

平成29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29年度は昨年度に引き続き市役所各窓口、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267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29年11月20日（月）から平成30年1月9日（火）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	267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4.32点であり、前年度の4.20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全6項目において、昨年度より評価が向上しており、“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”等のお褒めの言葉が多く寄せられました

一方で、⑤の「用件が済むまでの待ち時間」では“窓口手続きで時間がかかった”などの意見も一部頂戴しました。

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12回）】

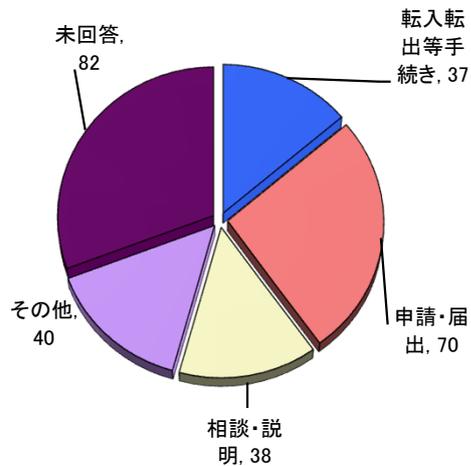
実施年度 (実施期間)	回答 総数	アンケー ト結果 平均値	アンケート項目					
			①庁舎の 案内表示	②対応の 仕方	③説明の 仕方	④手続き・ 申請の 仕方	⑤用件が 済むまでの 待ち時間	⑥全体 の印象
第1回 平成18年度 (H19.2.15～H19.2.28)	102 件	4.11	3.95	4.15	4.15	4.20	4.14	4.08
第2回 平成19年度 (H20.2.15～H20.2.28)	131 件	4.21	4.31	4.32	4.25	4.15	4.07	4.18
第3回 平成20年度 (H21.2.9～H21.3.11)	129 件	3.98	3.74	4.18	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
第11回 平成28年度 (H28.11.22～H29.1.6)	286 件	4.20	4.30	4.34	4.33	4.03	4.12	4.25
第12回 平成29年度 (H29.11.20～H30.1.9)	267 件	4.32	4.36	4.43	4.44	4.27	4.27	4.39
前年度との比較		+0.12 (+2.8%)	+0.06 (+1.4%)	+0.09 (+2.0%)	+0.11 (+2.5%)	+0.24 (+5.6%)	+0.15 (+3.5%)	+0.14 (+3.2%)
第1回との比較		+0.21 (+4.9%)	+0.41 (+9.4%)	+0.28 (+6.3%)	+0.29 (+6.5%)	+0.07 (+1.6%)	+0.13 (+3.0%)	+0.31 (+7.0%)

平成29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
37	70	38	40	82
合計				
267				

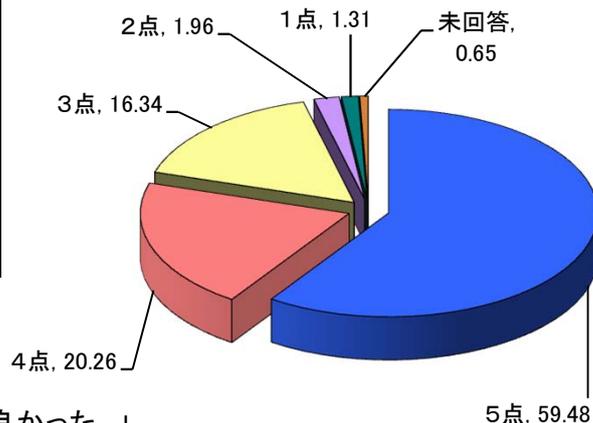


2.各項目の集計結果

(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	91	59.48
4点	31	20.26
3点	25	16.34
2点	3	1.96
1点	2	1.31
未回答	1	0.65
計	153	100.00
平均	4.36	-
標準偏差	0.91	-

※出張所アンケートには未設定項目

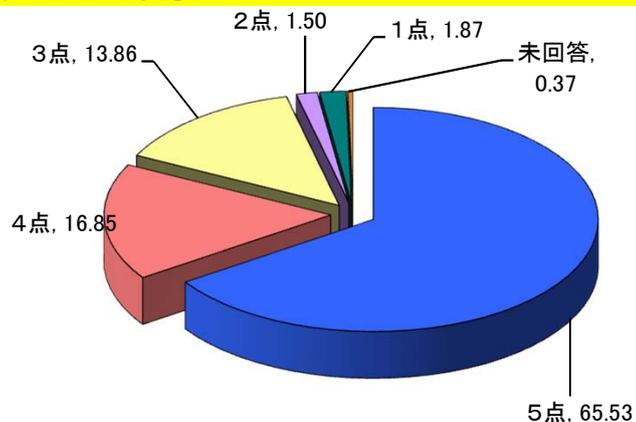


【自由意見(抜粋)】

- ・「受付で(場所を)聞いた」
- ・「窓口を探していたらすぐに案内され、良かった。」
- ・「障害者の『害』はイメージが悪く、他の自治体では『障がい者支援課』など『害』という字は使っていない。」

(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	175	65.53
4点	45	16.85
3点	37	13.86
2点	4	1.50
1点	5	1.87
未回答	1	0.37
計	267	100.00
平均	4.43	-
標準偏差	0.92	-

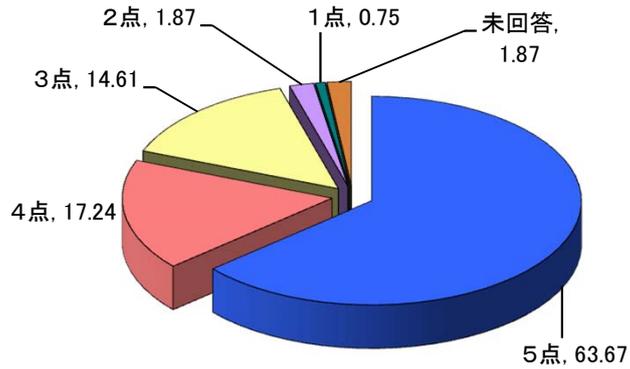


【自由意見(抜粋)】

- ・「大変丁寧に優しく対応していただきうれしかった。」
- ・「親切で助かった。最近、丁寧な対応で感心している。」
- ・「あいさつをしてほしい。」
- ・「たいてい混んでないのに『少々お待ち下さい』の一言が言えてない。」

(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	170	63.67
4点	46	17.24
3点	39	14.61
2点	5	1.87
1点	2	0.75
未回答	5	1.87
計	267	100.00
平均	4.44	-
標準偏差	0.87	-

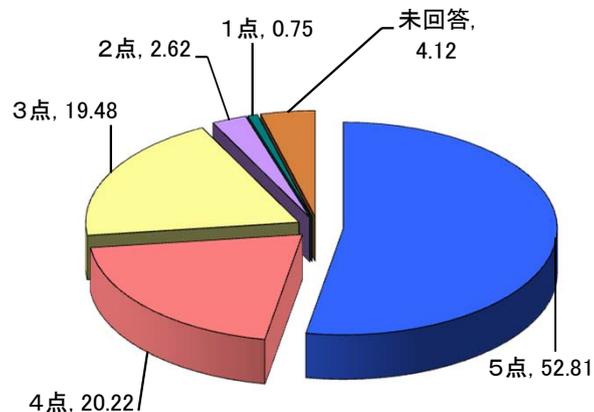


【自由意見(抜粋)】

- ・「窓口対応はいつ来ても丁寧でわかりやすい。今回カウンター形式になり、衝立ができていたのはとても良い。(プライバシーの面で)」
- ・「詳しくてわかりやすく要点が良かった。」

(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	52.81
4点	54	20.22
3点	52	19.48
2点	7	2.62
1点	2	0.75
未回答	11	4.12
計	267	100.00
平均	4.27	-
標準偏差	0.93	-

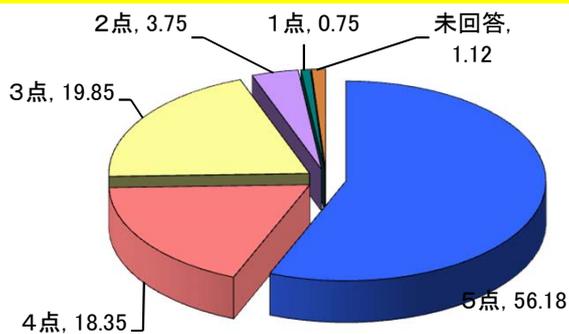


【自由意見(抜粋)】

- ・「PCを何台か置いて入力できるようにしたら楽だと思う。」

(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	150	56.18
4点	49	18.35
3点	53	19.85
2点	10	3.75
1点	2	0.75
未回答	3	1.12
計	267	100.00
平均	4.27	-
標準偏差	0.96	-

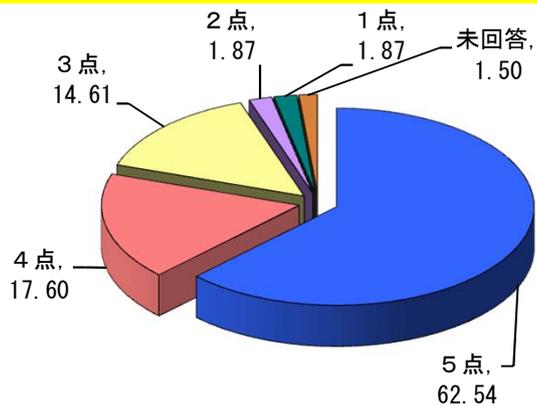


【自由意見(抜粋)】

- ・「待ち時間なしで対応していただき、とてもありがたい。」
- ・「窓口対応の人が少ない。」
- ・「混んでいたから待ったのは仕方ない。混んでいるにしては早かった。」

(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	167	62.54
4点	47	17.60
3点	39	14.61
2点	5	1.87
1点	5	1.87
未回答	4	1.50
計	267	100.00
平均	4.39	-
標準偏差	0.94	-



【自由意見(抜粋)】

- ・「身近な相談を引き受けていただき、ありがとうございます。」
- ・「パスポート申請に来た。流山市民でなくてもいねいに対応してくれた。ありがとう。」
- ・「電話をしてからうかがった。『先程電話くれた方ですよ』とわかってくれたのはうれしかった。」
- ・「(出張所で)保育所について聞けたらよいと思う。」
- ・「旅券窓口を増やしては？」