

窓口サービス評価・実践制度 評価結果集計表

局区等名: 都市計画局

(单位:人)

[illegible]

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

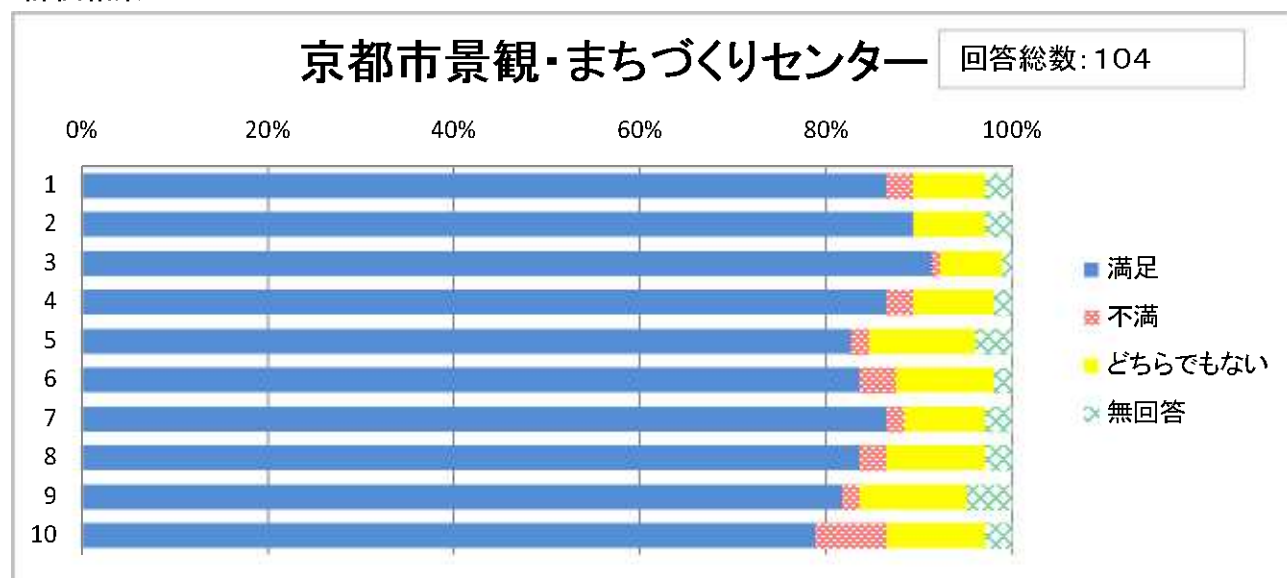
都市計画局

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 服装や髪型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

- ・今のままで最高です。
- ・上着だけでもユニホームを着られたらどうか。(私服が多いのでは)
- ・以前の方はあいさつされたのに、人事異動以降あいさつされなくなってしまった。
- ・挨拶については一部(ある特定)の方はきちんとできているようですが、もっとはっきりと声を出されてはと思います。
- ・一部の人は良いですが表情が少ない、もっと前面に出してください。
- ・案内表示は、たくさん周りに貼ってあり見づらいです。
- ・1F玄関に大きく貼りだして欲しい。電光板にも。
- ・入館時、セミナー会場の場所が分かりにくく感じました。
- ・時間厳守をお願いします。
- ・明るく元気で
- ・笑顔がよかった！これからもひと・まち交流館を愛用するで！
- ・トイレのせっけんが泡だたない。(各階)においもきつく、ヌメヌメして手洗っても落ちにくい。以前は緑色だったのに、青色になっている。改善してください。
- ・いつもお世話になっています！
- ・当館中2Fの展示会場での各種イベント、絵画展、写真展の情報を早く通覧できるニュースを出して欲しい。一枚刷りのチラシetcでもよい。
- ・当館で行なわれる、展示会、セミナー、フォーラムetcの1つ1つの日時、内容を記したニュースを出してほしい。
- ・「〇月号ニュース」といった具合。よく京都新聞には紹介されているが、他新聞にはない。

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

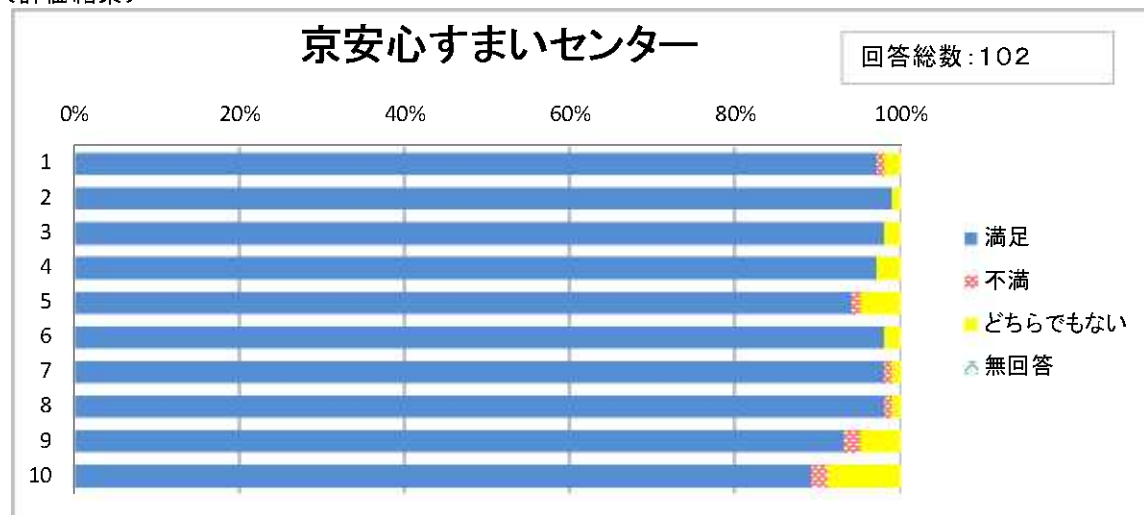
都市計画局

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

1 評価の高い点

- ・親しみのある対応に満足しています。
- ・度々、省エネリフォームの補助金申請に伺っておりますが、いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。
- ・誤記があっても親切に対応していただいて、二度手間にならず済みました。ありがとうございました。
- ・いつもありがとうございます。
- ・わからない事は全てお答え頂きましたので、特に問題を感じる様なところはありませんでした。
- ・土曜日なのに、受付してくださり助かりました。
- ・最初の電話対応から訪問時まで満足です。京都市の広報で今迄「京安心すまいセンター」のことを知らなかった、見落としとおられる方も多いと思います。
- ・基本的には丁寧な対応をしていただいて非常に良かったです。

2 評価の低い点

(1) 受付対応について

- ・入室した際に気づいてもらえてなく思ったので、人が通る(入室)するとチャイムが鳴る等システムを導入するといいかも。
- ・入ったとき「すみません」と声をかけないと気付いてもらえなかった。先に声をかけて欲しいですね。
- ・受付番号機(整理券の機械)があった良い。
- ・混んでいたときに受付の方が対応できなかったみたいで、どこに行けばいいか解らなかった。
- ・出来れば担当される方の数を増やしてほしい。(人数の増員)
- ・対応の待ち時間が長い。細かい判断ができていない。
- ・もう少し時間が短くなればうれしいです。

(2) 申請方法等

- ・郵送受付も出来る様になればもっと増えると思います。修正の場合は、呼びつけてもらった方がいいです。
- ・省エネリフォームの補助申請について、郵送で申請できるように強く望みます。

(3) 駐車場等について

- ・車で来やすい場所にしてほしい。
- ・専用の駐車場があると良い。

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

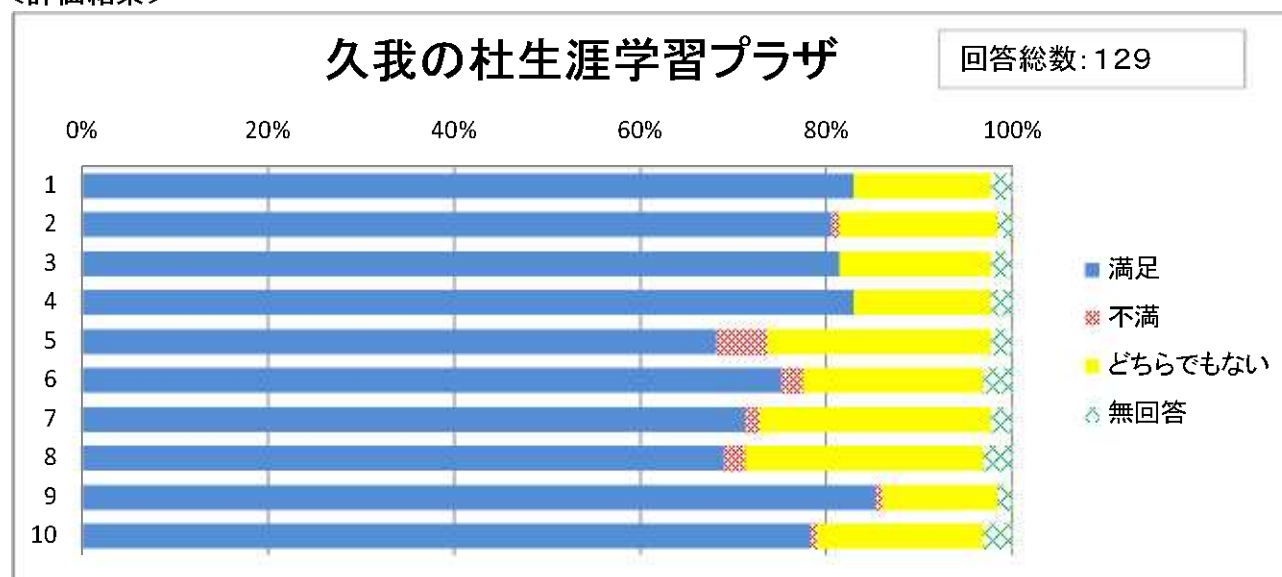
都市計画局

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

(1) 窓口サービス、応対等

- ・窓口のサービスについては満足しています。
- ・利用者に対する注文が多すぎる。
- ・いろいろとしていただけるのはよいですが、細かいことを言われるのがつらい。

(2) 開館日、使用料

- ・館使用に関して、休館日が火曜ならそれだけを休んでほしい。休みの日が多すぎます。
- ・使用料金を少し安くして下さったらありがたいです。

(3) 設備等

- ・エアコンが使いづらいです。
- ・トイレを1つだけ洋式にしてもらえないでしょうか。
- ・お手洗いにハンドソープがあればありがたいです。
- ・床の敷物(ナイロン)はひっかけてあぶない。
- ・催し物の案内などのスペースがせまいので、かさなってわかりにくい。