

第1回 区民モニター報告書

「区役所にかかるアンケートについて」



平成21年7月

大阪市此花区役所総合企画担当

もくじ

【I】調査の概要

1 調査の目的	1
2 調査の実施状況	1
3 区民モニターの定数および回答者数	1
4 回答者の年齢別、性別分布	2

【II】調査結果の分析

1 昨年度にどのくらい区役所に来庁されましたか？（問1）	3
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？（問2）	4
3 窓口で応対した職員の説明について、お聞かせ下さい（問3）	5
4 窓口で応対した職員の服装、みだしなみについて、お聞かせ下さい（問4）	6
5 申請書の記載例や説明文はわかりやすかったですか？（問5）	7
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？（問6）	8
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？（問7）	9
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？（問8）	10
9 窓口の応対で最も重視するべきことは何だと思いますか？（問9）	11
10 窓口案内表示はわかりやすかったですか？（問10）	12
意見集	13
第1回 区役所にかかるアンケート	27

※アンケート集計結果における各設問の母数 n (Number of case の略) は、設問に対する有効回答者数を意味します。

※各選択肢の構成比 (%) は小数点第2位以下を四捨五入しています。このため、択一式の回答については構成比の合計が 100%にならない場合があります。

※グラフ中の数字は、特に断り書きのないかぎりすべて構成比(小数点第2位以下四捨五入)を意味し、単位は%です。

【 I 】調査の概要

1 調査の目的

区役所窓口におけるサービスの向上について検討するにあたり、意見を収集することによって、的確に区民のニーズを把握し、客観的な評価を受けることで、以降の窓口業務に反映するなど、区における P D C A サイクルの確立を図る。

2 調査の実施状況

調査期間：平成 21 年 6 月 25 日～ 7 月 16 日

方 法：郵送及び電子申請アンケートシステム

対 象：区政モニター登録者（145人）

回 答 数：118票

回 答 率：81.4%

3 表1 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		58	87	145	47	71	118
種別	公募		8	66			
	抽出(※1)			79			
年齢別	20歳代	5	15	20	5	11	16
	30歳代	12	22	34	10	14	24
	40歳代	11	27	38	7	25	32
	50歳代	17	10	27	13	9	22
	60歳代	8	7	15	7	6	13
	70歳以上	5	6	11	5	6	11
	不明	0	0	0	0	0	0

(※1) 無作為に抽出した市民のうち、承諾を得られた方

4 回答者の年齢別、性別分布

本調査は、此花区に在住、在勤、在学する 20 歳以上の方を対象としており、母集団を特定することが困難であるが、モニターのうち、抽出の母集団が選挙人名簿であることから、参考として平成 21 年 3 月末現在の住民基本台帳人口の 20 歳以上の性別、年齢階層別の分布と回答者の性別、年齢階層別の分布の割合を比較した。

(1) 性別分布

住民基本台帳の男女比に比べて、モニター登録者数、回答数とも、女性の比率が高くなっている。

表 2 性別分布 (%)

	住民基本台帳	モニター登録者数	回答数
男	49.7	40.0	39.8
女	50.3	60.0	60.2

(2) 年齢分布

住民基本台帳と比べて、モニター登録者数、回答数とも、30 歳代から 40 歳代では近接しているが、20 歳代、50 歳、70 歳以上は、本調査の方のポイントが低くなっている一方、60 歳代については、本調査の方のポイントが高くなっている。

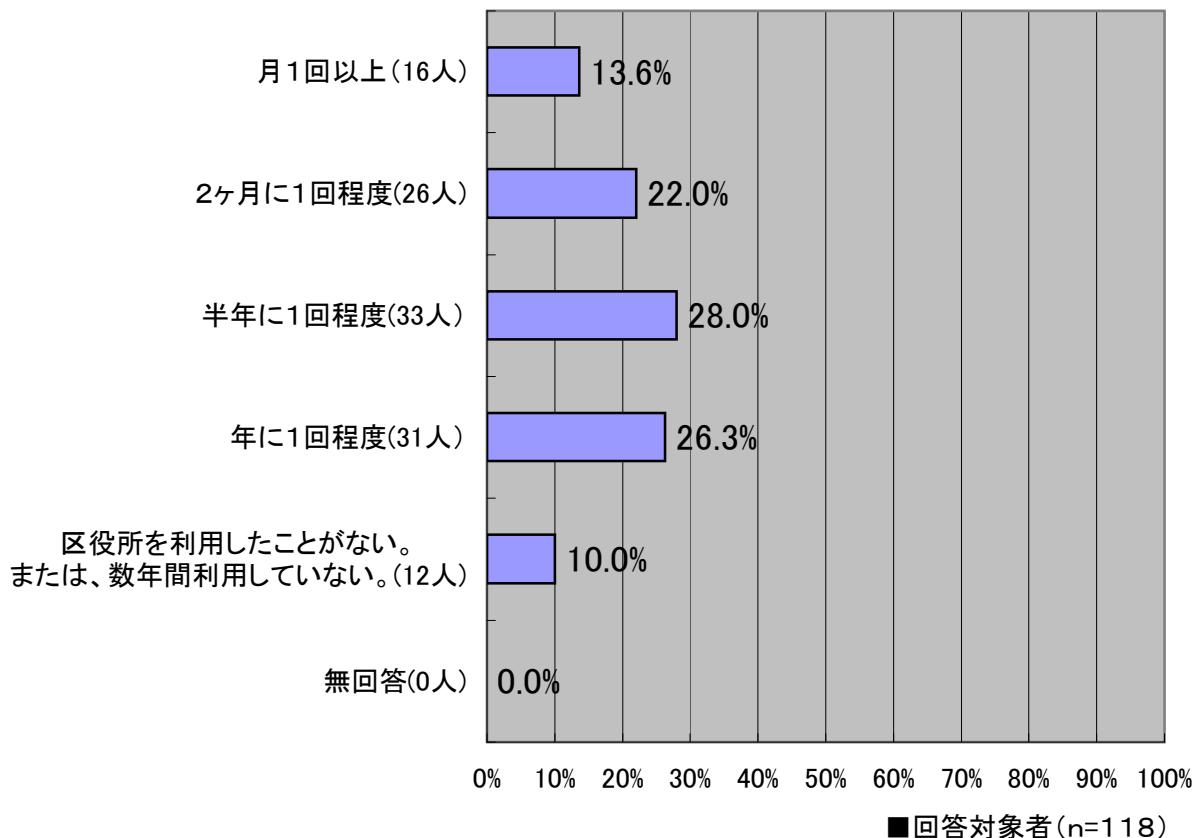
表 3 年齢分布 (%)

	住民基本台帳	モニター登録者数	回答数
20 歳代	15.8	8.9	8.6
30 歳代	24.8	22.2	21.6
40 歳代	26.2	21.7	22.2
50 歳代	19.5	17.2	13.5
60 歳代	12.1	21.2	23.5
70 歳以上	1.7	8.9	10.5

【Ⅱ】調査結果の分析

(区民モニターに登録していただいた方のうち、118名の方にご回答をいただきました。)

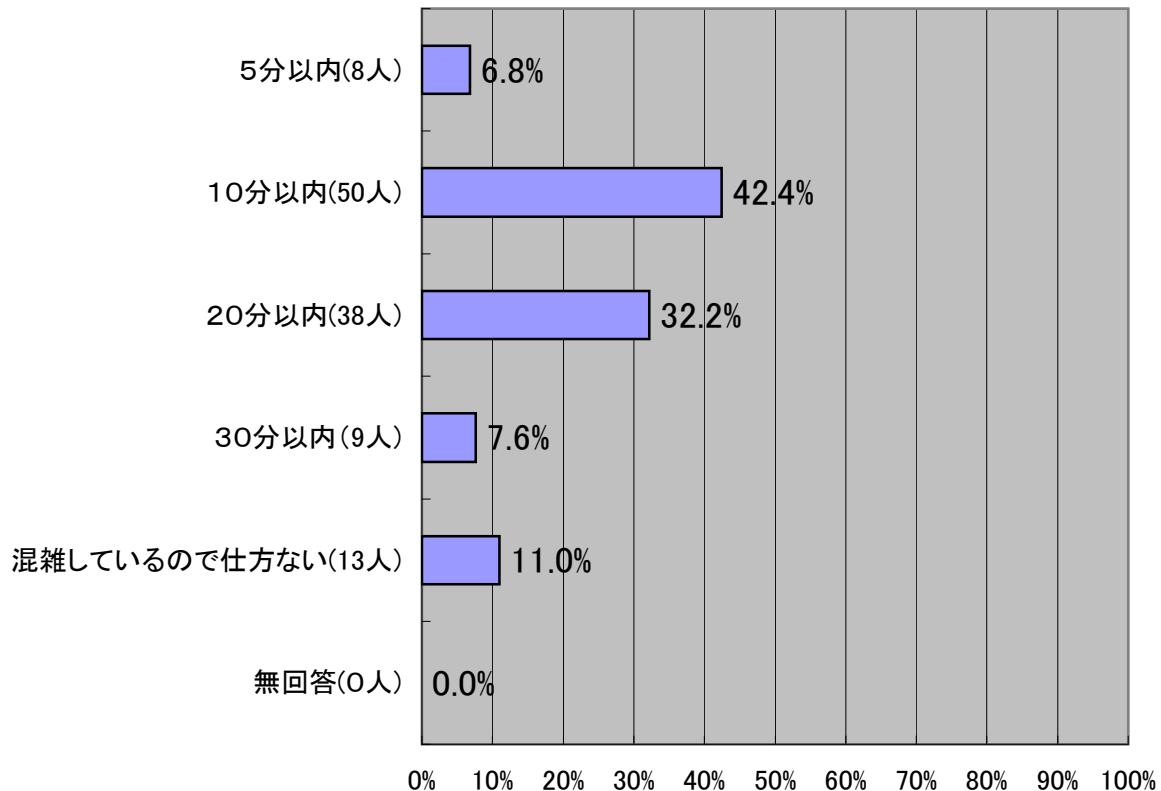
問1. 昨年度にどのくらい区役所に来庁されましたか？



問1. 区役所で一番多く利用された担当について（人数）

企画振興 2	総合企画 3	市民協働 1	
窓口サービス担当	国民保険 22	保健福祉センター	地域福祉 11
"	国保管理 1	"	介護 3
"	住民情報 40	"	地域保健 6
"	戸籍 7	確定申告 2	
"	証明窓口 12		
リサイクル 3(紙パック等)			

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？

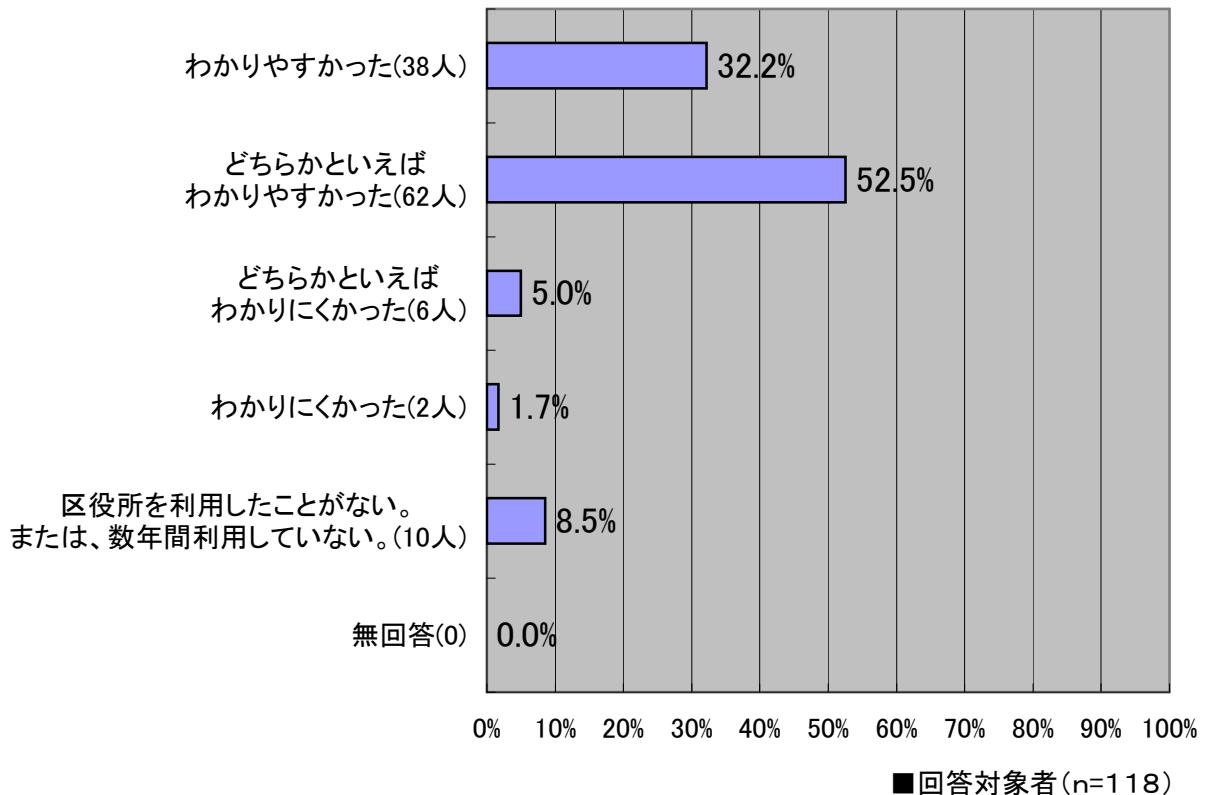


【混雑時の窓口の待ち時間についてのご意見】

- 待ち時間が長く感じられるので、待ち時間を快適に過ごせる工夫をしてほしい。
- 後どのくらいの時間で呼ばれるのか目安を教えてもらえたなら待つのも苦痛ではない。
- 小さな子どもがいるので、混雑していると愚図ります。2階のプレイルームに行くと、名前を呼ばれてもわかりませんし、1階に子どもが飽きない何か（絵本など）があれば待ち時間も苦になりません。

- 予想待ち時間を表示してもらえれば このまま待つか出直すか 他の用事を先に済ませて来るか決められる。
- 玄関のキャラリーは良いと思う。定期的に展示物が替わるので時間待ちに見えるのは楽しい。

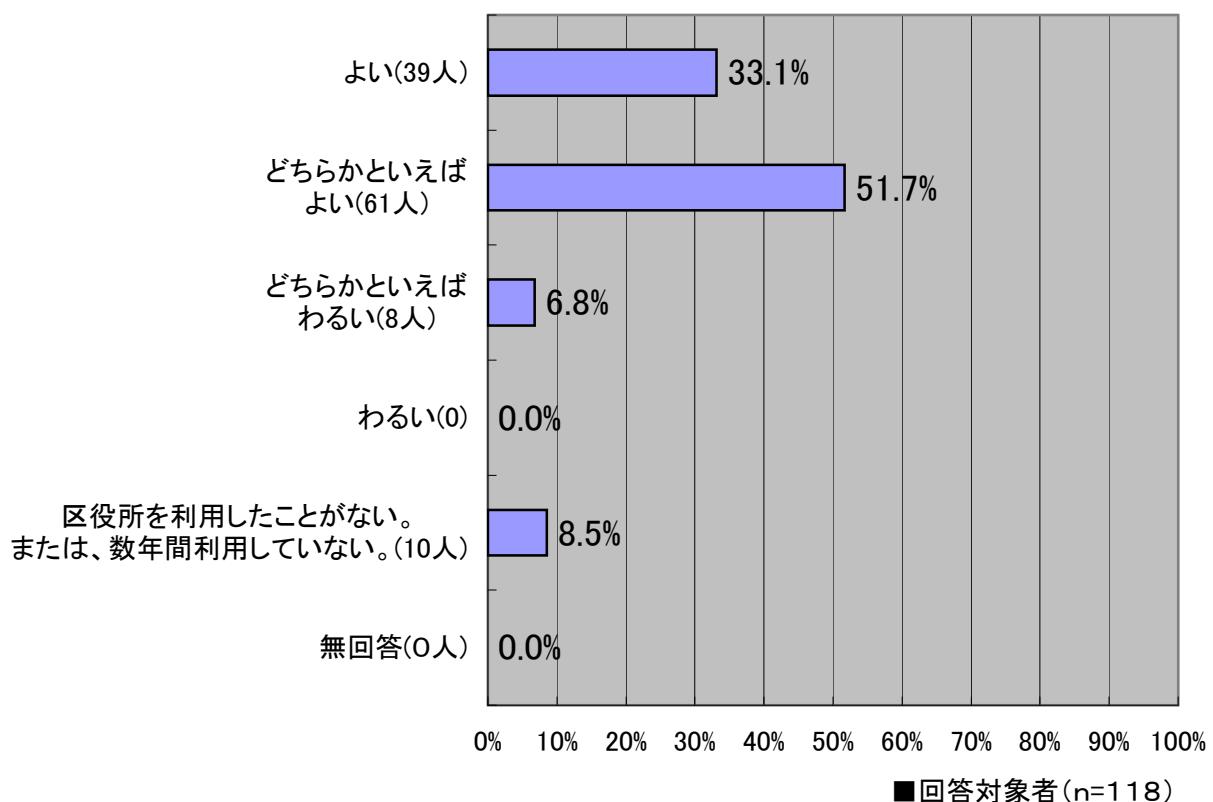
問3. 窓口で応対した職員の説明について、お聞かせ下さい



【職員の説明についてのご意見】

- 専門的なことを言われても、こちらは理解できません。できるだけわかり易い説明をお願いします。
- 最近はとても親切で気持ち良い。
- 税金の窓口、福祉の窓口の方は皆さんとても親切ですが国保の窓口は嫌な気分になる対応が多いです。
- もう少し微笑みの顔して欲しい。
- 臨機応変さが感じられない、もっと親身になって話を聞いてくれたら良いと思ったことがあります。

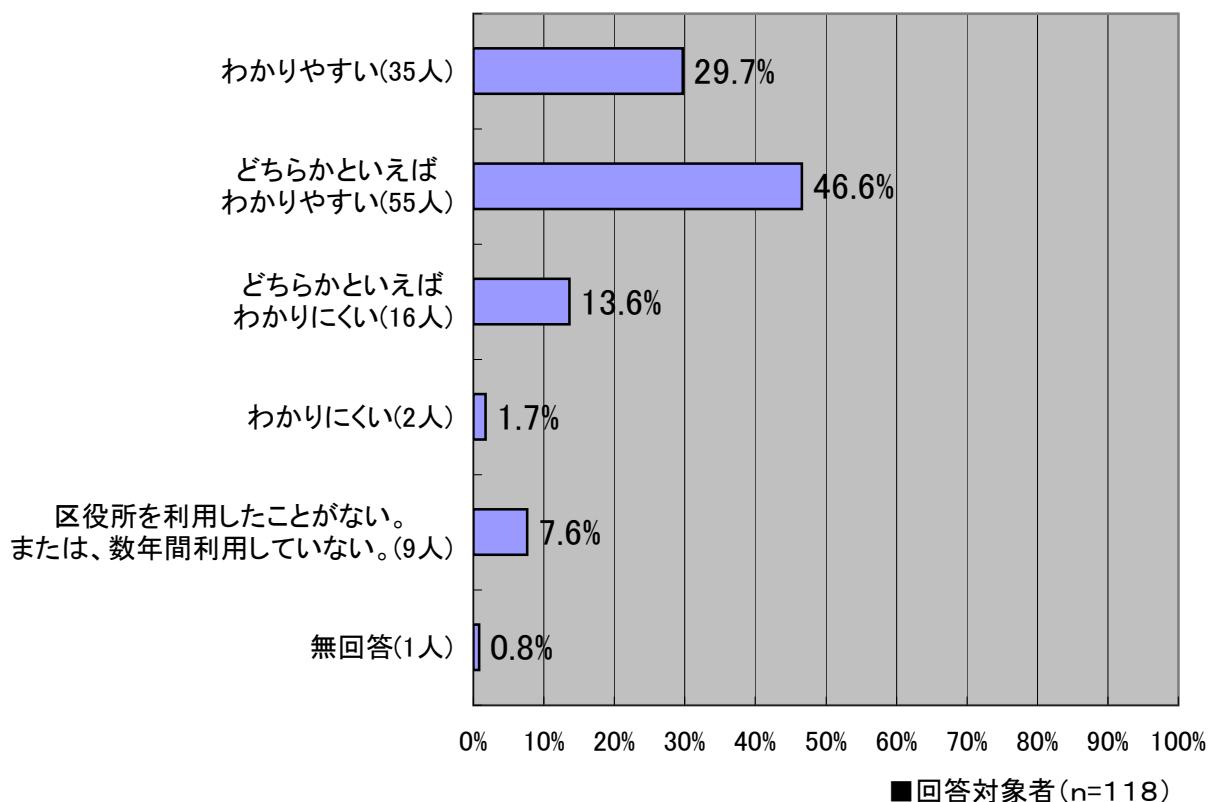
問4. 窓口で応対した職員の服装、みだしなみについて、お聞かせ下さい



【職員の服装、みだしなみについてのご意見】

- ケールビズは大賛成です。
- 人それぞれですが、清潔感は持ってほしい人もいる。
- 役所は暗くダサいイメージが強い、もう少し明るい雰囲気の出る服装や身だしなみが良い。市民サービスをしている認識を持ってほしい。
- あまりラフすぎるのもどうかと思う。
- 顔写真入り名札を着用してほしい。

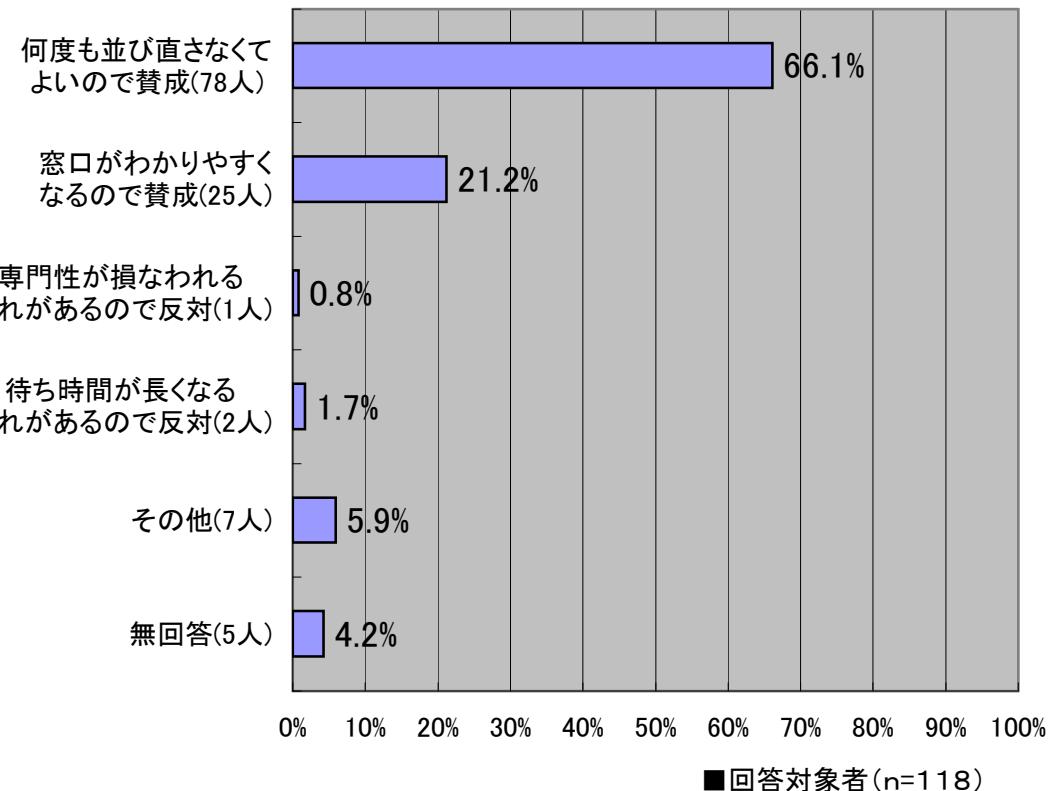
問5. 申請書等の記載例や説明文はわかりやすかったですか？



【申請書等の記載例や説明文についてのご意見】

- 中には、わかりにくいものもありますが、質問すれば、職員の方が説明で記載されます。
- お年寄り用にもっと大きな文字のサンプルを作ったらどうか
- いつも何かの申請に行くたびに足りないものや、足りない書類を指摘されて何度も足を運ぶことになります。
- 説明文つけているので、わかりやすい。
- 記載例を増やした方が良いと思います。

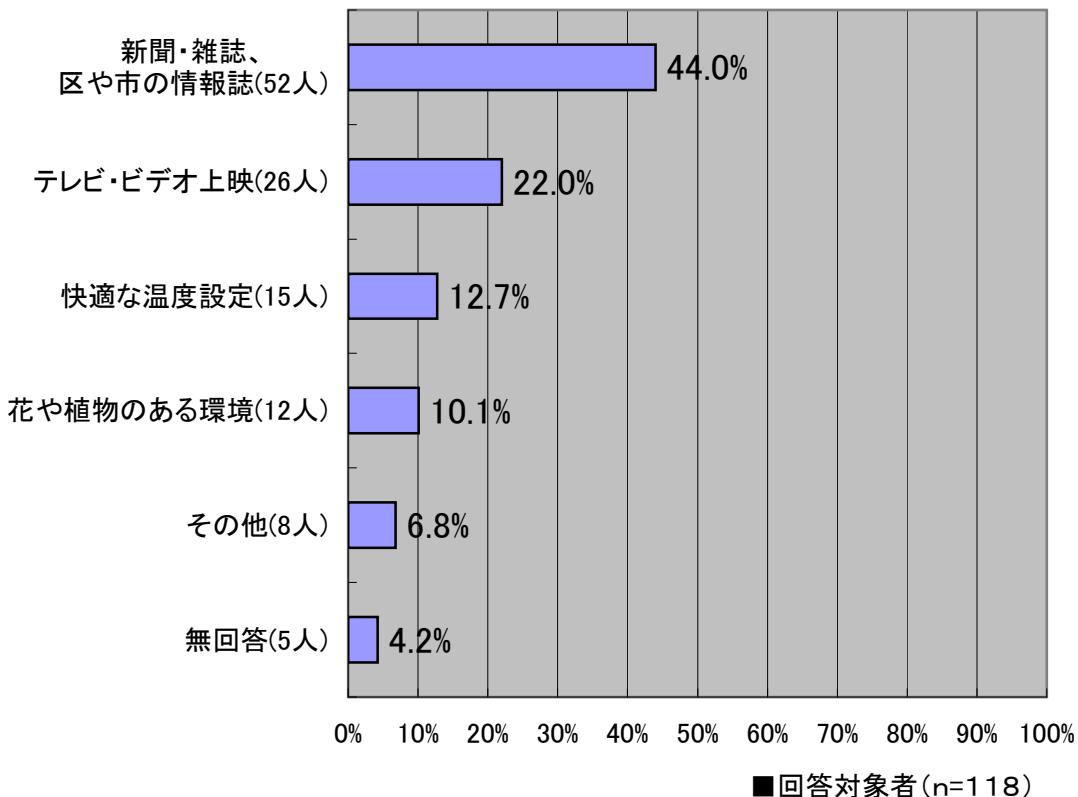
問6. 引越しなどの手続きを一ヶ所の窓口で行うことどう思いますか？



【手続きを一ヶ所の窓口で行うことについてのご意見】

- 1ヶ所ですむのは利便性があつて良い。
- 転勤族でこれまで7回転勤をしたのですが、どこの市町村も手続きがいちいちばらばらだったので、大賛成です。不慣れな環境において戸惑いが多いので安心できそうです。
- 年配の方には、いいと思います。
- わかりやすくて、良いとおもいます。
- ただ、行きたびにやり方が、変わるのは困るので、変わったのならいつからどのように変わったのかはっきり分かるようにしてほしい。

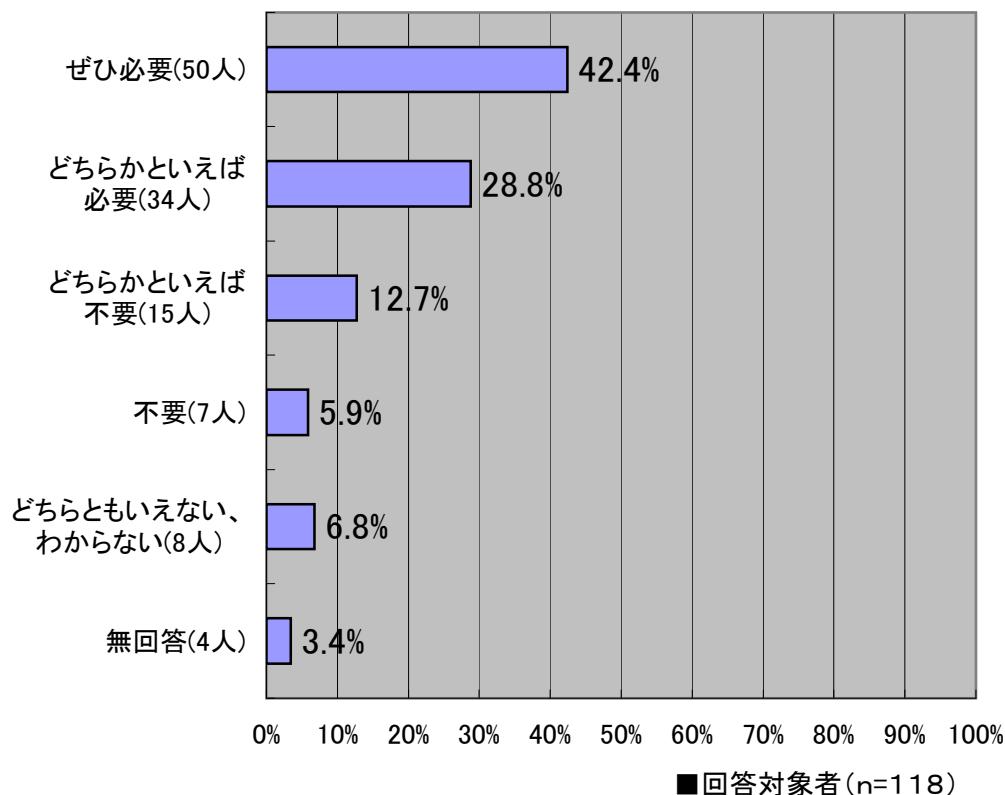
問7. 待ち時間を過ごすためにあれば良いと思うものはありますか？



【待ち時間を過ごすためのご意見】

- 待ち時間は長く感じられるので、雑誌、新聞があれば嬉しいです。
- 区や市主催のイベント情報などの雑誌があると時間つぶしになると思います。
- クラシック等のBGMが静かに流れているのが好きです。
- 小さい子どもぞれの人ために、絵本とか置いてあげても良いのでは。
- 混雑時はイスが足らなくなることが少し困ります。

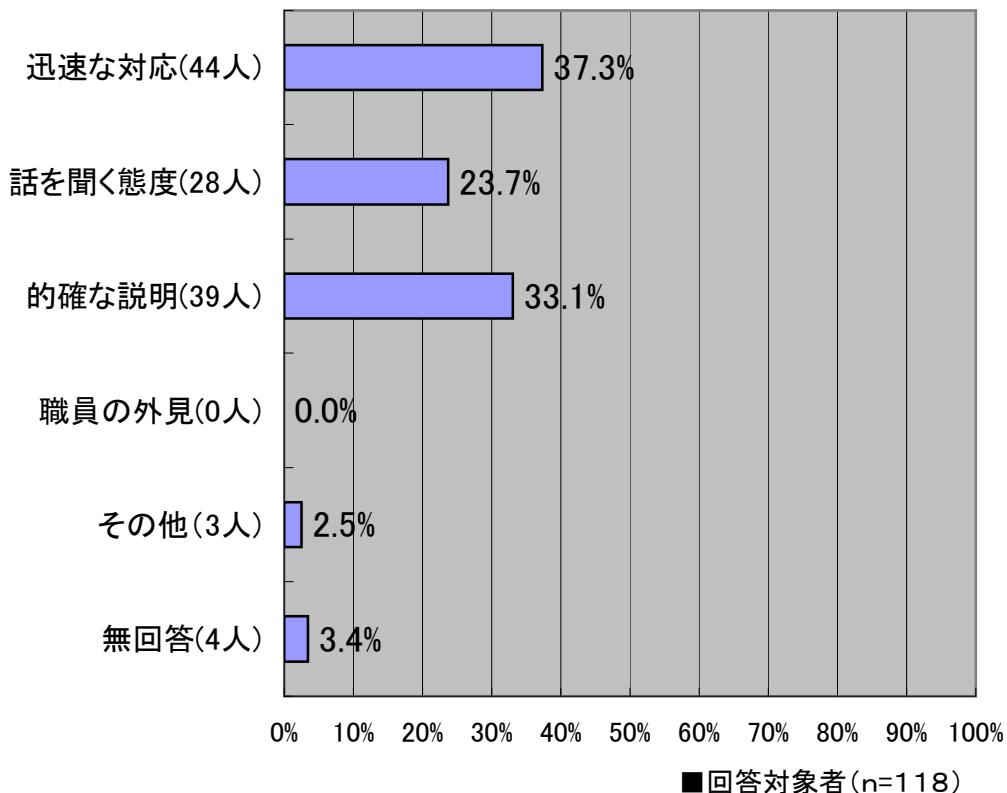
問8. 書類の書き方等を説明する案内員の配置についてどう思いますか？



【案内員の配置についてのご意見】

- 何でも聽けるので、市民サービスとして必要です。
- 最初に建物に入った時に、何番へ行けばいいのか、案内員が配置されているとわかりやすく便利だと思います。
- 年配者の人の為にには、必要だと思う。
- ハッキリ言うと、人件費のムダだと思います。記入例があれば十分です。
- 銀行のように、すぐ聞ける人がいてほしい。

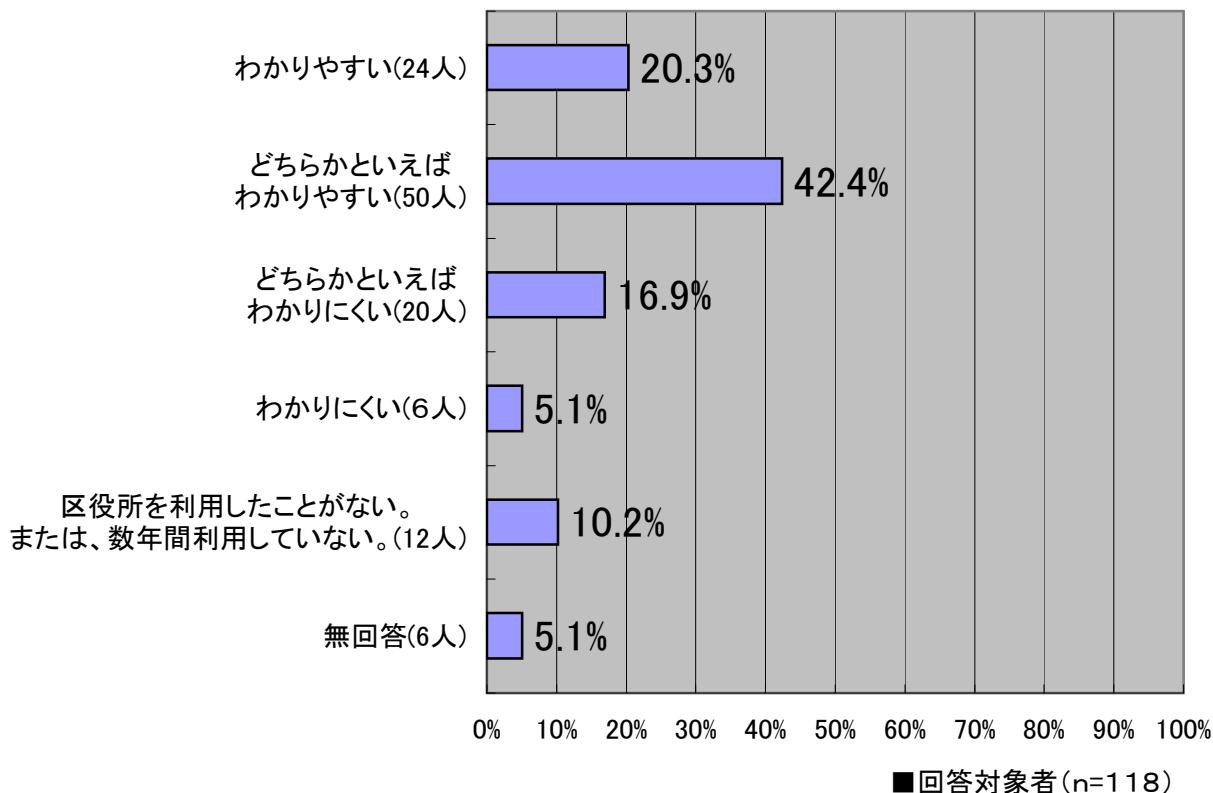
問9. 窓口の応対で最も重視するべきことは何だと思いますか？



【窓口の応対で最も重視すべきことについてのご意見】

- 迅速で丁寧な対応。わかりやすく説明してくれると有難いです。
- 窓口サービスについては、頻度に利用するものではないので、必要最低限の情報だけでなく、一歩踏み込んだ情報もいただけないと
- めんどくさそうにしないで欲しい。
- またか、見たいな態度をとる方をよく見ます。窓口の方にはサービス業をしている感覚できつちりと私たちと向き合ってほしいと思います。
- 年を取ると何度も同じ事を聞くので、話を聞き上手な係員が良いと思います。

問10. 窓口案内表示はわかりやすかったですか？



【窓口の受付のしくみ、レイアウトについてのご意見】

- 案内表示はわかりにくい。1階の表示を見てすぐにどこへ行けばいいのかわかるのはかなり難しい。階段の案内表示もわかりにくいし、結局また1階に降りて、人に尋ねなければわからない。
- 大きな文字、色分けなどで、わかりやすくしてほしい。
- もう少し明るい感じがすればいいと思う。(現在は何となく陰気で暗い感じ)
- 証明をしてもらいに来る人は家(家庭など)に花のある人は少ないと思うので和むように植物、花を沢山おいてほしい入口のスロープの花は、ほっとするひとときである。
- もう少しレイアウト考えてすっきりできればと思います

「区役所にかかるアンケートについて」

意 見 集

問題2 混雑時の窓口の待ち時間についてご意見をお聞かせください

- 待ち時間が長く感じられるので、待ち時間を快適に過ごせる工夫をしてほしいです。
- 窓口の待ち人数が多くなったら、応対する職員を増やして、10分から15分くらいで対応してほしい。
- あとどのくらいの時間で呼ばれるのか目安を教えてもらえたなら待つのも苦痛ではない。
- 時間よりも待たされた後の受付の方の対応次第で印象が変わると思います。申し訳なさそうに「お待たせしました」と言わわれれば仕方がないと思いますが、当たり前のように「用件は?」と聞かれるとむっとします。
- 待たせても一言も謝らない。目の前まで行ったのに何も言わずに席を立ち、戻ってきてお待たせしましたとも言わない。
- 混んでいることはわかるので、待ち時間の目安を教えてもらえるとありがたい。
- なるべく空いていそうな時間に行くよう心がけたので特に待ったように思わない。
- 大勢が待ってても、次々進んでいればあまり不快感はおきないと思います。ただ込んでいるのに、窓口には1・2人で奥のほうに2・3人座ってお茶を飲んでいると、手伝えばいいのにと思ってしまいます。
- 特に苦にならなかった
- 戸籍、住民登録の窓口が混雑しているとき、後方デスクの係員は、率先して対応してほしいと思ったことが以前にありました。
- 番号があるので便利その間置いてある冊子を見たりできる
- もう少し対応する方の人数を増やし待ち時間を少なくして欲しいです
- 10分以上は待ったことはないが、でももっと急いでいる感じを職員の人が出して欲しい。
- 特に長く待ったという印象はなく、問題ないと思います。
- ぐら寿司みたいな案内予想(予定)時間を教えて欲しい。
- 年度末など引越しの時期は仕方ないと思います。
- 窓口の込み合う時期は、だいたい決まっていると思いますので、その時期は窓口担当者をふやして対応していただけすると助かります。
- 待ち時間が長くなりそうな時はヘルプを要請してカバーしあって欲しいと思います。
- 小さな子供がいるので混雑していると愚図ります。2階のプレイルームに行くと、名前を呼ばれてもわかりませんし、1階に子供が飽きない何か(絵本など)があれば待ち時間も苦になりません。
- 混雑は、時期的に感じる時はありますが、あまり気になりません。
- 思っていたより待たなかった
- 以前より改善されていて待ち時間が少なくなったのは喜ばしい。
- 混雑している時間を外しているので、特にありませんが、待ち合わせの椅子を増やして欲しい。
- 混雑時には行っていないので、あまり待ち時間が気になったことはありません。
- 20分以上は支障が出るから無理です。
- 子育て関係の窓口(福祉課?)は個人個人で相談内容も違うので待たされることもあります。私には小さい子供がいるのですがぐずられたりして困るので、近辺に絵本や簡単なおもちゃなどを置いて簡単なキッズコーナー風にしてみてはと。二階にそういうスペースがあるのは知っていますが、窓口だけ利用する人もいるので。
- まあこんなもんです
- 混雑する窓口は決まっているはずです。職員はどの業務でもこなせるようにするべきです。
- 自分の時間に余裕のある時は、混雑時でもそれは仕方ないと思います。時間に余裕が無いときは20分以内が良いです。
- 利用した時の待ち時間が長くなったので、不満はありませんでした。
- 順番なので時間がなかってもしょうがない
- 多い時には、多数の人が応対してくれていてそれで良いのでは
- 混雑している時には行った事がないので一応スムーズにしていたのでわかりません
- 対応する係りの方がてきぱきと仕事をしているようであれば待っていられます。
- 正確さとスピード
- 何時順番が来るのか知らないときがあります 今何番か病院 銀行では、自分が何番であと何分か窓口混んでいるときは人員を増加して複雑な件と簡単なコースを分けて処理するべきひどい課では課長が新聞を読んでハナクソをほじっている人を見ました。
- 個人の用件の内容によっては、かなり違いがあると思いますが対応の仕方で短縮は出来るように見受けます。
- 窓口での1人での対応が長く、1人の対応時間が5分延びると、後になる程、待ち時間が延びていく。
- だいたいの待ち時間を教えてもらった方が待ちやすい。
- 忙しい時間のあいまをぬって行っているので、あまり待たされると何もできずに帰ることになる。
- 病院みたいに、いろいろな雑誌がほしい。
- 本を読んでいるので気にならない。
- 待ち時間の内容にしてほしい、混雑時には、窓口担当以外の人も手伝えばいい。
- 育児に役立つ情報誌のパンフレットなどがいろいろあるので良いと思います。
- 必要な書類をもらいに行ってのだから苦にはなりません。20分30分も待ったという記憶もないです。
- 誰も待っていない窓口で職員が話をしたりするのを見ていると、あまり気分のいいものではない、混雑している窓口の応援は

出来ないですか

- 今はどうかわかりませんが、銀行のように何番待ちのようなものがあると気持ちも楽です。
- 子どもなど(小さい)連れている時は 待ち時間が長いとあきてしまうので絵本などあると良いと思います。大人も雑誌などあれば良いです。
- 混雑時に待たされるのは仕方ないと思いますが、窓口の人が一言「お待たせしました」と言ってくれたら、気持ち良いです。
- 役所の手続きに慣れている市民など少ないとと思うので、職員の人がモット、きちんと誘導するなり説明するなりしてくれれば、もっと混雑が少なくなるのではないかと思います。
- 見ている方が 全員忙しいそうに仕事をしている場合は仕方が無いと思いますが 座ってしゃべっている人を見たらいやな思いがします。
- 担当者の人を明確にしてもらえば、遅くともほったらかされている気分にならないと思います。(受付と作業をする人が同じか違うのかこちらではわからないし)
- 予想待ち時間を表示してもらえば このまま待つかでなおすか 他の用事を先に済ませて来るか、決めてよいと思います。
- テレビがあったり、雑誌や新聞を読めたりすればあまり気にならないと思います、待ち時間の表示してあれば良い。
- 時間がある時は待てますが いそがしい時は出来るだけすばやく対応していただければと思います。
- 待つ事順番もあるので仕方がない。待ち時間が少しでも短縮出来るように職員の努力も望む。
- 余裕をもって来庁すべきだと思っているが、窓口はそれなのに待ち合いのイスは混合なので自分のまつ目安がつかみにくかった。
- 30分以上絶対待ちたくない、待ち時間の目安がその時わかれば気分的に楽です。
- 混雑時にあまり利用したことがないのか、待ち時間はいつも10分以内位なのでイライラして待ったことがない。
- 手の空いている職員を応援にかりだし、混雑を緩和したらよいのでは。
- 他の係りの人が暇そうにしているのが目についた。その人たちは、忙しいところの手伝いができる様にすべき！！
- お客様とのやりとりをきいていると、手際の悪さを感じる時がある。
- 役所の人がたくさん働いているのですが、少し人数が多い気がするのですが、待ち時間が長い気がします。
- 来庁者が窓口に近づいたら、職員のほうから声をかけてほしい。
- 内容によって時間がかかる時には待ち時間を伝えて下さい。
- 保険の係がよく混雑し照るのでもう少し何か良い方法はないのですか？
- 玄関のギャラリーは良いと思う、定期的に展示物が替わるので時間待ちに見るのは楽しい。
- 用事のある課が人が集まるのでまつのは仕方がないけど、出来れば早いほうが良い。
- 事務処理に必要な時間があり 少多少の待ち時間は私も含めてそのつもりで着ていると思う。
- 10分以上だと手待ち無沙汰？イライラし始める、ただ座って待つだけは疲れる。
- 窓口にて待ち時間に感じる事は、対応職員意外の者に対して視線(待つ時間の苛立ち)職員一丸となって対応している様には感じられない。積極的には見えない。待ち時間が増すと余計に暇そうにしておられる者に目が向く。
- 時間がある時は、多少長くても待ってもよいが、混雑状況の表示又は説明があれば出直すなり考る事ができる。
- 待ち時間がだいだいどれくらいかが わかればうれしいです。
- 混雑は仕方ないとおもいますが、手が空いているような職員の姿が見えると、もっと窓口をさばかないのかとおもっています。
- どのくらい待てばよいのかわからない点が不満
- 仕方ないので待ちますが、その時々 チームで臨機応変に対応してもらえたならなと思う。
- 10分ぐらいなら余裕を持っていくので良いと思う。

問3. 職員の説明について、ご意見をお聞かせ下さい

- 専門的なことを言われても、こちらは理解できません。できるだけ分かり易い説明をお願いします。
- 職員の方はおおむね、丁寧で親切な対応が多いと思います。説明は質問すれば、よりわかりやすくしてくれます。
- 同じ窓口でも人によって、わかりやすく丁寧な方もいればそうでない方もいてなんとも言えない。
- 職員さん自身は熟知しているようで余り私自身は内容が分からなかったが、全面的に任せてください的な流れだったのでそれで終了しました。まあ丁寧に説明されても余り理解できないと思いますし、時間もかからなかったのでこの対応で満足しています。
- 保育所の申し込みを聞いた。なんとなくわかった。
- 専門用語を平易に説明しようとしていて良かった。
- 対応する人によっては前もって調べておかないとわからないような内容も詳しく説明してもらえたように思います。
- わかりやすさは人にもよりますが、聞けば丁寧に教えていただける印象です。
- 特に問題なく丁寧に教えてくれた
- きちんと丁寧に対応してくださる方もおられます、反対に、気分を害するような対応される方もおられました。
- 最近はとても親切で気持ちよいです
- なかには、他部署、他関係部署を勧める人が多い自分の責任で説明出来る人が少ない(後から色々言われるのが嫌なのか?)

- 公的認証制度につき、窓口に伺いました折には、非常にわかりやすく説明していただき好感を持ちました。この件については扱い件数が少ないと思いますが、的確な説明をしていただきました。
- 税金の窓口、福祉の窓口の方は皆さんとても親切ですが国保の窓口は嫌な気分になる対応が多いです。
- 説明は結構わかりやすかった。
- 住基カードの発行は慣れてないのか不慣れそうだった
- 親切に説明して頂き不快な感じはなかったです。
- 簡潔でわかりやすかったと思います。
- わかり易いスタッフの方もいらっしゃいますが、まれにわかり難い方もいらっしゃることがあります。
- 間違った事を、回答された事が多々あります。
- とても丁寧に対応して貰った。ただ、昼の時間になると対応の職員さんが減って、窓口が混雑するように感じた。
- 説明についても以前よりは改善されていると思う。ただ、保健部門は制度が複雑で、又、高齢者の方が多いので時々対応がこれでよいのか首を傾げるところがある。
- 正直、少し早口な方もいらっしゃると思います。以前、産後、退院した足で出生届けを出しに行ったときに私の方に不備がありましたが、たまたま私が疲れていたこともあったと思いますが、説明が早口でわかりにくかったです。ちょっと威圧的で。自分が体調が悪いのでもう一回説明して欲しいと言ったところ、男性の方だったのですが、少し嫌そうなそぶりをされたことを今でも覚えています。相手に合わせた対応も必要では。
- 何度も同じことを説明しているためか、とても事務的に笑顔なく説明しているように思える
- それほど難しい手続きはしていない
- 非常にわかり易く教えてもらった。
- 反対の教えていただくこと多くあります。
- 用件を職員の方に理解してもらえる質問方法を考えなければならない 用件を具体的にメモして資料等をも持参する。それでも中には邪魔くさそうに去れる職員の方に1人はおられる これはもったいない
- 専門用語や区役所での用語がおおかつた。
- 職員の対応が以前に比べて柔らかくなつた。
- 担当者によっては、理屈すぎて 前に進みませんので担当者を選びたくなる向きもあります。聞く方にも問題があるとは思いますが
- 若い職員は、話を順序よく展開するのが下手。年配の職員は突離すようなものの言い方が気にかかる
- 納得いくまで離してくれる。
- 「こんなこと、くわしく説明しなくてもわかってますよね？」という態度で話をされると、こちらも何も聞けなくなる。
- わかりやすかった。
- 人にも寄りますが、モット笑顔で対応してくださつたら聞きやすい。
- 親切に対応してくれる人もいるし、流れ作業みたいな漢字かんじの説明をする人もいます。
- 私は、対応の悪い方に当たったことがないです。
- わかりやすいとか以前に、とても不親切な職員の方がとても 多いように思います。銀行や郵便局他の企業を訪問してもほとんど感じること無い不快感を感じることが、区役所にはあります。
- 担当する方によるのですが、物の言い方が上から言われている様に感じる時があります。何度も説明を求める勇めんどくさうに対応された時もある。
- 年金の件で尋ねたが、全く素人で常識がなかった。
- 専門用語を使わず わかりやすい言葉を使って欲しい、説明以外のアドバイスがあれば良いと思う。
- 職員にも色々な方がおられ、親切ていねいにゆっくり話しされる方もいるし、ぶっきらぼうに早口で話され、何を言っているのか理解しづらい時がある。
- この質問がどの窓口の事か特定していないので答えにくい
- もう少し微笑みの顔して欲しい
- 人それぞれの説明をしなければいけないので大変だと思う。
- 処理が早く感じがよかったです。
- よく勉強されているので私は良いと思った。
- 声はやわらかいほうが良い。
- 数年前に比べて、口頭だけではなく用紙、メモなどで説明してくれ問題点など納得できた。
- 以前感じた事だが、区民に対して訳隔てなく対応して欲しい。
- 威嚇する区民に対しては、毅然とした対応を(強弱をつけた対応は不信感を抱く)皆、何かの問題を持った上で相談窓口に、あって欲しい。
- 臨機応変さが感じられない もっと親身になって話を聞いてくれたり考へてくれたら良いと思ったことがあります。
- 待っている人が入るのでは早苦くたいのはわかりますが、早口でせかしている感じがして分かりにくくなっていた
- 事務的で愛想が全く無く、もう少し親身に接して欲しい。

問4. 意図で応対した職員の服装、身だしなみについてお聞かせ下さい。

- 気にならない
- クールビズは大賛成です。
- 職場規律があると思います。
- 服装は特に気にならなかった。
- みだしなみが特に目についたことはありません。
- 見ていない。
- 人それぞれですが、清潔感は持ってほしい人もいる
- 一般的だと思います。スーツや制服などでなければとは思いません。
- 一般常識で、選択されたものなら、良いと思います。
- 平均に良いと思いますが行動をきびきびしてくださればなおいっそう気持ちよい
- 今まで良い
- 何も違和感は感じません。
- 皆さんキチンとしていると思います。
- もう少しさわやかさを出せばいいと思う。地味だからいいというものではないと思う。
- おそらく若干ラフな感じだったと記憶していますが、堅すぎず、乱れすぎず、適度だったと思います。
- 特に乱れている人はいなかった
- あまりラフすぎるのもどうかと思います。
- 特に、不快感はないです。
- 服装については特に気になることはありませんでした。みなさんきちんとしていらっしゃるようにお見受けしました。
- あまり服装も、身だしなみも、気になった事はありません。ただ…最近の公務員の男性は…時代の流れなのか…茶髪でもOKになつたのかあ…と感じた事はあります。別に手入れさえされていたら、気になりませんが…
- 奇抜な色やデザインでなければ、基本何を着ていても良いと思う。
- 昔人間かもしれないが、やはりユニフォームの着用の方がよい。宿場のみで着用するので高価なもののは必要ない。
- よかったと思います。
- 役所は暗くダサいイメージが強い。もう少し明るい雰囲気の出る服装や身だしなみがよい。市民へのサービスをしている部署という認識をもってほしい。
- 特にありません。半袖、ノーネクタイでも私はかまわないと思います。
- 気にならない
- 仕事をしてくれれば服装などどうでも良い。
- みだしなみを考えるよりやる気です。
- 私は古い人間ですが大手民間(マスコミ。流通、テーマパーク)に働いていましたが 背広の制服でネクタイ着用でこれ男の最低マナーと今も心がけています、役所の服装一部の方はだらしなく 不潔感(特に男子のワイシャツネクタイ)最近ですがまだ男性の茶髪の人がいますね 女性の方でどこのスナック?と間違えて働いておられる金物をいっぱい茶色だらけでした。
- 最近のタイプの名札でお名前を確認 出来ないことがありますので、少し位置を上げる事はできませんか?
- きちんとした印象をうけた。
- シンプルかつクールビズでがんばってください。
- たくさんアクセサリーをつけた人がいた。制服にもお金がかかっていると思います、どうせならもう少し明るい色の制服(事務服)にしてはどうか
- 服装身だしなみについては特に悪いなと思った事はない。
- 制服があれば見分けがついてわかりやすく 見た目 気持ち良い
- 清潔感があれば良い、臭いのきつい香水とかヘヤトニック等つけない方が良い。
- 顔写真入り名札を着用してほしい。
- 季節にあった服にしてはどうか。夏はラフで涼しそうな(Tシャツなら課ごとに色分け)
- 空調設備も整った中に居られる以上、規律の取れた服装を望みます。
- 特にこだわりません 仕事のしやすい服装で良いかと思います。

問5. 申請書等

- 記載例を見て書いていますが、今まで困ったことはありません。
- 中には、わかりにくいものもありますが、質問すれば、職員の方の説明で記載できます。
- 記載例を見ても、あまりわからないところが数箇所あったように思う。
- 最近は見ていないが初めて記入したさい、わかりにくかった気がする。

- 見ればわかるようになっているので良い
- わかりやすいと思います。
- おおよそわかった
- わかりづらいときは、尋ねますので、そのときは、優しく対応してほしいです。
- 御高齢の方には、どうかわかりませんが私は、わかりやすいと思います。
- まあまあ分かりやすいとは思う
- 個人的には、だいたい分かりました。
- 記載例があるから大丈夫
- 覚えていないので意見がないです。
- 見本などもあり、わかりやすかったと思います。
- わかりにくい時は、確認しながら記入します。
- いつも何かの申請に行くたびに足りないものや足りない書類を指摘されて何度も足を運ぶことになります。もちろん私の見落としも多いとは思いますが、もうすこす工夫ができるのでは?と思うこともあります。
- 記載例はわかりやすいと思います。
- お年寄り用にもっと大きな文字のサンプルを作ったらどうか?
- 改善されており、様式も申請用紙の大きさも大きくなつたのでよい。説明もいいだろうと思います。ただ、身分証明書を請求する時には面食らった。戸籍の請求用紙の下段に小さく請求事項を記入するところがあり、上の標題には掛かれていなかつた。
- 記載例を増やした方がいいと思います。
- 記載がわかりにくい場合を想定して、記入場所にも記入について説明してくれる人(職員あるいはボランティア)がいるとよい。
- 特にありません。視覚障害の方にはわかりにくいかと思いますが…私達は見えるので大丈夫ですが、記載例や説明文の点字版などはあるのですか?
- 例の通りに書けばよいので特に問題はなかった
- 現行でOKです
- 用紙がある所に見本の用紙があるのでそれを見ながら書くので、わかりやすいです。
- 記載例が少なすぎる
- お年寄りに分かりやすく
- 特に問題ないとおもいます
- 視力が劣る人に対する記載例を工夫されてもよいのでは。
- 高齢者には、参考事例を示してください。受付をスムーズに進めたく思います。
- 書類の枚数を減らすための措置だと思うが、言葉足らずな面が多い。老人層は理解力が落ちているので、もう一段の工夫が必要
- 分からなくなつた時にすぐに誰かに聞けたら助かる。
- 説明文つけてくれるので わかりやすいです。
- もっと簡単にほしい。
- 記入例があるのがわかりやすい。
- わかりにくい事が多いので 窓口で聞いて書いている。
- 文字等 大きく読みやすいが わかりやすい言葉を使って欲しい。
- 説明文がわかりにくく 窓口に尋ねたように思う。
- 例題をわかりやすく書く所に置いてください。
- 私は会社でも総務社労士の仕事をしていたので、分かるまで聞きますが、以前提出した書類のコピーの申出にちょっといやみを言われましたが 写しは申請者にも渡すべきだと思います。
- 老人にもわかる様に説明されていると思います。
- 現状、受付窓口に職員を配備されているのであれば、常駐着席ではなく、申請書の記載説明に回るのが親切では、表示は十分対応できるのでは

問6. 手続きを一ヶ所の窓口で行うことについてご意見をお聞かせ下さい。

- 便利になるので賛成です。
- とても便利で助かりますので、ぜひ実現してください。
- 1か所ですむのは利便性があつてよい
- 申請項目ごとではなくて、(引越し・結婚など)事象ごとに関連手続きが出来れば便利です。
- わかりやすく良いと思います。
- 特に高齢者などは一か所でしてくださるほうがベスト
- 良いと思う
- 賛成ですが、窓口が混雑するような日は待ち時間が長くならないように対応をお願いします。

- その方が手間が省けて良いと思います。
- 抜けがなく、迅速であれば、良いと思います。
- 児童手当などの申請もするように窓口のひとが家庭状況に合わせてアドバイスしてもらえると助かる
- 混んでいるとき混む原因になるかもしれないです。
- ワンストップサービスは必要だと思いますが、あまり使うことがないと思うので、費用面を考えるとどうかなと思います。
- 引っ越し手続きの経験がないでよくわかりません。
- とても便利で助かります。何度も並びなおすのは見落とし防止にもなりいいと思います。
- 一ヶ所ですべての手続が完了するのなら、便利なので良いと思います。
- 転勤族でこれまで7回転居をしたのですが、どこの市区町村も手続きがいちいちばらばらであったので、大賛成です。ましてや不慣れた環境において戸惑いが多いので安心できそうです
- ただし、それによって待ち時間が多くなる様なら、その待ち時間に必要書類に記入する等の工夫をして、登録がスムーズに流れる様なシステムにして欲しい。
- 大賛成である。役所内ワンストップサービス。大いに研究改善して欲しい。
- 手間が省けるので、賛成です。
- 一ヶ所の窓口で行なう事により、手続きや必要書類についても質問を行ないながら行なう事が出来るので便利だと思います。
- 待ち時間が長くなるかもしれないが、どこに並べばよいのか迷わなくてすむので良いと思う。
- コンビニ等では一つの窓口で公共料金の支払いから商品の精算、お弁当をぬくめることまでしている。一つの窓口でやることは賛成です。
- 基本的にはいいとは思いますが、シーズン中は混雑するのでは？職員のかたもその関係のすべての書類の取り扱いになれておかないといけないと思うので職員の方には負担がますのでは？慣れないことでかえってミスを犯したりするのでは？
- 効率の良いことだと思う。
- 何ヶ所も並ぶ由りは1ヶ所の窓口で並んで、1回手続きで終わる方が良いと思います
- いちいちいろいろな窓口で説明するよりは一人の人に一回説明したらどの順で、手続きをした方が良いとアドバイスを受けるのでその方が短時間ですませる事ができる。
- 待ち時間が短い方がよい
- 現役の時2～3年に1回に引越していたのですが今は7年前でこの制度知りませんでした①でよいのではと思います。多少時間がかかるっても。
- 4月、10月頃に集中するのかも知れませんが 私は 1ヶ所でスムーズに処理していただきたい。
- 原則的には賛成だが、他の窓口の状況を見極め臨機応変的に振り分けることも必要。
- 慣れない土地で一ヶ所で済むと助かる。
- めんどくささは、かなり解消されるとは思いますが、待ち時間が長くなるならば結局一緒。
- 時間の短縮になると思う。
- 簡単にすればいいと思います。
- 一ヶ所で行なわれる時、あちこち行かなくていいので良いとおもいますが 並んだりせずスムーズに行えると思うが、その為の窓口を作るのは反対です。引越しで来られた方の手続きを行う時のみ1人の担当者(応援問い合わせ形式)すれば良いのではないか
- 1回で終わる方が良いです。
- 問3と問4の課題がクリアされるのであれば賛成です。
- 時間さえかからなければ、窓口1ヶ所の方が良いと思われる。しかし、1ヶ所の窓口の為に、通常より時間がかかってしまうならどちらともいえない。
- ただ、行くたびにやり方が、変割るのは困るので、変わったのならいつから どのように変わったのかはっきりわかるようにしてほしい。
- 自分の用事がいろいろな部署にまたがっているとしても申請する側には良くわからないことです。一ヶ所で済めば こんな便利なことはないと思います。たらいまわしにされている感じも無くなると思います。
- 一ヶ所の窓口で全ての手続きをきちんと説明でき対応できる状態であるならば手続きする方としてはとても助かると思います。
- 便利になる反面 不備な点も出てくるのでは？
- 時間が短縮されて 良いとは思うが 係員の専門知識にもよると思う
- 並ぶのが一回になるか複数になるかのちがいなので一回ですむ方が良い。
- 1つの窓口でき手続きが出来れば 引越しではこの書類が必要だと自分で理解することが出来る。数ヶ所の窓口をいったりきたりすることは混乱をまねく。高齢者では困難
- 一ヶ所で手続きが出来る事はありがたい事です。
- 引越しはしたことがないので、あまりわからないが 一ヶ所で済ませられたら便利だと思う。
- 便利で良いと思う ただ一人の人にかかる時間が長くなると思うので職員には一般会社なみの手際の良さが必要になる。
- 賛成ではあるが、担当がちがう事項の正確性 専門性が心配
- 年寄りの方には いいと思います。
- 全てその場で済み何度も説明を聞かなくて良いので
- 電気・ガス等も手続きが出来ると良いと思う。

- 一箇所にて、移転、引越し後の処置、又粗大ごみ等全ての手続きが行えること喜ばしくおもわれます。同じ冠婚葬祭に携わり葬儀、相続等も同様に考えれば。
- 役所内部での各課の連携や流れがスムーズであれば時間短縮になるような気がする。
- 良いことだと思います。ただその事によって待ち時間が長くなるのは良くないです。予約制にして時間を決めるのもいいかもしれません。
- 2年前に引越しをした時 数ヶ所 回ったので 本当にしなければ全部の手続が終わったか 少し不安でした。1箇所でしてもらえば安心だと思います。
- 関連性のある手続を一ヶ所でできるなら、時間も短縮できて便利だとおもいます。

問7. 待ち時間過ごすためのご意見をお聞かせ下さい。

- 待ち時間は長く感じられるので雑誌、新聞があれば嬉しいです。あと無料の水が飲めればあれば夏は助かります
- 待ち時間の短縮がまず一番だと思いますが、テレビまたはビデオを見ていれば、退屈しおぎになります。
- 最近の人は待ち時間は携帯を触っているのでそこまで気になさらなくても良いと思います。
- 区役所はどうかわからないが、クールビズで郵便局は暑かった。本人たちはずっと部屋の中にいるが外から入ってくる人には暑いと思う。
- 待っているという感じがまぎれればよい
- 混雑時は椅子が足らなくなる事が少し困ります。
- もう少し新聞、雑誌があればよいと思う
- クラシック音楽を、流してほしい。
- 特に市や此花区の情報が見られるような掲示板があればよいのですが
- 色々なパンフレットを見ているので、そう気にならない
- 長い間住んでいても、地域の情報を意外に知りません。子供やお年寄りのための催し物などは、小さな規模のものでもビデオ化して上映してほしい。特に、年間行事として予定されているものなど。
- 暑い、寒い季節などは適温に調整していただくのが1番かと思います。
- 植物をけば酸素もでるし多少清涼感もあると思う。
- 夏は結構外からはいるとなかなか汗がひかない
- テレビ・新聞・週刊誌を読めるようにする。
- ゆったりできるスペースがあればなと思います。
- ビデオ上映などは、途中からだとあまり面白くないと思いますので、雑誌や新聞などでよいかと思います。
- 区や市主催のイベント情報などの冊子があると時間つぶしになると思います。
- テレビは置かない方がいいと思います。
- クールビズも大事だとは思います。しかし、6月ごろ2階に用事があったのですが、とにかく暑く、1階とは大違い。均一の取れた温度設定は重要です。
- 待ち時間のおおよその時間の表示板の備え付けがあつたらとおもう。また、区役所内の他の部署に行く人のために、待ち時間を利用して他の部署での利用をすすめる。
- 新聞や雑誌があれば時間がつぶせると思います。
- 市民情報を流すビデオや電光掲示板などがあればよい。
- おおよその必要待ち時間がわかれば便利です。待ち時間が長いのであれば他の用事(買い物等)を行なうとか時間の有効利用が出来ます。また、常に いつ自分の番号や名前を呼ばれるかが気になりリラックスして待てないのも現状です。特に混雑時は判り難いので、雑誌もゆっくり読めません。
- 私は西区民であり、職場が此花区にあるのですが、西区役所はテレビがありますね。
- 待ち時間の目安表示が必要である。呼び出しを電話連絡してくれると良いと考えます。
- 新聞雑誌はもちろんですが、子供向けの本も(特にぐずる乳幼児用)おいてほしいと思います。
- マンガ雑誌
- 費用のかかるものはいらない。
- 役所は色々な年齢層の人々が行く場所なので、どんな年齢層の人でも気持ちの良い待ち時間をすごせると思います
- 長く待った事が無いので、今のままでも良いと思う。
- 此花区役所はテレビ区や市の情報誌
- 短時間で終わるので情報誌ぐらいで良いと思います。
- 待ち時間を考える方がおかしい、仕事は迅速に経費節約して
- テレビがあった方がよい
- タバコが喫えなくなりましたので、小さい喫茶店(スタンドと1~2の席)で安いコーヒー等プラスコンビニ併用したらカッカする事もなくなるんでは?

- 給温・水器具の設置は如何なものか？
- 人によって考え方には違いがあると思いましが、事務手続の待ち時間中ですから 横でペラペラ バサバサされるより、花や植物のある環境で静かに順番を待ちます。
- ファション雑誌
- テレビやビデオに夢中になっていても、番号を呼ばれたら気づけるような環境にしてほしい。
- 役所に行って待つのは大丈夫です。
- 病院みたいに、いろいろな雑誌が欲しい
- 子どもと一緒に行くので 本屋絵本はとてもうれしい
- 育児に役立つ情報誌、お得な情報をたくさんお知らせしてください。
- 今まで充分だと思います。
- 座って待てる椅子があれば良いと思う。
- 大人はある程度待ってますが小さい子どもはグズり出したりするのでアニメの上映などあれば良いと思います。
- 快適な温度設定は最低限 必要なものだと思います。
- 時間をすごすために必要なのは雑誌など目を通すものであれば待ち時間も苦にならないが、何もない、よけいに時間をきにして長く待たされてると思う。
- 子どもを連れて行くとなると、非常に気をつかうので、あずかってくれるところやカフェがあつたらいいなと思う。
- イスの並べ方を工夫して みんなが座りやすくして欲しいです。
- 待ち時間が長い場合は、雑誌などあればうれしい。無料の水やお茶があればなお良い。待ち時間がわかる工夫もしてほしい
- 待ち時間と言っても長時間というのではなくて、快適な温度設定さえできれば良いと思います。テレビ・ビデオ上映等は電気代のむだ使いのような気がします。
- クラシック等のBGMが静かに流れているのが好きです。
- あくまでも短い待ち時間なので、短時間で読める区や市の情報誌でよいのではないか。
- 玄関の窓口をもっと広く区や市の情報誌を机にならべないで、とりやすくて下に並べて下さい。
- 中には、小さい子どもぞれの人のために、絵本とか置いてあげてもよいのでは
- テレビよりも、雑誌や情報誌を見て過ごす事が良いと思う趣味の本(ガーデニング、料理)も良いと思う。
- ざわつきの有る時受け取る窓口から遠のいている所で待って居る時不安があります。
- いすに座って休憩できればよい。
- 書類を提出したりする時に、大体の待ち時間を言ってもらえば助かると思います。
- 区や市の情報誌とテレビで市の情報等を上映したら良いと思う。
- 先日混んでいたので、(順番番号札はとっていたけど)近くで済ませ他の用事をして戻ってくると空いていたのでスムーズだった。
- 何も用意していただかなくていいです。ただ、テレビはニュースくらいかな一快適なBGM(福島区役所は良かったです)
- テレビ、ビデオ上映もいいと思いますが、もっと待っている間、ゆっくりくつろげるスペースが欲しいです。
- 喫茶室または、近い形の場所(新聞雑誌を備えた)自分の順番がわかる。
- 情報誌の資料、パンフレット、又は相談内容の事例等
- 高額なお金をかける必要はないです。
- 子ども向けのテレビなどあれば、うれしいです。
- あまり快適すぎると、本来の目的以外の利用をする人がいると思うので、今の状態でもいいと思います。

問8. 案内員の配置についてご意見をお聞かせ下さい

- 年配の方は書類の書き方に戸惑う方も多いとおもうので案内員がいれば助かると思います。巡回でも記入用紙の近くに立って質問に応じるなど色々あると思います。
- 何でも聴けるので、市民サービスとして必要です。
- わからなさそうな人に対して積極的に声をかけてくれたらとてもいいと思う。
- お年寄りなど、案内員が対応してくれないと窓口で時間がかかりすぎる。
- 高齢者等には必要かと思う
- 混雑しそうな時間には居たほうが良いかもしれません。
- 頻繁に利用するところではないので、案内員がいると大変助かります。
- 今まで問題ない、特に混雑してなかったから
- 案内員とわかるような、外見でさりげなく配置するのが、良いと思います。
- 人件費に無駄と思う役所の人たちがある程度みんなが認識し誰でも手のあいた人が対応するようにしたほうがいい
- 良くやっている
- 出来れば窓口で説明して欲しい。
- わからないことを解決するために案内員さんは必要だと思います。

- 目が見えにくい人や説明を読んだだけでは分からない人はたくさんいるはず、窓口の混雑をさけるためにも是非必要です。
- 書類を簡略化するなど、根本的なところから工夫した方が良いと思います。
- 体の不自由な人のサポートと兼任でいいのでは
- 私が以前利用した時、案内印員の方が入り口の席に座っていたようのが気がしました。利用者の近くや目に入りやすい所に居て頂いたら利用者も尋ねやすいと思います。
- 助かるのですが、個人的にはあまり必要性を感じません。
- やはり、わからない事がありますので・配置していただけたとたすかります。
- 銀行にも最近いらっしゃいますが、とても便利だと思います。窓口が並んでいるとちょっとした質問も並ばないとできない状況だったりして時間がかかることがあります。
- 最初に建物に入った時に何番へ行けばいいのか、案内員が配置されていると分かりやすくて便利だと思います。
- 人件費もかかるのでいらないと思います。
- 人件費も無駄だと思います。窓口の案内係も、無駄だと思います。
- 常駐する必要はないかも知れないが、絶対に必要だと思う。
- 親切に教えてくれるので良い。
- その部署で臨機応変に対応すればよいと思う。
- 記載例でカバーできるのであれば、案内員は不要で、窓口で対応可能だと思います。
- 記入の見本だけでは理解し辛いケースもあり、聞きながら書きたい。「質問はありますか?」と声を掛けて頂ければありがたいです。
- 例が置かれてることもあるからどうしても必要というわけではないと思う。
- お年を召した方、障害者の方にとっては必要ではないかと思います。聴覚障害の方も来所されるかもしれない簡単な手話ができる方がいいかも。こちらもわからないことを気軽に聞ける存在としてはありとおもいます。那人とすぐわかるよう、なにかバッジなど目印があればなおいいです。
- すぐに案内員の方が聞きに来てくれるのですよ。
- わからないことがあればすぐに聞くことができる環境づくりは大事だと思います。
- 現行でOKです
- 良いことだと思います。
- 記載例等があるので、必要ないと思う
- わからない時すぐ近くに居てくれたらとても助かります
- お年寄りの方などは、字も見にくいため同書いていいのか分からないと思うので必要だとおもいます。
- 反対にスピード化がはかれるとおもいます。
- わからない時もある
- 此花区の窓口員の方 以前は固定で私も知合いで下が最近 ころころ人が変わりその人の個性で同じ質問しても。「はあ~」言う感じで慣れておられないで聞いて受け付は笑顔で
- 書類を性格に作成し手1階寺院の都合もあると思いますが、実務の案内を望みます。
- 適切な応対はミスの解消、時間の短縮につながるので、大いに賛成。
- 居てもらわないと不安な時がある。
- 説明のために人員が配置されれば、こちらも気が楽です。
- いてくれた方が良いです。
- 案内員を増やすなら 他の人を増やして待ち時間を減らしてほしい。
- 例の書き方を見れば 分かるので不要だと思う
- お年寄りには必要
- 場所が分かりにくいので、案内員の方は必要だと思う。
- 窓口に行って、また書き直しに なんてことにならなくなるのでいいと思います。
- 説明文だけでは解りに草もあるので、気軽に聞ける様に、女性の方がいいと思います。
- きちんと案内してくれるのなら、いてくださるか方が良いと思います。
- 書類を書くコーナーに配置すれば、分からない事があればすぐに聞けるので良いと思う
- 銀行のように すぐに聞ける人がいてほしい。
- 案内員の方が居れば、窓口での質問や書き直しで並びなおす事が減り良いと思います。
- 銀行にも案内員の方がいて、便利だなと思った経験があります。お年寄り等、手間どっている方に声をかけてあげればよいのではないかでしょうか。
- 銀行にも案内係が配置されており 親切な応対が慣れてると思うので区役所にも配置するほうがいいと思う。
- 窓口で、説明を聞かれたたら待ち時間が長くなるので 事前に済ませてから並んでほしい
- 役所で書類問い合わせるのは、説明文や記載例がないと書くのはけっこう難しい、行きたびに悩んで書いているのが現状です。説明など案内員の方が居れば、気軽に聞くことが出来るので私は配置して欲しいと思います。
- 記入のとき、ちょっと説明してもらいたいとき 案内員の人がいれば安心する。
- 年配者の人の為には、案内員の配置は必要だと思う。

- 今までも書き方がわからない時つは、窓口で聞いているので案内員は必要ないと思う。
- 多種多様な要件の来庁者が居ると思うので必要と思う。
- 書き方がわからない時は、その書類の課に行けばいいと思います。
- 後の人や自分が待って居る時窓口で説明してもらうより案内員の方が居られるとスムーズに気が寝なく出来るのではと思う。
- 全員が、書き方のわからない人ではないですが、書き方の説明等の聞きやすい人が居られたら助かります。
- 係りの人に聞けば良いので不要だと思う。
- 書類を書くのを間違ってはいけないので、案内の人を配置するのは必要。
- 窓口が混雑していたりすると聞けないから。
- 急いでいる時など文字で説明を追いかけるのが煩わしいときは、口頭での説明が助かります。
- お年寄り、他地域から来た方などで、何度も書き直しや窓口に聞きに行かれている方を見かける。
- ハッキリ言うと、人件費のムダだと思います。記入例があれば十分です。
- 配置しなくても わからない時にすぐに質問できるようにしとけばいいだろうし、近くに手の空いた職員が対応してくれればいいのではないかでしょうか

問9. 窓口の応対で最も重視すべきことについてご意見をお聞かせ下さい

- 迅速で丁寧な対応。分かりやすく説明してくれる有難いです。
- 拙速は巧遅に如かず
- 機械的にではなく一人ひとりに対して話を聞こうとする態度があればと思います。
- 上から目線で説明されると、どんなに内容が分かり易くても印象は最悪になります。別に一般的の店並みの対応を希望するわけではありませんが、なぜかお年寄りには優しいのに若い人にはぞんざいに扱う印象があります。
- めんどくさそうにしないで欲しい。
- わからない人にわかるような説明をしてあげることが必要
- 窓口サービスについては頻繁に利用するものではないので、必要最低限の情報だけでなく、一歩踏み込んだ情報も頂けるとうれしく思います。
- 毎日同様の対応をされてるでしようから、多くの申請者が間違えたり忘れたり勘違いする点を知っておられると思うので、的確な助言や案内があると嬉しい。
- 来所する側の気持ちになって、対応してほしい。
- 市民の質問に理解できないときはよく聞き自分が理解できないときはすぐ他の人に代わる
- 上にも書いたが、一人一人の対応時間に応対の差があるのが待つ人は長く感じる申請する人も問題があるが予め準備していれば所員のひとも苦労しないと思う印鑑、本人確認書類、委任状など
- 窓口において初めから否定的な見解を押し付けることがないようお願いします。こまっている、あるいは用件があるからわざわざ出向くのですから。
- わかりやすい的確な説明が待ち時間を少なくすると思います。
- みんな何かしら書類が欲しかったり困ったりして訪れているのでやはり丁寧、親切に対応していただきたい。
- 時間がかからなくても利用者に何をしなければならないかを教えて頂きたい
- 的確な説明と迅速な対応だと思います。
- 上記で一つ選びましたが…すべて必要だと思います。
- またかあみたいな態度をとる方をよく見ます。窓口の方にはサービス業をしている感覚できっちりと私たちと向き合って欲しいと思います。
- 知識を持って、説明されると、よく理解出来ます。
- 公務員とはいえサービス業です。役所の窓口に来る人々はお客様でもあり、ましてや市民であれば税金を収めているので雇い主です。あまりにもサービス業とは思えない行動が多々あります。役所の方も街に出かける事もあるでしょう。そこでの応対を見て研究してもらいたいものです。
- 迅速な対応も必要だが、あまり事務的過ぎるのも「お役所仕事的」な感じがして良くないと思う。
- 3の的確な説明も必要である。
- スピードアップだと思います。
- 視線も合わさずに、書類だけを見て応対される方が居られます。役所は通常は日常に訪問する場所ではなく、書類等も不慣れで不安を感じながら訪問するケースもあります。やはり、話を聞いてくれてアドバイスを頂ければ助かります。
- まず第一に良い姿勢があつてのことなので態度が大事だと思う。
- 1. 正確性2. スピード
- ミスのない迅速な応対、処理も必要ですが、介護保険の相談や、各種相談に来られる方のほうが多いと思いますので、その方ひとりひとり内容の違うと思いますので、よく話を聞いてあげて頂きたいと思います。

- 人を見ることなく、誰に対しても同じような対応をしてもらいたい。
- 事務的な流れ作業的でなく、親身な対応が必須だと思う
- 適度なスピードの説明。早口で聞き取りにくい場合がある
- 知っている者と、知らない者とが向き合っているのであるから、こちらの意見を聞いてから、答えて欲しい場合がある。
- 時間のない方や急いでいる方が利用する場所でもあるので、やはり、敏速な応対が必要かとおもいます
- 時間短縮
- 1, 2, 3、すべて必要だとおもいます。
- 迅速な対応、的確な説明があれば待ち時間を減らすことになります
- 市民に役立つ応対
- こちらの要望をしっかり把握するのが一番でその後わかりやすい説明で十分理解できる
- 窓口応対では、後に待っておられる人が 折られますので、用件は迅速に的確に性が必要であると常に思っています。
- 設問の全てが必要だが、特に(1)の迅速な対応が何よりも望まれる。
- 忙しい合間にに行くことがあるので、早く処理してほしい。
- 最も全て必要だと思います。
- 職員が良いと思う仕事態度で良いと思います。
- たまに態度が悪い人がいました。わからないことだらけなので、ちゃんと話を聞いて、わかりやすく説明してほしい。
- 難しくてややこしい書類も多いので的確な説明はありがたい。
- 質問したことにわかりやすく説明してほしいです。
- 早口で説明されてもこちらが理解できていないと意味が無い、毎日同じ説明ばかりでめんどくさいでしょうが、仕事なので態度や口調にだすのはやめてほしい
- 今は改善されますが、上から目線で離されるとつらいです。
- 時間の無い時に多く待たされるのはいやなので固定な応対をしてもらいたい。
- 横柄な態度を止めていただきたいです。
- やはり迅速な応対ですが、その為に的確な説明がないと逆に手間どってしまい時間のロスになるので、全てにおいてバランスよく対応していただけたら幸いです。
- 区役所は平日しか飽いてないので、仕事をぬけて来てる人も多いと思います。出来れば昼休みも対応してほしいです。
- 何でも早く対応して欲しい。職員それぞれ色々な仕事をこなしているのだろうが、だらだらしているように見える。
- 1, 2, 3はす全て重視したいのですが、まずはこちらの話を聞いて的確に
- 急いでいる人が多いように思うので早くしてもらう事でいらっしゃるもしなくなるのでは
- 私達は知らない事が沢山あるので出し惜しみせず、教えて欲しい。
- こちらの質問に対して的確に説明してくれる事が大事。以前説明してもらったように手続きしたら、また役所に行くことになり、『もっとしっかり』と思った。きちんと説明出来るように勉強してほしい。
- 何度も聞かなくて良いので説明を充分して下さい。
- 自分をその人の立場に置き換えて、親切に対応してくれたらうれしいと思う。
- 何よりも手際の良さが一番必要だと思う、何度か手際の悪さや職員の失礼などの言い方 態度で不快な思いをしている区民から『職員への苦情をもっと聞けば良いと思う。
- 迅速・的確・親切 全て必要 公僕意識を持って励んで欲しい。
- 話を聞いて相手にわかりやすく説明してほしい。
- 窓口のひとによっては、もうすこしていねいに と思います。
- 最近役所の方の応対も以前に比ベルト大変感じよくなられたと思居ますが、民間の会社であれば普通ですが？長年の習慣で態度が良くない人も見受けられます。笑顔も大切です。
- 年を取ると何度も同じ事を聞くので、話しを聞き上手な係員が良いと思う。
- 納得いく説明をしてほしい。
- 区民は素人なので、役所に書類をもらいに行く時的確な説明が第一であると思う。
- 応対は大事ですが、ちゃんと話を聞く態度はもっと大事かと思います。
- 対等な目線での対応を重視すべき思います。過剰なまでに丁寧な応対は必要ないと思います。
- 窓口案員が、配置されるのであれば問題ない？と思われるが丁寧できめ細かい応対
- 質疑全て重要ですが、2、相手を観て態度を変えるのは、耐えられない
- その人にとってプラスになる事など、提案してあげられるようになればいいなと思います。
- わかりにくい内容を、普通の会話のように、そして的確にして欲しい。

問10. 窓口の受付のしくみ、レイアウトについてご意見をお聞かせ下さい

- 特に今まで困ったことはないので、今はありません。

- 今までいいと思います。
- 案内表示はわかりにくい。1階の表示を見てすぐにどこへ行けばいいのかわかるのはかなり難しい。階段の案内表示もわかりにくいし、結局また1階に降りて、人に尋ねなければわからない。
- 特に何も思わない。今のところ利用している窓口は2つなので。
- 入ってすぐ案内があるのは良い
- 大きな文字、色分けなどで、わかりやすくしてほしい。
- もう少しレイアウト考えてすっきりできればと思います
- 区役所入ったら窓口レイアウトの地図があればなお分かりやすい
- わかりにくかったと近所の御高齢の方は、おっしゃっていました。
- 建物自体の問題なので仕方ないなと思います。
- レイアウト等把握してないので意見できません。
- 今はあるかもしれません、順番待ちのカード発行機があれ良いと思います。(筆耕した3年前にはなかったので)
- 配置換え・階の移動があるので…頻繁に行かない人はわかりにくいかと思います。わからない時は、案内してくださいる方に確認しています。
- はっきりとはいえないのですが、いつもパッと見ただけではわからないので案内の方や近くにいる職員の方に尋ねています。
- 明るい雰囲気の方が居心地はいいと思います。
- お昼時も窓口を行っているのはありがたいのですが、昼食を取る職員が弁当を持ってお客様のいるフロアを堂々と歩いてしかもいかにも「昼休みだ」というような行動はやめて欲しい。昼休みを取る事は当然であるが、客から見えないとろから出入りし、見えないところで休憩を取るべきだと思う。それこそこんな事は当たり前の事ですよ。
- 高齢化社会、もっと大きな文字と大きな案内板、そして色彩のことも考えたらどうか。
- 初めての場合は戸惑うかも分かりませんが、案内表示があればわかると思います。
- 民間のような総合案内(サービスカウンター)の充実が必要と感じます。自分が訪問した用件がどの部署に該当するのか、必要な書類はどれなのかを丁寧にお教え頂ければ助かります。
- 内部に不必要的部屋があるようでわかりにくい。
- わからないです
- 今までいいと思います。充分
- リサイクルの電池蛍光灯など木曜だけなのでリサイクルボックスなどがあると休みの日でも持って行けるので設置してほしいです。
- 入口に案内人を置く、腕章・など付け案内人をおくとよい
- 案内係の人が配置されていれば良い
- 利用者各人が冷静に行動すれば解決するのでは
- 高齢者は、とにかく何をするにも行動が鋭いです。担当番号表示が 今よりも少し大きめであることと、色別表示を望みます。高齢者は動ける間 間違いなく自立て行動したい。
- パノラマ的な 来庁者すべてに行き先を聞きA4サイズの上記を手渡すのもひとつに手段。
- もう少しこまかく 案内表示をしてほしい
- 目立つところに案内をおいてほしい。
- 窓口に表示が大きくあるので 分かりやすい
- ぐるっと見渡したら どこに行けばいいかわかります。
- 2階がわかりづらい。
- レイアウトはあまり見た事がない為 受付で教えてもらってすぐわかった。
- あまり行くことのない場所なので、余計に戸惑ってしまいます。不親切な職員さんが多いので、尋ねるのにも、勇気がいります案内表示がわかりやすければとても居うれしいです。
- 案内表示をほとんどの人が見ているかどうか分からぬが、案内の人人がいれば職員の対応でスムーズに誘導していただけたら良いと思う。
- 保健所の手続きをしにいったら、場所が変わっていて迷いました、同じように迷ってる方がいたので私が場所を説明してあげました。
- 区役所に行く機会が少ないので、何課がどこにあるか戸惑いますが、わからない時は聞いたりするので、特に案内表示を重視していないような気がします。
- もう少し明るい感じがすればいいと思う。(現在は何となく陰気で暗い感じ)
- 動線を考えたレイアウト、案内板の字等見えやすい大きさ
- どこの窓口に行っ手続きするのかわからないので、いつも玄関の所で聞いてどこの窓口に行くのか教えてもらってる。
- 入口近くに案内をおいて下さい。他の区役所に比べて、入ったとき暗く感じます。なぜ、立て替えないのでですか？福島区役所はきれいになつました。
- もう少し、大きめの字で書いてほしい。
- 窓口の受付の区切りを解りやすくしていただきたい。
- 窓口の受付のところで、何の用事で来たか聞いてもらって、そこで担当の場所を振り分けてもらい、又高齢者の人にはそこの窓口

まで同行された良い。

- 窓口は受付がいなくても良いと思う。案内表示でわかる。
- 証明をしてもらいに来る人は家(庭など)に花のある人は少ないとと思うので和むように植物、花を沢山おいてほしい入口のスロープの花は、ほっとするひとときである。
- 建物上、仕方がないのかも知れないが、順番待ちのスペースが狭くて少し窮屈です。
- 数ヶ所の窓口に行かなければならぬ場合、窓口を表示(床又は、カウンター外側などに)
- 建物上、仕方がないのかも知れないが、区民自体が窓口を探す状況である。待合スペースのレイアウト上にも問題を感じられます。待合場所が職員全体で取り囲んでいて落ち着きのない感じ、区民に馴染むスペースであって欲しい。
- 入口ですぐに階数にと案内の場所が確認できればいいです。
- こんなものかなと思いますが、わからなければ職員がすぐに対応してくれればいいと思います。

☆ あなたの意見をお聞かせください ☆
区役所にかかるアンケート

別添

登録番号・認証番号は
必ずご記入下さい ⇒

登録番号

認証番号

※回答は5つの中からもっともあてはまる番号を選択してください

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 2. 2ヶ月に1回程度 3. 半年に1回程度 4. 年に1回程度 ➡

区役所で一番多く利用されたのはどの担当ですか？

.....
.....
.....

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 2. 10分以内 3. 20分以内 4. 30分以内 ➡

混雑時の窓口の待ち時間についてご意見をお聞かせ下さい

.....
.....
.....

問3. 窓口で応対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 2. どちらかといえばわかりやすかった 3. どちらかといえばわかりにくかった
4. わかりにくかった 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。 ➡

職員の説明について、ご意見をお聞かせ下さい

.....
.....
.....

問4. 窓口で応対した職員の服装、みだしなみについて、お聞かせ下さい

1. よい 2. どちらかといえばよい 3. どちらかといえばわるい 4. わるい ➡

窓口で応対した職員の服装、みだしなみについてお聞かせ下さい

.....
.....
.....

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？

1. わかりやすい 2. どちらかといえばわかりやすい 3. どちらかといえばわかりにくい
4. わかりにくい 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。 ➡

申請書等の記載例や説明文についてご意見をお聞かせ下さい。

.....
.....
.....

※裏面にも質問があります。

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 2. 窓口がわかりやすくなるので賛成
3. 専門性が損なわれる恐れがあるので反対 4. 待ち時間が長くなる恐れがあるので反対 5. その他

.....→

手続きを一ヶ所の窓口で行うことについてご意見をお聞かせ下さい

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 2. テレビ・ビデオ上映 3. 快適な温度設定
4. 花や植物のある環境 5. その他

.....→

待ち時間を過ごすためのご意見をお聞かせ下さい

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 2. どちらかといえば必要 3. どちらかといえば不要
4. 不要 5. どちらともいえない、わからない

.....→

案内員の配置についてご意見をお聞かせ下さい

問9. 窓口の応対で最も重視すべきことは何だと思いますか？

1. 迅速な応対 2. 話を聞く態度 3. 的確な説明 4. 職員の外見 5. その他

.....→

窓口の応対で最も重視すべきことについてご意見をお聞かせ下さい

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 2. どちらかといえばわかりやすい 3. どちらかといえばわかりにくい
4. わかりにくい 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。

.....→

窓口の受付のしきみ、レイアウトについてご意見をお聞かせ下さい

ご協力ありがとうございました。

お手数ですが、7月16日(木)までに、同封の返信用封筒に入れてポストに投函してください。

此花区役所総合企画担当