

# 令和元年度 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：令和元年10月1日（火）～令和元年10月31日（木）  
※10月15日（火）午前については台風対応のため実施せず
- 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：683票（内訳：本庁舎446、騎西総合支所86、北川辺総合支所72、大利根総合支所79）
- ④ 調査項目：前回（平成29年度）と同様とする。

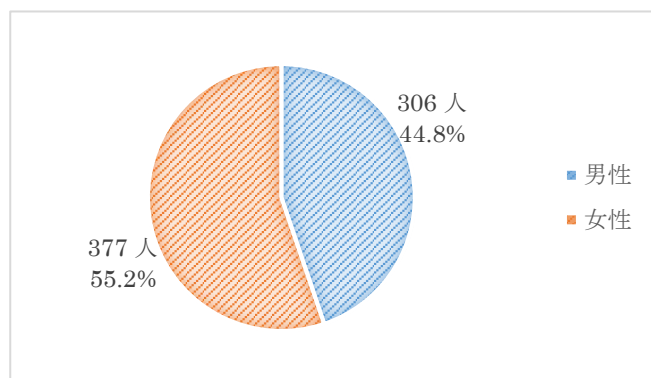
## 3. 調査結果の概要

### ① 回答者の傾向

#### (1) 性別

男女別で見ると、男性が44.8%、女性 が55.2%と女性が多くなっています。

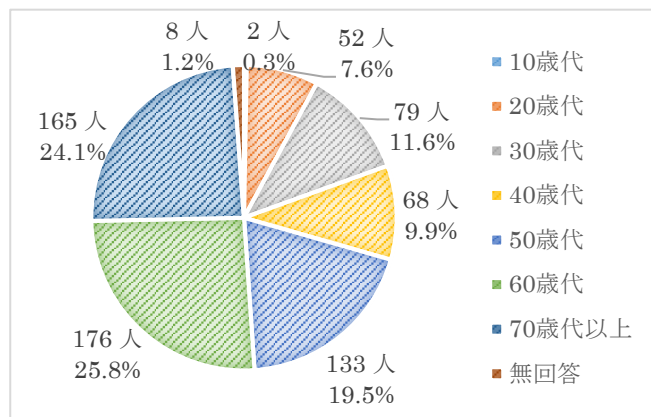
①-(1) 性別の内訳



#### (2) 年代別

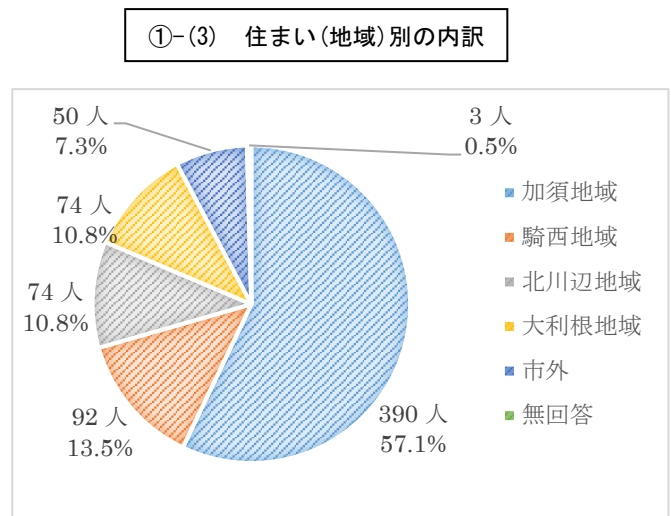
年代別で比較すると、最も多いのが 60歳代で全体の25.8%、以下70歳代 以上24.1%、50歳代19.5%の順となっ ています。

①-(2) 年代別の内訳



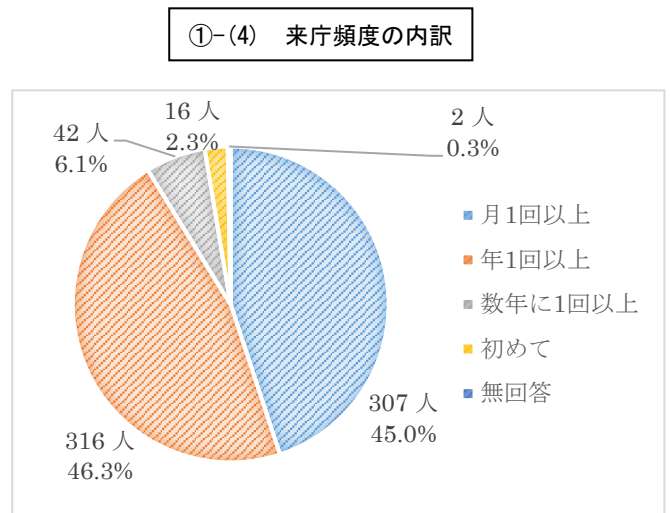
(3) 住まい(地域)別

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 57.1%、以下騎西地域 13.5%、北川辺地域 10.8%、大利根地域 10.8%の順となっています。



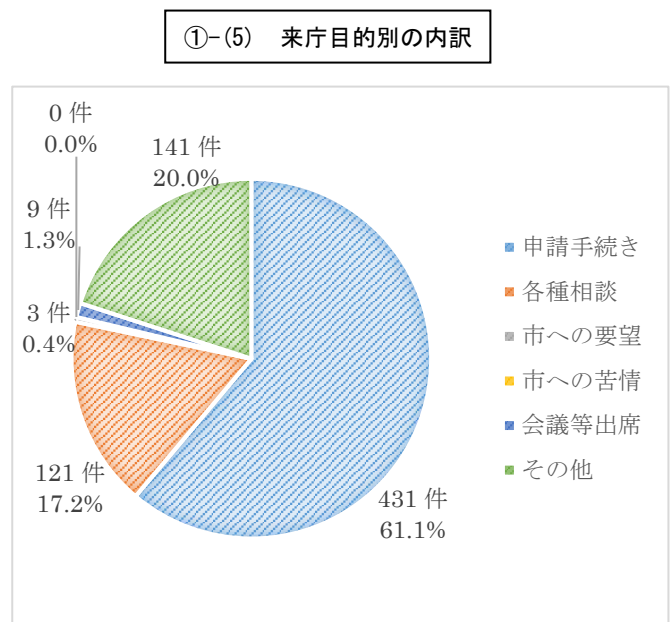
(4) 来庁頻度

最も多いのが「年1回以上」で全体の 46.3%、次に多いのが「月1回以上」で 45.0%、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 431 件ありました。次に多いのが「その他」で 141 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

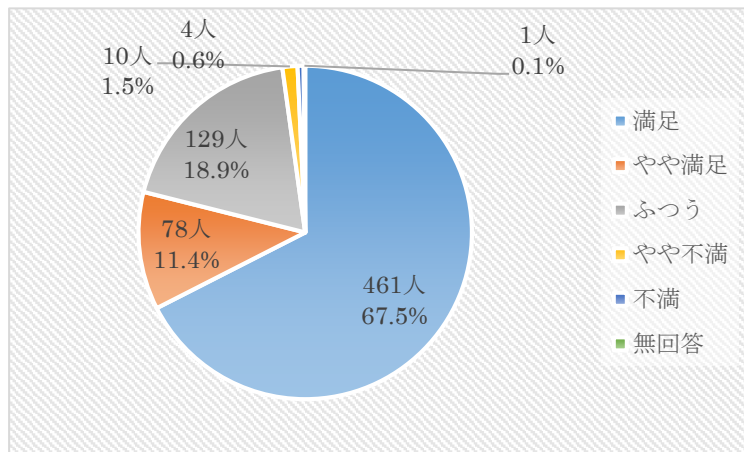
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の67.5%であり、「やや満足」を加えると78.9%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2.0%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2.8ポイント増加しているものの、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合も前回より0.4ポイント増加しています。

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+やや満足の割合が増加

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	434人	58.7%
やや満足	129人	17.4%
ふつう	165人	22.3%
やや不満	3人	0.4%
不満	9人	1.2%
無回答	0人	0.0%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	563人	76.1%
やや不満+不満	12人	1.6%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			R1年度-H29年度	
満足	461人	67.5%	↑	8.8%
やや満足	78人	11.4%	↓	-6.0%
ふつう	129人	18.9%	↓	-3.4%
やや不満	10人	1.5%	↑	1.1%
不満	4人	0.6%		-0.6%
無回答	1人	0.1%		0.1%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	539人	78.9%		2.8%
やや不満+不満	14人	2.0%		0.4%

(2) 職員の身だしなみ・言葉遣い

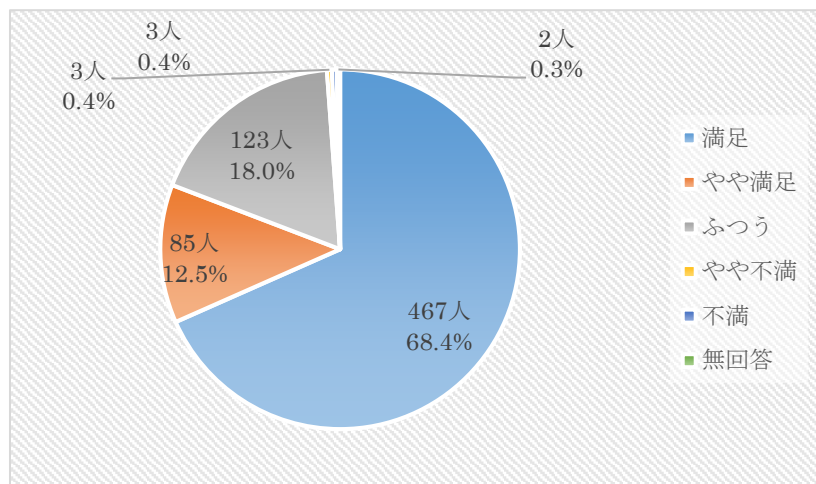
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 68.4%であり、「やや満足」を加えると 80.8%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 0.9%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 ポイント増加しているものの、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合も前回より 0.5 ポイント増加しています。

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

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	461人	62.3%
やや満足	120人	16.2%
ふつう	156人	21.1%
やや不満	0人	0.0%
不満	3人	0.4%
無回答	0人	0.0%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	581人	78.5%
やや不満+不満	3人	0.4%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			R1年度-H29年度	
満足	467人	68.4%	↑	6.1%
やや満足	85人	12.5%	↓	-3.7%
ふつう	123人	18.0%	↓	-3.1%
やや不満	3人	0.4%		0.4%
不満	3人	0.4%		0.0%
無回答	2人	0.3%		0.3%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	552人	80.8%		2.3%
やや不満+不満	6人	0.9%		0.5%

(3) 職員の説明の分かりやすさ

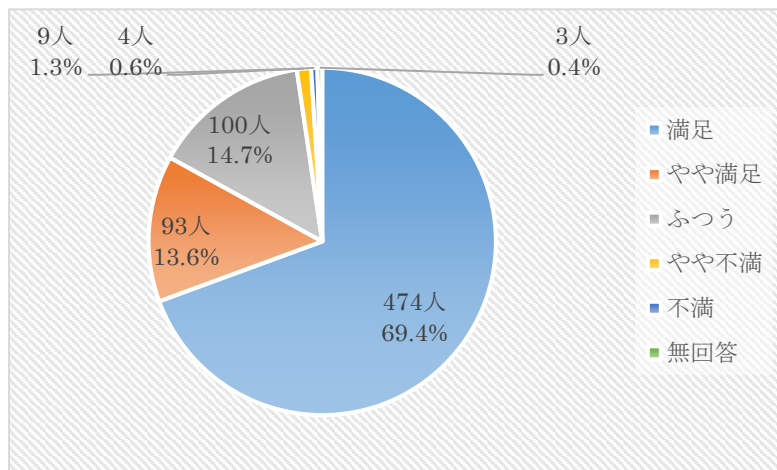
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 69.4%であり、「やや満足」を加えると 83.0%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 1.9%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 2.6 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

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	470人	63.5%
やや満足	125人	16.9%
ふつう	125人	16.9%
やや不満	14人	1.9%
不満	4人	0.5%
無回答	2人	0.3%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	595人	80.4%
やや不満+不満	18人	2.4%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			変化	R1年度-H29年度
満足	474人	69.4%	↑	5.9%
やや満足	93人	13.6%	↓	-3.3%
ふつう	100人	14.7%	↓	-2.2%
やや不満	9人	1.3%	↓	-0.6%
不満	4人	0.6%		0.1%
無回答	3人	0.4%		0.1%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	567人	83.0%		2.6%
やや不満+不満	13人	1.9%		-0.5%

(4) 用件が済むまでの時間

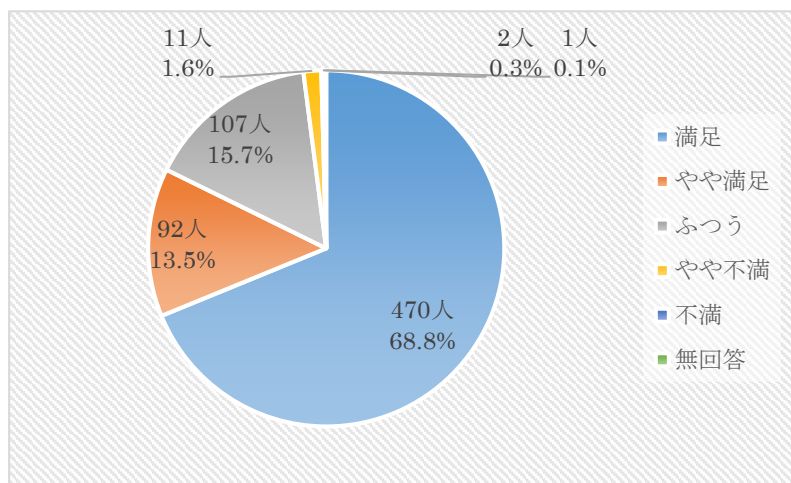
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 68.8%であり、「やや満足」を加えると 82.3%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 1.9%ほどいました。

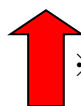
イ 前回の結果との比較

「満足」「やや満足」と答えた方の割合が前回より 3.2 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 1.1 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

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	467人	63.1%
やや満足	118人	16.0%
ふつう	132人	17.8%
やや不満	15人	2.0%
不満	7人	1.0%
無回答	1人	0.1%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	585人	79.1%
やや不満+不満	22人	3.0%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			R1年度-H29年度	
満足	470人	68.8%	↑	5.7%
やや満足	92人	13.5%	↓	-2.5%
ふつう	107人	15.7%	↓	-2.1%
やや不満	11人	1.6%	↓	-0.4%
不満	2人	0.3%		-0.7%
無回答	1人	0.1%		0.0%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	562人	82.3%		3.2%
やや不満+不満	13人	1.9%		-1.1%

(5) プライバシー(個人情報保護)への配慮

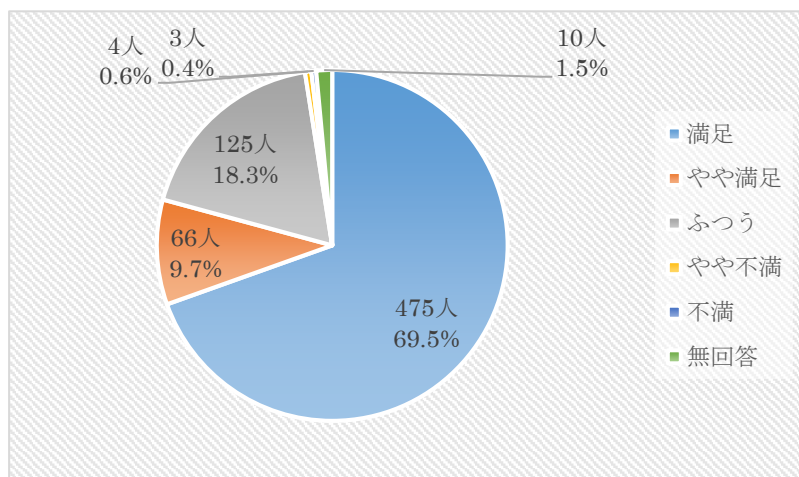
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 69.5%で、「やや満足」を加えると 79.2%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 1.0%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 5.6 ポイント増加し、「やや不満」・「不満」と答えた方が前回より 0.1 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

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	442人	59.7%
やや満足	103人	13.9%
ふつう	179人	24.2%
やや不満	3人	0.4%
不満	5人	0.7%
無回答	8人	1.1%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	545人	73.6%
やや不満+不満	8人	1.1%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			変化	R1年度-H29年度
満足	475人	69.5%	↑	9.8%
やや満足	66人	9.7%	↓	-4.2%
ふつう	125人	18.3%	↓	-5.9%
やや不満	4人	0.6%		0.2%
不満	3人	0.4%		-0.3%
無回答	10人	1.5%		0.4%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	541人	79.2%		5.6%
やや不満+不満	7人	1.0%		-0.1%

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、「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

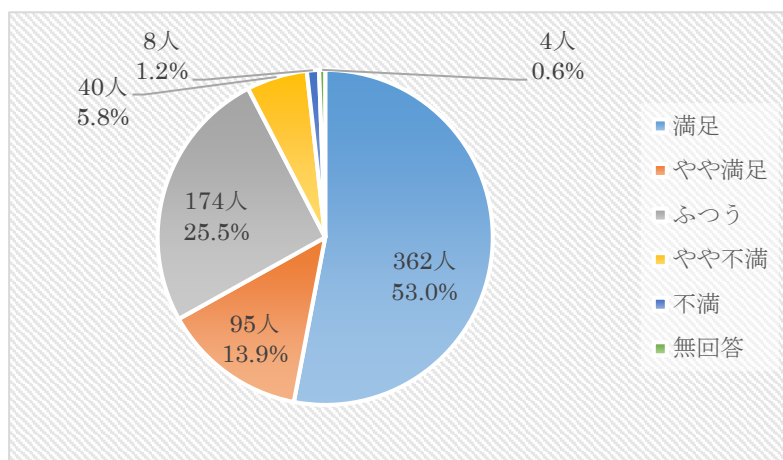
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 53.0%で、「やや満足」を加えると 66.9%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 7.0%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 3.3 ポイント減少しています。

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

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	335人	45.3%
やや満足	127人	17.2%
ふつう	196人	26.5%
やや不満	64人	8.6%
不満	12人	1.6%
無回答	6人	0.8%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	462人	62.4%
やや不満+不満	76人	10.3%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			R1年度-H29年度	
満足	362人	53.0%	↑	7.7%
やや満足	95人	13.9%	↓	-3.3%
ふつう	174人	25.5%	↓	-1.0%
やや不満	40人	5.8%	↓	-2.8%
不満	8人	1.2%	↓	-0.4%
無回答	4人	0.6%		-0.2%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	457人	66.9%		4.5%
やや不満+不満	48人	7.0%		-3.3%



(2) 記入する書類や記入例の分かりやすさ

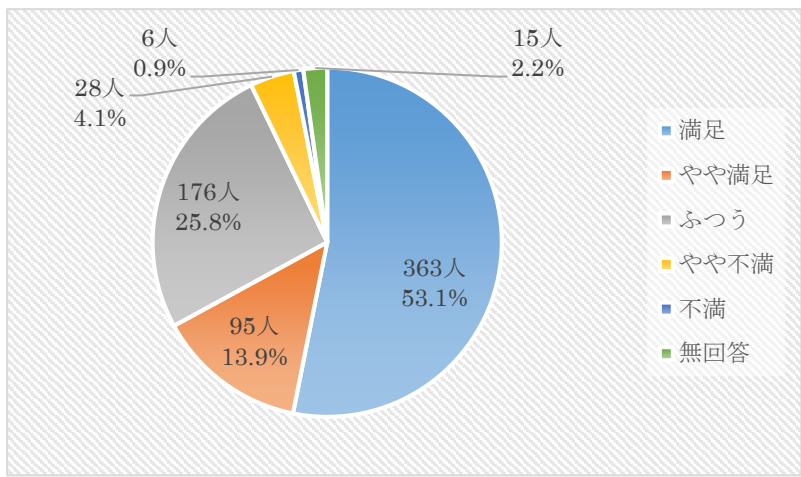
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 53.1%で、「やや満足」を加えると 67.1%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 5.0%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 2.4 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 1.1 ポイント減少しています。

③-(2) 記入する書類や記入例の分かりやすさ の評価

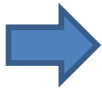


③-(2) 記入する書類や記入例の分かりやすさ の前回比較

※満足+やや満足の割合が増加

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	336人	45.4%
やや満足	143人	19.3%
ふつう	193人	26.1%
やや不満	39人	5.3%
不満	6人	0.8%
無回答	23人	3.1%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	479人	64.7%
やや不満+不満	45人	6.1%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				R1年度-H29年度
満足	363人	53.1%	↑	7.7%
やや満足	95人	13.9%	↓	-5.4%
ふつう	176人	25.8%	↓	-0.3%
やや不満	28人	4.1%	↓	-1.2%
不満	6人	0.9%		0.1%
無回答	15人	2.2%		-0.9%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	458人	67.1%		2.4%
やや不満+不満	34人	5.0%		-1.1%

(3) ガイドブックなどの内容・見やすさ

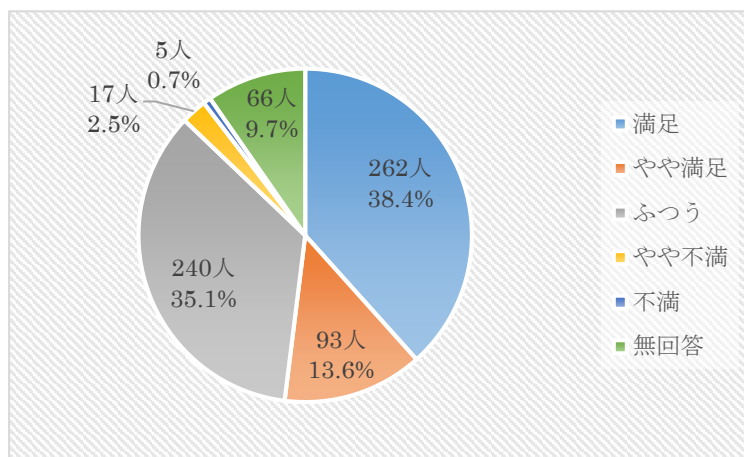
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 38.4%で、「やや満足」を加えると 52.0%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方が 3.2%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 3.7 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-(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

※満足+やや満足の割合が増加

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	250人	33.8%
やや満足	107人	14.5%
ふつう	291人	39.3%
やや不満	18人	2.4%
不満	3人	0.4%
無回答	71人	9.6%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	357人	48.2%
やや不満+不満	21人	2.8%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			R1年度-H29年度	
満足	262人	38.4%	↑	4.6%
やや満足	93人	13.6%	↓	-0.9%
ふつう	240人	35.1%	↓	-4.2%
やや不満	17人	2.5%	↑	0.1%
不満	5人	0.7%		0.3%
無回答	66人	9.7%		0.1%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	355人	52.0%		3.7%
やや不満+不満	22人	3.2%		0.4%

(4) 待合スペースの過ごしやすさ

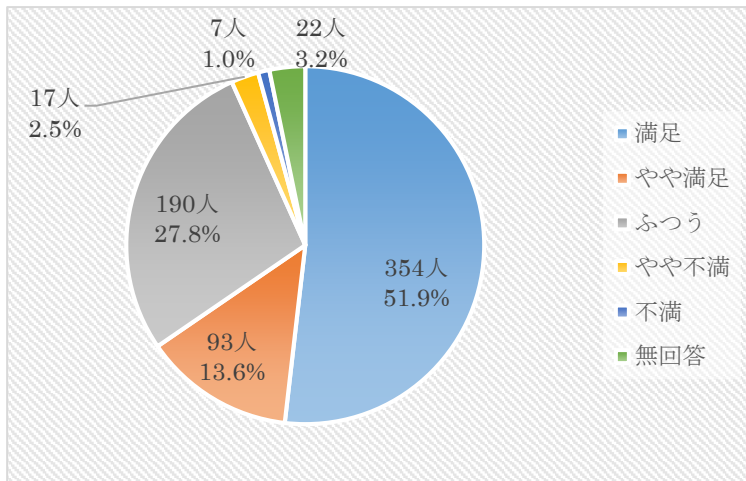
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 51.9%で、「やや満足」を加えると 65.4%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 3.5%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 2.4 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 0.1 ポイント減少しています。

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

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	330人	44.6%
やや満足	136人	18.4%
ふつう	217人	29.3%
やや不満	23人	3.1%
不満	4人	0.5%
無回答	30人	4.1%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	466人	63.0%
やや不満+不満	27人	3.6%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			H29年度-H27年度	
満足	354人	51.9%	↑	7.3%
やや満足	93人	13.6%	↓	-4.8%
ふつう	190人	27.8%	↓	-1.5%
やや不満	17人	2.5%	↓	-0.6%
不満	7人	1.0%	↑	0.5%
無回答	22人	3.2%		-0.9%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	447人	65.4%		2.4%
やや不満+不満	24人	3.5%		-0.1%

(5) 庁舎総合案内の職員の対応

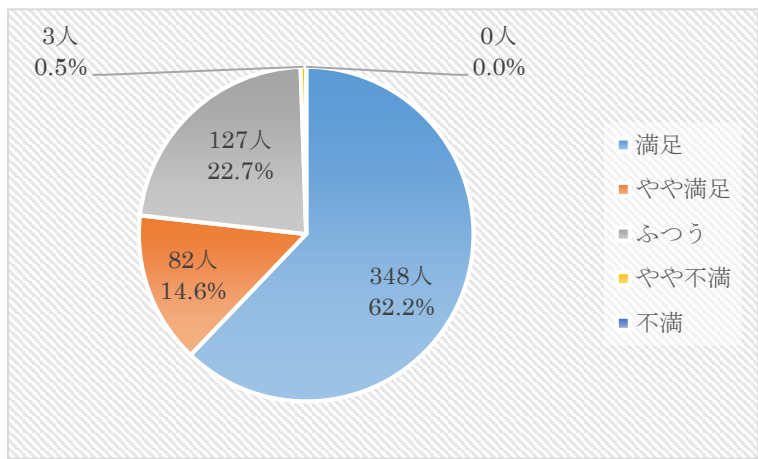
ア 今回の調査結果

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(123人)が多くなっています。そこで、これを除いた数(560人)を分母として計算すると、「満足」と答えた方が全体の62.2%で、「やや満足」を加えると76.8%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0.5%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0.7ポイント減少しています。

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+やや満足の割合がわずかに減少

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	345人	59.4%
やや満足	105人	18.1%
ふつう	125人	21.5%
やや不満	4人	0.7%
不満	2人	0.3%
合計	581人	100.0%
満足+やや満足	450人	77.5%
やや不満+不満	6人	1.0%
無回答	159人	
総合計	740人	

※無回答は除く



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				H29年度-H27年度
満足	348人	62.2%	↑	2.8%
やや満足	82人	14.6%	↓	-3.5%
ふつう	127人	22.7%	↑	1.2%
やや不満	3人	0.5%		-0.2%
不満	0人	0.0%		-0.3%
合計	560人	100.0%		
満足+やや満足	430人	76.8%		-0.7%
やや不満+不満	3人	0.5%		-0.5%
無回答	123人			
総合計	683人			

④ 総合評価

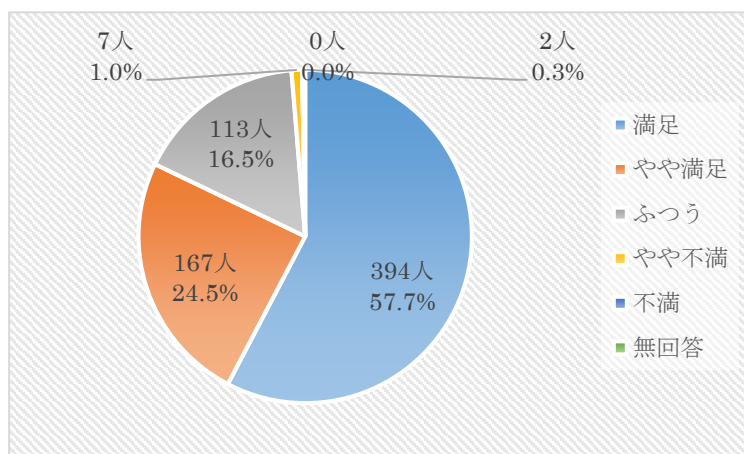
ア 今回の調査結果

“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57.7%であり、「やや満足」を加えると82.1%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1.0%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1.9ポイント増加（前々回比3.5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1.1ポイント減少しています。

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

H29年度(前回)

区分	人数	割合
満足	368人	49.7%
やや満足	226人	30.5%
ふつう	128人	17.3%
やや不満	8人	1.1%
不満	7人	0.9%
無回答	3人	0.4%
合計	740人	100.0%
満足+やや満足	594人	80.2%
やや不満+不満	15人	2.1%



R1年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				H29年度-H27年度
満足	394人	57.7%	↑	8.0%
やや満足	167人	24.5%	↓	-6.0%
ふつう	113人	16.5%	↓	-0.8%
やや不満	7人	1.0%	↓	-0.1%
不満	0人	0.0%		-0.9%
無回答	2人	0.3%		-0.1%
合計	683人	100.0%		
満足+やや満足	561人	82.1%		1.9%
やや不満+不満	7人	1.0%		-1.1%

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

○職員の対応への評価関係

- ・ 応対が親切・丁寧・適切・迅速・明るくて良い。(10件)
- ・ 以前よりも職員の応対が良くなった。(2件)

イ) 要望・苦情等

○職員の対応の改善関係

- ・ 笑顔がない。申請などわからないから来ているのにあたり前のよう説明される。横柄な態度で接客された。(8件)
- ・ 市民が来庁した際は職員から声をかけてほしい(あいさつ等)。(5件)
- ・ 窓口が2つあるにも関わらず、1人しか窓口対応しておらず待たされたのが不満だった。前回相談した職員がいなかったりすると、最初から全部を説明する必要がでてきてしまうのが面倒。(3件)
- ・ 自分はいいが、隣の人の話が聞こえてしまっていたのは大丈夫なのだろうか。人に知られたくない内容を普通に話すなどプライバシーへの配慮が足りない。(3件)

○職員の能力等の向上関係

- ・ 窓口対応でよくわかっている人とわかっていない人の差がある。(2件)

(2) 庁舎・環境関係

ア) 良いと評価する意見

特になし。

イ) 要望・苦情等

○通知・申請書類・記入例等の改善関係

- ・ 案内書類やガイドブックが分かりにくい。窓口に行けば丁寧に教えていただけるが、職員の仕事量が増えてしまい、悪循環なのではないか。(5件)

○案内表示の改善関係

- ・ 案内表示が分かりにくい。庁舎案内の掲示がもっとわかりやすい場所に大きくあったらいいと思う。(18件)

○その他の庁舎・環境関係

- ・ 駐車場の、車を停める場所をもっと広くしてほしい。風が強い日などドアがぶつかりそうで不安。第2駐車場の場所が分かりづらい。以前駐車場にあった時計がなくなってしまう、不便。(12件)
- ・ 食堂が無くなったことが残念。(2件)
- ・ 土曜日・祝日も開庁しているとありがたい。平日来庁できない。インターネットを活用してもっとスムーズな手続きはできないか。(4件)

- ・椅子が、高齢者には低く感じた。高い椅子と低い椅子があってもいいのではないかと思う。待合スペースにもっとゆとりがあると良い。お年寄りなど、カートを押している方がすれ違うのが大変そうだった。市民課の待合スペースではデマンドタクシーが来たかどうか確認できない。見える位置に椅子が欲しい。待合スペースから窓の外をもっと見えるよう、証明写真機などの位置を変えてもよいのではないか。(9件)

### (3) その他

- ・台風の際、連絡が行き届かなかった。どこに逃げればよいのか明確に伝えてほしかった。避難指示が遅すぎた。バスの出発時刻がわからなかった。埼玉大橋が渋滞で逃げられない人もたくさんいた。改善策を考えてほしい。(10件)
- ・水害対策として、3階、4階をつくって避難できるようにしてほしい。災害時色々な施設を開放してほしい。(騎西に避難するのは厳しい) 防災についてのガイドマップがほしい。(5件)
- ・駅まで遠いため、タクシー等の連絡先が分かりやすく表示されているとよい。(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	