

# 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

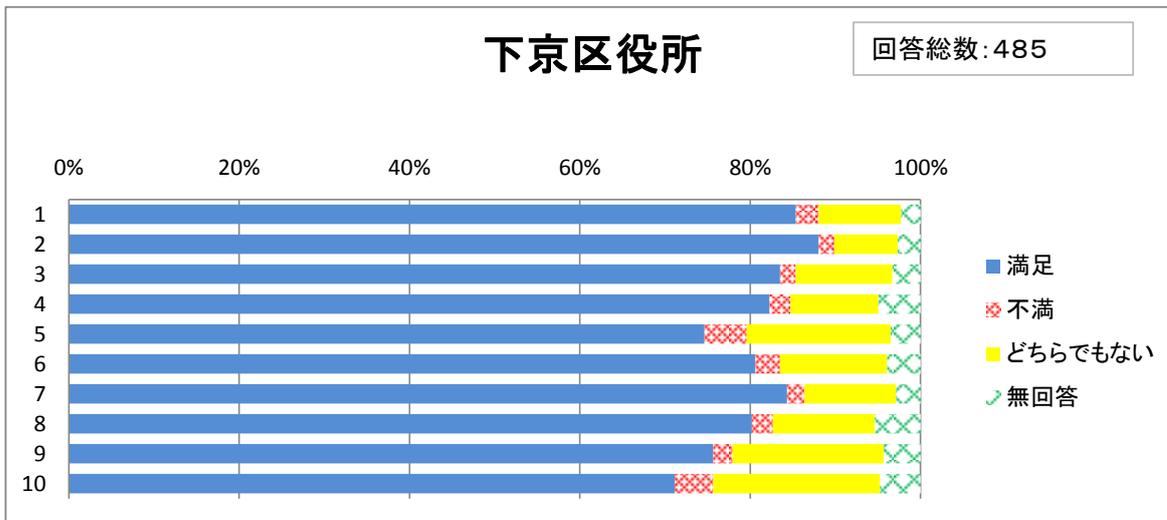
下京区役所

## 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>



## 2 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等

- ・どの方も誠実に親身になって分かりやすく説明してくださり助かりました。
- ・本日は親切な対応でうまく配慮して頂き、二度手間がなくなり、まさにお役所仕事の真逆を実行していただいたと大変満足しております。これからも今の気持ちを忘れずに頑張ってください。
- ・笑顔やアイコンタクトが少なかった。
- ・住民票待ちで番号呼び出しのモニターがあると良いと思います。
- ・表示は大きめにした方が良い。