

第4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22年1月12日（火）から同年2月26日（金）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）にアンケート用紙・記載台・回収箱を設置。
回答総数	167人

総括

今回の窓口サービスアンケートは、市役所第1庁舎、第2庁舎、第3庁舎及び、市内4出張所（江戸川台駅前、おおたかの森、南流山、東部）において、窓口を利用した市民等に職員が直接アンケートの協力をお願いし、自らがアンケートへ記入後、回収箱に投函してもらう方式により実施しました。

アンケートについては設問数や、項目の表現などを回答しやすいように改善を行い、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（出張所では「庁舎の案内表示」の項目を除いた5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、167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「わかりやすく丁寧に説明していただいた。」「明るく親切な対応をしていただいた。」「とても感じよくすばやく対応してくれた」といったお褒めの言葉を多くいただきました。

一方で「挨拶が少ない」「案内表示が少ない」「チラシ等の期限が過ぎたものが置いてある」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。

<平均点>

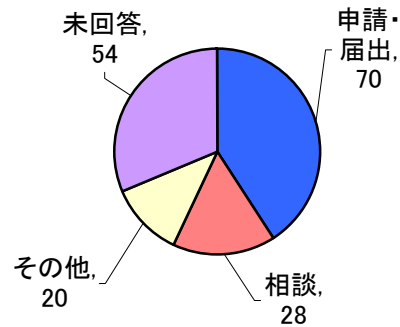
<アンケート項目>	<第4回>	<第3回>
(1) 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？	4. 15点	3. 74点
(2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか？	4. 30点	4. 18点
(3) 職員の説明は分かりやすかったですか？	4. 10点	4. 14点
(4) 手続きの仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？	3. 99点	3. 96点
(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか？	4. 16点	3. 85点
(6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか？	4. 27点	4. 02点

第4回窓口サービスアンケート結果

1.回答者の内訳

【要件】（複数回答あり）

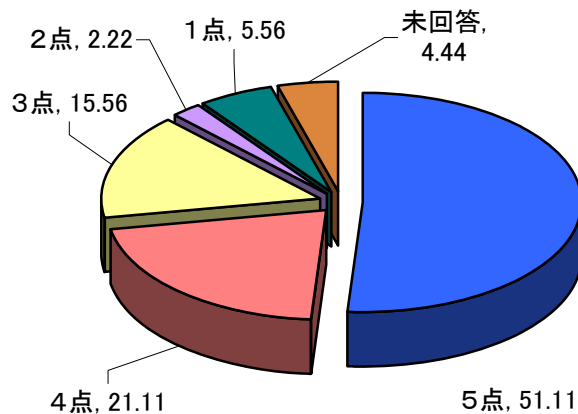
申請・届出	相談	その他	未回答	合計
70	28	20	54	172



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	46	51.11
4点	19	21.11
3点	14	15.56
2点	2	2.22
1点	5	5.56
未回答	4	4.44
計	90	100.00
平均	4.15	-



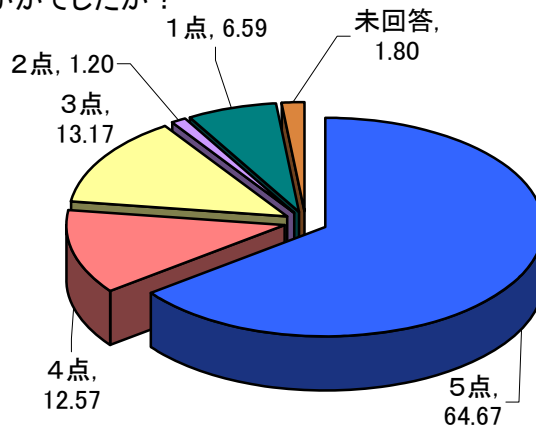
※出張所アンケートには未設定項目

【3点未満であった主な理由】

- ・一部の課の位置がわかりにくい。
- ・案内板が見えづらい。
- ・初めての人にはわかりづらい表示になっている。

(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	108	64.67
4点	21	12.57
3点	22	13.17
2点	2	1.20
1点	11	6.59
未回答	3	1.80
計	167	100.00
平均	4.30	-

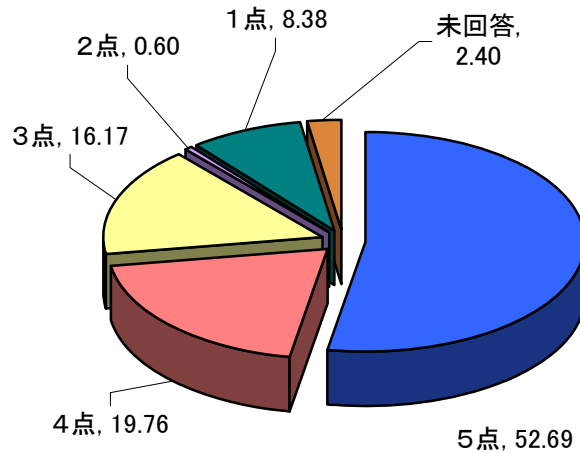


【3点未満であった主な理由】

- ・窓口に出ない後方の職員は、談笑している。
- ・行き交いに挨拶が少ない。
- ・声が小さく、説明が聞き取れない。

(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	88	52.69
4点	33	19.76
3点	27	16.17
2点	1	0.60
1点	14	8.38
未回答	4	2.40
計	167	100.00
平均	4.10	-

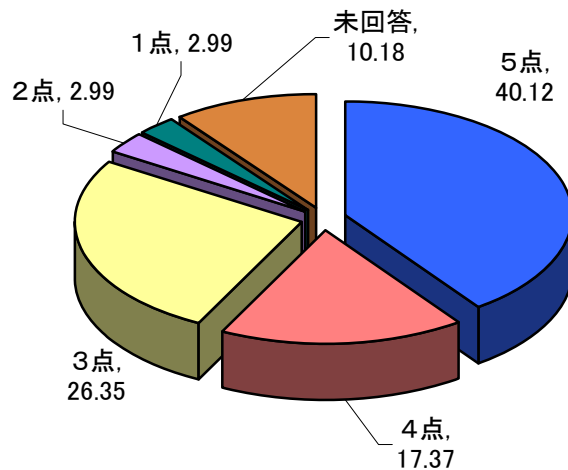


【3点未満であった主な理由】

- ・前回と異なる説明を受けた。
- ・予備知識がないにもかかわらず、説明をされたのでわからない。
- ・事務的な説明で冷たい印象を受ける。

(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	67	40.12
4点	29	17.37
3点	44	26.35
2点	5	2.99
1点	5	2.99
未回答	17	10.18
計	167	100.00
平均	3.99	-

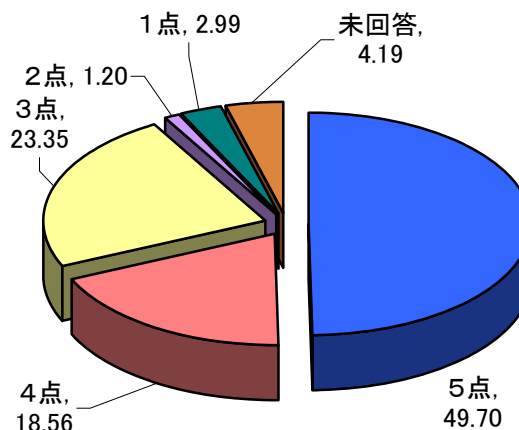


【3点未満であった主な理由】

- ・申請書の説明が不十分である。
- ・用紙を渡されただけで、説明がなかった。

(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	83	49.70
4点	31	18.56
3点	39	23.35
2点	2	1.20
1点	5	2.99
未回答	7	4.19
計	167	100.00
平均	4.16	-

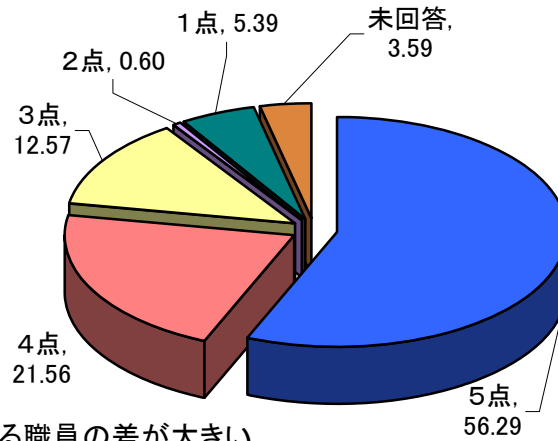


【3点未満であった主な理由】

- ・待っている時間に申請書等を配布してほしい。
- ・事前に電話で確認したにもかかわらず、必要書類が足りないと言われた。

(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	94	56.29
4点	36	21.56
3点	21	12.57
2点	1	0.60
1点	9	5.39
未回答	6	3.59
計	167	100.00
平均	4.27	-



【3点未満であった主な理由】

- ・親切、丁寧な対応する職員と、不快感を与える職員の差が大きい。
- ・窓口に来て、職員に気付いてもらえない。
- ・混んでいるときは番号札で、順番通りに受付して欲しい。

3.自由意見(抜粋)

《庁舎管理・アクセス》

- ・ 何回か来たから分かるが、表示が少ないため、初めてなら分かりにくい。
- ・ 一部の課の位置が分かりにくい。
- ・ 通路が通れないのに、案内板が見えなくて不親切。

《窓口の利便性》

- ・ 窓口によっては、土曜日開庁にしてほしい。
- ・ 他の人も用紙を持って来られるようにしたら、いかがでしょう。そうすれば書き込んで待っているのに、長電話(重要)だったのかしれませんが、他の人は困った顔をしていました。

《職員の対応》

- ・ とても分かりやすく丁寧に説明してくださいました。心配事が解消できて、ほっとしました。ありがとうございます。
- ・ 各課の窓口立つとすぐに対応に出てきて下さいました。要領よく説明していただき年寄りにも大変よく分かりました。ありがとうございます。雑談している人がいない。
- ・ 窓口サービスアンケート期間中だけでなく、これからも丁寧に話しやすい窓口だといいなと思います。
- ・ 何度も窓口にお世話になっていますが、対応もよく自分たちで疑問があるときは、すぐに本庁に問い合わせして下さい、近くで時間的にも効率が良く感謝しています。
- ・ いつも出張所を利用しておりますが、朝の挨拶がとても良い。迅速で感じが良い。
- ・ 事務的な説明をされ、冷たい印象を受けた。

《その他》

- ・ サロンコンサートに行った折、手袋を片方なくしてしまいました。早速電話いたしましたら、すぐ落とし物係に連絡してくださいました。2時間後、玄関を出て鍵を取り出す際に、手袋を落としていたのです。すぐに市役所さんに連絡いたしましたところ、とても気持ちの良い対応をしていただきました。明るい対応で気持ちよかった。また来ます
- ・ 掲示物で、すでに期限が無効になったものが残っている。掲示物の有効期限を記して毎日チェックすべき。
- ・ 混んでいるときは番号札で、順番通りに受付してもらいたい。