

(参考1) 区役所・支所のみのアンケート結果

	案内表示	あいさつ・声掛け	身だしなみ	表情・態度	言葉や説明の 親切さ・ていねいさ	説明の 分かりやすさ	整理・整頓
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
30年度	93.7	96.6	96.7	96.5	97.1	96.2	95.1
前回比較	+12.7	+6.5	+9.5	+9.9	+5.9	+7.4	+10.9
	⑩	①	③ ④	⑤ ⑥	② ⑦	⑧	⑨
28年度	81.0	90.1	87.2	86.6	91.2	88.8	84.2

※表中の囲み数字は各年度における設問番号

(参考2) 28年度アンケート項目

<p><対応の仕方></p> <p>① あいさつはきちんとできていましたか。</p> <p>② 言葉づかいはていねいでしたか。</p> <p><身だしなみ></p> <p>③ 服装や頭髪などは清潔感がありましたか。</p> <p>④ 服装などは業務にふさわしいものでしたか。</p> <p><接遇の態度></p> <p>⑤ 笑顔など、表情は感じが良かったですか。</p> <p>⑥ 姿勢や態度は、誠実さが感じられましたか。</p>	<p><説明の仕方></p> <p>⑦ 説明は親切で、ていねいでしたか。</p> <p>⑧ 説明は的確で分かりやすかったですか。</p> <p><窓口の印象></p> <p>⑨ 整理、整頓は行き届いていましたか。</p> <p>⑩ 案内表示は分かりやすかったですか。</p>
---	---