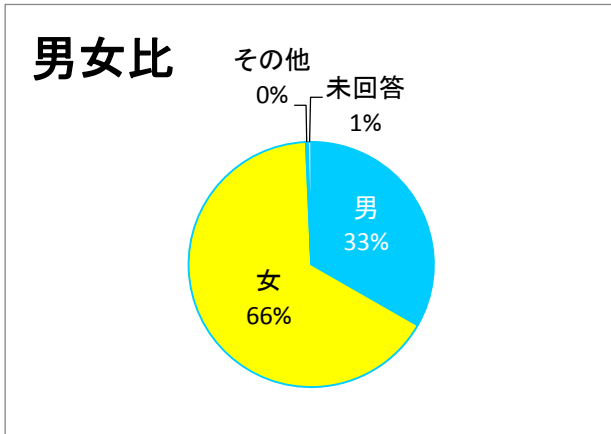


別添資料

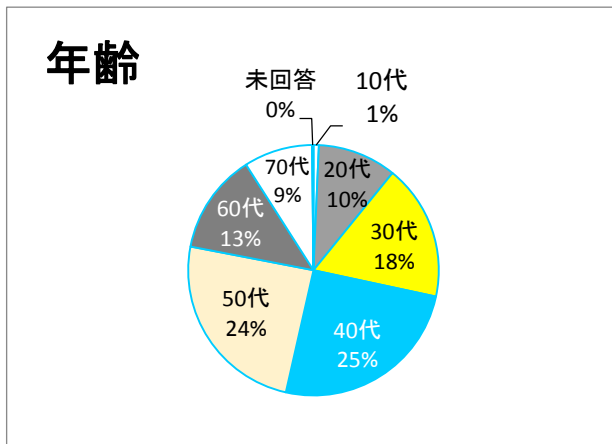
令和元年度  
窓口アンケート・窓口接客時間調査  
結果報告書

衛生管理課

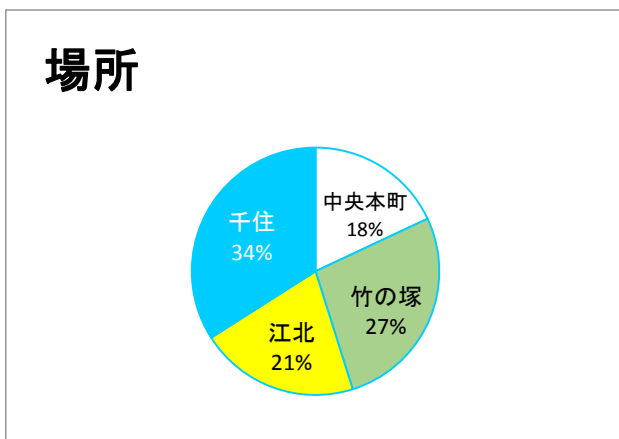
1. アンケート結果 属性分析



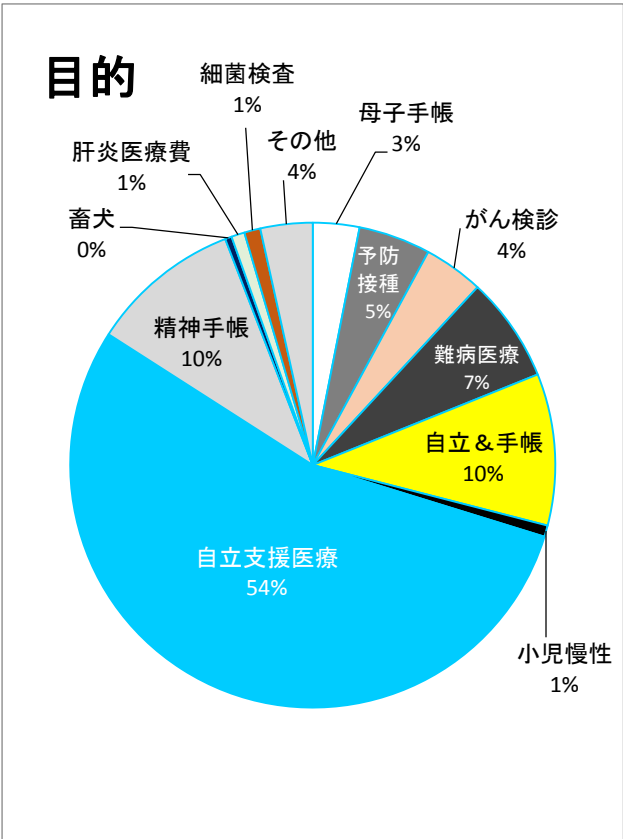
性別	人数
男	530
女	1,052
その他	4
未回答	7
計	1,593



年齢層	人数
10代	11
20代	162
30代	279
40代	401
50代	390
60代	206
70代	141
未回答	3
計	1,593



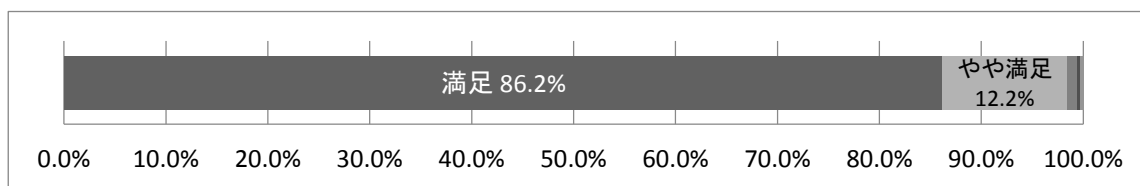
場所	人数
中央本町	287
竹の塚	432
江北	332
千住	542
計	1,593



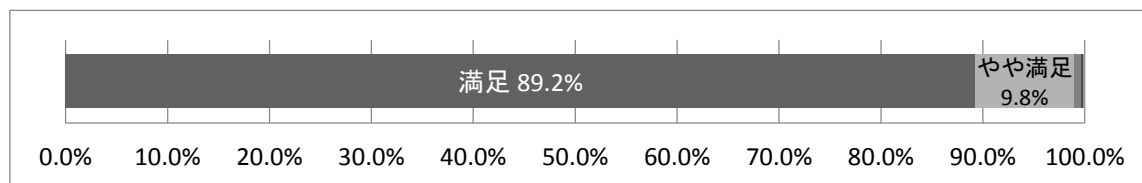
目的	人数
母子手帳	49
予防接種	76
がん検診	63
難病医療	111
自立&手帳	160
小児慢性	12
自立支援医療	859
精神手帳	159
畜犬	7
肝炎医療費	14
細菌検査	17
その他	55
未回答	11
計	1593

## 2. アンケート結果の概要

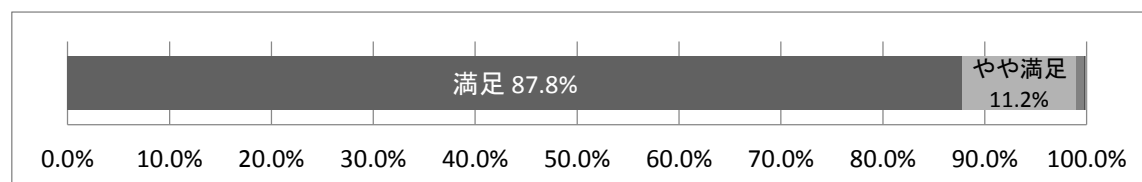
### ①職員の服装や態度



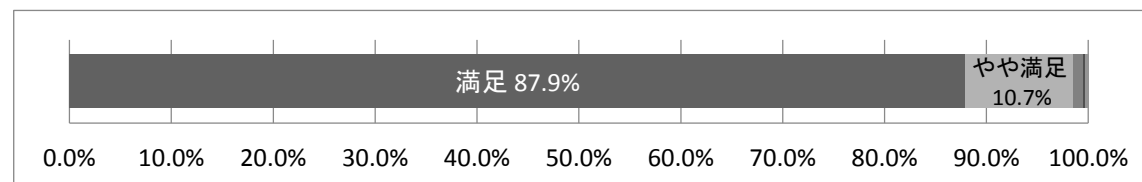
### ②お客さまのお話を丁寧にうかがったか



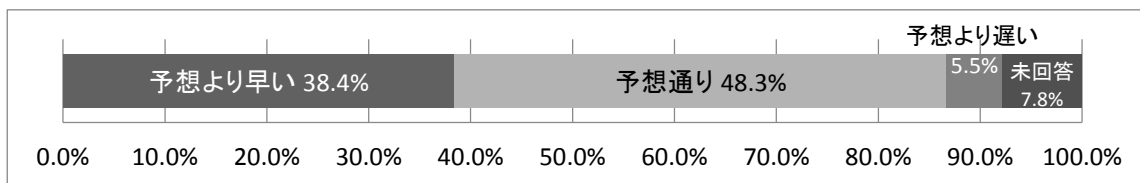
### ③説明は聞き取りやすい話のスピード（声の大きさ）か



### ④職員の説明



### ⑤用件が済むまでにかかった時間



①～④に関しては満足、やや満足を合わせると98%（99%）以上の満足度でした。  
⑤の「用件が済むまでにかかった時間」については予想より早い、予想通りを合わせると86.7%（90.1%）という評価でした。

※（ ）内は前年度の数値

### 3. 窓口接客時間 ※( )内は前年度の数值

#### (1) 接客時間について

- ・平均接客時間：約20分（17分）  
アンケート結果から区民の平均予想時間は15分であったため、約5分（3分）程度の差があった。また、窓口職員に求めるものとして「速やかな対応・ご用件が済むまでの時間」が2番目に多いことから、より迅速な対応が求められている。
- ・最大接客時間：2時間6分（3時間21分）
- ・1時間を越えるケース：144件（105件）、全体の2.1%（1.5%）  
接客時間が1時間を越えるケースについては、接客時間測定期間中の総対応件数6,830件（6,952件）のうち144件（105件）であった。  
【原因の分析】（受託事業者回答）  
複数の同時申請件数が昨年度比2.12倍（25件→53件）、記入等でお客様に寄り添った対応が必要なものの件数が昨年度比6.9倍（10件→69件）と、接客に時間を要するものの件数が大幅に増えたことが原因と考えられる。
- 【対応】（受託事業者回答）  
お客様のご要望に応じた案内や詳細な説明を丁寧に行いながらも、迅速な対応を心掛けるようスタッフ同士の声かけや互いのフォローを意識するようにした。申請書の記入に時間を要するお客様でも、しっかり寄り添って親切に対応した。

#### (2) 待ち時間について

- ・平均待ち時間：1分27秒（33秒）  
平均待ち時間は1分27秒（33秒）で前年度の3倍弱であるが、長時間の待ちが常時ある状況ではなかった。
- ・最大待ち時間：50分（30分）
- ・待ち時間10分を越えるケース：146件（43件）、全体の2.1%（0.6%）  
10分を超える待ち時間発生のうち、ほとんどが中央本町で145件であった。  
【原因の分析】（受託事業者回答）  
12月末から1月下旬にかけて雇用契約満了による退職者が重なり、欠員補充もすぐに追いつかなかったため、一時的な人員不足が生じた。  
また、補充できたスタッフも新人のため、業務習熟度が一時的に低下したことが主な原因と考えられる。
- 【対応】（受託事業者回答）  
他センターの従事者を一時的に中央本町へ応援に出す等の柔軟な対応を行った。  
また、待っているお客様には、積極的に用件を聞き、可能な限りその場で対応したり、待ち時間の見込みを伝える等の工夫を行った。

### 4. 今後の取り組み（受託事業者回答）

人手不足とならないよう今回の件を踏まえて採用計画を見直し、効果的な採用活動を行って、安定した人員体制を確保していく。今後も定期的に従事者研修を実施して、接遇スキルの改善及び維持・向上を図っていく。

引き続き、より満足度の高い窓口対応を目指し、今回の調査による客観的評価を取り入れ、受託事業者との協議を重ね改善に取り組んでいく。

以上

窓口来庁者アンケート集計 結果（令和2年1月6日から2月28日まで）

アンケート項目		中央本町	竹の塚	江北	千住	4課 計	割合		
質問1	性別	男	115	113	93	209	530	33.3%	
		女	170	317	236	329	1,052	66.0%	
		その他	2	1	1	0	4	0.3%	
		未回答	0	1	2	4	7	0.4%	
		計	287	432	332	542	1,593	100.0%	
	年代	10代	3	2	1	5	11	0.7%	
		20代	31	39	28	64	162	10.2%	
		30代	42	75	57	105	279	17.5%	
		40代	74	111	75	141	401	25.2%	
		50代	69	116	83	122	390	24.4%	
		60代	45	45	49	67	206	12.9%	
		70代	22	44	38	37	141	8.9%	
		未回答	1	0	1	1	3	0.2%	
	計	287	432	332	542	1,593	100.0%		
	質問2	来所目的 手続き種別	母子手帳	0	4	9	36	49	3.1%
			予防接種	8	21	17	30	76	4.8%
			がん検診	6	29	15	13	63	4.0%
			難病医療	7	29	25	50	111	7.0%
自立・手帳			25	40	36	59	160	10.0%	
小児慢性			3	3	2	4	12	0.7%	
自立支援医療			172	258	174	255	859	53.9%	
精神手帳			41	35	34	49	159	10.0%	
畜犬			0	0	2	5	7	0.4%	
肝炎医療費			0	2	4	8	14	0.9%	
細菌検査			10	3	2	2	17	1.1%	
その他			12	7	11	25	55	3.4%	
未回答			3	1	1	6	11	0.7%	
計			287	432	332	542	1,593	100.0%	

窓口来庁者アンケート集計 結果 (令和2年1月6日から2月28日まで)

アンケート項目		中央本町	竹の塚	江北	千住	4課 計	割合	
質問3	職員の服装や態度	満足	238	376	294	465	1,373	86.2%
		やや満足	42	51	36	66	195	12.2%
		やや不満	6	3	2	5	16	1.0%
		不満	1	1	0	2	4	0.3%
		未回答	0	1	0	4	5	0.3%
		計	287	432	332	542	1,593	100.0%
質問4	お客さまのお話を丁寧にうかがったか	満足	251	388	300	482	1,421	89.2%
		やや満足	33	41	28	54	156	9.8%
		やや不満	0	3	3	5	11	0.7%
		不満	2	0	0	0	2	0.1%
		未回答	1	0	1	1	3	0.2%
		計	287	432	332	542	1,593	100.0%
質問5	聞き取りやすい話のスピード(声の大きさ)か	満足	248	377	296	477	1,398	87.8%
		やや満足	35	51	33	60	179	11.2%
		やや不満	3	4	3	2	12	0.8%
		不満	1	0	0	1	2	0.1%
		未回答	0	0	0	2	2	0.1%
		計	287	432	332	542	1,593	100.0%
質問6	職員の説明の分かりやすさ	満足	246	386	298	470	1,400	87.9%
		やや満足	39	40	29	62	170	10.7%
		やや不満	0	5	4	6	15	0.9%
		不満	2	0	0	1	3	0.2%
		未回答	0	1	1	3	5	0.3%
		計	287	432	332	542	1,593	100.0%

窓口来庁者アンケート集計 結果（令和2年1月6日から2月28日まで）

アンケート項目		中央本町	竹の塚	江北	千住	4課 計	割合		
質問7	用件が済むまでにかかった時間	用件終了までの予想時間	予想より早い	84	192	155	181	612	38.4%
			予想通り	147	196	144	282	769	48.3%
			予想より遅い	42	16	7	22	87	5.5%
			未回答	14	28	26	57	125	7.8%
			平均予想時間	21.50分	12.50分	15.00分	11.33分	平均 予想時間	15分
			計	287	432	332	542	1,593	100.0%
質問8	窓口職員に求めるもの	区民が窓口職員に求めるもの	好感のもてる服装・態度	60	85	66	118	329件	8.2%
			丁寧な言葉づかいや笑顔でのあいさつ	59	115	96	126	396件	9.9%
			速やかな対応・ご用件が済むまでの時間	149	208	163	269	789件	19.8%
			分かりやすい説明	177	279	213	380	1049件	26.3%
			親身になってご用件を聞く	103	158	108	181	550件	13.8%
			大切なことを繰り返して確認する。	53	91	52	89	285件	7.1%
			聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ	63	108	77	119	367件	9.2%
			ご用件に適した温かみのある声や表情	46	50	43	65	204件	5.1%
			ご用件が済んだあとのお見送りのあいさつ	4	11	3	3	21件	0.5%
			その他	2	1	0	0	3件	0.1%



【所属別 対応時間】

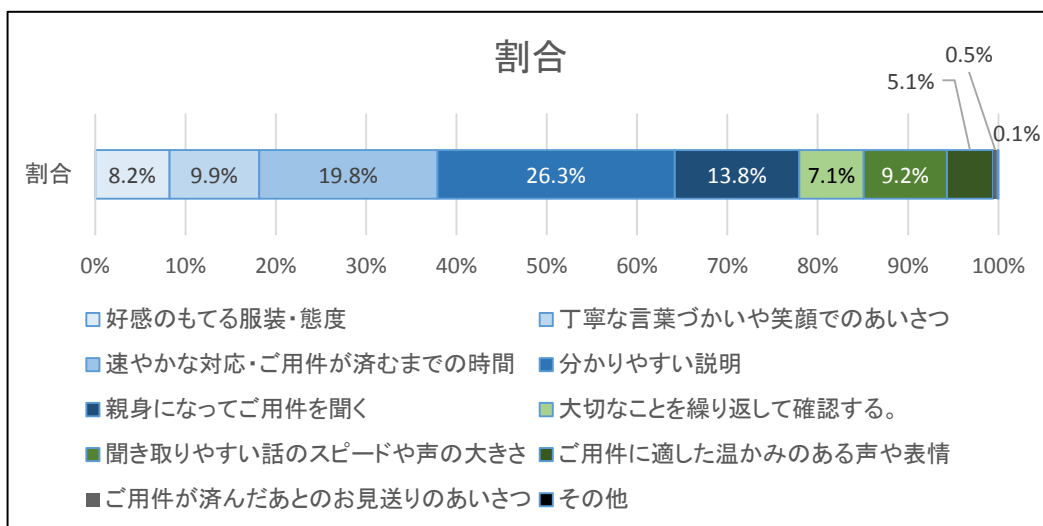
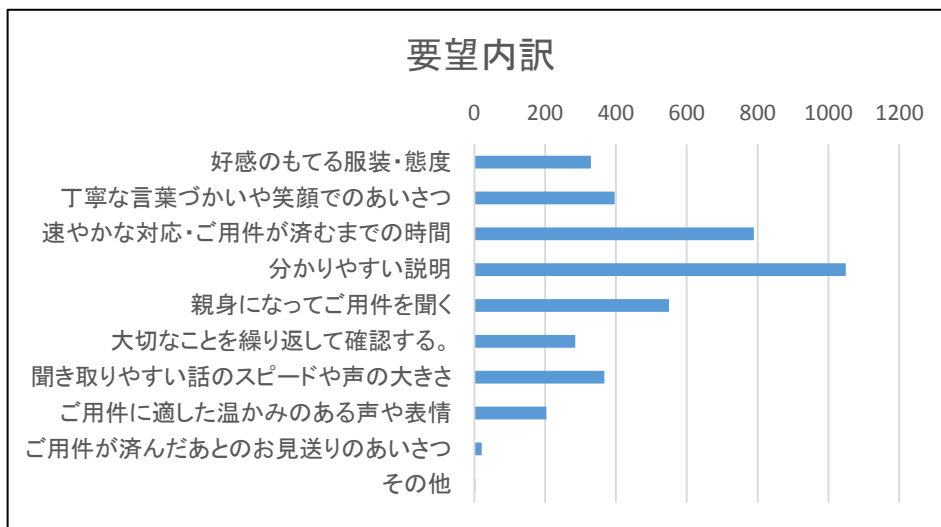
	項目	対応件数	延べ待ち時間	平均待ち時間	平均接客時間
全体	自立医療（単独）	2763	6時間27分	01分42秒	0時間24分
	精神手帳（単独）	711	16時間24分	01分23秒	0時間13分
	（同時申請）	795	21時間46分	01分39秒	0時間29分
	難病医療	601	6時間55分	00分41秒	0時間19分
	小児慢性	57	0時間41分	00分43秒	0時間25分
	肝炎	38	1時間01分	01分36秒	0時間14分
	がん健診	232	2時間40分	00分41秒	0時間12分
	予防接種	396	8時間53分	01分21秒	0時間18分
	母子手帳	189	2時間29分	00分47秒	0時間16分
	畜犬	16	0時間05分	00分19秒	0時間17分
	細菌検査	275	13時間54分	03分02秒	0時間10分
対応件数計	複数の用件	82	1時間50分	01分20秒	0時間22分
6830 件	その他	675	10時間35分	00分56秒	0時間10分
中央	自立医療（単独）	914	22時間29分	04分38秒	0時間26分
	精神手帳（単独）	201	14時間37分	04分22秒	0時間16分
	（同時申請）	256	19時間12分	04分30秒	0時間33分
	難病医療	58	4時間34分	04分43秒	0時間26分
	小児慢性	9	0時間35分	03分53秒	0時間21分
	肝炎	12	0時間44分	03分40秒	0時間15分
	がん健診	31	2時間15分	04分21秒	0時間14分
	予防接種	81	6時間47分	05分01秒	0時間20分
	母子手帳	20	1時間43分	05分09秒	0時間19分
	畜犬				
	細菌検査	213	13時間43分	03分52秒	0時間10分
対応件数計	複数の用件	18	1時間32分	05分07秒	0時間24分
1972 件	その他	159	8時間38分	03分15秒	0時間13分
竹の塚	自立医療（単独）	795	3時間07分	00分14秒	0時間26分
	精神手帳（単独）	251	0時間34分	00分08秒	0時間13分
	（同時申請）	275	0時間56分	00分12秒	0時間30分
	難病医療	231	1時間14分	00分19秒	0時間21分
	小児慢性	26	0時間00分	00分00秒	0時間28分
	肝炎	10	0時間06分	00分36秒	0時間16分
	がん健診	125	0時間17分	00分08秒	0時間12分
	予防接種	154	0時間49分	00分19秒	0時間19分
	母子手帳	60	0時間20分	00分20秒	0時間20分
	畜犬	7	0時間05分	00分43秒	0時間25分
	細菌検査	22	0時間05分	00分14秒	0時間14分
対応件数計	複数の用件	28	0時間08分	00分17秒	0時間27分
2100 件	その他	116	0時間39分	00分20秒	0時間09分
江北	自立医療（単独）	559	2時間31分	00分16秒	0時間21分
	精神手帳（単独）	151	0時間42分	00分17秒	0時間11分
	（同時申請）	155	1時間01分	00分24秒	0時間25分
	難病医療	168	0時間29分	00分10秒	0時間17分
	小児慢性	17	0時間06分	00分21秒	0時間24分
	肝炎	13	0時間11分	00分51秒	0時間12分
	がん健診	44	0時間06分	00分08秒	0時間09分
	予防接種	87	0時間45分	00分31秒	0時間15分
	母子手帳	52	0時間13分	00分15秒	0時間13分
	畜犬	6	0時間00分	00分00秒	0時間09分
	細菌検査	19	0時間05分	00分16秒	0時間11分
対応件数計	複数の用件	18	0時間05分	00分17秒	0時間13分
1549 件	その他	260	0時間23分	00分05秒	0時間08分
千住	自立医療（単独）	495	2時間20分	00分17秒	0時間19分
	精神手帳（単独）	108	0時間31分	00分17秒	0時間11分
	（同時申請）	109	0時間37分	00分20秒	0時間23分
	難病医療	144	0時間38分	00分16秒	0時間17分
	小児慢性	5	0時間00分	00分00秒	0時間16分
	肝炎	3	0時間00分	00分00秒	0時間11分
	がん健診	32	0時間02分	00分04秒	0時間12分
	予防接種	74	0時間32分	00分26秒	0時間18分
	母子手帳	57	0時間13分	00分14秒	0時間14分
	畜犬	3	0時間00分	00分00秒	0時間13分
	細菌検査	21	0時間01分	00分03秒	0時間09分
対応件数計	複数の用件	18	0時間05分	00分17秒	0時間22分
1209 件	その他	140	0時間55分	00分24秒	0時間10分

# アンケート集計結果 補足

## 窓口職員に求めるものは何ですか

	番号	中央本町	竹の塚	江北	千住	合計
好感のもてる服装・態度	1	60	85	66	118	329
丁寧な言葉づかいや笑顔でのあいさつ	2	59	115	96	126	396
速やかな対応・ご用件が済むまでの時間	3	149	208	163	269	789
分かりやすい説明	4	177	279	213	380	1049
親身になってご用件を聞く	5	103	158	108	181	550
大切なことを繰り返して確認する。	6	53	91	52	89	285
聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ	7	63	108	77	119	367
ご用件に適した温かみのある声や表情	8	46	50	43	65	204
ご用件が済んだあとのお見送りのあいさつ	9	4	11	3	3	21
その他	10	2	1	0	0	3

	合計	割合
好感のもてる服装・態度	329	8.2%
丁寧な言葉づかいや笑顔でのあいさつ	396	9.9%
速やかな対応・ご用件が済むまでの時間	789	19.8%
分かりやすい説明	1049	26.3%
親身になってご用件を聞く	550	13.8%
大切なことを繰り返して確認する。	285	7.1%
聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ	367	9.2%
ご用件に適した温かみのある声や表情	204	5.1%
ご用件が済んだあとのお見送りのあいさつ	21	0.5%
その他	3	0.1%



■その他欄 記載内容

中央本町

大変分かりやすく丁寧に教えていただきました。今後も頑張ってください。(外19件)

分かりやすく、ゆっくり話してくれて嬉しかったです。

言葉づかいも分かりやすく、あいさつもしっかりしてくれました。

とても親切な方でした。とても優しい対応で嬉しかったです。(外10件)

とても良く対応して下さい、ありがとうございました。

毎回、更新の際に丁寧に説明、対応して頂き、気軽に来所できるのでとても助かっています。

私の話に耳を傾けていただき、理解しやすい説明をしてくださり感謝しています。

とても好感の持てるスタッフの方々がおり感謝しています。ありがとうございました。(外3件)

担当の〇〇(個人名)さんは、とても好印象でした。

嫌な気持ちにならないで来られます。ありがとうございます。

いつもお疲れさまです。窓口業務がんばってください。

全般的に満足しています。(外1件)

スムーズな対応で良かったです。(外1件)

書類を提出してから、どうして時間がかかるのか。いつも時間が短いと良いです。(外1件)

待ち時間が長く、途中の手続きの待ち時間も長い。(外3件)

受付のカードの場所が分かりにくかった。(外3件)

自分で番号札をとって待つのは初めてで分かりませんでした。(外2件)

待っている間の椅子が少ないのでは…。

待合スペースは、足元から冷えてとても寒かったです。

全員がもう少し内容を学んで欲しい。人によっては、違うことを言う。(外1名)

こちらの窓口は、書類の記入漏れ、渡し忘れ等、うっかりミスが多々あるように感じます。

窓口職員が女性であってほしい部分は多々あります。私は男性が怖いのでとても助かります。

自立支援の窓口がもう少し目立たない場所や、一般の人から気づかれにくく配慮が欲しい…。

診断書が必要な年には、事前にハガキ等の案内があるとありがたいです。

精神保健福祉手帳に必要な写真を撮る設備があると良いと思います。

毎週でなくても良いですが、土曜日にどこかの窓口が開いていればと思います。

竹の塚

職員の対応が親切、丁寧でとても助かっています。ありがとうございます。(外29件)

毎回いつ来ても親切です。皆さんありがとうございます。名札に「パソナ」とありますが、スタッフが働きやすいと良いなと思います。

パソナになってから、とても丁寧でありがたいです。以前は、職員同士の私語や頭ごなしの対応が多く、不快になることがしばしばありました。

分かりやすい説明ありがたく思います。大変助かりました。(外7件)

親切で好感のもてる人が多く、非常に感じの良いスタッフが多いと思います。(外8件)

態度、服装に好感が持てた。

来所できない母の代わりに来ていますが、いつも親切にさせていただいて助かっています。

全部良かったです。対応も、受け答えも、きちんとしていました。(外1件)

初めて一人で申請するので助かりました。ありがとうございました。

いつも皆様に優しく、温かく受け止めてもらえてとてもありがたいです。(外2件)

本日の〇〇(個人名)さん、とても対応が良かったです。

対応も良く、以前よりスピードも速くなっているように感じます。(外4件)
すぐに対応いただき、待ち時間も少なく助かっています。(外3件)
待ち時間が長い。(外1件)
センターによって、手続きにかかる時間(待ち時間も含む)にバラつきがある。
時間がかかる。以前どれくらいかかるか聞いたら、面倒臭そうに言われたことがある…。
待ち時間にアンケートを渡して提出してくださいって… どれくらい待たせるの？
従事者を増やす等、待っているお客様の状態を見て臨機応変に対応した方が良いのでは？
初めての来所者には分かりにくい(札をもって待つ)。職員の方が気付かずに待たされている人をよく見かける。
入ってすぐにこちらに気づき、あいさつをくれ、同時に用件もきいてくれるので助かります。
来所される方すべてにきちんと挨拶がされていて、とても良いと思いました。
窓口対応の改善に本当に努力されていてありがたいです。今、何番まで呼ばれているのか掲示してくれると待つストレスが減ると思います。
用件が済んだら、とっとと自席に座るのが感じ悪かったです。
椅子が少ない。
イスが重いのでキャスター付の方が楽に動けるのではと思います。(外1件)
水性ボールペンは、滲んだりして書類を汚損するので使用しない方が良いと思う。
もう少しプライバシーが守られるようであって欲しい。
スペースに限りはあるが、誰が何の手続きしているか丸聞こえのため、もう少し配慮して欲しい。
「生活保護」という言葉を小声で言って頂いたり、「役所の」という表現に変えて頂いたり等、安心して委ねることができます。周囲の反応を気にしているので、ご配慮に感謝いたします。
電話での対応でも親切にして欲しい。
電話での問合せと来所して窓口での案内に色々相違があった。
電話相談などができることを来所するまで全く知らなかった。もっとセンターでできることをアピールした方が良いと思った。はじめは敷居が高く感じ、来所するのもやっとだった…。
来所要件を聞く段階から「うん、うん」と、まるで認知機能が衰えた高齢者に対するような扱いを受けた。不本意な対応でした。人によるのかもしれないが、バカにされているように感じた。
上から目線の方がいて困ったことがある。
駐輪券を申し出にくい雰囲気があって、声をかけずらいと思った。
対応中のスタッフ以外が、机越しにおしゃべりをしているのが気になる時があります。
会話だけでは分かりづらい部分があり、肝心なことは文字化してもらえるとすごく助かります。
以前より楽に書類が書けて助かります。
子どもへの笑顔が優しかった。
大変なお仕事をサポートしていただき、ありがとうございます。
感謝している人が多いのも事実です。いつまでも今の雰囲気のセンターで頑張ってください。
クレーム対応に大変気を使われていると思いますが、クレームを発するのは一部の方であって、ほとんどの方はクレームはないと思います。クレームのない人は声にしただけだと思います。

## 江北

非常に親切で分かりやすい対応でした。丁寧な対応ありがとうございました。（外21件）

皆さん感じが良く、良かったです。好感が持てます。安心して話が出来ました。（外4件）

とても良かったです。（外2件）

スタッフの方の対応は、いつもいいと感じています。（外1件）

前からお世話になっており、担当者が変わっても皆さまの対応の良さに感心しております。（外1件）

本日はとても混んでいたにもかかわらず、感じよく対応して下さり、また、更新と手帳の更新とを同時にするという情報を教えていただき有難いと思いました。今後も教えて頂けることを望みます。

2階の時よりも対応が変わりとても良くなっています。ありがとうございます。（外1件）

以前は2階まで階段が大変でしたが、今はすぐ下で応対して下さるので助かります。（外1件）

以前と比べて1Fになったことで分かりやすくなりました。（外1件）

速やか（スムーズ）な対応でとても助かりました。（外2件）

手続きの時間が早くなるととても助かります。（外2件）

自立の更新入力作業をもっと早くしてほしい。無理なら控えだけ渡して帰らせてほしい。

用件を聞かれるまでが長かった。待っている人に気づいている職員は声をかけてもらいたい。

番号札は分かりやすい所（手前）に置いて頂けると助かります。以前、気付かずにしばらく椅子に座って待っていたことがある。客が入って来たら「番号札を持ってお待ちください」など一声あっても良いと思う。また、ごちゃごちゃしているので、清潔感があるととても良くなると思う。

受付場所が分からず不安でしたが、すぐにスタッフが来てくれて安心できました。

皆さん積極的にあいさつされていて、とても良かったです。

以前申請を止めますかと言われ、書類を突っ返されました。

他の客の声が聞こえないよう、また顔を合わせないような工夫があると良い。

何度も出直すことが無いよう、スタッフ間の専門知識の共有と正確で分かりやすい説明を期待。

女性職員が多いので気持ちが和らぎます。

代筆があり助かります。

現状のまま努力されたい。（外1件）

## 千住

分かりやすい説明、親切・丁寧な対応ありがとうございました。安心して伺えます。（外30件）

いつもお世話になっており、感謝の言葉しかありません。ありがとうございます。（外2件）

以前より年々対応が良くなったと感じます。たいへん助かっております。（外2件）

業務終了後の来所でも嫌な顔せず親切に対応して下さり、とても感謝しています。

全て良かったです。来たのが早すぎたのに、気を使って中へ入れて下さってありがたかったです。

対応していただいた〇〇（個人名）さんに、とても良くしていただきました。

優しく対応していただいてありがたかったです。（外1件）

ゆっくりな説明が大変助かりました。

たいへん好感がもてます。（外1件）

雰囲気良く素敵です。

窓口の明るさが以前より明るくて居心地良く感じた。

皆様とても感じが良く、スピーディな対応でした。（外3件）

以前は、ケアマネが代行せざるを得ない状況を分かって頂けないことが多かったですが、最近はスムーズで感謝しております（本来業務ではないことを承知で代行せざるを得ない立場です）。

待ち時間がいつも早いので助かってます。（外1件）

受付ですぐに声をかけて頂けたので助かりました。

お昼も手続き出来て助かります。待ち時間中のトイレ後に声をかけてもらえ（順番の前後に気づいてくれて）、安心して待つことが出来ました。ありがとうございました。
思っているより（自立支援の控えが出来るまで）長時間かかり、とても疲れた。（外1件）
書類を提出しただけなのに、確認すると言って、すごく待たされる。何を確認しているのか。
処理時間を「〇分位かかります」等ひと言添えてくれると、待つ方も気が楽に感じます。
番号札が分かりづらいです（外1件）。 たまにすごく感じの悪い人がいる。
窓口（受付席）が空いているにもかかわらず、番号札をもって待たされることがある。
窓口がもう少し多いと嬉しいです。本庁舎に比べると、対応する人数が少ない気がする。
書類記載において分かりにくい箇所は、事前に説明していただけると助かります。
会話の中での個人情報部分については、お客様へ配慮した声量で話して欲しい。
分からない字を教えてくれなかった…。
話をよく聞いてから返事をして欲しい。
だいたいいつも面倒臭そうにしているので厄介。
窓口から執務室内の声（私語）が聞こえる。またデスクの様子（PC画面等）が伺える。
服が地味、暗くてセンスがない、いかにも役所の事務。
多少は致し方ないが、知識がない人がいて、何も分かりませんという態度は改めて欲しい。それでも、以前よりは良くなったと思う（多分2～3年前に比べて）。
色々な人が来るたいへんな職場だと思いますが、応援しています。（外1件）
不安を感じて訪れますが、帰りには希望や安心がめばえて大変に助かっています。

窓口接客時間抽出（令和2年1月6日から2月28日まで）

【令和2年1月（19日間）】

	最大来客数	平均来客数	最小来客数	最大接客時間	平均接客時間	最短接客時間	最大待ち時間	平均待ち時間
中央本町	72	52.0	21	2時間00分00秒	22分10秒	01分00秒	50分00秒	04分50秒
竹の塚	78	56.1	27	2時間06分00秒	22分29秒	01分00秒	10分00秒	00分15秒
江北	72	41.6	22	1時間25分00秒	17分24秒	01分00秒	05分00秒	00分09秒
千住	46	32.1	16	1時間45分00秒	17分36秒	01分00秒	13分00秒	00分24秒
全体	78	45.5	16	2時間06分00秒	19分55秒	01分00秒	50分00秒	01分34秒

【令和2年2月（18日間）】

	最大来客数	平均来客数	最小来客数	最大接客時間	平均接客時間	最短接客時間	最大待ち時間	平均待ち時間
中央本町	73	52.8	40	1時間45分00秒	23分41秒	01分00秒	35分00秒	03分57秒
竹の塚	71	54.0	28	1時間39分00秒	21分19秒	01分00秒	07分00秒	00分13秒
江北	70	39.9	17	1時間25分00秒	16分17秒	01分00秒	10分00秒	00分21秒
千住	41	31.2	20	1時間35分00秒	16分24秒	01分00秒	07分00秒	00分09秒
全体	73	44.5	17	1時間45分00秒	19分25秒	01分00秒	35分00秒	01分21秒

【令和2年1月～2月（37日間）】

	最大来客数	平均来客数	最小来客数	最大接客時間	平均接客時間	最短接客時間	最大待ち時間	平均待ち時間
中央本町	73	52.3	21	2時間00分00秒	22分55秒	01分00秒	50分00秒	04分24秒
竹の塚	78	55.2	27	2時間06分00秒	21分56秒	01分00秒	10分00秒	00分14秒
江北	72	40.9	17	1時間25分00秒	16分51秒	01分00秒	10分00秒	00分15秒
千住	46	31.7	16	1時間45分00秒	17分02秒	01分00秒	13分00秒	00分17秒
全体	78	45.0	16	2時間06分00秒	19分41秒	01分00秒	50分00秒	01分27秒