

令和元年度 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。令和元年度は昨年度に引続き市役所各窓口、各出張所、上下水道局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340件と多くの皆様に御協力いただき、厚く御礼申し上げます。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	令和元年11月21日（木）から令和2年1月6日（月）まで
調査用紙 回収箱の 設置場所	市役所第1庁舎・第2庁舎の1階出入口、2階、3階エレベーター付近、連絡通路、第3庁舎、市内4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階に記載台・回収箱を設置。
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、上記のほかに自由記入欄も設けました。 ※出張所では①の項目を除いた5項目
回答総数	340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4.50点であり、前年度の4.37点と比べ0.13点高い評価となりました。

本年度はアンケート全6項目中、5項目について昨年度より評価が向上しており、“親切な対応で気持ち良かった”“質問に的確に答えてくれた”等のお褒めの言葉が多く寄せられました

一方で、「①庁舎の案内表示」に関してのみ昨年度よりも評価が低下し、“表示が小さい”“迷いました”“奥で職員の話し声が気になった”などの意見も一部頂戴しました。

今後も皆様からいただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、常に『流山市おもてなしハンドブック』を念頭に置き、親切・丁寧であたたかい窓口対応に取り組んで参ります。

【アンケート実施状況（第1回～第14回）】

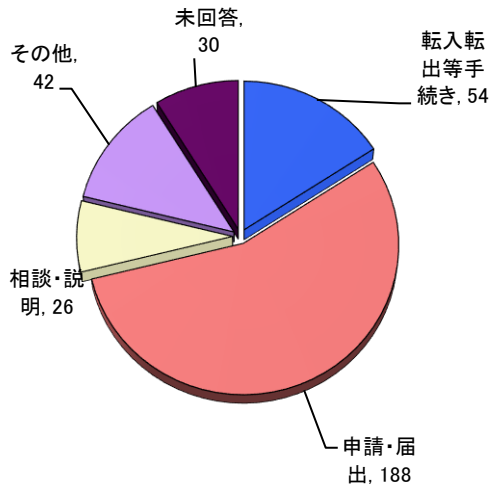
実施年度 (実施期間)	回答 総数	アンケー ト結果 平均値	アンケート項目					
			①庁舎の 案内表示	②対応の 仕方	③説明の 仕方	④手続き・ 申請の 仕方	⑤用件が済 むまでの待 ち時間	⑥全体の 印象
第1回 平成18年度 (H19.2.15～H19.2.28)	102 件	4.11	3.95	4.15	4.15	4.20	4.14	4.08
第2回 平成19年度 (H20.2.15～H20.2.28)	131 件	4.21	4.31	4.32	4.25	4.15	4.07	4.18
第3回 平成20年度 (H21.2.9～H21.3.11)	129 件	3.98	3.74	4.18	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
第10回 平成27年度 (H27.11.24～H28.1.8)	279 件	4.38	4.28	4.57	4.51	4.18	4.26	4.47
第11回 平成28年度 (H28.11.22～H29.1.6)	286 件	4.20	4.30	4.34	4.33	4.03	4.12	4.25
第12回 平成29年度 (H29.11.20～H30.1.9)	267 件	4.32	4.36	4.43	4.44	4.27	4.27	4.39
第13回 平成30年度 (H30.11.20～H31.1.7)	152 件	4.37	4.28	4.56	4.48	4.19	4.24	4.44
第14回 令和元年度 (R1.11.21～R2.1.6)	340 件	4.50	4.13	4.63	4.64	4.37	4.36	4.58
前年度との比較	+188 件	+0.13 (+2.9%)	-0.15 (-3.6%)	+0.07 (+1.5%)	+0.16 (+3.5%)	+0.18 (+4.1%)	+0.12 (+2.8%)	+0.14 (+3.1%)

令和元年度 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】

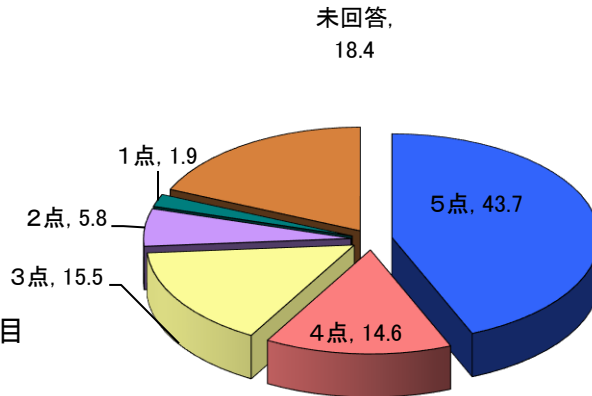
転入転出等手続き	申請・届出	相談・説明	その他	未回答
54	188	26	42	30
合計				
340				



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	45	43.7
4点	15	14.6
3点	16	15.5
2点	6	5.8
1点	2	1.9
未回答	19	18.4
計	103	100.0
平均	4.13	-



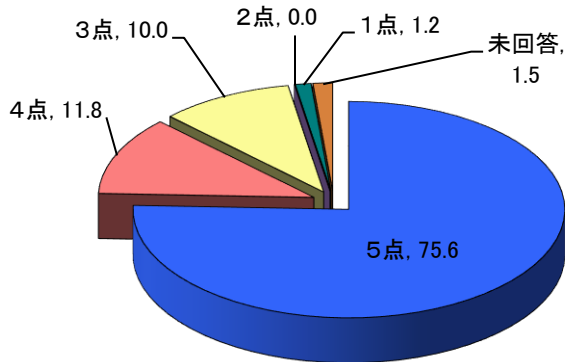
※出張所アンケートについては未設定項目

【自由意見(抜粋)】

- ・「課は分かるが、係の表示が小さい。」
- ・「ホール入口からおたかの森市民窓口センターへの案内が少し分かりづらい。」

(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	257	75.6
4点	40	11.8
3点	34	10.0
2点	0	0.0
1点	4	1.2
未回答	5	1.5
計	340	100.0
平均	4.63	-

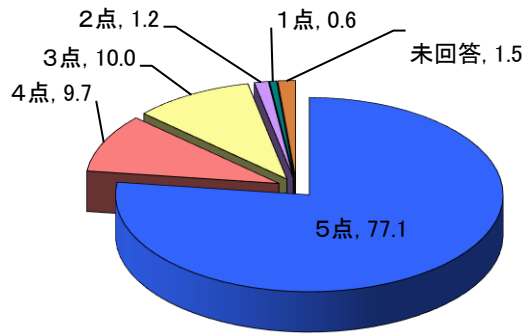


【自由意見(抜粋)】

- ・「窓口担当者以外の職員の方も親切に対応いただいた。」
- ・「パスポートの申請を行いました。窓口の方の対応が適切で分かりやすく、テキパキとしており、とても感じが良かったです。」

(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	262	77.1
4点	33	9.7
3点	34	10.0
2点	4	1.2
1点	2	0.6
未回答	5	1.5
計	340	100.0
平均	4.64	-

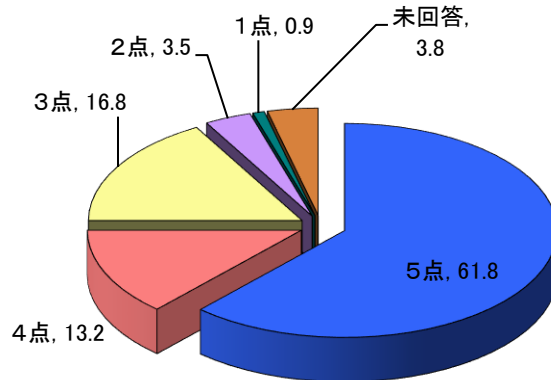


【自由意見(抜粋)】

- ・「婚姻届を休日に出すのにみてもらいました。とても分かりやすく教えてもらって助かりました。」
- ・「とっても分かりやすく説明していただき、ありがとうございました。」

(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	210	61.8
4点	45	13.2
3点	57	16.8
2点	12	3.5
1点	3	0.9
未回答	13	3.8
計	340	100.0
平均	4.37	-

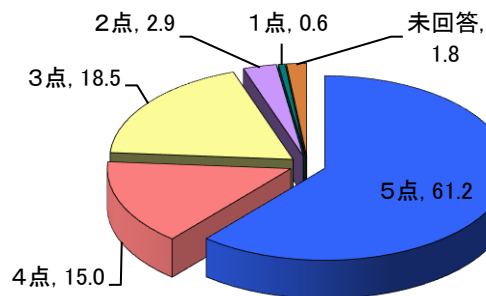


【自由意見(抜粋)】

- ・「パスポート申請は非常に分かりにくい。見えにくいし、細かすぎる。」
- ・「申請したい書類がどれなのか分かりにくい(もらえる書類が複数あって違いが分からない)。」

(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	208	61.2
4点	51	15.0
3点	63	18.5
2点	10	2.9
1点	2	0.6
未回答	6	1.8
計	340	100.0
平均	4.36	-

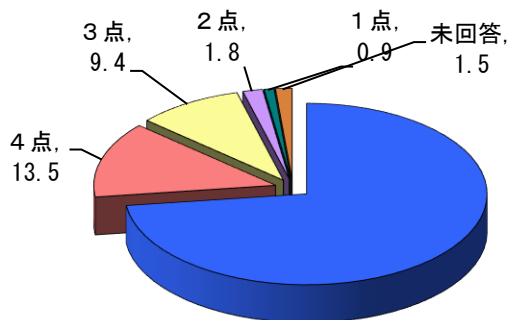


【自由意見(抜粋)】

- ・「言葉も分かりやすく、速やかな手続きをしてくれた。」
- ・「(おたかの森市民窓口センターは)以前より、よりスピーディーになり、移転してからとても良い感じです。」
- ・「保育園のお迎えの時間があると伝えると、スピーディーに対応いただき助かりました。」

(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	248	72.9
4点	46	13.5
3点	32	9.4
2点	6	1.8
1点	3	0.9
未回答	5	1.5
計	340	100.0
平均	4.58	-



【自由意見(抜粋)】

- ・「窓口対応は悪くなかったが、後ろから騒がしい声がずっと聞こえてきた。」
- ・「No problem! Perfectでしたよ!」
- ・「月1回程度、土日どちらか窓口を開けて欲しいです。」
- ・「皆様、とても丁寧な対応をして下さいました。必要書類等に疎い私でもスムーズに提出することができました。またお世話になることも多々あるかと思いますが、よろしく願いいたしますありがとうございました。職員の笑顔が大変素敵でございました。」