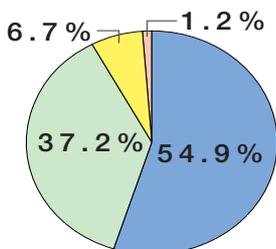


来庁者アンケートを行いました



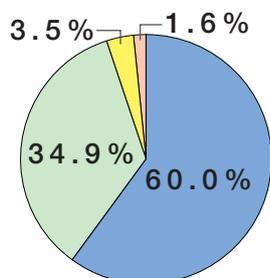
昨年11月末、来庁者アンケートを実施しました。調査の目的は、庁舎内の案内表示と区役所における市民サービスの現状を評価し、現在手稲区で取り組んでいる「サービスアップ運動」を推進していくことです。541人の方々から回答をいただきましたが、その結果の一部をご紹介します。

▽ 案内表示



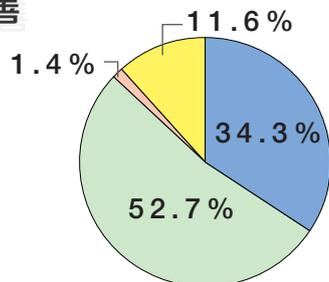
庁舎内の案内表示については、「良い」が54.9%、「どちらかというと良い」が37.2%、「どちらかというと悪い」が6.7%、「悪い」が1.2%という回答でした。利用された出入口によって評価が分かれ、評価の低い個所の改善が課題となりました。

▽ 職員の接遇



職員の接遇については、「良い」が60.0%、「どちらかというと良い」が34.9%、「どちらかというと悪い」が3.5%、「悪い」が1.6%という回答でした。年齢が下がるに従って厳しい評価の割合が高くなる傾向がありました。

▽ 接遇などの改善



「以前と比べて接遇等が改善したか」という問いに対しては「良くなった」が全体の34.3%、「変わらない」が52.7%、「悪くなった」が1.4%、「分からない」が11.6%という回答でした。年齢が上がるに従って「良くなった」とする割合が高くなる傾向がありました。

▽ 区役所に期待すること

区民の方々が区役所に何を求め、どのようなことを期待しているのか、意識調査を併せて実施しました。

7項目（①職員の対応の親切さ・身だしなみ・言葉遣い、②職員の説明の分かりやすさ・制度等への精通、③待ち時間の解消、④プライバシーへの配慮、⑤案内の分かりやすさ・施設の充実、⑥申請用紙の書きやすさ、⑦市民への情報提供・公開）について回答してもらったところ、どの項目も高い期待が示されました。その中でも「職員の説明の分かりやすさ・制度等への精通」に対する期待が最も高い結果となりました。



今後とも区民の皆さんに信頼され、親しまれる区役所づくりを目指し、「親切テイネい」を合言葉に全職員が一丸となって市民サービスの向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。

詳細 総務企画課庶務係 内線212