

令和3年度「職員」の接遇に関するアンケート集計結果表（実施期間：8/10(火)～8/20(金)）

性別		問 1					問 3					問 4							
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	身だしなみ	あいさつ	言葉づかい (態度)	振き取り方	説明の仕方	用件が済むまでの時間	庁舎内の案内表示	窓口の整理整頓	意見要望等(自由記述)	
男	女	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代										
30	34	0	2	4	7	13	19	19	4	4.18	4.16	4.24	4.15	4.16	4.15	3.91	4.16		<p>【良い評価の意見】</p> <p>親切に説明いただきありがとうございます。今後もよろしくお願ひします。いつも笑顔で対応して頂き本当にありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ致します。特にありません。いつも良くして頂いて感謝しております。今後ともよろしくお願ひ致します。とても親切、丁寧な対応でした。気持ちよく利用できました。</p> <p>親切でたすかりました。</p> <p>親切な対応でうれしかったです。</p> <p>【反省及び改善すべき意見】</p> <p>玄関前・スロープ、いつもゴミ・落葉が散らかっている、気になりますか？私は毎回気になってしかたがありません。要件がすんだら席に座っている。客(?)が帰るまでは忙しいでしょうか？</p> <p>ヨエウがあるといいですね</p> <p>大変対応が良かったです。本年も31年前の台風19号、床上浸水の防波堤設置(小積2854)について要望に来ました。早く設置してください。</p> <p>窓口でパネルで会話がまきとりづらい。コロナでしかたないが…。</p> <p>センター職員の方でマスクをしていない人がいました。</p> <p>介護保険課の所在がわからず、うろろろ探し、近くの公民館に行つたのでおねえました。初めて訪れる者にわかりやすい看板等の設置をご検討くださいませ。</p>

合計 70人 (「問1性別」欄に6人の未記入者あり) ※「5:大変満足、4:満足、3:普通、2:不満、1:大変不満」の5段階評価

【平均ポイント】  
4.14

このアンケートは、利用者の方々により良いサービスが提供できるよう、皆様のご意見をいただこうとするものです。

お急ぎのところ大変恐縮ですが、是非ともお声をお聞かせください。

アンケート実施期間：令和3年8月10日(火)～8月20日(金)

問1 性別、年齢をお聞かせください。(○で囲んでください。)

[性別]	男性	女性						
[年齢]	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上

問2 今日どちらで何の用件をされましたか？

[どこで]	_____	(記入例：大島総合支所)
[なにを]	_____	(記入例：パスポート申請)

問3 職員の対応と施設や設備の満足度についてお聞かせください。

(項目ごとにあてはまる番号一つに○をつけてください。)

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
① 身だしなみ	5	4	3	2	1
② あいさつ	5	4	3	2	1
③ 言葉づかい (態度)	5	4	3	2	1
④ 聴き取り方	5	4	3	2	1
⑤ 説明の仕方	5	4	3	2	1
⑥ 用件が済むまでの時間	5	4	3	2	1
⑦ 庁舎内の案内表示	5	4	3	2	1
⑧ 窓口の整理整頓	5	4	3	2	1

問4 職員の対応や利用された窓口について、ご意見・ご要望・気になる点がございましたら下記の欄へご記入ください。(以前に気が付いたことでも結構です。)

--

記入後は「アンケート回収箱」へ投函してください。ご協力ありがとうございました。