

平成27年度 窓口サービスアンケートの結果について

平成28年1月に実施しました窓口サービスアンケートの市民センター全体の結果は次のとおりです。今回はこれまでの「良い」「ふつう」「悪い」の3段階の評価から、「良い」「まあ良い」「少し悪い」「悪い」の4段階の評価に改めました。「良い」と「まあ良い」を合わせると98.4%という高い評価をいただいております、全ての項目において「良い」の評価は前年度より上回っております。

一方で、「職員の印象」「身だしなみ」「窓口での説明」「窓口での処理」については、「悪い」の評価も前年度より上回っていたことから、なお一層、接遇の基本を徹底し、職員一同接遇の向上に取り組むとともに、窓口においても丁寧かつ迅速な対応を心がけてまいります。

また、いただいたご意見やご提案につきましても真摯に受けとめ早急な改善に努めるなど、これからも皆様にご利用したいと思っておりますようサービスの向上に取り組んでまいります。

ご協力ありがとうございました。

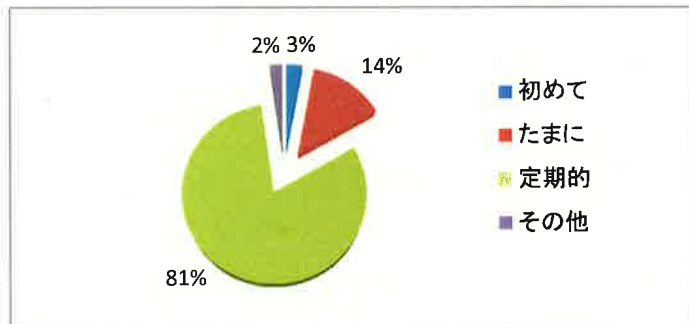
【実施内容】

- 実施期間 平成28年1月5日～平成28年1月31日
- 実施館数 52館 (平成26年度：50館)
- 総回収枚数 1,559枚 (平成26年度：1,625枚)
- 1館当たり平均回収枚数 30枚 (平成26年度：33枚)

【結果】

●利用頻度

	回答数	割合
初めて	45	2.9%
たまに	211	13.8%
定期的	1,241	81.1%
その他	34	2.2%
計	1,531	100.0%



●来館目的(複数回答あり)

	回答数	割合
講座の受講	219	12.7%
サークル活動	1,201	69.7%
各種手続き	126	7.3%
その他	177	10.3%
計	1,723	100.0%

