

【草加市】
令和 6 年度 窓口お客様アンケート
結果報告書

総務部 庶務課 窓口サービス調整室

アンケートの実施概要

1.目的

令和5年新庁舎の仮オープン時から段階的に開始したスマート窓口の導入効果を継続して測定するとともに、市民の方からの要望等を把握することでより質の高い市民サービスの提供を目指すことを目的として実施しました。

2.調査実施期間

令和7年2月10日（月）～令和7年2月25日（火）

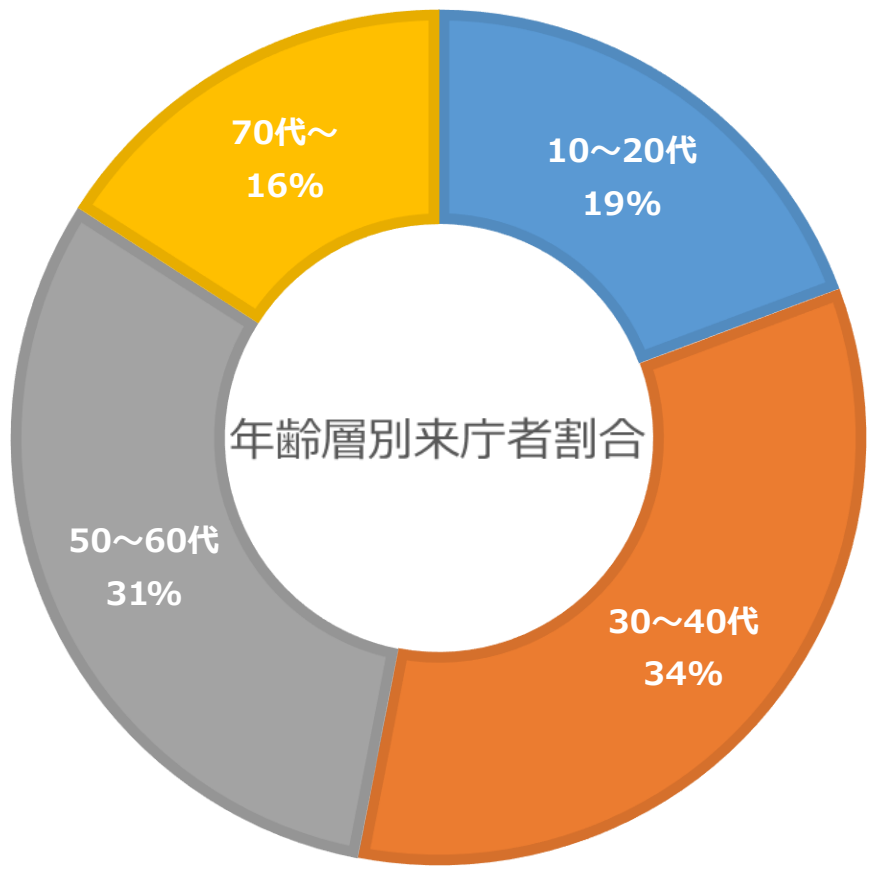
【日曜窓口を含め12営業日】

3.実施方法

アンケート対象課窓口にて来庁者にアンケート用紙を配布
回答方法は回収箱への投函、または電子申請による回答

回収結果（来庁者の年齢層について）

概要

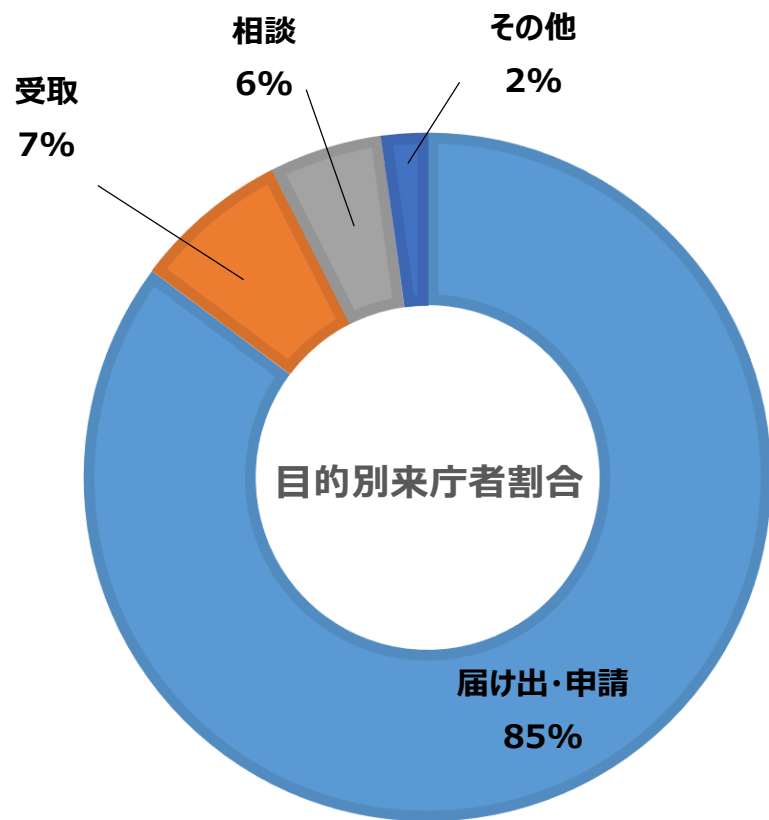


詳細

年齢	実数	割合
10代	4	0.7%
20代	82	15.0%
30代	64	11.7%
40代	86	15.7%
50代	81	14.8%
60代	57	10.4%
70代	52	9.5%
80代	18	3.3%
90代	1	0.2%
回答なし	102	18.6%
合計	547人	100.00%
平均年齢	45歳	

回収結果（来庁者の来庁目的について）

概要



詳細

来庁目的	延べ数	割合
届け出・申請	513	85%
受取	44	7%
相談	32	6%
打合せ	0	0
その他	13	2%
無回答（人）	89	
合計	681件	100%

アンケート調査結果（数字回答項目・全体）

令和6年度	案内表示のわかりやすさ	申請書類の記入	応対にかかる時間	手続きのスムーズさ	挨拶、声掛け	言葉遣い	プライバシーへの配慮
1. 満足	421	432	465	466	487	510	485
2. やや満足	82	69	47	40	33	11	24
3. 少し不満	18	16	10	5	3	4	4
4. 不満	3	2	2	1	3	2	1
5. 該当なし・無効票	23	28	23	35	21	20	33
合計	547	547	547	547	547	547	547
1と2の合計／全体	92%	92%	94%	93%	95%	95%	93%

【前年度実施分】	案内表示のわかりやすさ	申請書類の記入	応対にかかる時間	手続きのスムーズさ	窓口全体の印象	窓口から応対までの時間	
1. 満足	131	135	130	130	144	135	
2. やや満足	28	27	27	24	18	25	
3. 少し不満	7	3	5	6	1	3	
4. 不満	1	3	4	1	1	3	
5. 無効票	1	0	2	7	4	2	
合計	168	168	168	168	168	168	
1と2の合計／全体	95%	96%	93%	92%	96%	95%	

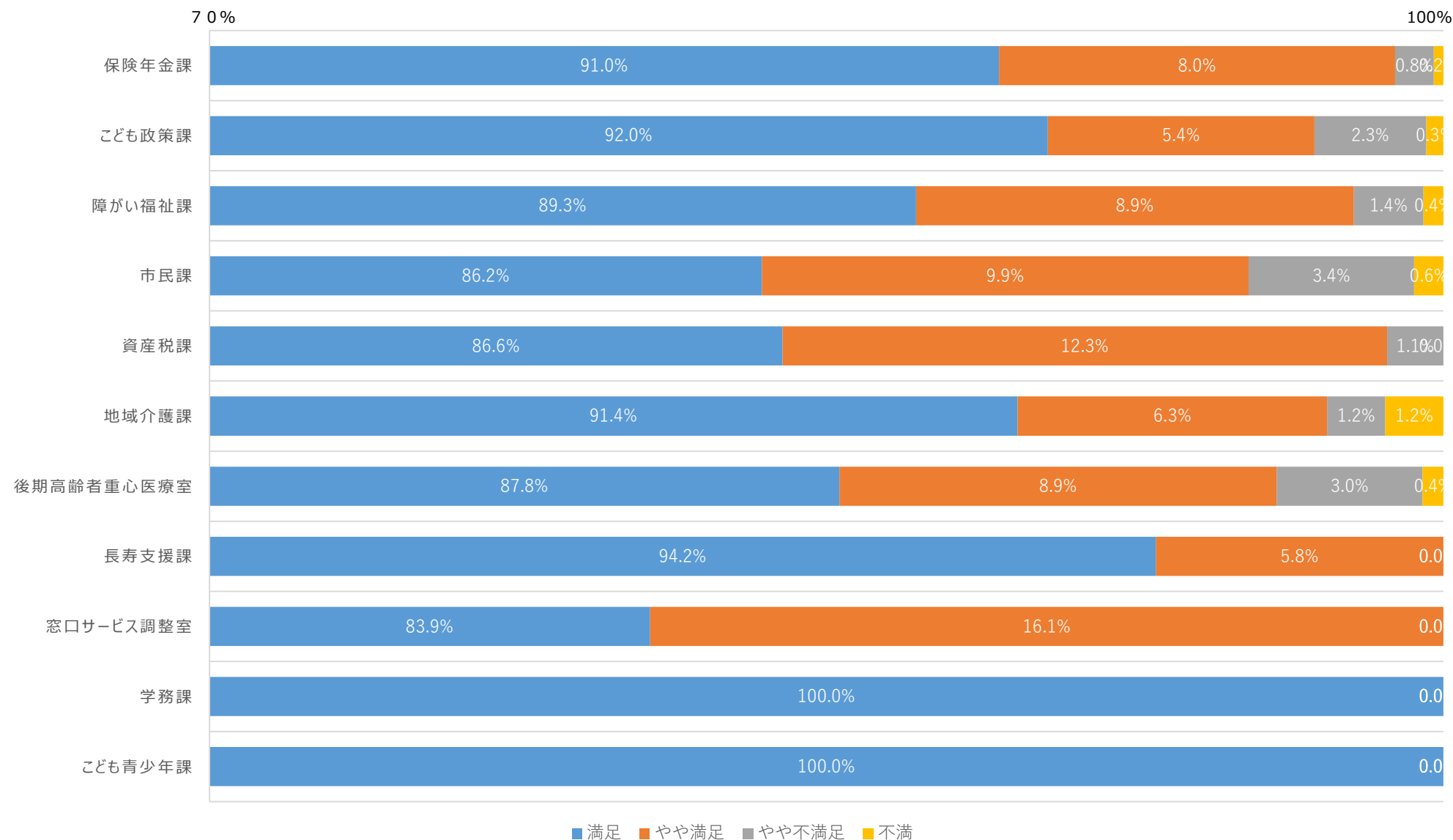
アンケート調査結果（数字回答項目・窓口別）

実数	1.満足	2.やや満足	3.やや不満足	4.不満
保険年金課	930	82	8	2
こども政策課	528	31	13	2
障がい福祉課	443	44	7	2
市民課	437	50	17	3
資産税課	304	43	4	0
地域介護課	233	16	3	3
後期高齢者重心医療室	208	21	7	1
長寿支援課	97	6	0	0
窓口サービス調整室	47	9	0	0
学務課	14	0	0	0
こども青少年課	10	0	0	0

割合	1.満足	2.やや満足	3.やや不満足	4.不満
保険年金課	91.0%	8.0%	0.8%	0.2%
こども政策課	92.0%	5.4%	2.3%	0.3%
障がい福祉課	89.3%	8.9%	1.4%	0.4%
市民課	86.2%	9.9%	3.4%	0.6%
資産税課	86.6%	12.3%	1.1%	0.0%
地域介護課	91.4%	6.3%	1.2%	1.2%
後期高齢者重心医療室	87.8%	8.9%	3.0%	0.4%
長寿支援課	94.2%	5.8%	0.0%	0.0%
窓口サービス調整室	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%
学務課	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
こども青少年課	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

※各回答項目に対しての1.満足～4.不満の総計および割合

窓口満足度割合（数字回答項目・窓口別グラフ）



アンケート調査結果

1. 応対や言葉遣いについて（自由記載）

※記載について個人情報を含む内容やわかりにくい表現などについては、加筆・訂正している部分があります

○良かった点

- ・丁寧に案内してもらえた。
- ・すぐに声をかけられ、目的の場所まで案内してもらえた。
- ・番号を間違えて発行してしまったが、気遣って対応してもらえた。
- ・異動届で伺った際、ごみのカレンダーを持っているか声をかけてもらい親切だと思った。
- ・以前と比べると、すごく満足している。
- ・初めての申請で不安があったが丁寧に説明してもらえたので分かりやすかった。
- ・番号札を取ってから、呼ばれるまでの時間が短くて良かった。
- ・待っている間に別の手続を案内してもらい、効率的に手続きができて助かった。
- ・二度聞きしても、きちんとわかりやすく対応してもらえた。
- ・明るい雰囲気や気さくで感じがよかった。

アンケート調査結果

1. 応対や言葉遣いについて（自由記載）

※記載について個人情報を含む内容やわかりにくい表現などについては、加筆・訂正している部分があります

△気になった点・改善すべき点

- ・待ち時間が長いのが気になった
- ・対応した人の言葉遣いが尊大で命令口調であり気分が悪かった。媚びる必要はないがもう少し対応考えてほしい。
- ・窓口連携ができていなかった。
- ・声が聞き取りにくかった。
- ・新たな目標ができ、頑張ろうとしている所で否定的な言葉をかけられ残念な気持ちになった。
- ・高飛車な応対や言葉遣いが不愉快であった。
- ・表情が暗い。
- ・アクリル板があるのでもう少し声が大きいほうがありがたい

アンケート調査結果

2.案内表示や待合スペース、申請書類などについて（自由記載）

※記載について個人情報を含む内容やわかりにくい表現などについては、加筆・訂正している部分があります

○良かった点

- ・案内表示がみやすい。
- ・清潔感があり、よかった。
- ・フォトスポットが気に入った。
- ・様々な資料があり、それらを読みながらゆっくり待つことができた。
- ・椅子が多くて助かる。
- ・申請書類の見本が大きく、見やすかった。
- ・窓口に花が瓶に入れて添えられており、心遣いを感じた。

アンケート調査結果

2.案内表示や待合スペース、申請書類などについて（自由記載）（1 / 2）

※記載について個人情報を含む内容やわかりにくい表現などについては、加筆・訂正している部分があります

△気になった点・改善すべき点

- ・申請について市役所に行かなくてもマイナンバーなどを利用して自宅からできないか、もっと便利になればよい。
- ・案内板が白黒で見にくい。
- ・ネットで提出できるようにしてほしい。その際はチャットも開設してほしい。
- ・申請書類に何を書けばいいのか読み取りにくかった。
- ・1つの申請が2時間ほど時間がかかり、他の手続きができなかった。
- ・記入事項が多かった。
- ・窓口受付の発券機が置いてある場所が目立たず、流れも分かりにくいので発券機にポップなどをつければわかりやすくなるのでは。
- ・QRコードを読み取る端末が分かりにくく、誤って番号札を発券してしまった。自分の後の人も同様に間違えていたので可能であれば画面上で番号札発券かQRコード読み取りか選べるようにしてほしい。
- ・待合スペースとカウンターの距離が近すぎる点が気になった。
- ・窓口の対応人数が1人しかいなかった（せめて2人にしてほしい）
- ・発券機の実在に気付かなかった、自分の他にも2～3人気づいていない人がいた。

アンケート調査結果

2.案内表示や待合スペース、申請書類などについて（自由記載）（2 / 2）

※記載について個人情報を含む内容やわかりにくい表現などについては、加筆・訂正している部分があります

△気になった点・改善すべき点

- ・案内板に書かれている課の数が多く、わかりにくかった。
- ・記入欄が細かく、見づらかった。
- ・混んでいたため、記載台がいっぱいになってしまっていた。

アンケート調査結果

3.その他のことについて（自由記載）

※記載について個人情報を含む内容やわかりにくい表現などについては、加筆・訂正している部分があります

○良かった点

- ・草加せんべいをもらえてうれしかった。
- ・女子トイレにナプキンが常備してあるので心使いがすごいと思った。
- ・トイレが清潔で気持ち良かった。
- ・新しくてきれいだから何回も来たくなる。総合受付の方も優しかった。10階のテラスによく行く。

アンケート調査結果

3.その他のことについて（自由記載）

※記載について個人情報を含む内容やわかりにくい表現などについては、加筆・訂正している部分があります

△気になった点・改善すべき点

- ・エレベーターの待ち時間が長すぎる。
- ・キャッシュレス決済も取り入れてほしい。（特に 1 階）
- ・待っている間に書類を記入できるともっとスムーズかな?と思った。（不明なときは窓口対応はありがたい）
- ・うす暗く、陰気であった。
- ・駐車場の料金の有無がわかりにくかった。
- ・エスカレーターを 3 階まで延長してほしい。
- ・申請書類を持参したところ、受付期間外ということで受け取ってもらえなかった。一度の来庁で手続きを済ませたいという
市民の意図も汲んでほしい。
- ・電話で問い合わせたが理解できず、来庁することになってしまった。
- ・おくやみハンドブックの問い合わせ先について、何階にあるか記載されていたらよかった。

使用したアンケート用紙

職員記入欄			
出	出	課	有
(事前入力) 課			
窓口お客さまアンケート 市役所の窓口の改善を図るため、ぜひ皆さまのご意見をお聞かせください。			
お電話の年齢、来庁理由についてお答えください。			
年	代	来庁理由	☐ 届出・申請 ☐ 受取 ☐ 相談 ☐ 打合せ ☐ その他
次の評価項目について、回答欄に、1～4のいずれかの数字を記入し、評価してください。			
選択肢…満足：1、やや満足：2、少し不満：3、不満：4、該当なし：5			
評価項目			回答欄
問1	職員のあいさつ、声かけ		左の枠に記入していただく数字を
問2	職員の言葉遣い		
問3	プライバシーへの配慮		
問4	案内表示のわかりやすさ(目的の窓口までの行きやすさ)		
問5	申請書類の記入について(記入しやすさ、負担の大きさ)		
問6	応対から用件が済むまでの時間		
問7	手続のスムーズさ(複数の窓口を効率よく回れたか)		
職員の応対や言葉遣いについて、具体的に良かった点を記入してください。(自由記)			
問8	応対や言葉遣いなどについてよかった点、気になった点(問1～問3について) 記入例) 積極的に声掛けしてもらえた、声が聞き取りやすかった		
	案内表示や待合スペース、申請書類などについてよかった点、気になった点(問4～問7について) 記入例) 申請書類の記入欄が小さく書きにくかった、記入事項が多かった		
問9	案内表示や待合スペース、申請書類などについてよかった点、気になった点(問4～問7について) 記入例) 申請書類の記入欄が小さく書きにくかった、記入事項が多かった		
	その他よかった点、気になった点		
問10	その他よかった点、気になった点		

回答が済みましたら各出入口に設置してあります回収箱に投入してください。このたびはご協力ありがとうございました。

窓口お客さまアンケート問合せ先：総務部庶務課窓口サービス調整室 Tel：048-922-0960

表面

草加市役所本庁舎の開庁日時について一部変更のお知らせです

令和7年
5月から

日曜日

毎第2日曜

水曜夜間窓口

廃止

受付時間は
午前9時～午後4時まで

日曜窓口開庁日 (令和7年度 毎月第2日曜日)

5月 11日	9月 14日	令和8年 1月 11日
6月 8日	10月 12日	2月 8日
7月 13日	11月 9日	3月 8日・29日
8月 10日	12月 14日	

第2日曜日以外の日曜日は開庁して
おりません。
ご注意ください。

対象となる窓口

市属県(パスポートコーナー・マイナンバー窓口含む) / 納税課
 保険年金課 / 後期高齢者・重心医療室 / 子ども政策課
※ 第2期は臨時で開庁する場合があります。詳細は市ホームページ等でお知らせします。

コンビニ交付ノススメ

住民票等の証明書が欲しいんだけど、どうすればいい?

3年間で
交付枚数
約6倍!

マイナンバーカードを使えば
コンビニのマルチコピー機でかんたん!に取得できるよ!

近所で済々 全国 約5万6千店舗!

スムーズに マルチコピー機で 約3分!

急な時にも 早朝・夜間・休日 も対応!

(戸籍除等を除く)

コンビニ交付には、マイナンバーカードの提示、
暗証番号・交付手数料が必要です。
詳しくは下のQRコードへ!

お問合せ

草加市

【開庁日時について】 庶務課
窓口サービス調整室 Tel:048-922-0960 FAX:048-922-3091

【コンビニ交付について】 コンビニ交付について詳しくはこちら
市民課 Tel:048-922-1526 FAX:048-920-1501

裏面