

第9回窓口対応に関するアンケートの結果について

流山市では、来庁された方々に利用しやすい環境を目指して窓口対応の改善に取り組んでいます。平成26年度も前年度に引き続き市役所各窓口、各出張所においてアンケートを実施しました。

アンケートの回答総数は293件と多くの皆様にご協力いただき、厚くお礼申し上げます。アンケートの概要及び集計結果は、次のとおりです。

実施期間	平成26年11月25日（火）から平成27年1月9日（金）まで
調査用紙 回収箱の 設置場所	市役所第1庁舎、第2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、連絡通路の9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）に記載台・回収箱を設置。
調査方法	職員が、窓口をご利用になった方に直接アンケート用紙を渡し、記入していただいたものを所定の回収箱へ投函していただく方法
調査項目 と配点	①庁舎の案内表示、②対応の仕方（言葉づかいや態度）、③説明の仕方（分かりやすさ）④手続きの仕方や申請書の分かりやすさ、⑤用件が済むまでの待ち時間、⑥全体的な印象の6項目について5段階評価（満足度の高い順に5点から1点） また、上記のほかに自由欄も設けました。 ※出張所では①の項目を除いた5項目
回答総数	293件

総括

アンケート結果の項目全体の平均値は、5点満点中4.48点であり、前年度の4.40点と比べ高い数値となり、全ての項目において平均4.3点以上の評価をいただきました。

前年度、職員の「②対応の仕方」と「③説明の仕方」の2項目で、平均4.5点以上の高い評価をいただいておりますが、今年度は、加えて「①庁舎の案内表示」の項目が、前年度の4.30点から大きく上昇し、4.58点と非常に高い評価をいただきました。

「①庁舎の案内表示」が高い評価をいただいた要因としては、平成26年度に市役所第1庁舎1階の待合スペースの拡大や、窓口案内表示を課ごとに別々のカラーにしたこと、受付テーブルの改修などを行ったことがあると理解いたしております。

一方、「④手続き・申請の仕方」、「⑤用件が済むまでの待ち時間」の2項目は、前年に比べ向上しておりますが、4.3点台であり、更なる改善の余地がありますので、皆様からいただいた貴重なご意見を真摯に受け止め申請方法の改善や待ち時間の短縮を行い、窓口対応が向上するよう取り組んで参ります。

第9回窓口対応に関するアンケートの結果

【アンケート実施状況（第1回～第9回）】

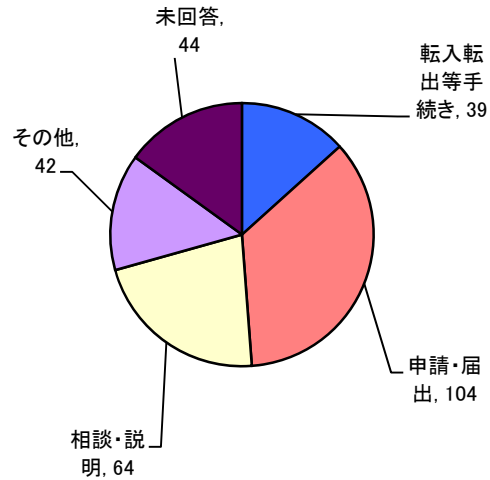
実施年度 (実施期間)	回答 総数	アンケー ト結果 平均値	アンケート項目					
			①庁舎の 案内表示	②対応の 仕方	③説明の 仕方	④手続き・ 申請の 仕方	⑤用件が 済むまでの 待ち時間	⑥全体 の印象
第1回 平成18年度 (H19.2.15～H19.2.28)	102 件	4.11	3.95	4.15	4.15	4.20	4.14	4.08
第2回 平成19年度 (H20.2.15～H20.2.28)	131 件	4.21	4.31	4.32	4.25	4.15	4.07	4.18
第3回 平成20年度 (H21.2.9～H21.3.11)	129 件	3.98	3.74	4.18	4.14	3.96	3.85	4.02
第4回 平成21年度 (H22.1.12～H22.2.26)	167 件	4.16	4.15	4.30	4.10	3.99	4.16	4.27
第5回 平成22年度 (H22.12.21～H23.1.31)	264 件	4.27	4.03	4.43	4.39	4.11	4.30	4.34
第6回 平成23年度 (H23.11.22～H24.1.6)	291 件	4.33	4.19	4.51	4.43	4.17	4.30	4.40
第7回 平成24年度 (H24.11.21～H25.1.8)	281 件	4.35	4.26	4.52	4.44	4.19	4.31	4.40
第8回 平成25年度 (H25.11.21～H26.1.7)	355 件	4.40	4.30	4.54	4.50	4.23	4.34	4.47
第9回 平成26年度 (H26.11.25～H27.1.9)	293 件	4.48	4.58	4.56	4.57	4.30	4.36	4.48
前年度との比較	/	+0.08 (+1.8%)	+0.28 (+6.5%)	+0.02 (+0.4%)	+0.07 (+1.6%)	+0.07 (+1.7%)	+0.02 (+0.5%)	+0.01 (+0.2%)
第1回との比較	/	+0.37 (+9.0%)	+0.63 (+15.9%)	+0.41 (+9.9%)	+0.42 (+10.1%)	+0.10 (+2.4%)	+0.22 (+5.3%)	+0.40 (+9.8%)

第9回窓口対応に関するアンケート結果(項目別集計)

1.回答者の内訳

【用件】

転入転出等手続き	申請・届出	相談・説明	その他	未回答
39	104	64	42	44
合計				
293				

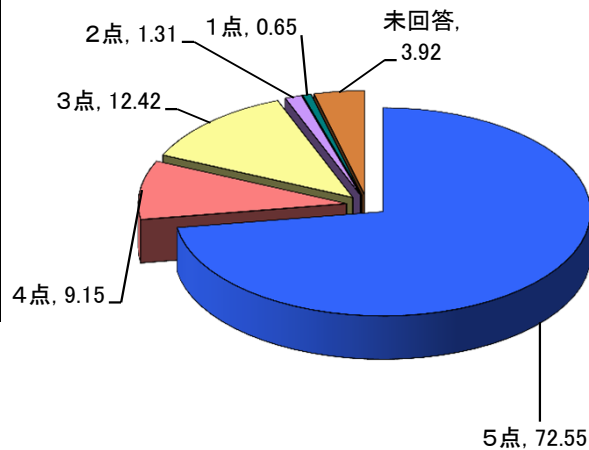


2.各項目の集計結果

(1) 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐにわかりましたか？

回答内容	回答数	割合(%)
5点	111	72.55
4点	14	9.15
3点	19	12.42
2点	2	1.31
1点	1	0.65
未回答	6	3.92
計	153	100.00
平均	4.58	-
標準偏差	0.82	-

※出張所アンケートには未設定項目

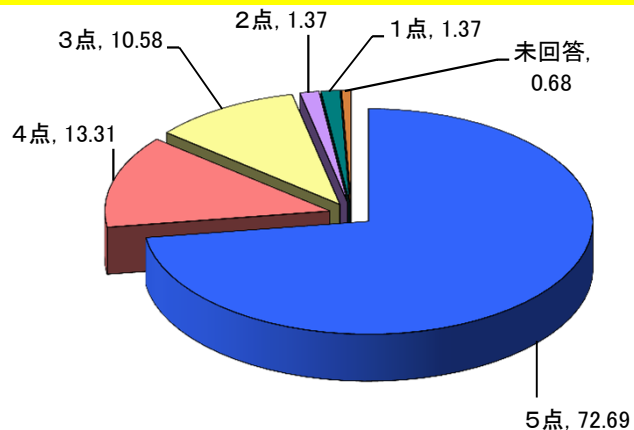


【主な意見】

・施設の案内は見やすくなりました。

(2) 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？

回答内容	回答数	割合(%)
5点	213	72.69
4点	39	13.31
3点	31	10.58
2点	4	1.37
1点	4	1.37
未回答	2	0.68
計	293	100.00
平均	4.56	-
標準偏差	0.84	-

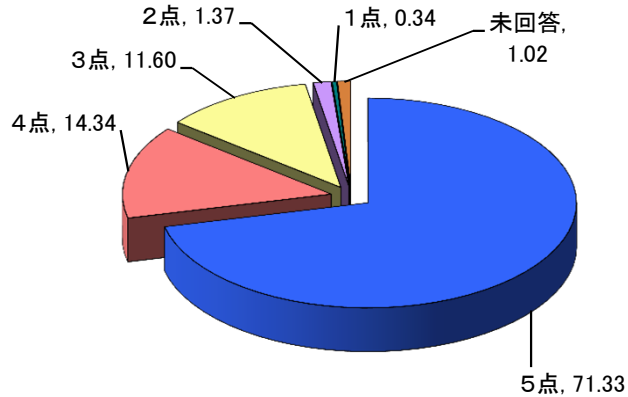


【主な意見】

- ・態度がなんとなく横柄。
- ・とても丁寧に対応していただきました。これからも続けていただけたらと思います。
- ・職員皆様に声掛けして頂き、良く気配り気遣いが行き届いていて安心しました。
- ・窓口で書類を記入していると、早くしろと言わんばかりに、せかせる職員が以前にいた。親切的な対応が欠陥している感があった。

(3) 職員の説明はわかりやすかったですか？

回答内容	回答数	割合(%)
5点	209	71.33
4点	42	14.34
3点	34	11.60
2点	4	1.37
1点	1	0.34
未回答	3	1.02
計	293	100.00
平均	4.57	-
標準偏差	0.78	-

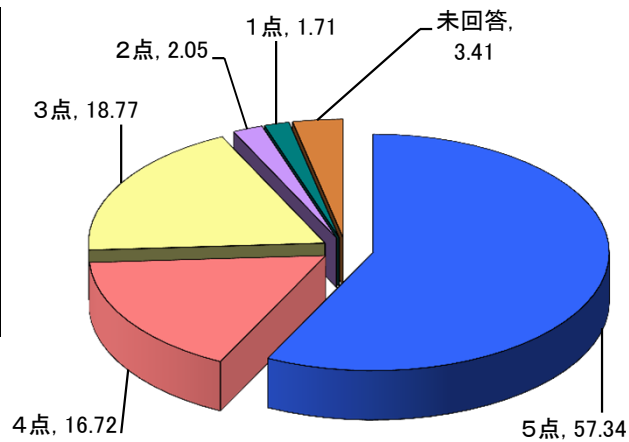


【主な意見】

・高齢者なので、初めての申請でしたので、やさしく扱っていただき大変嬉しく思いました。

(4) 手続きの仕方や申請書の書き方はわかりやすかったですか？

回答内容	回答数	割合(%)
5点	168	57.34
4点	49	16.72
3点	55	18.77
2点	6	2.05
1点	5	1.71
未回答	10	3.41
計	293	100.00
平均	4.30	-
標準偏差	0.97	-

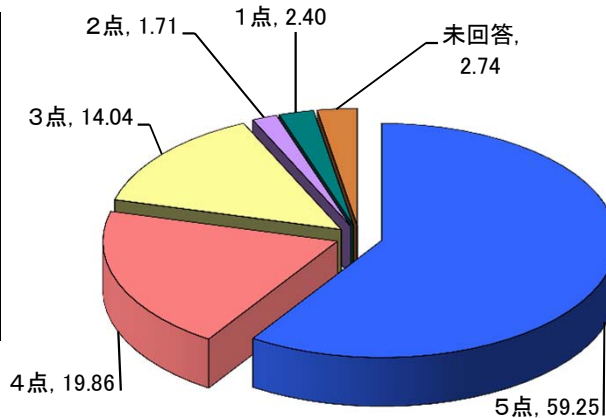


【主な意見】

・申請の内容など(流れなど)ホームページ内や配布物でもう少し分かりやすくしてもらえるといいです。

(5) 市ではスピーディな対応を心がけていますが、本日のご用件はスムーズに済みましたか？

回答内容	回答数	割合(%)
5点	173	59.25
4点	58	19.86
3点	41	14.04
2点	5	1.71
1点	7	2.40
未回答	8	2.74
計	292	100.00
平均	4.36	-
標準偏差	0.96	-

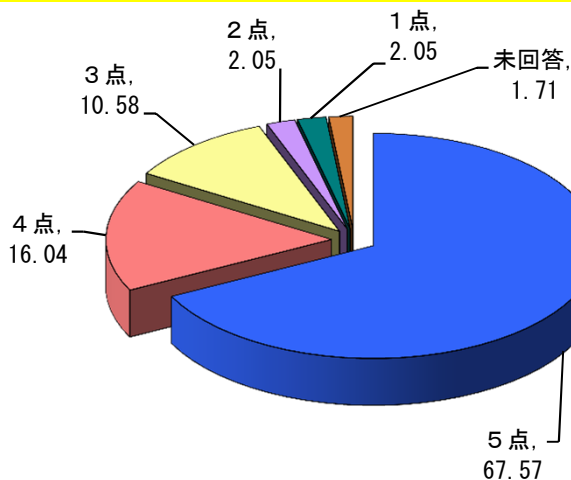


【主な意見】

- ・窓口に来ても係の方に気づいてもらえず、待った。
- ・以前よりもすごくスムーズに対応してもらえた。
- ・手早い対応をお願いします。待たされすぎ。
- ・対応が遅い。職員人数はいるのに。
- ・カウンターには誰もいない。すぐに受付の対応が無い。
- ・受付だけ処理して、1時間くらい待たされた。
- ・わからなくて棒立ちしていたら向こうから声かけて下さった。

(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(%)
5点	198	67.57
4点	47	16.04
3点	31	10.58
2点	6	2.05
1点	6	2.05
未回答	5	1.71
計	293	100.00
平均	4.48	-
標準偏差	0.92	-



【その他の主な意見】

- ・渡された証明書のインクや朱肉が乾いていない。
- ・ボールペンがどれもかすれます。他のタイプにかえてください。
- ・職員が接客に気をつけていることが感じられた。
- ・庁舎がどちらかわからなかったけれど、外にいた女性の方が親切に教えてくれました。
- ・調べて下さり、知らないことも説明、対応して処置してくださいました、感謝します。
- ・初めての訪問でも説明がわかりやすく、質問にも的確に答えていただきました。
- ・色々な市を経験していますが、流山はすごく対応が良いと思います。
- ・市役所に行かないで手続きが出来て助かった。(出張所)
- ・土日祝日に対応して頂ける窓口を増設して欲しい。仕事を休めません。
- ・こちらの出張所(おおたかの森)でも選挙ができるようにしてもらいたいです。
- ・窓口がいつも混雑しています。とくに土曜日は。人を増やしては？
- ・窓口が離れているのが、ちょっと大変でしたが、毎度あることではないので、問題ないと思います。
- ・出来れば、流山市立図書館の貸し出しカードの申し込みも受け付けてほしいです。(出張所)
- ・このようなアンケートの時(期間)以外にも、ちゃんとやっていただければうれしい。
- ・落ち着いた雰囲気、いつも気持ち良く利用しています。
- ・開発登録等のお金を窓口で支払できるとよい。
- ・これからも市民のことを考えた対応をお願いします。
- ・子供が遊べるスペースがもう少し充実していると小さな子供がいる身としては助かります。
- ・ネットでの案内がわかりづらい。
- ・市税の徴収はするが、還付については広報などで市民に判りやすく知らせたい。
- ・昼12時ちょっとすぎに用事がある市役所に来たのですが、半分の電気が消えているので奇妙さと驚きを感じました。市民としては昼休み(職員の)といえど用事で来ています。省エネのつもりでしょうが、流山の市役所の印象は大変悪いものになっています。
- ・名札を付けていない職員が散見される。名札を付けていないと、職員なのかどうか確信がもてず、声を掛けにくい。公務員は身分証の携帯が義務付けられているはずであり、身分証に準ずる名札を付けていないのは問題である。
- ・臨職を含め、接遇態度が悪い職員がいる。課長の責任で接遇態度を含めたマネジメントをしっかりと行うべき。
- ・電話対応でも態度の悪い職員がいる。電話に出る時は初めに所属と名前を名乗るべきなのに、それを行っていないことも問題である。