

一宮町職員接遇向上委員会
来庁者アンケート集計結果

一宮町では日頃から住民の皆様にご信頼され、親しまれる役場・職員であるように心がけています。来庁された皆様に対して、職員の接遇マナーや対応姿勢について率直なご意見を伺い、接遇意識向上を目的として実施いたしました。アンケートにお答えいただいた皆様には、お忙しい中ご協力いただきましてありがとうございます。

この度、アンケート結果がまとまりましたので、ご報告いたします

○実施期間

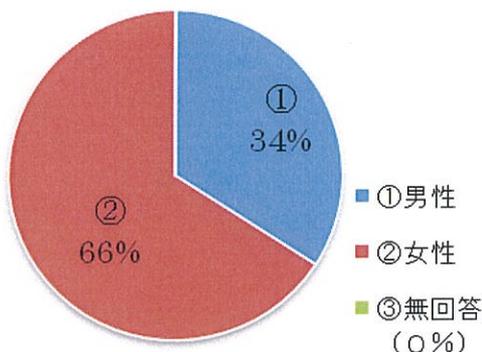
平成22年10月1日から
10月31日まで

○実施場所

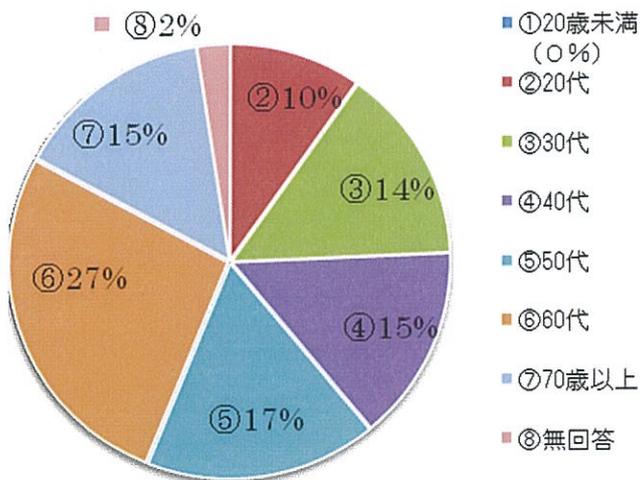
庁舎1・2階・西庁舎
保健センター・公民館

○回答件数
41件

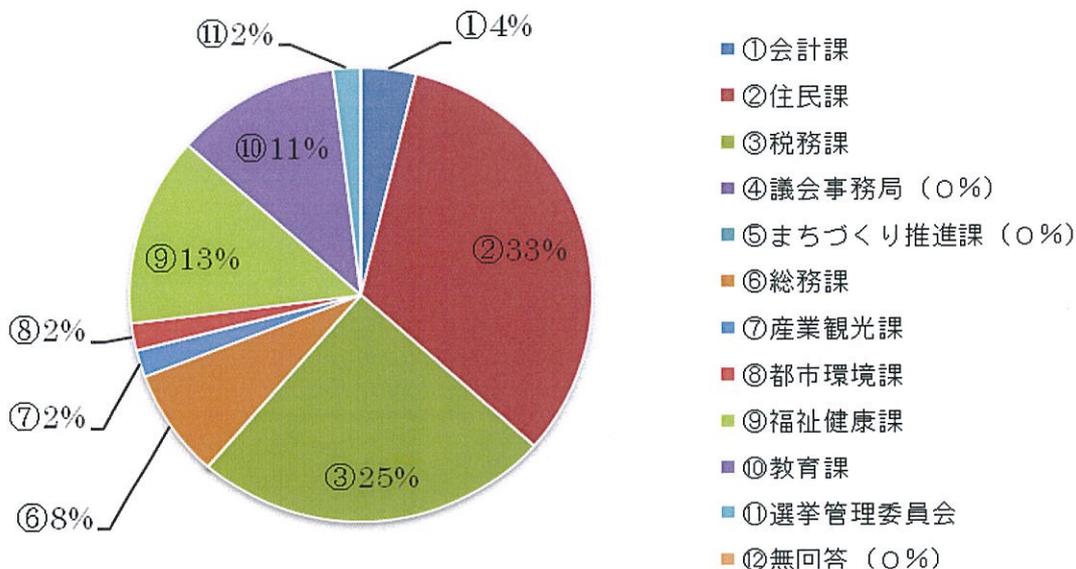
1、性別



2、年齢

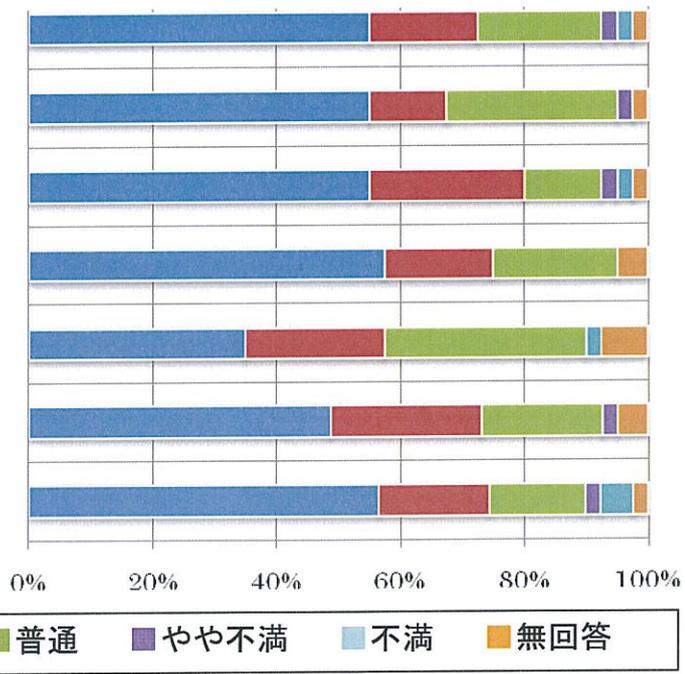


3、利用窓口



4、5段階評価

- 「おはようございます」やお帰りの際などの挨拶はできていましたか。
- 身だしなみはいかがでしたか。
- 表情や態度はいかがでしたか。
- 言葉づかいはいかがでしたか。
- 窓口や机の上は整理されていませんか。
- 案内や説明は分かりやすいですか。
- 対応の速さ・待ち時間はいかがでしたか。



5、自由記入

・若い職員の方の態度が気になりました。健診時に問診票の記入方法の説明や案内など、もう少し年配の方に優しくできないのかと思います。慣れてきたせいでしょうか、友達のような接し方が気になります。(30代女性)

・予防接種の時に「1番さん」「2番さん」と呼ぶのはやめて下さい！誰もそんな名前ついてません。せめて、「1番の方」とか「1番でお待ちの方」という言い方はできないのでしょうか。いつもいつも、とても不愉快です。(30代女性)

・「おはよう」や「こんにちは」の挨拶がいつも無く、表情も不快感を感じます。特定の母子ばかりではなく、平等に対応していただきたい。保健師間で仲の良い悪いが利用者にもよくわかります。STAFF間で仲良くしてください。他の利用者も同意見です。(30代女性)

・今年の方はとても親切で助かります。公民館が明るくなったような気がします。(30代女性)

・ここ数年接遇が非常に良くなったと思います。接遇はどうしても表向きの内容が中心になりますので、これからは町の行政の質の向上を頑張ってください。(50代男性)

・女性職員の方の笑顔がとても感じが良かったですし、とても親切でした。(40代女性)

・税務課職員の方に、とても良い対応をしていただきました。税務課に来るのは、つい気落ちしてしまいますが頑張って納税しに来たいと思いました。ありがとうございました。(60代女性)

《結果について》

全体的に、50%以上の方から「満足」や「やや満足」という評価をいただきました。しかし、「窓口や机の上は整理されていなかったか。」については34%と厳しい評価となっております。職場環境の見直しが必要だと感じました。

また、「挨拶」や「接客対応」について「不満」のご意見もあり、これらのご意見に対して真摯に受け止め、今後は皆様の立場に立った対応を心がけ、さらなる接遇向上に取り組んでまいります。