

窓口アンケートの実施結果について

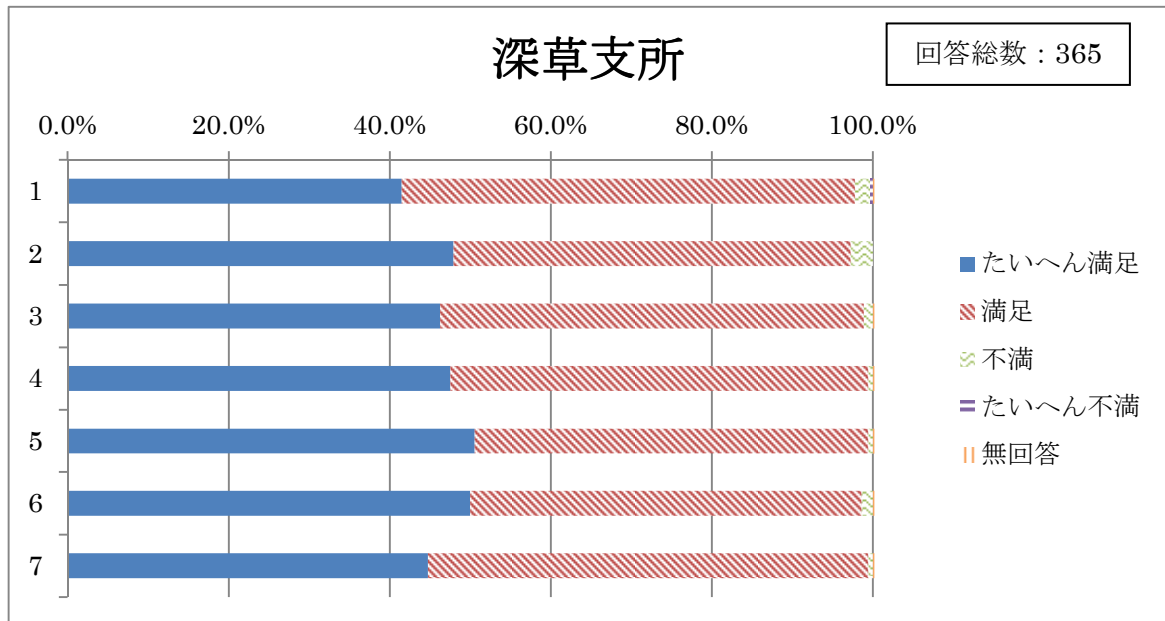
伏見区役所深草支所

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案内表示は分かりやすかったですか。 | ⑤言葉づかいや説明は、親切で、ていねいでしたか。 |
| ②あいさつやお声がけはきちんとできていましたか。 | ⑥説明は的確で分かりやすかったですか。 |
| ③身だしなみは業務にふさわしいものでしたか。 | ⑦整理、整頓は行き届いていましたか。 |
| ④表情や態度は感じが良かったですか。 | |

<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

- ・いつも迅速な対応をしていただいています。
- ・すぐに声を掛けてくださり、迷わずスムーズに手続きができました。
- ・案内表示が分かりにくい。
- ・窓口の職員が、子どもに“吉兆くん”のシールを渡してくれて、うれしかった。
- ・説明が杓子定規すぎて、対応に難がある。
- ・用件に対して、いろいろと親切に調べていただきありがとうございました。
- ・服装が少しカジュアルに思えるので、制服があってもいいのではないかな。

3 改善の実施等

- ・分かりにくい案内表示につきましては、指差しマークを活用したものや色紙を用いたものに改めました。
- ・窓口では、専門用語や難しい用語を使うことは避け、できる限り分かりやすい言葉を使うことを心掛けます。
- ・公共の場として清潔感のある服装を心掛けます。