

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]**

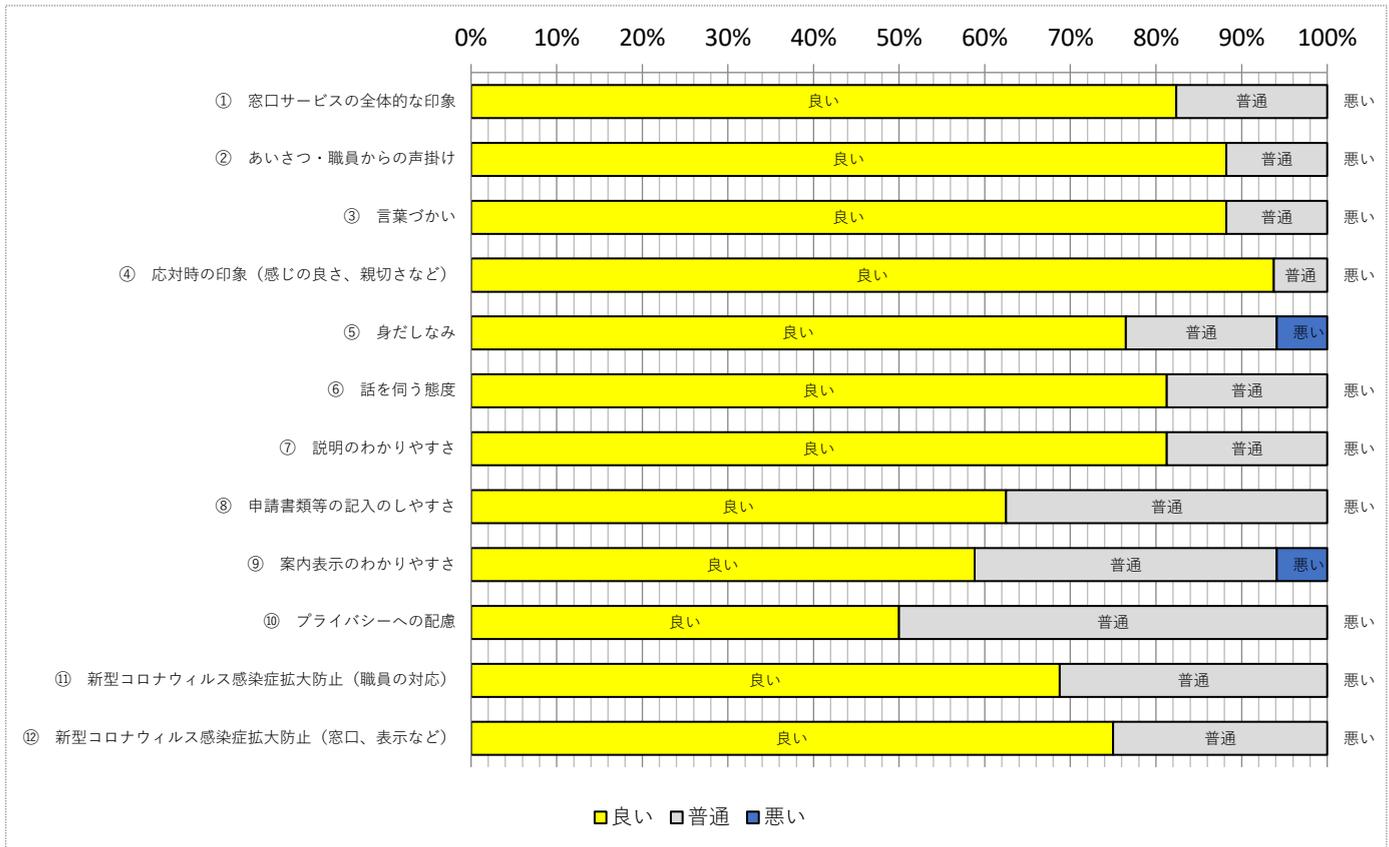
管理課12 募集課2 収納課3

集計枚数 17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	82.4%	17.6%	0.0%
② あいさつ・職員からの声掛け	88.2%	11.8%	0.0%
③ 言葉づかい	88.2%	11.8%	0.0%
④ 応対時の印象（感じの良さ、親切さなど）	93.8%	6.3%	0.0%
⑤ 身だしなみ	76.5%	17.6%	5.9%
⑥ 話を伺う態度	81.3%	18.8%	0.0%
⑦ 説明のわかりやすさ	81.3%	18.8%	0.0%
⑧ 申請書類等の記入のしやすさ	62.5%	37.5%	0.0%
⑨ 案内表示のわかりやすさ	58.8%	35.3%	5.9%
⑩ プライバシーへの配慮	50.0%	50.0%	0.0%
⑪ 新型コロナウイルス感染症拡大防止（職員の対応）	68.8%	31.3%	0.0%
⑫ 新型コロナウイルス感染症拡大防止（窓口、表示など）	75.0%	25.0%	0.0%
平均	75.6%	23.4%	1.0%

2) 評価の割合



2. 意見等自由記述欄の回答

・家賃の減免申請や手続きの説明を丁寧にしていただき、収納に対してもきちんと接していただき本当に助かります。(40代・女性)

3. 全体の総括

① **アンケート受付数** 新型コロナウイルス感染症予防と猛暑も重なり、窓口に来所する入居者が大幅に少なかったことから、アンケート結果が大幅に減少しました。

② **「全体的な印象」について** 「良い」という評価が比較的多く、おおむね良好な窓口対応ができていると思われます。

③ **評価の割合について** 12項目のうち「悪い」の評価が1%となりました。『身だしなみ』については、女子職員着用のエプロンの意味が分からないというご意見でしたが、OA機器からの電磁波を防ぐために着用しているものです。『案内表示のわかりやすさ』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布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。