

令和3年度



流山市 窓口対応アンケート 結果報告書

令和4年2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、庁舎の案内表示や、職員の対応に関するアンケートを実施しています。

令和3年度のアンケートの回答総数は、525件と多くの皆様に御協力いただき、厚く御礼申し上げます。概要は、次のとおりです。

期間	令和3年11月22日(月)～令和4年1月5日(水)
場所	市役所第1庁舎・第2庁舎・第3庁舎各フロア 各出張所（江戸川台駅前、南流山、東部、おおたかの森市民窓口センター）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
調査項目と配点	下記の6項目について5段階評価 ① 庁舎の案内表示 ※本庁舎のみ 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 用件が順調に済んだか ⑥ 全体的な満足度 また、それぞれ自由記入欄も設けました

2 結果

① 結果まとめ

各設問と総合評価の平均値は、下記のとおりです。

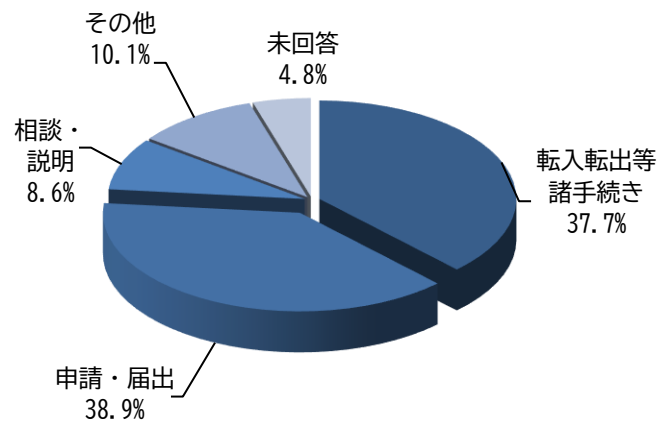
※5点満点

①案内	②対応	③説明	④手続	⑤用件	⑥満足	総合平均
4.15	4.65	4.63	4.43	4.65	4.67	4.53

② 各設問の回答結果

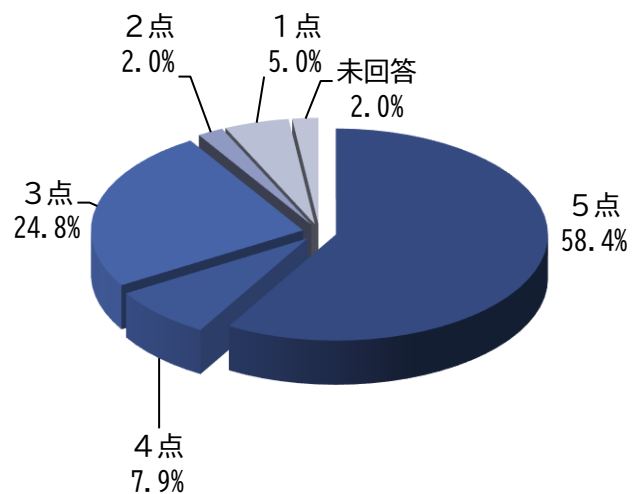
どのような用件でいらっしゃいましたか？

用件	回答数 (件)	割合 (%)
転入転出等 諸手続き	198	37.7
申請・届出	204	38.9
相談・説明	45	8.6
その他	53	10.1
未回答	25	4.8
合計	525	100.0



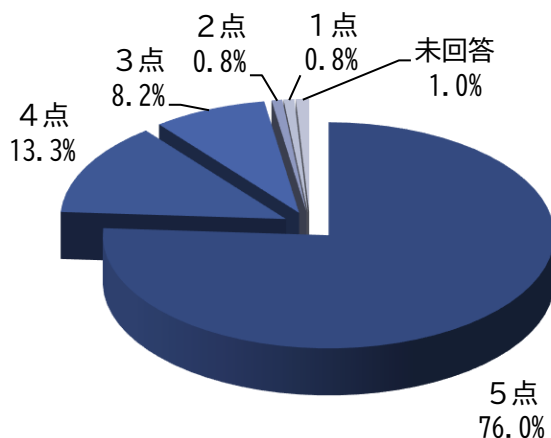
1. 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？
(本庁舎のみ質問)

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	59	58.4
4点	8	7.9
3点	25	24.8
2点	2	2.0
1点	5	5.0
未回答	2	2.0
計	101	100.0
※本庁舎のみの実施		
平均	4.15	



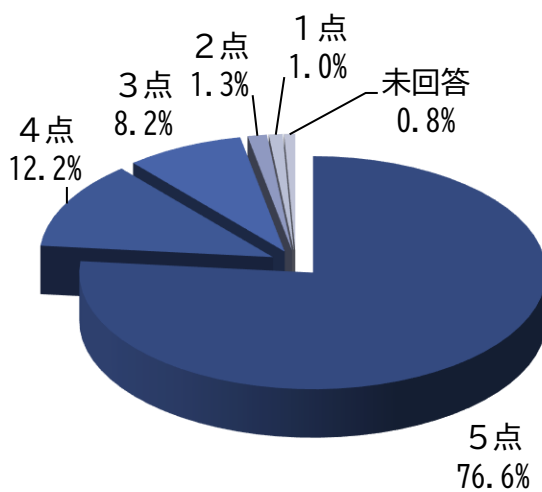
2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	399	76.0
4点	70	13.3
3点	43	8.2
2点	4	0.8
1点	4	0.8
未回答	5	1.0
計	525	100.0
平均	4.65	



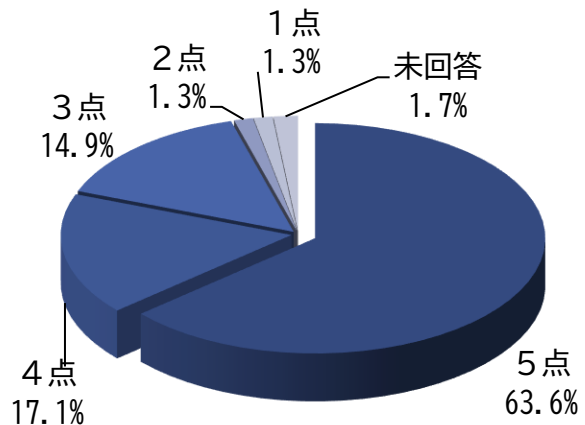
3. 職員の説明は分かりやすかったですか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	402	76.6
4点	64	12.2
3点	43	8.2
2点	7	1.3
1点	5	1.0
未回答	4	0.8
計	525	100.0
平均	4.63	



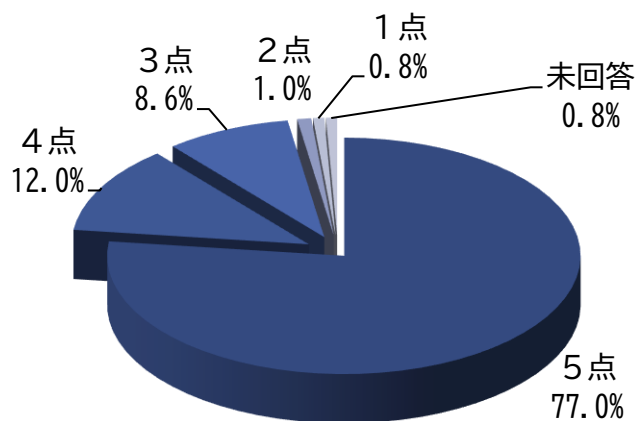
4. 手続の仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	334	63.6
4点	90	17.1
3点	78	14.9
2点	7	1.3
1点	7	1.3
未回答	9	1.7
計	525	100.0
平均	4.43	



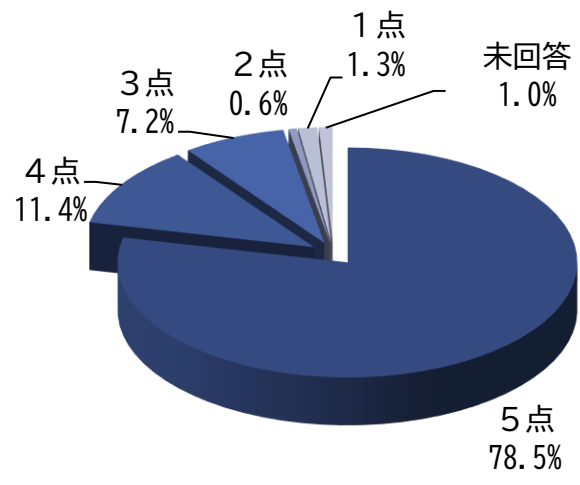
5. 本日のご用件は順調に済みましたか？

回答	回答数 (件)	割合 (%)
5点	404	77.0
4点	63	12.0
3点	45	8.6
2点	5	1.0
1点	4	0.8
未回答	4	0.8
計	525	100.0
平均	4.65	



6. 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 (件)	割合 (%)
5点	412	78.5
4点	60	11.4
3点	38	7.2
2点	3	0.6
1点	7	1.3
未回答	5	1.0
計	525	100.0
平均	4.67	

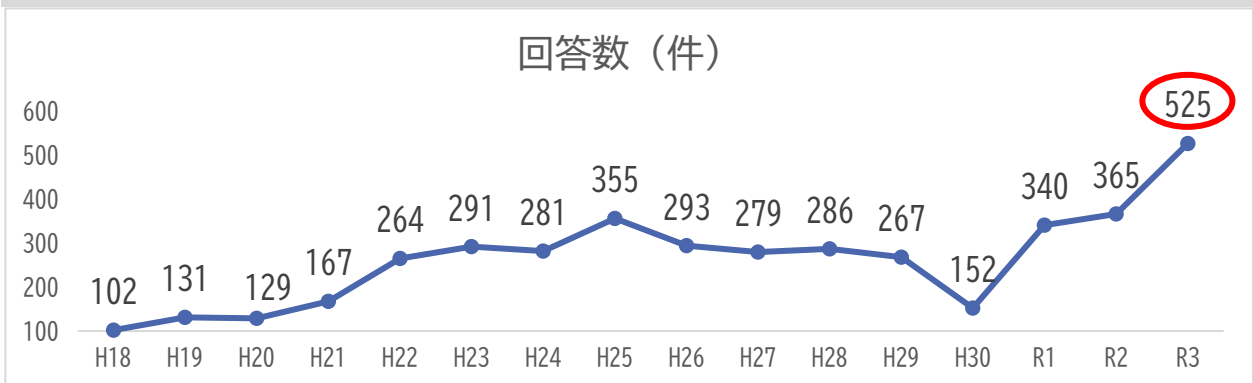


3 結果の経年変化

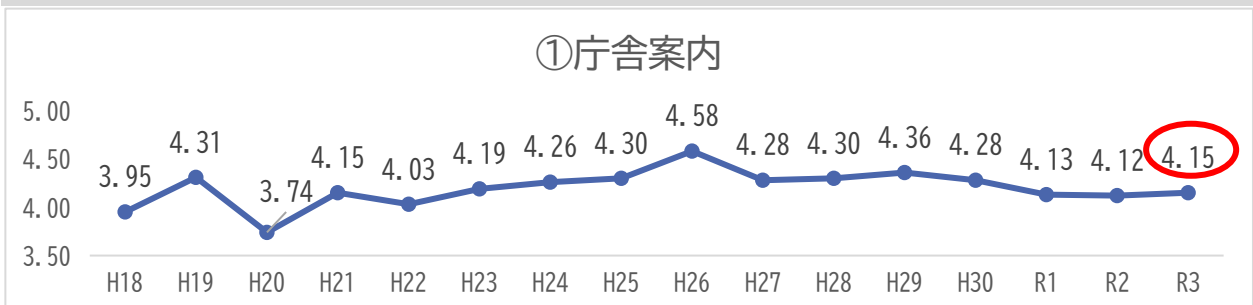
平成 18 年からの経年比較は下記のとおりです。

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R3-R2
回答数 (件)	102	131	129	167	264	291	281	355	293	279	286	267	152	340	365	525	160
①庁舎案内	3.95	4.31	3.74	4.15	4.03	4.19	4.26	4.30	4.58	4.28	4.30	4.36	4.28	4.13	4.12	4.15	0.03
②対応	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	0.07
③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	0.05
④手続き・申請	4.20	4.15	3.96	3.99	4.11	4.17	4.19	4.23	4.30	4.18	4.03	4.27	4.19	4.37	4.36	4.43	0.07
⑤用件は済んだか	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	0.04
⑥全体的な満足度	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	0.09
全項目平均	4.11	4.21	3.98	4.16	4.27	4.33	4.35	4.40	4.48	4.38	4.23	4.36	4.37	4.45	4.47	4.53	0.06

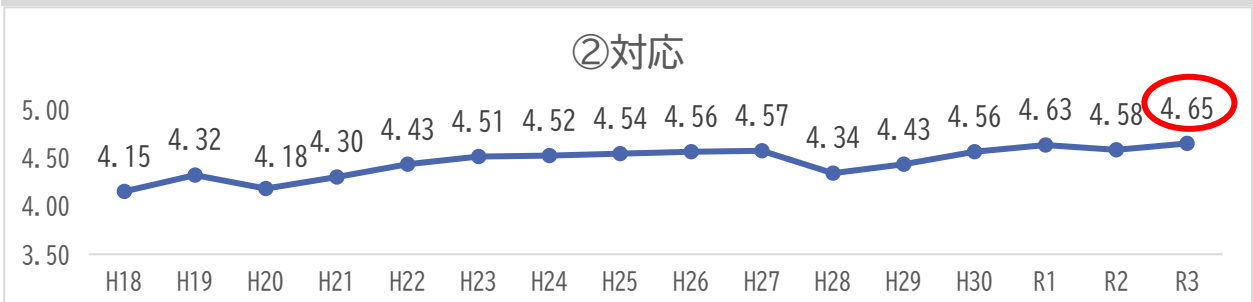
回答数について



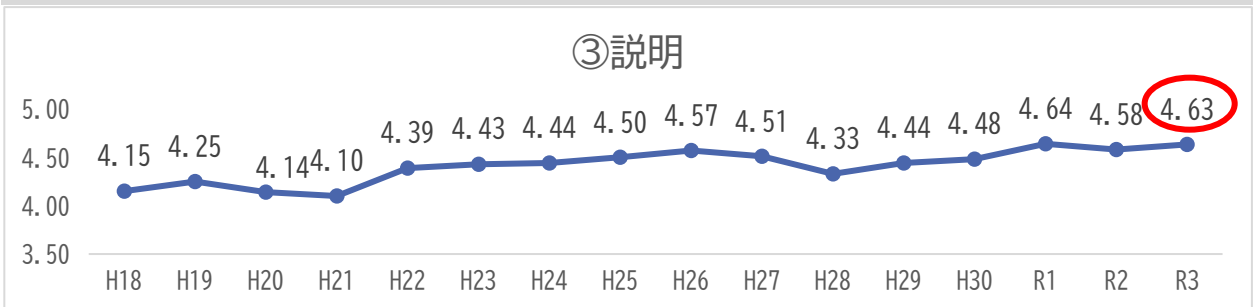
1. 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？



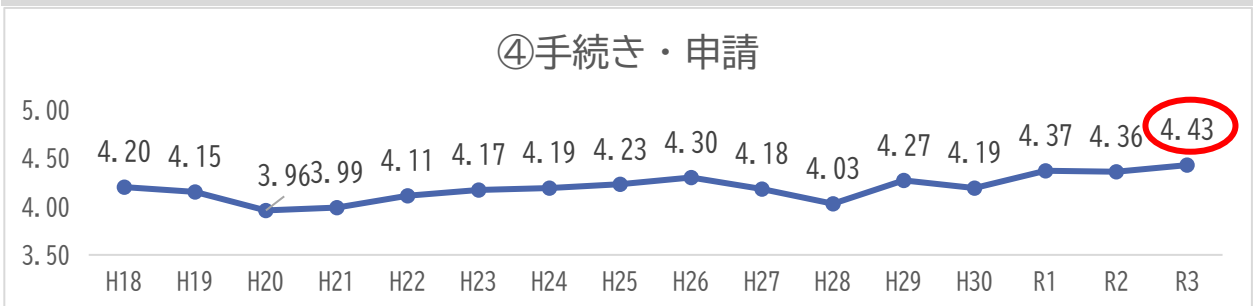
2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？



3. 職員の説明は分かりやすかったですか？



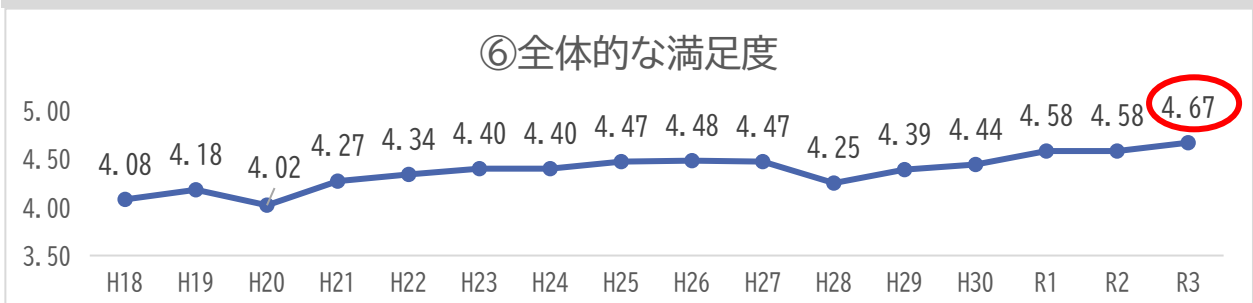
4. 手順の仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？



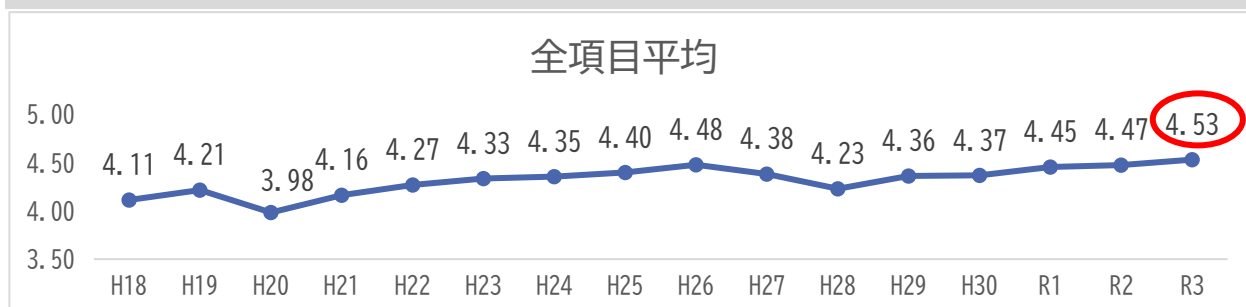
5. 本日のご用件は順調に済みましたか？



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



4 総括

アンケートの回答数が昨年度比で約4割増となり、アンケートを開始して以来、最も多くなりました。

アンケート結果の項目全体の平均値は、5点満点中4.53点であり、昨年度の4.47点と比べ0.06点高い評価となりました。

本年度は、アンケートの全6項目において、昨年度より評価が向上しており、特に「②職員の対応の仕方（言葉づかいや態度）」が昨年度よりも0.07点向上して4.65点、「④手続きの仕方や申請書の分かりやすさ」が昨年度よりも0.07点向上して4.43点、「⑥全体的な満足度」が昨年度よりも0.09点向上して4.67点となりました。

具体的なお意見として、「わかりやすく丁寧な説明を受けた」「親切で気持ち良い対応であった」「迅速な対応であった」など、概ね高評価でした。

一方、「待ち時間が長かった」「融通がきかない」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

—皆様のご意見をお聞かせください—

皆様に満足していただける窓口対応を目指し、庁舎の案内表示や、職員の対応に関するアンケートを実施しています。お手数をおかけしますが、ご協力をお願いします。

・ご利用された窓口（課名）をご記入ください。

課	課	課
---	---	---

以下、該当するものに○をつけてください。また、可能であれば、その理由も併せてお聞かせください。

・どのような用件でいらっしゃいましたか。

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 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？

1. 分かりやすい	2. どちらかと言えば分かりやすい	3. 普通	4. どちらかと言えば分かりにくい	5. 分かりにくい
理由（任意）：				

2 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？

1. 良い	2. どちらかと言えば良い	3. 普通	4. どちらかと言えば悪い	5. 悪い
理由（任意）：				

3 職員の説明は分かりやすかったですか？

1. 分かりやすい	2. どちらかと言えば分かりやすい	3. 普通	4. どちらかと言えば分かりにくい	5. 分かりにくい
理由（任意）：				

4 手続の仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？（該当する場合のみ）

1. 分かりやすい	2. どちらかと言えば分かりやすい	3. 普通	4. どちらかと言えば分かりにくい	5. 分かりにくい
理由（任意）：				

5 本日のご用件は順調に済みましたか？

1. 順調に済んだ	2. どちらかと言えば順調に済んだ	3. 普通	4. どちらかと言えば不調だった	5. 不調だった
理由（任意）：				

6 本日の窓口対応については満足できましたか？

1. 満足した	2. どちらかと言えば満足した	3. 普通	4. どちらかと言えば不満だった	5. 不満だった
理由（任意）：				

7 その他、窓口対応についてお気づきの点やご意見などがあれば、ご記入ください。

--

--

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。
この度はご協力頂きありがとうございました。

