

令和7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：8/8(金)～8/22(金)〕

○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)	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 ↑									
0	5	3	5	11	19	18	6	4.39	4.42	4.44	4.40	4.47	4.27	4.29	4.32	【良い評価の意見】 ・とても丁寧でありがたかった。優しい方でした。ありがとうございました。 ・前回の時(申請)にはちょっと気になる所がありましたが、本日は大変親切に対応して下さいました。 ・親切なご対応ありがとうございました。 ・やさしく対応してくれて良かったです。 ・ていねいに対応して下さいました。 ・大変良かったです。 ・役所の固いイメージが無い感じが良いと思いました。 【反省及び改善すべき意見】 ・女性の方がとても不愛想！！あいさつもしない。目が合っても出てこない。いつもいますが異動とかないんですか。来るたびに嫌な気持ちになります。 ・お金を持って払いに来ただけなのに1時間近く待たされた。どうにかなりませんか。職員を増やしてください。 ・支所の職員が少ないのでは？ ・役場に来て待たされるのはしょうがないが、こちらは1～2分で済む用事なのに、長時間同じ客に職員がかかられて、あきらめて一旦帰るはめになった。来た人にまず何の用事か聞くとか、もっと効率よく来庁者への対応をしてほしい。いつ来ても2人くらいしか職員がい ないが、前はもっとたくさんいた。