

平成30年度「来庁者・窓口サービスアンケート」の実施結果について

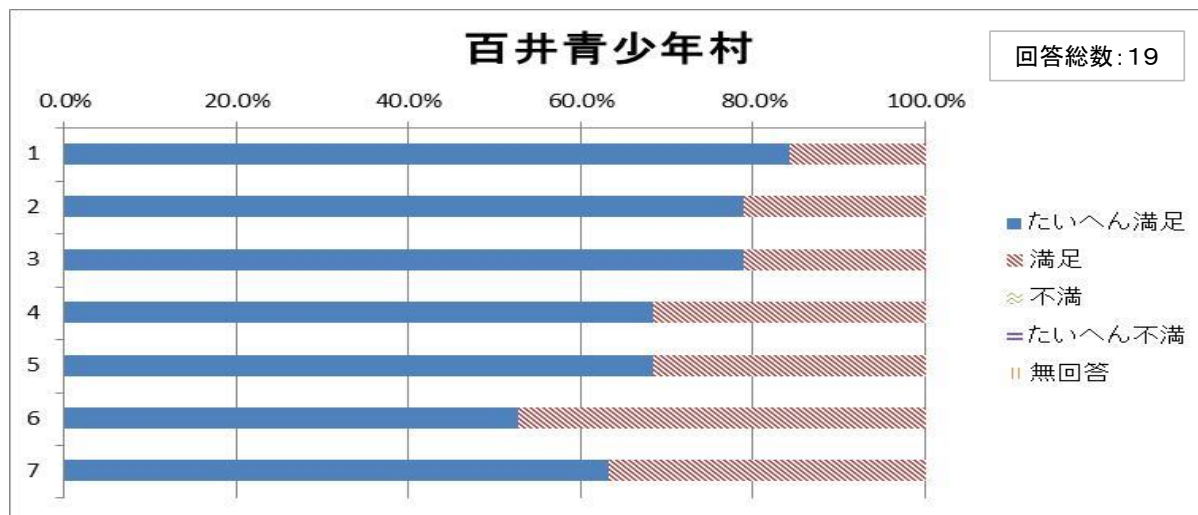
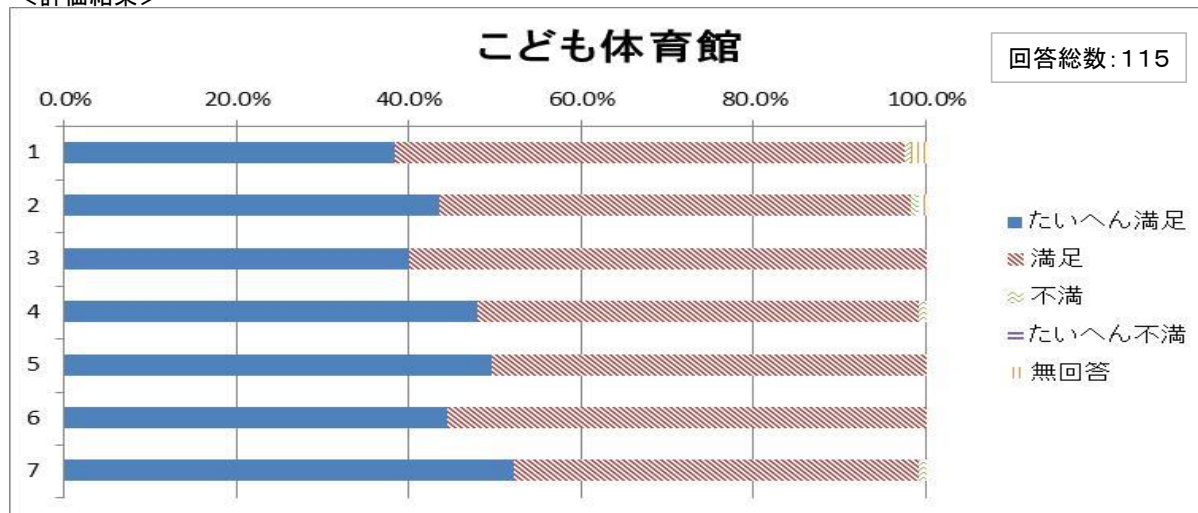
子ども若者はぐみ局

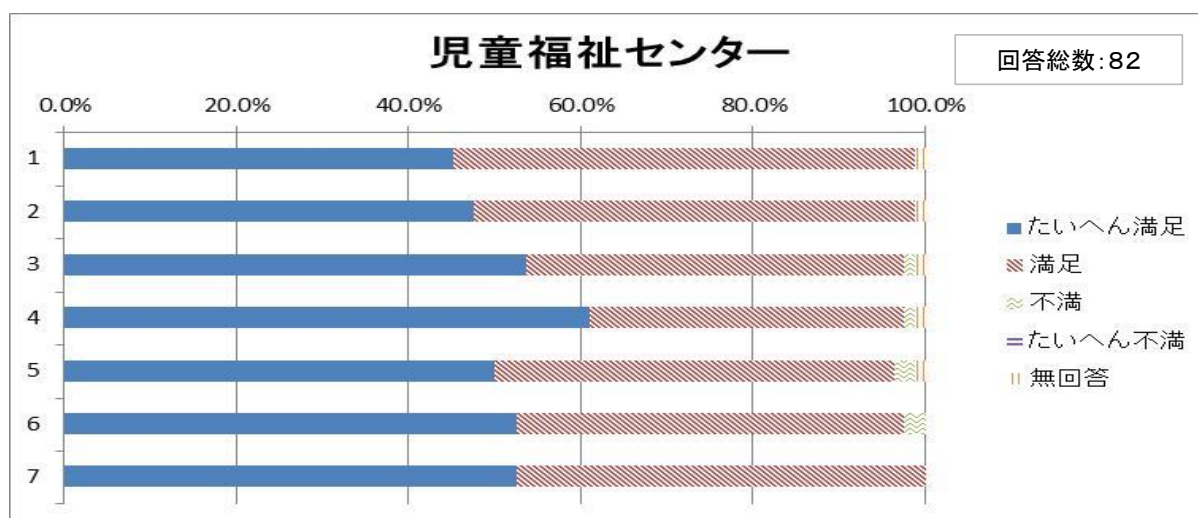
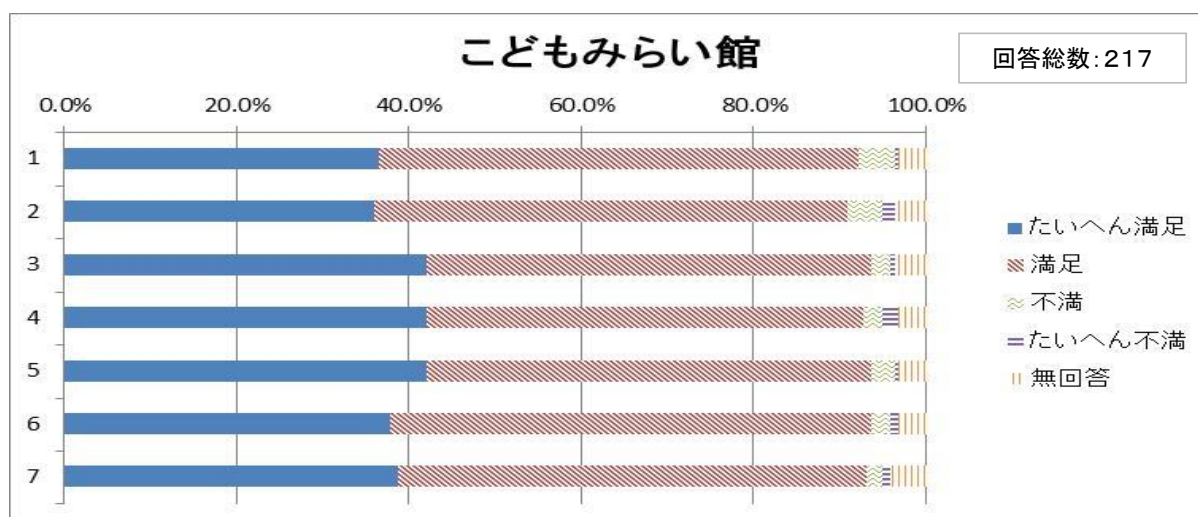
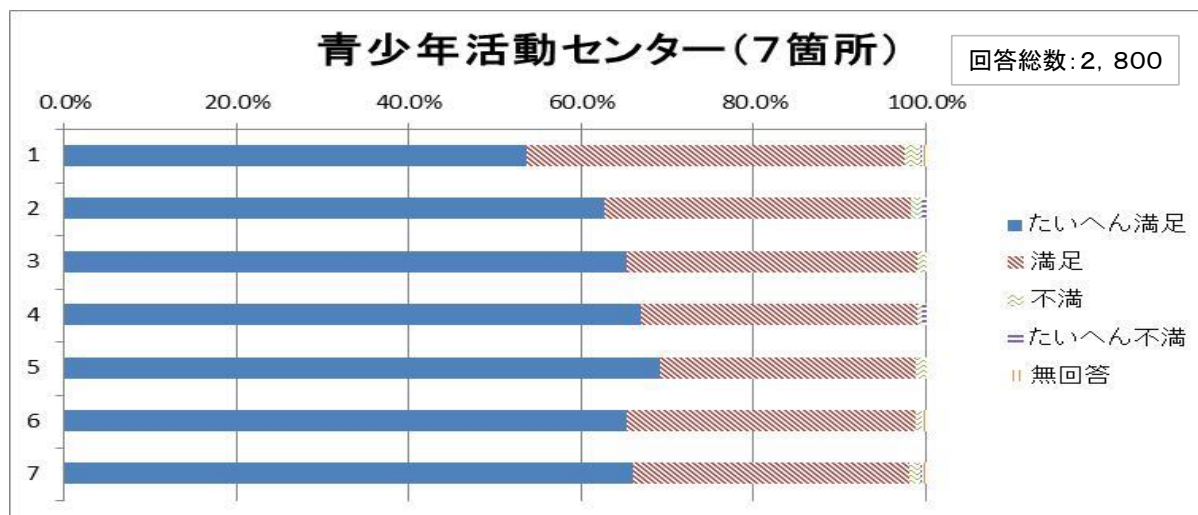
1 窓口アンケートの各職場の評価結果について

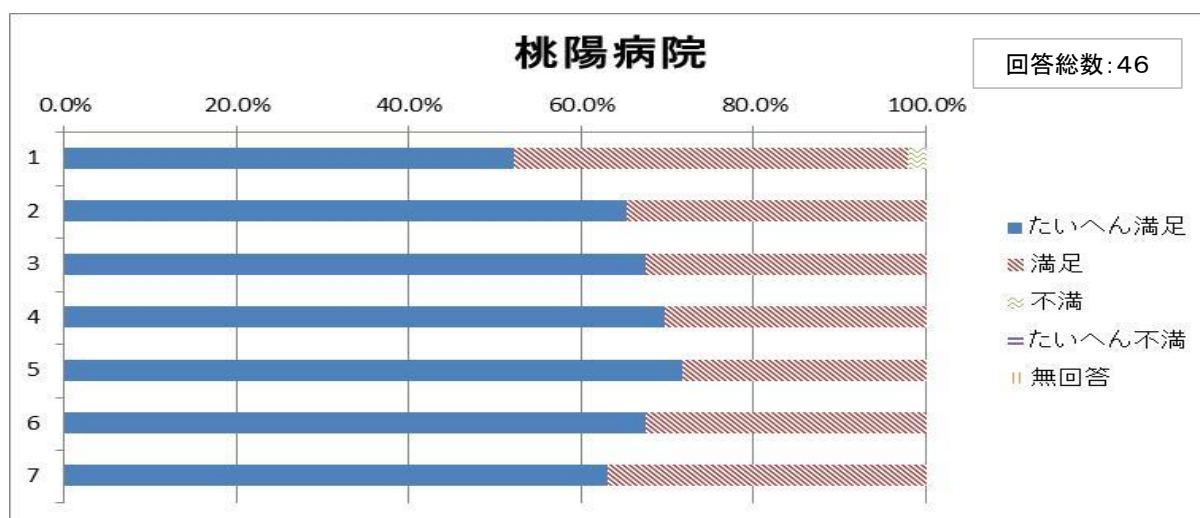
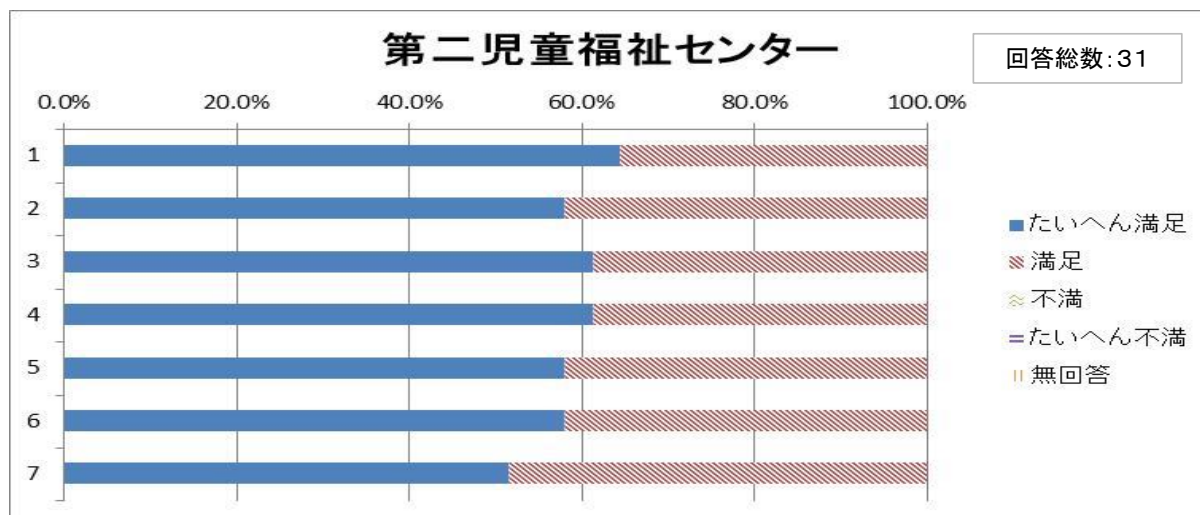
<アンケート項目>

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 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

(こども体育館)

- ・いつも丁寧に対応してくれる。
- ・駐車場への案内表示がわかりにくかった。
- ・しゃべりやすい職員でありがたい。

(百井青少年村)

- ・あいさつが大変気持ちよかった。

(青少年活動センター7箇所)

- ・丁寧な対応で「また来たい」と思った。
- ・わかりやすい案内表示をしてほしい。案内表示の文字をもっと大きく、見えやすくしてほしい。
- ・館内の表示が多すぎる。
- ・いつもきれいで、快適。
- ・笑顔で対応してもらい、うれしかった。

(こどもみらい館)

- ・働いている人たちがとても親切。
- ・読み聞かせがよかった。
- ・表情はよかったが、感じが悪かった。

(児童福祉センター)

- ・ゆっくり話してもらい、話がよくわかった。
- ・いつも丁寧に対応してもらえる。
- ・本棚をもう少し整理してほしい。
- ・専門的で十分理解できていないところがある。

(第二児童福祉センター)

- ・いつも丁寧・親切でありがたい。

(桃陽病院)

- ・丁寧・親切に対応してもらった。
- ・案内表示がわかりにくかった。

3 主な改善策

(こども体育館)

- ・古くなっていた案内表示の再作成に加え、新たに案内表示を作成した。

(青少年活動センター7箇所)

- ・案内表示を大きい字に変更した。
- ・わかりやすい案内ができるように、掲示物を設置した。

(こどもみらい館)

- ・気持ちの良い声かけについて協議し、職員間で意識共有を行った。

(児童福祉センター)

- ・本棚の整理や本の入れ替えを定期的に行うことを職員間で確認した。また保護者向けの本の表紙が見えるよう工夫した。
- ・市民にわかりやすい説明を心がけることを職員間で再確認した。

(桃陽病院)

- ・案内表示について、来院者のために設置されている外来受付窓口までの誘導ライン上に文字での案内を追加した。
- ・エレベーター内の階数表示欄にも案内を追加した。