

窓口アンケートの実施結果について

右京区役所

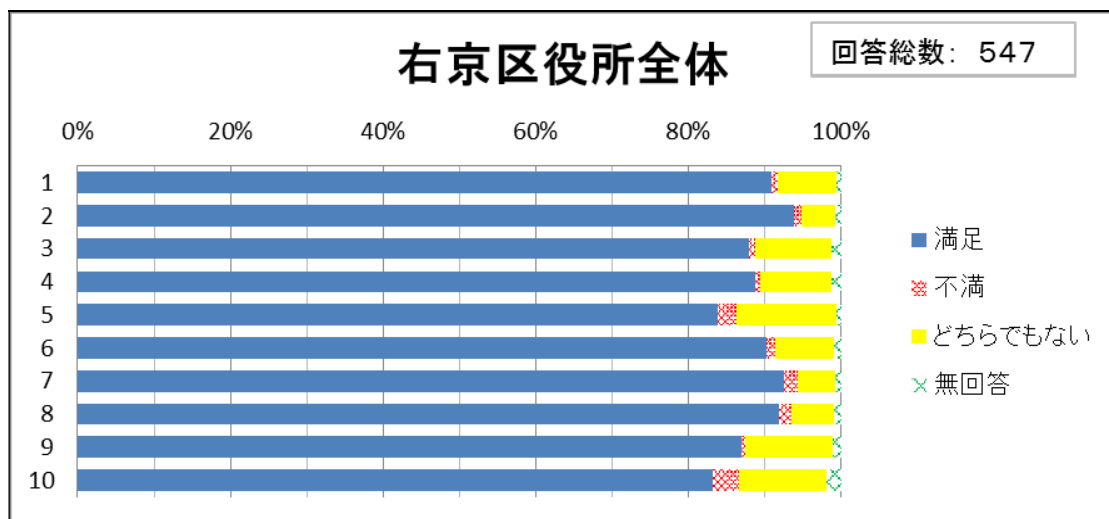
10月3日～10月7日に実施した窓口アンケートの結果を取りまとめましたので、お知らせします。

1 窓口アンケート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 服装や頭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 案内表示は分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

- ・窓口が多くて高齢者にはとまどう事もありますが、そのつどていねいな説明をいただきました。
- ・今日の人ではていねいに対応していただきましたが、時々、早口で相談しにくい人もおられると感じます。
- ・初めて窓口へ来た時は、表示にとまどいました。何度も手続きをしているものにとってはわかりやすいのですが。

3 改善の実施等

- ・高い評価を得ているところは、これからも継続して維持できるよう職場全体で取り組むとともに、より親切・丁寧・テキパキな対応になるよう職場目標を設定し、意識を高めていく。
- ・案内表示については、より市民の目線にたった表示ができるよう考慮する。

御協力いただき誠にありがとうございました。

皆様からいただいた御意見を踏まえ、職場や業務の改善に取り組んでまいります。

