

平成26年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

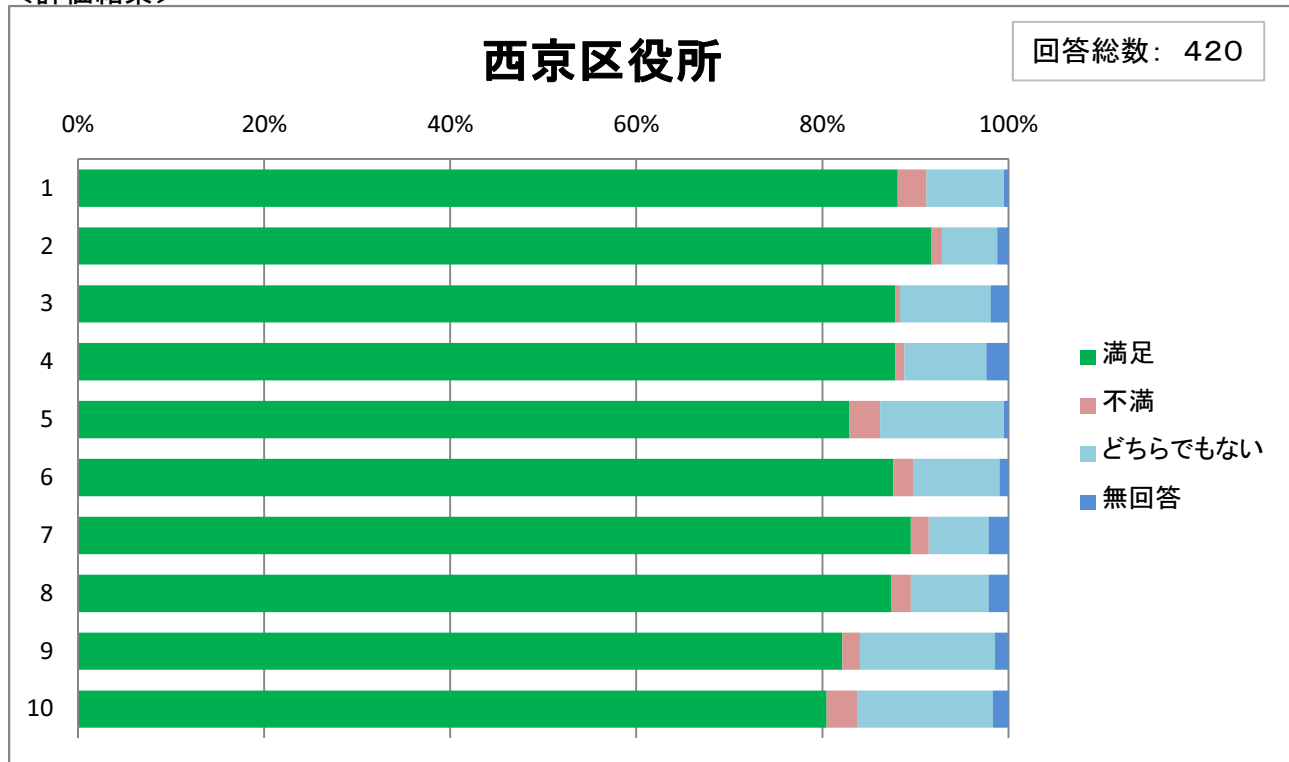
西 京 区 役 所

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 案内表示はわ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

【良かった点】

- 待遇は以前に比べ格段に良くなっていると思います。
- 昔は行きづらい場所の一つでしたが、最近は気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます。
- 不満に思うことはいつもない。「普通」なのがとてもよい。
- 静かで入りづらかったけど、案内の方が親切で安心しました。対応が大変良いです。こうした温かいおもてなしの心をよろしくお願い致します。ありがとうございます。
- 記入間違いをしていたのをさりげなく注意していただき助かりました。以前と違い、聞きやすくソフトな対応をして下さった「案内係」の女性の方、すごく区役所のイメージアップだと思います。

【改善すべき点】

- いつも対応が無愛想で笑顔がなく何でも聞きにくい。
- 堅苦しくて緊張してしまいやすい。もう少し柔らかい対応が望ましいです。それにさわやかさも欲しい。
- 専門的な知識をちゃんとつけてほしい。説明不足、他の人にすぐ変わる。
- 一部の人の服装はあまり清潔感がない。もう少し気を使ってほしい。
- 机上、カウンターをもう少し整理した方がいい。

【その他】

- 区役所と保健センターは同一の場所にしてほしい。