

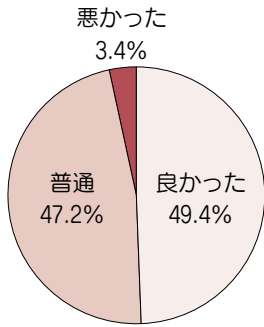


# 来庁者アンケート調査結果

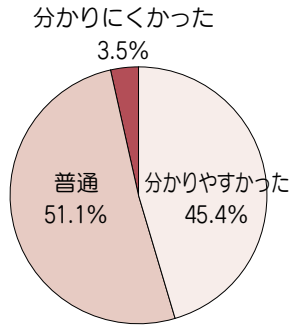
【詳細】 区総務企画課庶務係 ☎861-2400 (内線212)

白石区では、窓口サービス向上のための取り組みの一つとして、1月22日（月）から26日（金）までの5日間にわたり、来庁された方々を対象にアンケート調査を実施し、874人という多くの区民の皆さまからご回答をいただきました。その集計結果の一部をお知らせします。

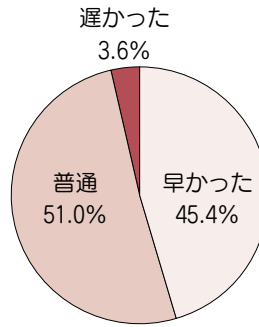
### ◎職員の言葉遣いや態度



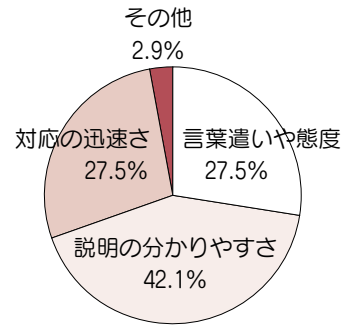
### ◎職員からの説明



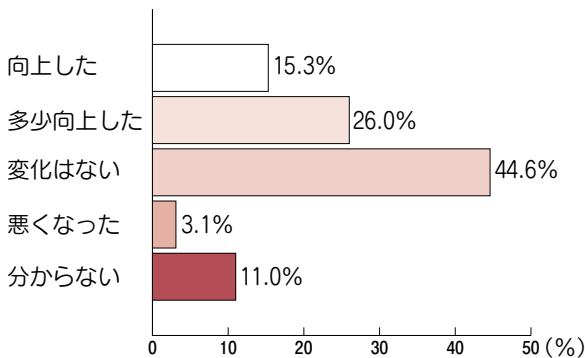
### ◎職員の対応の早さ



### ◎今後、特に期待すること



### ◎職員の接遇の向上度



過去1年間に2回以上区役所を利用した方に対して回答をお願いしました。

「向上した」「多少向上した」と答えた方を合わせると41.3%となり、窓口サービスアップの取り組みが評価されてきたことがうかがえます。

一方、「悪くなった」と回答した方も3.1%あり、今後も一層のサービス向上に努めていかなければならないと受け止めております。

### ◎職員の対応への評価、自由意見欄への書き込みから（計179件）

- 人によって説明の仕方（分かりやすさなど）にばらつきがあると思う。良心的な人もいれば、つんつんとした事務的な人もいるので、徹底して対応の向上に努めて欲しい。区役所に来るのが楽しみになればと思います。（20代）
- 以前とずいぶん違って来たように思います。以前は、尋ねるのが嫌だったが、今は、尋ねた以上にどうしたらよいかを説明して、次の手続き先に連絡してくれるなど、とても助かり安心して来れます。（50代）
- 大変対応については良くなったと思います。もう少し迅速な対応をお願いします。説明から明確なのが良いと思います。（70代）



今後、このアンケート結果を参考に、さらにサービスアップ活動を推進してまいります。アンケート調査の結果につきましては、区役所2階パンフレットコーナーで報告書を配布しているほか、区役所ホームページ（<http://www.city.sapporo.jp/shiroishi/>）にも掲載しております。

また、白石区では、いつも皆さまからのご意見・ご提案をいただけるよう、「区政提案はがき」を区内各施設（区役所、保健センター、土木センター、各まちづくりセンター、区民センター、各地区センター）に備え付けておりますので、どうぞご利用ください。

※施設の所在地、電話番号は、白石4ページの「白石区の主な施設」をご覧ください。