

平成27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27年度は市役所各窓口、各出張所での実施に加え、新たに上下水道局においてもアンケートを実施しました。

アンケートの回答総数は279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27年11月24日（火）から平成28年1月8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	279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4.38点であり、前年度の4.48点と比べ0.1点低い評価となりました。

特に、「①庁内の案内表示」並びに「④手続き・申請の仕方」の2項目に関しては、それぞれのアンケート結果が4.28点と4.18点となっており、前年に比べ厳しい評価となりました。その要因として、今年度は新たにマイナンバー制度の導入に伴った手続で来庁者が増加し、事務の申請・手続に時間を要したことなどが考えられます。自由意見欄に「窓口等で手続に時間がかかったこと」、「混雑時に待たされたこと」、「窓口に来て職員が気付いてくれなかったこと」、「駐車場が少なかったこと」などの待たされた窓口対応等に対する意見を記述した方は極端にポイントが低い回答となっていました。

一方、その他の項目ではポイントは昨年同様高い水準となっていますが、平成18年度に第1回窓口対応アンケートを実施してから10年が経過し、相対的に年々職員の窓口対応力が向上する中で、良質な対応が当たり前となることで「3：普通」と回答された市民が多くなったことも考えられます。

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。

平成27年度 窓口対応に関するアンケートの結果

【アンケート実施状況（第1回～第10回）】

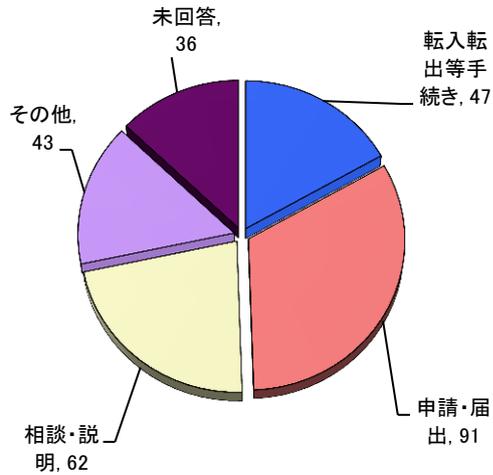
実施年度 (実施期間)	回答 総数	アンケー ト結果 平均値	アンケート項目					
			①庁舎の 案内表示	②対応の 仕方	③説明の 仕方	④手続き・ 申請の 仕方	⑤用件が 済むまでの 待ち時間	⑥全体 の印象
第1回 平成18年度 (H19.2.15～H19.2.28)	102 件	4.11	3.95	4.15	4.15	4.20	4.14	4.08
第2回 平成19年度 (H20.2.15～H20.2.28)	131 件	4.21	4.31	4.32	4.25	4.15	4.07	4.18
第3回 平成20年度 (H21.2.9～H21.3.11)	129 件	3.98	3.74	4.18	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
前年度との比較		-0.10 (-2.3%)	-0.30 (-7.0%)	+0.01 (+0.2%)	-0.06 (-1.3%)	-0.12 (-2.9%)	-0.10 (-2.3%)	-0.01 (-0.2%)
第1回との比較		+0.27 (+6.2%)	+0.33 (+7.7%)	+0.42 (+9.2%)	+0.36 (+8.0%)	-0.02 (-0.5%)	+0.12 (+2.8%)	+0.39 (+8.7%)

平成27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
47	91	62	43	36
合計				
279				

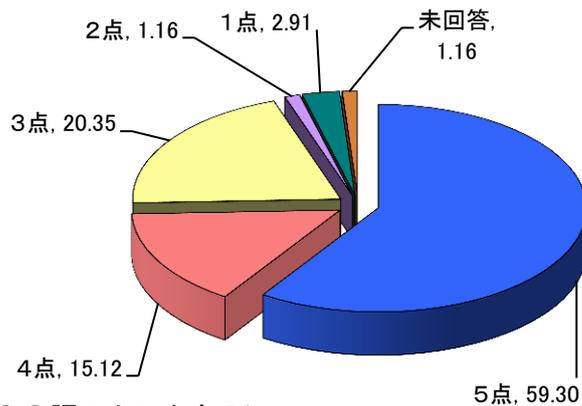


2.各項目の集計結果

(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	102	59.30
4点	26	15.12
3点	35	20.35
2点	2	1.16
1点	5	2.91
未回答	2	1.16
計	172	100.00
平均	4.28	-
標準偏差	1.02	-

※出張所アンケートには未設定項目

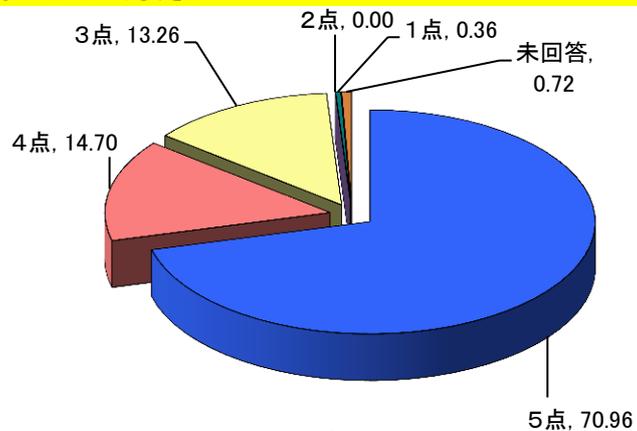


【主な意見】

- ・もっとあちこちにあった方がいい(〇〇〇〇課みたいなもの)
- ・とっても分かりやすい

(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	198	70.96
4点	41	14.70
3点	37	13.26
2点	0	0.00
1点	1	0.36
未回答	2	0.72
計	279	100.00
平均	4.57	-
標準偏差	0.75	-

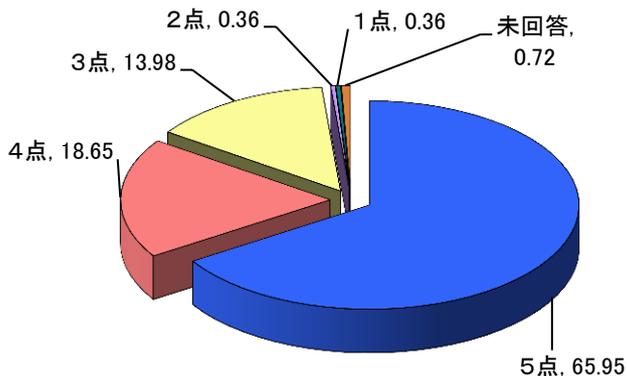


【主な意見】

- ・市民が窓口に来ても無関心な方が多い。こちらから声をかけて気づくが目立つ。
- ・すごく分かりやすい

(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	184	65.95
4点	52	18.65
3点	39	13.98
2点	1	0.36
1点	1	0.36
未回答	2	0.72
計	279	100.00
平均	4.51	-
標準偏差	0.77	-

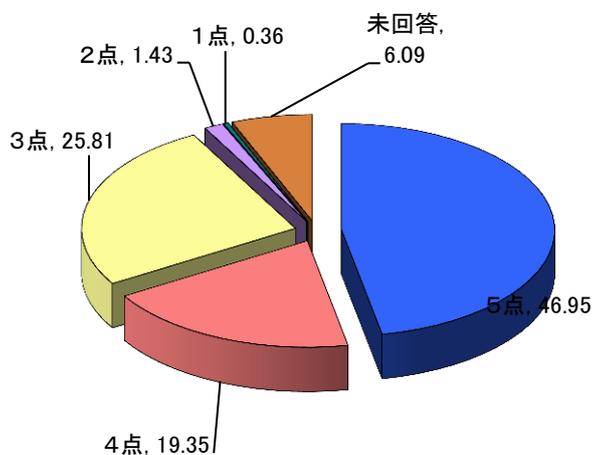


【主な意見】

・マニュアル対応でつめたい感じがする。二度と来たくない気持ちになる。

(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	131	46.95
4点	54	19.35
3点	72	25.81
2点	4	1.43
1点	1	0.36
未回答	17	6.09
計	279	100.00
平均	4.18	-
標準偏差	0.91	-

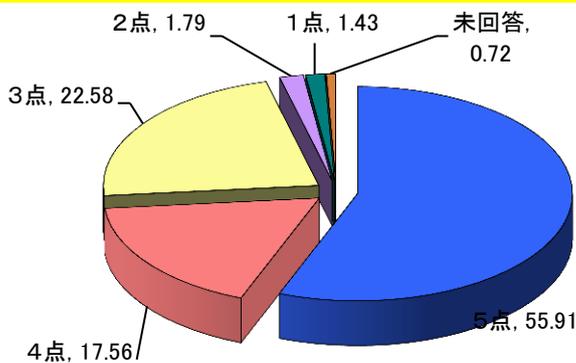


【主な意見】

・完璧で短時間で快適だった

(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	156	55.91
4点	49	17.56
3点	63	22.58
2点	5	1.79
1点	4	1.43
未回答	2	0.72
計	279	100.00
平均	4.26	-
標準偏差	0.96	-

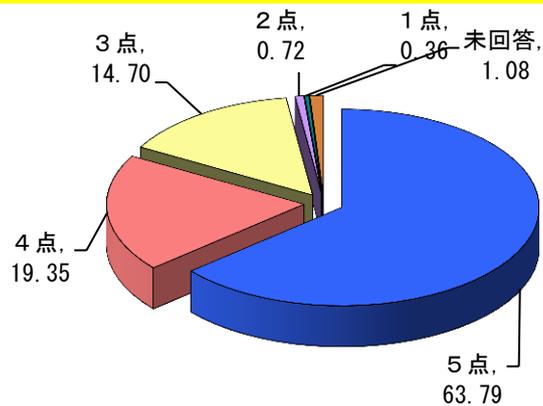


【主な意見】

・大満足した

(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	178	63.79
4点	54	19.35
3点	41	14.70
2点	2	0.72
1点	1	0.36
未回答	3	1.08
計	279	100.00
平均	4.47	-
標準偏差	0.80	-



【その他の主な意見】

- ・分からないことを一つ一つていねいに対応して頂いて、とても雰囲気もよかったです。ありがとうございました。
- ・駐車場を増やしてほしい。水道局が遠い。手続きの期間が長すぎる。
- ・混雑している時は、なかなか対応してくれない。
- ・迅速な対応をして頂き感謝致します。
- ・全体的に昼に来てしまうと微妙な空気(昼なんです。)を出されるのが、ちょっと苦手です。
- ・5時過ぎてからの窓口対応だったにもかかわらず、ていねいに対応して頂きました。今後も期待しております。
- ・非常に生き生きと働く姿は素晴らしい。ちょっと元気がないのが寂しいです。
- ・各対応する方に言える事だが、各課に専門家(プロフェッショナル)がいない。改善を求めます。
- ・笑顔で対応して下さいました。感謝です。
- ・どんな時もていねいな対応で気持ちがとても良いです。お一人お一人がプロ意識に徹しておられ、今後の流山がもっともっとすばらしい街になり、若い方々のお手本になる事を心ひそかに願っております。やさしさと頼りがいのある皆様、有難う御座います。
- ・非常に丁寧に対応いただき、ありがとうございました。