

平成27年度

窓口サービス
アンケート実施
報告書

総務部 行政管理課

I. 調査概要

1. 調査目的

船橋市後期基本計画では、「行政サービスの向上」を掲げ、主な取り組みの一つとして「きめ細やかで質の高い窓口サービスの提供」を目指しています。その参考指標として窓口サービスに対する市民の満足度80%を目標値としているところです。

市民の方が利用した窓口及び施設について、職員の対応（言葉づかいや態度、身だしなみ、説明の仕方等）と窓口環境（窓口や待合スペースの過ごしやすさ等）についてどのように感じたか等についてアンケート調査を実施し、今後の窓口サービスの向上に役立てることを目的としています。

2. 調査実施期間（10日間）

平成27年8月17日（月）～28日（金）各午前9時～午後4時
※各部署及び各施設の閉庁日を除き実施。

3. 対象部署（対象部署一覧は「参考資料」を参照）

- ア. 本庁舎（課内室等を含む）・・・72部署
- イ. 本庁舎以外の部署（公民館、図書館等）・・・45部署

計117部署

4. 調査方法

ア. 本庁舎における調査（総務部職員による出口調査）

窓口での用件を済まされた市民の方に、アンケートの協力をお願いし、承諾を得た場合に総務部職員がアンケート用紙に沿って聞き取りによる調査を行いました。また、記載台・椅子・回収箱を設置し来庁された方にアンケート用紙を記入してもらい、投函していただく方法も併せて行いました。

イ. 本庁舎以外の部署における調査

各部署にて上記のように実施するものとなりましたが、各部署の事情により、アンケート用紙を直接渡すことが難しい場合は、回収箱と一緒にカ

ウインターに配置し、アンケートへの協力をお願いすることとしました。

5. 回収数

ア. 本庁舎（課内室等を含む）	・・・ 1,677（件）
イ. 本庁舎以外の部署（公民館、図書館等）	・・・ 1,865（件）
	合計 3,542（件）

6. 調査項目（アンケート用紙は「参考資料」を参照）

設問は「職員の接遇態度に関すること」6問、「窓口環境に関すること」2問、「窓口に来た方の目的の達成度」1問、窓口サービス全体を見据えた「本日の窓口サービスはいかがでしたか」1問の計10問としました。

下記の設問項目について、（1）～（3）は「満足、不満」の2段階評価、（4）は「満足、やや満足、普通、やや不満、不満」5段階で評価しています。

※ただし、「身だしなみ」については、「適切・不適切」の2段階、「窓口に来庁された方の目的の達成度」については「達成された、達成できなかった」の2段階で評価しています。

- （1） 職員の接遇態度に関すること
 - ・ あいさつ・態度
 - ・ 言葉づかい・説明の仕方
 - ・ 身だしなみ
- （2） 窓口環境に関すること
 - ・ 窓口や待合スペース
- （3） 窓口に来庁された方の目的の達成度
- （4） 窓口サービス全体の評価

7. 報告書の数値の見方

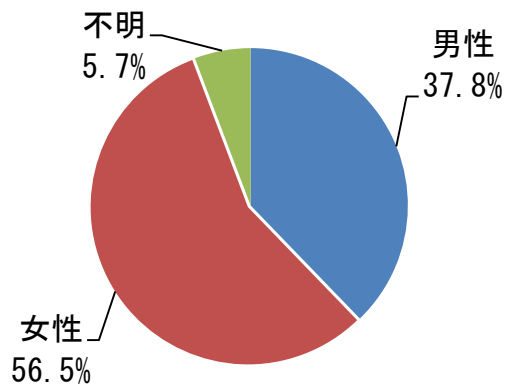
- ・ 回答者の属性の構成比は母数に「不明」を含めて算出しています。
- ・ 満足度の構成比は、全回答数から「無回答」を除いたものを母数として算出しています。
- ・ 構成比、割合の数値は小数点以下第二位を四捨五入しているため、数値の合計が100%にならない場合は調整しています。

Ⅱ. 調査結果

1. 回答者の属性

(ア) 性別

性別	集計数	構成比
男性	1,338	37.8%
女性	2,000	56.5%
不明	204	5.7%
合計	3,542	100%

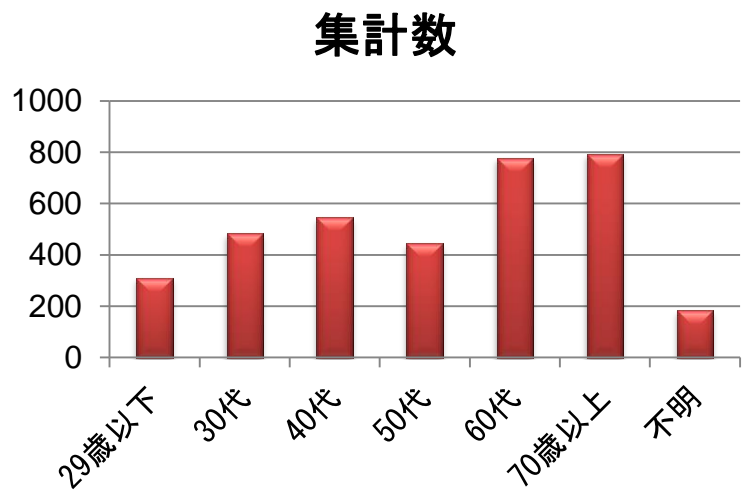


〈まとめ〉

回答者の性別は、「女性」が56.5%となり、女性が男性よりも多いという結果になっています。

(イ) 年齢

年齢	集計数	構成比
29歳以下	311	8.8%
30代	484	13.7%
40代	545	15.4%
50代	445	12.6%
60代	778	22.0%
70歳以上	794	22.4%
不明	185	5.1%
合計	3,542	100%



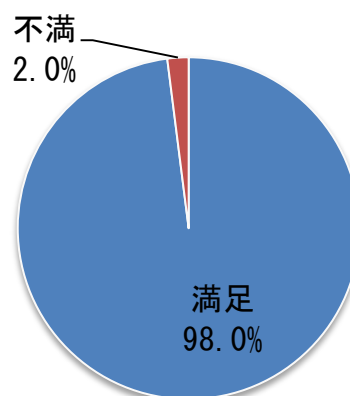
〈まとめ〉

回答者の年齢は、70歳以上の人をもっとも多く、次いで「60代」「40代」の順となっています。

2. 設問項目別の結果

(ア) (設問1) 職員のあいさつや態度はいかがでしたか。

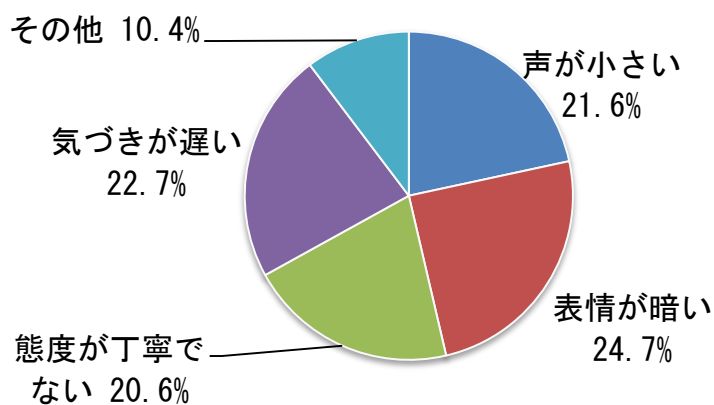
回答項目	集計数	構成比
満足	3,421	98.0%
不満	70	2.0%
合計	3,491	100%
無回答	51	



(イ) (設問2) 設問1で「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。(複数回答可)

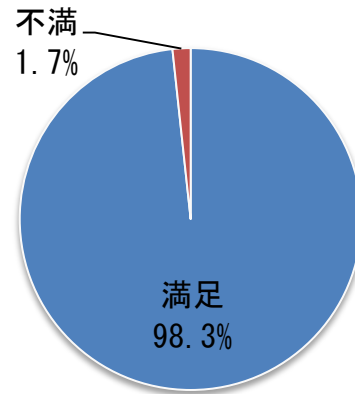
回答項目	集計数	構成比
声が小さい	21	21.6%
表情が暗い	24	24.7%
態度が丁寧でない	20	20.6%
気づきが遅い	22	22.7%
その他	10	10.4%
合計	97	100%

「その他」欄の記述 (一部抜粋)
・来館の挨拶がくどい



(ウ) (設問3) 職員の言葉づかいや説明の仕方はいかがでしたか。

回答項目	集計数	構成比
満足	3,426	98.3%
不満	61	1.7%
合計	3,487	100%
無回答	55	

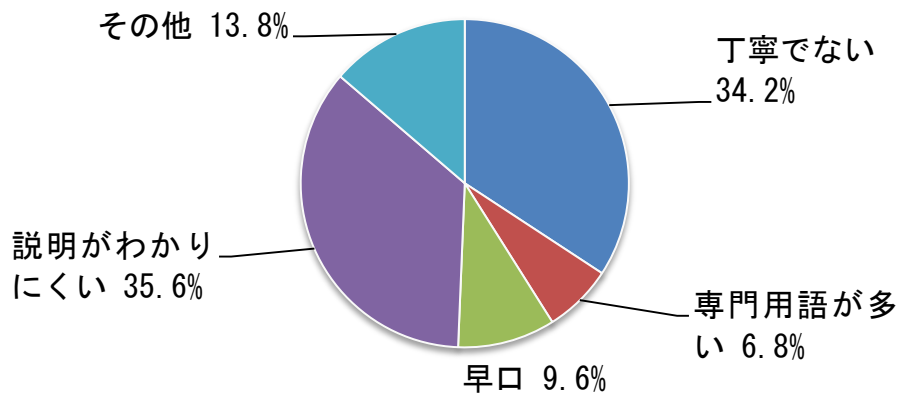


(エ) (設問4) 設問3で「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。(複数回答可)

回答項目	集計数	構成比
丁寧でない	25	34.2%
専門用語が多い	5	6.8%
早口	7	9.6%
説明がわかりにくい	26	35.6%
その他	10	13.8%
合計	73	100%

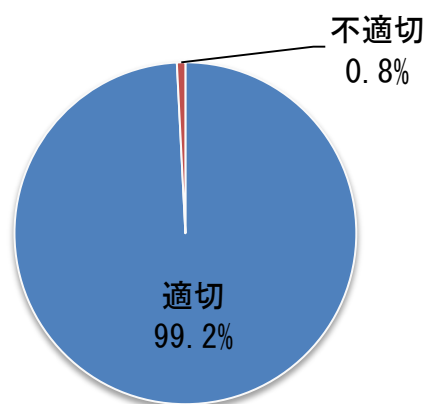
「その他」欄の記述 (一部抜粋)

- ・声が小さい
- ・人による差が激しい



(オ) (設問5) 職員の身だしなみはいかがでしたか。

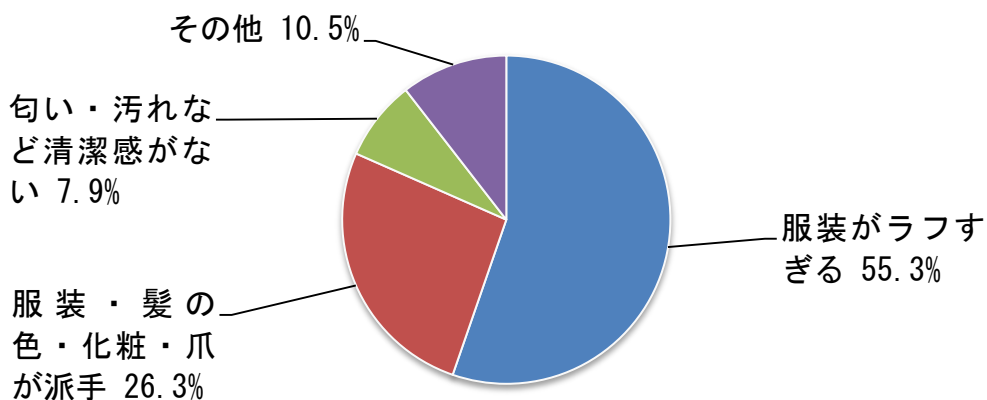
回答項目	集計数	構成比
適切	3,464	99.2%
不適切	27	0.8%
合計	3,491	100%
無回答	51	



(カ) (設問6) 設問5で「不適切」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。(複数回答可)

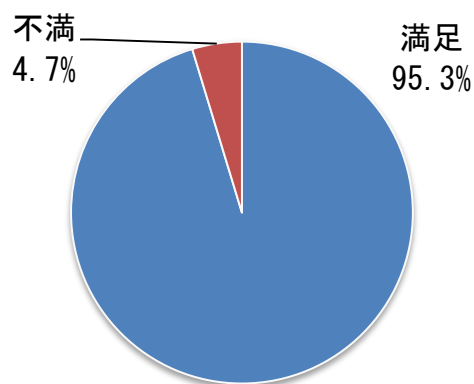
回答項目	集計数	構成比
服装がラフすぎる	21	55.3%
服装・髪の色・化粧・爪が派手	10	26.3%
匂い・汚れなど清潔感がない	3	7.9%
その他	4	10.5%
合計	38	100%

「その他」欄の記述 (一部抜粋)
・見た目はきちんと



(キ) (設問7) 窓口の雰囲気や待合スペースはいかがでしたか。

回答項目	集計数	構成比
満足	3,236	95.3%
不満	159	4.7%
合計	3,395	100%
無回答	147	

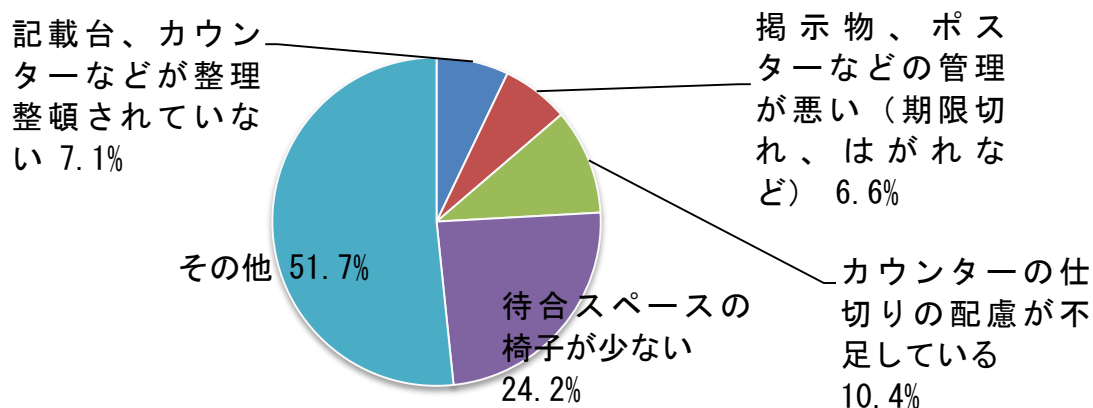


(ク) (設問8) 設問7で「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。(複数回答可)

回答項目	集計数	構成比
記載台、カウンターなどが整理整頓されていない	13	7.1%
掲示物、ポスターなどの管理が悪い(期限切れ、はがれなど)	12	6.6%
カウンターの仕切りの配慮が不足している	19	10.4%
待合スペースの椅子が少ない	44	24.2%
その他	94	51.7%
合計	182	100%

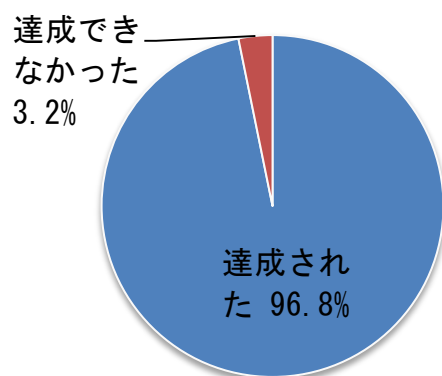
「その他」欄の記述 (一部抜粋)

- ・狭い
- ・昼時の照明が暗い
- ・カウンターが狭い
- ・番号アナウンスが重なると分かりにくい
- ・分かりづらい



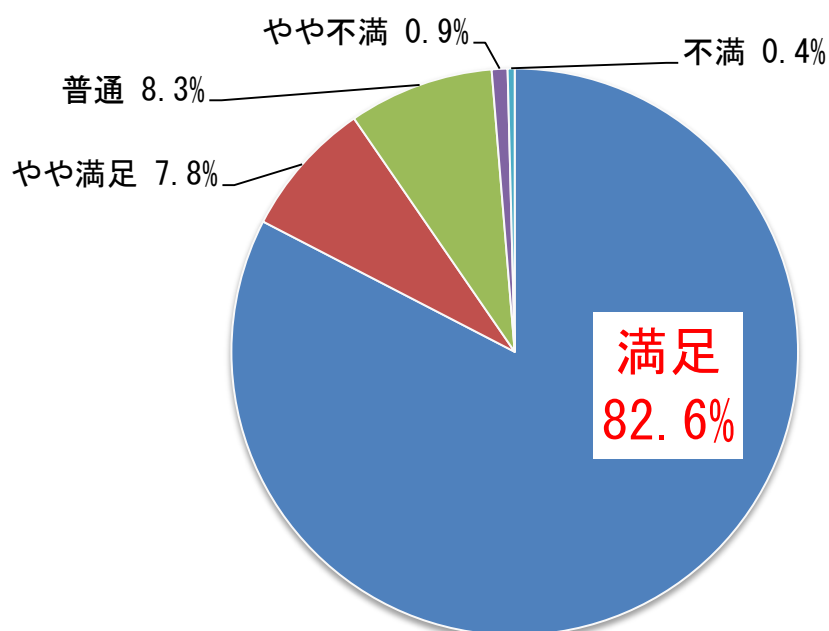
(ケ) (設問9) 本日も越しになられた、当初の目的は達成されましたか。

回答項目	集計数	構成比
達成された	3,296	96.8%
達成できなかった	110	3.2%
合計	3,406	100%
無回答	136	



(ク) (設問 10) 本日の窓口サービスはいかがでしたか。

回答項目	集計数	平成 27 年	平成 26 年	前年比
満足	2,801	82.6%	76.5%	6.1
やや満足	266	7.8%	9.2%	▲1.4
普通	282	8.3%	13.1%	▲4.8
やや不満	30	0.9%	0.7%	0.2
不満	14	0.4%	0.4%	±0
合計	3,393	100%	100%	
無回答	149			



〈まとめ〉

設問 10 は窓口サービスの総合評価を問うものになっております。昨年に比べ、満足度は 6.1 ポイント上昇し、82.6 パーセントでした。また「やや満足」「普通」の割合は減少しておりますが、「不満」の割合は昨年度と比較し、プラスマイナス 0 という結果でした。

3. 自由意見について

(ア) 主な自由記述

あいさつ・態度	褒め	<ul style="list-style-type: none"> ・今は良くなった。昔はすごくひどい人がいた。 ・分庁舎に移り、引き継ぎや対応等含めてすっきりした印象になった。回答者は柔らかい対応でありがたい。 ・課に行くときに迷っていたら案内してくれた。良かった。
	不満	<ul style="list-style-type: none"> ・ちょっとツンツンしていて聞きにくい雰囲気。 ・10分待たせたのであれば、まずは「お待たせしました」と言うのは当たり前。 ・接遇日本一をキャッチフレーズにしてるのに態度が良くない。
	意見・要望 ・激励等	<ul style="list-style-type: none"> ・国や県と同じだから普通。
言葉づかい・説明	褒め	<ul style="list-style-type: none"> ・いろいろ調べて教えてくれ丁寧だった。 ・会場を申し込む際、複雑なPC操作を丁寧に何度も教えてくださり、ありがとうございました。窓口の方々もとても親切だった。 ・説明が丁寧でわかりやすく、先に「どうなさいましたか」と声をかけていただいたのでとても聞きやすかった。
	不満	<ul style="list-style-type: none"> ・わざわざ来庁しなければならないのが困る。わかりやすい納付の仕方を案内してほしい。 ・発券機があることを説明してほしい。 ・電話と言っていることが違った。
身だしなみ	褒め	<ul style="list-style-type: none"> ・クールビズOK。
	不満	<ul style="list-style-type: none"> ・髪型が適切でない。
	意見・要望 ・激励等	<ul style="list-style-type: none"> ・制服やハチマキなど、すぐに職員とわかるものがあればなおよい。名札だけでは業者と区別がつかない。
待ち時間	褒め	<ul style="list-style-type: none"> ・待たされることもなく良かった。
	不満	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間が長い。退屈。
庁舎関係	褒め	<ul style="list-style-type: none"> ・以前よりきれいになった。電光掲示板も良い。

		<ul style="list-style-type: none"> ・他市の図書館に比べ、本がすごくきれい。丁寧に修理や補修されるので、皆がきれいに読もうと思うのだと思います。人件費がかかるだろうが、それ以上に得るものがあると思う。 ・いつも清潔。ゴミ1つない。
	不満	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターが中々来ない。 ・傘立てに古い傘がたくさん置いてあり、なんとかならないか。 ・夏の暑い日には、クーラーを強くしてほしい。 ・階段を下りた時に、どこにどの課があるのかが分かりにくい。
	意見・要望 ・激励等	<ul style="list-style-type: none"> ・おむつ交換台、ミルクを作るお湯がほしい。 ・施設使用料の支払い時間帯を、公民館が開いている時間に拡げてほしい。 ・あかちゃん用のスペースがほしい(プレイルーム)。1階と2階に授乳室が欲しい。
その他	褒め	<ul style="list-style-type: none"> ・展示が良かった。
	不満	<ul style="list-style-type: none"> ・担当が不在だった。
	意見・要望 ・激励等	<ul style="list-style-type: none"> ・出張所で対応できる事を増やしてほしい ・保育課の手続きを、フェイスでも出来るようにしてほしい。

Ⅲ. 参考資料

1. 各部署のアンケート回収数

(ア) 本庁舎各部署

部名	課名	回収数
市長公室	危機管理課	15
	広報課	8
	市民の声を聞く課	31
	秘書課（国際交流室）	9
企画財政部	政策企画課	2
	財政課	2
	財産管理課（総合窓口）	2
	契約課	18
総務部	総務課（法務室、行政資料室）	11
	行政管理課	0
	職員課（人材育成室）	6
	情報システム課	2
税務部	税制課	14
	市民税課	102
	固定資産税課	19
	債権管理課（民事債権室）	10
市民生活部	戸籍住民課	244
	自治振興課	16
	市民協働課	1
	国民年金課	41
	市民安全推進課	19
健康部	健康政策課（指導監査室、 地域包括ケアシステム推進室）	4
	国民健康保険課	178
福祉サービス部	地域福祉課（臨時福祉給付金推進本部）	57
	高齢者福祉課	27
	介護保険課	59
	包括支援課（南部地域包括支援センター）	14

	障害福祉課	108
子育て支援部	子ども政策課	9
	児童家庭課	172
	保育課	63
	地域子育て支援課	7
	療育支援課	2
環境部	環境政策課	1
	環境保全課	32
	資源循環課	1
	廃棄物指導課	3
	クリーン推進課	18
経済部	商工振興課 (ふなばし観光・ブランド創造室)	13
	農水産課	2
都市計画部	都市総務課	0
	技術管理課	0
	都市計画課 (まちづくり支援室、交通政策室)	16
都市整備部	都市整備課	5
	公園緑地課	11
道路部	道路管理課(道路安全推進室)	31
	道路建設課	10
	街路課	3
下水道部	下水道総務課	30
	下水道河川計画課	2
	下水道建設課	7
	下水道河川管理課	8
	河川整備課	4
建築部	建築指導課	22
	建築課	16
	宅地課	9
	住宅政策課	18
会計課		5
管理部	教育総務課	15
	施設課	5

学校教育部	学務課（学校経理室）	12
	指導課	1
	保健体育課（児童・生徒防犯安全対策室）	1
生涯学習部	社会教育課	8
	文化課	4
	青少年課	5
	生涯スポーツ課	9
選挙管理委員会	選挙管理委員会事務局	2
監査委員	監査委員事務局	0
農業委員会	農業委員会事務局	8
議会事務局	議会事務局庶務課	12
	議会事務局議事課	0
	課名不明	56
	回答数の合計	1,677

（イ）本庁舎以外の部署

部名	課名	回収数
市民生活部	二宮出張所	73
	芝山出張所	33
	高根台出張所	55
	習志野台出張所	74
	豊富出張所	35
	二和出張所	30
	西船橋出張所	71
	船橋駅前総合窓口センター	48
	生活支援課	48
健康部	健康増進課	14
保健所	保健所総務課	15
	保健予防課	8
	衛生指導課	5
生涯学習部	中央公民館	64
	東部公民館	71
	西部公民館	59
	北部公民館	22

	高根台公民館	71
	浜町公民館	43
	宮本公民館	25
	海神公民館	42
	三田公民館	42
	習志野台公民館	40
	飯山満公民館	33
	薬円台公民館	76
	法典公民館	46
	塚田公民館	32
	葛飾公民館	41
	二和公民館	75
	海老が作公民館	31
	小室公民館	17
	八木が谷公民館	30
	三咲公民館	45
	松が丘公民館	44
	坪井公民館	45
	夏見公民館	42
	高根公民館	20
	新高根公民館	53
	中央図書館	67
	東図書館	52
	西図書館	32
	北図書館	51
	体育施設管理事務所 (運動公園・法典公園)	25
	市民文化ホール	10
	市民文化創造館	10
	回答数の合計	1,865

※丸山公民館は施設工事のため実施せず



平成27年度 窓口サービスアンケート



船橋市では、来庁者の皆さんにより良いサービスを提供できるよう心がけています。アンケート結果は、今後のサービスの向上や改善の参考にします。各課ごとに結果をまとめますので、お手数ですが、利用された課ごとに用紙1枚ずつご記入をお願いします。

★本日、何課にお越しになられたか、もしくは来庁されたご用件をお答えください。

課名() 課)もしくは ご用件()

★次の設問の回答として当てはまる数字に○をつけてください。

設問1	職員のあいさつや態度はいかがでしたか。
-----	---------------------

回答 1. 満足 2. 不満

設問2	設問1で「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。(複数回答可)
-----	--

回答 1. 声が小さい 2. 表情が暗い 3. 態度が丁寧でない
4. 気づきが遅い 5. その他()

設問3	職員の言葉づかいや説明の仕方はいかがでしたか。
-----	-------------------------

回答 1. 満足 2. 不満

設問4	設問3で「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。(複数回答可)
-----	--

回答 1. 丁寧でない 2. 専門用語が多い 3. 早口
4. 説明がわかりにくい 5. その他()

設問5	職員の身だしなみはいかがでしたか。
-----	-------------------

回答 1. 適切 2. 不適切

設問6	設問5で「不適切」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。(複数回答可)
-----	---

回答 1. 服装がラフすぎる 2. 服装・髪の色・化粧・爪が派手
3. 匂い・汚れなど清潔感がない 4. その他()

(裏面へ続きます)

設問7	窓口の雰囲気や待合スペースはいかがでしたか。
-----	------------------------

回答 1. 満足 2. 不満

設問8	設問7で「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。(複数回答可)
-----	--

- 回答 1. 記載台、カウンターなどが整理整頓されていない
 2. 掲示物、ポスターなどの管理が悪い(期限切れ、はがれなど)
 3. カウンターの仕切りの配慮が不足している
 4. 待合スペースの椅子が少ない
 5. その他()

設問9	本日お越しになられた、当初の目的は達成されましたか。
-----	----------------------------

回答 1. 達成された 2. 達成できなかった

設問10	本日の窓口サービスはいかがでしたか。
------	--------------------

回答 1. 満足 2. やや満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

○その他、窓口についてお気づきの点がありましたらご自由にお書きください。

★お客様ご自身についてお聞かせください。該当するものに○をつけてください。

- ① 性別について(1. 男性 2. 女性)
 ② 年齢について(①29歳以下 ②30代 ③40代 ④50代 ⑤60代 ⑥70歳以上)

今後とも窓口サービスの向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。

今後とも窓口サービスの向上に努めてまいります。

ご協力ありがとうございました。

～船橋市 総務部 行政管理課～