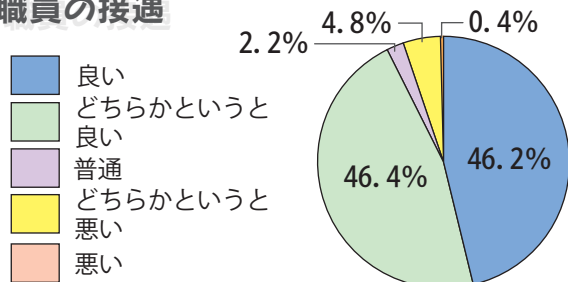


来庁者アンケートを行いました

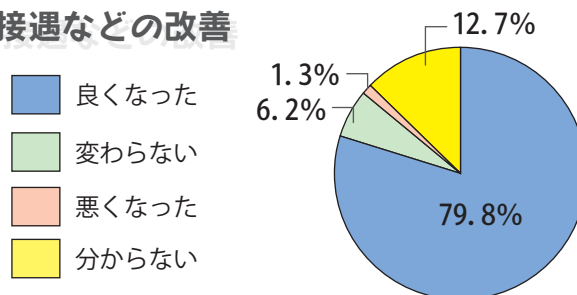
10月16日・17日の2日間、来庁者アンケートを実施しました。
調査の目的は、区役所における市民サービスの現状を評価し、現在手稲区で取り組んでいる「サービスアップ運動」を推進していくことです。477人の皆さまから回答をいただきました。その結果の一部をご紹介します。



▽ 職員の接遇



▽ 接遇などの改善



職員の接遇については、「良い」が46.2%、「どちらかというが良い」が46.4%、合わせると全体の9割に達し、高い評価をいただきました。また「**以前と比べて接遇等が改善したか**」については、「悪くなった」が1.3%に対し「良くなった」が79.8%に達し、こちらも高い評価をいただきました。今後も、さらなる接遇向上に努めてまいります。

▽ 区役所に期待すること

皆さまは区役所に何を求め、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。

6項目（①職員の対応の親切さ・身だしなみ・言葉づかい、②待ち時間の解消、③職員の説明の分かりやすさ・制度等への精通、④プライバシーへの配慮、⑤案内の分かりやすさ・設備の充実、⑥市民への情報提供・公開）について回答していただいたところ、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」、「職員の対応の親切さ、身だしなみ、言葉づかい」に対する期待が特に高い結果となり、これを受けて今後、手稲区ではプロジェクトチームを発足させ、どのように期待に応えていくべきか検討していく予定です。

手稲区では、日ごろから職員一丸となって接遇向上に努めておりますが、今後とも区民の皆さまに愛され、親しまれる区役所づくりを目指し、「親切ていねイ」運動を続けてまいります。アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

詳細 総務企画課庶務係 ☎681-2400 内線212

広告