

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

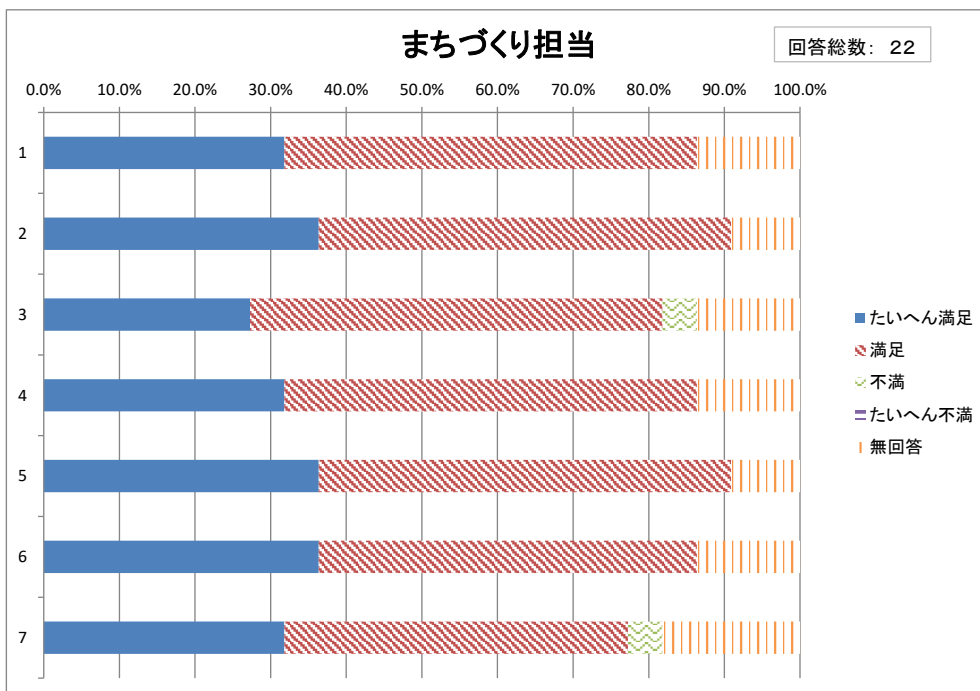
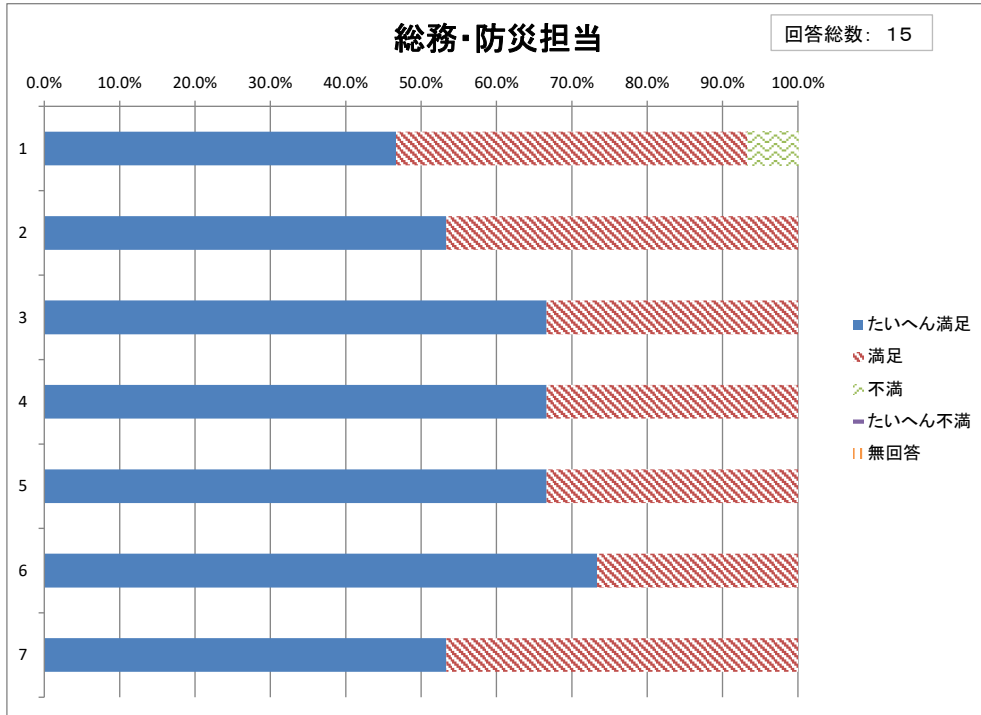
左京区役所

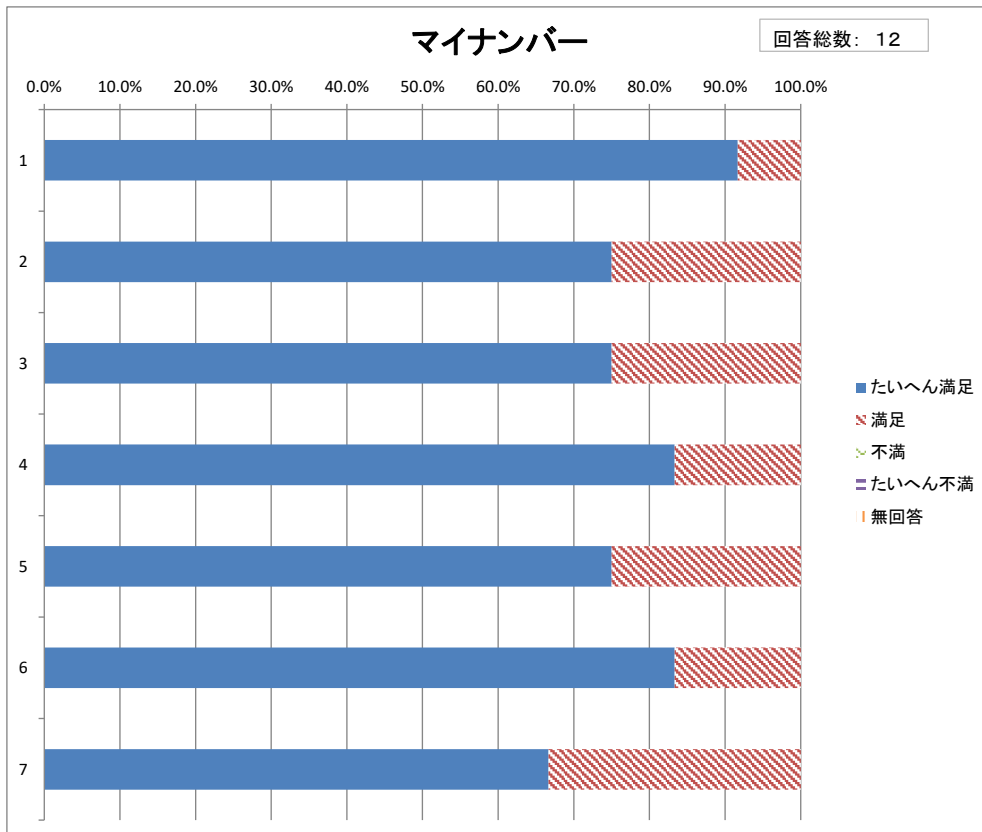
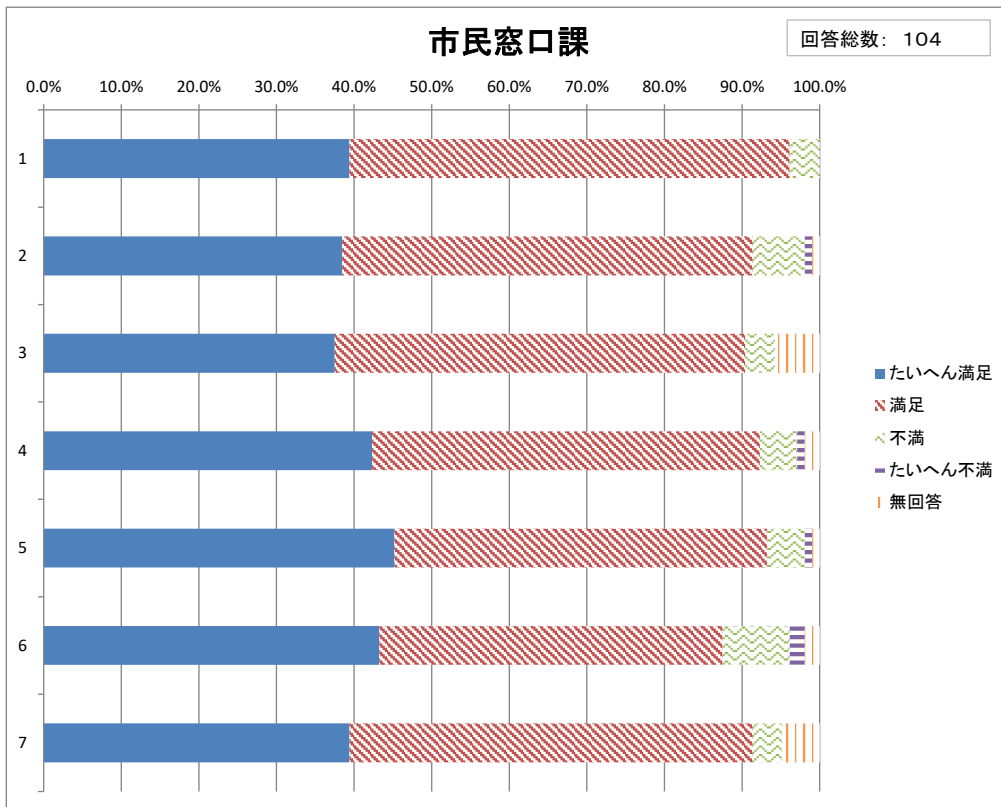
1 窓口アンケートの各職場の評価結果について

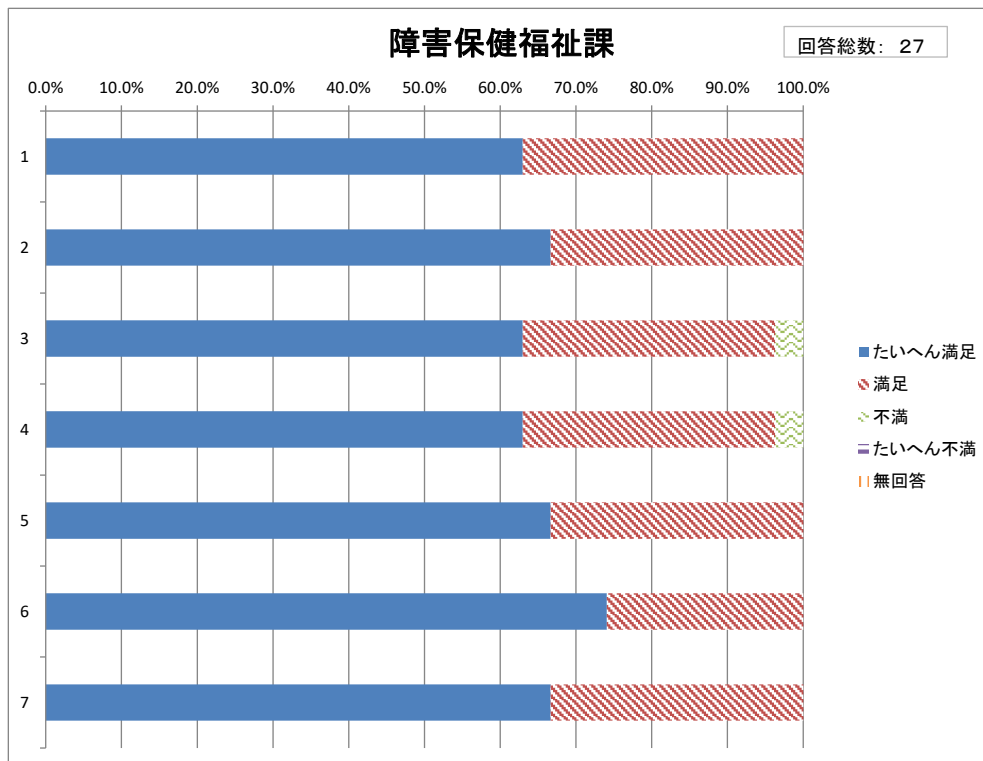
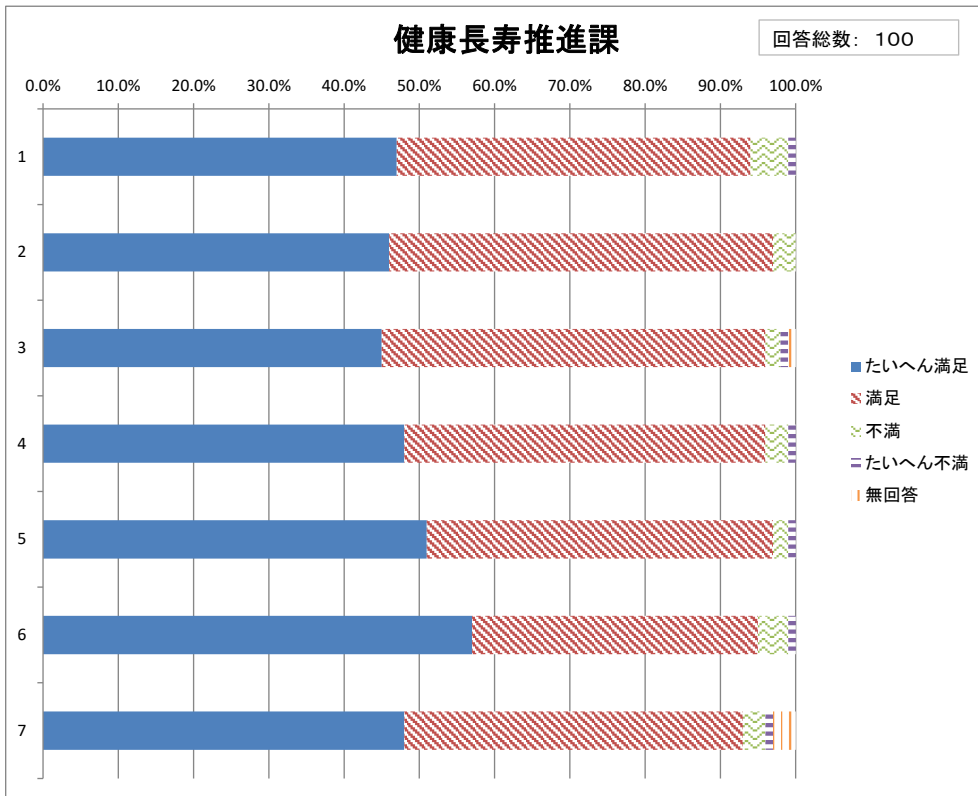
<アンケート項目>

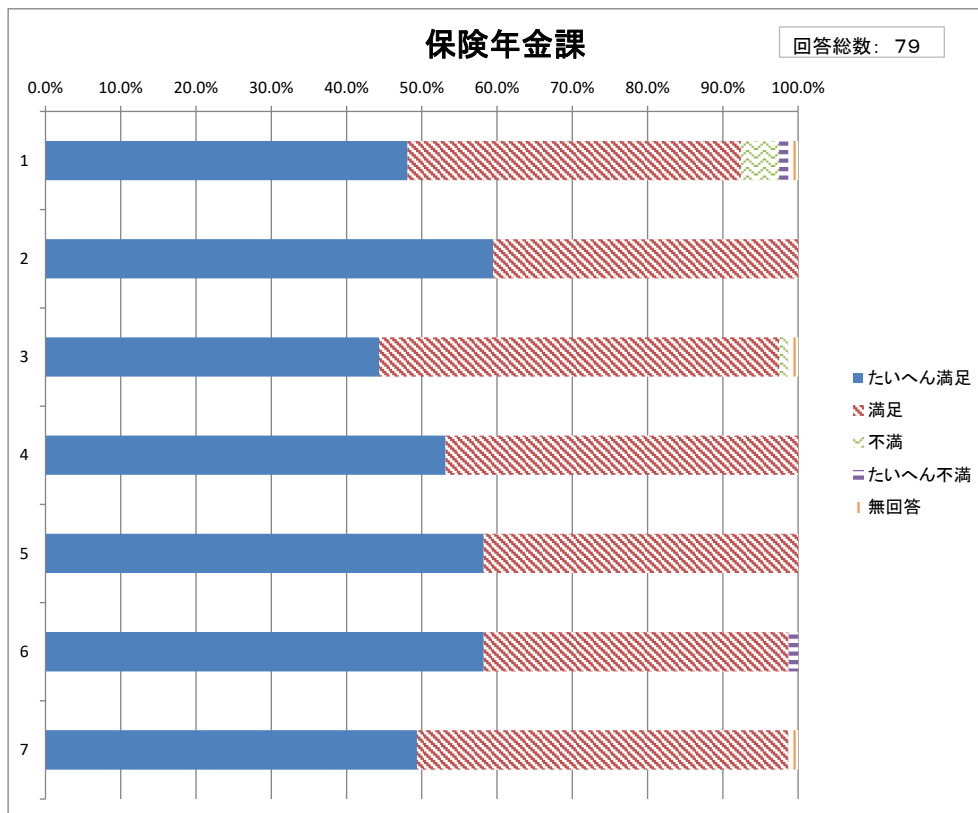
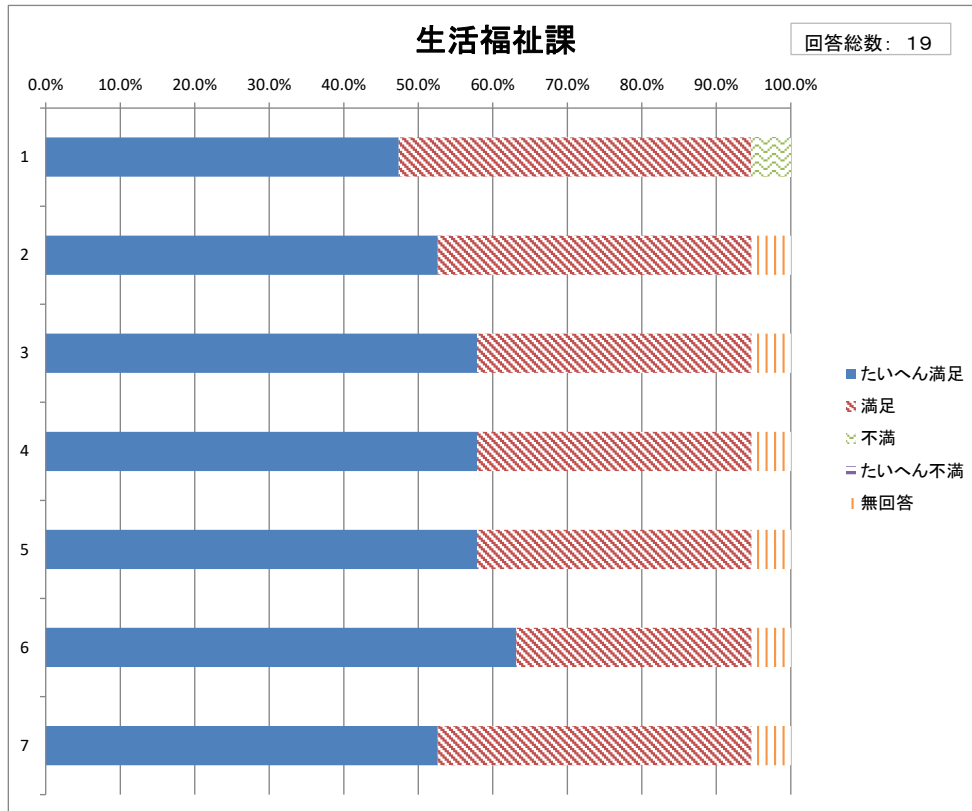
- |                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| ①案内表示は分かりやすかったですか。       | ⑤言葉づかいや説明は、親切でいいでしたか。 |
| ②あいさつやお声かけはきちんとできていましたか。 | ⑥説明は的確で分かりやすかったですか。   |
| ③身だしなみは業務にふさわしいものでしたか。   | ⑦整理、整頓は行き届いていましたか。    |
| ④表情や態度は感じが良かったですか。       |                       |

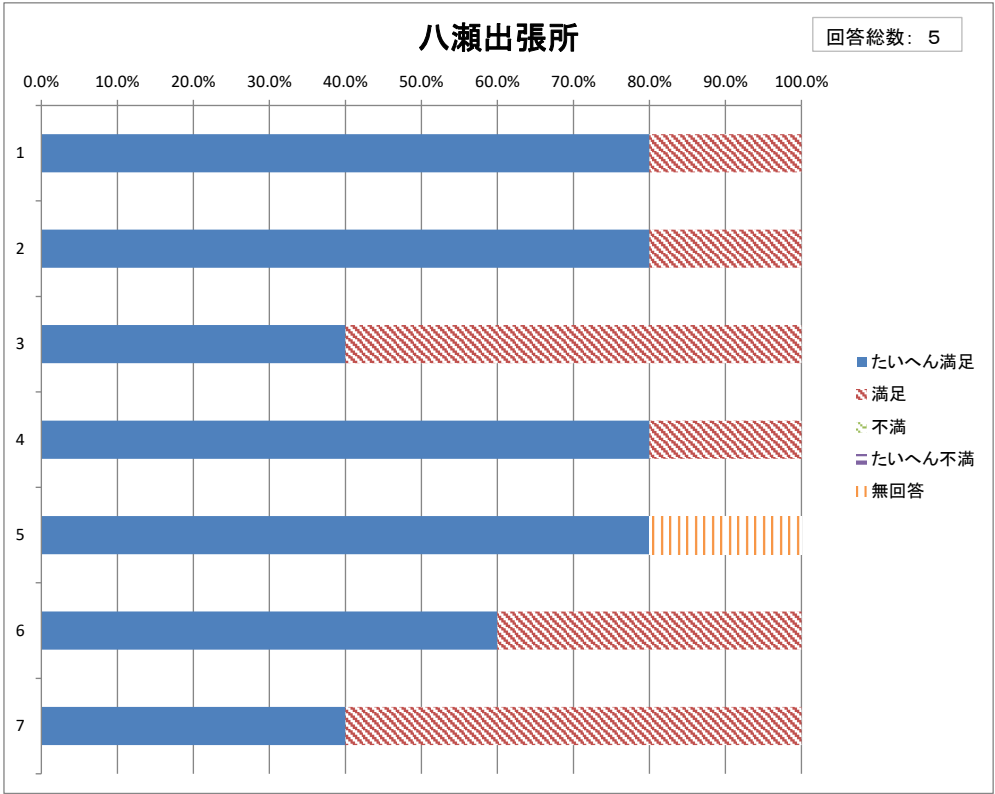
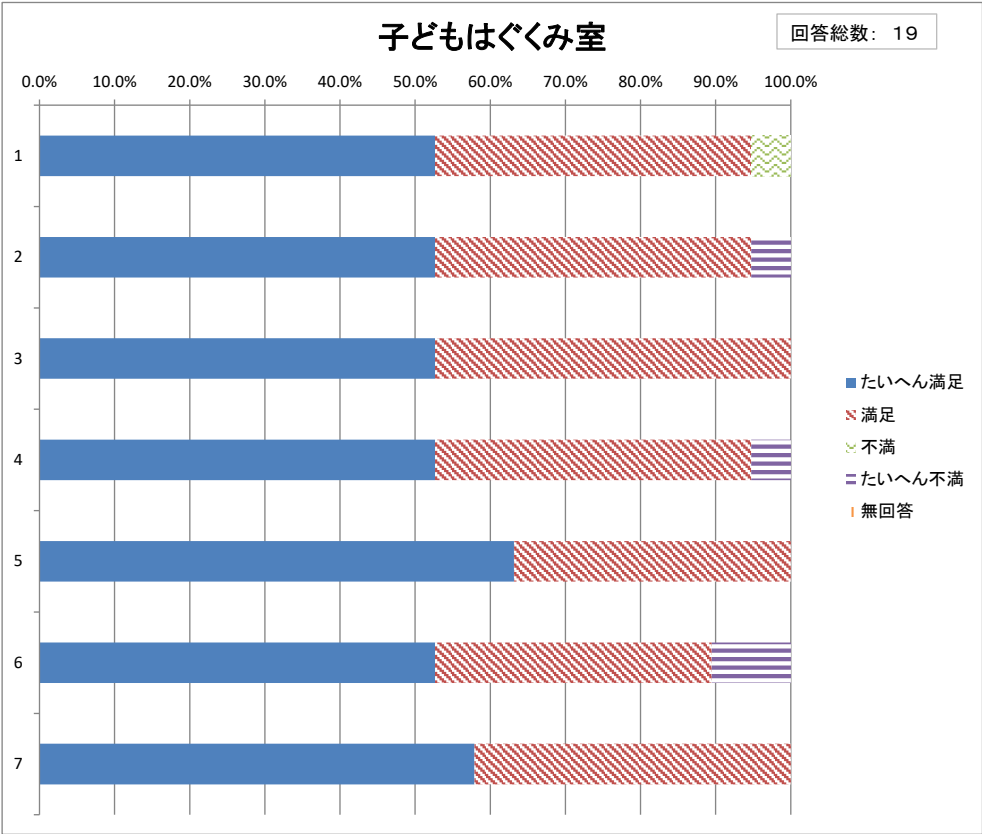
<評価結果>

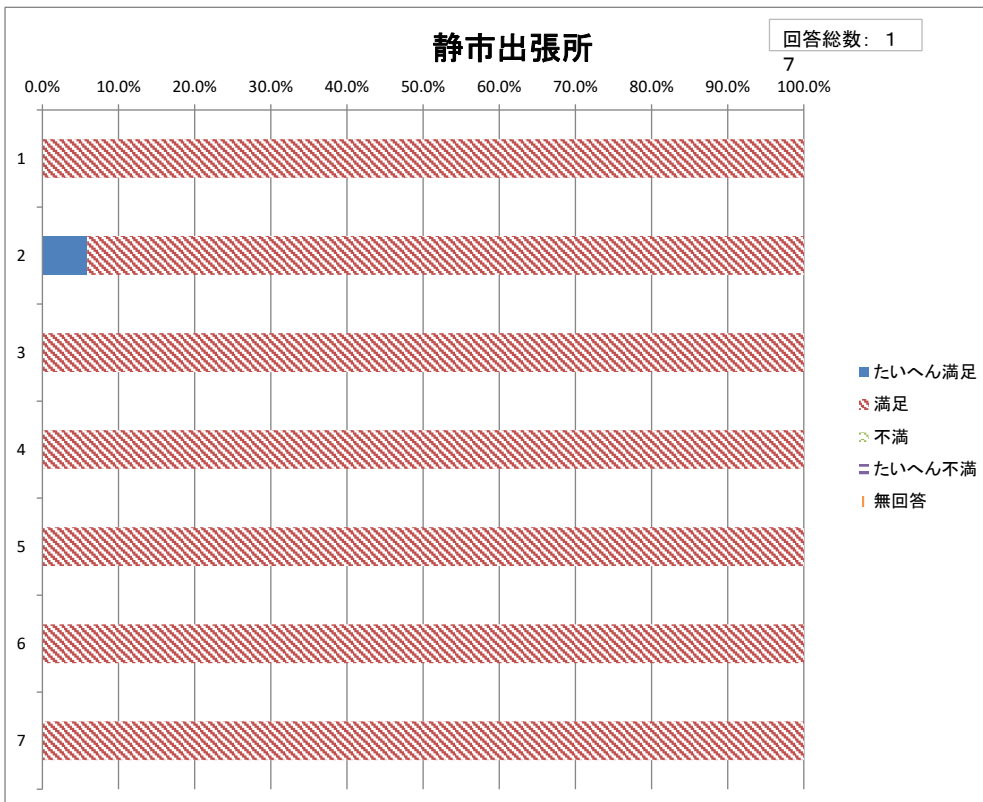
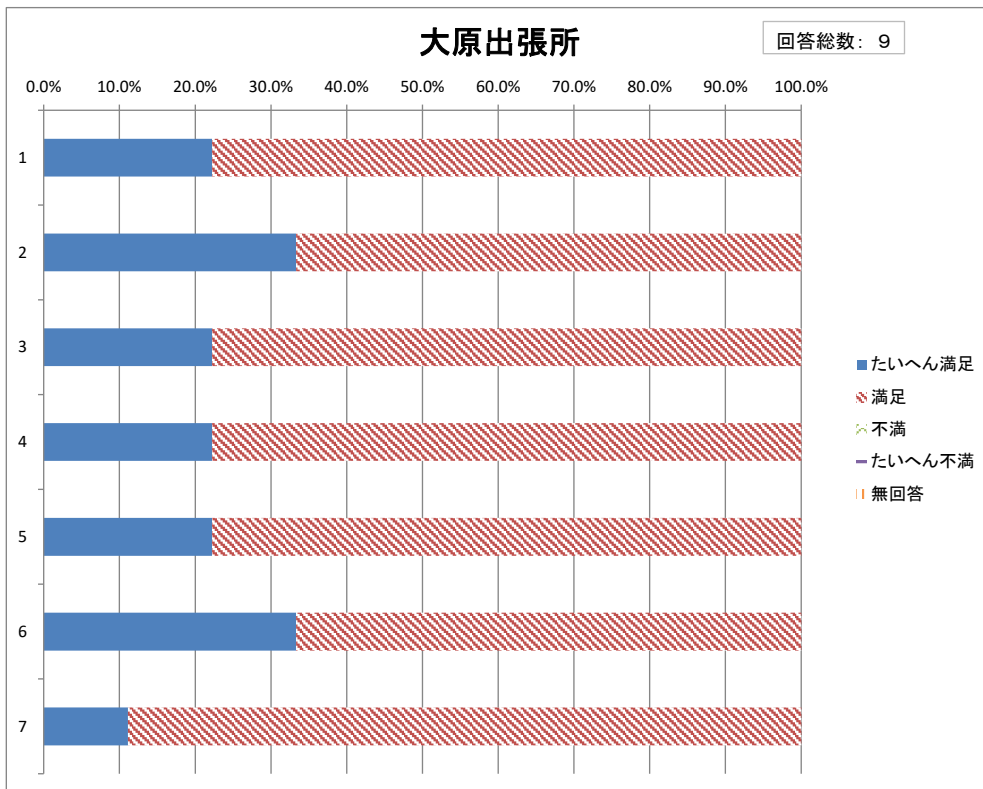


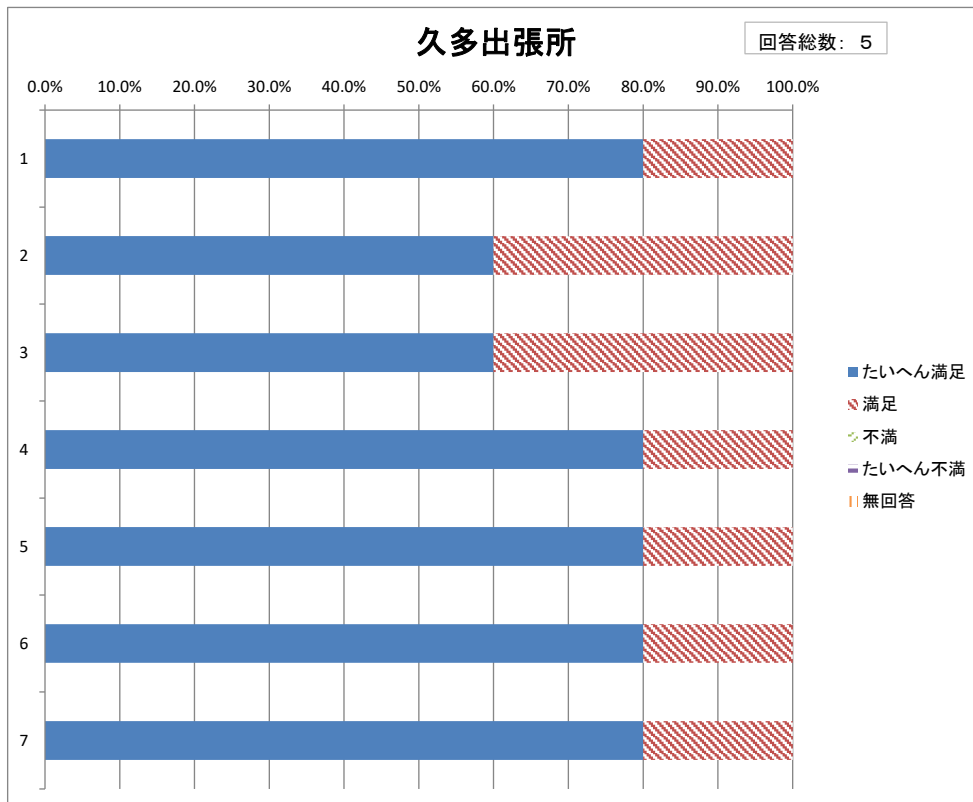
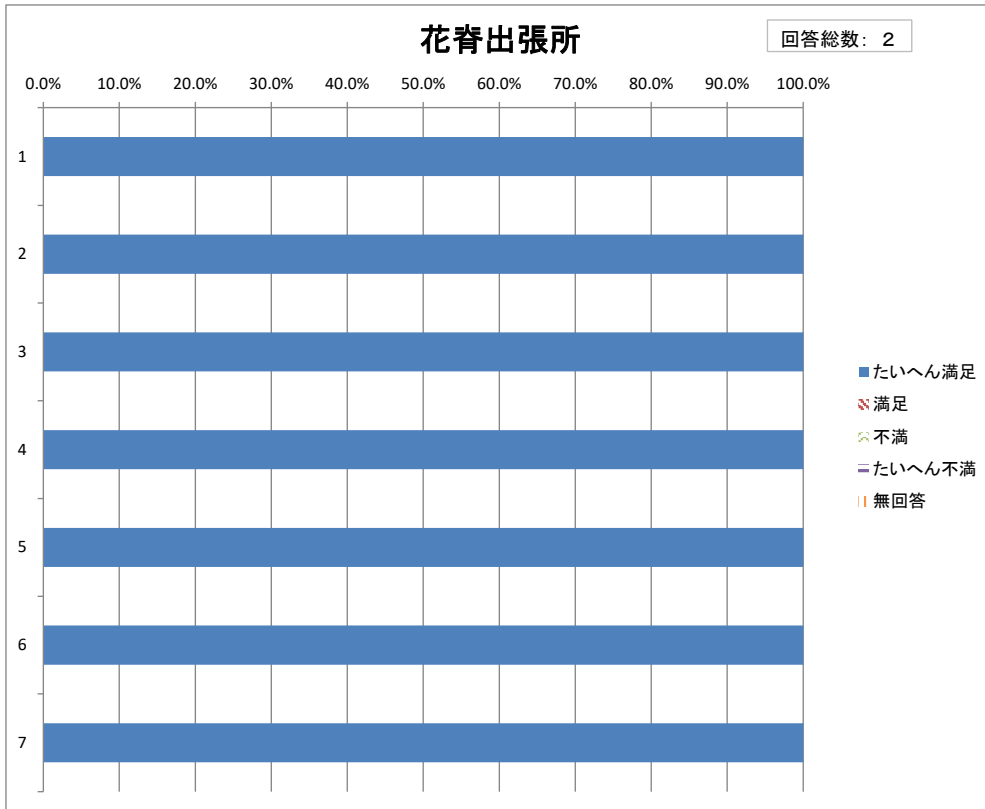


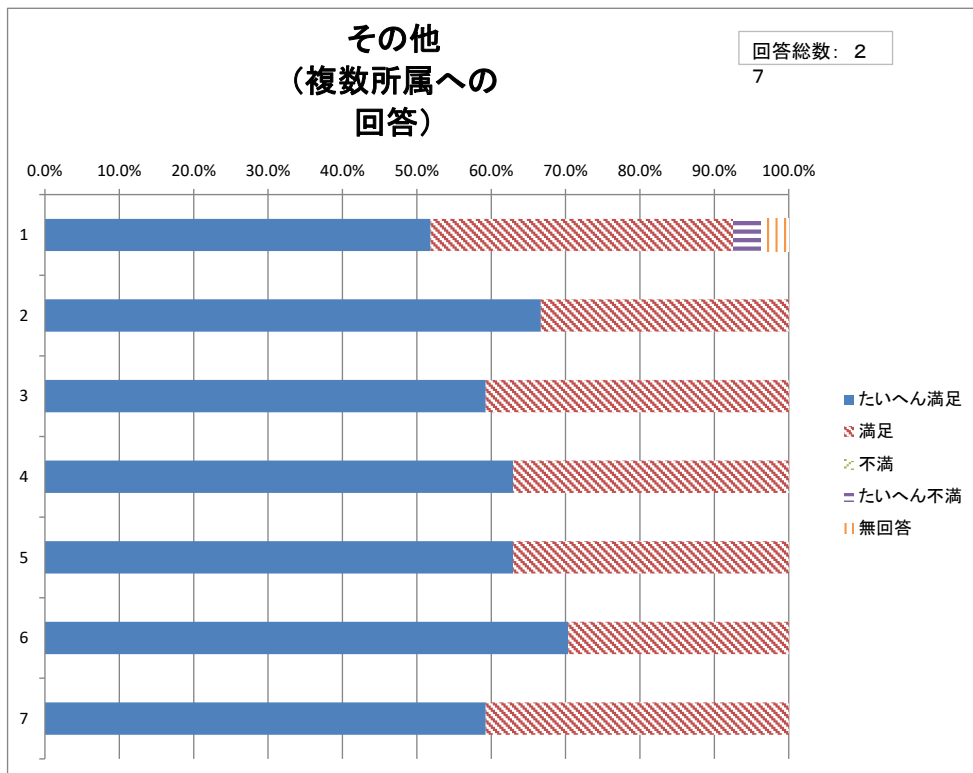












## 2 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等

- ・番号札機の使い方が分かり難い。分かりやすい案内, 声かけなどが必要だ。
- ・待ち時間が長い。
- ・窓口の奥には人が沢山いるのに何もしない人が多いと感じる。
- ・区役所への交通の便が悪い。シャトルバスがあれば便利だと思う。
- ・不慣れな人にとっては案内表示が分かりづらい。階段の上り口にも案内表示があればよい。
- ・駐車場が狭い。
- ・研修目的で駐車券が無料化にならないのは納得できない。
- ・段取りが悪く, 形式にこだわりすぎだと感じる。
- ・疲れていても, 不貞腐れた顔で対応するのはやめてほしい。
- ・接客態度が良くない。
- ・昼時間にロールカーテンの向こうの机で寝ている人がいるが, 待たされている来庁者にとっては不愉快を感じる。民間の窓口では昼休憩中でも対応してくれる。
- ・アンケート調査の期間中は態度が良い。
- ・役所の書類は分かりづらいが, 丁寧に教えてもらえるのでとてもありがたい。
- ・優しい態度で接してくれて感謝する。
- ・いつも親切, 丁寧に説明や手続きをしてくれる。
- ・大変感じが良く, このまま続けてほしい。
- ・いつも大変満足している。
- ・前の庁舎と比べると, 明るく開放感があって良くなった。





