

令和5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：8/9(水)～8/23(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 2		問 3						問 4		
年 齢									どこで	なにを	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)
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80↑												
1	5	4	6	10	14	15	9			4.21	4.16	4.29	4.24	4.21	4.05	4.05	4.16	<p>【良い評価の意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今回のアンケートも継続され本気度に期待します。アンケートの記載場所も整理され改善されています。町政への提言付近もきれいにされており、すぐに気付きました。町民も、行政も夢を持ち明るい島にしたいものです。</li> <li>対応が大変良かったです。父祖の生きてきた地、周防大島がいつまでもよい地でありますように。</li> <li>とてもしんせつに機械そうさを教えていただき助かりました。</li> <li>素晴らしい対応で大変満足しています。</li> <li>ていねいに対応してくれてとても良かったです。</li> <li>対応がとても感じが良かったです。満足しました。嬉しかったです。職員方々は狭くないでしょうか？</li> </ul> <p>【反省及び改善すべき意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>エアコン効きすぎ(民間では考えられない)</li> <li>お客様に対してあいさつが出来てない。又ある職員は声がか過ぎて庁舎内全職員に聞かれるので困る。とにかく対応がすぐに出来てない。</li> <li>玄関に入って受付へ進んでも”いらっしゃいませ”とか声かけが全然なっていない。明るさがない。支所に行って良かったと思える様な接客を心がけてほしいと思います。</li> <li>少し時間が長かったです。</li> <li>最初に対応した方が要領を得ず、たいへん時間がかかりました(1時間位)もっと窓口の方のスキル向上が必要なのではないのでしょうか。最終的に”お詫びのひと言も無かったのはいかげなものでしょうか？”このようなアンケートで改善をはかる以前に、民間レベルの接遇を学んでいただきたいです。</li> </ul>	

合計 65 人(問1年齢欄に1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】  
4.17

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5年8月9日(水)～8月23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。