

# 令和7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7年10月1日(水)～令和7年10月31日(金)

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:510人(内訳:本庁舎349人、騎西総合支所44人、北川辺総合支所51人、大利根総合支所64人、WEB回答2人)

④調査項目: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。

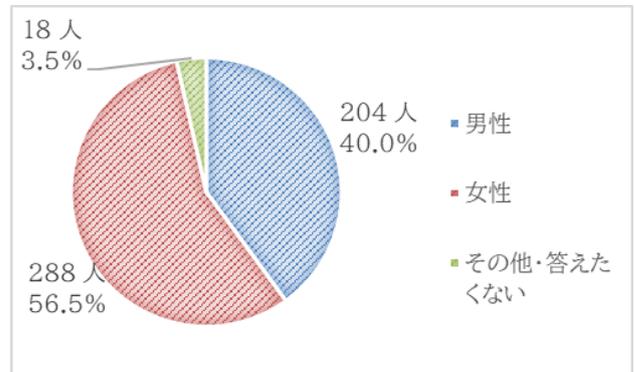
## 3. 調査結果の概要

### ① 回答者の傾向

#### (1) 性別

男女別で見ると、男性が40.0%、女性が56.5%と女性が多くなっています。

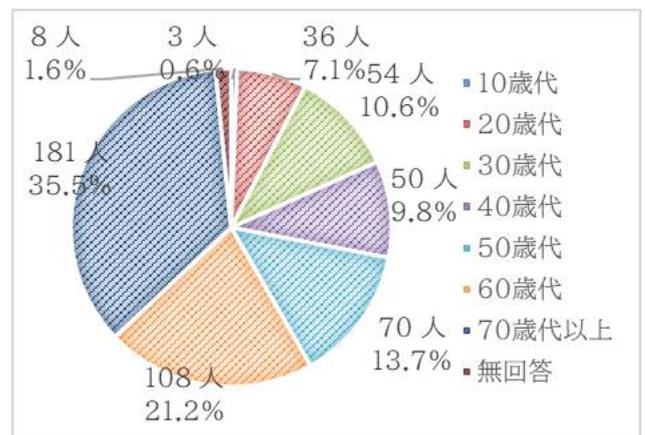
①-(1) 性別の内訳



#### (2) 年代別

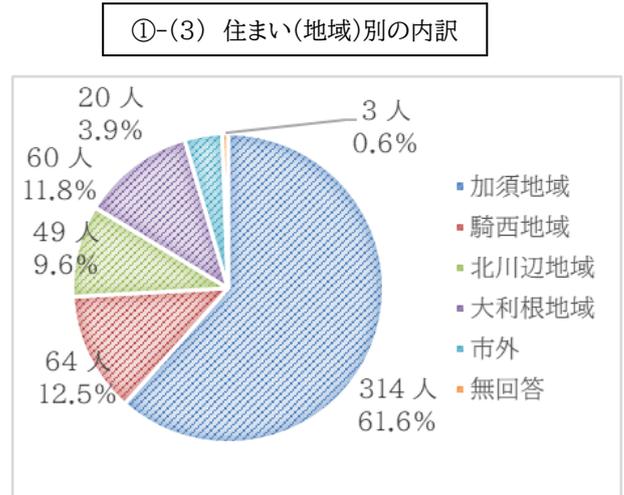
年代別で比較すると、最も多いのが70歳代以上で全体の35.5%、以下、60歳代21.2%、50歳代13.7%の順となっています。

①-(2) 年代別の内訳



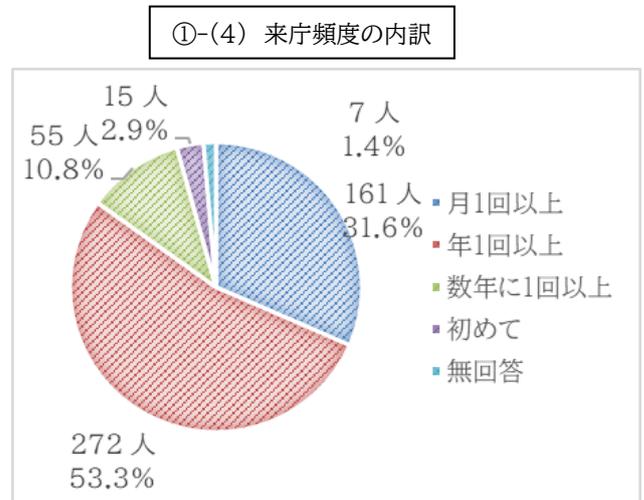
(3) 住まい(地域)別

地域別で比較すると、最も多いのが加須地域で全体の 61.6%、以下、騎西地域 12.5%、大和地域 11.8%、北川辺地域 9.6%の順となっています。



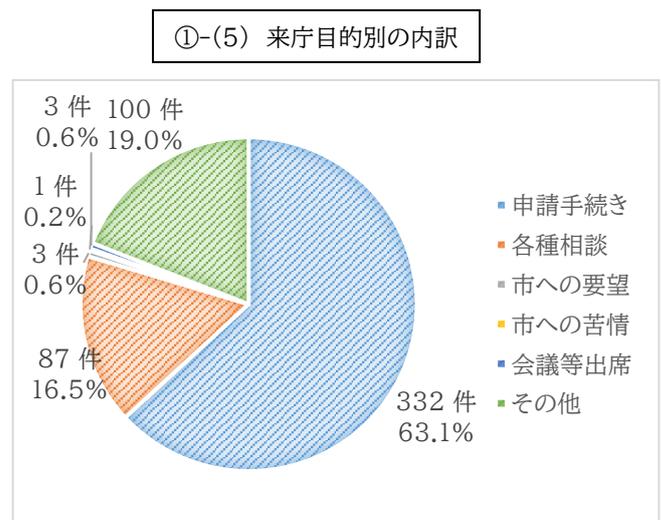
(4) 来庁頻度

最も多いのが「年 1 回以上」で全体の 53.3%、次に多いのが「月 1 回以上」で 31.6%、この 2 つで全体の 8 割強を占めています。



(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 332 件、次に多いのが「各種相談」で 87 件となっています。「その他」回答が 100 件ありましたが、これはマイナンバーカードの受取りや、年金サテライト、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。

(1) 職員のあいさつ

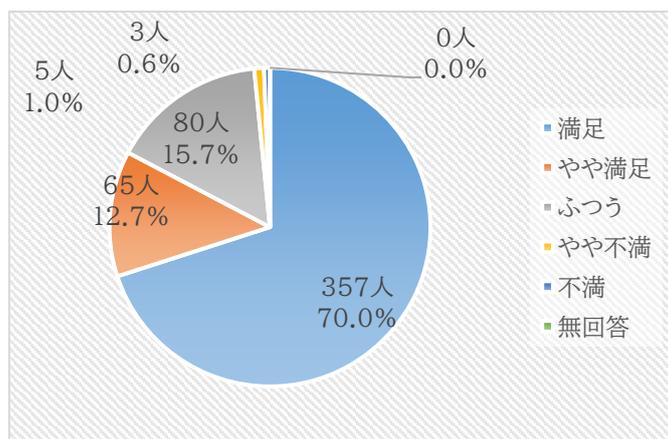
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の70.0%であり、「やや満足」を加えると82.7%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0.5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0.6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

R5年度(前回)		
区分	人数	割合
満足	273人	67.2%
やや満足	61人	15.0%
ふつう	68人	16.7%
やや不満	2人	0.5%
不満	2人	0.5%
無回答	0人	0.0%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	334人	82.2%
やや不満+不満	4人	1.0%



R7年度(今回)			割合対比	
区分	人数	割合		R7年度-R5年度
満足	357人	70.0%	↑	2.8%
やや満足	65人	12.7%	↓	-2.3%
ふつう	80人	15.7%	↓	-1.0%
やや不満	5人	1.0%		0.5%
不満	3人	0.6%		0.1%
無回答	0人	0.0%		0.0%
合計	510人	100.0%		
満足+やや満足	422人	82.7%		0.5%
やや不満+不満	8人	1.6%		0.6%

(2) 職員の身だしなみ・言葉遣い

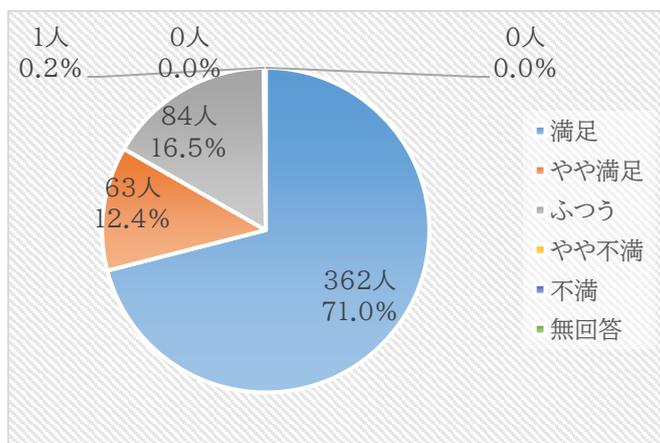
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 71.0%であり、「やや満足」を加えると 83.4%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 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 ポイント減少しており、「やや不満」・「不満」と答えた方の割合は前回より 0.3 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+やや満足の割合が減少

R5年度(前回)

区分	人数	割合
満足	278人	68.5%
やや満足	62人	15.3%
ふつう	64人	15.8%
やや不満	2人	0.5%
不満	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	340人	83.8%
やや不満+不満	2人	0.5%



R7年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比
満足	362人	71.0%	↑ 2.5%
やや満足	63人	12.4%	↓ -2.9%
ふつう	84人	16.5%	↑ 0.7%
やや不満	1人	0.2%	-0.3%
不満	0人	0.0%	0.0%
無回答	0人	0.0%	0.0%
合計	510人	100.0%	
満足+やや満足	425人	83.4%	-0.4%
やや不満+不満	1人	0.2%	-0.3%

(3) 職員の説明の分かりやすさ

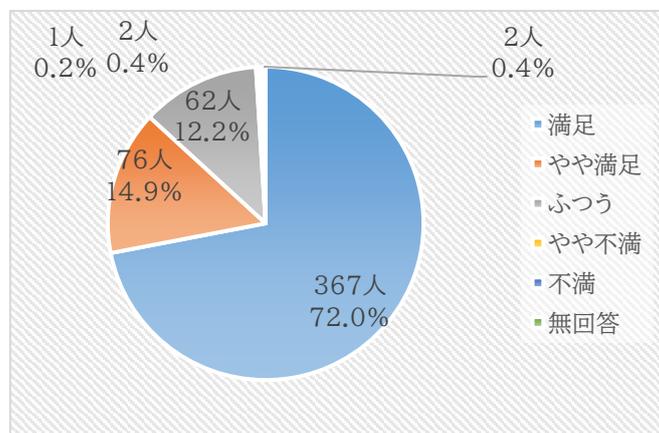
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の72.0%であり、「やや満足」を加えると86.9%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0.6%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2.1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1.4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

R5年度(前回)

区分	人数	割合
満足	280人	69.0%
やや満足	64人	15.8%
ふつう	53人	13.1%
やや不満	6人	1.5%
不満	2人	0.5%
無回答	1人	0.2%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	344人	84.8%
やや不満+不満	8人	2.0%



R7年度(今回)

区分	人数	割合	割合対比	
			R7年度-R5年度	
満足	367人	72.0%	↑	3.0%
やや満足	76人	14.9%	↓	-0.9%
ふつう	62人	12.2%	↓	-0.9%
やや不満	1人	0.2%		-1.3%
不満	2人	0.4%		-0.1%
無回答	2人	0.4%		0.2%
合計	510人	100.0%		
満足+やや満足	443人	86.9%		2.1%
やや不満+不満	3人	0.6%		-1.4%

(4) 用件が済むまでの時間

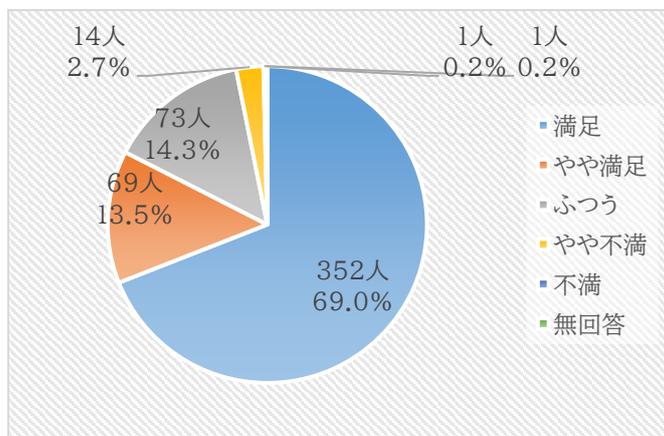
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の69.0%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2.9%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1.3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0.3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+やや満足の割合が減少

R5年度(前回)

区分	人数	割合
満足	269人	66.3%
やや満足	71人	17.5%
ふつう	53人	13.1%
やや不満	9人	2.2%
不満	4人	1.0%
無回答	0人	0.0%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	340人	83.8%
やや不満+不満	13人	3.2%



R7年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
満足	352人	69.0%	↑	2.7%
やや満足	69人	13.5%	↓	-4.0%
ふつう	73人	14.3%	↑	1.2%
やや不満	14人	2.7%	↑	0.5%
不満	1人	0.2%		-0.8%
無回答	1人	0.2%		0.2%
合計	510人	100.0%		
満足+やや満足	421人	82.5%		-1.3%
やや不満+不満	15人	2.9%		-0.3%

(5) プライバシー(個人情報保護)への配慮

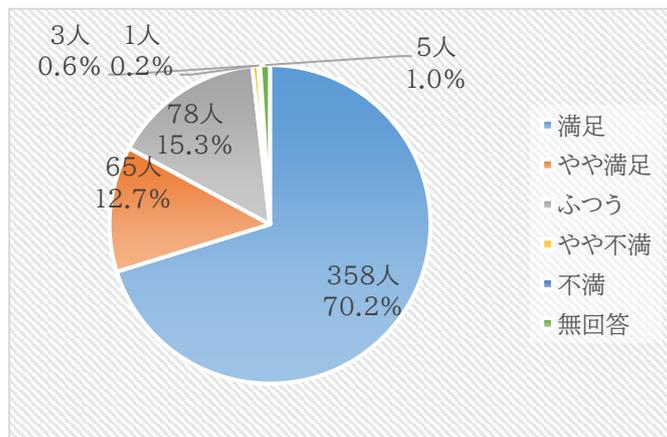
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 70.2%で、「やや満足」を加えると 82.9%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 0.8%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 1.2 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

R5年度(前回)

区分	人数	割合
満足	273人	67.2%
やや満足	59人	14.5%
ふつう	65人	16.0%
やや不満	1人	0.2%
不満	2人	0.5%
無回答	6人	1.5%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	332人	81.7%
やや不満+不満	3人	0.7%



R7年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
				R7年度-R5年度
満足	358人	70.2%	↑	3.0%
やや満足	65人	12.7%	↓	-1.8%
ふつう	78人	15.3%	↓	-0.7%
やや不満	3人	0.6%		0.4%
不満	1人	0.2%		-0.3%
無回答	5人	1.0%		-0.5%
合計	510人	100.0%		
満足+やや満足	423人	82.9%		1.2%
やや不満+不満	4人	0.8%		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

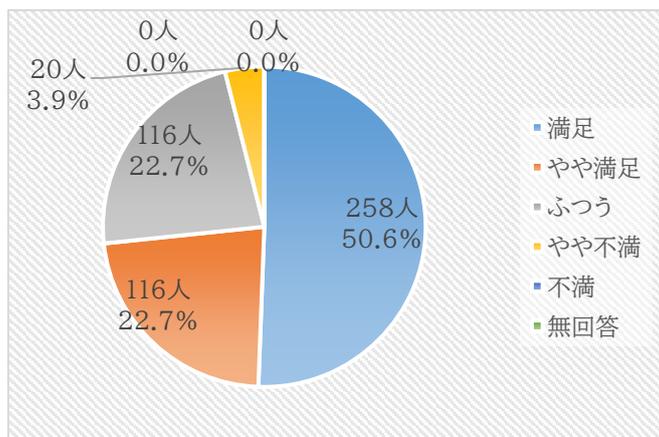
「満足」と答えた方が全体の 50.6%で、「やや満足」を加えると 73.3%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方も全体の 3.9%ほどいました。

今年度は本庁舎エントランスが工事中であり、通常より案内表示が見えにくい状態でした。

##### 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 3.5 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

#### R5年度(前回)

区分	人数	割合
満足	187人	46.1%
やや満足	98人	24.1%
ふつう	80人	19.7%
やや不満	27人	6.7%
不満	3人	0.7%
無回答	11人	2.7%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	285人	70.2%
やや不満+不満	30人	7.4%

#### R7年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
				R7年度-R5年度
満足	258人	50.6%	↑	4.5%
やや満足	116人	22.7%	↓	-1.4%
ふつう	116人	22.7%	↑	3.0%
やや不満	20人	3.9%	↓	-2.8%
不満	0人	0.0%		-0.7%
無回答	0人	0.0%		-2.7%
合計	510人	100.0%		
満足+やや満足	374人	73.3%		3.1%
やや不満+不満	20人	3.9%		-3.5%

(2) 記入する書類や記入例の分かりやすさ

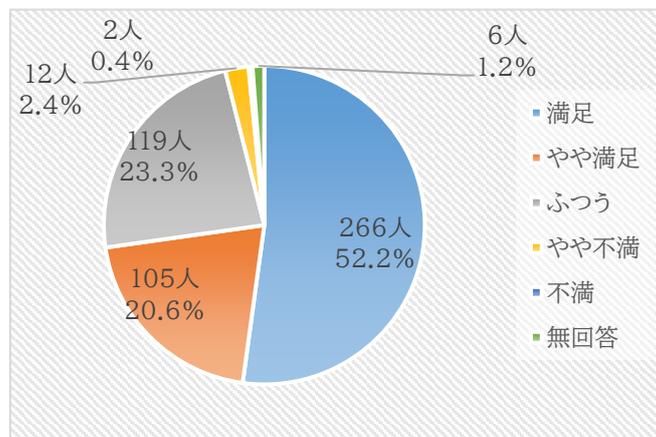
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 52.2%で、「やや満足」を加えると 72.8%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 2.8%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 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 0.4 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

R5年度(前回)

区分	人数	割合
満足	197人	48.5%
やや満足	83人	20.4%
ふつう	101人	24.9%
やや不満	9人	2.2%
不満	4人	1.0%
無回答	12人	3.0%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	280人	68.9%
やや不満+不満	13人	3.2%



R7年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
				R7年度-R5年度
満足	266人	52.2%	↑	3.7%
やや満足	105人	20.6%		0.2%
ふつう	119人	23.3%	↓	-1.6%
やや不満	12人	2.4%		0.2%
不満	2人	0.4%		-0.6%
無回答	6人	1.2%		-1.8%
合計	510人	100.0%		
満足+やや満足	371人	72.8%		3.9%
やや不満+不満	14人	2.8%		-0.4%

(3) ガイドブックなどの内容・見やすさ

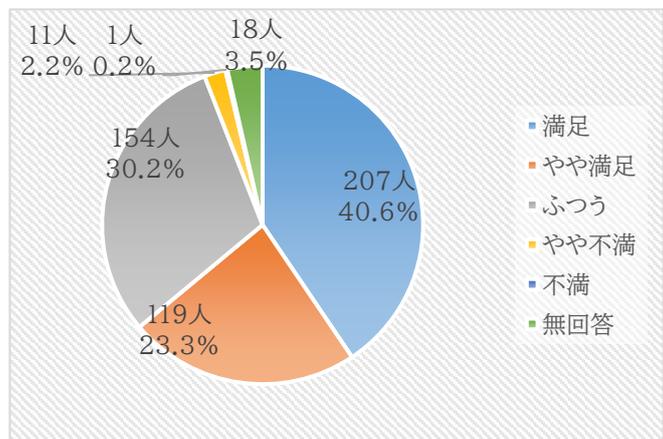
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 40.6%で、「やや満足」を加えると 63.9%の方から一定以上の評価を得ましたが、「やや不満」・「不満」と答えた方が 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 4.3 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 1.1 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

R5年度(前回)

区分	人数	割合
満足	149人	36.7%
やや満足	93人	22.9%
ふつう	130人	32.0%
やや不満	8人	2.0%
不満	6人	1.5%
無回答	20人	4.9%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	242人	59.6%
やや不満+不満	14人	3.5%



R7年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
満足	207人	40.6%	↑	3.9%
やや満足	119人	23.3%		0.4%
ふつう	154人	30.2%	↓	-1.8%
やや不満	11人	2.2%		0.2%
不満	1人	0.2%		-1.3%
無回答	18人	3.5%		-1.4%
合計	510人	100.0%		
満足+やや満足	326人	63.9%		4.3%
やや不満+不満	12人	2.4%		-1.1%

(4) 待合スペースの過ごしやすさ

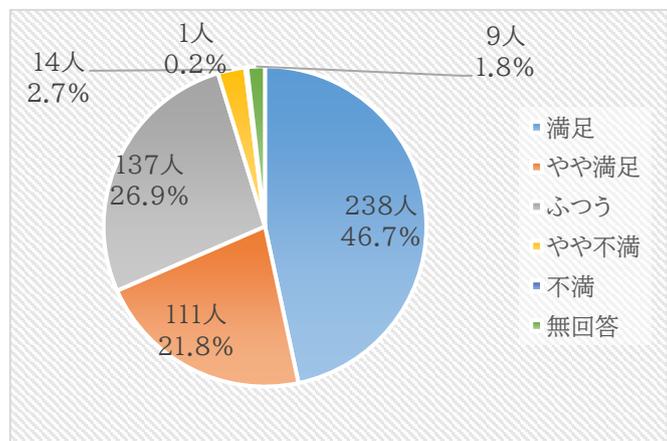
ア 今回の調査結果

「満足」と答えた方が全体の 46.7%で、「やや満足」を加えると 68.5%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 2.9%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 3.0 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 2.5 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

R5年度(前回)

区分	人数	割合
満足	165人	40.6%
やや満足	101人	24.9%
ふつう	102人	25.1%
やや不満	21人	5.2%
不満	1人	0.2%
無回答	16人	3.9%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	266人	65.5%
やや不満+不満	22人	5.4%



R7年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
				R7年度-R5年度
満足	238人	46.7%	↑	6.1%
やや満足	111人	21.8%	↓	-3.1%
ふつう	137人	26.9%	↑	1.8%
やや不満	14人	2.7%	↓	-2.5%
不満	1人	0.2%		0.0%
無回答	9人	1.8%		-2.1%
合計	510人	100.0%		
満足+やや満足	349人	68.5%		3.0%
やや不満+不満	15人	2.9%		-2.5%

(5) 庁舎総合案内の職員の対応

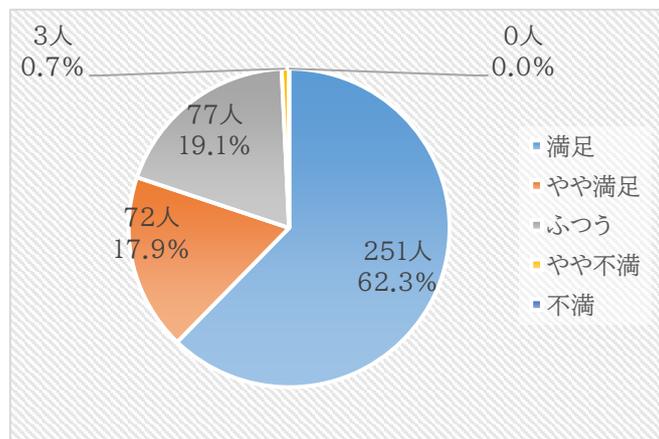
ア 今回の調査結果

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(107人)が多くなっています。そこで、これを除いた数(403人)を分母として計算すると、「満足」と答えた方が全体の62.3%で、「やや満足」を加えると80.2%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0.7%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1.8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0.4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+やや満足の割合が増加

R5年度(前回)		
区分	人数	割合
満足	160人	56.5%
やや満足	62人	21.9%
ふつう	58人	20.5%
やや不満	2人	0.7%
不満	1人	0.4%
合計	283人	100.0%
満足+やや満足	222人	78.4%
やや不満+不満	3人	1.1%
無回答	123人	
総合計	406人	



R7年度(今回)			割合対比	
区分	人数	割合		R7年度-R5年度
満足	251人	62.3%	↑	5.8%
やや満足	72人	17.9%	↓	-4.0%
ふつう	77人	19.1%	↓	-1.4%
やや不満	3人	0.7%		0.0%
不満	0人	0.0%		-0.4%
合計	403人	100.0%		
満足+やや満足	323人	80.2%		1.8%
やや不満+不満	3人	0.7%		-0.4%
無回答	107人			
総合計	510人			

⑤ 総合評価

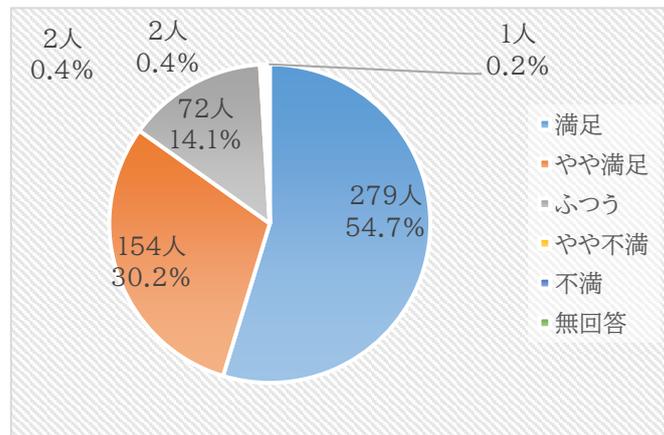
ア 今回の調査結果

“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54.7%であり、「やや満足」を加えると84.9%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0.8%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1.6ポイント増加(前々回比0.9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

R5年度(前回)

区分	人数	割合
満足	202人	49.8%
やや満足	136人	33.5%
ふつう	59人	14.5%
やや不満	4人	1.0%
不満	3人	0.7%
無回答	2人	0.5%
合計	406人	100.0%
満足+やや満足	338人	83.3%
やや不満+不満	7人	1.7%



R7年度(今回)

区分	人数	割合		割合対比
満足	279人	54.7%	↑	4.9%
やや満足	154人	30.2%	↓	-3.3%
ふつう	72人	14.1%		-0.4%
やや不満	2人	0.4%		-0.6%
不満	2人	0.4%		-0.3%
無回答	1人	0.2%		-0.3%
合計	510人	100.0%		
満足+やや満足	433人	84.9%		1.6%
やや不満+不満	4人	0.8%		-0.9%

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

- ・対応が丁寧で良かった、このまま継続してほしい等(21件)

イ) 要望・苦情等

○職員の対応の改善関係

- ・あいさつ、表情、態度などの接客意識の改善等(14件)
- ・職員から声掛けがあると嬉しい、書類の記入を手伝う職員を増やしてほしい等(3件)
- ・窓口の職員がもう少し知識を持ってほしい、引き継ぎをしてほしい等(3件)
- ・待ち時間が長い、窓口が3つもあるのに1つしか開いていなかった、午前中は混み合う等(9件)
- ・庁舎総合案内の職員が窓口を分かっておらず待たされた、総合案内は専門の職員を置いたほうが良い等(2件)

(2) 庁舎・環境関係

要望・苦情等

○案内表示の改善関係

- ・本庁舎の案内表示が分かりにくい、見にくい、字が小さい、色を少なくしてほしい、課名だけ書かれてもどの用件で何課に行けばいいのかわからない等(18件)
- ・担当課の場所が入ってすぐに分からない、案内図に気が付かなかった等(北川辺2件)
- ・2階の案内が分かりにくい等(大和根2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、待合スペースが狭い、ベビーカーなどを置く場所がない、背もたれをつけてほしい等(20件)
- ・書類の文字が小さい、書類が分かりにくい、記入例をもっと分かりやすくしてほしい等(17件)
- ・トイレを新しくしてほしい、洋式にしてほしい等(11件)
- ・庁舎の照明が暗い、特に階段と1階が暗い等(7件)※庁舎内の照明の工事中であったため通常より暗いと感じた意見が多かった。
- ・駐車場が満車で停められないことがある、第2駐車場が分かりにくい、バイク専用の駐車場が欲しい等(5件)
- ・隣の距離が近い、話している内容が気になる等(4件)
- ・番号札の場所が分かりにくい等(3件)
- ・こども局が5階だと遠い(2件)
- ・建物が古い(大和根2件)

(3) その他

- ・ガイドブック等の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(9件)
- ・外国語の案内表示、パンフレットを増やしてほしい、外国語対応ができる職員を増やしてほしい等(5件)
- ・給水機が欲しい、自販機の場所が分かりづらい、お茶が飲めるスペースが欲しい等(5件)
- ・窓口の開庁時間を延長してほしい(2件)
- ・保育園の空き状況をホームページで更新してほしい(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. (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	