

窓口サービスアンケート集計結果

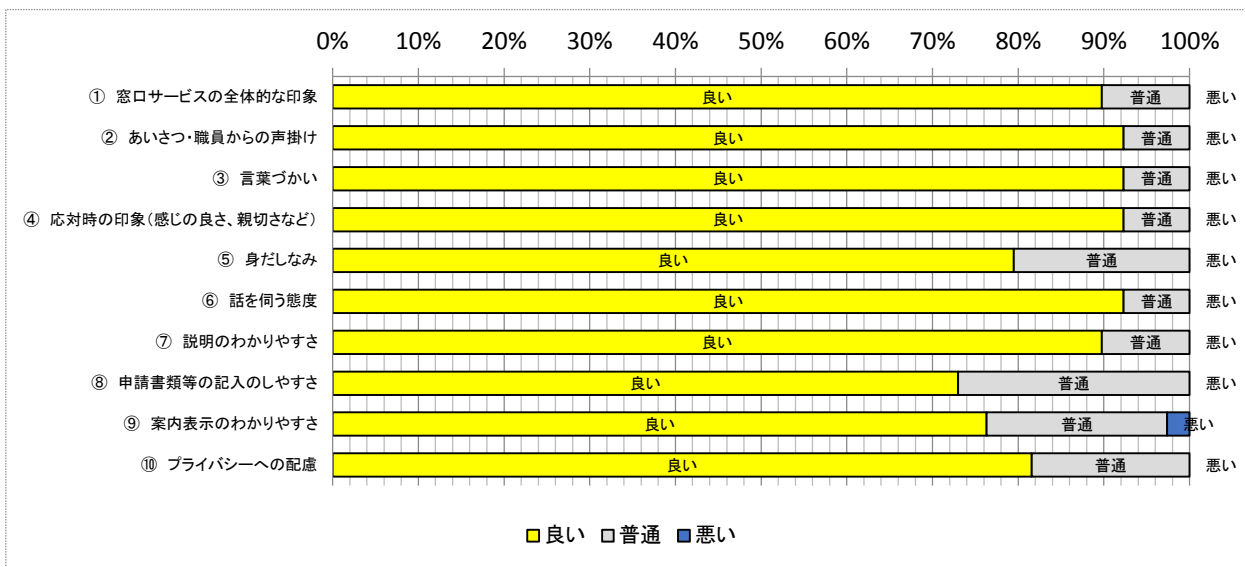
1. 窓口サービスアンケート集計結果 **【住宅部】** 管理課6 募集課5 収納課28

集計枚数 39枚

1) 回収件数の集計

項目	良い	普通	悪い
① 窓口サービスの全体的な印象	89.7%	10.3%	0.0%
② あいさつ・職員からの声掛け	92.3%	7.7%	0.0%
③ 言葉づかい	92.3%	7.7%	0.0%
④ 応対時の印象（感じの良さ、親切さなど）	92.3%	7.7%	0.0%
⑤ 身だしなみ	79.5%	20.5%	0.0%
⑥ 話を伺う態度	92.3%	7.7%	0.0%
⑦ 説明のわかりやすさ	89.7%	10.3%	0.0%
⑧ 申請書類等の記入のしやすさ	73.0%	27.0%	0.0%
⑨ 案内表示のわかりやすさ	76.3%	21.1%	2.6%
⑩ プライバシーへの配慮	81.6%	18.4%	0.0%
平均	86.0%	13.7%	0.3%

2) 評価の割合



2. 意見等自由記述欄の回答

- ・対応等は、とても良かったです。ここに来るのがわかりずらかった。（年齢・性別 不明）
- ・この場所が市役所より離れていて、探しにくかったです。（70代以上・女性）
- ・自治会で1人暮らしの方の見回り出来ないのか
身体障害者で足の不活【判読不能であるが前後の文脈から「不自由」の意とも考えられる】な方から草とりに参加できない方からお金取るのおかしい！
1階の型長【「班長」の誤記か？】はなんのためにあるの 見回りぐらい出来ないの(60代 男性)

3. 全体の総括

- ① **アンケート受付数の増加** 住宅部門においてアンケートを集める工夫を増やし、ご協力をいただいた結果、昨年度比4倍強となりご利用の皆様のご意見を多く集めることができました
- ② **「全体的な印象」について** 「悪い」という評価は昨年に続き0%でした。
- ③ **「案内表示の分かりやすさ」について** 唯一「悪い」評価があるとともに「良い」評価が一番低い結果を示しており、自由記述でも『この場所が市役所から離れていて探しにくかった』『来るのに分かりづらかった』というご意見を寄せられ、来所案内の課題であると考えられます。この点については、事務所の所在地までの道案内となる目印に乏しいことや建物自体が目立たない等の立地的制約のもと、電柱広告や消火栓標識の利用による案内や庁舎壁面利用表示及び配付地図の表現等で工夫してきましたが、不足しているという状況も考えられます。継続して、効果的な対応策を検討してまいります。