

令和6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6年11月1日（金）～令和7年1月31日（金）

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サイトの区政推進部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
118	104	113	135	119	119	102	108	166	111	1,195
9.9%	8.7%	9.5%	11.3%	10.0%	10.0%	8.5%	9.0%	13.9%	9.3%	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
493	631	1	70	1,195
41.3%	52.8%	0.1%	5.9%	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
4	157	215	133	159	184	296	47	1,195
0.3%	13.1%	18.0%	11.1%	13.3%	15.4%	24.8%	3.9%	100.0%

(3) 窓口別(複数回答)

(人)

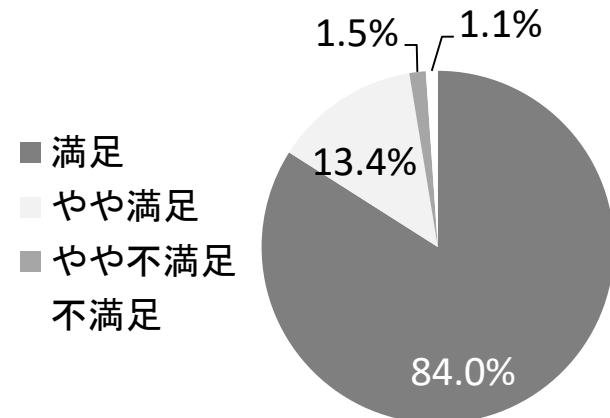
くらし応援室	総務課	地域商工室	コミュニティ課	区民課		
116	179	10	79	323		
9.0%	13.8%	0.8%	6.1%	25.0%		
福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター	合計	
105	95	111	142	136	1293	
8.1%	7.3%	8.6%	11.0%	10.5%	100.0%	

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=1,195

質問1		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,195	1004	84.0
2	やや満足	1,195	160	13.4
3	やや不満足	1,195	18	1.5
4	不満足	1,195	13	1.1

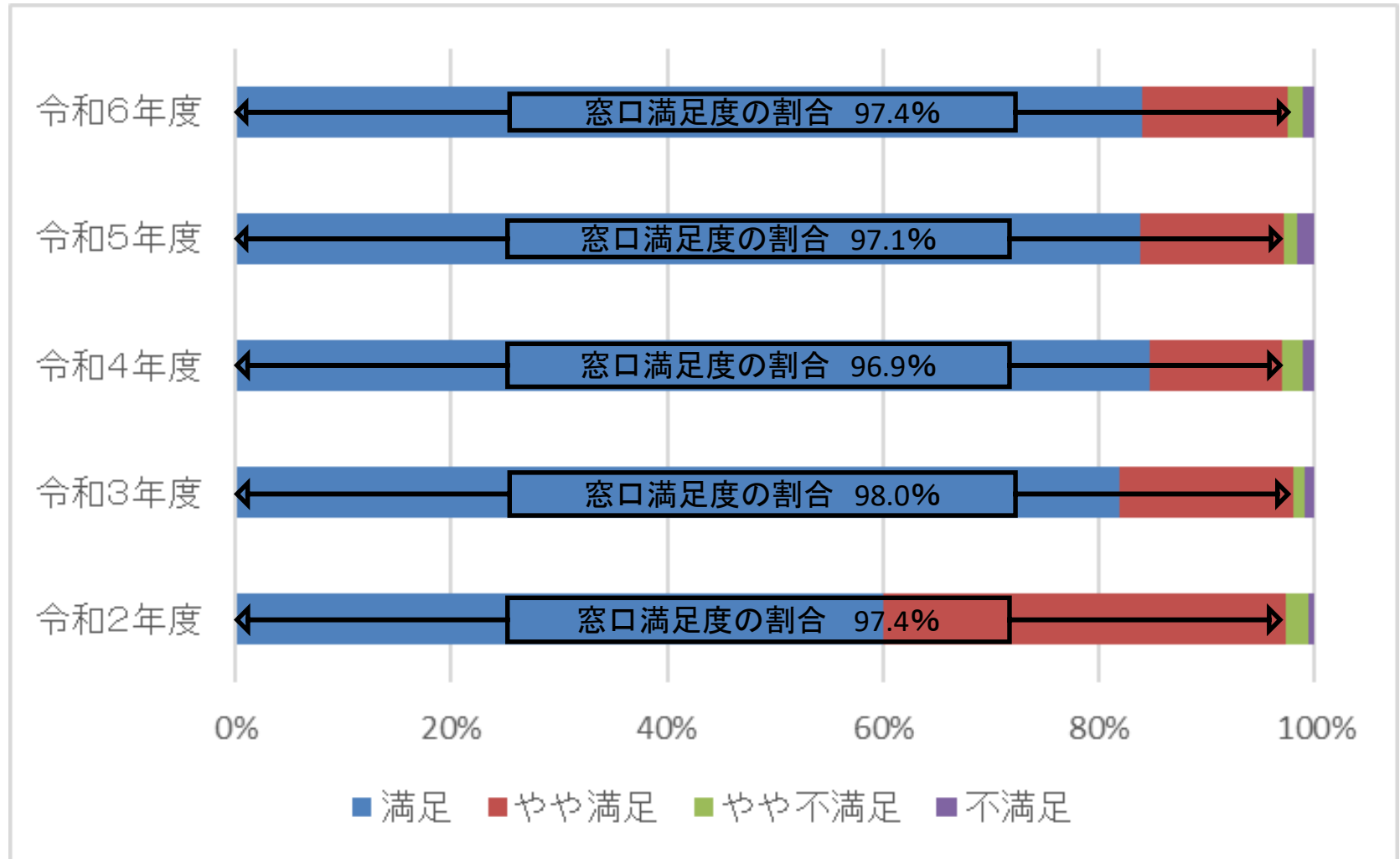


- 図中の「n」は、各設問の回答者数を示します。
- 調査結果の比率は、nを基本として百分率の小数点第2位を四捨五入しています。
- 窓口満足度アンケートにおける満足度の割合(総合振興計画実施計画における成果指標目標は90%)

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？

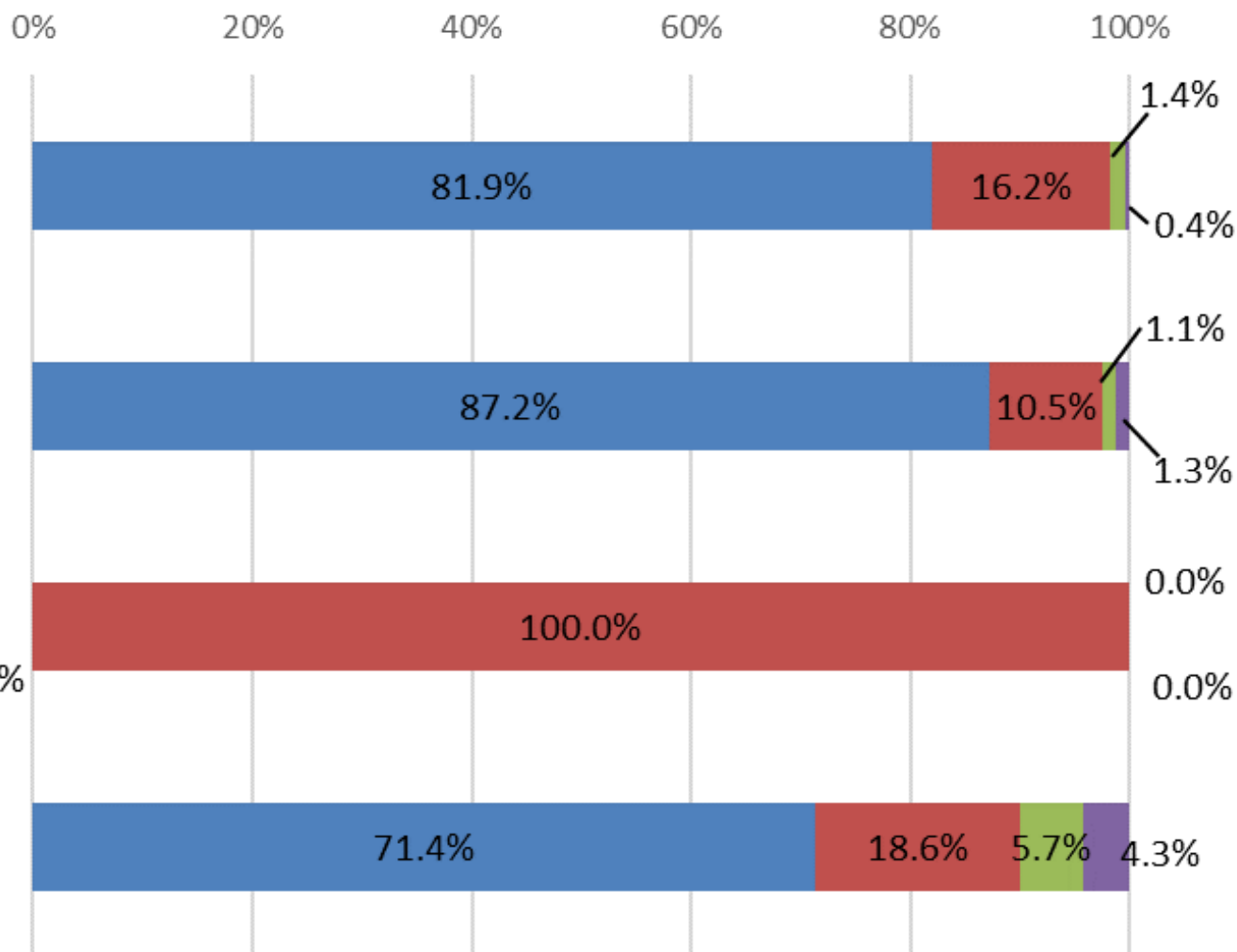
(令和2年度以前は「区役所の窓口サービスはいかがでしたか。」という設問)



窓口満足度／性別

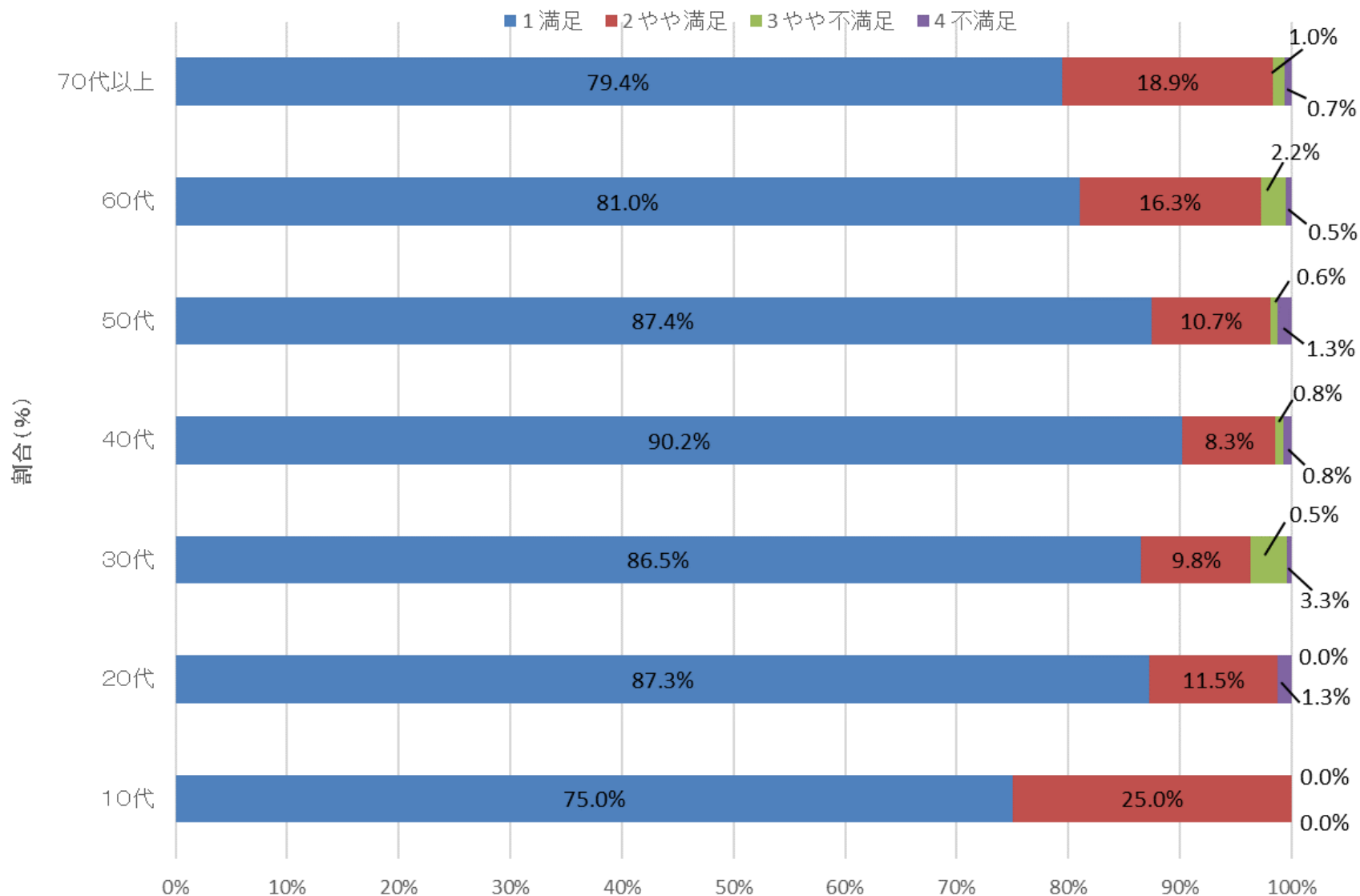
n=1,195

■ 1 満足 ■ 2 やや満足 ■ 3 やや不満足 ■ 4 不満足



窓口満足度／年齢別

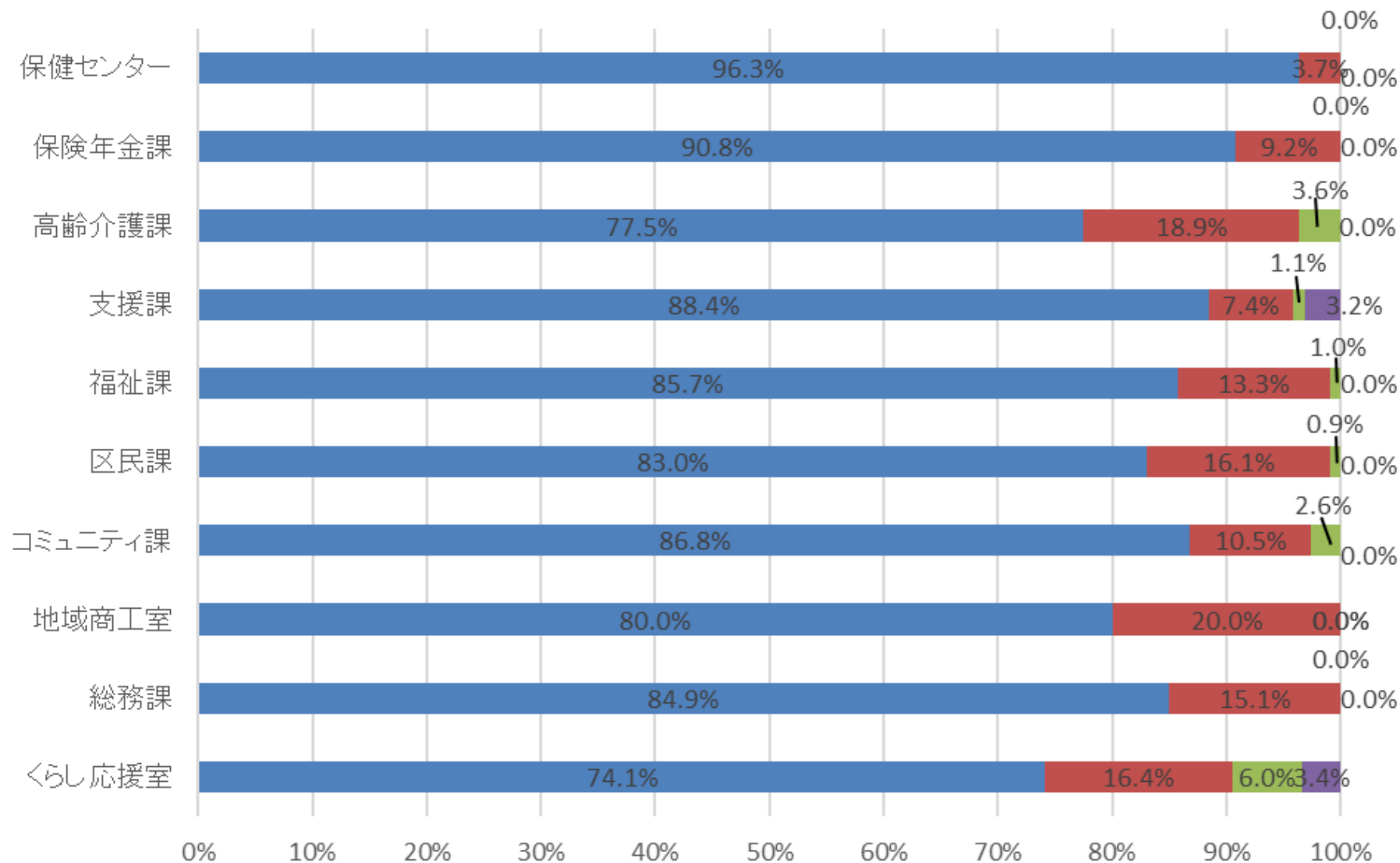
n=1,195



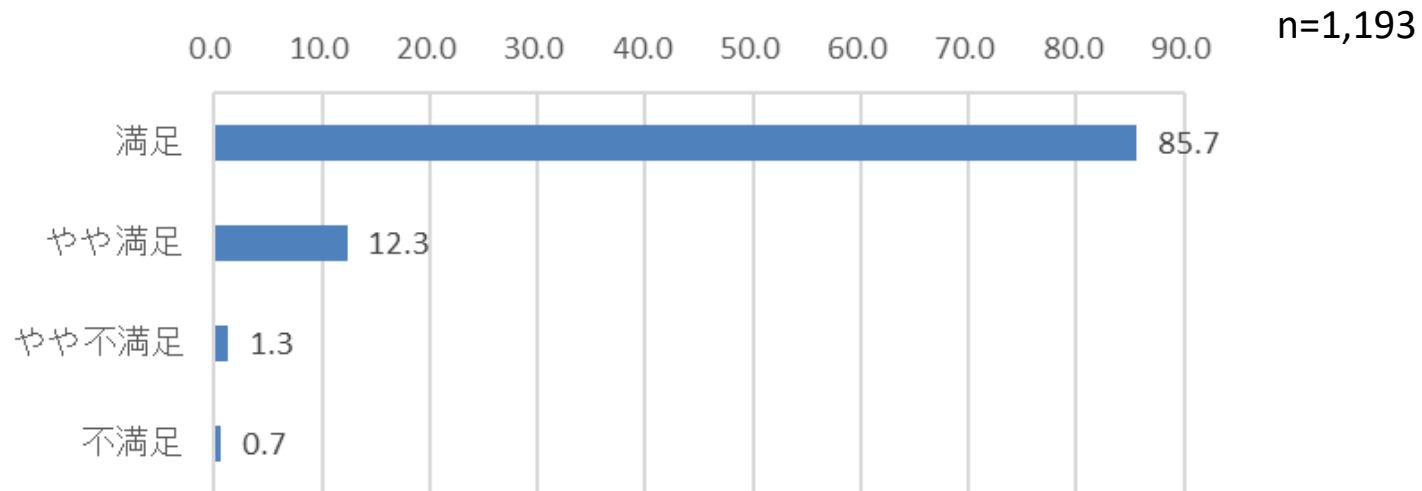
窓口満足度／窓口別

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満足 ■ 不満足

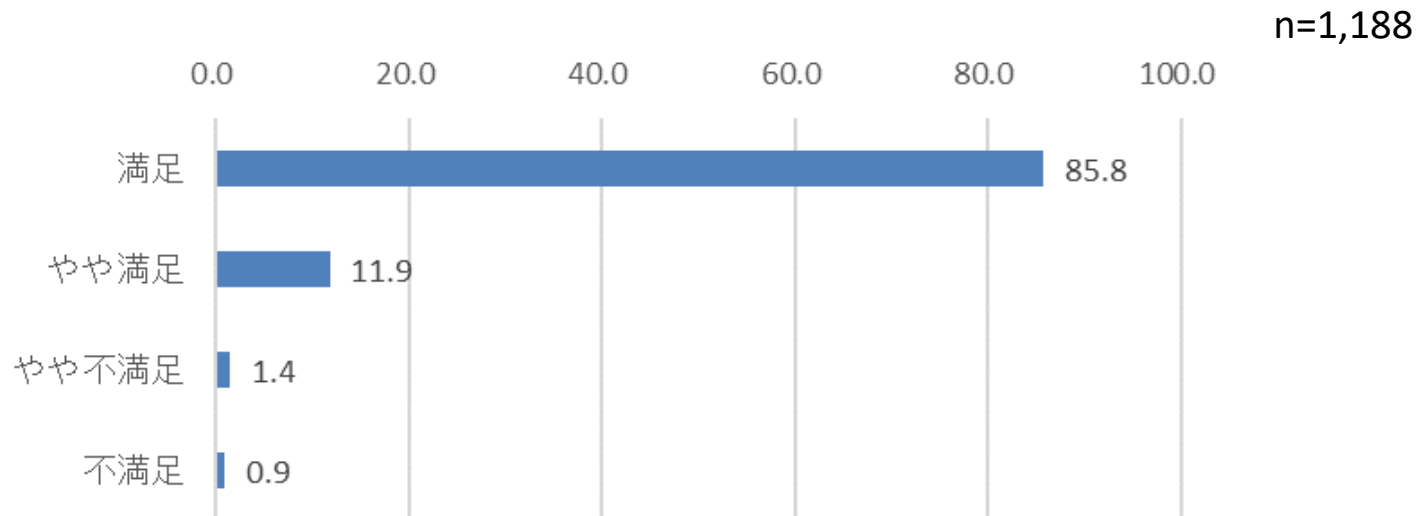
n=1,293



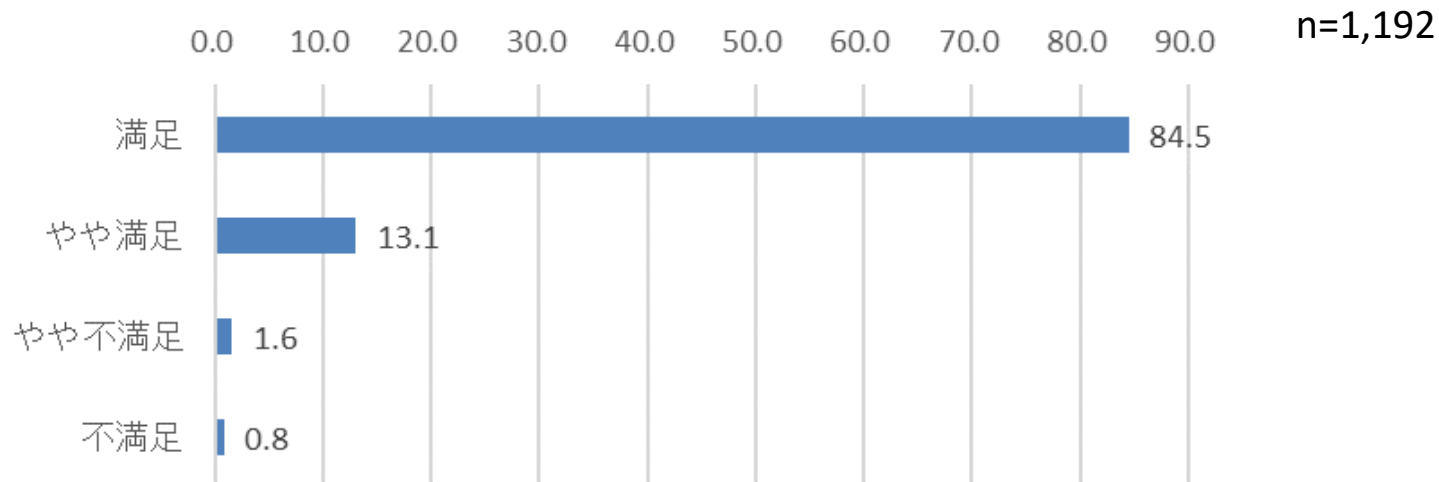
質問2.職員のあいさつや言葉づかい、身だしなみはいかがでしたか？



質問3.職員の話をしき態度はいかがでしたか？

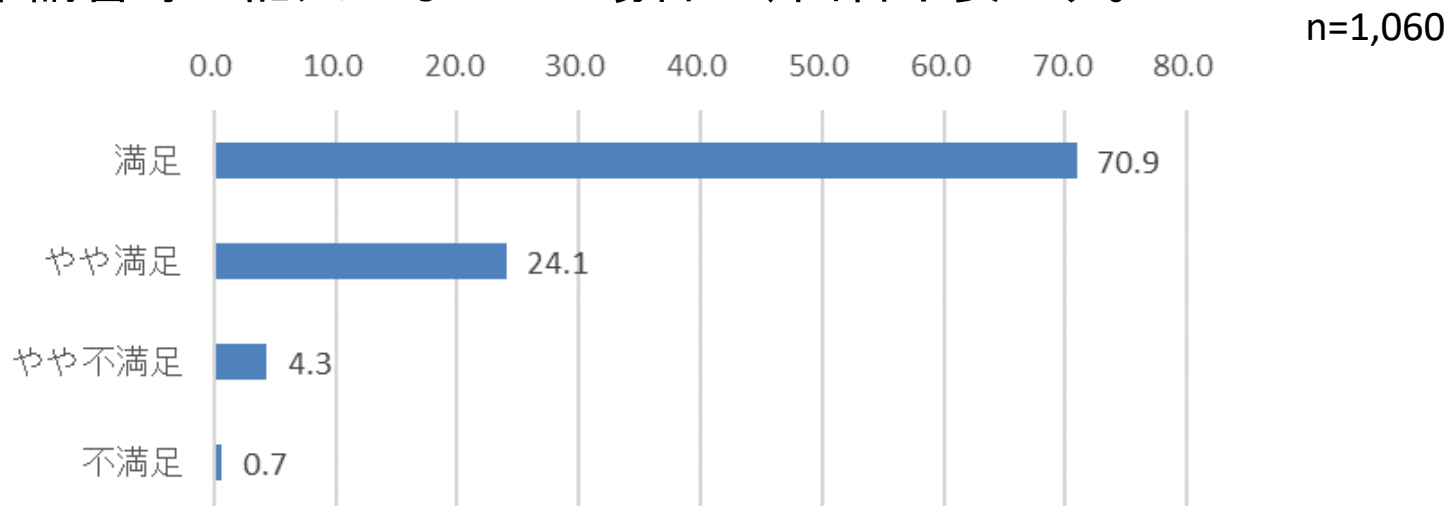


質問4.職員の説明は、わかりやすく丁寧でしたか？

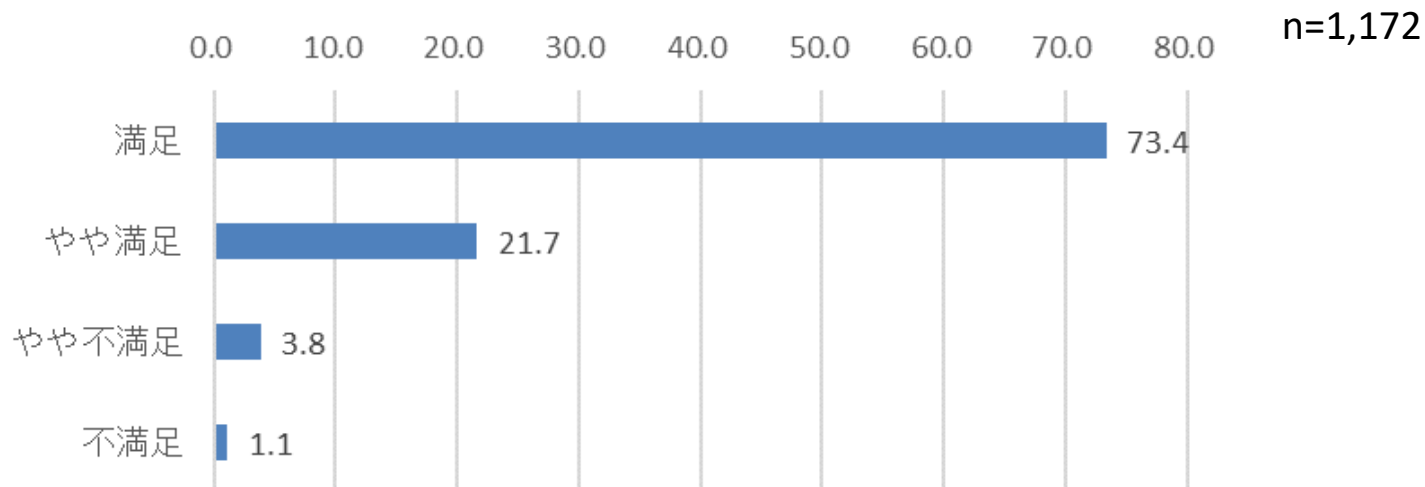


質問5.申請書等の記入は簡単でしたか？

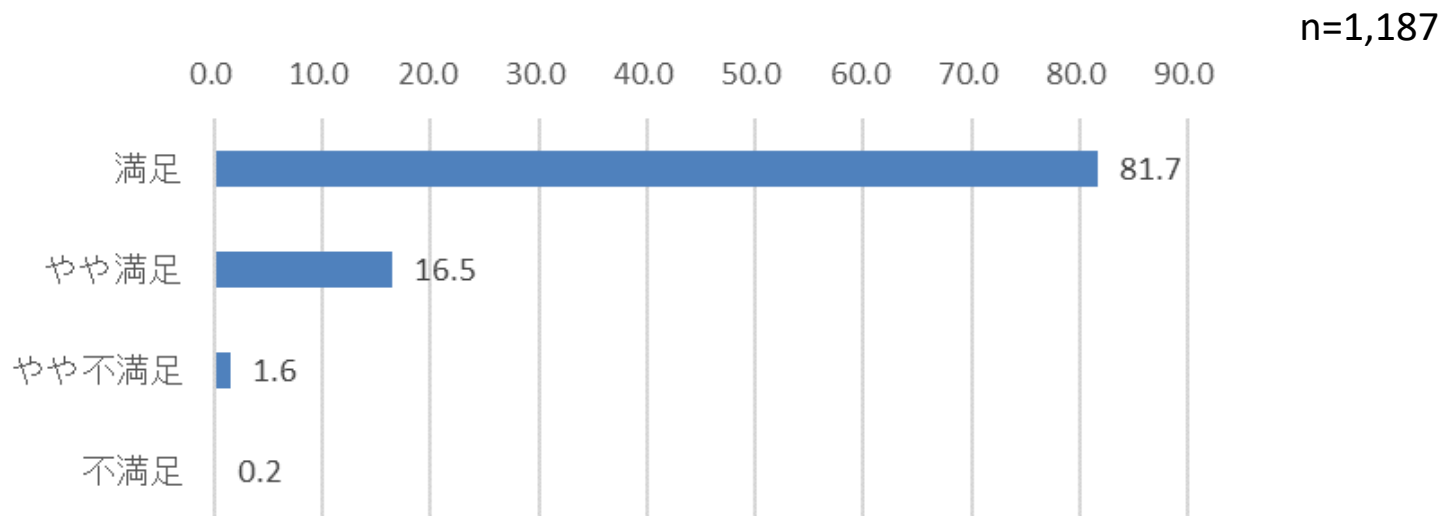
※申請書等の記入がなかった場合は、回答不要です。



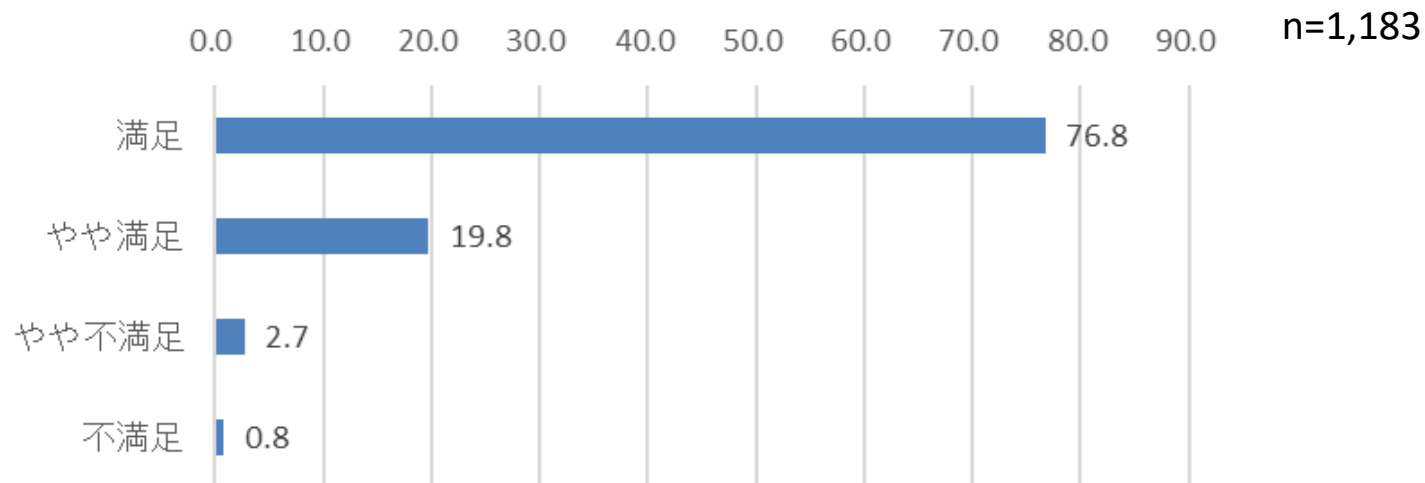
質問6.ご用件(手続き)が済むまでの時間はいかがでしたか？



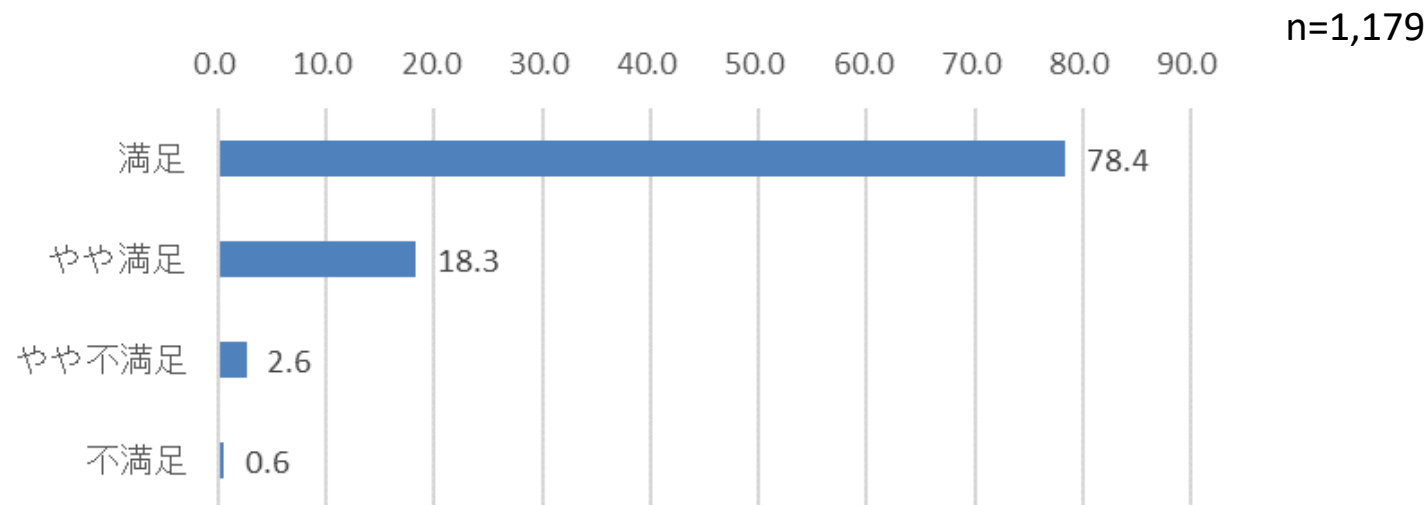
質問7.窓口や待合スペースは整理・整頓されていましたか？



質問8.案内表示はいかがでしたか？

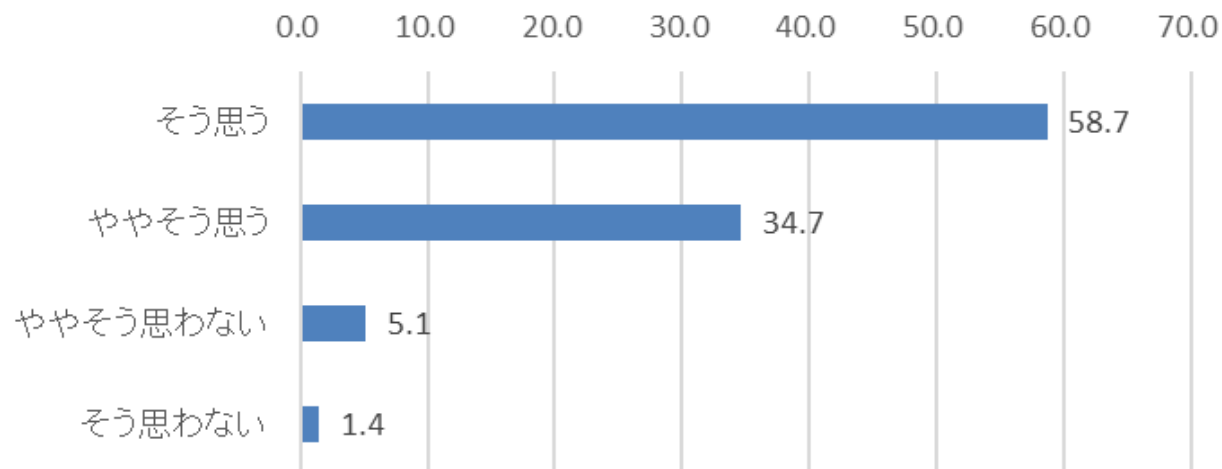


質問9.窓口ではプライバシーに配慮していましたか？



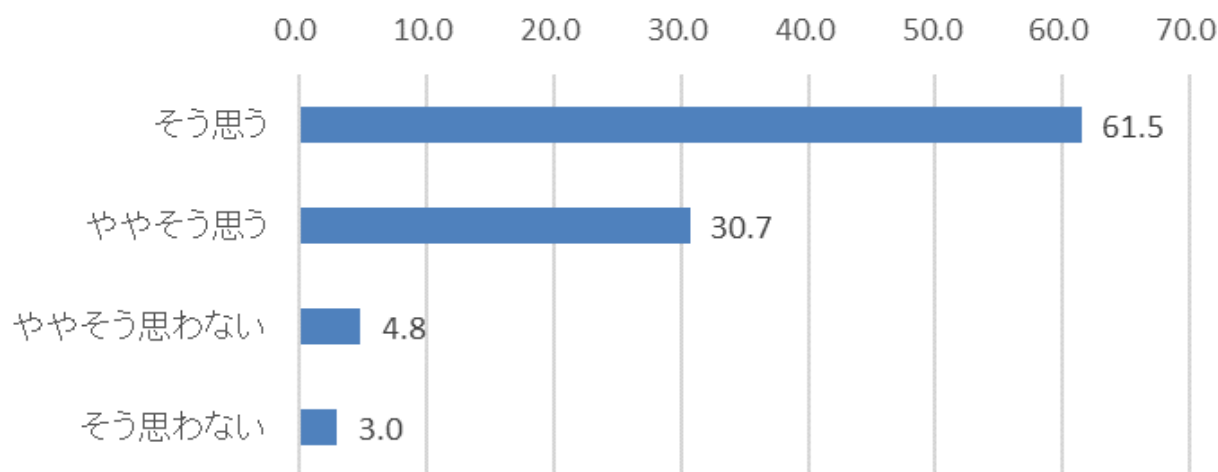
質問10.さいたま市では、デジタル技術を活用した窓口サービスの向上を進めていますが、窓口での手続きは便利になっていると思いますか？

n=1,127



質問11.キャッシュレス決済が導入されたことで、窓口での支払いは便利になっていると思いますか？

n=976



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	1,195	1004	84.0
2	やや満足		160	13.4
3	やや不満足		18	1.5
4	不満足		13	1.1

質問2		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,193	1022	85.7
2	やや満足		147	12.3
3	やや不満足		16	1.3
4	不満足		8	0.7

質問3		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,188	1019	85.8
2	やや満足		141	11.9
3	やや不満足		17	1.4
4	不満足		11	0.9

質問4		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,192	1007	84.5
2	やや満足		156	13.1
3	やや不満足		19	1.6
4	不満足		10	0.8

質問5		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,060	752	70.9
2	やや満足		255	24.1
3	やや不満足		46	4.3
4	不満足		7	0.7

質問6		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,172	860	73.4
2	やや満足		254	21.7
3	やや不満足		45	3.8
4	不満足		13	1.1

質問7		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,187	970	81.7
2	やや満足		196	16.5
3	やや不満足		19	1.6
4	不満足		2	0.2

質問8		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,183	908	76.8
2	やや満足		234	19.8
3	やや不満足		32	2.7
4	不満足		9	0.8

質問9		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,178	924	78.4
2	やや満足		216	18.3
3	やや不満足		31	2.6
4	不満足		7	0.6

質問10		回答者数	件数	割合(%)
1	そう思う	1,127	662	58.7
2	ややそう思う		391	34.7
3	ややそう思わない		58	5.1
4	そう思わない		16	1.4

質問11		回答者数	件数	割合(%)
1	そう思う	976	600	61.5
2	ややそう思う		300	30.7
3	ややそう思わない		47	4.8
4	そう思わない		29	3.0

性別		回答者数	件数	割合(%)
1	男性	1,195	493	41.3
2	女性		631	52.8
3	その他		1	0.1
4	回答しない		70	5.9

年齢		回答者数	件数	割合(%)
1	10代	1,195	4	0.3
2	20代		157	13.1
3	30代		215	18.0
4	40代		133	11.1
5	50代		159	13.3
6	60代		184	15.4
7	70代以上		296	24.8
8	回答しない		47	3.9

(2) 性別集計

質問1	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=493)	女性 (n=631)	その他 (n=1)	回答しない (n=70)	男性	女性	その他	回答 しない
1 満足	404	550	0	50	81.9%	87.2%	0.0%	71.4%
2 やや満足	80	66	1	13	16.2%	10.5%	100.0%	18.6%
3 やや不満足	7	7	0	4	1.4%	1.1%	0.0%	5.7%
4 不満足	2	8	0	3	0.4%	1.3%	0.0%	4.3%

質問2	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=493)	女性 (n=630)	その他 (n=1)	回答しない (n=69)	男性	女性	その他	回答 しない
1 満足	411	562	0	49	83.4%	89.2%	0.0%	71.0%
2 やや満足	75	57	1	14	15.2%	9.0%	100.0%	20.3%
3 やや不満足	5	5	0	6	1.0%	0.8%	0.0%	8.7%
4 不満足	2	6	0	0	0.4%	1.0%	0.0%	0.0%

質問3	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=490)	女性 (n=629)	その他 (n=1)	回答しない (n=68)	男性	女性	その他	回答 しない
1 満足	417	555	0	47	85.1%	88.2%	0.0%	69.1%
2 やや満足	66	61	1	13	13.5%	9.7%	100.0%	19.1%
3 やや不満足	4	6	0	7	0.8%	1.0%	0.0%	10.3%
4 不満足	3	7	0	1	0.6%	1.1%	0.0%	1.5%

質問4	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=492)	女性 (n=631)	その他 (n=1)	回答しない (n=68)	男性	女性	その他	回答 しない
1 満足	410	550	0	47	83.3%	87.2%	0.0%	69.1%
2 やや満足	74	65	1	16	15.0%	10.3%	100.0%	23.5%
3 やや不満足	6	8	0	5	1.2%	1.3%	0.0%	7.4%
4 不満足	2	8	0	0	0.4%	1.3%	0.0%	0.0%

質問5	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=425)	女性 (n=573)	その他 (n=1)	回答しない (n=61)	男性	女性	その他	回答 しない
1 満足	291	426	0	35	68.5%	74.3%	0.0%	57.4%
2 やや満足	112	121	1	21	26.4%	21.1%	100.0%	34.4%
3 やや不満足	19	22	0	5	4.5%	3.8%	0.0%	8.2%
4 不満足	3	4	0	0	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%

質問6	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=486)	女性 (n=617)	その他 (n=1)	回答しない (n=68)	男性	女性	その他	回答 しない
1 満足	348	473	0	39	71.6%	76.7%	0.0%	57.4%
2 やや満足	112	119	1	22	23.0%	19.3%	100.0%	32.4%
3 やや不満足	22	20	0	3	4.5%	3.2%	0.0%	4.4%
4 不満足	4	5	0	4	0.8%	0.8%	0.0%	5.9%

質問7	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=492)	女性 (n=626)	その他 (n=1)	回答しない (n=68)	男性	女性	その他	回答しない
1 満足	397	529	0	44	80.7%	84.5%	0.0%	64.7%
2 やや満足	86	90	1	19	17.5%	14.4%	100.0%	27.9%
3 やや不満足	8	6	0	5	1.6%	1.0%	0.0%	7.4%
4 不満足	1	1	0	0	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%

質問8	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=489)	女性 (n=626)	その他 (n=1)	回答しない (n=67)	男性	女性	その他	回答しない
1 満足	360	516	0	32	73.6%	82.4%	0.0%	47.8%
2 やや満足	117	93	1	23	23.9%	14.9%	100.0%	34.3%
3 やや不満足	9	14	0	9	1.8%	2.2%	0.0%	13.4%
4 不満足	3	3	0	3	0.6%	0.5%	0.0%	4.5%

質問9	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=487)	女性 (n=621)	その他 (n=1)	回答しない (n=69)	男性	女性	その他	回答しない
1 満足	377	505	0	42	77.4%	81.3%	0.0%	60.9%
2 やや満足	95	102	1	18	19.5%	16.4%	100.0%	26.1%
3 やや不満足	11	11	0	9	2.3%	1.8%	0.0%	13.0%
4 不満足	4	3	0	0	0.8%	0.5%	0.0%	0.0%

質問10	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=475)	女性 (n=593)	その他 (n=1)	回答しない (n=58)	男性	女性	その他	回答しない
1 そう思う	278	359	0	25	58.5%	60.5%	0.0%	43.1%
2 ややそう思う	164	201	1	25	34.5%	33.9%	100.0%	43.1%
3 ややそう思わない	25	26	0	7	5.3%	4.4%	0.0%	12.1%
4 そう思わない	8	7	0	1	1.7%	1.2%	0.0%	1.7%

質問11	回答者数				割合(%)			
	男性 (n=408)	女性 (n=517)	その他 (n=1)	回答しない (n=50)	男性	女性	その他	回答しない
1 そう思う	248	320	1	31	52.2%	54.0%	100.0%	53.4%
2 ややそう思う	125	162	0	13	26.3%	27.3%	0.0%	22.4%
3 ややそう思わない	21	23	0	3	4.4%	3.9%	0.0%	5.2%
4 そう思わない	14	12	0	3	2.9%	2.0%	0.0%	5.2%

(3)年代別集計

質問1		回答者数							回答なし	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=)	4	157	215	133	159	184	296	47							
1	満足	3	137	186	120	139	149	235	35	75.0%	87.3%	86.5%	90.2%	87.4%	81.0%	79.4%
2	やや満足	1	18	21	11	17	30	56	6	25.0%	11.5%	9.8%	8.3%	10.7%	16.3%	18.9%
3	やや不満足	0	0	7	1	1	4	3	2	0.0%	0.0%	3.3%	0.8%	0.6%	2.2%	1.0%
4	不満足	0	2	1	1	2	1	2	4	0.0%	1.3%	0.5%	0.8%	1.3%	0.5%	0.7%

質問2		回答者数							回答なし	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=)	4	156	215	133	159	184	296	46							
1	満足	4	139	193	121	138	148	245	34	100.0%	89.1%	89.8%	91.0%	86.8%	80.4%	82.8%
2	やや満足	0	16	16	11	18	31	48	7	0.0%	10.3%	7.4%	8.3%	11.3%	16.8%	16.2%
3	やや不満足	0	0	5	1	1	4	1	4	0.0%	0.0%	2.3%	0.8%	0.6%	2.2%	0.3%
4	不満足	0	1	1	0	2	1	2	1	0.0%	0.6%	0.5%	0.0%	1.3%	0.5%	0.7%

質問3		回答者数							回答なし	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=)	4	155	214	133	159	184	294	45							
1	満足	4	137	192	119	138	153	244	32	100.0%	88.4%	89.7%	89.5%	86.8%	83.2%	83.0%
2	やや満足	0	16	15	12	19	24	47	8	0.0%	10.3%	7.0%	9.0%	11.9%	13.0%	16.0%
3	やや不満足	0	1	6	1	0	4	1	4	0.0%	0.6%	2.8%	0.8%	0.0%	2.2%	0.3%
4	不満足	0	1	1	1	2	3	2	1	0.0%	0.6%	0.5%	0.8%	1.3%	1.6%	0.7%

質問4		回答者数							回答なし	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=)	4	157	215	133	159	184	295	45							
1	満足	4	137	186	117	138	153	240	32	100.0%	87.3%	86.5%	88.0%	86.8%	83.2%	81.4%
2	やや満足	0	17	24	15	18	25	49	8	0.0%	10.8%	11.2%	11.3%	11.3%	13.6%	16.6%
3	やや不満足	0	2	4	0	1	4	4	4	0.0%	1.3%	1.9%	0.0%	0.6%	2.2%	1.4%
4	不満足	0	1	1	1	2	2	2	1	0.0%	0.6%	0.5%	0.8%	1.3%	1.1%	0.7%

質問5		回答者数							回答なし	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=)	4	149	188	125	146	161	247	40							
1	満足	4	116	147	93	99	110	160	23	100.0%	77.9%	78.2%	74.4%	67.8%	68.3%	64.8%
2	やや満足	0	30	35	27	34	42	76	11	0.0%	20.1%	18.6%	21.6%	23.3%	26.1%	30.8%
3	やや不満足	0	2	6	5	11	8	9	5	0.0%	1.3%	3.2%	4.0%	7.5%	5.0%	3.6%
4	不満足	0	1	0	0	2	1	2	1	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	1.4%	0.6%	0.8%

質問6		回答者数							回答なし	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=)	4	156	210	132	157	180	287	46							
1	満足	3	121	163	106	113	124	202	28	75.0%	77.6%	77.6%	80.3%	72.0%	68.9%	70.4%
2	やや満足	1	27	40	21	37	45	70	13	25.0%	17.3%	19.0%	15.9%	23.6%	25.0%	24.4%
3	やや不満足	0	3	6	4	7	9	14	2	0.0%	1.9%	2.9%	3.0%	4.5%	5.0%	4.9%
4	不満足	0	5	1	1	0	2	1	3	0.0%	3.2%	0.5%	0.8%	0.0%	1.1%	0.3%

質問7		回答者数							回答なし	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=)	4	156	215	133	159	183	292	45							
1	満足	3	139	185	118	128	140	226	31	75.0%	89.1%	86.0%	88.7%	80.5%	76.5%	77.4%
2	やや満足	1	15	26	13	27	40	62	12	25.0%	9.6%	12.1%	9.8%	17.0%	21.9%	21.2%
3	やや不満足	0	2	4	2	4	3	2	2	0.0%	1.3%	1.9%	1.5%	2.5%	1.6%	0.7%
4	不満足	0	0	0	0	0	0	2	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%

質問8		回答者数							回答なし	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=)	4	155	214	133	159	183	289	46							
1	満足	3	132	178	110	120	133	207	25	75.0%	85.2%	83.2%	82.7%	75.5%	72.7%	71.6%
2	やや満足	1	21	29	18	36	42	75	12	25.0%	13.5%	13.6%	13.5%	22.6%	23.0%	26.0%
3	やや不満足	0	2	6	5	2	7	4	6	0.0%	1.3%	2.8%	3.8%	1.3%	3.8%	1.4%
4	不満足	0	0	1	0	1	1	3	3	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.6%	0.5%	1.0%

質問9		回答者数							回答なし	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=)	4	156	213	132	158	180	289	46							
1	満足	4	129	178	110	118	134	221	30	100.0%	82.7%	83.6%	83.3%	74.7%	74.4%	76.5%
2	やや満足	0	26	29	16	34	41	62	8	0.0%	16.7%	13.6%	12.1%	21.5%	22.8%	21.5%
3	やや不満足	0	1	6	5	5	3	5	6	0.0%	0.6%	2.8%	3.8%	3.2%	1.7%	1.7%
4	不満足	0	0	0	1	1	2	1	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.6%	1.1%	0.3%

質問10		回答者数							回答なし	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=)	4	156	203	130	155	176	266	37							
1	そう思う	3	109	131	85	87	87	143	17	75.0%	69.9%	64.5%	65.4%	56.1%	49.4%	53.8%
2	ややそう思う	1	42	62	42	57	75	98	14	25.0%	26.9%	30.5%	32.3%	36.8%	42.6%	36.8%
3	ややそう思わない	0	3	9	3	9	11	18	5	0.0%	1.9%	4.4%	2.3%	5.8%	6.3%	6.8%
4	思わない	0	2	1	0	2	3	7	1	0.0%	1.3%	0.5%	0.0%	1.3%	1.7%	2.6%

質問11		回答者数							回答なし	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=)	3	143	188	119	131	152	212	28							
1	そう思う	3	107	139	82	71	70	111	17	100.0%	74.8%	73.9%	68.9%	54.2%	46.1%	52.4%
2	ややそう思う	0	34	38	33	49	62	76	8	0.0%	23.8%	20.2%	27.7%	37.4%	40.8%	35.8%
3	ややそう思わない	0	1	7	2	5	12	18	2	0.0%	0.7%	3.7%	1.7%	3.8%	7.9%	8.5%
4	思わない	0	1	4	2	6	8	7	1	0.0%	0.7%	2.1%	1.7%	4.6%	5.3%	3.3%

(4) 窓口別集計

地域商工室
/観光経済室

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=)		89	165	10	76	291	90	77	105	109	126
1	満足	64	144	8	66	240	75	66	80	97	121
2	やや満足	16	21	2	8	48	14	7	21	12	5
3	やや不満足	6	0	0	2	3	1	1	4	0	0
4	不満足	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0
		割合(%)									
1	満足	55.2%	80.4%	80.0%	86.8%	74.3%	71.4%	69.5%	72.1%	68.3%	89.0%
2	やや満足	13.8%	11.7%	20.0%	10.5%	14.9%	13.3%	7.4%	18.9%	8.5%	3.7%
3	やや不満足	5.2%	0.0%	0.0%	2.6%	0.9%	1.0%	1.1%	3.6%	0.0%	0.0%
4	不満足	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	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=)		116	179	10	76	323	105	95	111	142	136
1	満足	87	154	8	72	271	93	85	90	131	132
2	やや満足	19	25	2	4	50	11	7	18	11	4
3	やや不満足	6	0	0	0	2	1	1	3	0	0
4	不満足	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0
		割合(%)									
1	満足	75.0%	86.0%	80.0%	94.7%	83.9%	88.6%	89.5%	81.1%	92.3%	97.1%
2	やや満足	16.4%	14.0%	20.0%	5.3%	15.5%	10.5%	7.4%	16.2%	7.7%	2.9%
3	やや不満足	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	1.0%	1.1%	2.7%	0.0%	0.0%
4	不満足	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%

地域商工室
/観光経済室

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=)		116	178	10	76	322	104	95	109	142	136
1	満足	89	155	9	70	271	93	83	85	128	133
2	やや満足	16	22	1	6	47	10	9	22	13	3
3	やや不満足	6	1	0	0	4	1	1	2	0	0
4	不満足	5	0	0	0	0	0	2	0	1	0
		割合(%)									
1	満足	76.7%	87.1%	90.0%	92.1%	84.2%	89.4%	87.4%	78.0%	90.1%	97.8%
2	やや満足	13.8%	12.4%	10.0%	7.9%	14.6%	9.6%	9.5%	20.2%	9.2%	2.2%
3	やや不満足	5.2%	0.6%	0.0%	0.0%	1.2%	1.0%	1.1%	1.8%	0.0%	0.0%
4	不満足	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.7%	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=)		115	179	10	76	323	105	95	111	142	136
1	満足	85	153	9	66	270	91	82	91	129	132
2	やや満足	19	25	1	9	48	13	10	17	13	4
3	やや不満足	6	1	0	1	5	1	2	3	0	0
4	不満足	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0
		割合(%)									
1	満足	73.3%	86.0%	90.0%	86.8%	83.9%	87.5%	86.3%	83.5%	90.8%	97.1%
2	やや満足	16.4%	14.0%	10.0%	11.8%	14.9%	12.5%	10.5%	15.6%	9.2%	2.9%
3	やや不満足	5.2%	0.6%	0.0%	1.3%	1.6%	1.0%	2.1%	2.8%	0.0%	0.0%
4	不満足	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%

地域商工室
/観光経済室

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=)		81	155	9	50	312	93	85	98	136	127
1	満足	50	103	6	40	216	70	68	66	109	106
2	やや満足	24	44	3	10	75	22	13	23	25	20
3	やや不満足	5	7	0	0	21	1	3	9	2	1
4	不満足	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
		割合(%)									
1	満足	61.7%	66.5%	66.7%	80.0%	69.2%	75.3%	80.0%	67.3%	80.1%	83.5%
2	やや満足	29.6%	28.4%	33.3%	20.0%	24.0%	23.7%	15.3%	23.5%	18.4%	15.7%
3	やや不満足	6.2%	4.5%	0.0%	0.0%	6.7%	1.1%	3.5%	9.2%	1.5%	0.8%
4	不満足	2.5%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	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=)		115	179	10	75	315	100	95	108	139	131
1	満足	78	134	9	62	212	75	77	69	115	112
2	やや満足	26	41	1	11	79	24	14	34	23	19
3	やや不満足	9	3	0	2	19	1	3	5	0	0
4	不満足	2	1	0	0	5	0	1	0	1	0
		割合(%)									
1	満足	67.8%	74.9%	90.0%	82.7%	67.3%	75.0%	81.1%	63.9%	82.7%	85.5%
2	やや満足	22.6%	22.9%	10.0%	14.7%	25.1%	24.0%	14.7%	31.5%	16.5%	14.5%
3	やや不満足	7.8%	1.7%	0.0%	2.7%	6.0%	1.0%	3.2%	4.6%	0.0%	0.0%
4	不満足	1.7%	0.6%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	1.1%	0.0%	0.7%	0.0%

地域商工室
/観光経済室

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=)		116	179	10	74	322	103	95	110	142	136
1	満足	80	146	9	65	260	85	80	82	130	133
2	やや満足	32	32	0	9	55	16	13	25	12	3
3	やや不満足	4	1	0	0	7	2	2	3	0	0
4	不満足	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
		割合(%)									
1	満足	69.0%	81.6%	90.0%	87.8%	80.7%	82.5%	84.2%	74.5%	91.5%	97.8%
2	やや満足	27.6%	17.9%	0.0%	12.2%	17.1%	15.5%	13.7%	22.7%	8.5%	2.2%
3	やや不満足	3.4%	0.6%	0.0%	0.0%	2.2%	1.9%	2.1%	2.7%	0.0%	0.0%
4	不満足	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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=)		115	179	10	74	322	102	94	110	140	135
1	満足	71	141	6	67	251	79	78	76	113	122
2	やや満足	33	37	3	7	62	21	13	28	22	11
3	やや不満足	9	1	0	0	9	2	1	6	4	1
4	不満足	2	0	1	0	0	0	2	0	1	1
		割合(%)									
1	満足	61.7%	78.8%	60.0%	90.5%	78.0%	77.5%	83.0%	69.1%	80.7%	90.4%
2	やや満足	28.7%	20.7%	30.0%	9.5%	19.3%	20.6%	13.8%	25.5%	15.7%	8.1%
3	やや不満足	7.8%	0.6%	0.0%	0.0%	2.8%	2.0%	1.1%	5.5%	2.9%	0.7%
4	不満足	1.7%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.7%	0.7%

地域商工室
/観光経済室

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=)		112	176	10	72	323	103	93	111	142	135
1	満足	75	143	8	62	250	83	76	84	114	123
2	やや満足	27	31	2	9	65	19	13	23	24	12
3	やや不満足	8	2	0	1	6	1	3	4	3	0
4	不満足	2	0	0	0	2	0	1	0	1	0
		割合(%)									
1	満足	67.0%	81.3%	80.0%	86.1%	77.4%	80.6%	81.7%	75.7%	80.3%	91.1%
2	やや満足	24.1%	17.6%	20.0%	12.5%	20.1%	18.4%	14.0%	20.7%	16.9%	8.9%
3	やや不満足	7.1%	1.1%	0.0%	1.4%	1.9%	1.0%	3.2%	3.6%	2.1%	0.0%
4	不満足	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	1.1%	0.0%	0.7%	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=)		102	171	10	71	311	101	93	103	134	128
1	満足	53	107	5	49	182	61	57	47	87	83
2	やや満足	36	59	5	21	116	30	28	42	43	43
3	やや不満足	8	4	0	1	11	10	7	9	4	2
4	不満足	5	1	0	0	2	0	1	5	0	0
		割合(%)									
1	満足	52.0%	62.6%	50.0%	69.0%	58.5%	60.4%	61.3%	45.6%	64.9%	64.8%
2	やや満足	35.3%	34.5%	50.0%	29.6%	37.3%	29.7%	30.1%	40.8%	32.1%	33.6%
3	やや不満足	7.8%	2.3%	0.0%	1.4%	3.5%	9.9%	7.5%	8.7%	3.0%	1.6%
4	不満足	4.9%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	1.1%	4.9%	0.0%	0.0%

地域商工室
/観光経済室

質問11		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	135	7	58	280	86	85	90	114	112
1	満足	50	80	2	34	192	42	54	43	79	75
2	やや満足	34	50	4	18	76	32	24	29	30	32
3	やや不満足	6	3	0	3	7	6	4	11	5	3
4	不満足	5	2	1	3	5	6	3	7	0	2
		割合(%)									
1	満足	49.0%	46.8%	20.0%	47.9%	61.7%	41.6%	58.1%	41.7%	59.0%	58.6%
2	やや満足	33.3%	29.2%	40.0%	25.4%	24.4%	31.7%	25.8%	28.2%	22.4%	25.0%
3	やや不満足	5.9%	1.8%	0.0%	4.2%	2.3%	5.9%	4.3%	10.7%	3.7%	2.3%
4	不満足	4.9%	1.2%	10.0%	4.2%	1.6%	5.9%	3.2%	6.8%	0.0%	1.6%

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)

※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。

- ・記入する書類が多い。
- ・不明、たまにしか来ないから。
- ・他県の戸せきが取れるようになった
- ・コンビニで書類を発行しようとしたが、よくわからなくて結局区役所に来てしまった
- ・よくわからない 昔とか変わらず
- ・マイナンバーの交付手続きに予約制が必要か？
- ・特に思恵を感じないため。
- ・高齢者にはむずかしい
- ・いちいち理由をきくことが個人のことをききすぎる
- ・コンビニで取得できないからこざるをえなかったの。
- ・デジタル化についていけない高齢者も多いと思う
- ・データの添付が少し面倒
- ・高齢の為、デジタル技術についていけない。窓口で直にお話しをしながら、指導を受けて、記入していきたい
- ・使ったことがないので実感がない 使用するキカイがあれば便利になっているのではと感じると思う
- ・もっとPRしてもいいと思う
- ・よかったです。
- ・どちらともいえない
- ・めんどくさい。
- ・保育園の入園時に、書類の記入が多かったので、(現在改善されていたらすみません。)ネットやスマホで入力、申請ができたらいいなと思います。

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)

- ・申請書を書くことなく、マイナンバーカードで氏名等を読み取って書類の簡素化に努めてほしい。
- ・キャッシュレス決済にうまく入れなかった
- ・分からない事が多い
- ・質問に的確でわかりやすい。
- ・操作が良く分からない
- ・新しいことは難しい。
- ・未使用なのでわからない
- ・窓口に来ないといけない手続があるため。
- ・わからない
- ・以前から再三お願いしているが、他部署と比較しても支援課の障害福祉関連の書類のDX化が遅れていると感じる。障害者は人数が少ないから後回しにされていると思うが、負担が大きいので、インターネットで書類申請ができるようにしてほしい。DX化が遅れていることにより職員のミスがあって迷惑した。
- ・まだ実感として伝わってこない 不明
- ・AIと会話している様だった
- ・高齢の方には不便になると思います。
- ・いっしょくたにしている意味を問いたい マイナンバーカードには反対なので②④は必要ない
- ・海外から帰国して、今入国印を押さなくなってるのに入国日がわかるものを自分で印刷してもってこないといけないのは不便、今の時代、紙でコピーしてチケットなんてださない。紙のむだ。
- ・インターネットでの案内が解かりにくい。
- ・書類が多いです
- ・よくわからない
- ・制度が難しすぎる
- ・同じ文言を複数枚記入するのがめんどうなので。(自治会名などを)

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)

- ・わからない
- ・実際に何も感じません。
- ・古い端末を使用している人間には、色々なアプリが負担となって余計な手間になる
- ・そもそもデジタル技術が何か理解できない
- ・記入したくない。
- ・電子化が遅い。
- ・サービスがあるのは知っているが、使ったことはない。
- ・証明書などをコンビニで出す場合、24時間の対応になっていない。

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。(1/6)

- ・窓口での支払いをさいコインでしようとしたところ、職員が「さいコインって何だ？」という反応でした。手続き方法も知らず、最終的に4人の職員がモタモタ手続きされてました。職員が知らないってどういうことですか？コンビニ店員の方がスムーズに支払い手続きさせてくれますよ。
- ・満足しています。
- ・人がすくないと思った。来庁者のことです。今回初めてこちらに来たので。
- ・丁寧に対応していただきありがとうございます！
- ・ひとり親、子育ての受給証のサイズが大きすぎてサイフに入らない。カード(キャッシュカード等)のサイズに変更して頂きたい。
- ・いつも笑顔で対応下さいます。西区の窓口は、相談しやすく家族も安心しています
- ・駐車場の入口が分かりづらくぐるっと回った。看板の位置を見直した方が良いと思います。(初めての来所)
- ・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!!
- ・大変良かったと思います。
- ・特になし、満足
- ・サラリーマンなので来庁が難しい。WEB完結できるようなデジタル技術に期待しております。とても優しく分かりやすく対応をして頂き、ありがとうございました。
- ・説明時の声が聞きづらかった(少々声が小さい)
- ・受付番号の発券は、自分自身で行ってよいのか、受付の方にまかせて良いのかわかりにくい。
- ・とても丁寧に対応していただきありがとうございました。
- ・●月●日、マイナンバー手続きに来訪したが、番号札の半券を渡してもらえなかった。個人情報手続きなので、ちゃんと仕事をして欲しい 態度もあまり親切ではありませんでした。
- ・車イスの方の待ちスペースの確保が必要と思われます

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。(2/6)

- ・現金も使えれば問題ない(キャッシュレスの件)・障害者Parking側にもトイレを設置して欲しい。
- ・窓口の●さん、口調きついです。女性に向って「奥さん」よばわり。やめた方がいいと思います。
- ・玄関に飾る盆栽いいですね。手入れも充分しているし。
- ・玄関に展示の松の盆栽、毎日かかさず水捌けなど手入れがゆきとどけ、風格のある姿を見せる。窓口を訪れる市民に愉しさと安らぎを提供。役所の人に感謝。
- ・とても清潔で、気持よい。スタッフの皆様も大変感じが良いと思います。いつも感じております。
- ・マイナンバーの受けとりが混んでいた 予約してからくればよかった
- ・A4サイズの封筒を用意してほしい
- ・すごく丁寧でした。親切に対応いただきました。ありがとうございました。●さん、待ち時間までお伝えいただきありがとうございました。
- ・いつも丁寧に対応頂けるので満足です。混雑はどうしようもないので・・・県外の申請もできるので大変便利になった。とてもよい
- ・グーグルマップのクチコミにもあったが、ゴミ箱が少ないと思う。トイレにもなく全く探せなくてコンビニまでわざわざ行った。
- ・各種申請のオンライン化や整理統合をもっと進めていただきたいです。
- ・最高の日になりました。ありがとうございました!
- ・フレンドリーでとてもいい
- ・土日があれば良いです
- ・もっとデジタル化してほしいです。
- ・職員の方が不要な私語なく仕事をされているので、ないです。 お一人様一つどうぞの中身か空っぽ
- ・バス停から入った所の記入する(書類を)所に案内する人がいない 他の役所ではすぐ案内してくれた
- ・券を発行する後ろにいて、番号を押すのが、役目ですか?そんな人は、不要だと思う
- ・どの課も丁寧な応待であり、引続き向上願いたい

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。(3/6)

- ・とっても良くわかりました、有難うございます
- ・マイナンバーを活用した電子申請が増えると嬉しい。今日のご担当の方は、気さくで丁寧な方でした。ありがとうございました。
- ・分かりやすく教えていただき助かりました。
- ・FAX申請可の文書はEメールでも可能にしてほしい
- ・丁寧で、とても素晴らしかったです。
- ・●さんの対応がとても良かったです。
- ・目がわるいので案内表示が少し見え事にく感じました。
- ・特にありません。丁寧に対応して頂いて嬉しかったです。
- ・特に無し、これまで通り、非常に対応はていねいで良いと思います。
- ・先日住民票をとりに伺ったとき、番号を見過ごしてしまい、(順番が前後していると思い)しばらく待ったことあり。もう呼ばれていることを電光けいじ板に出してもらえるとたすかります。
- ・ボールペンがかきにくい いつも
- ・今回、国民保健の加入でお世話になりました。ご担当の●様には大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・3Fにありますレストランにての事なのですが味は常々、良行ですが普通(和食)のカレーライスを食べたい
- ・●/●ごろ マイナンバーカード手続き窓口にいた女性に対応頂きました。とてもわかりやすくスムーズで大変感謝いたします。
- ・証明書の●という方の接客が、とても不快でした。
- ・子育てのサービスがたくさんあることを初めて知り、利用させてもらいたいと思いました。
- ・総務課にて婚姻写真を撮影いただいた職員さんがとてもていねいに撮影、提案していただきました。
- ・Digitalで変更できるように
- ・もっともっと民間企業を見直ってスピーディーに対応するシステムや個々(個人)のスキル、態度を上げていて欲しい。

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。(4/6)

- ・ベテランの方の対応は安心できます。
- ・とても丁寧に説明していただき、大変ありがたかったです。
- ・皆様とてもいいで分かりやすい説明で助かっています。いつも、有難うございます。
- ・いつ来ても丁寧に対応して下さり、ありがとうございます！
- ・対応が大変スムーズで助かりました。
- ・高齢者には、大変です。
- ・いつも丁寧に対応して頂き、ありがとうございます。
- ・さいたま市みんなのアプリ 郵便局が使えると今すぐにでも利用したいです
- ・自分の耳と、お話している方の話し方で少し聞きとりづらいことがあります。
- ・ペーパーレスでオンライン手続きをお願いしたい。訪問美容で手続きがあと少し工夫を
- ・インターネットで済むものはできる限り変えていって欲しい
- ・申請書などが、ダウンロードできるのは評価できるが、窓口で申請書を欲しいと言ったら断われたことがある。自分でダウンロードできない時もあるのでそれは不親切
- ・区民課前のロビー周辺で尿臭がした
- ・ロビーがくさかった
- ・待ち合い席付近で異臭がした。あとホコリのかたまりが床に散見された。
- ・ほっとラウンジのクッキーおいしいのでぜひお試しください。
- ・出生届も電子提出したい
- ・窓口対応は非常に良かった(優しく、心使いがよい)
- ・言葉も丁寧で、わかり易く説明していただき助かっています。⑪の質問はキャッシュレス使用していないので回答できません。
- ・今日の職員の対応は良かったが、場合によっては昼休みに近いと、そっけない時もありました
- ・デジタル化されても対応出来ない人もいると思われるので、その人達の事も考えてもらいたい

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。(5/6)

- ・やっぱり毎週土日午前中だけでもいいので、窓口をあけてほしいです。(働いているので不便ですやっぱり)※マイナポータルでは、手続きがわかりにくかったです。
- ・本日、浦和区支援課の●氏のうっかりミスにより書類に不備があった。電話で代理申請してくださるとのことだったが、薬名や病院名などの情報を全て電話でやりとりするのは時間もかかるので、こちらが区役所に出向いて窓口で書類申請をした。その際も全く謝罪なく開き直って反省しているように見られなかった。こちらからなぜこのような事態になったのか、当方に落ち度があったのか確認して初めて自身のうっかりミスを認めた。言い訳も多く不愉快だった。障害者を軽視している。人間なのでミスは仕方ないが、一言まず謝罪が欲しかった。あまり言うとかスハラだとこちらが責められるので我慢したが、対応は非常識だと感じた。再発防止についても説明なかったので、きっとまた同じミスがあると思う。だからこそDX化をすすめて欲しい。
- ・アンケートの設問の仕方を工夫して欲しい
- ・職員の気づかい、気づかれが逆にありませんか。
- ・たて割行政を直す事!!
- ・きれいでつかいやすい。
- ・すぐに応対していただきました。ありがとうございました。
- ・ていねい迅速で良かった
- ・年齢により耳の不自由な人の為に声の確認をして頂きたい。
- ・相談予約確認票を送付してくれた封筒に地図はありますが迷った 線路が複雑で道路の方に標識が少ない6階と表示して欲しい
- ・アナログすぎ
- ・ていねいにしっかり説明をしていただきました。
- ・市民窓口受付時間を19時まで工夫してもらえないか?(毎月第1週にするとか?)
- ・発券機の使い方が分からない高齢者がいたので、誰かそばで教える人がいるとよい。
- ・●さん、大変親切でした。

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。(6/6)

- ・丁寧で話しやすい環境なのでよかった。
- ・スムーズに案内して下さり大変たすかりました。ありがとうございました。
- ・まあこんなものでしょう。
- ・前、2F保育課の職員の人で受け答えが冷たい方がいた。第一子でまだなにもわからず聞いたのだが、「こうなってます。」と言い切られ、相談しづらかった。親身にアドバイスしてくれているのはありがたいが、3Fの子育てサポート後に2Fの方々の話をきいてすこし不安になった。もうすこしだけわからない前提の人がいることを理解してもらえるとうれしいです。(※中にはすごく優しく話してくれる人もいます)数名です。
- ・丁寧な対応、ありがとうございました
- ・福祉医療の窓口の方はとても親切でしたがその方が後の方に何か聞いているときの態度が横柄ですごく気になった。すごく嫌な気分になりました。
- ・通勤定期の割引の手続きをしにきました市のHPを見て手続きに必要なものもってきましたが実際は印かん不要、身分証明書(めんきょ)必要でした。正確なものにかえた方が良いHPを確認してください。
- ・くらし応援窓口●様 Telで確認してから行ったのに、何もしてくれていなくて非常に待たされました。
- ・役所と水道局の方々それぞれが言い訳をして、30分以上待たされ続けた事を不振に思う、もう少しスムーズにしてほしいです。
- ・ポケットに手をつっこみながらタメ口で対応され、不満
- ・本当に、気さくな方々でした。
- ・難しいとは思いますが、土日の対応できる日を増やしていただけたらと思います。
- ・でんわが不通じに東大宮コミュニティセンターとおなじおくないの支所で伝言をTelか何かで区役所へ通達できれば。投票箱設置してその中を毎日みて連絡を確認することが子どもも助かるか。もくげき情報etc

アンケート調査票

表面

裏面

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からのご意見を伺い、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	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？ ※案内の場所にすぐ目印がつけられましたか？	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

■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。裏面の具体的な取組内容をご参照いただき、当てはまるものに1つ○をつけてください。

項目	1 そう思う	2 やや そう思う	3 やや 思わない	4 思わない
10 これらの取組により、窓口での手続きは便利になっていると思いますか？	1	2	3	4
上の質問10にて、「3」・「4」に○をした方は、理由をご記入ください。				
11 キャッシュレス決済が導入されたことで、窓口での支払いが便利になっていると思いますか？	1	2	3	4

■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○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○

a. ぐらし応援室 b. 総務課
c. 地域商工室・観光経済室（大宮区、浦和区、岩槻区のみ）
d. コミュニティ課 e. 区民課 f. 福祉課 g. 支援課
h. 高齢介護課 i. 保険年金課 j. 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6年10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5年度は、この電子申請・届出サービスを利用した受付を約169,000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 マイナナンバーカード交付窓口予約制

マイナ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、ぐらし応援室、保険年金課、情報公開コーナー、支所・市民の窓口、市税事務所・市税の窓口、コミュニティセンター（20施設）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、ご自宅にいますまま、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。