

平成24年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

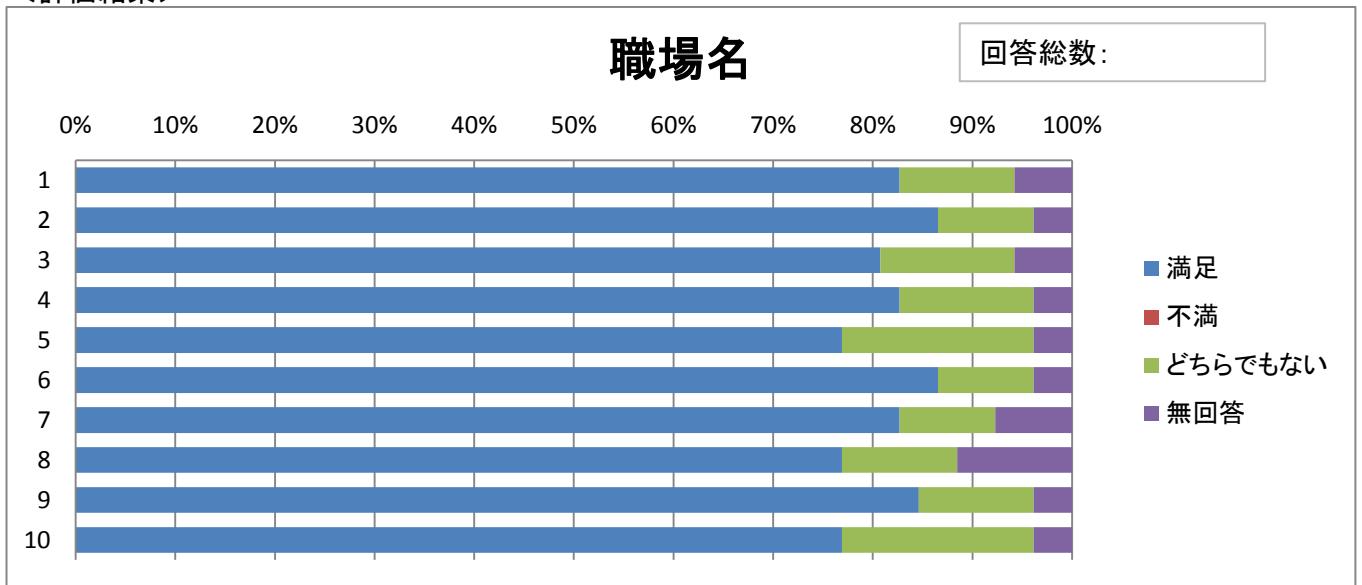
行財政局

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 服装などは公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

- ・ 親切で丁寧な対応に好感がもてます。
- ・ 予算もあると思いますが、英語のビデオをもっと増やしてください。
- ・ 親切にご指導いただき、又、書籍の知識を十分にお持ちで、大いに調査が進みました。又、近々これればご指導を願いたい。
- ・ 本がつまり過ぎの棚がある(小学校記念誌等)。
- ・ 進化したコピー機について行けません。今後とも宜しくお願いします。
- ・ とても貴重な施設で、本当に助かります。
- ・ 様々な質問にも、とても親切に教えていただき、感謝しています。
- ・ 歴史に関する疑問点などを気軽に聞ける施設であるにもかかわらず、PRが不足しており、とても残念である。