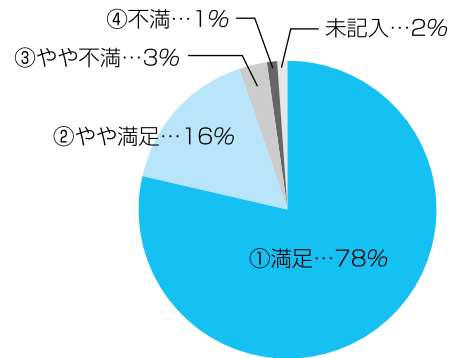
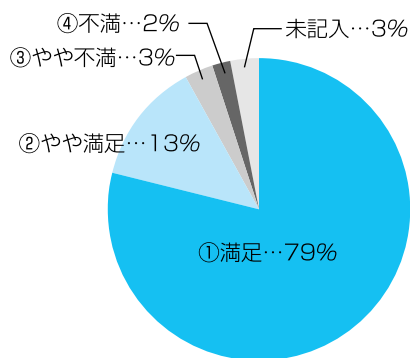


問3 用件が済むまでの待ち時間について

窓口での待ち時間については概ね「満足」という評価でした。「やや不満」の回答で意見をいただいた方は、昼の休み時間を利用して証明書を取りに来られたので、あまり時間がなかったとの意見がありました。「やや満足」と回答をいただいた方からは、窓口が込んでいるときのサポート体制が課題とのご指摘も受けました。



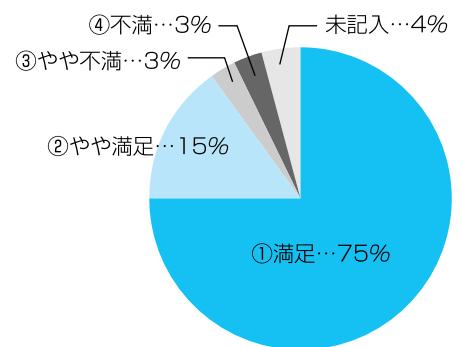
問4 職員の対応について (単位%)



職員の対応については待ち時間に対する回答と同様、「満足」という回答が一番多くいただきました。職員に対するコメントや感想は、親切、丁寧、謙虚で、好印象をもった意見が多くありました。また、もう少し元気よさと声の大きさがあれば、さらによくなることのご指摘もいただきました。「やや不満」、「不満」についての意見では、職員が同じことを何度も繰り返してたずねること、もう少しゆっくり対応してほしい、言葉遣いがいかにも馴れ馴れしい、忙しそうで機械的な対応だったという意見がありました。

問5 期待したサービスが得られましたか

問3の待ち時間と問4の職員の対応についての質問と比較して意見がわずかに分かれています。ここで「やや不満」、「不満」と回答された方は、待ち時間の質問と職員の対応の質問についても、「やや不満」か「不満」と回答されています。先の回答がこの回答に大きく影響しているものと思われる。一方、待ち時間や職員の対応に「満足」をいただきながら、この期待するサービスに関して、「不満」とされた方は、全員その理由を明記されていました。その内容は、相談に対する期待していた思いと相談後の結果が異なったというご意見でした。「やや不満」、「不満」が多少多かったものの、「満足」、「やや満足」は他の回答同様、9割を占めました。



全体をとおして

アンケート調査を行うことについて、2週間に限定せず、日々行ってはどうか、他の施設でも実施してみればどうか、接客サービス向上を目的とする民間企業への研修はどうか等、他にも多くのご提案もいただきました。一方、市民の皆さまからお声をいただけないと、机から動けなかったところがあったとご指摘もいただきました。「日々、同じことの繰り返しであるけれども、決して機械的にならず、人と人との対応を大切にしてください」とのコメントにもありましたが、今回のアンケートによって相互にコミュニケーションを交わす機会となり、また今後のサービス向上へとつなげたいと考えています。

この2週間に来庁された市民の皆さまにご協力いただき、数多くの貴重なご意見をいただきました。どうもありがとうございました。