

令和5年度



# 流山市 窓口対応アンケート 結果報告書

令和6年1月

情報政策・改革改善課

## 概要

流山市では、皆様に満足していただける窓口対応を目指し、庁舎の案内表示や、職員の対応に関するアンケートを実施しています。令和5年度につきましても、ご来庁いただいた皆様にはアンケートの実施についてご協力いただき、厚く御礼申し上げます。

概要は、次のとおりです。

期間	令和5年10月21日(土)～令和5年11月21日(火)
場所	市役所第1庁舎・第2庁舎・第3庁舎各フロア 各出張所（江戸川台駅前、南流山、東部、おおたかの森市民窓口センター）及び上下水道局2階
調査方法	窓口をご利用になった方に、職員が直接アンケート用紙を手渡し、記入後に所定の回収箱へ投函していただく方法
調査項目と配点	下記の6項目について4段階評価 窓口対応の満足度 あいさつ、言葉づかいや態度 身だしなみについて 説明の分かりやすさ 手続の処理時間について 最も窓口に求めること、期待すること それぞれに自由記入欄あり

## 2 結果

各設問と総合評価の平均値は、下記のとおりです。

(ポイント)

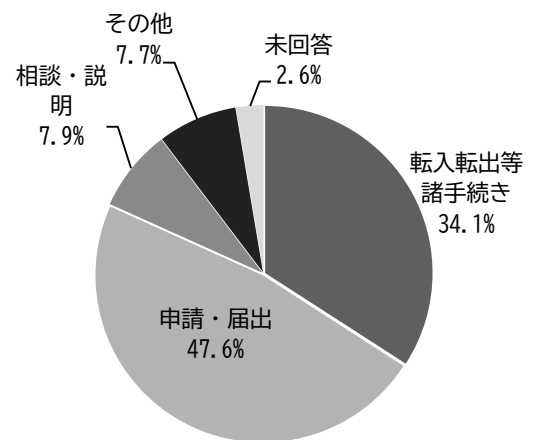
満足度	挨拶	身だしなみ	説明	待ち時間	総合平均
3.81	3.84	3.85	3.82	3.76	3.82

各設問の回答結果については、下記のとおりです。

※割合については、いずれも小数点第2位を四捨五入して表示。

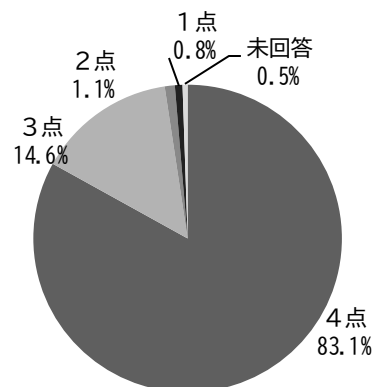
### どのような用件でいらっしゃいましたか？

回答	回答数	割合(%)
転入転出等諸手続き	129件	34.1
申請・届出	180件	47.6
相談・説明	30件	7.9
その他	29件	7.7
未回答	10件	2.6
合計	378件	100.0



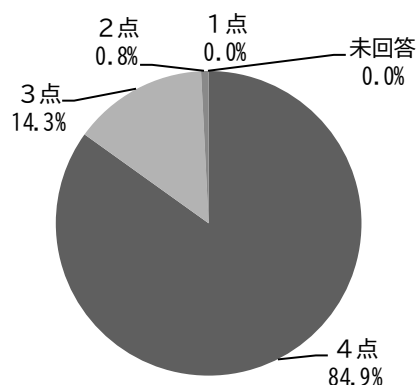
### 1. 本日の窓口対応については満足できましたか？

回答	回答数	割合(%)
4点	314件	83.1
3点	55件	14.6
2点	4件	1.1
1点	3件	0.8
未回答	2件	0.5
計	378件	100.0
平均	3.81	ポイント



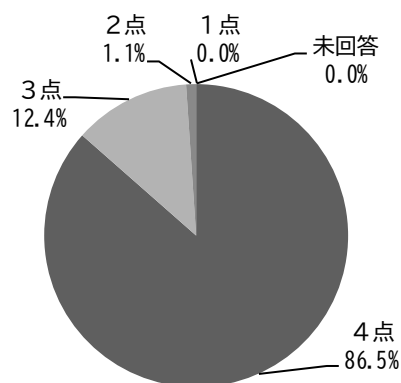
## 2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？

回答	回答数	割合(%)
4点	321件	84.9
3点	54件	14.3
2点	3件	0.8
1点	0件	0.0
未回答	0件	0.0
計	378件	100.0
平均	3.84	ポイント



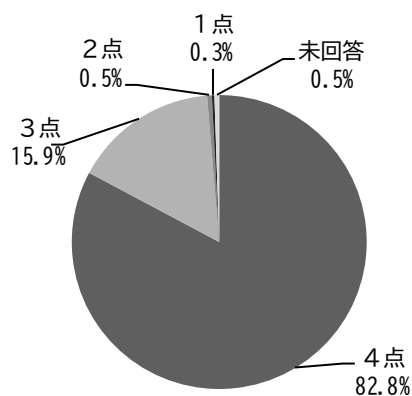
## 3. 職員の身だしなみは、いかがでしたか？

回答	回答数	割合(%)
4点	327件	86.5
3点	47件	12.4
2点	4件	1.1
1点	0件	0.0
未回答	0件	0.0
計	378件	100.0
平均	3.85	ポイント



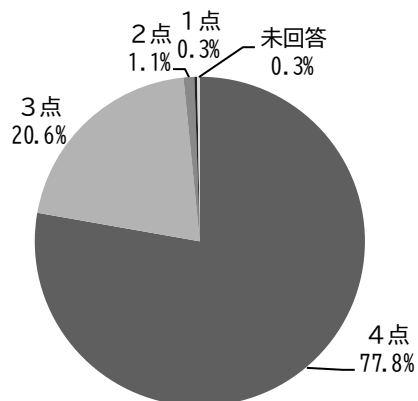
## 4. 職員の説明は分かりやすかったですか？

回答	回答数	割合(%)
4点	313件	82.8
3点	60件	15.9
2点	2件	0.5
1点	1件	0.3
未回答	2件	0.5
計	378件	100.0
平均	3.82	ポイント



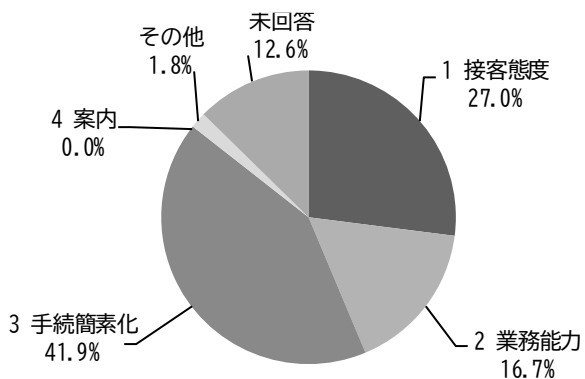
### 5. 待ち時間を含め、手続の処理時間はいかがでしたか？

回答	回答数	割合(%)
4点	294件	77.8
3点	78件	20.6
2点	4件	1.1
1点	1件	0.3
未回答	1件	0.3
計	378件	100.0
平均	3.76	ポイント



### 6. 最も窓口を求めること、期待することは何ですか？（複数回答）

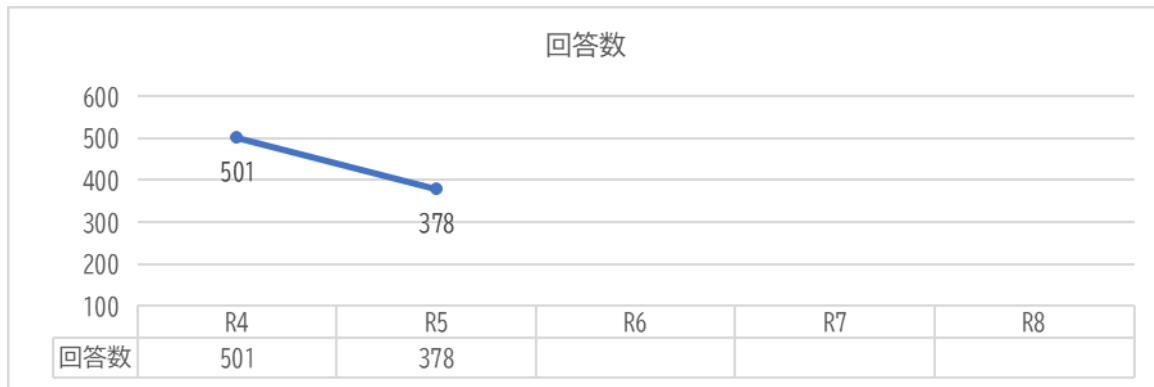
回答	回答数	割合(%)
1 接客態度	107件	28.3
2 業務能力	66件	17.5
3 手続簡素化	166件	43.9
4 案内	0件	0.0
その他	7件	1.9
未回答	50件	13.2
計	378件	



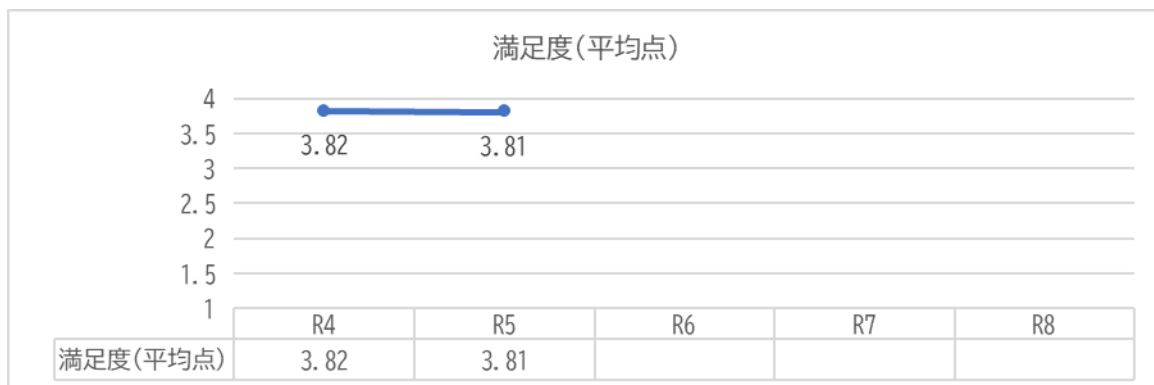
### 3 結果の経年変化

本アンケートについては、従来 5 段階評価の方式を採用していましたが、更なる窓口対応の向上を目指し、令和 4 年度から 4 段階評価の方式を採用しました。 ※H18-R3 年度の経年変化については巻末資料をご参照ください。

#### 回答数について



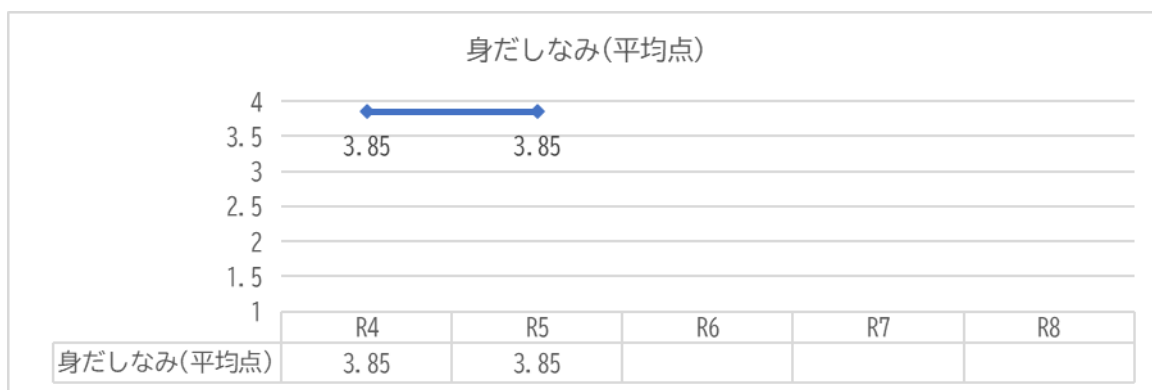
#### 1. 本日の窓口対応については満足できましたか？



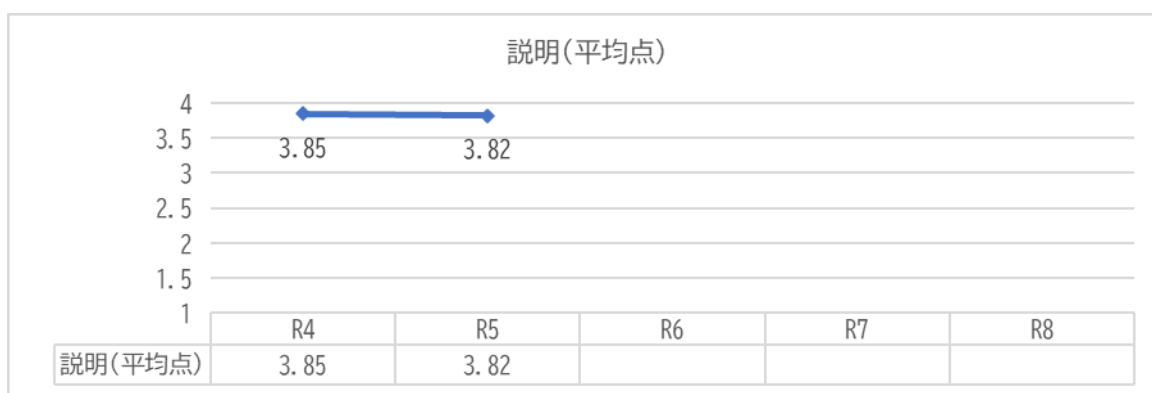
#### 2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？



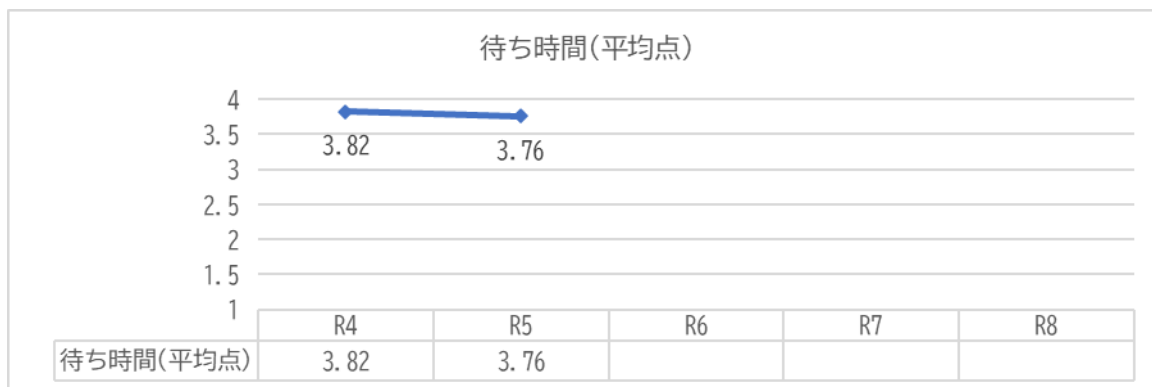
### 3. 職員の身だしなみは、いかがでしたか？



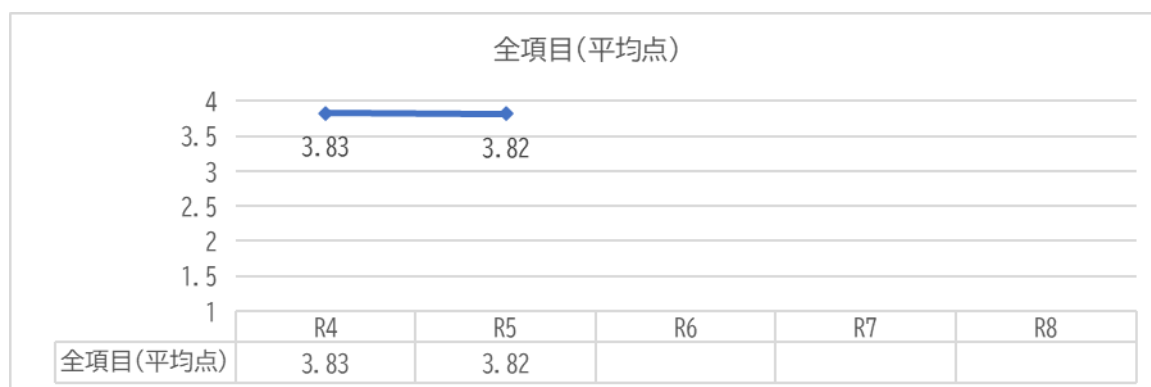
### 4. 職員の説明は分かりやすかったですか？



### 5. 待ち時間を含め、手続の処理時間はいかがでしたか？



## 全項目の平均値について



### 4 総括

アンケートの回答数は 378 件となり、昨年度の回答数である 501 件と比べて 123 件分の減となりました。要因としては同時期に異なる来庁者向けアンケートを実施していたこと等が挙げられます。

全質問項目の平均値は、3.82 ポイントとなり、昨年度の全質問項目の平均値である 3.83 ポイントに対し、ほぼ横ばいの結果となりました。

また、アンケートの各質問項目においても、昨年度に引き続き高水準の結果を維持しています。一方で、「待ち時間を含める手続きの処理時間」に関する値は、昨年度平均値 3.82 ポイントに対し今年度は 3,76 点ポイントと、0.06 ポイント分低い結果となりました。

また、もっとも窓口に求めることは、「手続きの簡素化」が 166 件で最も多くなりました。

具体的なお意見として、「説明が丁寧でわかりやすかった。」「以前伺った時よりも、職員の方のあいさつや対応がとてもよく、次も利用したいと思った。」など、概ね高評価でした。一方、「受付時間が長かった」といったご意見も頂戴しました。

この結果をさらなる改善につなげ、引き続き窓口サービスの維持・向上を図ってまいります。



# 窓口対応に関するアンケート

## —皆様のご意見をお聞かせください—

皆様に満足していただける窓口対応を目指し、職員の対応等に関するアンケートを実施しています。お手数をおかけしますが、ご協力をお願いします。

・ご利用された窓口（課名）をご記入ください。

課	課	課
---	---	---

以下、該当するものに○をつけてください。また、可能であれば、その理由も併せてお聞かせください。

・どのような用件でいらっしゃいましたか。

1. 転入・転出・転居による諸手続き	2. 各種申請・届出	3. 各種相談・説明	4. その他
--------------------	------------	------------	--------

1 本日の窓口対応については満足できましたか？

1. 満足した	2. どちらかと言えば満足した	3. どちらかと言えば不満だった	4. 不満だった
---------	-----------------	------------------	----------

理由（任意）：

2 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？

1. 良い	2. どちらかと言えば良い	3. どちらかと言えば悪い	4. 悪い
-------	---------------	---------------	-------

理由（任意）：

3 職員の身だしなみは、いかがでしたか？

1. 良い	2. どちらかと言えば良い	3. どちらかと言えば悪い	4. 悪い
-------	---------------	---------------	-------

理由（任意）：

4 職員の説明は分かりやすかったですか？

1. 分かりやすい	2. どちらかと言えば分かりやすい	3. どちらかと言えば分かりにくい	4. 分かりにくい
-----------	-------------------	-------------------	-----------

理由（任意）：

5 待ち時間を含め、手続の処理時間はいかがでしたか？

1. 良い	2. どちらかと言えば良い	3. どちらかと言えば悪い	4. 悪い
-------	---------------	---------------	-------

理由（任意）：

6 最も窓口を求めること、期待することは何ですか？

1. 職員の接客態度	2. 職員の業務能力	3. 手続の簡素化	4. 案内表示の分かりやすさ	5. その他 ( )
------------	------------	-----------	----------------	------------

7 その他、窓口対応についてお気付きの点やご意見などがあれば、ご記入ください。

---



---



---



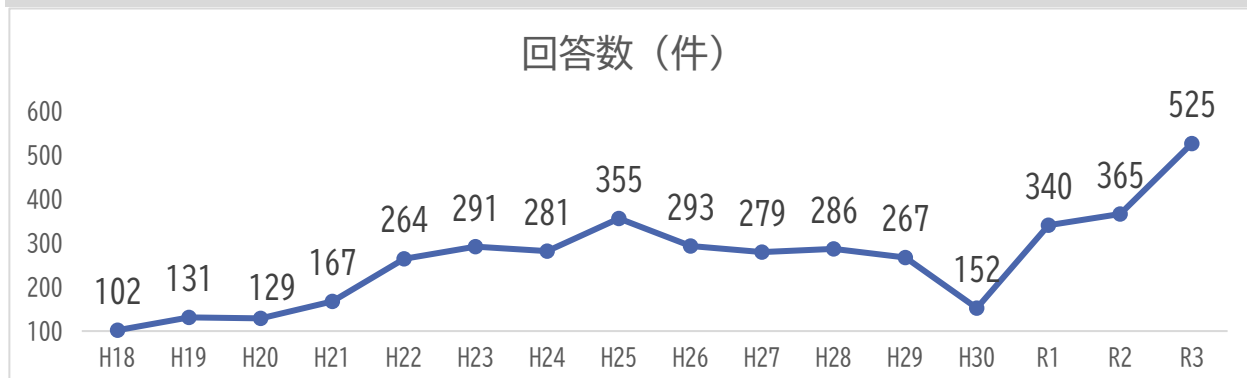
---

ご記入が済みましたら、各所に設置してあるアンケート回収箱に投函してください。  
この度はご協力頂きありがとうございました。

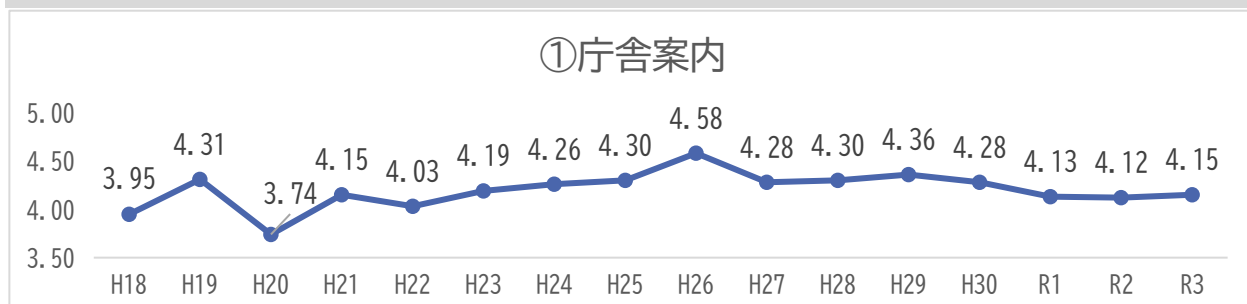
巻末資料 平成18年度～令和3年度 窓口対応アンケート経年変化

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
回答数(件)	102	131	129	167	264	291	281	355	293	279	286	267	152	340	365	525
満足度	4.08	4.18	4.02	4.27	4.34	4.40	4.40	4.47	4.48	4.47	4.25	4.39	4.44	4.58	4.58	4.67
態度	4.15	4.32	4.18	4.30	4.43	4.51	4.52	4.54	4.56	4.57	4.34	4.43	4.56	4.63	4.58	4.65
説明	4.15	4.25	4.14	4.10	4.39	4.43	4.44	4.50	4.57	4.51	4.33	4.44	4.48	4.64	4.58	4.63
時間	4.14	4.07	3.85	4.16	4.30	4.30	4.31	4.34	4.36	4.26	4.12	4.27	4.24	4.36	4.61	4.65
全項目平均	4.13	4.21	4.05	4.21	4.37	4.41	4.42	4.46	4.49	4.45	4.26	4.38	4.43	4.55	4.59	4.65

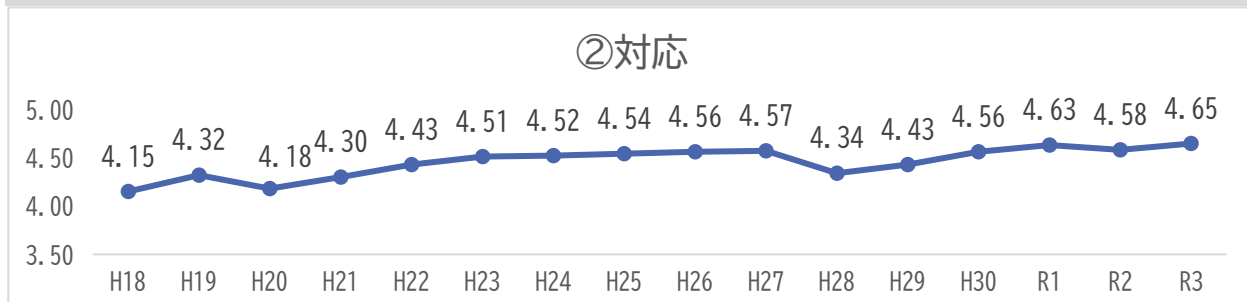
回答数について



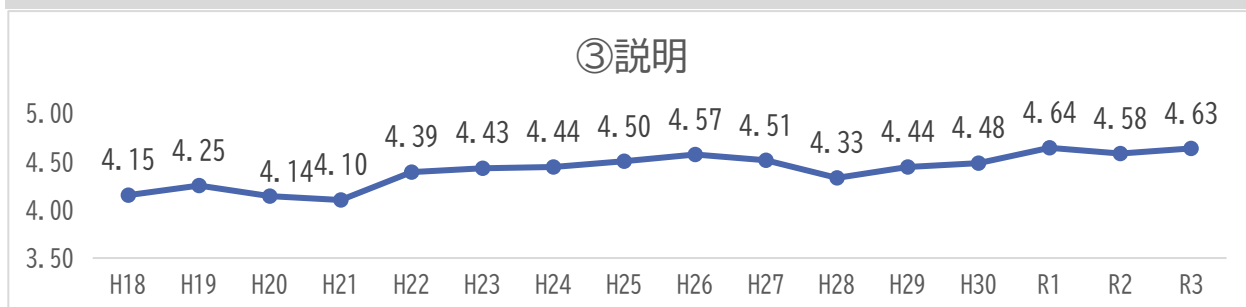
1. 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？



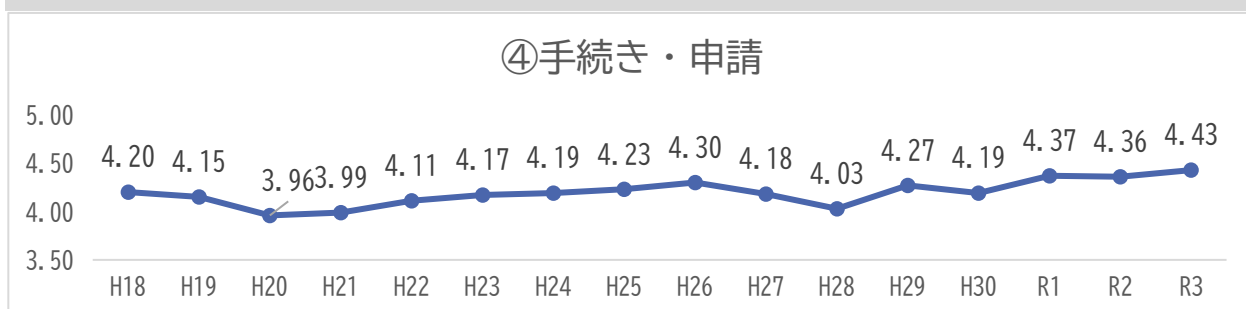
2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？



### 3. 職員の説明は分かりやすかったですか？



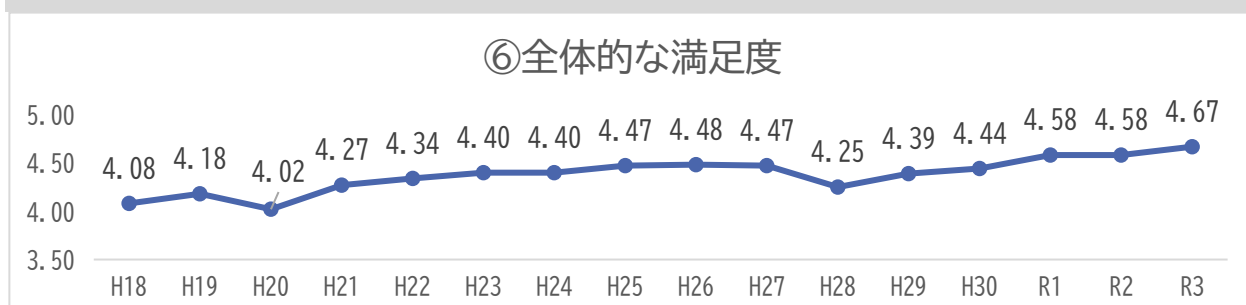
### 4. 手順の仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？



### 5. 本日のご用件は順調に済みましたか？



### 6. 本日の窓口対応については満足できましたか？



## 全項目の平均値について

