

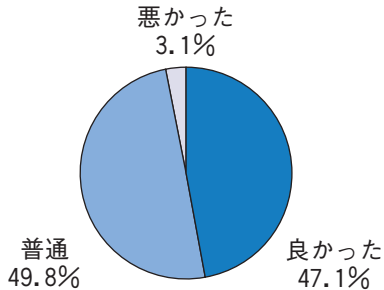


### 白石区役所来庁者アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

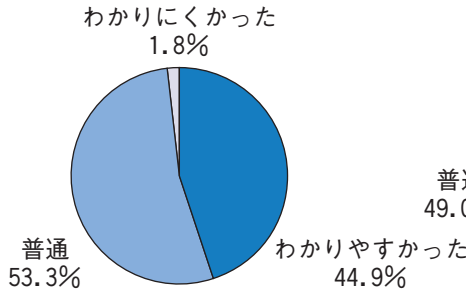
白石区役所では、窓口サービス向上のための取り組みの一つとして、平成18年1月23日(月)から27日(金)までの5日間にわたり、来庁された方々を対象にアンケート調査を実施し、1,084人という多くの区民の皆さまからご回答をいただきました。その集計結果の一部をお知らせします。

問 窓口での職員の対応についてお伺いします。

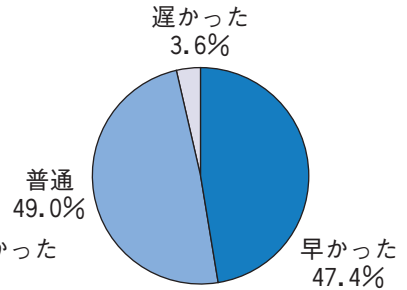
職員の言葉遣いや態度について



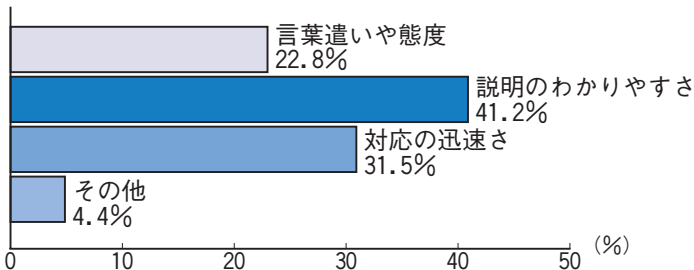
職員からの説明について



対応の迅速さについて



問 今後、特に期待することについて



今後、特に期待することについては、「説明のわかりやすさ」に回答が集まりました。

また、「その他」への回答には、笑顔や明るさ、活気を期待する、対応レベルの持続・継続・現状維持を求める書き込みがありました。

職員の対応への評価、自由意見欄への書き込みから(計474件)

- 事務的にならず、もっと分かりやすく、笑顔で接していただきたい。
- 区役所の人々のイメージは横柄な態度で不親切なイメージでしたが、今日は「変わろうとしている」、「民間に近い」という印象を少し持てた(区役所に行きにくい印象をずっと持っていました)。わかりやすい親切な対応をお願いします。
- 民間と比較して、仕事のスピード感や職員ののんびりした雰囲気が目立つ。各証明書等は機械化してコストの削減に努めるべきだ。費用と効果のバランスを考慮し、さらに住民サービスの向上を目指してほしい。

今後、このアンケート結果を参考にサービスアップ活動を展開してまいります。またこのアンケート調査とは別に、皆さまの提案をお聞かせいただきたく「区政提案はがき」を区内各施設(区総務企画課広聴係、各まちづくりセンター、土木センター、区民センター、各地区センター、保健センター)に備え付けておりますのでどうぞご利用ください。

また、アンケート調査の結果につきましては、白石区役所ホームページ(<http://www.city.sapporo.jp/shiroishi/>)に掲載しているほか、区役所で報告書を配布しております。



詳細 区総務企画課庶務係 ☎861-2400

## 広告欄