

平成26年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

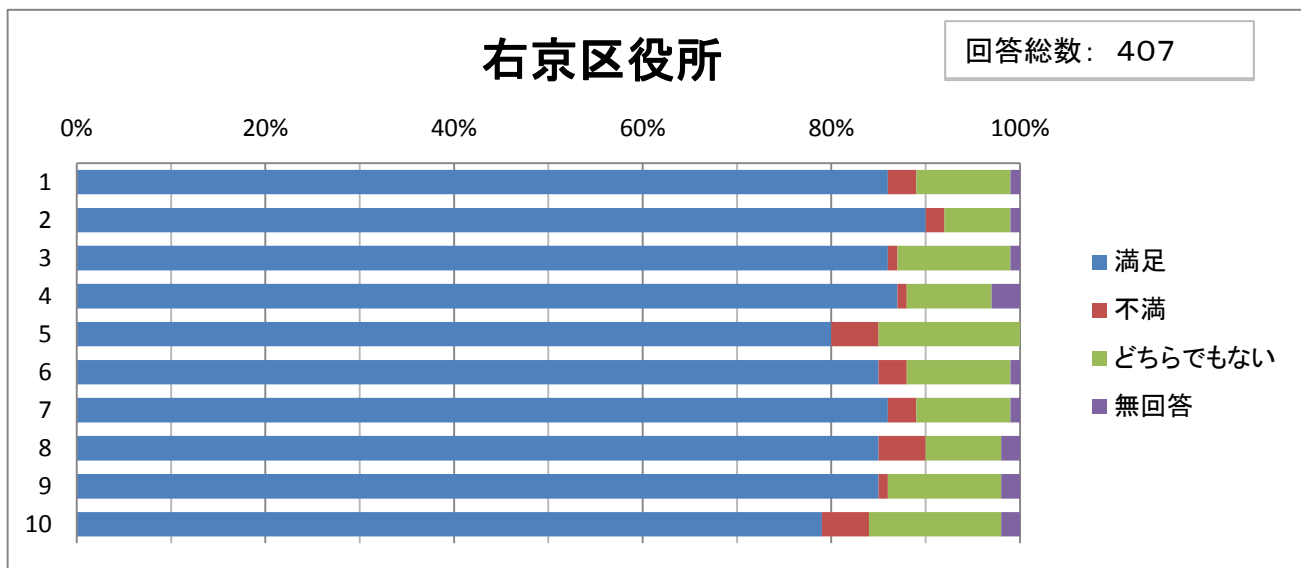
右京区役所

1 窓口アンケートの各職場の評価結果について

<アンケート項目>

- | | |
|------------------------|------------------------|
| ① あいさつはきちんとできていましたか。 | ⑥ 姿勢や態度は、誠実さが感じられましたか。 |
| ② 言葉づかいはていねいでしたか。 | ⑦ 説明は親切で、ていねいでしたか。 |
| ③ 服装や髪などは清潔感がありましたか。 | ⑧ 説明は的確でわかりやすかったですか。 |
| ④ 服装などは業務にふさわしいものでしたか。 | ⑨ 整理、整頓は行き届いていましたか。 |
| ⑤ 笑顔など、表情は感じがよかったですか。 | ⑩ 案内表示はわかりやすかったですか。 |

<評価結果>



2 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等(一部抜粋)

- ◆案内表示をもうちょっと判りやすく。
- ◇番号札を取って、違う課のことがあった。窓口案内係がいたらよかった。
- ◆十分満足した。
- ◇笑顔があればよい。
- ◆気持ちのよいサービスだった。
- ◇窓口がわからなくてうろろしていたら声をかけてもらえた。
- ◆違う窓口のことでも丁寧に説明してもらえた。
- ◇以前は上から目線を強く感じたが、最近は全く感じない。
- ◆10~12番のどの番号札を取ったらいいかわからない。
- ◇以前より職員の対応が親切になった。
- ◆案内表示は少しわかりにくかったが、案内してくれる人がいたので何とかなった。
- ◇待ち時間がちょっと長かった。
- ◆案内板の表示がわかりやすい方がいい。
- ◇大きい案内板があればいいと思う。
- ◆もう1人くらい窓口にいてほしい。
- ◇待ち時間が多かったので、人の多い時はもっと対応する人を増やしてほしい。
- ◆とても丁寧に対応してもらった。
- ◇区役所の人々は皆頑張っていると思う。