

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

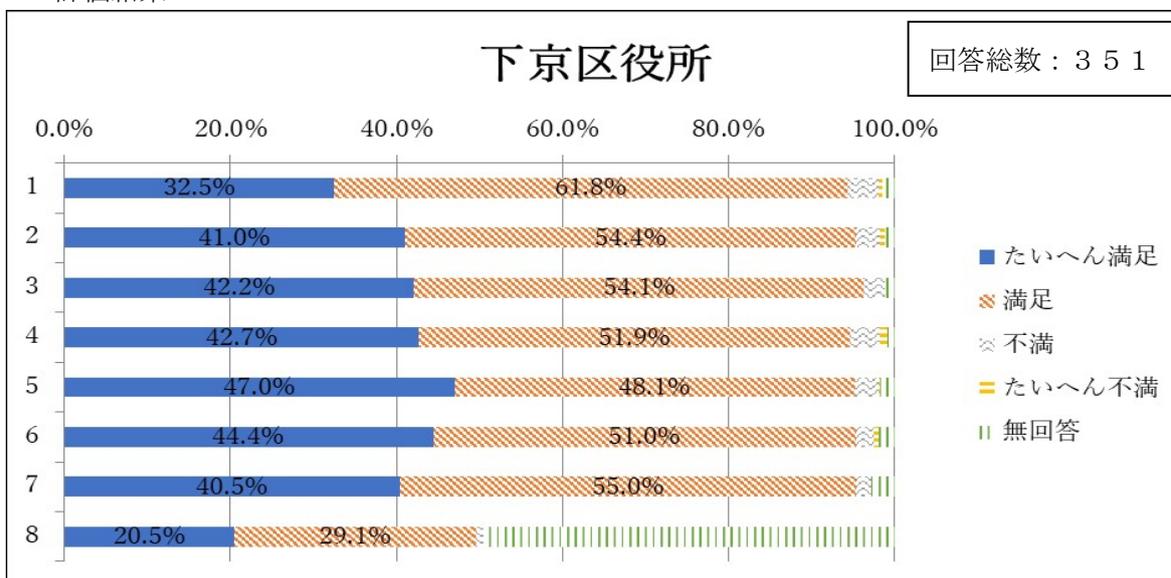
下京区役所

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 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、親切でていねいでしたか |
| 2 あいさつやお声が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。 | 8 福祉・医療をまとめた 2 階の利用は便利に感じられましたか |

<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】

- ・丁寧な対応であった。
- ・説明が的確で分かりやすい。
- ・あいさつやお声がけがきちんとできている。

【改善すべき点】

- ・感じの悪い対応であった。
- ・混んでいる時こそ声掛けをしてほしい。
- ・声が小さい。
- ・待ち時間が長い。
- ・案内表示等が分かりづらい。