

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

(記載方法) 「窓口サービス評価・実践制度 実施職場報告書」(別紙1)により報告した職場ごとに評価結果を集計し、記載してください。

(単位:人)

実施職場	評価項目	対応の仕方		身だしなみ		接遇の態度		説明の仕方		窓口の印象		その他	備考
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩		
京都市景観・まちづくりセンター	満足	89	92	92	92	88	93	90	88	90	88		
	不満	1	0	1	2	1	0	1	2	2	1		
	どちらでもない	10	8	7	6	11	7	9	10	8	11		
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	総数	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	
京都市久我の杜生涯学習プラザ	満足	143	145	139	136	120	131	117	113	147	133		
	不満	2	1	0	0	10	5	5	1	0	0		
	どちらでもない	30	27	35	38	43	36	49	55	27	38		
	無回答	0	2	1	1	2	3	4	6	1	4		
	総数	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175		
養正浴場	満足	32	29		30	30	31						③, ⑦～⑩は未調査
	不満	1	1		1	1	1						
	どちらでもない	2	5		4	4	3						
	無回答	0	0		0	0	0						
	総数	35	35		35	35	35						
三条浴場	満足	118	117		114	119	117						
	不満	0	0		0	0	0						
	どちらでもない	1	1		5	0	2						
	無回答	1	2		1	1	1						
	総数	120	120		120	120	120						
壬生浴場	満足	75	66		65	70	77						
	不満	12	12		12	16	11						
	どちらでもない	5	13		11	6	4						
	無回答	1	2		5	1	1						
	総数	93	93		93	93	93						
改進黨場	満足	31	31		32	30	29						
	不満	1	0		1	1	0						
	どちらでもない	1	2		0	2	4						
	無回答	2	2		2	2	2						
	総数	35	35		35	35	35						
計	満足	488	480	231	469	457	478	207	201	237	221	3469	
	不満	17	14	1	16	29	17	6	3	2	1	106	
	どちらでもない	49	56	42	64	66	56	58	65	35	49	540	
	無回答	4	8	1	9	6	7	4	6	1	4	50	
	総数	558	558	275	558	558	558	275	275	275	275	4165	

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

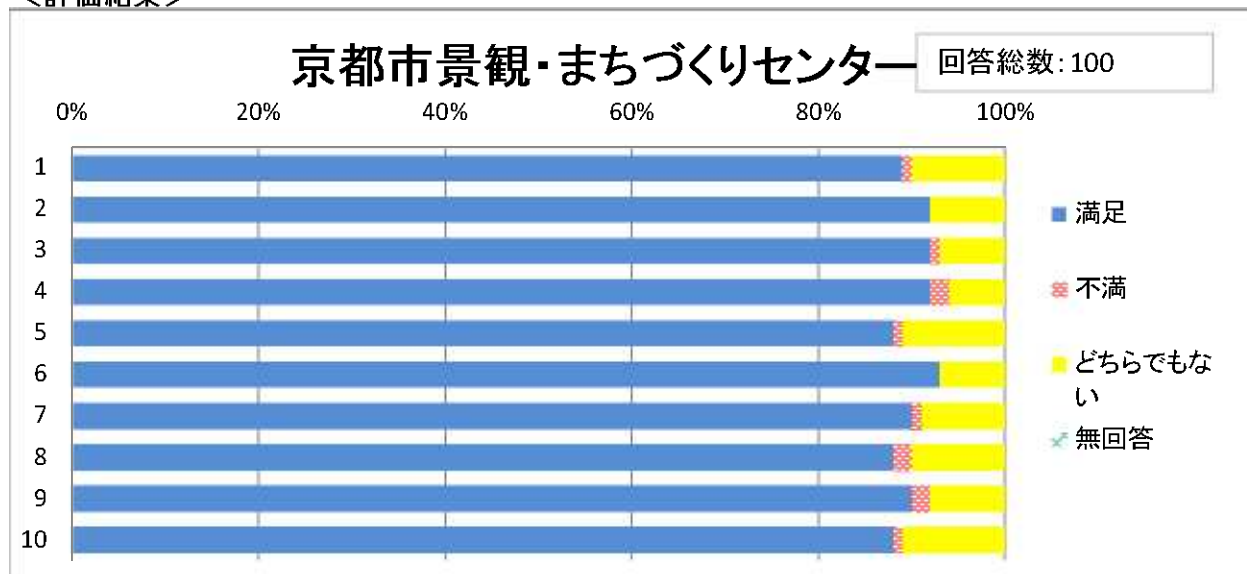
都市計画局

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

- ・とても親切な対応でした。
- ・ごく普通でよかった。
- ・現状のままでいい。過度なサービスはいらない。
- ・特に意識したことがなかった。
- ・入ってきたときに一言あいさつがあったらうれしい。
- ・【図書コーナー】本の配置レイアウト図を作してほしい。⇒(対応済み)

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

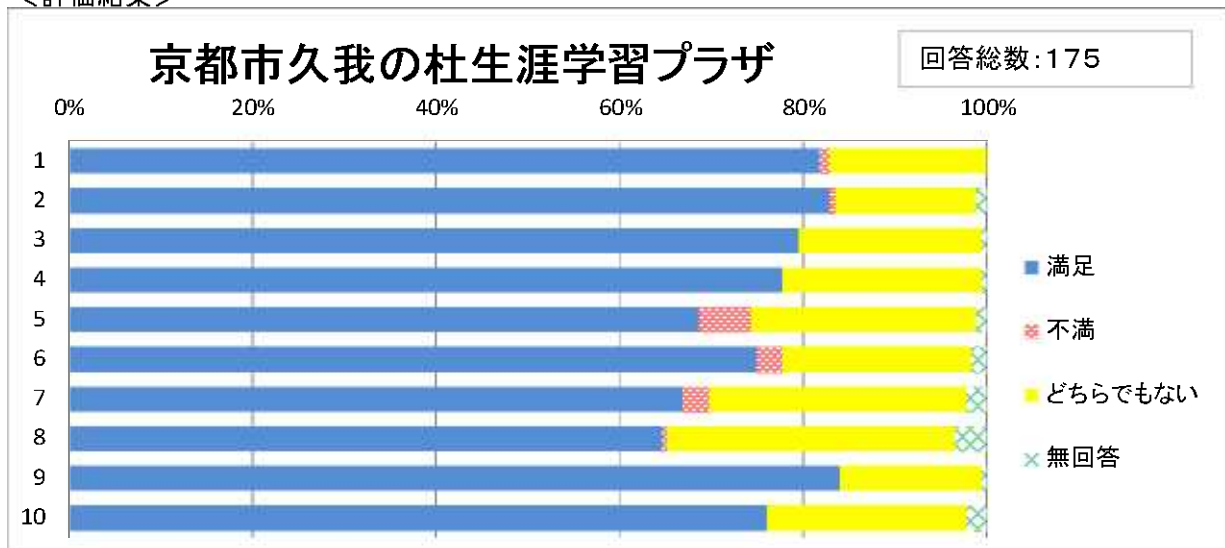
都市計画局

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 自由記載欄に記入いただいた主な御意見等

(1) 窓口サービス、応対等

- ・頑張っている。
- ・接する機会が少ないのであまりよく分かりません。
- ・事務所の照明が暗く、在室の有無が分かりにくい。
- ・冷たく感じる時がある。

(2) 施設・設備について

- ・各部屋の掃除、トイレの掃除がとても丁寧に行われていて気持ちが良い。
- ・夏のとき空調が暑いので、早く直していただきたい。
- ・カーペットが時々臭うので困る時がある。
- ・トイレの洋式が必要かと思います。

(3) その他

- ・期限が切れたチラシが置いてあるので改善が必要である。

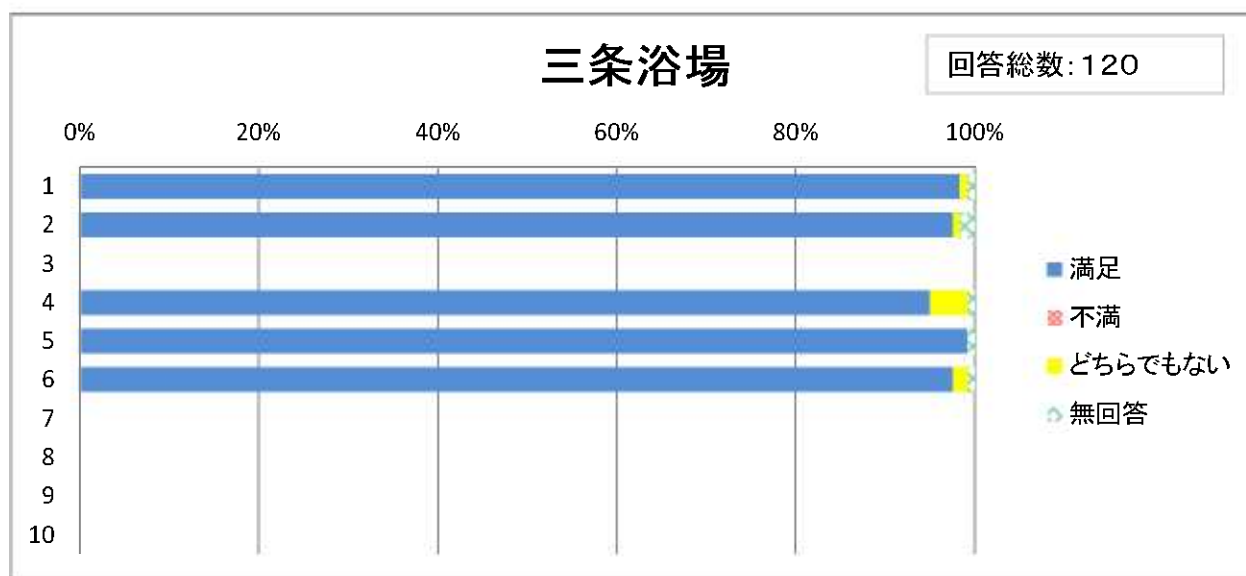
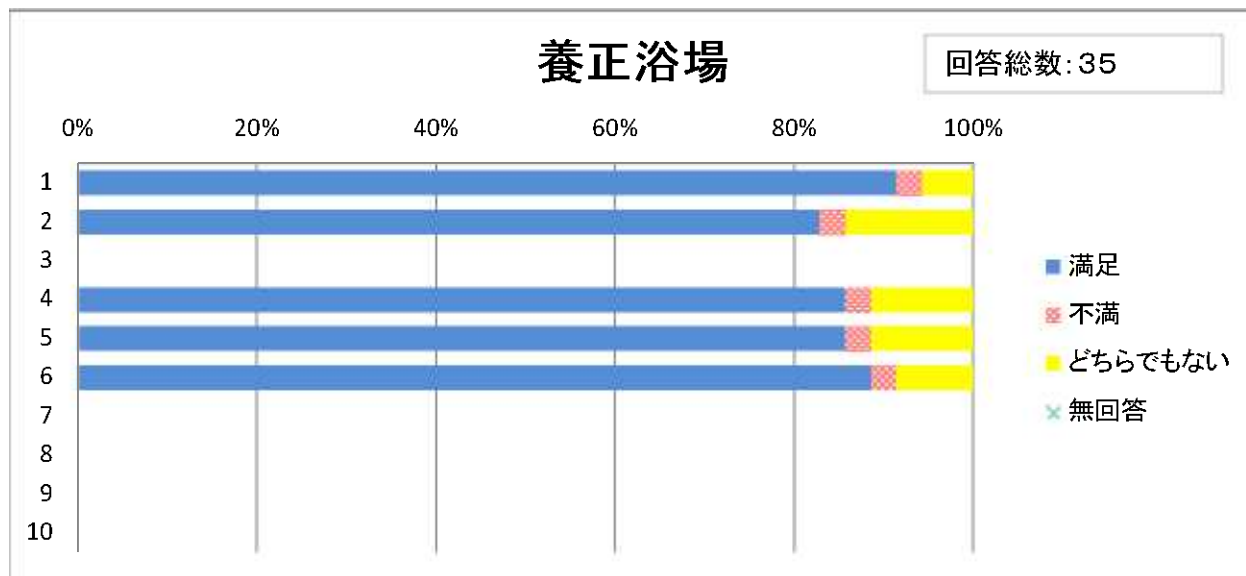
平成28年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

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。
- ② 言葉づかいはていねいでしたか。
- ④ 服装は仕事にふさわしいものでしたか。
- ⑤ 応対は笑顔で表情がよかったですか。
- ⑥ できばきと仕事をしていましたか。



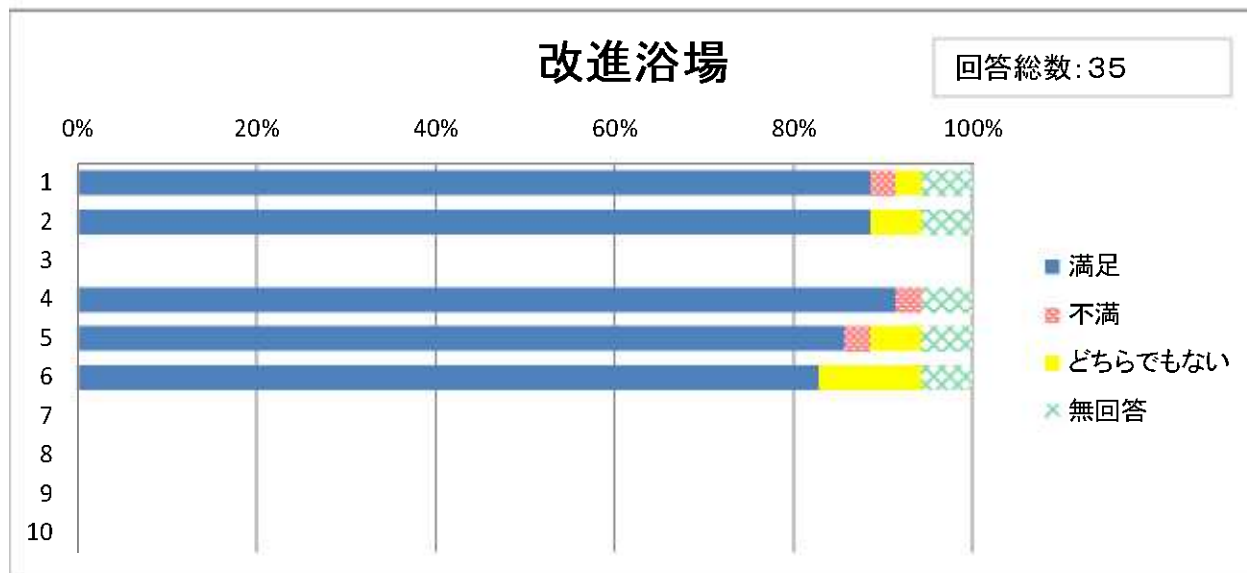
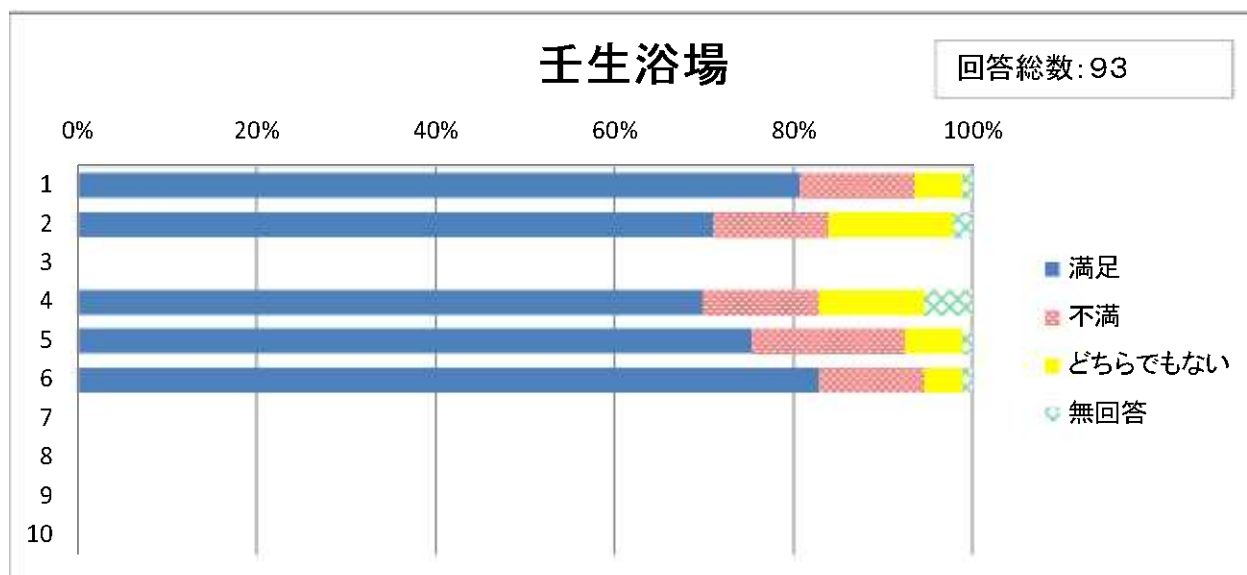
平成28年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

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。
- ② 言葉づかいはていねいでしたか。
- ④ 服装は仕事にふさわしいものでしたか。
- ⑤ 対応は笑顔で表情がよかったですか。
- ⑥ できばきと仕事をしていましたか。



2 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等【浴場】

- ・浴場職員の接遇・応対には満足している。
- ・気持ちよく入浴させてもらっている。
- ・浴場職員は親切である。
- ・浴場職員は明るく印象が良い。
- ・浴場職員は制服を着用してほしい。
- ・浴場職員の応対が悪く、人数も多いため無駄使いである。