

令和 6 年度



流山市  
窓口対応アンケート  
結果報告書

令和 7 年 1 月

情報政策・改革改善課

## 概要

流山市では、皆様に満足していただける窓口対応を目指し、職員の対応に関するアンケートを実施しています。令和６年度につきましても、ご来庁いただいた皆様にはアンケートの実施についてご協力いただき、厚く御礼申し上げます。

概要は、次のとおりです。

|             |                                                                                                                                  |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 期間          | 令和６年１１月８日（金）～同年１２月７日（土）                                                                                                          |
| 場所          | 市役所第１庁舎・第２庁舎・第３庁舎各フロア<br>各出張所（江戸川台駅前、南流山、東部、おおたかの森<br>市民窓口センター）及び上下水道局２階                                                         |
| 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<br>手渡し、記入後に所定の回収箱へ投函していただく方法                                                                          |
| 調査項目<br>と配点 | 下記の６項目について４段階評価<br>・窓口対応の満足度<br>・あいさつ、言葉づかいや態度<br>・身だしなみについて<br>・説明の分かりやすさ<br>・手続の処理時間について<br>・最も窓口に求めること、期待すること<br>※その他自由記述欄あり。 |

## 2 結果

各設問と総合評価の平均値は、下記のとおりです。

(ポイント)

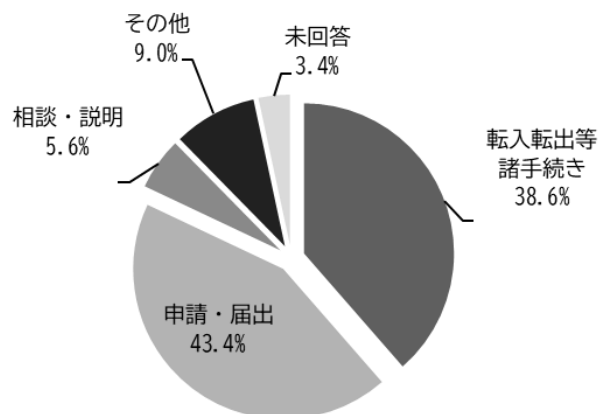
| 満足度  | 挨拶   | 身だしなみ | 説明   | 待ち時間 | 総合平均 |
|------|------|-------|------|------|------|
| 3.78 | 3.78 | 3.79  | 3.77 | 3.72 | 3.77 |

各設問の回答結果については、下記のとおりです。

※割合については、いずれも小数点第2位を四捨五入して表示。

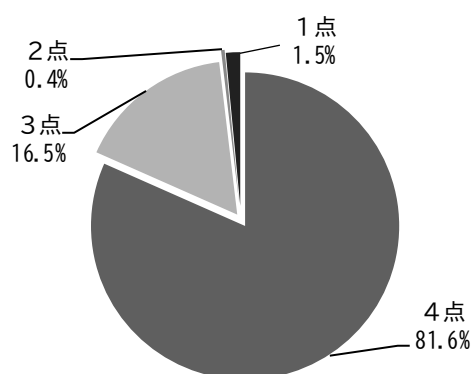
### どのような要件でいらっしゃいましたか？

| 要件        | 回答数  | 割合(%) |
|-----------|------|-------|
| 転入転出等諸手続き | 103件 | 38.6  |
| 申請・届出     | 116件 | 43.4  |
| 相談・説明     | 15件  | 5.6   |
| その他       | 24件  | 9.0   |
| 未回答       | 9件   | 3.4   |
| 合計        | 267件 | 100.0 |



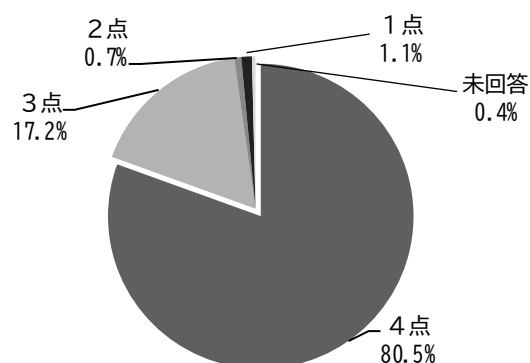
### 1. 本日の窓口対応については満足できましたか？

| 回答  | 回答数  | 割合(%) |
|-----|------|-------|
| 4点  | 218件 | 81.6  |
| 3点  | 44件  | 16.5  |
| 2点  | 1件   | 0.4   |
| 1点  | 4件   | 1.5   |
| 未回答 | 0件   | 0.0   |
| 計   | 267件 | 100.0 |
| 平均  | 3.78 | ポイント  |



## 2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？

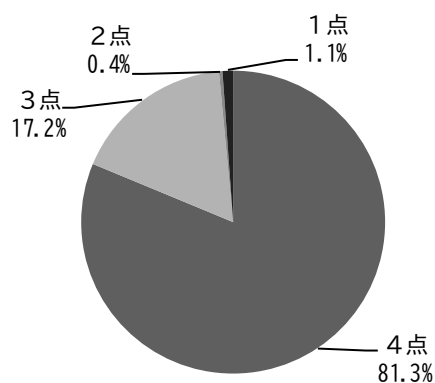
| 回答  | 回答数  | 割合(%) |
|-----|------|-------|
| 4点  | 215件 | 80.5  |
| 3点  | 46件  | 17.2  |
| 2点  | 2件   | 0.7   |
| 1点  | 3件   | 1.1   |
| 未回答 | 1件   | 0.4   |
| 計   | 267件 | 100.0 |
|     |      |       |
| 平均  | 3.78 | ポイント  |



※平均の算出においては、未回答を除いています。

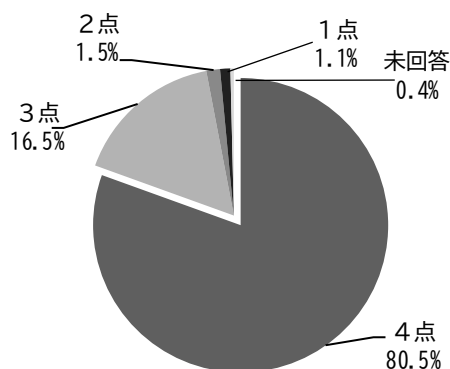
## 3. 職員の身だしなみは、いかがでしたか？

| 回答  | 回答数  | 割合(%) |
|-----|------|-------|
| 4点  | 217件 | 81.3  |
| 3点  | 46件  | 17.2  |
| 2点  | 1件   | 0.4   |
| 1点  | 3件   | 1.1   |
| 未回答 | 0件   | 0.0   |
| 計   | 267件 | 100.0 |
|     |      |       |
| 平均  | 3.79 | ポイント  |



## 4. 職員の説明は分かりやすかったですか？

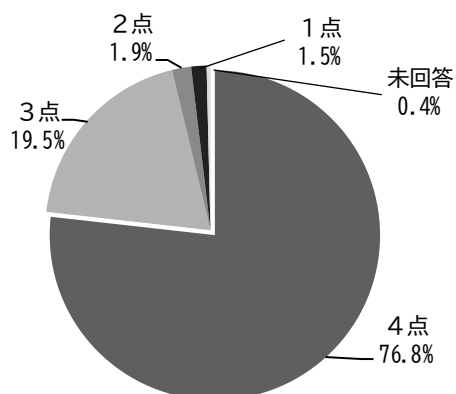
| 回答  | 回答数  | 割合(%) |
|-----|------|-------|
| 4点  | 215件 | 80.5  |
| 3点  | 44件  | 16.5  |
| 2点  | 4件   | 1.5   |
| 1点  | 3件   | 1.1   |
| 未回答 | 1件   | 0.4   |
| 計   | 267件 | 100.0 |
|     |      |       |
| 平均  | 3.77 | ポイント  |



※平均の算出においては、未回答を除いています。

## 5. 待ち時間を含め、手続の処理時間はいかがでしたか？

| 回答  | 回答数  | 割合(%) |
|-----|------|-------|
| 4点  | 205件 | 76.8  |
| 3点  | 52件  | 19.5  |
| 2点  | 5件   | 1.9   |
| 1点  | 4件   | 1.5   |
| 未回答 | 1件   | 0.4   |
| 計   | 267件 | 100.0 |
|     |      |       |
| 平均  | 3.72 | ポイント  |



※平均の算出においては、未回答を除いています。

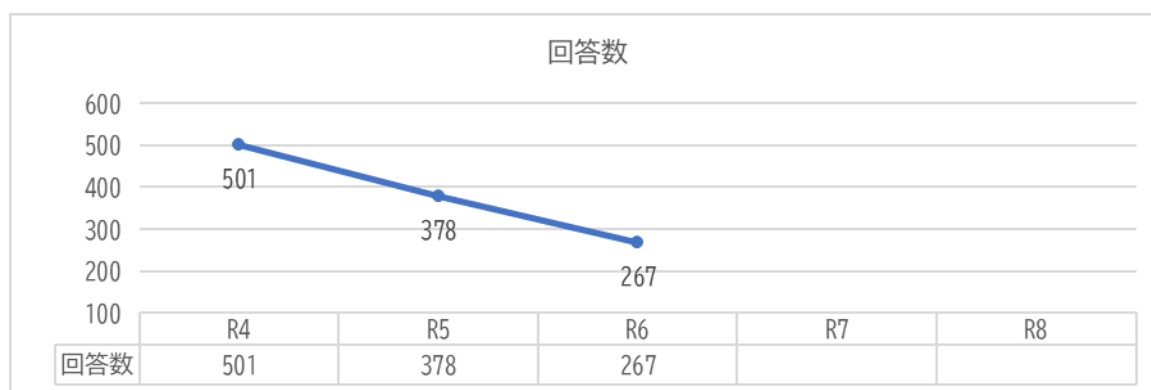
## 6. 最も窓口に求めること、期待することは何ですか？（複数回答）

| 回答      | 回答数  | 割合(%) |
|---------|------|-------|
| 1 接客態度  | 80件  | 28.3  |
| 2 業務能力  | 19件  | 6.7   |
| 3 手続簡素化 | 120件 | 42.4  |
| 4 案内    | 7件   | 2.5   |
| その他     | 19件  | 6.7   |
| 未回答     | 38件  | 13.4  |
|         |      |       |
| 計       | 283件 | 100.0 |

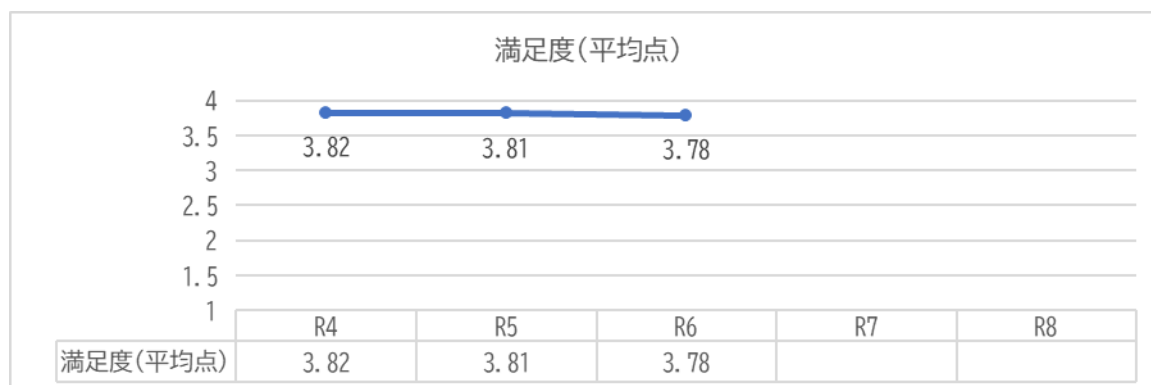
### 3 結果の経年変化

本アンケートについては、従来 5 段階評価の方式を採用していましたが、更なる窓口対応の向上を目指し、令和 4 年度から 4 段階評価の方式を採用しました。 ※H18-R3 年度の経年変化については巻末資料をご参照ください。

#### 回答数について



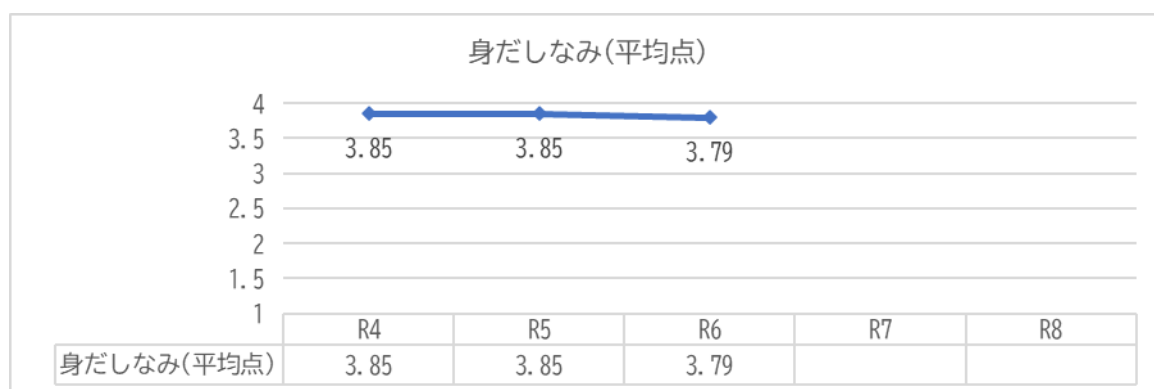
#### 1. 本日の窓口対応については満足できましたか？



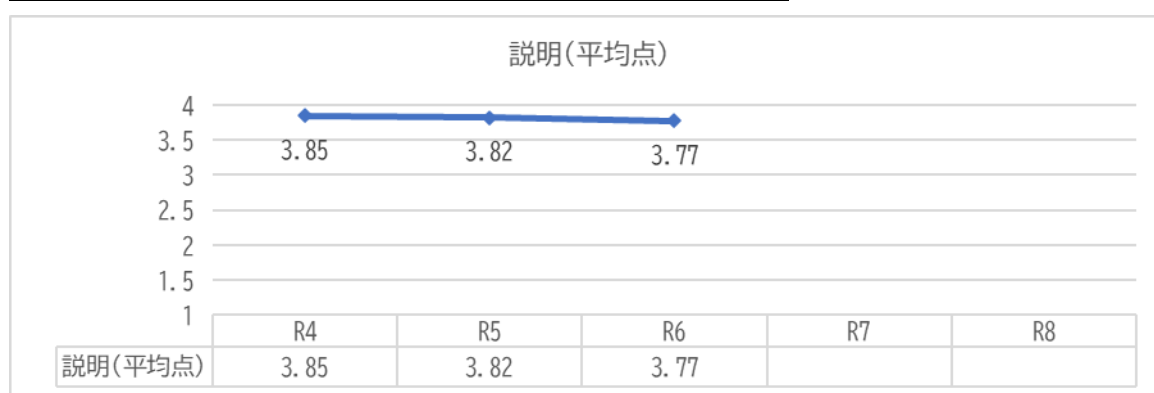
#### 2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？



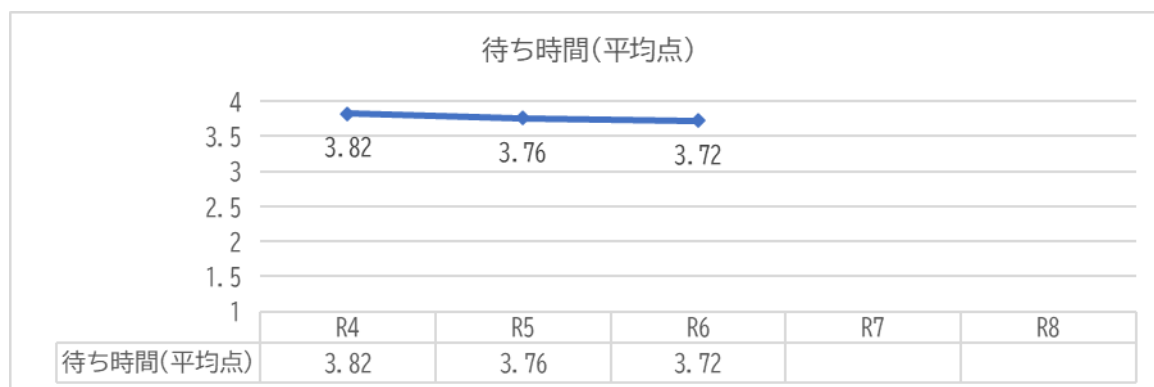
### 3. 職員の身だしなみは、いかがでしたか？



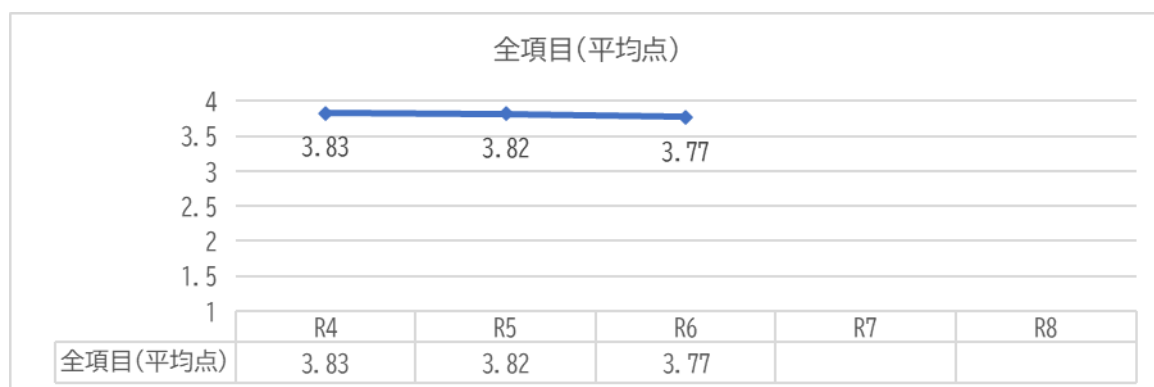
### 4. 職員の説明は分かりやすかったですか？



### 5. 待ち時間を含め、手続の処理時間はいかがでしたか？



## 全項目の平均値について



## 4 総括

全質問項目の平均値は、3.77 ポイントとなり、昨年度の全質問項目の平均値である 3.82 ポイントに対し、ほぼ横ばいの結果となりました。

また、アンケートの各質問項目においても、昨年度に引き続き高水準の結果を維持しています。

一方で、「職員のあいさつや言葉づかい、態度」に関する値は、昨年度平均値 3.84 ポイントに対し今年度は 3.78 点ポイントと、0.06 ポイント分低い結果となりました。

また、もっとも窓口に求めることは、「手続の簡素化」が 120 件という結果となりました。

その他、「丁寧に素早く対応してもらえた。」「困っていた時に気付いて助けてくれた。」などのお声をいただいています。一方で、「声が小さくて聞き取りづらい。」といったご意見も頂戴しました。

この結果をさらなる改善につなげ、引き続き窓口サービスの維持・向上を図ってまいります。



# 窓口対応に関するアンケート

—スマートフォンからもご回答いただけます。詳細は表面をご確認ください。—

皆様にご満足いただける窓口対応を目指し、職員の対応等に関するアンケートを実施しています。  
お忙しいところ恐れ入りますが、ご協力のほど、宜しくお願い申し上げます。

手続き等を行った窓口（課名）をご記入ください。

| 課 | 課 | 課 |
|---|---|---|
|---|---|---|

次の設問について、該当する選択肢に○をつけてください。

本日の来庁理由（ご用件の内容）について、当てはまるものをお選びください。

|                    |            |            |        |
|--------------------|------------|------------|--------|
| 1. 転入・転出・転居による諸手続き | 2. 各種申請・届出 | 3. 各種相談・説明 | 4. その他 |
|--------------------|------------|------------|--------|

1 窓口対応に係る満足度について、当てはまるものをお選びください。

|       |               |               |       |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 満足 | 2. どちらかといえば満足 | 3. どちらかといえば不満 | 4. 不満 |
|-------|---------------|---------------|-------|

2 職員のあいさつや言葉づかい、態度の印象について、当てはまるものをお選びください。

|       |               |               |       |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 良い | 2. どちらかといえば良い | 3. どちらかといえば悪い | 4. 悪い |
|-------|---------------|---------------|-------|

3 職員の身だしなみの印象について、当てはまるものをお選びください。

※流山市では、気象状況や執務環境などに応じて、通年でのノーネクタイ・ノー上着などの快適で働きやすい服装で勤務する通年輕装（ナチュラルビズ）を導入しています。

|       |               |               |       |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 良い | 2. どちらかといえば良い | 3. どちらかといえば悪い | 4. 悪い |
|-------|---------------|---------------|-------|

4 職員の説明について、当てはまるものをお選びください。

|           |                   |                   |           |
|-----------|-------------------|-------------------|-----------|
| 1. 分かりやすい | 2. どちらかといえば分かりやすい | 3. どちらかといえば分かりにくい | 4. 分かりにくい |
|-----------|-------------------|-------------------|-----------|

5 手続きの処理時間（待ち時間を含める。）に係る満足度について、当てはまるものをお選びください。

|       |               |               |       |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 満足 | 2. どちらかといえば満足 | 3. どちらかといえば不満 | 4. 不満 |
|-------|---------------|---------------|-------|

6 窓口対応に関して、今後、最も求めること・期待することについて、当てはまるものをお選びください。

|            |            |            |                |           |
|------------|------------|------------|----------------|-----------|
| 1. 職員の接客態度 | 2. 職員の業務能力 | 3. 手続きの簡素化 | 4. 案内表示の分かりやすさ | 5. その他（ ） |
|------------|------------|------------|----------------|-----------|

7 窓口対応について、お気付きの点やご意見等ございましたら、ご記入をお願いします。

|  |
|--|
|  |
|--|

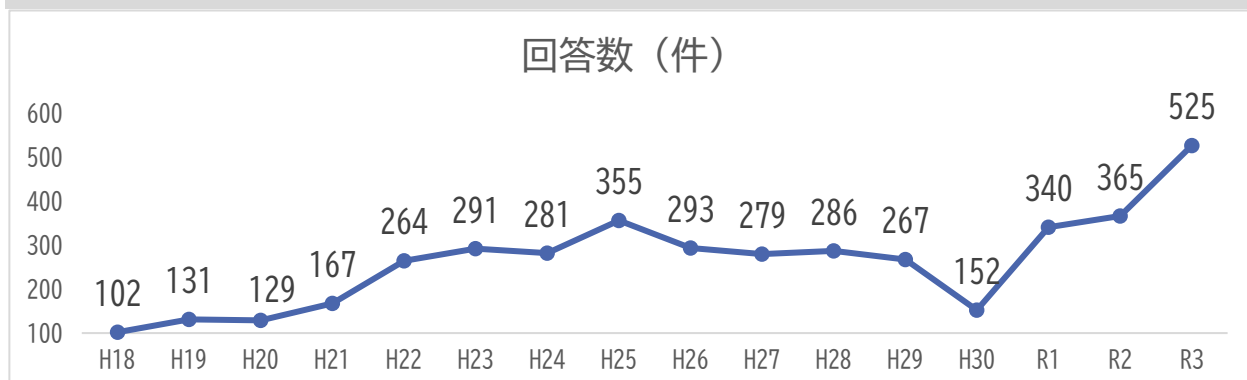
|  |
|--|
|  |
|--|

ご記入が済みましたら、各所に設置してあるアンケート回収箱に投函してください。

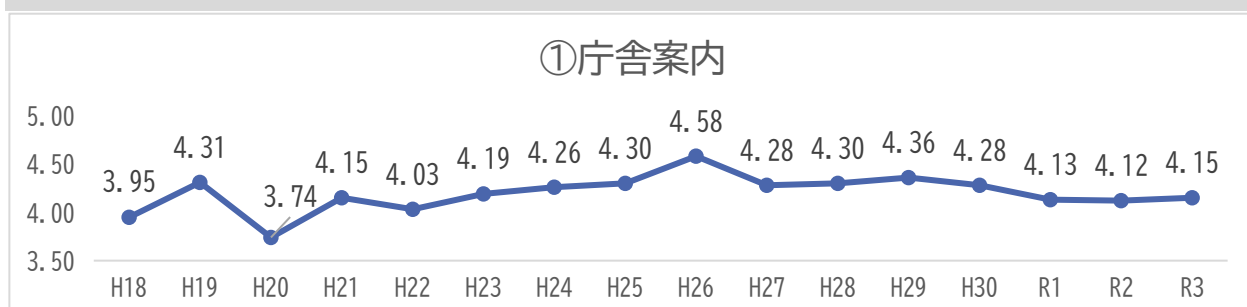
# 巻末資料 平成18年度～令和3年度 窓口対応アンケート経年変化

| 年度     | H18  | H19  | H20  | H21  | H22  | H23  | H24  | H25  | H26  | H27  | H28  | H29  | H30  | R1   | R2   | R3   |
|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 回答数（件） | 102  | 131  | 129  | 167  | 264  | 291  | 281  | 355  | 293  | 279  | 286  | 267  | 152  | 340  | 365  | 525  |
| 満足度    | 4.08 | 4.18 | 4.02 | 4.27 | 4.34 | 4.40 | 4.40 | 4.47 | 4.48 | 4.47 | 4.25 | 4.39 | 4.44 | 4.58 | 4.58 | 4.67 |
| 態度     | 4.15 | 4.32 | 4.18 | 4.30 | 4.43 | 4.51 | 4.52 | 4.54 | 4.56 | 4.57 | 4.34 | 4.43 | 4.56 | 4.63 | 4.58 | 4.65 |
| 説明     | 4.15 | 4.25 | 4.14 | 4.10 | 4.39 | 4.43 | 4.44 | 4.50 | 4.57 | 4.51 | 4.33 | 4.44 | 4.48 | 4.64 | 4.58 | 4.63 |
| 時間     | 4.14 | 4.07 | 3.85 | 4.16 | 4.30 | 4.30 | 4.31 | 4.34 | 4.36 | 4.26 | 4.12 | 4.27 | 4.24 | 4.36 | 4.61 | 4.65 |
| 全項目平均  | 4.13 | 4.21 | 4.05 | 4.21 | 4.37 | 4.41 | 4.42 | 4.46 | 4.49 | 4.45 | 4.26 | 4.38 | 4.43 | 4.55 | 4.59 | 4.65 |

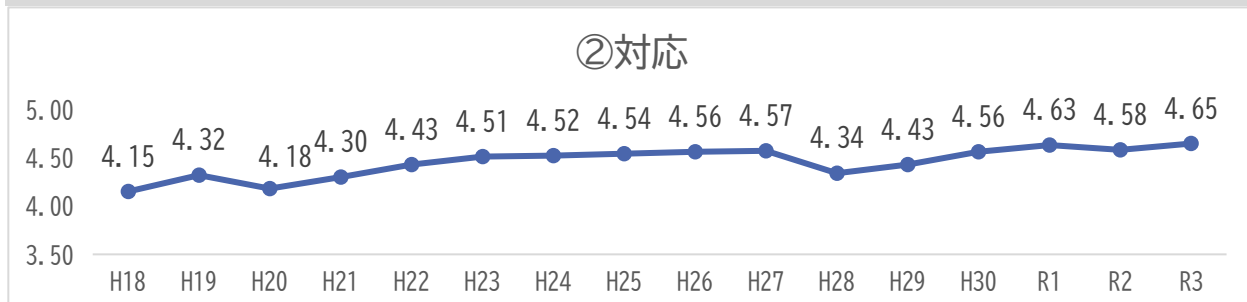
## 回答数について



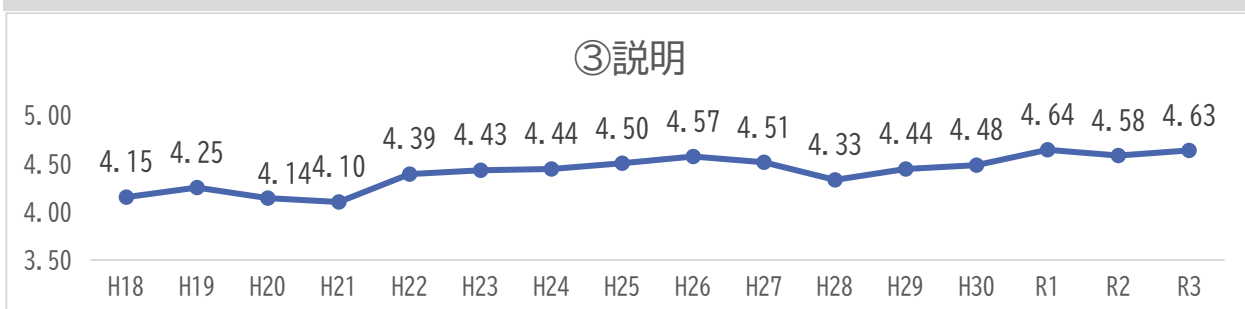
## 1. 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？



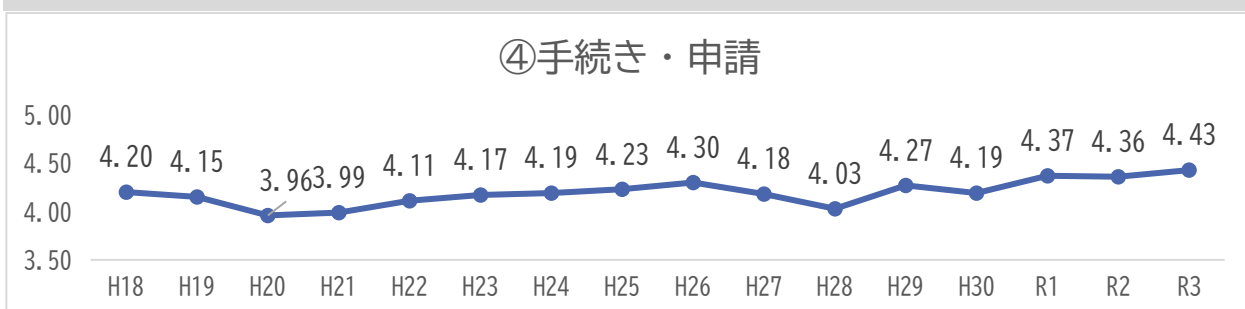
## 2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？



### 3. 職員の説明は分かりやすかったですか？



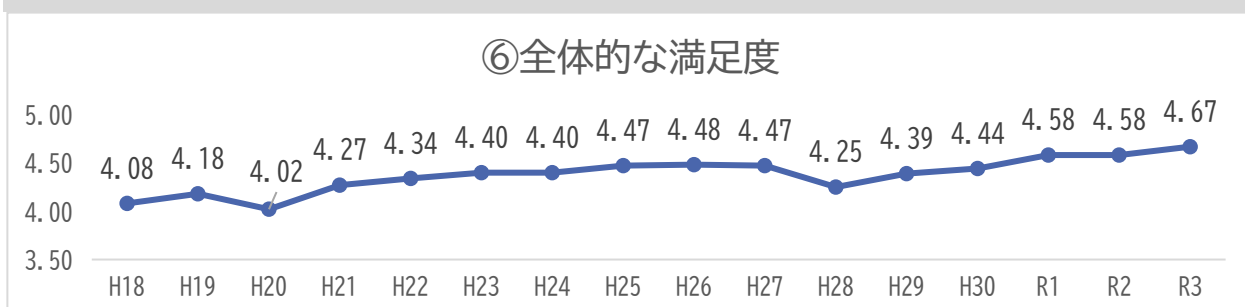
### 4. 手順の仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？



### 5. 本日のご用件は順調に済みましたか？



### 6. 本日の窓口対応については満足できましたか？



## 全項目の平均値について

