

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

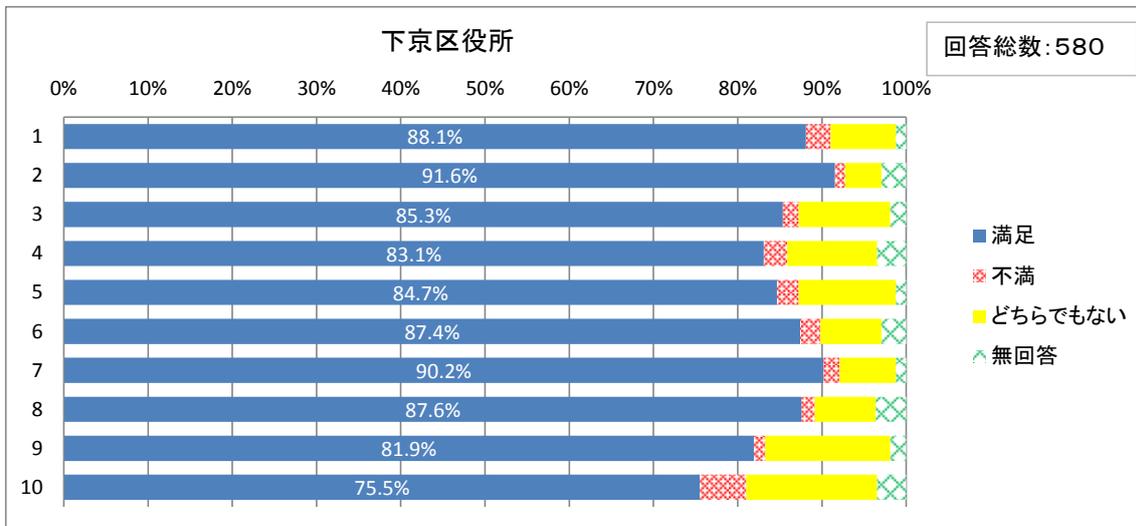
下京区役所

1 窓口アンケート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】

- ・親切、ていねいな説明で満足している。
- ・職員の対応がよかった。

【改善すべき点】

- ・職員の対応が事務的・不親切。親切で相手の立場に立った対応を希望する。
- ・案内表示を分かりやすくしてほしい。
- ・公務にふさわしい服装にしてほしい。