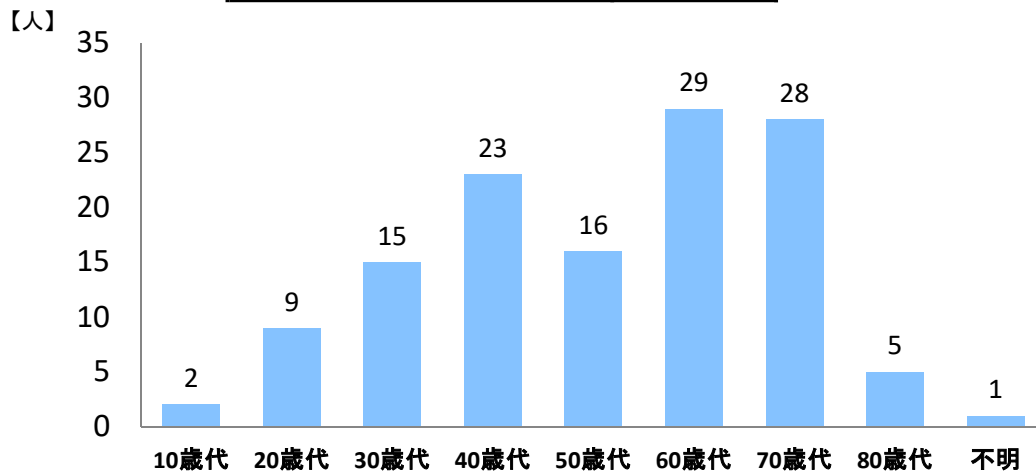


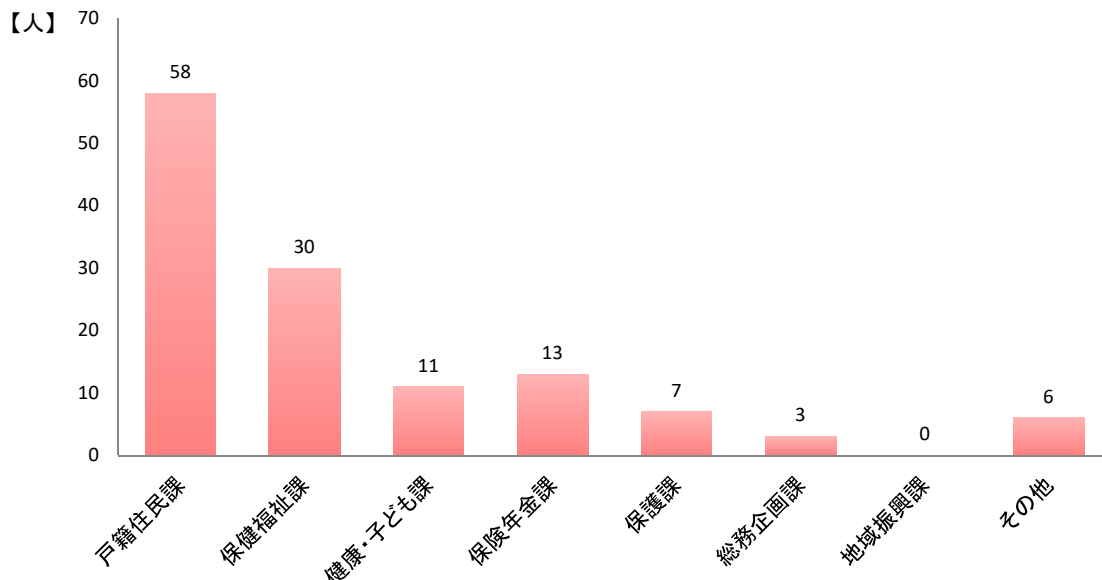
令和元年度手稲区来庁者アンケート集計結果

- 1 実施日時 令和元年11月20日（水）～11月21日（木）
9：30～11：30、13：00～15：00
- 2 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
- 3 実施方法 アンケート用紙を3箇所の出入口において、直接手渡しにより実施。
- 4 回答数 128人
- 5 年代別 回答状況

年代	人数	割合(%)
10歳代	2	1.6
20歳代	9	7.0
30歳代	15	11.7
40歳代	23	18.0
50歳代	16	12.5
60歳代	29	22.7
70歳代	28	21.9
80歳代	5	3.9
不明	1	0.8
計	128	100.0



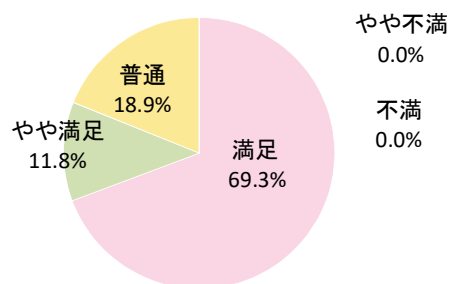
〈参考〉 利用先



各設問への回答状況

問1 職員のあいさつ、身だしなみは？

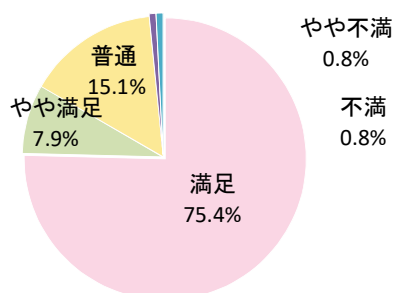
区分	人数	割合(%)
満足	88	69.3
やや満足	15	11.8
普通	24	18.9
やや不満	0	0.0
不満	0	0.0
計	127	100.0



81.1%の人が「満足」「やや満足」と回答しました。

問2 職員の言葉づかい、話し方、態度は？

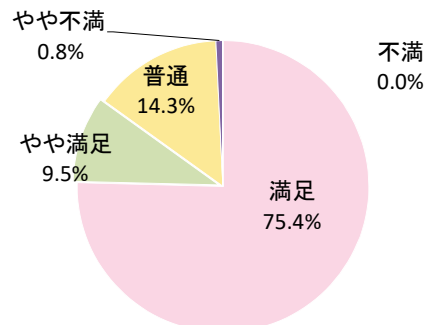
区分	人数	割合(%)
満足	95	75.4
やや満足	10	7.9
普通	19	15.1
やや不満	1	0.8
不満	1	0.8
計	126	100.0



83.3%の方が満足・やや満足と回答しました。

問3 職員はあなたのお話をしっかりと聞いていたか？

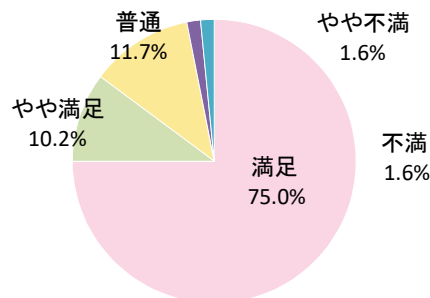
区分	人数	割合(%)
満足	95	75.4
やや満足	12	9.5
普通	18	14.3
やや不満	1	0.8
不満	0	0.0
計	126	100.0



84.9%の方が満足・やや満足と回答しました。

問4 職員の説明はわかりやすかったか？

区分	人数	割合(%)
満足	96	75.0
やや満足	13	10.2
普通	15	11.7
やや不満	2	1.6
不満	2	1.6
計	128	100.0



85.2%の方が満足・やや満足と回答しました。

※区役所職員の接遇評価を目的としているため、利用先を「区役所以外」と回答した方は集計に含めていません。

※各設問の未回答は集計に含めていないため、合計人数は一致していません。

■ 問1 「あいさつ、身だしなみは？」 回答理由(自由記載)

【「満足」の回答理由】

- ・ 親切、やさしく接してくれた
- ・ 印象よく感じたので。
- ・ とても良いです
- ・ いつも通りだから
- ・ ていねいに教えていただき心からせつしていただきました。
- ・ せいけつ感がある
- ・ ていねいに対応して頂き感じがとても良かった。
- ・ ていねいでした。にこやか
- ・ 明るく、とても良い対応をしてくれます。
- ・ 良
- ・ こっちのミスでも、明るく対応してくれました

【「普通」の回答理由】

- ・ 無人
- ・ 特に何も感じなかったので、良くも悪くもなかったと思う

■ 問2 「言葉づかい、話し方、態度は？」 回答理由(自由記載)

【「満足」の回答理由】

- ・ すぐに資料を用意してくれました
- ・ すごく親切だった。
- ・ とても良いです
- ・ いつも通り変らない
- ・ 笑顔がすばらしいです
- ・ ていねいな話し方で好感がもてました。
- ・ すごくていねいで感じが良い
- ・ 親切に対応して頂きました。
- ・ ていねい。にこやか
- ・ とても良いです
- ・ 良
- ・ 色々と“これは大丈夫？”といった感じに聞いて下さったので。

【「やや満足」の回答理由】

- ・ 声が小さく、パソコン画面を見たまま話すこともあった
- ・ 言葉遣いはいいけどもう少しだけかんにしてほしい
↑ 公務員感があり、つめたい感じだったとのこと(補足)

【「やや不満」の回答理由】

- ・ 声が小さい

【「不満」の回答理由】

- ・ 声が大きい、ぶっきらぼう

■ 問3 「職員はあなたのお話をしっかりと聞いていたか？」 回答理由(自由記載)

【「満足」の回答理由】

- ・ 目を見てしっかり対応してくれた。
- ・ とても良いです
- ・ いつも通り変らない
- ・ 聞いていただき、心がいやされました
- ・ 少しいそいで返答でした
- ・ こちらから聞かなくてもさっして答えてくれた
- ・ はい、聞いて頂きました。
- ・ ききなおしてもしっかりおしえてくれました

【「普通」の回答理由】

- ・ 本をかりただけなので、特に話してない

【「やや不満」の回答理由】

- ・ 役人ということが無言の圧力をかけているような気がする(代筆)

■ 問4 「職員の説明はわかりやすかったか？」 回答理由(自由記載)

【「満足」の回答理由】

- ・ わからないことも適切に対応してくれた。
- ・ とても良いです
- ・ 用件のほかに気候の話もした
- ・ 3番窓口の女性の方 笑顔がやさしい。
- ・ 自分の伺い事に解りやすく対応して下さいました。
- ・ 1回聞いてわかった
- ・ はい
- ・ ゆっくりおしえてくれました
- ・ 色々な質問をしても、わかりやすく説明して下さいましたので。

【「普通」の回答理由】

- ・ OK

【「やや不満」の回答理由】

- ・ 声が小さい

■ その他意見・要望等(接遇)

【接遇】

- ・今日は2Fでしたが1Fであって満足5です。ありがとうございます。
- ・とても良かったです。
- ・以前と同じ人だったが(会計)今日は前回と態度がちがうと感じていたら、アンケートをしていた
- ・役所っぽいかたさはなかった
- ・笑顔で対応してください。全員(わかやすく)
- ・手稲区役所の職員さんは親切です。
- ・今日対応は大変良い。電話での対応がイマイチの時がある。必要書類がまちがって？案内されたことがある(TELで)
- ・西区役所からみて、手稲区役所の対応が大変良く、感じが良く又、来たくになります。
- ・担当された方によって、対応の仕方に差が出るようですが、全体的には親切に対応していただいています。
- ・対応者は感じは良かった。
- ・長い時間対応して下さってとてもありがたかったです。
- ・以前はみじめに思える程の言葉で応たいされましたが最近はとてもいねいです。ありがとうございます。
- ・区長さんにお会いできて有難い事です。とても優しく笑顔で接して下さりお秘書さんの対応もOK。うれしく退席させて頂きました。有難うございました。
- ・今のままで！！
- ・優しく対応して致きました。

■ その他意見・要望等(設備、待ち時間、その他)

【施設・設備】

- ・ 以前と比較して食堂の方は大変よくなりました。

【待ち時間】

- ・ 待ち時間が少なくて良かった

【その他】

- ・ 少しさむい。
- ・ のり、戸籍を取った後、封筒を送る際必要(代筆)