

【草加市】  
令和 7 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

# 1 アンケートの実施概要

## 1.目的

昨年度に引き続き、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8年1月15日（木）～令和8年1月30日（金）

【 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

## 2 アンケート 設問事項

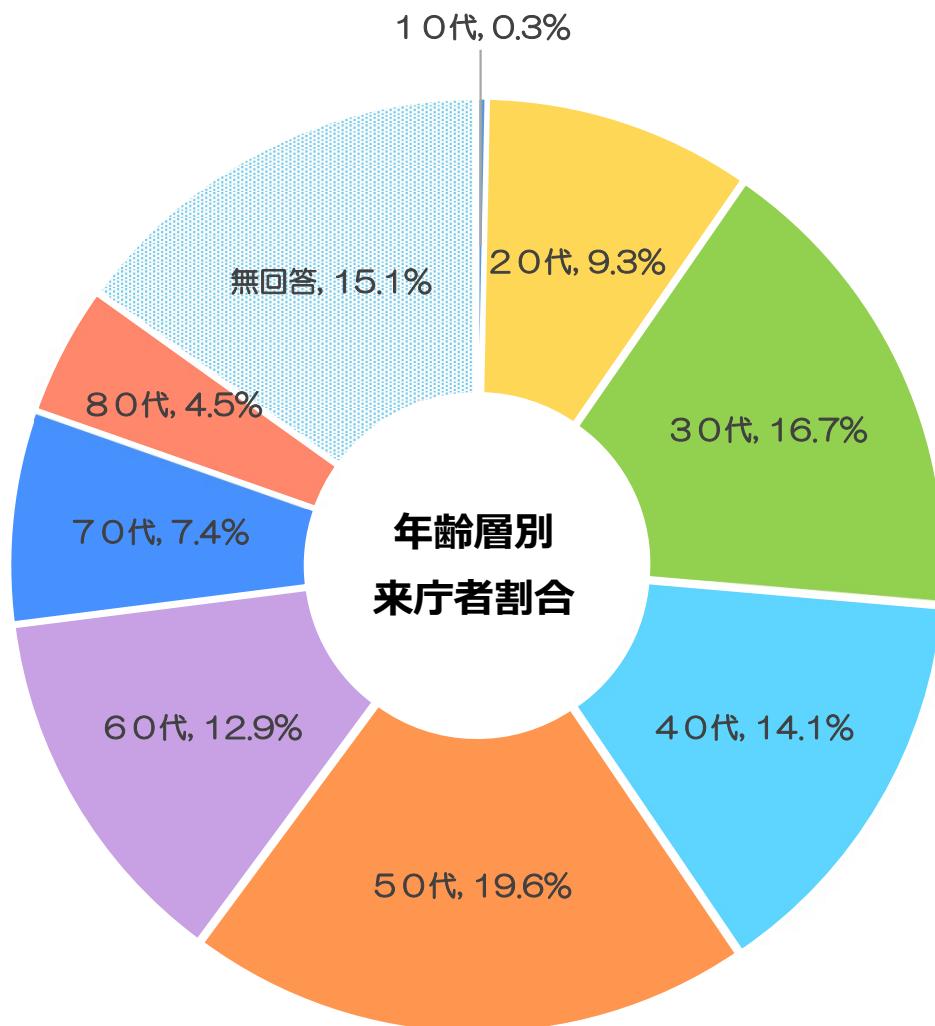
- 問 1 職員のあいさつ、声かけ
- 問 2 職員の言葉遣い
- 問 3 プライバシーへの配慮
- 問 4 案内表示のわかりやすさ  
(目的の窓口までの行きやすさ)
- 問 5 申請書類の記入について  
(記入しやすさ、負担の大きさ)
- 問 6 応対から用件が済むまでの時間
- 問 7 手続のスムーズさ  
(複数の窓口を効率よく回れたか)
- 問 8 応対や言葉遣いなどについて (自由記述)
- 問 9 案内表示や待合スペース、  
申請書類などについて (自由記述)
- 問 10 その他でよかった点、気になった点 (自由記述)

**アンケート用紙サンプル**

職員記入欄		
担当	連携	
口有	数	
窓口お客様アンケート		
市役所の窓口の改善を図るために、ぜひ皆さまのご意見をお聞かせください。		
お客様の年齢、来庁理由についてお教えてください。		
年齢	代 来 理 由	<input type="checkbox"/> 届出・申請 <input type="checkbox"/> 受取 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> 打合せ <input type="checkbox"/> 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 記 入 欄 に 評 価 す る た の さ を い う だ す 。
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)	
職員の応対や処理について、具体的に良かった点、改善したほうが良い点などありましたらお聞かせください。(自由記述)		
記入例) 様々な手続きをしてもらえた、声が聞き取りやすかった		
問 8		
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、記入事項が多くて		
問 10	その他でよかった点、気になった点	
回答が済みましたら各出入口に設置しております回収箱に投函してください。このたびはご協力ありがとうございました。 窓口お客様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 : 048-922-3493		

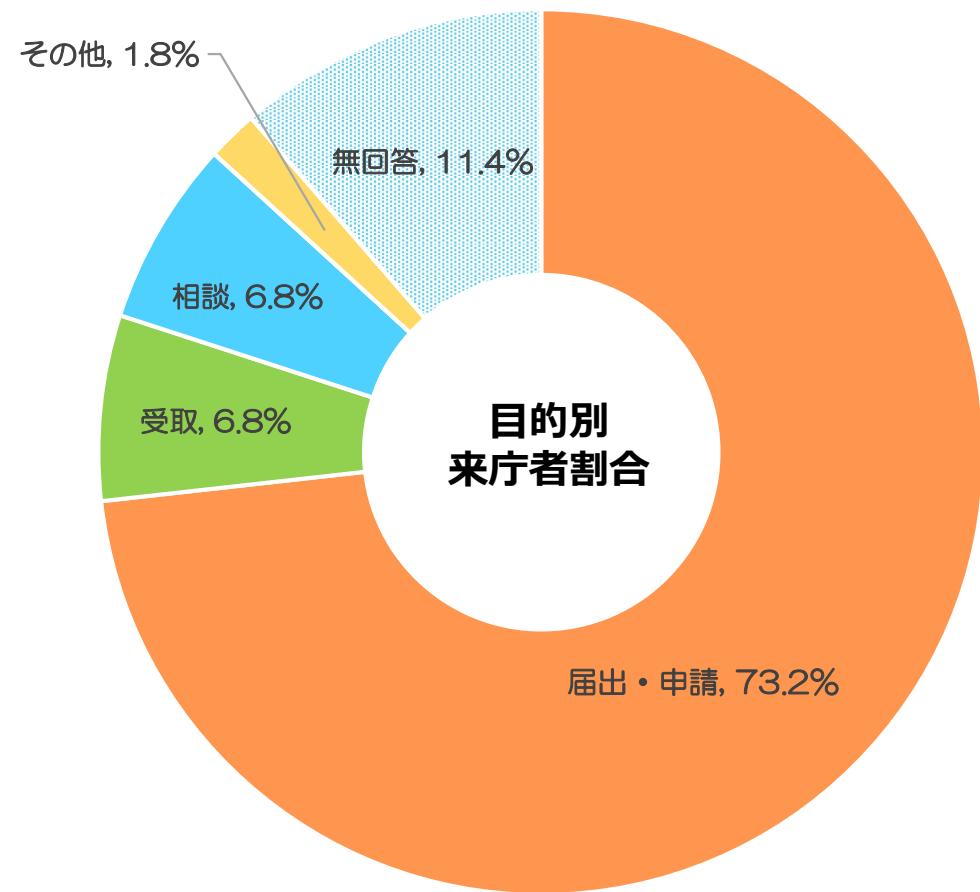
### 3 回収結果（来庁者の年齢層について）

回答件数：311件（前年度547件）



年齢	実数	割合
10代	1	0.3%
20代	29	9.3%
30代	52	16.7%
40代	44	14.1%
50代	61	19.6%
60代	40	12.9%
70代	23	7.4%
80代	14	4.5%
無回答	47	15.1%
合計	311	100.0%

## 4 回収結果（来庁者の来庁目的について）



来庁目的	延べ数	割合
届出・申請	238	73.2%
受取	22	6.8%
相談	22	6.8%
打合せ	0	0.0%
その他	6	1.8%
無回答 (人)	37	11.4%
合計	325	100.0%

# 5 アンケート調査結果（数字回答項目・全体）

令和7年度	あいさつ声かけ	言葉遣い	プライバシーへの配慮	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	手続のスムーズさ
1. 満足	265	270	261	242	234	264	248
2. やや満足	22	15	16	36	33	23	18
3. 少し不満	2	2	5	9	11	4	4
4. 不満	2	2	2	3	4	1	2
5. 該当なし・無効票	20	22	27	21	29	19	39
合計	311	311	311	311	311	311	311
1と2の合計/全体	92%	92%	89%	89%	86%	92%	86%

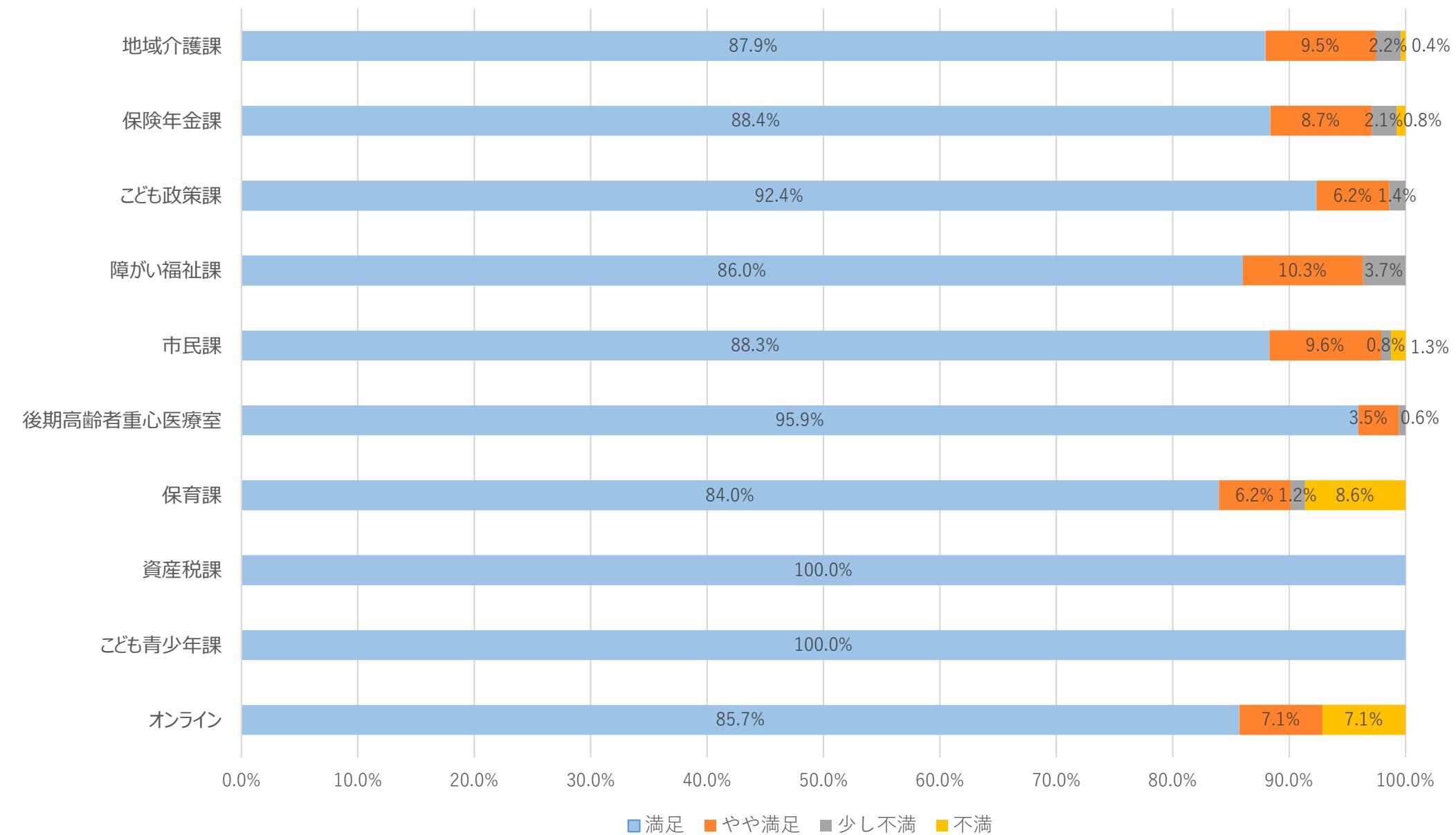
参考：令和6年度	あいさつ声かけ	言葉遣い	プライバシーへの配慮	案内表示のわかりやすさ	申請書類の記入	応対にかかる時間	手続のスムーズさ
1. 満足	487	510	485	421	432	465	466
2. やや満足	33	11	24	82	69	47	40
3. 少し不満	3	4	4	18	16	10	5
4. 不満	3	2	1	3	2	2	1
5. 該当なし・無効票	21	20	33	23	28	23	35
合計	547	547	547	547	547	547	547
1と2の合計/全体	95%	95%	93%	92%	92%	94%	93%

# 6 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.少し不満	4.不満	割合	1.満足	2.やや満足	3.少し不満	4.不満
地域介護課	445	48	11	2	地域介護課	87.9%	9.5%	2.2%	0.4%
保険年金課	334	33	8	3	保険年金課	88.4%	8.7%	2.1%	0.8%
こども政策課	326	22	5	0	こども政策課	92.4%	6.2%	1.4%	0.0%
障がい福祉課	209	25	9	0	障がい福祉課	86.0%	10.3%	3.7%	0.0%
市民課	211	23	2	3	市民課	88.3%	9.6%	0.8%	1.3%
後期高齢者 重心医療室	165	6	1	0	後期高齢者 重心医療室	95.9%	3.5%	0.6%	0.0%
保育課	68	5	1	7	保育課	84.0%	6.2%	1.2%	8.6%
資産税課	7	0	0	0	資産税課	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
こども青少年課	7	0	0	0	こども青少年課	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
オンライン	12	1	0	1	オンライン	85.7%	7.1%	0.0%	7.1%

※各回答項目に対しての1.満足～4.不満の総計および割合

## 7 窓口満足度割合（数字回答項目・窓口別グラフ）



# 8 自由記載項目①

## 1. 応対や言葉遣いなどについて（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（一部抜粋）

- ・丁寧に分かりやすく説明してもらえた。
- ・声が聞き取りやすい。笑顔で接してくれた。
- ・すぐに声をかけてスムーズに処理をしてくれた。
- ・待ち時間が長くなりそうな際、後ろのソファで用件を確認し、対応してくれた。
- ・積極的に声かけをしてもらえた。
- ・来庁前に電話で確認したときも、窓口での対応もとても良かった。
- ・複雑なことも分かりやすく説明してもらえた。
- ・コミュニケーションがとりやすい雰囲気。
- ・発券機でどの枠を選択すればいいのか迷っていた際、すぐサポートしてくれた。
- ・穏やかに対応してくれる。
- ・気になった点は全て聞けた。対応も早かったのでありがたかった。

### △気になった点・改善すべき点（一部抜粋）

- ・急いでいるのか分からぬが、すごいせかせかされて従うしかなかった。
- ・もう少し大きな声で話してもらえると助かる。
- ・窓口で咳をしている職員があり、体調が悪いのか引継ぎもなく途中で退席された。色々な意味で不安。体調を崩すのは仕方ないが、窓口業務は控えてほしい。
- ・届出や相談など窓口が細かくわかっているため、混んでいるときは他の窓口が空いていても待たされることが多い。

## 8 自由記載項目②

### 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（一部抜粋）

- ・分かりやすい書類でラクだった。
- ・広々としていて良かった。
- ・何をどこに書くか説明してくれてスムーズに終わった。
- ・清潔に保たれていて良かった。
- ・特別支援学級の作品がとてもステキだった。
- ・1人1人の席がきちんと確保されていて清潔感があった。
- ・申請書類は記入スペースが少なくて良かった。
- ・案内表示の待ち人数などわかりやすいと思った。
- ・発券機の場所が分かりやすく赤い矢印で表示されていた。

#### △気になった点・改善すべき点（一部抜粋）

- ・室内が暗いと感じた。そのため字が読みづらい。
- ・記入が分かりづらい。
- ・混雑していた。
- ・相談（手続）スペースがやや狭かった。
- ・案内表示が分かりづらく、困っている相談者をよく見る。
- ・メールなどで申請できると良い。
- ・書類の記入で、文字が小さく、見づらかった。
- ・申請書類を別々に記入しなくてはならず、毎回大変。
- ・案内板の字が見えなくて困った。

## 8 自由記載項目③

### 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（一部抜粋）

- ・関連窓口への連携がスムーズで助かった。
- ・いくつもの申請が1日で出来た。以前と違い良かった。
- ・草加せんべいをもらえて嬉しかった。
- ・庁舎内は静かで落ち着く空間だった。
- ・トイレもとてもキレイで草加市民で良かったと思った。
- ・写真のやり方がわからなかったけど親切に教えてくれた。
- ・受付から終了までとても早く、びっくりした。
- ・子どもをつれて不安だったがスムーズに対応してもらえて良かった。
- ・最後にお気遣いの声かけをしてもらい、胸がいっぱいになった。

#### △気になった点・改善すべき点（一部抜粋）

- ・担当が途中でかわった。その旨説明なく、不信があつたため問い合わせた。
- ・エレベーターが全く来ない。
- ・窓口周囲に荷物置き場のない所があり、少々残念。
- ・自分たちに対してではなかったが、職員とお客様が立って話している際の言葉遣いが気になった。
- ・混雑していると待ち時間が長いので対策してほしい。
- ・一時、10時頃音楽のボリュームが大きい時があり、職員の方も話すのが大変そうだった。
- ・申請後の流れについて、口頭でバーッと話されても理解が追いつかない。
- ・イスが硬すぎる。

**アンケートにご協力いただき、  
誠にありがとうございました。**