

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】**

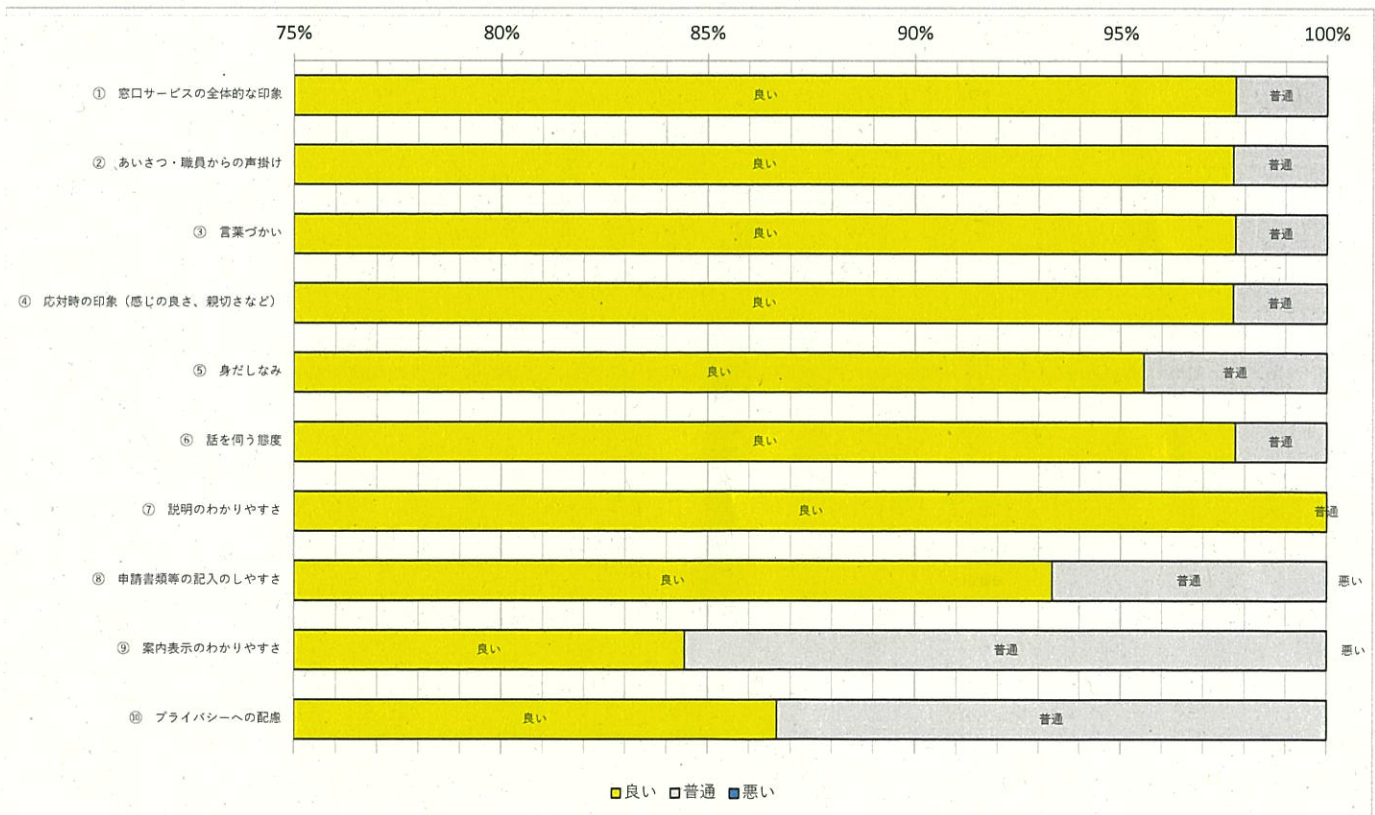
管理課10 募集課22 収納課13

集計枚数 45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	97.8%	2.2%	0.0%
② あいさつ・職員からの声掛け	97.7%	2.3%	0.0%
③ 言葉づかい	97.8%	2.2%	0.0%
④ 応対時の印象(感じの良さ、親切さなど)	97.7%	2.3%	0.0%
⑤ 身だしなみ	95.6%	4.4%	0.0%
⑥ 話を伺う態度	97.8%	2.2%	0.0%
⑦ 説明のわかりやすさ	100.0%	0.0%	0.0%
⑧ 申請書類等の記入のしやすさ	93.3%	6.7%	0.0%
⑨ 案内表示のわかりやすさ	84.4%	15.6%	0.0%
⑩ プライバシーへの配慮	86.7%	13.3%	0.0%
平均	94.9%	5.1%	0.0%

2) 評価の割合



2. 意見等自由記述欄の回答

- ・丁寧で親切、感じが良い人で、分かりやすかった。(60代 女性)
- ・(聴覚障害者)窓口で丁寧に接していただき心遣いがとてもよかったです。(60代 女性)
- ・急な連絡にも関わらず、とてもご親切に対応を頂き、ありがとうございました。(30代 男性)
- ・入居後間もなく不安でしたが、高砂管理事務所の職員に親切に接していただき嬉しく思っております。(70代以上 女性)

3. 全体の総括

① アンケート受付数 昨年に続き、窓口に来所する入居者にアンケート記入をお願いしました。昨年度の6割程度の受付数でした。

② 「全体的な印象」について 「悪い」の評価がなく、おおむね良い評価を頂いたことから良好な対応ができていると思われれます。皆様には安心してご来所頂けていると感じました。

③ 評価の割合について 昨年度は合計0.5%の「悪い」の評価が「申請書類等の記入のしやすさ」「案内表示のわかりやすさ」に集中しておりましたが、今年度は丁寧に説明することにより改善が見られたと思われれます。しかし、昨年度同様「案内表示のわかりやすさ」の評価は依然として最下位となっておりますので、電柱広告や消火栓標識、庁舎壁面利用の表示、配布地図等に加え継続して効果的な対応策を検討してまいります。