

第2回窓口サービスアンケートの結果について

実施期間 平成20年2月15日(金)から同年2月28日(木)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8箇所にアンケート用紙・記載台・回収箱を設置。
但し、アンケート用紙については、各課窓口カウンターにも設置。

回答総数 131人

総括

今回の窓口サービスアンケートは、前回(第1回)と同様に市役所第1庁舎、第2庁舎、第3庁舎の所定の場所にアンケート用紙と記載台・回収箱を設置し、窓口を利用した市民が自ら記入し、回収箱に投函してもらう方式により実施しました。

アンケートの内容も、前回と同様に「庁舎の案内表示」、「対応の仕方(言葉づかいや態度)」、「説明の仕方(分かりやすさ)」、「手続きの仕方や申請書の分かりやすさ」、「用件が済むまでの待ち時間」、「全体的な印象」の6項目について「大変満足(5点)」、「満足(4点)」、「普通(3点)」、「不満(2点)」、「大変不満(1)」の5段階で評価していただきました。

今回は、131人の方に回答いただきましたが、全てのアンケート項目について、半分以上の方から「大変満足(5点)」、「満足(4点)」という回答をいただきました。

また、自由意見では「とても親切に対応してもらいました」、「窓口を探していたところ職員から声をかけてくれて助かりました」、「職員の言葉づかいや態度が良くなった」といったお褒めの言葉を多くいただきました。

一方で「窓口の案内表示が見づらい」、「接客態度があまり良くなかった」、「説明がわかりにくかった」といったご指摘もいただきました。

市では、平成17年度から新行財政改革実行プランを推進するなかで、利用する市民の視点に立った利便性や質の高いサービスを目指すために様々な取り組みを進めています。

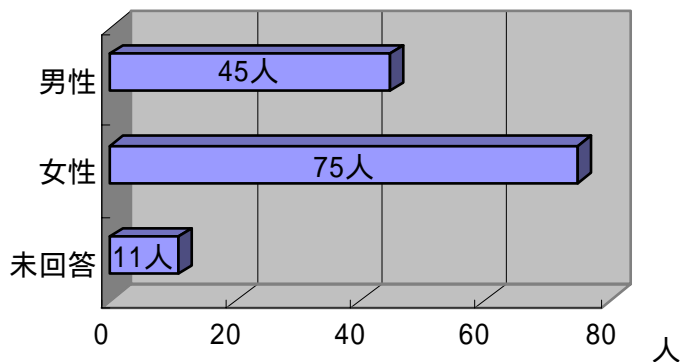
皆様からいただきました貴重なご意見は、改革・改善に反映させるなど、窓口サービスの向上に役立たせてまいります。

(アンケート各項目の平均点)	今回	昨年度
(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?	4.31点	3.95点
(2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか?	4.32点	4.15点
(3) 職員の説明は分かりやすかったですか?	4.25点	4.15点
(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?	4.15点	4.20点
(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか?	4.07点	4.14点
(6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか?	4.18点	4.08点

1 回答者の内訳

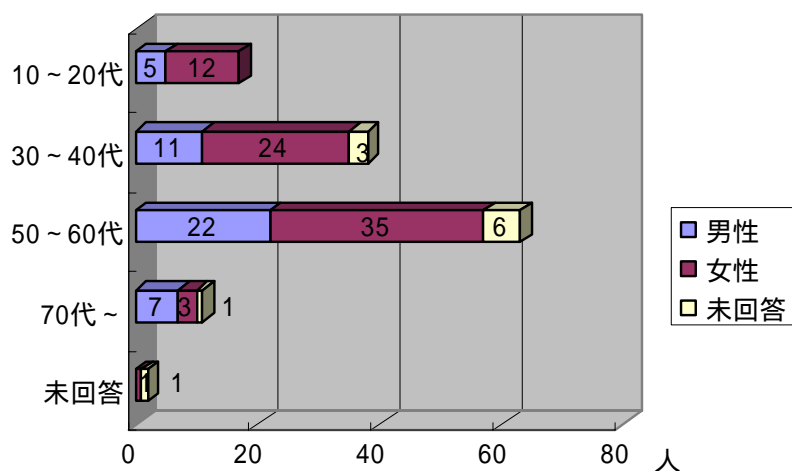
・性別

男性	女性	未回答
45人	75人	11人
34.3%	57.3%	8.4%



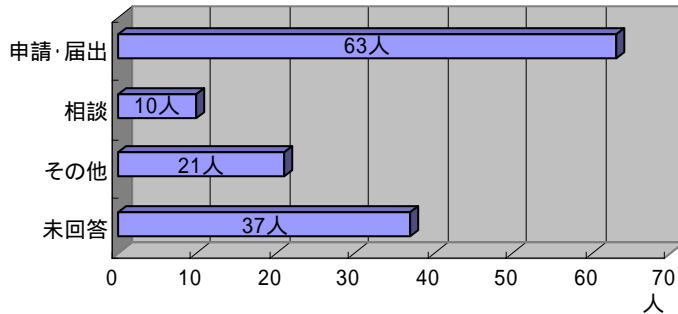
・年代別

	10~20代	30~40代	50~60代	70代~	未回答	計
男性	5人	11人	22人	7人	0人	45人
女性	12人	24人	35人	3人	1人	75人
不明	0人	3人	6人	1人	1人	11人
計	17人	38人	63人	11人	2人	131人
割合 (%)	13.0	29.0	48.1	8.4	1.5	



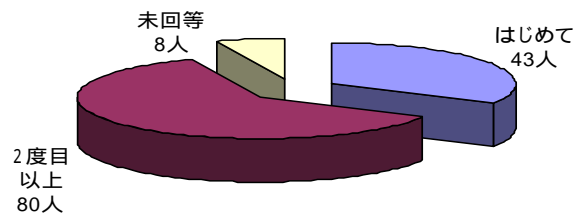
・ 用件

申請・届出	相談	その他	未回答
63人	10人	21人	37人



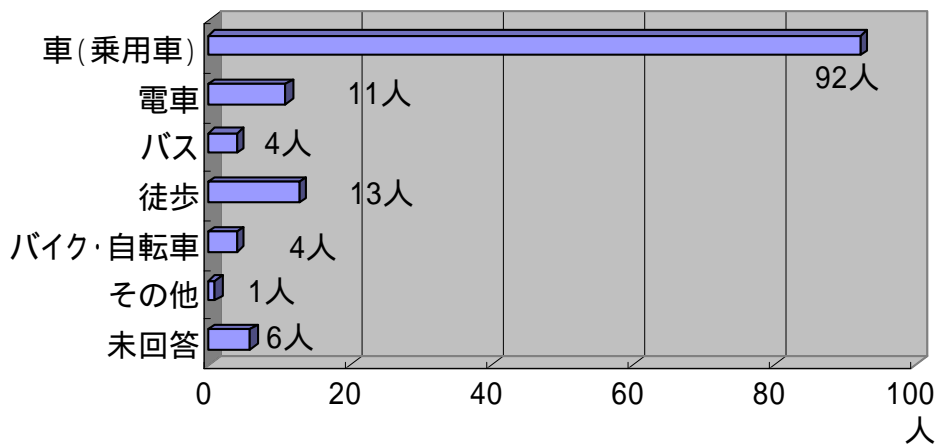
・ 今回の用件ははじめてですか。

はじめて	2度目以上	未回答
43人	80人	8人



・ 市役所までの利用交通手段

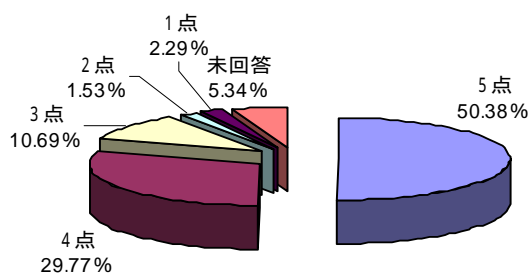
車(乗用車)	電車	バス	徒歩	バイク・自転車	その他	未回答
92人	11人	4人	13人	4人	1人	6人
70.23%	8.40%	3.05%	9.92%	3.05%	0.76%	4.58%



3 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分かりましたか？

回答内容		回答数(人)	割合(%)
満足 ↑	5点	66	50.38
	4点	39	29.77
	3点	14	10.69
	2点	2	1.53
不満 ↓	1点	3	2.29
未回答		7	5.34
計		131	
平均		4.31	

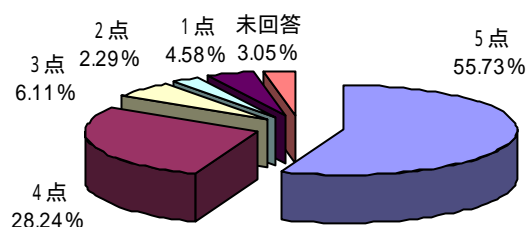


(3点未満であった主な理由)

- ・案内表示の字が小さくて見づらい。
- ・課名・案内表示が見づらい。通路と直角に表示するなど工夫して欲しい。
- ・どこの部署に行けばいいのか、担当はどこなのかを明記してほしい。
- ・市ホームページで市役所へのマップがどこにあるのかわからなかった。

(2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか？

回答内容		回答数	割合(%)
満足 ↑	5点	73	55.73
	4点	37	28.24
	3点	8	6.11
	2点	3	2.29
不満 ↓	1点	6	4.58
未回答		4	3.05
計		131	
平均		4.32	

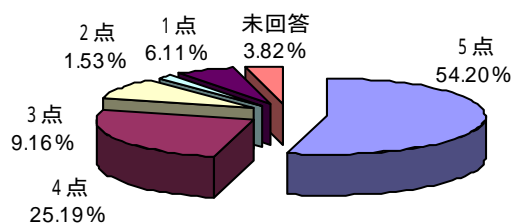


(3点未満であった主な理由)

- ・言葉がきつい、相手の気持ちになって対応して欲しい。
- ・言葉づかいや態度が少し横柄。
- ・窓口で市民が来たらすぐに対応してほしい。

(3) 職員の説明は分かりやすかったですか？

回答内容		回答数	割合 (%)
満足 ↑	5点	71	54.20
	4点	33	25.19
	3点	12	9.16
	2点	2	1.53
不満 ↓	1点	8	6.11
未回答		5	3.82
計		131	
平均		4.25	

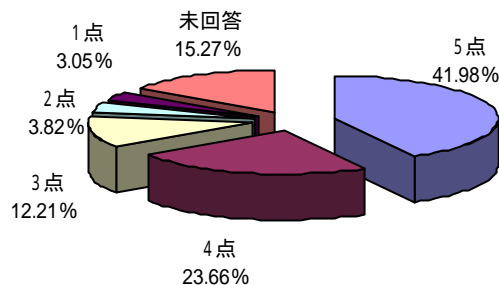


(3点未満であった主な理由)

- ・説明が分かりにくく、態度が悪かった。
- ・窓口に出た担当者がよく理解していない。
- ・担当者のみではなく誰もが対応できる窓口にしてほしい。

(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？

回答内容		回答数	割合 (%)
満足 ↑	5点	55	41.98
	4点	31	23.66
	3点	16	12.21
	2点	5	3.82
不満 ↓	1点	4	3.05
未回答		20	15.27
計		131	
平均		4.15	

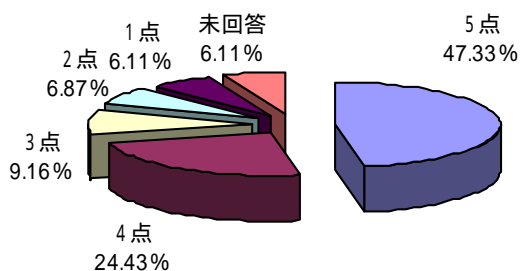


(3点未満であった主な理由)

- ・申請書の用紙を配付している窓口を誤って教えられた。
- ・説明がわかりにくかった。
- ・ボールペンが書きづらかった。

(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか？

回答内容		回答数	割合 (%)
満足 ↑	5点	62	47.33
	4点	32	24.43
	3点	12	9.16
	2点	9	6.87
不満 ↓	1点	8	6.11
未回答		8	6.11
計		131	
平均		4.07	

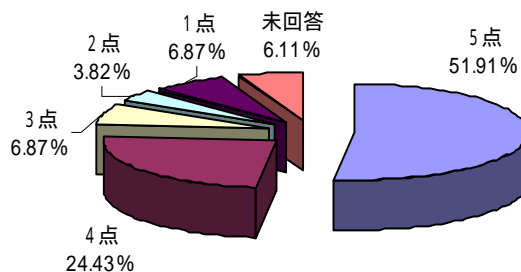


(3点未満であった主な理由)

- ・忙しく手が離せないなら「少々お待ち下さい」とひと声をかけるべき。
- ・待ち時間が長かった。
- ・自分の番が来たが後ろに人が待っていたため、ゆっくり相談出来なかった。
- ・誰に話しかけたらいいか戸惑ってしまった。順番札のようなものがあれば便利。

(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 (%)
満足 ↑	5点	68	51.91
	4点	32	24.43
	3点	9	6.87
	2点	5	3.82
不満 ↓	1点	9	6.87
未回答		8	6.11
計		131	
平均		4.18	



(3点未満であった主な理由)

- ・おたかの森からのバス便が少ない。
- ・窓口が土曜日半日でも開いていると助かる。
- ・「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶からはじめてほしい。
- ・最後に「お疲れ様でした」の一言がない。
- ・ロビー（フロア）マネージャーの仕組みを考えてほしい。
- ・暗い、わかりにくい。

3 自由意見（抜粋）

（１）庁舎の表示などについて

- ・どこの部署に行けばいいのか、担当がどこかわかりにくい。
- ・窓口が見つらく、わかりにくかった。案内の表示が小さい（文字が小さい）。
- ・各カウンターの表示は通路に添っているの、いちいち見上げないとわからない。

（２）手続きや申請書等のわかりやすさ、待ち時間など

- ・婚姻届用紙の空欄に捨印を押すが、捨印の枠を設けてもらいたい。
- ・在日外国人（在日3世）が柏行政出張所を利用できないのは不便。
- ・最低限の書類関係だけでも柏行政出張所やおたかの森出張所にて受け取れるようにしてほしい。

（３）職員の対応について

- ・職員の言葉づかいや態度が良くなった。
- ・流山市役所は雰囲気明るく感じが良い。
- ・窓口で待っていたら、職員がすぐに声をかけてくれた。
- ・担当者のみではなく、誰もが対応できる窓口にしてほしい。
- ・「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶がない。
- ・駐車場が少ない。
- ・説明がうまく出来ない上に、サービスが悪い。
- ・言い方、態度が少し横柄。
- ・窓口へ行って「お願いします」と言っても誰も窓口に出てこない。
- ・メールをしている。

（４）その他

- ・流山おおたかの森駅からのバス便が少ない。増便を望む。
- ・窓口が土曜日半日でも開いていると助かる。
- ・市ホームページで市役所へのマップをわかりやすく。
- ・窓口で順番札のようなものがあれば便利。