

令和5年度

# 窓口サービスアンケート実施結果



令和5年11月

鎌ヶ谷市

総務企画部 総務課人事室

## 令和5年度 窓口サービスアンケートの結果について

鎌ヶ谷市ではよりよい窓口対応を行うため、この度、窓口サービスアンケートを実施いたしました。

アンケートでは前回の約3倍の551件と多くの皆様からご回答をいただき、誠にありがとうございました。アンケートの結果は次のとおりです。



### ■目次■

- |                     |       |
|---------------------|-------|
| 1. アンケートの概要         | 2ページ  |
| 2. 調査結果（回答者の属性）     | 3ページ  |
| 3. 調査結果（窓口サービスの評価）  | 5ページ  |
| 4. 自由回答欄でいただいた主なご意見 | 13ページ |

### ■総括■

アンケートの結果において、5段階で評価をいただいた窓口サービスに関する6項目の平均は4.50点であり、「不満はない」以上の評価が約97.9%となり、9割以上の方が窓口サービスに不満はないとの結果となりました。

前回調査の約3倍もの多くの方からご意見をいただき、温かいご意見を多くいただくことができましたが、一方では、前回調査よりも満足の割合が低下し、自由意見欄において、厳しいご意見もいただいております。

皆様からいただいたご意見を真摯に受けとめ、接遇サービスの向上に努めてまいります。

# 1. アンケートの概要

## (1) アンケートの目的

鎌ヶ谷市窓口対応向上プロジェクト『あいさつ全力宣言』の取り組みの1つとして、来庁者に対してアンケートを実施することにより、市民の評価・要望をお聞きし、窓口サービス及び職員の接遇能力の向上を図るため実施しました。

## (2) 実施方法

実施期間中に窓口においてアンケート用紙の配付を行い、また、市役所庁舎及び公民館などの施設にアンケート用紙とアンケート回収箱を設置し、551枚の回答をいただきました。

## (3) 実施期間

令和5年7月12日（水）～8月2日（水）までの3週間

## (4) アンケート内容

窓口対応について、職員の挨拶・身だしなみ・説明や手続き全体について5段階で評価していただく他、年齢・用件等の項目について回答していただきました。

## (5) 回答数

①市役所庁舎・総合福祉保健センター 333（枚）

②公民館・児童センター等の施設 218（枚）

合計551（枚）

# 1. アンケートの概要

## (6) アンケートの用紙（見本）



### 令和5年度 鎌ヶ谷市窓口サービスアンケート

鎌ヶ谷市では、市民の皆様により良い窓口サービスを提供できるよう取り組んでいるところです。

このアンケートは今後のサービス向上のためご意見を頂くものです。お急ぎのところ大変恐縮ですが、ご協力をお願いします。

#### ◆窓口サービスについて

次の設問の回答として、5段階評価の当てはまる数字に○をご記入ください。

	満足	やや満足	不満はない	やや不満	不満
1. 職員の挨拶はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
2. 職員の対応はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
3. 服装や身だしなみはいかがでしたか？	5	4	3	2	1
4. 説明は分かりやすかったですでしょうか？	5	4	3	2	1
5. 手続きはスムーズでしたでしょうか？	5	4	3	2	1
6. サービス全体についていかがでしたか？	5	4	3	2	1

#### ◆窓口のご案内・ご用件等について

次の設問の回答として、当てはまるものの□にレ印をご記入ください。

1. 本日はどのようなご用件で 窓口を利用されましたか？

申請・届出 証明発行 相談 仕事上での用件 その他

2. ご利用された窓口の場所は、どのような方法でわかりましたか？

案内板を見て 総合案内で聞いた 職員に聞いた

場所を知っていた その他

3. お客様のご年齢をお教えてください。

30歳未満 30代 40代 50代 60代 70歳以上

◆ご意見やお気づきの点がございましたらご記入ください。

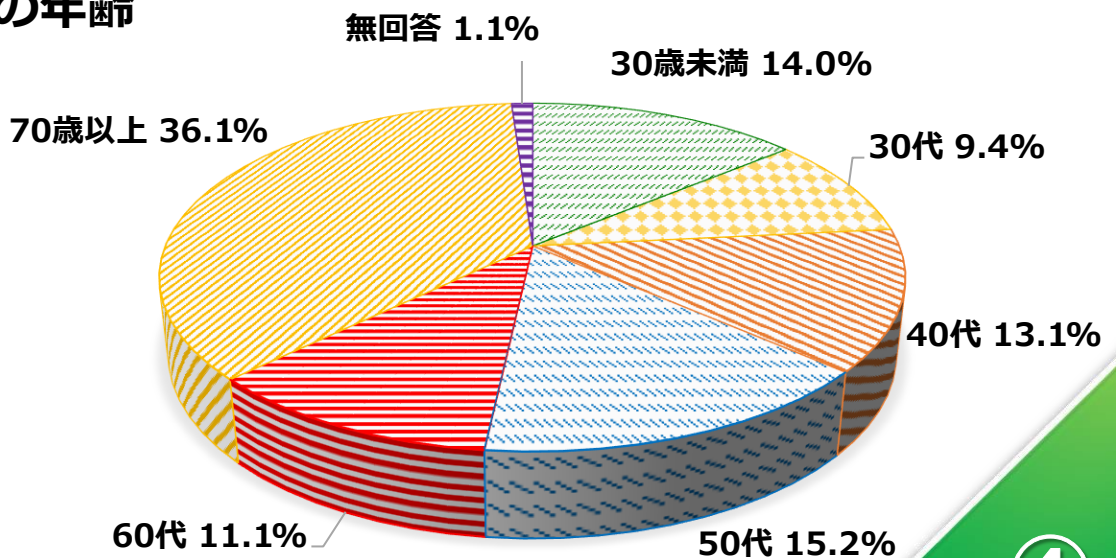
お忙しい中ご協力いただき、誠にありがとうございました。

## 2. 調査結果（回答者の属性）

### （1）回答者の年齢

年齢	回答数	構成比
30歳未満	77	14.0%
30代	52	9.4%
40代	72	13.1%
50代	84	15.2%
60代	61	11.1%
70歳以上	199	36.1%
無回答	6	1.1%
合計	551	100%

### 回答者の年齢

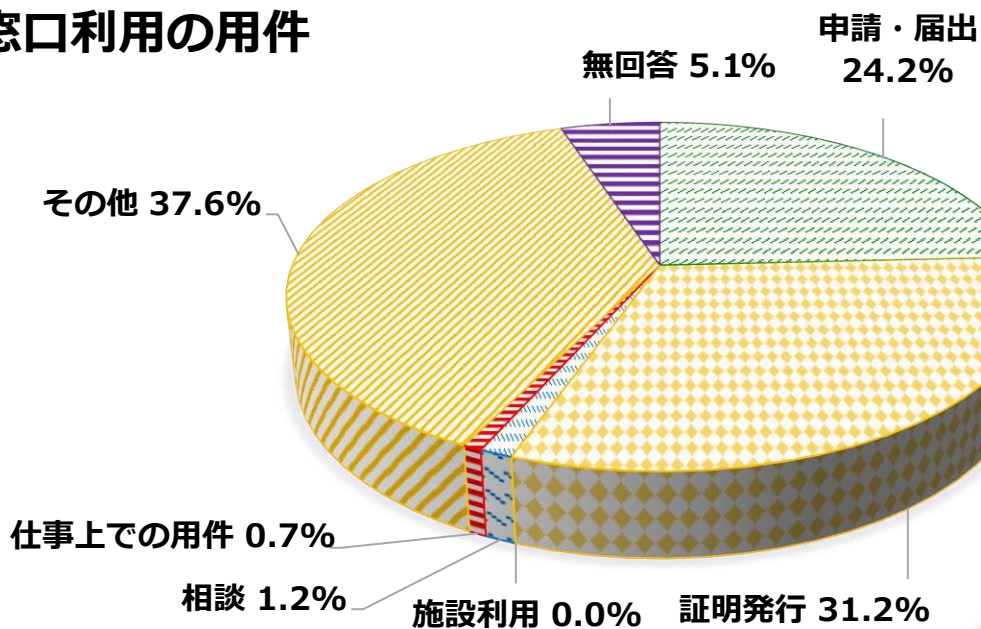


## 2. 調査結果（回答者の属性）

### （2）窓口利用の用件（複数回答可）

用件	回答数	構成比
申請・届出	138	24.2%
証明発行	178	31.2%
施設利用	0	0.0%
相談	7	1.2%
仕事上での用件	4	0.7%
その他	214	37.6%
無回答	29	5.1%
合計	570	100%

### 窓口利用の用件



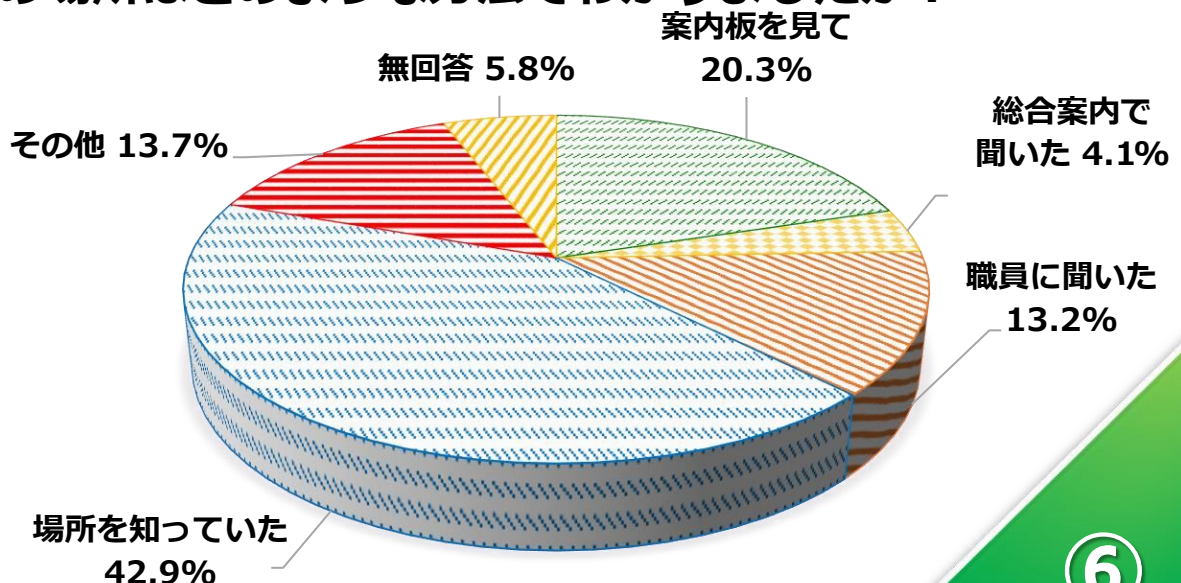
## 2. 調査結果（回答者の属性）

### （3）窓口の場所はどのような方法でわかりましたか？

（複数回答可・施設はお聞きしませんでした）

方法	回答数	構成比
案内板を見て	118	20.3%
総合案内で聞いた	24	4.1%
職員に聞いた	77	13.2%
場所を知っていた	250	42.9%
その他	80	13.7%
無回答	34	5.8%
合計	583	100%

### 窓口の場所はどのような方法でわかりましたか？

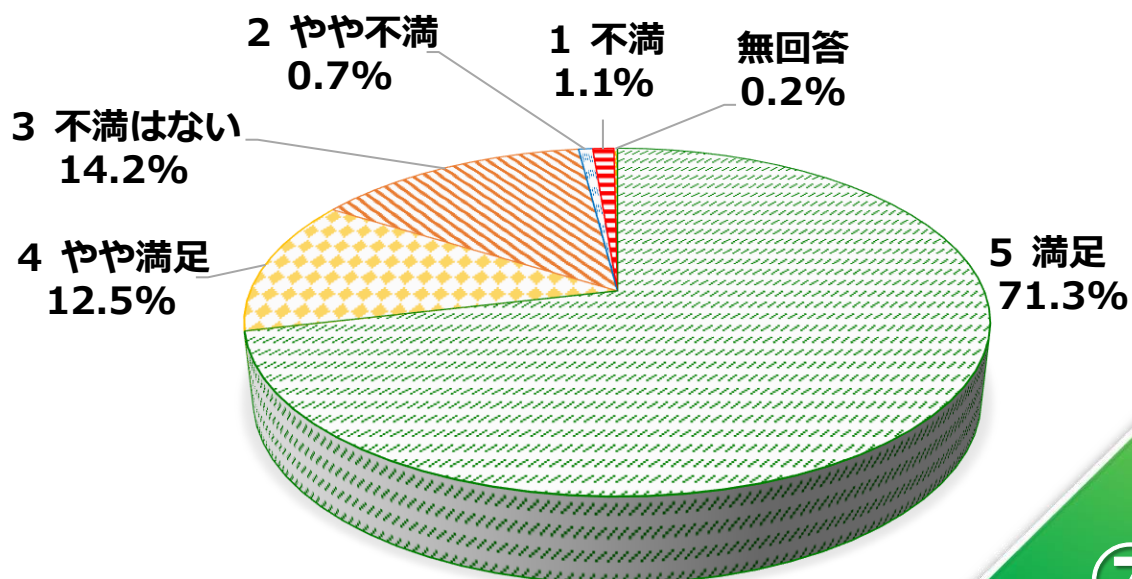


### 3. 調査結果（窓口サービスの評価）

#### （1）職員の挨拶はいかがでしたか？（5段階評価）

評価	回答数	構成比
5 満足	393	71.3%
4 やや満足	69	12.5%
3 不満はない	78	14.2%
2 やや不満	4	0.7%
1 不満	6	1.1%
無回答	1	0.2%
合計	551	100%

#### 職員の挨拶はいかがでしたか？



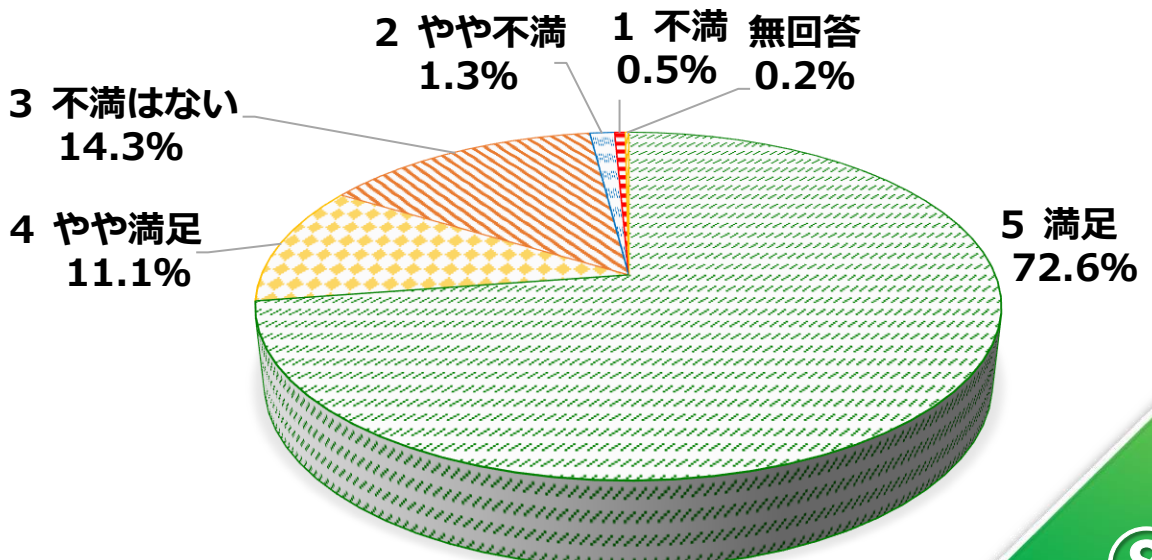


### 3. 調査結果（窓口サービスの評価）

#### （2）職員の対応はいかがでしたか？（5段階評価）

評価	回答数	構成比
5 満足	400	72.6%
4 やや満足	61	11.1%
3 不満はない	79	14.3%
2 やや不満	7	1.3%
1 不満	3	0.5%
無回答	1	0.2%
合計	551	100%

#### 職員の対応はいかがでしたか？

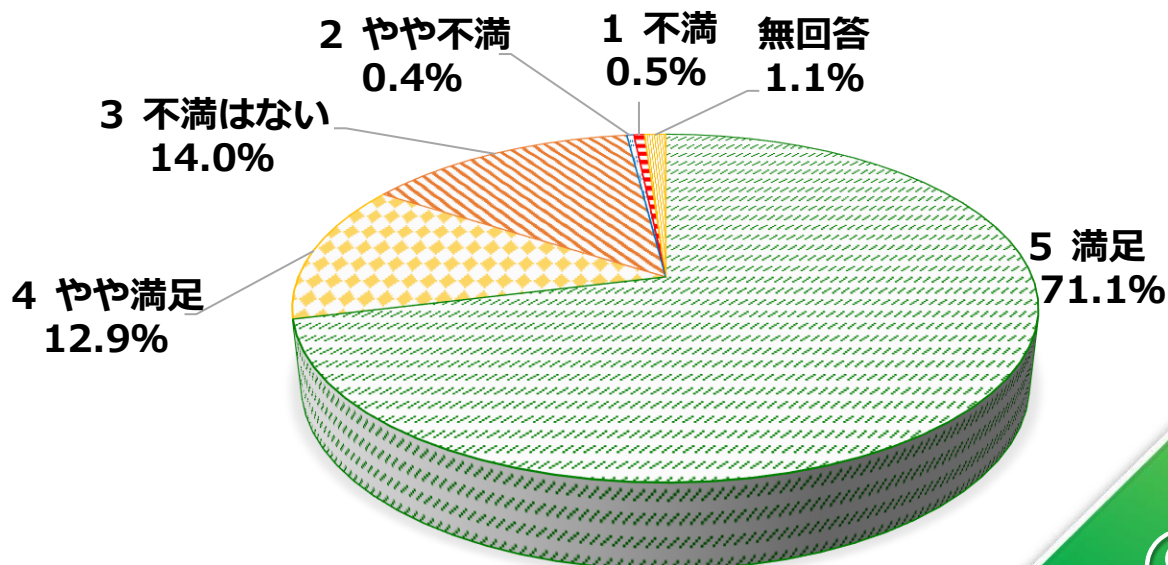


### 3. 調査結果（窓口サービスの評価）

#### （3）服装や身だしなみはいかがでしたか？（5段階評価）

評価	回答数	構成比
5 満足	392	71.1%
4 やや満足	71	12.9%
3 不満はない	77	14.0%
2 やや不満	2	0.4%
1 不満	3	0.5%
無回答	6	1.1%
合計	551	100%

#### 服装や身だしなみはいかがでしたか？

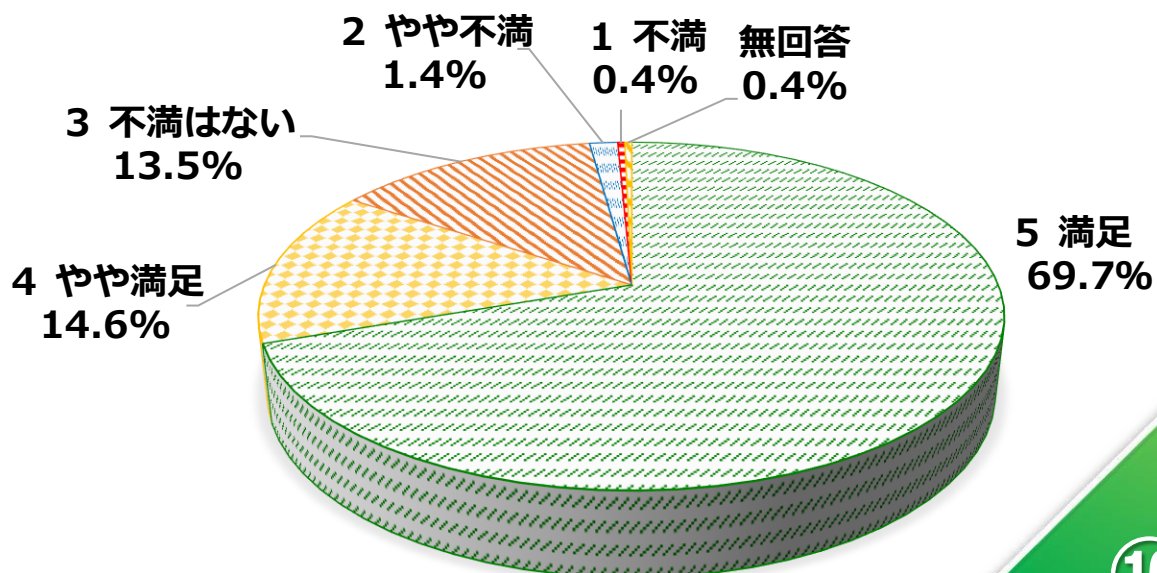


### 3. 調査結果（窓口サービスの評価）

#### （4）説明は分かりやすかったですでしょうか？（5段階評価）

評価	回答数	構成比
5 満足	386	69.7%
4 やや満足	81	14.6%
3 不満はない	75	13.5%
2 やや不満	8	1.4%
1 不満	2	0.4%
無回答	2	0.4%
合計	554	100%

#### 説明はわかりやすかったですでしょうか？

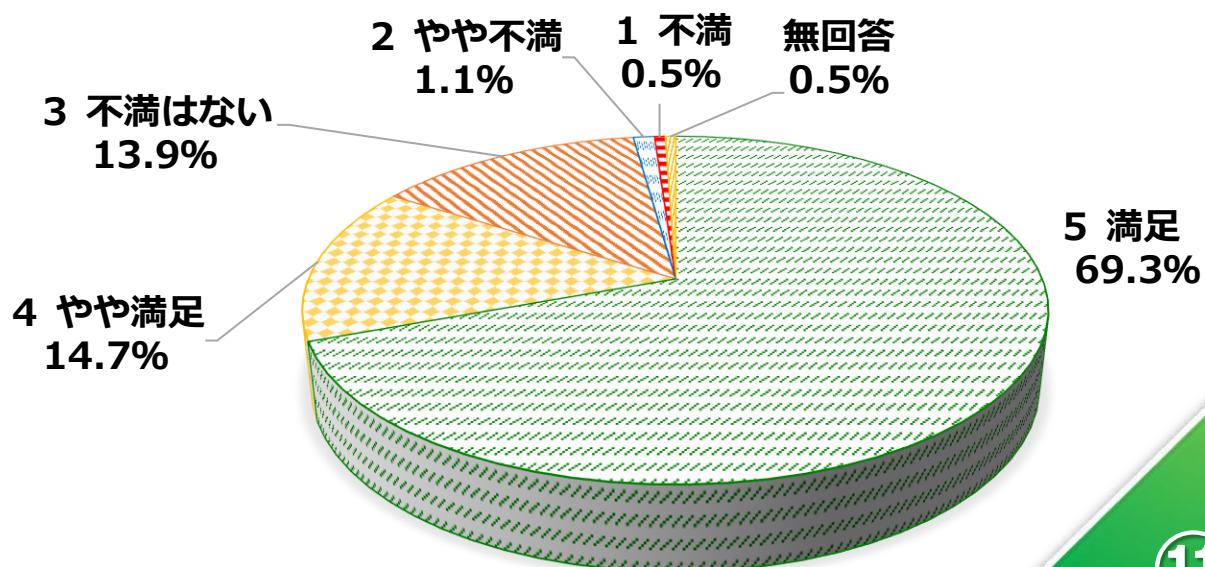


### 3. 調査結果（窓口サービスの評価）

#### （5）手続きはスムーズでしたでしょうか？（5段階評価）

評価	回答数	構成比
5 満足	382	69.3%
4 やや満足	81	14.7%
3 不満はない	76	13.9%
2 やや不満	6	1.1%
1 不満	3	0.5%
無回答	3	0.5%
合計	551	100%

#### 手続きはスムーズでしたでしょうか？

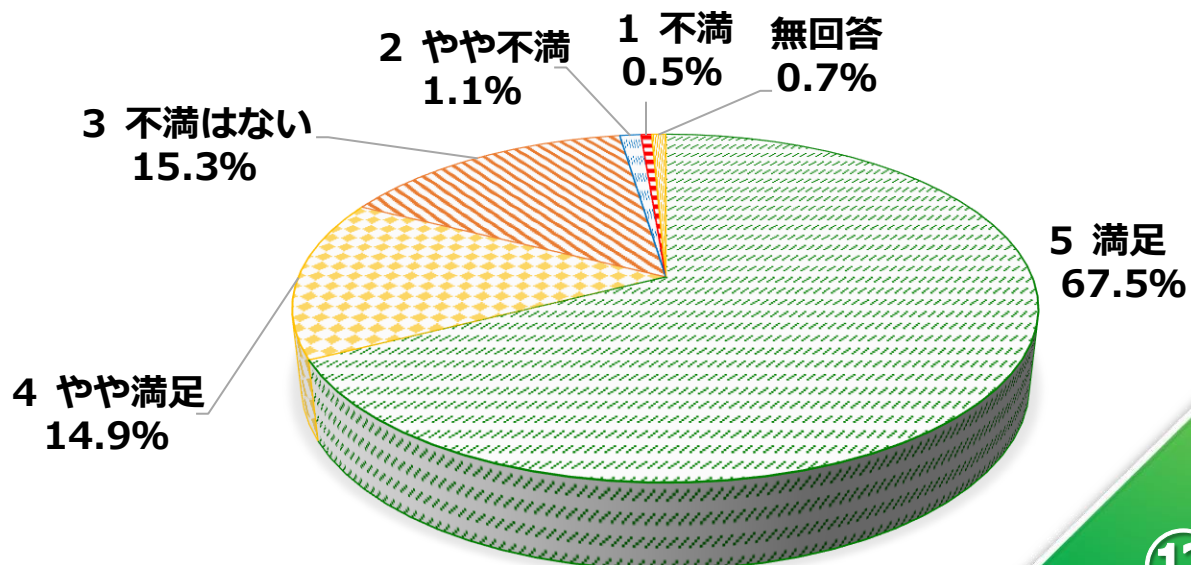


### 3. 調査結果（窓口サービスの評価）

#### （6）サービス全体についていかがでしたか？（5段階評価）

評価	回答数	構成比
5 満足	372	67.5%
4 やや満足	82	14.9%
3 不満はない	84	15.3%
2 やや不満	6	1.1%
1 不満	3	0.5%
無回答	4	0.7%
合計	551	100%

#### サービス全体についていかがでしたか？



## 4. 自由回答欄でいただいた主なご意見

### (1) お褒めの言葉

- わからない事をていねいに教えていただきました。ありがとうございます。
- 声をかけてくださった職員さんのおかげで迷わずに済みました。
- わかりやすく何度もせつめいしていただきましたありがとうございます。
- 場所がわからず探していたら声をかけていただき助かりました。
- とてもスムーズで助かりました！ありがとうございます。
- コンパクトにまとまっていて、分かりやすい案内でした。
- スムーズに（マイナンバー）受け取りできました。ありがとうございました。
- 電話にて問い合わせさせていただいた時より、カードの受け取りに至るまで、とても親切に対応していただきました。心配なく手続きできました。ありがとうございました。
- トイレはきれいで気持ち良い
- 以前より待ち時間が短くなり、良かったです。
- とても親切におしえてもらい、たすかりました。マイナンバーのポイントの方も親切でした。
- 子供連れに対して親切にして頂きました。ありがとうございました。
- 職員の対応がとてもいい！これからも続けてほしいです！
- 手続きがスムーズで助かりました。
- 転籍についてていねいに説明していただき助かりました。ありがとうございました。
- いつも優しく接してくださいます。ありがとうございます。



## 4. 自由回答欄でいただいた主なご意見

### (2) ご不満の言葉、その他 施設等に関するご意見

- 月、日の表示が違っていた。
- あいさつが全くない
- まどぐち少なすぎます。もっとふやして下さい。
- 呼び出し音がききとりにくいときがあります。人によって対応が雑な方もいれば親切な方もいるどうせ対応していただけるならめんどろかもだけど親切な対応がいいです（高望み？）
- 窓口の数が増えるとうれしい。いろんな番号がランダムで出るので、気づきづらい。
- 発券機が変わっていて、マイナカード用と早がてんしてしまい職員の方に声を掛けてしまった。記入が済んだら発券して…と記入台の所に有ったらもっと良いと思います。
- 受付窓口を増設して頂きたい
- 年齢層、高すぎ。もごもご何言ってるかわかんないし、結局、若い人に変わってもらうなら最初から窓口立たないで若い人をいれてほしい。
- 少しぶっきらぼう
- 受付窓口の後方で私語を語り合っている人が多い
- 予め発券機で、番号をもらう事、お年寄りには分かりづらいかもしれませんね。誰か声掛けをする人がいた方が、良いのかなと思いました。
- 相談が出来る所や時間、日にちなど、ふえてほしい。
- 元気がない
- お部屋の机にキャスターをつけていただきたい

