

来庁者アンケートの結果について

平成 24 年 2 月、手稲区役所では、質の高い行政サービスを提供するための参考として、来庁者に対し、職員の対応や区役所のレイアウト変更に対する意見などについてアンケートを実施しました。

その結果を取りまとめましたのでお知らせします。

1 実施目的

手稲区で推進している市民サービスアップ事業の一環として、市民の視点からの評価を行い、その結果を今後の改善や取組に活かしていくことを目的に実施しました。

2 実施期間

平成 24 年 2 月 9 日（木）、10 日（金）の 2 日間

3 アンケート実施場所

手稲区役所 1 階正面玄関、1 階駐車場出入口、2 階駐車場側階段前

4 アンケート項目

- (1) お訪ねになったところの職員の「あいさつ」「言葉づかい」「身だしなみ」などの態度は、いかがでしたか？
- (2) お訪ねになったところの職員は、あなたのお話をよく聞いていましたか？
- (3) お訪ねになったところの職員の説明は、分かりやすかったですか？
- (4) 前回、ご来庁された時と比べて、職員の対応は、いかがでしたか？
- (5) 窓口の表示や案内板などは、分かりやすかったですか？

5 アンケートの実施方法

アンケート用紙を 3 箇所の出入口において、直接手渡する方法により実施しました。

6 アンケート回答数

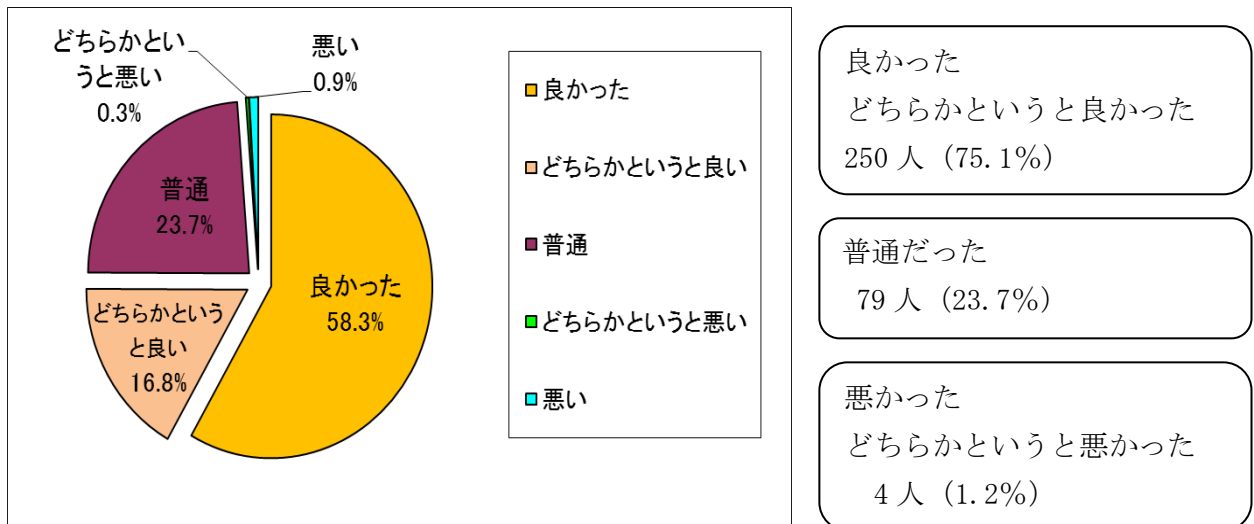
計 3 3 3 人

7 アンケート結果

別紙のとおり

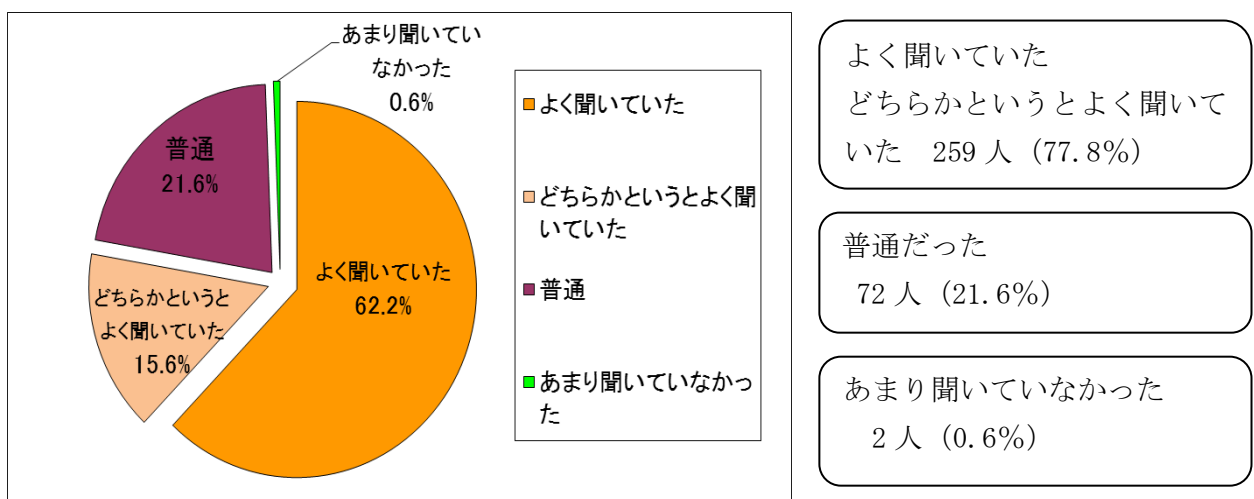
アンケート結果を参考に、今後もサービスアップに努めて参ります。

(1) お訪ねになったところの職員の「あいさつ」「言葉づかい」「身だしなみ」などの態度は、いかがでしたか？



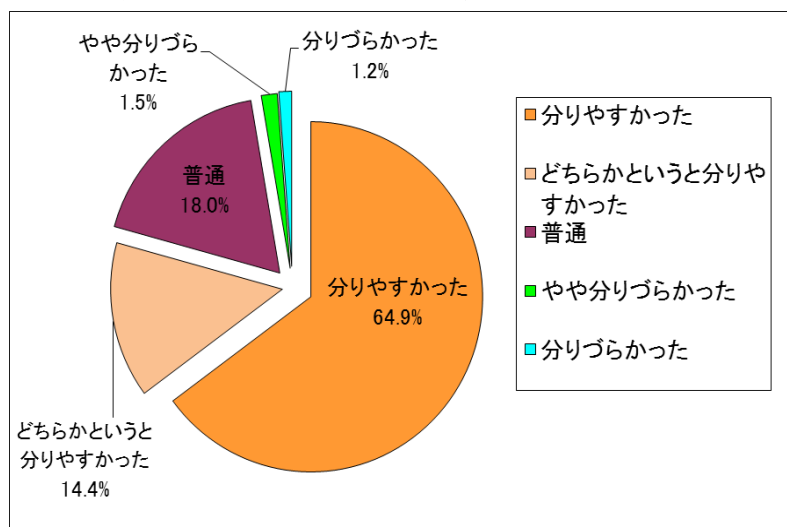
○ 75.1%の方から、「良かった」「どちらかという良かった」という評価をいただきました。

(2) お訪ねになったところの職員は、あなたのお話をよく話を聞いていましたか？



○ 77.8%の方から、「よく聞いていた」「どちらかというよく聞いていた」という評価をいただきました。

(3) お訪ねになったところの職員の説明は分かりやすかったですか？



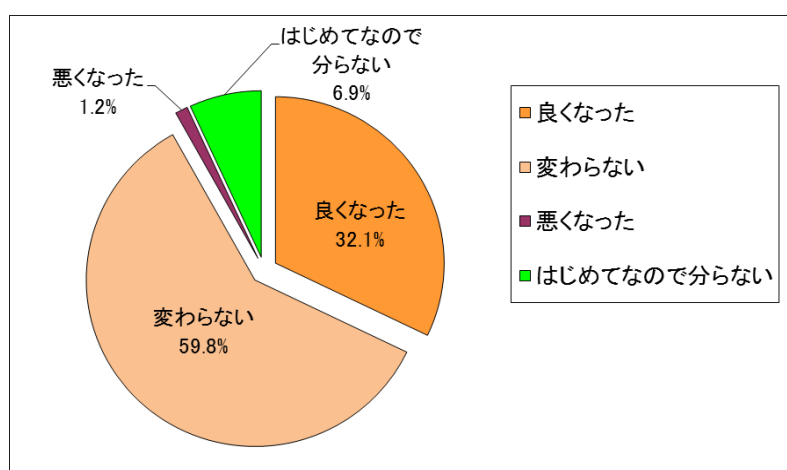
分かりやすかった
どちらかというと分かりやすかった 264人 (79.3%)

普通だった
60人 (18.0%)

分かりづらかった
どちらかというと分かりづらかった 9人 (2.7%)

○ 79.3%の方から、「分かりやすかった」「どちらかというと分かりやすかった」という評価をいただきました。

(4) 前回、ご来庁された時と比べて、職員の対応は、いかがでしたか？



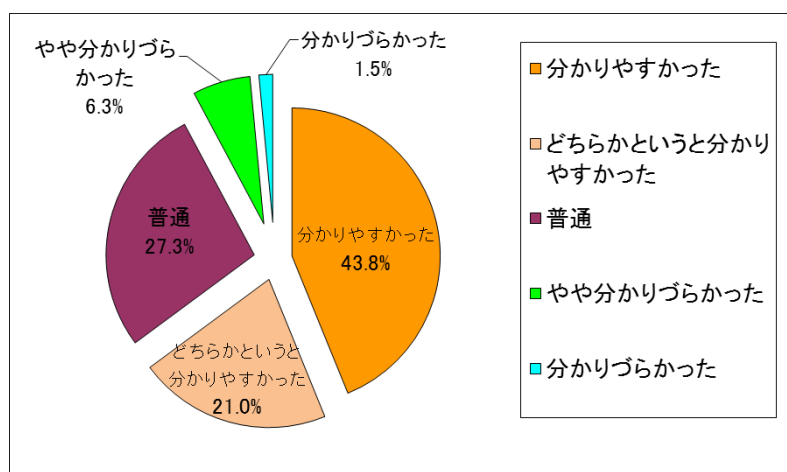
良くなった
107人 (32.1%)

変わらない
199人 (59.8%)

悪くなった
4人 (1.2%)

はじめて来庁したので分らない
23人 (6.9%)

(5) 窓口の表示や案内板などは、分かりやすかったですか？



分かりやすかった
どちらかというと分かりやすかった 216人 (64.8%)

普通
91人 (27.3%)

分かりづらかった
やや分かりづらかった 26人 (7.8%)