

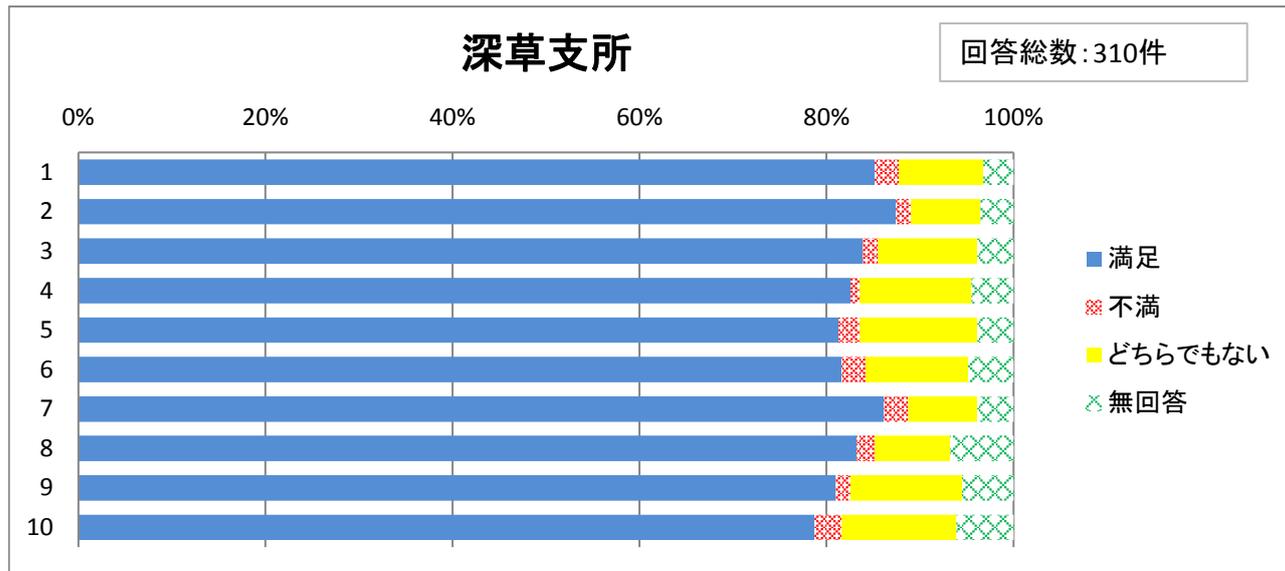
平成26年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

深草支所

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 服装や髪型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。



2 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等

- ・わからないことを丁寧に、そして大変親切に案内してもらった。
- ・今回は良かったが、以前は年下だから「そんなこともわからないの?」という態度が現れていてひどい対応をされた。
- ・記載指導員が「親切だなあ」とちょっと感動しました。説明もてきぱきしていてわかりやすかったです。
- ・質問に対しての応答がとても良かった。これからもこのまま続けて頂けたらと思う。
- ・もう少し低姿勢で。へりくだる必要はないが、心もち横柄。
- ・年寄りにも大変親切にわかりやすく説明してもらった。昔を思うととても良くなったと思う。
- ・わかりやすく良かった。電話も聴き取りやすく、はっきりした声で良かった。
- ・制度のしくみをよくわかっていない者にたいして頭ごなしに説明されても納得できない部分がある。もっとわかりやすく説明してほしい。
- ・説明の仕方も不明な時もあり、いろいろなことを説明してほしい。
- ・親切にいただき、迷うことなく終わったことを喜んで帰った。
- ・こちらの質問について忙しい中、親切に分かりやすく説明してもらった。気持ち良かった。
- ・感じは悪くないが、目的を確認して説明を的確にしてもらいたい。
- ・お役所の敷居が高いというイメージは全く感じなくなっている。行政サービス向上のために頑張ってくださいと思う。