

令和4年度 仙台市市民活動サポートセンター 窓口サービスアンケート集計結果

仙台市市民活動サポートセンター 指定管理者

NPO 法人せんだい・みやぎ NPO センター

概要

実施期間：2023年2月27日（月）～3月27日（月）

対象：来館者、貸室・ブース・ロッカー・レターケース利用団体

方法：貸室・ブース・ロッカー・レターケース利用団体に回答用のWEB フォームをメール送信（メールアドレスのない団体のみ回答用紙及びWEB 回答用のQR コード郵送）。館内で回答用紙の配布及びWEB 回答用のQR コード掲示

回収数：100

総括

昨年度・一昨年度と同様にWEB 回答を併用し、答えやすい方を利用者自身で選んで回答してもらった。実際の回答方法はWEB が30件、紙が70件で、ほぼ半々であった昨年度までとは違った結果となった。また、今年は早いうちから紙回答が見られ、来館時に回収箱に投函する姿をよく見かけた。コロナ禍の終息により、利用者が戻ってきたこと、外出を控えることなく来館するようになった様子が見て取れた。

窓口サービスについて

窓口サービスで受ける印象を9項目に分け、それぞれについて、満足・まあまあ満足・やや不満・不満の4段階で当てはまるものを回答してもらった。9項目は、下記の通り。

- ① 職員のあいさつ・声がけ
- ② 職員の言葉づかい
- ③ 説明のわかりやすさ（声の大きさ含む）・丁寧さ
- ④ 職員の身だしなみ
- ⑤ 手続きにかかった時間（スピード）
- ⑥ 案内表示（見つけやすさ・大きさ）
- ⑦ 書類の書きやすさ（字の大きさ、わかりやすさ）
- ⑧ 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）
- ⑨ プライバシーへの配慮

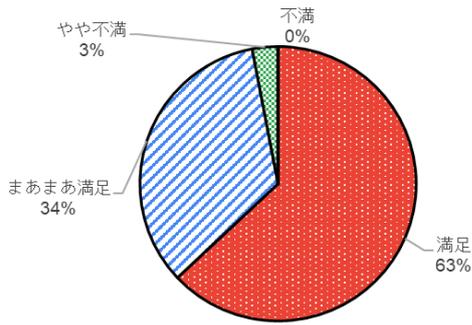
すべての項目において「満足・まあまあ満足」の合計が最低でも95%あり、おおむね満足いただけているようである。また、今年は「不満・やや不満」が最多項目でも5%程度と低めであった。

「不満・やや不満」が多いのは「⑤手続きにかかった時間（スピード）」「⑥案内表示（見つけやすさ、大きさ）」「⑦書類の書きやすさ（字の大きさ、わかりやすさ）」であるが、10%程度あった前年度に比べ改善した。書類の様式改訂や案内表示の追加などの取り組みが反映された結果かと思われる。ただ、依然として「不満・やや不満」が多い項目であるので、引き続き改善策を講じていきたい。

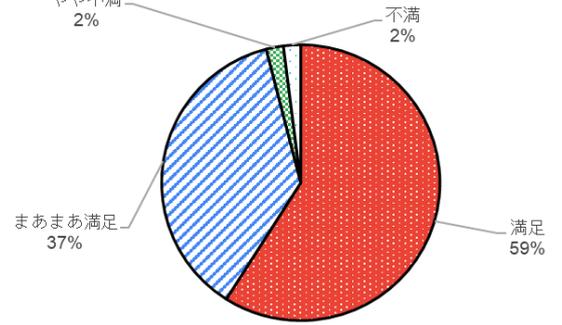
また、「①職員のあいさつ・声がけ」「②職員の言葉づかい」も前年度より「やや不満・不満」の数値が改善した。取り組みの結果がアンケートに反映されることは、スタッフの励みにもなる。引き続き、良いところは伸ばし、悪いところは改善するようにしていく。

「やや不満・不満」の合計が0%で、「満足」も70%近くある「⑨プライバシーへの配慮」や「不満」が0%で「やや不満」が1～2%、「満足」が70%ある「②職員の言葉づかい」「⑧窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）」は、全体の中でも高評価の項目である。これを維持し、他の項目もより良い評価となるように、今後も取り組んでいきたい。

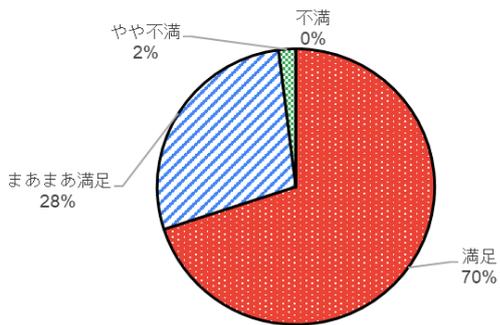
①職員のあいさつ・声かけ



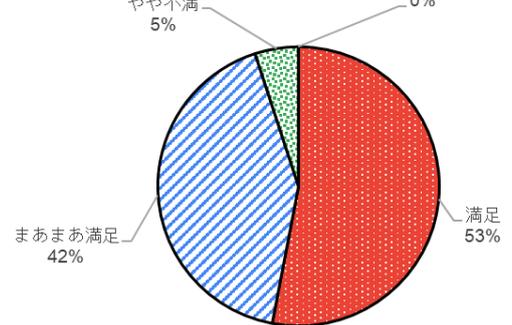
⑤手続きにかかった時間



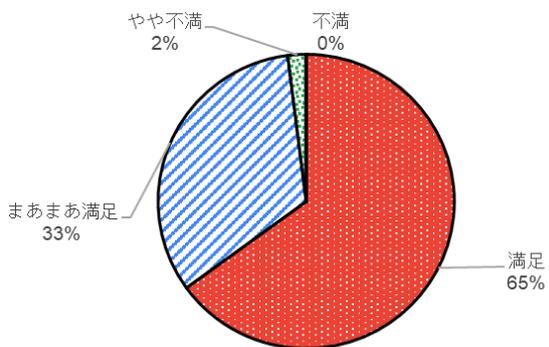
②職員の言葉づかい



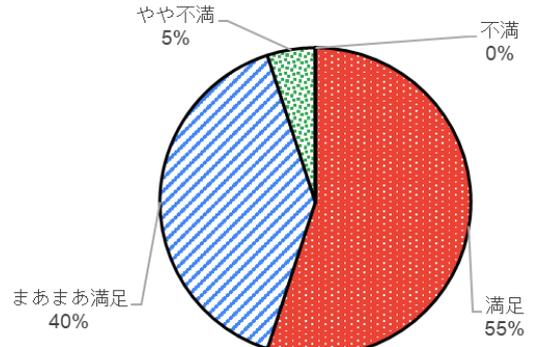
⑥案内表示



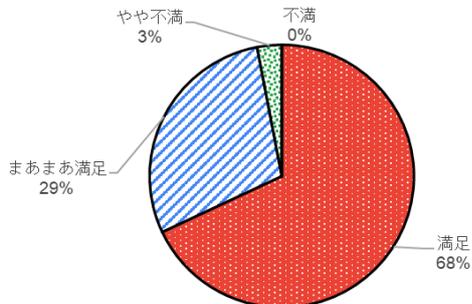
③説明のわかりやすさ・丁寧さ



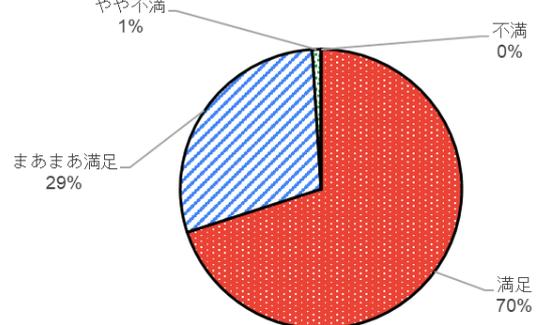
⑦書類の書きやすさ



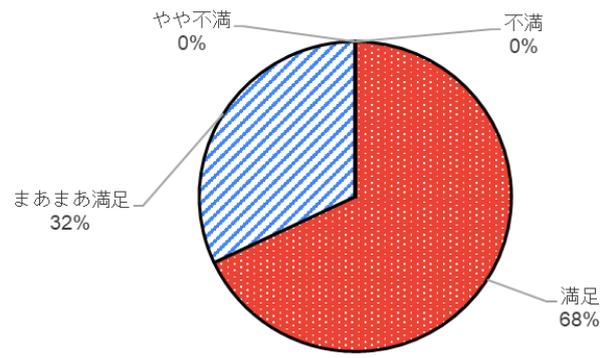
④職員の身だしなみ



⑧窓口のきれいさ



⑨ プライバシーへの配慮



回答方法

