

令和4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(水)～8/24(水)）

○アンケート用紙設置・回収場所／久賀庁舎、久賀東庁舎、大島庁舎、東和庁舎、東和総合センター、橘庁舎、日良居庁舎、たちばなケアプラザ

問 1								問 3						問 4		
年 齢								身だしなみ	あいさつ	言葉づかい (態度)	聞き取り方	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)
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80↑									
1	1	2	5	10	16	30	12	4.38	4.35	4.35	4.34	4.37	4.30	4.12	4.26	<p>【良い評価の意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大変良かったです。一生懸命にやって下さりありがたかったです。</li> <li>・とても良い対応をしていただきました。</li> <li>・説明がよく分かりました。</li> <li>・親切に対応していただきました。ありがとうございました。</li> <li>・とても親切でわからない事ばかりでしたがやさしく教えてくれ助かりました。ありがとうございます。</li> <li>・素早く対応してもらい満足です。</li> <li>・いつも気持ちの良い対応をして下さっていると思います。</li> <li>・対応してくれた女性職員が非常に分かりやすく説明してくれたので、非常に満足であった。</li> <li>・手ぎわよく早くすみ、とっても良かった。</li> <li>・いつも大変ご親切にご対応いただき、感謝しております。ありがとうございます。</li> <li>・よくわかりました。ありがとうございました。</li> <li>・ワクチン接種でもお世話になっています。</li> <li>・フレンドリーで親切だった。</li> </ul> <p>【反省及び改善すべき意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート箱の口と本紙の大きさがマッチしていない。入れにくい。</li> <li>・以前来た折に、受け付けの女子のみバタバタしており、他の職員は知らん顔。如何なものか?</li> <li>・受付の女性の方の対応がよくありませんでした。あいさつもありませんでした。</li> <li>・女性の職員の態度が悪すぎる 言い方もサラサラ言うけど、おとしよりの多い町なのできづづらい その女性職員は、人を「こぼか」にしたしゃべり方なのでものすごく不快になる。話の途中で鼻で笑う(まちがった事などを言う)</li> </ul> <p>【その他の意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員のあいさつも一番大事ですが来庁した町民からも気軽に挨拶できる事が肝要であると思います。</li> </ul>

合計 79 人(問1年齢欄に2名の未記入あり) ※「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】  
4.31

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くとするものです。

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4年8月10日(水)～8月24日(水)

問1 年齢をお聞かせください。(○で囲んでください。)

[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。