

## 窓口サービスアンケートの結果

- 実施期間 平成26年10月15日～28日 開庁日の8:30～17:15
- 実施場所 役場各窓口
- 回答総数 91

性別	男性	36人	39.6%
	女性	51人	56.0%
	無回答	4人	4.4%

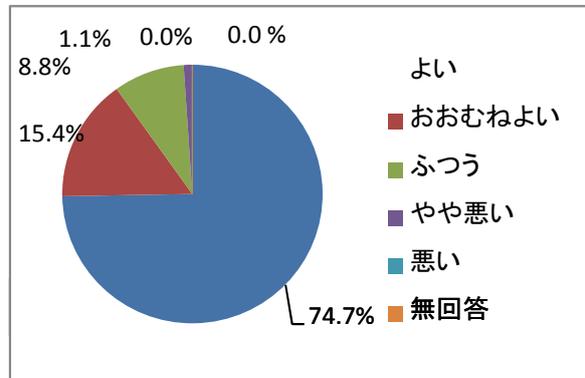
年代	20代以下	8人	8.8%
	30代	10人	11.0%
	40代	18人	19.8%
	50代	20人	22.0%
	60代	16人	17.6%
	70代以上	14人	15.4%
	無回答	5人	5.5%

用件	住民票などを取りに提出	39人	42.9%
	相談	12人	13.2%
	打ち合わせ	2人	2.2%
	その他	12人	13.2%
	無回答	16人	17.6%

### 1. 職員のあいさつはいかがでしたか

あいさつ	よい	68人	74.7%
	おおむねよい	14人	15.4%
	ふつう	8人	8.8%
	やや悪い	1人	1.1%
	悪い	0人	0.0%
	無回答	0人	0.0%

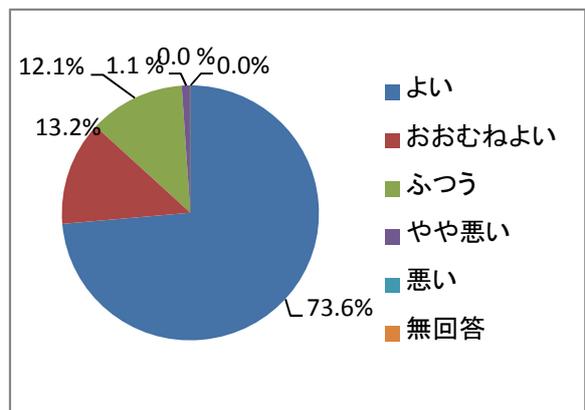
- ・入り口正面に総合案内があり分かりやすかった
- ・親切です笑顔がよいです
- ・入ってきた時から非常に感じがいいです
- ・どの職員も気持ちよい挨拶で感じがよかったです
- ・案内の人がいてわかりやすい
- ・仕事を一時中断してあいさつしてもらえた



### 2. 職員の対応や説明はいかがでしたか

対応・説明	よい	67人	73.6%
	おおむねよい	12人	13.2%
	ふつう	11人	12.1%
	やや悪い	1人	1.1%
	悪い	0人	0.0%
	無回答	0人	0.0%

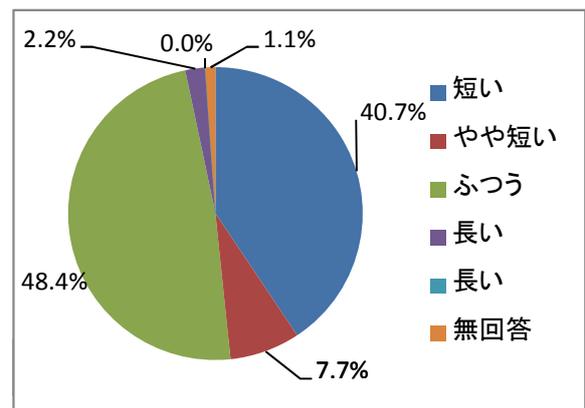
- ・丁寧で親切
- ・いつも笑顔で対応してくださりありがとうございます



### 3. 用件が済むまでの時間は思ったよりどうでしたか

時間	短い	37人	40.7%
	やや短い	7人	7.7%
	ふつう	44人	48.4%
	長い	2人	2.2%
	長い	0人	0.0%
	無回答	1人	1.1%

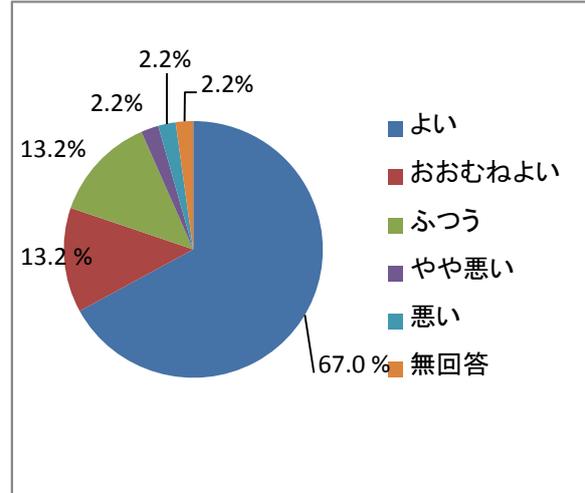
- ・医療費の還付
- ・転入手続き・印鑑登録



#### 4. 総合案内(インフォメーション)の対応はいかがでしたか

インフォ	よい	61人	67.0%
	おおむねよい	12人	13.2%
	ふつう	12人	13.2%
	やや悪い	2人	2.2%
	悪い	2人	2.2%
	無回答	2人	2.2%

- ・ずっと立ちっぱなしというも…
- ・分からないことがあるとすぐ聞けるのでよいと思った
- ・入り口から遠く入ってから気まずい
- ・立っているのが大変そうです
- ・どの課に相談したら良いのかわからないことがあったので、総合案内の方がいるととても安心です
- ・どの課に行けばよいかすぐにわかり今後も継続してほしい
- ・窓口があるとどこでどう対応してもらったらいいかがすぐに分かり大変ありがたい
- ・拍子が悪いし無駄だと思う
- ・声をかけられはずかしい
- ・作業着だったので声がかげにくかった
- ・立っている人は不要では 暇そうに見える
- ・説明がわかりやすくてよかったです
- ・立っているのが大変ですね 背の高い椅子を用意したら？
- ・入りにくいです



#### 5. 全体的な印象はいかがでしたか

全体	よい	51人	56.0%
	おおむねよい	16人	17.6%
	ふつう	19人	20.9%
	やや悪い	0人	0.0%
	悪い	0人	0.0%
	無回答	5人	5.5%

- ・以前と比べてよくなっている
- ・説明も含めしっかり対応していただきました
- ・担当の方があいさつをしてくれるが他の方はすれ違ってもあいさつなし。帰る時の言葉もなかった
- ・何年か前に数分待たされたけど声をかけてくれないことがあったが総合案内ができてよくなりました
- ・気持ちよく対応してくれます
- ・気づいた職員さんみなさんが明るい声であいさつをしてくださりとても印象がよかったです。窓口の担当の方が親切で助かりました
- ・先月来たときまでは受付の方の挨拶のみでしたが、今回は意識しているのだと思うが大勢の挨拶が聞かれよかったです。前回まではやはり気持ちのよいものではないです
- ・対応が早くてよかったです
- ・風邪に注意し住民のためにご尽力ください ありがとうございます
- ・対応がよいので感じがいい
- ・親切な方が多いです

