

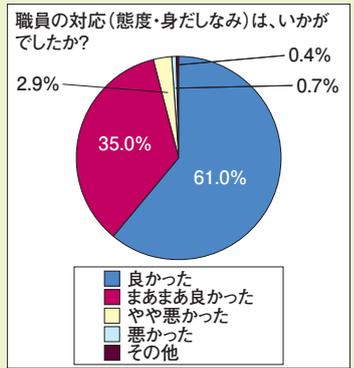
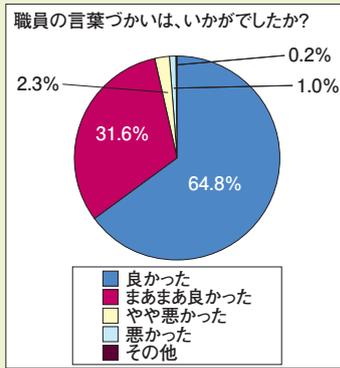
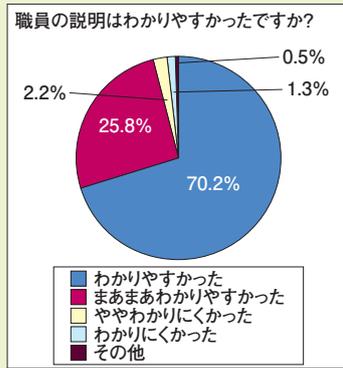
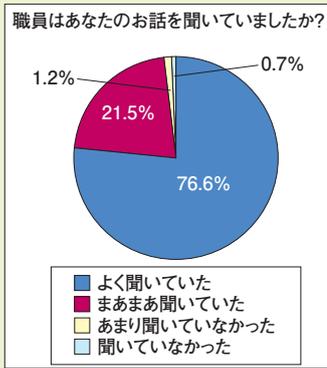
# 来庁者アンケートと区民版アップル調査隊（区政モニター）

の結果をお知らせします！

豊平区役所では、お客さまへのサービスアップを強化するための取り組みとして、アンケート調査と区政モニター調査を実施しました。その調査結果の一部をお知らせします。

## ●来庁者アンケート

平成18年11月20日(月)～24日(金)〔23日(祝)を除く〕の4日間にわたり、区役所にお越しになった方を対象に、職員の対応などについて、昨年度に引き続きアンケート調査を実施しました。合計1,509人の皆さまからご回答とたくさんのご意見をいただきました。



## ●区民版アップル調査隊（区政モニター）

平成18年12月4日(月)～15日(金)、区役所をより利用しやすく、親しみやすいものとするため、8人のモニターの方から多数のご意見をいただきました。

### ・調査項目

接遇、窓口レイアウト、庁舎案内表示、庁内掲示物、障がいのある方への配慮などについて。

### ・ご意見の総評

- 1 各種のサービスアップの取り組みに対する積極的な姿勢が見られ、非常に感心している。
- 2 アンケートやモニターを思いつきで実施するだけでなく、成果を見せてほしい。
- 3 今後も職員の意識改革など、さらなる改善に期待する。



▲庁舎内を回り、窓口対応や案内表示などを検証し、チェックシートに記載している様子

来庁者アンケート、区政モニターでいただいたご意見をもとに、以下のようなサービスアップを図りました。今後もこれらの調査結果をもとに継続的に検討を進め、皆さまの声を直接、区政に反映させていきます。

改善しました！

### 広聴係の窓口を利用しやすくしました

「広聴係の入り口がパンフレットでさえぎられていて、利用しづらい」とのご意見をいただきました。



カウンターの上のパンフレットを整理し、お客さまが声を掛けやすい雰囲気となるよう、工夫しました。

### トイレの保護パネルを設置しました

「1階区民センター側の女子トイレが外から見えてしまう」など、さまざまなご意見をいただきました。



外から見えにくくなるよう、トイレの入り口に保護パネルを設置しました。



そのほか、いただいたご意見は2007年度の区の運営方針である、「豊平区実施プラン2007」にも反映させました。同プランは、本誌区版2・3ページに掲載しています。ぜひご覧ください。また、来庁者アンケート、区政モニターの調査結果の詳細は、豊平区ホームページ (<http://www.city.sapporo.jp/toyohira/>) でご覧いただけます。