

## 平成28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。平成28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286件と多くの皆様にご協力いただき、厚くお礼申し上げます。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28年11月22日（火）から平成29年1月6日（金）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1階出入口及び2階、3階エレベーター付近、連絡通路の8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）、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	286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4.20点であり、前年度の4.38点と比べ0.18点低い評価となりました。

アンケート6項目のうち①の「庁舎内の案内表示」は昨年度より評価が上がったものの（4.28→4.30）、その他の5項目ではすべて評価が下がる厳しい結果となりました。

評価が下がった原因をアンケートの意見欄の声からみると、②の「対応の仕方（言葉づかいや態度）」（4.57→4.34）では“窓口で気付いてくれなかった”“自ら声をかけないと振り返ってもらえない”③の「説明の仕方（分かりやすさ）」（4.51→4.33）では“説明の知識が不十分”、④の「手続きの仕方や申請書のわかりやすさ」（4.18→4.03）では“記入例や添付書類などの説明表示が窓口や市ホームページで不十分”⑤の「用件が済むまでの待ち時間」（4.26→4.12）では“窓口手続きで時間がかかった”などの意見を記載された方の著しく低い評価結果が、全体的な項目で昨年度より評価を下げたものと考えられます。また、インターネット等を利用し、事前にホームページで手続きに必要な添付書類等を確認されている方が増加している傾向もあり、ホームページ掲載内容の一層の充実を希望する意見も見受けられました。

一方で、“とても親切な対応で気持ち良かった”“相談に親身に話を聞いてくれた”等のお褒めの言葉も多く寄せられました。

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11回）】

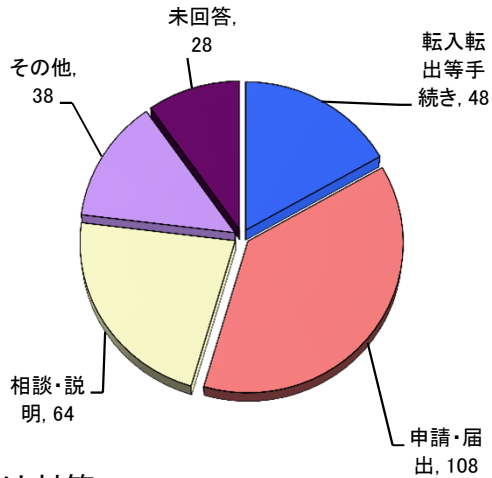
実施年度 (実施期間)	回答 総数	アンケー ト結果 平均値	アンケート項目					
			①庁舎の 案内表示	②対応の 仕方	③説明の 仕方	④手続き・ 申請の 仕方	⑤用件が 済むまでの 待ち時間	⑥全体 の印象
第1回 平成18年度 (H19.2.15～H19.2.28)	102 件	4.11	3.95	4.15	4.15	4.20	4.14	4.08
第2回 平成19年度 (H20.2.15～H20.2.28)	131 件	4.21	4.31	4.32	4.25	4.15	4.07	4.18
第3回 平成20年度 (H21.2.9～H21.3.11)	129 件	3.98	3.74	4.18	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
<b>第11回 平成28年度 (H28.11.22～H29.1.6)</b>	<b>286 件</b>	<b>4.20</b>	<b>4.30</b>	<b>4.34</b>	<b>4.33</b>	<b>4.03</b>	<b>4.12</b>	<b>4.25</b>
<b>前年度との比較</b>		<b>-0.18</b> <b>(-4.3%)</b>	<b>+0.02</b> <b>(+0.5%)</b>	<b>-0.23</b> <b>(-5.3%)</b>	<b>-0.18</b> <b>(-4.2%)</b>	<b>-0.15</b> <b>(-3.7%)</b>	<b>-0.14</b> <b>(-3.4%)</b>	<b>-0.22</b> <b>(-5.2%)</b>
<b>第1回との比較</b>		<b>+0.09</b> <b>(+2.1%)</b>	<b>+0.35</b> <b>(+8.1%)</b>	<b>+0.19</b> <b>(+4.4%)</b>	<b>+0.18</b> <b>(+4.2%)</b>	<b>-0.17</b> <b>(-4.2%)</b>	<b>-0.02</b> <b>(-0.5%)</b>	<b>+0.17</b> <b>(+4.0%)</b>

# 平成28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
48	108	64	38	28
合計				
286				

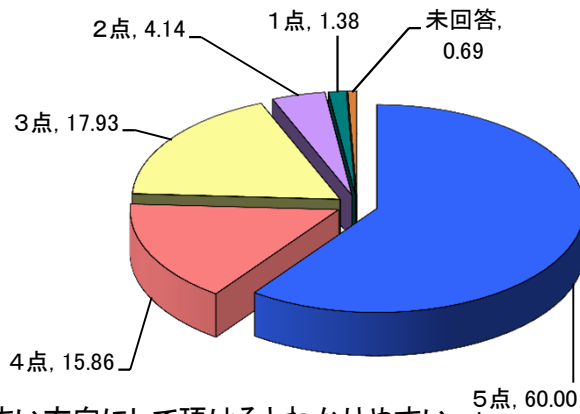


## 2.各項目の集計結果 ※「 」は自由意見。( )は対策。

### (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	87	60.00
4点	23	15.86
3点	26	17.93
2点	6	4.14
1点	2	1.38
未回答	1	0.69
計	145	100.00
平均	4.30	-
標準偏差	0.99	-

※出張所アンケートには未設定項目

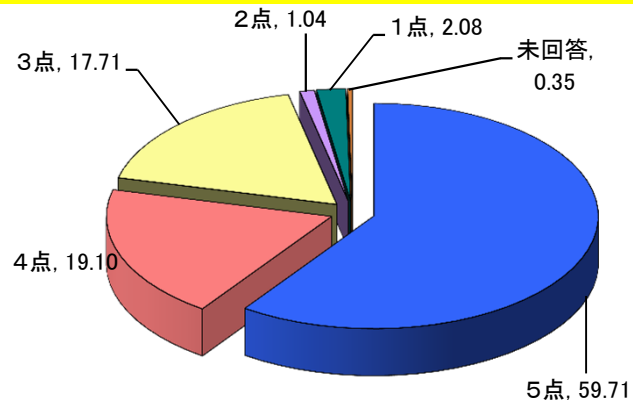


#### 【自由意見(抜粋)】

・「『〇〇課』の看板が入口から見て見やすい方向にして頂けるとわかりやすい。」  
(案内表示看板の進行方向の向き)

### (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	172	59.71
4点	55	19.10
3点	51	17.71
2点	3	1.04
1点	6	2.08
未回答	1	0.35
計	288	100.00
平均	4.34	-
標準偏差	0.94	-

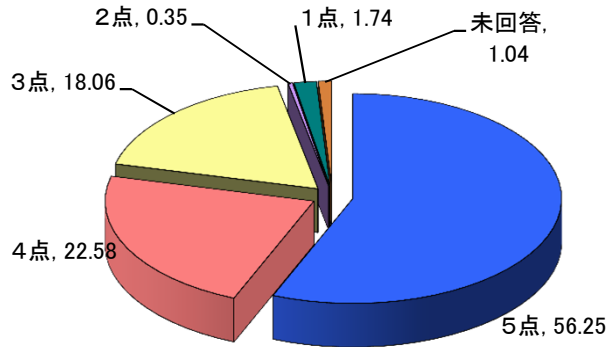


#### 【自由意見(抜粋)】

・「窓口に立っていても誰に声をかけたら良いのか。たくさん職員がいるにもかかわらず、こちらから声をかけないと振り返りもしてもらえない。」(声掛けの徹底)

**(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	162	56.25
4点	65	22.58
3点	52	18.06
2点	1	0.35
1点	5	1.74
未回答	3	1.04
計	288	100.00
平均	4.33	-
標準偏差	0.90	-

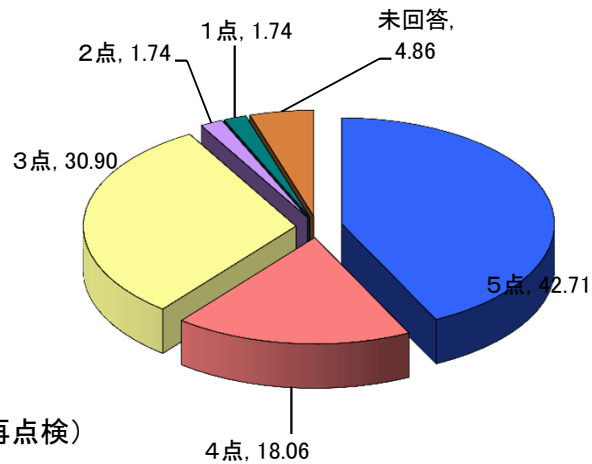


**【自由意見(抜粋)】**

- ・「完全に無視されました。」(声掛けの徹底)
- ・「医療費の還付の申請書類の記入がわかりづらい(A4)」(記入例、説明方法の再点検)

**(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	123	42.71
4点	52	18.06
3点	89	30.90
2点	5	1.74
1点	5	1.74
未回答	14	4.86
計	288	100.00
平均	4.03	-
標準偏差	1.00	-

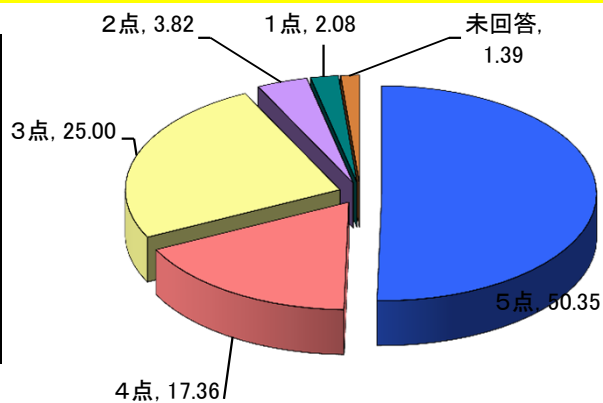


**【自由意見(抜粋)】**

- ・「申請書の記入例が欲しい。」(記入例の再点検)

**(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	145	50.35
4点	50	17.36
3点	72	25.00
2点	11	3.82
1点	6	2.08
未回答	4	1.39
計	288	100.00
平均	4.12	-
標準偏差	1.05	-

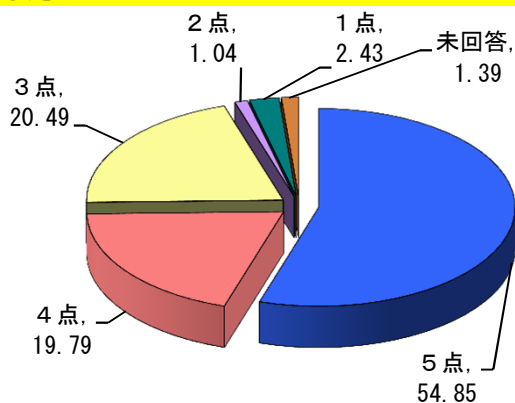


**【自由意見(抜粋)】**

- ・「担当者の引き継ぎに時間かかる。」(待ち時間の案内)

(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	158	54.85
4点	57	19.79
3点	59	20.49
2点	3	1.04
1点	7	2.43
未回答	4	1.39
計	288	100.00
平均	4.25	-
標準偏差	0.98	-



【自由意見(抜粋)】

- ・丁寧な対応ありがとうございました。
- ・若い男性職員でしたが私は75歳。話をする時「お母さん、お母さん」のことばは、ちょっと不快でした。名前で〇〇さんと言った方が好感が持てます。他の課の方々にも共通することと思います。(接遇の誤解。呼び方再点検)
- ・多忙ななか、気持ちよく親切でした。
- ・とても親切に教えて頂き、大変助かりました。
- ・対応して頂けるさいは、名を名乗って欲しいです。(特に個別対応の際は職員名を名乗る)
- ・あいさつができない。(再点検)
- ・窓口の対応が良かったので安心しました。
- ・窓口が混雑しているにもかかわらず、親切な対応をしてくれたので満足だった。
- ・全体的に満足している。個人レベルでは笑顔の少ない方がいるのでよりサービスを心がけて欲しい。全体的に行政の窓口とは思えないほどサービスがいい。(微笑み対応の重要性。好印象の再点検)