

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

東 山 区 役 所

1 窓口アンケートの各職場の評価結果について

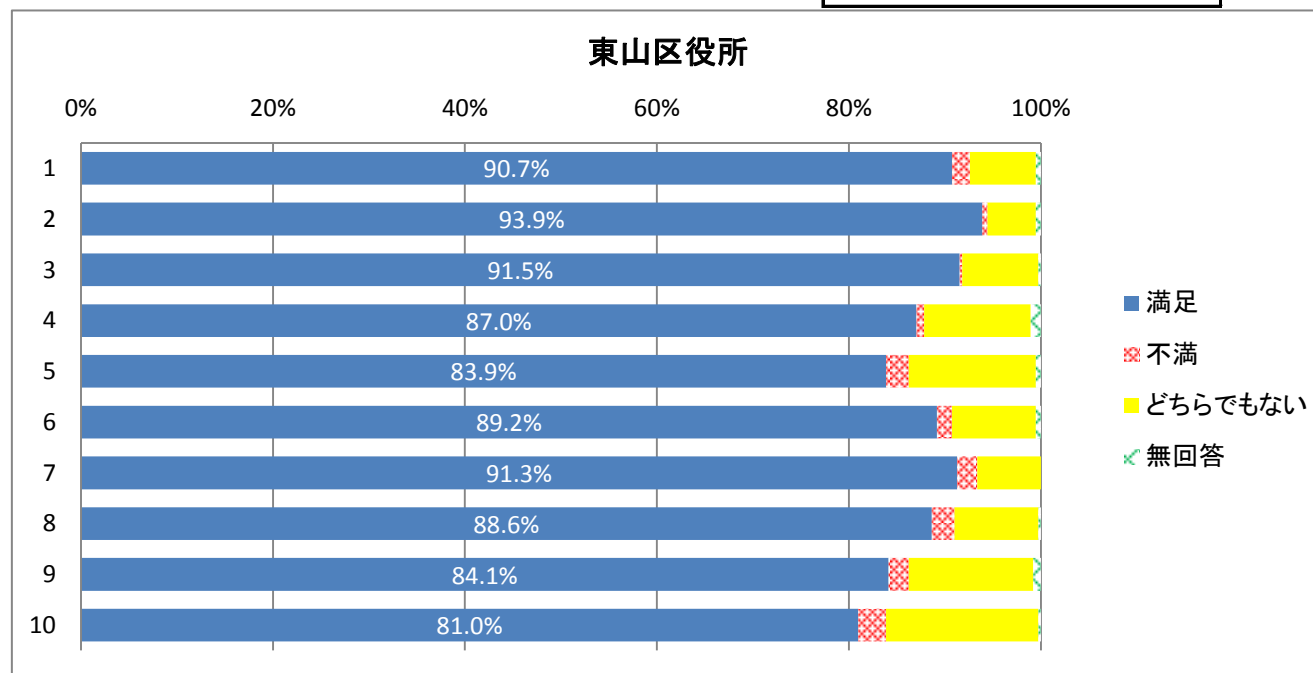
<アンケート項目>

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 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 服装や頭髮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、表情は感じが良かったですか。 | ⑩ 案内表示は分かりやすかったですか。 |

<評価結果>

東山区役所

回答総数: 378



2 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等

【良かった点】

- 皆さんが笑顔で気持ち良かったです。
- 受付の方が親切に案内してくれた。
- 丁寧な対応だった。
- いつも親切で優しい言葉づかいでとても嬉しい。

【改善すべき点】

- 待ち時間が長かった。
- 案内表示についてもう少し字が大きい方がお年寄りに良いのでは。
- 書類が積まれているのが見えないようにすればすっきりすると思う。
- 貼り紙が多い。