

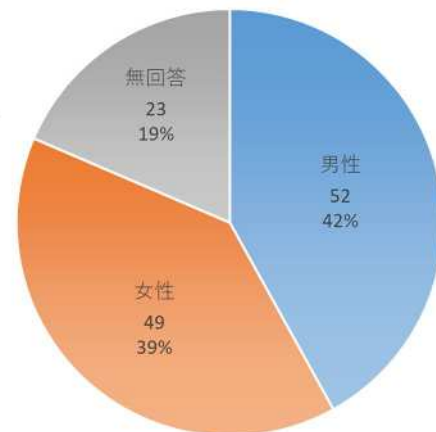
令和4年度「窓口サービスに係るアンケート調査」結果報告

- 実施期間 記載台設置型：令和4年11月10日（木）～令和4年12月23日（金）
電子申請：令和4年6月7日（火）～令和5年3月8日（水）
- 回答数 124（本庁：53／支所：47／電子申請：24）
- 集計結果 下記のとおり

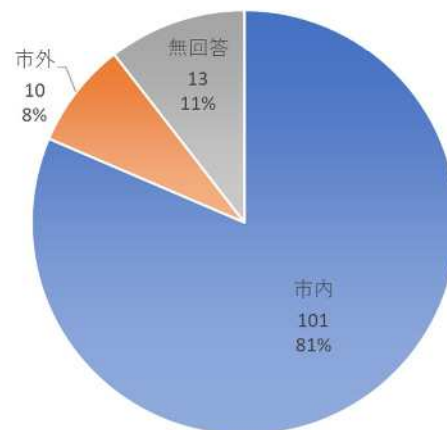
※小数点以下の値の計算上、
構成比と構成比小計の値が一致しない項目があります。

①回答者の属性

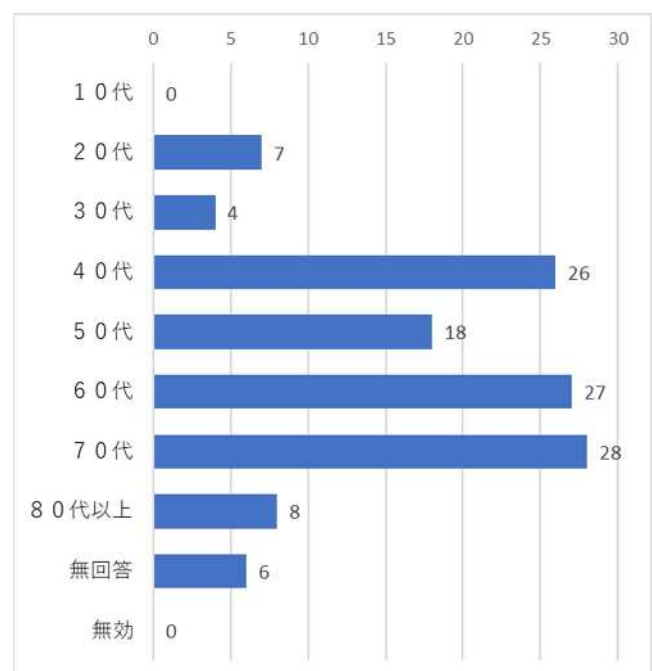
性別	回答数	構成比
男性	52	42%
女性	49	40%
無回答	23	19%
合計	124	100%



お住まい	回答数	構成比
市内	101	81%
市外	10	8%
無回答	13	10%
合計	124	100%



年齢	回答数	構成比
10代	0	0%
20代	7	6%
30代	4	3%
40代	26	21%
50代	18	15%
60代	27	22%
70代	28	23%
80代以上	8	6%
無回答	6	5%
無効	0	0%
合計	124	100%



②利用窓口

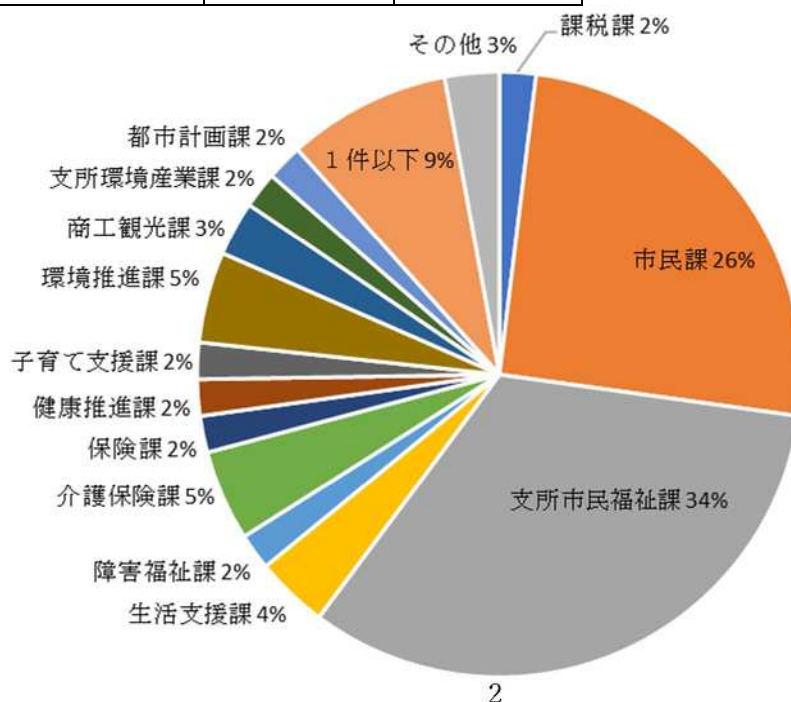
利用窓口	回答数	構成比
行政管理課	1	1%
課税課	2	2%
市民活動推進課	1	1%
危機管理課	1	1%
市民課	33	26%
支所総務課	1	1%
支所市民福祉課	44	34%
地域福祉課	1	1%
生活支援課	5	4%
障害福祉課	2	2%
介護保険課	6	5%
保険課	3	2%
健康推進課	2	2%
子育て支援課	2	2%
環境推進課	5	5%
商工観光課	4	3%
支所環境産業課	2	2%
道路管理課	1	1%
道路整備課	1	1%
都市計画課	3	2%
水道課	1	1%
下水道課	1	1%
教育総務課	1	1%
総合受付	1	1%
その他	4	3%
無回答	10	
合計	138	100%

※利用窓口は複数の回答が可能なため、回答者の数と異なります。

※マイナンバー受付窓口の回答数は、「市民課」に計上しています。

※回答数が「0」である課については割愛しています。

※無回答は構成比には含んでいません。



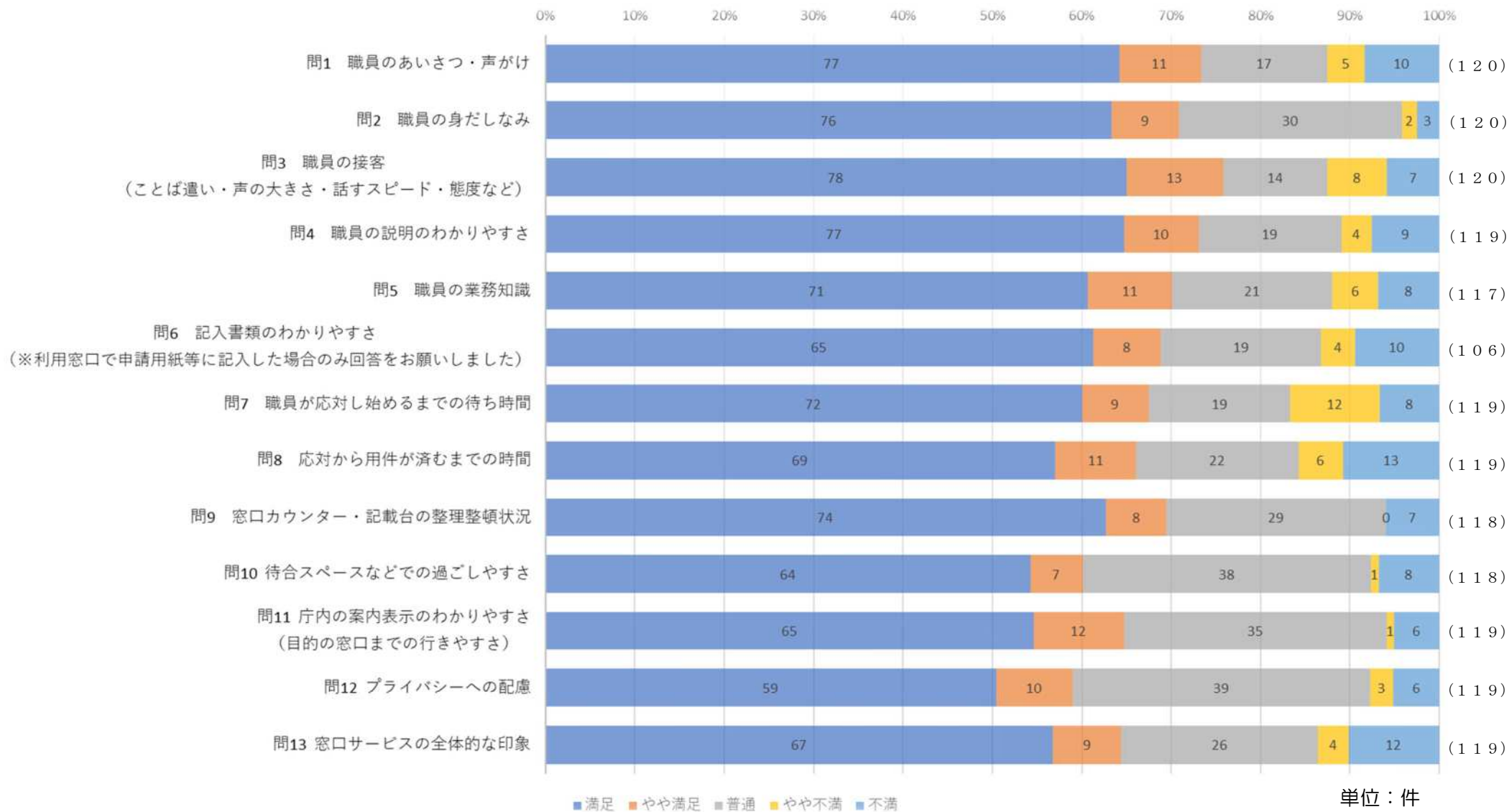
※視認性向上のため、円グラフでは1件以下の課をまとめています。

③利用窓口における満足度（上段：回答数・下段：構成比）

評価項目		評価			満足＋やや満足			普通	やや不満	不満	小計	無回答	無効	合計
		満足	やや満足											
問 1	職員のあいさつ・声かけ	77	11		17	5	10	120	4	0	124			
		64%	9%	73%	14%	4%	8%	100%						
問 2	職員の身だしなみ	76	9		30	2	3	120	4	0	124			
		63%	8%	71%	25%	2%	3%	100%						
問 3	職員の接客（ことば遣い・声の大きさ・話すスピード・態度など）	78	13		14	8	7	120	4	0	124			
		65%	11%	76%	12%	7%	6%	100%						
問 4	職員の説明のわかりやすさ	77	10		19	4	9	119	5	0	124			
		60%	8%	68%	16%	3%	8%	100%						
問 5	職員の業務知識	71	11		21	6	8	117	7	0	124			
		61%	9%	70%	18%	5%	7%	100%						
問 6	記入書類のわかりやすさ （※利用窓口で申請用紙等に記入した場合のみ回答をお願いしました）	65	8		19	4	10	106	18	0	124			
		61%	8%	69%	18%	4%	9%	100%						
問 7	職員が応対し始めるまでの待ち時間	72	9		19	12	8	119	5	0	124			
		61%	8%	69%	16%	10%	7%	100%						
問 8	応対から用件が済むまでの時間	69	11		22	6	13	119	5	0	124			
		58%	9%	67%	18%	5%	11%	100%						
問 9	窓口カウンター・記載台の整理整頓状況	74	8		29	0	7	118	6	0	124			
		63%	7%	70%	25%	0%	6%	100%						
問 10	待合スペースなどでの過ごしやすさ	64	7		38	1	8	118	6	0	124			
		54%	6%	60%	32%	1%	7%	100%						
問 11	庁内の案内表示のわかりやすさ（目的の窓口までの行きやすさ）	65	12		35	1	6	119	5	0	124			
		55%	10%	65%	29%	1%	5%	100%						
問 12	プライバシーへの配慮	59	10		39	3	6	119	5	0	124			
		50%	8%	58%	33%	3%	5%	100%						
問 13	窓口サービスの全体的な印象	67	9		26	4	12	119	5	0	124			
		56%	8%	64%	22%	3%	10%	100%						
構成比平均		59%	8%	68%	21%	4%	7%	100%						

※無回答及び無効は構成比には含んでいません。

※小数点以下の値の計算上、構成比と構成比小計の値が一致しない項目があります。



④自由意見

お褒めのお言葉

- ・場所が分からず少し迷っていた時、職員が出てきてくださり、案内をしてくださいました。すぐに気づいて、案内していただき、本当にありがとうございました。
- ・自分でできることをして、スムーズな対応をしていただきました。
- ・以前よりも数段良くなりました。
- ・ていねいに対応していただきました。
- ・良かった。
- ・お昼の時間のためのせいだったのか、皆さん下を向かれ休まれており、静まり、声をかけても良いのか、とまどいました。ですが、快い対応をしていただきました。ありがとうございます。
- ・とても気持ちの良い対応をしていただきました。
- ・対応が早くて助かりました。
- ・コロナ禍での窓口対応としては良いと思います。お仕事頑張ってください。
- ・窓口を探すのにうろうろしていたら気が付きすぐ対応してくれました。ありがとうございました。
- ・皆さん親切ですし、有難いです。
- ・いつでもいいかんじの接客、応答でたすかります。
- ・説明が大変わかりやすかった。
- ・こちらに気を使ってくれていて、対応が早かった。
- ・来庁される方が多いのに丁寧に高齢者に分かりやすく答えていただき感謝いたします。月に 1 回、長々とお世話になっております。
- ・親切に対応してくれて安心して聞くことができました。
- ・頼みやすい。戸惑っていると声をかけ手を出してくれた。
- ・おつかれ様です。いつもありがとうございます。
- ・笑顔、言葉遣いは窓口の最大のサービスだと思います。
- ・不快に思うことなく、毎回丁寧に説明、対応いただいています。ご対応いただいた職員の方に是非ともお礼を伝えていただきたいです。気持ちよくご対応いただきありがとうございました。
- ・年寄りに親切でわかりやすい説明。
- ・用件の対応までに待ち時間があったが隣接の部署の職員が適切に対応してくれた。また管理職らしき職員も適切に対応してくれた。
- ・大変ていねいで良い印象を受けた。

改善点のご指摘

- あいさつにやる気がなく、適当でした。悲しい気持ちになりました。
- 夕方 17:00 近いと時間を気にしてばかりでそわそわしており不愉快。市役所の態度に不満。サービス精神はどう考えているか。公務員として資質が低い。
- おわりの頃に行くと、対応にくるのが遅い。知識も不足で、「お答えかねます」と言う。しかし、別の職員は、はきはきと、しっかりすぐ何でも答えてくれ、にこにことしていた。おわり頃でも、全てに答えてくれ、時間がすぎても、丁寧に対応を最後までしてくれた。公務員として、しっかり対応をしてほしい。
- 書類の箱や、いろいろなものが通路に雑多に置いてあり、自分も含めた個人情報が入った申請書類が適切に管理されているのか、非常に不安に感じた。
- 課によって窓口カウンターに出てくるまで時間がかかるので、その点を改善してほしいです。
- 喫煙所での男性職員の態度が悪い。長話しすぎ。窓口での態度とは大違い。
- 受付に時間がかかりすぎ。もう少し混雑が何とかならないか。
- 配慮が足りない。
- 申請を求める割に、窓口の進行具合が悪い。待ち時間について一考を。
- すごく待たされた。窓口に立っているのに気づかない。見もしない。
- 特にうるさい人がおり、いつも怒っている印象。
- マスクから鼻が出ている。不快なので違う人に対応してもらいたかった。
- 職員が朝から大声で怒鳴っているのがみっともないと思う。朝から暗いキモチにさせられた。残念です。
- 隣の人の話が丸聞こえ。プライベートな話が多いと思うので改善して欲しい。
- ペーパーレスが進むのに、なぜ本庄は領収コピーを提出するのか納得できない。原本を見せれば十分なはず。他市では出せと言われません。閉庁でしめることで頭がいっぱいなのか、時間を気にしていて、対応が雑。ぶっきらぼうに答え、嫌そうに対応する職員がいる。夕方、机ばかりに向かっていて、対応にくるのが遅い。
- ケアマネ証忘れたとき、開示を次回にしてと言われた。
- 認定された郵便物と同封で、「施設職員へ危害を与えるなどで、

	退居させることあり」のような文が入っており、とても不快だった。 ・包括センターの役割が、我々には、少しもわからない。 ・接遇研修の充実により一層力を入れてほしい。 ・良かった点なし。 ・対応してくれた職員の、はじめの態度が本当に腹が立ちました。市民に対してあの態度は良くないと思います。 ・証明書を取りに行ったが、旧書式だったため書き直しを指示されました。 ・マイナンバーカード申請の日曜日対応の待ち時間の工夫がない。 ・マイナンバーカードの人が足りない。 ・わからない事に対して、だいたいは優しくて良い対応です。ときたま、変な人にあたると、こちらも委縮してしまい、内容を汲み取るまで時間がかかります。
ご要望	・深谷市みたいに書かない窓口をしてください。 ・ホールにテレビが有るが見る事が出来ない。 ・総合窓口はあるが、他のお客さんの対応をしていると待たなければならない。その為にもきちんと総合案内板があれば聞かなくとも、それを頼りに目的の課へ行けるのではと感じた。建物平面図、何課がどこと分かりやすい表示をしてきていたらいのにと感じました。

■今回の結果を受けて

今回の調査結果については、全職員に周知し情報共有を図ります。その上で、アンケートでの評価・意見を真摯に受け止め、今後の事務改善及び職員の意識改革につなげ、より良い窓口サービスの向上に努めてまいります。