

第5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12月21日（火）から平成23年1月31日（月）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、連絡通路10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 264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、窓口を利用した方がアンケートの記入後、回答（投函）しやすいように回収箱の設置箇所の見直しを行い増設するとともに、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、264人の方に回答いただきましたが、アンケート項目について、約7割以上の方から「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「案内表示が少ない」「申請書等の記載方法がわからない」「カウンターの整理がされていない」といったご指摘もいただきました。

市では、毎年定期的に窓口サービスアンケートを実施し、市民や来庁される方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>

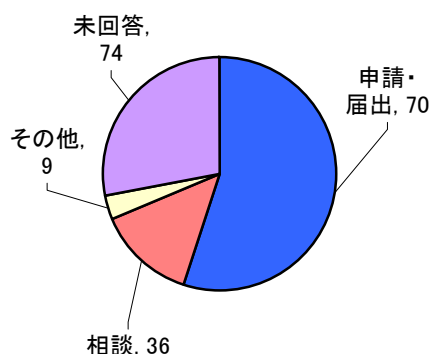
<アンケート項目>	<第5回>	<第4回>
(1) 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？	4.03点	4.15点
(2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか？	4.43点	4.30点
(3) 職員の説明は分かりやすかったですか？	4.39点	4.10点
(4) 手続きの仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？	4.11点	3.99点
(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか？	4.30点	4.16点
(6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか？	4.34点	4.27点

第5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）

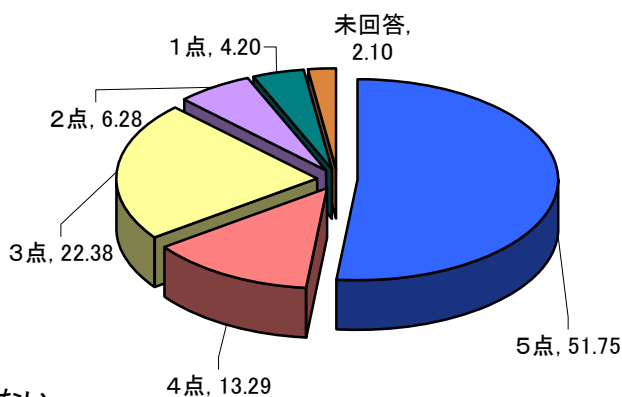
申請・届出	相談	その他	未回答	合計
145	36	9	74	264



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	74	51.75
4点	19	13.29
3点	32	22.38
2点	9	6.28
1点	6	4.20
未回答	3	2.10
計	143	100.00
平均	4.03	-



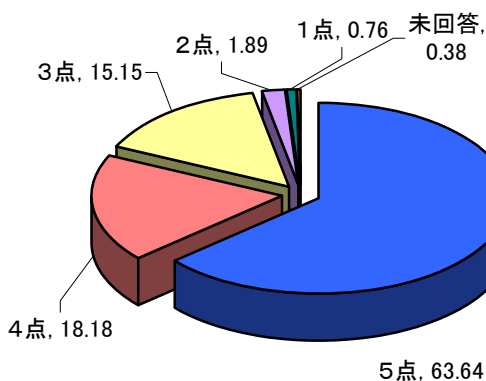
※出張所アンケートには未設定項目

【主な意見】

- ・目的の課が第1庁舎か第2庁舎がわからない。
- ・案内の表示や案内係がわかりにくい。
- ・受付で確認したが、入り口に大きな表示があると良い。

(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	168	63.64
4点	48	18.18
3点	40	15.15
2点	5	1.89
1点	2	0.76
未回答	1	0.38
計	264	100.00
平均	4.43	-

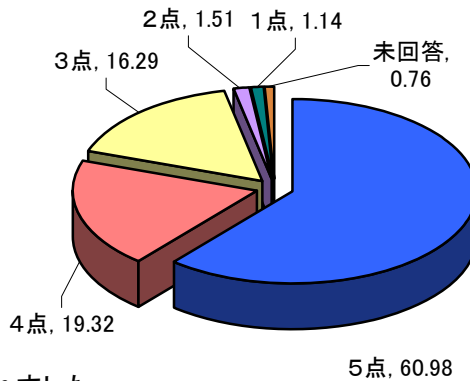


【主な意見】

- ・挨拶も言葉遣いも丁寧でした。
- ・親切な対応に好感が持てました。
- ・無表情で用件を聞こうとする雰囲気がないように感じた。

(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	161	60.98
4点	51	19.32
3点	43	16.29
2点	4	1.51
1点	3	1.14
未回答	2	0.76
計	264	100.00
平均	4.39	-

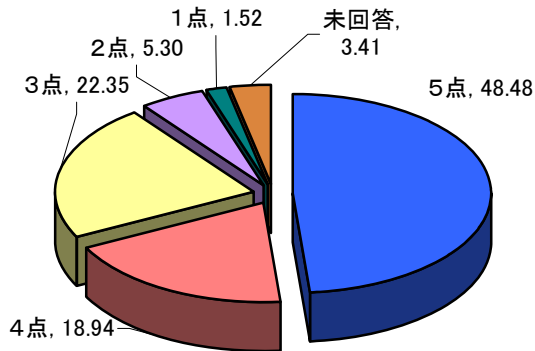


【主な意見】

- ・親切で、高齢者にも分かりやすい説明をしてくれました。
- ・質問に対し、いくつかの方法を教えていただき、参考になりました。
- ・説明が長くて分からなかった。

(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	128	48.48
4点	50	18.94
3点	59	22.35
2点	14	5.30
1点	4	1.52
未回答	9	3.41
計	264	100.00
平均	4.11	-

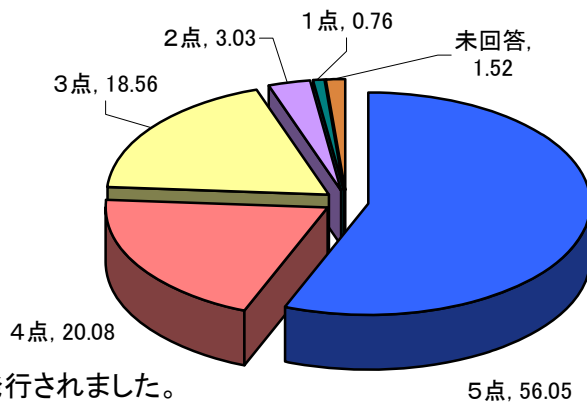


【主な意見】

- ・初めての手続きでしたが、スムーズでした。
- ・申請書のサンプル(見本)を見せていただきたかった。
- ・申請書の項目の中で、どのように書いたらよいかわからなかった。

(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	148	56.05
4点	53	20.08
3点	49	18.56
2点	8	3.03
1点	2	0.76
未回答	4	1.52
計	264	100.00
平均	4.30	-

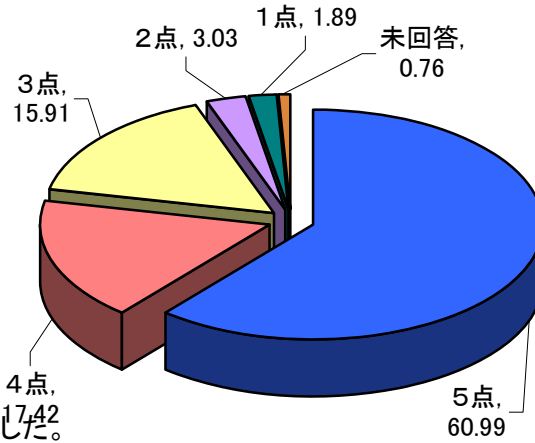


【主な意見】

- ・再発行の申請でしたが、スピーディーに発行されました。
- ・書類を提出しに来たが、処理に時間がかかり、待たされたました。

(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	161	60.99
4点	46	17.42
3点	42	15.91
2点	8	3.03
1点	5	1.89
未回答	2	0.76
計	264	100.00
平均	4.34	-



【主な意見】

- ・言葉遣いも非常に良く、親切な対応で満足しました。
- ・代理人でも簡単に処理をしてほしい。
- ・窓口で職員に気づいてもらえなかった。

3.自由意見(抜粋)

《庁舎管理・アクセス》

- ・案内の場所が分かりにくかったです。
- ・庁舎入り口に大きな看板の設置したほうが良いと思います。
- ・他市では、入り口に案内係りを立たせている場合があるので、入り口に案内係を配置したらいかがですか。

《窓口の利便性》

- ・窓口によっては、時間の延長や土曜日開庁にしてほしいです。
- ・申請書はホームページからダウンロードができますが、見本(記載例)などの掲載があると便利だと思います。

《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。また、いくつかの方法を教えてください参考になりました。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。
- ・以前の市役所より職員の対応が良くなったと思う。
- ・初めての申請で分からなくて尋ねているのにも関わらず、職員によっては、説明の仕方が上から目線の人もいるようです。
- ・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。迅速で感じが良かったです。
- ・説明を受けているのにも関わらず、庁舎内の電気を消され、早く帰れと言われているようで、不愉快でした。

《その他》

- ・市役所内の温度が低すぎて、非常に寒いです。
- ・大量に印刷するのではなく、無くなったら補充をすることを徹底し、ペーパーレスに気をつけて欲しいです。
- ・カウンターがいつもきれいな課がある一方で、整理されていない課も見受けられます。