

平成30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(金)～8/16(木)）

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 ↑									
30	28	0	2	5	9	15	14	10	4	4.00	4.02	4.08	4.12	4.10	4.08	3.83	4.00	【良い評価の意見】 ・マニュアル等、職員のだれもが対応出来るように細かく作れていてすばらしかったです。 ・非常に対応も良く気持ちがいい一日でした。 ・不明なことがあればすぐに他の課へ聞いてくださり、とても助かっています。 ・大変丁寧に対応して下さいました。ありがとうございました。 ・職員の方々のご苦勞に対して感謝いたします。 ・いつも親切です。満足しています。 ・とても良かったです。 ・良好です。 ・特に笑顔がいい。てきぱきと手続きしていただきました。ありがとうございました。 ・いつも親切にいただいています。 ・丁寧に対応していただきました。 ・帰省時に問い合わせに伺ったのですが、とても丁寧に、分かりやすい説明をいただきました。大変良い対応です。 【反省及び改善すべき意見】 ・暇にしている職員同士の私語が気になった。公務とはいえぬ雰囲気いっぱいだった。 ・全体的に暗い。 ・各々仕事をしていて目が合わず誰に問いかけたら良いかが分からなかったです。 ・(〇〇総合支所に)申請に行ったら職員の対応が非常に悪く、たちばなケアプラザで手続きをしました。不愉快でした。

合計 59 人 （「問1性別」欄に1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】
4.03