利用していない。 | 11名 |



- わかりやすい、または特に問題はないとするご意見の中には、「上にカードがぶらさがっていてすぐわかります」「入口のところに何々は何階と記入してあるので、わかりやすい」などがありました。
- 「1階に『総合案内係』をおき、来庁者の目的に適した担当窓口を紹介（振り分け）する」「特別な支援が必要と判断すれば窓口担当に連絡をとる」などのご提案をいただきました。

問11：区役所を利用したことのない方はこのアンケートをどう思いますか？

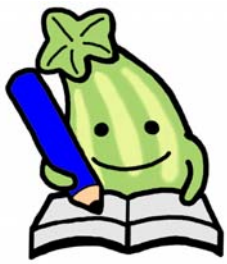
- この質問に18名の方から回答をいただきました。
「区政に興味があるからアンケートに答えているので、利用の有無は関係ないと思う」というご意見や「区役所を利用したことのない人にはあまりピンとこない」というご意見がありました。

問12：このようなアンケートに期待されることがあればお聞かせください

- この質問に119件の方から回答をいただきました。そのうち業務の改善につながることを期待するという趣旨の回答が56件あり、「アンケートの回答を集計するだけでなくどのように生かされたか、区民全体に周知してほしい」「要望に対してどう対応したかが確認できるよう、紙媒体などを区役所内に掲示してくれると良いと思う」というご意見がありました。
- 他にも、「アンケートをすることによって、私たちが望んでいる区役所の仕事のあり方など、良い方にもっていつてくれることを期待しています」「区や市がもっと身近になり、よりよい街へと変わっていつてもらいたい」などがありました。

いただきましたご意見・ご提案につきましては、一件ずつ対応を検討して
できることから実施し、区民のみなさまに周知してまいりたいと考えております。

ご不明な点やご意見などございましたら、担当までお知らせください。
【東成区役所 総務・総合企画担当：06-6977-9683】



東成区役所からのお知らせ

第4日曜日もご利用ください。

毎月第4日曜日は、午前9時から午後5時30分まで、
次の業務を行っています！！

●平日と業務が異なりますので、詳しくは担当までお問い合わせください。

主な手続きの内容	取扱場所	担当窓口
住所の届出（転入届・転出届・転居届など） 戸籍の届出（婚姻届・出生届など） 住民票の写しの発行 戸籍謄抄本の発行 印鑑登録の手続き・印鑑登録証明書の発行	1階 ⑭番窓口 ⑮番窓口	窓口サービス担当 6977-9963
外国人登録の手続き 外国人登録原票記載事項証明書の発行	1階 ⑰番窓口	窓口サービス担当 6977-9965
国民健康保険料のお支払い・相談	1階 ⑫番窓口	窓口サービス担当 6977-9946
国民健康保険への加入・脱退の手続き 国民年金の加入・免除の申請 後期高齢者医療関係の受付	1階 ⑬番窓口	窓口サービス担当 6977-9956
司法書士による法律相談（事前予約制） その他の一般相談	4階相談室 3階	総務・総合企画担当 6977-9683
健康相談（事前予約制） 母子保健相談（事前予約制）	常設健康 相談室	保健担当 6977-9882
その他の福祉サービス相談（事前予約制）	2階相談室	福祉担当 6977-9857

☆毎週金曜日は、午後7時まで窓口を延長しています。

窓口が空いている金曜日の時間延長・日曜日を
ぜひご利用ください！