

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

別紙3

環境政策局

1 窓口アンケートの各職場の評価結果について

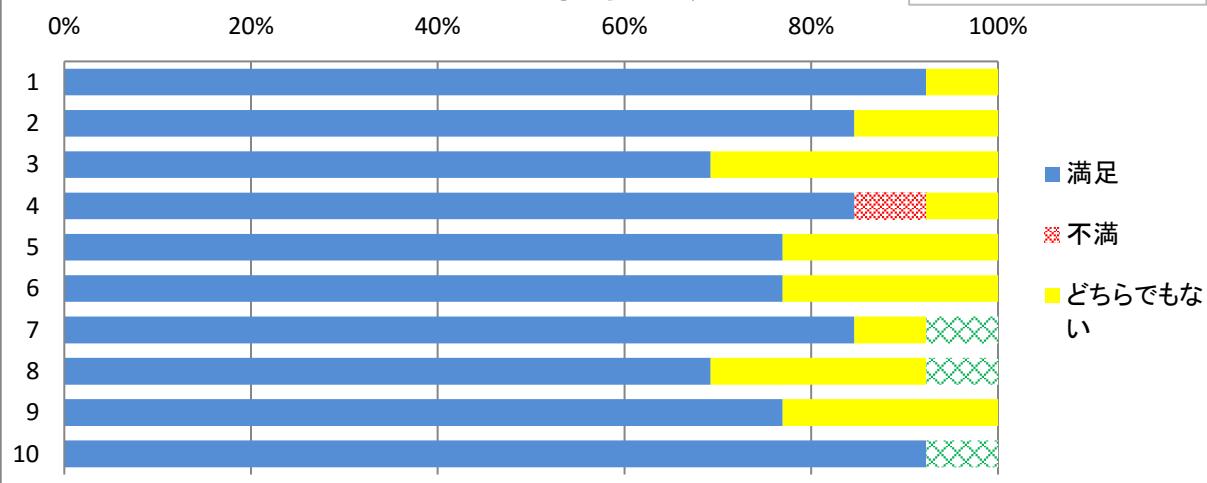
<アンケート項目>

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 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>

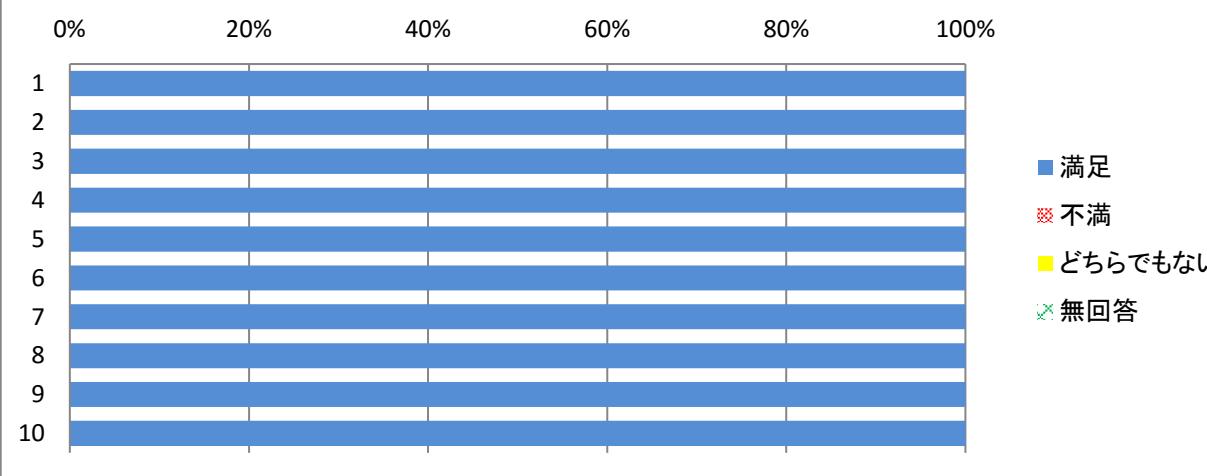
北エコまちステーション

回答総数: 13



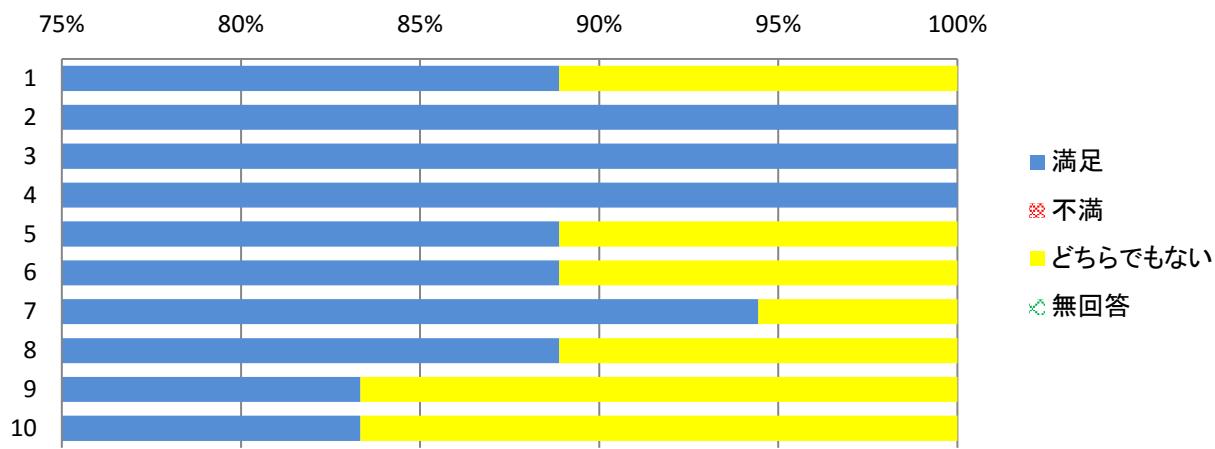
上京エコまちステーション

回答総数: 3



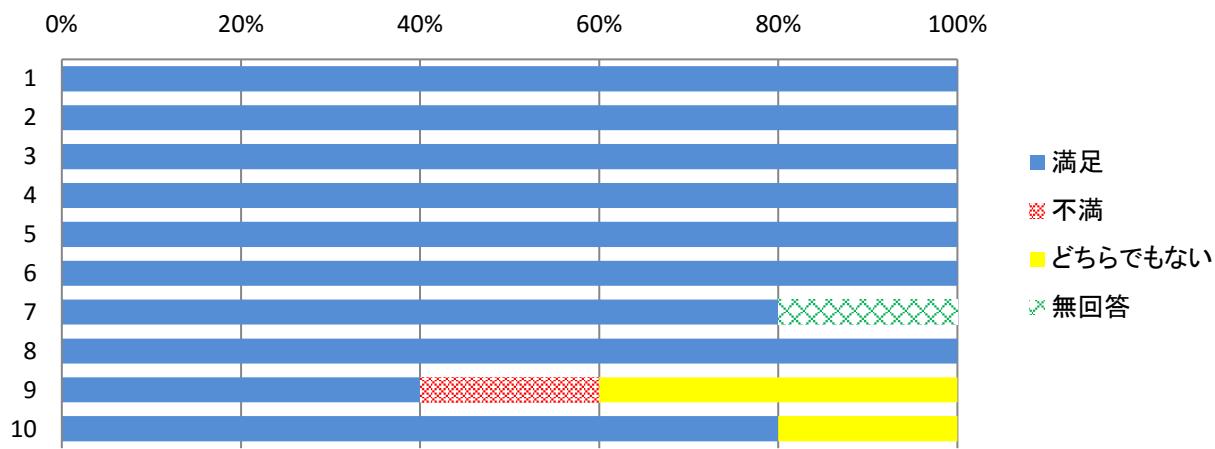
左京エコまちステーション

回答総数: 18



山科エコまちステーション

回答総数: 5



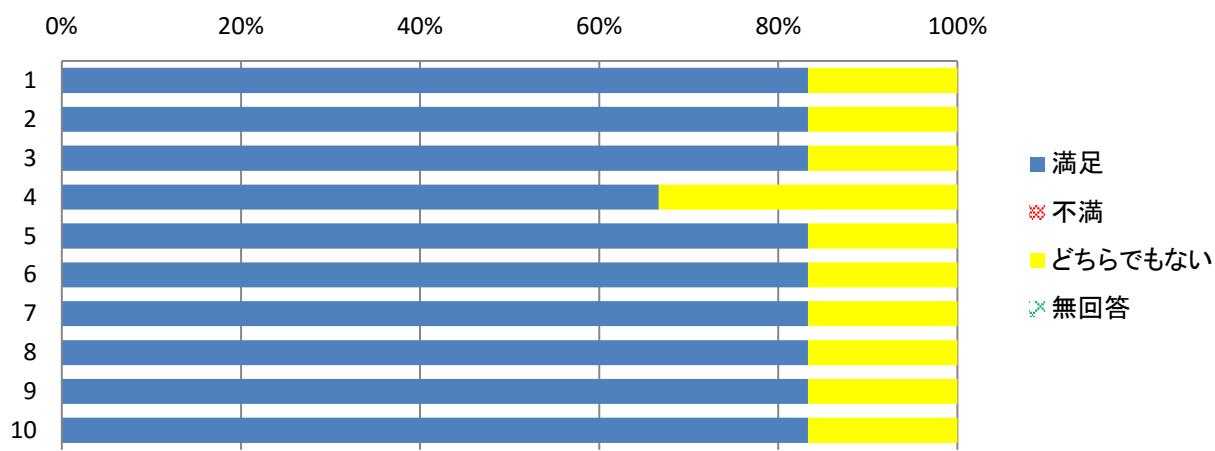
醍醐エコまちステーション

回答総数: 8



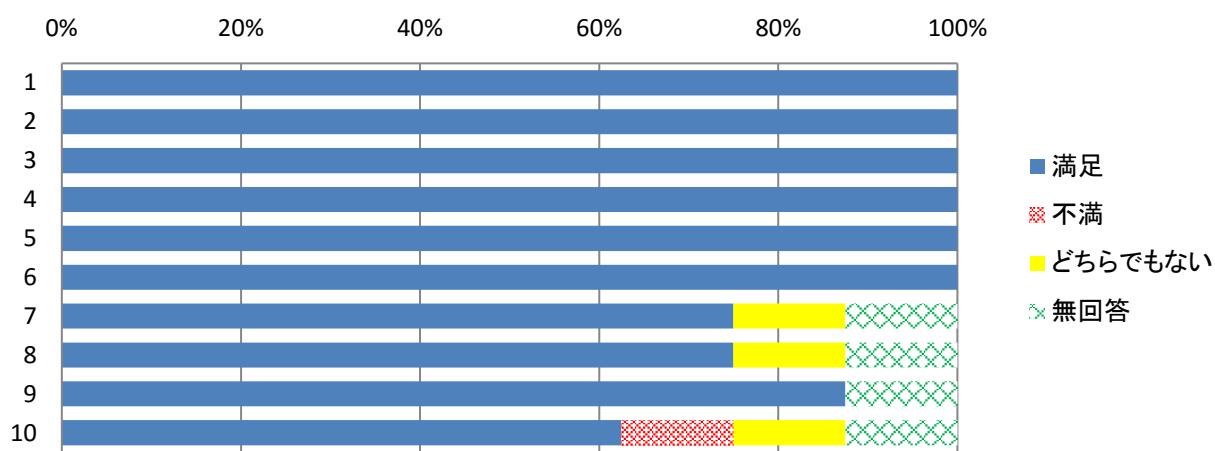
東山エコまちステーション

回答総数:6



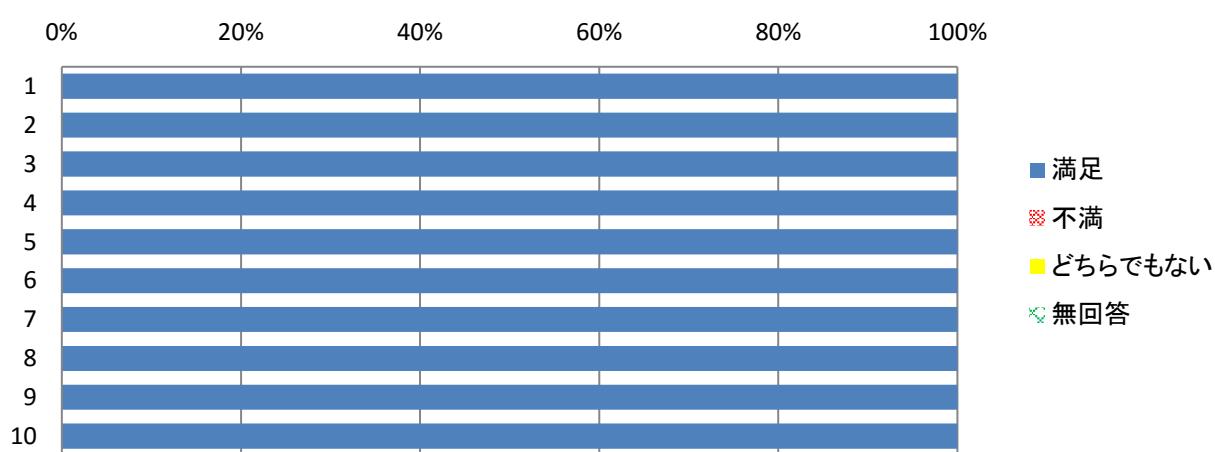
下京エコまちステーション

回答総数:8



南エコまちステーション

回答総数:7



中京エコまちステーション

回答総数:0

0%

20%

40%

60%

80%

100%

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

■ 満足

☒ 不満

■ どちらでもない

☒ 無回答

右京エコまちステーション

回答総数:6

75%

80%

85%

90%

95%

100%

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

■ 満足

☒ 不満

■ どちらでもない

☒ 無回答

西京エコまちステーション

回答総数:0

0%

20%

40%

60%

80%

100%

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

■ 満足

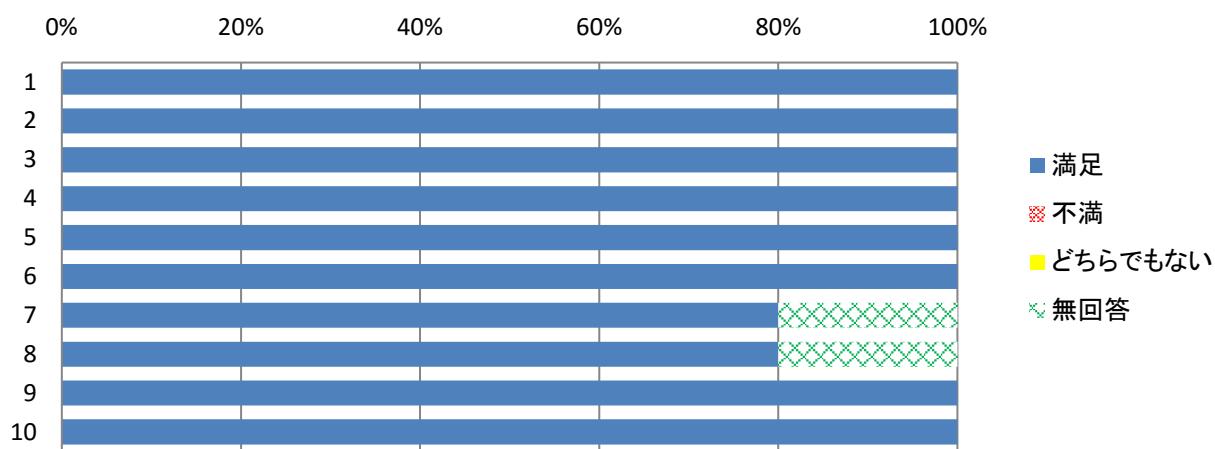
☒ 不満

■ どちらでもない

☒ 無回答

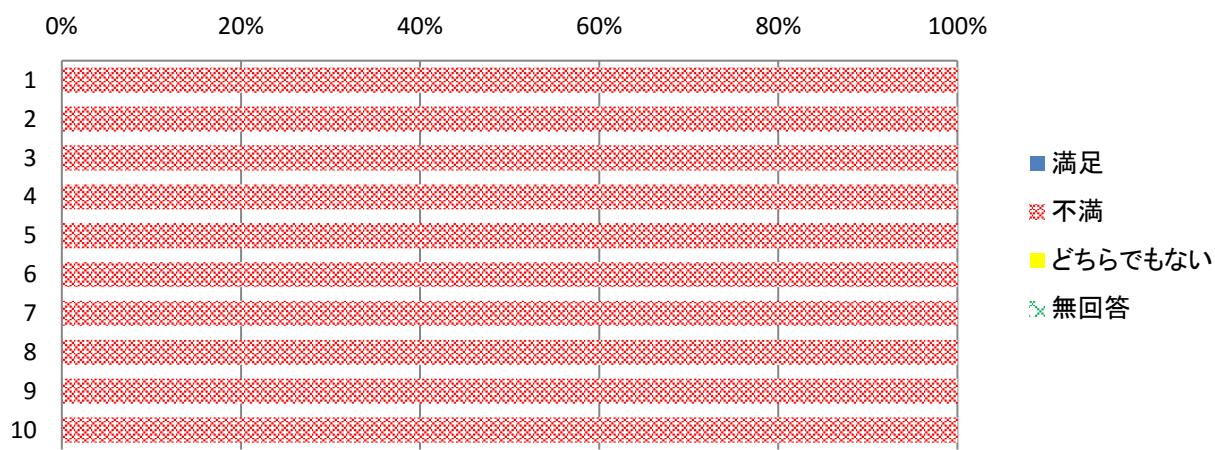
洛西エコまちステーション

回答総数: 5



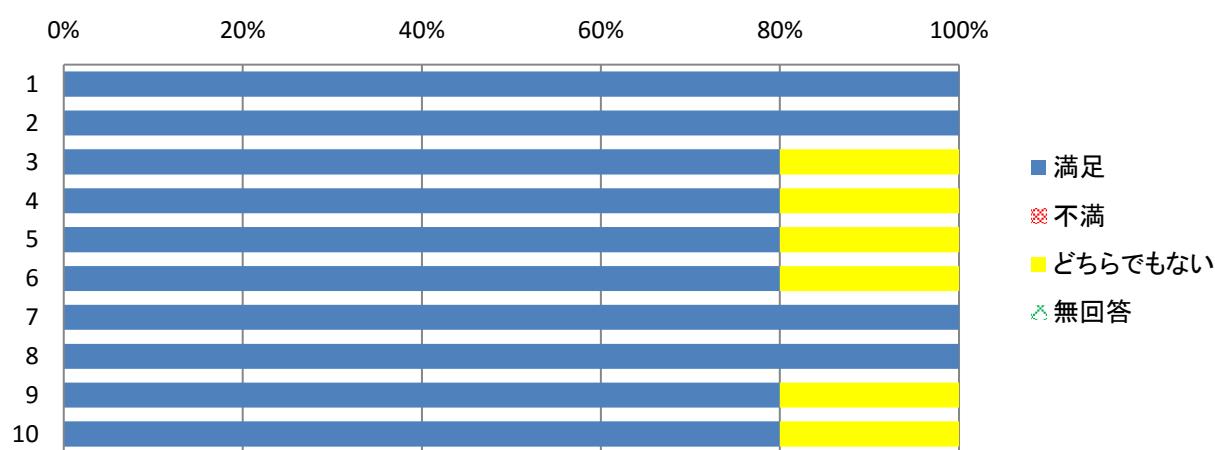
伏見エコまちステーション

回答総数: 1



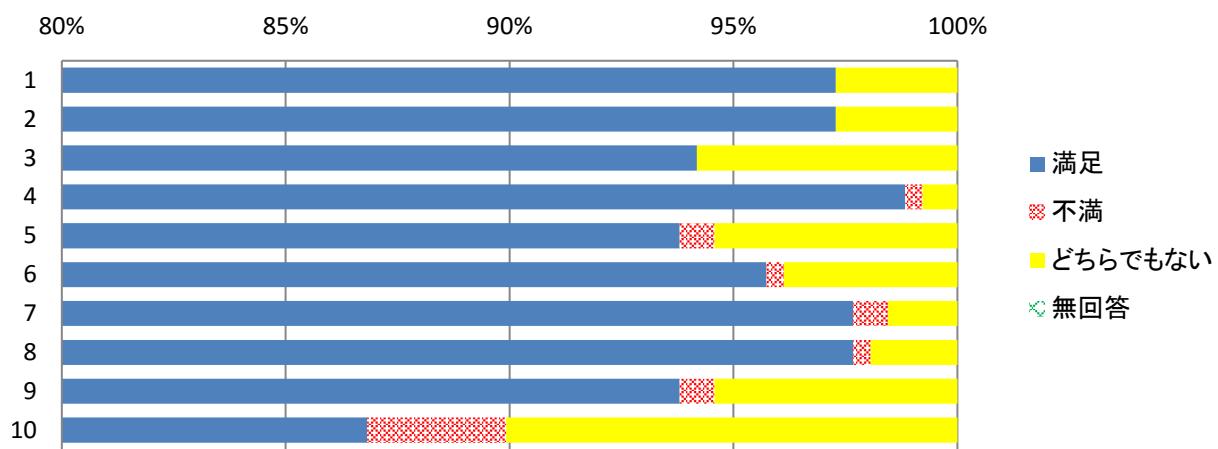
深草エコまちステーション

回答総数: 5



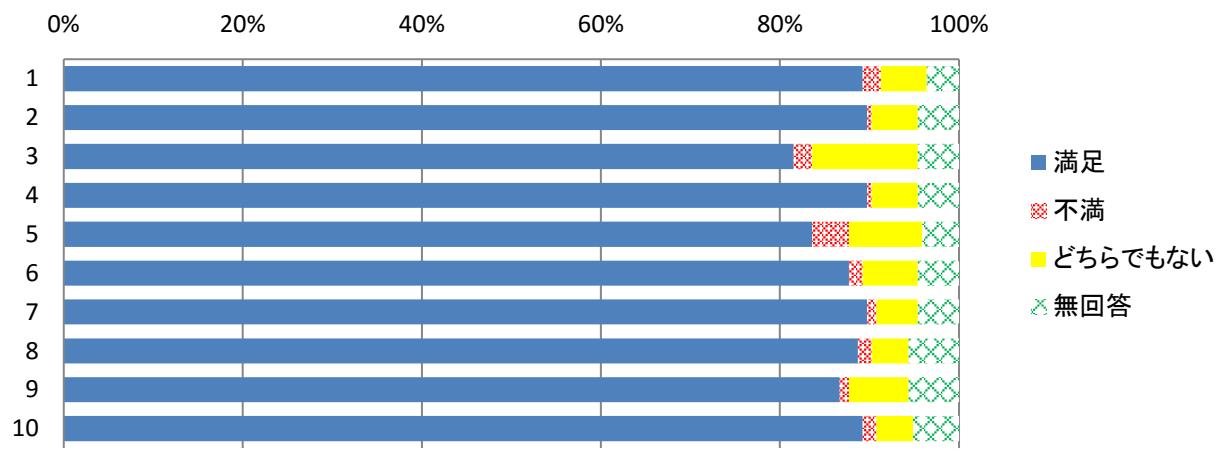
南部クリーンセンター

回答総数: 258



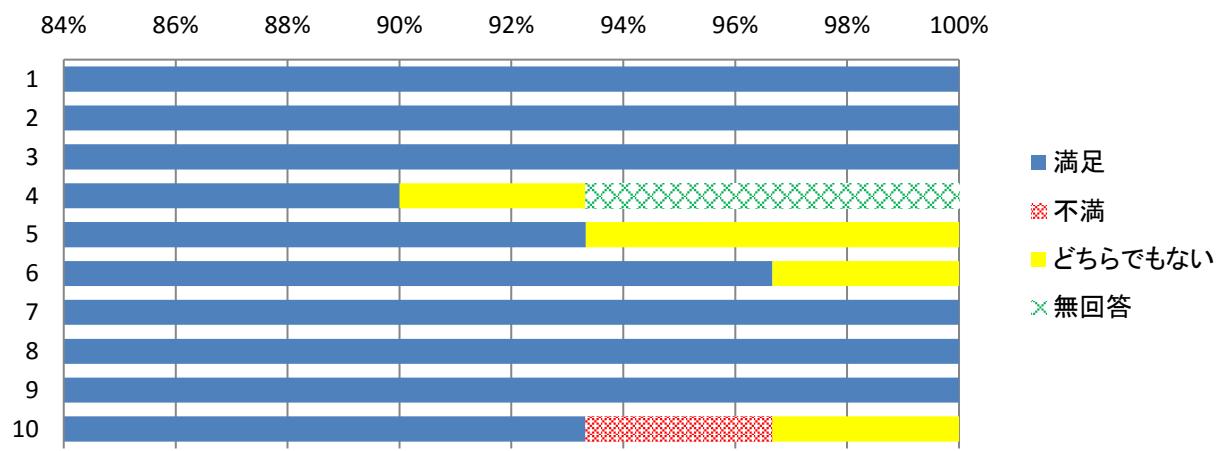
東北部クリーンセンター

回答総数: 195



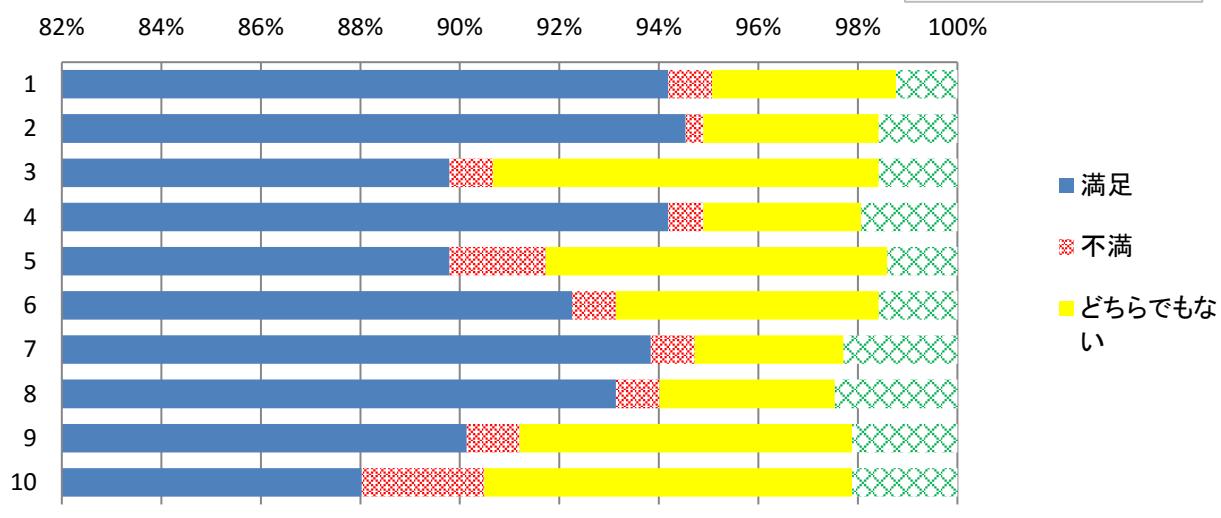
北部クリーンセンター

回答総数: 30



集計結果

回答総数: 568



2. 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等

- ・支所内全体が明るく、良い雰囲気で来やすいです。
- ・丁寧、わかりやすい説明でした。
- ・いつも親切丁寧に対応していただいて、ありがとうございます。
- ・ごみを捨てるとき、「ゆっくりと」と声掛けしてくれると、焦らずケガをするリスクも減ると思う。
- ・案内サインは分かりにくいが、係員さんが教えてくれるので「どちらでもない」(に○をした)
- ・初めての利用だと説明が少なく、分からぬと思うので、利用が初めてなのか確認してもらった方が良いと思う。
- ・いろいろと手伝っていただき、助かりました。気分が良かったです。
- ・現状でO. Kです。 等