

平成 30 年度 窓口サービスアンケート報告書

令和元年 6 月

小平市企画政策部行政経営課

目 次

1	実施概要	1
	(1) 目的	1
	(2) 実施方法	1
	(3) アンケート対象窓口	1
	(4) 実施期間	1
	(5) アンケート回収結果	1
	(6) アンケート用紙	2
2	集計結果及び分析	3
	(1) 回答者の属性	3
	(2) 利用窓口	4
	(3) 用件	5
	(4) 待ち時間	6
	(5) 待ち時間の印象	6
	(6) 目的窓口までの案内のわかりやすさ	7
	(7) 申請書記入方法等のわかりやすさ	7
	(8) 職員の言葉づかい	7
	(9) 職員の態度	8
	(10) 説明のわかりやすさ	8
	(11) 小平市の窓口に対する満足感	8
3	自由意見等	9
	(1) 内容別の集計	9
	(2) 自由意見等一覧	10

1 実施概要

(1) 目的

窓口サービスアンケートは、行政サービスの満足度をはかる指標の一つとして、平成 13 年度から実施しているもので、窓口サービス利用者の評価を調査し、その結果をもとに、窓口サービスの課題を発見し、改善に結びつけることで、窓口サービスのさらなる向上と職員の意識向上を図ることを目的としています。

(2) 実施方法

二週間程度の短期間に窓口利用者に直接アプローチし、回答していただく窓口集中型と、一年程度の長期間にわたり窓口等に用紙を常設し、希望する方に回答していただく常設型の二種類の方法で実施しております。平成 30 年度は窓口集中型で実施しました。

(3) アンケート対象窓口

市役所本庁舎（市民課、保険年金課、税務課、収納課、子育て支援課、保育課、資源循環課、環境政策課、学務課、1 階、2 階及び 5 階のエレベーター前）、健康福祉事務センター、健康センター及び東部・西部出張所に、アンケート用紙、筆記用具、アンケート回収箱を常時設置しました。

また、各施設において、申請受付等を待っている利用者や用件が済んだ利用者、職員が直接声をかけてアンケートのお願いをしました。

(4) 実施期間

平成 31 年 2 月 19 日（火）～平成 31 年 3 月 2 日（土）

(5) アンケート回収結果

設 置 場 所	今回回収数	前回回収数
本庁舎	509	487
東部出張所	23	28
西部出張所	31	22
健康福祉事務センター・健康センター	49	10
合 計	612	547

※ 直近の窓口集中型である平成 28 年度（平成 28 年 9 月 13 日～同年 9 月 24 日に実施）と比較した。

(6) アンケート用紙

小平市 窓口来庁者アンケートのお願い

このアンケートは、皆さまへの窓口サービス向上のための参考とさせていただくものであり、本アンケートの目的以外には使用いたしません。お手数をおかけしますが、ご協力をお願いいたします。

問1 本日利用された窓口とご用件をご記入ください

窓 口	課
ご 用 件	

問2 窓口で受け付けてから用件が済むまでどのくらいかかりましたか (1つだけ○をつけてください)

1 10分未満 2 10分台 3 20分台 4 30分台 5 60分未満 6 60分以上

問3 窓口で受け付けてから用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問4 目的の窓口に行くまでの案内や掲示物はわかりやすかったですか (1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問5 申請書記入、手続き方法のご案内や見本等の掲示物はわかりやすかったですか (1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問6 窓口での職員の言葉づかいはいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問7 窓口での職員の態度はいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問8 窓口での職員の説明はわかりやすかったですか (1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問9 全体として、小平市の窓口に対する満足感はいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 満足した 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問10 その他、ご意見・ご要望などお気づきの点などありましたら自由にご記入ください(裏面記入可)

(ご意見・ご要望)

問11 あなたの性別について、お答えください (1つだけ○をつけてください)

1 男性 2 女性 3 ()

問12 あなたの年齢について、お答えください (1つだけ○をつけてください)

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

ご協力ありがとうございました。アンケートは回収箱または窓口担当者等にお渡してください。

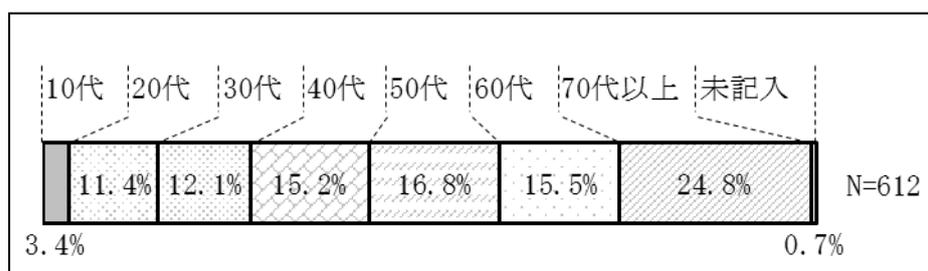
2 集計結果及び分析

※回答者の属性以外、合計値において未記入を除いて集計しています。

※端数処理のため、構成比が100%にならない場合があります。

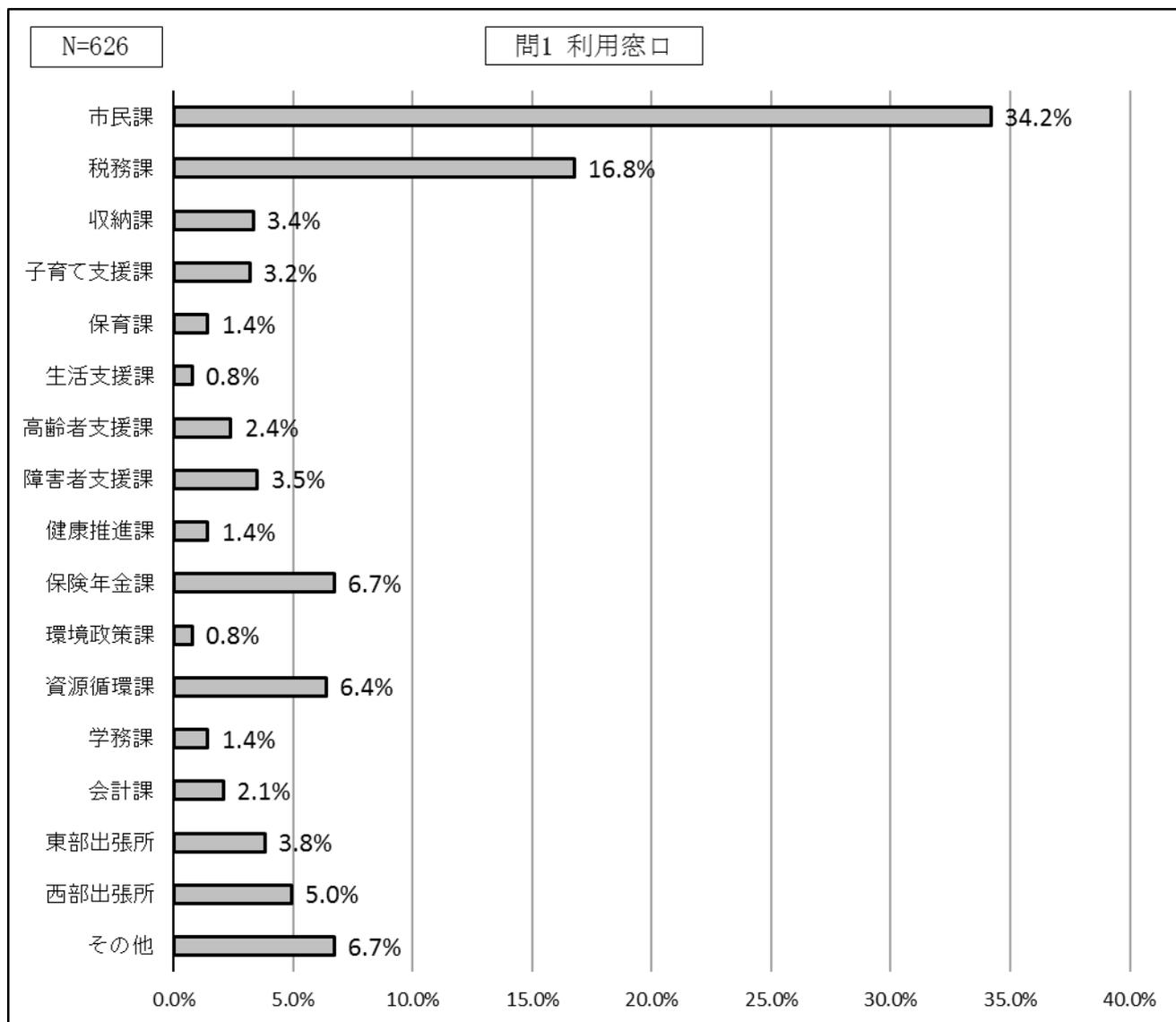
(1) 回答者の属性

アンケート回答者の属性を見ると、男女別では女性の回答者が多くなっており、また、年齢別では70代以上の割合が最も多くなっており、10代の割合が最も少なくなっておりますが、それ以外の年代については同程度の比率となっております。



(2) 利用窓口

最も多いのが「市民課」34.2%であり、以下「税務課」16.8%、「保険年金課」6.7%と続いています。

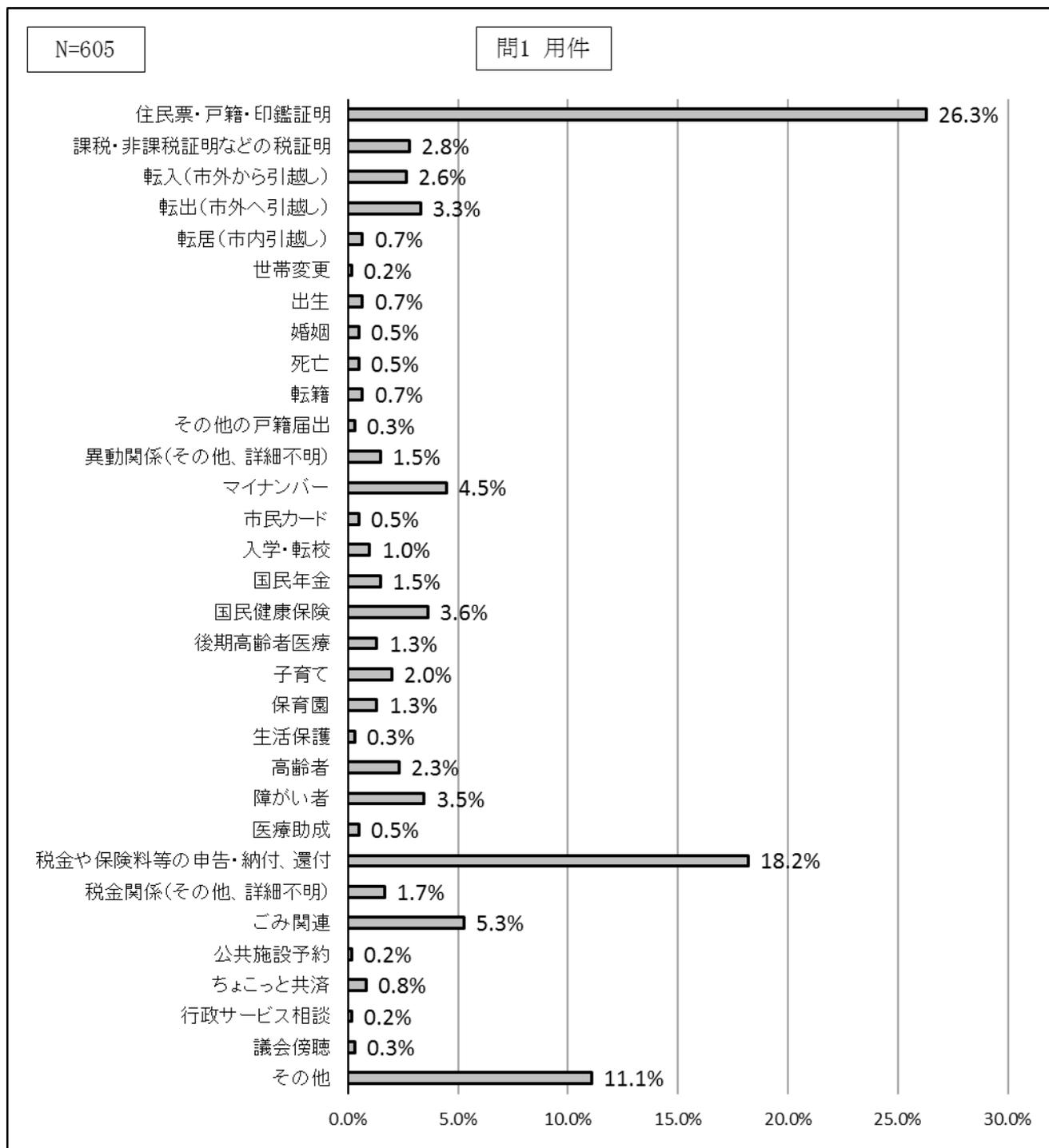


その他コメントについては下記のとおり。

議会事務局／秘書広報課／職員課／防災危機管理課／契約検査課／消費生活センター／市民協働・男女参画推進課／産業振興課／水と緑と公園課／下水道課／都市計画課／建築担当／道路課／交通対策課／施設整備課／指導課／地域学習支援課／教育委員会

(3) 用件

最も多いのが「住民票・戸籍・印鑑証明」の26.3%であり、以下「税金や保険料等の申告、納付、還付」18.2%、「ごみ関連」5.3%と続いています。

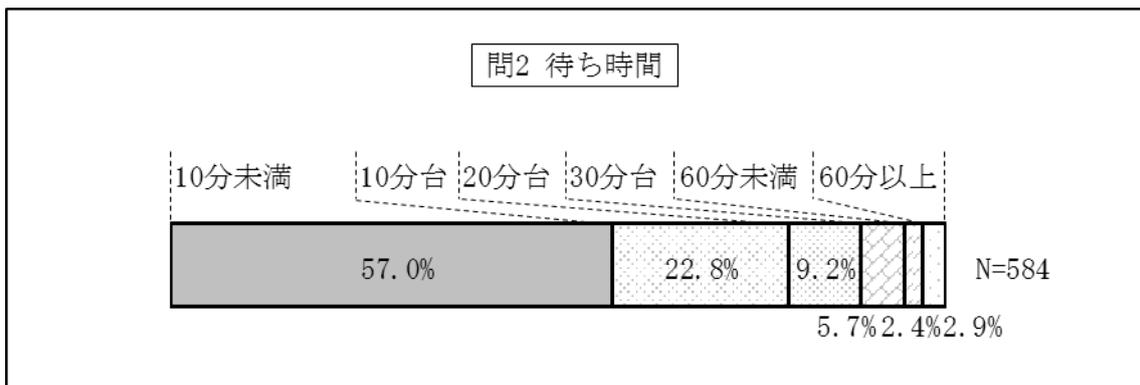


その他コメントについては、下記のとおり。

証明書／書類発行／書類手直し／申告／相談／法律相談／消費問題相談／子供の交通事故の相談／自治会設置の消火器と現行ゴミ置場の今後の利用の相談／NHK 受信料の免除の相談／子供の学校と保育園についての相談／耐震検査の相談／水道工事に関する相談／催し物のポスター・チラシの配布依頼／補助金の申請／手数料減免申請／免許更新／市報掲載申込／出前講座の調整／市民菜園使用説明／青少年問題協議会公募委員の応募／啓発看板／防犯灯新設工事申請／井戸ポンプの件／FC 東京グッズ受取／ウェルネス講座／犬／空き缶／タバコ／ティーチングアシスタント継続連絡／会議／臨時職員募集の件／埋設物の確認／屋外広告物納入通知書の受取／風致申請／指定工事店更新／歩道切り下げ／打合せ／営業／利用者の資料提示とあいさつ／業務完了報告書等書類の提出／文房具の納品／図面の色校正／私用／食堂／その他

(4) 待ち時間

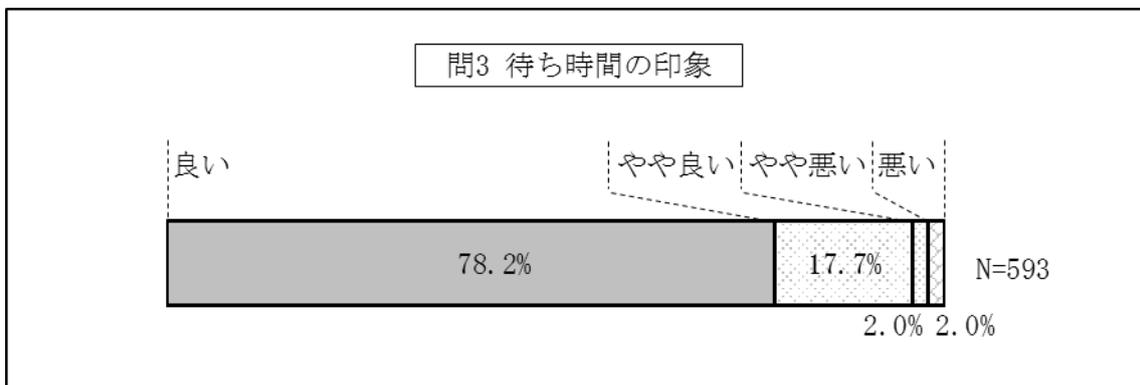
最も多いのが「10分未満」57.0%であり、以下「10分台」22.8%、「20分台」9.2%と続いています。



*平成28年度：「10分未満」38.1% 「10分台」27.0% 「20分台」16.2% 「30分台」13.6% 「60分未満」3.6% 「60分以上」1.5%

(5) 待ち時間の印象

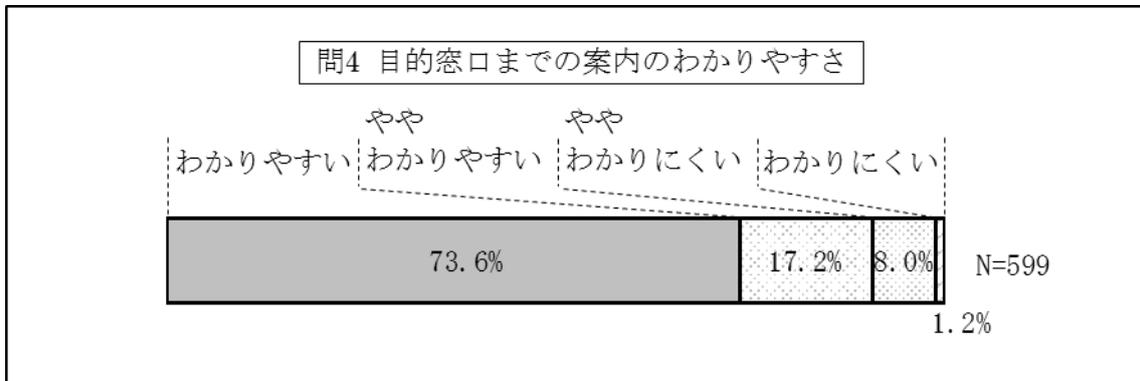
最も多いのが「良い」78.2%であり、以下「やや良い」17.7%、「やや悪い」「悪い」2.0%と続いています。



*平成28年度：「良い」71.1% 「やや良い」21.6% 「やや悪い」5.2% 「悪い」2.1%

(6) 目的窓口までの案内のわかりやすさ

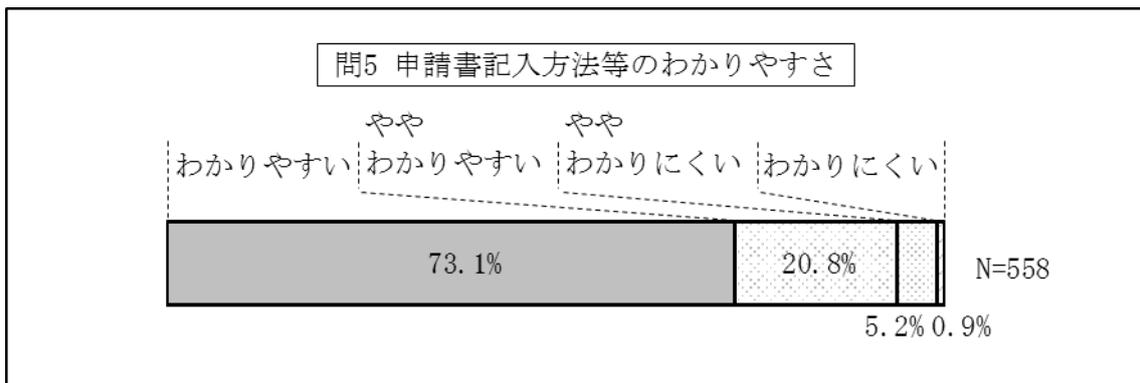
最も多いのが「わかりやすい」73.6%であり、以下「ややわかりやすい」17.2%、「ややわかりにくい」8.0%と続いています。



*平成28年度：「わかりやすい」65.7% 「ややわかりやすい」21.8% 「ややわかりにくい」7.0% 「わかりにくい」5.4%

(7) 申請書記入方法等のわかりやすさ

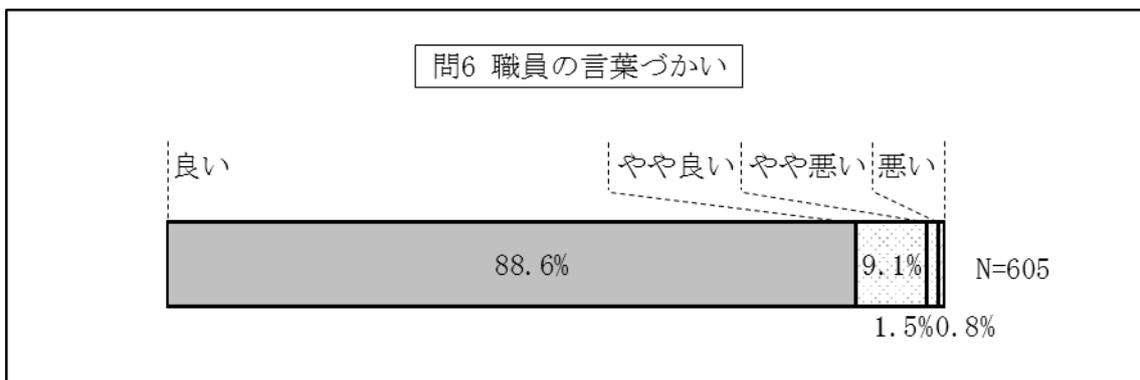
最も多いのが「わかりやすい」73.1%であり、以下「ややわかりやすい」20.8%、「ややわかりにくい」5.2%と続いています。



*平成28年度（届出・申請書の様式のわかりやすさ）：「わかりやすい」54.8% 「ややわかりやすい」27.1% 「ややわかりにくい」14.5% 「わかりにくい」3.6%

(8) 職員の言葉づかい

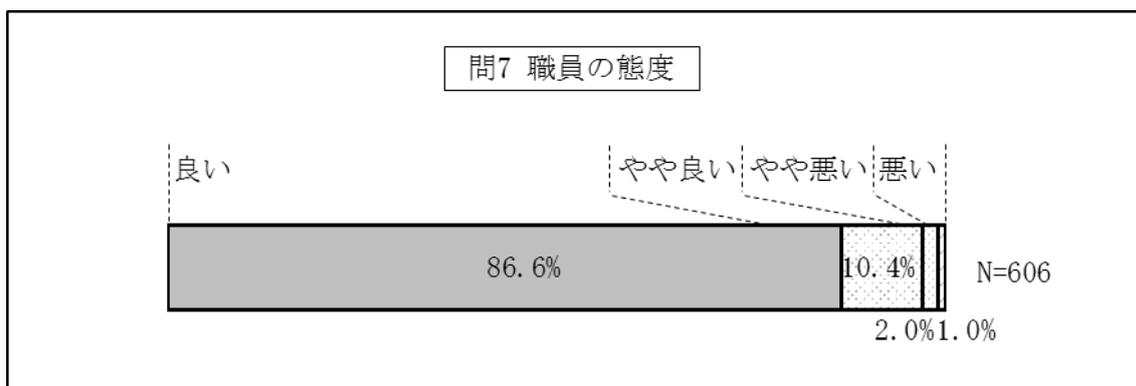
最も多いのが「良い」88.6%であり、以下「やや良い」9.1%、「やや悪い」1.5%と続いています。



*平成28年度：「良い」84.5% 「やや良い」13.9% 「やや悪い」0.9% 「悪い」0.6%

(9) 職員の態度

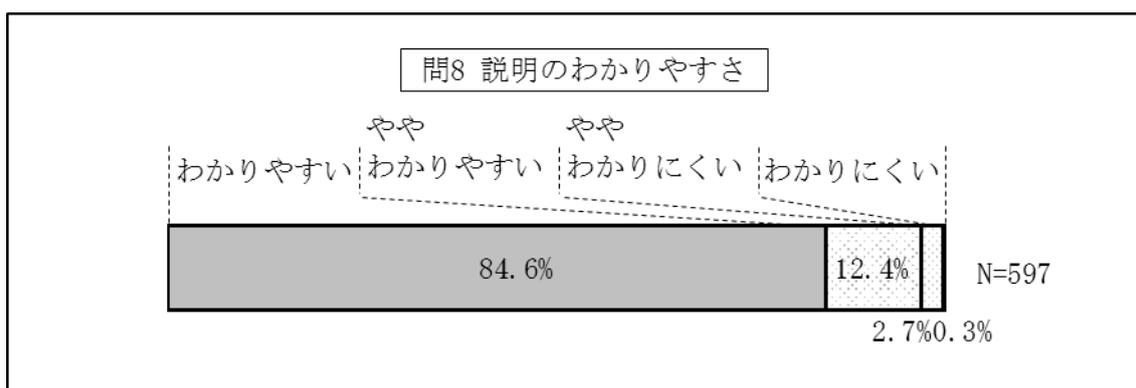
最も多いのが「良い」86.6%であり、以下「やや良い」10.4%、「やや悪い」2.0%と続いています。



*平成28年度：「良い」83.7% 「やや良い」14.2% 「やや悪い」1.1% 「悪い」0.9%

(10) 説明のわかりやすさ

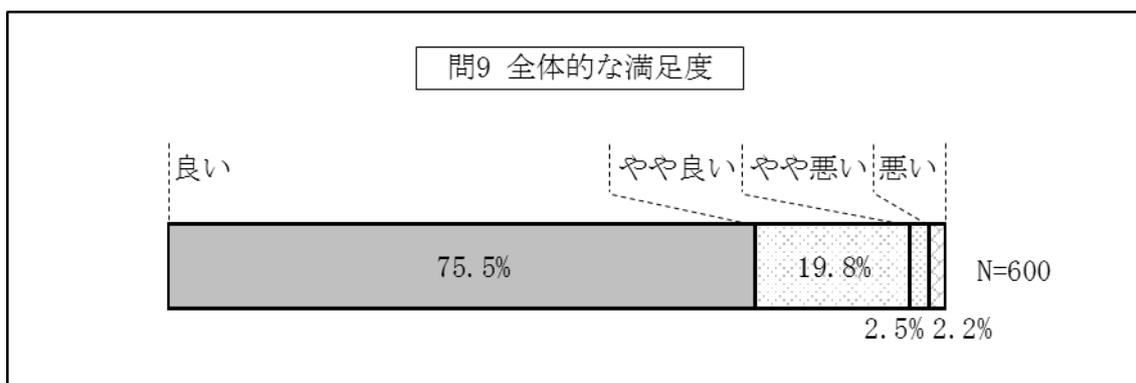
最も多いのが「わかりやすい」84.6%であり、以下「ややわかりやすい」12.4%、「ややわかりにくい」2.7%と続いています。



*平成28年度：「良い」80.2% 「やや良い」17.2% 「やや悪い」2.0% 「悪い」0.5%

(11) 小平市の窓口に対する満足感

最も多いのが「満足した」75.5%であり、以下「やや満足」19.8%、「やや不満」2.5%と続いています。



*平成28年度：「満足した」65.1% 「やや満足」26.0% 「やや不満」7.6% 「不満」1.4%

3 自由意見等

(1) 内容別の集計

今回のアンケートでは自由意見欄に対する書き込みが 167 件（重複分 17 件を含む）あり、その内訳は次のとおりです。

自由意見の内訳（件数）	167
接遇に関する意見・要望	80
好意的意見	56
不満・要望	24
業務・事務処理に関する意見・要望	40
好意的意見	11
不満・要望	29
施設・設備等に関する意見・要望	27
時間延長、土日開庁に関する意見・要望	2
その他の意見・要望	18

(2) 自由意見等一覧

< 待遇に関する意見・要望（好意的意見） >

「*」は重複分

1	案内の方がとても親切でした。	
2	困ってる時、すぐ来てくれて説明して下さって助かりました。ありがとうございました。	
3	役所もサービス業だから、これで普通のこと。	
4	案内をしてくれる方々がこまめに声をかけて下さり助かりました。	
5	受付の担当職員がてきぱきと明確な対応かつ親切で、マイナンバーカード入力を担当いただいた職員も親切で良かった。	*
6	市民へのサービスを提供するという姿勢があらわれている。	
7	静かで落ち着いた雰囲気です。全体的に丁寧な対応をしていただきました。ありがとうございました。	*
8	案内して下さった方がとても丁寧で助かりました。	
9	満足でした。	
10	毎回わかりやすく対応していただいています。ありがとうございます。	
11	わかりやすく説明してもらえて助かりました。	
12	良かったと思います。	
13	とても丁寧でよかったです。	
14	親切に受け答えして頂き、ありがたかったです。	
15	大変親切な対応で非常に満足。	
16	ご丁寧でご親切にご対応くださり、ありがとうございます。いつも心より感謝申し上げます。	
17	あたたかい対応でほっとしました。	
18	ゆったりと親切な対応でなじみやすいと思います。	
19	前回来た時はすごく混んでいて1時間以上待ったが、記載台の近くにいた職員の方がすごく優しくかった。今回は待ち時間もなく、すごくスムーズで良かったです。	*
20	とても感じよく、丁寧にご対応いただきました。	
21	全体として言葉づかいや態度は良い。説明やパンフレットはもう少し工夫してもらおうと良いと思う。	*
22	皆さん、分かりやすくていねいに対応して下さいました。質問にも答えてくれました。	
23	全般良好。	
24	ていねいなご説明ありがとうございました。	
25	案内等も次々とていねいに説明してくれました。	
26	皆様の対応が早く、とてもわかり易くて、いつも満足しております。	*
27	以前に比べて、ていねいに迅速に対応してくれたので、良い職員さんに当たったと思っていました。	*
28	以前より良い（以前、感じ悪かった）。	
29	記入する所を丁寧に教えていただきとても助かりました。	
30	銀行のように声をかけてくれる人がいるのは良いと思う。掲示板の番号の出方がランダムのようにわかりにく。席をはずしてしまう人が何人もいる。予測しづらいのかも。	*
31	悪い印象は無かったです。	
32	非常に親切、ていねいに対応していただきました。	
33	全体的に安心できる対応。	
34	とても親切で、老人にも分かりやすいと思います。	

35	支払い件数が多く、数日後の支払い分の説明も気持ちよく受けられた。
36	いつも親切で丁寧に教えていただいています。嫌な思いをしたことはありません。
37	小平市に永年住み、ファンです。市役所の対応は良好で、不満はありません。
38	前回、こちらに不備があり、再度受付となりました。その時の受付の方がお休みでしたが、代理の方の対応も良かったです。
39	職員の方の態度がよかったです。
40	とても丁寧に対応していただきました。
41	困っていると職員さんから声をかけてくださって、とても親切でした。
42	市民のために一生懸命やっただいてありがとうございます。
43	昨年从小平市民になりましたが、市役所の方はみんな感じがいいです。
44	収納課で納付の日がちが遅れたことがあり、気になりながらも、窓口の対応が優しくほっとした記憶がある。
45	大変良かったです（不慣れだったので…）。
46	皆さんよくやっておられます。
47	この状況を続けてください。
48	案内もていねいで良い。
49	担当の方や課の職員さんの電話対応等、好感が持てます。
50	いつも来ているので、親しみのあるスタッフがいらして市へ来るのが楽しい。建物が美しく、いつも清潔で良いと思います。本庁舎の上からの眺めがすばらしい。
51	窓口に来るたびに、サービスが良くなっている事に満足しています。
52	とても丁寧に対応頂きました。
53	とても親切で分かりやすかったです。
54	担当職員はとても良い感じ。但し、外側の職員は客が来ると席を離れて中に行ってしまう。見ていない振りをしています。待っている間、イスが空いていても着座を促さない。
55	受付番号を配ってくれる職員の対応がすごく良かった。細かく親切に教えてくれたので、とても好感が持てました。私の思い違いかもしいないが、窓口受付の方に筆頭者の確認方法を伺った際、渡された住民票の写しを指さし、「ここです」と言いつつ、少し笑われた気がして気分が悪かったです。
56	満足。

< 接遇に関する意見・要望（不満・要望） >

「*」は重複分

1	明るく笑顔で業務を行って下さい。
2	何も言わずに客の書類を取って読むとは、どういう教育をしていますか！
3	前回、手続きに来た時の対応が最悪。きちんと対応できる人を窓口において！
4	対応していた職員が手続きの途中でどこかに行ってしまう困りました。
5	窓口対応が遅い、悪い。
6	もう少し窓口の方々に笑顔があったら良いと思いました。
7	カウンターの前に立って、職員の方が気づいてくれるのを待っていることがほとんどです。
8	職員によって態度が違いすぎる。
9	電話で説明を受けたが、全く迷惑そうな話しぶりであった。
10	前回、窓口を利用した際、待っている人がいなかったにもかかわらず、おしゃべりばかりしている案内係が、3回くらい記載台に寄ってきて注意してきたが、とても不愉快だった。空いている時間帯であれば、窓口で

	の訂正を望みたい。本日も二人でおしゃべりをしていた。案内にも苦情を言おうとしたら、案内（受付）もおしゃべりをしていた。小平市はこれでよいのか。	
11	来館当初に対応してくれそうな職員を見つけるのが困難。	
12	受付は小平市の顔。おしゃべりをしないで来庁する方に気を遣うことが大切。	
13	接客対応を民間企業やデパート、ホテルのようなサービス業を参考にしたらいいと思います。	
14	説明がはっきりしない。はっきり言いきってほしい。	
15	横柄な職員がいて感じが悪かった。少し聞きたいことがあったが、番号札を取らなければダメと教えてもらえなかった。ここで可能か、まず聞きたいだけだったのだが。	
16	わざわざこちらが混乱してしまう質問を投げかけてくる。非常に冷たい口調で、まるでバカにされている気分でした。他の課の職員の方々は、とても丁寧で親切でした。	
17	担当職員はとても良い感じ。但し、外側の職員は客が来ると席を離れて中に行ってしまう。見ていない振りをしています。待っている間、イスが空いていても着座を促さない。	*
18	今回対応して下さった職員の説明はわかりやすく良かった。書類などの対応が悪い。	*
19	今日の内容に関しては特に問題なかったです。普段、窓口を訪ねて来た時、今回の件ではない時には、問4、5はわかりにくいこともあると思いますし、対応も良くない時もあると思います。	
20	窓口でこちらから声かけをしないと気がつかない。	
21	話を聞くという気持ちがほしい（めんどくさそう）。	
22	受付番号を配ってくれる職員の対応がすごく良かった。細かく親切に教えてくれたので、とても好感が持てました。私の思い違いかもしれないが、窓口受付の方に筆頭者の確認方法を伺った際、渡された住民票の写しを指さし、「ここです」と言いつつ、少し笑われた気がして気分が悪かったです。	*
23	サービス接客業ではないので、お店のようにニコニコ、親切にする必要はないが、もう少しこやかにというか、柔らかい雰囲気に対応して下さるとうれしい（そっけなく、ちょっとこわい。事務作業仕方なくやっています、な感じを受けた）。	
24	今回、資源循環課では親切にいただきましたが、以前、他の窓口に行った時は対応が悪かったです。	

<業務・事務処理に関する意見・要望（好意的意見）>

「*」は重複分

1	受付の担当職員がてきぱきと明確な対応かつ親切で、マイナンバーカード入力を担当いただいた職員も親切で良かった。	*
2	他市より対応が良くて早かったです。ありがとうございました。	
3	簡単明瞭、手際よく説明、事務処理を行った。	
4	前回来た時はすごく混んでいて1時間以上待ったが、記載台の近くにいた職員の方がすごく優しくかった。今回は待ち時間もなく、すごくスムーズで良かったです。	*
5	流れが速い。	
6	皆様の対応が早く、とてもわかり易くて、いつも満足しております。	*
7	以前に比べて、ていねいに迅速に対応してくれたので、良い職員さんに当たったと思っていました。	*
8	対応が早い（時間的に）印象があります。	
9	意見等特になしです。用件が的確に処理できました。	
10	小平市は他の市よりも用事がわりとスムーズに終わるように思います。	

11	今回対応して下さった職員の説明はわかりやすく良かった。書類などの対応が悪い。	*
----	--	---

<業務・事務処理に関する意見・要望（不満・要望）>

「*」は重複分

1	昨年、母が亡くなって、各窓口で手続きをしたが、できれば1つの窓口（例えば亡くなった時は、この窓口とか）で、全ての手続きができればよい。	
2	本人・請求者・来庁者の区分毎の記入欄へ記入が分かりづらい。	
3	待ち時間が長かった。	
4	混んでいる。	
5	転居届。マンションの例もあると助かると思います。	
6	自動交付機で高齢者の操作がうまくいかず、ずっと困っていた。隣の交付機で職員らしき方が、ずっと何枚も書類交付操作をしていたが、全く気にかける様子もない。後方で並んでいたが、みかねて窓口に「誰か来て下さい」とたのみに行った。しばらくして職員が交付機のところまで来てくれたが、あれでは交付機で困っていても誰も気にかけてくれない。	
7	対応する職員によって言うことが違う。	
8	1年前に来た時、印鑑が無く、マイナンバーカードを持参し、出した所、窓口の職員が印鑑がないとだめだと言った。奥の人の所に行きOKとなった。	
9	電子決済（スイカ、パスモ以外）を増やした方がよいと思う（政府の消費税還元として、利便性向上を含む）。	
10	本日の対応は良かったですが、12月に子どもが生まれて出生届を出した時に、職員の方が乳児医療証のことも、児童手当のことも言ってくださらず、本日、二つ申請しました。出生届については、後日、証明をもらいに行きましたが、その時に教えてもらえませんでした。こちら調べず、不手際ありますが…。調べないともえられない手当ってなんなんでしょうか…。	
11	窓口対応が遅い、悪い。	*
12	毎年、市民税の書類の提出に来るが、レアケースらしく、職員さんによって言うことが違うので困っている（毎年提出側が説明している）。	
13	ホームページをもっと充実、使いやすくすると現場が楽になると思う。	*
14	課によると思うが、よくお世話になる課の方がきちんと覚えて下さり、必要な方につないでほしいです。時に、予め連絡していても、「●●さんいらっしゃいますか？」に、どんなご用件ですかと聞かれ、いやな思いをする。	
15	来年も確定申告を市の方で受けてほしい。	
16	今後も確定申告の相談にのってほしいと思う。	
17	いろいろな課をたらい回しにされた。	
18	説明がていねいすぎる。わかっている人にはもっとスムーズに対応してほしい。	
19	自分の番号を飛ばされた。	
20	手続き関係については、納得のいかない払い等不服な面もあります。	
21	私はとてもせっかちなのかも（職員が落ち着いているのか？）	
22	混んでいて席に座れなかった。	*
23	ゴミの出し方について、もし入居者（アパート）が間違った分別で出した場合、回収方法について不透明な説明が気になった。	
24	ゴミの捨て方がよくわからなかった。	
25	今日は納税窓口だけだったが、他の所はちょっとわかりにくいところもあった。	

26	窓口対応のマニュアルを更に充実してほしい。	
27	名前の字が間違っていたので、そのようなことが無いように。	
28	どの建物で扱っているのかを、問合せ時点で教えていただければ、市役所の受付まで行かなくて済んだ。	
29	ホームページがわかりにくい。何については何課というのが全くわからない。紙での手続きを無くしてほしい。	*

<施設・整備等に対する意見・要望>

「*」は重複分

1	暖房が熱い。	
2	回田町方面からのアクセスが難しい。ミニバスが欲しい。	
3	土曜日で玄関の照明が暗かったので、迷う人がいるのではと思いました。	
4	住んでいる所の近くに出張所があって、手続きが簡単にできてよかったと思う。	
5	なぜ、選択肢に「普通」の項目がないのか。もう少しすっきりとして楽しげなカウンターや配置になるといいですね（役所にありがちななどよんとした感じが、どのフロアにも漂っています）。	*
6	数回来ているので知っていますが、初めて来た時は、向かいの建物と間違えてしまいました。送られてくる書類に地図などがあるとありがたいです。	
7	庁内が暗い。	
8	申請書を記入する所が暗い。	
9	全体として言葉づかいや態度は良い。説明やパンフレットはもう少し工夫してもらおうと良いと思う。	*
10	床の案内シールは取り換え時期ではないですか。	
11	バス時刻表があったらと思います。	
12	銀行のように声をかけてくれる人がいるのは良いと思う。掲示板の番号の出方がランダムのようでわかりにくく。席をはずしてしまう人が何人もいる。予測しづらいのかも。	*
13	エレベーターの表示（今どの階にいるのか等）がわかりにくい。	
14	混んでいて席に座れなかった。	*
15	市役所へのアクセスに不便を感じました。	
16	市庁舎の中で今どきタバコを吸っているのは不適切です。喫煙室の解体や清掃は税金を使えるのか？ 行政の無駄がたくさんあるが、外部の人間を入れてやるべきです。小平市民から具体的にアンケートをいただいたらどうか。必要なところに金が無いと皆言っているよ。	*
17	市庁舎が全体的に暗い。	
18	市役所の場所が不便。	
19	コピー機が各階にあると便利。	
20	相談する時、座って対話できればよいと思います。スペースがとれないかもしれませんが…。	
21	本庁舎1階から2階への階段の場所がわかりにくい。	
22	いつも来ているので、親しみのあるスタッフがいらして市へ来るのが楽しい。建物が美しく、いつも清潔で良いと思います。本庁舎の上からの眺めがすばらしい。	*
23	エレベーター前のフロア配置図をもう少し見やすくしていただけたらと思いました。	
24	市役所、健康センター、健康福祉事務センターが別なのが少し大変です。	
25	入口に何課へ行けばよいか、●階とか、案内図があると助かります。	
26	ホームページがわかりにくい。何については何課というのが全くわからない。紙での手続きを無くしてほしい。	*

27	トイレの便座が冷たかった。電源も入っていて温かいと思って座ったのに冷たかった。身障者用に移ったけど、ここも冷たかった。どうかと思う。
----	--

<時間延長、土日開庁に関する意見・要望>

1	平日以外の窓口の時間、もしくは平日夜間など、働いている人も仕事の調整をしなくてもよくしてほしい。
2	受付時間が9時～11時30分/13時30分～16時だと、仕事の休憩時間中に来られない。職員を交代制にしてお昼の時間も受付してほしい。16時40分位に来たらもう閉まっていた。

< その他の意見・要望（その他） >

「*」は重複分

1	静かで落ち着いた雰囲気です。全体的に丁寧な対応をしていただきました。ありがとうございました。	*
2	いつもおつかれ様です。	
3	2年間住ませてもらいました。仕事の関係ではなれますが、本当によい所でした。いつかまたここに帰ってきたいです。ありがとうございました。	
4	仕事がんばれ！	
5	当方の手落ちのために職員の方に大変ご迷惑をおかけしました。	
6	なぜ、選択肢に「普通」の項目がないのか。もう少しすっきりとして楽しげなカウンターや配置になるといいですね（役所にありがちななどよんとした感じが、どのフロアにも漂っています）。	*
7	手話通訳を付けてほしかった。文章が苦手なので手話通訳がいてくれると助かります。	
8	手当が少ない。	
9	来年度も（確定申告）の指導を頂きたい。	
10	ホームページをもっと充実、使いやすくすると現場が楽になると思う。	*
11	お世話さまでした。	
12	ご苦労に思います。	
13	3課を回り、次年度4月以後の対応が決まっていない事に驚いた。	
14	様々な方が来館されて大変な業務と思いますが、元気に明るくがんばってください。	
15	今日は簡単な用件だったので…。	
16	マスクを着用していて聴き取りづらい。	
17	市庁舎の中で今どきタバコを吸っているのは不適切です。喫煙室の解体や清掃は税金を使えるのか？ 行政の無駄がたくさんあるが、外部の人間を入れてやるべきです。小平市民から具体的にアンケートをいただいたらどうか。必要なところに金が無いと皆言っているよ。	*
18	近くの出張所でも手続きできることを教えてくださいました。	