

## 平成29年度 市民センター窓口サービスアンケートの結果について

公益財団法人 仙台ひと・まち交流財団

平成30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。今回の集計では、「良い」「まあ良い」の評価が合計で99.2%となっており、高い評価をいただいております。特に、「館内の印象」「館内の案内表示の分かりやすさ」「窓口での処理」については「良い」の評価が前回より数%ずつ増加しました。一方で、「あいさつや声かけ」「身だしなみ」の「少し悪い」「悪い」の評価が前回に比べてほとんど変化がなかったことから、今一度職員の接遇について見直し、改善に取り組んでまいります。

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、職員一同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。

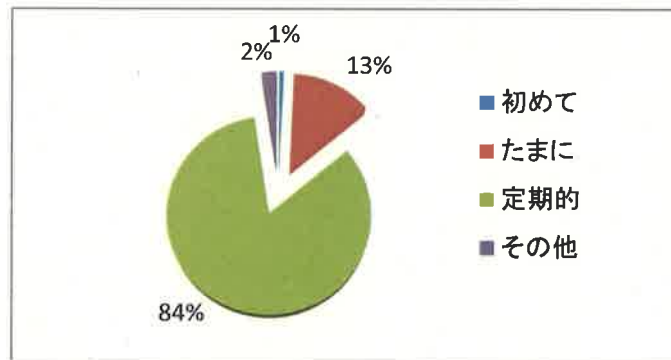
### 【実施状況】

- 実施期間 平成30年1月5日～平成30年1月31日
- 実施館数 53館 （参考：平成28年度 53館）
- 総回収枚数 1,445 枚 （参考：平成28年度 1,582枚）
- 1館当たり平均回収枚数 27枚 （参考：平成28年度 29枚）

### 【全体結果】

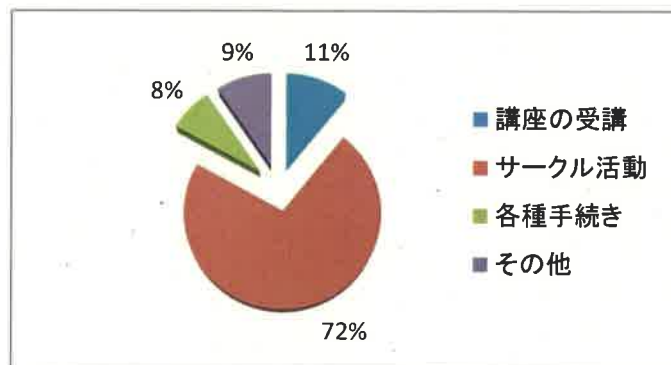
#### 【1】利用頻度

	回答数	割合
初めて	10	0.7%
たまに	191	13.2%
定期的	1,206	83.6%
その他	35	2.4%
計	1,442	100.0%

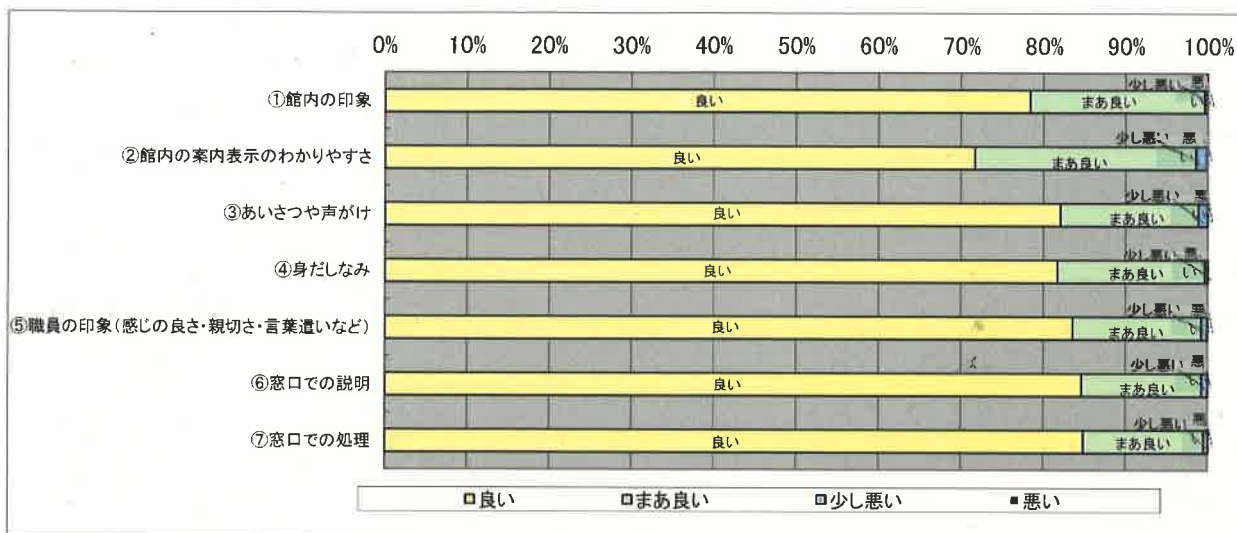


#### 【2】来館目的(複数回答あり)

	回答数	割合
講座の受講	174	10.8%
サークル活動	1,169	72.3%
各種手続き	121	7.5%
その他	153	9.5%
計	1,617	100.0%



【3】センターで受けた印象について



回答数

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声かけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目計
良い	1,154	1,052	1,209	1,202	1,216	1,027	1,028	7,888
まあ良い	312	394	247	228	264	177	177	1,799
少し悪い	4	18	16	5	10	9	6	68
悪い	2	3	1	0	1	0	0	7
計	1,472	1,467	1,473	1,435	1,491	1,213	1,211	9,762

割合

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声かけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目
良い	78.4%	71.7%	82.1%	81.7%	83.6%	84.7%	84.9%	80.8%
まあ良い	21.2%	26.9%	16.8%	17.9%	15.7%	14.6%	14.6%	18.4%
少し悪い	0.3%	1.2%	1.1%	0.3%	0.7%	0.7%	0.5%	0.7%
悪い	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(参考)平成28年度割合

	①館内の印象	②館内の案内表示のわかりやすさ	③あいさつや声かけ	④身だしなみ	⑤職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)	⑥窓口での説明	⑦窓口での処理	全項目
良い	75.6%	67.6%	83.7%	83.2%	84.0%	84.6%	84.3%	80.2%
まあ良い	23.5%	31.2%	14.9%	16.4%	14.9%	14.9%	14.7%	18.8%
少し悪い	0.8%	1.1%	1.0%	0.3%	0.7%	0.3%	0.8%	0.7%
悪い	0.1%	0.1%	0.4%	0.1%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%