

令和 7 年度



流山市  
窓口対応アンケート  
結果報告書

令和 8 年 1 月

情報政策・改革改善課

## 1 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7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7年11月11日（火）～同年12月11日（木）
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4段階評価 ・窓口対応の満足度 ・あいさつ、言葉づかいや態度 ・身だしなみについて ・説明の分かりやすさ ・手続の処理時間について ・最も窓口に求めること、期待すること ※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)

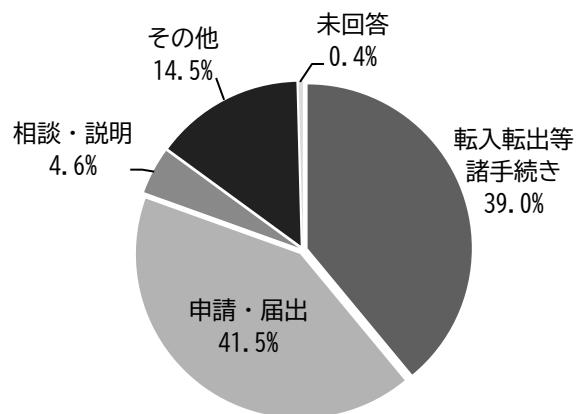
満足度	挨拶	身だしなみ	説明	待ち時間	総合平均
3.85	3.90	3.91	3.89	3.76	3.86

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。

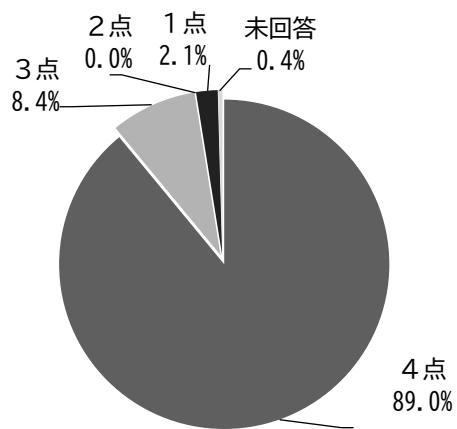
### どのような用件でいらっしゃいましたか？

用件	回答数	割合(%)
転入転出等 諸手続き	94件	39.0
申請・届出	100件	41.5
相談・説明	11件	4.6
その他	35件	14.5
未回答	1件	0.4
合計	241件	100.0



### 1. 本日の窓口対応については満足できましたか？

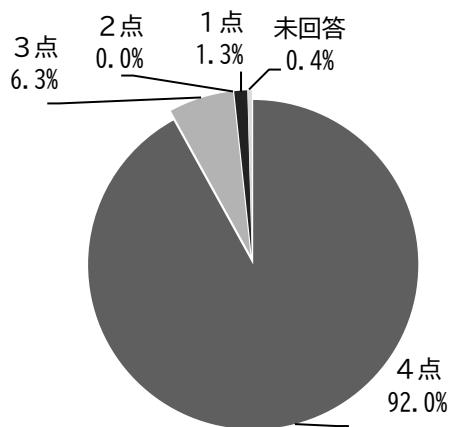
回答	回答数	割合(%)
4点	211件	89.0
3点	20件	8.4
2点	0件	0.0
1点	5件	2.1
未回答	1件	0.4
計	237件	100.0
平均	3.85	ポイント



※平均の算出においては、未回答を除いています。

## 2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？

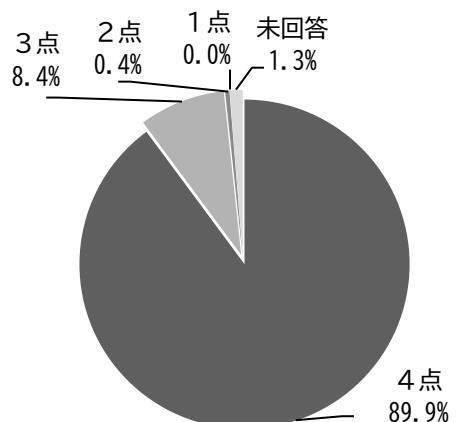
回答	回答数	割合(%)
4点	218件	92.0
3点	15件	6.3
2点	0件	0.0
1点	3件	1.3
未回答	1件	0.4
計	237件	100.0
平均	3.90	ポイント



※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？

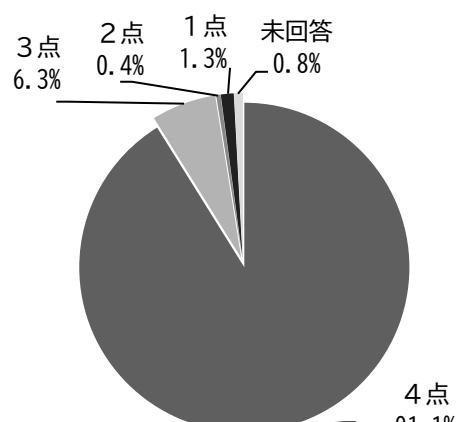
回答	回答数	割合(%)
4点	213件	89.9
3点	20件	8.4
2点	1件	0.4
1点	0件	0.0
未回答	3件	1.3
計	237件	100.0
平均	3.91	ポイント



※平均の算出においては、未回答を除いています。

## 4. 職員の説明は分かりやすかったですか？

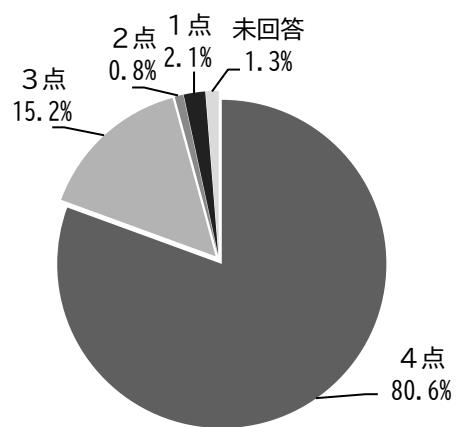
回答	回答数	割合(%)
4点	216件	91.1
3点	15件	6.3
2点	1件	0.4
1点	3件	1.3
未回答	2件	0.8
計	237件	100.0
平均	3.89	ポイント



※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？

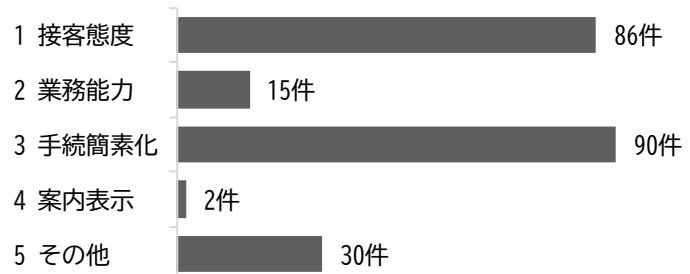
回答	回答数	割合(%)
4点	191件	80.6
3点	36件	15.2
2点	2件	0.8
1点	5件	2.1
未回答	3件	1.3
計	237件	100.0
平均	3.76	ポイント



※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）

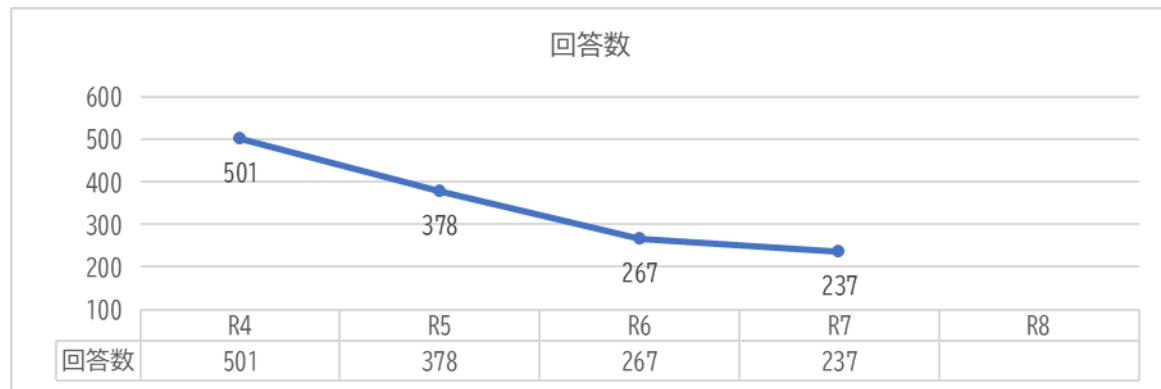
回答	回答数	割合(%)
1 接客態度	86件	33.7
2 業務能力	15件	5.9
3 手続簡素化	90件	35.3
4 案内表示	2件	0.8
5 その他	30件	11.8
未回答	32件	12.5
計	255件	100.0



### 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。

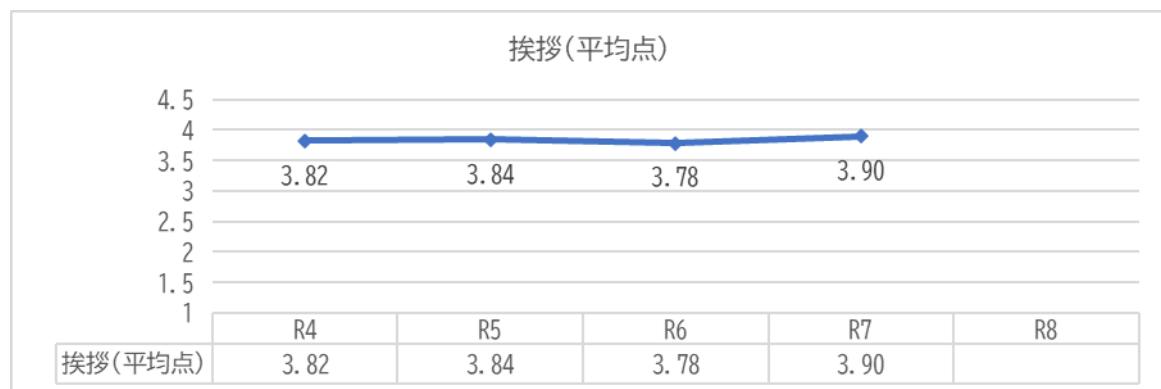
#### 回答数について



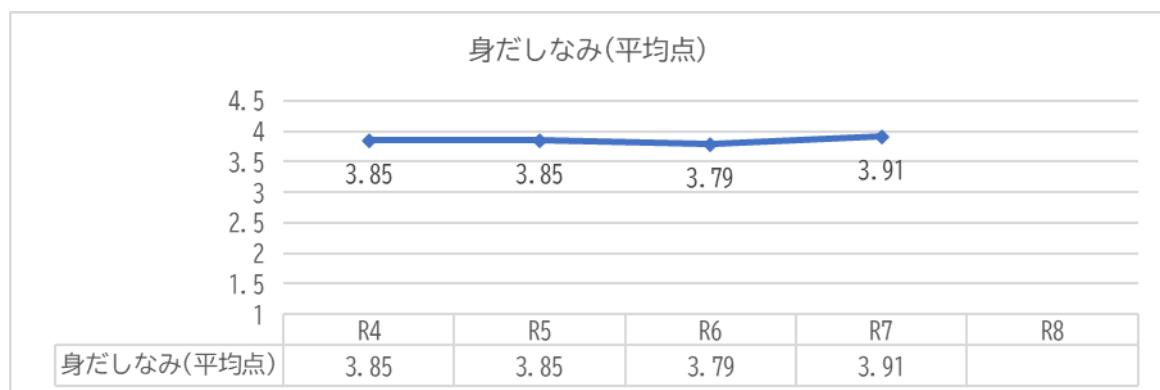
#### 1. 本日の窓口対応については満足できましたか？



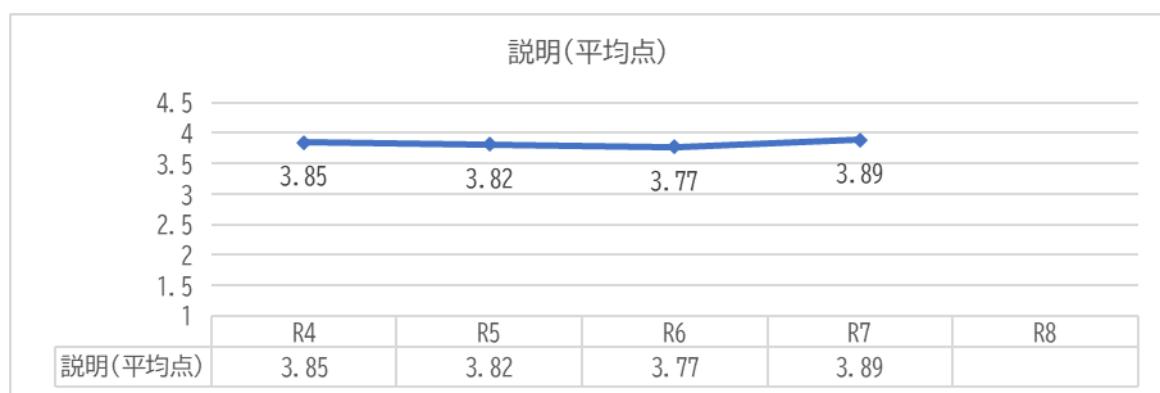
#### 2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？



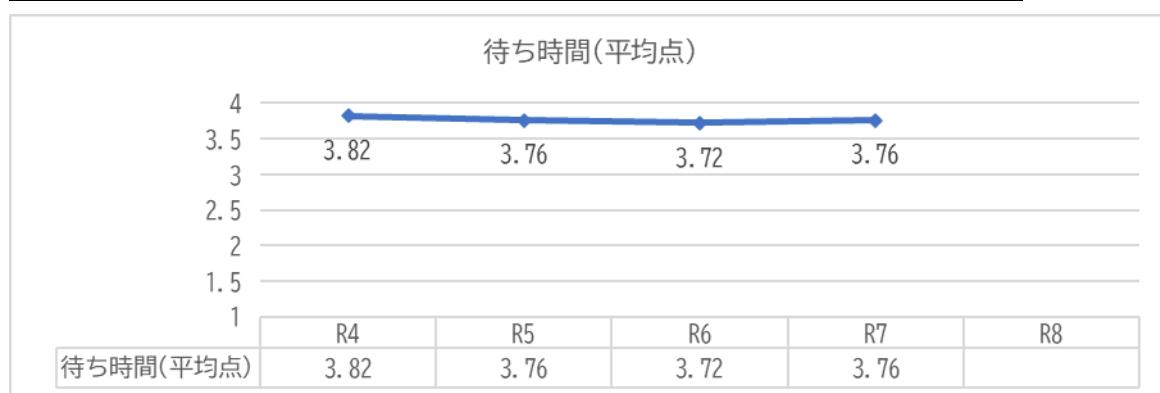
### 3. 職員の身だしなみは、いかがでしたか？



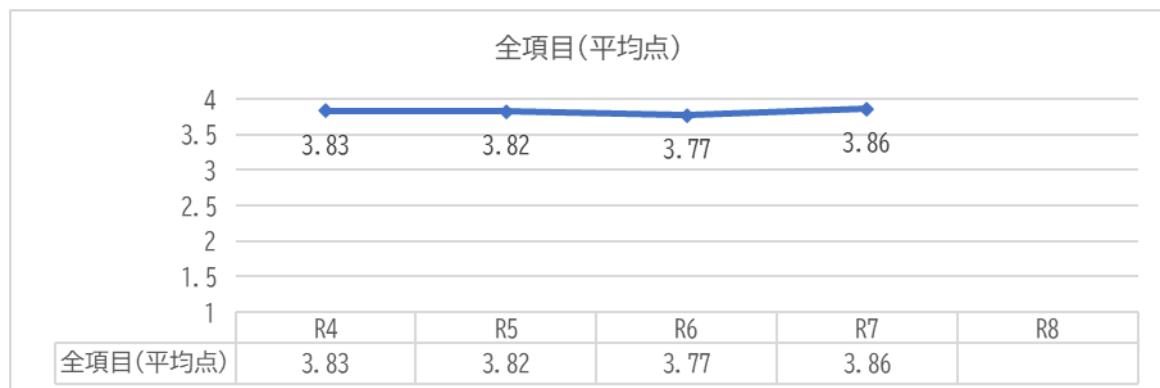
### 4. 職員の説明は分かりやすかったですか？



### 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 3.86 ポイントとなり、昨年度の全質問項目の平均値である 3.77 ポイントに対し、0.09 ポイント上回る結果となりました。

本年度は、アンケートの全質問項目において、昨年度の平均値を上回る結果となり高水準を維持しています。各質問項目の結果は、昨年度平均値に対して、「窓口対応に係る満足度」が 0.07 ポイント、「職員のあいさつや言葉づかい、態度」が 0.12 ポイント、「職員のみだしなみ」が 0.12 ポイント、「職員の説明の分かりやすさ」が 0.12 ポイント、「待ち時間を含む処理時間」が 0.04 ポイント高い結果となりました。

また、もっとも窓口に求めるることは、「手続の簡素化」が 90 件と最も多く、続いて「職員の接客態度」が 86 件という結果となりました。

具体的なご意見として、「スムーズで気持ちのよい対応をしていただいた」「職員対応がわかりやすく、とてもよかったです」などのお声をいただいています。一方で、「手続きに時間がかかった」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、宜しくお願ひ申し上げます。

**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・ノーアップなどの快適で働きやすい服装で勤務する通年装（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。  
この度はご協力頂きありがとうございました。

## 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？

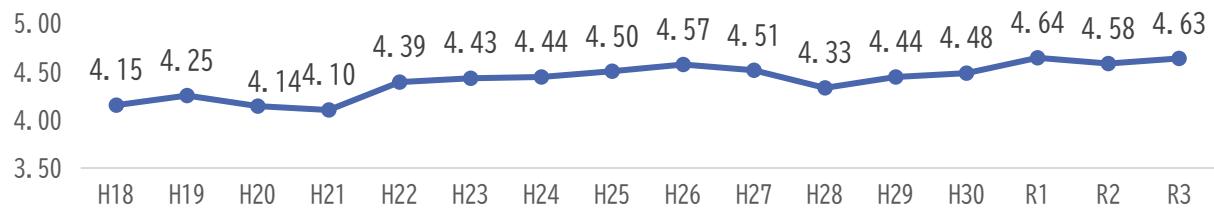


### 2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか？



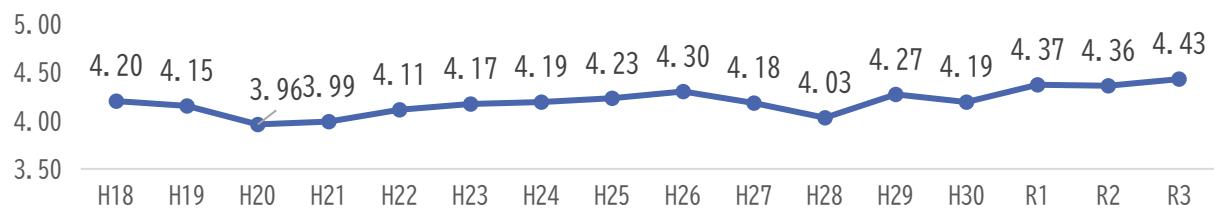
### 3. 職員の説明は分かりやすかったですか？

③説明



### 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？

④手続き・申請



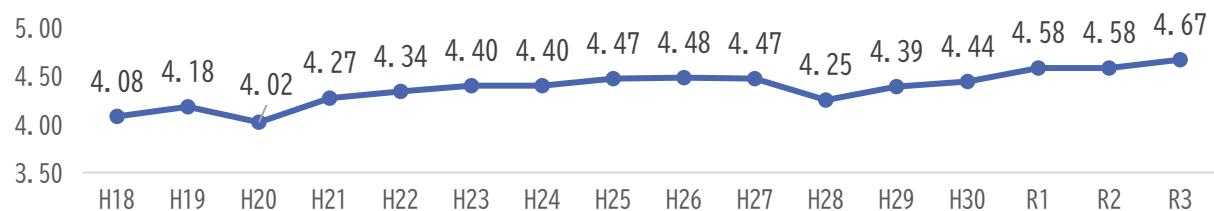
### 5. 本日のご用件は順調に済みましたか？

⑤用件は済んだか



### 6. 本日の窓口対応については満足できましたか？

⑥全体的な満足度



## 全項目の平均値について

