

令和3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・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3年11月24日（水）～令和4年1月31日（月）

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
112	107	103	112	102	101	109	118	110	108	1,082
10.4%	9.9%	9.5%	10.4%	9.4%	9.3%	10.1%	10.9%	10.2%	10.0%	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	回答無し	合計
470	555	3	12	42	1,082
43.4%	51.3%	0.3%	1.1%	3.9%	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	189	180	167	160	128	210	35	1,082
1.2%	17.5%	16.6%	15.4%	14.8%	11.8%	19.4%	3.2%	100.0%

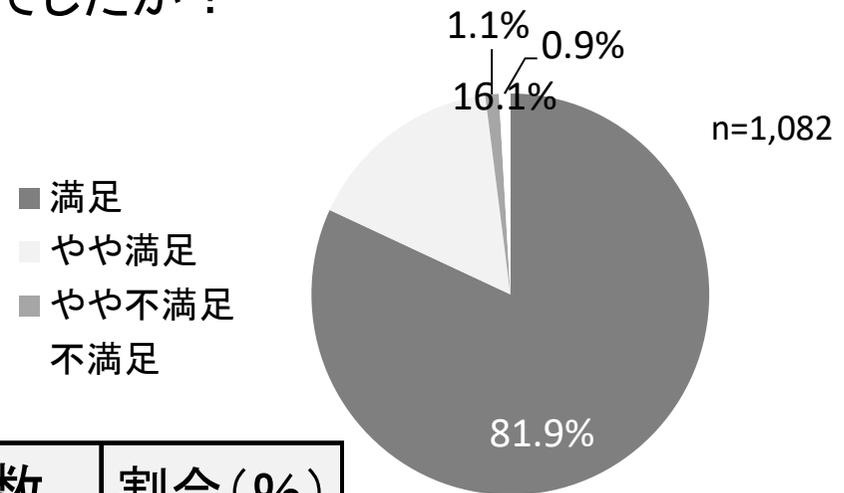
(3) 窓口別(複数回答)

(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	
102	183	19	50	353	
9.1%	16.2%	1.7%	4.4%	31.3%	
福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター	合計
68	55	92	111	94	1127
6.0%	4.9%	8.2%	9.8%	8.3%	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？



質問1		件数	割合 (%)
1	満足	886	81.9
2	やや満足	174	16.1
3	やや不満足	12	1.1
4	不満足	10	0.9

- 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

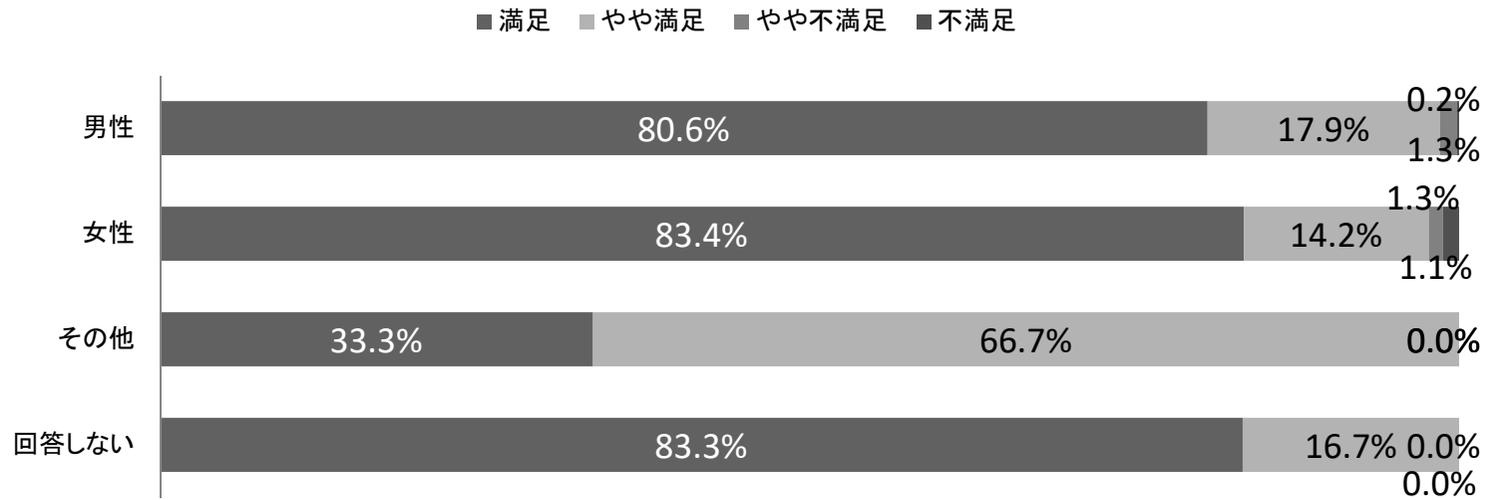
質問1: 本日の窓口サービスはいかがでしたか？

(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)



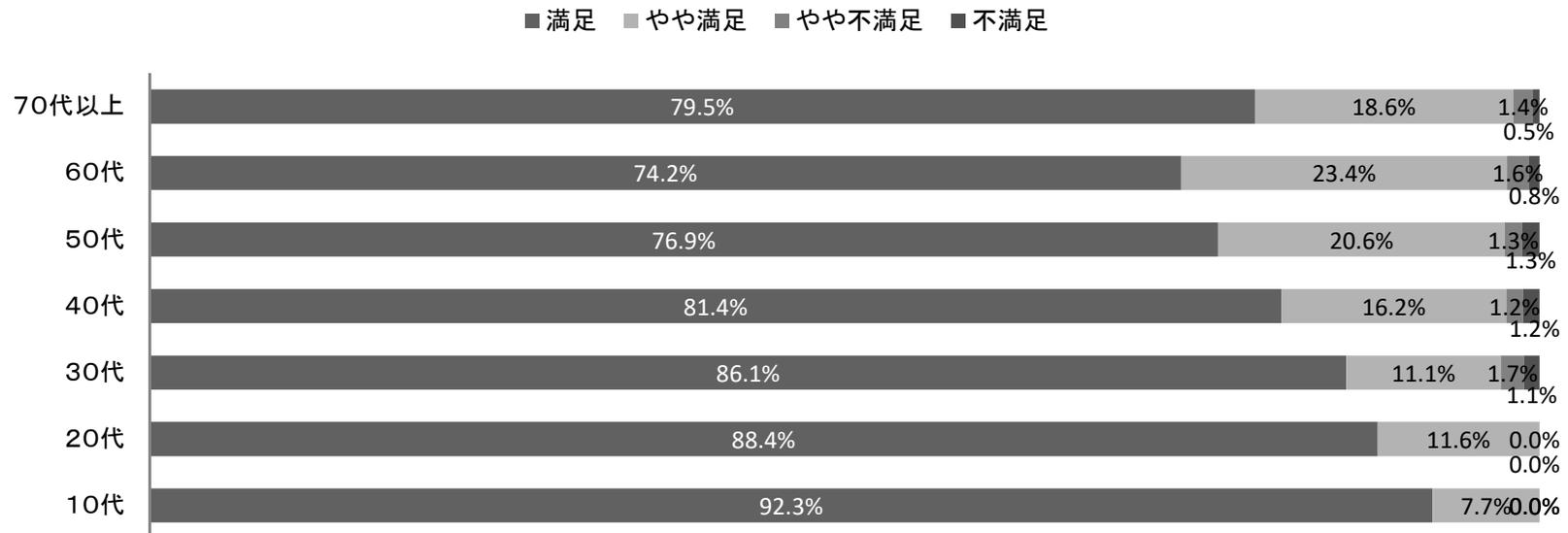
窓口満足度／性別

n=1,040



窓口満足度／年代別

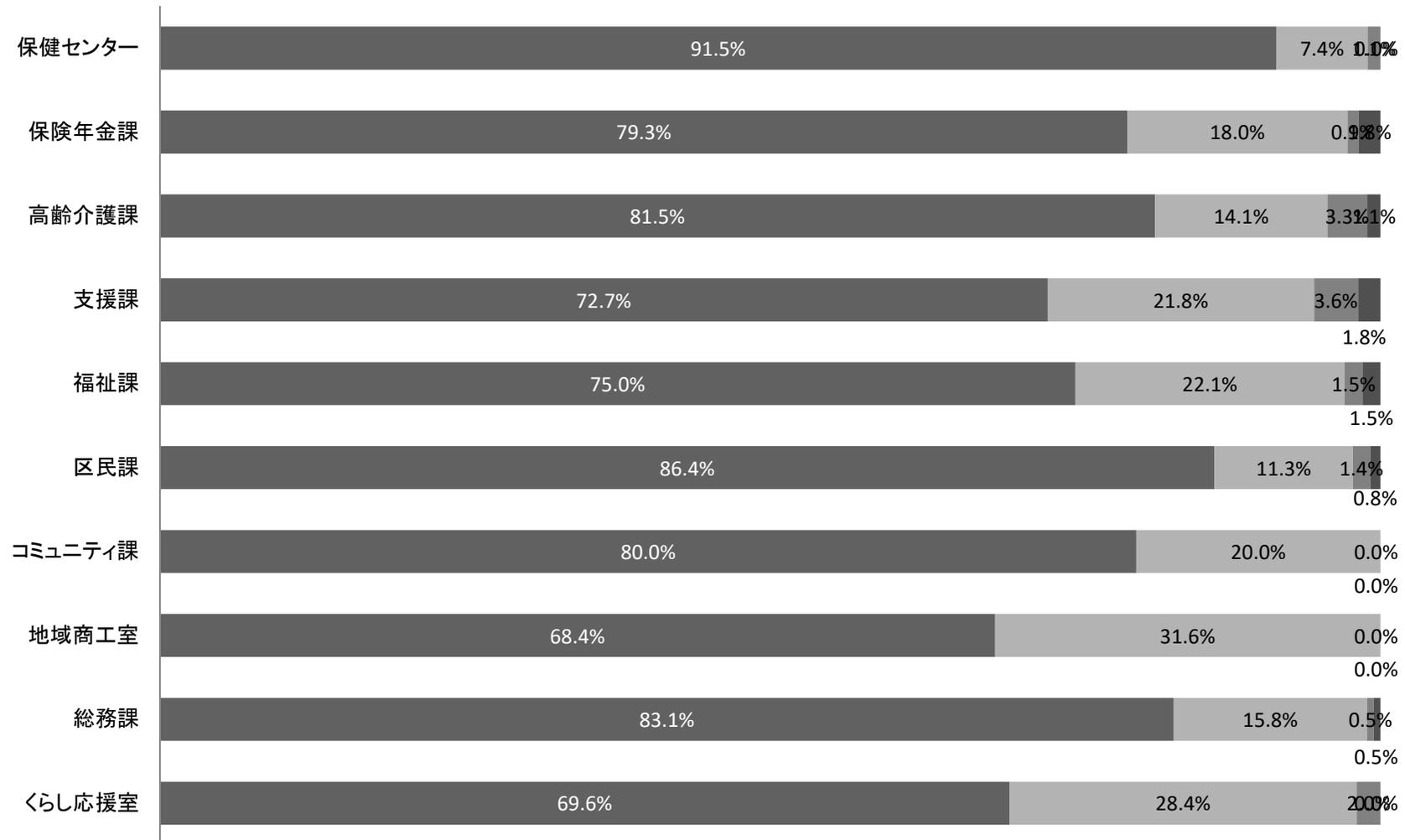
n=1,047



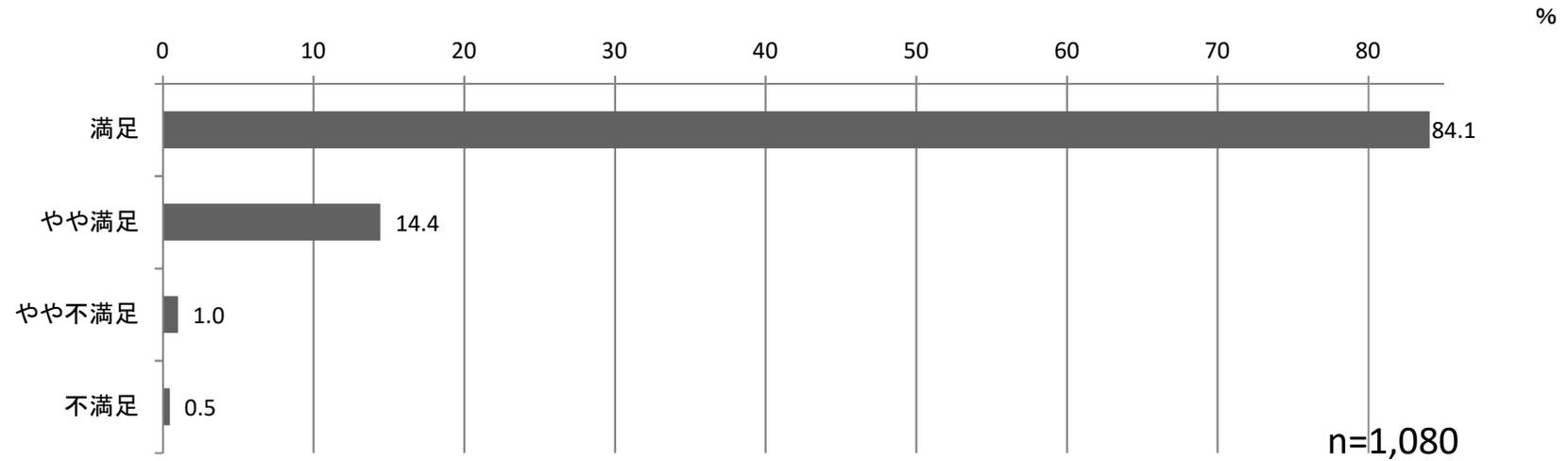
窓口満足度／窓口別

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満足 ■ 不満足

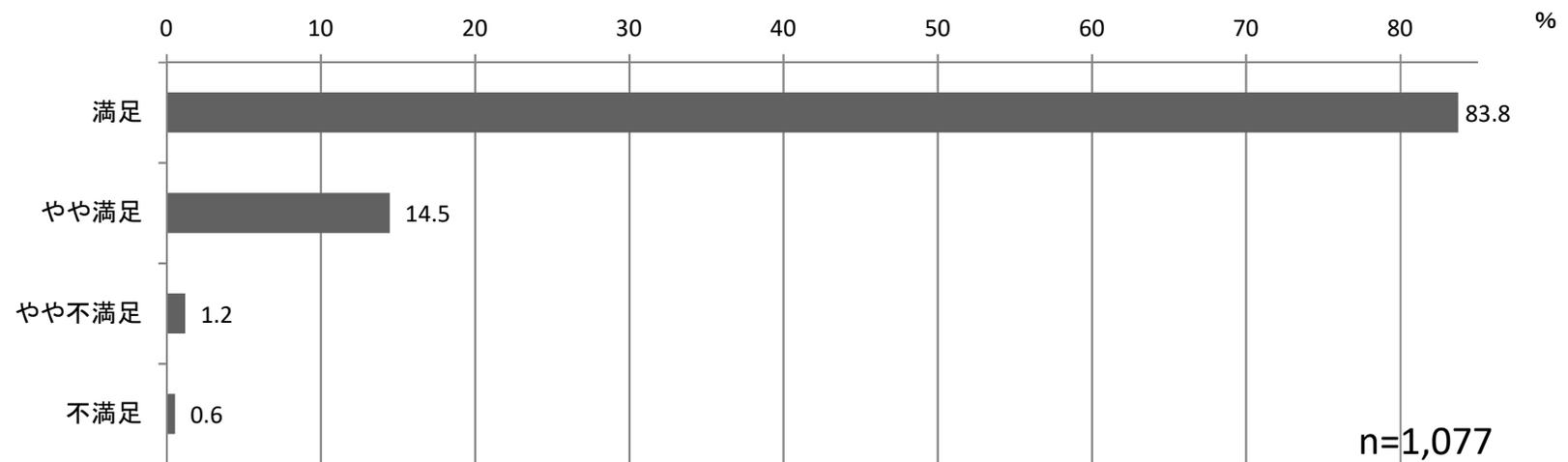
n=1,127



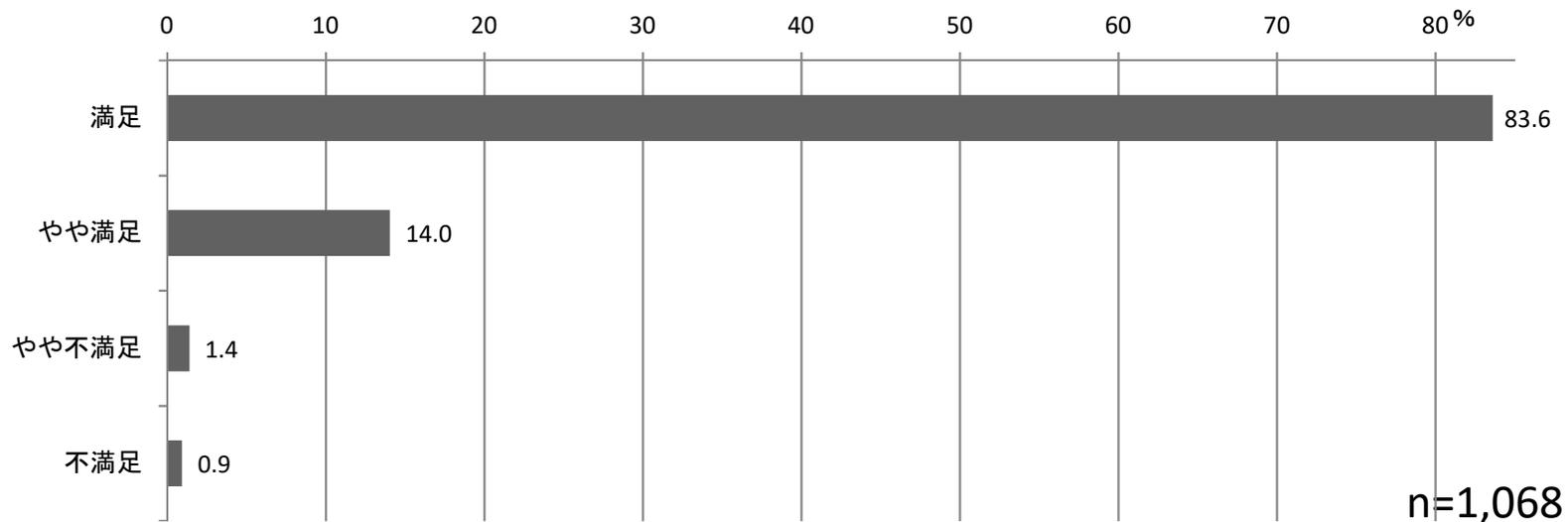
質問2.職員のあいさつや言葉づかい、身だしなみはいかがでしたか？



質問3.職員の話聞き態度はいかがでしたか？

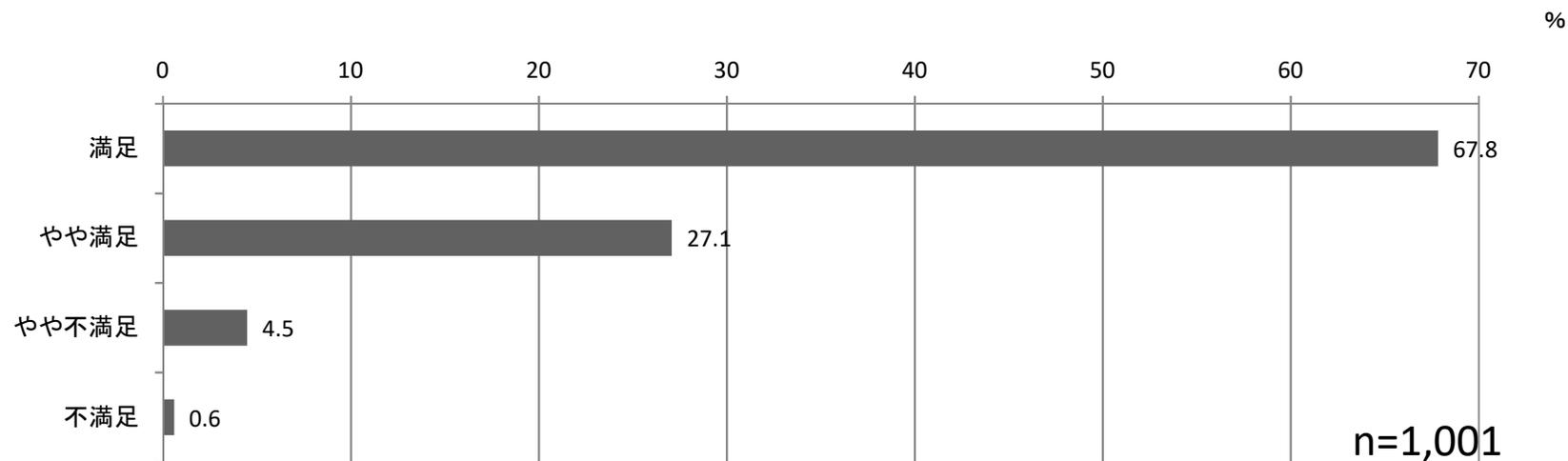


質問4.職員の説明は、わかりやすく丁寧でしたか？

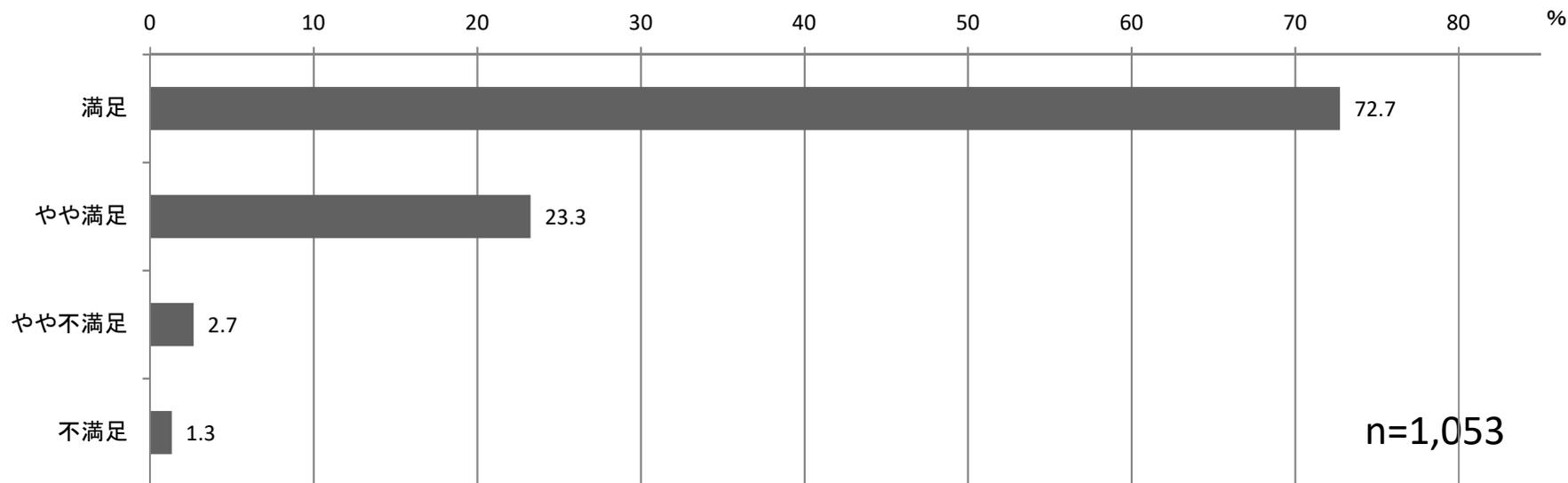


質問5.申請書等の記入は簡単でしたか？

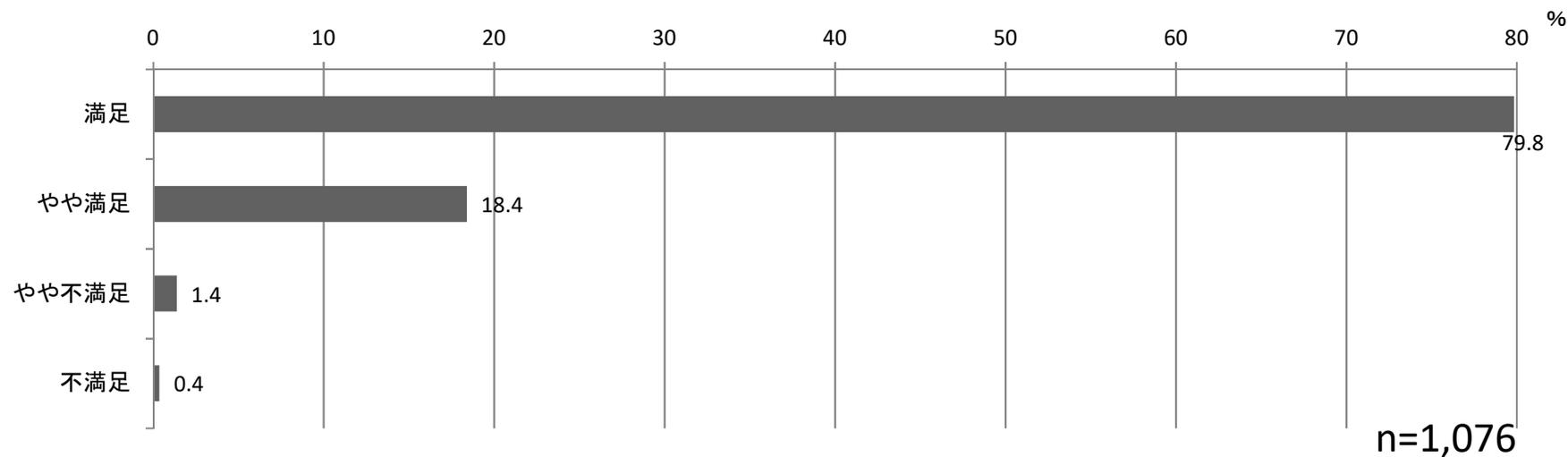
※申請書等の記入がなかった場合は、回答不要です。



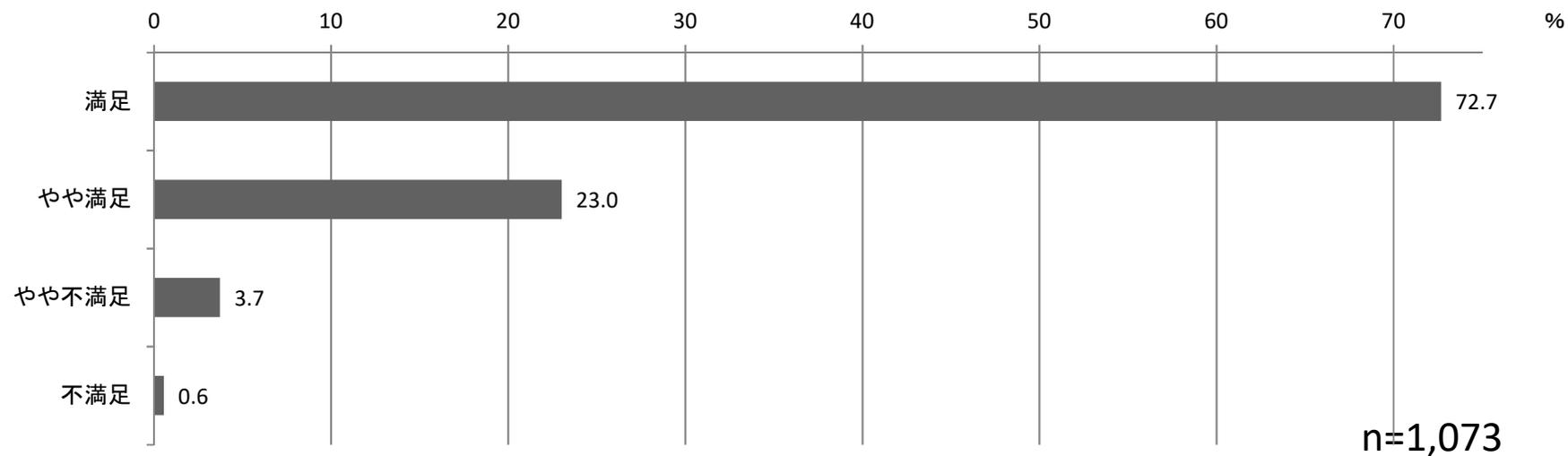
質問6.ご用件(手続き)が済むまでの時間はいかがでしたか？



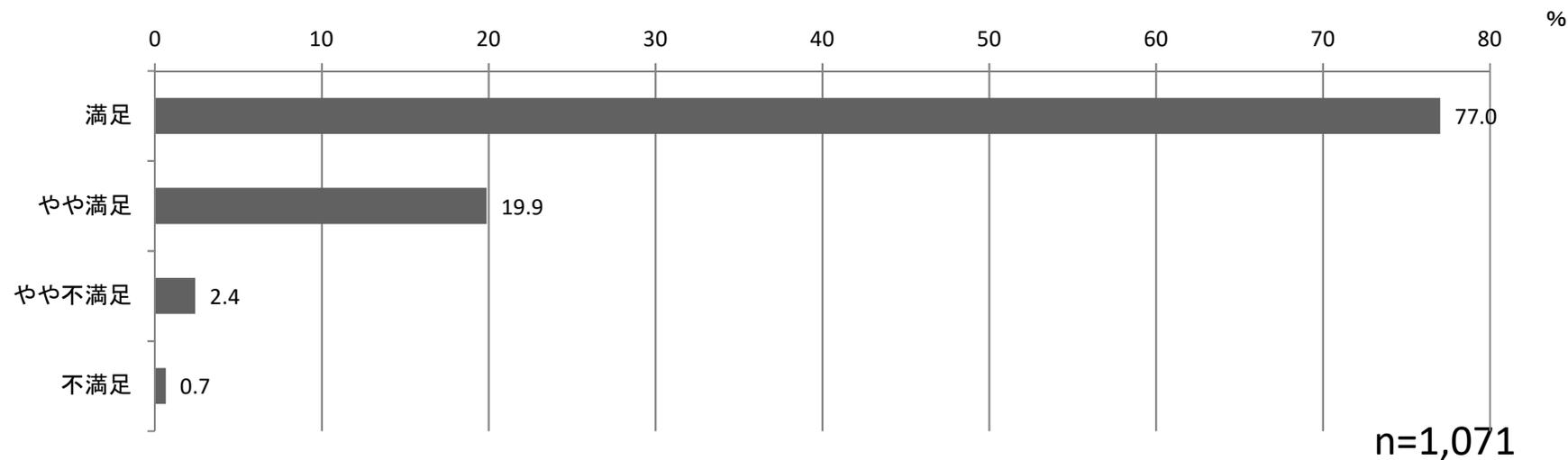
質問7.窓口や待合スペースは整理・整頓されていましたか？



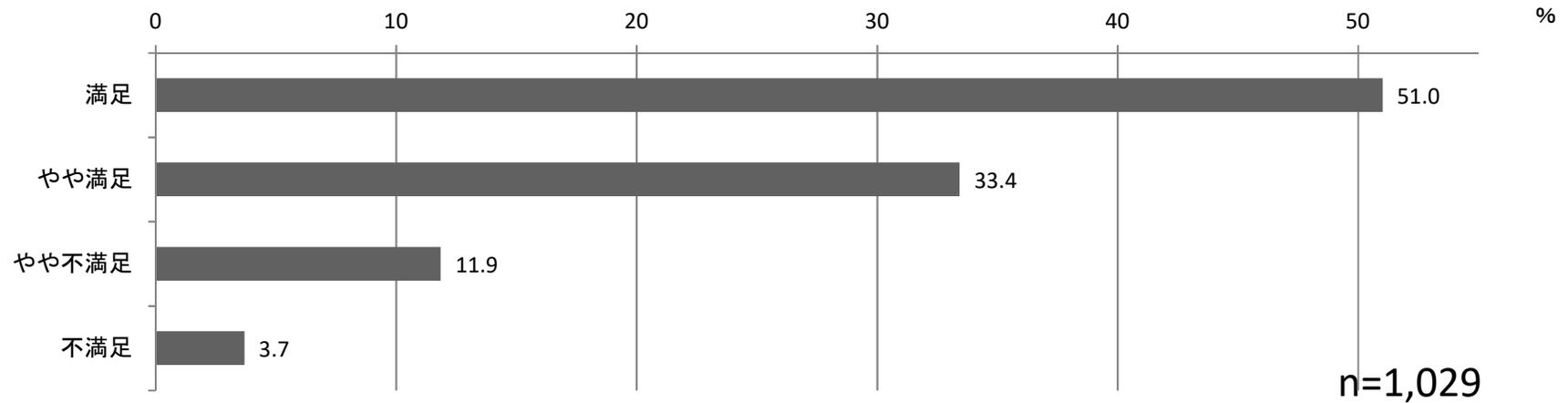
質問8.案内表示はいかがでしたか？



質問9.窓口や待合スペースは整理・整頓されていましたか？



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 ◆

・大変スムーズに受付してくださり助かりました。案内の方がいらっしゃってよかったですありがとうございました

・担当の方が親身になってお話を聴いてくださったので、とても安心できました。

とても親切でスピーディーな対応でした。心配事で圧倒されそうな時代ですが、職員さんスタッフの姿を見ていると元気が出ます。「他の人をさわやかにする人は自分もさわやかになれる」という諺がありますが皆さんの働きがそうなりますよう応援しています。

・本日は申請手続きではなかったが、いつ来ても皆様よく対応して下さいますので、年寄りでも一人で相談にこられます。

◆ 改善が必要等と思われる内容の意見 ◆

・業務で利用している。一般の来庁で来る高齢の方などパイプイスで辛そうな方を見た事がある。

・待ち時間が長すぎます。手の空いてる職員が笑いながら立ち話。意識が低いのではないのでしょうか。

・わからないことがあって説明を聞きに来ているのに、全く寄りそった対応をしてもらえなかった。以前は丁寧な対応をしてくださる方がいたのに、たった一人の職員のせいでイメージが下がるので、職員ごとに対応の差があるのは良くない。

・窓口が寒かった。

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	n=1,082	886	81.9
2 やや満足		174	16.1
3 やや不満足		12	1.1
4 不満足		10	0.9

質問2	回答者数	件数	割合(%)
1 満足	n=1,080	908	84.1
2 やや満足		156	14.4
3 やや不満足		11	1.0
4 不満足		5	0.5

質問3	回答者数	件数	割合(%)
1 満足	n=1,077	902	83.8
2 やや満足		156	14.5
3 やや不満足		13	1.2
4 不満足		6	0.6

質問4		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	n=1,068	893	83.6
2	やや満足		150	14.0
3	やや不満足		15	1.4
4	不満足		10	0.9

質問5		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	n=1,001	679	67.8
2	やや満足		271	27.1
3	やや不満足		45	4.5
4	不満足		6	0.6

質問6		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	n=1,053	766	72.7
2	やや満足		245	23.3
3	やや不満足		28	2.7
4	不満足		14	1.3

質問7		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	n=1,076	859	79.8
2	やや満足		198	18.4
3	やや不満足		15	1.4
4	不満足		4	0.4

質問8		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	n=1,073	780	72.7
2	やや満足		247	23.0
3	やや不満足		40	3.7
4	不満足		6	0.6

質問9		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	n=1,071	825	77.0
2	やや満足		213	19.9
3	やや不満足		26	2.4
4	不満足		7	0.7

質問10		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	n=1,029	525	51.0
2	やや満足		344	33.4
3	やや不満足		122	11.9
4	不満足		38	3.7

性別		回答者数	件数	割合(%)
1	男性	n=1,040	470	45.2
2	女性		555	53.4
3	その他		3	0.3
4	回答しない		12	1.2

年齢		回答者数	件数	割合(%)
1	10代	n=1,047	13	1.2
2	20代		189	18.1
3	30代		180	17.2
4	40代		167	16.0
5	50代		160	15.3
6	60代		128	12.2
7	70代以上		210	20.1

(2) 性別集計

質問1	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=470)	女性 (n=555)	その他 (n=3)	回答しない (n=12)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	379	463	1	10	80.6%	83.4%	33.3%	83.3%
2 やや満足	84	79	2	2	17.9%	14.2%	66.7%	16.7%
3 やや不満足	6	6	0	0	1.3%	1.1%	0.0%	0.0%
4 不満足	1	7	0	0	0.2%	1.3%	0.0%	0.0%

質問2	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=470)	女性 (n=554)	その他 (n=3)	回答しない (n=3)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	396	469	1	9	84.3%	84.7%	33.3%	300.0%
2 やや満足	69	76	2	3	14.7%	13.7%	66.7%	100.0%
3 やや不満足	4	6	0	0	0.9%	1.1%	0.0%	0.0%
4 不満足	1	3	0	0	0.2%	0.5%	0.0%	0.0%

質問3	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=468)	女性 (n=554)	その他 (n=3)	回答しない (n=12)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	388	472	1	8	82.9%	85.2%	33.3%	66.7%
2 やや満足	74	71	2	4	15.8%	12.8%	66.7%	33.3%
3 やや不満足	5	8	0	0	1.1%	1.4%	0.0%	0.0%
4 不満足	1	3	0	0	0.2%	0.5%	0.0%	0.0%

質問4	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=467)	女性 (n=548)	その他 (n=3)	回答しない (n=12)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	392	460	1	9	83.9%	83.9%	33.3%	75.0%
2 やや満足	66	76	2	3	14.1%	13.9%	66.7%	25.0%
3 やや不満足	6	7	0	0	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%
4 不満足	3	5	0	0	0.6%	0.9%	0.0%	0.0%

質問5	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=440)	女性 (n=507)	その他 (n=3)	回答しない (n=12)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	295	347	1	6	67.0%	68.4%	33.3%	50.0%
2 やや満足	121	136	2	5	27.5%	26.8%	66.7%	41.7%
3 やや不満足	20	22	0	1	4.5%	4.3%	0.0%	8.3%
4 不満足	4	2	0	0	0.9%	0.4%	0.0%	0.0%

質問6	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=460)	女性 (n=539)	その他 (n=3)	回答しない (n=11)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	332	393	1	8	72.2%	72.9%	33.3%	72.7%
2 やや満足	114	121	2	2	24.8%	22.4%	66.7%	18.2%
3 やや不満足	10	16	0	1	2.2%	3.0%	0.0%	9.1%
4 不満足	4	9	0	0	0.9%	1.7%	0.0%	0.0%

質問7	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=468)	女性 (n=553)	その他 (n=3)	回答しない (n=12)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	373	443	1	9	79.7%	80.1%	33.3%	75.0%
2 やや満足	87	103	2	2	18.6%	18.6%	66.7%	16.7%
3 やや不満足	6	5	0	1	1.3%	0.9%	0.0%	8.3%
4 不満足	2	2	0	0	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%

質問8	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=468)	女性 (n=550)	その他 (n=3)	回答しない (n=12)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	341	400	1	6	72.9%	72.7%	33.3%	50.0%
2 やや満足	105	131	2	3	22.4%	23.8%	66.7%	25.0%
3 やや不満足	19	17	0	2	4.1%	3.1%	0.0%	16.7%
4 不満足	3	2	0	1	0.6%	0.4%	0.0%	8.3%

質問9	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=465)	女性 (n=551)	その他 (n=3)	回答しない (n=12)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	360	423	1	9	77.4%	76.8%	33.3%	75.0%
2 やや満足	93	110	2	2	20.0%	20.0%	66.7%	16.7%
3 やや不満足	10	14	0	1	2.2%	2.5%	0.0%	8.3%
4 不満足	2	4	0	0	0.4%	0.7%	0.0%	0.0%

質問10	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=452)	女性 (n=526)	その他 (n=3)	回答しない (n=11)	男性	女性	その他	回答し ない
1 満足	230	271	1	2	43.8%	78.8%	0.8%	5.3%
2 やや満足	145	185	2	5	27.6%	53.8%	1.6%	13.2%
3 やや不満足	62	49	0	4	11.8%	14.2%	0.0%	10.5%
4 不満足	15	21	0	0	2.9%	6.1%	0.0%	0.0%

(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	189	180	167	160	128	210								
1	満足	12	167	155	136	123	95	167	92.3%	88.4%	86.1%	81.4%	76.9%	74.2%	79.5%	81.7%
2	やや満足	1	22	20	27	33	30	39	7.7%	11.6%	11.1%	16.2%	20.6%	23.4%	18.6%	16.4%
3	やや不満足	0	0	3	2	2	2	3	0.0%	0.0%	1.7%	1.2%	1.3%	1.6%	1.4%	1.1%
4	不満足	0	0	2	2	2	1	1	0.0%	0.0%	1.1%	1.2%	1.3%	0.8%	0.5%	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	189	179	167	160	128	209								
1	満足	12	169	156	136	128	104	172	92.3%	89.4%	87.2%	81.4%	80.0%	81.3%	82.3%	
2	やや満足	1	20	19	28	29	22	36	7.7%	10.6%	10.6%	16.8%	18.1%	17.2%	17.2%	
3	やや不満足	0	0	2	3	3	1	1	0.0%	0.0%	1.1%	1.8%	1.9%	0.8%	0.5%	
4	不満足	0	0	2	0	0	1	0	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	

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	189	180	167	158	128	208								
1	満足	11	167	154	138	126	104	171	84.6%	88.4%	85.6%	82.6%	79.7%	81.3%	82.2%	
2	やや満足	2	22	20	25	29	21	36	15.4%	11.6%	11.1%	15.0%	18.4%	16.4%	17.3%	
3	やや不満足	0	0	3	4	3	2	1	0.0%	0.0%	1.7%	2.4%	1.9%	1.6%	0.5%	
4	不満足	0	0	3	0	0	1	0	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	0.8%	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=)		13	188	180	165	157	127	205							
1	満足	11	171	154	137	127	103	161	84.6%	91.0%	85.6%	83.0%	80.9%	81.1%	78.5%
2	やや満足	2	17	20	24	26	21	39	15.4%	9.0%	11.1%	14.5%	16.6%	16.5%	19.0%
3	やや不満足	0	0	2	2	3	2	5	0.0%	0.0%	1.1%	1.2%	1.9%	1.6%	2.4%
4	不満足	0	0	4	2	1	1	0	0.0%	0.0%	2.2%	1.2%	0.6%	0.8%	0.0%

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	180	171	157	147	114	186							
1	満足	8	138	114	104	92	71	123	61.5%	76.7%	66.7%	66.2%	62.6%	62.3%	66.1%
2	やや満足	3	38	50	39	49	36	53	23.1%	21.1%	29.2%	24.8%	33.3%	31.6%	28.5%
3	やや不満足	2	4	6	12	5	6	9	15.4%	2.2%	3.5%	7.6%	3.4%	5.3%	4.8%
4	不満足	0	0	1	2	1	1	1	0.0%	0.0%	0.6%	1.3%	0.7%	0.9%	0.5%

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=)		13	189	178	165	153	123	198							
1	満足	8	154	130	113	104	85	143	61.5%	81.5%	73.0%	68.5%	68.0%	69.1%	72.2%
2	やや満足	5	34	40	42	40	32	49	38.5%	18.0%	22.5%	25.5%	26.1%	26.0%	24.7%
3	やや不満足	0	1	4	5	6	5	6	0.0%	0.5%	2.2%	3.0%	3.9%	4.1%	3.0%
4	不満足	0	0	4	5	3	1	0	0.0%	0.0%	2.2%	3.0%	2.0%	0.8%	0.0%

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	189	180	165	160	128	207							
1	満足	11	166	145	134	119	91	162	84.6%	87.8%	80.6%	81.2%	74.4%	71.1%	78.3%
2	やや満足	2	22	32	26	39	35	41	15.4%	11.6%	17.8%	15.8%	24.4%	27.3%	19.8%
3	やや不満足	0	1	2	4	2	1	4	0.0%	0.5%	1.1%	2.4%	1.3%	0.8%	1.9%
4	不満足	0	0	1	1	0	1	0	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	0.8%	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	189	177	166	160	127	207							
1	満足	10	151	129	124	110	80	149	76.9%	79.9%	72.9%	74.7%	68.8%	63.0%	72.0%
2	やや満足	3	37	37	34	43	42	47	23.1%	19.6%	20.9%	20.5%	26.9%	33.1%	22.7%
3	やや不満足	0	1	9	6	7	4	11	0.0%	0.5%	5.1%	3.6%	4.4%	3.1%	5.3%
4	不満足	0	0	2	2	0	1	0	0.0%	0.0%	1.1%	1.2%	0.0%	0.8%	0.0%

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	189	179	166	157	126	207							
1	満足	11	158	139	123	114	94	155	84.6%	83.6%	77.7%	74.1%	72.6%	74.6%	74.9%
2	やや満足	2	29	33	34	40	28	46	15.4%	15.3%	18.4%	20.5%	25.5%	22.2%	22.2%
3	やや不満足	0	2	5	6	3	3	6	0.0%	1.1%	2.8%	3.6%	1.9%	2.4%	2.9%
4	不満足	0	0	2	3	0	1	0	0.0%	0.0%	1.1%	1.8%	0.0%	0.8%	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	183	174	163	148	124	193							
1	満足	10	107	95	65	62	57	108	76.9%	58.5%	54.6%	39.9%	41.9%	46.0%	56.0%
2	やや満足	2	56	52	63	59	46	60	15.4%	30.6%	29.9%	38.7%	39.9%	37.1%	31.1%
3	やや不満足	1	17	18	30	19	16	19	7.7%	9.3%	10.3%	18.4%	12.8%	12.9%	9.8%
4	不満足	0	3	9	5	8	5	6	0.0%	1.6%	5.2%	3.1%	5.4%	4.0%	3.1%

(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	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=)		102	183	19	50	353	68	55	92	111	94
1	満足	71	152	13	40	305	51	40	75	88	86
2	やや満足	29	29	6	10	40	15	12	13	20	7
3	やや不満足	2	1	0	0	5	1	2	3	1	1
4	不満足	0	1	0	0	3	1	1	1	2	0
		割合(%)									
1	満足	69.6%	83.1%	68.4%	80.0%	86.4%	75.0%	72.7%	81.5%	79.3%	91.5%
2	やや満足	28.4%	15.8%	31.6%	20.0%	11.3%	22.1%	21.8%	14.1%	18.0%	7.4%
3	やや不満足	2.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.4%	1.5%	3.6%	3.3%	0.9%	1.1%
4	不満足	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.8%	1.5%	1.8%	1.1%	1.8%	0.0%

質問2		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室	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=)		102	183	19	50	353	68	54	92	111	94
1	満足	74	149	15	45	313	51	44	76	92	86
2	やや満足	27	32	4	5	35	16	8	12	16	8
3	やや不満足	1	0	0	0	4	0	2	4	2	0
4	不満足	0	2	0	0	1	1	0	0	1	0
		割合(%)									
1	満足	72.5%	81.4%	78.9%	90.0%	88.7%	75.0%	81.5%	82.6%	82.9%	91.5%
2	やや満足	26.5%	17.5%	21.1%	10.0%	9.9%	23.5%	14.8%	13.0%	14.4%	8.5%
3	やや不満足	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	3.7%	4.3%	1.8%	0.0%
4	不満足	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.3%	1.5%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%

質問3		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室	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=)		99	183	19	50	353	68	55	92	111	94
1	満足	70	149	15	43	312	49	44	77	91	86
2	やや満足	28	32	4	7	34	16	8	11	17	8
3	やや不満足	1	1	0	0	5	1	3	4	2	0
4	不満足	0	1	0	0	2	2	0	0	1	0
		割合(%)									
1	満足	70.7%	81.4%	78.9%	86.0%	88.4%	72.1%	80.0%	83.7%	82.0%	91.5%
2	やや満足	28.3%	17.5%	21.1%	14.0%	9.6%	23.5%	14.5%	12.0%	15.3%	8.5%
3	やや不満足	1.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.4%	1.5%	5.5%	4.3%	1.8%	0.0%
4	不満足	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.6%	2.9%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%

質問4		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室	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	181	19	49	350	66	54	90	111	94
1	満足	59	150	16	40	309	53	42	76	93	86
2	やや満足	36	29	3	9	34	10	7	11	13	8
3	やや不満足	3	1	0	0	4	1	2	2	3	0
4	不満足	0	1	0	0	3	2	3	1	2	0
		割合(%)									
1	満足	59.6%	82.0%	84.2%	80.0%	87.5%	77.9%	76.4%	82.6%	83.8%	91.5%
2	やや満足	36.4%	15.8%	15.8%	18.0%	9.6%	14.7%	12.7%	12.0%	11.7%	8.5%
3	やや不満足	3.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.1%	1.5%	3.6%	2.2%	2.7%	0.0%
4	不満足	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.8%	2.9%	5.5%	1.1%	1.8%	0.0%

質問5		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室	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	170	16	39	347	59	52	86	106	86
1	満足	40	129	9	29	224	39	31	65	68	65
2	やや満足	38	38	7	9	101	17	15	18	27	18
3	やや不満足	4	2	0	1	19	2	6	2	10	3
4	不満足	0	1	0	0	3	1	0	1	1	0
		割合(%)									
1	満足	48.8%	75.9%	56.3%	74.4%	64.6%	66.1%	59.6%	75.6%	64.2%	75.6%
2	やや満足	46.3%	22.4%	43.8%	23.1%	29.1%	28.8%	28.8%	20.9%	25.5%	20.9%
3	やや不満足	4.9%	1.2%	0.0%	2.6%	5.5%	3.4%	11.5%	2.3%	9.4%	3.5%
4	不満足	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.9%	1.7%	0.0%	1.2%	0.9%	0.0%

質問6		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室	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=)		99	182	18	46	344	66	54	87	110	93
1	満足	43	140	13	33	256	44	32	65	83	77
2	やや満足	48	40	5	13	73	15	19	17	22	15
3	やや不満足	6	0	0	0	8	5	2	4	4	1
4	不満足	2	2	0	0	7	2	1	1	1	0
		割合(%)									
1	満足	43.4%	76.9%	72.2%	71.7%	74.4%	66.7%	59.3%	74.7%	75.5%	82.8%
2	やや満足	48.5%	22.0%	27.8%	28.3%	21.2%	22.7%	35.2%	19.5%	20.0%	16.1%
3	やや不満足	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	7.6%	3.7%	4.6%	3.6%	1.1%
4	不満足	2.0%	1.1%	0.0%	0.0%	2.0%	3.0%	1.9%	1.1%	0.9%	0.0%

質問7		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室	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=)		101	182	19	49	353	68	55	91	110	94
1	満足	57	146	15	38	305	48	39	73	85	77
2	やや満足	42	33	4	11	43	18	15	15	20	17
3	やや不満足	2	2	0	0	4	1	1	2	5	0
4	不満足	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0
		割合(%)									
1	満足	56.4%	80.2%	78.9%	77.6%	86.4%	70.6%	70.9%	80.2%	77.3%	81.9%
2	やや満足	41.6%	18.1%	21.1%	22.4%	12.2%	26.5%	27.3%	16.5%	18.2%	18.1%
3	やや不満足	2.0%	1.1%	0.0%	0.0%	1.1%	1.5%	1.8%	2.2%	4.5%	0.0%
4	不満足	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.3%	1.5%	0.0%	1.1%	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	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=)		100	182	19	50	352	67	54	91	111	93
1	満足	44	129	11	36	278	44	40	71	84	72
2	やや満足	51	45	7	13	62	20	14	14	18	19
3	やや不満足	3	6	1	1	10	2	0	5	9	2
4	不満足	2	2	0	0	2	1	0	1	0	0
		割合(%)									
1	満足	44.0%	70.9%	57.9%	72.0%	79.0%	65.7%	74.1%	78.0%	75.7%	77.4%
2	やや満足	51.0%	24.7%	36.8%	26.0%	17.6%	29.9%	25.9%	15.4%	16.2%	20.4%
3	やや不満足	3.0%	3.3%	5.3%	2.0%	2.8%	3.0%	0.0%	5.5%	8.1%	2.2%
4	不満足	2.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.6%	1.5%	0.0%	1.1%	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	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=)		100	183	19	50	351	68	54	89	111	93
1	満足	50	140	13	40	291	46	37	76	85	78
2	やや満足	43	40	6	10	53	15	13	9	20	14
3	やや不満足	7	2	0	0	5	5	3	3	5	1
4	不満足	0	1	0	0	2	2	1	1	1	0
		割合(%)									
1	満足	50.0%	76.5%	68.4%	80.0%	82.9%	67.6%	68.5%	85.4%	76.6%	83.9%
2	やや満足	43.0%	21.9%	31.6%	20.0%	15.1%	22.1%	24.1%	10.1%	18.0%	15.1%
3	やや不満足	7.0%	1.1%	0.0%	0.0%	1.4%	7.4%	5.6%	3.4%	4.5%	1.1%
4	不満足	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.6%	2.9%	1.9%	1.1%	0.9%	0.0%

質問10		回答者数									
		くらし応援室	総務課	地域商工室	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=)		92	172	15	48	349	62	53	80	108	92
1	満足	23	102	5	26	189	28	20	47	49	48
2	やや満足	57	53	6	15	125	17	19	18	33	25
3	やや不満足	12	15	2	6	29	12	12	12	17	10
4	不満足	0	2	2	1	6	5	2	3	9	9
		割合(%)									
1	満足	25.0%	59.3%	33.3%	54.2%	54.2%	45.2%	37.7%	58.8%	45.4%	52.2%
2	やや満足	62.0%	30.8%	40.0%	31.3%	35.8%	27.4%	35.8%	22.5%	30.6%	27.2%
3	やや不満足	13.0%	8.7%	13.3%	12.5%	8.3%	19.4%	22.6%	15.0%	15.7%	10.9%
4	不満足	0.0%	1.2%	13.3%	2.1%	1.7%	8.1%	3.8%	3.8%	8.3%	9.8%

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。(1/12)

- ・置いてあるボールペンなどが消毒されているものかどうか不安で、自分のペンを使用しました。案内する人がいたり、表示もわかりやすいと思います。
- ・より電子申請を増やしていただきたい。
- ・とても良かった(わかりやすい)。
- ・記載台の照明が暗い。
- ・窓口サービスではないですが、本日届出の世帯分離の申請書がホームページをさがしても見つからなかった。
- ・案内表示がわかりにくい。待合スペースがせまい。
- ・ピンポンがあつて、声をかけなくてもよかったのが良い。
- ・西区役所は、埼玉へ引越してきた5年以上まえにお世話になり何も分からない私にとっても親切な対応をして下さり、助けていただきました。子育てに対しても、丁寧な聞き取りでほっとしたのを覚えています。
- ・1階は混んでいるのに2階はすいている...均等にできるといいのに

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。(2/12)

- ・とても分かりやすく説明していただけて、助かりました。ありがとうございました！
- ・とてもわかりやすく説明されて頂きました。どうもありがとうございました。
- ・マイナンバー担当のはずが、マニュアルを見たり、後方職員の方に聞いていた。もっと勉強してほしい。一時停止していたのに解除書類だけでなく喪失届発行届も書く意味が分からない。役所は書類が多すぎます。
- ・福祉課の〇〇さんが親切ていねいでした。ありがとうございました。
- ・自立支援医療の件で転入の際、原本以外認めている理由を説明せず、流すように対応されたのが気になりました。こちらの手間等によりそえる人々がいるともっと満足する人々が増えると思います。市民区民の顔なんですから、向上することに期待しています。区民課の方は流石、対応慣れされていてスムーズに転入できたのでよかったです。
- ・戸籍関連の窓口に行くのに少し迷ってしまった。最初2Fに行ってしまったためだが、2Fにも分かり易い案内図を提示してほしい。
- ・このままでいいと思う。
- ・大変スムーズに受付してくださり助かりました。案内の方がいらっしゃってよかったです。ありがとうございました。
- ・キャッシュレスの対応(クレカorQR決済)
- ・特になし。ティッシュ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。(3/12)

- ・身分証を提示しているのに同内容を記載するのが手間なので身分証のコピー等で対応できるようにしてもらえるとありがたいです。
- ・私が213番の受付表をとり待っていましたが、なぜか、他の人が聞きながら先に私がいますのに無視しこちらを見ていただけませんでした。
- ・特になし
- ・気になるところは特になかったです。引き続き利用させていただきます。
- ・土日や遅い時間も利用できるようにしてほしいです(日曜も月末やってるのは知っていますが、1回だけだと混んでしまうので)
- ・1つの窓口で2つ以上の対応ができれば良いなと思います。区民課→保険年金課と行く用事があるときに大変！大変わかりやすく、親身な対応でした！！
- ・がんばってください。
- ・お花を飾っていただいていたのですが、しおれてしまっていました。
- ・わからないことがあって説明を聞きに来ているのに、全く寄りそった対応をしてもらえなかった。以前は丁寧な対応をしてくださる方がいたのに、たった一人の職員のせいでイメージが下がるので、職員ごとに対応の差があるのは良くない。
- ・待ち時間が長すぎます。手の空いてる職員が笑いながら立ち話。意識が低いのではないのでしょうか。

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。(4/12)

- ・ていねいでよかったです。
- ・区役所駐車場が満車の時は入口にサイン「満車」を表示してください。
- ・エレベーターの階数表示を表示してほしい。
- ・各部署の標示の文字が小さくて見づらい。郵便局が入っていないので、その場で印紙が貼れずに面倒くさい。
- ・〇〇さんが特にすばらしい。給料上げたほうがいいです。
- ・区民課〇〇さんに相談に乗っていただきました。本当に感謝しております。難しい相談事をよく聞いて下さいまして、本当に有難うございます。
- ・土曜日も開庁して頂けると助かります。もしくは平日の夜間など。
- ・トイレに消毒液が欲しい。このコロナの時代にトイレに便器を拭く消毒液がないのはおかしい。旧庁舎にはあったのに...検討して下さい。
- ・エレベーターが遅い。階段があるのかわかりにくい。
- ・すばらしい対応に感謝しかありません。助けていただき神対応でおどろいています。足をむけてねむれません。(〇〇さんです)
- ・住所変更の際の〇〇さんという男性の接客がすばらしかった。
- ・寒かったです。
- ・窓口が寒かった

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。(5/12)

- ・保健センターの窓口は寒いです
- ・入口付近だったので、暖房器具があると、待ち時間も寒くないとおもいます。
- ・マイナンバーを利用することで、コンビニでも受けとれると説明されたが、利用方法が分からなかった。
- ・色々、相談にのって頂き、安心致しました。
- ・とてもいねいに対応していただきありがとうございました。
- ・書類の提出について郵送でも可能かどうか事前にtelしました。窓口でなければ不可とのことで、バスでわざわざ来店しました。結果的に郵送でも可能でした。労力と運賃を返してもらいたいです。
- ・請求書について全納したのに又請求書が来たので再度区役所に来て調べていただいたら全納であるとの事。なぜ請求書が届くのか...もう少し調べてからにしてください。
- ・高齢介護課にいつもお世話になっておりますが、利用者重視の迅速な対応でいつも助かっております。今後共よろしく願いいたします。
- ・土日の開庁日を増やして欲しい(第2・4日曜日など...)マイナンバーカードのパスワードが分からなくなり失効すると、区役所まで来るのは不便(それこそオンラインで解除できるようになって欲しい)。
- ・丁寧な説明で良かった。
- ・エントランスで立ち止まっていると、係りの方から声をかけていただいて助かりました。
- ・年金について相談した時、とても丁寧に対応していただいた。金額の計算もしてくれてよく理解できた。

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。(6/12)

- ・住所・名前を書く欄が多すぎる。
- ・いつも温かく親切に対応して下さっています。
- ・とても親切でスピーディーな対応でした。心配事で圧倒されそうな時代ですが、職員さんスタッフの姿を見ていると元気が出ます。「他の人をさわやかにする人は自分もさわやかになれる」という諺がありますが皆さんの働きがそうなりますよう応援しています。
- ・待っている所がさむい
- ・一階がロビー寒い。何度も名前などを書かされる。
- ・スムーズに手続きいただきありがとうございました。
- ・こういった写真サービスは他の区役所ではやっていなかったので+αのサービスだなと思いました。
- ・自治会の補助金申請で来ました。申請方法について、ていねいに教えていただき大変助かりました。ありがとうございました。
- ・総務課はすごく良かったです。1階のオレンジだかピンクだかのマスクの丸メガネのおばちゃんの態度がめちゃくちゃ悪かった。
- ・本日マイナンバーカード受取に来たが、窓口がどれに該当するのかわかりづらかった。窓口にはっきりわかるよう明示すべきと思います。

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。(7/12)

- ・マイナンバーカードの受取り手続きが煩雑です。もう少し単純化出来ると思いますし、煩雑さが普きゆう率のびなやみの原因かと思います。
- ・転入してきました。お世話になります。よろしく願いいたします。
- ・フィルム越しなので少し声が聴こえにくい。仕方ないけど...
- ・マスクをつけているので声が聞きとりにくい。
- ・デジタルも良いが高齢者等「何が、何処まで...」等のニュアンスも聞きたい為、電話応接は今後共残して貰いたい!!
- ・業務で利用している。一般の来庁で来る高齢の方などパイプイスで辛そうな方を見た事がある。
- ・糖尿病の基本適正体重の維持について親切に教えて頂きました。これからの日常生活についても。とても助かりました。ありがとうございました。
- ・丁寧に対応していただきありがとうございました。
- ・書類等、もう少しわかりやすくして頂くと助かります。
- ・すいている時間だったのでスムーズでした。
- ・窓口の人間から質問があったため答えたにもかかわらず、「分かった、分かった」とイライラされた。理解力がないのをこちらに当たらないでほしい。
- ・時間が足りなかったが、ためになった。

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。(8/12)

- ・とても優しく対応して下さいました。
 - ・とても丁寧でわかりやすく教えていただきました。
 - ・分かりやすくスムーズに説明していただきありがとうございました。
 - ・とても丁寧に対応して頂きました。区役所には始めて来ましたが、とてもきれいな施設な上、みなさんお優しいかったので、今後、利用する機会があれば積極的に使いたいと感じました。
 - ・親切でありがたいです。受付番号を取るのが⑤パッケージ工房(引越)とあったのですが①をとってしまった。ちょっとわかりにくい感じがします。
 - ・自分の浅学で困っていた所を優しく言葉で補助していただきました。ありがとうございました。
 - ・〇〇さんの説明がわかりやすかったです。
- 電子申請対応可能にしてほしいです。
- ・大変満足でした。アリガトウございます。
 - ・死亡届けの窓口が多くて疲れました。
 - ・いつもいねに対応していただきありがとうございます。
 - ・ヒラガナで名札(職員の方)つけてほしいです。。。
 - ・区の花のニチニチソウの種を連れ合いと1袋ずついただきました。1袋は芽が出なくて残念でした。もう一つの袋もなかなか芽の出ず二か月以上して出ましたが元気がありませんでした。しっかりした種をお願いします。

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。(9/12)

- ・いつもありがとうございます。
- ・キャッシュレス決済をさらに推進して欲しい(特に郵送請求の場合、小為替は手間がかかる)。
- ・銀行で用をすませて市役所へまいりました。銀行に比較してもすべて乗れている...大変うれしかったです。
- ・不満はなく皆さん対応もすばらしいと思います。
- ・わかりやすく説明してくださってありがとうございます！
- ・マイナンバーカード受け取りに関して、大変スムーズで驚きました。日々大変かと存じますが、どうか皆様お身体に気をつけてお過ごしください。
- ・印象が暗い
- ・大変満足してありがたく思います。
- ・ご丁寧な対応ありがとうございました。
- ・以前に比べ印も少ない。手続きを早く行うことに心がけているスタッフが多くなったので助かる！
- ・いつもありがとうございます。
- ・親身になって話してくれて良かったです。
- ・わかりやすく対応して頂けました。ありがとうございます。
- ・国民健康保険(8)の男性で眼鏡をかけた職員のきく態度、発言の言い方がはなにつき、とても不満で、ケンカを売られたような気分で気分悪くなりました。もう少しきき方話し方に、思いやりをもってほしいです。できないなら、窓口たたないでほしいです。

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。(10/12)

- ・駐車場1時間じゃたりない
- ・非常に対応も早く感じの良い応待でした。
- ・親族の死亡に関する手続きで来ました。何もわからず困っていましたがどの窓口の方も親切で丁寧に対応いただきました。国民年金の方はいろいろ調べていただき助かりました。
- ・ワクチン窓口がわからず、ちがう窓口に行ってしまった先の担当者が少しぶあいそうで嫌な気分になりましたが、正しい窓口を教えてください助かりました。
- ・担当の方が親身になってお話を聞いてくださったので、とても安心できました。
- ・ペーパーレスでの申請や、オンライン上での申請ができると、よりサービス向上につながると思います。休日でも申請できる日を月の半ばにも設けて頂きたい。
- ・駐車場はどこ？沿道に案内があると良い！！
- ・以前よりラフな感じで来訪しやすい。
- ・昨年父が亡くなってしまい、何度も市役所に来ました初めての経験でわからないことばかりでしたが、どの窓口に行っても大変親切に対応していただき、問題なく様々な手続きが完了しました。市民のために日頃よりいろいろとご対応いただき心から感謝します。南区の住民で良かったです。ありがとうございました。
- ・トイレ表示が小さくわかりづらい。
- ・待ち番号を取る場所が分からなかった。同じ場所にあると良いと思う

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。(11/12)

- ・番号札が少しわかり辛かった
- ・非常に良い対応でした。
- ・とてもスピーディーに対応して頂きました。
- ・正面玄関の案内(総合案内)の2人がよくおしゃべりしている。区民課④あたりも接客(対応がなくひまだと)、となり同士でおしゃべりしているのは見苦しい。正面玄関入り、不快な思いをする。
- ・〇の区民課はいつも対応悪く処理が遅い。
- ・とても親切にいただきありがとうございました。
- ・福祉課で声をかけたが、一度では対応されず3回目に対応。声は大きいほうだか不満
- ・とても良かったです！
- ・今日は完璧でした。12月に印鑑証明を取りに行った際は、大変混雑していて、職員の皆さんが頑張っているなか、その部署の上の方のおじさんは、ヘルプに入るわけでもなく、フォローするわけでもなく、職員や区民に声をかけるわけでもなく、指示を出すわけでもなく、職員の仕事を10分近く見ているだけでした。職員の皆さん...頑張ってください。
- ・DX時代への対応は理解できるが受入機関がまちまちであり、又各家庭のデジタル機器が揃っていない、又デジタル技術の教育等をやっていないので相当の時間がかかるものと思います。

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。(12/12)

- ・本日は申請手続きではなかったが、いつ来ても皆様よく対応して下さいますので、年寄りでも一人で相談にこられます。
- ・いつも利用するたびに丁寧に対応していただいています。ありがとうございます。
- ・案内の照明を明るくして欲しい。
- ・気持ち良く対応していただきました。ありがとうございます。
- ・申請書の文字が全体的に小さい(口の記号も)

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 職員の話さ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

(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④の取組を行っています（令和3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2年度は約500種類の手続（区役所以外の手続も含む）について、この電子申請・届出サービスを利用した受付を行いました。
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年度以降に全区役所区民課、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。
- ※ 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。