

第3回窓口サービスアンケートの結果について

実施期間 平成21年2月9日(月)から同年3月11日(水)まで

調査場所 市役所第1庁舎、第2庁舎、第3庁舎1階出入口及び市役所第1庁舎2階、3階エレベーター付近8箇所及び市内4出張所(江戸川台駅前、おおたかの森、南流山、東部)にアンケート用紙・記載台・回収箱を設置。

回答総数 129人

総括

今回の窓口サービスアンケートは、前回(第1回、第2回)までの市役所第1庁舎、第2庁舎、第3庁舎のほかに、市内4出張所(江戸川台駅前、おおたかの森、南流山、東部)においてアンケート用紙と記載台・回収箱を設置し、窓口を利用した市民が自ら記入し、回収箱に投函してもらう方式により実施しました。

アンケートの内容も、前回と同様に「庁舎の案内表示」、「対応の仕方(言葉づかいや態度)」、「説明の仕方(分かりやすさ)」、「手続きの仕方や申請書の分かりやすさ」、「用件が済むまでの待ち時間」、「全体的な印象」の6項目(出張所では「庁舎の案内表示」の項目を除いた5項目)について「大変満足(5点)」、「満足(4点)」、「普通(3点)」、「不満(2点)」、「大変不満(1)」の5段階で評価していただきました。

今回は、129人の方に回答いただきましたが、全てのアンケート項目について、半分以上の方から「大変満足(5点)」、「満足(4点)」という回答をいただきました。

また、自由意見では「以前に比べて窓口の対応が良くなった」、「相談に適切に親切に伝えてくれた」、「とても感じ良くわかりやすく対応してくれた」といったお褒めの言葉を多くいただきました。

一方で「案内表示がわかりにくい」、「冷たい印象を受ける」、「申請書の書き方が難しい」といったご指摘もいただきました。

市では、平成17年度から新行財政改革実行プランを推進するなかで、利用する市民の視点に立った利便性や質の高いサービスを目指すために様々な取り組みを進めています。

皆様からいただきました貴重なご意見は、改革・改善に反映させるなど、窓口サービスの向上に役立たせてまいります。

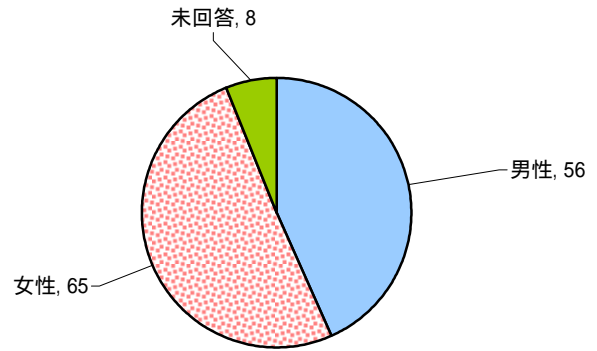
<平均点>

<アンケート項目>	<第3回>	<第2回>
(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?	3.74点	4.31点
(2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか?	4.18点	4.32点
(3) 職員の説明は分かりやすかったですか?	4.14点	4.25点
(4) 手続きの仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか?	3.96点	4.15点
(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか?	3.85点	4.07点
(6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか?	4.02点	4.18点

1. 回答者の内訳

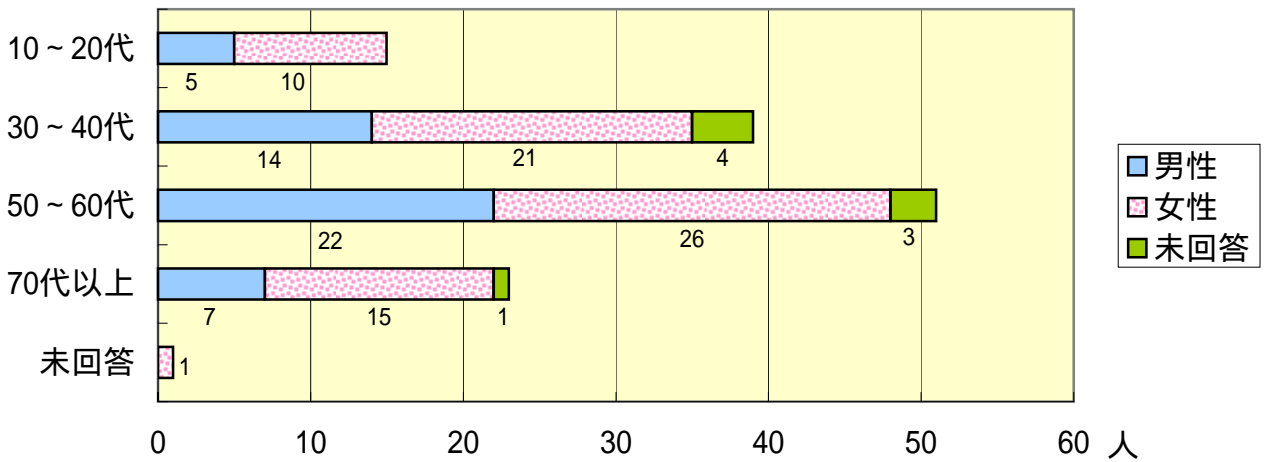
【性別】

男性	女性	未回答	合計
56	65	8	129
43.4%	50.4%	6.2%	100.0%



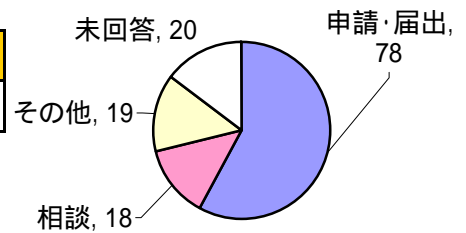
【年代別】

	10～20代	30～40代	50～60代	70代以上	未回答	合計
男性	5	14	22	7	0	48
女性	10	21	26	15	1	73
未回答	0	4	3	1	0	8
合計	15	39	51	23	1	129
割合 (%)	11.63%	30.23%	39.53%	17.83%	0.78%	100.00%



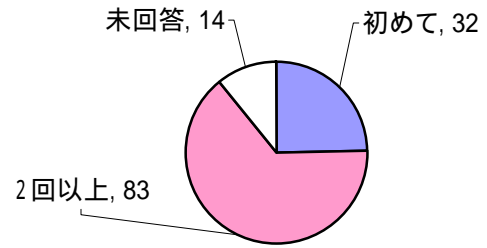
【用件】(複数回答あり)

申請・届出	相談	その他	未回答	合計
78	18	19	20	135



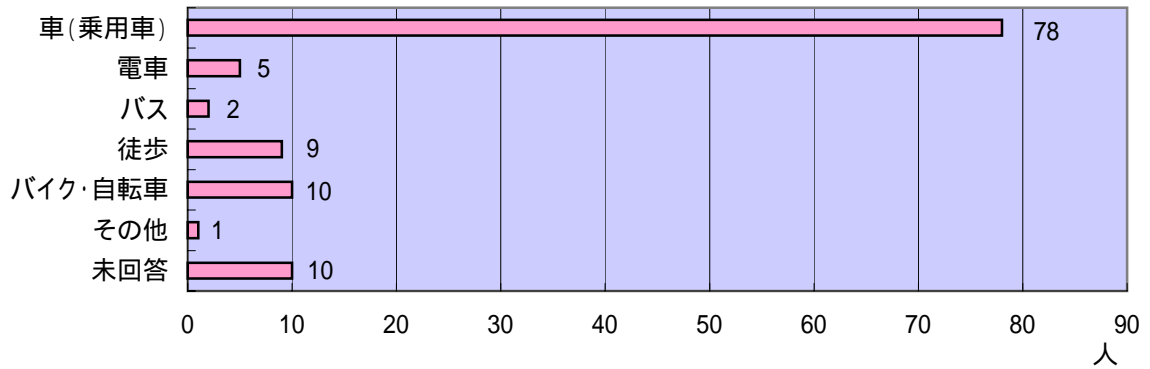
【今回の用件は初めてですか】

初めて	2回以上	未回答	合計
32	83	14	129



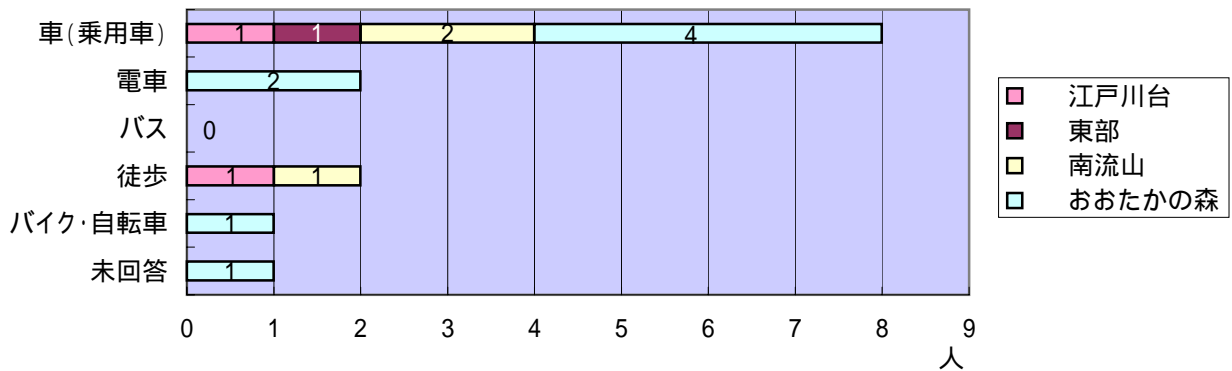
【市役所までの利用交通手段】

車(乗用車)	電車	バス	徒歩	バイク・自転車	その他	未回答	合計
78	5	2	9	10	1	10	115
67.83%	4.35%	1.74%	7.83%	8.70%	0.87%	8.70%	100.00%



【出張所までの利用交通手段】

	車(乗用車)	電車	バス	徒歩	バイク・自転車	未回答	合計
江戸川台	1	0	0	1	0	0	2
東部	1	0	0	0	0	0	1
南流山	2	0	0	1	0	0	3
おおたかの森	4	2	0	0	1	1	8
計	8	2	0	2	1	1	14
割合	57.14%	14.29%	0.00%	14.29%	7.14%	7.14%	100.00%

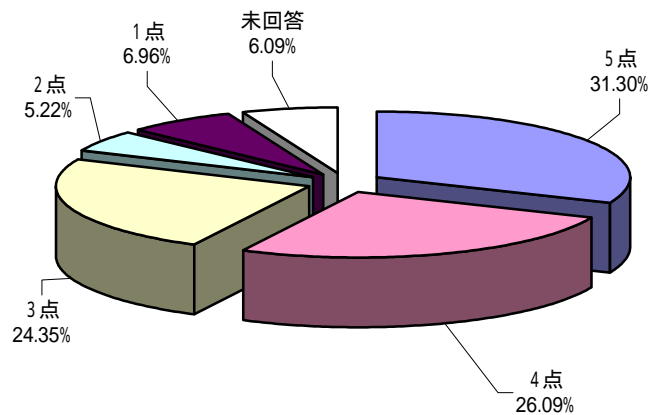


2. 各項目の集計結果

(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？

回答内容		回答数	割合
満足 ↑	5点	36	31.30%
	4点	30	26.09%
	3点	28	24.35%
	2点	6	5.22%
不満 ↓	1点	8	6.96%
	未回答	7	6.09%
計		115	100.00%
平均		3.74	

出張所アンケートには未設定項目

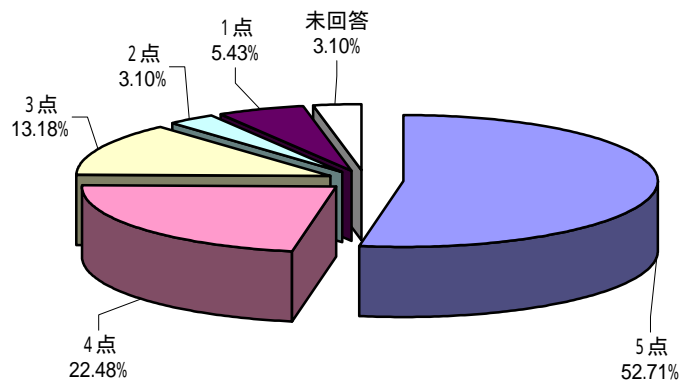


【3点未満であった主な理由】

- ・ 入ったらすぐの所に案内図を設置して欲しい。
- ・ 各課の表示位置が高い
- ・ 建物が古いので、案内表示がわかりにくい。
- ・ 最短距離のルートとエレベータを使ってのルートの両方の案内を希望する。
- ・ 案内を聞いても実際歩き出すとわかりにくい。
- ・ 外国人には、案内がわかりづらい。

(2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか？

回答内容		回答数	割合
満足 ↑	5点	68	52.71%
	4点	29	22.48%
	3点	17	13.18%
	2点	4	3.10%
不満 ↓	1点	7	5.43%
	未回答	4	3.10%
計		129	100.00%
平均		4.18	

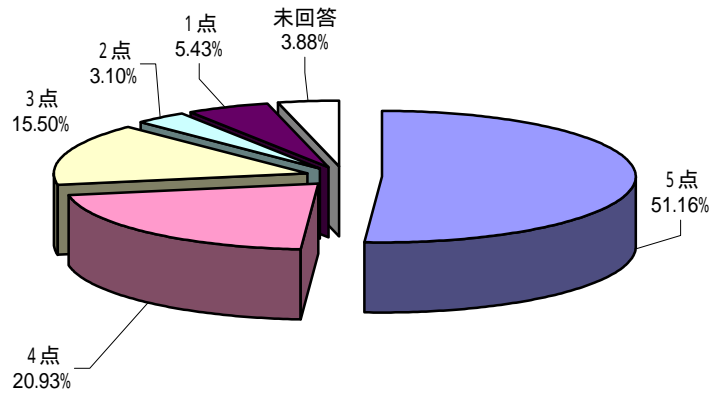


【3点未満であった主な理由】

- ・ 言葉などは丁寧だが、冷たい印象を受ける。
- ・ 名札をつけていない職員がいる。
- ・ 窓口に出ない後方の職員は、談笑している。
- ・ 昼時に来庁したためか、食べ物が口に入ったままの対応だった。
- ・ 職員の口臭が気になった。

(3) 職員の説明は分かりやすかったですか？

回答内容		回答数	割合
満足 ↑	5点	66	51.16%
	4点	27	20.93%
	3点	20	15.50%
	2点	4	3.10%
不満 ↓	1点	7	5.43%
	未回答	5	3.88%
計		129	100.00%
平均		4.14	

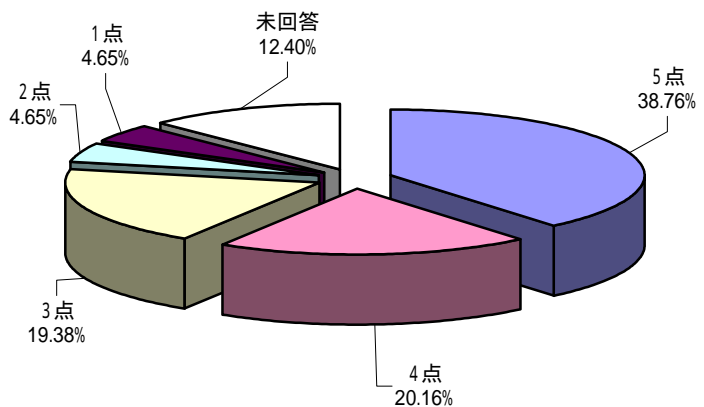


【3点未満であった主な理由】

- ・別の用件の窓口を職員は、どこが担当なのかわかっていなかった。
- ・失言が多く、そのうえプライベートなことを聞き出され不快だった。
- ・昼の当番制のためか、説明・対応してくれていた担当が、途中で急に別の職員に替わった。

(4) 手続きの仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？

回答内容		回答数	割合
満足 ↑	5点	50	38.76%
	4点	26	20.16%
	3点	25	19.38%
	2点	6	4.65%
不満 ↓	1点	6	4.65%
	未回答	16	12.40%
計		129	100.00%
平均		3.96	

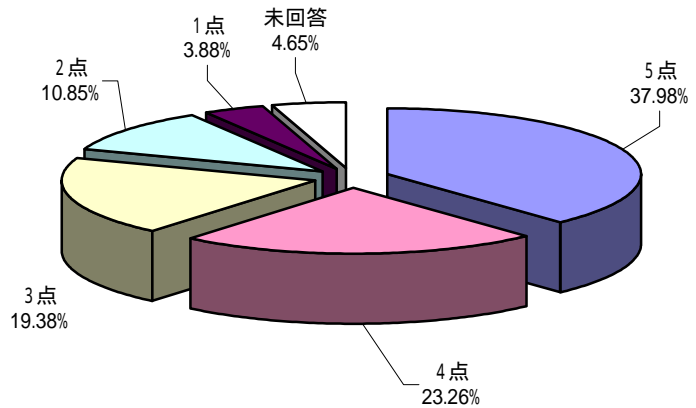


【3点未満であった主な理由】

- ・転出入届が「異動届」ということが一般市民にはわかりにくい。
- ・申請書の書き方が難しい。

(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか？

回答内容		回答数	割合
満足 ↑	5点	49	37.98%
	4点	30	23.26%
	3点	25	19.38%
	2点	14	10.85%
不満 ↓	1点	5	3.88%
	未回答	6	4.65%
計		129	100.00%
平均		3.85	

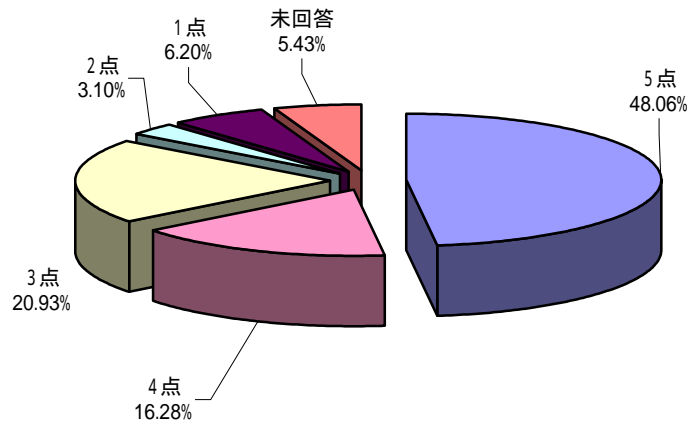


【3点未満であった主な理由】

- ・ 市民課に番号札があることに気づかず、ずっと待ってしまった。
- ・ 少し待たされ感があった。
- ・ 待ち時間にテレビを観ようとしたが、チャンネルを変えられなかった。

(6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか？

回答内容		回答数	割合
満足 ↑	5点	62	48.06%
	4点	21	16.28%
	3点	27	20.93%
	2点	4	3.10%
不満 ↓	1点	8	6.20%
	未回答	7	5.43%
計		129	100.00%
平均		4.02	



【3点未満であった主な理由】

- ・ 職員の机が受付方向を向いていないので、気付いてもらいにくい。
- ・ 国保年金課と高齢者生きがい推進課の窓口を隣同士にして欲しい。
- ・ 駐車場が混雑し過ぎて、なかなか駐車できない。
- ・ 親切、丁寧な対応する職員と不快感を与える職員の差が大きい。
- ・ ギャラリーのテレビのチャンネルは、自由に選局させて欲しい。
- ・ 十分な行政サービスを行うには、職員数の不足が感じられます。
- ・ 合理化、削減路線も結構だが、サービス低下が懸念されます。

3. 自由意見(抜粋)

《庁舎管理・アクセス》

- ・庁舎全体に暖房が効き過ぎ。1円まで大切に市政なら温度管理をきめ細かく行う様に。
- ・駐車場がいっぱいでとめられなかった
- ・体の悪い人や、お年寄りが多いので、バスの発着場所の増加をお願いしたい。

《窓口の利便性》

- ・本人が会社を休んだり早退、遅刻して本庁に出向かないと手続きが完了しないのは不便なので、公的個人認証サービスの手続きを土曜日や平日19:00まで受付可能な体制を(おおたかの森)出張所に希望する。
- ・申請書を簡単にしてほしい

《職員の対応》

- ・時々利用しますが、以前に比べて窓口の対応が良くなったと思います。
- ・丁寧で親切でとてもよかったです。子供連れでも優しく接してくれたので、うれしかったです。
- ・2つの課で一緒に色々な方法を考えて頂きまして、ありがとうございました。
- ・私の相談に適切に親切に答えてくださったので、うれしかったです。ありがとうございました。
- ・とても親切で手早く、他の市より優れています。
- ・職員もきめ細かな対応で、これからも良いサービスでお願いします。
- ・とても感じ良くわかりやすく対応してくださいました
- ・いつも明るい挨拶をされる。また、親切でわかりやすく対応が素晴らしい。
- ・納付のことで少しわからないことがあり、初めて出張所に出向いて行きました。実によく説明していただき、次に主人が届出のことで疑問があり、一緒に説明を聞きにいきました。本庁まで車で行かなくても、出張所でこんなに素晴らしい方々がいらっしゃることに感謝します。

《その他》

- ・市民本位の行政サービスを切に希望する。
- ・若い人と老人との間にギャップがあり、流山は若人にやさしい街づくりをしているように感じる。
- ・今の流山市は「老人」と「子供」の問題ばかりを考えている気がする。これでは市民としての帰属意識を持つことができない。