

平成 25 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: 5/13(月) ~ 5/17(金))

問 1									問 3							問 4		
性別		年齢							身だしなみ	あいさつ	言葉づかい (態度)	聴き取り方	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									
53	59	0	6	6	7	14	37	43	6	4.15	4.18	4.27	4.24	4.29	4.29	3.89	4.13	[良い評価の意見] ・いつも親切丁寧な対応に感謝しています。 ・会釈をされる職員があり好感が持てます。 ・Aさんが対応してくださり大変助かります。 ・今までどおりで。 ・Bさんは優しくとても良い職員です。これからも分かりやすい説明などに心掛け頑張ってください。 ・課長さん自ら受付に出て来られ嬉しかったです。職員も親切で感謝しています。この調子で務めていただきたいです。 ・何度か相談で来ていますが、親切で詳細な説明をしてくれて申し分ありません。 ・事情をよく聞いていただけて良かったです。 ・あまり来ない場所なので様子が分からず入りにくく感じましたが、とても親切にしていただきありがとうございました。 ・短時間で済ますことができて良かったです。 [反省及び改善すべき意見] ・自分の担当以外の話はしません。例えば、いじめ問題については誰も対応してくれません。 ・いつも職員は見て見ぬふりで、こちらから声を掛けないと対応してもらえません。特に酷いのはC(セクションの名称)で、とても気分が悪いです。 ・要件が済んでいないにもかかわらず、手数料調定票の記入を要求されます。その段取りが良いのでしょうか、事務的過ぎて「営業?」って感じます。 ・知っている人と知らない人の差がありすぎです。いつも同じ人に聞いてしまいます。 ・個人情報を平気で漏らしている職員がいます。 ・係の看板を上の方に分かりやすく付けて欲しいです。 ・庁内の横の連絡を密にしたら、事務処理の短縮ができるのでは? ・自分が間違えているのに他人事みたいに言われ、すごく感じが悪かったです。 [その他の意見] 接遇以外の意見 ・一般職場よりも仕事量が少ないよう見えます。職員が多過ぎるのでは? ・マイナンバー制度が導入されると、今以上に早く用件が済むかもしれません。

合計 120 人 (「問1性別」欄に8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
(「問2年齢」欄に1人の未記入者あり)

[平均ポイント]
4.180125606