

# 平成28年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

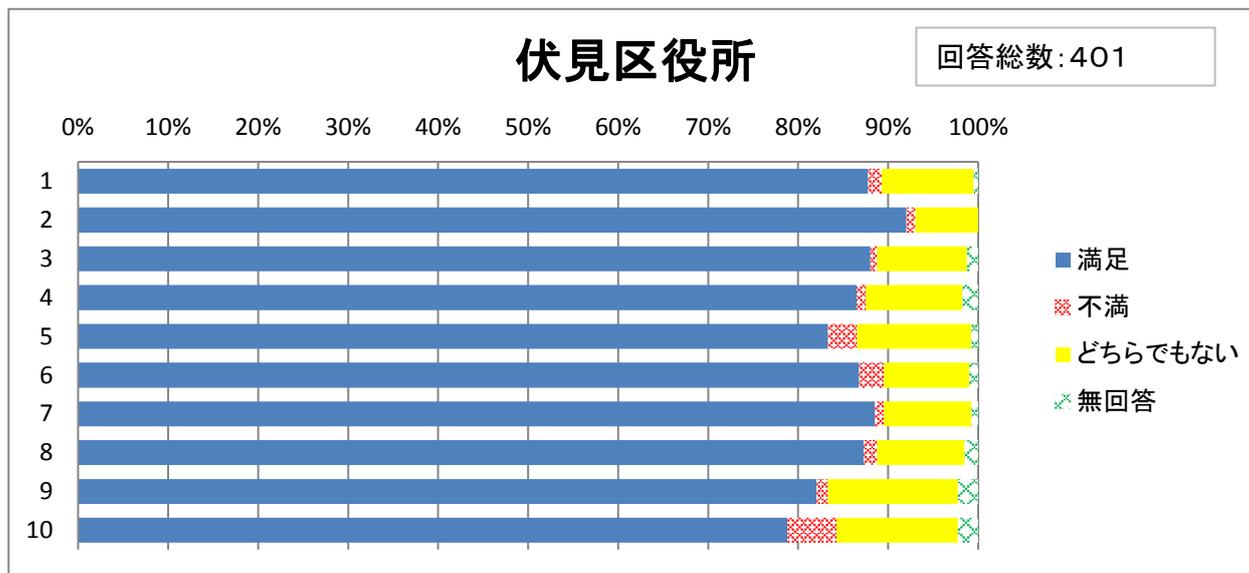
伏見区役所

## 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

- ・とても良い対応をしてくださいました。
- ・いつ来ても親切な対応だ。
- ・待ち時間が長い。
- ・相手の立場に立った対応をしてほしい。  
→一方的な説明をするのではなく、相手が理解できているか確認する等の対応をしてほしい。
- ・すぐに気付いてもらえなかった。一声かけてほしい。
- ・案内表示がわかりづらい。
- ・どこの課に行けば対応してもらえるのかわからない。