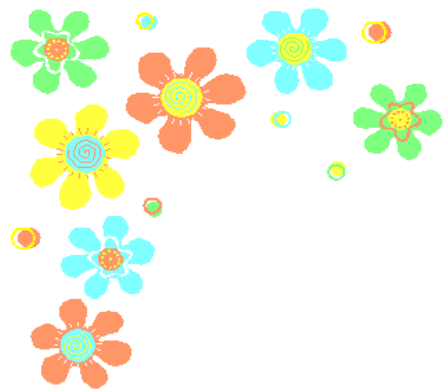




第23回 窓口アンケート 集計結果



第23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良かったですか。
 - 5. 職員の言葉づかいや態度は良かったですか。
 - 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良かったですか。
 - 9. 今回、市役所を利用した全体的な印象は良かったですか。
- ◆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6年11月11日（月）～11月15日（金）

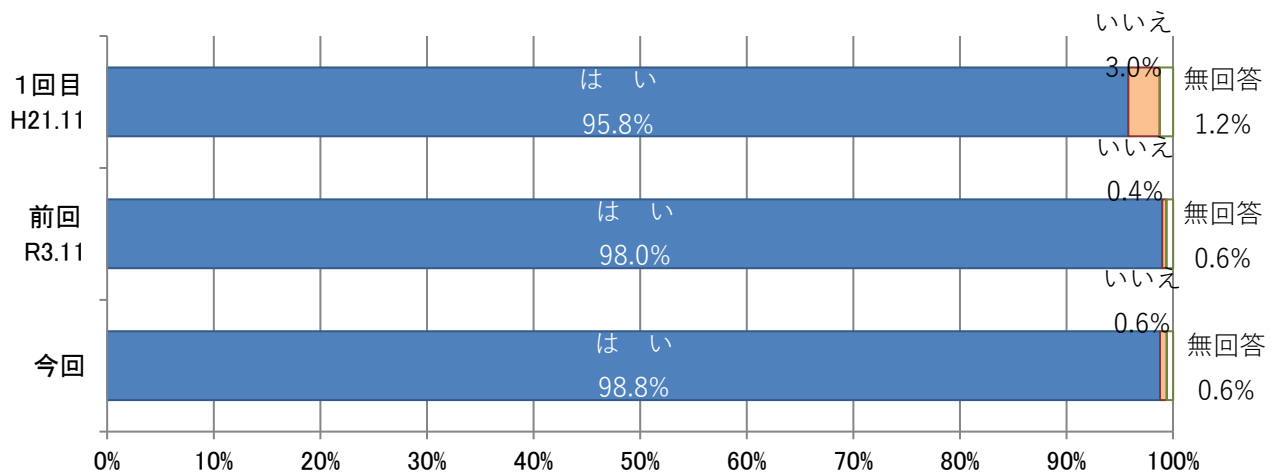
皆様から163通もの貴重なご意見をいただきありがとうございました。
今後も皆様のご意見を真摯に受け止め、より一層サービスの向上に努めてまいります。

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。

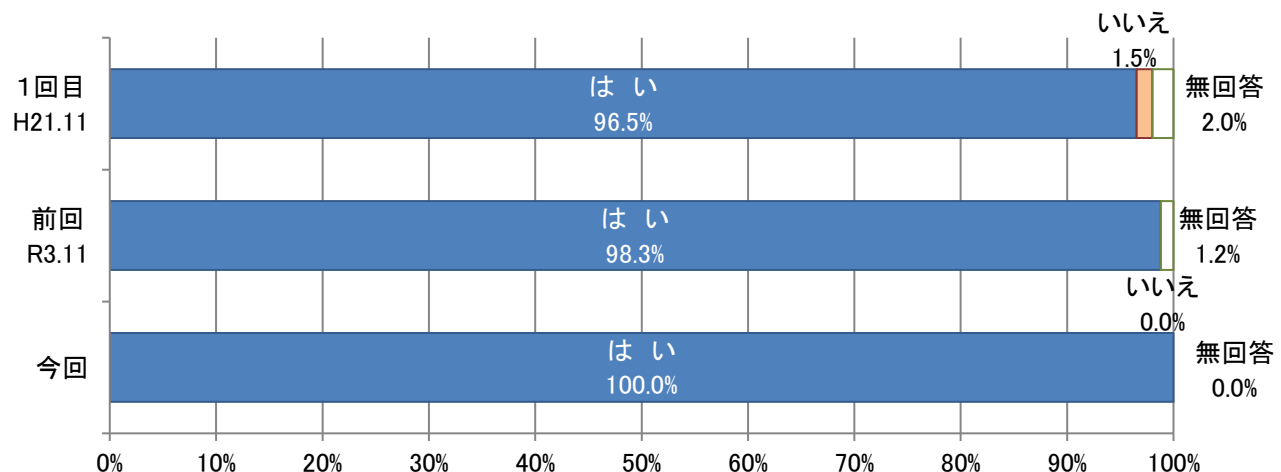
☐ はい ☐ いいえ



	1回目		前回(第22回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	388	95.8%	240	98.0%	161	98.8%
いいえ	12	3.0%	1	0.4%	1	0.6%
無回答	5	1.2%	4	0.6%	1	0.6%
合 計	405		245		163	

2. 職員はわかりやすく説明しましたか。

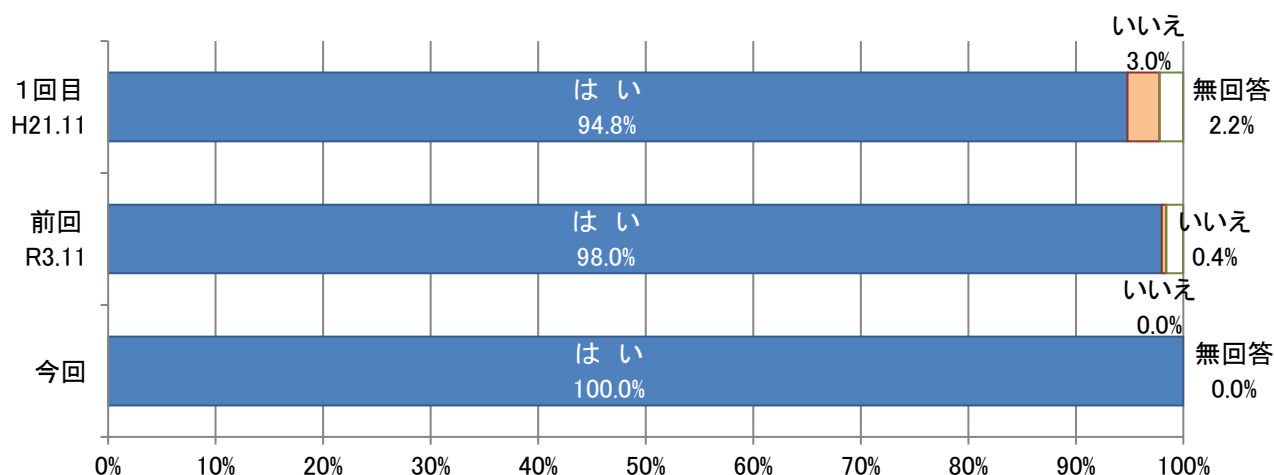
☐ はい ☐ いいえ



	1回目		前回(第22回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	391	96.5%	242	98.8%	163	100.0%
いいえ	6	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	8	2.0%	3	1.2%	0	0.0%
合 計	405		245		163	

3. 職員は素早く対応しましたか。

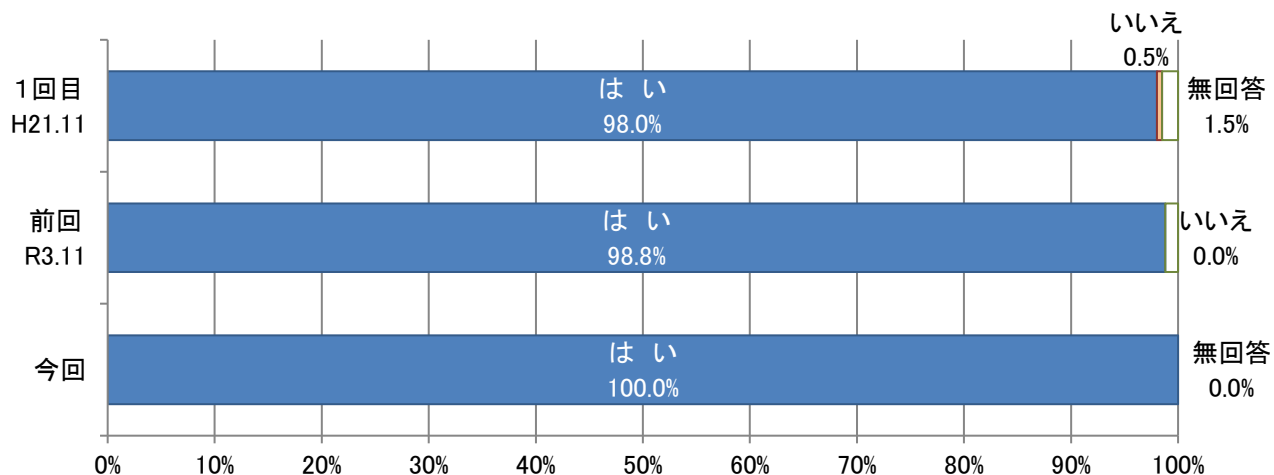
☐ はい ☐ いいえ



	1回目		前回(第22回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	384	94.8%	240	98.0%	163	100.0%
いいえ	12	3.0%	1	0.4%	0	0.0%
無回答	9	2.2%	4	1.6%	0	0.0%
合 計	405		245		163	

4. 職員の身だしなみはよかったですか。

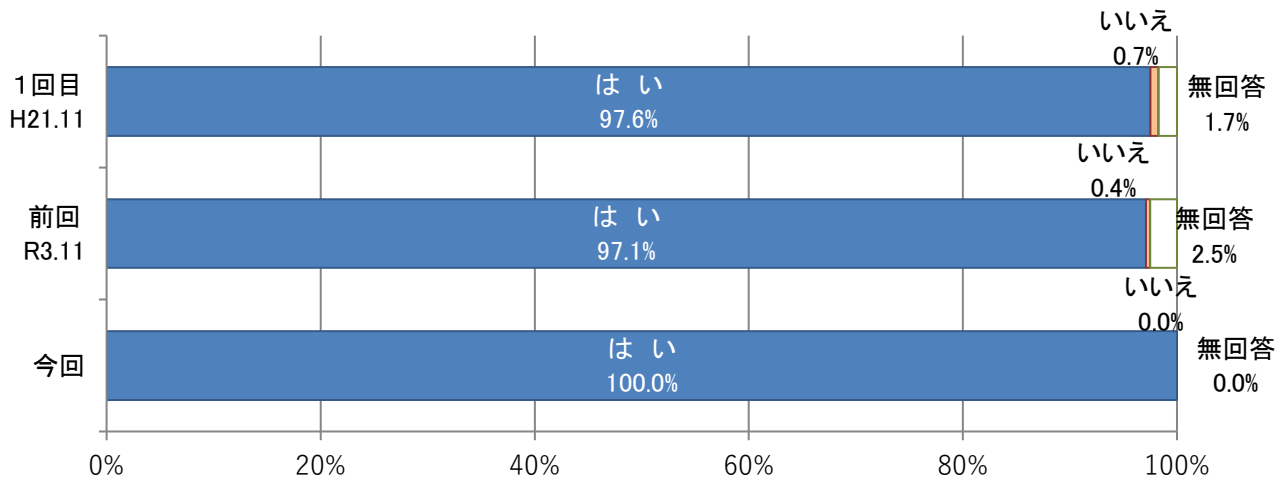
☐ はい ☐ いいえ



	1回目		前回(第22回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	397	98.0%	242	98.8%	163	100.0%
いいえ	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	6	1.5%	3	1.2%	0	0.0%
合 計	405		245		163	

5. 職員の言葉づかいや態度はよかったですか。

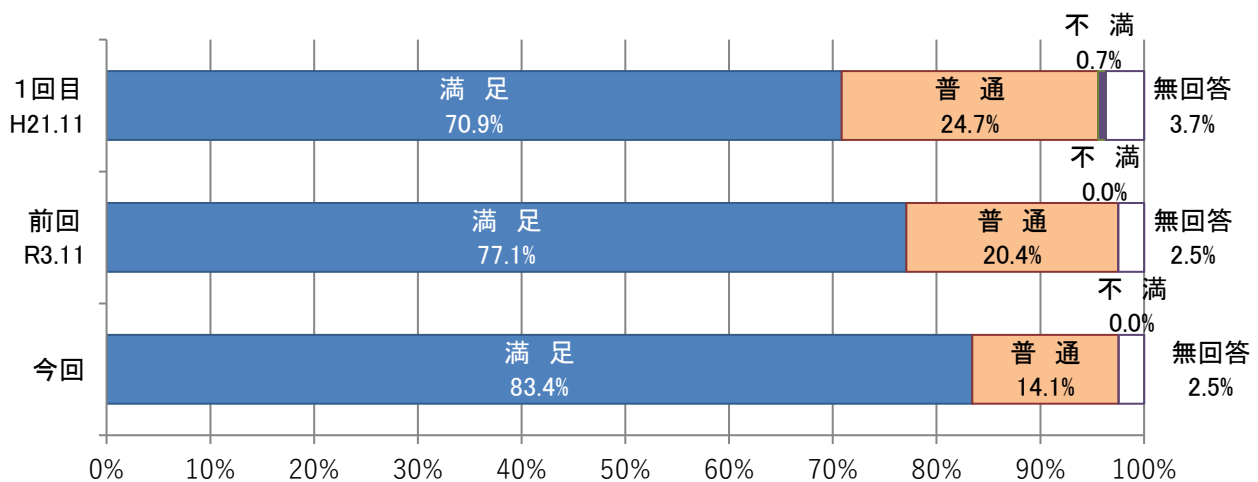
☐ はい ☐ いいえ



	1回目		前回(第22回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
はい	395	97.6%	238	97.1%	163	100.0%
いいえ	3	0.7%	1	0.4%	0	0.0%
無回答	7	1.7%	6	2.5%	0	0.0%
合計	405		245		163	

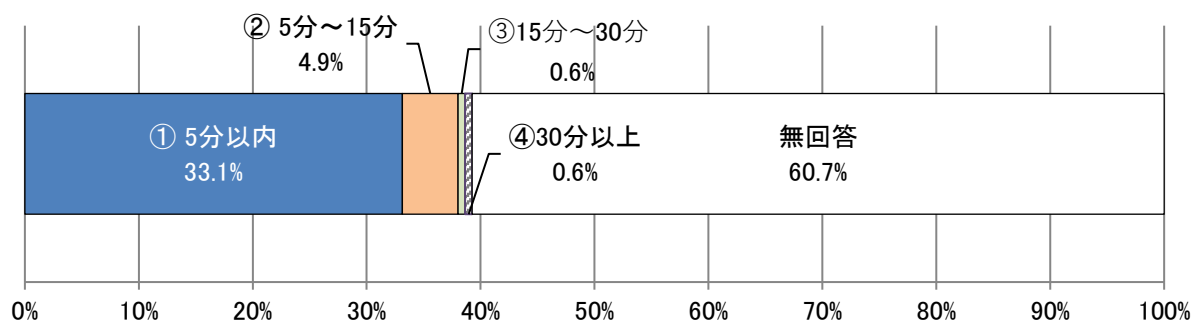
6. 窓口での待ち時間はいかがでしたか。

☐ 満足 ☐ 普通 ☐ 不満



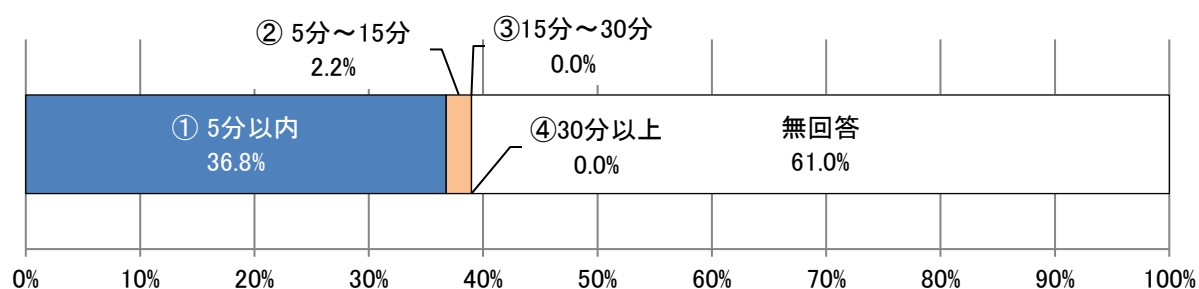
	1回目		前回(第22回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
満足	287	70.9%	189	77.1%	136	83.4%
普通	100	24.7%	50	20.4%	23	14.1%
不満	3	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	15	3.7%	6	2.5%	4	2.5%
合計	405		245		163	

＜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。

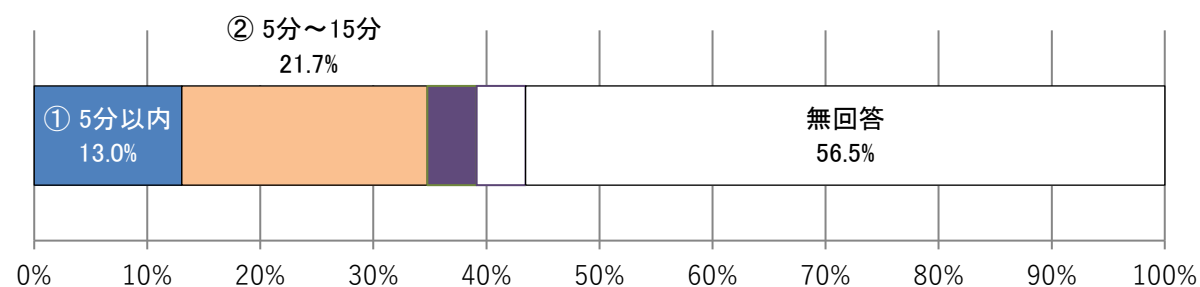


	件数	割合
① 5分以内	54	33.1%
② 5分～15分	8	4.9%
③ 15分～30分	1	0.6%
④ 30分以上	1	0.6%
無回答	99	60.7%
合 計	163	

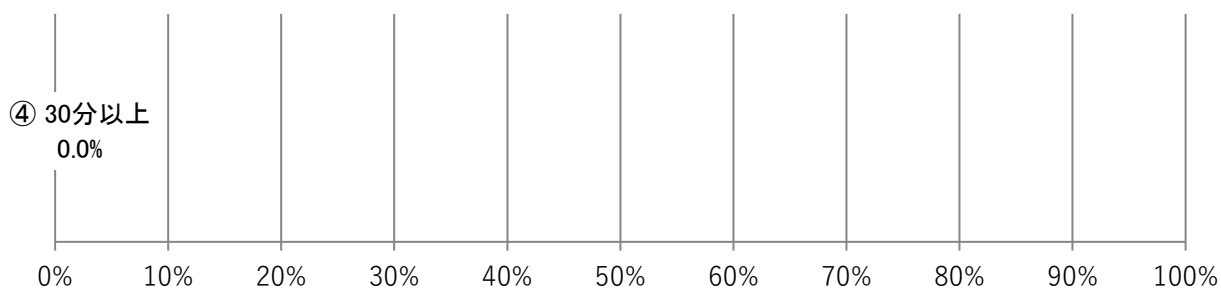
◇ 6 の質問で「満足」と答えられた方の回答



◇ 「普通」と答えられた方の回答



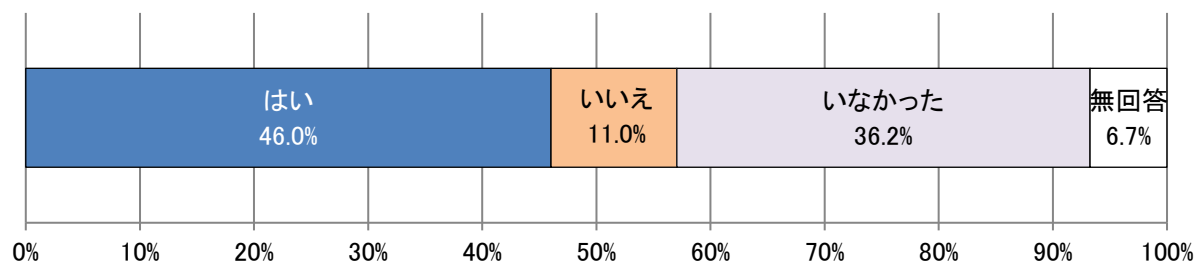
◇ 「不満」と答えられた方の回答



◆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。

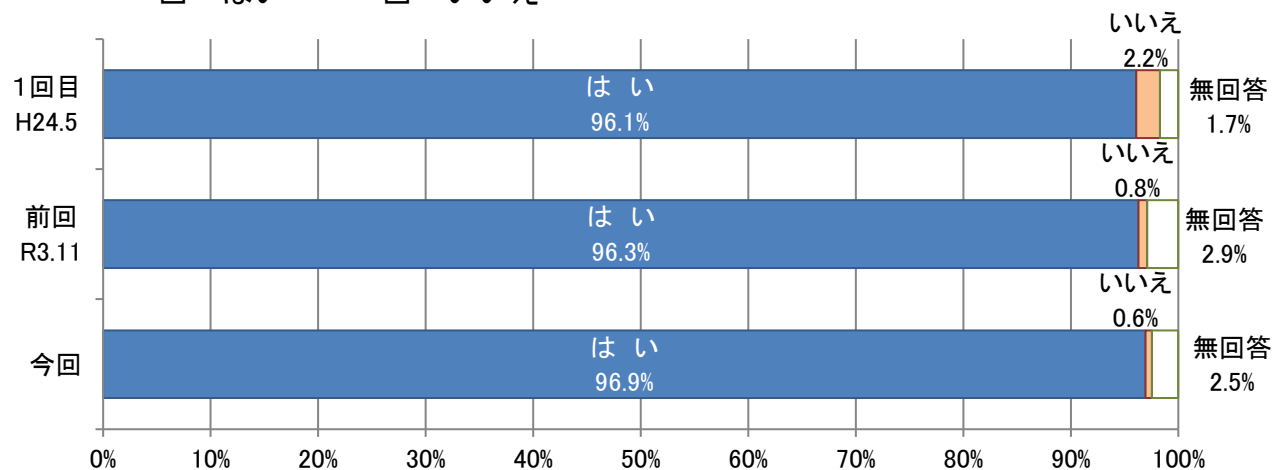
☐ はい ☐ いいえ



	件数	割合
は い	75	46.0%
いいえ	18	11.0%
いなかった	59	36.2%
無回答	11	36.2%
合 計	163	

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22回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
は い	223	96.1%	236	96.3%	158	96.9%
いいえ	5	2.2%	2	0.8%	1	0.6%
無回答	4	1.7%	7	2.9%	4	2.5%
合 計	232		245		163	

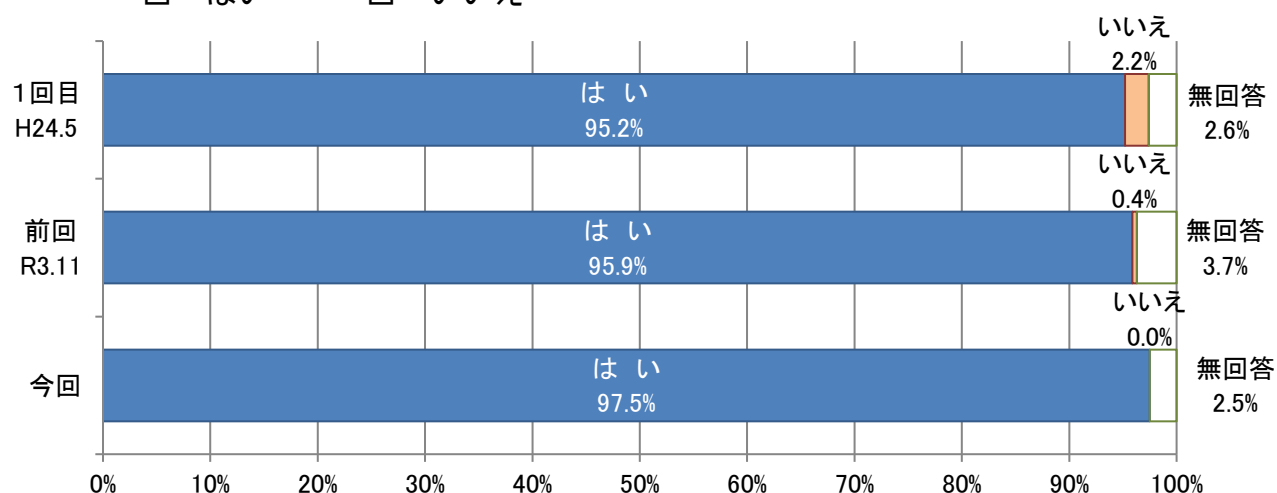
※この質問はH24.5の第8回から記載しています。

◇ いいえの理由 (原文のまま掲載)

記載なし

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22回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
は い	221	95.2%	235	95.9%	159	97.5%
いいえ	5	2.2%	1	0.4%	0	0.0%
無回答	6	2.6%	9	3.7%	4	2.5%
合 計	232		245		163	

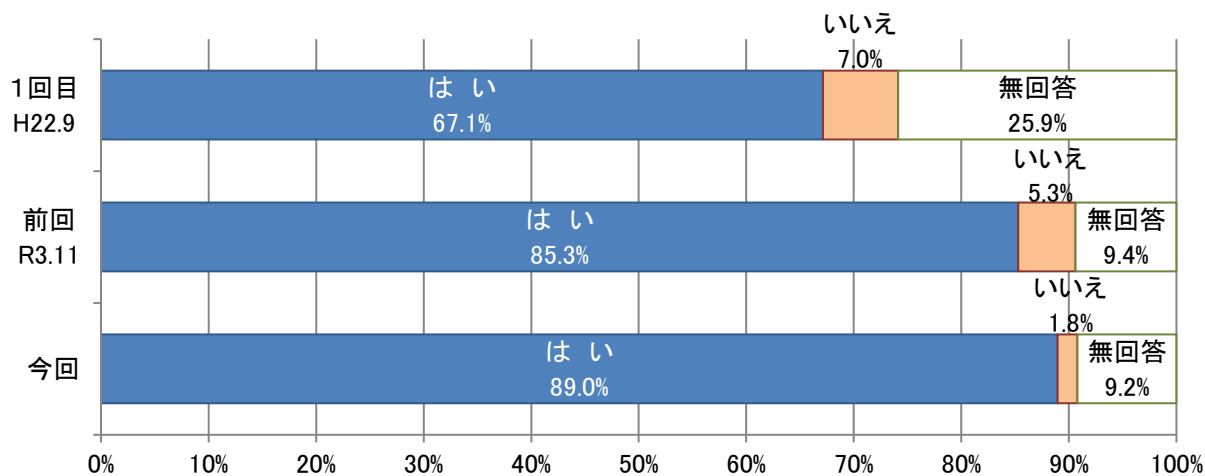
※この質問はH24.5の第8回から記載しています。

◇ いいえの理由 (原文のまま掲載)

◆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22回)		今回	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
は い	249	67.1%	209	85.3%	145	89.0%
いいえ	26	7.0%	13	5.3%	3	1.8%
無回答	96	25.9%	23	9.4%	15	9.2%
合 計	405		245		163	

※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

- ・ 作業届の提出、受取に時間がかかる。担当者が一人しかいないこと。
- ・ 一階の担当者様は全般に丁寧ですが、二階は不都合を感じます。
- ・ 税金を安くしてください。
- ・ 広報が毎日あるといいです（行事等わかりやすいので）。
- ・ 道路の街路灯がない、又は暗い。

ー 羽黒出張所ー

- ・ 全般については不詳

◆その他の意見・要望

ー 本庁 ー

1. ゴミ集積場のカラス対策を早く検討してほしい
2. 若手男性職員の対応は非常に満足でした。今後の活躍を期待しています。今日はありがとうございました。
3. スピーディーに対応いただいてよかった。
4. いつもありがとうございます。
5. 通勤時間帯のバスがないので不便です。
6. いつも親切に対応してくれます。
7. 介護保険のあと国保に移る時、担当の方が口答ではなく窓口までついてきてくださいました。ありがとうございました。
8. 障害者担当の方が、素晴らしい担当をして下しました。
9. 対応はスムーズでこれからもよろしくお願いします。
10. いつも直ぐに対応して頂いており、本当に助かっています。ありがとうございます。
11. 困った時にいつも相談にのって下さって、ありがとうございます。
12. 丁寧に対応して頂きました。
13. 何年か前ですが、ケアマネージャーに対して横柄な態度で対応されたことがあり、我慢しました。
14. 福祉課の対応が冷たいと感じます。
15. 説明も態度もよかった。
16. 保険年金課でも介護に関わる制度の情報を共有していただいていると利用者はとてもありがたいと思います。
17. 障害児の「日中一時支援」とデイサービス(児童発達支援など)を、1日で同時に使えるようにして下さい。他市では実施済です。
18. 外国人の生活指導に力を入れてほしいです。
19. 近代的な建物で利用しやすく、窓口の職員の方の対応も良かった。
20. 城下町の飲食店のグルメなど。本町茶寮・HONMACHI COFFEE・神のまにまに・本町茶寮別邸利用。
21. 体育館・フィットネスフロイデ・するすみ広場・緑地公園利用
22. 議会・全協・委員会の傍聴。

ー 羽黒出張所 ー

23. 羽黒出張所を利用する機会が多く、所長の対応良い。併せて窓口女性の指導も良く満足している。

ー 楽田出張所 ー

24. すごく親切で良かったです。
25. 健康について関心があるがさらさらは遠すぎる。市内の中心にしてほしい。



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 6 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。

- 職員はあいさつをしましたか。 ☐ はい ☐ いいえ
- 職員はわかりやすく説明しましたか。 ☐ はい ☐ いいえ
- 職員は素早く対応しましたか。 ☐ はい ☐ いいえ
- 職員の身だしなみはよかったですか。 ☐ はい ☐ いいえ
- 職員の言葉づかいや態度はよかったですか。 ☐ はい ☐ いいえ
- 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。

- 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
- 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
いへの理由をお聞かせください。
()
- 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
いへ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。

- 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
いへ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)