

# 平成 29 年度 窓口対応等実態調査の結果について

## 1. 調査の目的

加須市行政経営プランの取組項目に掲げた6つの取組項目（「職員の接客力の向上」「“役所ことば”の改善」「ガイドブックなどの充実」「窓口受付マニュアルなどの整備・活用」「庁舎総合案内の充実」「窓口や待合フロアなどの環境の向上」）を目指すにあたり、市役所の来庁者に“職員の対応”や“庁舎の環境等”についての率直な意見を伺い、その結果を活用して職員の接客能力の向上と窓口環境の改善を図ることを目的に実施したものです。

## 2. 調査の概要

- ① 実施日：平成 29 年 10 月 2 日（月）～平成 29 年 10 月 31 日（火）
- ② 実施場所：加須市役所（本庁舎）及び各総合支所
- ③ 有効票数：740 票（内訳：本庁舎 490、騎西総合支所 87、北川辺総合支所 89、大利根総合支所 74）
- ④ 調査項目：前回（平成 27 年度）と同様とする。

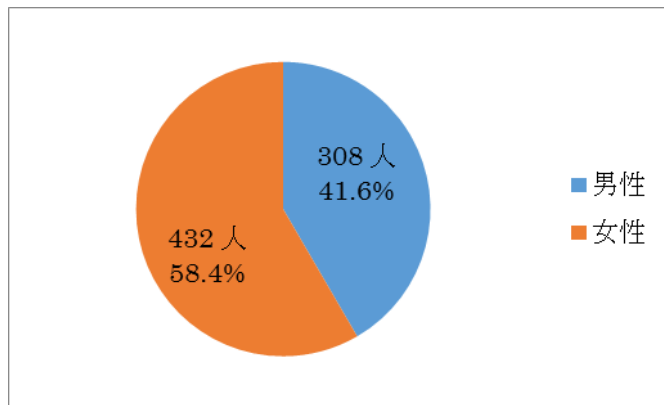
## 3. 調査結果の概要

### ① 回答者の傾向

#### (1) 性別

男女別で見ると、男性が 41.6%、女性が 58.4%と女性が多くなっています。

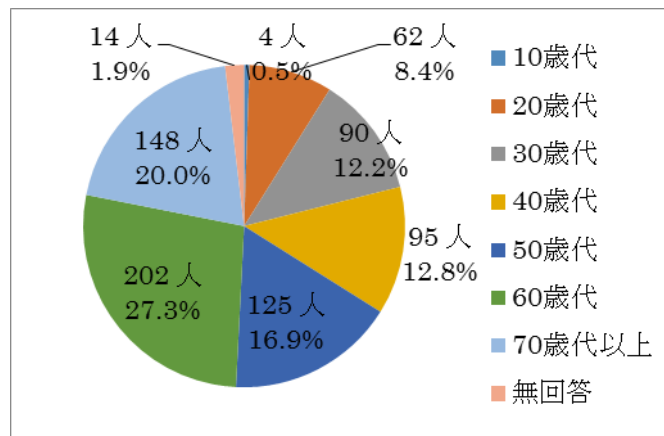
①-(1) 性別の内訳



#### (2) 年代別

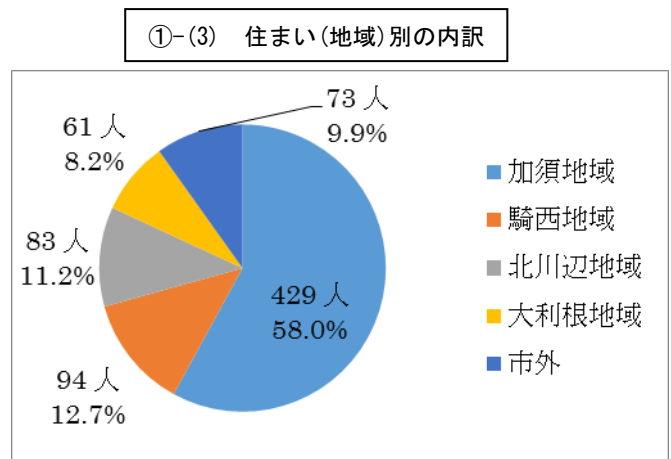
年代別で比較すると、最も多いのが 60 歳代で全体の 27.3%、以下 70 歳代以上 20.0%、50 歳代 16.9%の順となっています。

①-(2) 年代別の内訳



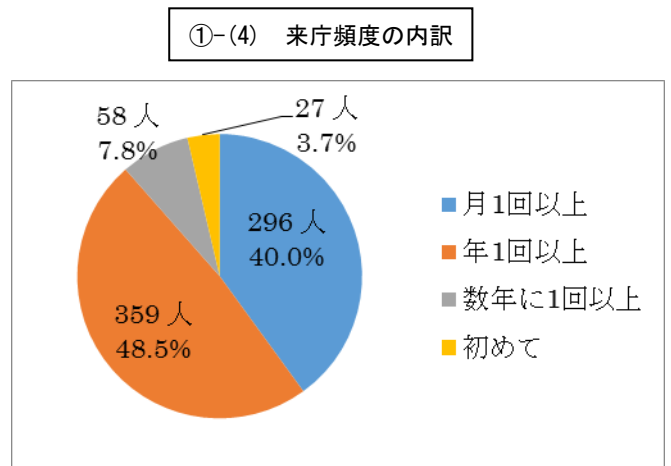
(3) 住まい(地域)別

合併前の地域別で比較すると、最も多いのが加須地域で全体の58.0%、以下騎西地域12.7%、北川辺地域11.2%、大利根地域8.2%の順となっています。



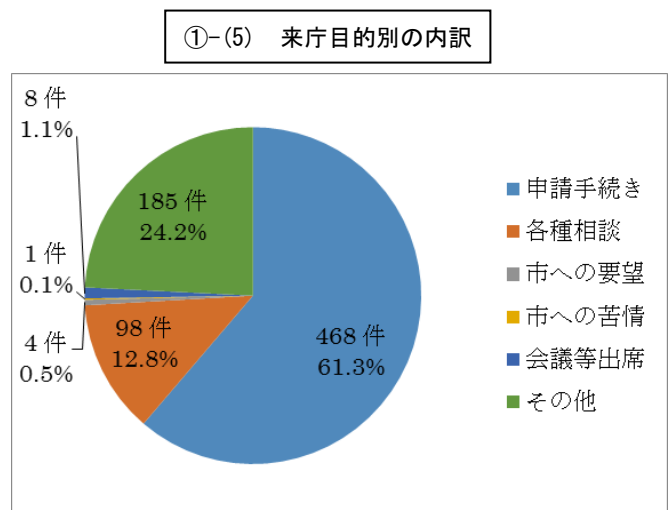
(4) 来庁頻度

最も多いのが「年1回以上」で全体の48.5%、次に多いのが「月1回以上」で40.0%、この2つで全体の約9割を占めています。



(5) 来庁目的

複数回答可としたところ、最も多いのが「各種証明書等の申請の手続き」で468件ありました。次に多いのが「その他」で185件ありましたが、これは税金の支払いや庁舎内にあるATMの利用などの回答が多くあったことによるものです。



② 職員の対応

職員の対応について「満足」・「やや満足」・「ふつう」・「やや不満」・「不満」の5段階で評価していただいたところ、各項目とも「満足」と答えた方が最も多くなっています。以下「ふつう」、「やや満足」、「やや不満」、「不満」の順となっています。

(1) 職員のあいさつ

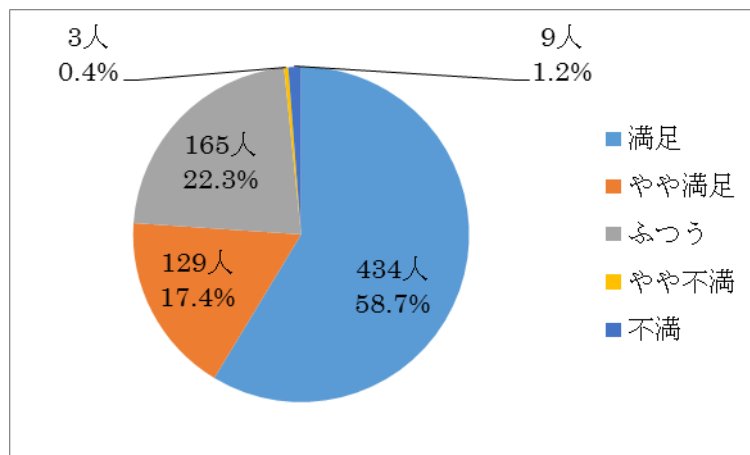
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の58.7%であり、「やや満足」を加えると76.1%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の1.6%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より0.3ポイント増加し、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より1.6ポイント減少しています。

②-(1) 職員のあいさつの評価



②-(1) 職員のあいさつの前回比較



※満足+やや満足の割合がわずかに増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	517人	62.8%
やや満足	105人	12.8%
ふつう	175人	21.2%
やや不満	18人	2.2%
不満	8人	1.0%
無回答	0人	0%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	622人	75.8%
やや不満+不満	26人	3.2%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				H29年度-H27年度
満足	434人	58.7%	↓	-4.1%
やや満足	129人	17.4%	↑	4.6%
ふつう	165人	22.3%		1.1%
やや不満	3人	0.4%		-1.8%
不満	9人	1.2%		0.2%
無回答	0人	0.0%		0.0%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	563人	76.1%		0.3%
やや不満+不満	12人	1.6%		-1.6%

(2) 職員の身だしなみ・言葉遣い

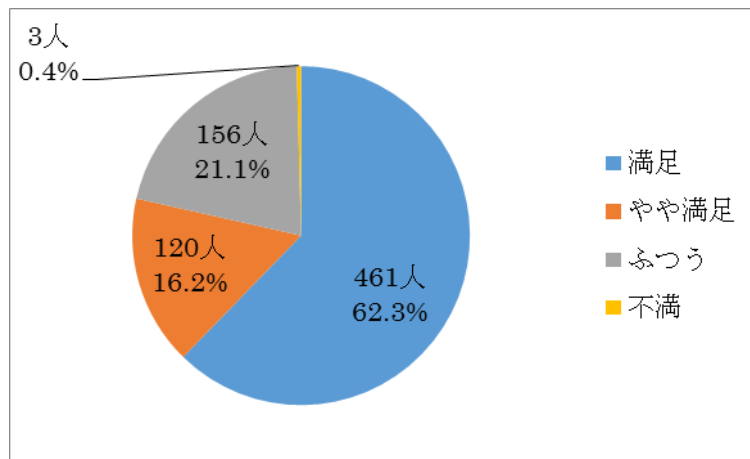
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 62.3%であり、「やや満足」を加えると 78.5%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の 0.4%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より 2.3 ポイント増加し、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より 0.7 ポイント減少しています。

②-(2) 職員の身だしなみ・言葉遣い の評価



②-(2) 職員の身だしなみ・言葉遣い の前回比較



※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	521人	63.3%
やや満足	106人	12.9%
ふつう	187人	22.7%
やや不満	6人	0.7%
不満	3人	0.4%
無回答	0人	0%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	627人	76.2%
やや不満+不満	9人	1.1%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			H29年度-H27年度	
満足	461人	62.3%		-1.0%
やや満足	120人	16.2%	↑	3.3%
ふつう	156人	21.1%	↓	-1.6%
やや不満	0人	0.0%		-0.7%
不満	3人	0.4%		0.0%
無回答	0人	0.0%		0.0%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	581人	78.5%		2.3%
やや不満+不満	3人	0.4%		-0.7%

(3) 職員の説明の分かりやすさ

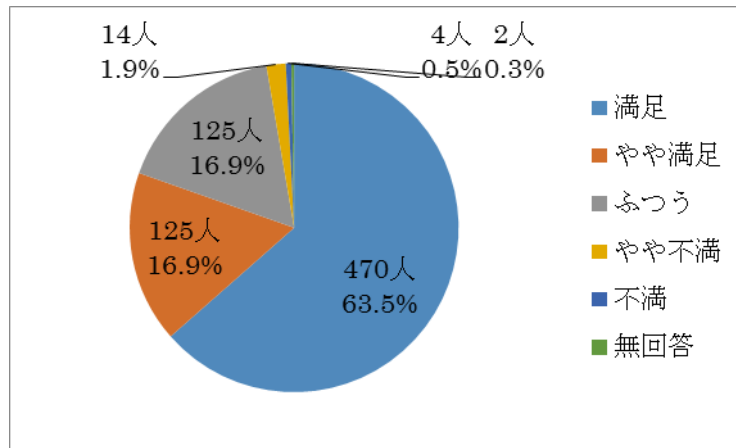
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 63.5%であり、「やや満足」を加えると 80.4%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の 2.4%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より 1.1 ポイント増加し、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より 0.4 ポイント減少しています。

②-(3) 職員の説明の分かりやすさ の評価



②-(3) 職員の説明の分かりやすさ の前回比較



※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	533人	64.8%
やや満足	120人	14.6%
ふつう	147人	17.8%
やや不満	17人	2.1%
不満	6人	0.7%
無回答	0人	0%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	653人	79.3%
やや不満+不満	23人	2.8%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				H29年度・H27年度
満足	470人	63.5%	↓	-1.3%
やや満足	125人	16.9%	↑	2.3%
ふつう	125人	16.9%		-0.9%
やや不満	14人	1.9%		-0.2%
不満	4人	0.5%		-0.2%
無回答	2人	0.3%		0.3%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	595人	80.4%		1.1%
やや不満+不満	18人	2.4%		-0.4%

(4) 用件が済むまでの時間

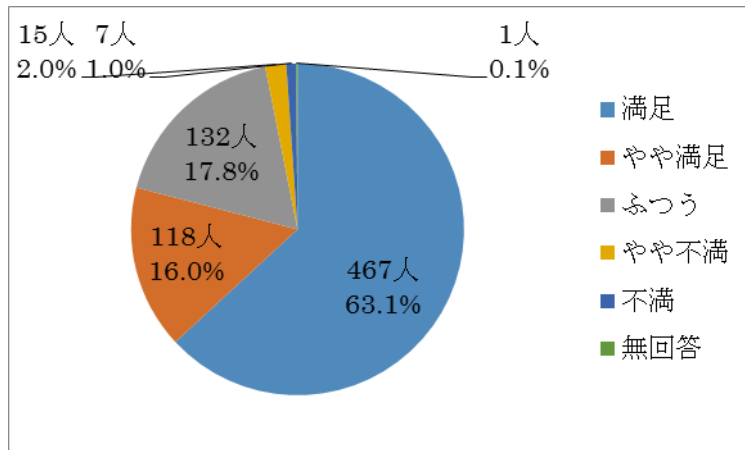
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 63.1%であり、「やや満足」を加えると 79.1%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の 3.0%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」「やや満足」と答えた方の割合が前回より 4.5 ポイント増加し、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より 0.8 ポイント減少しています。

②-(4) 用件が済むまでの時間 の評価



②-(4) 用件が済むまでの時間 の前回比較



※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	496人	60.3%
やや満足	118人	14.3%
ふつう	177人	21.5%
やや不満	23人	2.8%
不満	8人	1.0%
無回答	1人	0.1%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	614人	74.6%
やや不満+不満	31人	3.8%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				H29年度-H27年度
満足	467人	63.1%	↑	2.8%
やや満足	118人	16.0%		1.7%
ふつう	132人	17.8%	↓	-3.7%
やや不満	15人	2.0%		-0.8%
不満	7人	1.0%		0.0%
無回答	1人	0.1%		0.0%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	585人	79.1%		4.5%
やや不満+不満	22人	3.0%		-0.8%

(5) プライバシー(個人情報保護)への配慮

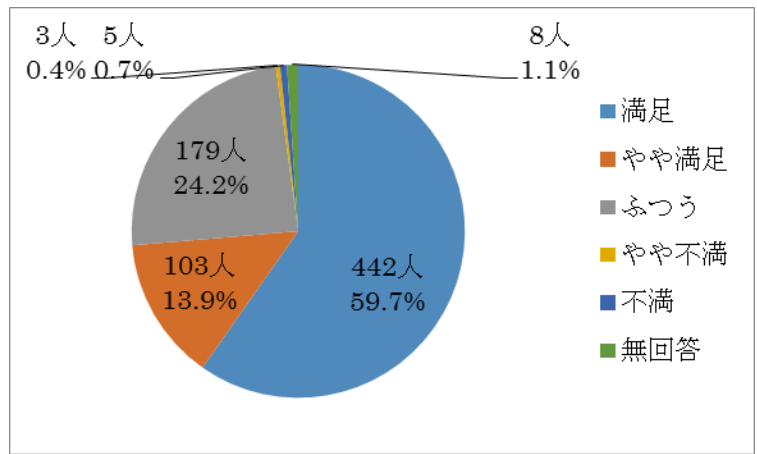
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 59.7%で、「やや満足」を加えると 73.6%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の 1.1%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より 4.6 ポイント増加し、「やや不満」・「不満」と答えた方が前回より 0.2 ポイント減少しています。

②-(5) プライバシーへの配慮 の評価



②-(5) プライバシーへの配慮 の前回比較

※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	474人	57.6%
やや満足	94人	11.4%
ふつう	235人	28.6%
やや不満	7人	0.8%
不満	4人	0.5%
無回答	9人	1.1%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	568人	69.0%
やや不満+不満	11人	1.3%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			H29年度-H27年度	
満足	442人	59.7%		2.1%
やや満足	103人	13.9%	↑	2.5%
ふつう	179人	24.2%	↓	-4.4%
やや不満	3人	0.4%		-0.4%
不満	5人	0.7%		0.2%
無回答	8人	1.1%		0.0%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	545人	73.6%		4.6%
やや不満+不満	8人	1.1%		-0.2%

③ 庁舎の環境等

庁舎の環境等についても同様に「満足」・「やや満足」・「ふつう」・「やや不満」・「不満」の5段階で評価していただいたところ、1項目を除き、「満足」と答えた方が最も多くなっています。以下「ふつう」、「やや満足」の順となっておりますが、先ほどの“職員の対応”と比較すると「ふつう」、「やや不満」及び「不満」と答えた方の割合が高くなっています。

(1) 案内表示の分かりやすさ

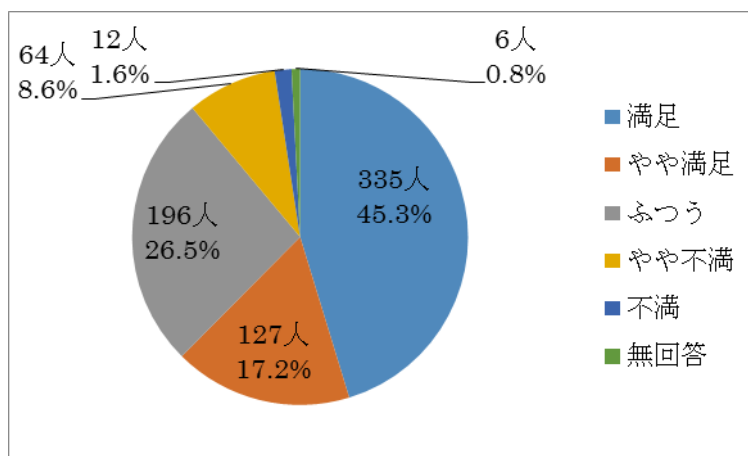
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の45.3%で、「やや満足」を加えると62.5%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の10.2%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より1.4ポイント増加している一方で、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より3.7ポイント増加しています。

③-(1) 案内表示の分かりやすさ の評価



③-(1) 案内表示の分かりやすさ の前回比較



※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	369人	44.8%
やや満足	134人	16.3%
ふつう	263人	32.0%
やや不満	48人	5.8%
不満	6人	0.7%
無回答	3人	0.4%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	503人	61.1%
やや不満+不満	54人	6.5%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				H29年度-H27年度
満足	335人	45.3%		0.5%
やや満足	127人	17.2%		0.9%
ふつう	196人	26.5%	↓	-5.5%
やや不満	64人	8.6%	↑	2.8%
不満	12人	1.6%		0.9%
無回答	6人	0.8%		0.4%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	462人	62.5%		1.4%
やや不満+不満	76人	10.2%		3.7%



(2) 記入する書類や記入例の分かりやすさ

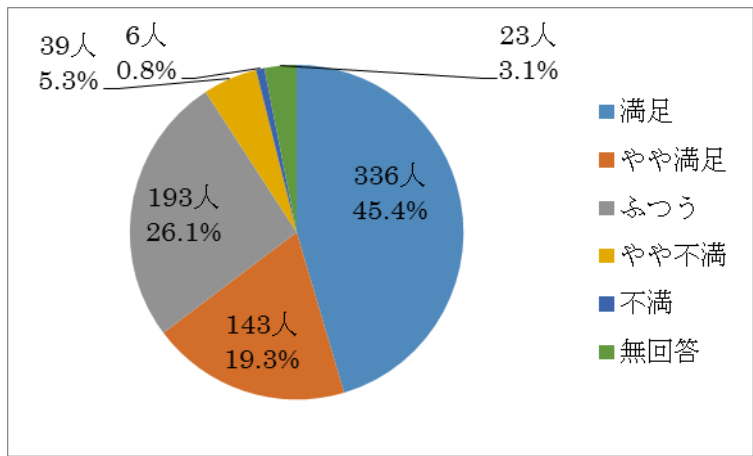
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 45.4%で、「やや満足」を加えると 64.7%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の 6.1%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より 3.9 ポイント増加している一方で、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より 0.4 ポイント増加しています。

③-(2) 記入する書類や記入例の分かりやすさ の評価



③-(2) 記入する書類や記入例の分かりやすさ の前回比較

↑ ※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	368人	44.7%
やや満足	132人	16.0%
ふつう	258人	31.4%
やや不満	43人	5.2%
不満	4人	0.5%
無回答	18人	2.2%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	500人	60.8%
やや不満+不満	47人	5.7%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			H29年度	H27年度
満足	336人	45.4%		0.7%
やや満足	143人	19.3%	↑	3.3%
ふつう	193人	26.1%	↓	-5.3%
やや不満	39人	5.3%		0.1%
不満	6人	0.8%		0.3%
無回答	23人	3.1%		0.9%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	479人	64.7%		3.9%
やや不満+不満	45人	6.1%		0.4%

(3) ガイドブックなどの内容・見やすさ

ア 今回の調査結果

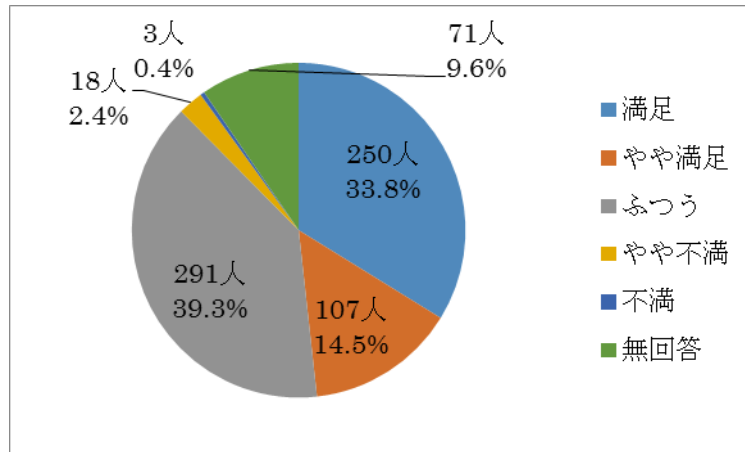
「満足」と答えた方が全体の 33.8%で、「やや満足」を加えると 48.3%の方から一定以上の評価を得ました。

なお、「ふつう」と答えた方が 39.3%と最も多く、「やや不満」・「不満」と答えた方が 2.8%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より 4.0 ポイント増加している一方で、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より 0.1 ポイント増加しています。

③-(3) ガイドブックなどの内容・見やすさ の評価



③-(3) ガイドブックなどの内容・見やすさ の前回比較



※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	247人	30.0%
やや満足	118人	14.3%
ふつう	375人	45.7%
やや不満	20人	2.4%
不満	2人	0.2%
無回答	61人	7.4%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	365人	44.3%
やや不満+不満	22人	2.7%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			変化	H29年度-H27年度
満足	250人	33.8%	↑	3.8%
やや満足	107人	14.5%		0.2%
ふつう	291人	39.3%	↓	-6.4%
やや不満	18人	2.4%		0.0%
不満	3人	0.4%		0.2%
無回答	71人	9.6%		2.2%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	357人	48.3%		4.0%
やや不満+不満	21人	2.8%		0.1%

(4) 待合スペースの過ごしやすさ

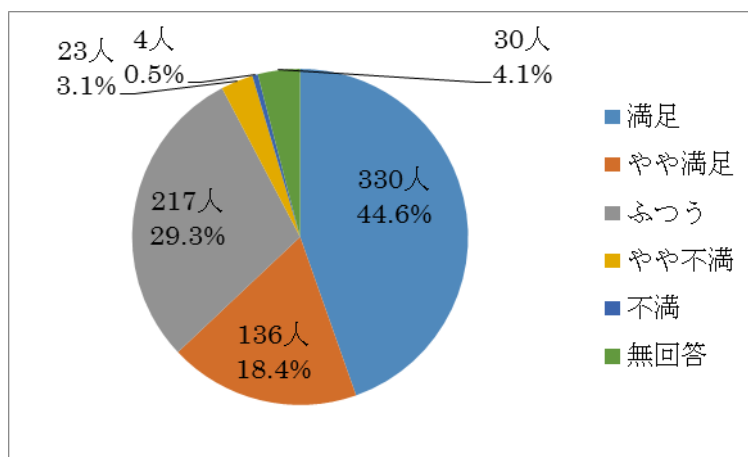
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 44.6%で、「やや満足」を加えると 63.0%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の 3.6%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より 5.5 ポイント増加している一方で、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より 0.1 ポイント増加しています。

③-(4) 待合スペースの過ごしやすさ の評価



③-(4) 待合スペースの過ごしやすさ の前回比較



※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	338人	41.1%
やや満足	135人	16.4%
ふつう	290人	35.2%
やや不満	27人	3.3%
不満	2人	0.2%
無回答	31人	3.8%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	473人	57.5%
やや不満+不満	29人	3.5%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			変化	H29年度-H27年度
満足	330人	44.6%	↑	3.5%
やや満足	136人	18.4%		2.0%
ふつう	217人	29.3%	↓	-5.9%
やや不満	23人	3.1%		-0.2%
不満	4人	0.5%		0.3%
無回答	30人	4.1%		0.3%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	466人	63.0%		5.5%
やや不満+不満	27人	3.6%		0.1%

(5) 庁舎総合案内の職員の対応

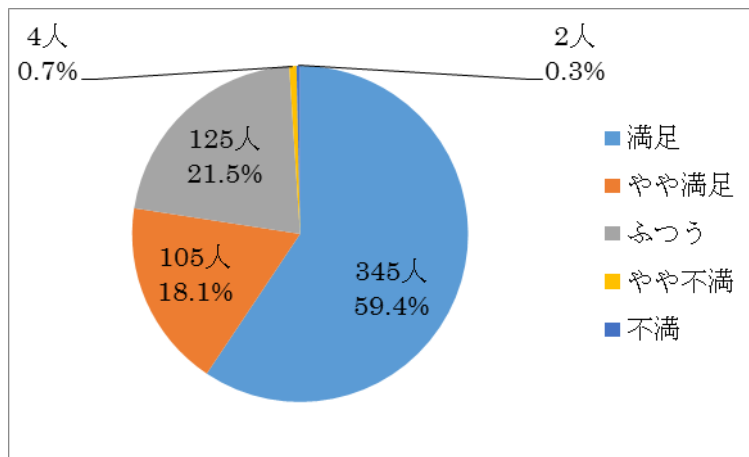
ア 今回の調査結果

総合支所では庁舎総合案内を実施していないため、無回答(159人)が多くなっています。そこで、これを除いた数(581人)を分母として計算すると、「満足」と答えた方が全体の59.4%で、「やや満足」を加えると77.5%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も1.0%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

こちらも同様に、無回答を除いたもので比較すると、「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より3.0ポイント増加しています。

③- (5) 庁舎総合案内の職員の対応 の評価



③- (5) 庁舎総合案内の職員の対応 の前回比較



※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	382人	62.5%
やや満足	73人	12.0%
ふつう	150人	24.5%
やや不満	5人	0.8%
不満	1人	0.2%
合計	611人	100.0%
満足+やや満足	455人	74.5%
やや不満+不満	6人	1.0%
無回答	212人	
総合計	823人	



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			H29年度-H27年度	
満足	345人	59.4%	↓	-3.1%
やや満足	105人	18.1%	↑	6.1%
ふつう	125人	21.5%		-3.0%
やや不満	4人	0.7%		-0.1%
不満	2人	0.3%		0.1%
合計	581人	100.0%		
満足+やや満足	450人	77.5%		3.0%
やや不満+不満	6人	1.0%		0.0%
無回答	159人			
総合計	740人			

※無回答は除く

④ 総合評価

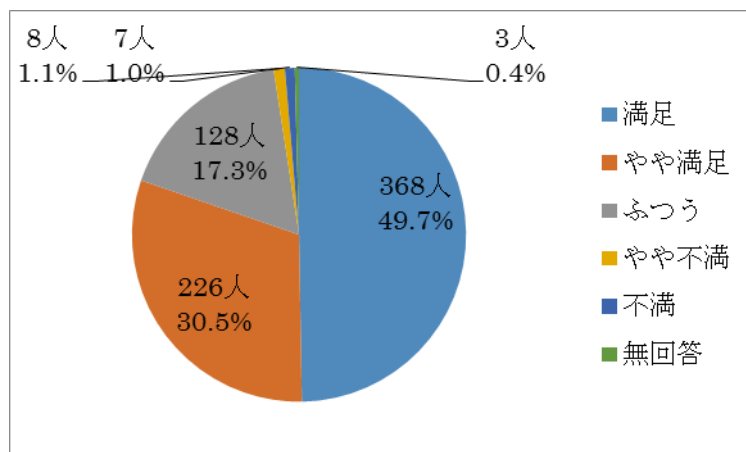
ア 今回の調査結果

“職員の対応”や“庁舎の環境等”に係る総合評価について、「満足」・「やや満足」・「ふつう」・「やや不満」・「不満」の5段階で評価していただいたところ、「満足」と答えた方が一番多く全体の49.7%であり、「やや満足」を加えると80.2%から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の2.1%ほどいました。

イ 前回の結果との比較

「満足」・「やや満足」と答えた方の割合が前回より1.6ポイント増加（前々回比4.7ポイント増加）し、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より0.5ポイント増加しています。

④ 総合評価



④ 総合評価 の前回比較



※満足+やや満足の割合が増加

H27年度(前回)

区分	人数	割合
満足	415人	50.4%
やや満足	232人	28.2%
ふつう	155人	18.8%
やや不満	10人	1.2%
不満	3人	0.4%
無回答	8人	1.0%
合計	823人	100.0%
満足+やや満足	647人	78.6%
やや不満+不満	13人	1.6%



H29年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			H29年度-H27年度	
満足	368人	49.7%		-0.7%
やや満足	226人	30.5%	↑	2.3%
ふつう	128人	17.3%	↓	-1.5%
やや不満	8人	1.1%		-0.1%
不満	7人	1.0%		0.6%
無回答	3人	0.4%		-0.6%
合計	740人	100.0%		
満足+やや満足	594人	80.2%		1.6%
やや不満+不満	15人	2.1%		0.5%

⑤ 自由意見の概要（複数意見のみ）

(1) 職員の対応関係

ア) 良いと評価する意見

○職員への対応への評価関係

- ・ 対応が親切・丁寧・適切・迅速・明るくて良い。(31件)
- ・ 以前よりも職員の対応が良くなった。(6件)
- ・ このままで良い。(3件)

イ) 要望・苦情等

○職員への対応の改善関係

- ・ 適切・誠実な対応をしてもらいたい。(10件)
- ・ 自ら進んで来庁者に声かけをしてもらいたい。(7件)
- ・ 元気・笑顔・明るい・親しみのある対応をしてもらいたい。(5件)
- ・ 迅速な処理をしてもらいたい。(3件)
- ・ 分かりやすく、正確な説明をしてもらいたい。(2件)
- ・ 窓口では名前ではなく、番号で呼ぶようにしてほしい。(2件)

○職員への能力等の向上関係

- ・ どの職員も同じような対応ができるようにしてもらいたい。(6件)
- ・ もっと勉強・工夫してもらいたい。(4件)

○職員への服装等の改善関係

- ・ 職員の服装等を改善してもらいたい。(5件)

(2) 庁舎・環境関係

ア) 良いと評価する意見

- ・ 庁舎環境が良い。(3件)

イ) 要望・苦情等

○通知・申請書類・記入例等の改善関係

- ・ 通知・申請書類等を分かりやすく・文字を大きくしてもらいたい。(6件)
- ・ 記入例を分かりやすくしてもらいたい。(2件)
- ・ 申請手順が分かりづらい。(2件)

○案内表示の改善関係

- ・ 表示を大きくしてもらいたい。(17件)
- ・ 誰にでも分かるように・分かる場所に設置してもらいたい。(12件)

○その他の庁舎・環境関係

- ・ 庁舎を明るくしてもらいたい。(8件)
- ・ トイレの設備（洋式、バリアフリー）を改善してほしい。(4件)

- ・自動交付機があると良い。(4件)
- ・駐車場が狭く、止められないことがある。(3件)
- ・待合スペースを広くしてほしい。(3件)
- ・総合支所にも総合案内がいと良い。(2件)
- ・キッズスペースがほしい。(2件)

(3) その他

- ・課名が大まかすぎてどこへ行けば良いか分からない。(3件)
- ・ガイドブックの文字を大きくしてほしい。(2件)





4. 庁舎の環境等についてお答えください。(項目ごとに1つずつお選びください。)

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
案内表示の分かりやすさは	5	4	3	2	1
記入する書類や記入例の分かりやすさは	5	4	3	2	1
ガイドブックなどの内容・見やすさは	5	4	3	2	1
待合スペースの過ごしやすさは	5	4	3	2	1
庁舎総合案内の職員の対応は	5	4	3	2	1

5. 総合評価についてお答えください。(どれか1つをお選びください。)

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
5	4	3	2	1

6. その他、職員の窓口対応や庁舎環境等の改善に向けて、ご意見・ご要望等がございましたら、次の欄にご記入ください。

～以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。～

調査員記入欄 (対応者: )

調査場所	加須・騎西・北川辺・大利根	No.	
調査日		調査時間	