令和7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7年11月4日（火）～令和8年1月30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
104	107	103	138	105	107	129	120	134	126	1,173
8.9%	9.1%	8.8%	11.8%	9.0%	9.1%	11.0%	10.2%	11.4%	10.7%	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
478	608	5	82	1,173
40.8%	51.8%	0.4%	7.0%	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
22	147	189	146	169	175	269	56	1,173
1.9%	12.5%	16.1%	12.4%	14.4%	14.9%	22.9%	4.8%	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
154	189	12	66	294
11.9%	14.7%	0.9%	5.1%	22.8%

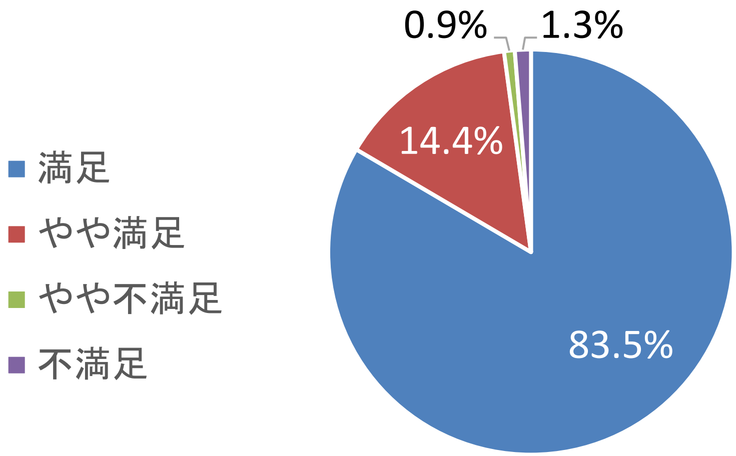
福祉課	支援課	高齢介護課	保険年金課	保健センター	合計
75	108	103	112	177	1290
5.8%	8.4%	8.0%	8.7%	13.7%	100.0%

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=1,173

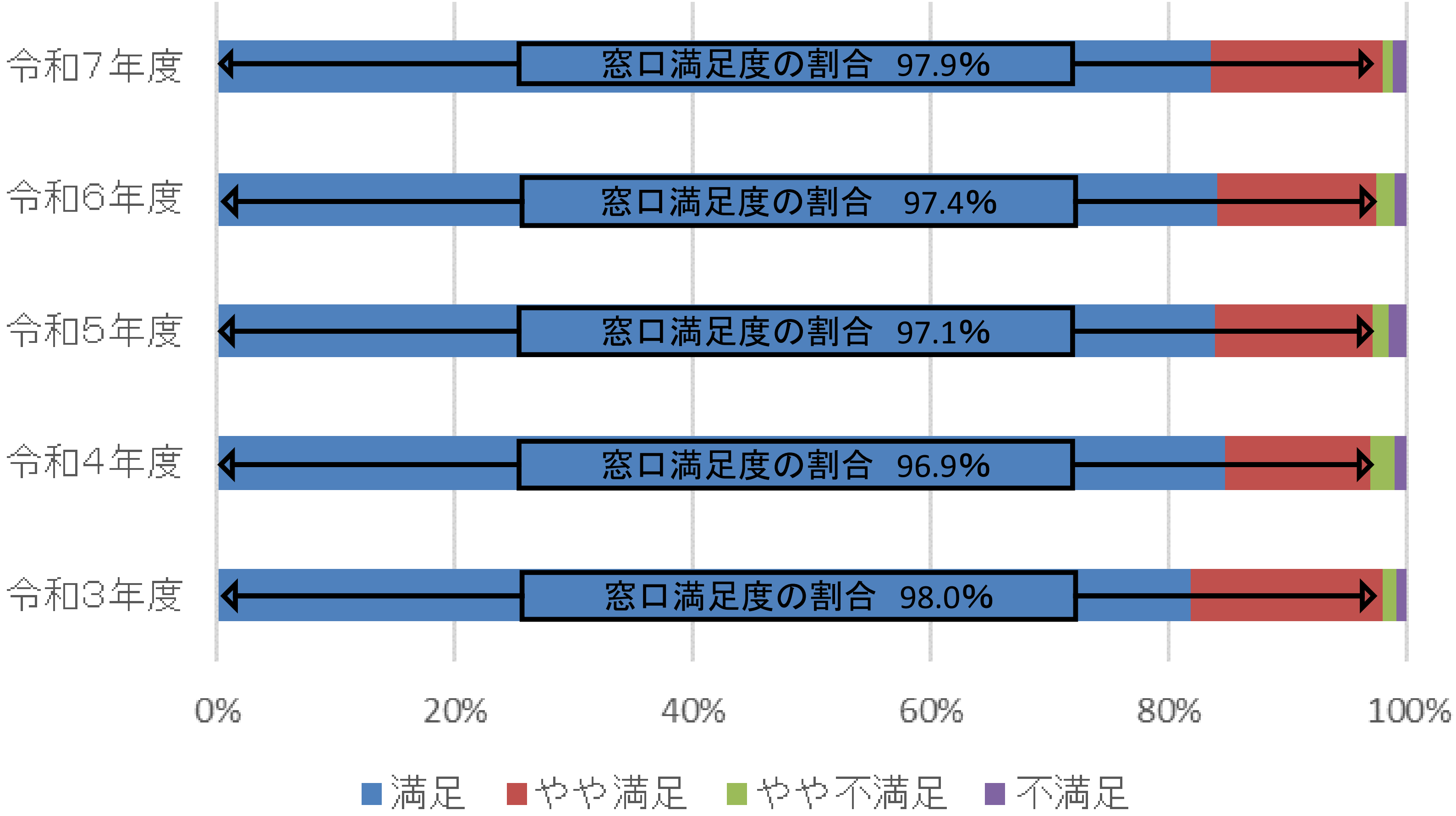
質問1		回答者数	件数	割合（%）
1	満足	1,173	979	83.5
2	やや満足	1,173	169	14.4
3	やや不満足	1,173	10	0.9
4	不満足	1,173	15	1.3

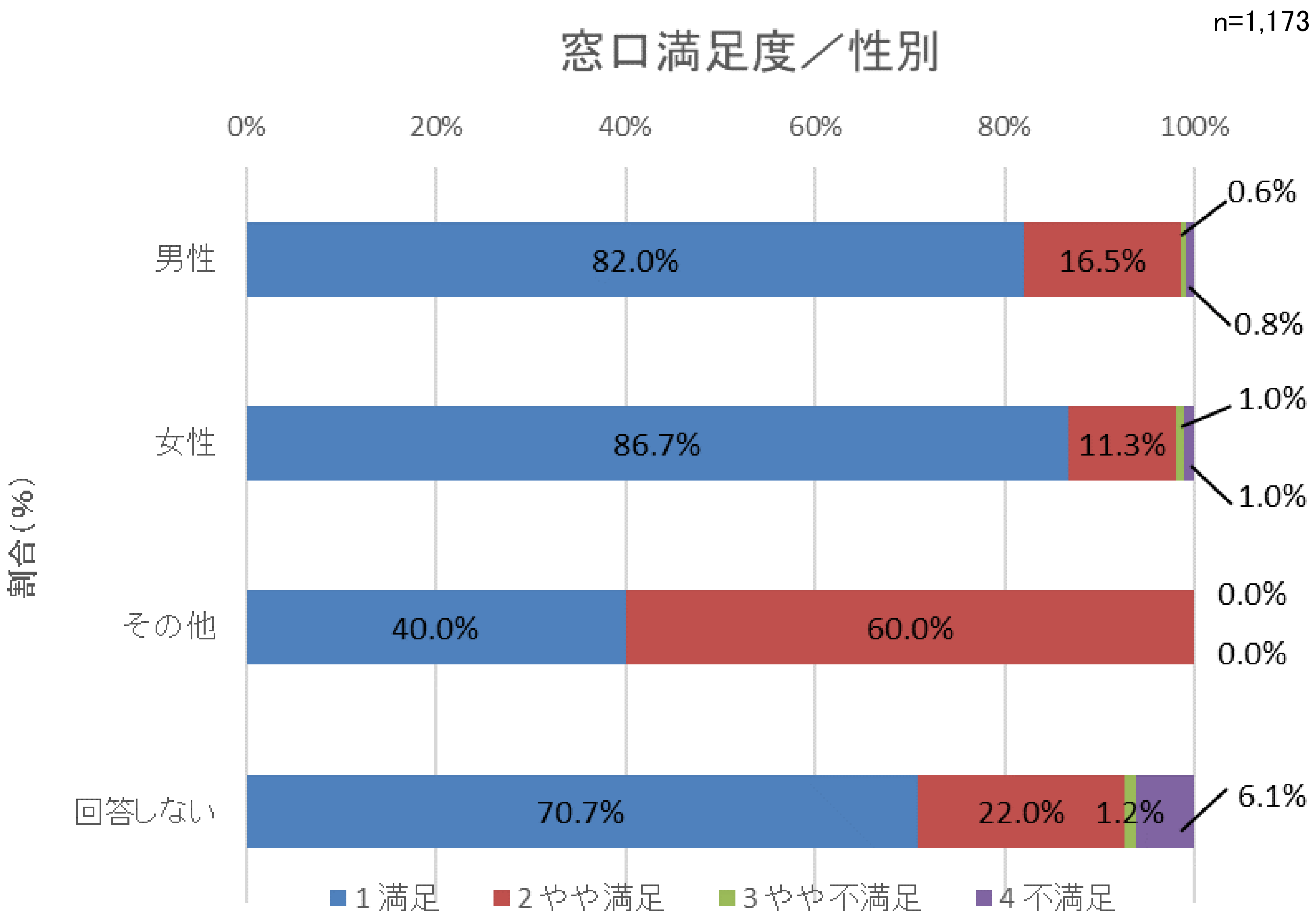


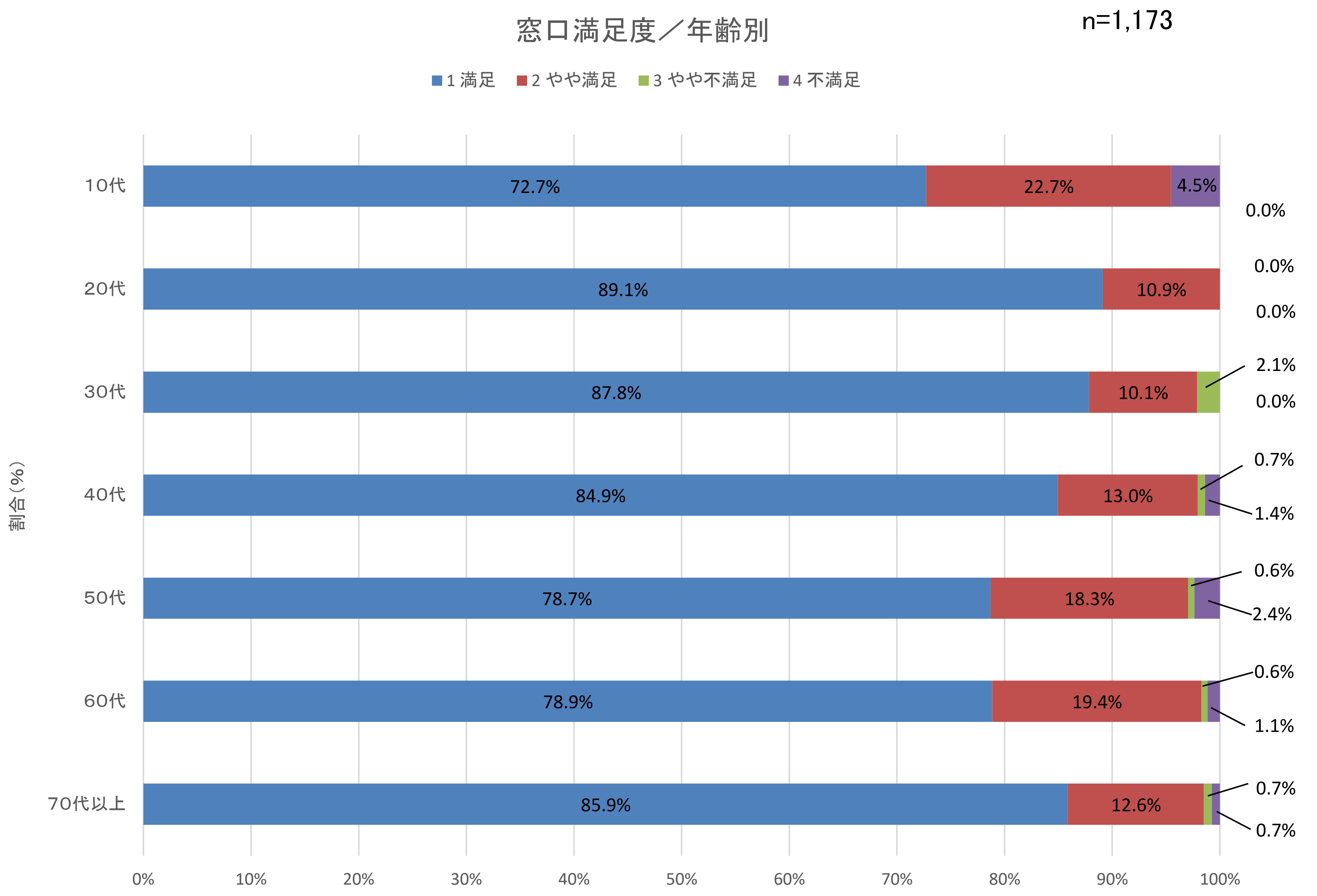
- 調査結果の比率は、nを基本として百分率の小数点第2位を四捨五入しています。
- 窓口満足度アンケートにおける満足度の割合（総合振興計画実施計画における成果指標目標は90%）

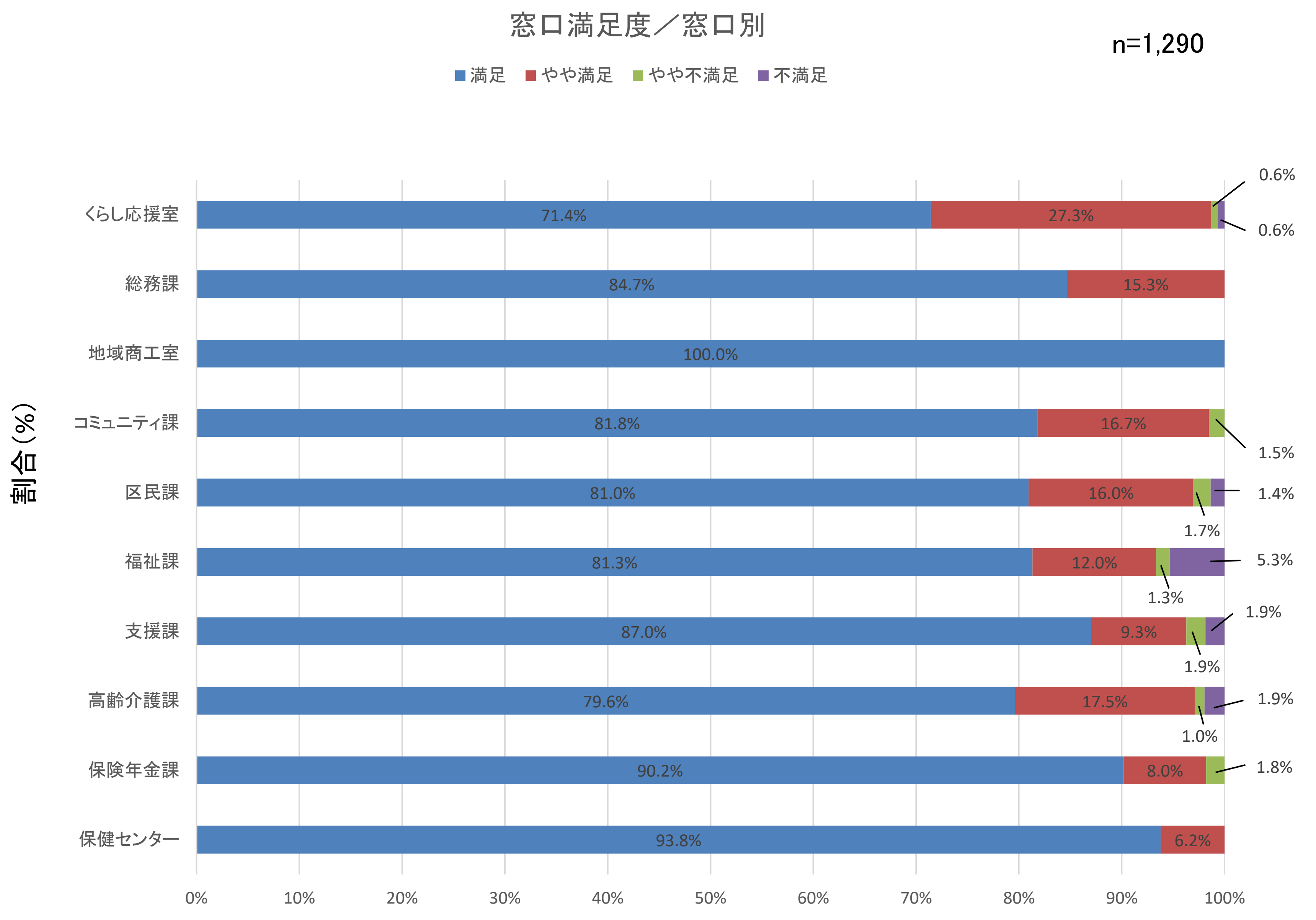
窓口満足度の年度別の比較

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



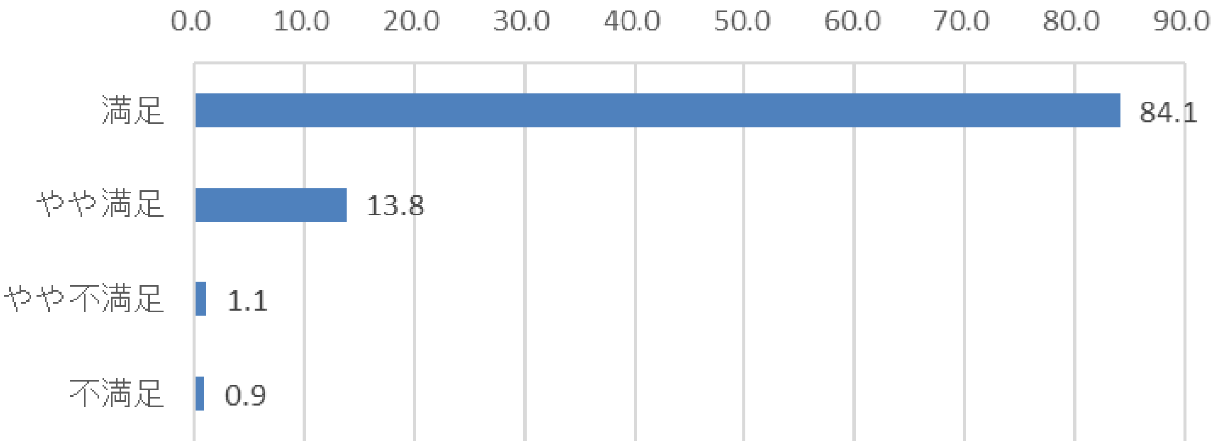

窓口満足度／性別
n=1,173
0%
20%
40%
60%
80%
100%
割合(%)
男性
82.0%
16.5%
0.6%
0.8%
女性
86.7%
11.3%
1.0%
1.0%
その他
40.0%
60.0%
0.0%
0.0%
回答しない
70.7%
22.0%
1.2%
6.1%
1 満足
2 やや満足
3 やや不満足
4 不満足


窓口満足度／年齢別
n=1,173
1 満足
2 やや満足
3 やや不満足
4 不満足
10代
72.7%
22.7%
4.5%
0.0%
20代
89.1%
10.9%
0.0%
0.0%
30代
87.8%
10.1%
2.1%
0.0%
40代
84.9%
13.0%
0.7%
1.4%
50代
78.7%
18.3%
0.6%
2.4%
60代
78.9%
19.4%
0.6%
1.1%
70代以上
85.9%
12.6%
0.7%
0.7%
割合（%）
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%


窓口満足度／窓口別
n=1,290
満足
やや満足
やや不満足
不満足
割合（%）
くらし応援室
71.4%
27.3%
0.6%
0.6%
総務課
84.7%
15.3%
地域商工室
100.0%
コミュニティ課
81.8%
16.7%
1.5%
区民課
81.0%
16.0%
1.7%
1.4%
福祉課
81.3%
12.0%
1.3%
5.3%
支援課
87.0%
9.3%
1.9%
1.9%
高齢介護課
79.6%
17.5%
1.0%
1.9%
保険年金課
90.2%
8.0%
1.8%
保健センター
93.8%
6.2%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%

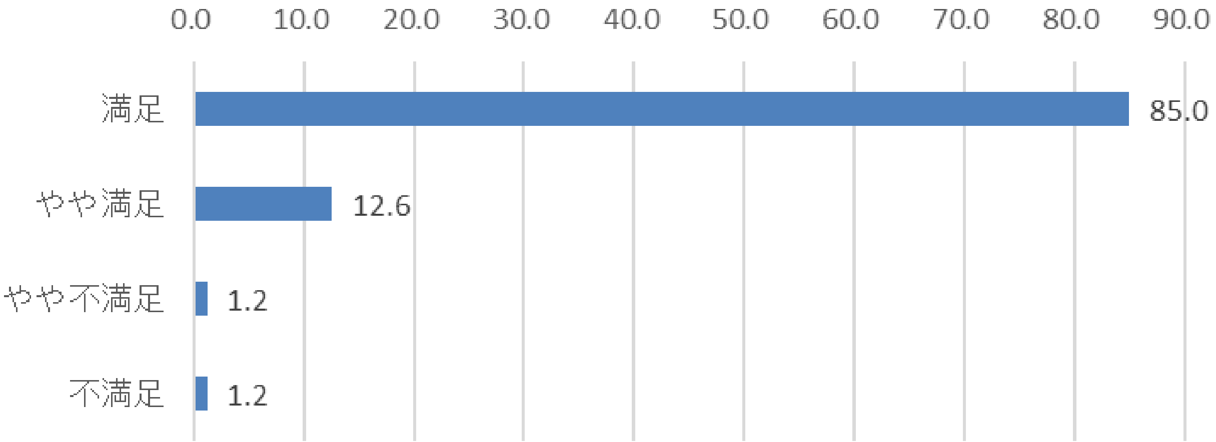
質問2.職員のあいさつや言葉づかい、身だしなみはいかがでしたか？

割合（%）、n=1,171



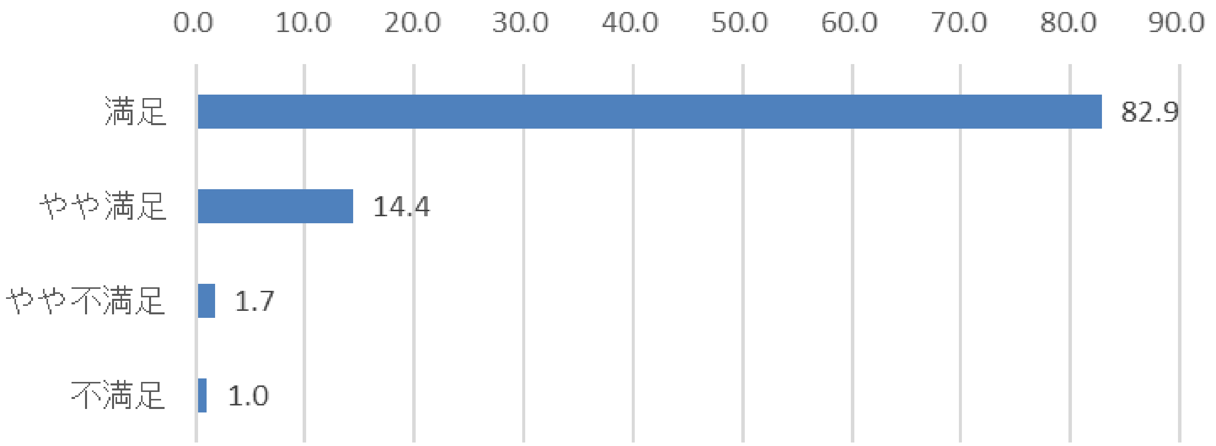
質問3.職員の話をきく態度はいかがでしたか？

割合（%）、n=1,169



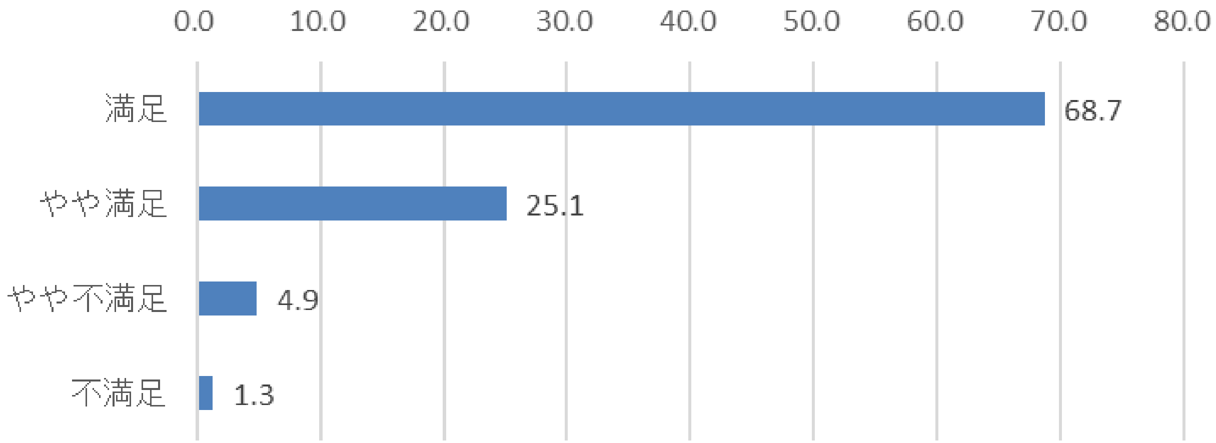
質問4.職員の説明は、わかりやすく丁寧でしたか？

割合（%）、n=1,162



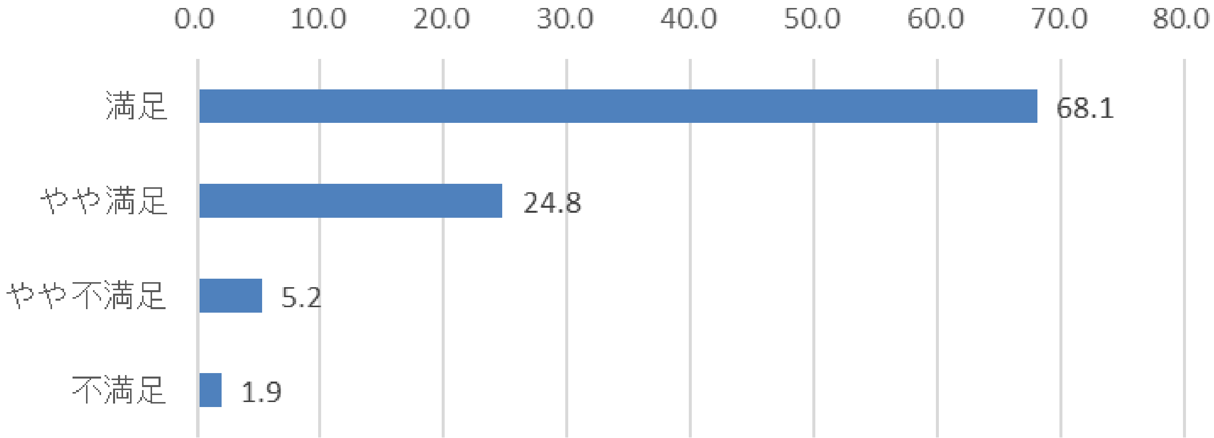
質問5.申請書等の記入は簡単でしたか？
※申請書等の記入がなかった場合は、回答不要です。

割合（%）、n=1,010



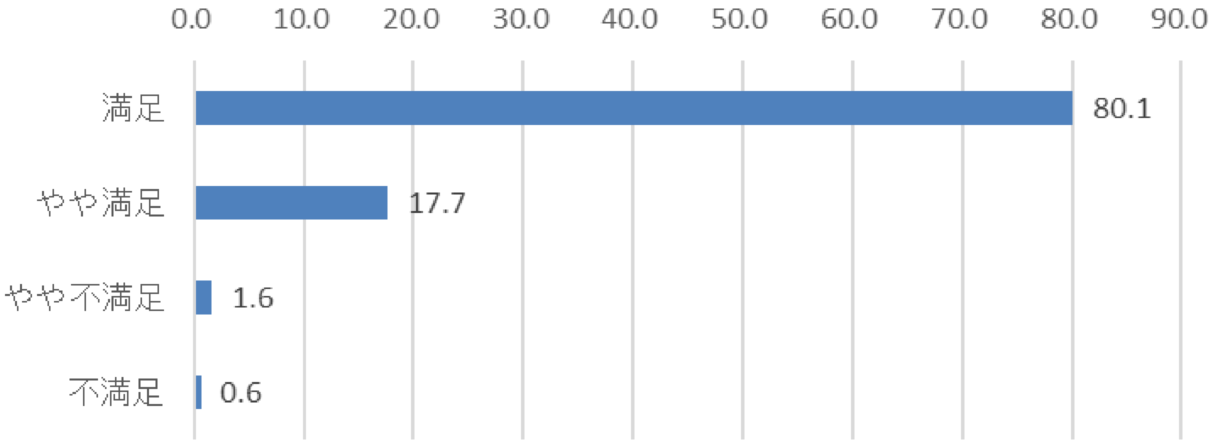
質問6.ご用件（手続き）が済むまでの時間はいかがでしたか？

割合（%）、n=1,146



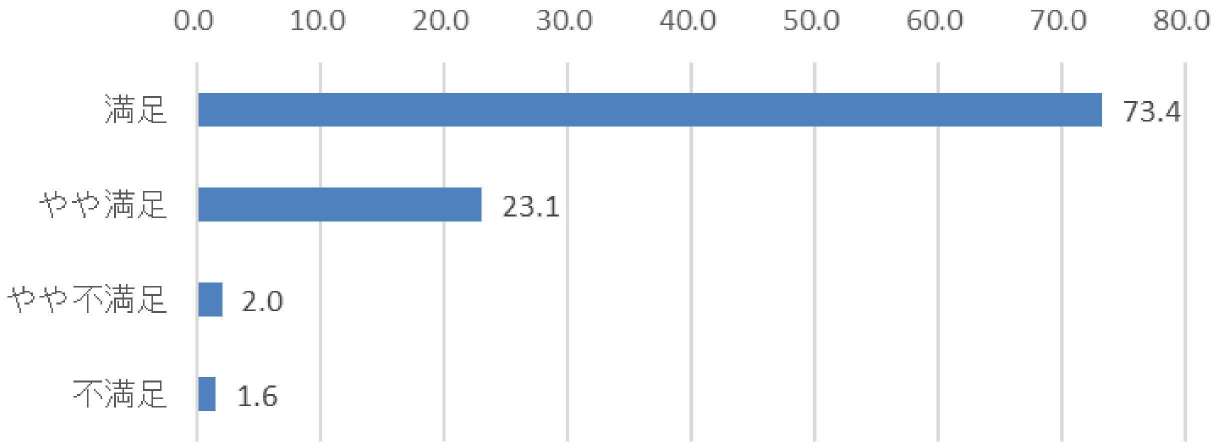
質問7.窓口や待合スペースは整理・整とんされていましたか？

割合（%）、n=1,161



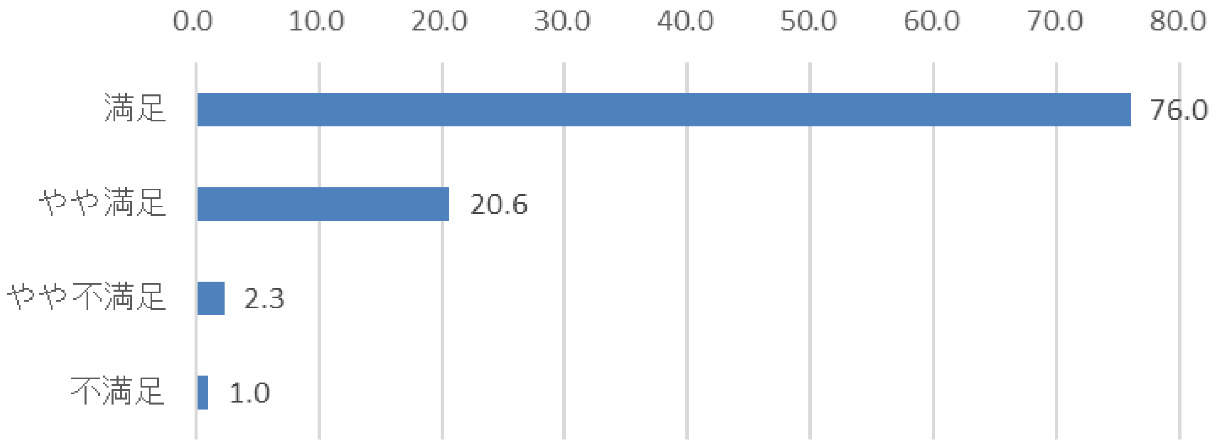
質問8.案内表示はいかがでしたか？

割合（%）、n=1,157



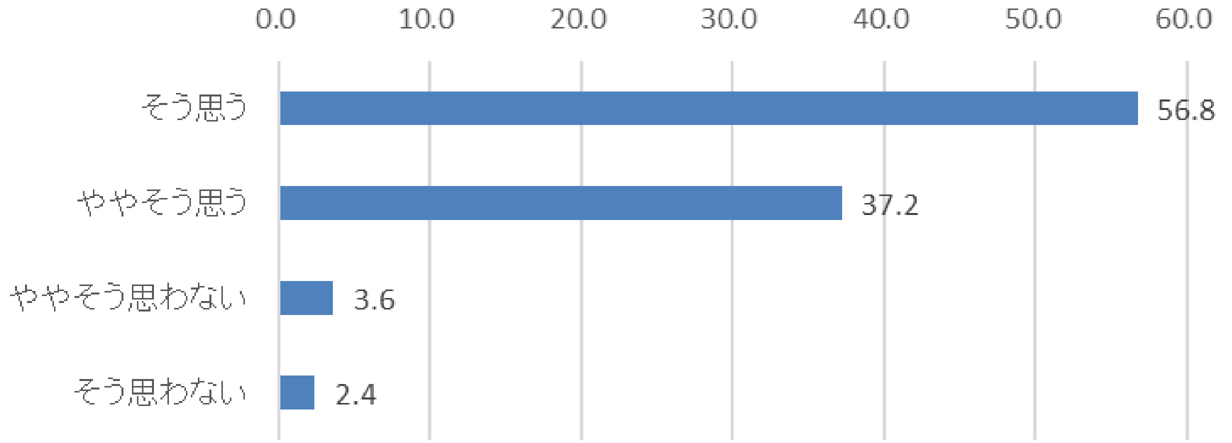
質問9.窓口ではプライバシーに配慮していましたか？

割合（%）、n=1,158



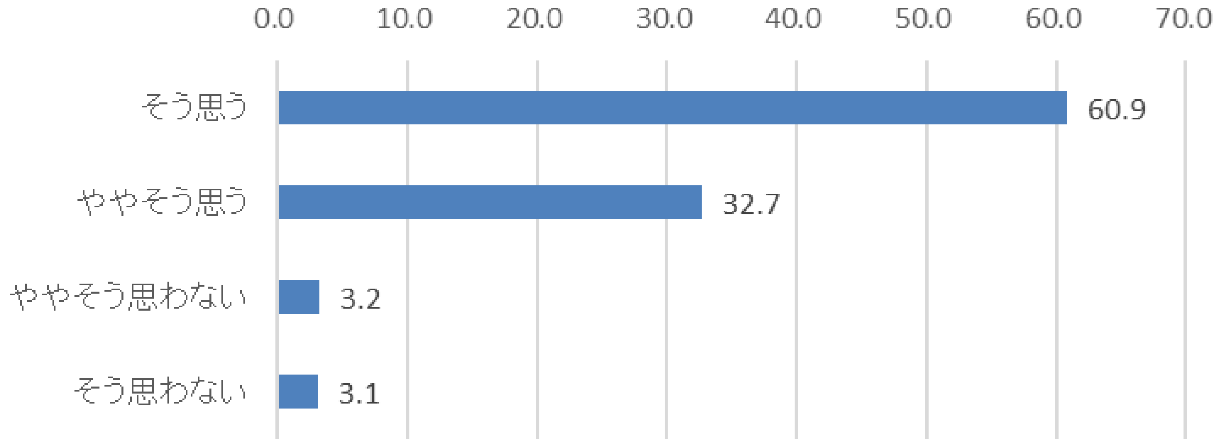
質問10.さいたま市では、デジタル技術を活用した窓口サービスの向上を進めていますが、窓口での手続きは便利になっていると思いますか？

割合（%）、n=1,124



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？

割合（%）、n=956



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	1,173	979	83.5
2	やや満足		169	14.4
3	やや不満足		10	0.9
4	不満足		15	1.3

質問2		回答者数	件数	割合（%）
1	満足	1,171	985	84.1
2	やや満足		162	13.8
3	やや不満足		13	1.1
4	不満足		11	0.9

質問3		回答者数	件数	割合（%）
1	満足	1,169	994	85.0
2	やや満足		147	12.6
3	やや不満足		14	1.2
4	不満足		14	1.2

質問4		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,162	963	82.9
2	やや満足		167	14.4
3	やや不満足		20	1.7
4	不満足		12	1.0

質問5		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,010	694	68.7
2	やや満足		254	25.1
3	やや不満足		49	4.9
4	不満足		13	1.3

質問6		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,146	780	68.1
2	やや満足		284	24.8
3	やや不満足		60	5.2
4	不満足		22	1.9

質問7		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,161	930	80.1
2	やや満足		205	17.7
3	やや不満足		19	1.6
4	不満足		7	0.6

質問8		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,157	849	73.4
2	やや満足		267	23.1
3	やや不満足		23	2.0
4	不満足		18	1.6

質問9		回答者数	件数	割合(%)
1	満足	1,158	880	76.0
2	やや満足		239	20.6
3	やや不満足		27	2.3
4	不満足		12	1.0

質問10		回答者数	件数	割合(%)
1	そう思う	1,124	638	56.8
2	ややそう思う		418	37.2
3	ややそう思わない		41	3.6
4	そう思わない		27	2.4

質問11		回答者数	件数	割合(%)
1	そう思う	956	582	60.9
2	ややそう思う		313	32.7
3	ややそう思わない		31	3.2
4	そう思わない		30	3.1

性別		回答者数	件数	割合(%)
1	男性	1,173	478	40.8
2	女性		608	51.8
3	その他		5	0.4
4	回答しない		82	7.0

年齢		回答者数	件数	割合(%)
1	10代	1,173	22	1.9
2	20代		147	12.5
3	30代		189	16.1
4	40代		146	12.4
5	50代		169	14.4
6	60代		175	14.9
7	70代以上		269	22.9
8	回答しない		56	4.8

（2）性別集計

質問1		回答者数				割合（%）			
		男性（n=478）	女性（n=608）	その他（n=5）	回答しない（n=82）	男性	女性	その他	回答しない
1	満足	392	527	2	58	82.0%	86.7%	40.0%	70.7%
2	やや満足	79	69	3	18	16.5%	11.3%	60.0%	22.0%
3	やや不満足	3	6	0	1	0.6%	1.0%	0.0%	1.2%
4	不満足	4	6	0	5	0.8%	1.0%	0.0%	6.1%

質問2		回答者数				割合（%）			
		男性（n=478）	女性（n=608）	その他（n=5）	回答しない（n=80）	男性	女性	その他	回答しない
1	満足	395	531	1	58	82.6%	87.3%	20.0%	72.5%
2	やや満足	78	64	3	17	16.3%	10.5%	60.0%	21.3%
3	やや不満足	2	8	0	3	0.4%	1.3%	0.0%	3.8%
4	不満足	3	5	1	2	0.6%	0.8%	20.0%	2.5%

質問3		回答者数				割合（%）			
		男性（n=478）	女性（n=606）	その他（n=5）	回答しない（n=80）	男性	女性	その他	回答しない
1	満足	395	539	2	58	82.6%	88.9%	40.0%	72.5%
2	やや満足	75	53	1	18	15.7%	8.7%	20.0%	22.5%
3	やや不満足	4	7	2	1	0.8%	1.2%	40.0%	1.3%
4	不満足	4	7	0	3	0.8%	1.2%	0.0%	3.8%

質問4		回答者数				割合（%）			
		男性（n=474）	女性（n=604）	その他（n=4）	回答しない（n=71）	男性	女性	その他	回答しない
1	満足	379	526	1	57	80.0%	87.1%	20.0%	72.2%
2	やや満足	88	60	2	17	18.6%	9.9%	40.0%	21.5%
3	やや不満足	4	13	1	2	0.8%	2.2%	20.0%	2.5%
4	不満足	3	5	1	3	0.6%	0.8%	20.0%	3.8%

質問5		回答者数				割合（%）			
		男性（n=410）	女性（n=525）	その他（n=4）	回答しない（n=71）	男性	女性	その他	回答しない
1	満足	264	387	1	42	64.4%	73.7%	25.0%	59.2%
2	やや満足	120	109	2	23	29.3%	20.8%	50.0%	32.4%
3	やや不満足	21	23	1	4	5.1%	4.4%	25.0%	5.6%
4	不満足	5	6	0	2	1.2%	1.1%	0.0%	2.8%

質問6		回答者数				割合（%）			
		男性（n=471）	女性（n=589）	その他（n=5）	回答しない（n=81）	男性	女性	その他	回答しない
1	満足	298	434	1	47	63.3%	73.7%	20.0%	58.0%
2	やや満足	143	113	3	25	30.4%	19.2%	60.0%	30.9%
3	やや不満足	19	36	1	4	4.0%	6.1%	20.0%	4.9%
4	不満足	11	6	0	5	2.3%	1.0%	0.0%	6.2%

質問7		回答者数				割合（%）			
		男性（n=474）	女性（n=601）	その他（n=5）	回答しない（n=81）	男性	女性	その他	回答しない
1	満足	366	508	3	53	77.2%	84.5%	60.0%	65.4%
2	やや満足	98	83	2	22	20.7%	13.8%	40.0%	27.2%
3	やや不満足	9	7	0	3	1.9%	1.2%	0.0%	3.7%
4	不満足	1	3	0	3	0.2%	0.5%	0.0%	3.7%

質問8		回答者数				割合（%）			
		男性（n=473）	女性（n=599）	その他（n=5）	回答しない（n=80）	男性	女性	その他	回答しない
1	満足	329	471	2	47	69.6%	78.6%	40.0%	58.8%
2	やや満足	125	112	3	27	26.4%	18.7%	60.0%	33.8%
3	やや不満足	9	10	0	4	1.9%	1.7%	0.0%	5.0%
4	不満足	10	6	0	2	2.1%	1.0%	0.0%	2.5%

質問9		回答者数				割合（%）			
		男性（n=475）	女性（n=598）	その他（n=5）	回答しない（n=80）	男性	女性	その他	回答しない
1	満足	339	489	1	51	71.4%	81.8%	20.0%	63.8%
2	やや満足	120	95	2	22	25.3%	15.9%	40.0%	27.5%
3	やや不満足	12	10	2	3	2.5%	1.7%	40.0%	3.8%
4	不満足	4	4	0	4	0.8%	0.7%	0.0%	5.0%

質問10		回答者数				割合（%）			
		男性（n=458）	女性（n=587）	その他（n=5）	回答しない（n=74）	男性	女性	その他	回答しない
1	そう思う	253	348	1	36	55.2%	59.3%	20.0%	48.6%
2	ややそう思う	182	206	3	27	39.7%	35.1%	60.0%	36.5%
3	ややそう思わない	14	21	0	6	3.1%	3.6%	0.0%	8.1%
4	そう思わない	9	12	1	5	2.0%	2.0%	20.0%	6.8%

質問11		回答者数				割合（%）			
		男性（n=393）	女性（n=496）	その他（n=4）	回答しない（n=63）	男性	女性	その他	回答しない
1	そう思う	211	337	2	32	46.1%	57.4%	40.0%	43.2%
2	ややそう思う	151	135	1	26	33.0%	23.0%	20.0%	35.1%
3	ややそう思わない	16	14	1	0	3.5%	2.4%	20.0%	0.0%
4	そう思わない	15	10	0	5	3.3%	1.7%	0.0%	6.8%

（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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	22	147	189	146	169	175	269	56							
1	満足	16	131	166	124	133	138	231	40	72.7%	89.1%	87.8%	84.9%	78.7%	78.9%	85.9%
2	やや満足	5	16	19	19	31	34	34	11	22.7%	10.9%	10.1%	13.0%	18.3%	19.4%	12.6%
3	やや不満足	0	0	4	1	1	1	2	1	0.0%	0.0%	2.1%	0.7%	0.6%	0.6%	0.7%
4	不満足	1	0	0	2	4	2	2	4	4.5%	0.0%	0.0%	1.4%	2.4%	1.1%	0.7%

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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	22	147	189	146	169	175	268	55							
1	満足	17	133	171	125	135	134	230	40	77.3%	90.5%	90.5%	85.6%	79.9%	76.6%	85.8%
2	やや満足	4	13	15	18	29	38	34	11	18.2%	8.8%	7.9%	12.3%	17.2%	21.7%	12.7%
3	やや不満足	0	1	3	1	2	1	2	3	0.0%	0.7%	1.6%	0.7%	1.2%	0.6%	0.7%
4	不満足	1	0	0	2	3	2	2	1	4.5%	0.0%	0.0%	1.4%	1.8%	1.1%	0.7%

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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	22	147	189	145	169	175	267	55							
1	満足	17	135	169	122	138	139	235	39	77.3%	91.8%	89.4%	84.1%	81.7%	79.4%	88.0%
2	やや満足	4	11	17	20	25	31	27	12	18.2%	7.5%	9.0%	13.8%	14.8%	17.7%	10.1%
3	やや不満足	0	0	2	1	3	3	3	2	0.0%	0.0%	1.1%	0.7%	1.8%	1.7%	1.1%
4	不満足	1	1	1	2	3	2	2	2	4.5%	0.7%	0.5%	1.4%	1.8%	1.1%	0.7%

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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	22	147	189	144	167	175	263	55							
1	満足	16	132	163	117	136	137	224	38	72.7%	89.8%	86.2%	81.3%	81.4%	78.3%	85.2%
2	やや満足	5	14	23	24	23	31	35	12	22.7%	9.5%	12.2%	16.7%	13.8%	17.7%	13.3%
3	やや不満足	0	1	2	1	6	6	2	2	0.0%	0.7%	1.1%	0.7%	3.6%	3.4%	0.8%
4	不満足	1	0	1	2	2	1	2	3	4.5%	0.0%	0.5%	1.4%	1.2%	0.6%	0.8%

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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	18	132	175	121	141	154	218	51							
1	満足	12	104	125	82	88	99	150	34	66.7%	78.8%	71.4%	67.8%	62.4%	64.3%	68.8%
2	やや満足	4	23	43	29	44	48	50	13	22.2%	17.4%	24.6%	24.0%	31.2%	31.2%	22.9%
3	やや不満足	1	5	5	9	6	5	15	3	5.6%	3.8%	2.9%	7.4%	4.3%	3.2%	6.9%
4	不満足	1	0	2	1	3	2	3	1	5.6%	0.0%	1.1%	0.8%	2.1%	1.3%	1.4%

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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	22	147	188	142	166	172	253	56							
1	満足	13	113	134	86	106	111	182	35	59.1%	76.9%	71.3%	60.6%	63.9%	64.5%	71.9%
2	やや満足	5	31	43	42	45	49	54	15	22.7%	21.1%	22.9%	29.6%	27.1%	28.5%	21.3%
3	やや不満足	3	3	7	12	8	10	15	2	13.6%	2.0%	3.7%	8.5%	4.8%	5.8%	5.9%
4	不満足	1	0	4	2	7	2	2	4	4.5%	0.0%	2.1%	1.4%	4.2%	1.2%	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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	22	147	189	144	169	172	262	56							
1	満足	17	135	156	109	131	126	220	36	77.3%	91.8%	82.5%	75.7%	77.5%	73.3%	84.0%
2	やや満足	4	12	29	32	32	42	39	15	18.2%	8.2%	15.3%	22.2%	18.9%	24.4%	14.9%
3	やや不満足	1	0	4	2	4	4	1	3	4.5%	0.0%	2.1%	1.4%	2.4%	2.3%	0.4%
4	不満足	0	0	0	1	2	0	2	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	1.2%	0.0%	0.8%

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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	22	147	188	144	168	174	259	55							
1	満足	12	124	139	103	118	116	202	35	54.5%	84.4%	73.9%	71.5%	70.2%	66.7%	78.0%
2	やや満足	8	22	41	38	44	50	49	15	36.4%	15.0%	21.8%	26.4%	26.2%	28.7%	18.9%
3	やや不満足	0	0	4	2	1	7	5	4	0.0%	0.0%	2.1%	1.4%	0.6%	4.0%	1.9%
4	不満足	2	1	4	1	5	1	3	1	9.1%	0.7%	2.1%	0.7%	3.0%	0.6%	1.2%

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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	22	147	189	144	169	172	260	55							
1	満足	14	128	149	103	120	117	213	36	63.6%	87.1%	78.8%	71.5%	71.0%	68.0%	81.9%
2	やや満足	6	18	35	37	41	50	39	13	27.3%	12.2%	18.5%	25.7%	24.3%	29.1%	15.0%
3	やや不満足	0	1	5	3	5	4	6	3	0.0%	0.7%	2.6%	2.1%	3.0%	2.3%	2.3%
4	不満足	2	0	0	1	3	1	2	3	9.1%	0.0%	0.0%	0.7%	1.8%	0.6%	0.8%

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	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	22	141	185	140	164	172	248	52							
1	そう思う	10	96	119	67	94	82	140	30	45.5%	68.1%	64.3%	47.9%	57.3%	47.7%	56.5%
2	ややそう思う	10	41	58	70	60	82	83	14	45.5%	29.1%	31.4%	50.0%	36.6%	47.7%	33.5%
3	ややそう思わない	1	3	6	2	7	4	14	4	4.5%	2.1%	3.2%	1.4%	4.3%	2.3%	5.6%
4	思わない	1	1	2	1	3	4	11	4	4.5%	0.7%	1.1%	0.7%	1.8%	2.3%	4.4%

質問11		回答者数								割合(%)						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	回答なし	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	(n=)	18	137	169	127	150	142	170	43							
1	そう思う	8	110	127	71	91	73	78	24	44.4%	80.3%	75.1%	55.9%	60.7%	51.4%	45.9%
2	ややそう思う	7	20	37	53	50	60	72	14	38.9%	14.6%	21.9%	41.7%	33.3%	42.3%	42.4%
3	ややそう思わない	1	5	3	1	6	2	12	1	5.6%	3.6%	1.8%	0.8%	4.0%	1.4%	7.1%
4	思わない	2	2	2	2	3	7	8	4	11.1%	1.5%	1.2%	1.6%	2.0%	4.9%	4.7%

（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=)	154	189	12	66	294	75	108	103	112	177
1	満足	110	160	12	54	238	61	94	82	101	166
2	やや満足	42	29	0	11	47	9	10	18	9	11
3	やや不満足	1	0	0	1	5	1	2	1	2	0
4	不満足	1	0	0	0	4	4	2	2	0	0
		割合（%）									
		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
1	満足	71.4%	84.7%	100.0%	81.8%	81.0%	81.3%	87.0%	79.6%	90.2%	93.8%
2	やや満足	27.3%	15.3%	0.0%	16.7%	16.0%	12.0%	9.3%	17.5%	8.0%	6.2%
3	やや不満足	0.6%	0.0%	0.0%	1.5%	1.7%	1.3%	1.9%	1.0%	1.8%	0.0%
4	不満足	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	5.3%	1.9%	1.9%	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=)	153	189	12	66	293	75	108	103	112	177
1	満足	110	160	12	53	241	63	97	82	100	167
2	やや満足	39	28	0	13	44	8	8	18	10	9
3	やや不満足	4	0	0	0	5	0	1	1	2	1
4	不満足	0	1	0	0	3	4	2	2	0	0
		割合（%）									
1	満足	71.9%	84.7%	100.0%	80.3%	82.3%	84.0%	89.8%	79.6%	89.3%	94.4%
2	やや満足	25.5%	14.8%	0.0%	19.7%	15.0%	10.7%	7.4%	17.5%	8.9%	5.1%
3	やや不満足	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	0.9%	1.0%	1.8%	0.6%
4	不満足	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.0%	5.3%	1.9%	1.9%	0.0%	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=)	153	189	12	66	292	75	108	103	112	177
1	満足	107	161	12	56	243	66	96	84	103	164
2	やや満足	40	26	0	10	39	4	9	16	7	13
3	やや不満足	6	2	0	0	5	2	0	0	2	0
4	不満足	0	0	0	0	4	3	3	3	0	0
		割合(%)									
1	満足	69.9%	85.2%	100.0%	84.8%	83.2%	88.0%	88.9%	81.6%	92.0%	92.7%
2	やや満足	26.1%	13.8%	0.0%	15.2%	13.4%	5.3%	8.3%	15.5%	6.3%	7.3%
3	やや不満足	3.9%	1.1%	0.0%	0.0%	1.7%	2.7%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%
4	不満足	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	4.0%	2.8%	2.9%	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=)	151	186	12	65	290	74	108	103	112	176
1	満足	100	155	11	49	239	62	95	80	101	161
2	やや満足	49	26	1	15	40	7	9	18	9	14
3	やや不満足	2	5	0	1	7	2	1	4	2	1
4	不満足	0	0	0	0	3	3	3	1	0	0
		割合(%)									
1	満足	65.4%	82.0%	91.7%	74.2%	81.8%	82.7%	88.0%	77.7%	90.2%	91.0%
2	やや満足	32.0%	13.8%	8.3%	22.7%	13.7%	9.3%	8.3%	17.5%	8.0%	7.9%
3	やや不満足	1.3%	2.6%	0.0%	1.5%	2.4%	2.7%	0.9%	3.9%	1.8%	0.6%
4	不満足	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	4.0%	2.8%	1.0%	0.0%	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=)	119	171	12	54	277	55	96	89	107	163
1	満足	65	100	7	30	180	37	61	58	82	131
2	やや満足	44	50	5	19	76	12	25	21	14	25
3	やや不満足	4	12	0	0	14	1	6	5	6	5
4	不満足	0	1	0	0	5	4	1	1	2	0
		割合(%)									
1	満足	54.6%	58.5%	58.3%	55.6%	65.0%	67.3%	63.5%	65.2%	76.6%	80.4%
2	やや満足	37.0%	29.2%	41.7%	35.2%	27.4%	21.8%	26.0%	23.6%	13.1%	15.3%
3	やや不満足	3.4%	7.0%	0.0%	0.0%	5.1%	1.8%	6.3%	5.6%	5.6%	3.1%
4	不満足	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	1.8%	7.3%	1.0%	1.1%	1.9%	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=)	149	188	12	65	287	73	108	101	110	174
1	満足	89	124	9	40	156	49	69	71	86	154
2	やや満足	47	54	3	23	92	19	26	24	15	16
3	やや不満足	12	9	0	2	26	1	11	5	7	3
4	不満足	1	0	0	0	10	4	2	1	1	1
		割合(%)									
1	満足	59.7%	66.0%	75.0%	61.5%	54.4%	67.1%	63.9%	70.3%	78.2%	88.5%
2	やや満足	31.5%	28.7%	25.0%	35.4%	32.1%	26.0%	24.1%	23.8%	13.6%	9.2%
3	やや不満足	8.1%	4.8%	0.0%	3.1%	9.1%	1.4%	10.2%	5.0%	6.4%	1.7%
4	不満足	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%	5.5%	1.9%	1.0%	0.9%	0.6%

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=)	152	188	11	65	290	74	108	102	111	177
1	満足	103	148	10	49	218	63	85	83	101	162
2	やや満足	47	38	1	15	61	9	20	19	9	14
3	やや不満足	2	2	0	0	8	0	3	0	1	1
4	不満足	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0
		割合(%)									
1	満足	67.8%	78.7%	90.9%	75.4%	75.2%	85.1%	78.7%	81.4%	91.0%	91.5%
2	やや満足	30.9%	20.2%	9.1%	23.1%	21.0%	12.2%	18.5%	18.6%	8.1%	7.9%
3	やや不満足	1.3%	1.1%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	2.8%	0.0%	0.9%	0.6%
4	不満足	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	2.7%	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=)	149	188	12	65	289	72	108	101	110	175
1	満足	92	135	10	42	205	55	82	71	88	144
2	やや満足	50	48	2	22	73	14	21	24	15	26
3	やや不満足	5	3	0	0	5	1	2	6	4	3
4	不満足	2	2	0	0	6	2	3	0	3	2
		割合(%)									
1	満足	61.7%	71.8%	83.3%	64.6%	70.9%	76.4%	75.9%	70.3%	80.0%	82.3%
2	やや満足	33.6%	25.5%	16.7%	33.8%	25.3%	19.4%	19.4%	23.8%	13.6%	14.9%
3	やや不満足	3.4%	1.6%	0.0%	0.0%	1.7%	1.4%	1.9%	5.9%	3.6%	1.7%
4	不満足	1.3%	1.1%	0.0%	0.0%	2.1%	2.8%	2.8%	0.0%	2.7%	1.1%

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=)	150	188	12	66	291	74	108	99	111	174
1	満足	96	139	11	42	208	57	79	76	98	155
2	やや満足	46	45	1	24	71	11	23	21	8	15
3	やや不満足	7	4	0	0	7	2	5	2	3	3
4	不満足	1	0	0	0	4	4	1	0	2	1
		割合（%）									
1	満足	64.0%	73.9%	91.7%	63.6%	71.5%	77.0%	73.1%	76.8%	88.3%	89.1%
2	やや満足	30.7%	23.9%	8.3%	36.4%	24.4%	14.9%	21.3%	21.2%	7.2%	8.6%
3	やや不満足	4.7%	2.1%	0.0%	0.0%	2.4%	2.7%	4.6%	2.0%	2.7%	1.7%
4	不満足	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	5.4%	0.9%	0.0%	1.8%	0.6%

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=)	148	183	12	66	281	70	105	97	109	174
1	満足	68	100	9	40	163	41	63	48	69	109
2	やや満足	71	72	3	25	102	26	35	39	39	55
3	やや不満足	3	9	0	1	11	3	4	5	1	3
4	不満足	5	1	0	0	4	0	3	4	0	6
		割合（%）									
1	満足	45.9%	54.6%	75.0%	60.6%	58.0%	58.6%	60.0%	49.5%	63.3%	62.6%
2	やや満足	48.0%	39.3%	25.0%	37.9%	36.3%	37.1%	33.3%	40.2%	35.8%	31.6%
3	やや不満足	2.0%	4.9%	0.0%	1.5%	3.9%	4.3%	3.8%	5.2%	0.9%	1.7%
4	不満足	3.4%	0.5%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	2.9%	4.1%	0.0%	3.4%

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=)	131	155	10	63	258	63	94	78	96	143
1	満足	59	85	4	32	171	33	66	34	68	95
2	やや満足	61	60	2	30	72	22	24	28	22	28
3	やや不満足	1	5	3	0	5	2	0	9	2	4
4	不満足	5	2	1	0	5	2	2	5	4	4
		割合(%)									
1	満足	39.9%	46.4%	33.3%	48.5%	60.9%	47.1%	62.9%	35.1%	62.4%	54.6%
2	やや満足	41.2%	32.8%	16.7%	45.5%	25.6%	31.4%	22.9%	28.9%	20.2%	16.1%
3	やや不満足	0.7%	2.7%	25.0%	0.0%	1.8%	2.9%	0.0%	9.3%	1.8%	2.3%
4	不満足	3.4%	1.1%	8.3%	0.0%	1.8%	2.9%	1.9%	5.2%	3.7%	2.3%

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。（1/4）

※自由記載欄は順不同です。
※記載につきまして、個人情報や誹謗中傷、差別的な表現を含むもの、わかりにくい表現等については、掲載を控える又は一部表現を調整しています。誤字については修正している部分があります。

・口頭案内が良く好感度ありでした
・デジタルがむずかしすぎる
・窓口の〇〇さんは何時も良くして下さいます。何時も笑顔で、来た時は心がうれしいです
・市報でオンたま応募可となっていたが、オンたまに載っていず、結局窓口へ来た。
・説明がわかりやすかったから。
・とてもよく対応して頂きました
・スムーズでとてもよかった!
・子どものことであちこち行かないといけなかった。
・それほど頻ぱんに使用・利用しないので、実感していない。
・開所前から準備ができていてスムーズに出来た
・使用した事が未だないです
・父が死亡の時、マイナンバーがあるのに窓口をいくつも回って住所・氏名・代理人・死亡日と何回も書類記入した。たくさん書いて、後から不要だったものもあった。
・デジタル技術の窓口サービスを知らなかった。コンビニ交付のみ知っていた。
・スマホで待ち人数が確認できるの、便利ですね（区民課）
・今日、書類の書き方をききに来たら冷たくされた　でも、通りがかりの職員さんが“どうかしましたか”と声をかけてくださって書き方のヒントをおしえてくださって嬉しかった。4Fの方にもていねいに対応してくださった。ふくし課をはじめ役所は弱い人のたすけになると思っていたのに5F税とふくし課は何もしてくれなかった
・利用しなかったので不明
・夜間だったか休日だったか、コンビニで住民票を取れなかったときは参った。

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。(2/4)

・窓口の職員の方がていねい。
・デジタルだと心理戦に向かないから
・窓口の混雑緩和にはつながっていない
・スマホやパソコンがむずかしいです。
・高齢者はデジタル活用がうまくできない。
・よくわからない
・利用していないため
・「デジタル技術を活用して」とうたっているが、時間の短縮になっていない
・手間が掛かる、説明不足
・1Fは職員も大勢忙しそうですが訪れる人も多くて待つ時間を長く感じます
・全員がデジタル技術が出来ると思わないから
・パソコン持っていない・スマホの使い方が良く分からない◎事務優先で人とのかかわりがどんどんなくなっていき将来の社会が不安になる。
・詳しい話を聞けない、話せない。
・コンビニで交付サービスを利用できるようになった
・初めて来たのでわかりません
・充分です
・使ってない
・分からない
・整理券の発行とかでしょうか、どこの担当がわからない時もあります

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。（3/4）

・わざわざ役所に出向かないといけない為
・親せつでした
・デジタル技術を活用できないから
・特に不満はないが便利になったと感じることはない
・氏名や住所などがわかるもの（マイナンバーカードなど）があれば、申請書に何も書かずに手続きができると助かります。
・紙での案内は、ほしい方以外は、いらないと思います。
・高齢のため、面倒である
・マイナンバーの交付の回転が悪すぎるもっとPCふやすべき
・態度も悪く、遅すぎる。
・マイナカード更新予約できるの？受付機の〈予約あり〉は一部のサービスのみ？
・内容がよくわからない
・質問に対して、的確でした
・すべてデジタルを理解出来る訳ではないのでこまる 年配程理解しにくい
・時短になる。
・全てネット上で手続きできれば便利だが、聞きながら書類書かないと分からない事もあるので窓口は必要。
・デジタル化していただけると助かります。
・今までの変化ないと思う
・今日の用件とは関係がない
・デジタル技術を使えないため、わからない（10、11番）【設問番号】
・丁寧に説明していただいた。手続きもすぐに完了した。

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。（4/4）

･いつもの窓口での対応と変らず、テキパキしています。
･非常に丁寧で親切でした!
･マイナンバーも問題点多数ですが、郵便を使用しなくても必要な書類をコンビニで取得できるのは、ありがたいです。
･わからない
･時間がかかる
･高齢者にとっては?
･高齢者には無理がある。操作が判らない
･私は耳が悪く、窓口のフィルム戸があるだけ聞こえにくい。さらに早口だと何度も聞き返す様になる。
･⑥【窓口】とても時間がかかっていると思いました。⑧【窓口】入口で保健センターへの矢印とかがあるとわかりやすいと思います。
･よくわからないため
･マイナンバーでこんなにも混んでいてもっと改善してほしい。3時間待ちは長すぎる。今後はネットで更新できるようにしてほしい。
そもそも、電子化して便利になるようにマイナンバーカードがあるのに、更新に区役所行く、って？？オンラインで更新くらいできないものか？
･デジタル技術を活用することは大変良いと思います。ただ、年齢問わず、利用者が電子機器に馴染み、ITやAIの知識を持っている人ばかりではないため、情報に追いつけず、取り残される人が出てくるのではと危惧します。

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。

※記載につきまして、個人情報が特定できるもの、誹謗中傷・差別的な表現を含むもの、わかりにくい表現等については、掲載を控える又は一部表現を調整しています。誤字については修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。（1/7）

・窓口扱いも無くさないで欲しい。わかり易いので
・いつも対応にやさしく窓口の方々へ感謝です。
・今までより、すっきりしてきた様な気がしました。
・親切ていねいでした。（何年か来ております）
・特にありません。ありがとうございました。
・戸籍謄本が都内で取れないのは不便なので改善してほしい
・いつもありがとうございます。
・保育園申込みにあたり、説明まちがいや確認不足でとても大変でした。（急な対応が必要でした。）正確な説明、正確な確認をお願いします。
・ロビーの喫煙室は無くすべき。税金のムダ
・親切に対応していただいたおかげで不安点が消えました。ありがとうございました。
・うろうろしてたらすぐ声かけてくれて分かりやすかったです。
・コンビニ交付サービスを利用したかったが、必要な書類は9:00～の対応だったので、窓口に来庁した。手数料が高くなったのが残念。
・ずい分、便利になってきてるなと感じました。ただ、知らない事もたくさんあります。せっかく便利になっているので広く知ってもらう工夫も大事だと思います。
・もっと、ネットで便利になったらうれしい。わかりやすく説明できる人とそうでない人と差が激しい所がある。
・丁寧で迅速でありがたいです。
・重たい物を運ぶ際に代車があると便利だと思った。
・窓口の男性とマイナンバー手続の女が失礼すぎる。

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。（2/7）

・スマホとかで時間を指定予約できたらよりスムーズにいくのかなと思いました。
・とても丁寧でわかりやすかったです。
・いつ来ても本当に素早く気持よく、ていねいな対応でありがたく、嬉しく思います。職員の皆様ありがとうございます
・今後必要な事も考えて案内してくれてうれしかったです。
・パスポート申請書をもらえるようにしてほしい。
・休日の営業日をもう1日増やして欲しい。
・ゴミ箱が少ないのと場所が分かりづらい。1Fのトイレの便座が冷たい。
・さいコイン登録をとても丁寧にわかりやすく簡潔に教えていただき嬉しかったです　さいコイン登録の〇〇様、ありがとうございました。
・今のままで。
・駅から歩いていける近い所に分室みたいな所があるといいと思います。（区役所まで行かなくても相談できる所があればいい）
・マイナンバーカードをトレイに入れて自分の机にもって帰ってしまった。本人確認がすんだらその場ですぐ返すべき。
・とても丁寧にご対応いただいて助かりました。
・マイナンバーカードで全ての手続きが完了するようにしてほしい(母の死亡)
・丁寧で良かった。
・かみの色に違和感、茶色程度なら良いと思うがそれ以上はどうかと思われる。(病気等でしたら失礼します)
・本日はありがとうございました。申請書の記入ははじめてきく言葉ばかりでむずかしかったのですが、一つ一つ丁寧に教えていただけてすんなりできました。
・キャッシュレスすごくよい

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。（3/7）

・北区役所に手続きに行ったが、受付不可と対応されたが大宮区役所にて申請できよかった、区民課の対応はすごく良かった
・さいたま市が本籍地、他市在住者の戸籍もコンビニ交付できるようにしてほしい
・とても丁寧、親切に対応して下さり助かりました。ありがとうございました。
・⑧【窓口】〇〇さん態度悪すぎ
・マイナンバーカード関係(関連)でこれだけ混み合っているのは把握(職員が）出来ているのではないか？呼び出しの方法や手順を観察していたが非常に効率が悪く感じた。もっとスピーディーに出来ないのか。
◎追加。混雑具合によって受付窓口を応急的（一時的）に増やすとか。窓口の責任者の起点の問題では？月一度の日曜開庁がどれ程混雑するか予測出来るはず。勉強して欲しい。この意見をキチンと反映する様に。
・障害福祉窓口のスペースがせまい(いす1つ分)しかない。プライバシーがあまりない。となりの方のお話まる聞こえで気になる。いす2つ分のスペースにしてほしいです。付き添いの方と並んで座ることも多いので、よろしくお願いします！
・待ち時間の短縮を
・思いやりのある対応ありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
・封筒に「のり」がほしくて受付に行ってみたがどこでもなしとのこと。二階へあがって通りかゝった職員に助けていただきこれでポストにいれて家に帰ります　ありがとうございました
・もっと笑顔が欲しい。やさしさや気付きが足りない
・スマホの使い方がわからないのに、キャシュレスできない　老人のこと全々考えていない
・基本土日はあいていないので、土日があいてる週を増やしてほしい
・転居届等のネットでの記入・出力(役所で記載せず持参できる)
・不安だったものの、わかりやすく説明していただきスムーズに手続きできました。
・ご案内してくださった職員さんは大変わかりやすく細かいことまで調べてくださりありがたかったです。どうも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。（4/7）

・キャッシュレス決済で支払いをしたことがない
・とてもていねいにご対応していただきました。わかりやすかったですし、こちらがうまく伝えられなかったことも、理解していただき、助かりました。
・昔から本当にお世話になっていますいつもありがとうございます。
・いつも親切に説明して下さり有難うございます。
・入籍に伴い分からない手続きや不明点など多々質問してしまいましたが、丁寧に順序立てて説明して下さりとても助かりました。役所の分の対応に不安から安心に変わりました。ありがとうございました。
・いつも気持ちよく速やかに対応していただいてます。ありがとうございます。とても丁寧だと思います。
・高齢介護課はドア付近の為、仕方ないですが、寒いです。
・低所得者で生活苦しいため滞納傾向、そこのコーナーの男性で横柄な能度で嫌な思いしたことあります。
・国保の説明をしてくれた〇〇さんが詳しく教えてくれて分かりやすかったです。年金の女性の方(名前不明)も対応がよかったです。ありがとうございました。
・とてもていねいに対応していただけて良かったです。わかりやすくて早くて助かりました。ありがとうございました。
・研修中の方、とても明るく設明も分かりやすくとても良かった
・玄関入口各所に車椅子はありますが、押して下さる人がいない点をお考え下さい。
・日常の窓口は、住所がら南区役所にて済ませているため本庁に来たのは数十年ぶりで、とまどいました。案内係に教えてもらいました。
・申請書の提出のデジタル化。窓口に来なくてもよい方向
・大変良い対応でした
・いつも丁寧に対応いただき助かってます。ありがとうございます!
・今後も宜しくお願いします
・特にありません今迄通りよろしく願います。

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。（5/7）

・時間はかかりましたが丁寧な対応をしていただきました。
・とても丁ねいに対応していただきました、ありがとうございます。
・フロアが暑い。暖房が効きすぎ。
・駐輪スペースがありません。探すだけで30分なります。
・サービス悪い、態度つめたい
・トイレが臭い、1F、特にここまでにおう役所はない。
・庁舎内のスマホ電波を改善して下さい、2年経っても変わらずで、確認や調べ物ができな・ロビーにゴミが落ちているのが気になった
・支援課さんのパンフレットラックの見出しについて「高次能機能障がい」となってました　能→脳
・区役所ではなく、市税事務所の対応が良くない。申請から手続きが長すぎる。
・丁寧に対応してもらいました。気がついたことがあれば、その都度、担当者にお伝えしています。
・可能な限りWeb申請できるシステム作りをお願いします。今回は、防災、防犯の補助金申請で来ました
・赤ちゃん連れのお母さんが大変そうだったので、サポートできる環境があればいいなと思いました。文句を言っている、配慮のないおじさまもいたので、、、
・マイナンバーの受取は郵送にすべき、人の時間をうばいすぎ
・非常に分かりやすかった。
・いつもありがとうございました。
・ていねいな対応ありがとうございました!
・いつも丁寧に対応いただき、ありがとうございます。電話対応も優しく、素晴らしい対応をいただいております。
・電話だと伝わらないと思ったので、直接、窓口でカタログで示しているにも関わらず「申請してみないとわかりません」の一点張。わかる方を出して下さいと言っても、不在です、だけ。しっかり説明できる方を配置してください。
・〇〇さんすごくわかりやすくてよかった

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。(6/7)

・キャッシュレスについて、出来る人は良いと思うが、出来ない人には、不便だと思います。
・窓口についてではないのですが障害者用の駐車場の利用(地下1F)がわかりづらいです。
・各種申請書の相談や手続きで助っています。
・手続きも早い、入口ですぐ声をかけていただきスムーズに行った。
・〇〇さんとても良かった。
・障害福祉窓口を利用した際、対応してくれた方ではなく、デスクに並んで席についていた女性スタッフ2人が声を上げて爆笑していました。気が散るので対応中は止めて欲しい
・もっと増やしてほしい
・どうしても隣りの方の相談内容が聞こえてしまうのが気まずい感じがある
・窓口の詳細がもう少し書かれているといいです
・話も笑顔できいて下さり、とても安心できる環境でした。
・くらし応援室に、2度ほど相談に来ましたが対応してくれた方に「あなたがやったらいいじゃないですか!」と言われ頭に来た。
・※ありません　ご苦労様です!
・提出する書類の同じようなものが多いと思います。
・水飲み機設置希望します
・時間がかかりすぎる様です
・高齢者への対応として、耳が聞こえづらく理解がゆっくりな場合、声を高く、大きくすれば聞こえるものではないので、声のかけ方を学んだ方が良い。窓口ではなく、それ以外の場所だと、プライバシーの配慮にも欠けるので周囲の人の事も考えた対応が出来るのが良いのでは?と思った。
・デジタルで申請できる手続きがもっと増えていってほしいと思います。
・申請時提出書類の簡便化　例)消耗品への自主防災会名の表示の援助

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。（7/7）

・昨年、子供が産まれてすぐに〇〇からさいたま市へ引っ越してきました。職員の方の親切さと丁寧さにとにかく驚いています。大宮区役所と中央区役所を利用することが多いのですが、区役所の窓口で嫌な思いをしたことは一度もありません。当たり前のように思うかもしれませんが本当にすごいです。最近は保育園への申し込みの関係でよく窓口を利用していますが、曖昧な質問でも汲み取って丁寧に教えてくださったり、私たちが困らないように提案していただいたり、いつも感謝しています。さいたま市へ引っ越してきてここで子育てをできて本当に良かったと思っています。いつもありがとうございます。
・マイナンバーでこんなにも混んでいてもっと改善してほしい。3時間待ちは長すぎる。今後はネットで更新できるようにしてほしい。
・受付が偏っているように感じた。更新、新規が多くなるのは想定の範囲内ではないのか？そこに集中してるなら、窓口を増やすなどの考慮があってもいいと思う。
・窓口の飛沫防止パーケーションが、飛沫の汚れが点々と付着しているのを、あちこちで見かけました。対面で話をする際に汚れの付着を見ながら話するのは不快感があるので、常に拭いて清潔な状態にして快く対話出来るようにはしてもらいたいです。
・窓口担当者に負荷をかけるこのようなアンケートはやめた方がいいと思う。最近は横柄な態度の職員も少なくなっている。また私たちは手続きしていただく立場であり、今どき接遇を求めるのはクレーマーくらいだと思う。
・この度はマイナンバーカードの更新の件でお伺いさせていただきました。〇〇という窓口スタッフが、態度が悪くて正直びっくりしてしまいました。すごく高圧的で不安になりました。まず話を聞く時に腰に手をついているのは接客として良くないことですが、なによりも私が結婚した後にマイナンバーカードを数ヶ月更新していないことを伝えた時、2、3秒ほど私の目を見て、呆れた顔をされた印象を受けました。確かに婚姻届を出してから14日以内に申請しなかった私に非があることは認めますが、そこまで圧をかけられる必要はありません。ものすごく不快な気持ちにさせられました。今後も対応することがあるでしょうから、改善なさってください。

アンケート調査票

表面

区番号 1

西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	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	職員の話を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・整とんされていましたか？	1	2	3	4
8	区役所窓口の位置や案内表示はいかがでしたか？ ※目的の場所にすぐにたどり着けましたか？	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 ややそうは思わない	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、窓口での支払いは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 くらし応援室　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。

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⑥の取組を行っています（令和7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6年度は、この電子申請・届出サービスを利用した受付を約183,700件行いました。
利用可能な手続き：住民票の写し請求、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、くらし応援室、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、納税証明書などを窓口よりも100円安く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。

⑥ 区民課窓口の混雑状況配信

パソコンやスマートフォンなどで各区役所区民課窓口の混雑状況をリアルタイムで確認できます。

※ 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。