

窓口アンケートの実施結果について

右京区役所

アンケートに御協力いただきありがとうございました。

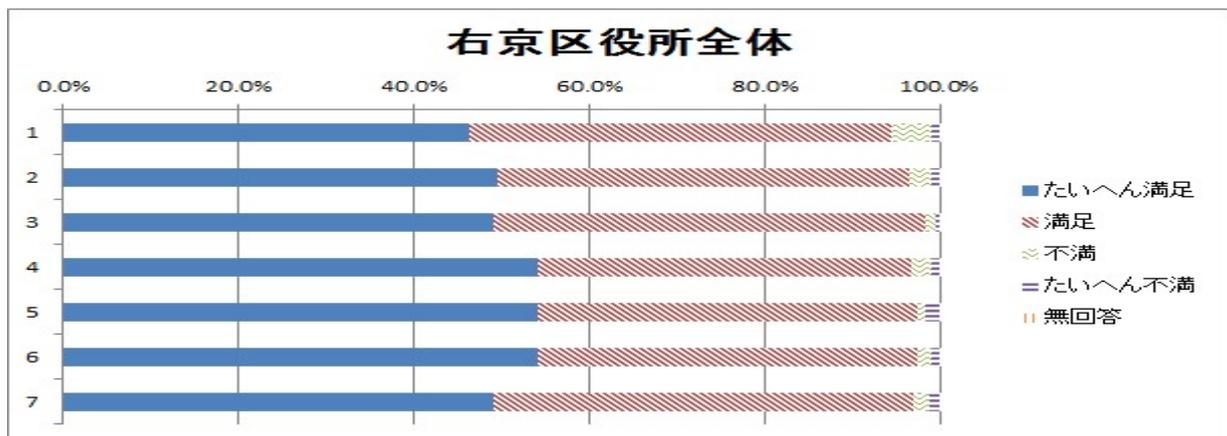
10月12日、16日～19日に実施した窓口アンケートの結果を取りまとめましたので、お知らせします。

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。 | |

<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

- ・以前より親切な印象を受けた
- ・表現が少し硬かった
- ・書類がどこにあるのか、全員が把握していない
- ・窓口の表示が分りにくい

3 改善の実施等

- ・全項目において概ね高い評価をいただいた。この結果を踏まえ、引き続き窓口対応の際、声かけ、挨拶、丁寧な対応を心がけて、来庁された方の満足度の向上に向けて取り組んでいく。
- ・いただいたご意見について、職場の朝ミーティングで議論し、的確かつ誰が対応しても同じ対応ができるよう情報共有に努めた。
- ・分かりやすい受付表示になるよう引き続き検討し実施する。

