

都 市 計 画 局

[illegible]

平成24年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

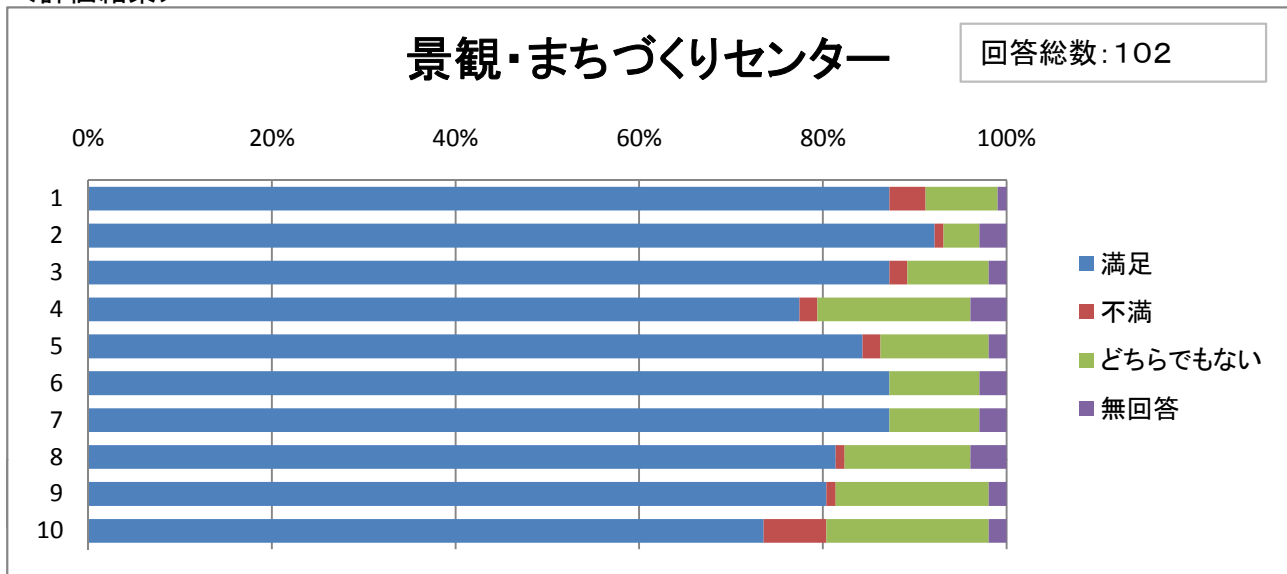
都市計画局

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 服装や頭髮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 服装などは公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、表情は感じが良かったですか。 | 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

- ・難しい本がいっぱいあるので、もっと子どもの本を多くすればいいと思う。女の子向けの本を入れてほしい。
- ・図書室をほぼ毎日利用しているが、スタッフの親切な対応に頭が下がる。蔵書の分野を増やしてほしい。
- ・大人向けの本だけではなく、子供向けの本もあるし、配置も考えられているのがよい。
- ・対応態度は大満足である。もっと新しい書籍を入れてほしい。
- ・いつも爽やか、丁寧な対応を受けていることに加え、整理整頓も行き届いており、とても居心地がよい。
- ・過去の資料まで多数取り揃えているので、とても助かる。
- ・私物の書籍の一時預かりをするシステムがあればよい。
- ・子どもの教育ができるようなDVDを充実させてほしい。(2件)
- ・静かで落ち着いた雰囲気が良かった。(2件)
- ・資料が豊富でサービスもよく心地よく利用できた。
- ・担当してくれた方が、京都のことを自分のこととして考えているのが伝わってきて、気持ちよかった。
- ・とても気さくな感じで親しみがもてるのでまた次も来ようと思える。また、楽しみやすく、頼まれやすい雰囲気だった。
- ・親切な対応で感じがよかった。
- ・対応が迅速で適確なので助かる。
- ・職員の名前が覚えやすいよう、見やすい位置に名札が付いていると良い。

平成24年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

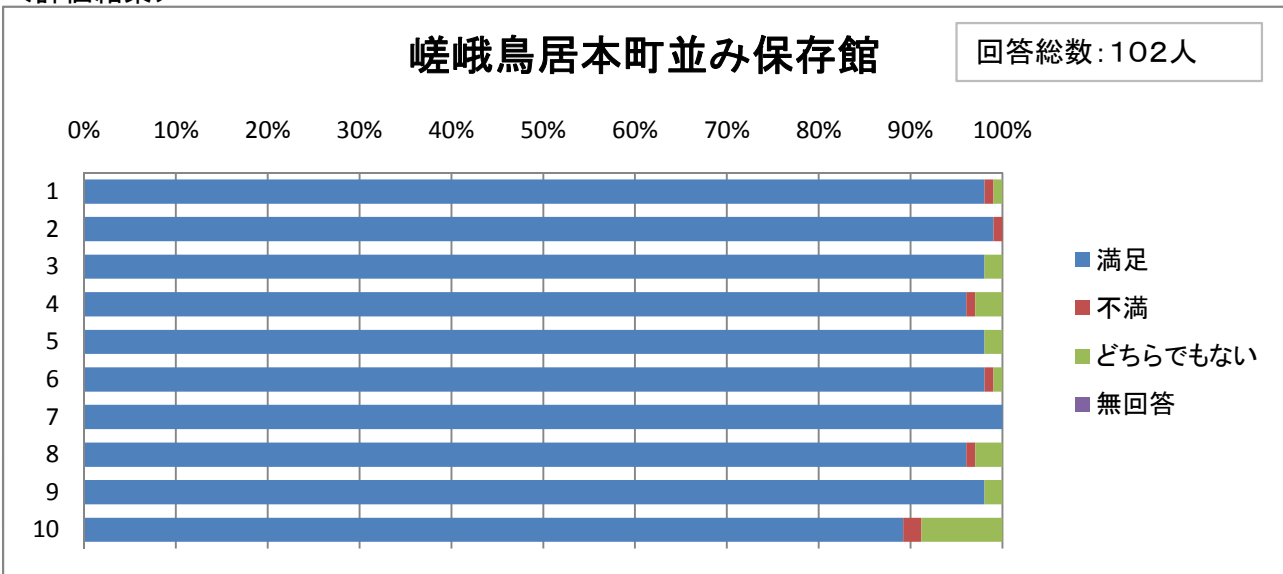
都市計画局

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していましたか。 | 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 服装や頭髮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 服装などは公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

- ・何も分からない私でも説明して頂き本当に感謝している。
- ・清潔な座敷でゆっくりした。
- ・大変丁寧な対応をいただいた。
- ・貴重な町並みの自然を大切に保存ということに感銘する。
- ・模型が実物がたくさんあったので、とてもわかりやすくて良かった。鳥居本町のことがよく分かった。
- ・説明が細かく丁寧で、来てとてもよかった。古く貴重なものが、説明を聞きながら、それも無料で見れるのはとても良かった。
- ・これからも保存して行ってほしい。当時の町並みが良く分かり、和室の構造や縁の側など、昔の家のつくりが見られて良かった。こういう場所は大切だと思った。
- ・説明がはっきりとした口調で、大変聞き易く理解できた。
- ・靴をぬぐのが面倒でのぞくだけで止めようと思ったが、どうぞどうぞの言葉につられて上った。とても良かった。また来て見たい。
- ・床が冷たかったのが辛かった。
- ・最初ゆっくりと話してほしかった。
- ・立ち寄ってよかった。優しく声をかけていただいたので入りやすかった。
- ・職員の方も親切でいねいに対応して下さり、良い勉強になった。
- ・室内が整理されている。

平成24年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

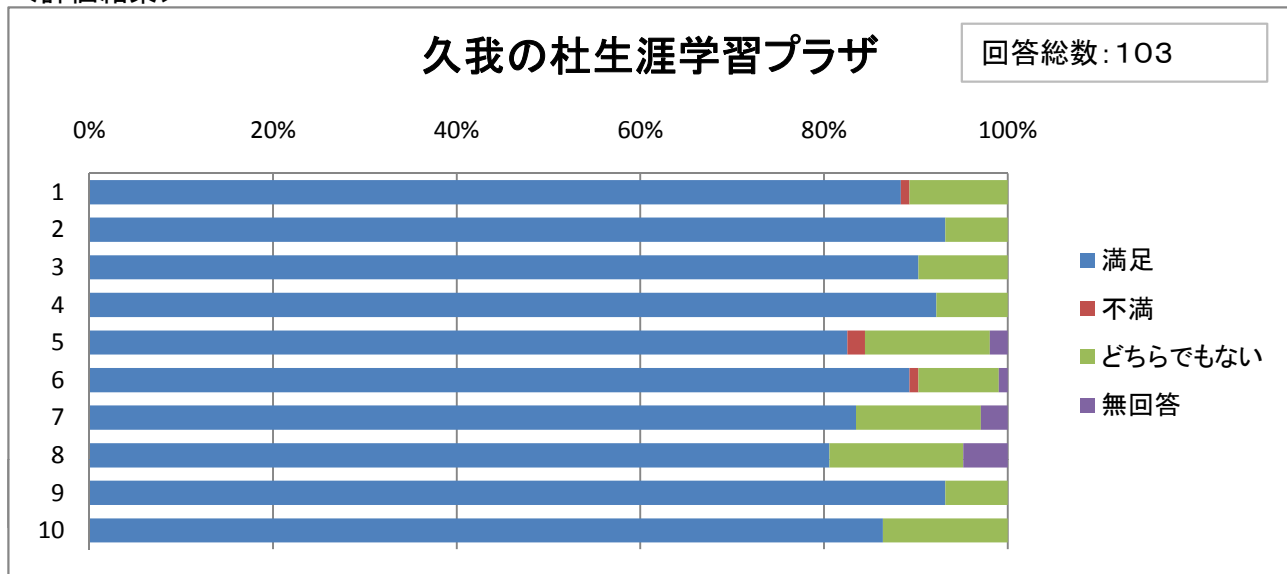
都市計画局

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 服装や頭髮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 服装などは公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

- ・いつも入るとあいさつしていただき、気持ちよく利用している。部屋もきれいでとても満足している。
- ・丁寧な対応で気持ちよく利用させていただき感謝している。
- ・最高によかった。言葉づかい、説明は的確だった。
- ・いつもきれいに掃除してくれて気持ちが良い。対応もわかりやすく親切だった。
- ・膝が悪いのだが、教室の中に椅子を入れてくださって、本当によく気の付く方だと感心した。
- ・ちょっとした所に、市民が利用しやすい、気持ちよく利用できるような工夫を色々凝らしてくださっており、素晴らしい。
- ・あいさつをしたら、できれば笑顔で返して欲しい。
- ・節電はわかるが、窓口があまりに暗いと中に人がいるのかわかりにくいと思う。
- ・清潔にされているようで良いが、湿度の高いときはカーペットの臭いが気になる。
- ・冷暖房の見直しをして欲しい。
- ・ロビーの節電をもっとしたほうが良いのでは。

平成24年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

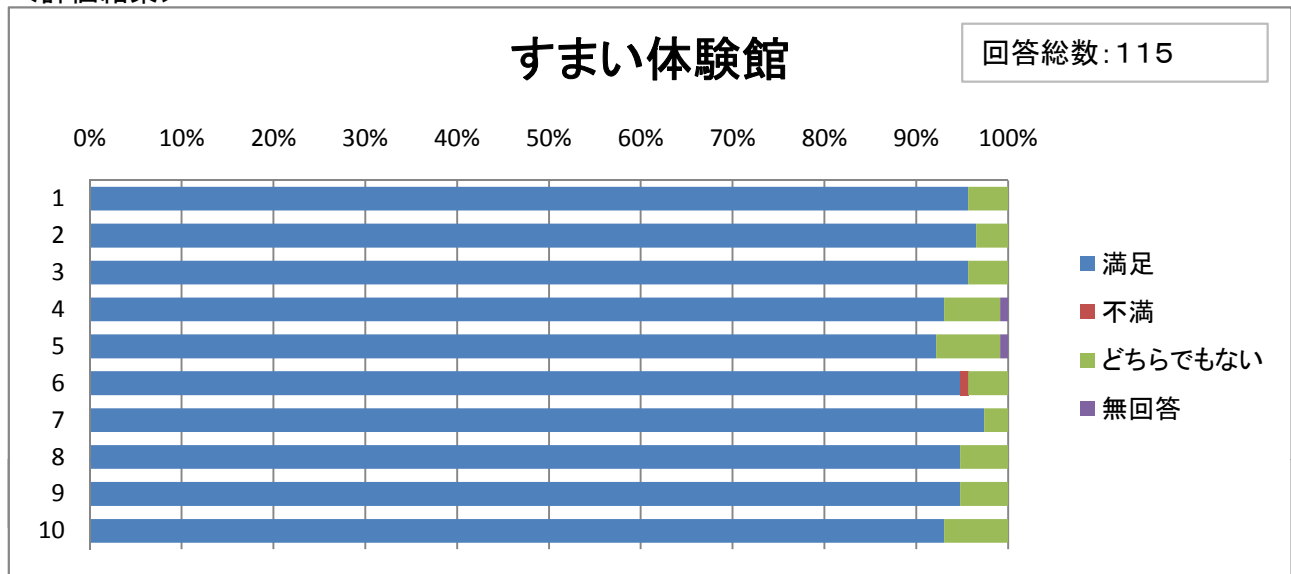
都市計画局

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 服装などは公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、表情は感じが良かったですか。 | ⑩ 案内表示は分かりやすかったですか。 |

<評価結果>



2 自由記載欄に記入いただいた主な御意見等

- ・言葉が聞き取りやすく、笑顔で接して下さったのですごく理解しやすかった。
- ・丁寧に教えて頂いた。資料も頂けてよかった。
- ・車椅子利用者や高齢者にとって不便な状況、楽な状況など体験を通して知ることができたので良かった。
- ・初めて体験して、車いすの便利さがとても分かった。今日は本当に貴重な体験ができて良かった。
- ・存在を知らなかったもので、情報発信などでfacebookやtwitterなどを使われるといいと思った。もう少し広い施設だと、かなり体験しやすくなると思う。
- ・イベントの際、京都市の方の受け答え時、ポケットに手を入れているように見えた。腰に手を置いていただけかと思ったが、まぎらわしかった。気にされて話す方がいいと思う。
- ・椅子ごとに荷物入れ用の大きめのカゴがあれば、席を前から詰めやすくなると思う。これから冬に向かいコートなどの手荷物を安心して置くことができる。