



流山市 令和2年度 窓口対応アンケート 結果報告書

令和3年3月

情報政策・改革改善課

1 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2年度のアンケートの回答総数は、365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。概要は、次のとおりです。

期間	令和2年11月20日(金)～令和3年1月5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5段階評価 ①庁舎の案内表示 ※本庁舎のみ 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用件が順調に済んだか ⑥全体的な満足度

また、それぞれ自由記入欄も設けました。

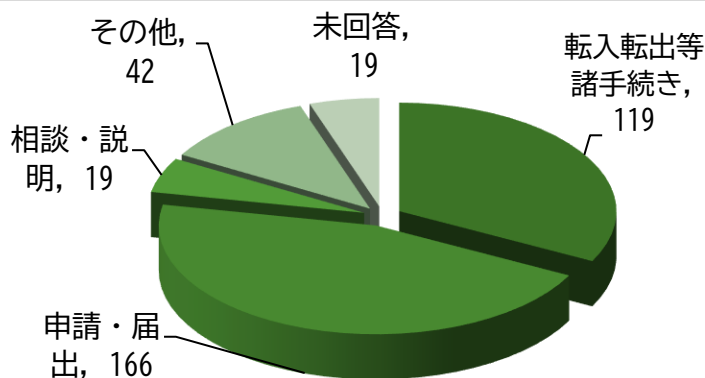
各回答平均と総合平均

①案内	②対応	③説明	④手続	⑤用件	⑥満足	総合平均
4.1	4.6	4.6	4.4	4.6	4.6	4.5

2 各項目の結果について

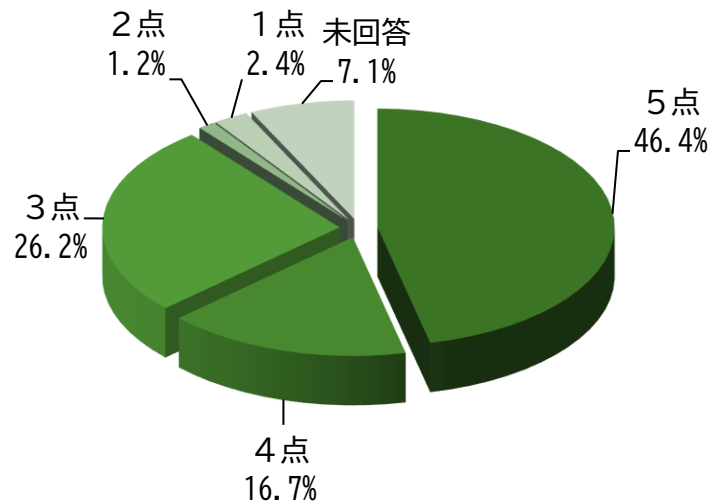
どのような用件でいらっしゃいましたか。（本庁舎のみ実施）

回答	回答数(件)
転入転出等諸手続き	119
申請・届出	166
相談・説明	19
その他	42
未回答	19
合計	365



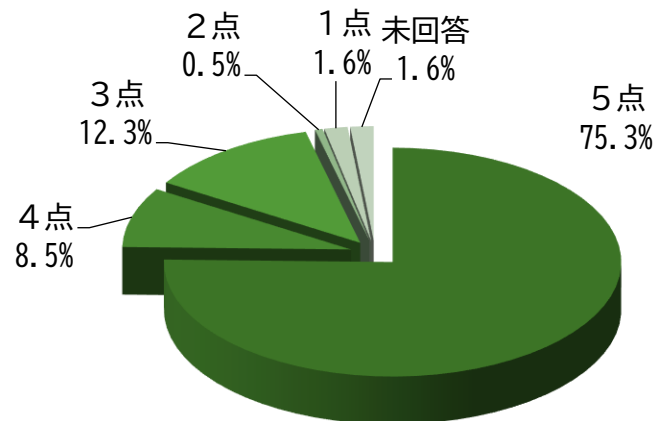
1 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	39	46.4
4点	14	16.7
3点	22	26.2
2点	1	1.2
1点	2	2.4
未回答	6	7.1
計	84	100.0
※本庁舎のみの実施		
平均	4.1	



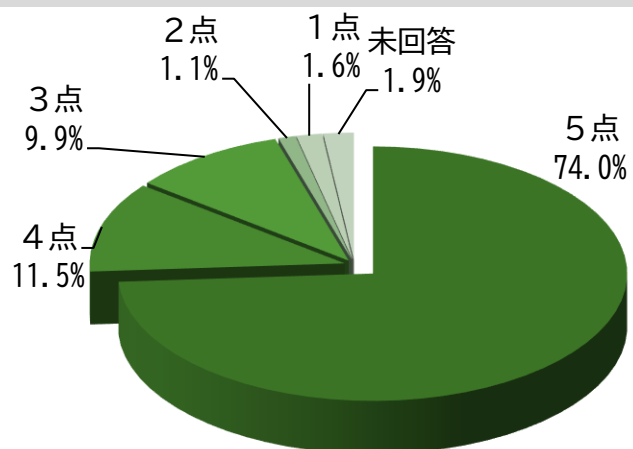
2 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	275	75.3
4点	31	8.5
3点	45	12.3
2点	2	0.5
1点	6	1.6
未回答	6	1.6
計	365	100.0
平均	4.6	



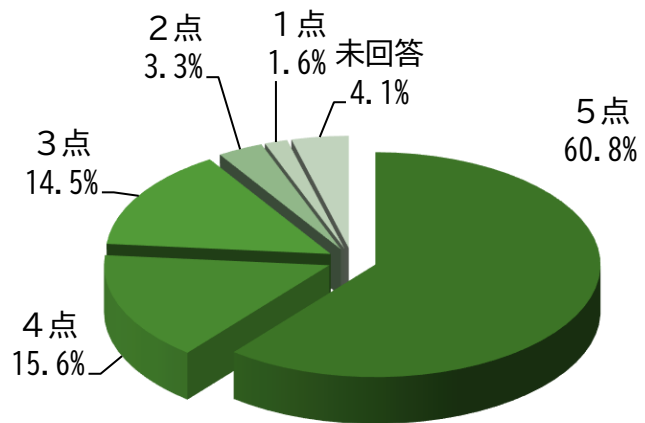
3 職員の説明は分かりやすかったですか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	270	74.0
4点	42	11.5
3点	36	9.9
2点	4	1.1
1点	6	1.6
未回答	7	1.9
計	365	100.0
平均	4.6	



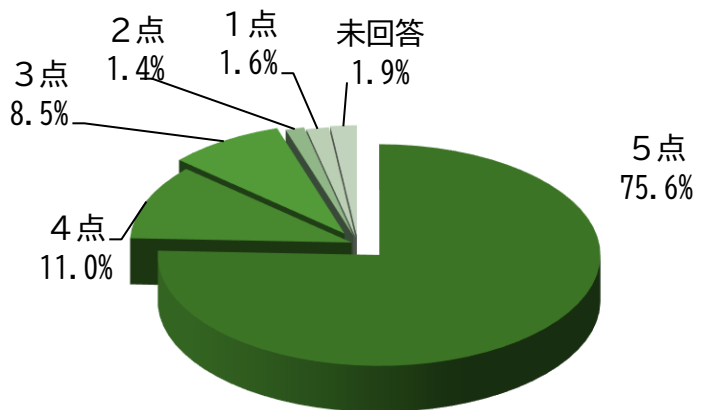
4 手順の仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	222	60.8
4点	57	15.6
3点	53	14.5
2点	12	3.3
1点	6	1.6
未回答	15	4.1
計	365	100.0
平均	4.4	



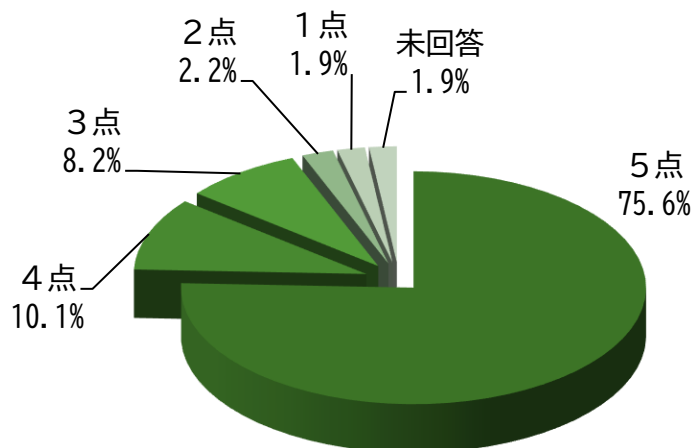
5 本日のご用件は順調に済みましたか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	276	75.6
4点	40	11.0
3点	31	8.5
2点	5	1.4
1点	6	1.6
未回答	7	1.9
計	365	100.0
平均	4.6	



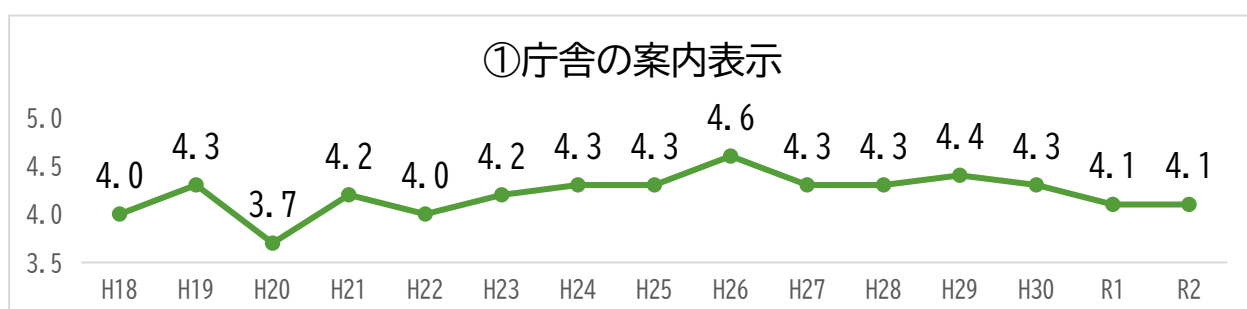
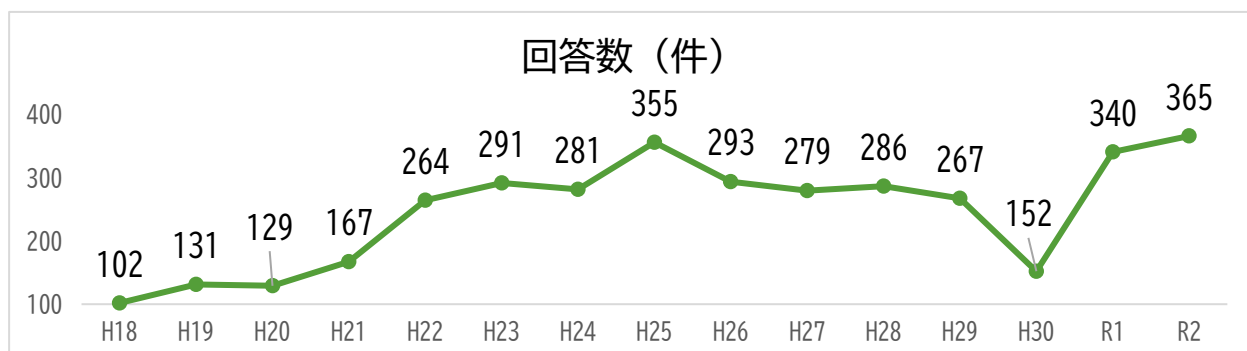
6 本日の窓口対応については満足できましたか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	276	75.6
4点	37	10.1
3点	30	8.2
2点	8	2.2
1点	7	1.9
未回答	7	1.9
計	365	100.0
平均	4.6	

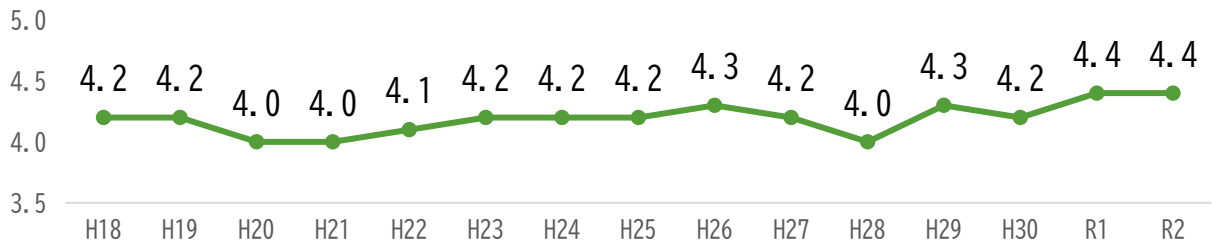


3 アンケート結果の経年変化

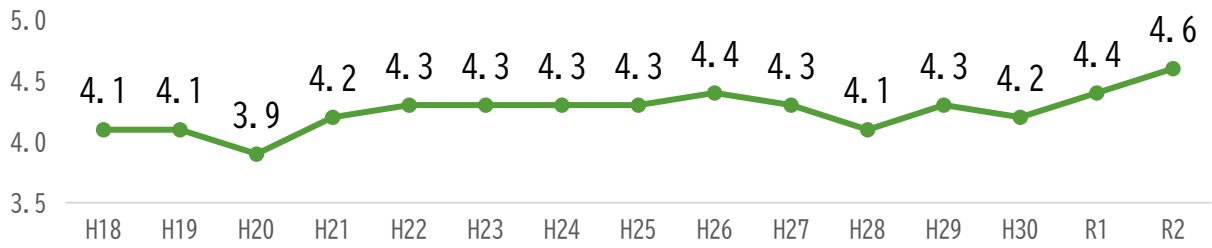
年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R2-R1
回答数(件)	102	131	129	167	264	291	281	355	293	279	286	267	152	340	365	25
①庁舎案内	4.0	4.3	3.7	4.2	4.0	4.2	4.3	4.3	4.6	4.3	4.3	4.4	4.3	4.1	4.1	0.0
②対応	4.2	4.3	4.2	4.3	4.4	4.5	4.5	4.5	4.6	4.6	4.3	4.4	4.6	4.6	4.6	0.0
③説明	4.2	4.3	4.1	4.1	4.4	4.4	4.4	4.5	4.6	4.5	4.3	4.4	4.5	4.6	4.6	0.0
④手続き・申請	4.2	4.2	4.0	4.0	4.1	4.2	4.2	4.2	4.3	4.2	4.0	4.3	4.2	4.4	4.4	0.0
⑤用件は済んだか	4.1	4.1	3.9	4.2	4.3	4.3	4.3	4.3	4.4	4.3	4.1	4.3	4.2	4.4	4.6	0.2
⑥全体の印象	4.1	4.2	4.0	4.3	4.3	4.4	4.4	4.5	4.5	4.5	4.3	4.4	4.4	4.6	4.6	0.0
全項目平均	4.1	4.2	4.0	4.2	4.3	4.3	4.4	4.4	4.5	4.4	4.2	4.4	4.4	4.5	4.5	0.0



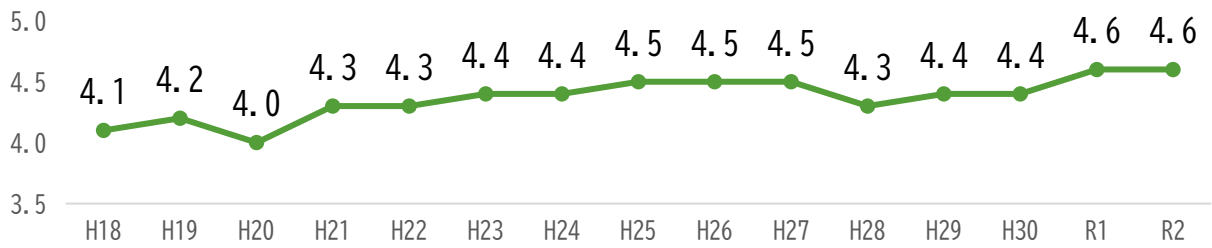
④手続きの仕方や申請書の分かりやすさ



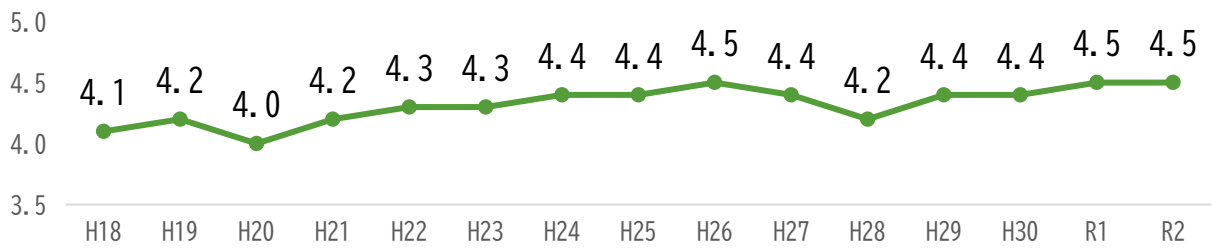
⑤用件は順調に済んだか



⑥全体の印象



全項目平均



4 総括

項目別に見ると、「①庁舎の案内表示」については、平成26年度以降、下降しています。「配置図がよい」等のご意見も頂いており、詳細な分析が必要です。

「⑤用件が順調に済んだか」については、昨年度よりも0.2ポイント向上し、4.6ポイントとなりました。「迅速な対応で良かった」等のご意見を頂いており、待ち時間の短縮がこの結果につながったものと考えられます。

このほか、②、③、④、⑥については前回と同様の評価をいただいております。全項目平均としても、前回同様4.5ポイントとなりました。

総合的には、アンケート開始以降、改善を積み重ねが評価につながっていると考えられますが、①の庁舎の案内表示の改善や、個別の厳しいご意見もしっかり確認し、アンケート結果を改善に活かすことで、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、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。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 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？

1. 分かりやすい	2. どちらかと言えば分かりやすい	3. 普通	4. どちらかと言えば分かりにくい	5. 分かりにくい
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. 普通	4. どちらかと言えば悪い	5. 悪い
理由（任意）：				

3 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. 普通	4. どちらかと言えば分かりにくい	5. 分かりにくい
理由（任意）：				

4 手続の仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？（該当する場合のみ）

1. 分かりやすい	2. どちらかと言えば分かりやすい	3. 普通	4. どちらかと言えば分かりにくい	5. 分かりにくい
理由（任意）：				

5 本日のご用件は順調に済みましたか？

1. 順調に済んだ	2. どちらかと言えば順調に済んだ	3. 普通	4. どちらかと言えば不調だった	5. 不調だった
理由（任意）：				

6 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. 普通	4. どちらかと言えば不満だった	5. 不満だった
理由（任意）：				

7 その他、窓口対応についてお気づ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。

