

令和5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5年11月1日（水）～令和6年1月31日（水）

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
108	109	111	116	100	114	121	124	133	119	1,155
9.4%	9.4%	9.6%	10.0%	8.7%	9.9%	10.5%	10.7%	11.5%	10.3%	100.0%

5 回答者の標本構成

(1) 性別

(人)

男性	女性	その他	回答なし	合計
512	576	8	59	1,155
44.3%	49.9%	0.7%	5.1%	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
19	152	178	124	175	187	279	41	1,155
1.6%	13.2%	15.4%	10.7%	15.2%	16.2%	24.2%	3.5%	100.0%

(3) 窓口別(複数回答)

(人)

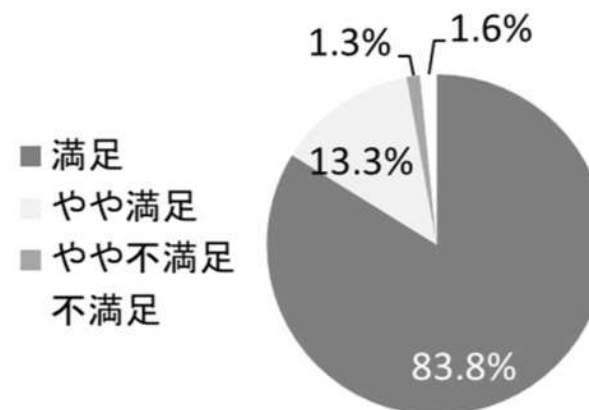
くらし応援室	総務課	地域商工室	コミュニティ課	区民課	
96	198	7	72	338	
7.8%	16.1%	0.6%	5.9%	27.5%	
福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター	合計
87	57	143	139	96	1229
7.1%	4.6%	11.6%	11.3%	7.8%	100.0%

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=1,155

質問1		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,155	968	83.8
2	やや満足	1,155	154	13.3
3	やや不満足	1,155	15	1.3
4	不満足	1,155	18	1.6

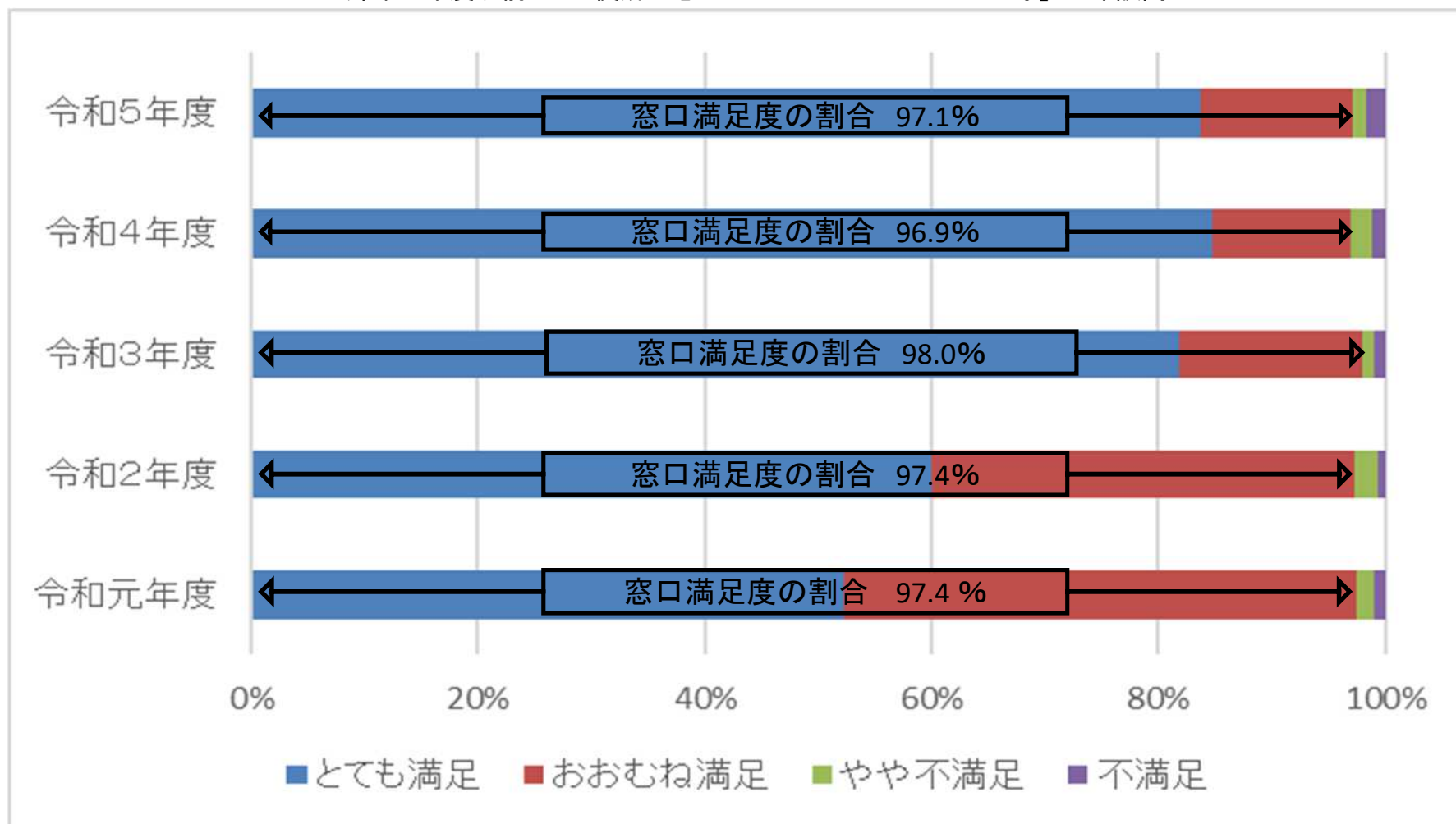


- 図中の「n」は、各設問の回答者数を示します。
- 調査結果の比率は、nを基本として百分率の小数点第2位を四捨五入しています。
- 窓口満足度アンケートにおける満足度の割合(総合振興計画実施計画における成果指標目標は90%)

窓口満足度の年度別の比較

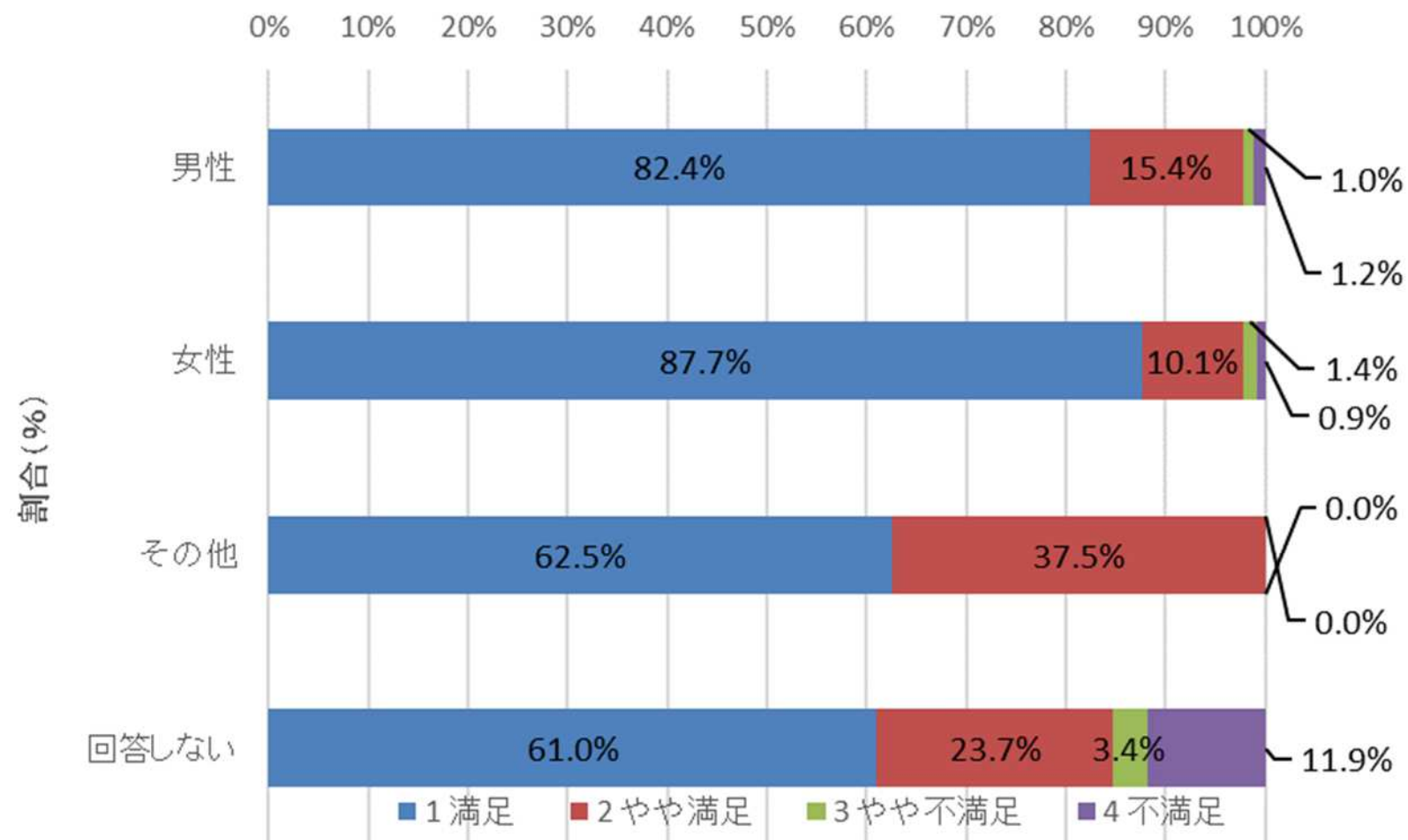
質問1: 本日の窓口サービスはいかがでしたか？

(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

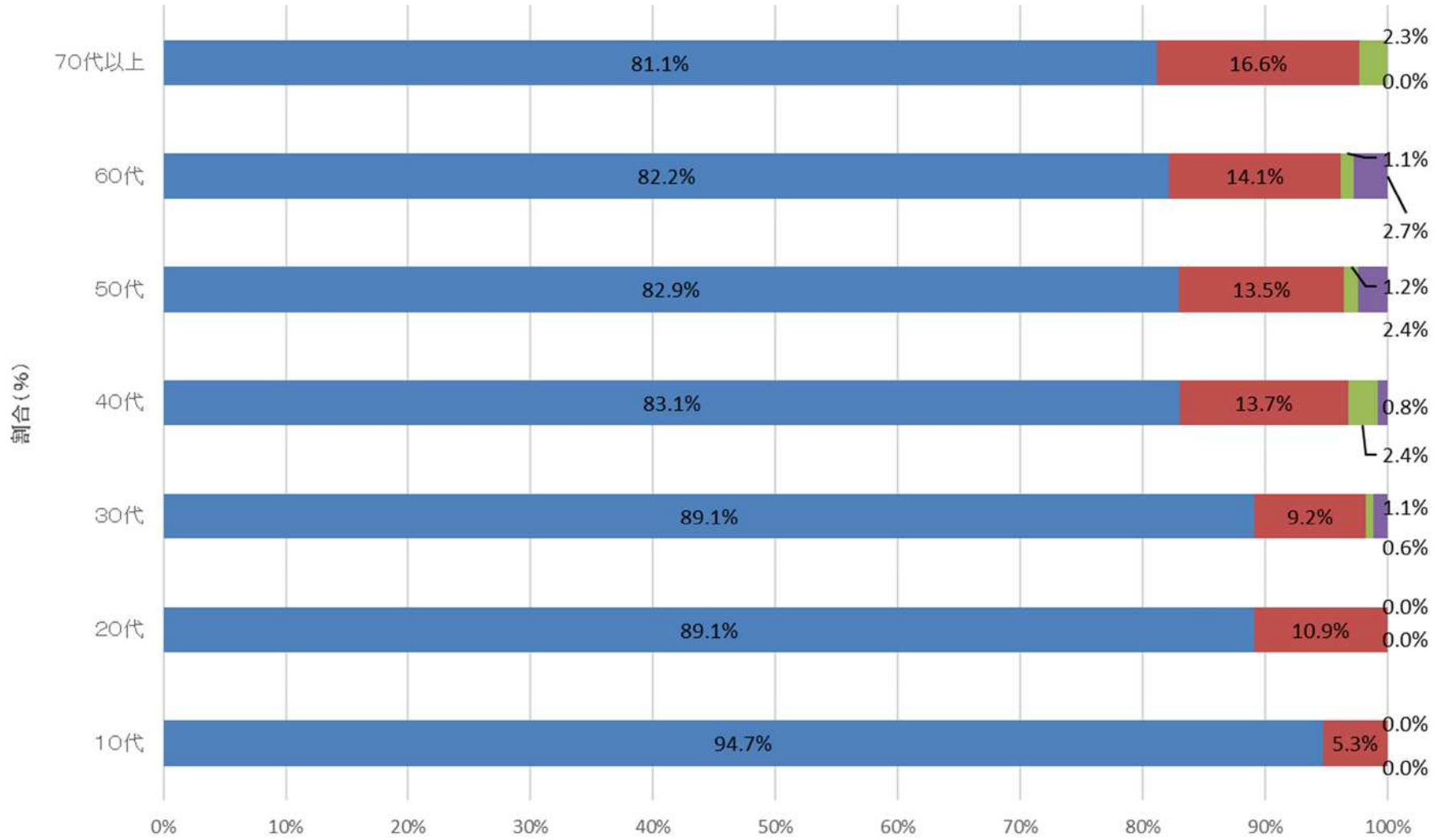
n=1,155



窓口満足度／年齢別

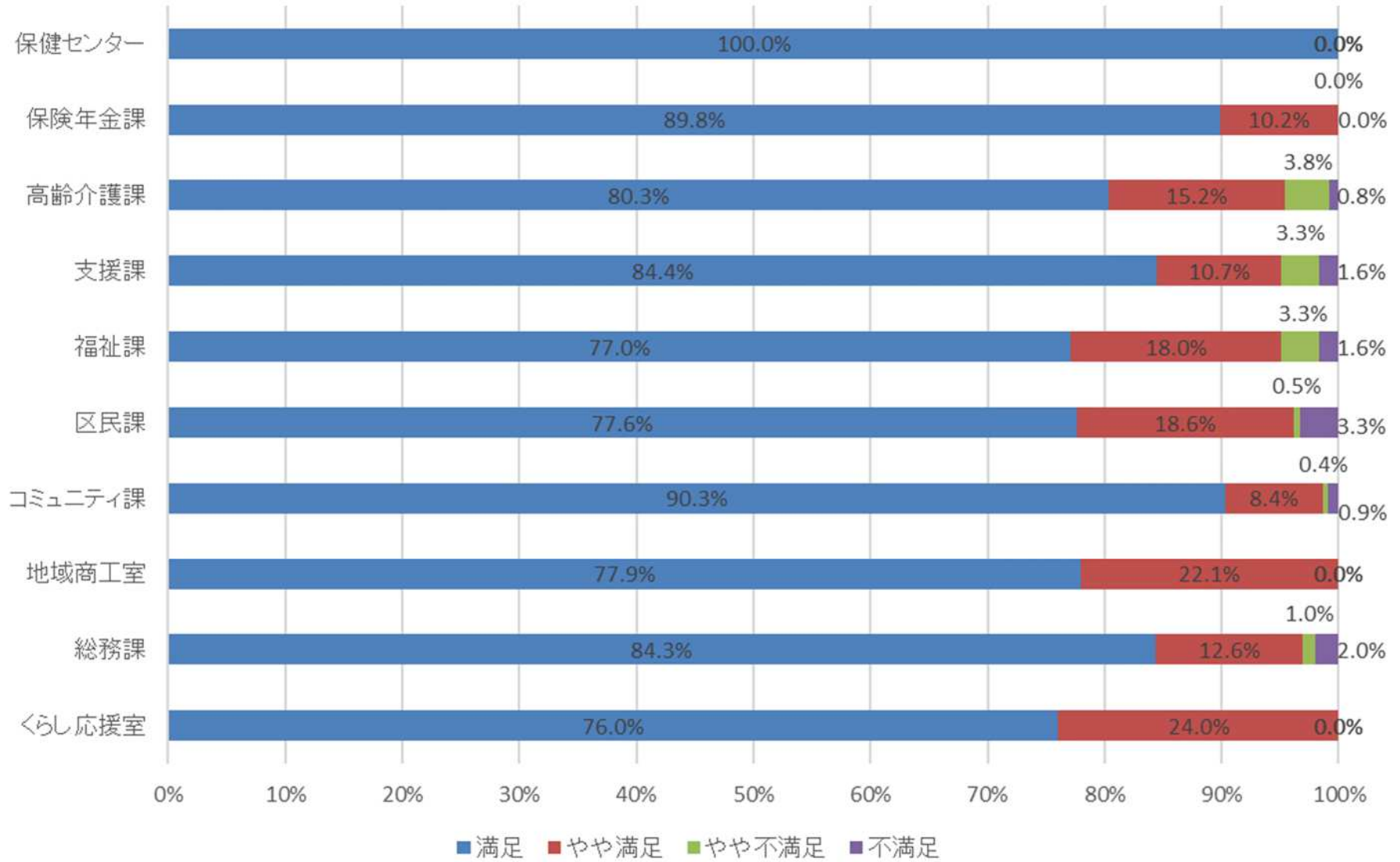
n=1,084

■ 1 満足 ■ 2 やや満足 ■ 3 やや不満足 ■ 4 不満足

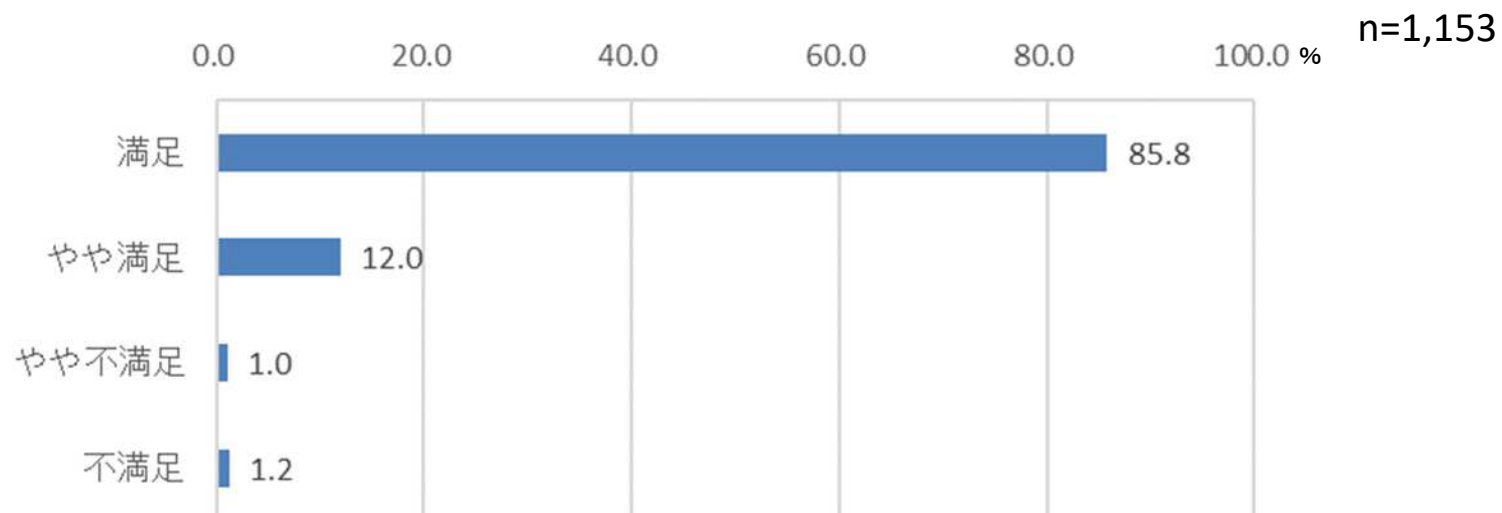


窓口満足度／窓口別

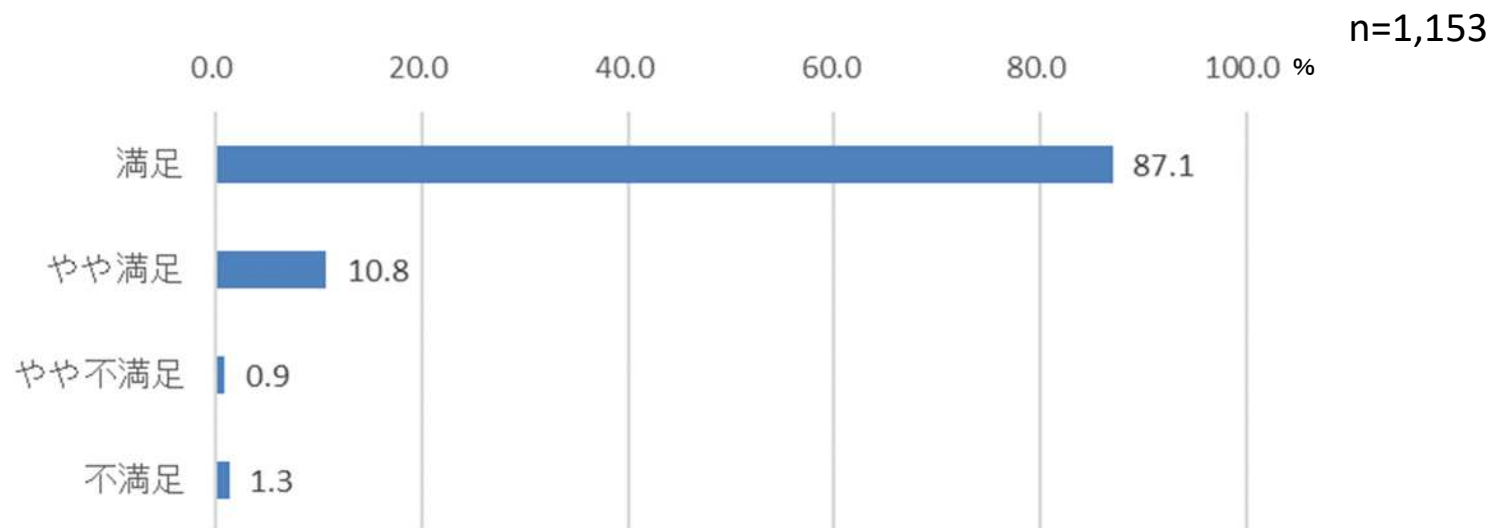
n=1,229



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？

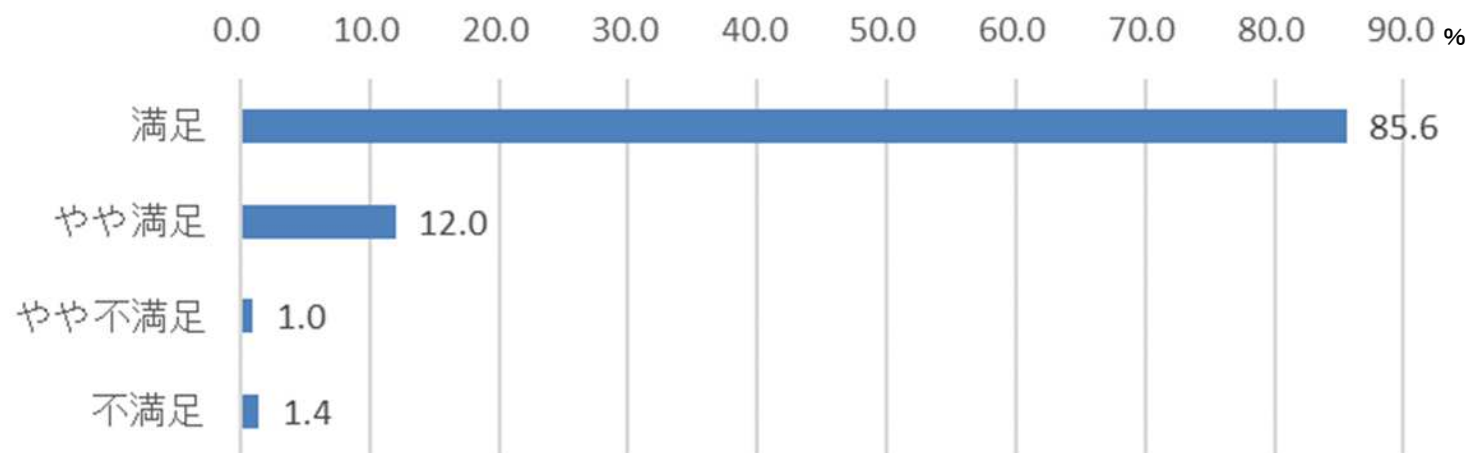


質問3.職員の話聞き態度はいかがでしたか？



質問4.職員の説明は、わかりやすく丁寧でしたか？

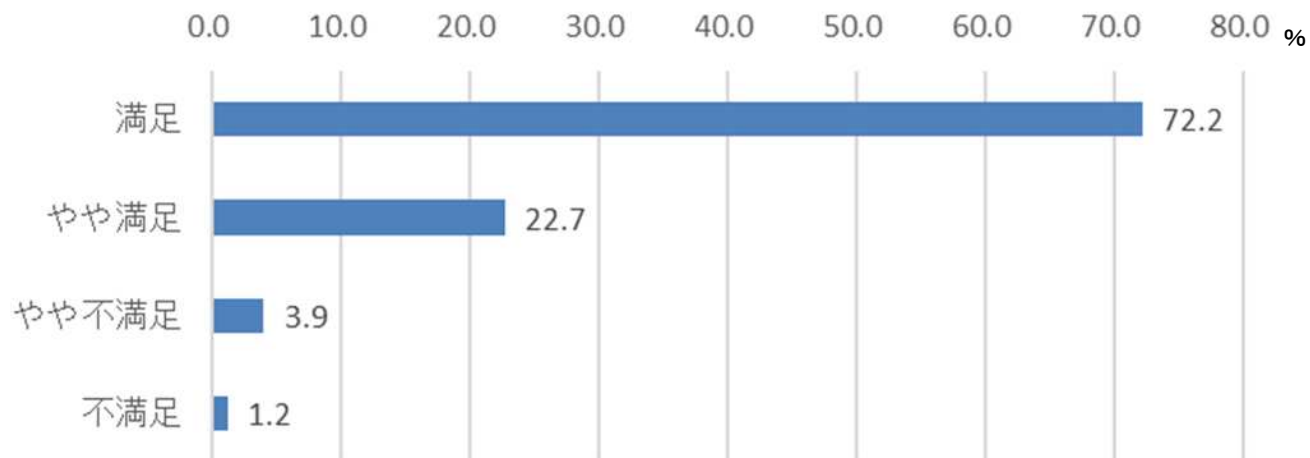
n=1,146



質問5.申請書等の記入は簡単でしたか？

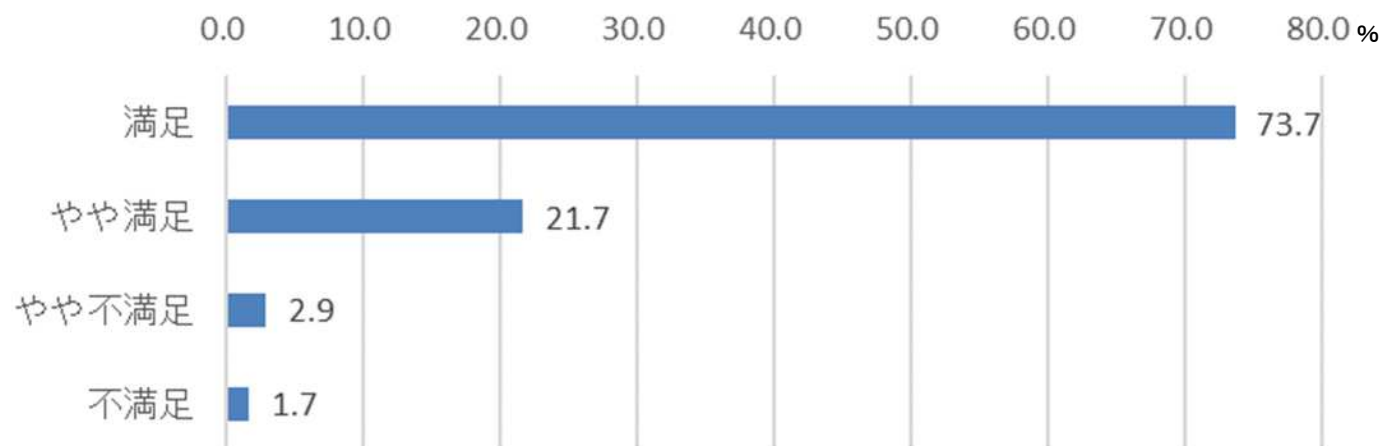
※申請書等の記入がなかった場合は、回答不要です。

n=1,043



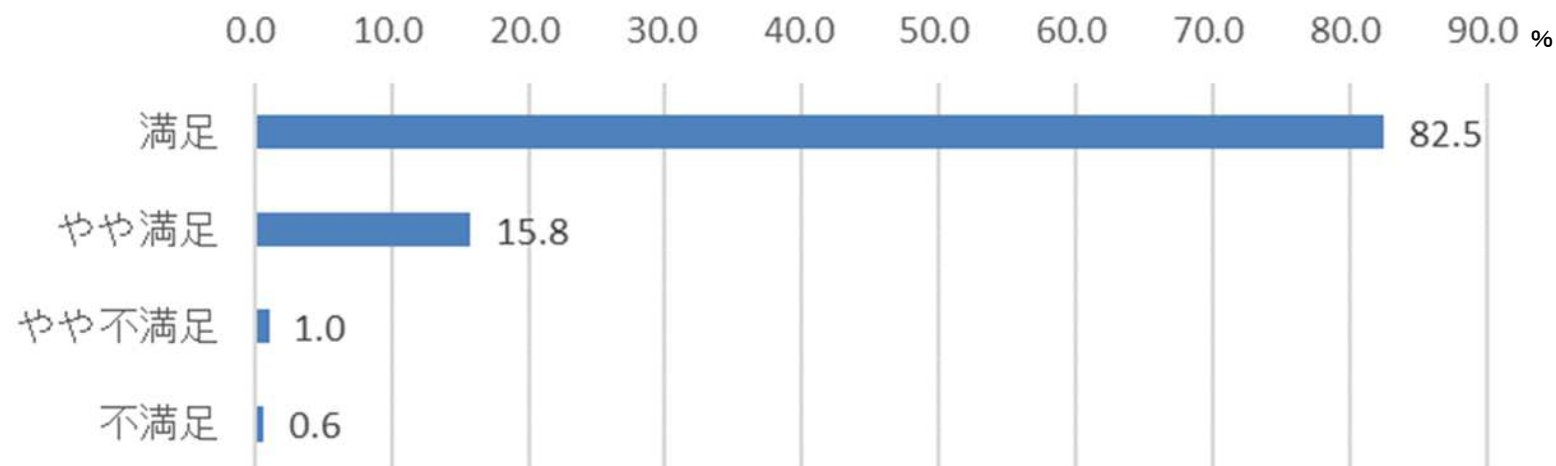
質問6.ご用件(手続き)が済むまでの時間はいかがでしたか？

n=1,126



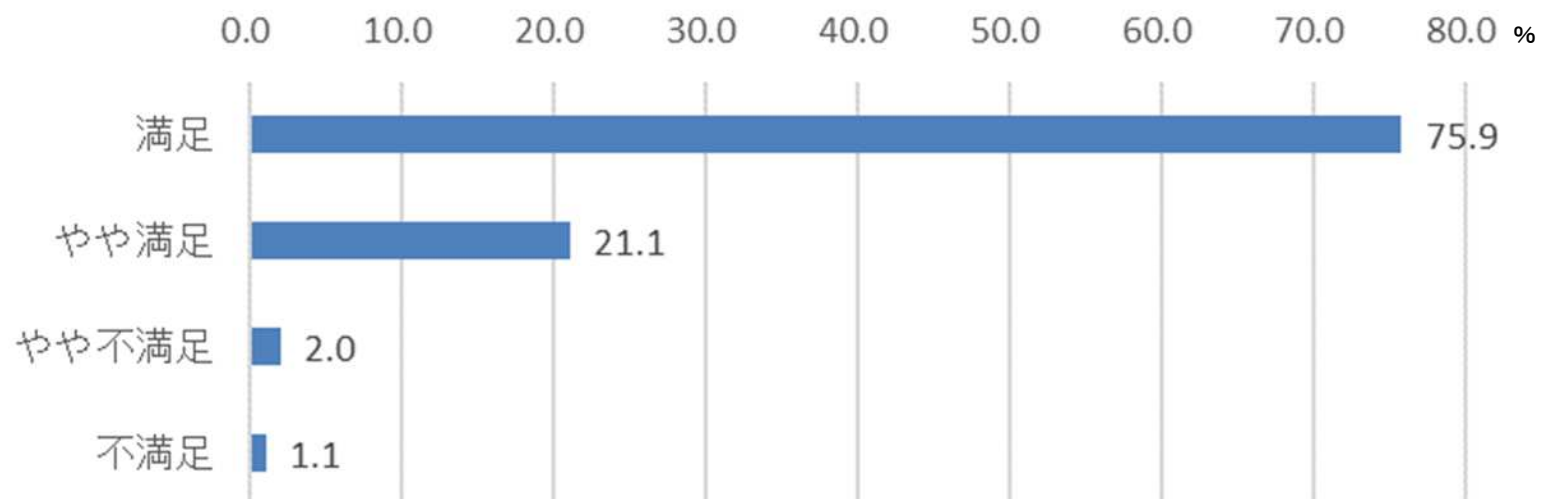
質問7.窓口や待合スペースは整理・整頓されていましたか？

n=1,146



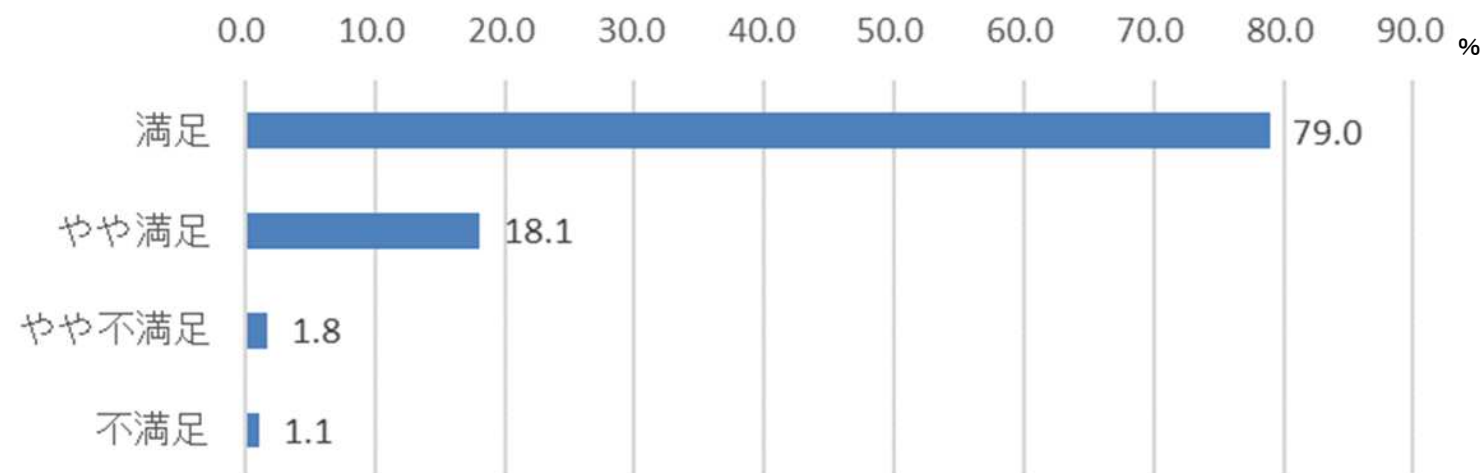
質問8.案内表示はいかがでしたか？

n=1,139



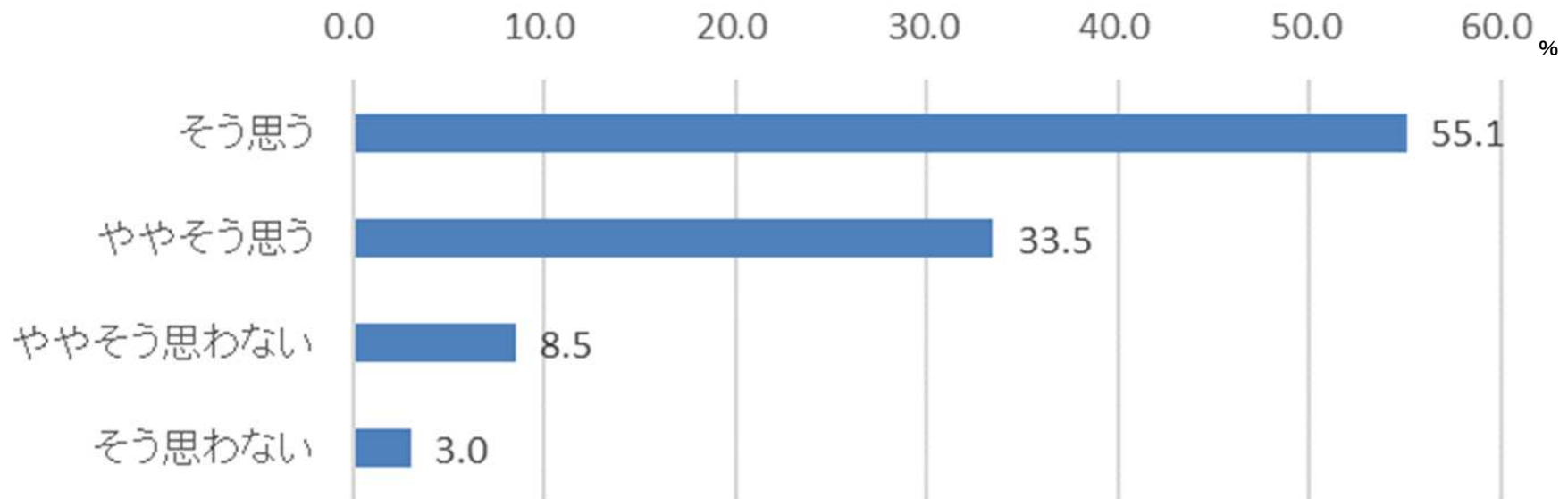
質問9.窓口ではプライバシーに配慮していましたか？

n=1,136



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？

n=1,097



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	1,155	968	83.8
2	やや満足		154	13.3
3	やや不満足		15	1.3
4	不満足		18	1.6

質問2		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,153	989	85.8
2	やや満足		138	12.0
3	やや不満足		12	1.0
4	不満足		14	1.2

質問3		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,153	1004	87.1
2	やや満足		124	10.8
3	やや不満足		10	0.9
4	不満足		15	1.3

質問4		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,146	981	85.6
2	やや満足		138	12.0
3	やや不満足		11	1.0
4	不満足		16	1.4

質問5		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,043	753	72.2
2	やや満足		237	22.7
3	やや不満足		41	3.9
4	不満足		12	1.2

質問6		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,126	830	73.7
2	やや満足		244	21.7
3	やや不満足		33	2.9
4	不満足		19	1.7

質問7		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,146	946	82.5
2	やや満足		181	15.8
3	やや不満足		12	1.0
4	不満足		7	0.6

質問8		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,139	864	75.9
2	やや満足		240	21.1
3	やや不満足		23	2.0
4	不満足		12	1.1

質問9		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,136	897	79.0
2	やや満足		206	18.1
3	やや不満足		20	1.8
4	不満足		13	1.1

質問10		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,097	604	55.1
2	やや満足		367	33.5
3	やや不満足		93	8.5
4	不満足		33	3.0

性別		回答者数	件数	割合(%)
1	男性	1,155	512	44.3
2	女性		576	49.9
3	その他		8	0.7
4	回答しない		59	5.1

年齢		回答者数	件数	割合(%)
1	10代	1,114	19	1.7
2	20代		152	13.6
3	30代		178	16.0
4	40代		124	11.1
5	50代		175	15.7
6	60代		187	16.8
7	70代以上		279	25.0

(2) 性別集計

質問1	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=512)	女性 (n=576)	その他 (n=8)	回答しない (n=59)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	422	505	5	36	82.4%	87.7%	62.5%	61.0%
2 やや満足	79	58	3	14	15.4%	10.1%	37.5%	23.7%
3 やや不満足	5	8	0	2	1.0%	1.4%	0.0%	3.4%
4 不満足	6	5	0	7	1.2%	0.9%	0.0%	11.9%

質問2	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=512)	女性 (n=575)	その他 (n=8)	回答しない (n=58)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	430	511	7	41	84.1%	88.7%	87.5%	70.7%
2 やや満足	72	55	1	10	14.1%	9.5%	12.5%	17.2%
3 やや不満足	4	6	0	2	0.8%	1.0%	0.0%	3.4%
4 不満足	5	4	0	5	1.0%	0.7%	0.0%	8.6%

質問3	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=510)	女性 (n=572)	その他 (n=7)	回答しない (n=57)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	439	518	6	41	85.7%	90.1%	75.0%	70.7%
2 やや満足	66	46	2	10	12.9%	8.0%	25.0%	17.2%
3 やや不満足	2	7	0	1	0.4%	1.2%	0.0%	1.7%
4 不満足	5	4	0	6	1.0%	0.7%	0.0%	10.3%

質問4	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=510)	女性 (n=572)	その他 (n=7)	回答しない (n=57)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	427	511	6	37	83.7%	89.3%	85.7%	64.9%
2 やや満足	73	51	1	13	14.3%	8.9%	14.3%	22.8%
3 やや不満足	5	4	0	2	1.0%	0.7%	0.0%	3.5%
4 不満足	5	6	0	5	1.0%	1.0%	0.0%	8.8%

質問5	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=460)	女性 (n=524)	その他 (n=5)	回答しない (n=54)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	322	398	4	29	70.0%	76.0%	80.0%	53.7%
2 やや満足	112	104	1	20	24.3%	19.8%	20.0%	37.0%
3 やや不満足	20	19	0	2	4.3%	3.6%	0.0%	3.7%
4 不満足	6	3	0	3	1.3%	0.6%	0.0%	5.6%

質問6	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=503)	女性 (n=563)	その他 (n=8)	回答しない (n=52)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	367	428	5	30	73.0%	76.0%	62.5%	57.7%
2 やや満足	114	113	2	15	22.7%	20.1%	25.0%	28.8%
3 やや不満足	16	13	1	3	3.2%	2.3%	12.5%	5.8%
4 不満足	6	9	0	4	1.2%	1.6%	0.0%	7.7%

質問7		回答者数				割合(%)			
		男性 (n=511)	女性 (n=571)	その他 (n=8)	回答しない (n=56)	男性	女性	その他	回答し ない
1	満足	418	485	5	38	81.8%	84.9%	62.5%	67.9%
2	やや満足	86	78	3	14	16.8%	13.7%	37.5%	25.0%
3	やや不満足	5	6	0	1	1.0%	1.1%	0.0%	1.8%
4	不満足	2	2	0	3	0.4%	0.4%	0.0%	5.4%

質問8		回答者数				割合(%)			
		男性 (n=508)	女性 (n=567)	その他 (n=8)	回答しない (n=56)	男性	女性	その他	回答し ない
1	満足	385	445	5	29	75.8%	78.5%	62.5%	51.8%
2	やや満足	109	110	1	20	21.5%	19.4%	12.5%	35.7%
3	やや不満足	10	9	2	2	2.0%	1.6%	25.0%	3.6%
4	不満足	4	3	0	5	0.8%	0.5%	0.0%	8.9%

質問9	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=508)	女性 (n=566)	その他 (n=7)	回答しない (n=55)	男性	女性	その他	回答しない
1 満足	397	462	4	34	78.1%	81.6%	57.1%	61.8%
2 やや満足	96	92	3	15	18.9%	16.3%	42.9%	27.3%
3 やや不満足	9	8	0	3	1.8%	1.4%	0.0%	5.5%
4 不満足	6	4	0	3	1.2%	0.7%	0.0%	5.5%

質問10	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=491)	女性 (n=544)	その他 (n=8)	回答しない (n=54)	男性	女性	その他	回答しない
1 満足	260	320	4	20	53.0%	58.8%	50.0%	37.0%
2 やや満足	172	172	3	20	35.0%	31.6%	37.5%	37.0%
3 やや不満足	43	40	1	9	8.8%	7.4%	12.5%	16.7%
4 不満足	16	12	0	5	3.3%	2.2%	0.0%	9.3%

(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=)		19	147	174	124	170	185	265								
1	満足	18	131	155	103	141	152	215	94.7%	89.1%	89.1%	83.1%	82.9%	82.2%	81.1%	84.4%
2	やや満足	1	16	16	17	23	26	44	5.3%	10.9%	9.2%	13.7%	13.5%	14.1%	16.6%	13.2%
3	やや不満足	0	0	1	3	2	2	6	0.0%	0.0%	0.6%	2.4%	1.2%	1.1%	2.3%	1.3%
4	不満足	0	0	2	1	4	5	0	0.0%	0.0%	1.1%	0.8%	2.4%	2.7%	0.0%	1.1%

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=)		19	151	178	124	175	187	279							
1	満足	18	140	161	103	145	156	236	94.7%	92.7%	90.4%	83.1%	82.9%	83.4%	84.6%
2	やや満足	1	10	14	17	25	26	41	5.3%	6.6%	7.9%	13.7%	14.3%	13.9%	14.7%
3	やや不満足	0	1	1	3	2	2	1	0.0%	0.7%	0.6%	2.4%	1.1%	1.1%	0.4%
4	不満足	0	0	2	1	3	3	1	0.0%	0.0%	1.1%	0.8%	1.7%	1.6%	0.4%

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=)		19	147	174	124	170	185	264							
1	満足	18	137	160	106	144	157	225	94.7%	93.2%	92.0%	85.5%	84.7%	84.9%	85.2%
2	やや満足	1	9	12	14	20	24	37	5.3%	6.1%	6.9%	11.3%	11.8%	13.0%	14.0%
3	やや不満足	0	1	0	3	2	1	2	0.0%	0.7%	0.0%	2.4%	1.2%	0.5%	0.8%
4	不満足	0	0	2	1	4	3	0	0.0%	0.0%	1.1%	0.8%	2.4%	1.6%	0.0%

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=)		19	146	173	124	170	185	260							
1	満足	18	135	155	104	140	156	221	94.7%	92.5%	89.6%	83.9%	82.4%	84.3%	85.0%
2	やや満足	1	10	16	16	25	22	37	5.3%	6.8%	9.2%	12.9%	14.7%	11.9%	14.2%
3	やや不満足	0	1	0	3	1	3	1	0.0%	0.7%	0.0%	2.4%	0.6%	1.6%	0.4%
4	不満足	0	0	2	1	4	4	1	0.0%	0.0%	1.2%	0.8%	2.4%	2.2%	0.4%

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=)		13	134	154	117	156	166	238							
1	満足	10	109	118	79	105	117	171	76.9%	81.3%	76.6%	67.5%	67.3%	70.5%	71.8%
2	やや満足	3	21	28	34	42	35	57	23.1%	15.7%	18.2%	29.1%	26.9%	21.1%	23.9%
3	やや不満足	0	3	8	2	7	11	9	0.0%	2.2%	5.2%	1.7%	4.5%	6.6%	3.8%
4	不満足	0	1	0	2	2	3	1	0.0%	0.7%	0.0%	1.7%	1.3%	1.8%	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=)		15	146	174	123	166	180	256							
1	満足	13	117	138	88	112	124	196	86.7%	80.1%	79.3%	71.5%	67.5%	68.9%	76.6%
2	やや満足	2	24	29	29	44	45	53	13.3%	16.4%	16.7%	23.6%	26.5%	25.0%	20.7%
3	やや不満足	0	5	5	4	5	7	5	0.0%	3.4%	2.9%	3.3%	3.0%	3.9%	2.0%
4	不満足	0	0	2	2	5	4	2	0.0%	0.0%	1.1%	1.6%	3.0%	2.2%	0.8%

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=)		19	147	174	124	168	184	262							
1	満足	17	133	153	102	132	148	213	89.5%	90.5%	87.9%	82.3%	78.6%	80.4%	81.3%
2	やや満足	2	13	19	20	32	31	48	10.5%	8.8%	10.9%	16.1%	19.0%	16.8%	18.3%
3	やや不満足	0	1	2	2	2	2	1	0.0%	0.7%	1.1%	1.6%	1.2%	1.1%	0.4%
4	不満足	0	0	0	0	2	3	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	1.6%	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=)		19	147	173	124	168	184	257							
1	満足	17	126	132	96	125	135	191	89.5%	85.7%	76.3%	77.4%	74.4%	73.4%	74.3%
2	やや満足	2	21	35	24	39	40	59	10.5%	14.3%	20.2%	19.4%	23.2%	21.7%	23.0%
3	やや不満足	0	0	5	3	2	5	6	0.0%	0.0%	2.9%	2.4%	1.2%	2.7%	2.3%
4	不満足	0	0	1	1	2	4	1	0.0%	0.0%	0.6%	0.8%	1.2%	2.2%	0.4%

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=)		19	147	174	124	168	183	255							
1	満足	18	125	138	90	126	149	206	94.7%	85.0%	79.3%	72.6%	75.0%	81.4%	80.8%
2	やや満足	1	20	32	28	37	28	43	5.3%	13.6%	18.4%	22.6%	22.0%	15.3%	16.9%
3	やや不満足	0	0	3	5	1	3	6	0.0%	0.0%	1.7%	4.0%	0.6%	1.6%	2.4%
4	不満足	0	2	1	1	4	3	0	0.0%	1.4%	0.6%	0.8%	2.4%	1.6%	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=)		18	150	172	119	167	182	252							
1	そう思う	16	93	95	57	85	102	138	88.9%	62.0%	55.2%	47.9%	50.9%	56.0%	54.8%
2	ややそう思う	2	49	56	50	63	56	82	11.1%	32.7%	32.6%	42.0%	37.7%	30.8%	32.5%
3	ややそう思わない	0	7	18	9	10	19	25	0.0%	4.7%	10.5%	7.6%	6.0%	10.4%	9.9%
4	思わない	0	1	3	3	9	5	7	0.0%	0.7%	1.7%	2.5%	5.4%	2.7%	2.8%

(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=)		96	198	7	68	338	87	57	143	139	96
1	満足	73	167	4	54	295	64	44	117	118	90
2	やや満足	23	25	3	14	38	17	10	17	19	6
3	やや不満足	0	2	0	0	1	2	2	6	2	0
4	不満足	0	4	0	0	4	4	1	3	0	0
		割合(%)									
1	満足	76.0%	84.3%	57.1%	79.4%	87.3%	73.6%	77.2%	81.8%	84.9%	93.8%
2	やや満足	24.0%	12.6%	42.9%	20.6%	11.2%	19.5%	17.5%	11.9%	13.7%	6.3%
3	やや不満足	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.3%	2.3%	3.5%	4.2%	1.4%	0.0%
4	不満足	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	1.2%	4.6%	1.8%	2.1%	0.0%	0.0%

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=)		61	159	5	51	329	70	49	123	134	90
1	満足	45	137	3	32	223	42	33	89	105	71
2	やや満足	16	18	2	17	83	24	13	30	25	16
3	やや不満足	0	1	0	2	19	4	2	3	3	3
4	不満足	0	3	0	0	4	0	1	1	1	0
		割合(%)									
1	満足	73.8%	86.2%	60.0%	62.7%	67.8%	60.0%	67.3%	72.4%	78.4%	78.9%
2	やや満足	26.2%	11.3%	40.0%	33.3%	25.2%	34.3%	26.5%	24.4%	18.7%	17.8%
3	やや不満足	0.0%	0.6%	0.0%	3.9%	5.8%	5.7%	4.1%	2.4%	2.2%	3.3%
4	不満足	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	2.0%	0.8%	0.7%	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=)		96	198	7	68	338	87	57	143	139	96
1	満足	78	171	5	52	299	69	47	123	122	92
2	やや満足	18	22	2	16	33	14	6	14	17	4
3	やや不満足	0	1	0	0	3	2	3	4	0	0
4	不満足	0	4	0	0	3	2	1	2	0	0
		割合(%)									
1	満足	81.3%	86.4%	71.4%	76.5%	88.5%	79.3%	82.5%	86.0%	87.8%	95.8%
2	やや満足	18.8%	11.1%	28.6%	23.5%	9.8%	16.1%	10.5%	9.8%	12.2%	4.2%
3	やや不満足	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.9%	2.3%	5.3%	2.8%	0.0%	0.0%
4	不満足	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.9%	2.3%	1.8%	1.4%	0.0%	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=)		88	181	7	67	332	85	57	132	139	95
1	満足	72	155	5	42	232	54	38	93	110	78
2	やや満足	16	20	2	25	82	21	16	31	24	16
3	やや不満足	0	1	0	0	13	7	2	6	4	1
4	不満足	0	5	0	0	5	3	1	2	1	0
		割合(%)									
1	満足	81.8%	85.6%	71.4%	62.7%	69.9%	63.5%	66.7%	70.5%	79.1%	82.1%
2	やや満足	18.2%	11.0%	28.6%	37.3%	24.7%	24.7%	28.1%	23.5%	17.3%	16.8%
3	やや不満足	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	3.9%	8.2%	3.5%	4.5%	2.9%	1.1%
4	不満足	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	1.5%	3.5%	1.8%	1.5%	0.7%	0.0%

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=)		82	175	7	68	338	87	57	142	139	96
1	満足	62	132	6	58	300	72	44	122	124	93
2	やや満足	20	33	1	10	33	11	10	15	15	3
3	やや不満足	0	7	0	0	1	1	2	3	0	0
4	不満足	0	3	0	0	4	3	1	2	0	0
		割合(%)									
1	満足	75.6%	75.4%	85.7%	85.3%	88.8%	82.8%	77.2%	85.9%	89.2%	96.9%
2	やや満足	24.4%	18.9%	14.3%	14.7%	9.8%	12.6%	17.5%	10.6%	10.8%	3.1%
3	やや不満足	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.3%	1.1%	3.5%	2.1%	0.0%	0.0%
4	不満足	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	1.2%	3.4%	1.8%	1.4%	0.0%	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=)		95	193	7	68	336	84	57	141	139	96
1	満足	72	155	4	49	287	64	43	112	118	90
2	やや満足	22	29	3	19	44	19	11	26	21	6
3	やや不満足	1	5	0	0	4	1	3	2	0	0
4	不満足	0	4	0	0	1	0	0	1	0	0
		割合(%)									
1	満足	75.8%	80.3%	57.1%	72.1%	85.4%	76.2%	75.4%	79.4%	84.9%	93.8%
2	やや満足	23.2%	15.0%	42.9%	27.9%	13.1%	22.6%	19.3%	18.4%	15.1%	6.3%
3	やや不満足	1.1%	2.6%	0.0%	0.0%	1.2%	1.2%	5.3%	1.4%	0.0%	0.0%
4	不満足	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	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=)		95	198	7	68	337	87	57	139	139	96
1	満足	76	163	7	55	291	71	45	118	122	89
2	やや満足	19	30	0	13	40	11	8	17	17	7
3	やや不満足	0	2	0	0	2	2	3	3	0	0
4	不満足	0	3	0	0	4	3	1	1	0	0
		割合(%)									
1	満足	80.0%	82.3%	100.0%	80.9%	86.4%	81.6%	78.9%	84.9%	87.8%	92.7%
2	やや満足	20.0%	15.2%	0.0%	19.1%	11.9%	12.6%	14.0%	12.2%	12.2%	7.3%
3	やや不満足	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.6%	2.3%	5.3%	2.2%	0.0%	0.0%
4	不満足	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	1.2%	3.4%	1.8%	0.7%	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=)		95	198	6	66	337	84	56	139	138	95
1	満足	65	158	2	44	264	60	39	101	106	82
2	やや満足	28	35	4	22	66	19	14	30	26	13
3	やや不満足	2	2	0	0	4	4	2	6	5	0
4	不満足	0	3	0	0	3	1	1	2	1	0
		割合(%)									
1	満足	68.4%	79.8%	33.3%	66.7%	78.3%	71.4%	69.6%	72.7%	76.8%	86.3%
2	やや満足	29.5%	17.7%	66.7%	33.3%	19.6%	22.6%	25.0%	21.6%	18.8%	13.7%
3	やや不満足	2.1%	1.0%	0.0%	0.0%	1.2%	4.8%	3.6%	4.3%	3.6%	0.0%
4	不満足	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.9%	1.2%	1.8%	1.4%	0.7%	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=)		95	197	4	40	306	86	51	117	157	96
1	満足	74	160	3	27	205	56	35	86	129	76
2	やや満足	19	32	1	12	79	26	13	27	24	17
3	やや不満足	2	2	0	1	18	4	2	3	3	3
4	不満足	0	3	0	0	4	0	1	1	1	0
		割合(%)									
1	満足	77.9%	81.2%	75.0%	67.5%	67.0%	65.1%	68.6%	73.5%	82.2%	79.2%
2	やや満足	20.0%	16.2%	25.0%	30.0%	25.8%	30.2%	25.5%	23.1%	15.3%	17.7%
3	やや不満足	2.1%	1.0%	0.0%	2.5%	5.9%	4.7%	3.9%	2.6%	1.9%	3.1%
4	不満足	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	2.0%	0.9%	0.6%	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=)		94	191	4	31	302	107	57	141	156	93
1	満足	41	114	3	21	204	73	39	88	130	74
2	やや満足	44	56	1	10	82	23	15	29	22	15
3	やや不満足	8	12	0	0	11	8	2	19	3	4
4	不満足	1	9	0	0	5	3	1	5	1	0
		割合(%)									
1	満足	43.6%	59.7%	75.0%	67.7%	67.5%	68.2%	68.4%	62.4%	83.3%	79.6%
2	やや満足	46.8%	29.3%	25.0%	32.3%	27.2%	21.5%	26.3%	20.6%	14.1%	16.1%
3	やや不満足	8.5%	6.3%	0.0%	0.0%	3.6%	7.5%	3.5%	13.5%	1.9%	4.3%
4	不満足	1.1%	4.7%	0.0%	0.0%	1.7%	2.8%	1.8%	3.5%	0.6%	0.0%

質問10を3(ややそうは思わない)・4(思わない)とお答えした方にお伺いします。
理由をご記入ください。(1/3)

- ・窓口での手続きにはデジタル技術を活用している部分があまりないため
- ・電子申請届出サービスで、利用者ログインのあとメールアドレスを入れると、このアドレスは使われているのでログインしてくださいと出て、画面をループし続けることになってしまっています。とても困りました。(パパママ給付金など)
- ・高齢者は本人自身で利用できないことが多い為。
- ・全部手書きで、出生の手続きするだけで30回くらい名、住所などを書かされるし紙ももったいないし時間ももったいない。この時代になぜ?と思う
- ・川崎市はタブレット操作であった。
- ・1つの手続きを怠っているとそれを基にしたサービスを受けるのが大変になる(別の手続きをしないといけない)
- ・住所変更等のネット申請が出来るとよい
- ・受付の人が多すぎる。処理が遅すぎる。事務の人が多すぎる。字を書くのが遅すぎる。
- ・手続きが素早くなっていない
- ・利用したことがないため。
- ・やり方がよく分からない
- ・利用したことがないのでわからない
- ・なにしているかわからない
- ・オンラインやネット上でできる手続きを増やしてほしい
- ・水道料金減額手続の窓口への案内が少しわかりずらかった。記入すべき書類が減っていないような気がする。
- ・利用券もデジタル化できるとよい。案内表示が、通りがけでも分かるようになるとうよい。
- ・今までと変わったことはないと思う
- ・マイナンバーを持っているが、簡素化された感じはなく、逆にマイナンバー自体の手続きの分だけ手続きが増えているように感じます

質問10を3(ややそうは思わない)・4(思わない)とお答えした方にお伺いします。
理由をご記入ください。(2/3)

- ・毎回、自分の情報を入力させるのではなく、マイナンバーカードをかざすだけで、済ませてほしい、など
- ・拾得物の受領書は、自筆を求められました。
- ・本日の手続きで、特にデジタル技術を使用したわけではないので、よく分からない。手続きに不満があるわけではない。
- ・全て電子化して役所に来なくともよくしてほしい。もしくは待ち時間0分にしてほしい。
- ・若い人にはいいが、お年寄りにはわかりにくかったり、するので何度も窓口の方が説明したりとお年寄りには理解しにくかったりして手間どっている。
- ・人をばかにしてる
- ・昔と変わらない
- ・①個人の情報が他人にわかる心配②年寄りには難しいです。③そもそも、デジタル化に反対です。
- ・普段から利用していないため、なんとも言えない
- ・今後に期待しています。
- ・デジタルで手続きでないため。
- ・紙での手続きが多いため。
- ・会議でデジタル使用なし
- ・みんな書類が紙だから。ネットで出来れば窓口の人もいない。
- ・実感するものがない
- ・内容はとても良いし助かりますが、それができるということを若い自分もそうですし、高齢の方は知らないから広めてほしいです！
- ・としよりにはむずかしい
- ・何を言っているのかわからない
- ・WEB申請出来るようにしてほしい
- ・まだ使っていないのでわからない。
- ・使っていないから

質問10を3(ややそうは思わない)・4(思わない)とお答えした方にお伺いします。
理由をご記入ください。(3/3)

- ・高齢になると対応が難しい
- ・色々面倒です。書類の種類、使い道も複雑です。
- ・高齢者には少し難しいような気がします。
- ・私の年代では対応が難しい
- ・ソウサになれていないため
- ・デジタルもってない
- ・あまり実感ないから
- ・老人には便利になったとは思えない
- ・紙の方がわかりやすい
- ・利用していない。訪庁の目的が違うため
- ・信用していない
- ・お袋が亡くなった時の手続き未だに紙ベースで書類をそろえなくてはならない、マイナンバーカードで処理できるようにしてほしい
- ・対応しきれない。
- ・15年前から利用させてもらっているが、殆ど対応が変わっていないと思うから
- ・わからない
- ・ネットで申請できる等の情報を知らなかったの
- ・対人でのお話をしたのでいまいちデジタル化されているかわ分からなかった。
- ・説明が不十分だと思う
- ・使用していない
- ・デジタル使用しないので
- ・デジタル化したサービスは老人が戸惑うケース多い。
- ・前からあまり変わっていない(窓口の手続きに関して)書類の記入など
- ・使いにくい

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。(1/8)

- ・気づいた点や改善して欲しい点はいまの所は...
- ・駐輪場の出入口を、はっきりしていただきたいです。
- ・マイナンバー以外の窓口も予約制にすることは難しそうですね？
- ・いつも親身になって頂きとても丁寧にご説明して下さるので、ありがたくて感謝しきれないでおります。終の棲家としてこの地に住まわせて頂きます。
- ・番号札のボタンをどこのボタンを押せばいいのか分かりづらかった
- ・混んでいなかったのに「1」にした
- ・丁寧に案内いただきわかりやすかったです。ありがとうございました！
- ・以前よりたいようがよかった。
- ・直接の電話対応が少な電話番号がみな有料になっているのが納得できない。
- ・職員の態度悪すぎだし、「私は知りません」と平気で言うのをやめてほしい。税金どろぼうと本当に思う。民間の会社を見習って。申請書の記入箇所が多すぎる。マイナカードの意味ない。
- ・窓口サービスについてはありませんが、駐輪場の入口を一つにしぼってほしいです。わかりずらいです。
- ・何度かご相談に伺いましたが、相談員の●●さんをはじめとした福祉課の皆さんの丁寧な対応でとても助かりました。(他の自治体では福祉相談で良い話を聞かないため、非常に不安でしたが、不安なく手続きできました。)ありがとうございました。
- ・窓口対応の職員が当方の申請受付をして待たされた。まだ私の用件が終わらないうちに後から来た人の対応をして、私の用件は保留された。非常に不満である。先に受け付けた仕事を終わらせてから次の仕事をするのが当たり前である。仕事慣れしすぎて、区民を軽んじていると感じる。

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。(2/8)

- ・特になし。上尾市みたいに土曜日も開いてほしい。平日休みがとりにくい。
- ・皆さんとても親切にしてください、いつも助かっています！ありがとうございます！！
- ・たんとうの方のたいどとせつめいのしかた仕事のおそさ
- ・平日は有給をとらないと来られないため、休日に月2回程窓口を開いていただけるとうれしいです。
- ・定時で帰らないでほしい。もっと時間をのばして、土曜日もあけてほしい。
- ・窓口サービスはとてもいいので、親身になってくれました。マイナンバーが自宅で受け取れるようになると良いです。
- ・受付(出入口)の案内は適格だった
- ・とても分かりやすく、スムーズな対応でした。
- ・マイナンバーカードのパスワード変更が書面手続きのため、職員の方にパスワードが明かされることが不安に感じました。マイナンバーパスワード変更は、市民が直接変更できる仕組みにしてくださいと幸いです。窓口の方に確認したら選べないとのことでした。
- ・戸籍課について番号札をとってもなかなか呼ばれない。対応の良い人と悪人の落差が激しい平等にして欲しい。手続きのスピードが遅い。書類を出してから20~30はかかる。他の区役所は同じ書類を出しても15分以内で終わる。改善を求めます。
- ・保健センターはいつ来ても対応も良くてわかりやすいです。ありがとうございます。
- ・駐輪場が並ぶ
- ・表示の文字をもう少し大きく、黒い字でお願いします。番号呼び出しの音声が入って相談中耳元で大きく聞こえるのでスピーカーの位置を考えてほしい
- ・色々な情報を頂きました
- ・ゴミ箱が少ない
- ・戸籍を証明する書類を取りに来た。窓口の人に質問をしても分からない聞いてくるとのことでした。行政を扱う方々として、基本的なことは事前にしっかりと理解しておいてほしい。全く何も知らない様に感じた。

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。(3/8)

他の地域と違い、窓口がならんでいてとても便利でたすかります。

- ・子供が落ち着きなかったの、職員の方が見てくれて助かった。
- ・簡単で分かりやすく適切な対応でとてもよかった
- ・窓口のブースが狭く、隣との距離が近くてプライバシー保護の観点から少し不安を感じました。書類提出のために伺いましたが、確認作業をしていただく際に待ち時間の目安を教えていただけると良いと思います。
- ・良いと思った
- ・親切に対応していただき、とても助かりました。
- ・親切に対応していただき感謝しております ありがとうございます
- ・区民課の呼び出し音が大きくて話がききづらい時があった
- ・建物のいろいろなところに案内がありすぎて見づらかった。
- ・支所にもマイナンバーカードのリーダーがあった方がいいです。
- ・とにかく区役所で、色々教えてもらいながら手続きを進めたいと思って伺っていますので、よろしく願いします。
- ・男性職員が声を掛けても無視する方がいらっしゃる
- ・忘れ物を保管していただき、大変助かりました。ありがとうございます。
- ・エスカレーターを設置してほしい。3Fまで行きづらい。何をどこの課でやっているのか非常にわかりづらい。
- ・公衆電話カード式
- ・私に対して「あなた」と女性職員が窓口でいいました 区役所でそんな呼び方ははじめてもう少し、区民や窓口へ来訪される方への呼び方はていねいに 失礼です
- ・TELにて話したがそっけない話しぶりでした しせつの中にケアマネが4人もいるのにつめたいたいどでしたなやみごととかあれば話してくださいと書いてある
- ・人にもよるが対応する人によっては事務的だったりと冷たく感じる時がある。誰に対しても思いやりを持って接してもらいたい。

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。(4/8)

- ・しんみになってはなしきく人がいない
- ・お渡し窓口に人が居なく、処理が遅い。
- ・番号札の場所ひき方がわからない。
- ・全員マスク着用して欲しい
- ・いつも、窓口ではすぐに、笑顔で対応して下さるので、とても安心できます。ありがとうございます。
- ・ポスターや表示が多すぎて、本当に必要な情報が分かりにくい
- ・となりの話がつつぬけである。パーテーションがあるので、なおさら大きい声を出すから...かも？
- ・デジタルサービス、利用した事があるのは、コロナ接種予約だけだが、便利だった。しかし分かりにくい画面 & 説明だった。ネット利用は苦手なので、対面の方が分かりやすく、また役所も近いのでいつも窓口に来ている。
- ・とても良い対応でした！ありがとうございました!!
- ・現状で満足です。
- ・いい人がほとんどだが1人はとても対応が悪かった
- ・けっこうせいとんされていて、きれいでした
- ・いつも親切でていねいに対応していただいております。
- ・十分CS90と思います。
- ・満足である
- ・スムーズに受付していただきありがとうございました。
- ・場所の案内をしてくれた方、対応して下さった方、とても丁寧な対応でした。研修中の方でしたが、落ち着いたのあるいい対応でした。ありがとうございました。
- ・たまに相手が年下と分かると対応がゆるくなる方がいるが、今日対応して下さった方は全くそういった態度はなく、とても感じが良かった。(メガネで髪が肩ぐらいの女性)
- ・ネイルとかもう少しかわいくても良いと思います！
- ・丁寧で優しく良かったです。

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。(5/8)

- ・精神的にかなり不安定な状態で、お話ししながら泣いたりしてしまったのですが、窓口の方があまり気にしないように対応して下さったのがとてもありがたかったです。ありがとうございました。
- ・ティッシュやウエットティッシュが置いてある(2F・3F)とても助かります。是非1Fにも置いてほしいです。調査員の登録をしました。総務課の方はとても親切にひとつひとつ細かく説明して下さいました。ありがとうございました。(11月20日午前)マイナンバーカードの受け取りもスムーズでした。案内の方もにこやかでやさしかったです。
- ・職員の方の感じがよかったです
- ・とても親切にして頂きました
- ・浦和に60年近く住んでいます。東京に近いから大変勉強になり、よい土地で生活出来よかったなあ、あと数年よろしく願います(笑)
- ・相談しながら分かりやすく説明していただき、助かりました。
- ・そもそも書類に“さいたま市”の記入が必要なのか?“フリガナ”は必要なのか?時間のかからない工夫をしてほしい
- ・デジタル化が進んでいると思うが、高齢者には...と思う
- ・窓口でもう少し早く気づいてほしい
- ・いつも親切に対応していただいております。
- ・何度も足を運んで担当者の方と利用者の方とのことばのやりとりがスムーズにいくようになりたいと思いながら、窓口に来ています。宜しくお願い申し上げます
- ・キャッシュレスになって便利だけどちょっと時間がかかる。電子申請できることをまとめて市報とかで知らせてほしい。
- ・転職回数が多いので複雑な手続きについてわかり易く教えて頂き助かります。ありがとうございました。
- ・いつもご指導頂いており感謝しております。
- ・カウンターに杖や傘の滑り落ちない工夫がほしい。玄関マットなどの下に敷くすべり止めを小さく切って置いておくのも良い。
- ・スムーズに手続きできました。
- ・くらい

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。(6/8)

- ・職員がさりげなく、1本しかなかったボールペンをもう一つわたしてくれたからです。
- ・思っていたより時間がかかった。
- ・ていねいなきづかいまでしてくれました。
- ・対応ありがとうございました。
- ・あたたかみがない。前担当者が窓口に来てあいさつ一つない。タンタンとしすぎていてあたたかみがなく、いかにもお役所さん...って感じ
- ・窓口に来る人が申請書の内容をとかわかってない人が多すぎる。いつも「確認してきます」といって、すごく待たされる。
- ・保険料を支払いたいのに保険料計算してもらえないからとすてせりふを 全くだめな対応だ
- ・他の建物へ移動しなくても、窓口サービスが完結出来ると良いと思います。
- ・要不要の判断が難しい書類があった
- ・南区役所までが遠すぎる。緑区役所でできることを増やしてほしい
- ・笑顔で対応してもらい好感が持てます。
- ・飲み水サービスがあると良い
- ・場所がよくわかりません
- ・水道料係の●●はダメ！当初から使用者を疑っている！！
- ・入区手続等はとても大変で失礼な事がたくさんありましたが死亡の時はとてもやさしくかんたんでした。でもちょっと違いますよね。市民になる若い子供達を大切にしてほしいと思います。これからのさいたま市民です。
- ・窓口に来る前にTELで相談できるよう分かりやすい対応方法を考えて！えんぴつの横に消毒液をおいてほしい。
- ・●●さんの対応はすばらしいです。心身になっていただきありがたかったです。
- ・WEB申込出来る様な事は区役所窓口に行かなくても出来る様にしてほしい(例、国勢調査員登録)
- ・もう飛沫防止の仕切版は不要ではないでしょうか
- ・いつも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。(7/8)

- ・南浦和の出張所はつい立てがなかったのもう少しプライバシーがたもたれるようにした方が良くと思います。
- ・市民の一人として自分の事が県民の事として意見申す
- ・庁内が静かで良かった。
- ・丁寧なご対応、ありがとうございました。
- ・どんな事にも聞いていただけると助かります
- ・満足です
- ・美園グラウンドと田島グラウンドの抽選をネットでできるようにして下さい！！！！
- ・とても迅速で分かりやすかったです
- ・とても分かりやすく、ていねいな説明で手続きを安心にする事ができました。ありがとうございました。
- ・とても親切に対応してくれました。スムーズに引越す
- ・窓口の●●さんの言い方が少し失礼だと感じた
- ・ときどき、となりの人の話が聞こえてこの内容はこの場でしていいのか、どきっとする
- ・利用しやすいようにしてもらえれば大丈夫です
- ・職員によって対応にひどくばらつきがある点
- ・はっきりした理由もなく書類を書かされました。しっかり説明をお願いします。何度も来させられ説明もなし。
- ・窓口とは関係ないのですが、緑区役所西側の駐車場の樹木周りが盛り上がって自転車が置きにくい状態になっています(だいぶ以前から)。早急に対処していただけるとありがたいです。
- ・●●様に丁寧な対応をして頂き、ありがとうございました。
- ・受付の場所がわかりにくかったです。
- ・待ち時間が長くなることを覚悟していたが、すぐに呼ばれて手続きもスムーズに終わり助かりました
- ・分からないことも丁寧に教えてくださり感謝しております。ありがとうございます。
- ・年々案内が親切になっていて安心して利用できます。職員の方の口調が優しくて良かったです。

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。(8/8)

- ・担当して下さった方は、とても分かりやすく丁寧に説明してくださり、大変助かりました。ありがとうございました。
- ・大変ていねいに対応いただき、安心しました。●●さんありがとうございました。これからよろしくお願い致します。
- ・色々な配布物が置いてありますが、日時が過ぎた物は整理しておかない事。
- ・デジタルサービスを利用した経験がない為、利便性を評価できない
- ・文字に対して厳しすぎる
- ・観光経済室に用があり来ました。とても明るく、又、説明も良く判りましたので、良かったです(ありがとうございました。)
- ・申請用紙の文字が小さくて見づらい。行間がせまい
- ・たてもののつくりがわかりづらい
- ・書類が多い
- ・手話通訳者はマスクを外してほしい。福祉事務所の人はマスクをしてほしい。
- ・受付を早くしてほしい。
- ・急用の方もおるとお思いますので、待ち時間はどの位か自分は何番目かおうよその時間がわかると良いですね
- ・シルバー年齢によりデジタルはむり、職員の説明してほしい
- ・とてもわかりやすかったです

アンケート調査票

表面

裏面

〇〇区役所窓口利用者アンケート

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
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○をつけてください。

項目	満足度			
	1 満足	2 やや満足	3 やや不満足	4 不満足
1 本日の窓口サービスはいかがでしたか？	1	2	3	4
2 職員のお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 職員の話聞き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？ <small>※申請書類の記入がなかった場合は、回答不要です。</small>	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？ <small>※ 具体的な取組内容は裏面を参照ください。</small>	1 (そう思う)	2 (やや思う)	3 (やや思うは無い)	4 (思わない)

■上記の質問10を3(ややそうは思わない)・4(思わない)とお答えした方にお伺いします。理由をご記入ください。

■区役所窓口サービスについて、お気づきの点や改善してほ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○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○	1 くらし応接室	2 総務課	3 地域協働工室
	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○	1 男性	2 女性	3 その他
	4 回答しない		
年齢 ※1つに○	1 10代	2 20代	3 30代
	4 40代	5 50代	6 60代
	7 70代以上		

右の二次元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。

(アンケート裏面)

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5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
できるサービスです。令和4年度は、この電子申請・届出サービスを利用した受付を約
130,000件行いました。
利用可能な手続き：新型コロナウイルスワクチン接種予約、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
さいたま市では現在、全ての区の区民課、保険年金課、支所・市民の窓口、市税事務所
及び市税の窓口、その他一部のコミュニティセンター等でキャッシュレス決済を導入して
おります。
- 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 おくみ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ご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。