

令和4年度 窓口サービスアンケートの集計結果について

令和4年6月21日～7月24日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。今年度は「良い」と「まあ良い」を合わせると99.4%と、前年度と同様に高い評価をいただきました。

一方で、「館内の案内表示のわかりやすさ」「あいさつや声がけ」「職員の印象(感じの良さ・親切さ・言葉遣いなど)」「窓口での処理」については、一定数、「少し悪い」「悪い」という評価をいただいていることから、初めて来館される方にもわかりやすい案内表示や、職員の接遇向上及びわかりやすい説明等を心がけ、利用者にご満足いただけるよう職員一同努めてまいります。

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、これからも皆様に利用したいと思っていただけるようサービスの向上に取り組んでまいります。

新型コロナウイルス感染症感染防止対策によりご利用にご不便をおかけしている中、ご協力いただきありがとうございました。

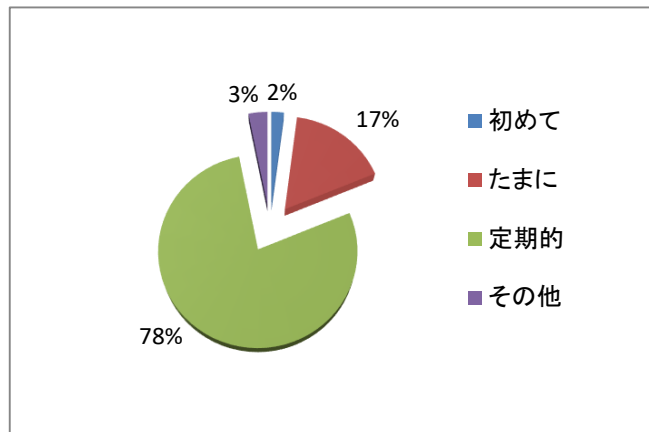
【実施状況】

- 実施期間 令和4年6月21日～令和4年7月24日
- 実施館数 52館 (参考:令和3年度 52館)
- 総回収枚数 1,516枚 (参考:令和3年度 1,403枚)
(1館あたり平均 29枚)

【全体結果】

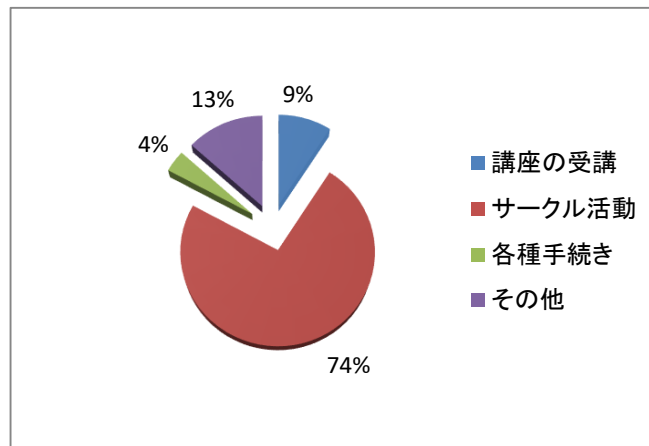
【1】利用頻度

	回答数	割合
初めて	31	2.1%
たまに	250	16.7%
定期的	1,167	78.1%
その他	47	3.1%
計	1,495	100.0%

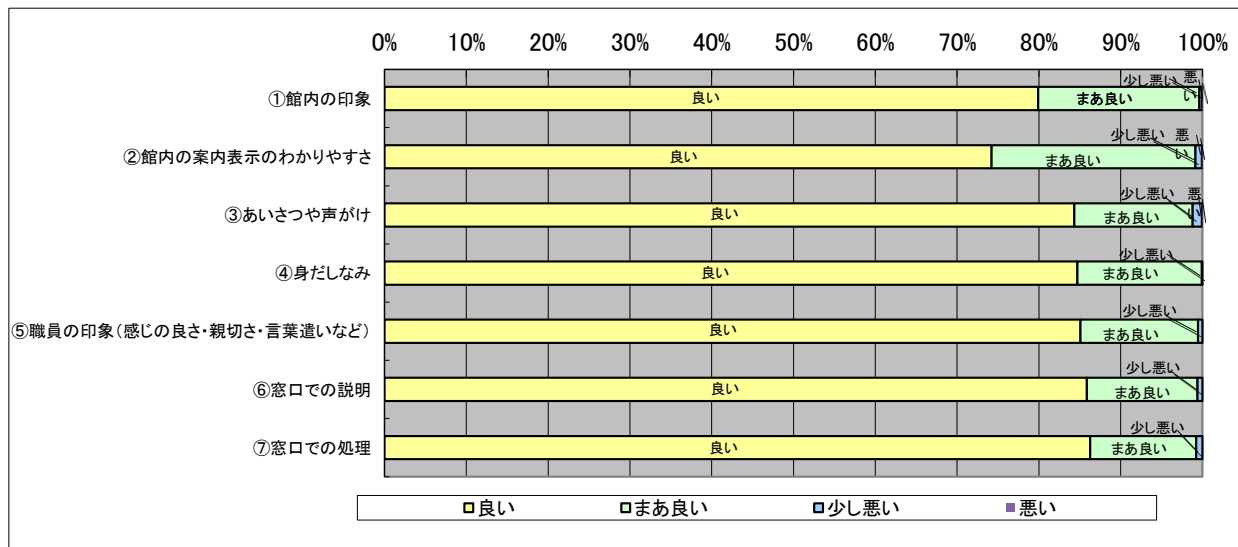


【2】来館目的(複数回答あり)

	回答数	割合
講座の受講	145	9.1%
サークル活動	1,170	73.8%
各種手続き	60	3.8%
その他	211	13.3%
計	1,586	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	1,206	1,115	1,272	1,275	1,272	1,130	1,124	8,394
まあ良い	297	374	218	229	215	178	169	1,680
少し悪い	5	12	17	1	8	8	10	61
悪い	1	1	1	0	0	0	0	3
計	1,509	1,502	1,508	1,505	1,495	1,316	1,303	10,138

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	79.9%	74.2%	84.3%	84.7%	85.1%	85.9%	86.3%	82.8%
まあ良い	19.7%	24.9%	14.5%	15.2%	14.4%	13.5%	13.0%	16.6%
少し悪い	0.3%	0.8%	1.1%	0.1%	0.5%	0.6%	0.8%	0.6%
悪い	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%