

令和7年度

窓口対応に関する市民アンケート結果

実施期間：令和8年1月19日（月）から2月15日（日）まで

回答方法：WEB方式

アンケート用ちらし配布場所等一覧

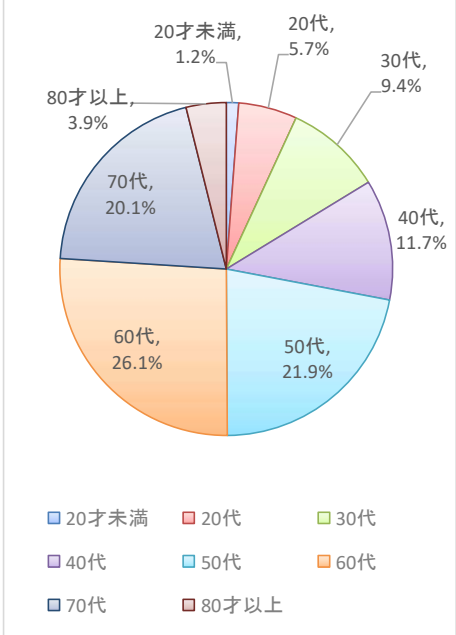
配布場所等
青梅市役所
健康センター
リサイクルセンター
市民センター（11か所）
青梅市ホームページ
青梅市LINE
青梅市X、行政メール

(注) 各表における割合につきましては、全て小数点以下第2位を四捨五入し整理していますので、各表における割合の和と合計欄の数値が異なる場合がありますのでご了承ください。

***年齢層**

年齢	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)
	件数	割合	件数	割合	
20才未満	4	1.2%	0	0.0%	1.2
20代	19	5.7%	8	3.4%	2.3
30代	31	9.4%	13	5.6%	3.8
40代	39	11.7%	27	11.5%	0.2
50代	73	21.9%	66	28.2%	△ 6.3
60代	87	26.1%	57	24.4%	1.8
70代	67	20.1%	48	20.5%	△ 0.4
80才以上	13	3.9%	15	6.4%	△ 2.5
未記入	—	—	—	—	—
合計	333	100%	234	100%	

年齢層



***来庁（来所）日**

集計省略

***利用部署等（複数回答可）**

(本庁舎)

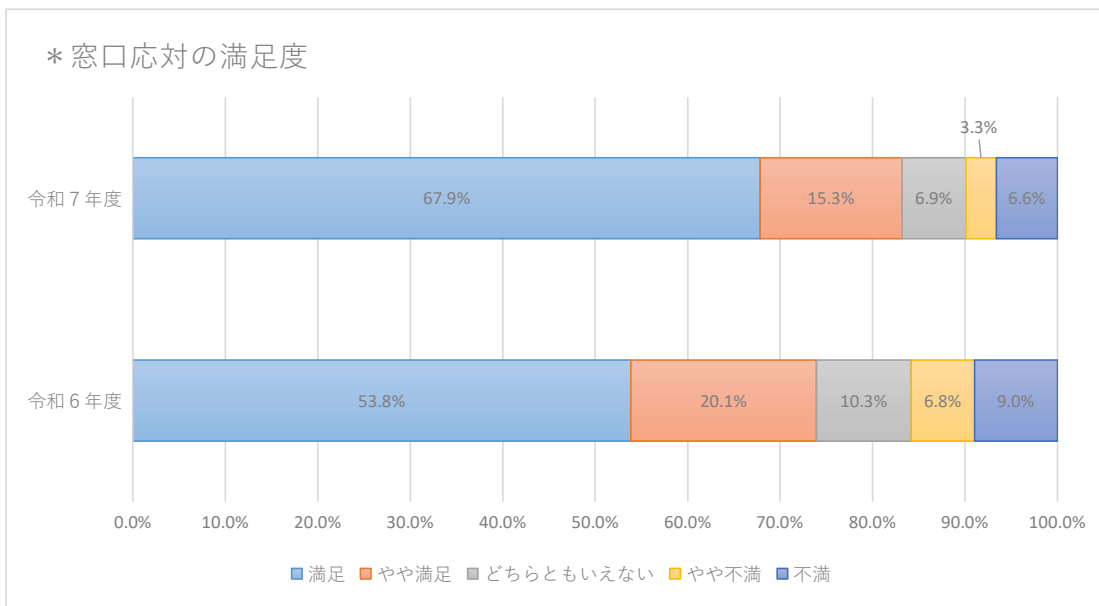
課名	件数
秘書広報課	1
総合案内	22
市民安全課	1
市民課	176
保険年金課	24
課税課	13
収納課	17
環境政策課	1
公園緑地課	2
地域福祉課	2
生活福祉課	10
介護保険課	18
高齢者支援課	19
障がい者福祉課	26
健康課	5
子育て応援課	4
こども育成課	8
学務課	1
その他	5
小計	355

(各市民センター等)

施設名	件数
青梅市民センター	6
長淵市民センター	1
大門市民センター	5
梅郷市民センター	4
沢井市民センター	1
小曾木市民センター	5
成木市民センター	13
東青梅市民センター	2
新町市民センター	2
河辺市民センター	13
今井市民センター	6
リサイクルセンター	4
小計	62
合計	417

*窓口対応の満足度

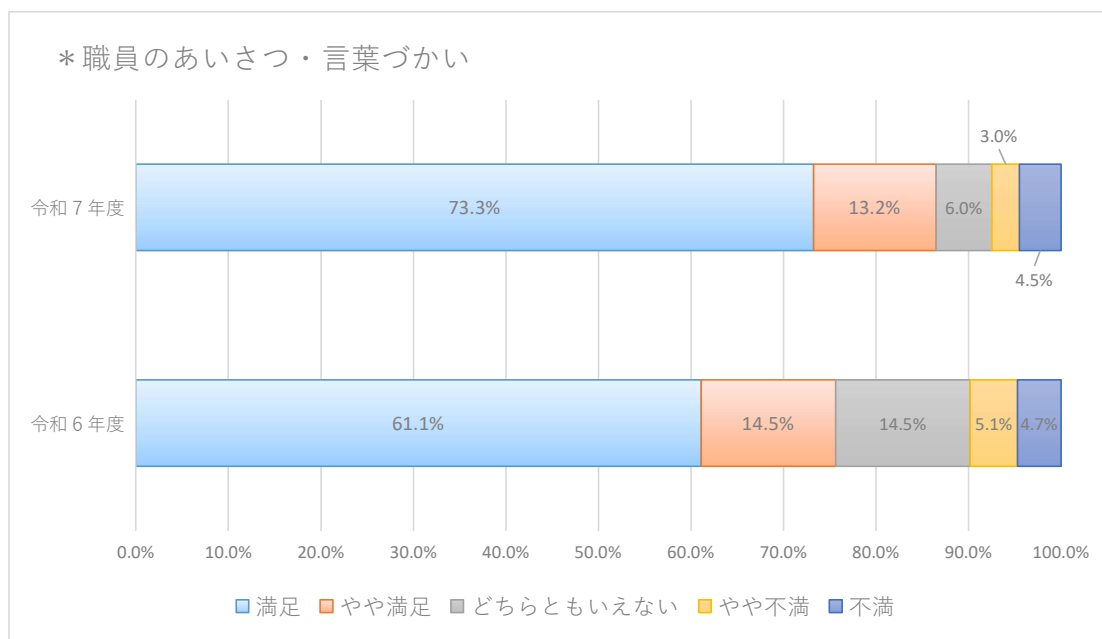
区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)
	件数	割合	件数	割合	
満足	226	67.9%	126	53.8%	14.0
やや満足	51	15.3%	47	20.1%	△ 4.8
どちらともいえない	23	6.9%	24	10.3%	△ 3.3
やや不満	11	3.3%	16	6.8%	△ 3.5
不満	22	6.6%	21	9.0%	△ 2.4
合計	333	100%	234	100%	
満足+やや満足	277	83.2%	173	73.9%	9.3
やや不満+不満	33	9.9%	37	15.8%	△ 5.9



区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)
	件数	割合	件数	割合	
満足	186	66.4%	89	50.6%	15.9
やや満足	44	15.7%	36	20.5%	△ 4.7
どちらともいえない	22	7.9%	19	10.8%	△ 2.9
やや不満	9	3.2%	13	7.4%	△ 4.2
不満	19	6.8%	19	10.8%	△ 4.0
合計	280	100.0%	176	100.0%	
満足+やや満足	230	82.1%	125	71.0%	11.1
やや不満+不満	28	10.0%	32	18.2%	△ 8.2
満足	40	75.5%	37	63.8%	11.7
やや満足	7	13.2%	11	19.0%	△ 5.8
どちらともいえない	1	1.9%	5	8.6%	△ 6.7
やや不満	2	3.8%	3	5.2%	△ 1.4
不満	3	5.6%	2	3.4%	2.2
合計	53	100.0%	58	100.0%	
満足+やや満足	47	88.7%	48	82.8%	5.9
やや不満+不満	5	9.4%	5	8.6%	0.8

*職員のあいさつ・言葉づかい

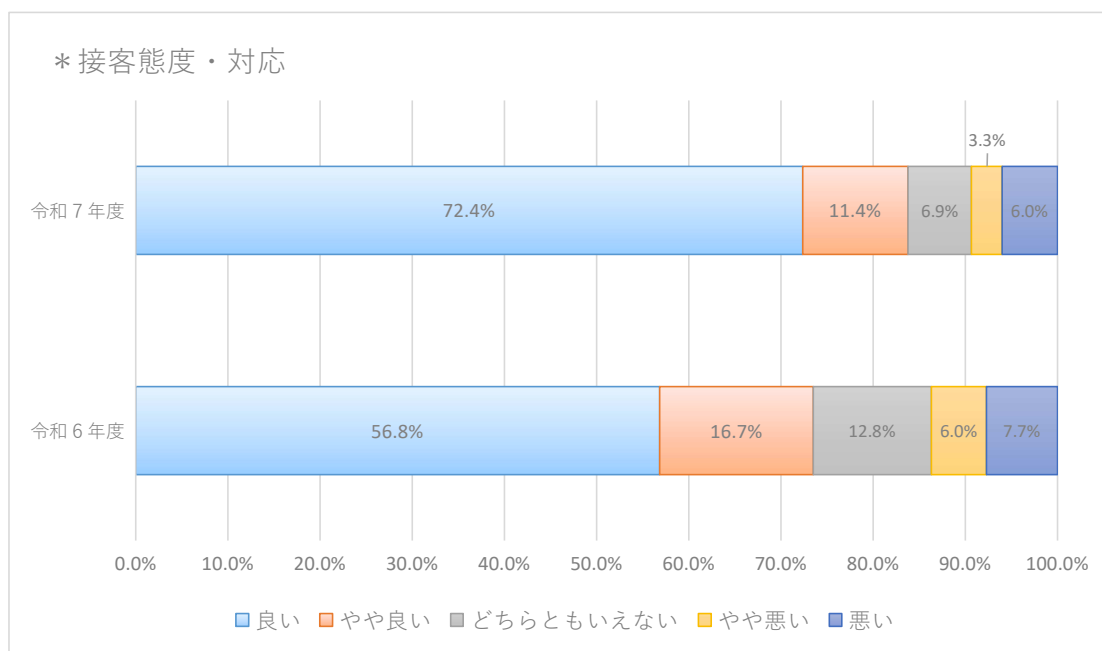
区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	良い	244	73.3%	143	61.1%	12.2
	やや良い	44	13.2%	34	14.5%	△ 1.3
	どちらともいえない	20	6.0%	34	14.5%	△ 8.5
	やや悪い	10	3.0%	12	5.1%	△ 2.1
	悪い	15	4.5%	11	4.7%	△ 0.2
	合計	333	100.0%	234	100.0%	
	良い+やや良い	288	86.5%	177	75.6%	10.8
	やや悪い+悪い	25	7.5%	23	9.8%	△ 2.3



区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	良い	202	72.2%	102	58.0%	14.2
	やや良い	39	13.9%	28	15.9%	△ 2.0
	どちらともいえない	19	6.8%	26	14.8%	△ 8.0
	やや悪い	9	3.2%	10	5.7%	△ 2.5
	悪い	11	3.9%	10	5.7%	△ 1.8
	合計	280	100.0%	176	100.0%	
	良い+やや良い	241	86.1%	130	73.9%	12.3
	やや悪い+悪い	20	7.1%	20	11.4%	△ 4.2
各市民C等	良い	42	79.3%	41	70.7%	8.6
	やや良い	5	9.4%	6	10.3%	△ 0.9
	どちらともいえない	1	1.9%	8	13.8%	△ 11.9
	やや悪い	1	1.9%	2	3.4%	△ 1.6
	悪い	4	7.5%	1	1.7%	5.8
	合計	53	100.0%	58	100.0%	
	良い+やや良い	47	88.7%	47	81.0%	7.7
	やや悪い+悪い	5	9.4%	3	5.2%	4.3

*接客態度・対応

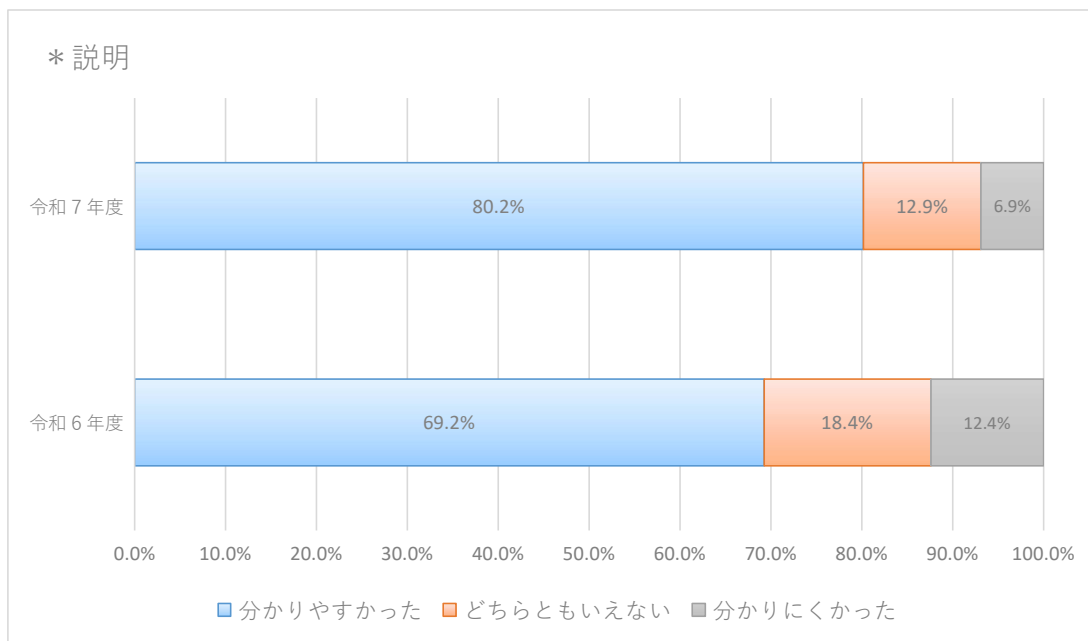
区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	良い	241	72.4%	133	56.8%	15.5
	やや良い	38	11.4%	39	16.7%	△ 5.3
	どちらともいえない	23	6.9%	30	12.8%	△ 5.9
	やや悪い	11	3.3%	14	6.0%	△ 2.7
	悪い	20	6.0%	18	7.7%	△ 1.7
	合計	333	100.0%	234	100.0%	
	良い+やや良い	279	83.8%	172	73.5%	10.3
	やや悪い+悪い	31	9.3%	32	13.7%	△ 4.4



区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	良い	200	71.4%	94	53.4%	18.0
	やや良い	33	11.8%	30	17.0%	△ 5.3
	どちらともいえない	21	7.5%	23	13.1%	△ 5.6
	やや悪い	9	3.2%	13	7.4%	△ 4.2
	悪い	17	6.1%	16	9.1%	△ 3.0
	合計	280	100.0%	176	100.0%	
	良い+やや良い	233	83.2%	124	70.5%	12.8
	やや悪い+悪い	26	9.3%	29	16.5%	△ 7.2
各市民C等	良い	41	77.3%	39	67.2%	10.1
	やや良い	5	9.4%	9	15.5%	△ 6.1
	どちらともいえない	2	3.8%	7	12.1%	△ 8.3
	やや悪い	2	3.8%	1	1.7%	2.0
	悪い	3	5.7%	2	3.4%	2.2
	合計	53	100.0%	58	100.0%	
	良い+やや良い	46	86.7%	48	82.8%	4.0
	やや悪い+悪い	5	9.5%	3	5.2%	4.3

*説明

区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	分かりやすかった	267	80.2%	162	69.2%	10.9
	どちらともいえない	43	12.9%	43	18.4%	△ 5.5
	分かりにくかった	23	6.9%	29	12.4%	△ 5.5
	合計	333	100.0%	234	100.0%	

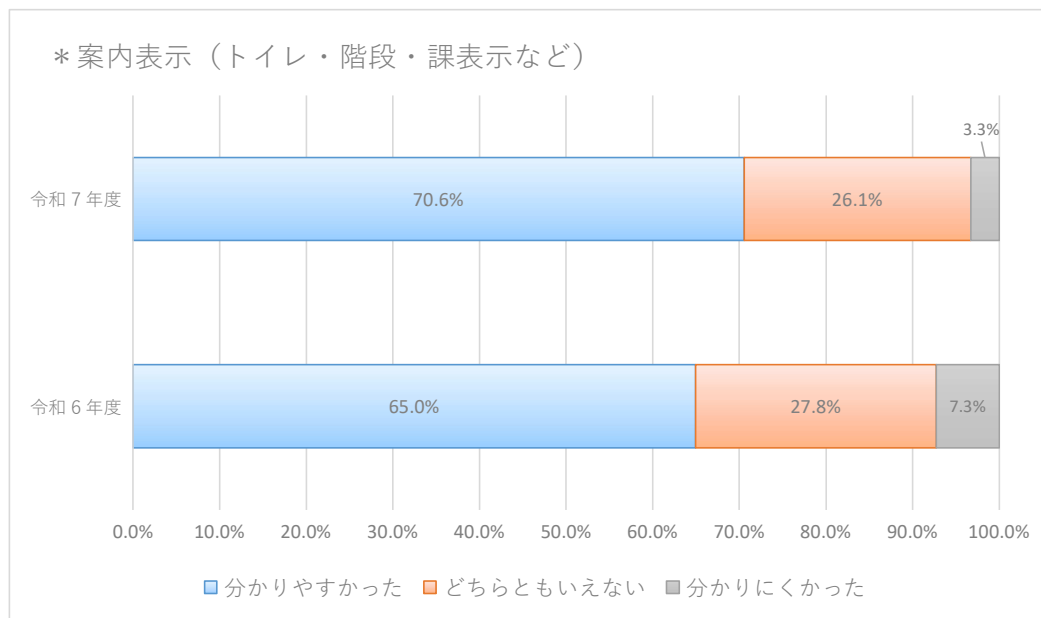


区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	分かりやすかった	224	80.0%	119	67.6%	12.4
	どちらともいえない	37	13.2%	31	17.6%	△ 4.4
	分かりにくかった	19	6.8%	26	14.8%	△ 8.0
	合計	280	100.0%	176	100.0%	
各市民C等	分かりやすかった	43	81.1%	43	74.1%	7.0
	どちらともいえない	6	11.3%	12	20.7%	△ 9.4
	分かりにくかった	4	7.6%	3	5.2%	2.4
	合計	53	100.0%	58	100.0%	

*案内表示（トイレ・階段・課表示など）

区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	分かりやすかった	235	70.6%	152	65.0%	5.6
	どちらともいえない	87	26.1%	65	27.8%	△ 1.7
	分かりにくかった	11	3.3%	17	7.3%	△ 4.0
	合計	333	100.0%	234	100.0%	

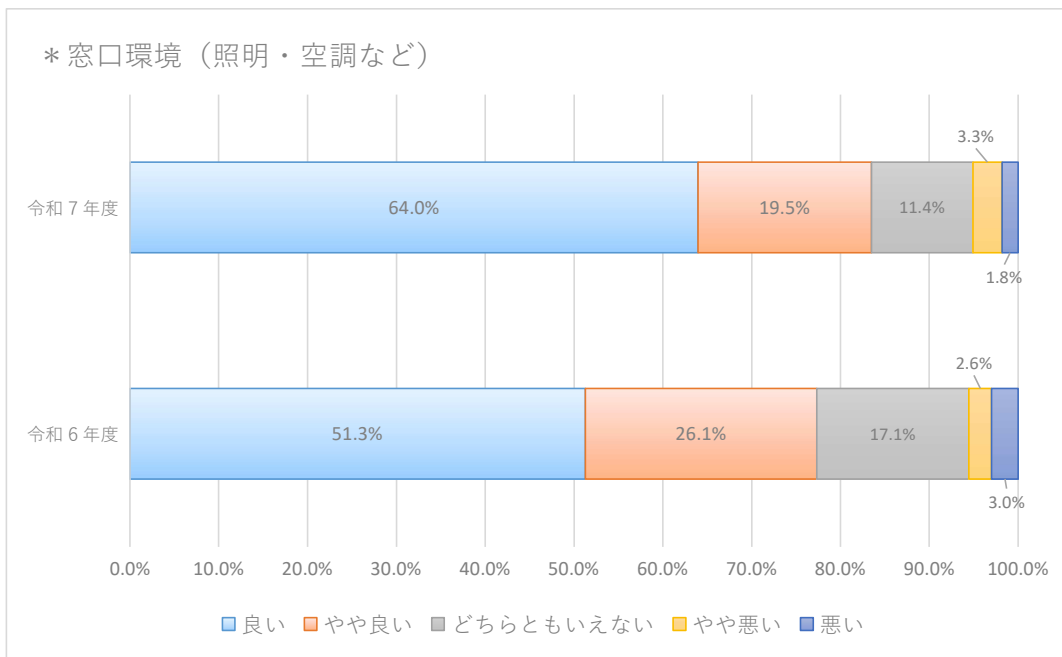
*案内表示（トイレ・階段・課表示など）



区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	分かりやすかった	193	68.9%	113	64.2%	4.7
	どちらともいえない	77	27.5%	48	27.3%	0.2
	分かりにくかった	10	3.6%	15	8.5%	△ 5.0
	合計	280	100.0%	176	100.0%	
各市民C等	分かりやすかった	42	79.2%	39	67.2%	12.0
	どちらともいえない	10	18.9%	17	29.3%	△ 10.4
	分かりにくかった	1	1.9%	2	3.4%	△ 1.6
	合計	53	100.0%	58	100.0%	

* 窓口環境（照明・空調など）

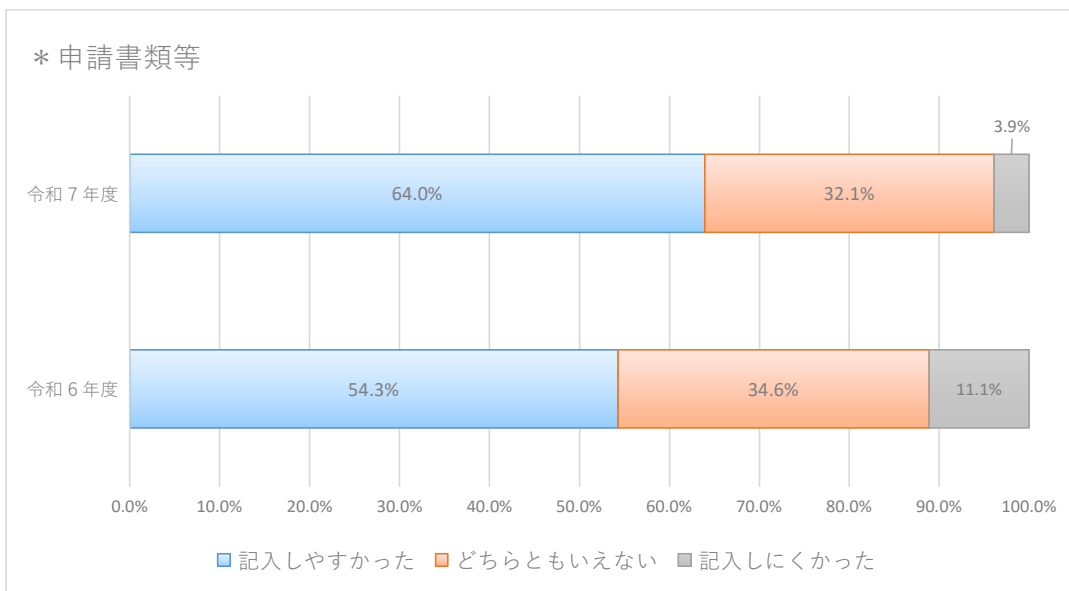
区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	良い	213	64.0%	120	51.3%	12.7
	やや良い	65	19.5%	61	26.1%	△ 6.5
	どちらともいえない	38	11.4%	40	17.1%	△ 5.7
	やや悪い	11	3.3%	6	2.6%	0.7
	悪い	6	1.8%	7	3.0%	△ 1.2
	合計	333	100.0%	234	100.0%	
	良い+やや良い	278	83.5%	181	77.4%	6.1
	やや悪い+悪い	17	5.1%	13	5.6%	△ 0.5



区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	良い	178	63.6%	87	49.4%	14.1
	やや良い	58	20.7%	49	27.8%	△ 7.1
	どちらともいえない	30	10.7%	29	16.5%	△ 5.8
	やや悪い	10	3.6%	6	3.4%	0.2
	悪い	4	1.4%	5	2.8%	△ 1.4
	合計	280	100.0%	176	100.0%	
	良い+やや良い	236	84.3%	136	77.3%	7.0
	やや悪い+悪い	14	5.0%	11	6.3%	△ 1.3
	各市民C等	良い	35	66.0%	33	57.9%
やや良い		7	13.2%	11	19.3%	△ 6.1
どちらともいえない		8	15.1%	11	19.3%	△ 4.2
やや悪い		1	1.9%	0	0.0%	1.9
悪い		2	3.8%	2	3.5%	0.3
合計		53	100.0%	57	100.0%	
良い+やや良い		42	79.2%	44	77.2%	2.1
やや悪い+悪い		3	5.7%	2	3.5%	2.2

* 申請書類等

区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
全体	記入しやすかった	213	64.0%	127	54.3%	9.7
	どちらともいえない	107	32.1%	81	34.6%	△ 2.5
	記入しにくかった	13	3.9%	26	11.1%	△ 7.2
	合計	333	100.0%	234	100.0%	

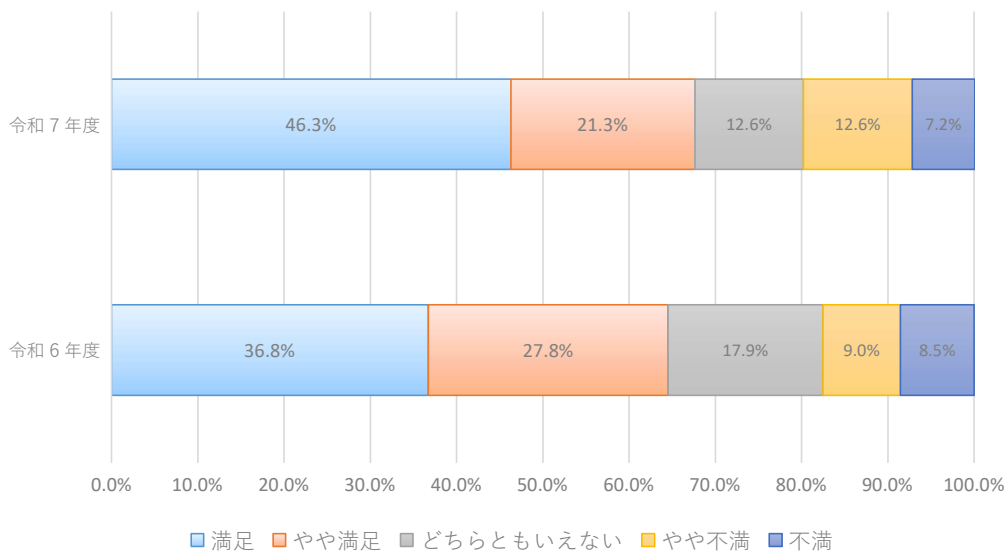


区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)	
	件数	割合	件数	割合		
本庁舎	記入しやすかった	179	63.9%	97	55.1%	8.8
	どちらともいえない	89	31.8%	54	30.7%	1.1
	記入しにくかった	12	4.3%	25	14.2%	△ 9.9
	合計	280	100.0%	176	100.0%	
各市民C等	記入しやすかった	34	64.2%	30	51.7%	12.4
	どちらともいえない	18	34.0%	27	46.6%	△ 12.6
	記入しにくかった	1	1.8%	1	1.7%	0.1
	合計	53	100.0%	58	100.0%	

*待ち時間の印象

区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)
	件数	割合	件数	割合	
満足	154	46.3%	86	36.8%	9.5
やや満足	71	21.3%	65	27.8%	△ 6.5
どちらともいえない	42	12.6%	42	17.9%	△ 5.3
やや不満	42	12.6%	21	9.0%	3.6
不満	24	7.2%	20	8.5%	△ 1.3
合計	333	100.0%	234	100.0%	
満足+やや満足	225	67.6%	151	64.5%	3.1
やや不満+不満	66	19.8%	41	17.5%	2.3

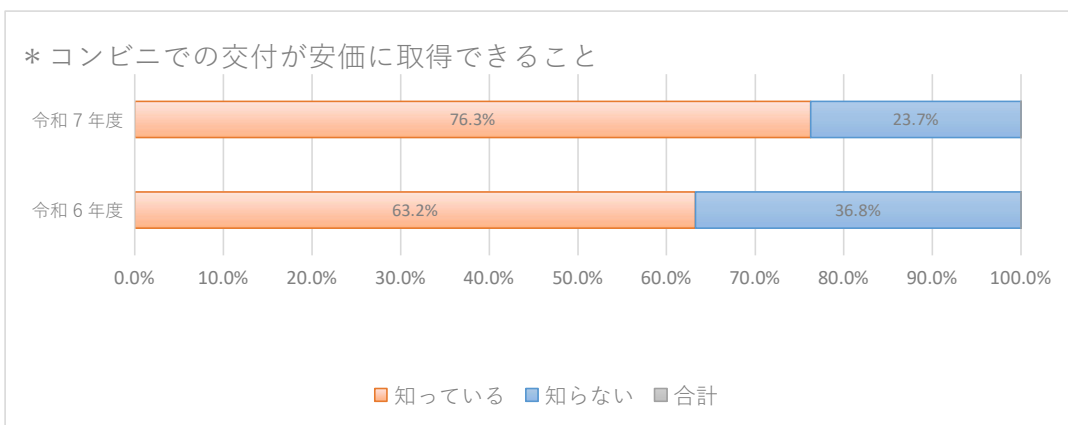
*待ち時間の印象



区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)
	件数	割合	件数	割合	
満足	116	41.4%	52	29.5%	11.9
やや満足	64	22.8%	53	30.1%	△ 7.3
どちらともいえない	38	13.6%	34	19.3%	△ 5.7
やや不満	40	14.3%	19	10.8%	3.5
不満	22	7.9%	18	10.2%	△ 2.4
合計	280	100.0%	176	100.0%	
満足+やや満足	180	64.2%	105	59.7%	4.6
やや不満+不満	62	22.2%	37	21.0%	1.2
満足	38	71.7%	34	58.6%	13.1
やや満足	7	13.2%	12	20.7%	△ 7.5
どちらともいえない	4	7.5%	8	13.8%	△ 6.2
やや不満	2	3.8%	2	3.4%	0.3
不満	2	3.8%	2	3.4%	0.3
合計	53	100.0%	58	100.0%	
満足+やや満足	45	84.9%	46	79.3%	5.6
やや不満+不満	4	7.6%	4	6.9%	0.7

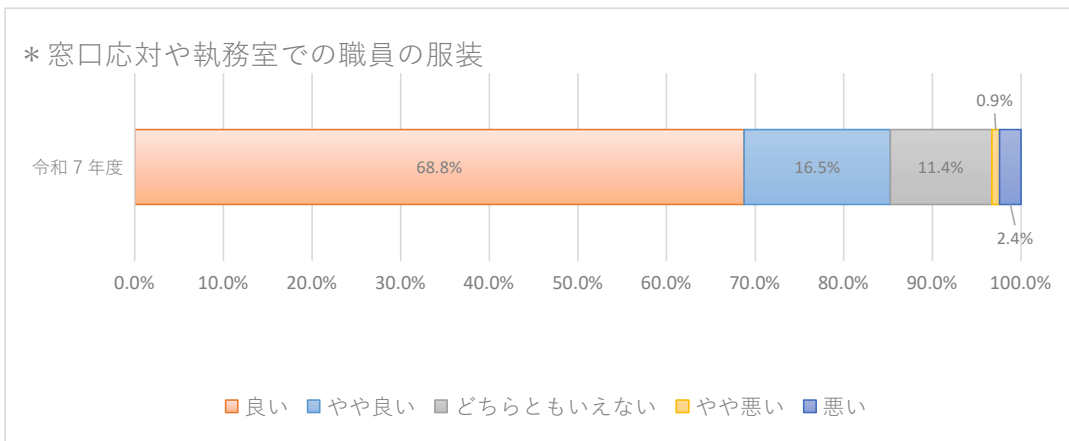
*各種証明書について、コンビニエンスストアでは1通当たりの手数料が100円安価に取得できることを知っていますか。(ただし、マイナンバーカードが必要となります。)

区分	令和7年度		令和6年度		割合対比 (R7-R6)
	件数	割合	件数	割合	
全 体	254	76.3%	148	63.2%	13.0
	79	23.7%	86	36.8%	△ 13.0
合 計	333	100.0%	234	100.0%	



* 窓口対応や執務室での職員の服装についてお伺いします。

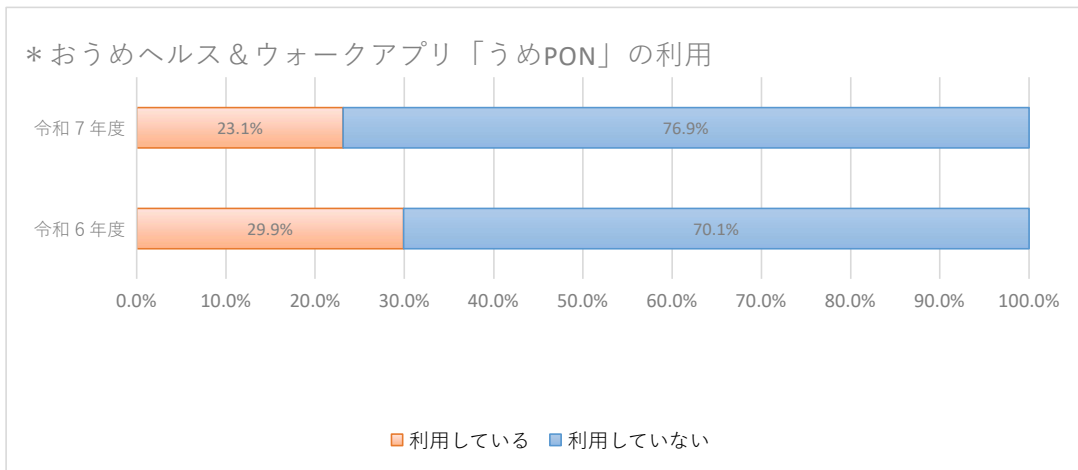
		令和7年度	
区 分		件数	割合
全 体	良い	229	68.8%
	やや良い	55	16.5%
	どちらともいえない	38	11.4%
	やや悪い	3	0.9%
	悪い	8	2.4%
	合 計	333	100.0%
	良い+やや良い	284	85.3%
	やや悪い+悪い	11	3.3%



		令和7年度	
区 分		件数	割合
本 庁 舎	良い	192	68.6%
	やや良い	49	17.5%
	どちらともいえない	30	10.7%
	やや悪い	2	0.7%
	悪い	7	2.5%
	合 計	280	100.0%
	満足+やや満足	241	86.1%
	やや不満+不満	9	3.2%
各 市 民 C 等	良い	37	69.8%
	やや良い	6	11.3%
	どちらともいえない	8	15.1%
	やや悪い	1	1.9%
	悪い	1	1.9%
	合 計	53	100.0%
	満足+やや満足	43	81.1%
	やや不満+不満	2	3.8%

*おうめヘルス&ウォークアプリ「うめPON」を利用していますか。

区 分		令和7年度		令和6年度	
		件数	割合	件数	割合
全 体	利用している	77	23.1%	70	29.9%
	利用していない	256	76.9%	164	70.1%
	合 計	333	100.0%	234	100.0%



「お気付きの点」記入内容一覧

※原則として記載内容をそのまま掲載しておりますが、誤字脱字や個人名等は一部記載を変更しています。

* 接客態度・対応

(良い評価)

引越した当時は職員の対応が悪くてびっくりしたが現在は改善されたと感じている。(市民課)
むかしに比べて職員の対応は大分良くなった感じはある。むかしが酷かった訳で、民間会社と比べたら酷かもしれないが市役所職員は市民の代表だと言うことを肝に命じて市民へのサービスを行なって欲しい。市長が現市長に変わり風通しが大分よくなっていると思う。(生活福祉課)
接遇が良い印象でした。(市民課)
特にないが、言葉遣い等、丁寧で気持ちは良いです。(地域福祉課)
大変丁寧に対応して頂きましたが、精神をすり減らさないようにご自愛下さい。(市民課)
番号札を取るところに担当の方が立っているのは良いと思います。(市民課)
わからない事、迷っている事、関係のない所までじっくり話を聞いて寄り添って頂けた事がとても嬉しく思いました。3名の方それぞれに感謝の気持ちで一杯です。 少し市役所のイメージが変わりました。 今日はどうもありがとうございました。(障がい者福祉課)
生活安全課の担当して下さった若い女性の職員さんの対応がもの凄く親切丁寧で、とても分かりやすく、本当に助かりました。また防犯に対する補助金がある事、本当に有り難く思います。ありがとうございました。(市民安全課)
最近不快な思いをする事は全くないです。 数年前ですがペットの火葬について聞いた時も昔と違い本当に対応が良かったですし、火葬場で受付、引き取りしてくれた職員さんの対応もとても良く安心してお任せできました。
いつも小曾木市民センターを利用してますが挨拶が丁寧で対応が適切です。
とても混んでいたのに、空いている真ん中の丸いソファで待機していましたが、そこからでも電光掲示板が見れると助かるなど感じました。マイナンバーの手続き、戸籍謄本の手続きと複数の手続きが1つの窓口で受け付けてもらえて大変助かりました。また、その後に年金の相談をする窓口を利用したのですが、わかりやすい説明をして頂き不安な気持ちなど解消できたので大変安心しました。今までの別の市の手続きでは不満を感じる事が多かったのに、青梅市役所への対応の素晴らしさに今後ずっと住み続けたいと感じました。混んでいて大変な中、丁寧に対応して頂きありがとうございました。(保険年金課、市民課)
職員は丁寧な対応ですいつも優しく接してくれて有り難いです。(高齢者支援課)
偶々かもしれませんが、当日窓口が空いていて、直ぐに手続きをしてもらう事ができた事。丁寧に説明してもらい大変スムーズに処理して戴き感謝でした。(高齢者支援課)
不明な事や手続きなど細かく丁寧に説明して下さい、またすぐ必要な書類を示してくれて大変助かりました。(総合案内)
付き添いの人にも サッと椅子を持っていき 親切だなと感じました。(市民課)
初めてでわからないことばかりなので色々とお話をしてくださり本当に助かりました。不安だったので涙が出そうなくらい安心できました。ありがとうございました。(介護保険課)
環境政策課にて犬の糞害防止のポスターをいただきました。女性職員の方の親切丁寧な対応にととても感謝しております。ありがとうございました。 他市から転居してきた40年前頃の市民課の対応は不快そのもので、高齢の方がビクビクしながら職員さんに威圧的な大声で指示されながら書類に記入していた姿は忘れられません。当時ほとんどないところに越してきてしまったのかもと青梅にガッカリでした。 これからも今のように親切的な市役所のイメージが変わることのないように願っています。(環境政策課)
市役所の対応は非常に良いと思います。(保険年金課)

二箇所同時に番号札を取ったが、隣の様子を見てくれ助かりました。（保険年金課、生活福祉課）
前市長時代は大変失礼な言い方であるが市民目線に立った対応ではなかったと度々感じたが現市長のイズムが強く伝わってくる市民目線の対応で、大変好感を感じられる。今後の市政の更なる発展を願います。（市民課、高齢者支援課、総合案内）
青梅に住んでから市役所窓口の対応を悪いと思ったことはない。（障がい者福祉課、市民課）
うめPの東京健康あっぷらすのスマホでのやり方が分からず夫婦で窓口に向いました。操作が難解で教えながらやるのは無理のようで、全て担当者の方にやって頂きました。本当に助かりました。時間帯がお昼休みだったのですが、気持ち良く対応して頂いてありがたかったです。お世話様でした。（健康課）
職員の方の対応が丁寧で感心しました。
日付が確かかは覚えてませんが国保についてと年金について問い合わせに行きました。まず、国保の窓口の女性(若くてオシャレ)。内容がものすごくわかりやすいのと、声も聞き取りやすい！表情もすてき！とても満足な対応でした。 また、年金対応して下さった女性も簡潔に説明して下さったのでとても満足でした！ こういった方の、お給料が上がりますように！（保険年金課）
全体的に良いと思います
いつも、私達の身になって対応してくださり安心して楽しく活動でき感謝しています。時間外の受付の方も親切で感じが良い方です。（今井市民センター）
マイナンバーカードの更新にきました。 受付の職員さん(●●)がとても分かりやすく丁寧な対応してくれました。 気持ち良く更新ができありがとうございました。（市民課）
成木センターの方々はとても対応が丁寧で親切で気持ちがいいです。あまり忙しくないのかもしれませんが。
いつも気持ちよく利用させて頂いてます。 ありがとうございます！（成木市民センター）
警備のおじさんが、子供が落とした手袋に気付いて下さりとても助かりました。 受付の番号札のこのスタッフの方も親切で良かったです。何もわからなくても安心して来れます。（市民課）
河辺市民センターを毎月2回使用しています。大変気持ち良く感じます。
小曾木市民センターを利用していますが、いつも気持ちのいい対応でありがたいです。
親族の死亡手続関連で課税課のご担当者(女性)にとっても親切かつ親身に対応して頂き、不安な気持ちが和らぎました。 ありがとうございました。
市役所の職員みなさま、とても丁寧に接客されていました。私が利用した日は、たまたま混雑していたのでしょうか。待ち時間がとても長かったです。そんな環境でも職員の一生懸命な仕事ぶりが伝わってきました。 本日は転入届をするために利用しました。本日より、正式な青梅市民です。よろしくお願ひします。 ということで、「うめPON」なるものは、本日初めて知りました。（市民課）
成木市民センターを良く利用させて頂いてますが、センター長はじめ職員の皆さんがいつも優しく温かい対応をしてくれて、気持ち良く利用させて頂いてます
最近の市役所職員は丁寧でいいですね。（市民課）
いつも職員の皆さんの素晴らしい対応に感謝しています。（市民課）
とても行きやすく、利用しやすいいい雰囲気です！（成木市民センター）

成木市民センターは、とても感じが良いです!
とてもわかりやすく、対応がとても良かったです。ありがとうございました。(保険年金課、総合案内)
5階の安全部交通政策課にマイナンバーカードでタクシー料金補助の申請に行きましたが暗証番号を忘れ懇切丁寧に説明してもらいその後番号を申請し完了しました。有難う御座いました。
私の書類不備で時間を過ぎてしまったのですが、対応していただき感謝しております。仕事や子育てで時間がない中だったので本当にありがとうございました。(市民課)
とても混雑していました。日本語が分かりづらい方もいる中、丁寧に対応されている姿は素敵です。青梅～日の出役所に行きましたが、接客の数は圧倒的に違い、改めて皆さんの仕事の多さを痛感しました。(市民課)
案内窓口の皆さん、いつも親切でとても好印象です。ありがとうございます。(介護保険課)
体育館をよく利用するのですが、だいたいどの市民センターでも受付の方が、「寒いからケガしないように。」帰りには、「気をつけて。」とか声掛けてくれます。シルバー人材センターの方々だと思いますが、温かい声掛けをしてくれて、嬉しいです!

(悪い評価)

窓口が整理券ないと対応して貰えないのを今回知りました。窓口の前で立っていたら整理券取らないとダメですと!不機嫌そうに言われました。頻繁に市役所に行かないので、初めて知りました。もう少し解り易くして欲しいですし、声かけもなんで不機嫌そうに言われたいいけないのか、旧庁舎時代の対応みたいですよ。(障がい者福祉課)
青梅市で子育ては絶対しない方がいいって言いたいぐらい対応が悪い。市役所の職員のせいで小学校に通う定期代3万近くかえってこないのに心がこもってない上っ面の謝罪のみ。就学相談も別にあって青梅市役所はいつもタライ回しにされる印象。自分が所属する課の内容なのにいつも待たされてしまいには上がらないから3日後の返答になるとか。窓口対応もゆっくりのっそり歩いてきてなんでそんな無駄に広げたのってイライラこっちはない時間を割いて出向いてるのにお役所様ですね。(子育て応援課)
マイナンバー受取について電話で問い合わせをしました。●●という女性の方が出ましたがこちらの質問に対しての返答が全てあやふやでした。折返しの連絡をするとの事でしたが確認までに30分くらいの時間がかかり尚且つ、再び返答もあやふやの不安な様子。しかも私の質問に対してつかかって来たりと結構強気でとても不快でした。派遣の方とかですかね?教育し直してもらいたいです。(市民課)
書類をもらいに行ったのになんの説明もなく分からなかったら電話して下さいと不親切な対応。質問の件で電話した所で答えられず待たされる。せっかく出向いているのだから丁寧な対応をお願いしたい。電話して下さいとか言われても二度手間に感じてしまう。(市民課)
職員によって差があるように感じました。この日の前にも何度か伺っていますが、ツンとした表情で、簡単なことも知らないですかね的な話し方をされる方も居ました。質問しにくい面もありました。制度を知らないこちらもいけないですが、質問が難しくうまく伝えられないこともあるので。窓口の雰囲気全体的になんとなく暗い印象に思えました。(市民課)
笑顔もなくやる気を感じられない方と、こちらの呟いた言葉を聞き逃さずフォローしてくださる方と両方いらした。たまにしか行かない市役所ですが、以前より働く方の笑顔が減ったと感じています。(市民課、収納課)
マスク越しの説明で聞き取り難い上に早口で何を言ってるのか分からない方が居た。(障がい者福祉課)
高齢者とやや口喧嘩の様子を見かけるが、相手は何を望んでいるのか、親身に相談に乗ってあげて欲しい!(保険年金課、収納課)
未払金についてトータル計算してもらったら翌年まで計算され請求された。携帯電話の使用をひかえて未払金を払えと男性職員に言われた。(収納課)

体調が悪いなら窓口には出ないで下さい。表情もなく何を聞いても分からず、しかも不愛想！マスクは鼻が全開で出ていて意味もなし。保健師ならもっと自分の体調や身だしなみに気をつけるべきです！（障がい者福祉課）

母子家庭の書類(市役所画をの送付ミス)を作成に伺った際、割と●●(母子家庭の課では1番年配者にみえました)の方の対応はとてもイライラされていて、此方の説明に対してほぼ聞いてくれない状態でした。(ああ、そうなの?それは母子家庭課で貴女に書類は送っていないけれど仕方ないでしょ?)的な。母子家庭は青梅市にとってお荷物(迷惑な存在)とも受け取れました。老眼鏡をチェーンで首から下げていた事は憶えています、とにかく威圧的でした。母子家庭はやはり青梅市にとって迷惑なんではいでしょうか?(こども育成課、子育て応援課)

梅郷市民センターでマイナンバーカードの転入手続を行った際に、予約していたにも関わらず、能力不足でかなり待たされた。挙げ句の果てに、入力不備があったらしく、マイナンバーカードが失効しかけた。そのことを市民課に電話して伝えたら、来て再度手続きしろと言われた。電話対応のも悪く、足を運ぶのがあたり前のような、ふざけた態度だった。

日付はちゃんと覚えておりませんので大体で選びました。窓口の方ではなく、案内係り?窓口前で立っている男性(年配)。言葉づかいも態度も上からで圧がありました。利用する課も課で最初の案内である態度をされてしまうと余計に嫌な気持ちになります！私は家族の代理で行っただけですが頻繁に行く家族が心配です。1人の対応が悪いと役所イメージが下がるわかるような気がします。とても残念なのでメールさせていただきました。窓口の職員さんはちゃんと対応してくれています。(生活福祉課)

駐車場のガードマンの態度が悪い人が居る、駐車券を落としてしまい、みつからずにゲートに入って、その理由を言ったのですが、強い言葉で怒られました。

説明が分かりにくかったわけではないが事務的な感じが少し気になった。一部の人で全てでは無い。(市民課)

一階の窓口対応はいつもそこそこ良い。順番待ち機能があるので。3階の窓口対応はいつもよくない。話かけるタイミングがわからないので、気づいてもらえるまで立っているしかない。そして、対応が良くないと思う事が多い。(こども育成課、子育て応援課)

マイナンバー作成時に対応した●●の態度が非常に悪かった。マイナンバーか免許証か忘れましたがそのコピーを取り、コピーしたものを雑にコピー機近くに置いていてびっくりした。個人情報に記載されたものは丁重に扱っていただきたい。また、非常に受取までに時間がかかった。(市民課)

障害福祉課の●●という人の対応がなってない。きちんと確認等もせず一方的に話してくる。あの人とは2度と関わりたくないと考えた。

ヘルメット助成金の手続きに伺ったが、担当者が電話対応中でお待ち下さいと言われた。電話の相手はかなりの高齢者なのか不明だが、話が堂々巡りでなかなか理解が得られないようでいつまでたってもらちがあかない。結局相当待たされてしまった。相談を受ける担当者の対応の仕方や、話を適時に切り上げる話術のレクチャーが必要。さらに担当者(手続きの処理ができる)が一人というのもおかしい話ですね。他にもいるけどたまたま用事でその時は不在だったかもしれませんが…?

就労移行支援事業所を利用したく、申請に必要な書類などを知りたく伺いました。ちゃんと話も聞かないうちに窓口の方の第一声が「貴方みたいな方は見た目からして必要ないと思いますが?」と言われました。精神疾患などの理由で目に見えない障害を持つる人も多くいる中で、見た目だけで判断しそう言い放つのはいかなものかと思います。病気が理由で働きたくなくて申請が必要なのではなく、病気を抱えながらも働きたくて申請が必要だったので酷く傷付きました。(障がい者福祉課)

チャレンジ貸付の手続きのため地域福祉課に行きました。すでに一人接客されていて、番号札がないのでどうしたらよいかわからず、ずっとその場で立っていました。中で仕事をしている人たちが何人もこちらを見て私に気づいていたはずなのに誰も対応してくれず、しばらくしてから、窓口で対応中のスタッフの方が、「窓口お願いします」と、声をかけてやっと一人のスタッフが出てきました。面倒くさそうな印象で、すごく残念でした。(地域福祉課)

<p>背後で声の大きい職員が別の市民に説明している時、自分の担当の職員の声がよく聞こえませんでした。同じ声のトーンにするか、窓口の衝立に穴を開けるなど工夫があると良いと思いました。 (市民課)</p>
<p>最初に対応した年配の男性職員の接遇態度が偉そうで不快に感じた。他の利用者にもタメ口だったのもいただけない。手続きを担当して頂いた若い男性職員は丁寧で良かった。(生活福祉課)</p>
<p>マイナンバーの事で伺ったがどこに行ったらいいか分からず最初に聞いた職員の言葉使いが友達かって位の話し方だったのでそこだけが不満に思いました。(市民課)</p>
<p>市民課の窓口の質が本当に本当に最悪。 笑顔も笑声もお待たせしましたもなくて、発券の所にいた女性はいつみても上から目線で毎度腹が立つ。嫌だから顔覚えてます。 他の市に比べてかなり効率も悪いし、昔ながらのコネとかで入っているんだろうなという人ばかり。 市民のためという感じも全くないですね。視野も狭くて配慮もできない。低レベルで恥ずかしい。 市役所の庁舎だけが綺麗で、中身は本当に質が悪い。 シティプロモーション課の女性はすごく好印象でした。 入った瞬間からマイナンバーから市民課でしたかね？そのあたり一体の空気感がもう淀んでいる。 発券はもっとしっかり対応できるの方がいいのではないのでしょうか？ 窓口の顔というか、その方の対応次第でその日の窓口の感じ方が変わりますよ。 無愛想で髪の毛肩につくくらいで紺の上下の服に白いスニーカーの若い女性。いつみてもイライラする。 そんなだから来所して待っている市民もイライラして待っているのが伝わりますね。 他の市もいくつか知っていますが、青梅は本当にひどい。発券に立つの配置を考えた方がいいですよ。あの態度見ているだけで腹立つ。市役所行くのが嫌になる。</p>
<p>マイナンバーカードの受付、一番左端に座っていた女性眼鏡を掛けていない一つ結びの人、感じ悪かったです。(市民課)</p>
<p>窓口の説明は専門用語やわかっている人が説明しているので、素人にはなかなか理解できない。玄関近くで案内に立っていた方が丁寧にわかりやすく説明してくれて、確認できた。(介護保険課、高齢者支援課)</p>
<p>受付の方の対応はとても良かったです。カード確認の担当者の態度がちょっと気になりました。(市民課)</p>
<p>生活福祉課の●●という職員の態度が非常に悪かった。電話した時も面倒くさそうな対応であまりにもひどかったので電話を切った。市の職員の人であんな酷い対応をされたのは初めてでした。</p>
<p>●●の愛想もなく態度が悪い。寄り添いの心なし。最悪な気分だった。(青梅市民センター)</p>

(要望)

<p>1階は整理場号で順番を待っており、窓口がわからない場合は案内係が親切に対応してくれるが、3から6階の課、係に要件がありカウンター前で立っていても気付いてくれないことがある。直に対応して欲しい。(公園緑地課)</p>
--

* 説明

(悪い評価)

<p>今日は声が小さくマスクでこもりがちだった為全然聞こえなくて困った。高齢者も多いと思うのではっきり大きな声でお願いしたいと思いました。(障がい者福祉課)</p>
<p>うめポンの内容ややり方が分からない。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ワンストップで対応頂けないため、時間がかかる。 ・欲しい情報以外の説明が長い。(市民課)

外国人実習生受け入れで転入手続きに年に3回ほど来庁します。
いつも2人で来日するため2人分の手続きをします。2枚受付番号を取られ1人ずつ案内されますが2人纏めて手続きできると助かります。実習生は日本語がわからず会社の者が同行しますが、同時に別々の窓口と呼ばれると対応が難しいため。
来日日から会社の社会保険に加入しており、その旨もメモを添付して伝えていますが今日は「市民課住民記録係??保険年金課」のピンクのクリアファイルを特に説明もなく渡され7番窓口で呼ばれる旨、言われました。(いつもはない)ファイルには異動届、パスポート、在留カードのコピーが入っており7番窓口ではさっと確認されただけでした。それにより待ち時間も延びるので不要な手続きであれば省いていただきたい。また、人によって対応が変わることがあるので統一していただきたいです。(市民課)

声の聞き取りが難しい瞬間が申請の際にありました。それ以外の面はとてもよかったです。(市民課)

* 案内表示

(悪い評価)

受け付け番号の表示板が、わかりにくかった。

交付案内ナンバー表示の真ん中にある宣伝の音と呼び出し声が混じり、聴こえづらい。(市民課)

(要望)

デジタルサイネージや案内等の大部分が天井付近に配置されていました。案内自体は分かりやすいのですが、もっと横や下展開が必要と感じました。
医療機関が参考になると思います。
日本の法律・文化・歴史を尊重しない外国人移民は一切入れない固い意志を持って欲しいと思います。治安悪化を感じております。

窓口の呼び出しのディスプレイが音が重なると聞こえない。
混雑時は、遠いベンチエリアでも聞こえるようにして欲しい。
※密集地にいたくない、西側(入口付近)は密集、東側はガラガラ
もしくは、混雑する窓口を中央に配置して欲しい

帯の番号は見えるが受付番号が角度で見えない三角で斜めからも見える様に表示してほしい。

エレベーターホール前にあるマイナンバーカード手続き場所のご案内ですが、「A:カード申請、B:カード受取り、C:電子証明書更新・暗証番号再設定、その他」と表示されています。
初めて見ると、A→B→Cの順路で進まなければならないと感じてしまいました。
A→B→Cとか①②③を使わずに同列に見えるようにした方が良いかと思います。(市民課)

* 窓口環境

(要望)

窓口についたて、マスクをしているため聞きづらいので、早急に、なんとかして欲しいです。宜しくお願いします。

突発性難聴を患っているが、どの窓口もパーテーションがあるので声が聞き取りにくい。パーテーションは必要だと思うが、聞き取れない旨を伝えた際にすぐに退かせる様な簡単な作りになってもらえると担当者に聞き取りにくいと伝えやすい。あんながっかりした物だと気軽に伝えにくい。自分と職員共にストレスになる。あと市役所の前の交差点、なぜ交差点内に停止線があるのか。進行方向東青梅方面と河辺駅方面とで停止線の数が変わる。とても混乱する交差点を改善してほしい。

玄関ドアの開け締めが手動で歳をとり手に荷物を持っていると非常に煩わしく思います。(河辺市民センター)

* 申請書類

(要望)

いつも自治会関連資料や公園利用申請などお世話になります。
交付金申請や公園駐車場や工事などの申請書類について全てオンラインで処理出来るよう改善をお願いします。
また、年度で人事異動する際は引き継ぎを徹底し利用の多い団体へのスムーズな対応が出来る体制構築をぜひお願いします。(公園緑地課)

* 待ち時間

(悪い評価)

人の対応は皆さんよかったです。
待ち時間さえ無くなってくれば良いと思います。(市民課)

マイナンバーカードを更新手続きを携帯でやりました。受取に行って、すでにマイナンバーカードが出来て居るのに待ち時間が長く、1時間以上かかりました。携帯で苦労して入力したがいがなかった。(市民課)

マイナンバーカードの更新で伺いました。番号札を取って申請窓口まではスムーズに終わったのですが、受取窓口で前の番号の人々が呼び出されていても延々と来ない(いない)状態が発生、次の番号を呼ぶのかと思ったら、本人が戻ってくるまで延々と同じ番号の人を呼び出し、さらに複数人で同現象が発生、結局受け取るまで2時間以上を要した。民間企業や病院がやっているように1分ごとに3回呼んでも来ない(いない)人は一旦保留、次の番号の人を呼んで追い越させるなどの工夫を是非してほしい。(先に申請にいていた妻が、ものすごく待たされるよと言っていた理由がよくわかった！)(市民課)

行った日が悪かったのですが、とにかく待ち時間が長いのと、何度も窓口と待合席を往復させられたのが気になりました。
窓口の人の説明(名前忘れたけど若い女の人)や対応は良かったので満足です。
住民票の窓口は待ち人数の割に椅子のスペースが狭かったのが気になりました。
丁寧に対応しようとしてくれたのが伝わってきたのは良かったのですが、周りの人が多い&隣の窓口のお客さんの声が大きかったせいで、職員さんの声がちょっと聞き取りづらかったです。(市民課)

待ち時間表示あるといいかも。2回行きましたけど1回目は速かった。2回目は昼寝しちゃうほど時間がかかった。(市民課)

印鑑登録の印鑑変更に行きました。問題ありませんでしたが、相変わらず待ち時間が長く感じます。郵便局みたいに何か雑誌とかマガジンラックに入れて置いてあれば見て楽しめるかもしれません。(市民課)

待たせすぎー！(市民課)

マイナンバーカードの電子証明書の更新で行きました。予約が必要と伺ったので事前に予約をして行きましたが、予約が全然取れませんでした。混雑を避ける目的だということのはわかりますが、たった数分で終わるのにあんなに予約が取れないのは不思議でした。
またアンケート内に出てきた用語の「サステナ×Blue」やアプリの「うめPON」は初めて知りました。(市民課)

予約をしているのに窓口を3つ経由して30分かかっている。手続きよりも待ち時間の方が長い。サービスとは何かを民間から聞いた方が良い。(市民課)

マイナンバーカードの更新に来たが予約が必要だとは知らなかった。通知書に明記されているのか？どのタイミングで周知したのか、知りたい。
大変な時間待たされ、やるべき用事もキャンセルせざるを得なかった。(市民課)

マイナンバー更新に来ましたが、サーバー故障により大分待たされています。
貴重な時間なので、早めの対応と説明をお願いしたいです。(市民課)

(要望)

マイナンバーカードを受け取りに、予約して伺いました。予約サイトでは15分程度で終わると書いてあったのに、それ以上の時間がかかりました。私が呼ばれるまでの間に、何度呼び出ししてもいらっしやらない方がおりました。その様な場合は、〇分まで待つ、などのルールがあったらよいのではないのでしょうか。(市民課)

*その他

(良い評価)

私は訳あって青梅市内に引っ越して来ましたが、今は青梅市での生活に満足をしています。(市民課、障がい者福祉課)

市民課の方の服装でいいなと思いました。つけ爪が長く、派手目な服装の方がいました。一見、場違いと思うかもしれませんが丁寧に仕事をされていて「市役所も明るい雰囲気変わったな」と思いました。

期日前投票をして、うめPonポイントを貰い、ラッキーでした!

忙しいなか、日曜日開庁や夜間開庁してもらえることでとても助かっています。是非今後も続けて欲しいです。

お仕事大変だと思いますが市民としては本当に有難いです。青梅に来てよかったと思えるひとつです。(市民課)

休日に対応してくれてありがたいです。(市民課)

(悪い評価)

案内の人が多いと思う。さらにきても迷惑そうな雰囲気を醸し出すならクビでいいです。

税金が無駄に使用されてる。

公園のトイレ掃除を頑張ってる人や道路の除草をしてくる人を高給にしてください。

気温が異常に暑い日でも皆さん毎日頑張っています ちゃんと見てあげてください 市議会議員なんてアルバイトで充分です。(総合案内、市民課、課税課)

全部署の仕事のスピードが大変遅い!

椅子に座ってないで市民と積極的に触れて市民は何を求めているか感じろ!自分の目で確認しろ!誠を持って情けない役所だ!市長の辞職を求める!(市民課)

(要望)

各課の直通電話を作って欲しい。問い合わせ先がわかっているのにわざわざ電話交換から毎回待たされるのが時間の無駄。他の自治体は各課に直通電話があるのに青梅は遅れすぎてる。

平日や土曜日が出勤なことが多く月に2回午前中だけとかでも良いので日曜日に手続き等を行えるようにしてほしい。(市民課、こども育成課)

月に1回でもいいから、土日に開庁してほしい。(市民課)

駐車場の出口がもう1箇所位合ったなら便利何だけど?

別件ですがバスをほかの市町村のようにコンパクトなコミュニティーバスを検討してもらえないですか?

設置された窓口が少ないから待ち時間が長くなる。相談等で時間が長くなる客と提出だけの客とで窓口を別々にしても良いのではないか。(高齢者支援課)

自転車置き場が高齢者には段差があって使いにくいです。

<p>免許返納したのでセンター、市役所へ行くのも大変(あまり使わないけど)移動支所など有れば良いかも。</p>
<p>大門図書館で新聞を閲覧することがあるが、市民センター職員を観察していると挨拶をしない職員が多いと感じる。センターに入ってくる客に一瞥もくれずに仕事をしている。不審者が入って来ても気付かないだろう。挨拶もしないので抑止力にもならない。図書館窓口へ「住民票を取りに来た」等の声掛けをし、センター入口の窓口へ案内されている客をよく見かける。センターと図書館でどういう取り決めがされているかは存じ上げないので余計なお世話かもしれないが、図書館窓口にとっては無駄な動きではないかと思う。センター職員が窓口付近におらず奥まった自席に座っているから声を掛けずらいのだと考える。まずは挨拶をする、交代制にして入口に向いて座る時間を作る等してはどうかと思う。</p>
<p>直接の担当者でなくとも該当?であれば取り敢えず市民の相談を聞いてもらえると良いです。</p>
<p>各種の用件で市役所に行きますが、用件によって窓口が分からないことがあります。窓口を教えてください職員の方が居ますが、人数が少ないように思います。人数を増やして欲しいと思います。</p>
<p>河辺市民センターの喫煙所の場所を変えて欲しい。体育館に臭いが入ってくるし職員も勤務中なのに吸っている。また 窓口のフィルムはもうとっても良いのではないかと思う。図書館がなくなり不便に思う。節電なのか暗くて寒い。</p>
<p>1, コピーは無料にし、コピーする時は、各窓口からガードのようなものを頂きコピーするようにしたら。 またコピー機の使用方法の説明書をコピー機の近くにおいて下さい(現在説明書が着いていません)</p> <p>2, 職員さんは名札を着けておりますが、よく見えない時が(名札が、机の下にかくれたり、裏返しになったり)時どきあります。必ず見えるようにして下さい。 市役所へ行った日は、定かではありません。</p>
<p>予約の部屋取りがわかりにくいです。(成木市民センター)</p>
<p>木曜日は窓口を延長していますが、夜9時までの延長にしてほしいです。都内で6時過ぎに仕事が終わってから市役所に行くには8時では時間がなさ過ぎます。 それができなければ土曜日に窓口に行けるようにして下さい。</p>
<p>窓口の機能として2つ。一つは申請提出機能。もう一つは相談機能です。同じ窓口で両方とも進めるのは、申請しに来た者には、相談機能が働いている時の待ち時間は、若干気になります。ただし、対面相談ができることは、お互い様のことで、大変有意義とも思っています。マンパワーが必要ですが、これからも存続して欲しいものです。 書面の字のフォントが、年寄りには小さいので、苦勞しました。特に、記入例の項目は、本体より縮小されているため、余計苦勞しました。 デジタル化も然りです。置いてけ堀にならないよう頑張ります。同時に、縦割り行政を横断するワンストップ申請が進むといいかなと思います。 今後とも市民の生活向上に尽力頂けることを願っています。</p>
<p>地下駐車場が空き表示になっていた為、地下に行った所、市役所専用の表示部分しか空いておらず駐車出来なかった。 表示の適正化を検討して戴けないものでしょうか?</p>
<p>梅ポンは気にしているが、使用方法がよくわからない。</p>
<p>期日前投票で駐車が混雑して、原因が駐車場出口のバーであり、混雑時は一時的でも開放して混雑を緩和した方が良くと思います。</p>
<p>平日の稼働時間を減らし土日も営業して下さい。市役所利用が現状困難です。</p>
<p>窓口が平日しかやっていないので休日も月に1回程度開けて欲しい</p>

(その他)

青梅市はお米券貰えないの、ごみ袋だけ。

来庁して手続きをするのも、個人個人の慣れですね。

職員さんの対応や説明は全く問題なく、良いと思います。
ただ、マイナンバー関連の手続きや使用用途などはとても不満です。便利にする為だと思いますが、実際には手間しかなく、不満しかありません。マイナンバーカード、保険証、免許証、更新期限がバラバラ、都度更新、身分証明で使えるはずのマイナンバーだけでは足りない本人確認、本当に不満です。(市民課)

コンビニで戸籍謄本を取ろうとしたがマイナンバーカードがつかえない状態でした。

人を増やして欲しいですね(笑)案内も増やして欲しいです(笑)ぜひお願いいたしますね(笑)

窓口対応に関するアンケートのお願い

期間：令和8年1月19日～令和8年2月15日

サービス提供に向けた取り組みの一環として窓口対応等について「アンケート調査」を行っています。ご協力をお願いします。右の二次元コードから回答をお願いします。



アンケート回答用二次元コード

おうめヘルス&ウォークアプリ



アンケートに回答した方に「うめPON」

100ポイント差し上げます！

アンケートに回答すると、最後にポイントコードが表示されます

※おうめヘルス&ウォークアプリ「うめPON」は、日々の健康行動により貯めたポイントに応じて毎月抽選でデジタルギフト券が当たるスマートフォンアプリです(市内在住・在勤・在学の18歳以上の方が対象)

詳しくは右の二次元コードから



うめPONホームページ用二次元コード

このアンケートに関する問い合わせ先：青梅市市民部市民課

うめPONに関するお問い合わせ先：青梅市健康福祉部健康課

窓口対応に関するアンケートのお願い

期間：令和8年1月19日～令和8年2月15日

サービス提供に向けた取り組みの一環として窓口対応等について「アンケート調査」を行っています。ご協力をお願いします。右の二次元コードから回答をお願いします。



アンケート回答用二次元コード

おうめヘルス&ウォークアプリ



アンケートに回答した方に「うめPON」

100ポイント差し上げます！

アンケートに回答すると、最後にポイントコードが表示されます

※おうめヘルス&ウォークアプリ「うめPON」は、日々の健康行動により貯めたポイントに応じて毎月抽選でデジタルギフト券が当たるスマートフォンアプリです(市内在住・在勤・在学の18歳以上の方が対象)

詳しくは右の二次元コードから



うめPONホームページ用二次元コード

このアンケートに関する問い合わせ先：青梅市市民部市民課

うめPONに関するお問い合わせ先：青梅市健康福祉部健康課

令和7年度 窓口対応に関するアンケートのお願い

あなたの年齢(年代) (必須)

20歳未満・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80歳以上

お越しになられた日付をお伺いします。(必須)

令和8年 月 日

お越しになられた窓口はどちらですか?(複数回答可) (必須)

市民課・保険年金課・介護保険課・高齢者支援課・障がい者福祉課・子育て応援課・こども育成課 収納課・課税課・地域福祉課・生活福祉課・総合案内・その他()
青梅・長淵・大門・梅郷・沢井・小曾木・成木・東青梅・新町 河辺・今井の各市民センター
リサイクルセンター・健康課・こども家庭センター

窓口対応の満足度をお伺いします。(必須)

満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
----	------	-----------	------	----

職員のあいさつや言葉づかいについてお伺いします。(必須)

良い	やや良い	どちらともいえない	やや悪い	悪い
----	------	-----------	------	----

職員の接客態度や対応についてお伺いします。(必須)

良い	やや良い	どちらともいえない	やや悪い	悪い
----	------	-----------	------	----

職員の説明についてお伺いします。(必須)

分かりやすかった	どちらともいえない	分かりにくかった
----------	-----------	----------

施設の案内表(トイレ・階段・課表示など)についてお伺いします。(必須)

分かりやすかった	どちらともいえない	分かりにくかった
----------	-----------	----------

窓口の環境(照明・空調など)についてお伺いします。(必須)

良い	やや良い	どちらともいえない	やや悪い	悪い
----	------	-----------	------	----

申請書類等についてお伺いします。(必須)

記入しやすかった	どちらともいえない	記入しにくかった
----------	-----------	----------

待ち時間についてお伺いします。(必須)

満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
----	------	-----------	------	----

各種証明書について、コンビニエンスストアでは1通当たりの手数料が100円安価に取得できることを知っていますか。(ただし、マイナンバーカードが必要となります。)
※コンビニエンスストアで取得できる証明書は、住民票の写し、印鑑登録証明書、課税・非課税証明書、戸籍全部(個人)事項証明書、戸籍の附票の写しです。

知っている	知らない
-------	------

窓口対応や執務室での職員の服装についてお伺いします。
※室温に合った働きやすい服装での勤務(サステナ×Blueスタイル)を実施しています。

良い	やや良い	どちらともいえない	やや悪い	悪い
----	------	-----------	------	----

おうめヘルス&ウォークアプリ「うめPON」を利用していますか。

利用している	利用していない
--------	---------

おうめヘルス&ウォークアプリ「うめPON」は、日々の健康行動により貯めたポイントに応じて毎月抽選でデジタルギフト券が当たるスマートフォンアプリです(市内在住・在勤・在学の18歳以上の方が対象)。

その他お気付きの点がございましたら、お聞かせください。(最大500文字)

※具体的な部署がございましたら、併せて、ご記入ください。

回答ありがとうございました。

アンケート回答のお礼に、うめPONポイント100ポイントを差し上げます。

うめPONポイントコードは 67182 です。

●うめPONアプリをお持ちの方は、
うめPONアプリ→青梅市→(P) →イベント参加 でイベント参加報告にコードを入力してください。
<https://play.google.com/store/apps/details?id=healthcare.guppy.app>

●うめPONアプリをダウンロードする方は
うめPONの説明、ダウンロードの方法等については、市HPで御確認ください。
<https://www.city.ome.tokyo.jp/soshiki/32/72508.html>