

令和5年度 窓口サービスアンケートの集計結果について

令和5年7月11日～8月10日に実施しました窓口サービスアンケートの市民センター全体の結果は次のとおりです。今年度は「良い」と「まあ良い」を合わせると99.3%と、前年度と同様に高い評価をいただきました。

一方で、「館内の案内表示のわかりやすさ」「あいさつや声がけ」「職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)」については、一定数「少し悪い」「悪い」という評価をいただいていることから、利用者の方の目線に立った案内表示の検討をおこなうとともに、職員の接遇向上を図り、利用者の方にご満足いただけるよう職員一同努めてまいります。

また、いただいたご意見やご提案につきましても真摯に受けとめ早急な改善に努めるなど、これからも皆様に利用したいと思っただけのようサービスの向上に取り組んでまいります。ご協力ありがとうございました。

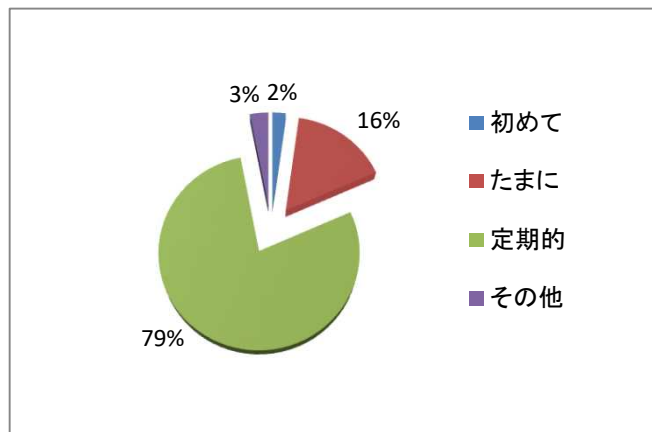
【実施状況】

- 実施期間 令和5年7月11日～令和5年8月10日
- 実施館数 53館 (参考:令和4年度 52館)
- 総回収枚数 1,561枚 (参考:令和4年度 1,516枚)
(1館あたり平均 29枚)

【全体結果】

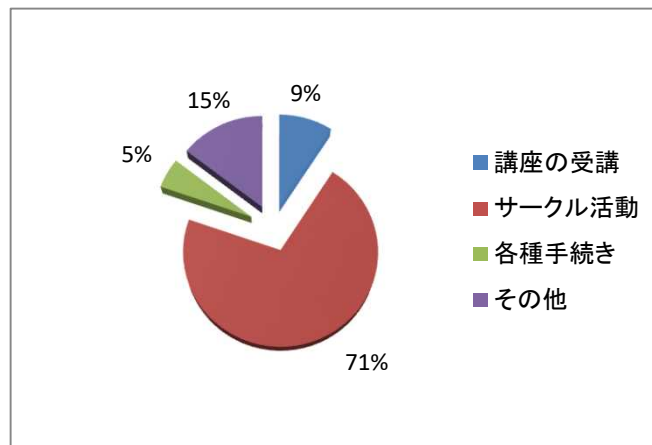
【1】利用頻度

	回答数	割合
初めて	34	2.2%
たまに	250	16.2%
定期的	1,214	78.6%
その他	47	3.0%
計	1,545	100.0%

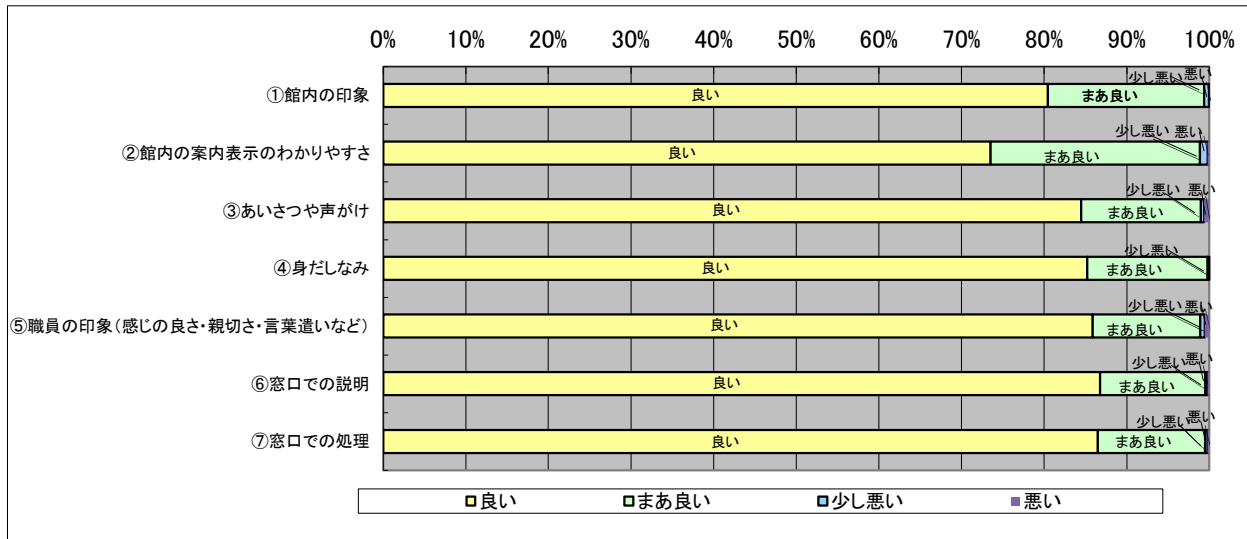


【2】来館目的(複数回答あり)

	回答数	割合
講座の受講	154	9.1%
サークル活動	1,197	71.1%
各種手続き	87	5.2%
その他	245	14.6%
計	1,683	100.0%



【3】センターで受けた印象について



回答数

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声がけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目計
〇良い	1,256	1,146	1,320	1,327	1,338	1,118	1,110	8,615
〇まあ良い	295	395	226	227	203	165	166	1,677
〇少し悪い	9	15	6	4	7	3	4	48
〇悪い	1	3	10	0	9	3	3	29
計	1,561	1,559	1,562	1,558	1,557	1,289	1,283	10,369

割合

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声がけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目
〇良い	80.4%	73.5%	84.5%	85.2%	85.9%	86.8%	86.5%	83.1%
〇まあ良い	18.9%	25.3%	14.5%	14.6%	13.0%	12.8%	12.9%	16.2%
〇少し悪い	0.6%	1.0%	0.4%	0.2%	0.5%	0.2%	0.3%	0.4%
〇悪い	0.1%	0.2%	0.6%	0.0%	0.6%	0.2%	0.2%	0.3%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%