

# 令和5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」を目指すに当たり、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5年10月2日（月）～令和5年10月31日（火）
- ② 実施場所：加須市役所（本庁舎）、各総合支所及びWEBアンケート
- ③ 有効票数：406人（内訳：本庁舎268人、騎西総合支所44人、北川辺総合支所41人、大利根総合支所49人、WEB回答4人）
- ④ 調査項目：新型コロナに関する調査項目を削除したほか、前回と同様の項目。  
※各項目のパーセント表記は、小数点第2位で四捨五入しているため、各調査項目の合計が100%にならない場合があります。

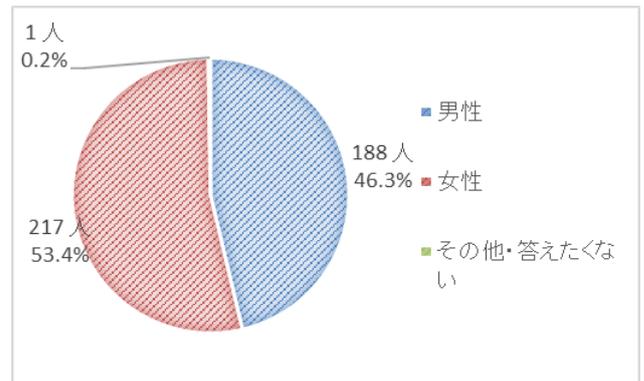
## 3. 調査結果の概要

### ① 回答者の傾向

#### (1) 性別

男女別で見ると、男性が46.3%、女性が53.4%と女性が多くなっています。

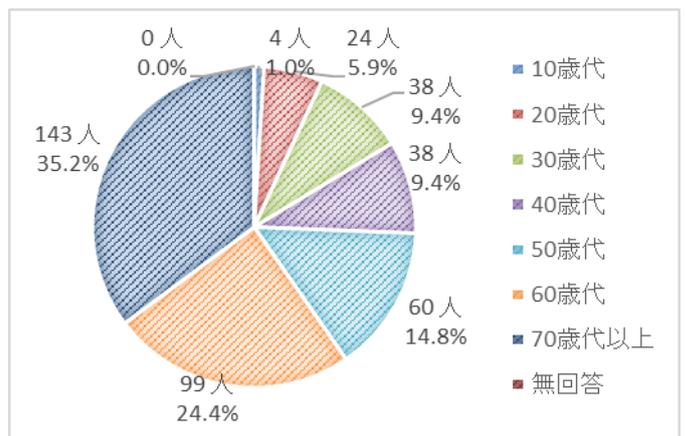
①-(1) 性別の内訳



#### (2) 年代別

年代別で比較すると、最も多いのが70歳代以上で全体の35.2%、以下、60歳代24.4%、50歳代14.8%の順となっています。

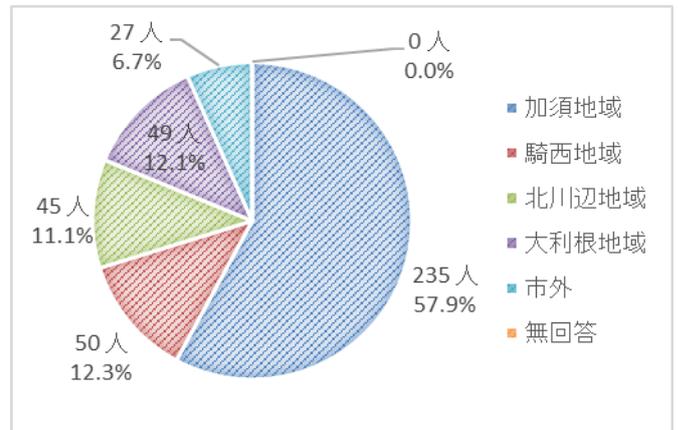
①-(2) 年代別の内訳



(3) 住まい(地域)別

地域別で比較すると、最も多いのが加須地域で全体の57.9%、以下、騎西地域12.3%、大利根地域12.1%、北川辺地域11.1%の順となっています。

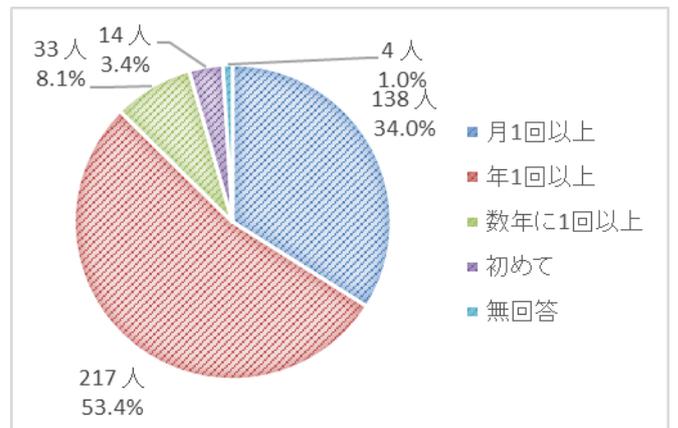
①-(3) 住まい(地域)別の内訳



(4) 来庁頻度

最も多いのが「年1回以上」で全体の53.4%、次に多いのが「月1回以上」で34.0%、この2つで全体の9割弱を占めています。

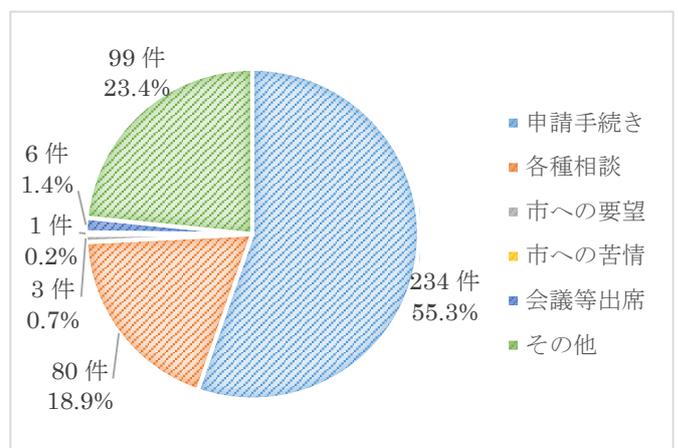
①-(4) 来庁頻度の内訳



(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234件、次に多いのが「各種相談」で80件となっています。「その他」回答が99件ありましたが、これはマイナンバーカードの受取りや、税の支払、ATMの利用などの回答が多くあったことによるものです。

①-(5) 来庁目的別の内訳



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。

(1) 職員のあいさつ

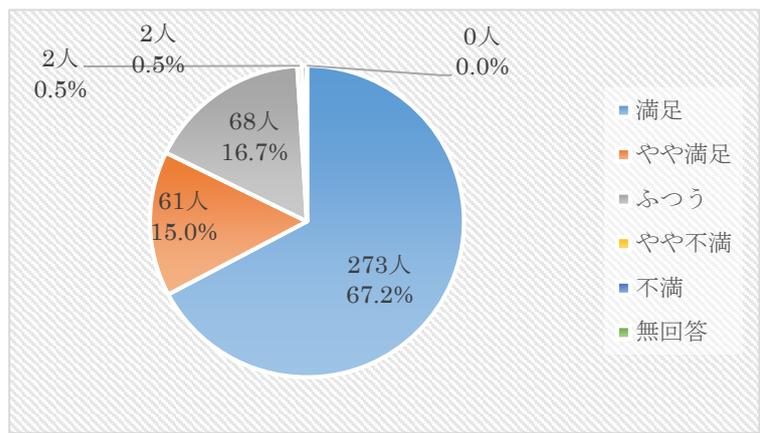
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の67.2%であり、「やや満足」を加えると82.2%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1.8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0.6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+やや満足の割合が増加

R3年度(前回)		
区分	人数	割合
満足	539人	65.1%
やや満足	127人	15.3%
ふつう	148人	17.9%
やや不満	8人	1.0%
不満	5人	0.6%
無回答	1人	0.1%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	666人	80.4%
やや不満+不満	13人	1.6%



R5年度(今回)			割合対比	
区分	人数	割合		R5年度-R3年度
満足	273人	67.2%	↑	2.1%
やや満足	61人	15.0%		-0.3%
ふつう	68人	16.7%	↓	-1.2%
やや不満	2人	0.5%		-0.5%
不満	2人	0.5%		-0.1%
無回答	0人	0.0%		-0.1%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	334人	82.2%		1.8%
やや不満+不満	4人	1.0%		-0.6%

(2) 職員の身だしなみ・言葉遣い

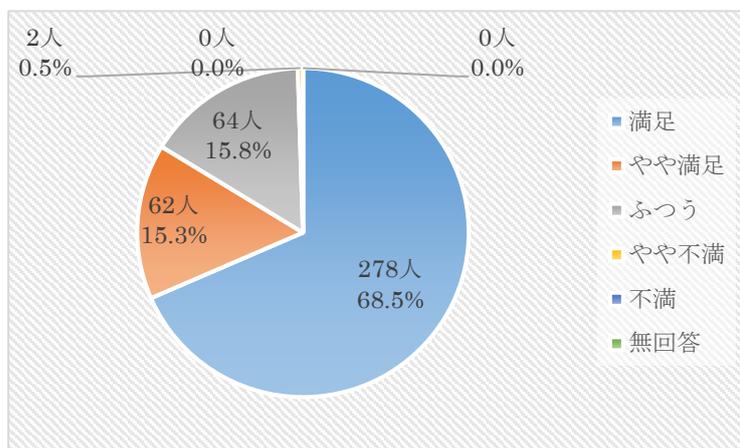
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 68.5%であり、「やや満足」を加えると 83.8%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 0.5%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 1.3 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 0.4 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

R3年度(前回)		
区分	人数	割合
満足	563人	68.0%
やや満足	120人	14.5%
ふつう	135人	16.3%
やや不満	7人	0.8%
不満	1人	0.1%
無回答	2人	0.3%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	683人	82.5%
やや不満+不満	8人	0.9%



R5年度(今回)			割合対比	
区分	人数	割合		R5年度-R3年度
満足	278人	68.5%		0.5%
やや満足	62人	15.3%	↑	0.8%
ふつう	64人	15.8%	↓	-0.5%
やや不満	2人	0.5%		-0.3%
不満	0人	0.0%		-0.1%
無回答	0人	0.0%		-0.3%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	340人	83.8%		1.3%
やや不満+不満	2人	0.5%		-0.4%

(3) 職員の説明の分かりやすさ

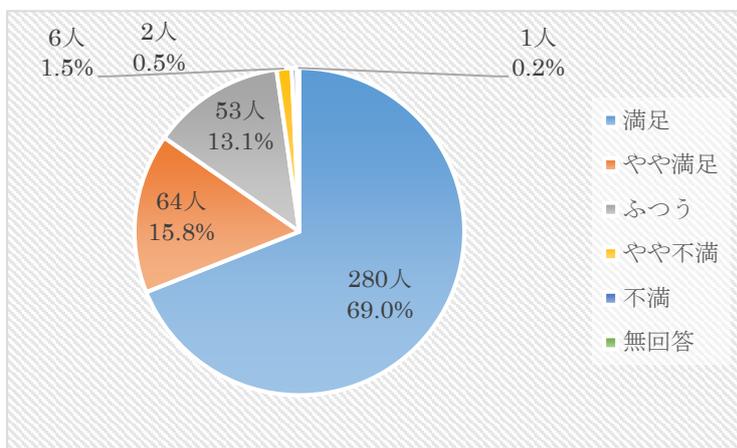
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 69.0%であり、「やや満足」を加えると 84.8%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 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 0.7 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 0.2 ポイント増加しています。

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

R3年度(前回)		
区分	人数	割合
満足	553人	66.8%
やや満足	143人	17.3%
ふつう	115人	13.9%
やや不満	11人	1.3%
不満	4人	0.5%
無回答	2人	0.2%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	696人	84.1%
やや不満+不満	15人	1.8%



R5年度(今回)			割合対比	
区分	人数	割合		R5年度-R3年度
満足	280人	69.0%	↑	2.2%
やや満足	64人	15.8%	↓	-1.5%
ふつう	53人	13.1%	↓	-0.8%
やや不満	6人	1.5%		0.2%
不満	2人	0.5%		0.0%
無回答	1人	0.2%		0.0%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	344人	84.8%		0.7%
やや不満+不満	8人	2.0%		0.2%

(4) 用件が済むまでの時間

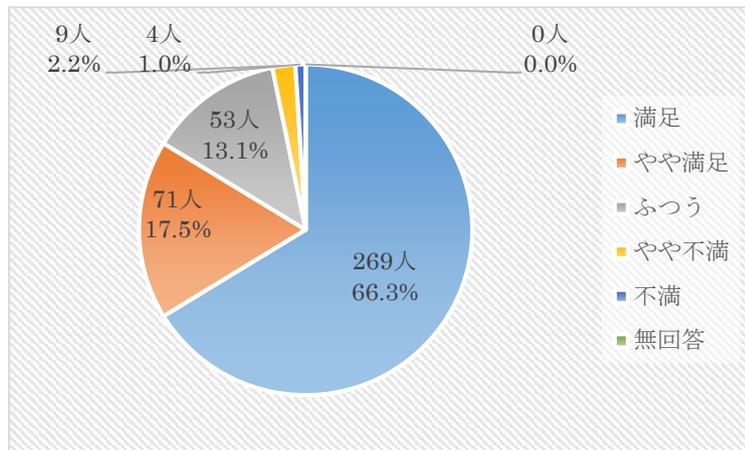
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 66.3%であり、「やや満足」を加えると 83.8%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 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 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 0.7 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+やや満足の割合が増加

R3年度(前回)

区分	人数	割合
満足	540人	65.2%
やや満足	117人	14.1%
ふつう	147人	17.8%
やや不満	19人	2.3%
不満	2人	0.2%
無回答	3人	0.4%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	657人	79.3%
やや不満+不満	21人	2.5%



R5年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				R5年度-R3年度
満足	269人	66.3%	↑	1.1%
やや満足	71人	17.5%	↑	3.4%
ふつう	53人	13.1%	↓	-4.7%
やや不満	9人	2.2%		-0.1%
不満	4人	1.0%		0.8%
無回答	0人	0.0%		-0.4%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	340人	83.8%		4.5%
やや不満+不満	13人	3.2%		0.7%

(5) プライバシー(個人情報保護)への配慮

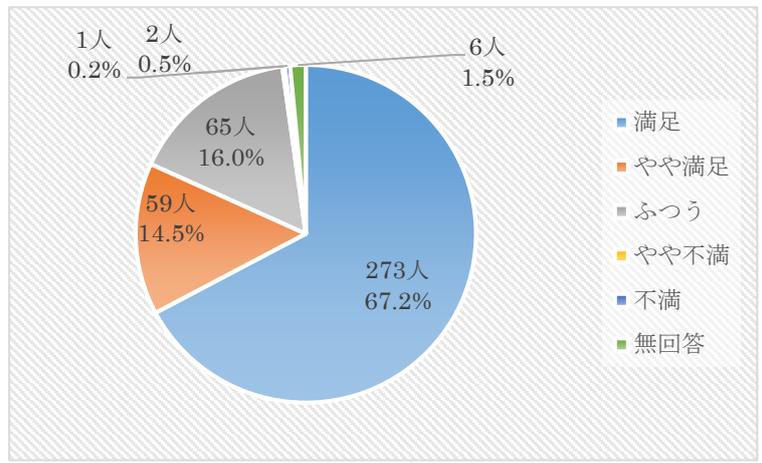
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 67.2%で、「やや満足」を加えると 81.7%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 0.7%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 2.9 ポイント増加し、「やや不満」・「不満」と答えた方が前回より 0.5 ポイント増加しています。

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

R3年度(前回)

区分	人数	割合
満足	533人	64.4%
やや満足	119人	14.4%
ふつう	160人	19.3%
やや不満	1人	0.1%
不満	1人	0.1%
無回答	14人	1.7%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	652人	78.8%
やや不満+不満	2人	0.2%



R5年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
				R5年度-R3年度
満足	273人	67.2%	↑	2.8%
やや満足	59人	14.5%		0.1%
ふつう	65人	16.0%	↓	-3.3%
やや不満	1人	0.2%		0.1%
不満	2人	0.5%		0.4%
無回答	6人	1.5%		-0.2%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	332人	81.7%		2.9%
やや不満+不満	3人	0.7%		0.5%

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が、先ほどの“職員の対応”と比較すると「満足」及び「やや満足」と答えた方の割合が下がり、「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

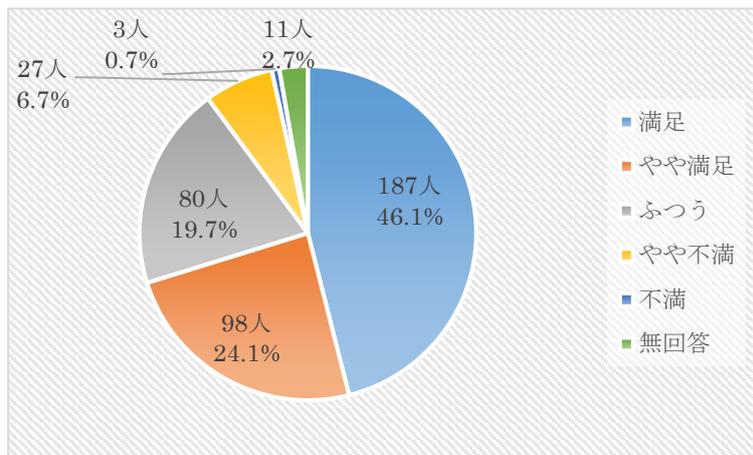
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の46.1%で、「やや満足」を加えると70.2%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7.4%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0.5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2.2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

R3年度(前回)

区分	人数	割合
満足	420人	50.7%
やや満足	157人	19.0%
ふつう	204人	24.6%
やや不満	35人	4.2%
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	577人	69.7%
やや不満+不満	43人	5.2%



R5年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
				R5年度-R3年度
満足	187人	46.1%	↓	-4.6%
やや満足	98人	24.1%	↑	5.1%
ふつう	80人	19.7%	↓	-4.9%
やや不満	27人	6.7%	↑	2.5%
不満	3人	0.7%		-0.3%
無回答	11人	2.7%		2.2%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	285人	70.2%		0.5%
やや不満+不満	30人	7.4%		2.2%

(2) 記入する書類や記入例の分かりやすさ

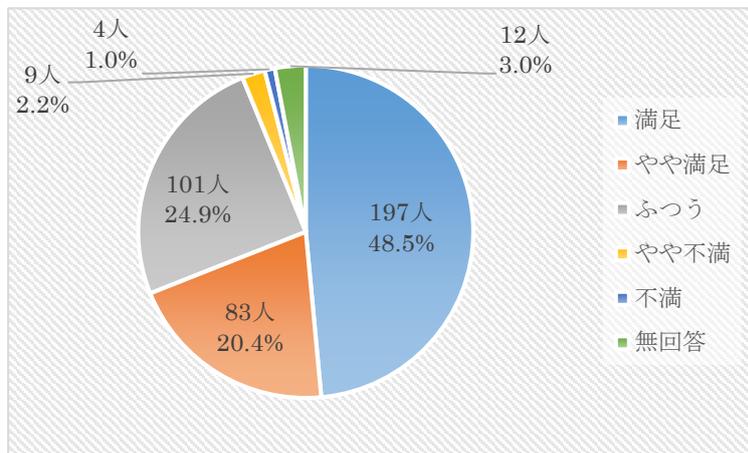
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 48.5%で、「やや満足」を加えると 68.9%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 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 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 0.1 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

R3年度(前回)

区分	人数	割合
満足	416人	50.2%
やや満足	152人	18.4%
ふつう	221人	26.7%
やや不満	24人	2.9%
不満	2人	0.2%
無回答	13人	1.6%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	568人	68.6%
やや不満+不満	26人	3.1%



R5年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	R5年度-R3年度
満足	197人	48.5%	↓	-1.7%
やや満足	83人	20.4%	↑	2.0%
ふつう	101人	24.9%	↓	-1.8%
やや不満	9人	2.2%	↓	-0.7%
不満	4人	1.0%		0.8%
無回答	12人	3.0%		1.4%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	280人	68.9%		0.3%
やや不満+不満	13人	3.2%		0.1%

(3) ガイドブックなどの内容・見やすさ

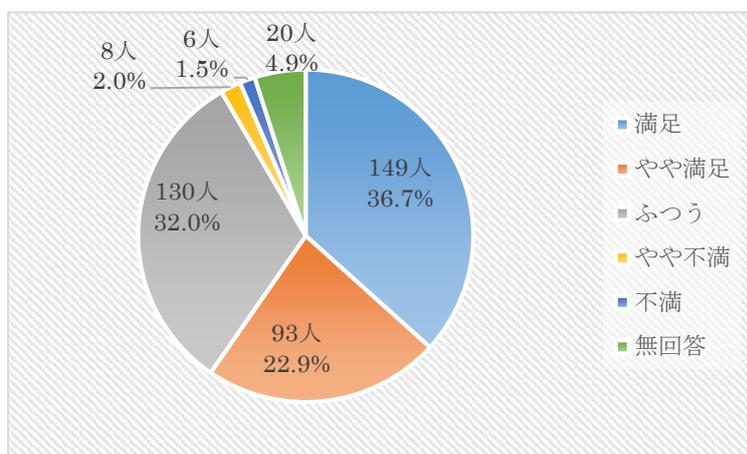
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 36.7%で、「やや満足」を加えると 59.6%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方が 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 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 1.4 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・見やすさの前回比較

※満足+やや満足の割合が増加

R3年度(前回)

区分	人数	割合
満足	311人	37.6%
やや満足	145人	17.5%
ふつう	286人	34.5%
やや不満	12人	1.4%
不満	6人	0.7%
無回答	68人	8.2%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	456人	55.1%
やや不満+不満	18人	2.1%



R5年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
満足	149人	36.7%	↓	-0.9%
やや満足	93人	22.9%	↑	5.4%
ふつう	130人	32.0%	↓	-2.5%
やや不満	8人	2.0%	↑	0.6%
不満	6人	1.5%	↑	0.8%
無回答	20人	4.9%		-3.3%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	242人	59.6%		4.5%
やや不満+不満	14人	3.5%		1.4%

(4) 待合スペースの過ごしやすさ

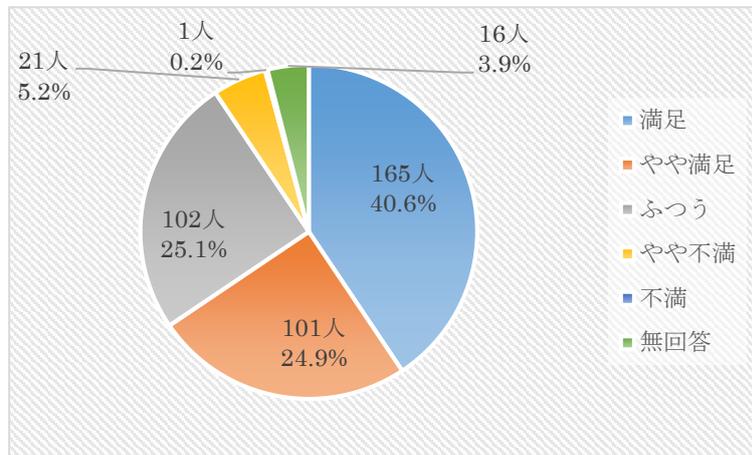
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 40.6%で、「やや満足」を加えると 65.5%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 5.4%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 0.9 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 3.9 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+やや満足の割合が減少

R3年度(前回)

区分	人数	割合
満足	405人	48.9%
やや満足	145人	17.5%
ふつう	234人	28.3%
やや不満	11人	1.3%
不満	2人	0.2%
無回答	31人	3.8%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	550人	66.4%
やや不満+不満	13人	1.5%



R5年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
				R5年度-R3年度
満足	165人	40.6%	↓	-8.3%
やや満足	101人	24.9%	↑	7.4%
ふつう	102人	25.1%	↓	-3.2%
やや不満	21人	5.2%	↑	3.9%
不満	1人	0.2%		0.0%
無回答	16人	3.9%		0.1%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	266人	65.5%		-0.9%
やや不満+不満	22人	5.4%		3.9%

(5) 庁舎総合案内の職員の対応

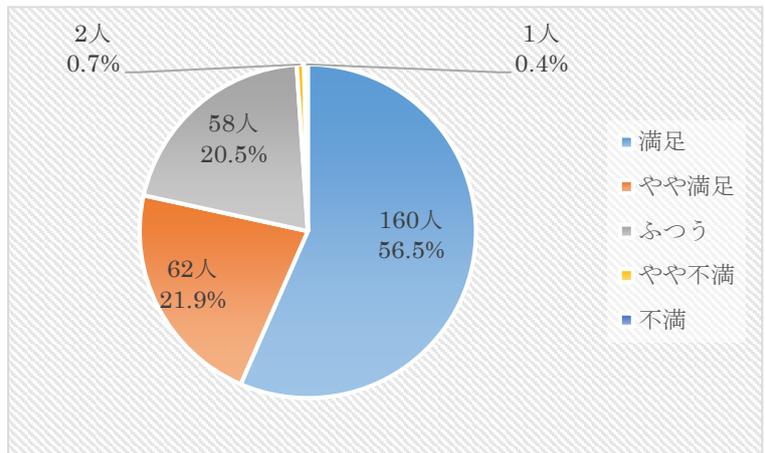
ア 今回の調査結果

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(283人)を分母として計算すると、「満足」と答えた方が全体の56.5%で、「やや満足」を加えると78.4%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3.2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

R3年度(前回)

区分	人数	割合
満足	393人	59.8%
やや満足	101人	15.4%
ふつう	156人	23.7%
やや不満	2人	0.3%
不満	5人	0.8%
合計	657人	100.0%
満足+やや満足	494人	75.2%
やや不満+不満	7人	1.1%
無回答	171人	
総合計	828人	



R5年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
満足	160人	56.5%	↓	-3.3%
やや満足	62人	21.9%	↑	6.5%
ふつう	58人	20.5%	↓	-3.2%
やや不満	2人	0.7%		0.4%
不満	1人	0.4%		-0.4%
合計	283人	100.0%		
満足+やや満足	222人	78.4%		3.2%
やや不満+不満	3人	1.1%		0.0%
無回答	123人			
総合計	406人			

⑤ 総合評価

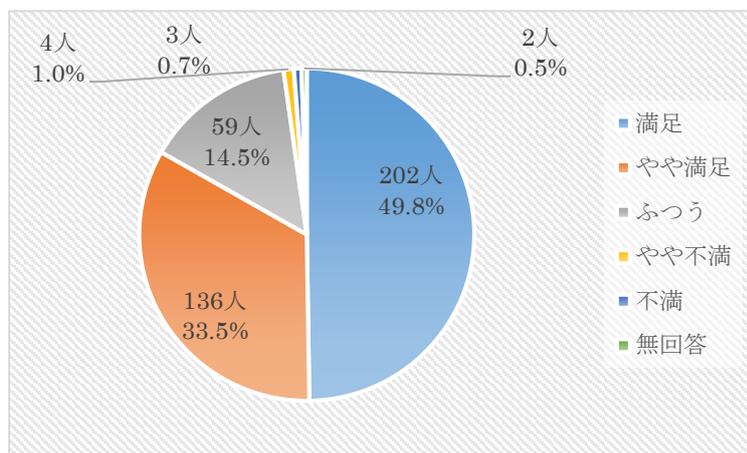
ア 今回の調査結果

“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49.8%であり、「やや満足」を加えると83.3%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0.7ポイント減少（前々回比1.2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+やや満足の割合が減少

R3年度(前回)		
区分	人数	割合
満足	477人	57.6%
やや満足	219人	26.4%
ふつう	114人	13.8%
やや不満	13人	1.6%
不満	1人	0.1%
無回答	4人	0.5%
合計	828人	100.0%
満足+やや満足	696人	84.0%
やや不満+不満	14人	1.7%



R5年度(今回)			割合対比	
区分	人数	割合		R5年度-R3年度
満足	202人	49.8%	↓	-7.8%
やや満足	136人	33.5%	↑	7.1%
ふつう	59人	14.5%	↑	0.7%
やや不満	4人	1.0%		-0.6%
不満	3人	0.7%		0.6%
無回答	2人	0.5%		0.0%
合計	406人	100.0%		
満足+やや満足	338人	83.3%		-0.7%
やや不満+不満	7人	1.7%		0.0%

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

- ・対応が良かった、対応がスピーディーだった、質問にも丁寧に答えていただいた等（17件）

イ) 要望・苦情等

○職員の対応の改善関係

- ・事務的な対応だった、サービス精神があまりない、上から目線である等（15件）
- ・積極的な声掛けがあると嬉しい、声掛けや案内係を増やしてほしい等（5件）
- ・窓口で相談内容が他の市民に丸聞こえで不快である、窓口の職員がもう少し知識を持ってほしい、担当者が不在の際に対応できないときがある等（5件）
- ・待ち時間が長い、窓口が5つもあるのに呼ばれなかった、午前中は混み合う等（7件）
- ・庁舎総合案内がときどき長時間不在のときがある、総合案内は職員による差が極端（2件）

(2) 庁舎・環境関係

ア) 良いと評価する意見

- すぐに窓口がわかった、案内が分かりやすかった。（2件）

イ) 要望・苦情等

○案内表示の改善関係

- ・案内表示がごちゃごちゃしている、字が小さい、どこに何かがあるのかわからない、コロナのときのように床にも案内表示が欲しい等。（23件）

○その他の庁舎・環境関係

- ・待合スペースの座席を増やしてほしい。椅子の配置が悪い。待合スペースが狭い。（11件）
- ・申請用紙のマイナンバー記載欄が分かりにくかった、書類の文字が小さい、書類が分かりにくい等。（6件）
- ・エレベーターの乗り場がわかりにくい、エレベーターにフロアマップをつけるとよい、エレベーターがあったらよい。（大利根）（3件）
- ・室温が暑かった、空調の使用量が多すぎる（騎西）等（4件）
- ・玄関の階段がわかりづらくて危ない。玄関先がさみしいので花などを植えてほしい。正面玄関の絵のバリエーションを増やした方がいい等（4件）
- ・庁舎の照明が暗く、雰囲気も暗い等（2件）
- ・駐車場がせまい、駐車場が混んでいて停めることができなかつたので外に停めた。大利根総合支所の駐車場入り口が車で出づらい。（3件）
- ・窓口が多い。介護関係の書類の窓口が分かりにくい。申請の窓口が分かりづらい等（5件）
- ・どの課でも番号札などがあるといい。（2件）

(3) その他

- ・ガイドブック等の内容が細かいため、分かりやすく字を大きくしてほしい。ガイドブックを見たことがない等 (5件)
- ・防災マップをネットで見たいが、よくわからない。市の放送(防災無線等)が聞きにくい。頻度も多く、迷惑だと感じる。本当に大事な情報を聞き逃してしまう。防災メールを送るときは「旧〇町の〇地域」と明記してほしい等 (3件)
- ・庁舎前の横断歩道に信号をつけてほしい。(2件)
- ・土日も対応できる課が増えてほしい。(2件)
- ・以前、書類提出方法の関係で二度手間になったことがあるので、融通をきかせてほしい。必要書類が足りず、本日2度目の来庁であり、電話一本で済んだり、スムーズな手続ができるとありがたい。(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. (4で「満足」、「やや満足」以外の項目を回答された方にお聞きします。)

具体的に改善すべき点について、次の欄にご記入ください。

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・大和	No.	
調査日		調査時間	