

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〕**

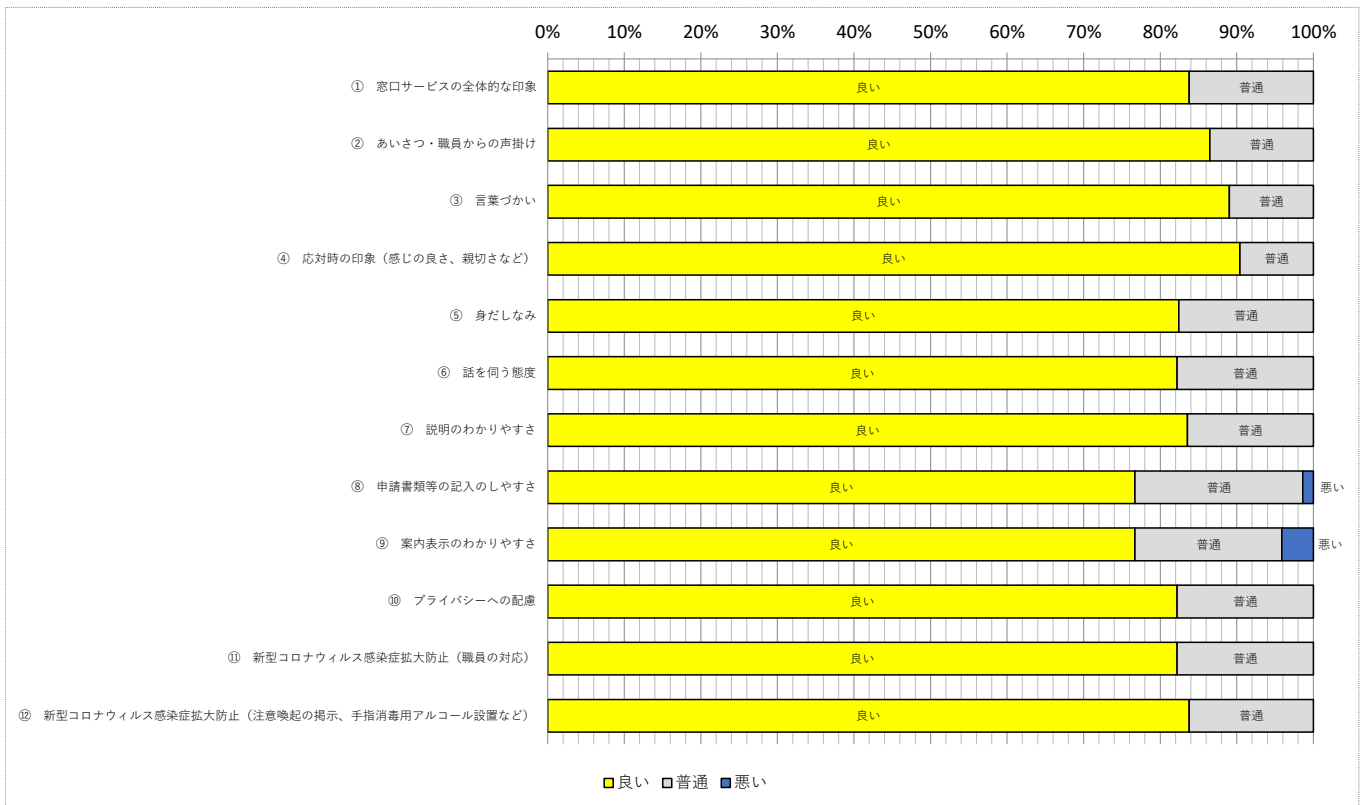
管理課7 募集課38 収納課29

集計枚数 74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	83.8%	16.2%	0.0%
② あいさつ・職員からの声掛け	86.5%	13.5%	0.0%
③ 言葉づかい	89.0%	11.0%	0.0%
④ 対応時の印象(感じの良さ、親切さなど)	90.4%	9.6%	0.0%
⑤ 身だしなみ	82.4%	17.6%	0.0%
⑥ 話を伺う態度	82.2%	17.8%	0.0%
⑦ 説明のわかりやすさ	83.6%	16.4%	0.0%
⑧ 申請書類等の記入のしやすさ	76.7%	21.9%	1.4%
⑨ 案内表示のわかりやすさ	76.7%	19.2%	4.1%
⑩ プライバシーへの配慮	82.2%	17.8%	0.0%
⑪ 新型コロナウイルス感染症拡大防止(職員の対応)	82.2%	17.8%	0.0%
⑫ 新型コロナウイルス感染症拡大防止(注意喚起の掲示、手指消毒用アルコール設置など)	83.8%	16.2%	0.0%
平均	83.4%	16.1%	0.5%

2) 評価の割合



2. 意見等自由記述欄の回答

- ・お客様への思いやりがあり感謝しております。又、よろしく願い致します。(70代以上)
- ・場所がわかりにくい。(70代以上)
- ・他の人から挨拶してもらった。(40代)
- ・〇〇様にいつまでも(定年まで)いて頂いたら助かります。(70代以上)
- ・特にないが明るいふんいきで元気もらいました。(70代以上)
- ・私、年よりもわかりやすく、とても感じが良いのでなんでも話しやすい。(70代以上)
- ・私は足が悪いので、いろいろ気を使っていただいて助かっています。ありがとうございます。(70代以上)
- ・何時もお世話になっています。とても快適に過ごさせて頂いてます。ありがとう御座居ます。(70代以上)
- ・とてもステキな方ですネ。又、次回もお願い致します。(70代以上)
- ・いつも親切な対応、ありがとうございます。(30代)
- ・いつも親切にしてもらっています。有がとう御座居ます。(70代以上)
- ・対応の仕方等すべてよし。とても感じが良かった。(70代以上)

3. 全体の総括

- ① アンケート回答数 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たことで、昨年度より大幅に回答数が増加しました。
- ② 「**全体的な印象**」について 窓口における職員の対応等には「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ます。また、コロナ対策もおおむね良い評価を頂いたことから、皆様には安心してご来所頂いていると感じました。
- ③ **評価の割合**について 12項目のうち「悪い」の評価が0.5%となり、昨年度との比較においてはアンケート受付数増加に伴う増加と考えられます。しかし、昨年同様「案内表示のわかりやすさ」に評価が集中しました。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。