来庁者・窓口サービスアンケート 評価結果集計表

都市計画局

(記載方法) 「来庁者・窓口サービス 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)

	I							(単位:人)	
実施職場	評価項目	1	2	3	4	5	6	7	備考
		案内表示はわかり やすかったか	あいさつや声かけ はきちんとできてい たか	身だしなみは業務 にふさわしいもの か	表情や態度は感じ がよかったか	言葉づかいや説明 は親切でていねい でしたか	説明は的確で分か りやすかったか	整理, 整頓は行き 届いていたか	
	たいへん満足	4	6	7	7	7	7	7	
	満足	13	8	9	8	9	9	10	
景観・まちづくりセンター	不満	0	2	0	1	0	0	0	
	たいへん不満	0	0	0	0	0	0	0	
	無回答	0	1	1	1	1	1	0	
	総数	17	17	17	17	17	17	17	
	たいへん満足	41	52	48	55	56	53	58	
	満足	141	130	134	127	126	129	123	
京都市久装の杜生涯学習ブラザ	不満	0	0	0	0	0	0	1	
	たいへん不満	0	0	0	0	0	0	0	
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	
	総数	182	182	182	182	182	100	182	
	たいへん満足	35	46	44	42	42		44	
	満足	30	20	21	20	21		19	
養正浴場	不満	1	0	0	3	0		1	
	たいへん不満	0	0	1	0	1		0	
	無回答	1	1	1	2	3		3	
	総数	67	67	67	67	67		67	
	たいへん満足	6	7	6	7	7		6	
	満足	4	3	4	3	3		4	
三条浴場	不満	0	0	0	0	0		0	
	たいへん不満	0	0	0	0	0		0	
	無回答	2	2	2	2	2		2	
	総数	12	12	12	12	12		12	
	たいへん満足	38	40	36	41	36		40	
	満足	51	47	51	46	50		46	
久世浴場	不満	4	5	6	5	5		4	
	たいへん不満	3	4	3	4	5		6	
	無回答	1	1	1	1	1		1	
	総数	97	97	97	97	97		97	
	たいへん満足	51	40	40	40	26		36	
	満足	47	58	59	57	72		62	
改進浴場	不満	2	2	1	3	2		2	
	たいへん不満	0	0	0	0	0		0	
	無回答	0	0	0	0	0		0	
	総数	100	100	100	100	100		100	
計	たいへん満足	175	191	181	192	174	60	191	
	満足	286	266	278	261	281	138	264	
	不満	7	9	7	12	7	0	8	
	たいへん不満	3	4	4	4	6	0	6	
	無回答	4	5	5	6	7	1	6	
	総数	471	470	470	469	468	198	469	

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

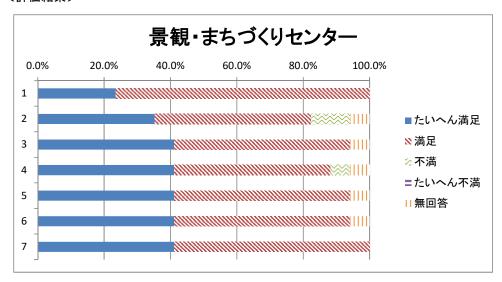
都市計画局

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しか。
- 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。
- 金表情や態度は感じが良かったですか。

<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

・もう少しフレンドリーな雰囲気が良いと思います。 この講座もっと知らせてください。もったいない。

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

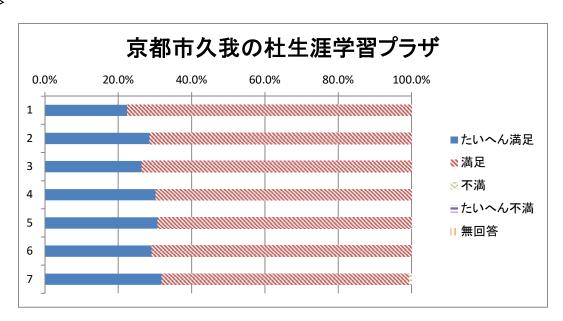
都市計画局

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しか。
- 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。

<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

- 時計を設置してほしい。
- ・会場内がとても清潔で、使用しやすい。
- いつも親切に対応してもらっている。

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

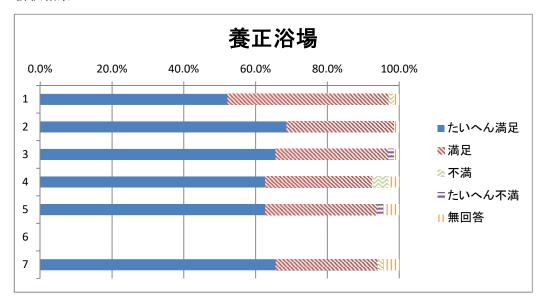
都市計画局

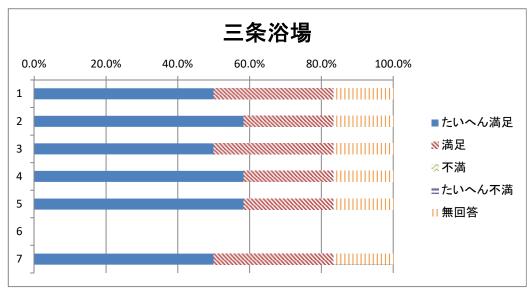
1 窓口アンケートの各職場の評価結果について

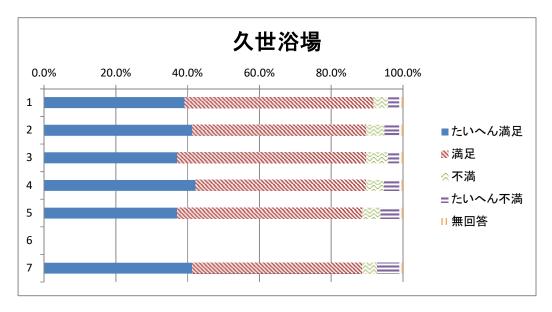
<アンケート項目>

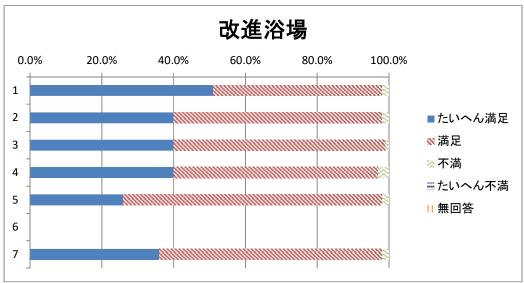
- ①案内表示は分かりやすかったですか。
- ⑤言葉づかいや説明は、親切でていねいでしたか。
- ②あいさつやお声がけはきちんとできていましたか。⑥整理,整頓は行き届いていましたか。
- ③身だしなみは業務にふさわしいものでしたか。
- ④表情や態度は感じが良かったですか。

<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

- ·お湯はいつも綺麗にしている。
- ・従業員の方が大変親切です。
- ・飲み物, 飲料自動販売機を設置してほしい。
- ・従業員の言葉遣いを丁寧にしてほしい。
- ・設備の故障を早く直してほしい。
- ・身体の不自由な方でも安心して入浴できる。
- ・終業時間前から掃除、片付けを行うのは止めてほしい。
- ・利用者が騒がしい時には注意してほしい。