

# 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

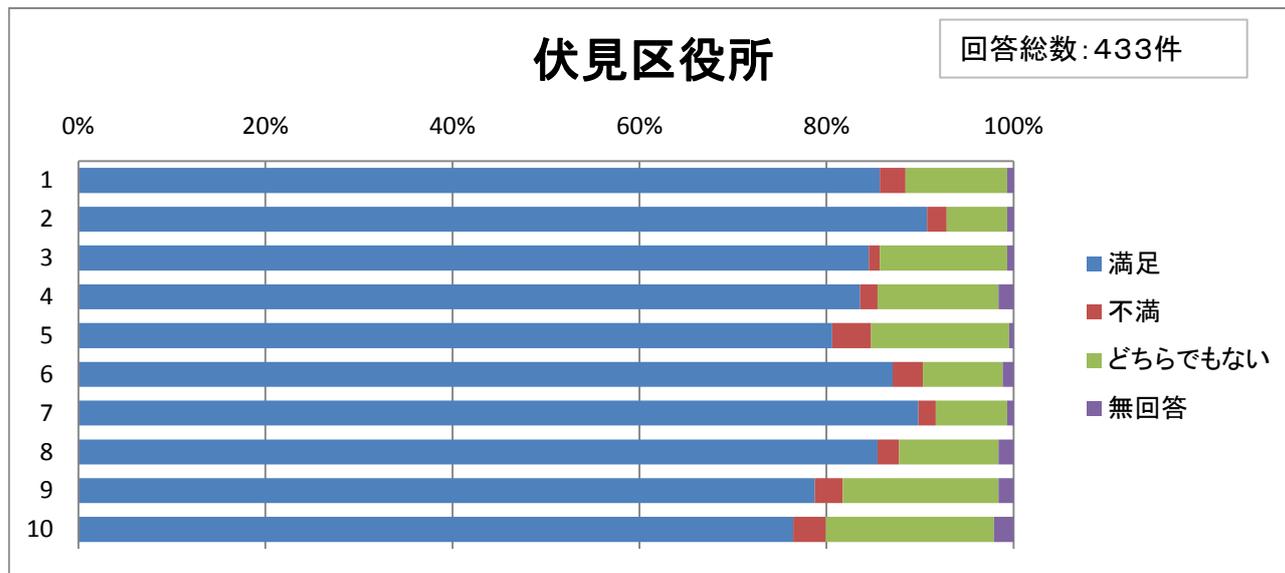
伏見区役所

## 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

- ・受付番号の交付機がどこにあるか分かりやすくしてほしい。
- ・笑顔で丁寧な言葉づかいによる対応をしてほしい。
- ・窓口への案内表示を充実させてほしい。
- ・待ち時間が長い。
- ・もう少し笑顔が多い方がいい。
- ・執務スペース内が乱雑に見えたので、整理整頓した方がよい。
- ・窓口に衝立があると相談しやすい。
- ・バス停から区役所への誘導表示が必要。
- ・とても丁寧に説明してもらえた。
- ・用のある窓口まで案内してもらえて助かった。
- ・以前に比べて対応が非常によくなった。