

## Q5 Q4「地域の窓口センターを利用した際の満足度」で、その回答を選んだ理由(記述)

### 1. とても満足

- 待ち時間がほとんどなく、すぐ呼んでもらえた。対応が丁寧で親切だった。
- フルタイム勤務のため、市役所に平日は全く行けないので、朝倉の窓口センターは休日に行けて、書類がもらえありがたいです。窓口の待ち時間もほとんどなく、とても楽です。窓口の人の対応もわかりやすく迅速丁寧です。
- 戸籍謄本の発行が自分の居住地の近くでできたから。
- 平日は仕事で行ける日が少ないので、土日開いてるのはほんとうにありがたいです。
- 買い物帰り寄れたのでとても便利だった。
- 会社帰りに行けたので仕事に支障がなくて助かった
- 対応が丁寧で、待ち時間も少なくて利用しやすいから
- 丁寧に対応してくれた
- 近くにあるし、混雑してないので待つことがないので助かってる。
- 買い物のついでに手続できて、便利でした。
- 愛想がよかった
- 近くにあるショッピングセンターの2階にあり、駐車場もとても利用しやすく我が家では利便性が高いから。
- 土日に利用ができるのでとても便利です。また、窓口対応の方がいつも親切で的確な指示をしていただけるので満足しています。
- 医療関係の手続きに必要な書類があり証明書を取りに行きました。
- その際に窓口の方が手続きに必要な書類の種類などを知ってらっしゃる事にありがたく思いました。
- 仕事が終わった後に、利用できるのありがたいです
- 市役所まで出向かなくても近場で公的手続きができるのでとても便利です。ご対応の職員の皆様も感じが良いです。
- 近所だから
- スムーズに対応してくださった
- 自宅や職場から近いので、とても便利でした。
- またなくてすぐ終わったから
- 丁寧に手続きなどを案内してくれた
- 待ち時間が少なく、職員の方が気軽に声をかけてくれます。以前に入院中の親のマイナンバーについて相談に行った際も、対応方法を詳しく教えてくれました。
- 待つこともなく、すぐに職員の方が対応してくれたから
- わかりやすく丁寧な対応でした
- 地域の窓口は車で行って、混んでないので短時間で終わるからありがたいです。
- 対応がスムーズで分かりやすかったから。
- 近所にあって待ち時間も少なかったから
- 市役所の営業時間外で対応が出来たのと待ち時間が少なかった。
- 高須は大満足
- 高知市本庁舎では、教えてくれなかった事を、ぶっきらぼうだったが、丁寧に詳しく教えてくれました。
- 待ち時間が少なく説明もわかりやすくしていただきました。
- 来院してスムーズな対応していただき、待ち時間もあまりなかったと思います。
- あまり待たずに、すぐに対応していただき大変助かりました。
- 市役所より待たなくてすむ為
- すぐスムーズに、説明もしてくれて分かりやすかったからです。
- 混んでなくて、スムーズに終わった
- 買い物のついでに寄ることができ、駐車場の心配もいらないので。
- 薊野窓口センターがあった時は、少し冷たく感じたのですが、選択した一宮と塚ノ原は丁寧な対応でした。
- 主人の父の家から近く、南国スーパーのとなりで、買い物もあり丁度よかったからです。
- 相続関係の書類をもらいに行った時に、私もあまり理解できてなくて質問した際にも、わかりやすく説明していただきました。
- 親切丁寧に対応していただきました。
- 職員の方の丁寧な対応でスムーズに手続きできたから。
- 丁寧
- 対応がとても親切だった
- 職員の方が丁寧に手続きにも詳しく、安心して利用できます。対応も早く、待ち時間が少ないため、とても便利だと感じています。

- 量販店の中にあるので、利用しやすいから
- 近いし、駐車場から直ぐの場所だから便利もつと多くの事が地域窓口でできたら嬉しい。例えば、マイナンバーの更新など。
- 混雑していたのに、とても丁寧に教えてくれた。
- 仕事終わりに利用できる営業時間なのありがたい。

## 2. 満足

- 家から近いので
- 待ち時間はほとんどなく、丁寧に対応して頂いたから。
- 昔、大津のスーパーにあった頃に行ったのであまり覚えていませんが、便利だった記憶があります
- 土日でも手続きが行えたり、市役所よりも家から近い場所で手続きできたため。
- 娘が県外に、就職したため
- 特に気になる点はなかった
- 短時間で手続きが完了したため
- 家から近く利用しやすい。
- 市役所までいなくても、お買い物ついでにいけるため。
- 普段なかなか市役所まで行くことができないので、家からも近く、土日にも利用できてとても便利です。駐車場も気にしなくてもいいし、待ち時間も違うと思います。
- 丁寧に対応していただきました。
- 丁寧に対応してもらいました
- 普通に利用出来て、窓口の職員さんの対応も、親切で良いと思います。
- 限られた時間で用件を終えられるため。
- 利用客が多いと待ち時間がかかる
- スムーズに手続きできた
- 家の近くで駐車場も気にせずに利用できるから
- 人によって対応がまちまち。とても親切な方が時々いらっしゃるので、その方に対応していただけた時は嬉しかった。
- 特に問題ありませんでした。
- 土日や平日夜間に行けるから
- 窓口のあいてる時間帯が長くて助かります。せまい
- 家の近くで出来てありがたかったです。
- 手続きの際スムーズで早く出来て満足でした
- 市役所より待ち時間が少なく、スムーズに手続きできたため
- 平日の仕事終わりや土日にも開所しており平日日中仕事がある身としては便利です。以前は母子手帳の受け取りも出来たので助かりました。
- 混雑もなく事務手続きが滞りなく済みました 駐車場も停めやすかった
- 自宅から近く平日の仕事終わりでも間に合う開所時間なので、仕事を途中で抜けさせて貰ったりせずに必要書類の申請等ができ助かっているから。
- 市役所まで出向くことなく、目的のことが手続きできたので
- 休みの日に利用できる。
- 高知市役所まで行かずとも、近隣の商業施設内で必要な書類をとることができ安心であったため。産まれて間もない赤ちゃんを連れて手続きをする場面でもスムーズに行えて安心した。
- 対応に問題があったこともなく、いつもスムーズに対応してくれて、時間的に急いでいることが多いので、助かります
- 対応がよかったです。
- 時間短縮になった。
- 土日に利用でき。本庁まで行かなくてよいから。
- 土日でも住民票等を申請し、交付してもらえること。
- 特に問題はないが、特に素晴らしいと評価する事もないから
- 近くて駐車場も広くついでに買い物もできるため
- 市役所に行かなくても済んだから。
- 親切に対応してくれました。土日も可能なので助かりました。
- 依頼した件に対して、必要最低限の対応をしてくださったため。
- スムーズに手続きが出来たので
- 少し前の利用で、様子がよく分かってなかったので少し戸惑いました
- 夜遅くまで開いていたから
- 対応に特に問題ありませんでした。

- 職員の方がとても丁寧に対応してくれました。
- その時は待ち時間も短く適切な対応をして頂いたのです。
- 窓口で親切に対応してもらった。市役所に行く暇がない時に、仕事の合間にいくことができた。
- 市役所まで行かずに用事が済むから
- 親切だったため。
- 対応速度等は満足ですが、場所がもっと近くにあればと思う。昔は、薊野のサニーマートのそばにあった。
- わざわざ市役所まで行かずに住民票が取れたので、満足しました。市役所より家から近くて行きやすいのが良い。
- 分かりにくいところは、聞けばスラスラと教えてくれて、事務的で淡々とはしているけど、スムーズに用事を済ませることができた。
- 自宅からちかいので
- 待たされることなく、スムーズに手続きができた。窓口の方の印象も良かったが、周りの職員は暇そうな雰囲気があり、とても満足をつけるのもどうかな？と思ったので。
- 待ち時間もなく、目的を果たせたので。働いていると本庁までいく時間がないのでよかった
- 混んでなかったせいもあるが、丁寧に对应していただいたと感じたから
- 市役所よりも時間が柔軟で駐車場もあり、更に場所によっては買い物できるから
- 人によりますが、対応は早いかと
- 市役所にいなくても済むのは便利
- 対応が優しかったから
- 希望通りの対応をしてもらえたから
- 特に問題なくスムーズに手続きができたから。
- 市役所まで足を運ばなくても近場で対応してもらえたので。
- 近くて便利
- 迅速な対応でした。ただ、見下し感もあった。
- 待つ時間も短くスムーズにできました
- 家から近くて使いやすいので、まあ。
- 自宅から車で10分程度の場所に位置しており、いつも混雑していない為利用している。
- もう5年くらい前が、最後の利用ですが、休日に緊急で戸籍の取り寄せが必要でした。何もよく分からずとりあえず、窓口センターへ伺ったのですが、持っていた資料などを確認していただき、必要な証明の案内もとても分かりやすく説明いただき、とても助かった記憶があります。
- 本庁と同じ対応でよかった
- 混雑具合、駐車場問題、家からの近さ
- フジグランの中にあるので買い物かてらに寄る事が出来るし、窓口が混んでいたらフジグランの中で時間を潰せるので良いと思う。
- 可もなく不可もなし
- 営業時間
- 家から近いから
- 特に不満に思うことがなかったのです。
- 親切だった気がする
- 繁忙期だけでも隣の広場のベンチで座っていても呼び出しが分かる様にしてほしい。トイレまでの通路で立って待っている為。
- 家から一番近いから。
- 色々教えて頂きました。
- 対応が良かった

### 3. どちらともいえない

- センターによって待ち時間や対応に差がある。1時間待たさ、後から電話で確認の連絡があったりと力量の差がありすぎる。
- あまり職員が待機してなくて、少し待ったし、スムーズに済んだとは言えなかったが、最終的には目的の事を完了させて帰ることができたから。
- 頻繁に職員さんが入れ替わるようで、行くとたびに要件を済ませる手順が変わっていて嫌な思いをしたことがある
- 以前に何の事か忘れましたが、スムーズに窓口で手続きできませんでした。窓口の人が分からない事があって本所に問い合わせするのにすごく時間がかかって待たされた覚えがあります。
- 場所によって対応が違う
- 可もなく不可もなし
- 可もなく不可もなくといった感じ。どちらかと言うとぬるい雰囲気ではある
- 担当者によって対応の良し悪しがある
- 窓口の存在はとても便利で有難いが、対応するスタッフの能力差があり、不快な思いをしたことが何度もあるから。

- 清潔感があまりない。
- 駐車に、困るから

#### **4. やや不満**

- 仕事を休んで行かないといけない為  
交付手続きの際に、違う物を交付されており使えなかった。その他でも、市役所と一宮窓口センターでの説明も違ってお
- り結局は市役所に出向いた方が手続きもスムーズに出来た。一宮窓口センターはこちら側の言っている事が理解出来ないのか、くみとれないのか役に立たない感じがします。それ以来は市役所まで行き手続きをしています。
- ずいぶん待った後に、ここでは出来ないと言われた。窓口の担当した方の言葉づかいが、よく無かったし、同じ窓口の人が高齢の方に対して高圧的な態度だった。