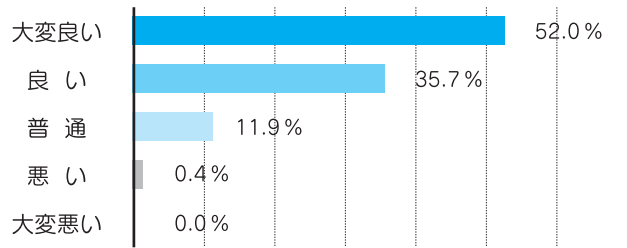


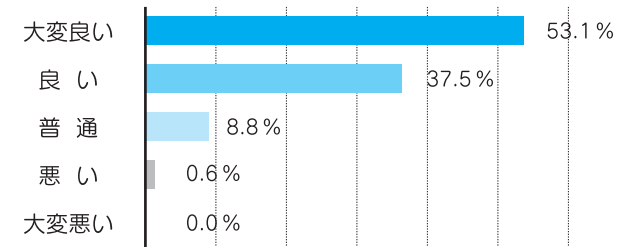
窓口アンケート結果

Q4 職員の説明は、わかりやすかったですか？



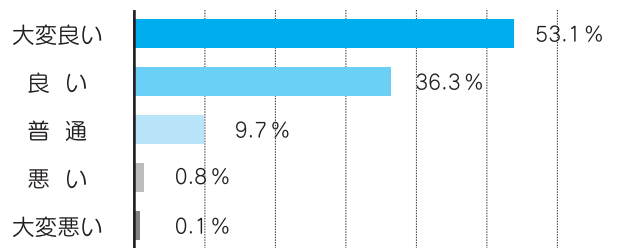
評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
件数	680件	466件	155件	5件	0件	1,306件
割合	52.0%	35.7%	11.9%	0.4%	0.0%	100.0%

Q3 職員の態度は、いかがでしたか？



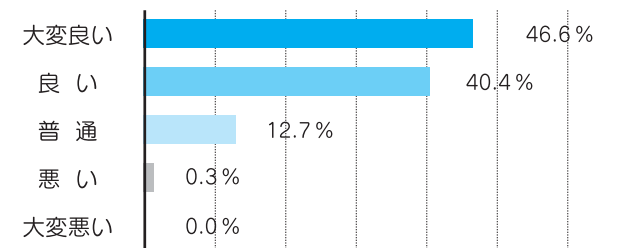
評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
件数	698件	493件	115件	8件	0件	1,314件
割合	53.1%	37.5%	8.8%	0.6%	0.0%	100.0%

Q6 職員の対応は、迅速に行われましたか？



評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
件数	697件	476件	127件	10件	1件	1,311件
割合	53.1%	36.3%	9.7%	0.8%	0.1%	100.0%

Q5 職員の服装や身だしなみは、いかがでしたか？



評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
件数	611件	530件	166件	4件	0件	1,311件
割合	46.6%	40.4%	12.7%	0.3%	0.0%	100.0%

● **悪い評価（内容／今後の対応）**
窓口で対応する人だけでなく、市役所ですれ違ったら挨拶をしてもいいです。
● **心のこもった挨拶を心がけます**
もっと表情をあかるくしてほしい。

○ **良い評価（内容）**
いつも入った瞬間に優しい声で挨拶をもらいます。すごく感じがいいと思います。
○ やわらかい口調、ゆっくりと話してくださいのよかった。
○ ややこしいことを聞いてもいつも丁寧に対応してください。
○ きびきびした態度の対応は気持ちが良い。是非継続してください。
○ わからない事をよく説明していただきありがとございました。
○ いつも利用させてもらってますが、対応が良いし、仕事も早くていいのも良い印象です。

● **接遇に関する自由意見**
接遇については、92件（良い評価78件／悪い評価18件／内4件は両方の評価）のご意見をいただきました。その中でも態度に関する意見が54件と一番多く、次に迅速な対応についてが12件、あいさつと説明についてが各11件、言葉使いが4件でした。いただいたご意見の中から「良い評価」「悪い評価」について、おもなものを原文のまま掲載します。

● **気持ちよく利用していただけるよう笑顔の対応を心がけます**
自分に関係ない手続きと思ったら勝手に態度を変える人がいる。気分良くない。
● **市民の皆さんの立場に立って丁寧な対応を行います**
世間話はやめてほしい。待っている人が迷惑。
● **真摯な態度で職務に取り組めます**
もう少し勉強しなさい。
● **説明に満足していただけるよう努めます**
待ち時間が長い。もう少し要領よくしてほしい。
● **事務の内容によってはお待たせすることもあると思いますが、迅速で正確な対応に努めます**
接遇に関すること以外のご意見・ご要望もたくさんお寄せいただきました。皆さんからのご意見をもとに一層の改善を図っていきます。
今回の窓口アンケートでは、大変多くの皆さんにご協力をいただき、ありがとございました。評価は全ての項目で「大変良い」、「良い」を合わせて90%前後の評価をいただきました。この結果を維持することともに「悪い」、「大変悪い」を無くしていけるよう接遇の向上と職場の改善に取り組んでまいります。

■ 問い合わせ
行政改革推進室 TEL 23-11121

長門市では、行政サービスの基本である窓口サービスの改善と向上を図るため、昨年11月、市役所窓口における職員の対応等について、来庁された市民の皆さんを対象にアンケート調査を行いました。その結果をお知らせします。

窓口アンケートを実施しました

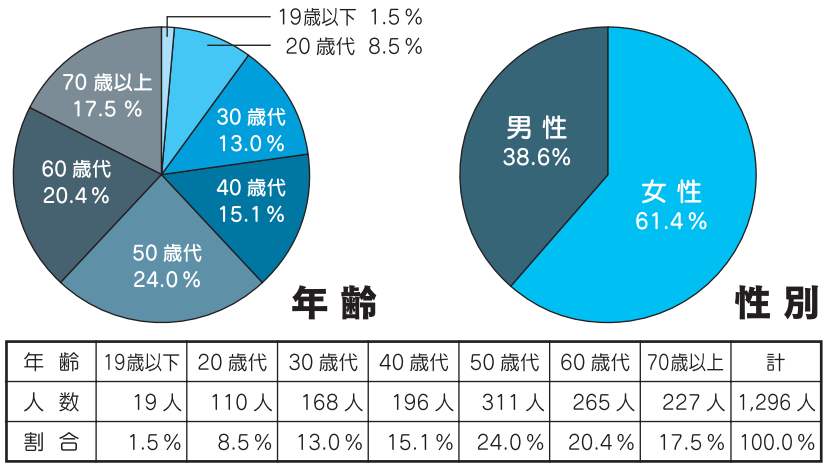
正確で質の高いサービスを目指して

アンケート実施概要

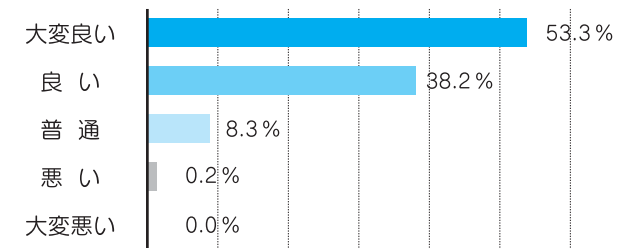
実施期間 平成18年11月16日～30日
実施場所 市役所本庁・各総合支所・各出張所・教育委員会事務局・各公民館・市立図書館・ラポールゆや・各保健センター・消防本部
アンケートのおもな質問項目
① 職員のあいさつ
② 職員の言葉づかい
③ 職員の態度
④ 職員の説明
⑤ 職員の服装や身だしなみ
⑥ 職員の対応
回答件数 1,308件

アンケート結果について

「職員の言葉づかいはいかがでしたか？」の質問では、「大変良い」、「良い」を合わせて91.5%と、調査6項目の中で一番高い評価をいただきました。その他の項目についても90%前後で、全体的に高い評価をいただきました。
全項目で「普通」の評価が79件（10%前後）あり、「大変悪い」、「悪い」の評価も38件あることから、更なる改善に努めていきます。
※各集計表の件数については無回答数を除いています

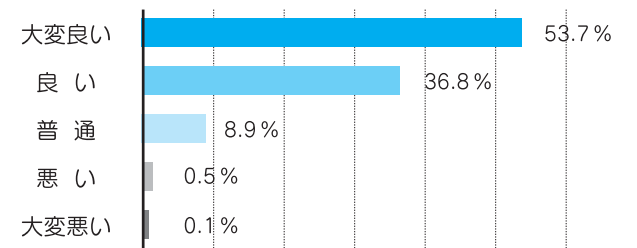


Q2 職員の言葉づかいは、いかがでしたか？



評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
件数	701件	503件	109件	3件	0件	1,316件
割合	53.3%	38.2%	8.3%	0.2%	0.0%	100.0%

Q1 職員のあいさつは、いかがでしたか？



評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
件数	709件	484件	117件	6件	1件	1,317件
割合	53.7%	36.8%	8.9%	0.5%	0.1%	100.0%