

第22回 窓口アンケート 集計結果



第22回

窓口アンケート集計結果について

アンケート実施の目的

犬山市役所等に来庁された皆様に、職員の窓口での対応や行政全般について評価をしていただき、現状を把握し、職員のより一層の接遇の向上と、より高品質で満足度の高いサービスを来庁者の皆様に提供できるようにすることを目的としています。

調査方法

犬山市役所等への来庁者に、窓口又は受付でアンケート用紙を配布し、記入後、アンケート用紙を設置した回収箱に投函していただきました。

* アンケート内容 *

- ◆窓口対応職員について
 - 1. 職員はあいさつをしましたか。
 - 2. 職員はわかりやすく説明しましたか。
 - 3. 職員は素早く対応しましたか。
 - 4. 職員の身だしなみはよかったですか。
 - 5. 職員の言葉づかいや態度はよかったですか。
 - 6. 窓口での待ち時間はいかがでしたか。〈参考〉待ち時間
- ◆市役所全般について
 - 7. 窓口以外ですれ違った職員から、あいさつや声かけはありましたか。
 - 8. 窓口や待合場所の整理整頓や雰囲気はよかったですか。
 - 9. 今回、市役所を利用した全体的な印象はよかったですか。
- ◆行政全般について
 - 10. 犬山市の行政全般について満足していただいていますか。

実施期間

令和3年10月18日（月）～10月25日（金）

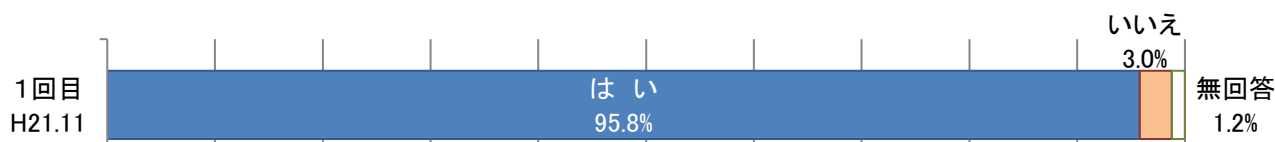
皆様から245通もの貴重なご意見をいただきありがとうございました。
今後も皆様のご意見を真摯に受け止め、より一層サービスの向上に努めてまいります。

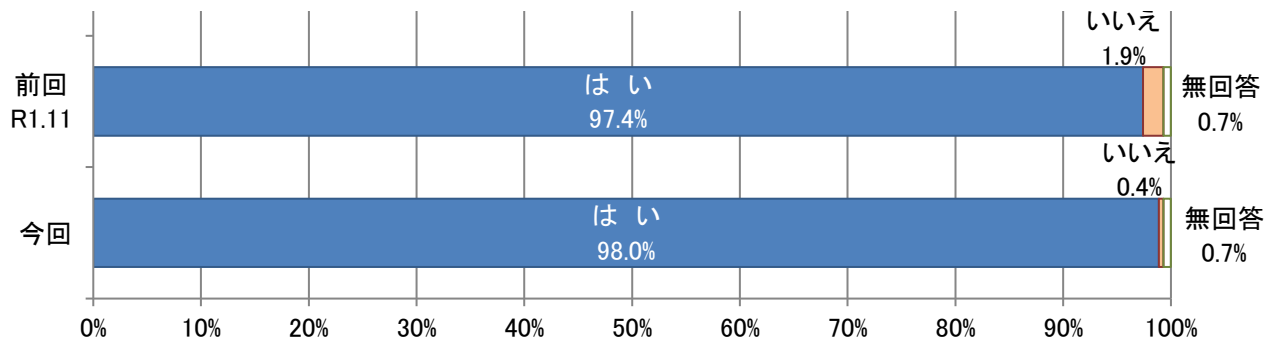
アンケート結果

◆窓口対応職員について

1. 職員はあいさつをしましたか。

はい いいえ

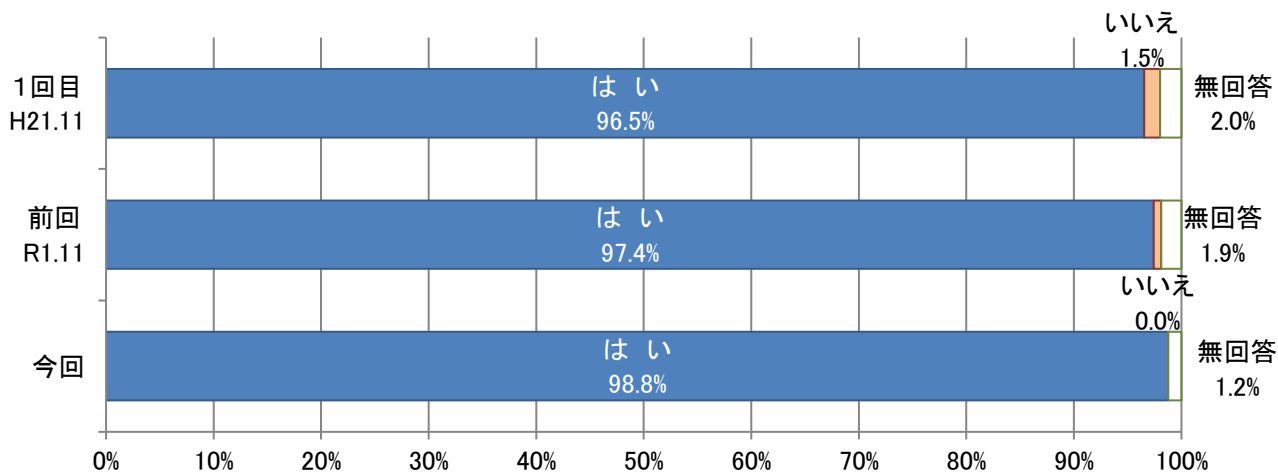




	1回目		前回(第20回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	388	95.8%	287	98.6%	240	98.0%
いいえ	12	3.0%	1	0.3%	1	0.4%
無回答	5	1.2%	3	0.7%	4	0.7%
合計	405		291		245	

2. 職員はわかりやすく説明しましたか。

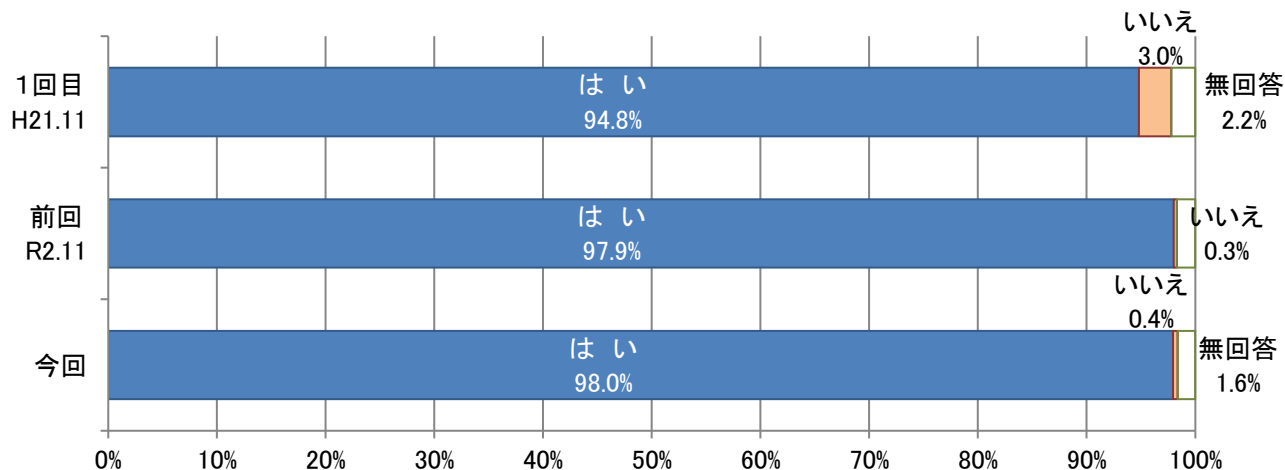
はい いいえ



	1回目		前回(第20回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	391	96.5%	258	97.4%	242	98.8%
いいえ	6	1.5%	2	0.7%	0	0.0%
無回答	8	2.0%	5	1.9%	3	1.2%
合計	405		265		245	

3. 職員は素早く対応しましたか。

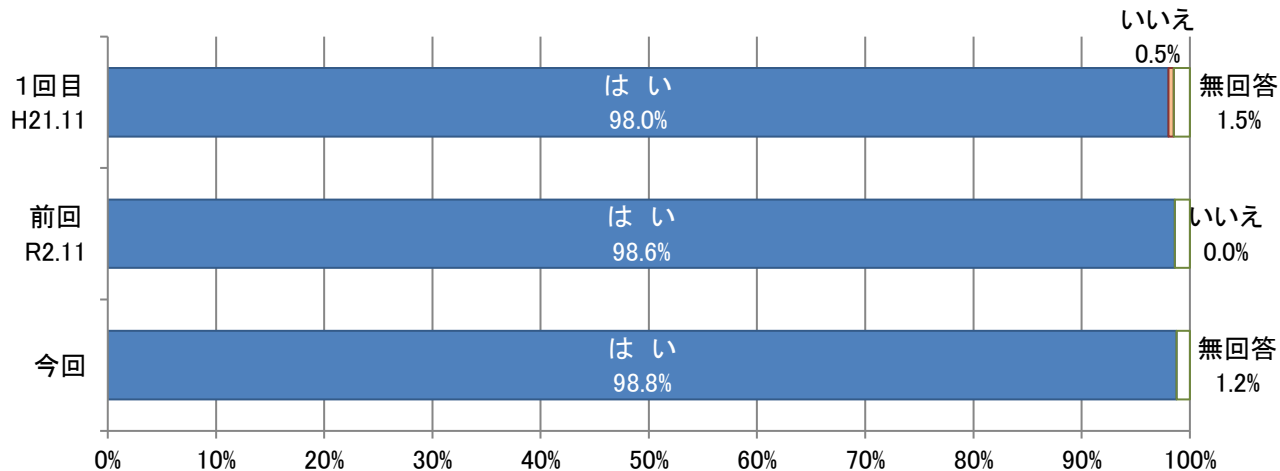
はい いいえ



	1回目		前回(第21回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	384	94.8%	285	97.9%	240	98.0%
いいえ	12	3.0%	1	0.3%	1	0.4%
無回答	9	2.2%	5	1.7%	4	1.6%
合計	405		291		245	

4. 職員の身だしなみはよかったですか。

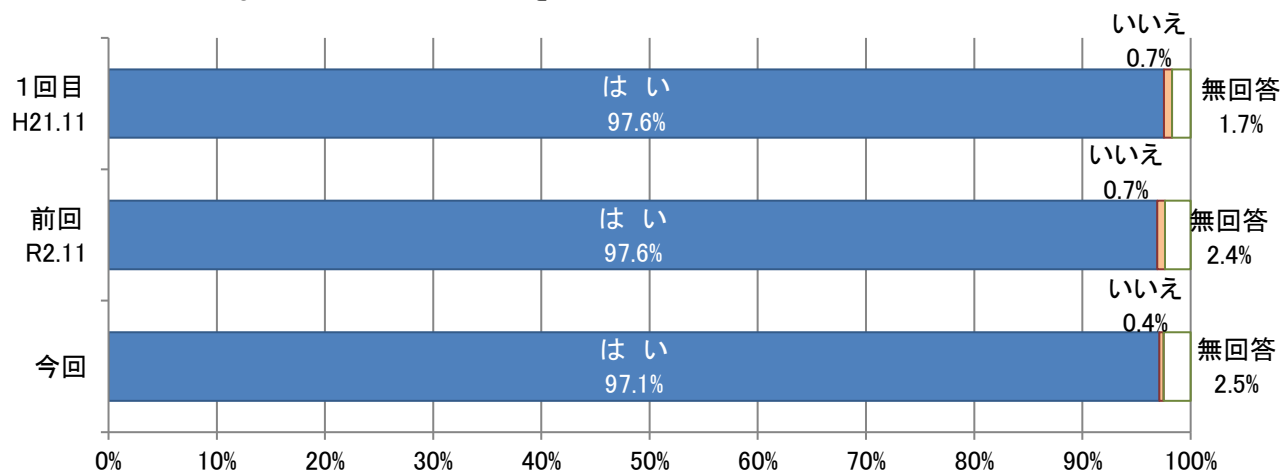
はい いいえ



	1回目		前回(第21回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	397	98.0%	287	98.6%	242	98.8%
いいえ	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	6	1.5%	4	1.4%	3	1.2%
合計	405		291		245	

5. 職員の言葉づかいや態度はよかったですか。

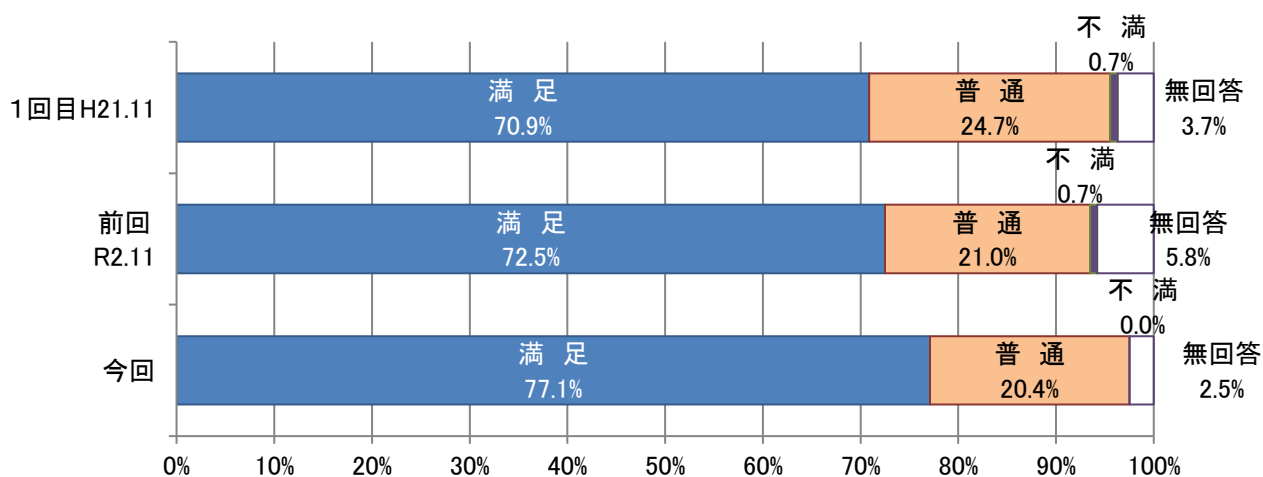
はい いいえ



	1回目		前回(第21回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	395	97.6%	284	97.6%	238	97.1%
いいえ	3	0.7%	0	0.7%	1	0.4%
無回答	7	1.7%	7	2.4%	6	2.5%
合計	405		291		245	

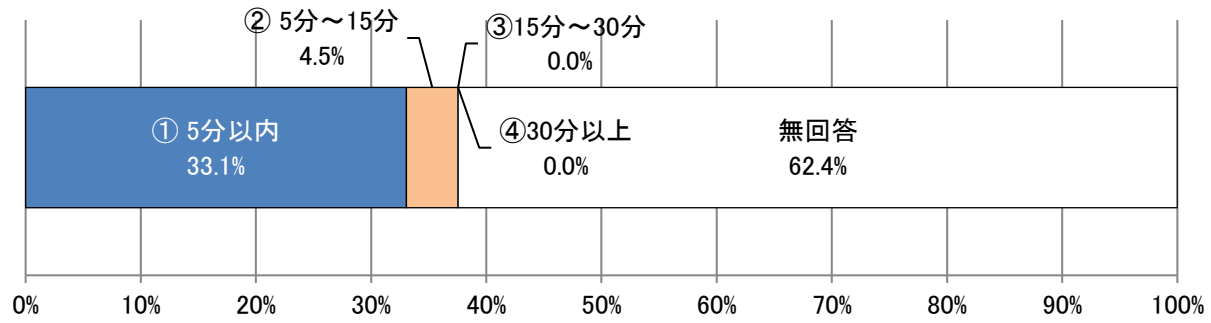
6. 窓口での待ち時間はいかがでしたか。

満足 普通 不満



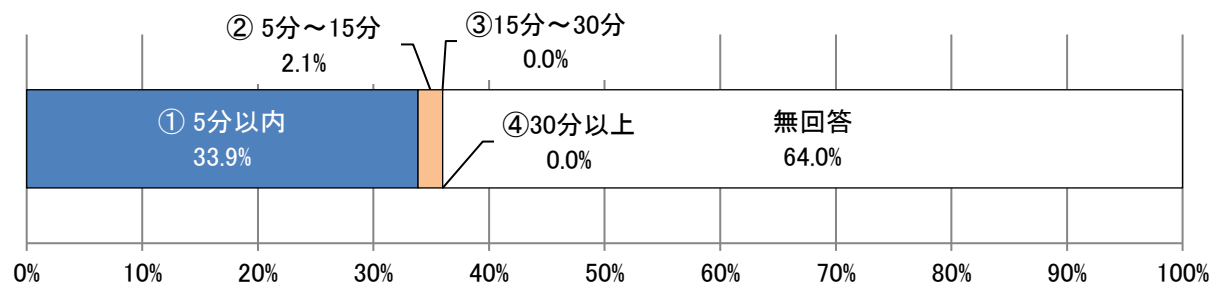
	1回目		前回(第21回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
満足	287	70.9%	211	72.5%	189	77.1%
普通	100	24.7%	61	21.0%	50	20.4%
不満	3	0.7%	2	0.7%	0	0.0%
無回答	15	3.7%	17	5.8%	6	2.5%
合計	405		291		245	

〈参考〉 窓口の待ち時間について該当時間をお聞きしました。

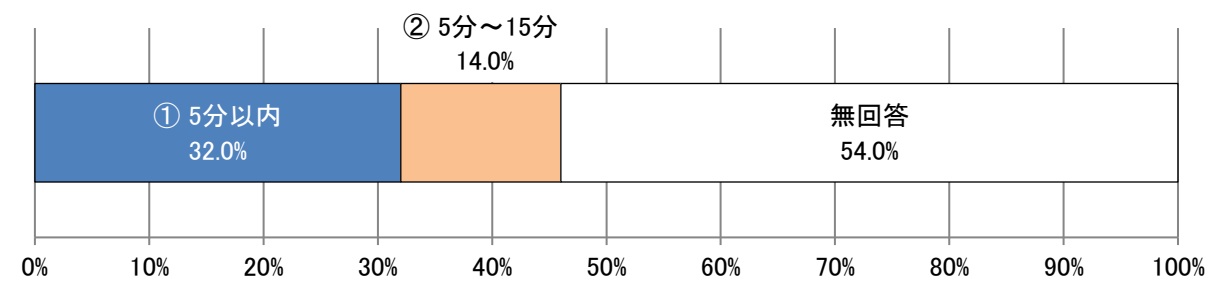


	件数	割合
① 5分以内	81	33.1%
② 5分～15分	11	4.5%
③ 15分～30分	0	0.0%
④ 30分以上	0	0.0%
無回答	153	62.4%
合計	245	

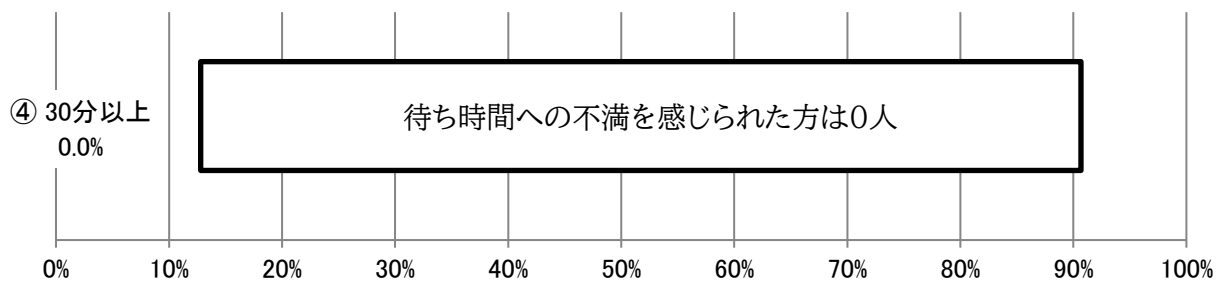
◇ 6の質問で「満足」と答えられた方の回答



◇ 「普通」と答えられた方の回答



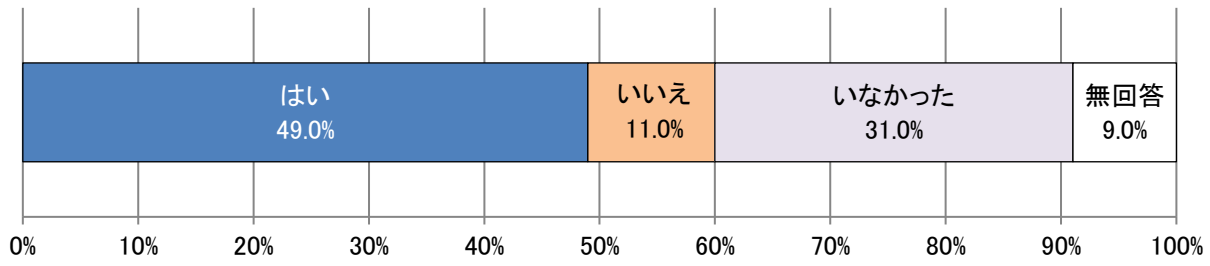
◇ 「不満」と答えられた方の回答



◆窓口全般について

7. 窓口以外ですれ違った職員から、あいさつや声かけはありましたか。

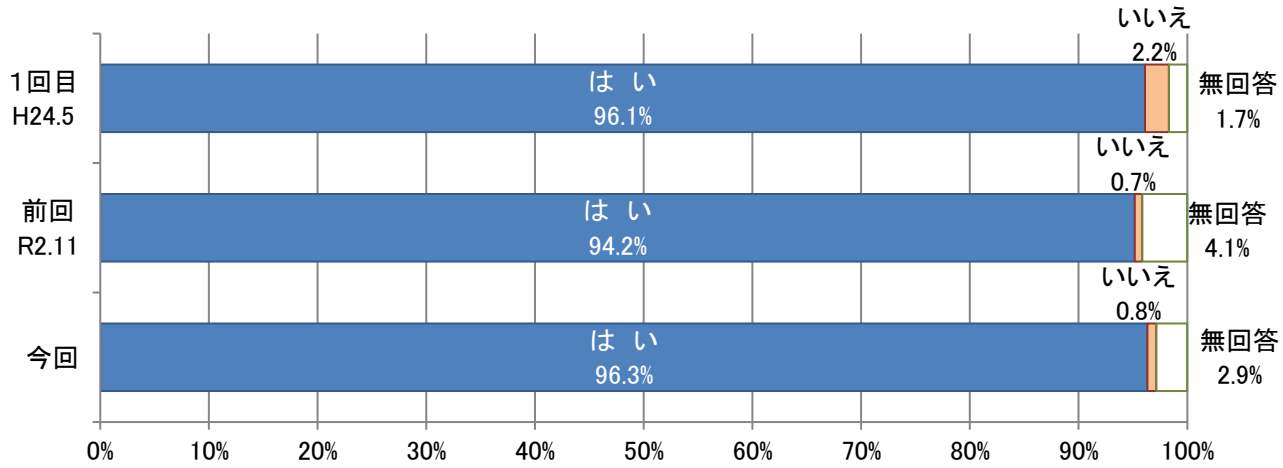
はい いいえ



	件数	割合
はい	120	49.0%
いいえ	27	11.0%
いなかった	76	31.0%
無回答	22	9.0%
合計	245	

8. 窓口や待合場所の整理整頓や雰囲気はよかったですか。

□ はい □ いいえ



	1回目※		前回(第21回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	223	96.1%	274	94.2%	236	96.3%
いいえ	5	2.2%	5	0.7%	2	0.8%
無回答	4	1.7%	12	4.1%	7	2.9%
合計	232		291		245	

※この質問はH24.5の第8回から記載しています。

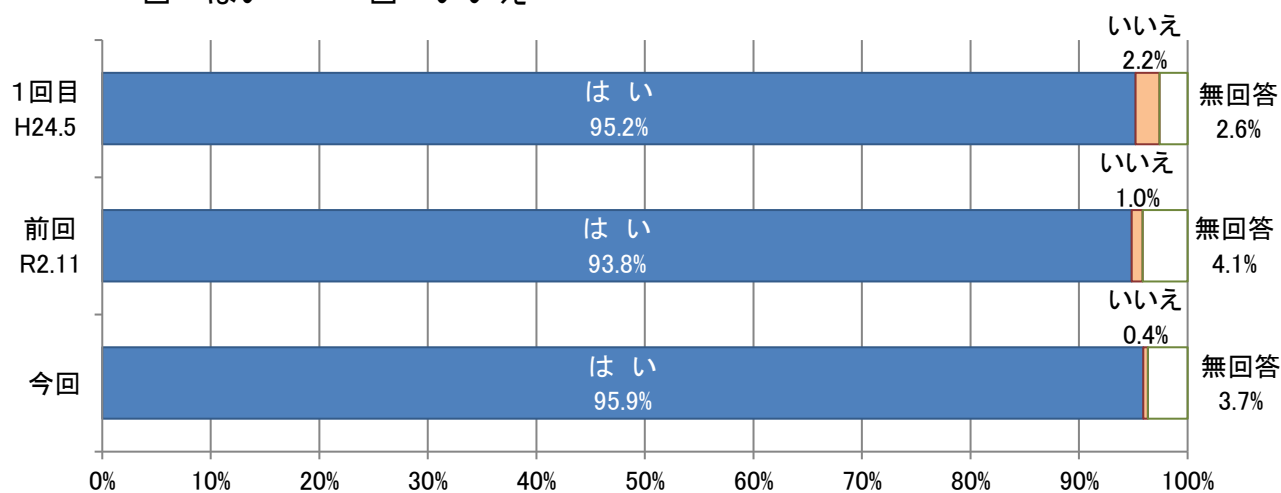
◇ いいえの理由 (原文のまま掲載)

— 本庁 —

- ・ 雑多な感じがした
- ・ 待ち合い場所に人数が多かった

9. 今回、市役所を利用した全体的な印象はよかったですか。

□ はい □ いいえ



	1回目※		前回(第21回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	221	95.2%	273	93.8%	235	95.9%
いいえ	5	2.2%	3	1.0%	1	0.4%
無回答	6	2.6%	15	4.1%	9	3.7%
合計	232		291		245	

※この質問はH24.5の第8回から記載しています。

◇ いいえの理由 (原文のまま掲載)

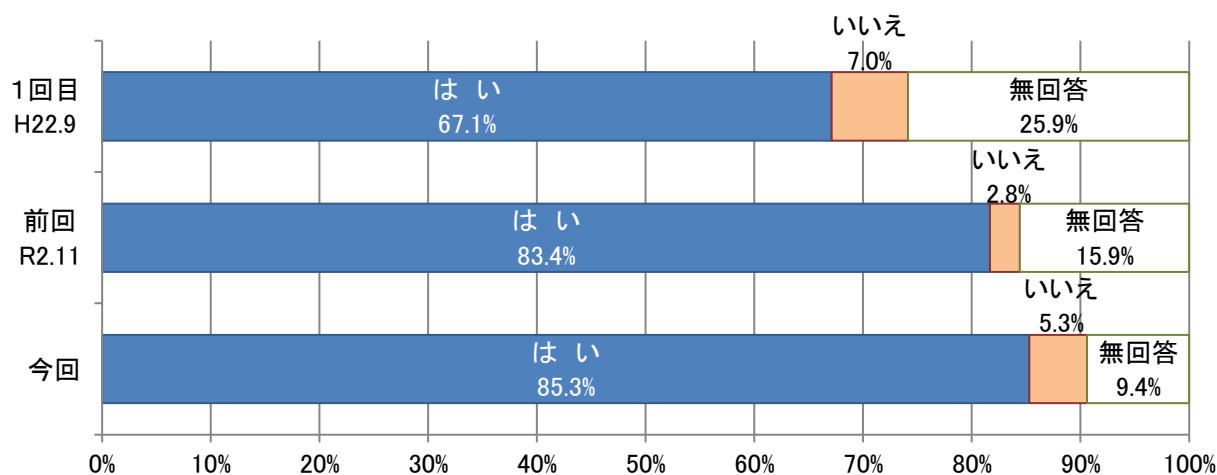
－ 本庁 －

- ・ 受付係、もう少し知識をもって対応すべき

◆行政全般について

10. 犬山市の行政全般について、満足していただいていますか。

□ はい □ いいえ



	1回目※		前回(第21回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	249	67.1%	242	83.4%	209	85.3%
いいえ	26	7.0%	8	2.8%	13	5.3%
無回答	96	25.9%	40	15.9%	23	9.4%
合計	405		290		245	

※この質問はH22.9の第3回から記載しています。

◇ いいえの理由 (原文のまま掲載)

ー 本庁 ー

- ・ 道路を直してほしい
- ・ コロナワクチン予定日が中学生のテストのことを考えていない
- ・ 犬山市の発展が全くみえない
- ・ 助成金がほとんど無い。あっても条件が厳しくほぼ使えない。町づくりが不便
- ・ 公園の整備が良くない
- ・ 以前犬山市観光大使をしていました。H24年12月で終了。
今後もボランティアで市民ができる制度をお願いしたい。
- ・ 子育て支援が少ない。公園少ない

ー 城東出張所 ー

- ・ 人によって答えがちがったり、態度悪い人もいる。

◆その他の意見・要望

ー 本庁 ー

1. たいへん感じよかった
DEVIDO A DIFICULDADE COM A LÍNGUA,NECESSITAMOS QUE SEMPRE TENHA TSUYAKO
2. 訳) 言語が苦手なので、いつも通訳が必要がです。(通訳をおいてください)
3. 呼出しモニターに何が表示されているかわかりにくい
4. 山田市長になってから、とても住み良い町になりました。ありがとうございます。
5. 入り口の体温計が良くわかりにくい。84才
6. いつも親切に対応してくれて助かります。
7. 市役所の方々はいつも優しく親切で親身になって対応して下さいありがとうございます。
8. 案内人の方に丁寧に説明いただき、わかりやすかったです。
NOSOTROS NESECITAMOS INTERPRETES ESPAÑOL
9. 訳) スペイン語の通訳が必要ですよ！
10. 出産、子育て支援が充実すると思う。
Service was quick,polite,and patient. Thank you!
11. 訳) サービスが速く、丁寧で、熱心でした。ありがとう。
12. みなさんていねいで心地よかったです。
休み時間にきてしまったのか、車イスできたので、なかなか気づいてもらえず、イスをどかすのが大変でした。
13. 大きな声で気づいてもらえましたが、もう少し気づいてもらえるといいです。(助かります)
14. 観光PRがんばってください!!!
15. いつも協力ありがとうございます。
DESEAMOS MAS TRADUCTORES DE DE ESPAÑOL
16. 訳) もっとスペイン語の翻訳者(通訳)がほしい
17. お疲れさまです。手続きありがとうございました。
18. 若手の市長さんの決断が早く、市民への対応は良い印象となっていると思います。
19. 良かったです。
20. 市民の事を考え、きちんと対応してくれています。大変満足しています。
21. 健康相談
22. 図書館にWi-Fi環境orパソコン等の設置を整えてほしいです。
23. 仕事で多くの役場をまわりますが、犬山市の対応が一番良いと感じています。いつもありがとうございます。
24. 良
25. 他の市役所と比べると皆さん親切だと思います。
26. 2F、3Fのトイレにも便座の除菌スプレーを設置してほしい。
27. 気持ちのよい対応をして頂きました。
28. 例)環境に関わる本質的な質問等について対応が低レベルのことが多い
NOSOTROS QUEREMOS TRACTORES ESPAÑOL
29. 訳) スペインの翻訳者が欲しいです
30. じん速に対応して頂いてありがとうございました。

ー 城東出張所 ー

34. 分からなかった所を丁寧に教えてくださいました。ありがとうございます。
35. 静かです。少し音楽を流すなどをしても良いかと思います。

ー 楽田出張所 ー

36. 出張所の方の対応はいつも安心できるので満足しています。
37. 出張所で対応して頂けるのでありがたいです。

犬山市役所 窓口アンケート



犬山市では、日頃から市民のみなさんに「より良い窓口サービス・満足度の高い行政サービス」を提供できるよう心がけています。今回、市民のみなさんに、それらについての評価をお聞きし、さらなるサービス向上に努めていきたいと考えていますので、アンケートにご協力をお願いします。

記入後は、お手数ですが回収箱に入れていただくか、職員にお渡しください。

訪問日	令和3年 月 日	訪問部署 (課名)	課
-----	----------	--------------	---

★次の項目にあてはまるものに をつけてください。

■ 窓口で対応した職員についてお尋ねします。

- 1 職員はあいさつをしましたか。 はい いいえ
- 2 職員はわかりやすく説明しましたか。 はい いいえ
- 3 職員は素早く対応しましたか。 はい いいえ
- 4 職員の身だしなみはよかったですか。 はい いいえ
- 5 職員の言葉づかいや態度はよかったですか。 はい いいえ
- 6 窓口での待ち時間はいかがでしたか。 満足 普通 不満
(待ち時間 該当に○を ①5分未満 ②5分～15分 ③15分～30分 ④30分以上)

■ 市役所全般についてお尋ねします。

- 7 窓口以外ですれ違った職員から、あいさつや声かけはありましたか。
 はい いいえ 窓口以外ですれ違った職員はいない
- 8 窓口や待合場所の整理整頓や雰囲気はよかったですか。 はい いいえ
いいえの理由をお聞かせください。
()
- 9 今回、市役所を利用した全体的な印象はよかったですか。 はい いいえ
いいえの理由をお聞かせください。
()

■ 行政全般についてお尋ねします。

- 10 犬山市の行政全般について満足していただいていますか。
 はい いいえ
いいえの理由をお聞かせください。
()

■ 全体を通して、ご意見、ご要望がありましたらご記入ください。



※書き切れない場合は、裏面をご使用ください。
 市民のみなさんの声を大切にします。 ご協力ありがとうございました。
 担当：総務課 職員担当 0568-44-0302 (直通)