

## 第6回窓口サービス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窓口サービスを目指して窓口対応の改善に取り組んでいます。今年度も昨年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291人と多くの皆様にご協力いただき、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	平成23年11月22日（火）から平成24年1月6日（金）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、連絡通路10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	291人

### 総括

前回も高い評価をいただきましたが、それを下回ることなく、今回は全ての項目で平均4点以上の高い評価をいただきました。

これらの高い評価は、定期的実施している窓口や電話の応対等に係る接遇研修や過去のアンケートでいただいた利用者の声を参考にした所属長が指揮を執るミーティング等が功を奏したものと判断します。

また一方、16名の方からは平均点が3点に満たない評価をいただきました。その方たちからは、「案内表示が小さい」「事務的な対応である」「態度が横柄である」といった庁舎の案内表示や対応の仕方に係る不満の声をいただきました。

市では、これらの貴重なご意見を参考にして、質の高い窓口サービスの提供ができるよう改善を進めてまいります。

## 第6回窓口サービスアンケート結果

(前年度⇒平成23年度第6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？

4.03点 ⇒ **4.19点 (+0.16)**

(2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか？

4.43点 ⇒ **4.51点 (+0.08)**

(3) 職員の説明は分かりやすかったですか？

4.39点 ⇒ **4.43点 (+0.04)**

(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？

4.11点 ⇒ **4.17点 (+0.06)**

(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか？

4.30点 ⇒ **4.30点 (±0)**

(6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか？

4.34点 ⇒ **4.40点 (+0.06)**

全体平均

4.27点 ⇒ **4.33点 (+0.06)**

### ・アンケート状況（第1回～第6回）

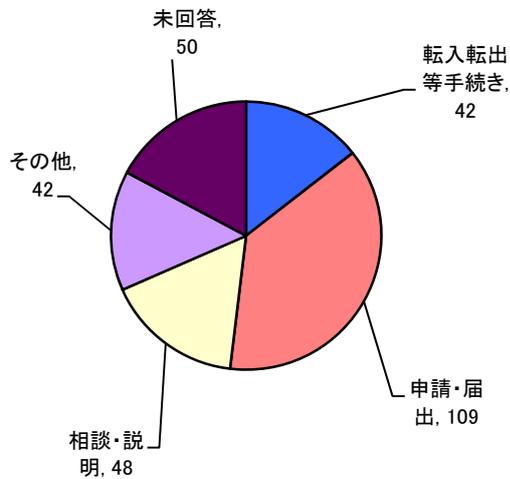
実施年度 (実施期間)	回答者数	アンケート結果 平均値	アンケート項目					
			①庁舎の案内表示	②対応の仕方	③説明の仕方	④手続き・申請の仕方	⑤用件が済むまでの待ち時間	⑥全体の印象
第1回 平成18年度 (H19.2.15～H19.2.28)	102人	4.11	3.95	4.15	4.15	4.20	4.14	4.08
第2回 平成19年度 (H20.2.15～H20.2.28)	131人	4.21	4.31	4.32	4.25	4.15	4.07	4.18
第3回 平成20年度 (H21.2.9～H21.3.11)	129人	3.98	3.74	4.18	4.14	3.96	3.85	4.02
第4回 平成21年度 (H22.1.12～H22.2.26)	167人	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人	4.27	4.03	4.43	4.39	4.11	4.30	4.34
<b>第6回 平成23年度 (H23.11.22～H24.1.6)</b>	<b>291人</b>	<b>4.33</b>	<b>4.19</b>	<b>4.51</b>	<b>4.43</b>	<b>4.17</b>	<b>4.30</b>	<b>4.40</b>

## 第6回窓口サービスアンケート結果(項目別集計)

### 1.回答者の内訳

【要件】(複数回答あり)

転入転出等手続き	申請・届出	相談・説明	その他	未回答
42	109	48	42	50
合計				
291				

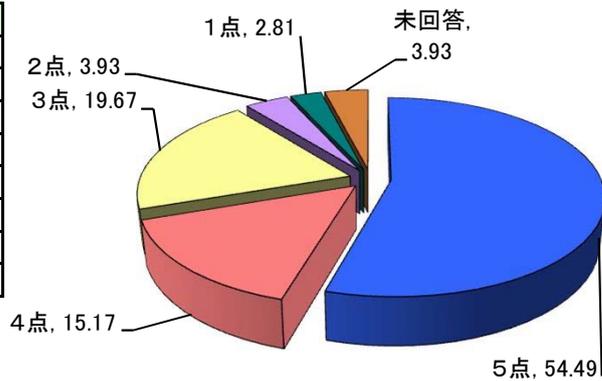


### 2.各項目の集計結果

#### (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	97	54.49
4点	27	15.17
3点	35	19.67
2点	7	3.93
1点	5	2.81
未回答	7	3.93
計	178	100.00
平均	4.19	-

※出張所アンケートには未設定項目

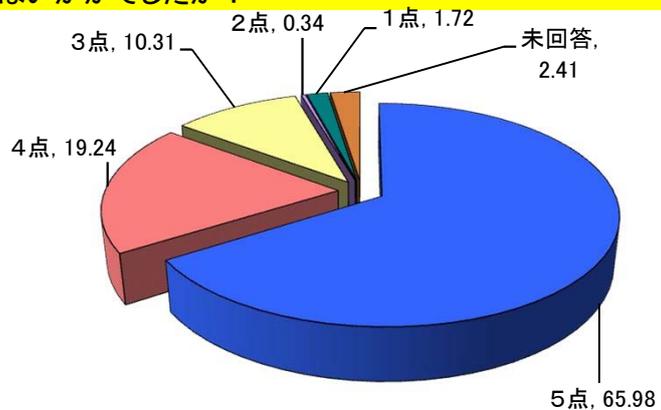


#### 【主な意見】

- ・表示が小さく、暗くて見づらい。
- ・駐車場出入口にも第3庁舎に何課があるかを表示すると良い。

#### (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	192	65.98
4点	56	19.24
3点	30	10.31
2点	1	0.34
1点	5	1.72
未回答	7	2.41
計	291	100.00
平均	4.51	-

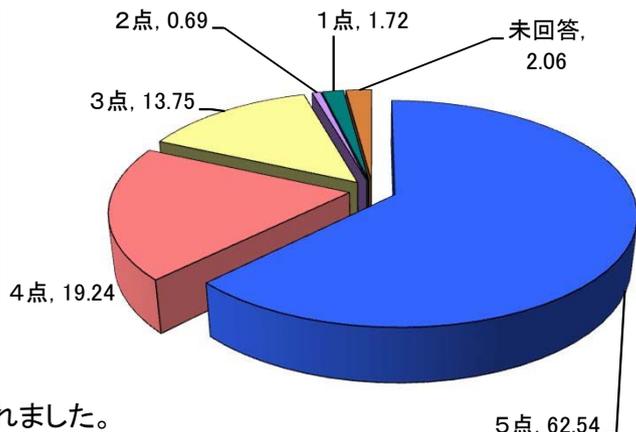


#### 【主な意見】

- ・笑顔で親切な対応でした。
- ・とても丁寧で親切な対応で気持ち良かった。
- ・言葉遣いにトゲがある人がいた。

(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	182	62.54
4点	56	19.24
3点	40	13.75
2点	2	0.69
1点	5	1.72
未回答	6	2.06
計	291	100.00
平均	4.43	-

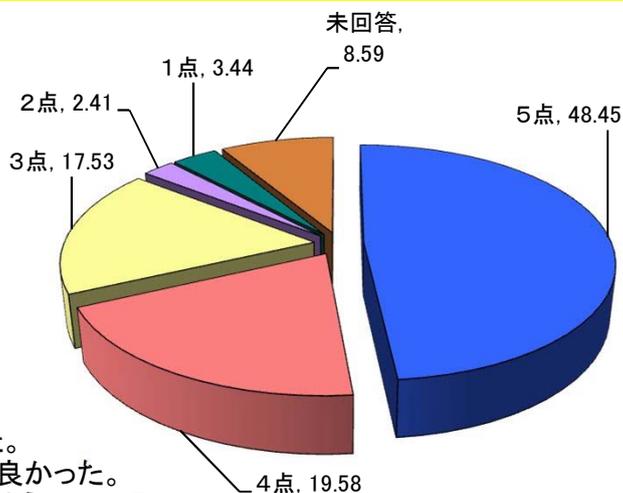


【主な意見】

- ・高齢者にも分かりやすい説明をしてくれました。
- ・用件を分かりやすく説明してくれた。
- ・説明が事務的だった。

(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	141	48.45
4点	57	19.58
3点	51	17.53
2点	7	2.41
1点	10	3.44
未回答	25	8.59
計	291	100.00
平均	4.17	-

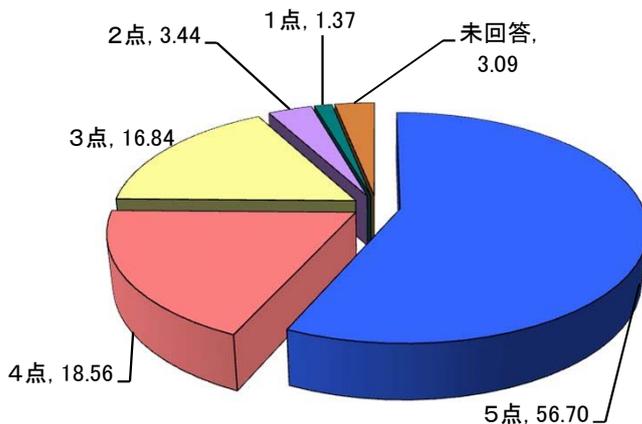


【主な意見】

- ・笑顔で優しく手続きをしてくれて良かった。
- ・市役所まで行かなくても手続きができて良かった。
- ・申請書等のひな形をダウンロードできるようにしてほしい。

(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	165	56.70
4点	54	18.56
3点	49	16.84
2点	10	3.44
1点	4	1.37
未回答	9	3.09
計	291	100.00
平均	4.30	-

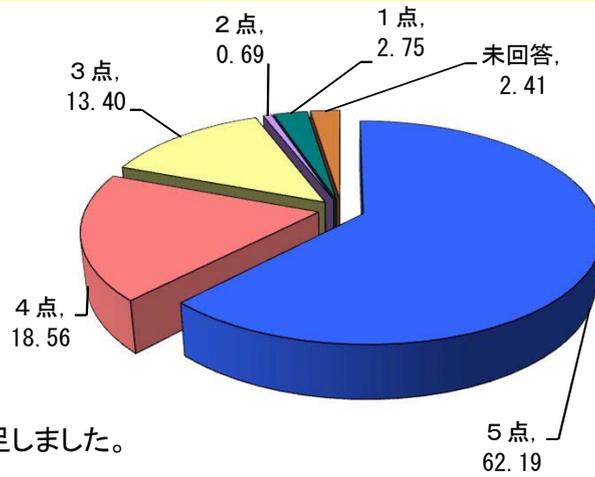


【主な意見】

- ・迅速な対応でした。
- ・申請の手続きに来たが、処理に時間がかかり、待たされたました。

(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	181	62.19
4点	54	18.56
3点	39	13.40
2点	2	0.69
1点	8	2.75
未回答	7	2.41
計	291	100.00
平均	4.40	-



【主な意見】

- ・言葉遣いも非常に良く、親切な対応で満足しました。
- ・丁寧で誠実な対応有難うございました。
- ・窓口で声を掛けないと職員に気づいてもらえなかった。

### 3.自由意見(抜粋)

#### 《庁舎管理・アクセス》

- ・案内表示が小さく、目の悪い方やお年寄りには本当に不便だと思う。

#### 《窓口の利便性》

- ・市役所まで行かなくても手続きができて良かった。
- ・観光案内や地図はロビーに置いておいた方が良いのではないのでしょうか。3階まで行くのは大変です。

#### 《職員の対応》

- ・とても分かりやすく丁寧に説明してくださいました。
- ・対応は良かったのですが、申請書を書いている間の私語が少し気になりました。
- ・市役所にあまり来ることがないが、用件を分かりやすく説明してくれて良かった。今後も市民のために入りやすい市役所であることを期待します。
- ・職員によっては、説明の仕方が上から目線の人もいるようです。
- ・事務的な回答で態度が横柄であった。もう少し親身になって対応してほしい。
- ・あいさつ、言葉遣いがよくても笑顔がないとマイナスになってしまいます。
- ・個人差はありますが、いつも気持ちよく用件を済ましています。有難うございます。
- ・高齢のため目が悪く、なかなか字も見えない時に、丁寧に対応をしていただき有難うございました。

#### 《その他》

- ・市役所内の温度が低すぎて、非常に寒いです。
- ・とにかく寒い。1階ロビーはまともに風を受ける場所で子供や高齢者は辛い。
- ・待合場所の座る場所が少ない。
- ・申請に必要な持参書類を市役所のホームページで探したが見つからなかった。
- ・番号表示があることで安心して待つられる。
- ・申請書を記入する机の上に年月日がわかる板書があると便利。
- ・受付カード(機械)の場所が分かりづらかった。