

第8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355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25年11月21日（木）から平成26年1月7日（火）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、連絡通路の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	355人

総括

アンケート結果の項目全体の平均値は、5点満点中4.40点であり、昨年度の4.35点と比べ高い数値となり、全ての項目で平均4点以上の評価をいただきました。

特に職員の「対応の仕方」と「説明の仕方」の2項目は、平均4.50点以上と非常に高い評価をいただきました。これらの評価は、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、また、過去のアンケートでいただいた利用者のご意見を参考とし、所属長が日々窓口サービスの向上を図る取組み（朝のミーティング等）を実施してきたことからであると判断します。

これまで、「フロアが寒い。」というご意見を多くいただきましたが、今回の意見の中にはございませんでした。これは、庁舎出入口にエアカーテン（気流の膜を作る装置）を設置したことにより、室内外の空気の流れを分断することで、室温を保つことを行っていることからであると考えます。

一方で、「融通がきかない。」「待ち時間が長い。」などといったご意見は、引続きいただいております。今後も全職員がこれらの貴重なご意見を受け止め、窓口サービスの向上に努めてまいります。

第8回窓口サービスアンケートの結果

(前年度⇒平成25年度第8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. 26点⇒**4. 30点 (+0.04)**

(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. 52点⇒**4. 54点 (+0.02)**

(3) 職員の説明は分かりやすかったですか？

4. 44点⇒**4. 50点 (+0.06)**

(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. 19点⇒**4. 23点 (+0.04)**

(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか？

4. 31点⇒**4. 34点 (+0.03)**

(6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか？

4. 40点⇒**4. 47点 (+0.07)**

全体平均

4. 35点⇒**4. 40点 (+0.05)**

【アンケート実施状況（第1回～第8回）】

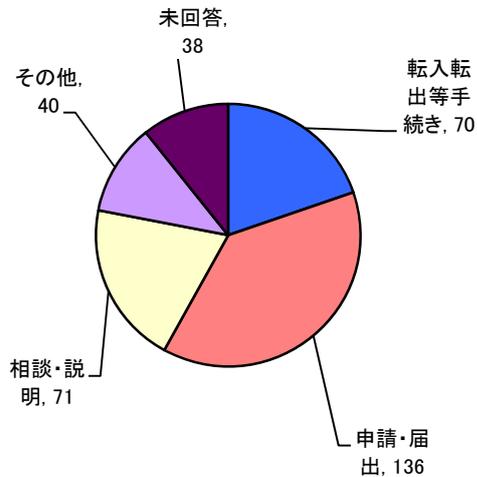
実施年度 (実施期間)	回答者数	アンケート結果 平均値	アンケート項目					
			①庁舎の案内表示	②対応の仕方	③説明の仕方	④手続き・申請の仕方	⑤用件が済むまでの待ち時間	⑥全体の印象
第1回 平成18年度 (H19.2.15～H19.2.28)	102人	4.11	3.95	4.15	4.15	4.20	4.14	4.08
第2回 平成19年度 (H20.2.15～H20.2.28)	131人	4.21	4.31	4.32	4.25	4.15	4.07	4.18
第3回 平成20年度 (H21.2.9～H21.3.11)	129人	3.98	3.74	4.18	4.14	3.96	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
第6回 平成23年度 (H23.11.22～H24.1.6)	291人	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人	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人	4.40	4.30	4.54	4.50	4.23	4.34	4.47

第8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)

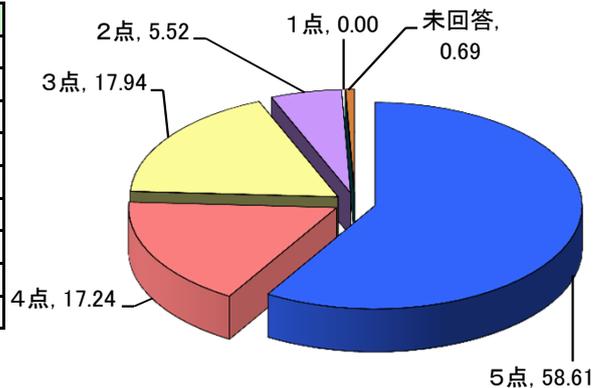
転入転出等手続き	申請・届出	相談・説明	その他	未回答
70	136	71	40	38
合計				
355				



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	85	58.61
4点	25	17.24
3点	26	17.94
2点	8	5.52
1点	0	0.00
未回答	1	0.69
計	145	100.00
平均	4.30	-
標準偏差	0.95	-



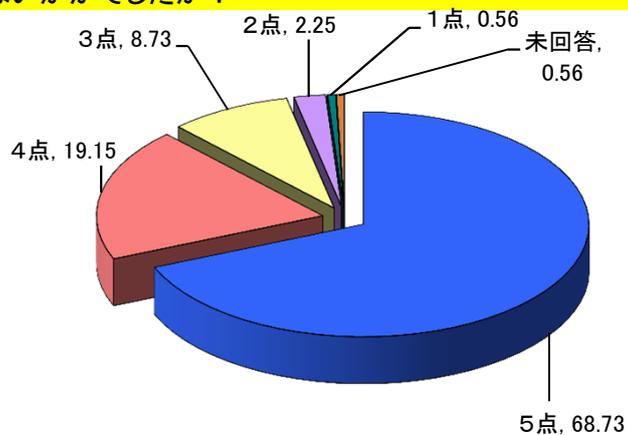
※出張所アンケートには未設定項目

【主な意見】

- ・第3庁舎は、駅から来ると館銘板が見えない。
- ・フロア全体が暗い。

(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	244	68.73
4点	68	19.15
3点	31	8.73
2点	8	2.25
1点	2	0.56
未回答	2	0.56
計	355	100.00
平均	4.54	-
標準偏差	0.79	-

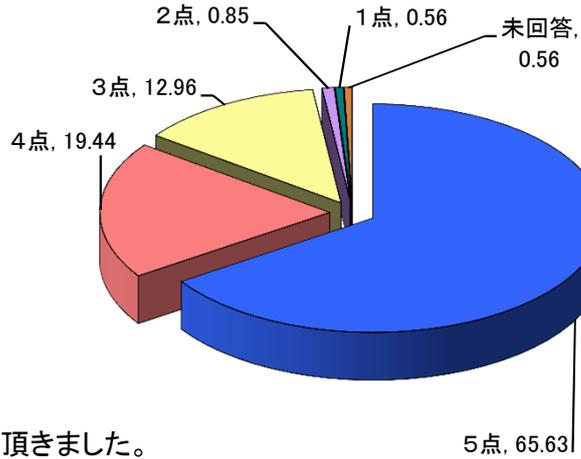


【主な意見】

- ・他の市役所に比べて、親切で丁寧な対応で、いつも大変助かっています。
- ・事務的でなく、こちらの様子を見ながら対応して下さり気持ちがよかったです。
- ・対応が良かったが、融通がきかない。

(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	233	65.63
4点	69	19.44
3点	46	12.96
2点	3	0.85
1点	2	0.56
未回答	2	0.56
計	355	100.00
平均	4.50	-
標準偏差	0.79	-

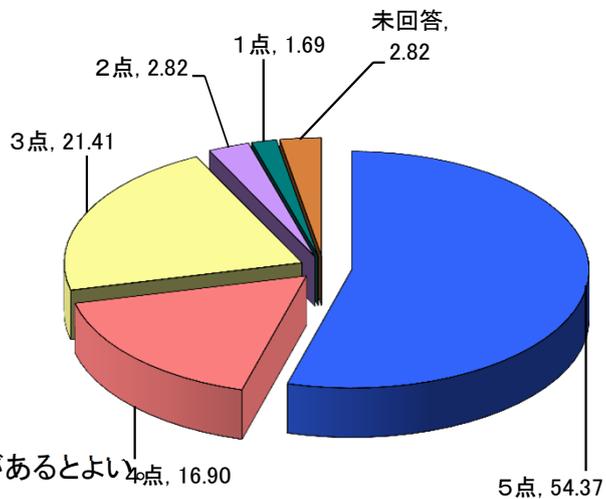


【主な意見】

- ・丁寧に説明してくれて親切でした。
- ・書き方がわからないとき、丁寧に教えて頂きました。
- ・対応がすごく雑でした。

(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	193	54.37
4点	60	16.90
3点	76	21.41
2点	10	2.82
1点	6	1.69
未回答	10	2.82
計	355	100.00
平均	4.23	-
標準偏差	1.00	-

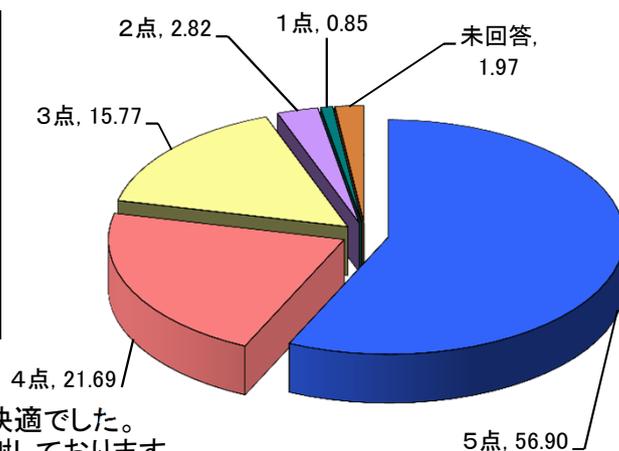


【主な意見】

- ・振込みのお金がわかってうれしい。
- ・証明書のコーナーに日付のわかるものがあるとよい。

(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	202	56.90
4点	77	21.69
3点	56	15.77
2点	10	2.82
1点	3	0.85
未回答	7	1.97
計	355	100.00
平均	4.34	-
標準偏差	0.91	-

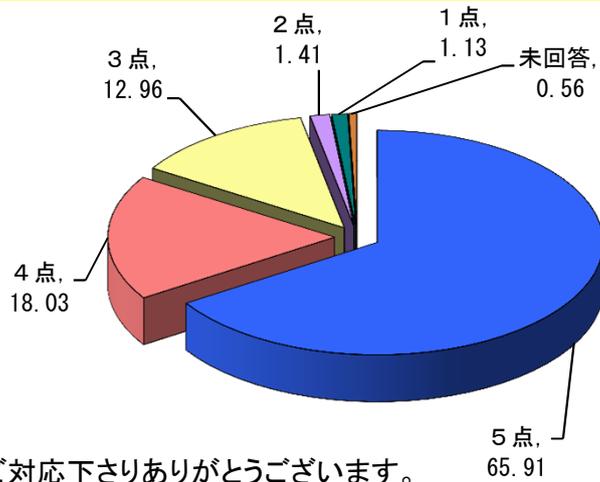


【主な意見】

- ・込み入ったことで時間はかかましたが快適でした。
- ・短時間かつ適確に対応して下さり、感謝しております。
- ・待ち時間が長い。雑誌や新聞を置いてくれると助かる。

(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	234	65.91
4点	64	18.03
3点	46	12.96
2点	5	1.41
1点	4	1.13
未回答	2	0.56
計	355	100.00
平均	4.47	-
標準偏差	0.85	-



【主な意見】

- ・いつも心地よい対応で満足しています。
- ・昼休み中にもかかわらず、大変丁寧にご対応下さりありがとうございます。
- ・すぐに他自治体に確認していただき助かりました。

3.自由意見(抜粋)

《窓口の利便性》

- ・ 土日、または夜間にもやってほしい。ソファ(座席)を増やしてほしい。(出張所)
- ・ 高額費の請求のために、毎月来るのが大変だ。振込みにならないか。

《職員の対応》

- ・ 運転免許証を忘れましたが、丁寧に対応して頂き、ありがとうございました。
- ・ あいさつ、笑顔、さわやかでした。
- ・ いろいろ、ご無理を聞いていただき感謝しております。
- ・ 電話で聞いても来庁しても、大変親切に接して下さり頭が下がります。何時も感謝致しています。
- ・ 郵送のやり方をわかりやすく教えてもらえた。
- ・ 役所も昔と違い行く足が軽い。
- ・ 「この手続きは少々時間がかかるかもしれませんが。」と最初に前置きをして頂いたの
で、待ち時間が苦にならず短く感じました。
- ・ 夫が亡くなり何をしてもよいかわからず、教えて貰いありがとうございます。
- ・ ブスっとした顔での対応は、気分が悪い。
- ・ ダルそうに対応されるので、申し訳ない気分になります。

《その他》

- ・ 窓口が混んでいるので、ロビーに新聞等が置いてあると助かる。
- ・ ホームページから閲覧したい課がすぐに見つからないで苦労します。