

令和4年度



流山市 窓口対応アンケート 結果報告書

令和4年12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4年度のアンケートの回答総数は、501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4年10月21日(金)～令和4年11月21日(月)
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 ① 窓口対応の満足度 ② あいさつ、言葉づかいや態度 ③ 身だしなみについて ④ 説明の分かりやすさ ⑤ 手続の処理時間について ⑥ 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

① 結果まとめ

各設問と総合評価の平均値は、下記のとおりです。

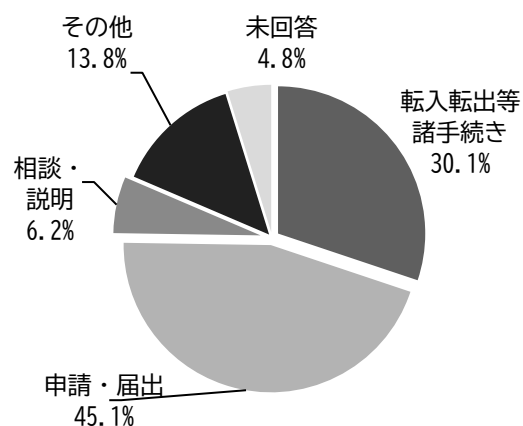
※4点満点を下段で経年比較できるよう5点満点に換算しています。

① 満足度	② 挨拶	③ 身だしなみ	④ 説明	⑤ 待ち時間	総合平均
4.75	4.76	4.80	4.80	4.76	4.77

② 各設問の回答結果

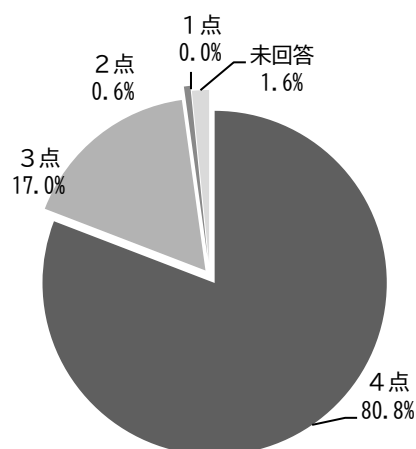
どのような用件でいらっしゃいましたか？

用件	回答数 (件)	割合 (%)
転入転出等 諸手続き	151	30.1
申請・届出	226	45.1
相談・説明	31	6.2
その他	69	13.8
未回答	24	4.8
合計	501	100.0



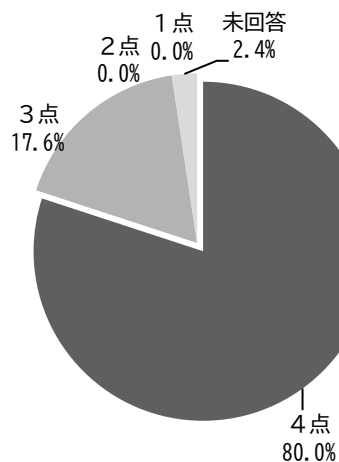
1. 本日の窓口対応については満足できましたか？

回答	回答数	割合 (%)
4点	405件	80.8
3点	85件	17.0
2点	3件	0.6
1点	0件	0.0
未回答	8件	1.6
計	501件	100.0
平均	3.82	



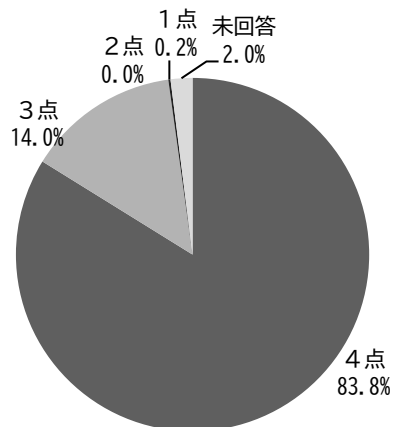
2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？

回答	回答数	割合(%)
4点	401件	80.0
3点	88件	17.6
2点	0件	0.0
1点	0件	0.0
未回答	12件	2.4
計	501件	100.0
平均	3.82	



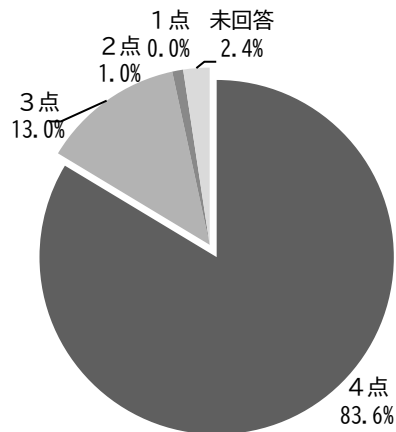
3. 職員の身だしなみは、いかがでしたか？

回答	回答数	割合(%)
4点	420件	83.8
3点	70件	14.0
2点	0件	0.0
1点	1件	0.2
未回答	10件	2.0
計	501件	100.0
平均	3.85	



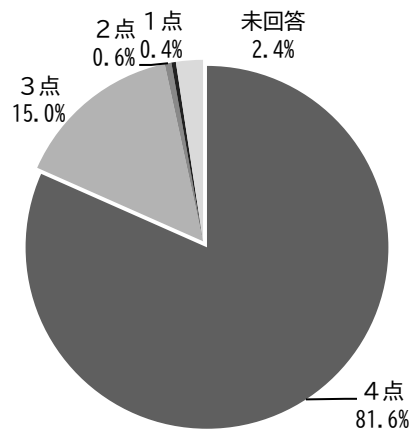
4. 職員の説明は分かりやすかったですか？

回答	回答数	割合 (%)
4点	419件	83.6
3点	65件	13.0
2点	5件	1.0
1点	0件	0.0
未回答	12件	2.4
計	501件	100.0
平均	3.85	



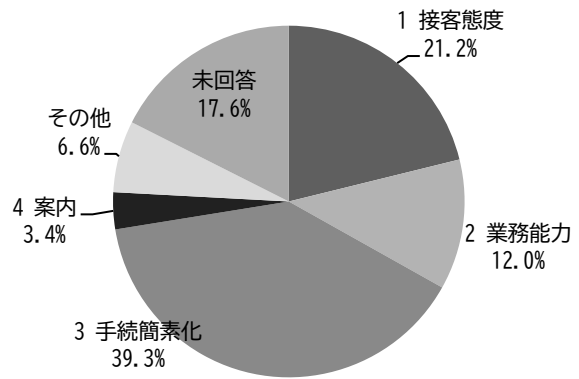
5. 待ち時間を含め、手続の処理時間はいかがでしたか？

回答	回答数	割合 (%)
4点	409件	81.6
3点	75件	15.0
2点	3件	0.6
1点	2件	0.4
未回答	12件	2.4
計	501件	100.0
平均	3.82	



6. 最も窓口に求めること、期待することは何ですか？

回答	回答数	割合 (%)
1 接客態度	106 件	21.1
2 業務能力	60 件	12.0
3 手続簡素化	197 件	39.3
4 案内	17 件	3.4
その他	33 件	6.6
未回答	88 件	17.6
計	501 件	100.0



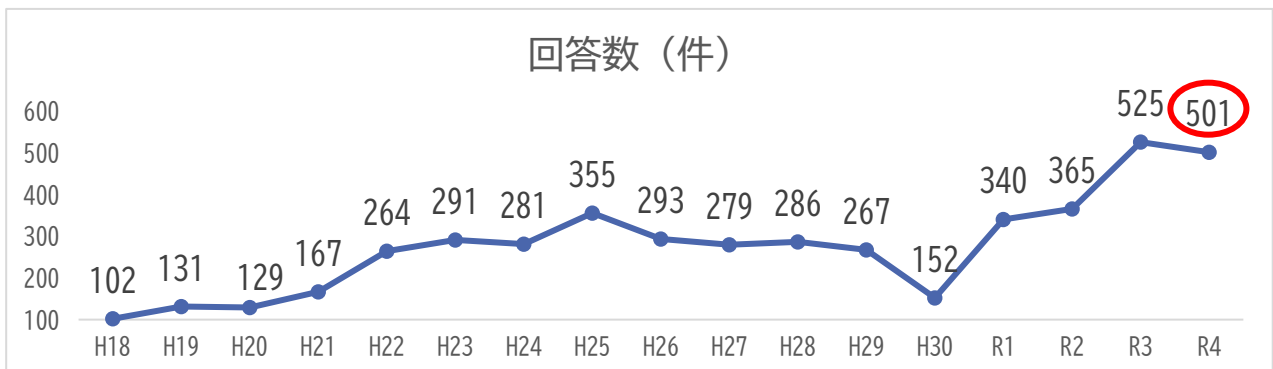
3 結果の経年変化

平成 18 年からの経年比較は下記のとおりです。

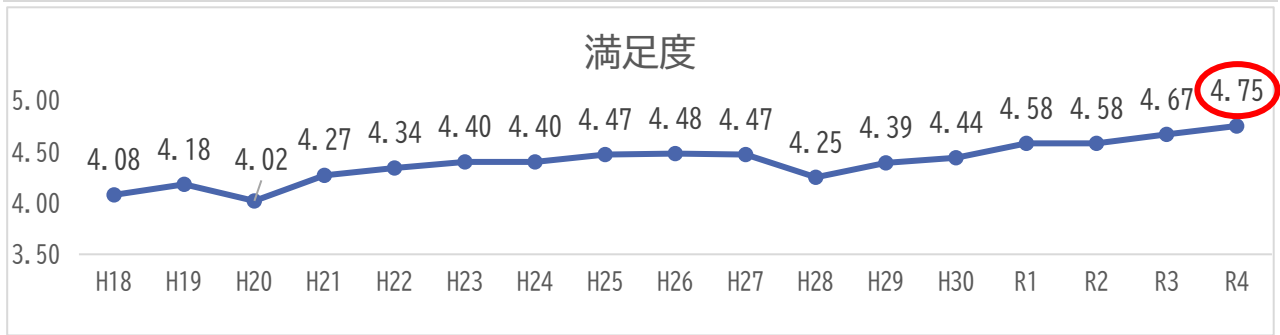
※令和 4 年度の結果は 4 段階評価のため、5 段階に換算しています。

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R4-R3
回答数 (件)	102	131	129	167	264	291	281	355	293	279	286	267	152	340	365	525	501	-24
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	4.75	0.08
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	4.76	0.11
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	4.80	0.17
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	4.76	0.11
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	4.77	0.12

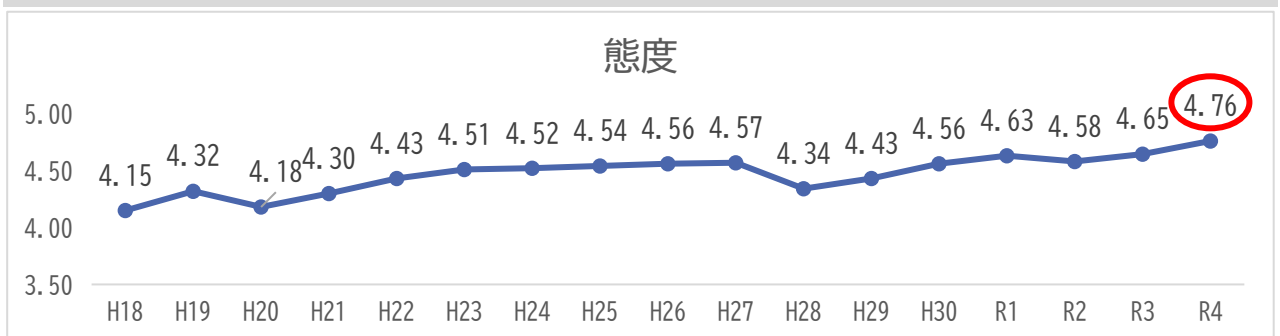
回答数について



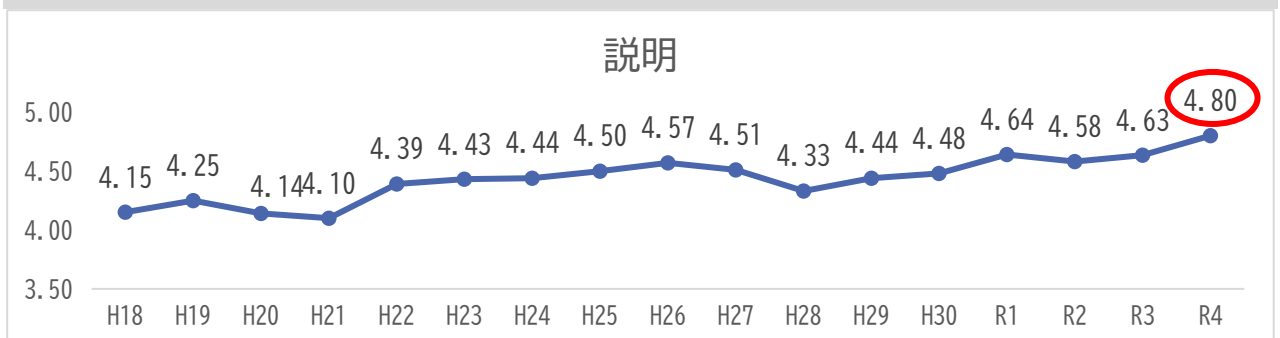
本日の窓口対応については満足できましたか？



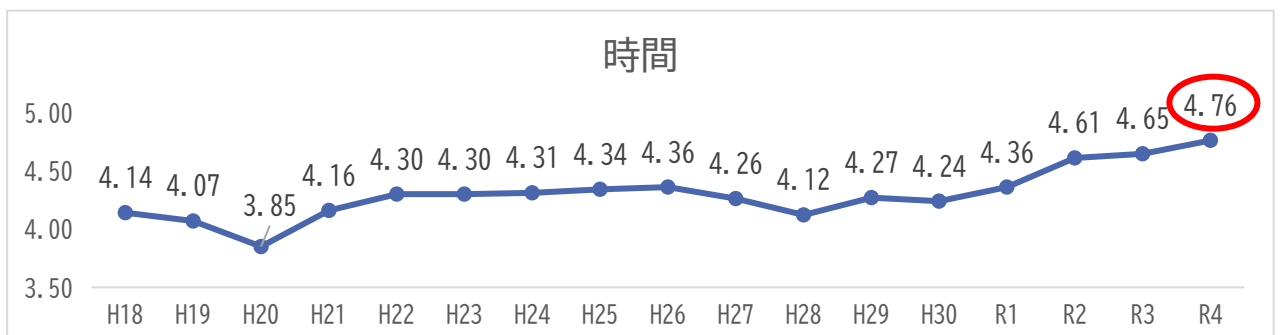
職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？



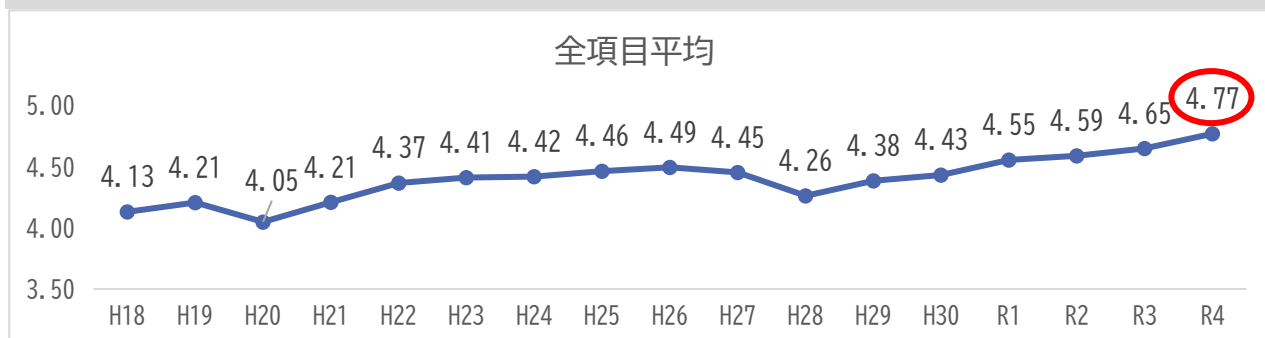
職員の説明は分かりやすかったですか？



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501件であり、昨年に引き続き高水準を維持することができました。

本年度から質問項目を若干改訂し、5段階評価から4段階評価に変更したため、同じ内容の質問項目を5点満点に換算して経年比較を行いました。その結果、全質問項目の平均値は、4.77点であり、昨年度の4.65点と比べ0.12点高い評価となりました。

本年度は、アンケートの全質問項目において、昨年度より評価が向上しており、「職員の説明の分かりやすさ」が昨年度よりも0.17点向上して4.80点、「職員の挨拶や言葉使いなどの態度」が昨年度よりも0.11点向上して4.76点、「待ち時間を含む処理時間」が昨年度より0.11点向上して4.76点、「全体的な満足度」が昨年度よりも0.08点向上して4.75点となりました。また、もっとも窓口に求めることは、「手順の簡素化」が197件で最も多くなりました。

具体的なお意見として、「丁寧な対応でよかった」「素早くスムーズな対応であった」「親身になって相談してもらえた」など、概ね高評価でした。一方、「職員の声が聞き取りにくかった」「もっと手続きが早くなるとよい」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。

