

第7回窓口サービス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窓口サービスを目指して窓口対応の改善に取り組んでいます。今年度も昨年に引き続き市役所各窓口、各出張所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281人と多くの皆様にご協力いただき、厚く御礼申し上げます。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24年11月21日（水）から平成25年1月8日（火）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、連絡通路の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）に記載台・回収箱を設置。
調査方法	職員が、窓口をご利用になった方に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	281人

総括

今回調査を実施した窓口全体の総合満足度（5点満点）は4.35点で、昨年度の4.33点と比べ微増でしたが、それを下回ることなく、全ての項目で平均4点以上の高い評価をいただきました。

これらの高い評価は、定期的実施している窓口や電話の応対等に係る接遇研修や過去のアンケートでいただいた利用者の声を参考にした所属長が指揮を執るミーティング等が功を奏したものと判断しますが、今年度は特に、「庁舎の案内表示」の項目に対して、第1庁舎1階の入口に来庁された方が容易に手続きや場所（課）などが検索できるタッチパネル式の案内看板（電子フロアガイド）を設置した効果もあり、昨年度よりも高い評価を頂くことができたと思われまます。

一方、12名の方からは平均点が3点に満たない評価をいただきました。その方たちからは、「待ち時間が長い。」「説明が早口である。」「申請書等の記入箇所が多い。」といった職員の説明の仕方（対応）や申請書の内容などについて不満の声をいただきました。

市では、これらの貴重なご意見を参考にして、質の高い窓口サービスの提供ができるよう改善を進めてまいります。

第7回窓口サービスアンケート結果

(前年度⇒平成24年度第7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？

4.19点⇒**4.26点 (+0.07)**

(2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか？

4.51点⇒**4.52点 (+0.01)**

(3) 職員の説明は分かりやすかったですか？

4.43点⇒**4.44点 (+0.01)**

(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？

4.17点⇒**4.19点 (+0.02)**

(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか？

4.30点⇒**4.31点 (+0.01)**

(6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか？

4.40点⇒**4.40点 (±0)**

全体平均

4.33点⇒**4.35点 (+0.02)**

・アンケート状況（第1回～第7回）

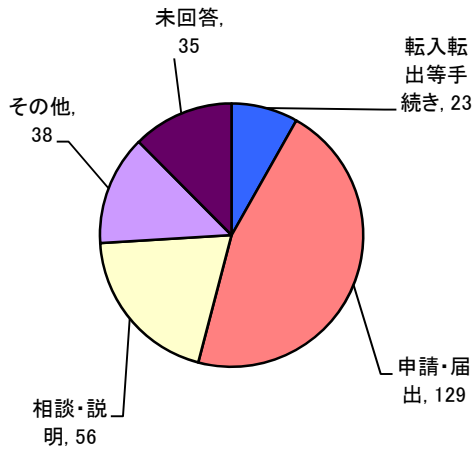
実施年度 (実施期間)	回答 者数	アンケー ト結果 平均値	アンケート項目					
			①庁舎の 案内表示	②対応の 仕方	③説明の 仕方	④手続き・ 申請の 仕方	⑤用件が 済むまでの 待ち時間	⑥全体 の印象
第1回 平成18年度 (H19.2.15～H19.2.28)	102人	4.11	3.95	4.15	4.15	4.20	4.14	4.08
第2回 平成19年度 (H20.2.15～H20.2.28)	131人	4.21	4.31	4.32	4.25	4.15	4.07	4.18
第3回 平成20年度 (H21.2.9～H21.3.11)	129人	3.98	3.74	4.18	4.14	3.96	3.85	4.02
第4回 平成21年度 (H22.1.12～H22.2.26)	167人	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人	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人	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人	4.35	4.26	4.52	4.44	4.19	4.31	4.40

第7回窓口サービスアンケート結果(項目別集計)

1.回答者の内訳

【要件】(複数回答あり)

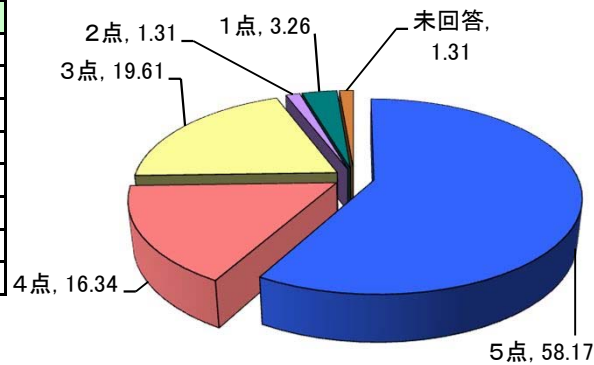
転入転出等手続き	申請・届出	相談・説明	その他	未回答
23	129	56	38	35
合計				
281				



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	89	58.17
4点	25	16.34
3点	30	19.61
2点	2	1.31
1点	5	3.26
未回答	2	1.31
計	153	100.00
平均	4.26	-



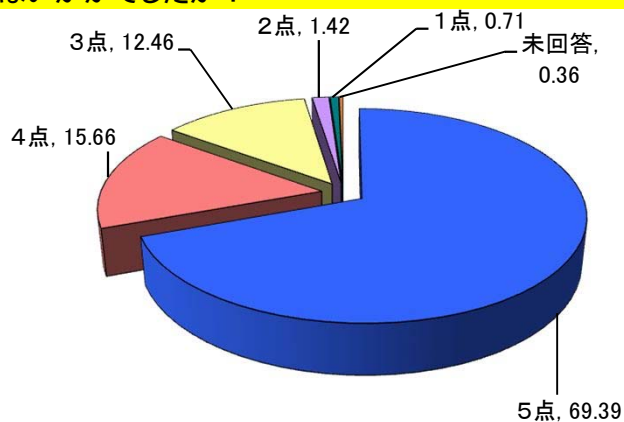
※出張所アンケートには未設定項目

【主な意見】

- ・駐車場が変わり、久しぶりに市役所に来たが、案内の方が素早く対応してくれた。
- ・課の表示が上の方で見にくい。
- ・庁舎内の案内を分かり易くしてほしい。

(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	195	69.39
4点	44	15.66
3点	35	12.46
2点	4	1.42
1点	2	0.71
未回答	1	0.36
計	281	100.00
平均	4.52	-

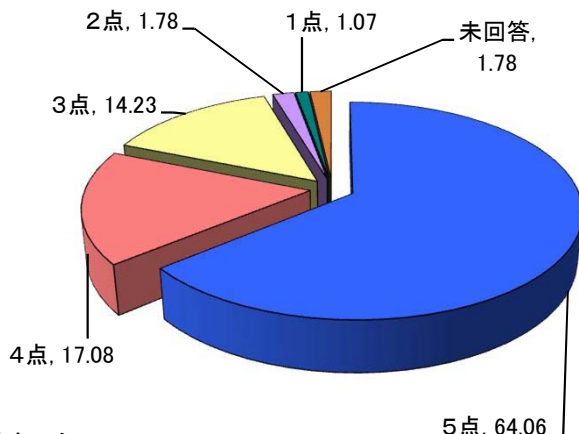


【主な意見】

- ・とても丁寧で親切な対応で気持ち良かった
- ・笑顔の対応で全体的に満足しています。
- ・無愛想な対応だった。

(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	180	64.06
4点	48	17.08
3点	40	14.23
2点	5	1.78
1点	3	1.07
未回答	5	1.78
計	281	100.00
平均	4.44	-

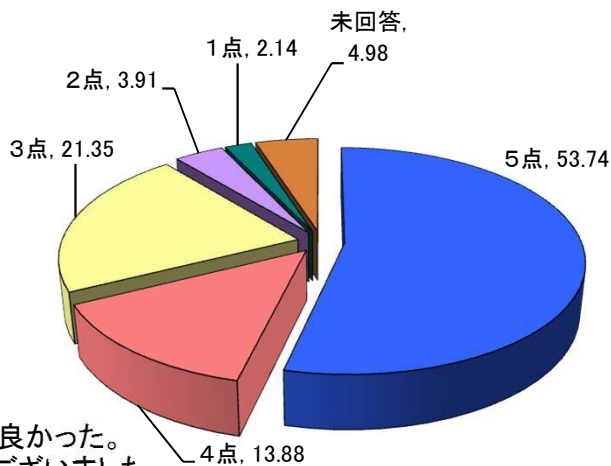


【主な意見】

- ・とても優しく丁寧に説明してくれました。
- ・窓口の方がとても親切だったので助かりました。
- ・声が小さく、聞き取りにくい。

(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	151	53.74
4点	39	13.88
3点	60	21.35
2点	11	3.91
1点	6	2.14
未回答	14	4.98
計	281	100.00
平均	4.19	-

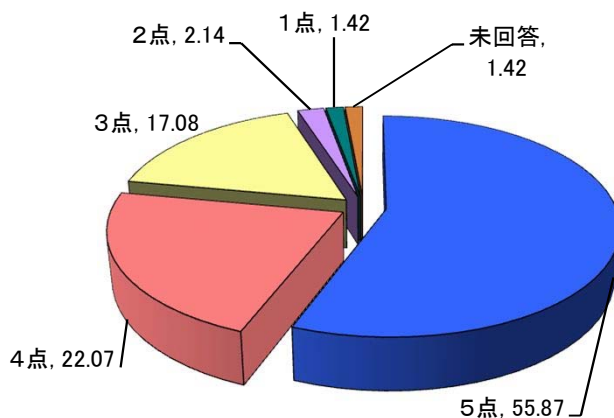


【主な意見】

- ・市役所まで行かなくても手続きができて良かった。
- ・丁寧にいろいろ教えて頂いてありがとうございました。
- ・記入するところが多く、わかりにくい。

(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	157	55.87
4点	62	22.07
3点	48	17.08
2点	6	2.14
1点	4	1.42
未回答	4	1.42
計	281	100.00
平均	4.31	-

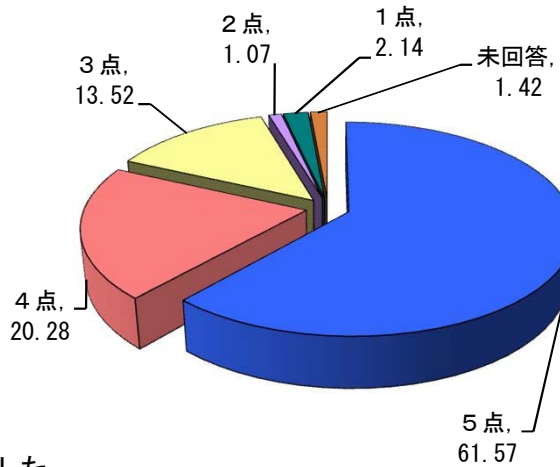


【主な意見】

- ・迅速で親切な対応でした。
- ・書類の提出だけなのに混んでいて待たされた。臨機応変に対応してほしい。

(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	173	61.57
4点	57	20.28
3点	38	13.52
2点	3	1.07
1点	6	2.14
未回答	4	1.42
計	281	100.00
平均	4.40	-



【主な意見】

- ・親切で丁寧な対応で満足しました。
- ・いろいろ調べて頂いてありがとうございました。
- ・窓口で声を掛けないと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》

- ・ 駐車場が少ないのが不便に感じます。(出張所)
- ・ トイレがすごく寒く、高齢者は辛い。

《窓口の利便性》

- ・ 市役所まで行かなくても出張所で手続きができて良かった。
- ・ 複数の課に渡る説明や届け出がありましたが、ぐるぐる回らないで1か所で済んでとても楽でした。以前と変わったのでびっくりしました。

《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。
- ・ 個人差はありますが、いつも気持ちよく用件を済ましています。有難うございます。
- ・ 説明が早口で何を言っているか、わかりませんでした。
- ・ 相談したことに対して、口調が強く大声で説明され、とても不快でした。窓口に向いていないのでは。
- ・ 奥の方で私語をしている方がいました。勤務時間中はきちんと仕事をしてほしいです。
- ・ 質問に対して、十分な回答ができない職員だったので、残念でした。
- ・ 以前に比べ、職員の対応が素早く、案内の仕方も改善されていると感じました。
- ・ 対応は良かったのですが、申請書を書いている間の私語が少し気になりました。
- ・ 用件を分かりやすく説明してくれて良かった。今後も市民のためにより良い市民サービスを期待します。
- ・ 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。
- ・ 相談内容に対して、親身になって対応してくれ安心しました。ありがとうございました。

《その他》

- ・ 市役所内の温度が低すぎて、非常に寒いです。
- ・ 待合場所の座る場所が少ない。
- ・ 庁舎内の昼間の暗さ(昼食時)が気になります。
- ・ 事前に予約申請(電子申請)をしていたので、迅速に書類を受け取ることができました。
- ・ 市役所のホームページで申請に必要な書類を探すのに苦労した。
- ・ 時間によって、バス便が少ないので、帰路に不便を感じます。
- ・ フロアーが滑りやすい。特に雨の日は転ぶ高齢者も多い。(出張所)
- ・ 事前に予約しないと当日の相談はできない場合などの情報は、ホームページなどで案内してほしい。