

令和3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に掲げた「協働力の向上」及び「市役所力の向上」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”並びに“市役所のコロナ対応”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遇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3年10月1日（金）～令和3年10月29日（金）
- 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：828票（内訳：本庁舎 576、騎西総合支所 108、北川辺総合支所 75、大利根総合支所 69）
- ④ 調査項目：コロナ対策について項目を追加し、他は前回（令和元年度）と同様とする。

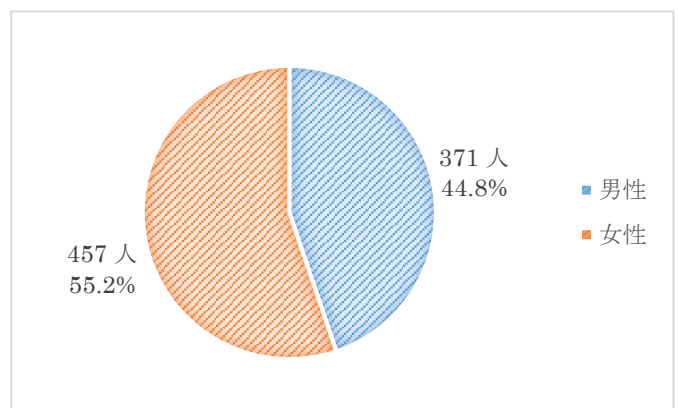
3. 調査結果の概要

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。

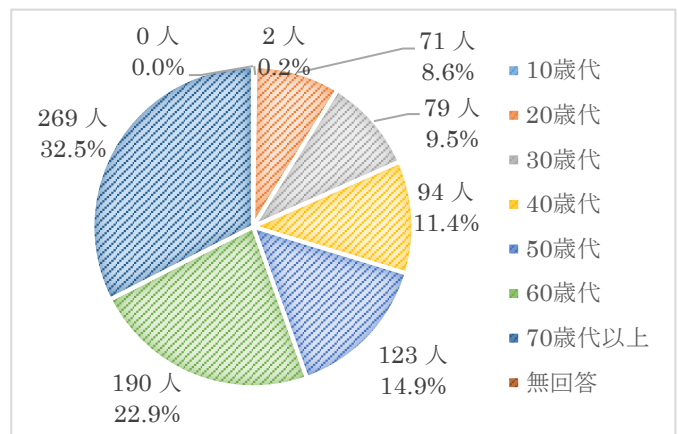
①-(1) 性別の内訳



(2) 年代別

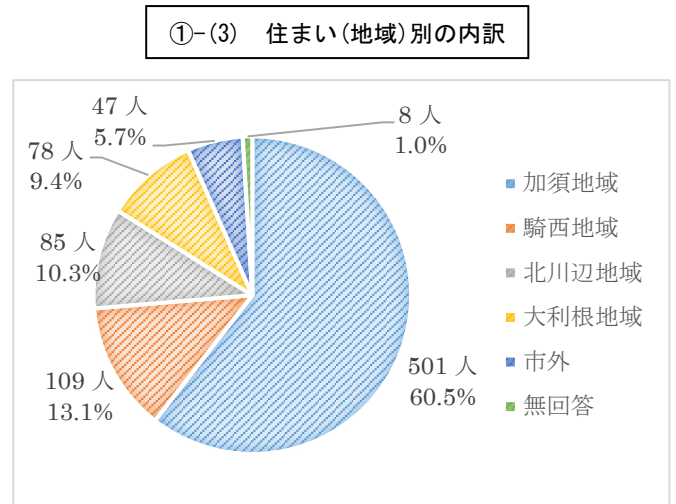
年代別で比較すると、最も多いのが70歳代以上で全体の32.5%、以下、60歳代22.9%、50歳代14.9%の順となっています。

①-(2) 年代別の内訳



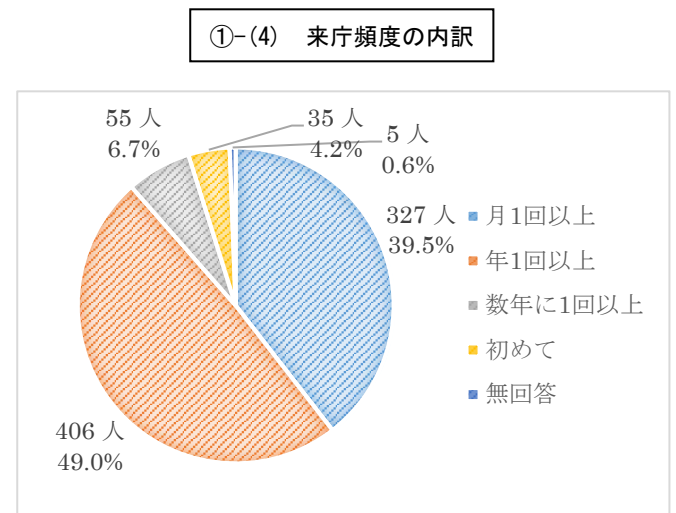
(3) 住まい(地域)別

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 60.5%、以下、騎西地域 13.1%、北川辺地域 10.3%、大利根地域 9.4%の順となっています。



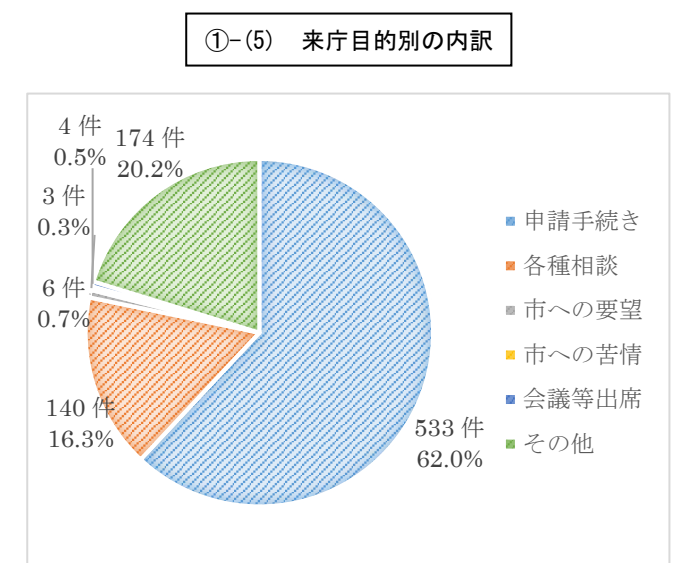
(4) 来庁頻度

最も多いのが「年 1 回以上」で全体の 49.0%、次に多いのが「月 1 回以上」で 39.5%、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 533 件ありました。次に多いのが「その他」で 174 件ありましたが、これは税金の支払いや庁舎内にあるチラシをもらいに訪れた方のほか、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

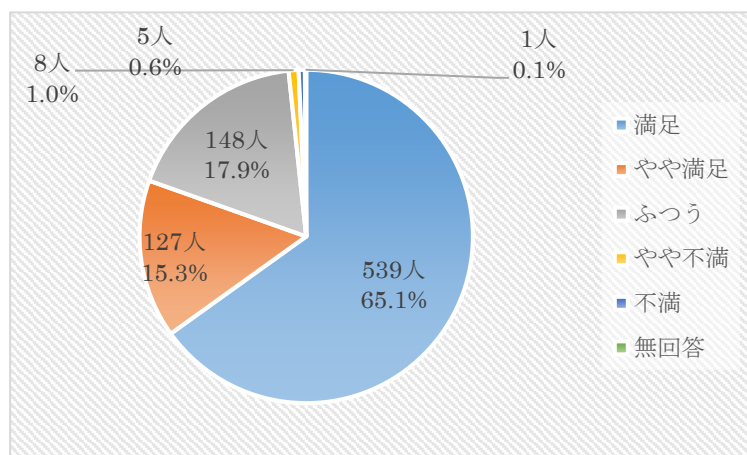
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の65.1%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1.5ポイント増加しており、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合は前回より0.5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+やや満足の割合が増加

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	461人	67.5%
やや満足	78人	11.4%
ふつう	129人	18.9%
やや不満	10人	1.5%
不満	4人	0.6%
無回答	1人	0.1%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	539人	78.9%
やや不満+不満	14人	2.1%



R3年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
満足	539人	65.1%	↓	-2.4%
やや満足	127人	15.3%	↑	3.9%
ふつう	148人	17.9%	↓	-1.0%
やや不満	8人	1.0%	↓	-0.5%
不満	5人	0.6%	-	0.0%
無回答	1人	0.1%		0.0%
合計	828人	100.0%		
満足+やや満足	666人	80.4%		1.5%
やや不満+不満	13人	1.6%		-0.5%

(2) 職員の身だしなみ・言葉遣い

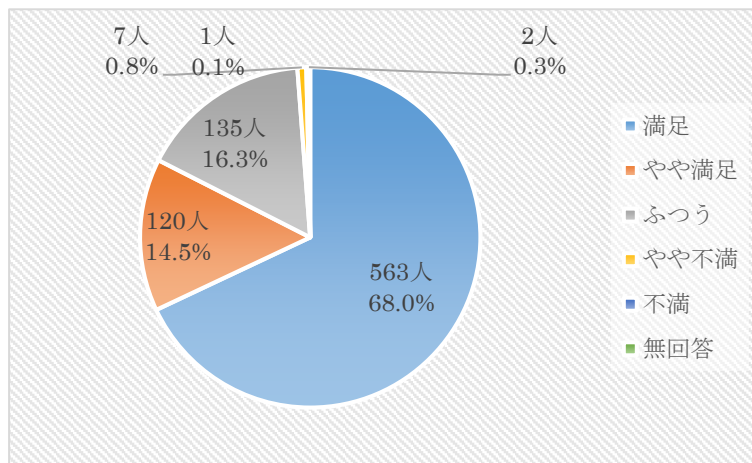
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 68.0%であり、「やや満足」を加えると 82.5%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 0.9%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 1.7 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

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	467人	68.4%
やや満足	85人	12.4%
ふつう	123人	18.0%
やや不満	3人	0.4%
不満	3人	0.4%
無回答	2人	0.3%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	552人	80.8%
やや不満+不満	6人	0.9%



R3年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				R3年度-R1年度
満足	563人	68.0%	↓	-0.4%
やや満足	120人	14.5%	↑	2.1%
ふつう	135人	16.3%	↓	-1.7%
やや不満	7人	0.8%	↑	0.4%
不満	1人	0.1%	↓	-0.3%
無回答	2人	0.3%		0.0%
合計	828人	100.0%		
満足+やや満足	683人	82.5%		1.7%
やや不満+不満	8人	0.9%		0.0%

(3) 職員の説明の分かりやすさ

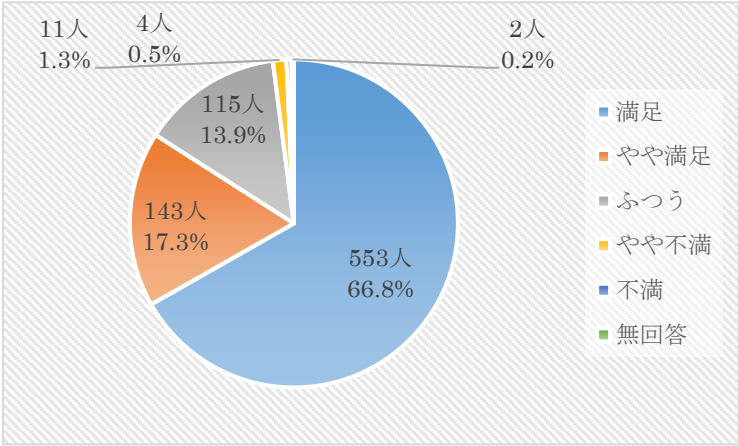
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 66.8%であり、「やや満足」を加えると 84.1%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 1.8%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 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 0.1 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

R1年度(前回)		
区分	人数	割合
満足	474人	69.4%
やや満足	93人	13.6%
ふつう	100人	14.7%
やや不満	9人	1.3%
不満	4人	0.6%
無回答	3人	0.4%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	567人	83.0%
やや不満+不満	13人	1.9%



R3年度(今回)			割合対比	
区分	人数	割合		R3年度-R1年度
満足	553人	66.8%	↓	-2.6%
やや満足	143人	17.3%	↑	3.7%
ふつう	115人	13.9%	↓	-0.8%
やや不満	11人	1.3%	-	0.0%
不満	4人	0.5%	↓	-0.1%
無回答	2人	0.2%		-0.2%
合計	828人	100.0%		
満足+やや満足	696人	84.1%		1.1%
やや不満+不満	15人	1.8%		-0.1%

(4) 用件が済むまでの時間

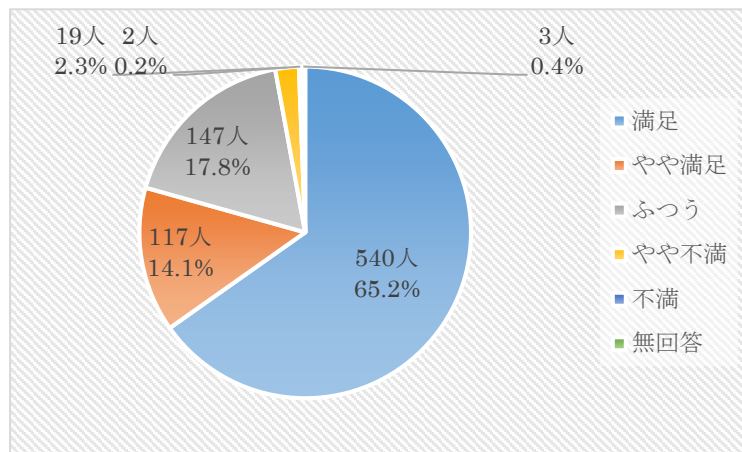
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 65.2%であり、「やや満足」を加えると 79.3%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 2.5%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 3.0 ポイント減少し、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合が前回より 0.6 ポイント増加しています。

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+やや満足の割合が減少

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	470人	68.8%
やや満足	92人	13.5%
ふつう	107人	15.7%
やや不満	11人	1.6%
不満	2人	0.3%
無回答	1人	0.1%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	562人	82.3%
やや不満+不満	13人	1.9%

R3年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	R3年度-R1年度
満足	540人	65.2%	↓	-3.6%
やや満足	117人	14.1%	↑	0.6%
ふつう	147人	17.8%	↑	2.1%
やや不満	19人	2.3%	↑	0.7%
不満	2人	0.2%	↓	-0.1%
無回答	3人	0.4%		0.3%
合計	828人	100.0%		
満足+やや満足	657人	79.3%		-3.0%
やや不満+不満	21人	2.5%		0.6%

(5) プライバシー(個人情報保護)への配慮

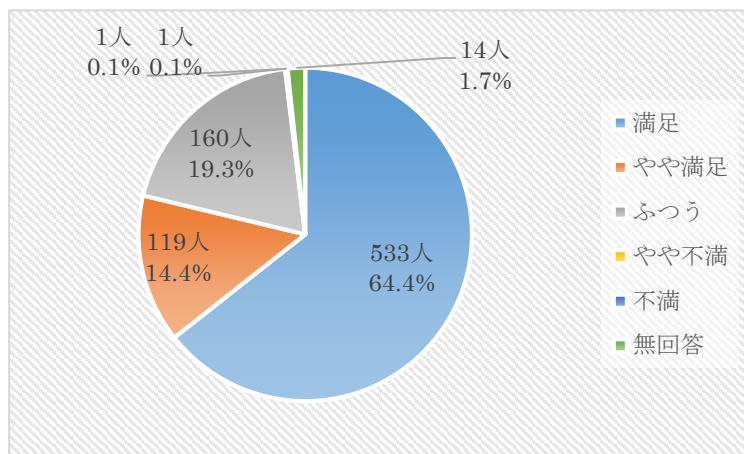
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 64.4%で、「やや満足」を加えると 78.8%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 0.2%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 0.4 ポイント減少し、「やや不満」・「不満」と答えた方が前回より 0.8 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+やや満足の割合が減少

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	475人	69.5%
やや満足	66人	9.7%
ふつう	125人	18.3%
やや不満	4人	0.6%
不満	3人	0.4%
無回答	10人	1.5%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	541人	79.2%
やや不満+不満	7人	1.0%



R3年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比 R3年度-R1年度
満足	533人	64.4%	↓	-5.1%
やや満足	119人	14.4%	↑	4.7%
ふつう	160人	19.3%	↑	1.0%
やや不満	1人	0.1%	↓	-0.5%
不満	1人	0.1%	↓	-0.3%
無回答	14人	1.7%		0.2%
合計	828人	100.0%		
満足+やや満足	652人	78.8%		-0.4%
やや不満+不満	2人	0.2%		-0.8%

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

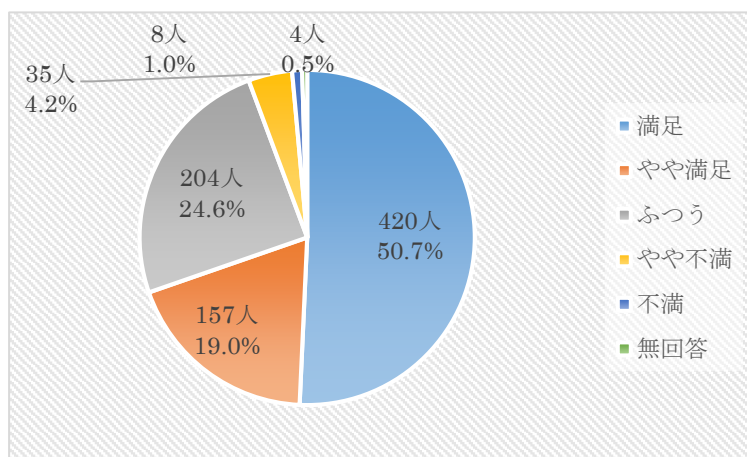
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の50.7%で、「やや満足」を加えると69.7%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5.2%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2.8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1.8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

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	362人	53.0%
やや満足	95人	13.9%
ふつう	174人	25.5%
やや不満	40人	5.8%
不満	8人	1.2%
無回答	4人	0.6%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	457人	66.9%
やや不満+不満	48人	7.0%



R3年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			R3年度-R1年度	
満足	420人	50.7%	↓	-2.3%
やや満足	157人	19.0%	↑	5.1%
ふつう	204人	24.6%	↓	-0.9%
やや不満	35人	4.2%	↓	-1.6%
不満	8人	1.0%	↓	-0.2%
無回答	4人	0.5%		-0.1%
合計	828人	100.0%		
満足+やや満足	577人	69.7%		2.8%
やや不満+不満	43人	5.2%		-1.8%

(2) 記入する書類や記入例の分かりやすさ

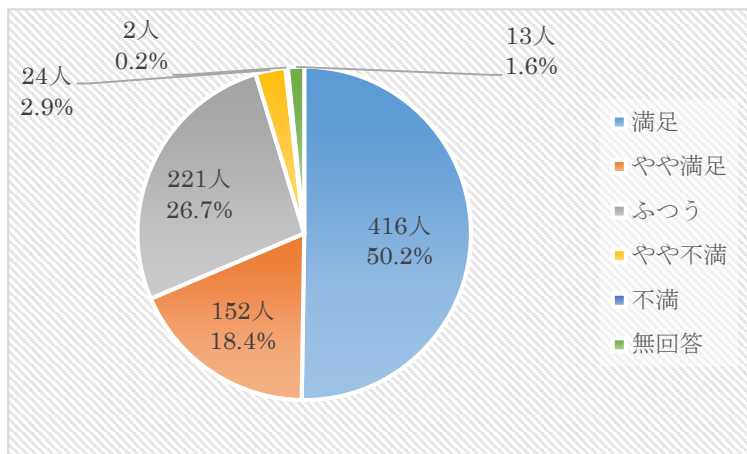
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 50.2%で、「やや満足」を加えると 68.6%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 3.1%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 1.5 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 1.9 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

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	363人	53.1%
やや満足	95人	13.9%
ふつう	176人	25.8%
やや不満	28人	4.1%
不満	6人	0.9%
無回答	15人	2.2%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	458人	67.1%
やや不満+不満	34人	5.0%

R3年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	R3年度-R1年度
満足	416人	50.2%	↓	-2.9%
やや満足	152人	18.4%	↑	4.5%
ふつう	221人	26.7%	↑	0.9%
やや不満	24人	2.9%	↓	-1.2%
不満	2人	0.2%	↓	-0.7%
無回答	13人	1.6%		-0.6%
合計	828人	100.0%		
満足+やや満足	568人	68.6%		1.5%
やや不満+不満	26人	3.1%		-1.9%

(3) ガイドブックなどの内容・見やすさ

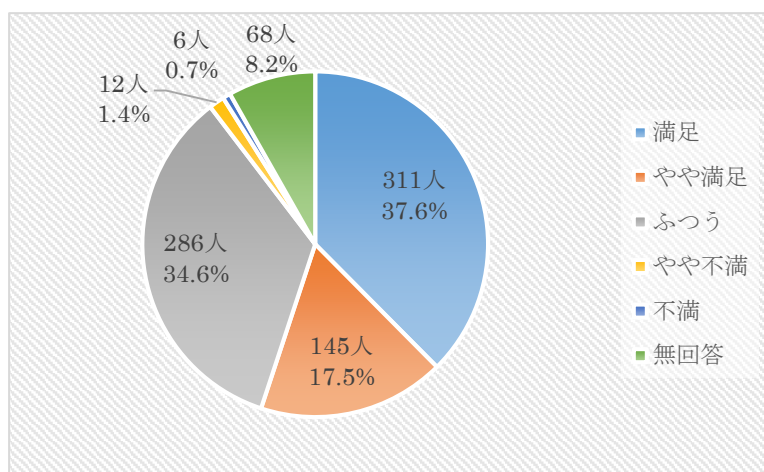
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 37.6%で、「やや満足」を加えると 55.1%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方が 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 3.1 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 1.1 ポイント減少しています。

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

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	262人	38.4%
やや満足	93人	13.6%
ふつう	240人	35.1%
やや不満	17人	2.5%
不満	5人	0.7%
無回答	66人	9.7%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	355人	52.0%
やや不満+不満	22人	3.2%



R3年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				R3年度-R1年度
満足	311人	37.6%	↓	-0.8%
やや満足	145人	17.5%	↑	3.9%
ふつう	286人	34.6%	↓	-0.5%
やや不満	12人	1.4%	↓	-1.1%
不満	6人	0.7%	-	0.0%
無回答	68人	8.2%		-1.5%
合計	828人	100.0%		
満足+やや満足	456人	55.1%		3.1%
やや不満+不満	18人	2.1%		-1.1%

(4) 待合スペースの過ごしやすさ

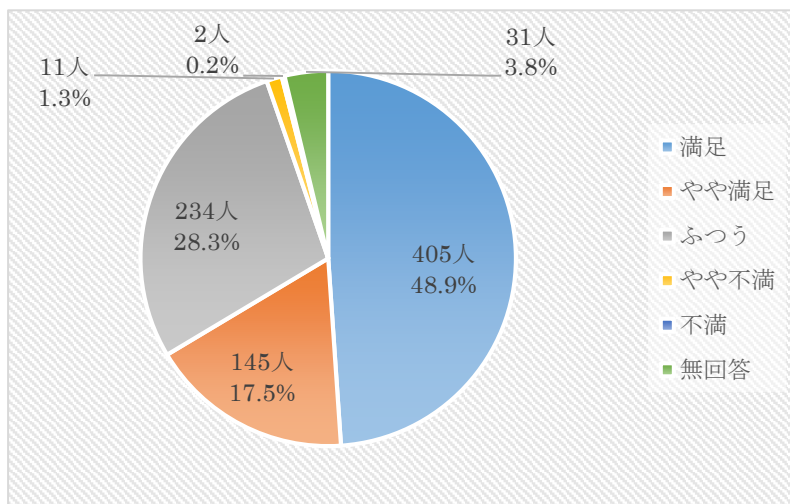
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 48.9%で、「やや満足」を加えると 66.4%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 1.5%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 0.9 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 2.0 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

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	354人	51.9%
やや満足	93人	13.6%
ふつう	190人	27.8%
やや不満	17人	2.5%
不満	7人	1.0%
無回答	22人	3.2%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	447人	65.5%
やや不満+不満	24人	3.5%



R3年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比 R3年度-R1年度
満足	405人	48.9%	↓	-3.0%
やや満足	145人	17.5%	↑	3.9%
ふつう	234人	28.3%	↑	0.5%
やや不満	11人	1.3%	↓	-1.2%
不満	2人	0.2%	↓	-0.8%
無回答	31人	3.8%		0.6%
合計	828人	100.0%		
満足+やや満足	550人	66.4%		0.9%
やや不満+不満	13人	1.5%		-2.0%

(5) 庁舎総合案内の職員の対応

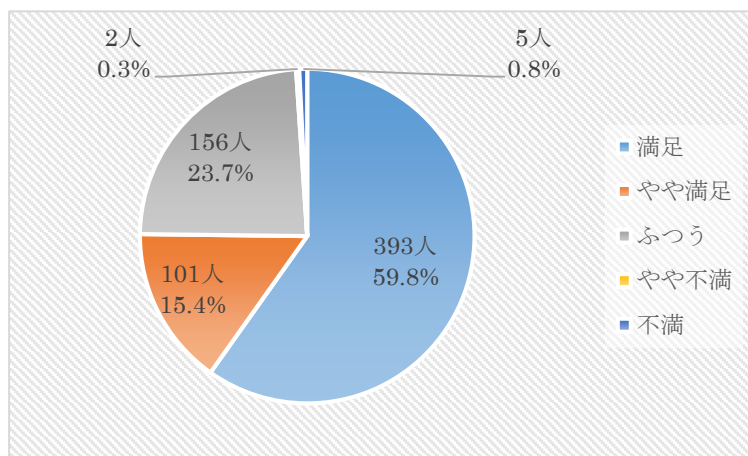
ア 今回の調査結果

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(171人)が多くなっています。そこで、これを除いた数(657人)を分母として計算すると、「満足」と答えた方が全体の59.8%で、「やや満足」を加えると75.2%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1.1%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1.6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+やや満足の割合が減少

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	348人	62.2%
やや満足	82人	14.6%
ふつう	127人	22.7%
やや不満	3人	0.5%
不満	0人	0.0%
合計	560人	100.0%
満足+やや満足	430人	76.8%
やや不満+不満	3人	0.5%
無回答	123人	
総合計	683人	

※無回答は除く



R3年度(今回)

		割合対比		
区分	人数	割合		R3年度-R1年度
満足	393人	59.8%	↓	-2.4%
やや満足	101人	15.4%	↑	0.8%
ふつう	156人	23.7%	↑	1.0%
やや不満	2人	0.3%	↓	-0.2%
不満	5人	0.8%	↑	0.8%
合計	657人	100.0%		
満足+やや満足	494人	75.2%		-1.6%
やや不満+不満	7人	1.1%		0.6%
無回答	171人			
総合計	828人			

④ 市役所のコロナ対応

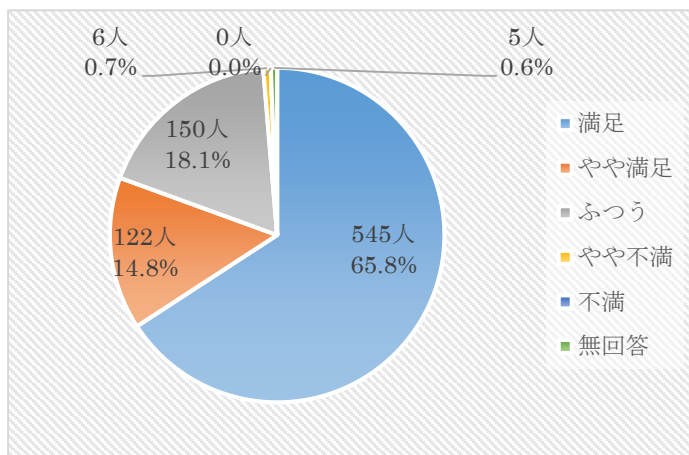
今回、新たに追加した市役所のコロナ対応についても、同様に「満足」・「やや満足」・「ふつう」・「やや不満」・「不満」の5段階で評価していただいたところ、「満足」と答えた方が最も多くなっています。以下「ふつう」、「やや満足」の順となっております。

(1) 市役所のコロナ対応（窓口）

ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が一番多く全体の65.8%であり、「やや満足」を加えると80.6%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0.7%ほどいました。

④-(1) 市役所のコロナ対応（窓口）の評価



R3年度(今回)

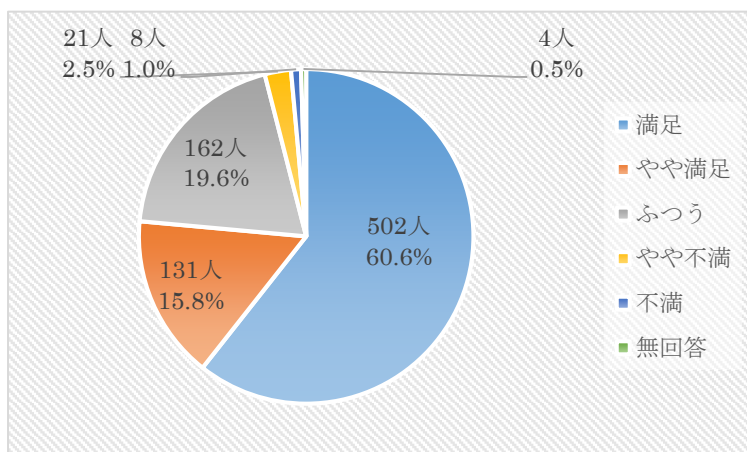
区分	人数	割合
満足	545人	65.8%
やや満足	122人	14.8%
ふつう	150人	18.1%
やや不満	6人	0.7%
不満	0人	0.0%
無回答	5人	0.6%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	667人	80.6%
やや不満+不満	6人	0.7%

(2) 市役所のコロナ対応（施設）

ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が一番多く全体の60.6%であり、「やや満足」を加えると76.4%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。

④-(2) 市役所のコロナ対応（施設）の評価



R3年度(今回)

区分	人数	割合
満足	502人	60.6%
やや満足	131人	15.8%
ふつう	162人	19.6%
やや不満	21人	2.5%
不満	8人	1.0%
無回答	4人	0.5%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	633人	76.4%
やや不満+不満	29人	3.5%

⑤ 総合評価

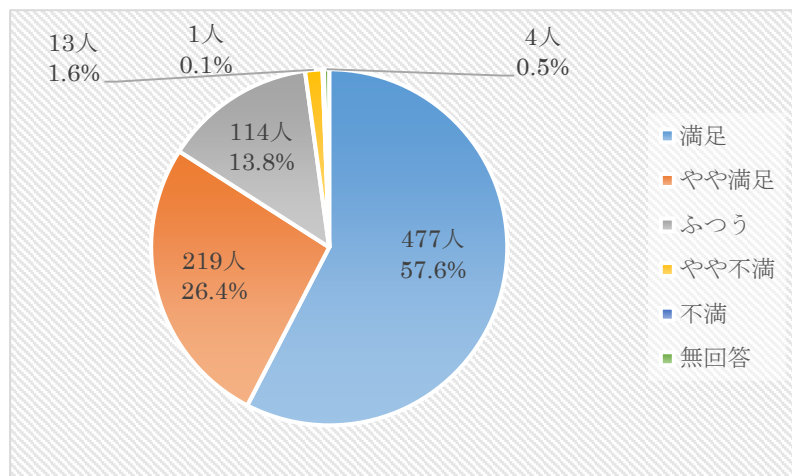
ア 今回の調査結果

“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57.6%であり、「やや満足」を加えると84.1%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1.7%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3.9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ポイント増加しています。

⑤ 総合評価



⑤ 総合評価の前回比較



※満足+やや満足の割合が増加

R1年度(前回)

区分	人数	割合
満足	394人	57.7%
やや満足	167人	24.5%
ふつう	113人	16.5%
やや不満	7人	1.0%
不満	0人	0.0%
無回答	2人	0.3%
合計	683人	100.0%
満足+やや満足	561人	82.1%
やや不満+不満	7人	1.0%



R3年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比
満足	477人	57.6%	↓ -0.1%
やや満足	219人	26.4%	↑ 1.9%
ふつう	114人	13.8%	↓ -2.7%
やや不満	13人	1.6%	↑ 0.6%
不満	1人	0.1%	↑ 0.1%
無回答	4人	0.5%	0.2%
合計	828人	100.0%	
満足+やや満足	696人	84.0%	1.9%
やや不満+不満	14人	1.7%	0.7%

⑥ 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・わかりやすい・このまま続けてほしい等。（56 件）
- ・ 電話対応が良かった。（4 件）

イ) 要望・苦情等

○職員の対応の改善関係

- ・ 声かけが欲しかった。迷っているときに声をかけにくかった。こちらから声をかけないと対応してくれない職員もいる等。（7 件）
- ・ 待ち時間が長い。中に座っている人は窓口に出てこないのなら中の様子が見えないようにしてほしい。待っている人が多いのに窓口で対応する職員が 1 人で、流れが良くない。（6 件）
- ・ 市民にもっと寄り添った対応をしてほしい。知識がない人でもわかるように説明してほしい等。（17 件）
- ・ 電話対応の基本的なマナーができていない。電話がなかなか繋がらない。（2 件）

(2) 庁舎・環境関係

ア) 良いと評価する意見

市民課の待ち時間が画面表示されていたのでわかりやすかった等。（2 件）

イ) 要望・苦情等

○案内表示の改善関係

- ・ 詳細な相談内容ごとの相談場所が記載された案内表示が欲しい。課ごとの表示が読みにくい。字や表示を大きくしてほしい等。（15 件）

○その他の庁舎・環境関係

- ・ 入口・駐車場が狭い。駐車場をもっと増やしてほしい。駐車場の空きがなく困ることがある。第 2 駐車場等があるようだが、わかりにくい等。（15 件）
- ・ 電気が暗い。1 階部分が少し暗い。市民課の記入する場所について手元のあたりが暗く感じる等。（6 件）
- ・ トイレを洋式にしてほしい。お手洗いの設備が良くない等。（9 件）
- ・ 番号札の場所がわかりにくいと思う。1 階のタッチパネルのある場所が分かりにくかった。待合の際に、整理番号札を取り忘れ、後から来た人に越されてしまった。もう少し大きく表示して番号札を取り忘れないようにしてほしい等。（4 件）
- ・ なぜ保育関係の課が 5 階に移ったのかわからない。行くのが大変等。（3 件）

(3) コロナウイルス感染症対策関係

ア) 良いと評価する意見

ワクチン対応等良くして頂いた等。（3 件）

イ) 要望・苦情等

○コロナウイルス感染症対策の改善関係

- ・消毒や体温計の場所が分かりにくい。認識されにくい。非接触の体温計が全然検知してくれなくて、ある意味がなかった等。(17 件)
- ・コロナ対応のためだが、アクリル板があると声が聞き取りにくい等。(3 件)
- ・コロナ対策しっかりとやってほしい。窓口のペンが消毒されていないため、窓口のコロナ対策は不十分等。(7 件)
- ・コロナ接種のスマホ予約は高齢者にとって負担である。もっと高齢者の配慮をしてほしい等。(2 件)

(4) その他

- ・ATM のところに衝立がほしい。ATM の 2 台設置を希望している等。(4 件)
- ・道路をもう少し整備してほしい。穴の空いているところは見回って埋めてほしい。道路を広くしてほしい等。(5 件)
- ・広報紙をいつも楽しみにしているが、自分には関係がないと感じられる記事が多くて残念。広報紙は内容ごとにわけてほしい。ホームページが見にくい。見たいページにたどり着けない等。(4 件)
- ・ガイドブックなどの内容、見やすさについて、誰にでも分かるようなものを作ってほしい。ごみのパンフレットについて、分別に困ってしまうものがある。もう少し細かく明記してもらえると助かる。(2 件)
- ・緊急時ラジオの放送後にノイズが始まるのをどうにかしてほしい。防災無線での火事等の放送の際、知り合いの住んでいる地域で火災がおきているのではないかと不安になるので地区までアナウンスしてほしい。(2 件)
- ・平日仕事があると休まなければならないため、月に数回でも土日に受け付けてくれたら嬉しい。土曜日にも印鑑証明等の交付ができると助かる。税金の相談に来たいが、時間等の調整がつかず、なかなか来れない。(5 件)

窓口サービス等アンケート調査にご協力ください

加須市では、よりよい窓口サービスの提供を目指して、市役所等を訪れた方々を対象にアンケート調査を行っております。お忙しいところ恐縮ですが、趣旨をご理解のうえご協力をお願いします。

1. あなた自身についてお答えください。

①性別は	1. 男 2. 女
②年齢は	1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代 6. 60歳代 7. 70歳代以上
③お住まいは	1. 加須地域 2. 騎西地域 3. 北川辺地域 4. 大利根地域 5. 市外（ ）
④来庁頻度は	1. 月１回以上 2. 年１回以上 3. 数年に１回以上 4. 初めて
⑤今日の訪問先は	（ ）課 （ ）課 その他（ ）

2. 来庁目的についてお答えください。(当てはまるものをすべてお答えください。)

1. 各種証明書等の申請の手続き	4. 市への苦情
2. 各種相談	5. 会議・会合への出席
3. 市への要望	6. その他（ ）

3. 職員の対応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
職員のあいさつは	5	4	3	2	1
職員の身だしなみ・言葉遣いは	5	4	3	2	1
職員の説明の分かりやすさは	5	4	3	2	1
用件が済むまでの時間は	5	4	3	2	1
プライバシー(個人情報保護)への配慮は	5	4	3	2	1

※ 裏面へつづく

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. 市役所のコロナ対応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
職員の窓口対応は	5	4	3	2	1
施設、設備等の対応は	5	4	3	2	1

6. 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

7. 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	