

# 市民課木曾山崎連絡所 市民アンケート集計結果

● 期間

2020年11月30日（月）～12月4日（金）

● 配布方法

各窓口において、受付終了後に手渡しで配布

● 回収件数

	30日	1日	2日	3日	4日	合計
窓口	46	18	18	15	10	107

● 根拠項目

◆市民課さわやか窓口実施要綱◆  
第7 アンケート調査

---

---

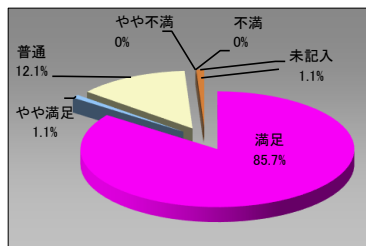
◆ 内容 ◆

- 1 接遇等満足度・・・・・・・・ 待ち時間・身だしなみ・説明・案内の接遇項目についての満足度の調査結果
- 2 接遇に対するご意見・・・・ 窓口サービスを通して利用者が気がついた点・改善点・新たに取り組んでもらいたいサービスの要望など
- 3 その他のご意見・ご要望について・・・・・・・・ その他ご意見・ご要望など

# 1 接遇等満足度 木曽山崎連絡所

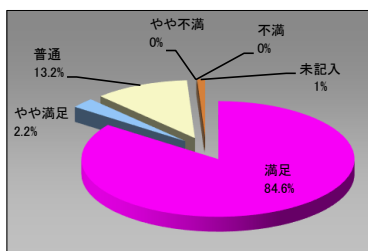
## ①待ち時間

	件数	割合
満足	91	85.0%
やや満足	1	0.9%
普通	14	13.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	0.9%
	107	100.0%



## ②見だしなみ

	件数	割合
満足	91	85.0%
やや満足	3	2.8%
普通	12	11.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	0.9%
	107	100.0%

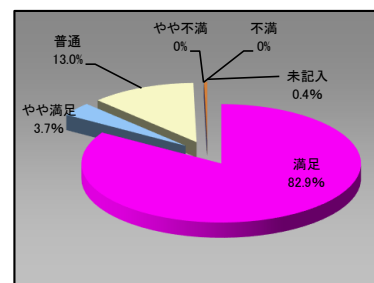
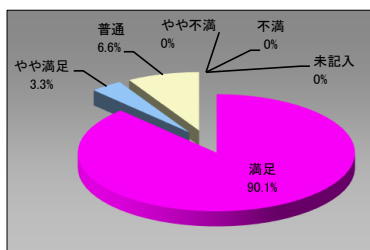


## 接遇等満足度合計

	件数	割合
満足	448	83.7%
やや満足	20	3.7%
普通	65	12.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	0.4%
	535	100.0%

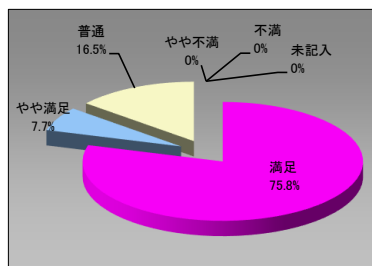
## ③ご説明・ご案内

	件数	割合
満足	94	87.9%
やや満足	4	3.7%
普通	9	8.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	107	100.0%



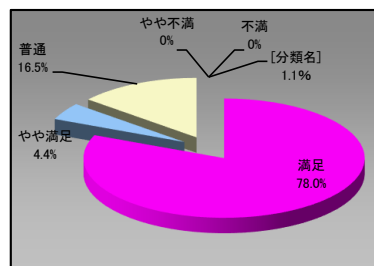
## ④待合フロア

	件数	割合
満足	85	79.4%
やや満足	7	6.5%
普通	15	14.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	107	100.0%



## ⑤記載台

	件数	割合
満足	87	81.3%
やや満足	5	4.7%
普通	15	14.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	107	100.0%



※2016年度より、アンケートの各項目について「満足・やや満足・やや不満・不満」の4段階から「普通」を加えた「満足・やや満足・普通・やや不満・不満」の5段階で評価をいただきました。

※2019年度から、アンケートの設問を一部見直しました。

## 2 接遇に対するご意見

**①手続きまでの待ち時間については、いかがでしたか？**

なし

**②職員の服装・身だしなみは好感のもてるもの（清潔感など）でしたか？**

なし

**③職員の説明・案内は丁寧でわかりやすかったですか？**

なし

**④お待ちいただいた待合フロア的环境（案内表示、レイアウトなど）はいかがでしたか？**

なし

**⑤記載台は使いやすかったですか？（明るさ、高さ、申請書類の配置など）**

なし

職員のあいさつ・態度・言葉づかい等で、お気づきの点・改善点がありましたら、ご記入ください

なし

## 3 その他のご意見・ご要望

その他、ご意見・ご要望などがありましたら、ご記入下さい。

- ・いつも親切で丁寧です。（3件）
- ・いつも対応が早く親切です。
- ・やさしい、ていねい。
- ・非常によいです。
- ・家の近くにあり助かりました。