

窓口サービスアンケート
結果報告書

平成25年8月

柏市

《 目 次 》

I	調査の概要	1
II	報告書の数値について	2
III	結果の概要	2
IV	主な意見	5
	(参考資料)	
	アンケート用紙	8

I 調査の概要

1 趣旨

来庁者に満足していただける窓口サービスを目指して、市民の意見を伺うため、アンケートを実施

2 実施期間

平成25年6月3日（月）から29日（土）まで
実施日数は20日間（土曜日に開庁している窓口は24日間）

3 実施対象部署（計9課）

- (1) 本庁舎
市民課・保険年金課・市民税課（税証明発行窓口）
- (2) 別館
障害福祉課・高齢者支援課・児童育成課・保育課
- (3) 沼南支所
窓口サービス課
- (4) 柏駅前行政サービスセンター

4 調査項目

主に、次の内容について、「大変満足・満足・普通・不満・大変不満」の5段階で評価

- ・案内表示
- ・職員の態度・説明
- ・手続き方法・申請書
- ・待ち時間・処理時間
- ・プライバシー
- ・整理整頓

5 実施方法

- (1) 窓口対応時に来庁者へアンケートを直接手渡し、協力を依頼
- (2) 次の箇所や各窓口回収ボックスを設置し、記入及び投函を依頼
 - ・本庁舎1階ロビー ・別館1階受付付近
 - ・沼南庁舎1階ロビー
 - ・柏駅前行政サービスセンター出入口付近
- (3) 担当職員が直接回収

II 報告書の数値について

各調査項目（7項目）に対して、5段階評価の「大変満足」を5点、「満足」を4点、「普通」を3点、「不満」を2点、「大変不満」を1点として、平均点を算出しています（平均点及び割合は、小数点以下第2位を四捨五入して算出）。

III 結果の概要

今回のアンケートでは、職員の挨拶や言葉遣いの設問を始めとした全ての設問において、平均4点以上の高い評価をいただきました。一方で、アンケートの自由記入欄に、職員の接遇や窓口環境・設備などについて、御意見や御指摘をいただいていることから、これらも参考にして、今後、窓口サービスの改善に向けた取組みを進めてまいります。

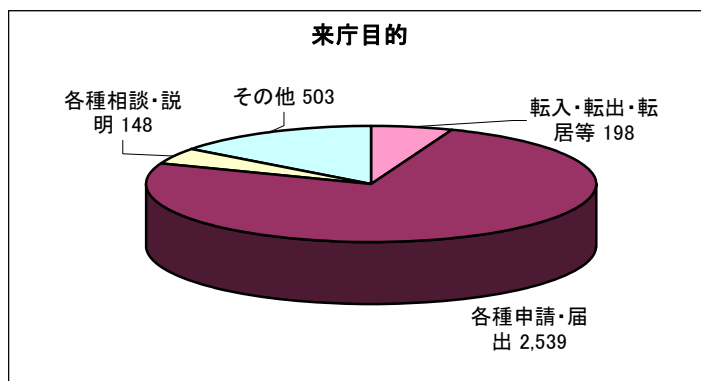
1 回収数

3,721

2 用件

回答項目	回答数
転入・転出・転居等	198
各種申請・届出	2,539
各種相談・説明	148
その他	503
合計	3,388

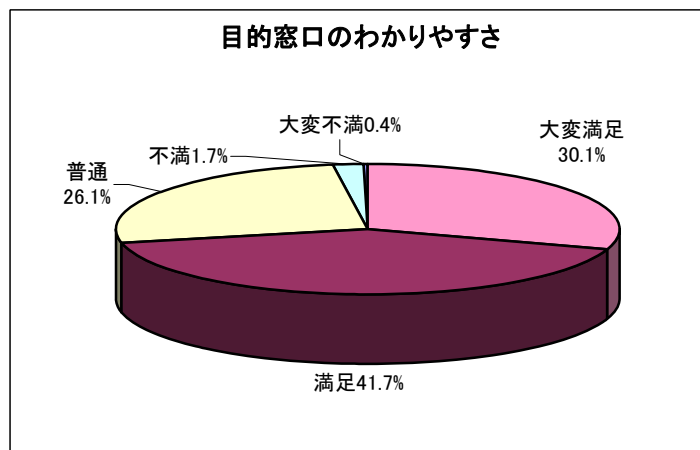
※ 複数回答あり



3 設問項目別の集計結果

(1) 案内表示など目的の場所はすぐにわかりましたか？

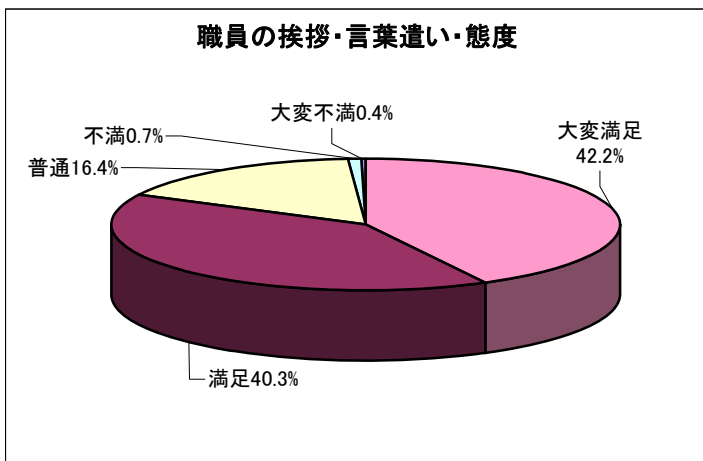
回答項目	回答数	割合
大変満足(5点)	1,106	30.1%
満足(4点)	1,529	41.7%
普通(3点)	959	26.1%
不満(2点)	61	1.7%
大変不満(1点)	15	0.4%
合計	3,670	100.0%
平均点	4.0	



(2) 職員の挨拶や言葉遣い、態度はいかがでしたか？

回答項目	回答数	割合
大変満足(5点)	1,557	42.2%
満足(4点)	1,487	40.3%
普通(3点)	604	16.4%
不満(2点)	24	0.7%
大変不満(1点)	13	0.4%
合計	3,685	100.0%

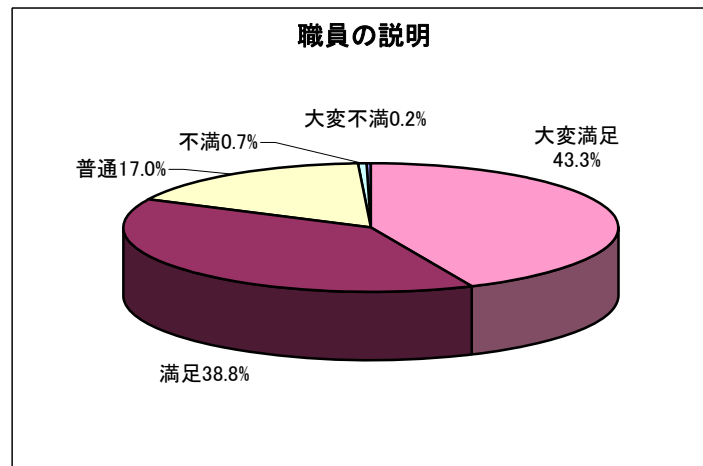
平均点	4.2
-----	-----



(3) 職員の説明はわかりやすかったですか？

回答項目	回答数	割合
大変満足(5点)	1,579	43.3%
満足(4点)	1,419	38.8%
普通(3点)	623	17.0%
不満(2点)	26	0.7%
大変不満(1点)	9	0.2%
合計	3,656	100.0%

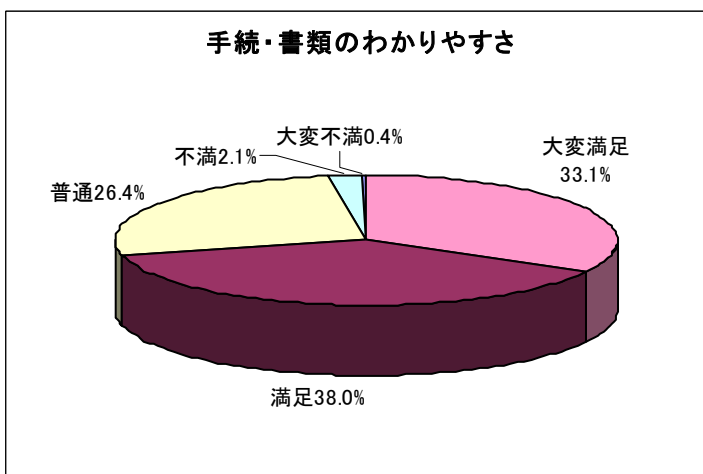
平均点	4.2
-----	-----



(4) 手続きや申請書等の書き方はわかりやすかったですか？

回答項目	回答数	割合
大変満足(5点)	1,211	33.1%
満足(4点)	1,389	38.0%
普通(3点)	965	26.4%
不満(2点)	77	2.1%
大変不満(1点)	14	0.4%
合計	3,656	100.0%

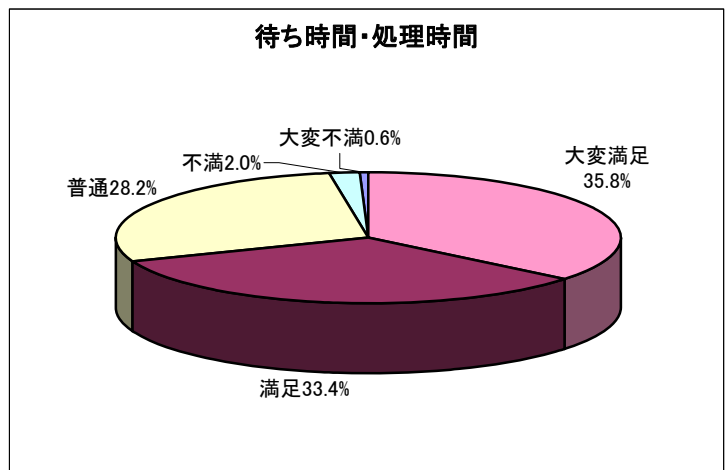
平均点	4.0
-----	-----



(5) 窓口での待ち時間や処理時間はいかがでしたか？

回答項目	回答数	割合
大変満足(5点)	1,300	35.8%
満足(4点)	1,213	33.4%
普通(3点)	1,022	28.2%
不満(2点)	73	2.0%
大変不満(1点)	21	0.6%
合計	3,629	100.0%

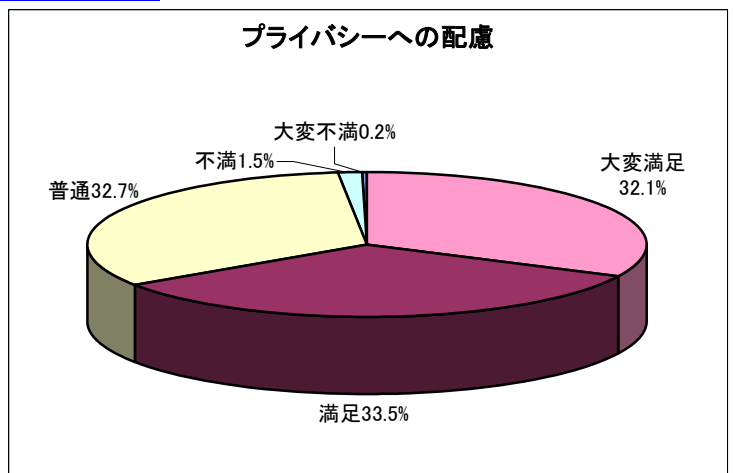
平均点	4.0
-----	-----



(6) プライバシーへの配慮はされていませんか？

回答項目	回答数	割合
大変満足(5点)	1,166	32.1%
満足(4点)	1,215	33.5%
普通(3点)	1,188	32.7%
不満(2点)	56	1.5%
大変不満(1点)	8	0.2%
合計	3,633	100.0%

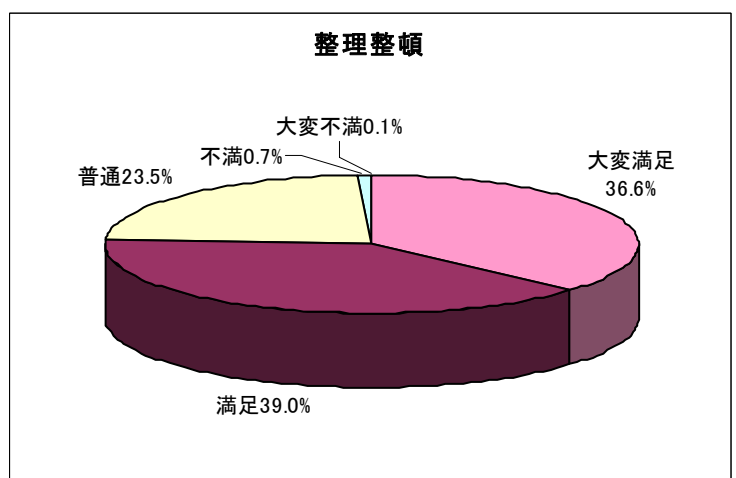
平均点	4.0
-----	-----



(7) 窓口や待合スペースは整理整頓されていませんか？

回答項目	回答数	割合
大変満足(5点)	1,341	36.6%
満足(4点)	1,430	39.1%
普通(3点)	863	23.5%
不満(2点)	27	0.7%
大変不満(1点)	4	0.1%
合計	3,665	100.0%

平均点	4.1
-----	-----



IV 主な意見

【申請・各種手続等で来られた方から寄せられたご意見】

《お褒めの言葉》

- ・ロビーに来てくれ、用紙など説明してくれ助かりました。
- ・提出前の書類の簡単なチェックや質問に答えて下さって、よかった。こういった相談係みたいな方がいるととても助かります。
- ・窓口の近くに行くと、すぐに「保険・年金窓口です。」と言ってくれたので、安心して話しかけることができました。手続きも丁寧に説明して下さい、とても親切でした。とても好感のもてるご対応をして頂きました。
- ・流山市の書類が仕事帰りに取得できるので大変便利です。

《接遇や手続等へのご指摘》

- ・職員によって対応の親切さが異なります。良い人は良いですが、悪い人は悪いです。統一した教育が必要だと思います。
- ・受付の手順が分かりにくい。「記入してから受付」などの表示があれば分かりやすい。
- ・窓口ですいませんと声をかけても職員同士がしゃべっていて不快でした。
- ・何にもわからずに来た時は受付が最初の顔ですよ。笑顔、わかりやすい説明、面倒くさがない態度、姿勢が必要大切なものです。いつも初心忘れずでいて欲しいと願います。
- ・「ちょっと聞きたいこと」でも「後ろに回ってお待ちください。」というのはどうかと。そばで聞いていて、気の毒に思った。
- ・記入例を請求書の裏に書いてくれた方がいちいち見本をみなくてすむと思う。
- ・いつも待ち時間がとても長く、手続きに来庁するのがおっくうです。今日はいつものより早く、助かりました。待ち時間短縮への対策を考えていただきたいです。
- ・プライバシーに配慮し名前ではなくて番号で呼び出すようにすると、よりよいと思います。
- ・何度か利用しているが、受付の方が後ろで何か処理作業を行っていることが多く、少し待たされることがある。気が付いているのであれば「お待ちください」などと声をかけていただきたい。
- ・職員の方の声が小さく、聞こえない。
- ・書類で年度申請するものがあるが、最新が24年度なのか25年度なのか分からないので、見本又は表示してもらえると助かります。
- ・税証明の申請書に住所を二度書く書式は改善できませんか？
- ・以前印鑑証明の交付に来た際、自動交付機が使えることを知らずにかなり待ったことがある。受付の際に一言案内があれば良いのにと、その時は残念に思った。

《その他》

- ・ボールペンの書けないのがありました。毎朝チェックすべきだと思います。
- ・申請書記入台に年も表示されていると助かります。普段西暦の記載ばかりの仕事をしているので平成で記入の時不安になります。

- ・コピーするだけの手数料がなぜこんなに高いのか、不思議です。

【ご相談等で来られた方から寄せられたご意見】

《お褒めの言葉》

- ・大変親切な方でありがたかったです。早く相談にできればよかったですと思いました。
- ・住基カード作成，スムーズにできました。ありがとうございました。
- ・関連する情報を教えて頂きありがたかったです。

《接遇や手続等へのご指摘》

- ・となりの方が，分納について相談されていましたが，私がいるのに，（丸ぎこえ）そのまま立ち話をさせるのは，かわいそうだと思った。役所でなかったら，では，こちらへと，別の席で話を聞くとおもいます。
- ・職員の態度が上から目線の感じを受けた。質問に対してめんどくさい感じが感じられた。
- ・若い方にはわかりやすいが年寄りにはわかりずらいかも。もっとゆっくりしゃべった方が良いのでは？
- ・専門知識がもっとあったらよかった。
- ・相談を含めて3回来庁した。その都度窓口で担当者が変わっているので説明しなければならず，面倒であった。

【アクセス，設備・環境，開庁時間に対するご意見】

《アクセス》

- ・別館の場所が分からず本館へ行って，さらに分からず案内の方に聞きました。本館のフロアー表示に別館へ行かないといけない課を分かりやすく書いてほしいです。
- ・駅前行政サービスセンターを知らない市民が多いと思うので，アピールしたほうが良いと思います。
- ・駅前行政サービスセンターは，駅やエスカレーターなどからの案内表示が少なく，分かりづらい。
- ・ずっと市役所まで行って書類を取りに行っていました。駅前行政サービスセンターの方が近くて便利で非常にありがたいです。

《設備・環境》

- ・時々，申請書などの記入機の清掃がなされれば後から来られた方々は気持ちが良いと思います。
- ・階段の上の方に看板があり，わかりづらい。
- ・窓口（カウンター）いすが，来客者が帰ったにもかかわらず，整理せいとんされていなかった。常に，わすれ物はないか，カウンターの上・窓口の前のフロアーにごみはおちてないか，目をくばった方が良いと思う。
- ・空調が使えないので仕方ないのですが，暑いです。せめて，空気が，循環するようにしていただきたい。
- ・週末は利用者が多いので，イスなど待機するスペースを増やして頂ければ大変助かります。

《開庁時間》

- 20時位まで駅前行政サービスセンターが、あいているとありがたいです。毎日だけでなく週に何日かでも良いので、19時だと都内勤務だと大至急戻らないといけない。
- 早い時間からやっているといい。
- 平日夜21時くらいまでサービスがあると助かります。週2日とかでよいと思うので。
- 駅前行政サービスセンターが、時間が早くから始まっていたのがよかったです。
- 駅前行政サービスセンターは、17時以降や土曜日でも開所していただき大変助かっています。ありがとうございます。今後も引き続きお願いいたします。
- 土日祝日もやっていただけるとたすかり便利です。

(参考資料) アンケート用紙

窓口サービスについてのアンケート

皆さんに満足していただける窓口サービスを目指してアンケートを行っています。
お急ぎのところ誠に恐縮ですが、ぜひご意見をお聞かせください。

各問いについて、あてはまる箇所には○をつけてください。

1 本日はどちらの窓口へお越しになりましたか？

(複数の窓口にいらした方は全てに○をつけてください。)

- | | | |
|---------|----------|---------|
| 1 市民課 | 2 保険年金課 | 3 市民税課 |
| 4 障害福祉課 | 5 高齢者支援課 | 6 児童育成課 |
| 7 保育課 | 8 その他() | |

※複数の窓口にお越しの方は、以下の設問については、最後のご用件が
終わってから御記入いただきますようお願いいたします。

2 どのようなご用件でいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- | | |
|-------------|-----------|
| 1 転入・転出・転居等 | 2 各種申請・届出 |
| 3 各種相談・説明 | 4 その他() |

3 下記の点の満足度について、あてはまる番号に一つ○をつけてください

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
①案内表示など目的の場所はすぐにわかりましたか？	5	4	3	2	1
②職員の挨拶や言葉遣い、態度はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
③職員の説明はわかりやすかったですか？	5	4	3	2	1
④手続きや申請書等の書き方はわかりやすかったですか？	5	4	3	2	1
⑤窓口での待ち時間や処理時間はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
⑥プライバシーへの配慮はされていませんか？	5	4	3	2	1
⑦窓口や待合スペースは整理整頓されていましたか？	5	4	3	2	1

4 その他、窓口サービスについてご意見等ございましたら下記へご記入ください。

備付けの回収ボックスへ御投函されるか最寄の職員まで
お渡しく下さい。ご協力ありがとうございました。