

# 令和4年度 窓口満足度アンケート調査結果

区役所窓口総合サービスの向上

# アンケートの実施概要

## 1 実施目的

区役所窓口総合サービスの向上に係る取組の成果を把握し、市民満足度の高い窓口総合サービスの実現に資することを目的とする。

なお、区役所窓口に係る満足度については、総合振興計画実施計画の施策「効果的・効率的な区役所窓口サービスの提供」における成果指標である。

## 2 調査実施期間

令和4年11月1日（火）～令和5年1月31日（火）

## 3 調査票配布・回収方法

各区役所各課所室の窓口において、来庁者に対し直接配布したほか、市WEBサイトにおける各区アンケートページにて回答できるようにした。

アンケート用紙の回収については、来庁者が回収箱へ投函していただいた。

#### 4 各区役所における調査票回収状況

(人)

西区	北区	大宮区	見沼区	中央区	桜区	浦和区	南区	緑区	岩槻区	合計
100	100	114	107	102	146	147	102	261	148	1,327
7.5%	7.5%	8.6%	8.1%	7.7%	11.0%	11.1%	7.7%	19.7%	11.2%	100.0%

#### 5 回答者の標本構成

##### (1) 性別

(人)

男性	女性	その他	回答しない	合計
512	724	2	89	1,327
38.6%	54.6%	0.2%	6.7%	100.0%

##### (2) 年代別

(人)

10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	回答なし	合計
13	164	196	155	197	203	327	72	1,327
1.0%	12.4%	14.8%	11.7%	14.8%	15.3%	24.6%	5.4%	100.0%

(3) 窓口別(複数回答)

(人)

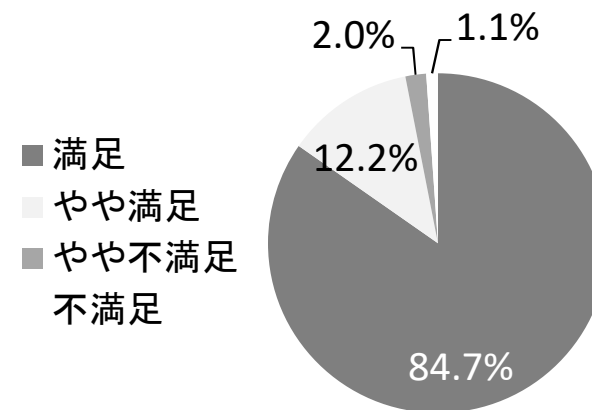
くらし応援室	総務課	地域商工室 (観光経済室)	コミュニティ課	区民課	
98	366	14	133	260	
7.3%	27.2%	1.0%	9.9%	19.3%	
福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター	合計
72	90	101	101	111	1346
5.3%	6.7%	7.5%	7.5%	8.2%	100.0%

# アンケート調査結果

質問1：本日の窓口サービスはいかがでしたか？

n=1,327

質問 1		回答者数	件数	割合 (%)
1	満足	1,327	1124	84.7
2	やや満足	1,327	162	12.2
3	やや不満足	1,327	26	2.0
4	不満足	1,327	15	1.1

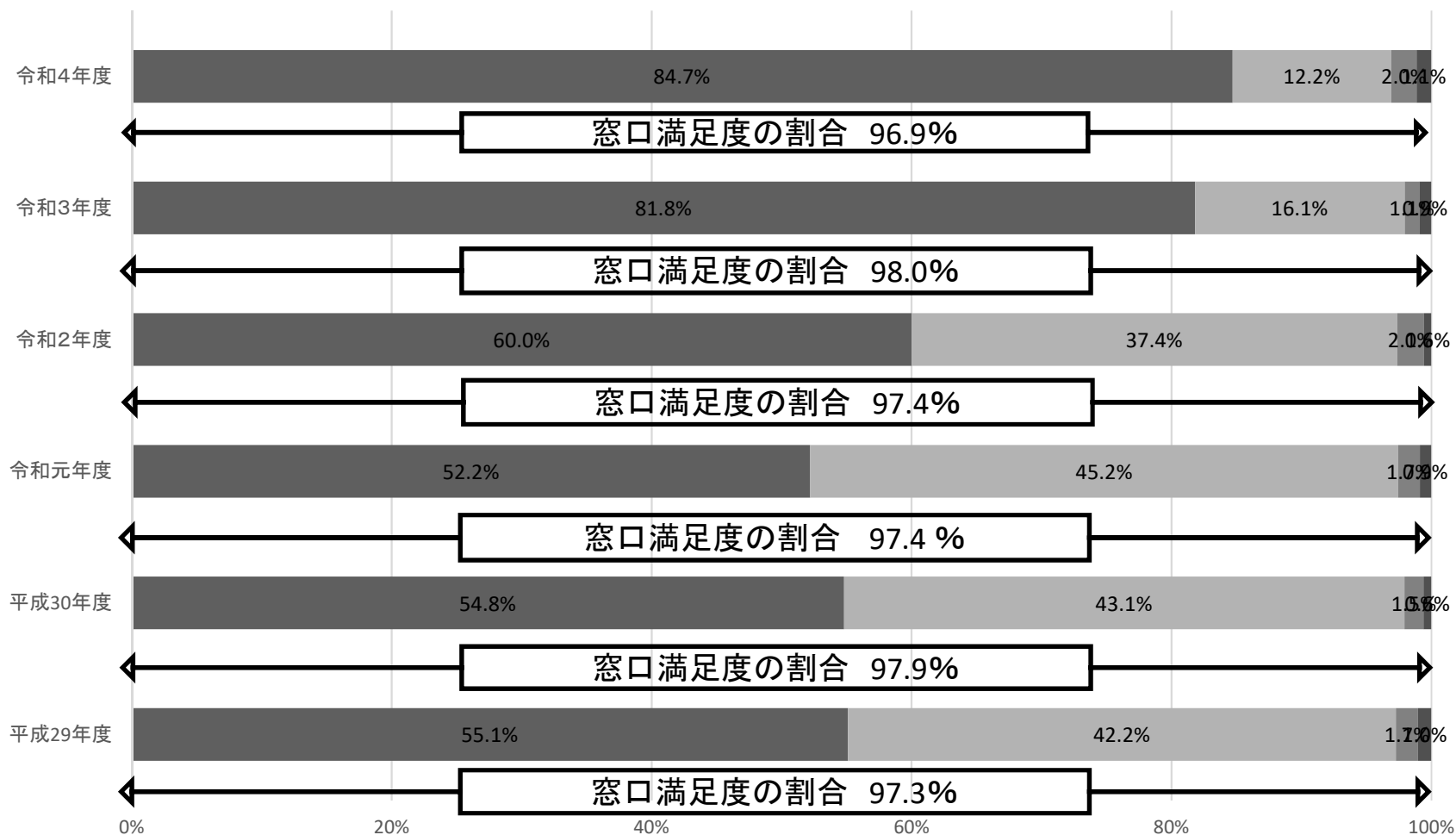


- 図中の「n」は、各設問の回答者数を示します。
- 調査結果の比率は、nを基本として百分率の小数点第2位を四捨五入しています。
- 窓口満足度アンケートにおける満足度の割合（総合振興計画実施計画における成果指標目標は90%）

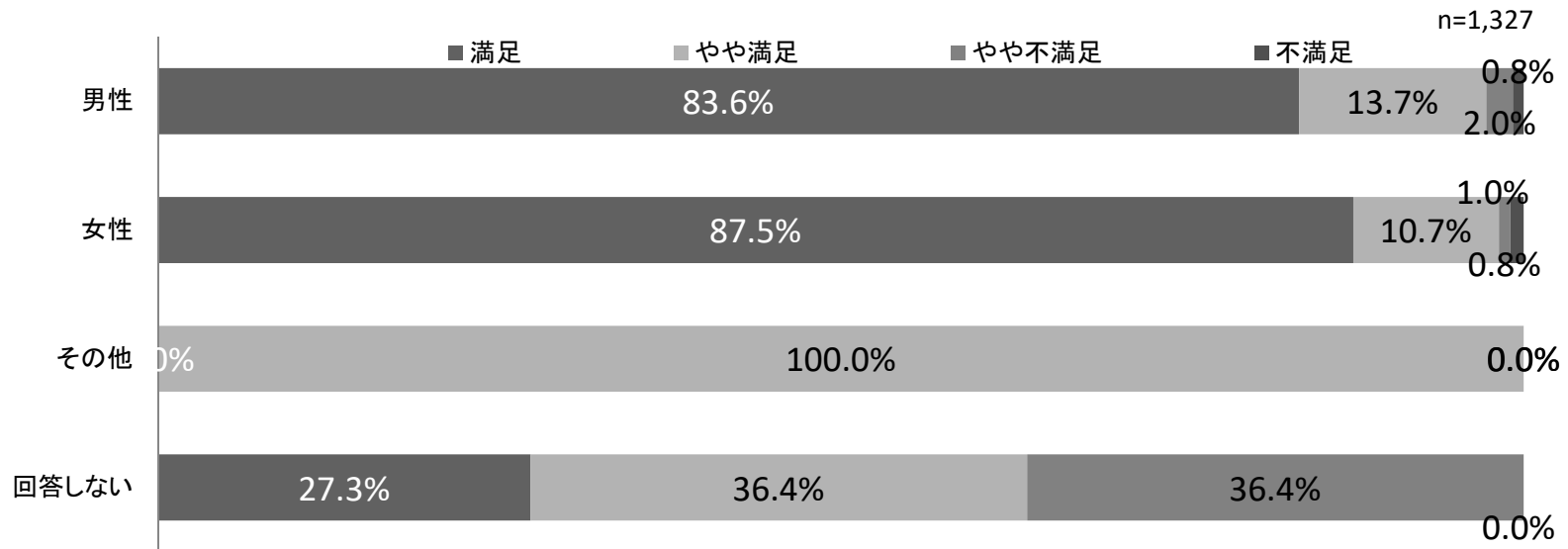
# 窓口満足度の年度別の比較

質問1: 本日の窓口サービスはいかがでしたか？

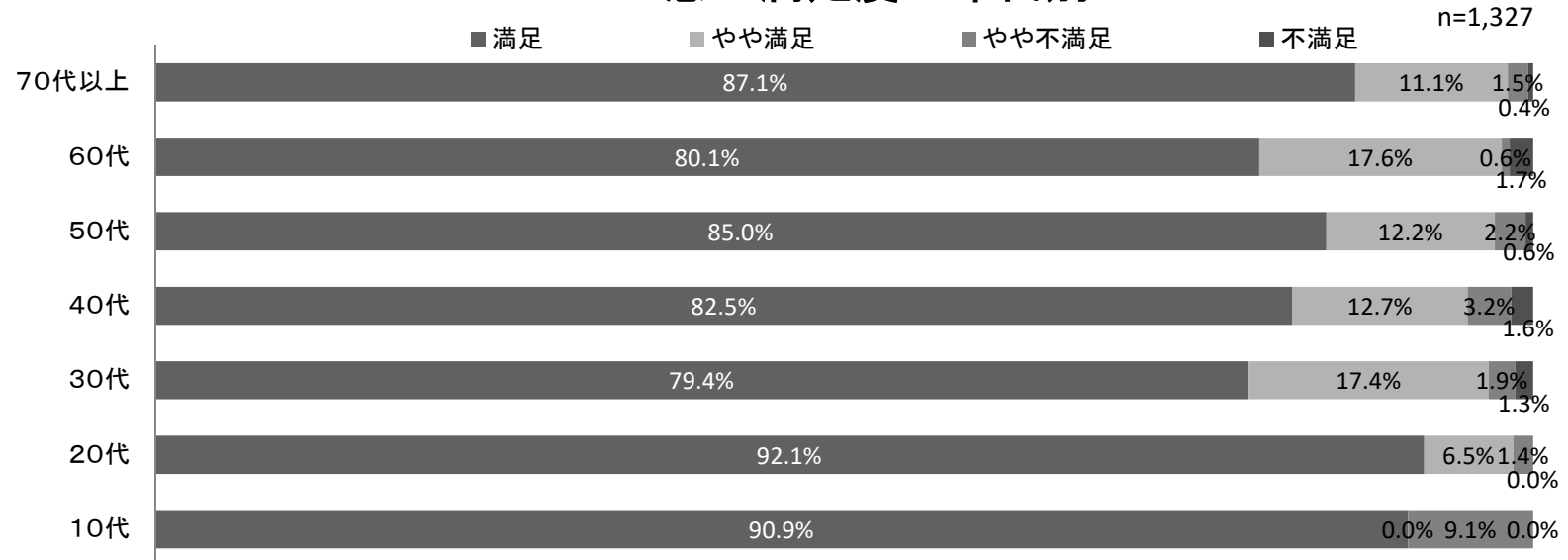
(令和2年度以前は「区役所の窓口サービスはいかがでしたか。」という設問)



## 窓口満足度／性別

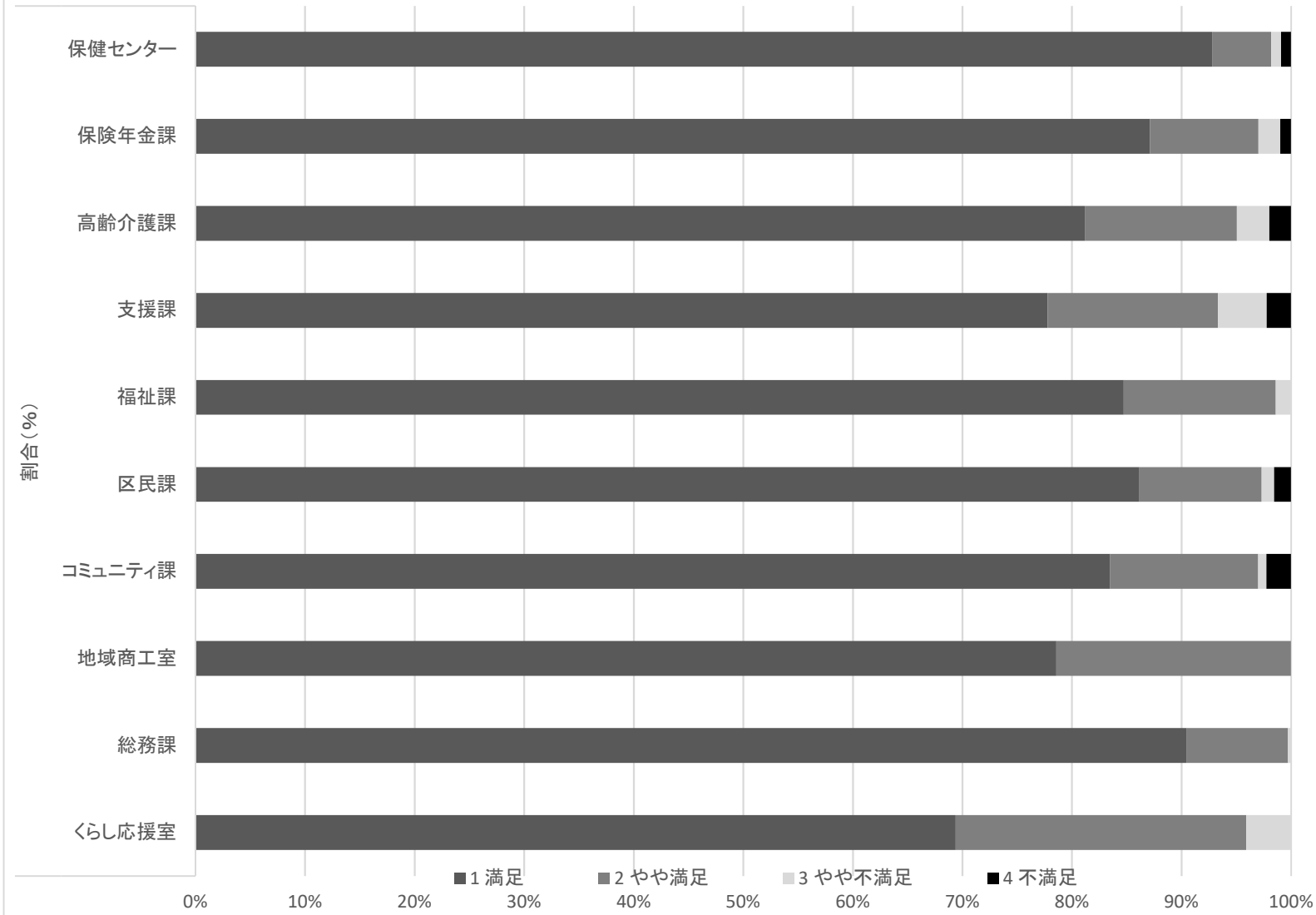


## 窓口満足度／年代別



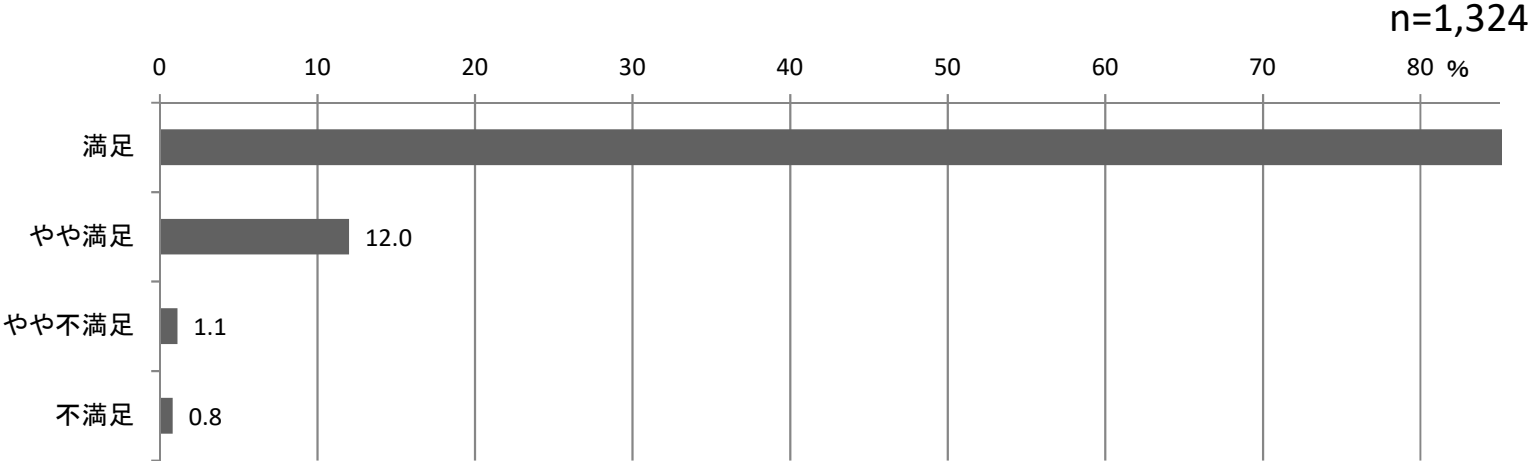
# 窓口満足度／窓口別

n=1,346

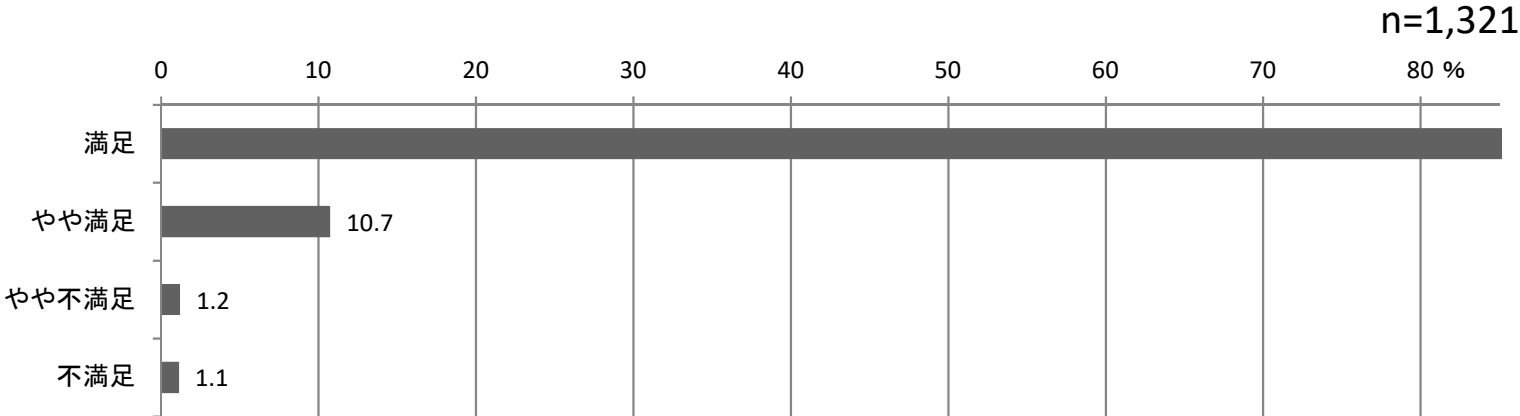




### 質問2.職員のあいさつや言葉づかい、身だしなみはいかがでしたか？

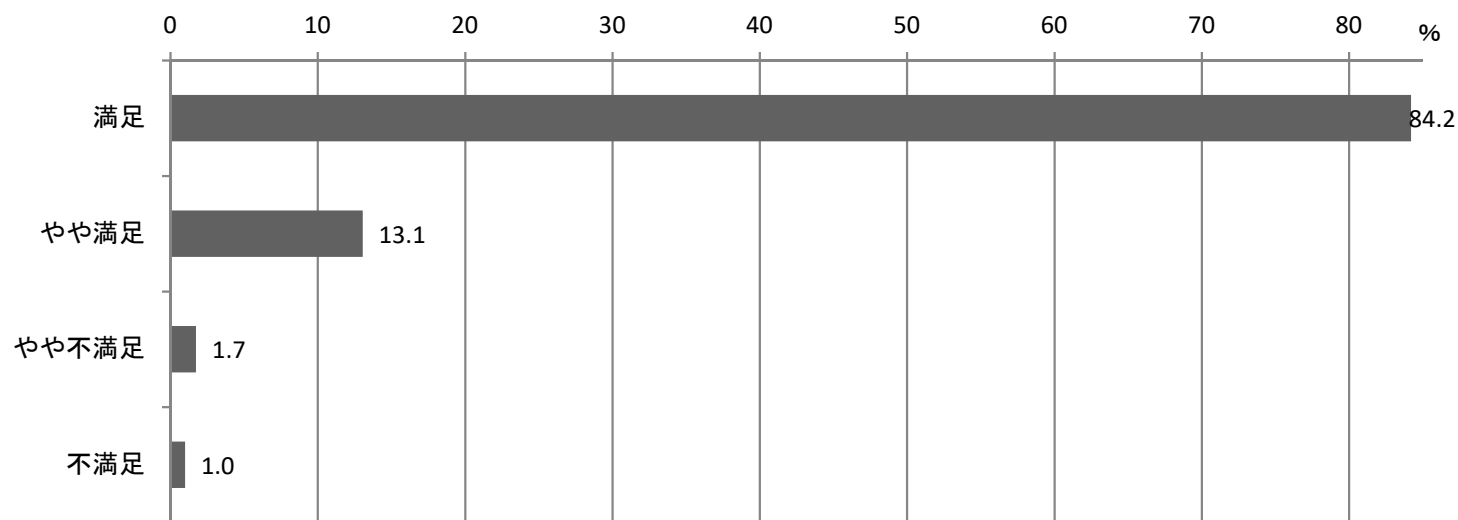


### 質問3.職員の話聞き態度はいかがでしたか？



#### 質問4.職員の説明は、わかりやすく丁寧でしたか？

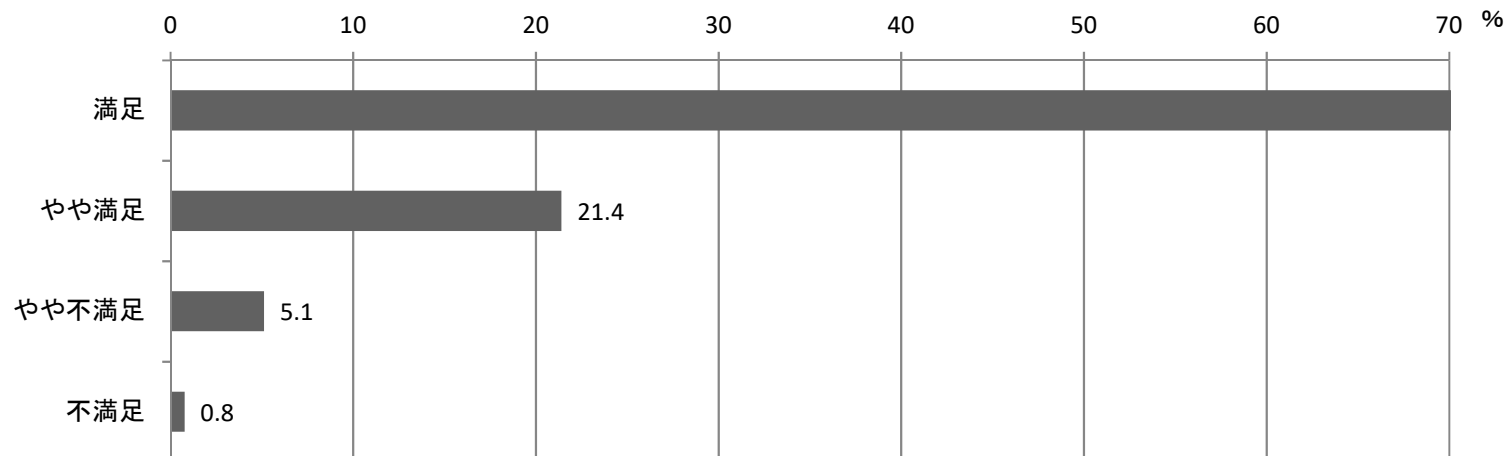
n=1,317



#### 質問5.申請書等の記入は簡単でしたか？

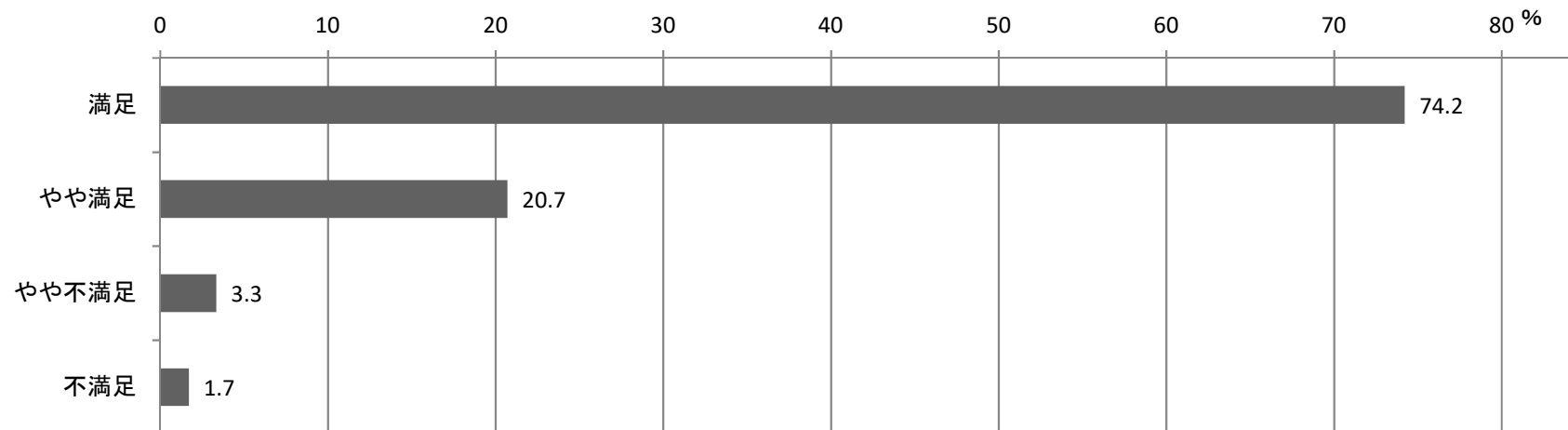
※申請書等の記入がなかった場合は、回答不要です。

n=1,154



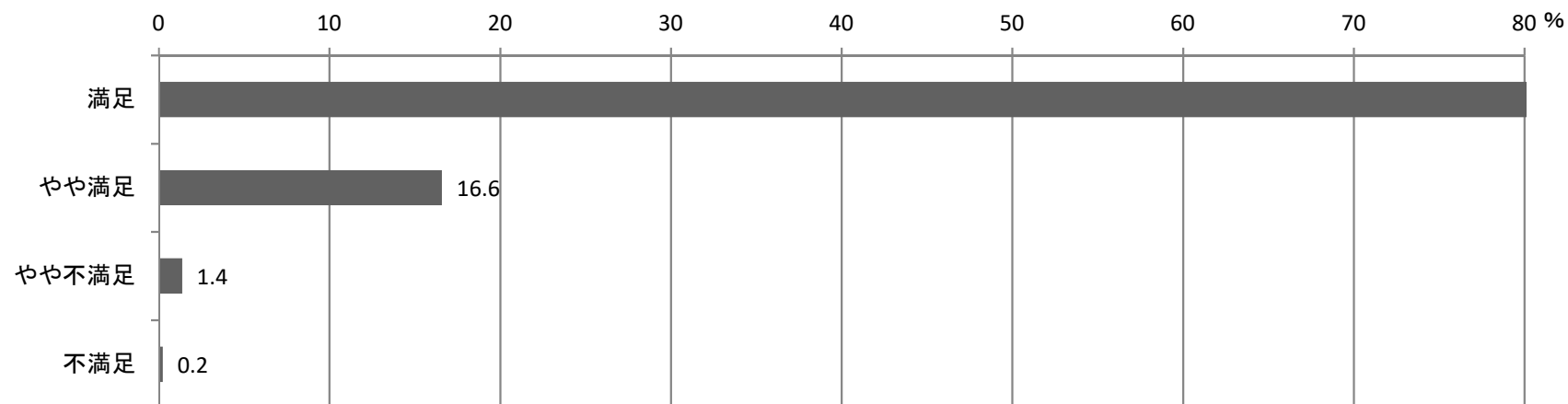
### 質問6.ご用件(手続き)が済むまでの時間はいかがでしたか？

n=1,284

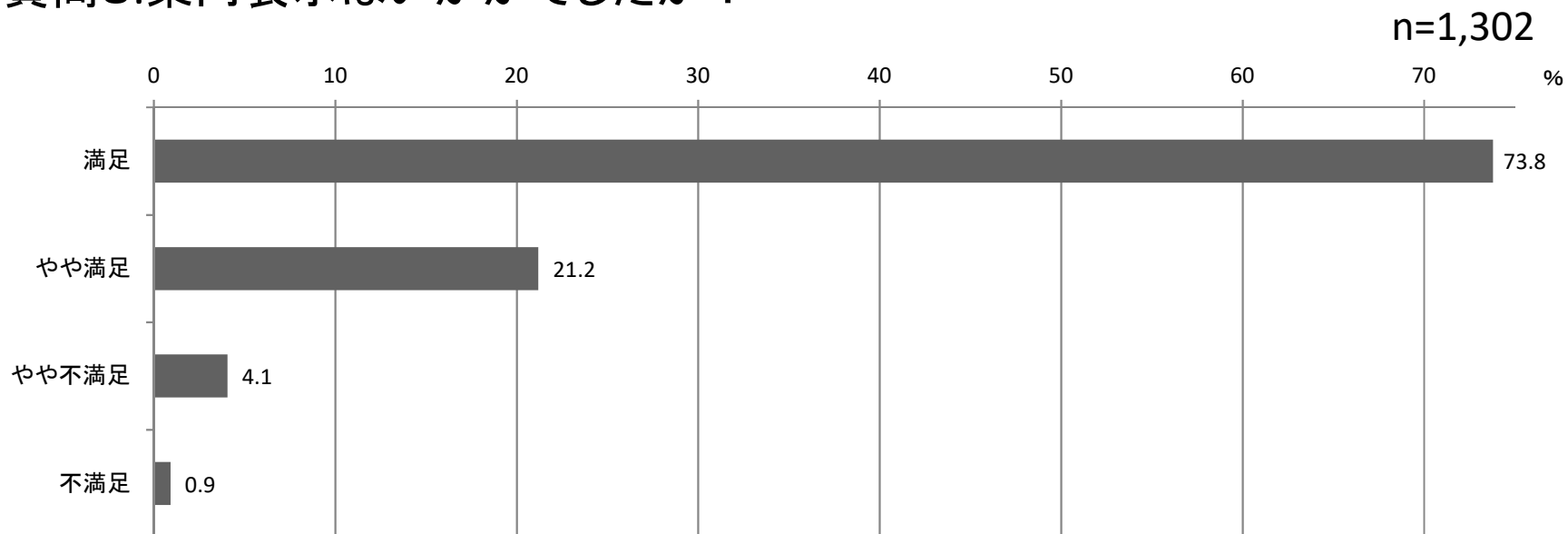


### 質問7.窓口や待合スペースは整理・整頓されていましたか？

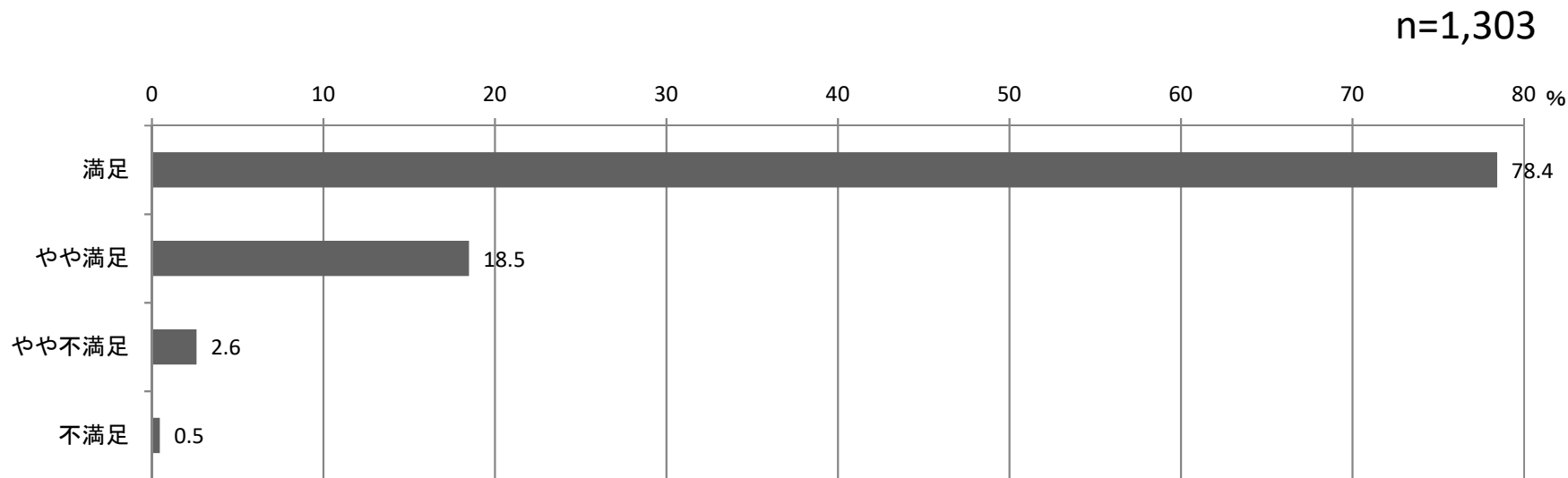
n=1,314



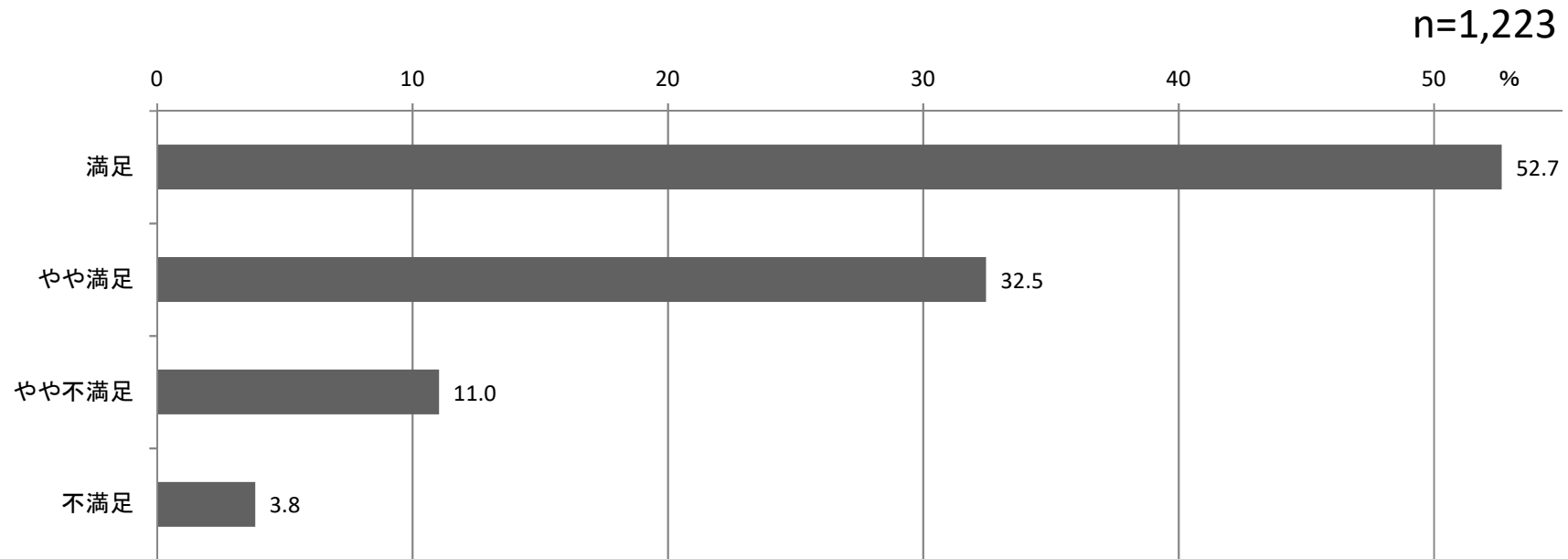
### 質問8.案内表示はいかがでしたか？



### 質問9.窓口ではプライバシーに配慮していましたか？



質問10.さいたま市では、デジタル技術を活用した窓口サービスの向上を進めています。窓口での手続きは便利になっていると思いますか？



区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(自由記載／意見抜粋)

### ◆ 良い内容の意見 ◆

- ・受付案内の人が適切に指導してもらい良かった。受付対応もわかりやすく説明してて良かった。
- ・婚姻届の提出で対応していただいた方、とても心のこもった対応をしていただき感謝しております。説明もとても分かりやすかったです。ありがとうございました！！
- ・職員の方が迷っている人にすぐ声をかけていたのがとても良かったし、自身も助けていただきました。ありがとうございます。
- ・引っ越しの手続きを何も教えてもらえずどうしたらいいのかわからず来た。手続きの方法等詳しく教えてもらって助かった。

### ◆ 改善が必要等と思われる内容の意見 ◆

- ・登録前にマイナンバーの話を聞いたかったのに3階に案内された登録させられた。話を聞いてもらえず、マイナンバーはと案内され登録するところに連れていかれ作らされた。
- ・説明長すぎ。話が前後する。今日手続きが完了するのかわからないのか不明。高齢者が1人で来たらたらい回しになると思う。説明の仕方、手順を明確にしてほしい。
- ・対応は悪くなかったが、窓口のデジタル化推進必要。
- ・もっとIT化してほしい。いちいち窓口に来て長い間待たされるのは非生産的で嫌気がさします。全てデジタルにして紙も無くしてほしいです。窓口にはPCがりましたが、1度も使っていないようです。書面でのやりとりは時間も資源も無駄です。

## アンケート調査結果(集計表)

### (1) 単純集計

質問1		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,327	1124	84.7
2	やや満足		162	12.2
3	やや不満足		26	2.0
4	不満足		15	1.1

質問2		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,324	1139	86.0
2	やや満足		159	12.0
3	やや不満足		15	1.1
4	不満足		11	0.8

質問3		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,321	1148	86.9
2	やや満足		142	10.7
3	やや不満足		16	1.2
4	不満足		15	1.1

質問4		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,317	1109	84.2
2	やや満足		172	13.1
3	やや不満足		23	1.7
4	不満足		13	1.0

質問5		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,154	839	72.7
2	やや満足		247	21.4
3	やや不満足		59	5.1
4	不満足		9	0.8

質問6		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,284	953	74.2
2	やや満足		266	20.7
3	やや不満足		43	3.3
4	不満足		22	1.7



質問7		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,314	1075	81.8
2	やや満足		218	16.6
3	やや不満足		18	1.4
4	不満足		3	0.2

質問8		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,302	961	73.8
2	やや満足		276	21.2
3	やや不満足		53	4.1
4	不満足		12	0.9

質問9		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,303	1022	78.4
2	やや満足		241	18.5
3	やや不満足		34	2.6
4	不満足		6	0.5

質問10		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,223	644	52.7
2	やや満足		397	32.5
3	やや不満足		135	11.0
4	不満足		47	3.8

性別		回答者数	件数	割合(%)
1	男性	1,245	511	41.0
2	女性		721	57.9
3	その他		2	0.2
4	回答しない		11	0.9

年齢		回答者数	件数	割合(%)
1	10代	1,251	13	1.0
2	20代		163	13.0
3	30代		196	15.7
4	40代		155	12.4
5	50代		197	15.7
6	60代		202	16.1
7	70代以上		325	26.0

## (2) 性別集計

質問1	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=511)	女性 (n=721)	その他 (n=2)	回答しない (n=93)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	427	631	0	66	83.6%	87.5%	0.0%	71.0%
2 やや満足	70	77	2	13	13.7%	10.7%	100.0%	14.0%
3 やや不満足	10	6	0	10	2.0%	0.8%	0.0%	10.8%
4 不満足	4	7	0	4	0.8%	1.0%	0.0%	4.3%

質問2	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=511)	女性 (n=718)	その他 (n=2)	回答しない (n=93)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	436	634	0	69	85.3%	88.3%	0.0%	74.2%
2 やや満足	68	74	2	15	13.3%	10.3%	100.0%	16.1%
3 やや不満足	4	5	0	6	0.8%	0.7%	0.0%	6.5%
4 不満足	3	5	0	3	0.6%	0.7%	0.0%	3.2%

質問3	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=509)	女性 (n=718)	その他 (n=2)	回答しない (n=92)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	450	632	1	65	88.4%	88.0%	50.0%	70.7%
2 やや満足	52	72	1	17	10.2%	10.0%	50.0%	18.5%
3 やや不満足	3	8	0	5	0.6%	1.1%	0.0%	5.4%
4 不満足	4	6	0	5	0.8%	0.8%	0.0%	5.4%

質問4	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=510)	女性 (n=713)	その他 (n=2)	回答しない (n=92)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	433	614	1	61	84.9%	86.1%	50.0%	66.3%
2 やや満足	67	86	1	18	13.1%	12.1%	50.0%	19.6%
3 やや不満足	6	7	0	10	1.2%	1.0%	0.0%	10.9%
4 不満足	4	6	0	3	0.8%	0.8%	0.0%	3.3%

質問5	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=450)	女性 (n=623)	その他 (n=2)	回答しない (n=79)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	321	466	0	52	71.3%	74.8%	0.0%	65.8%
2 やや満足	104	128	1	14	23.1%	20.5%	50.0%	17.7%
3 やや不満足	20	27	1	11	4.4%	4.3%	50.0%	13.9%
4 不満足	5	2	0	2	1.1%	0.3%	0.0%	2.5%

質問6	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=500)	女性 (n=696)	その他 (n=2)	回答しない (n=86)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	371	533	1	48	74.2%	76.6%	50.0%	55.8%
2 やや満足	106	135	0	25	21.2%	19.4%	0.0%	29.1%
3 やや不満足	17	18	1	7	3.4%	2.6%	50.0%	8.1%
4 不満足	6	10	0	6	1.2%	1.4%	0.0%	7.0%

質問7		回答者数				割合(%)			
		男性 (n=508)	女性 (n=709)	その他 (n=2)	回答しない (n=87)	男性	女性	その他	回答し ない
1	満足	415	599	1	60	81.7%	83.7%	50.0%	68.2%
2	やや満足	85	112	0	21	16.7%	15.6%	0.0%	23.9%
3	やや不満足	8	4	1	5	1.6%	0.6%	50.0%	5.7%
4	不満足	0	1	0	2	0.0%	0.1%	0.0%	2.3%

質問8		回答者数				割合(%)			
		男性 (n=504)	女性 (n=709)	その他 (n=2)	回答しない (n=87)	男性	女性	その他	回答し ない
1	満足	376	530	1	54	74.6%	74.8%	50.0%	62.1%
2	やや満足	106	150	0	20	21.0%	21.2%	0.0%	23.0%
3	やや不満足	16	26	1	10	3.2%	3.7%	50.0%	11.5%
4	不満足	6	3	0	3	1.2%	0.4%	0.0%	3.4%

質問9	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=507)	女性 (n=706)	その他 (n=2)	回答しない (n=88)	男性	女性	その他	回答しない
1 満足	395	569	1	57	77.9%	80.6%	50.0%	64.8%
2 やや満足	99	124	0	18	19.5%	17.6%	0.0%	20.5%
3 やや不満足	11	12	1	10	2.2%	1.7%	50.0%	11.4%
4 不満足	2	1	0	3	0.4%	0.1%	0.0%	3.4%

質問10	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=475)	女性 (n=669)	その他 (n=2)	回答しない (n=77)	男性	女性	その他	回答しない
1 満足	249	356	0	39	52.4%	53.2%	0.0%	50.6%
2 やや満足	152	226	1	18	32.0%	33.8%	50.0%	23.4%
3 やや不満足	56	70	0	9	11.8%	10.5%	0.0%	11.7%
4 不満足	18	17	1	11	3.8%	2.5%	50.0%	14.3%

### (3) 年代別集計

質問1		回答者数							割合(%)							
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	全体
(n=)		13	163	196	155	197	202	325								
1	満足	12	151	161	125	169	165	285	92.3%	92.6%	82.1%	80.6%	85.8%	81.7%	87.7%	85.4%
2	やや満足	0	10	29	24	23	33	35	0.0%	6.1%	14.8%	15.5%	11.7%	16.3%	10.8%	12.3%
3	やや不満足	1	2	3	4	4	1	4	7.7%	1.2%	1.5%	2.6%	2.0%	0.5%	1.2%	1.5%
4	不満足	0	0	3	2	1	3	1	0.0%	0.0%	1.5%	1.3%	0.5%	1.5%	0.3%	0.8%

質問2		回答者数							割合(%)						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
(n=)		13	163	195	154	197	201	325							
1	満足	13	150	162	129	171	166	288	100.0%	92.0%	83.1%	83.8%	86.8%	82.6%	88.6%
2	やや満足	0	11	29	22	22	32	35	0.0%	6.7%	14.9%	14.3%	11.2%	15.9%	10.8%
3	やや不満足	0	2	3	2	2	1	1	0.0%	1.2%	1.5%	1.3%	1.0%	0.5%	0.3%
4	不満足	0	0	1	1	2	2	1	0.0%	0.0%	0.5%	0.6%	1.0%	1.0%	0.3%

質問3		回答者数							割合(%)						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
(n=)		13	163	195	154	197	201	323							
1	満足	13	152	161	131	175	170	290	100.0%	93.3%	82.6%	85.1%	88.8%	84.6%	89.8%
2	やや満足	0	9	28	22	19	29	25	0.0%	5.5%	14.4%	14.3%	9.6%	14.4%	7.7%
3	やや不満足	0	1	4	0	2	0	6	0.0%	0.6%	2.1%	0.0%	1.0%	0.0%	1.9%
4	不満足	0	1	2	1	1	2	2	0.0%	0.6%	1.0%	0.6%	0.5%	1.0%	0.6%

質問4		回答者数						割合 (%)							
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
(n=)		13	161	196	153	196	198	325							
1	満足	13	146	159	126	167	161	283	100.0%	90.7%	81.1%	82.4%	85.2%	81.3%	87.1%
2	やや満足	0	15	30	24	23	35	33	0.0%	9.3%	15.3%	15.7%	11.7%	17.7%	10.2%
3	やや不満足	0	0	3	1	5	1	7	0.0%	0.0%	1.5%	0.7%	2.6%	0.5%	2.2%
4	不満足	0	0	4	2	1	1	2	0.0%	0.0%	2.0%	1.3%	0.5%	0.5%	0.6%

質問5		回答者数						割合 (%)							
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
(n=)		12	149	170	144	179	165	270							
1	満足	9	120	122	99	124	112	206	75.0%	80.5%	71.8%	68.8%	69.3%	67.9%	76.3%
2	やや満足	2	23	34	37	44	47	51	16.7%	15.4%	20.0%	25.7%	24.6%	28.5%	18.9%
3	やや不満足	0	6	13	7	10	4	12	0.0%	4.0%	7.6%	4.9%	5.6%	2.4%	4.4%
4	不満足	1	0	1	1	1	2	1	8.3%	0.0%	0.6%	0.7%	0.6%	1.2%	0.4%

質問6		回答者数						割合 (%)							
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
(n=)		12	163	193	153	190	190	312							
1	満足	9	133	146	107	141	136	238	75.0%	81.6%	75.6%	69.9%	74.2%	71.6%	76.3%
2	やや満足	2	27	34	34	40	48	63	16.7%	16.6%	17.6%	22.2%	21.1%	25.3%	20.2%
3	やや不満足	0	3	9	8	6	3	9	0.0%	1.8%	4.7%	5.2%	3.2%	1.6%	2.9%
4	不満足	1	0	4	4	3	3	2	8.3%	0.0%	2.1%	2.6%	1.6%	1.6%	0.6%



質問7		回答者数							割合(%)						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
(n=)		13	162	196	154	196	198	322							
1	満足	13	145	162	121	159	160	260	100.0%	89.5%	82.7%	78.6%	81.1%	80.8%	80.7%
2	やや満足	0	15	27	31	35	36	61	0.0%	9.3%	13.8%	20.1%	17.9%	18.2%	18.9%
3	やや不満足	0	2	7	1	1	2	1	0.0%	1.2%	3.6%	0.6%	0.5%	1.0%	0.3%
4	不満足	0	0	0	1	1	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.5%	0.0%	0.0%

質問8		回答者数							割合(%)						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
(n=)		13	163	195	153	197	198	311							
1	満足	12	134	153	113	143	133	223	92.3%	82.2%	78.5%	73.9%	72.6%	67.2%	71.7%
2	やや満足	1	26	32	33	47	53	73	7.7%	16.0%	16.4%	21.6%	23.9%	26.8%	23.5%
3	やや不満足	0	3	8	6	6	8	14	0.0%	1.8%	4.1%	3.9%	3.0%	4.0%	4.5%
4	不満足	0	0	2	1	1	4	1	0.0%	0.0%	1.0%	0.7%	0.5%	2.0%	0.3%

質問9		回答者数							割合(%)						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
(n=)		13	162	192	152	196	197	318							
1	満足	11	141	148	111	154	147	257	84.6%	87.0%	77.1%	73.0%	78.6%	74.6%	80.8%
2	やや満足	2	19	36	39	36	44	55	15.4%	11.7%	18.8%	25.7%	18.4%	22.3%	17.3%
3	やや不満足	0	2	7	1	5	6	6	0.0%	1.2%	3.6%	0.7%	2.6%	3.0%	1.9%
4	不満足	0	0	1	1	1	0	0	0.0%	0.0%	0.5%	0.7%	0.5%	0.0%	0.0%

質問10		回答者数							割合(%)						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
(n=)		13	158	189	146	184	189	287							
1	満足	9	91	87	74	77	93	180	69.2%	57.6%	46.0%	50.7%	41.8%	49.2%	62.7%
2	やや満足	1	50	73	46	74	68	74	7.7%	31.6%	38.6%	31.5%	40.2%	36.0%	25.8%
3	やや不満足	0	12	21	20	27	23	27	0.0%	7.6%	11.1%	13.7%	14.7%	12.2%	9.4%
4	不満足	3	5	8	6	6	5	6	23.1%	3.2%	4.2%	4.1%	3.3%	2.6%	2.1%

### (3) 窓口別集計

質問1		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		98	366	14	133	260	72	90	101	101	111
1	満足	68	331	11	111	224	61	70	82	88	103
2	やや満足	26	34	3	18	29	10	14	14	10	6
3	やや不満足	4	1	0	1	3	1	4	3	2	1
4	不満足	0	0	0	3	4	0	2	2	1	1
		割合(%)									
1	満足	69.4%	90.4%	78.6%	83.5%	86.2%	84.7%	77.8%	81.2%	87.1%	92.8%
2	やや満足	26.5%	9.3%	21.4%	13.5%	11.2%	13.9%	15.6%	13.9%	9.9%	5.4%
3	やや不満足	4.1%	0.3%	0.0%	0.8%	1.2%	1.4%	4.4%	3.0%	2.0%	0.9%
4	不満足	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	1.5%	0.0%	2.2%	2.0%	1.0%	0.9%

質問2		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		98	367	14	134	258	73	91	101	101	110
1	満足	68	338	12	111	224	62	73	82	89	104
2	やや満足	26	29	2	19	29	11	14	16	11	6
3	やや不満足	4	0	0	1	3	0	3	1	0	0
4	不満足	0	0	0	3	2	0	1	2	1	0
		割合(%)									
1	満足	69.4%	92.1%	85.7%	82.8%	86.8%	84.9%	80.2%	81.2%	88.1%	94.5%
2	やや満足	26.5%	7.9%	14.3%	14.2%	11.2%	15.1%	15.4%	15.8%	10.9%	5.5%
3	やや不満足	4.1%	0.0%	0.0%	0.7%	1.2%	0.0%	3.3%	1.0%	0.0%	0.0%
4	不満足	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.8%	0.0%	1.1%	2.0%	1.0%	0.0%

質問3		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		98	366	14	133	258	73	90	101	101	111
1	満足	74	344	12	111	230	58	69	83	90	106
2	やや満足	23	20	1	18	24	9	18	14	9	4
3	やや不満足	1	2	1	1	0	5	1	2	1	1
4	不満足	0	0	0	3	4	1	2	2	1	0
		割合(%)									
1	満足	75.5%	94.0%	85.7%	83.5%	89.1%	79.5%	76.7%	82.2%	89.1%	95.5%
2	やや満足	23.5%	5.5%	7.1%	13.5%	9.3%	12.3%	20.0%	13.9%	8.9%	3.6%
3	やや不満足	1.0%	0.5%	7.1%	0.8%	0.0%	6.8%	1.1%	2.0%	1.0%	0.9%
4	不満足	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	1.6%	1.4%	2.2%	2.0%	1.0%	0.0%

質問4		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		96	366	14	132	258	73	91	101	101	109
1	満足	65	338	12	108	222	57	69	81	85	102
2	やや満足	28	26	1	18	32	12	18	13	13	6
3	やや不満足	2	2	0	3	3	4	3	5	2	0
4	不満足	1	0	1	3	1	0	1	2	1	1
		割合(%)									
1	満足	66.3%	92.3%	85.7%	81.2%	86.0%	78.1%	76.7%	80.2%	84.2%	91.9%
2	やや満足	28.6%	7.1%	7.1%	13.5%	12.4%	16.4%	20.0%	12.9%	12.9%	5.4%
3	やや不満足	2.0%	0.5%	0.0%	2.3%	1.2%	5.5%	3.3%	5.0%	2.0%	0.0%
4	不満足	1.0%	0.0%	7.1%	2.3%	0.4%	0.0%	1.1%	2.0%	1.0%	0.9%

質問5		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		75	317	10	118	248	57	81	83	94	83
1	満足	45	263	6	75	178	40	50	54	68	64
2	やや満足	25	48	3	36	60	15	18	21	18	13
3	やや不満足	5	5	0	6	8	2	12	7	6	6
4	不満足	0	1	1	1	2	0	1	1	2	0
		割合(%)									
1	満足	60.0%	83.0%	60.0%	63.6%	71.8%	70.2%	61.7%	65.1%	72.3%	77.1%
2	やや満足	33.3%	15.1%	30.0%	30.5%	24.2%	26.3%	22.2%	25.3%	19.1%	15.7%
3	やや不満足	6.7%	1.6%	0.0%	5.1%	3.2%	3.5%	14.8%	8.4%	6.4%	7.2%
4	不満足	0.0%	0.3%	10.0%	0.8%	0.8%	0.0%	1.2%	1.2%	2.1%	0.0%

質問6		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		97	356	12	126	252	68	85	100	100	110
1	満足	56	292	5	84	189	51	56	66	78	91
2	やや満足	38	56	5	36	44	14	22	25	17	17
3	やや不満足	2	4	1	4	14	3	5	6	4	2
4	不満足	1	4	1	2	5	0	2	3	1	0
		割合(%)									
1	満足	57.7%	82.0%	41.7%	66.7%	75.0%	75.0%	65.9%	66.0%	78.0%	82.7%
2	やや満足	39.2%	15.7%	41.7%	28.6%	17.5%	20.6%	25.9%	25.0%	17.0%	15.5%
3	やや不満足	2.1%	1.1%	8.3%	3.2%	5.6%	4.4%	5.9%	6.0%	4.0%	1.8%
4	不満足	1.0%	1.1%	8.3%	1.6%	2.0%	0.0%	2.4%	3.0%	1.0%	0.0%

質問7		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		96	365	13	131	258	73	90	101	101	111
1	満足	68	322	6	101	221	56	63	75	82	104
2	やや満足	27	38	6	29	33	16	22	24	18	7
3	やや不満足	1	5	1	1	3	1	4	1	1	0
4	不満足	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0
		割合(%)									
1	満足	70.8%	88.2%	46.2%	77.1%	85.7%	76.7%	70.0%	74.3%	81.2%	93.7%
2	やや満足	28.1%	10.4%	46.2%	22.1%	12.8%	21.9%	24.4%	23.8%	17.8%	6.3%
3	やや不満足	1.0%	1.4%	7.7%	0.8%	1.2%	1.4%	4.4%	1.0%	1.0%	0.0%
4	不満足	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	1.1%	1.0%	0.0%	0.0%

質問8		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		97	361	13	131	256	73	89	99	100	110
1	満足	57	275	9	87	203	50	56	70	73	97
2	やや満足	28	69	3	41	46	21	26	20	17	13
3	やや不満足	8	15	1	2	4	2	5	9	10	0
4	不満足	4	2	0	1	3	0	2	0	0	0
		割合(%)									
1	満足	58.8%	76.2%	69.2%	66.4%	79.3%	68.5%	62.9%	70.7%	73.0%	88.2%
2	やや満足	28.9%	19.1%	23.1%	31.3%	18.0%	28.8%	29.2%	20.2%	17.0%	11.8%
3	やや不満足	8.2%	4.2%	7.7%	1.5%	1.6%	2.7%	5.6%	9.1%	10.0%	0.0%
4	不満足	4.1%	0.6%	0.0%	0.8%	1.2%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%

質問9		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		96	362	13	132	256	72	91	99	101	107
1	満足	62	314	8	92	215	51	61	73	79	92
2	やや満足	29	43	5	35	38	17	26	19	16	15
3	やや不満足	5	5	0	4	2	4	2	7	5	0
4	不満足	0	0	0	1	1	0	2	0	1	0
		割合(%)									
1	満足	64.6%	86.7%	61.5%	69.7%	84.0%	70.8%	67.0%	73.7%	78.2%	86.0%
2	やや満足	30.2%	11.9%	38.5%	26.5%	14.8%	23.6%	28.6%	19.2%	15.8%	14.0%
3	やや不満足	5.2%	1.4%	0.0%	3.0%	0.8%	5.6%	2.2%	7.1%	5.0%	0.0%
4	不満足	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.4%	0.0%	2.2%	0.0%	1.0%	0.0%

質問10		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室(観光経済室)	コミュニティ課	区民課	福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター
(n=)		87	343	12	124	250	69	86	93	98	100
1	満足	36	205	5	55	139	33	37	42	52	52
2	やや満足	34	98	6	49	73	26	34	33	29	39
3	やや不満足	12	34	1	16	27	8	10	12	13	8
4	不満足	5	6	0	4	11	2	5	6	4	1
		割合(%)									
1	満足	41.4%	59.8%	41.7%	44.4%	55.6%	47.8%	43.0%	45.2%	53.1%	52.0%
2	やや満足	39.1%	28.6%	50.0%	39.5%	29.2%	37.7%	39.5%	35.5%	29.6%	39.0%
3	やや不満足	13.8%	9.9%	8.3%	12.9%	10.8%	11.6%	11.6%	12.9%	13.3%	8.0%
4	不満足	5.7%	1.7%	0.0%	3.2%	4.4%	2.9%	5.8%	6.5%	4.1%	1.0%

## アンケート調査結果(自由記載欄)

※自由記載欄は順不同です。

※記載について個人情報を含む内容やわかりにくい表現などについては、加筆・訂正している部分があります。

区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(1/16)

- ・いつも明るく御親切にさせていただいて感謝しております。
- ・丁寧な対応ありがとうございました。
- ・市民への態度が大変悪い。市民(高齢者)の声をよく聞くことが大切だとおもいます。
- ・混雑状況がWEBでわかると助かります。(本日はすいていたので大満足でしたが...)
- ・手続きがもっと簡略化になるとよい(行政、国のシステム)
- ・ダメもとで少し無理なお願いをしましたが、対応していただけました。大変助かりました。ありがとうございました。
- ・日進支所にはじめに行ったのですが対応がよくなかった。支所でも手続きができるとうい。ネットでできると尚更よいと思う。
- ・丁寧な対応ありがとうございました。
- ・デジタル窓口サービスについて知らなかった。市報には載っているの？
- ・事前にスマートフォンやPCで申請書を入力して印刷し、必要なもの(身分証)等の確認と発行書類のレビューが見れるようになると便利だなと思いました。



## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(2/16)

- ・丁寧に向き合っていてありがたい。中には悩みながら相談に来る方もいると思うので。
- ・窓口ティッシュのごみあり
- ・福祉のお金活用にはちょっと。マンション1F(女)2F男のところへ干。なんなの、税金しっかり！
- ・発券機だれもない。おしゃべり。案内してくれない。
- ・12/9 13:30頃マイナンバー申請窓口担当の女性の態度がひどすぎる。面倒そうな、上から人を見下すような雑な態度、2度と利用したくない。気分が悪い。
- ・これからも良いサービスをお願いします！
- ・パスワードを紙に書くのはデジタルリテラシー的にあり得ない。また、その紙に名前を書くのもあり得ない。
- ・補助金申請手続きに来ました。用紙にマイナンバーカード番号2か所、住所氏名2か所書く欄がありました。マイナンバーカード番号だけでOKなのでは？振り込みに2～3か月かかるとのこと、異常では？マイナンバーカードもあるのに。考えると諸々不愉快。
- ・とても丁寧で満足です。
- ・調べてほしいことについて時間がかかった。タブレットでの調べることができる時代なのに。タブレットはないのでしょうか。
- ・笑顔で感じがよい。
- ・月曜日で人がたくさん。しかも県民の日で慌ただしく大変だけど頑張ってください。※声がガヤガヤで聞きづらいからスピーカーとかあれば耳が悪いから何回も聞き返してしまうと職員もイラつくでしょうね！

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(3/16)

- ・印鑑証明は以前のように機械で取れると便利。窓口提出しないといけなくて少し面倒です。
- ・受付案内の人が適切に指導してもらい良かった。受付対応もわかりやすく説明してて良かった。
- ・案内が丁寧。
- ・とても良くして頂きました。ありがとうございます。
- ・とても丁寧な対応をしてくださいました。
- ・区役所のトイレが清掃している時が一番臭い時がある。(最近はないが以前気になった。)ぞうきんのせい  
か？
- ・もう少しお年寄りにやさしい役所にしてほしい。今は子供子供ですがねー
- ・北区は区役所に来るまでが不便だし、書類がわかりづらいので簡潔な説明文がよい。係の人の対応が融通が利かず、2度も足を運ぶことになる。
- ・男性年配スタッフがとても感じ悪かった。気分が悪い。年末にマイナンバーの件で来ました。
- ・大変対応が親切で安心しました。感謝です。ありがとうございました。支所(日進)にもこのような親切な説明対応を願います！！
- ・東京、北区役所より便利でスムーズでした。とても良かった。
- ・私は家が区役所に近く、何かあると、すぐ区役所に来て教えていただきながら、色々な手続きができて、頼りがいのあるお役所です。
- ・接種証明のスマホ取り込みについて、手続き案内をメール等でほしい。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(4/16)

- ・満足でした！
- ・訪問が重なればわかる。初めての人が案内表示を探す問題。見づらい。
- ・細かく説明頂き分かりやすかったです
- ・やさしい
- ・お手数おかけしましたが、嫌な顔せずスムーズにお手続きを進めていただきありがとうございました。助かりました。
- ・大変助かりました。
- ・マイナンバーカードの受け取りに来たんですが、4番窓口で受け取る時質問したら、わからないので1番窓口に戻って聞いてくださいと言われました。しかし混んでいて戻る気にもならなかった。マイナンバーのことをわからない派遣みたいな人がカードの取り扱いをしてもよいのでしょうか？
- ・思ったより空いていて良かった。
- ・出張所の機能を区役所とほぼ同等のレベルまで引き上げ住民サービスの利便性を高めることと、職員のスキルアップ及び市財政の効率化を至急高めるべきであると思う。
- ・婚姻届の提出で対応していただいた方、とても心のこもった対応をしていただき感謝しております。説明もとても分かりやすかったです。ありがとうございました！！
- ・福祉CWの人はお忙しいのは分かるが、「電話で」と訪問したのは迷惑をお感じになったのでしょうか。福祉課には今後一切訪問したくありません。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(5/16)

- ・待ち時間が長い時に、呼び出し等区役所以外で待てるサービスがあるといいと思います。
- ・もっとわかりやすい案内板があるとよい。
- ・対面相談(少し複雑)など以外は、デジタル化で区役所に行かなくても済むようにしてもらいたい。駐車場が狭く危ない。駐車場が小さく台数が停められない。駐輪場をもっと前に出しわかりやすくしてください。課の位置もわかりづらい。ロビー部がごちゃごちゃしすぎ。
- ・待ち時間が長すぎる！
- ・もっとIT化してほしい。いちいち窓口に来て長い間待たされるのは非生産的で嫌気がさします。全てデジタルにして紙もなくしてほしいです。窓口でPCがありましたが、1度も使っていないようです。書面でのやりとりは時間も資源も無駄です。
- ・登録前にマイナンバーの話を聞いたかったのに3階に案内された登録させられた。話を聞いてもらえず、マイナンバーはと案内され登録するところに連れていかれ作らされた。
- ・マイナンバーカードの質問だけなのに番号札を取って何時間待たないといけないの！受け取り窓口と質問等の窓口分ければいいのに。それができないなら担当者が出てきて要件を聞いて回るとかしてほしい。対応悪すぎ。
- ・担当が休みなので仕方がないが、代わりに対応した男性職員は非常に感じが悪い。頭も下げずに席を立つなど失礼極まりない。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(6/16)

- ・お世話になった初期の頃の担当者は、皆色々と配慮してくれたり、来るだけで気持ちが和んだが、最近になるにつれて若い職員は目に余る。事務的にも程があります。特に支援課などは！！
- ・受付係の以前手紙を出しましたが、とても忙しい中、気が利いて大変よろしいです。あとお世話になる福祉、市民課も大変良い方ばかりです。
- ・3階のポイントをもらうための受付人はとても失礼してしまう。私の話を聞いているのに後から人の話を聞き、その話し方もなんか薄っぺらであきました。
- ・申請書の記入要領が多いし、同じことを再入力している。待ち時間が長すぎる！
- ・今のところ満足です。
- ・最近引っ越してきましたが、見沼区の職員はハキハキしていて気持ちの良い対応をしてくれました。どうもありがとうございました。
- ・申請書の言葉が難しいので簡単な言葉にしてください。
- ・いつもありがとうございます。
- ・機械が苦手なのでデジタルは苦手です。
- ・時々、混んでいる時に窓口で職員の方がなかなか来てくれず、という時がある。一言お待ちくださいとか言ってくれればありがたい。
- ・速やかに対応して下さり良です。以前は随分待たされました。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(7/16)

- ・土日の開庁が、日曜日月一回だけですが、こちらのがん検診等の手続きは開庁日でもできなかったのが受け付けて頂きたい。
- ・システムが難しい。
- ・番号札の画面がわかりづらい。
- ・案内係が正面玄関にしかいないので、奥の方の番号札がわかりづらい。各課の窓口に番号札があるのでもっとわかりやすくしてほしい。
- ・一階がロビー寒い.何度も名前などを書かされる
- ・窓口でも、電話対応でも、大変待ち時間が長かったにもかかわらず、お待たせしましたのひと言もありませんでした。また、説明不足でわからなかったことをお伺いしているのに、当方が責められ大変嫌な気持ちになりました。改善を望みます。
- ・介護申請をして認定結果が出るまで時間がかかりすぎる。資格者証が遅れるたびに送られてくるが不要だ。上尾市では更新の場合の資格者証の発行はしていないようだ。
- ・職員の方が迷っている人にすぐ声をかけていたのがとても良かったし、自身も助けていただきました。ありがとうございます。
- ・以前来た際休みで、営業日、時間等を分かりやすくしてほしい
- ・やや話が長い
- ・対応時の声の大きさがやや小さく聞き取りづらいことがあったように思います。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(8/16)

・11/9、見沼区役所に転居の手続きで伺いまして、AGSの〇〇さんに担当していただきました。説明や次の動きの指示が的確かつ簡潔で分かりやすかったということ、そして何より話を親身に聞いていただいているような印象を受け、こちらが少しの疑問も無いよう丁寧に対応してくださいました。待ち時間にも全く無駄がなかったように思います。

私も他区の区民課に勤務する職員ですので、お客様対応について見習いたい点がたくさんありました。ありがとうございました。気になる点は2点だけございましたので、自戒も込めまして以下記載させていただきます。転居の手続きの際、住民票のハードコピーを打ち出して立てかけておられたので、外から内容が見える可能性があったと思います。その後のマイナンバーカード券面変更の窓口で、こちらからはっきり聞こえる距離で職員が別のお客様について話していました。まだ混雑している時間でもなかったのに、外に聞こえないよう配慮するべきではないかと感じました。以上です。

- ・申請書を手書きの時点で古いです。早めにデジタル化をお願いします。
- ・各種更新時、変更のない項目の記入を省略できるとよい。
- ・いつも親身になってご対応いただき、大変ありがたいと思っております。
- ・毎回親切な対応で良かったです！！
- ・丁寧に対応くださって不安なく手続きが完了しました。ありがとうございました。
- ・とても親切にご対応頂きました。ありがとうございました。

区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(9/16)

- ・ありがとうございました。
- ・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。
- ・良い対応していると思います。
- ・ありがとうございました。
- ・いつもとても丁寧に教えて下さるのでとても助かってます。忙しいところいつもありがとうございます。
- ・窓口の人が怖い。
- ・大変満足です！！とても丁寧でわかりやすく対応もすばらしかったです。ありがとうございました。
- ・プライバシー配慮がある場合は(必要に応じて)個別ブース等の設置があっても良いと思う。
- ・とてもいねいでした。桜区に住んでいる間は、手続きはそれほど苦でなかった。
- ・とても分かりやすくご説明いただきました。ありがとうございました。
- ・貴重なアドバイスを頂きました。ありがとうございました。気持ちの良い一日でした。
- ・今度デジタル化がいつそう進むと思われますので高齢者向けにも簡単な程度に学べる時間を与えてほしい。企画してほしい。
- ・大変感謝しております。私は桜区南元宿の●●●●です。
- ・複数名の職員がいるのであれば、2ヶ所で対応してもらえたら良かった。
- ・親切に対応ありがとうございます。
- ・ゴミわからない
- ・上階に行くエスカレーターがほしいです。



## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(10/16)

- ・9.プライバシーについて⇒見えるもの、聴える言葉、大声で個人情報話すなど具体的な表現があった方が良いと思われれます。5.(簡単)⇒スムーズ、わかりやすくと言った表現の方が優しい印象"
- ・職員の方がとても親切で安心致しました。
- ・コンビニで海外用も出来る様になるといいな
- ・ゴミわかりづらい！！
- ・こちらのペースに合わせて説明してもらえたので解りやすかったです。確認したかったこともできてスッキリしました。ありがとうございました。
- ・丁寧に対応していただきました。
- ・いつもありがとう
- ・隣の人と近く、椅子がぶつかる
- ・丁寧に対応していただきました。
- ・引っ越しの手続きを何も教えてもらえずどうしたらいいのかわからず来た。手続きの方法等詳しく教えてもらって助かった。
- ・クーポンの申請をしても控えも何もなし。担当者の他人事の様な態度。介護認定に時間かかりすぎ。クーポン発券までに時間かかりすぎ。総合案内係が何も把握せず、他部署に行けとはどういうことか。さいたま市はすべてが遅い。
- ・何度も住所や氏名を書くのが面倒に感じました。対応はとても良かったです。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(11/16)

- ・結果的に、実務派司法書士に相談に行く。
- ・相談窓口がありましたのは大変有難く思いました。回数・時間を増やしていただけると尚、有難く頼りになると思います。
- ・質問にも丁寧に答えていただけて良かったです。案内表示がわからなかったので職員の方に案内していただきました。
- ・説明長すぎ。話が前後する。今日手続きが完了するのかわからないのか不明。高齢者が1人で来たらたらい回しになると思う。説明の仕方、手順を明確にしてほしい。
- ・本年も色々ありがとうございました。健康第一で新しい年もよろしくお祈いします。
- ・とても助かる。丁寧にやさしいのでありがたいです。
- ・ありがとうございました。
- ・他県の人にもやさしく対応していただきありがとうございます。これからもよろしくお祈いします。
- ・ゴミの案内がわからない
- ・いつも丁寧に應對していただきとても助かっています。
- ・久しぶりに来ましたが、テキパキされていて良かったです。
- ・DXを更に進めて欲しい。その場合、窓口まで来なくて済むため
- ・感染防止に力を注いでおられてありがとうございます。
- ・〇〇さん、対応がとてもよかったです！！色々丁寧に教えていただきありがとうございました！！婚姻届を受理していただいた女性スタッフさんも対応とてもよかったです。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(12/16)

- ・自分も含めてだが年配者はデジタルを使つての手続きはなかなかスムーズに移行するのはむずかしいのではないかと思う
- ・ゴミ関係がどこかわからない
- ・いつも親切に対応頂き感謝しております
- ・いまいちでデジタル化が進んでいない。他業種を参考にすると◎
- ・案内状況たいへん良かった。
- ・子連れで利用。迅速かつ丁寧で無駄がない対応。〇〇さん？ありがとうございました。
- ・親切に対応していただきとても満足でした。
- ・時間もかからずスムーズにできました。ありがとうございます。
- ・高齢となり頭の老化で回転がわるくなりました。意味がわからないことがありますのでよろしくお願い致します。
- ・ゴミ関係の受付がわからない
- ・各種手続での性別記載は少なくなってきているはずですが、アンケートに性別欄があることにおどろきました。
- ・対応は悪くなかったが、窓口のデジタル化推進必要
- ・とても時間がかかりました(トータル2H)
- ・医療費の申請書が各月、各病院ごとで大変です。
- ・スピード感をもって処理して頂けて助かりました。ただ、少し早口で聞き取りにくい部分もありました。全体的には満足です。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(13/16)

- ・区長に読ませろ！そもそもこの用紙が区民課に置いていない！サービス向上する意識意欲がない証拠である。区長はこういうことをチェックしろ！マイナンバーカード業務で長時間待たされる実態を区長・市長は認識しているか？区長はマイナンバーの窓口業務をやってみてください。
- ・9番窓口 保険年金課 福祉係の〇〇様に対応してもらいました。私が「今日は手続きが2つあるんです」とひとり親医療申請書類一式を出し、「こちらと、限度額認定書？をもらいに来ました。昨日電話で聞いたんですけど」と言ったら、〇〇様は「これ、どこの保険証ですか？（人の保険証を指さしてこの言い方について、これが一番言いたいコトです。」とひとり親で出していた保険証を指して言いました。まず、この発言が失礼すぎると思います。そして私ではなく親の認定書をもらいに来たので、その発言の前に誰の認定書が欲しいのか？などヒアリングしてからですね。社保の私の分だと決めつけた言い方でしたし大変失礼だと思います。その場でも「その言い方、気を付けてください」とは言いましたが、前にも同じ福祉医療係の女性で横柄な方がいたので気を付けて下さい。
- ・始業8:30から担当者がくるようにしてほしい。デジタル化していればワクチン接種5回していれば、1~3回の証明書は不要と思う。(業務のムダ削除)
- ・窓口の人の声がとても大きく、氏名で大きな声で呼ぶのはプライバシー問題です。
- ・窓口に人がいないか確認してほしいです。お忙しいでしょうが。ちゃんとして。
- ・仕事を効率よくやるのが求められているのはわかるが、あまり説明がなく、早く書いてという態度で接するのはいかがなものでしょうか？〇〇さん？

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(14/16)

- ・区民課の女性の口の聞き方が不適切。ため口をきいていた。言葉づかいは基本中の基本！
- ・ときどき言葉づかいわるい人がいたり、プライバシーに配慮なくいろいろな話が聞こえてくる時がある。人に話したりしないか心配。
- ・とても気持ちよく手続きできました。待合スペースに絵本がたくさんあり、子どもが退屈せずにすみしました。
- ・手続きが便利になっていて総合窓口の方も担当窓口の方もとても丁寧でした。
- ・ロビーに人がたくさんいる時は聞き取りづらかったので、うしろについたてみたいなのがあればいいのかなあと感じました。とても親身に話を聞いてくださってうれしかったです。
- ・親切でわかりやすい説明で助かりました。
- ・お世話になりました。
- ・現代の人々のわがままぶりに驚くばかりです。皆様の御苦勞が忍ばれます。何時も感謝しております。
- ・とても丁寧に対応して頂けました。感謝しています。
- ・デジタルが出来ない人へのサポートをお願いします。
- ・受付が親切に調べていただき気持ちのいい窓口でした。
- ・接種証明ですが支所でも受付けてほしい※美園の支所では受付けてもらえず区役所へのご案内されました。
- ・以前に比べて手続きが早い。マイナカードのおかげもあるかと思います。
- ・保育園についてわからないことを〇〇さんという方がとても親切に教えて下さってありがたかったです。
- ・早くて良かった
- ・丁寧に丁寧に対応頂きました。ありがとうございます。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(15/16)

- ・浦和区内からまいりましたが非常に親切で感心しました。ありがとうございます。
- ・ありがたく感謝しています。
- ・デジタルサイネージパネルの広告を増やしてみてもいいのでは
- ・転出届で来ましたが「住民票もいるか？」と親切に訪ねてくれて助かりました。ありがとうございました！ガイドマップもありがとうございました！
- ・丁寧でわかりやすかったです。
- ・岩槻の伝説という本について質問したが後日ケイタイに着信が7回入っていた(午前中のみ)仕事で出れず、午後折り返したが誰が電話したかわからないといわれた。  
全課で共有できる通話リレキのようなものがあればいいのにとおもいます。誰がtelしたのか分からず用件がのびのびになる。支援課とても良いです。〇〇さんいつもありがとう
- ・区役所の窓口serviceはとても効率的で合理的にそしてやさしい言葉対応ですので安心と心強く思います。
- ・全てデジタル化でよいと思いますが、デジタル苦手な人には手伝って下さるかの気があると良いかな？
- ・コロナ禍での窓口対応、大変な時もあるかと思いますが、安心、安全に利用できますよう引き続きよろしくお願いいいたします。
- ・丁寧な対応に感謝します。
- ・朝早めの時間だったのもありスムーズでした。時間によって印象も変わってしまうと思いますが、今回は満足です。助かりました。

## 区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください。(16/16)

- ・窓口で記入する際に下に敷いてある透明のマットがすきまなく敷いてあると良いと思います。マットとマットの間にすき間があり何度か溝に引っかかりました。窓口の方の対応はとても丁寧でした。
- ・写真付きの身分証明書を忘れてしまったが、別途保険証とQ&Aで手続きをしていただきました。事前にそれを認識できる方法を考えていただけるとありがたい
- ・今回の話ではないのですが、3Fで初めて訪れた時に総合窓口で福祉課の場所を伺ったところ、教えて頂いた「この先です」の意味が理解できず誤ったところで番号札を引いて結局対応してくれた職員の方に正しい場所を教えて頂いたことがありました。総合窓口で忙しい時もあるかもしれませんが焦らずわかりやすい説明を求めます。
- ・窓口に行く機会がほとんどないのでよくわかりません。
- ・8:30に対応してもらえなかった。担当者が来ていなかった。不要と思われる書類を提出すること。4、5回目の接種証明があれば5回接種の証明になるはず。3回目までの書類を用意する必要ないと思う。
- ・無駄な税金をかけずに職員の負担軽減にもなる。さいたま市として制度を見直しをすればよい。窓口の待ち時間が長く感じる。土日の開所を増やしてほしい。もしくは平日の遅い時間まで開所してほしい。

# アンケート調査票

## 〇〇区役所窓口利用者アンケート

表面

さいたま市では、区役所窓口サービスの向上に取り組んでおります。窓口をご利用いただいた市民の皆様への率直なご意見を伺い、今後の窓口サービスの向上に活かしていきたいと考えておりますので、アンケートへのご協力をお願いいたします。

■ご利用になった窓口サービスの満足度について、当てはまるものに1つ〇をつけてください。

項目	1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
1 本日の窓口サービスはいかがでしたか？	1	2	3	4
2 職員のあいさつや言葉づかい、身だしなみはいかがでしたか？	1	2	3	4
3 職員の話すきく態度はいかがでしたか？	1	2	3	4
4 職員の説明は、わかりやすく丁寧でしたか？	1	2	3	4
5 申請書等の記入は簡単でしたか？ ※申請書等の記入がなかった場合は、回答不要です。	1	2	3	4
6 ご用件（手続き）が済むまでの時間はいかがでしたか？	1	2	3	4
7 窓口や待合スペースは整理・整頓されていましたか？	1	2	3	4
8 案内表示はいかがでしたか？	1	2	3	4
9 窓口ではプライバシーに配慮していましたか？	1	2	3	4
10 さいたま市では、デジタル技術を活用した窓口サービスの向上を進めていますが、窓口での手続きは便利になっていると思いますか？ ※ 具体的な取組内容は裏面を参照ください。	1 (そう思う)	2 (ややそう思う)	3 (ややそうは思わない)	4 (思わない)

■区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善して欲しい点がありましたら、ご自由にご記入ください

■お客様についてお伺いします。当てはまるものに〇をつけてください。

本日ご利用になった窓口 ※当てはまるもの全てに〇	1 ぐらし応援室	2 総務課	3 地域商工室	4 コミュニティ課	5 区民課	6 福祉課	7 支援課
	8 高齢介護課	9 保険年金課	10 保健センター				
性別 ※1つに〇	1 男性	2 女性	3 その他	4 回答しない			
年齢 ※1つに〇	1 10代	2 20代	3 30代	4 40代	5 50代	6 60代	7 70代以上

右のQRコードから市ホームページへアクセスし、回答することも可能です。  
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。

裏面

さいたま市ではデジタル技術を活用した窓口サービスとして、主に以下の①から⑤の取組を行っています（令和4年11月現在）。

- ① 電子申請・届出サービス  
パソコンやスマートフォンからインターネットを利用して、申請・届出をすることが出来るサービスです。令和3年度は、この電子申請・届出サービスを利用した受付を約86,000件行いました。  
利用可能な手続き：住民票の写しの請求、妊娠届出、市民税・県民税申告書の提出、水道使用開始届・中止届など
- ② マイナンバーカード交付窓口予約制  
マイナンバーカード交付窓口予約制を導入しています。インターネット又はコールセンターで、マイナンバーカードの受け取り日時を予約することができます。
- ③ キャッシュレス決済  
令和3年6月から大宮区役所区民課及び北部市税事務所において、キャッシュレス決済を試行導入しました。令和4年度中に全区役所区民課、支所・市民の窓口、南部市税事務所及び市税の窓口において導入予定です。
- ④ コンビニ交付サービス  
マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストアのマルチコピー機から住民票の写しや戸籍謄本、納税証明書などを取得することができます。
- ⑤ おくやみガイドサービス  
ご家族がお亡くなりになった際の区役所での様々な申請や届出等の手続きについて、ご自宅にいらっしゃるまま、お持ちのパソコンやスマートフォン、タブレットから簡単な質問に答えることで、どのような手続きが必要になるかを案内するオンラインサービスを実施しております。

※ デジタル技術を活用した窓口サービスに関してご意見等ございましたら、アンケートの自由記述欄に記載してください。