

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]**

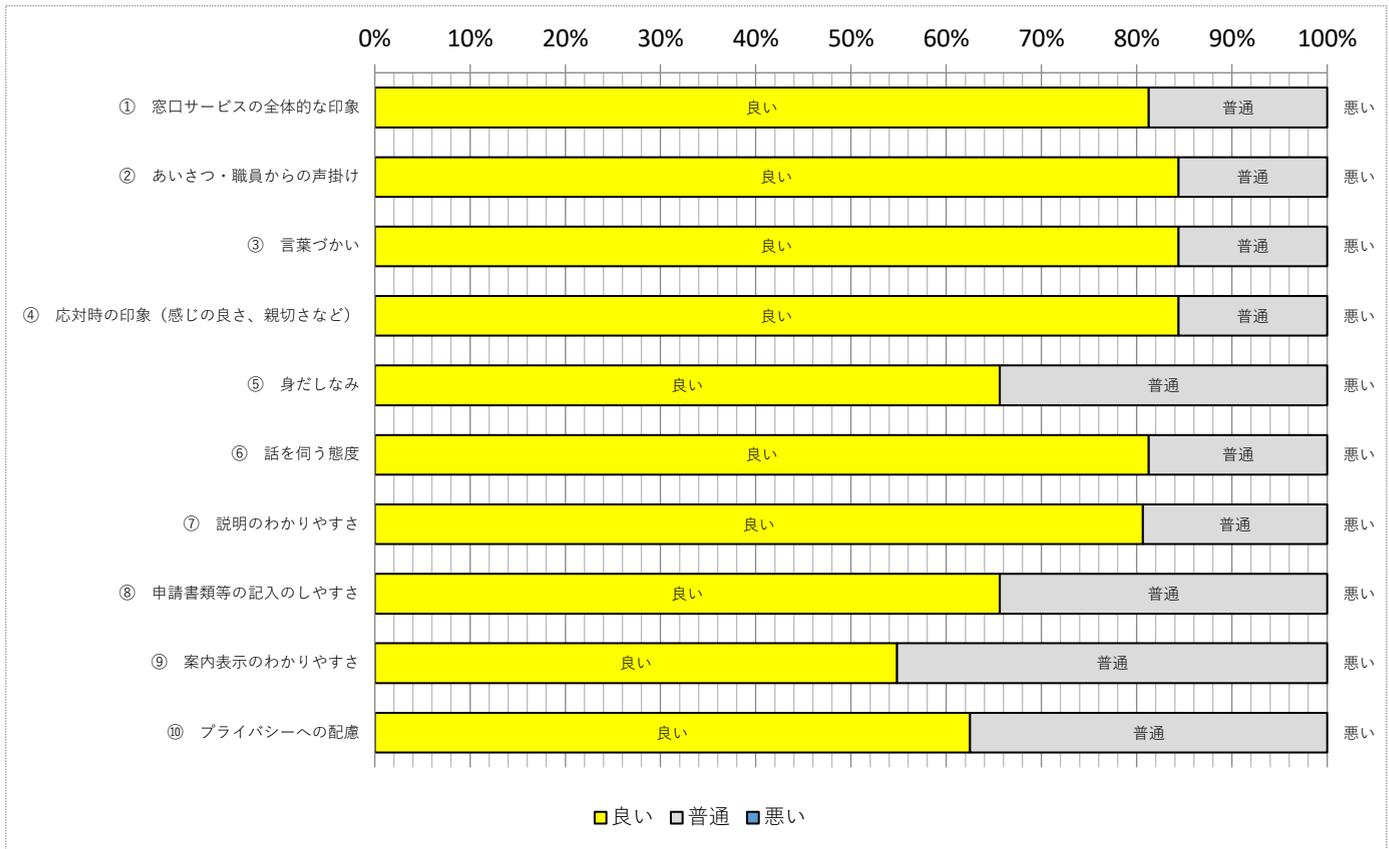
管理課7 募集課10 収納課15

集計枚数 32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	81.3%	18.8%	0.0%
② あいさつ・職員からの声掛け	84.4%	15.6%	0.0%
③ 言葉づかい	84.4%	15.6%	0.0%
④ 応対時の印象(感じの良さ、親切さなど)	84.4%	15.6%	0.0%
⑤ 身だしなみ	65.6%	34.4%	0.0%
⑥ 話を伺う態度	81.3%	18.8%	0.0%
⑦ 説明のわかりやすさ	80.6%	19.4%	0.0%
⑧ 申請書類等の記入のしやすさ	65.6%	34.4%	0.0%
⑨ 案内表示のわかりやすさ	54.8%	45.2%	0.0%
⑩ プライバシーへの配慮	62.5%	37.5%	0.0%
平均	74.5%	25.5%	0.0%

2) 評価の割合



2. 意見等自由記述欄の回答

- ・とてもわかりやすく 親切で ありがとうございました。(70歳以上・女性)

3. 全体の総括

① アンケート受付数 各課毎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、昨年同様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 評価の割合について 10項目全てにおいて、「悪い」の評価が0%となりました。しかしながら「良い」評価の中でも、『案内表示のわかりやすさ』『プライバシーへの配慮』については評価が低く、来庁者の多くは高齢者世帯や障害者世帯ということも背景にありますので、来庁案内の工夫やプライバシーに関する確認時の声のトーンなど、継続して配慮に心がけ、効果的な対応策を検討してまいります。