

令和元年度

窓口サービスアンケート
実施報告書

総務部 職員課人材育成室

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85%の達成を令和2（平成32）年度までの目標値（平成29年度までの中間目標値は80%）としているところです。

本市の窓口を利用した方に、窓口環境（窓口や待合スペースの過ごしやすさ等）と職員の対応（言葉づかいや態度、身だしなみ、説明の仕方等）についてどのように感じたか等についての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（令和2年2月1日～2月29日）

前年度同様、1カ月の範囲において、各所属で実施期間及び実施日を決める方法で調査を行いました。

3. 実施部署（部署一覧は「参考資料」を参照）

- ア. 本庁舎（課内室等を含む） . . . 69 部署
 - イ. 本庁舎以外の部署（出張所、公民館、図書館等） . . . 68 部署
- 計 137 部署

4. 調査方法

各所属で窓口サービスに係る改善点を直接把握する必要があることから、所属単位で調査を行いました。来課した窓口の利用者に聞き取りで実施することを原則としましたが、各所属それぞれの事情もあることから、カウンターにアンケート用紙と回収箱を配置し協力をお願いするなど、実情に合わせた方法で調査しています。

5. 回答数

- ア. 本庁舎（課内室等を含む） . . . 889（枚）
 - イ. 本庁舎以外の部署（出張所、公民館、図書館等） . . . 1,828（枚）
- 合計 2,717（枚）

6. 調査項目（アンケート用紙は「参考資料」を参照）

設問は「窓口の雰囲気」「窓口までの案内」「窓口での待ち時間」「職員の接遇態度」「窓口サービス全般の評価」の計5問とし、その他各所属において追加したい質問項目があれば、独自に追加することを可能としました。

7. 報告書の数値の見方

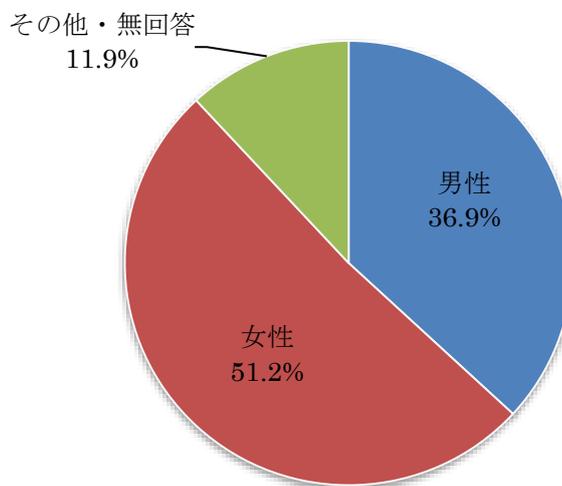
- ・ 回答者の属性の構成比は母数に「無回答」を含めて算出しています。
- ・ 満足度（回答者の属性に関する設問以外）の構成比は、全回答数から「無回答」を除いたものを母数として算出しています。
- ・ 構成比や比率、割合の数値は小数点以下第二位を四捨五入しているため、回答数を入力している場合であっても数値表示が「0.0%」となる場合や、数値合計が「100%」にならない場合があります。
- ・ 複数回答の設問では、すべての選択肢の比率の合計は通常100%を超えます。

Ⅱ. 調査結果

1. 回答者の属性

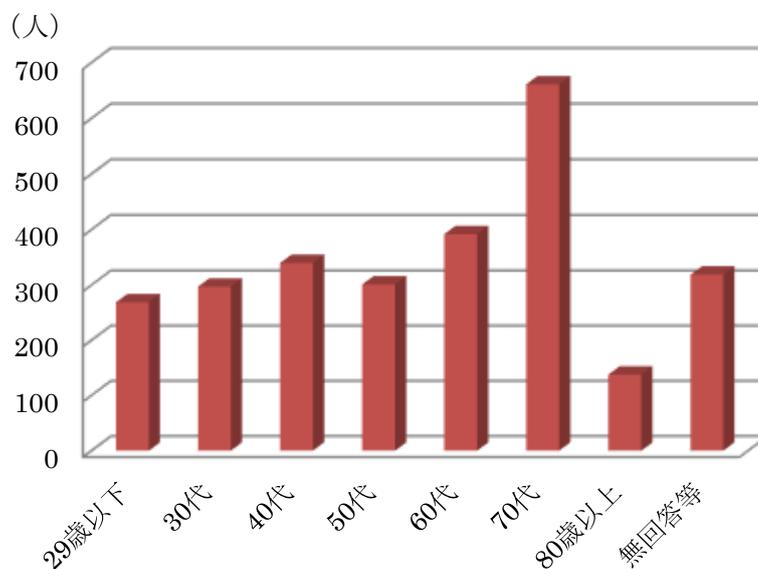
(ア) 性別

性別	回答数	構成比
男性	1,002	36.9%
女性	1,391	51.2%
その他・無回答	324	11.9%
合計	2,717	100%



(イ) 年齢

年齢	回答数	構成比
29歳以下	269	9.9%
30代	297	10.9%
40代	340	12.5%
50代	301	11.1%
60代	392	14.4%
70代	661	24.3%
80歳以上	138	5.1%
無回答等	319	11.7%
合計	2,717	100%



〈まとめ〉

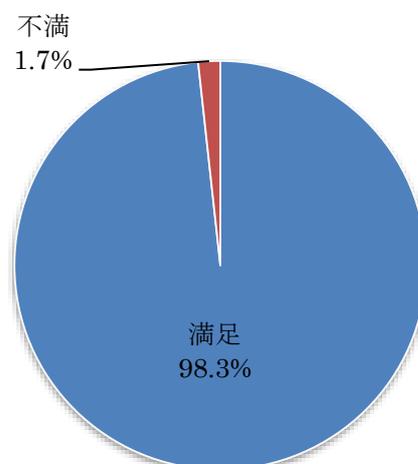
回答者の性別は、「女性」が51.2%で、男性よりも多いという結果になっています。年齢は、「70代」がもっとも多く、次いで「60代」「40代」の順となっています。

2. 設問項目別の結果

(設問1)

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	回答数	構成比	(前年比)
満足	2,624	98.3%	-0.3ポイント
不満	46	1.7%	+0.3ポイント
合計	2,670	100%	
無回答	47		



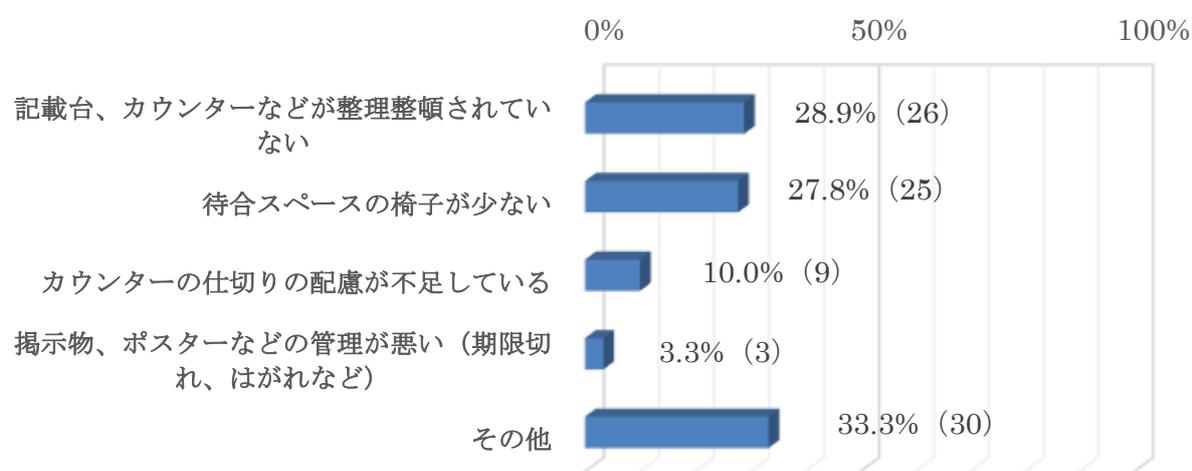
(設問1-2)

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)

※ 理由が書かれている方については、設問1が「満足」「無回答」の方も集計

※ 回答者数は90名

回答項目	回答数	比率
記載台、カウンターなどが整理整頓されていない	26	28.9%
待合スペースの椅子が少ない	25	27.8%
カウンターの仕切りの配慮が不足している	9	10.0%
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	3.3%
その他	30	33.3%
合計	93	



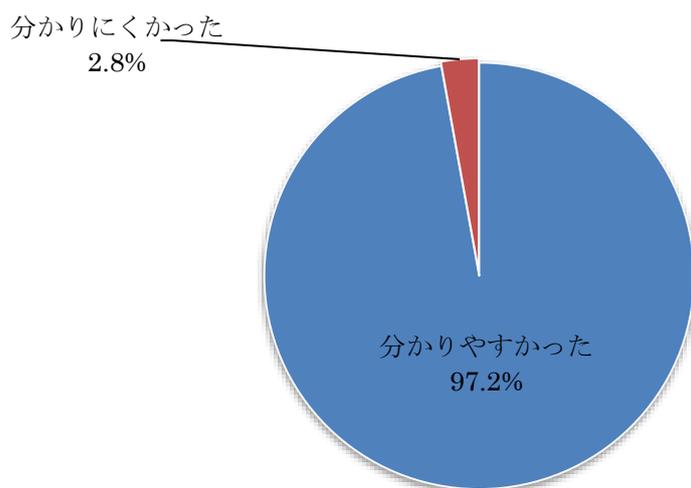
「その他」欄の記述（一部抜粋）

- ・言葉づかいが強い人がいます。（60代 女性） ※「対応が悪い」旨の意見が計8件
- ・カウンターが狭いです。（70代 男性） ※「カウンター・待合スペースが狭い」旨の意見が計8件
- ・ロビーが暗かった。（70代 女性） ※他1件
- ・いつも黒板用のマーカーがすれて書きにくいので、貸し出す前に点検していただけると助かります。（60代 女性）
- ・記載台がでこぼこ（29歳以下 男性）
- ・《“不満”ではない意見》いつもかわいらしい物やお花が飾ってあって楽しめます。（60代 女性）

（設問2）

目的の窓口までの案内（案内図等サイン含む）は分かりやすかったですか。

回答項目	回答数	構成比	(前年比)
分かりやすかった	2,579	97.2%	±0ポイント
分かりにくかった	75	2.8%	±0ポイント
合計	2,654	100%	
無回答	63		



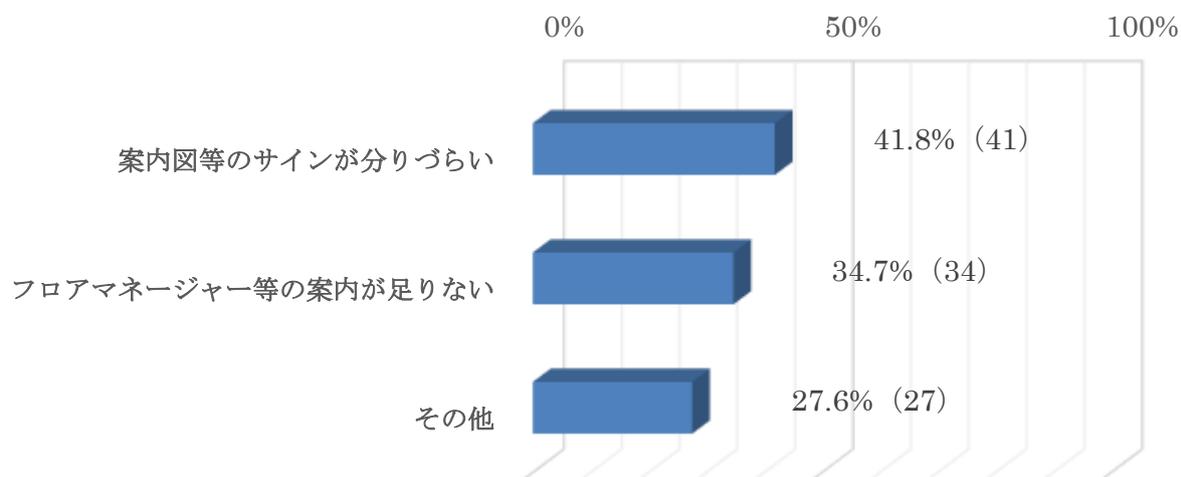
(設問 2-2)

設問 2 で「分かりにくかった」と答えられた方にお伺いします。その理由をお聞かせください (複数回答可)

※ 理由が書かれている方については、設問 1 が「分かりやすかった」「無回答」の方も集計

※ 回答者数は 98 名

回答項目	回答数	比率
案内図等のサインが分かりづらい	41	41.8%
フロアマネージャー等の案内が足りない	34	34.7%
その他	27	27.6%
合計	102	



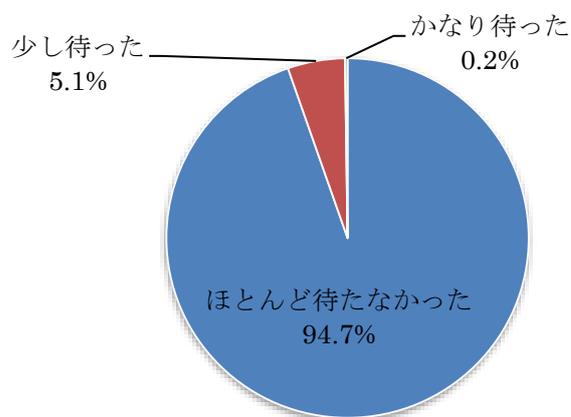
「その他」欄の記述 (一部抜粋)

- ・案内図がどこにあるかわからなかった。(80 歳以上 男性)
- ・カレンダーは筆記する手元にあったほうが良い。(年齢・性別無回答)
- ・エレベーターの中に各階の案内が欲しい。(60 代 女性)
- ・課の名前の札が小さいので高齢者には見えにくいかも。(29 歳以下 男性)
- ・課名の下に内容を書くとわかりやすい。(40 代 男性)

(設問3)

窓口の待ち時間はいかがでしたか。

回答項目	回答数	構成比	(前年比)
ほとんど待たなかった	2,518	94.7%	+0.9ポイント
少し待った	136	5.1%	-0.7ポイント
かなり待った	6	0.2%	-0.2ポイント
合計	2,660	100%	
無回答	57		

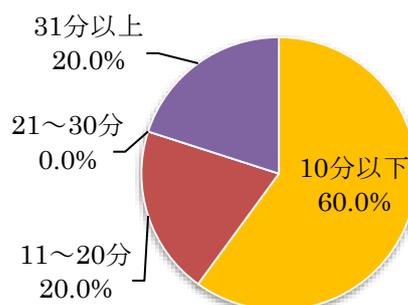
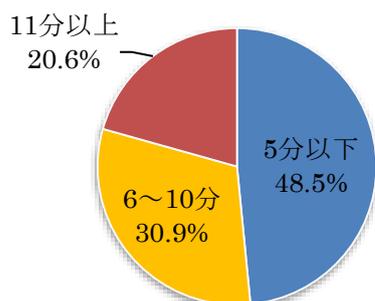


(設問3-2)

設問3で「少し待った」「かなり待った」と答えた方について、待ち時間はどのくらいでしたか。

【少し待った】方		
回答項目	回答数	構成比
5分以下	47	48.5%
6~10分	30	30.9%
11分以上	20	20.6%
合計	97	100%
無回答	39	

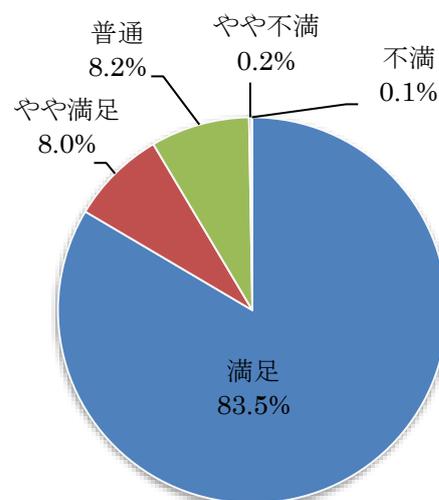
【かなり待った】方		
回答項目	回答数	構成比
10分以下	3	60.0%
11~20分	1	20.0%
21~30分	0	0%
31分以上	1	20.0%
合計	5	100%
無回答	1	



(設問4)

職員のあいさつや身だしなみ、言葉づかいなどの接遇はいかがでしたか。

回答項目	回答数	構成比	(前年比)
満足	2,111	83.5%	+1.0ポイント
やや満足	201	8.0%	-0.4ポイント
普通	208	8.2%	-0.4ポイント
やや不満	5	0.2%	-0.2ポイント
不満	2	0.1%	±0ポイント
合計	2,527	100%	
無回答	190		



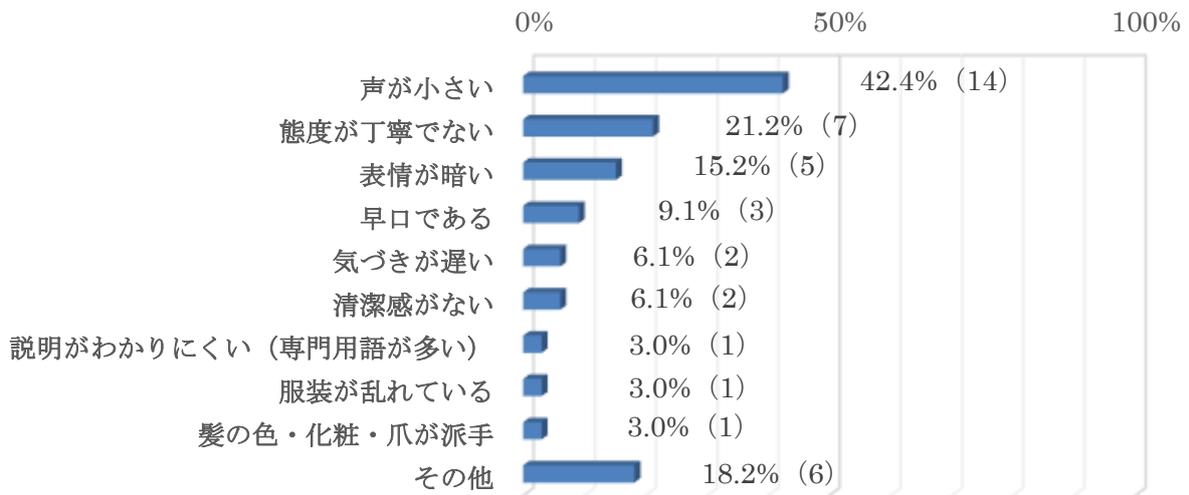
(設問4-2)

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

※ 理由が書かれている方については、設問1が「満足」「やや満足」「普通」「無回答」の方も集計

※ 回答者数は33名

回答項目	回答数	比率
声が小さい	14	42.4%
態度が丁寧でない	7	21.2%
表情が暗い	5	15.2%
早口である	3	9.1%
気づきが遅い	2	6.1%
清潔感がない	2	6.1%
説明がわかりにくい(専門用語が多い)	1	3.0%
服装が乱れている	1	3.0%
髪の毛・化粧・爪が派手	1	3.0%
その他	6	18.2%
合計	42	

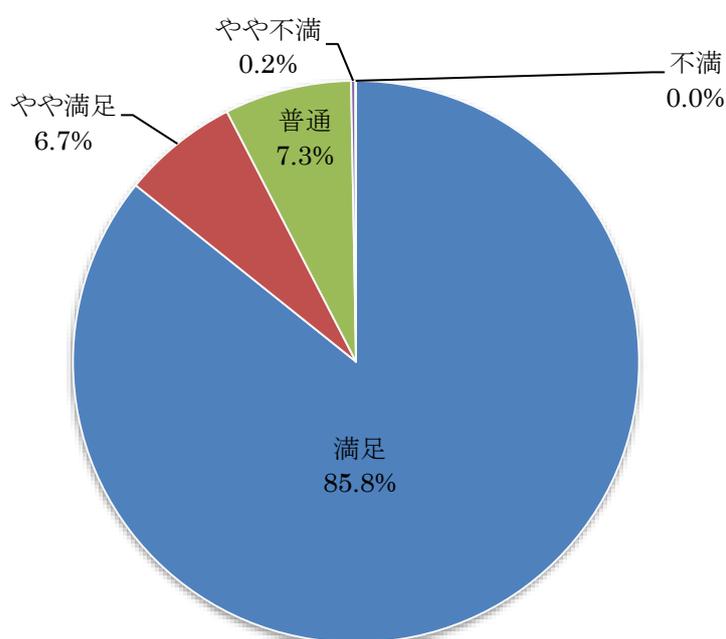


「その他」欄の記述 (一部抜粋)

- ・つけんどん (不愛想) な人がいる。(80 歳以上 男性)
- ・担当の方により多少変わります。(60 代 女性)
- ・(「早口である」の項目を選択された方) 少し耳が遠いし、少しボケてきたので (70 代 女性)
- ・とても良いです。(70 代 女性)

（設問5）本日の窓口のサービスはいかがでしたか。

回答項目	回答数	令和元年	平成30年	平成29年	前年比
満足	2,153	85.8%	86.8%	84.0%	-1.0ポイント
やや満足	167	6.7%	5.5%	6.5%	+1.2ポイント
普通	182	7.3%	7.6%	8.9%	-0.3ポイント
やや不満	6	0.2%	0.1%	0.4%	+0.1ポイント
不満	1	0.0%	0.0%	0.2%	±0ポイント
合計	2,509	100%	100%	100%	
無回答	208				



〈まとめ〉

窓口サービスの総合評価を問う「設問5」については、「満足」との回答が昨年に比べ1.0%減少し85.8%となりました。しかしながら、令和2年度までの目標値85%を今年度も達成しており、また、「満足」「やや満足」の合計値も昨年に比べ0.2%上昇し92.5%となりました。したがって、満足度は昨年度からおおむね維持している結果となりました。

3. 自由意見について

- ・基本的に原文のまま記載しています。
- ・職員の実名についてはイニシャルにて表記しています。

○お褒めの言葉（一部を抜粋）

- ・早めに対応してくださりありがとうございました。(60代 女性)
- ・とても親身になって、必要な知恵、知識を頂き感謝しています。ありがとうございました。(70代 女性)
- ・的確なアドバイスを頂けるので、とても助かります。安心もできます。(40代 女性)
- ・すぐに対応していただき助かりました。(70代 女性)
- ・相談員の方がとても親切でした。(70代 女性)
- ・親切かつ適切なアドバイスでした。ありがとうございます。(80歳以上 女性)
- ・記入方法(申請書)について声掛けしていただいたので短い時間で済み、良かったです。
(50代 女性)
- ・ご案内から、手続きまで大変丁寧で親切に対応頂きました。とても気持ちの良い対応をありがとうございます。(30代 女性)
- ・いつも笑顔でどなた様も優しく、市民センターを訪れるのが楽しいです。(50代 女性)
- ・不慣れなことを相談に参りました。とても親身に相談にのっていただき感謝の気持ちです。おかげ様で事業の継続の励みになっています。(40代 女性)
- ・いつも明るい笑顔でありがとうございます。気持ちよくなりました。(60代 女性)
- ・初めてでしたが、わかりやすく解決できたので元気になりました。ありがとうございました。
(60代 女性)
- ・職員の方も扱いは感じが良く満足しました。(50代 男性)
- ・とてもスムーズに案内して頂きありがとうございます。(29歳以下 男性)
- ・待遇がとても良かったです。(29歳以下 男性)
- ・混んでいたが、待つ時間が特になく驚いた。(40代 女性)
- ・窓口で対応してくださった女性が落ち着いていて安心感のある話し方をする方で、見習いたいな~と思った。エプロンを着用しているのがなんだか好印象でした。(30代 女性)
- ・わかりやすく、ハキハキご対応いただけ、大変気持ちよく手続きできました。ありがとうございました。
(30代 女性)
- ・こちらの立場になって、必要なコトやモノを話してくださりました。ありがとうございました。
(30代 女性)
- ・待ち時間もなく、対応とても良かったです。(40代 男性)
- ・すごく分かりやすい説明だったため、不安だったことがなかったかのようにとても安心して話を聞けました。(40代 女性)
- ・説明もとても分かりやすく感じが良かったです。(60代 女性)
- ・いつもお忙しい中、丁寧にご対応頂きありがとうございます。(30代 男性)
- ・詳細な説明で良く理解できた。(70代 男性)
- ・話しやすく、とても良かったです。(30代 女性)
- ・現状で充分。(70代 男性)
- ・いつも丁寧にご案内頂いております。書類を確認頂き、不明な点も教えて頂けるのでとても助かっています。今後ともよろしく願いいたします。(40代 女性)

- ・戸惑いながら、話をするのですが、嫌な顔もせず、静かに聞いていただき感謝しています。
(70代 女性)
- ・必要な事を丁寧に十分教えて頂いたと思います。ありがとうございました。(60代 男性)
- ・手続きの手順をわかりやすく説明して頂けてとても助かりました。ありがとうございました。
(30代 女性)
- ・不安に適切におこたえいただき、安心いたしました。(40代 女性)
- ・昼休みの時間だと思えますが気持ちよく対応していただきました。(50代 女性)
- ・気分よく対応していただき、うれしいです。(50代 男性)
- ・窓口近づいた時に、すぐに声をかけていただきました。待っている間も、他の職員の方にお気づかいをいただきました。(40代 女性)
- ・さわやかな対応でとても良かったと思います。(50代 男性)
- ・丁寧に説明して下さい、疑問が解決しました。引っ越してきたばかりで不安でしたが安心して暮らせそうと思いました。ありがとうございました。(特に対応してくださったKさんがやさしかったです。
(29歳以下 女性)
- ・場所に迷っている中、案内していただいて助かりました。(29歳以下 男性)
- ・遅い時間帯にも関わらず、対応いただきありがとうございました。(30代 女性)
- ・スタッフの方がいつも笑顔でうれしいです。(60代 女性)
- ・毎回とても良くしていただいています。(70代 女性)
- ・挨拶が素晴らしい。積極的に対応してもらっています。(70代 男性)
- ・窓口の皆様はとても感じが良く顔を合わせると即あいさつして下さいます。良い気分で学習(通勤)をすることが出来ます。(60代 女性)
- ・朝の挨拶等気持ち良くして頂け嬉しいです。担当になり戸惑う事が多かったのですが、イヤな顔もなさらず何度も親切に指導頂きホッと嬉しく思いました。ありがとうございました。(70代 女性)
- ・窓口の方々の対応が丁寧で大変気持ち良く会館を使わせてもらっています。ありがとうございます。
(70代 男性)
- ・職員のみなさんの優しい対応に満足しています。(70代 男性)
- ・いつも気持ち良く利用させていただいています。今後ともよろしく願います。(30代 男性)
- ・何か問題、困った事があった時、窓口で相談をすればご自分の仕事があっても、すぐ対応して下さいますし、解決まで親身になって考えて下さり、とてもありがたく思っております。皆様のにこやかで的確なアドバイスのおかげで毎回楽しく活動させていただいております。いつもありがとうございます。
(70代 女性)
- ・施設が近くにあって幸せに感じている。年を取って特にありがたいと思っています。
(80歳以上 女性)
- ・日頃のサービスに満足しています。(70代 男性)
- ・様々な方がいるから、窓口対応が大変と思いますが顔に出さずに対応されております。
(70代 男性)
- ・いつも親切に教えて下さいます。わからないことを聞きやすいです。(40代 女性)
- ・いつも笑顔で接していただき、気持ちよく使わせていただいています。(60代 女性)
- ・窓口の女性職員さんの笑顔は最高です。(70代 女性)

- ・公民館だけでなく、市役所なども、電話・窓口対応は非常に気持ちがいいです。(70代 男性)
- ・掃除が行き届き気持ちよく使わせていただきありがとうございます。(70代 女性)
- ・いつも快く応対して下さり、気持ちよく使わせていただいています。(50代 女性)
- ・年を重ねても、今のように優しく教えてくださいますよう、よろしくお願いします(60代 女性)
- ・皆様とても良くして下さいます。これからも宜しくお願いします。(70代 女性)
- ・その都度適宜に対応してもらっている。(80歳以上 男性)
- ・大満足です。(年齢非回答 女性)
- ・いつも対応はかわらず親切だった。これからも頑張ってください。(60代 性別無回答)
- ・窓口の女性はいつも感じがよい。(60代 女性)
- ・今後もこの調子で宜しくお願いします。大変私の役に立っており欠かせない存在になっています。ありがとうございます。(40代 女性)
- ・窓口の方、とても親切で子連れでもゆっくり本を選ぶ事ができました。(29歳以下 女性)
- ・館内が清潔できれい。スペースもゆったりしていて快適。(70代 男性)
- ・日曜日に開館していただけていること、とても助かっています。いつもありがとうございます。
(29歳以下 女性)
- ・いつも雑誌と新聞を中心に利用させてもらっています。ありがとう。(60代 男性)
- ・非常に使いやすいです。ありがとうございます。(40代 男性)
- ・他の市の事も調べていただいたりしてくれました。とても感じの良い方でした。(50代 女性)
- ・非常にわかりやすく丁寧に対応して頂きました。(30代 男性)
- ・とてもわかりやすく説明していただいたので助かりました。(50代 女性)
- ・なか広いのですが、案内の方がしん切でしたので、たすかりました。(70代 女性)
- ・分からないところを聞いても、嫌な顔をせず優しく教えてくださいましたのでごく感謝しています。また面接シートを書いているときにきさくに話しかけて下さり「頑張ってるね」と言ってくださいました。対応や環境も十分すぎました。ありがとうございます。(29歳以下 女性)
- ・これまでも継続的にご指導いただいていることもあり、円滑に対応して頂けています。
(50代 男性)
- ・大変に納得できる説明と対応に満足しました。(80歳以上 男性)
- ・スムーズに受付して下さい、分かりやすかった。(29歳以下 男性)
- ・日頃から消防活動に尽力され、感謝しております。窓口の対応も、満足しております。
(60代 男性)
- ・VeryGood(70代 男性)
- ・対応に充分満足しております。(70代 男性)
- ・お話をきちんと聞いていただけました。ありがとうございます。(30代 女性)
- ・地方行政頑張ってください。(70代 男性)
- ・わからないこと、ていねいに説明していただきました。ありがとうございました。(30代 女性)
- ・来庁後すぐに窓口案内してもらえ、手続きも非常にスムーズで忙しい中だけども助かりました！以前の町役場より船橋市はシステムとか発達していて安心のイメージです。(30代 女性)
- ・転入届に全く待たずに案内して頂けてとても良かったです。(30代 女性)
- ・記入書類付近の方、窓口にいる方もすぐに声をかけて下さり、親切でした。(29歳以下 女性)

・三山(市民センター)のスタッフさんはいつも親切でとてもありがたいです。3年連続で利用させて頂いていますがチラシを置いてくださるおかげで、参加者も増えてきました。本当にいつもありがとうございます。

(40代 女性)

・市民センター前を遅く通る時間に明かりがついていてホッとします。職員さん達も優しいです。

(70代 女性)

・毎回気持ちよく使用させて頂いております。ありがとうございます。(70代 男性)

・現状で満足しています。これからもよろしくお願いします。(60代 男性)

・にこやかに対応を下さり、心が和みます。また色々と気をつけていただき助かりました。

(70代 女性)

・月に1~2度利用させて頂いています。毎回、気持ちの良い対応でとても満足しています。

(50代 女性)

・自分が住んでいる市役所より、待ち時間、対応がすごく良かったです。(50代 女性)

・二宮出張所は本庁と違い、すいていることが多く、いつも待ち時間がほとんどないので自宅からより近いこともあり、なるべくこちらを利用させて頂いています。いつも職員の方の接遇は良いと感じています。今後ともよろしくお願いします。(30代 女性)

・いつも丁寧な対応で船橋市民で良かったと思っています。(70代 女性)

・複雑と思っていた諸手続きがスムーズで大変良かったです。(40代 女性)

・船橋市役所はとても良い。(29歳以下 男性)

・とても丁寧にご対応いただきました。ありがとうございました。平日のせいかほとんど待つこともなく助かりました。(40代 女性)

・分からない事があったのですが今日来ていろいろ詳しい事が丁寧にお聞き出来たので本当に良かったです。(70代 女性)

・船橋市は接遇日本一を目指していると聞きます。仕事上他市の役所も行きますが駐車場の警備員様も含め素晴らしいと感謝しています。(60代 女性)

・すぐに対応していただいています。特にマイナス点はなく、気遣いが感じられると思います。

(50代 女性)

・いつも親切に対応して頂き助かっております。ありがとうございます。(29歳以下 男性)

・ご担当でない女性が、立っている私にすぐ気づいて頂き、要件を伝えるとご担当へつないでいただきました。ご担当のIさんにも、不慣れな為に書類記入もれを親切に教えていただけ、助かりました。公共窓口で好対応頂け、見習うことができました。ありがとうございます。(40代 男性)

・みなさん心身になって話を聞いて下さいました。ありがとうございます。(30代 女性)

・療育支援課の方は他の課に比べて親切。というかいいねいに接して下さり、うれしいです。どこに行っても色々あり、ふだんつらいことが多いので。(40代 女性)

・大変良い対応をいただいていると感じています。(50代 男性)

・いつも親切に対応して下さい、ありがとうございます。とてもきれいで使用しやすいです。これからもよろしくお願いします。(40代 女性)

・いつも明るくあいさつして下さいます！公民館は社会教育活動の重要な拠点です。単なる「会場貸し出し」だけでなく、地域と結びついた創造的な企画をしていってくださると嬉しいです。(70代 男性)

- ・他の公民館も利用いたしますが東部公民館の受付が一番感じよく思います。これからもよろしく願
いいたします。(70代 女性)
- ・いつもありがとうございます。挨拶も先に声を掛けていただいて感じが良いです。(70代 女性)
- ・日頃面倒な事をお聞きしてもすぐ対処して頂き感謝しています。年齢を重ねると物忘れ、ウツカリが多
いのでこれからも宜しくお願い致します。(70代 女性)
- ・職員の方、皆様とても対応がよく、気持ちよく利用できます。(60代 男性)
- ・北部公民館の職員は最高です。気持ちよく使わせていただいています(80歳以上 女性)
- ・清掃が行き届いていて気持ちがよい。(年齢・性別無回答)
- ・どの公民館でも感じるのですが、パートの方たちの姿勢が一生懸命さを感じます(70代 男性)
- ・サークル活動で集会室を毎週使用させてもらっています。設備の予約等で適切に対応いただいでい
ます。(60代 男性)
- ・いつも大変お世話になっております。気持ちよく使用させていただいております。ありがとうございます
す。(70代 男性)
- ・いつも利用させて頂きありがとうございます。館長含め職員の方々全員がさわやかな挨拶、丁寧な言
葉遣いで満足しています。(70代 男性)
- ・ぜんぶかんぺきだと思う。(29歳以下 女性)
- ・大変満足しております。これからも宜しくお願い致します。(40代 女性)

●ご不満の言葉（設備や施設の位置、案内表示等に係るものを除く）（一部を抜粋）

- ・フェイスビルに行ったが、回答を得られず、本庁に行ってくださいと言われてしまいました。ちょっと残念でした。（60代 男性）
- ・待たせすぎです！！（40代 男性）
- ・マニュアル通りでなく相手が人であるため、少しでも不安をなくしてほしい。「正しい」ことより不安をなくしてほしい。（50代 男性）
- ・入ってくるといっせいに見られるときんちょうするので、受付を一回してくれる人をきめてほしい。（30代 女性）
- ・女性の窓口の方は非常に対応が良いです。男性職員のベテランの方は言葉遣いが悪い方が多い。（60代 男性）
- ・証明写真のサイズが電話でお伝えされたサイズと違った点。（29歳以下 男性）
- ・料金支払い時のおつりの出し方に、ほんのちょっとの時間でもイライラします。職員の方はそれなりに対応していると思いますが、急いでいる場合（開始時間）は少々不満を感じます。あいさつは必要ありませんので、すぐにおつりをだせるようにしていただくと非常に助かります。（70代 女性）
- ・同じ手続きでも慣れてる方と、時間のかかり方に差がある。こちらも同じなので特に文句もないが、慣れてないからちょっと時間がかかるかも、というような一言があればお互い様と思えるのではないかと思います。（40代 女性）
- ・双方から入室、退室時に声を掛け、挨拶されたらいかがでしょうか？（70代 男性）
- ・利用室によっては、隣がとても騒がしい時がある。窓口の方に相談しても、介入してくれない。もう少し積極的に働きかける必要があると思う。（50代 女性）
- ・窓口の対応が事務的で暖かみを感じられない。（70代 女性）
- ・明るく（全体的に暗い印象）接してほしい。朝は一番大切だと思います。（60代 女性）
- ・少し声が小さかったり、挨拶をしていない人が数人いる。しかし、館長さんや一部の人はとても優しいのでいいと思う。（29歳以下 女性）
- ・職員さんの対応がいつも和やかでとても雰囲気が良くよく利用させていただいております。学習コーナーについてですが学生さんが私語をしている人がたまにいます。その人たちは、配慮してささやき声なら大丈夫と思って、会話をしている様子です。大きな音でも短ければ全く気になりませんが小声でも何度も継続的に少しずつ話をするのは、「また」と感じてしまい気になります。当人達は気づいていないと思うので、窓口の方で何か対策を取っていただければ幸いです。これからもよろしく願います。（50代 女性）
- ・座席の見回りを行ってください。少ない座席で寝ている人とか長時間離席している人に対して、座席を回収する必要があると思う。有効に使いましょう。ある図書館では離席状態をつかんでいたりします。（70代 男性）
- ・予定した本が届いた時の電話について連絡のテープが廻りはじめるまでの空白の時間が長すぎます。（80歳以上 男性）

●設備や施設の位置、案内表示等に係るご要望や不満（一部を抜粋）

- ・贅沢な物言いかもかもしれませんが、窓口がオープン過ぎてちょっとばかしたじろぎ遠慮しがちになります。少々ひっそり感とか周囲の気配をカットして頂くとありがたいのですが。(50代 男性)
- ・悩みは全面的には解決に至らなかったですが、方向性はいくつか相談できたかなって思います。テーブルの下が壁になっているため、足を直すことが不便に感じた。(40代 男性)
- ・案内図をアルファベットで表示してみたらいいと思います。(50代 男性)
- ・窓口ではないですが、洋式トイレの数を増やしてほしい。(50代 女性)
- ・飲食が自由とまでは言わないが、もう少しゆるやかにしてほしい。(70代 男性)
- ・受付テーブル(窓口)上のパンフレットなどが多く置きすぎている印象があります。掲示棚をレイアウト変更、集約などすれば、もっとスッキリして効率化できるのではと思います。(50代 男性)
- ・呼び出し済番号の表示がほしいです。眠っていたら聞き逃してしまいました。番号の順番が前後する場合もあると思い、そのまま待ってしまいましたが、少し待った後に“やはり呼ばれ済かも・・・”と思い、聞いてみたら6人程前に呼び出し済みでした。眠ったのが悪いですが、済の表示があれば、もっとスムーズだと思います。でも、無い理由があるのでしょうか・・・？今回、転入届で他県から来ましたが、神戸市区役所にはありました。あったらいいなあー。(30代 女性)
- ・玄関にアルコール消毒くらい置いてほしい。(60代 男性)
- ・雑誌等置いてほしいです。あとTVとかニュースを流したり・・・(30代 女性)
- ・キッズスペースがあれば良いです。絵本やおもちゃなど置いておいて下さるとたすかります。(40代 女性)
- ・アンケートボードについているペンのひもが短く書きにくかった。(29歳以下 男性)
- ・駐車場があいているときは、使用を許可してください。(70代 女性)
- ・強いて申し上げれば、空調の改善をお願いします。(70代 男性)
- ・各部屋に置いてある立て看板が書きづらい。(80歳以上 性別無回答)
- ・冬時分、トイレに暖房が入っているといいなあと思います。(70代 女性)
- ・駐車場の効率的運用(自転車スペースや線路脇斜面敷地等)圧倒的に少ない。昼間利用する際。(60代 男性)
- ・1F電気がつかないところがあり、数年そのままになっているが、修理しないのはなぜ。受付の上の照明も切れていると思う。(80歳以上 男性)
- ・窓口サービスも大事ですが、和室の照明を明るくしてほしいです。(70代 女性)
- ・トイレの不備多い。水道は3つの内1つしか使用できず、便座不良？で2つの内1つしか使用できず。(70代 女性)
- ・窓口で「津田沼連絡所」と間違ってくる住民をよく見かけますが、今の注意書きの大きさをもう少し大きくすれば、分かりやすくなると思う。(80歳以上 男性)
- ・各集会室に少量でもいいのでイスを常備してあると、他の団体さんにご迷惑をかけなくてすむかと思う。(50代 男性)
- ・講堂の黒カーテン、閉まりにくい所があります。※エアコンのスイッチの場所がわかりません。エアコンの場所によって温度差があります。どうにかなりませんか？ヨガは楽しく快適にしています。ありがとうございます。(60代 女性)
- ・講堂の暖房が効きにくい。(年齢・性別無回答)

- ・駐車場あいている時は、2 台位とめられるよう弾力的に運営してほしい。(70 代 男性)
- ・生花、鉢物などきれいな雰囲気になるようになるとフロアーの感じもっと良くなると思います。
(70 代 女性)
- ・たまに駐車場がいっぱいなので車が止めることができないことがありましたので、見回りをお願いします。(70 代 女性)
- ・第一集会室の陶芸の棚を1つのグループで使っているが、平等に使えるようにしてほしい。
(50 代 女性)
- ・重い荷物の置き場所がほしい。(80 歳以上 性別非回答)
- ・第2, 3集会室を使用するときは、境の扉を治してほしい。壁を取り外すのが大変なので、前日に使用した人たちが終了後にかたづけてほしいですね。(70 代 女性)
- ・各サークルの募集・パンフレットは正面に貼り付けないと効果がないと思う。(70 代 男性)
- ・図書室に辞書を置いてほしい(70 代 女性)
- ・フロアーがさむすぎる。(70 代 女性)
- ・リサイクルブックは重宝してありがたいのですが、リストの記入にひと工夫願います。3 枚目などボールペンが届かず、非常に書きにくいと思います。(70 代 女性)
- ・少し談笑できるスペースがあると嬉しい(子どもと利用することが多いため)また、子どもと一緒に書き物ができると嬉しい(調べものなど…)(30 代 女性)
- ・本を検索した時に柵の上から何番目にあるか知りたい。名前の読み方がわからなかったり探すの時間かかったりするので…(29 歳以下 男性)
- ・読み聞かせをするスペースと読書するスペースを分けてほしい。子どもより大人の方がうるさい。寝てる人は注意してほしい。 ※窓口は良いのですがネット検索を充実させてほしい。年代順や名前のソート、題名のソート、過去自分が借りた本の記録ができると良い。探している本がどうしても見つからない。DVD の検索も多すぎてどんなものがあるのかわかりづらいし、いろんな方面から取り出しやすくしてほしい。(50 代 女性)
- ・ビジネス書や社会経済に関する学術書の蔵書がもう少し増えた方が良いと思います。
(40 代 男性)
- ・休憩室で、混雑時に食事以外で専有している人が多いと思います。(特に休日)。他の場所が少し寒すぎるのも一因かと思えます。(70 代 男性)
- ・空調が場所によって直接あたり夏は寒い。(50 代 男性)
- ・スポーツ新聞を 3 種類位欲しい。(勉強の合間の息抜きの為)(70 代 男性)
- ・館内に於いて読書には暗い場所(イス席)、寒い場所が有る。改善出来ないでしょうか？
(60 代 男性)
- ・年齢別におすすめの本が置いてあるコーナーがあるといい。(30 代 女性)
- ・予約した本が借りられるまで時間がかかるため人気のある本は所蔵数を増やして欲しい。
(50 代 男性)

●事務の運用等に係るご要望や不満（一部を抜粋）

- ・相談時間が短い(私の場合はもっと時間が欲しかった)(70代 女性)
- ・施設利用について広報での説明が不十分。(市民活動サポートセンター)(年齢・性別無回答)
- ・窓口の対応は満足です。しかし、部屋での楽器の使用は禁止してほしい。音の暴力だと思う。
(70代 男性)
- ・使用料支払いに時間がかかった。(80歳以上 男性)
- ・年間スケジュールをホームページにアップして下さい。例えば、全体予約が取れない時、なぜ、何か行事が入っているのかなとは想像でしかないなのでその理由がはっきりと分かれば納得出来ます。
(70代 女性)
- ・席の使用が1回3時間と限られているが空いている時は、使わせて欲しい。いつも使用しています。
ありがとうございます。(40代 男性)

Ⅲ. 参考資料

1. 各部署のアンケート回答数（実施した部署）

（ア）本庁舎各部署 69部署

部名	課名	回答数
市長公室	危機管理課	0
	広報課	0
	市民の声を聞く課	102
	国際交流課	2
企画財政部	政策企画課	0
	行政経営課	0
	財政課	0
	財産管理課	0
	契約課	0
総務部	総務課	0
	法務課（行政資料室）	4
	職員課	0
税務部	税務課	41
	市民税課	49
	資産税課	5
	債権管理課	10
市民生活部	戸籍住民課	65
	自治振興課	5
	市民協働課	0
	市民安全推進課	0
健康・高齢部	健康政策課	0

健康・高齢部	地域包括ケア推進課	0
	国保年金課	204
	高齢者福祉課	21
	介護保険課	9
	包括支援課	0
	南部地域包括支援センター	6
福祉サービス部	障害福祉課	5
子育て支援部	子ども政策課	0
	児童家庭課	28
	保育認定課	0
	公立保育園管理課	0
	地域子育て支援課	19
	療育支援課	61
環境部	環境政策課	0
	環境保全課	14
	資源循環課	19
	廃棄物指導課	5
	クリーン推進課	23
経済部	商工振興課	1
	農水産課	0
都市計画部	都市政策課	0
	技術管理課	1
	都市計画課	25
都市整備部	都市整備課	2
	公園緑地課	5

道路部	道路計画課	0
	道路管理課	0
	道路維持課	1
	道路建設課	14
下水道部	下水道総務課	5
	下水道河川計画課	4
	下水道建設課	4
	下水道河川管理課	19
	河川整備課	3
建築部	建築指導課	0
	建築課	5
	宅地課	4
	住宅政策課	6
会計管理者	会計課	0
教育委員会管理部	教育総務課	28
	施設課	0
教育委員会学校教育部	学務課	54
	指導課	0
	保健体育課	0
生涯学習部	社会教育課	6
	文化課	0
	青少年課	5
	生涯スポーツ課	0
合計		889

(イ) 本庁舎以外の部署 68部署

部名	課名	回答数
総務部	職員課人材育成室	0
市民生活部	三山市民センター	71
	市民活動サポートセンター	44
	男女共同参画センター	1
	二宮出張所	14
	芝山出張所	20
	高根台出張所	0
	習志野台出張所	6
	二和出張所	7
	西船橋出張所	0
	船橋駅前総合窓口センター	3
健康・高齢部	中部地域包括支援センター	10
	東部地域包括支援センター	2
	西部地域包括支援センター	1
	北部地域包括支援センター	5
保健所	保健総務課	8
	地域保健課	3
	中央保健センター	12
	東部保健センター	6
	北部保健センター	15
	西部保健センター	22
	健康づくり課	13
衛生指導課	22	

保健所	動物愛護指導センター	9
福祉サービス部	地域福祉課	4
	生活支援課	18
	指導監査課	0
環境部	馬込衛生管理事務所	16
経済部	農業センター	0
	消費生活センター	0
都市整備部	飯山満土地区画整理事務所	0
下水道部	下水道施設課	0
教育委員会学校教育部	総合教育センター	0
生涯学習部	体育施設管理事務所	15
	中央公民館	78
	浜町公民館	44
	宮本公民館	13
	海神公民館	133
	東部公民館	106
	三田公民館	41
	習志野台公民館	4
	飯山満公民館	50
	薬円台公民館	32
	西部公民館	135
	丸山公民館	72
	塚田公民館	10
	葛飾公民館	26
北部公民館	98	

生涯学習部	二和公民館	87
	海老が作公民館	28
	小室公民館	17
	八木が谷公民館	25
	三咲公民館	46
	松が丘公民館	51
	坪井公民館	34
	高根台公民館	0
	夏見公民館	12
	高根公民館	54
	新高根公民館	17
	西図書館	216
生涯学習部	市民文化ホール	2
	市民文化創造館	1
消防局	消防局総務課	0
	消防局財務課	5
	消防局予防課	3
	消防局警防指令課	8
	東消防署（前原分署、芝山分署、三山分署、古和釜分署、薬円台出張所を含む）	13
	北消防署（行田分署、三咲分署、小室出張所を含む）	20
合計		1,828

2. アンケート用紙



令和元年度 窓口サービスアンケート



このアンケートは、来庁者の皆様により良いサービスを提供できるよう、今後のサービスの向上や改善の参考にさせていただきます。お手数ですが、ご協力の程よろしくお願いいたします。
実施部署名（各所属で予め記載のうえ使用してください）

★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 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1-2 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. 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2 目的の窓口までの案内(案内図等サイン含む)は分かりやすかったですか。

回答 1. 分かりやすかった 2. 分かりにくかった

設問2-2 設問2で「分かりにくかった」と答えられた方にお伺いします。その理由をお聞かせください。(複数回答可)

回答 1. フロアマネージャー等の案内が足りない
2. 案内図等のサインが分かりづらい
3. その他 ()

設問3 窓口での待ち時間はいかがでしたか。

回答 1. ほとんど待たなかった 2. 少し待った 3. かなり待った

設問3-2 設問3で「少し待った」または「かなり待った」と答えられた方にお伺いします。待ち時間はどのくらいでしたか。

回答 _____ 分くらい

(裏面に続きます)

設問4 職員のあいさつや身だしなみ、言葉づかいなどの接遇はいかがでしたか。

回答 1. 満足 2. やや満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

設問4-2 設問4で「不満・やや不満」と答えられた方へ、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. 説明がわかりにくい(専門用語が多い)
6. 早口である 7. 服装が乱れている
8. 髪の色・化粧・爪が派手 9. 清潔感がない
10. その他()

設問5 本日の窓口の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

★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 3. 回答しない/その他)

② 年齢について(1. 29歳以下 2. 30代 3. 40代 4. 50代
5. 60代 6. 70代 7. 80歳以上)

○その他、窓口についてお気づきの点や、もっとこうしたら効率的になると感じた点があれば、ご意見をお聞かせください。

[]

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。