

第 20 回

窓口サービスアンケート結果と改善策

も く じ

1	調査の概要	1
(1)	調査時期	1
(2)	実施方法	1
(3)	回収数	2
(4)	その他	3
2	調査結果（全体）	4
3-1	調査結果（青葉区役所）	5
(1)	青葉区役所全体	5
(2)	戸籍住民課	7
(3)	駅前サービスセンター	9
(4)	税務会計課	10
(5)	家庭健康課	11
(6)	障害高齢課	12
(7)	介護保険課	13
(8)	保護課	14
(9)	保険年金課	15
(10)	道路課	17
(11)	街並み形成課	18
3-2	ご意見・提案に対する改善策（青葉区役所）	19
4-1	調査結果（宮城総合支所）	22
(1)	宮城総合支所全体	22
(2)	税務住民課	24
(3)	保健福祉課	26
(4)	保険年金課	28
(5)	道路課	29
4-2	ご意見・提案に対する改善策（宮城総合支所）	30
5-1	調査結果（宮城野区役所）	34
(1)	宮城野区役所全体	34
(2)	戸籍住民課	36
(3)	税務会計課	38
(4)	家庭健康課	39
(5)	障害高齢課	40
(6)	介護保険課	42
(7)	保護課	43
(8)	保険年金課	44

(9) 道路課.....	46
(10) 街並み形成課.....	47
5-2 ご意見・提案に対する改善策（宮城野区役所）	48
6-1 調査結果（若林区役所）	52
(1) 若林区役所全体.....	52
(2) 戸籍住民課.....	54
(3) 税務会計課.....	56
(4) 家庭健康課.....	57
(5) 障害高齢課.....	59
(6) 保護課.....	61
(7) 保険年金課.....	62
(8) 道路課.....	64
6-2 ご意見・提案に対する改善策（若林区役所）	65
7-1 調査結果（太白区役所）	71
(1) 太白区役所全体.....	71
(2) 戸籍住民課.....	73
(3) 税務会計課.....	75
(4) 家庭健康課.....	76
(5) 障害高齢課.....	78
(6) 介護保険課.....	80
(7) 保護課.....	81
(8) 保険年金課.....	82
7-2 ご意見・提案に対する改善策（太白区役所）	83
8-1 調査結果（秋保総合支所）	89
(1) 秋保総合支所全体.....	89
9-1 調査結果（泉区役所）	91
(1) 泉区役所全体.....	91
(2) 戸籍住民課.....	93
(3) 税務会計課.....	95
(4) 家庭健康課.....	96
(5) 障害高齢課.....	97
(6) 保険年金課.....	99
9-2 ご意見・提案に対する改善策（泉区役所）	101
10-1 調査結果（本庁舎）	105
10-2 ご意見・提案に対する改善策（本庁舎）	106
11-1 調査結果（消防局）	107
(1) 消防局全体.....	107
(2) 危険物保安課.....	108

11-2	ご意見・提案に対する改善策（消防局）	110
12-1	調査結果（公所）	112
(1)	公所全体	112
(2)	葛岡リサイクルプラザ	113
(3)	今泉リサイクルプラザ	114
(4)	科学館	116
(5)	市民図書館	117
(6)	泉図書館	121
(7)	宮城野図書館	125
(8)	太白図書館	128
12-2	ご意見・提案に対する改善策（公所）	132
13-1	調査結果（市民利用施設）	138
(1)	市民利用施設全体	138
(2)	晩翠草堂	139
(3)	七北田公園都市緑化ホール	141
13-2	ご意見・提案に対する改善策（市民利用施設）	142

1 調査の概要

- ・市内各区役所、および総合支所の来庁者を対象に、窓口サービスに関するアンケート調査を実施しました。

(1) 調査時期

青葉区	11月6日(水)から11月8日(金)
宮城総合支所	11月1日(金)、11/5(火)～11/6(水)
宮城野区	11月11日(月)から11月13日(水)
若林区	11月13日(水)～11/15(金)
太白区	11月18日(月)～11/20(水)
泉区	11月20日(水)～11/22(金)

(2) 実施方法

- ・各区役所（青葉区役所、宮城野区役所、若林区役所、太白区役所、泉区役所）および宮城総合支所で実施は、調査員による聞き取り方式で実施しました。
- ・そのほか、秋保総合支所、本庁舎、公所、市民利用施設、消防局においても同様のアンケート項目で回収箱を設置する方式にて調査を行いました。

窓口サービスアンケート用紙

利用された窓口(課)	課					
おいでになった用件	申請・届出	受け取り	相談	打合せ	その他	

次の各項目に関する満足度について当てはまるものに○をつけてください。ご自身の用事に関係がなく回答できないものは「非該当」に○をつけてください。

1 職員のあいさつ、声かけ	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	非該当
2 職員の言葉づかい	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	非該当
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	非該当
4 職員の身だしなみ	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	非該当
5 手続き等にかかった時間(スピード)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	非該当
6 案内表示 (見つけやすさ、大きさ)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	非該当
7 書類の書きやすさ (字の大きさ、分かりやすさ)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	非該当
8 窓口のきれいさ (整理整頓、清潔さ)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	非該当
9 プライバシーへの配慮	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	非該当

区役所・総合支所(施設)での職員の対応や環境について、具体的に良かった点、改善した方がよい点などがありましたらお聞かせください。

職員の対応	対応、言葉づかいなどについて良かった点、悪かった点
施設や設備など	案内表示、設備や備品、待合スペースなどについて良かった点、悪かった点

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

(3) 回収数

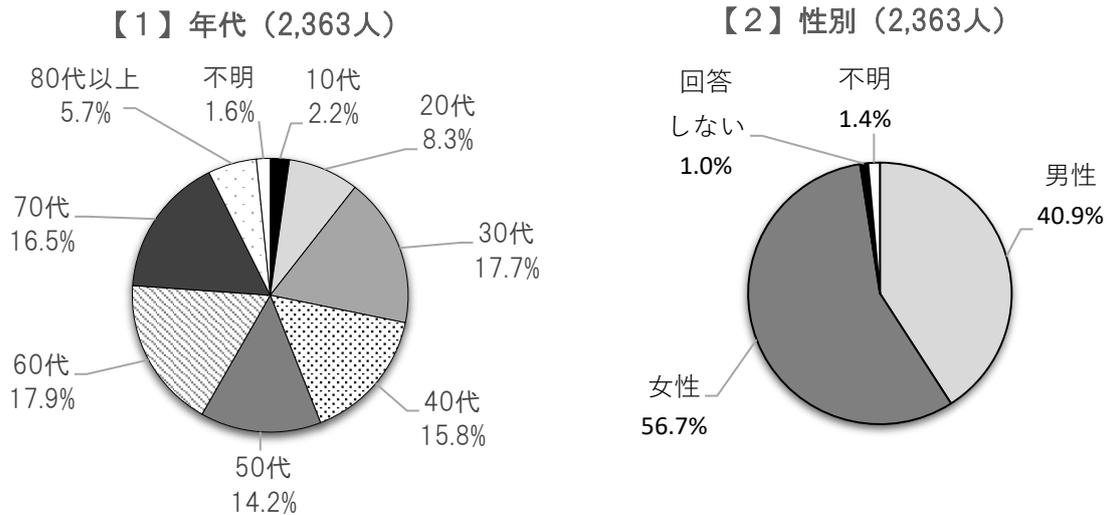
合計で2,363人の方から回答をいただきました。それぞれの回収数については次の通りです。

		区役所、総合支所	回収数	
回収総数	2,363	青葉区	230	
		宮城野区	263	
		若林区	257	
		太白区	258	
		泉区	209	
		宮城総合支所	202	
		秋保総合支所	3	
		合計	1,422	
区分	局	課公所施設	回収数	
本庁舎	危機管理室	防災計画課	1	17
	財政局	南固定資産税課	1	
		北徴収課	1	
	健康福祉局	社会課	1	
		災害援護資金課	1	
		健康安全課	6	
	子供未来局	環境整備課	1	
	環境局	家庭ごみ減量課	1	
	文化観光局	交流企画課	1	
	都市整備局	技術管理室	1	
	教育局	生涯学習課	2	
公所	健康福祉局	生出診療所	2	711
	子供未来局	児童相談所	6	
	環境局	葛岡工場	1	
		今泉工場	6	
		葛岡リサイクルプラザ	10	
		今泉リサイクルプラザ	34	
	経済局	中央卸売市場	1	
	建設局	下水道北管理センター	1	
	教育局	博物館	9	
		科学館	23	
		市民図書館	141	
		泉図書館	165	
		宮城野図書館	139	
	太白図書館	173		
市民利用施設	環境局	ペット斎場	2	145
	文化観光局	晩翠草堂	120	
		秋保大滝植物園	2	
	建設局	野草園	9	
		太白山山自然観察センター	1	
		七北田公園都市緑化ホール	11	
消防局	消防局	総務課	2	68
		予防課	1	
		危険物保安課	43	
		青葉消防署	3	
		宮城野消防署	3	
		若林消防署	3	
		太白消防署	4	
		泉消防署	5	
宮城消防署	4			
合計			941	

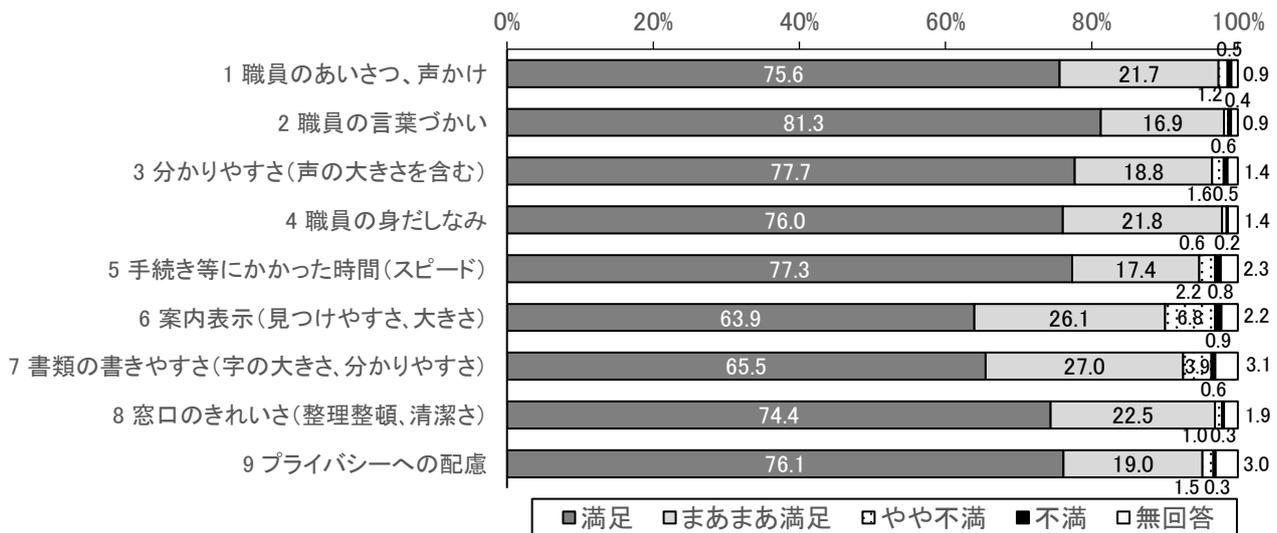
(4) その他

- ・集計結果は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを百分率(%)で表示しています。そのため、%を合計しても100.0%にならないことがあります。
- ・本報告書には、アンケート票が10枚以上回収された課や施設などのみを掲載しています。

2 調査結果（全体）



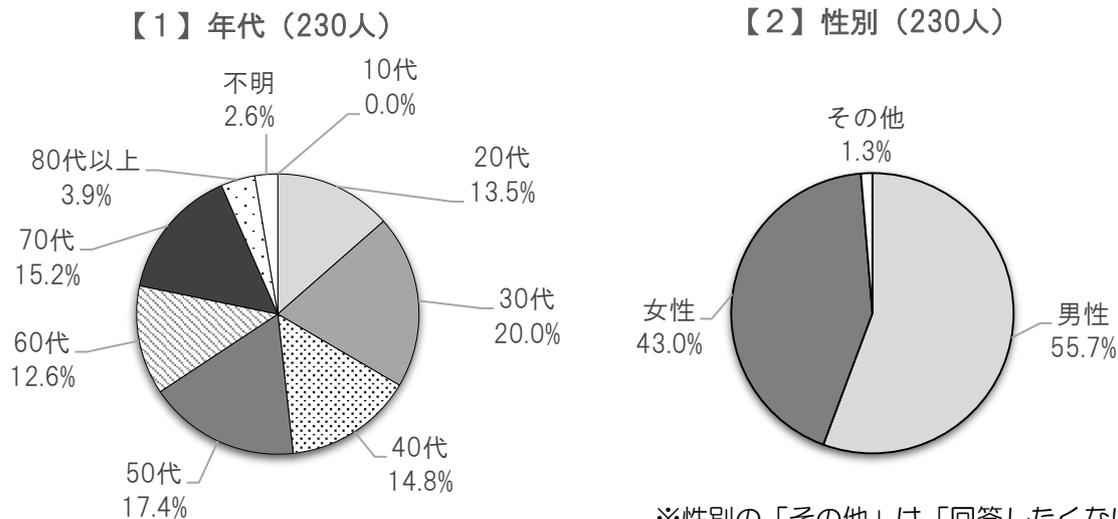
【3】各項目の満足度（非該当を除く）



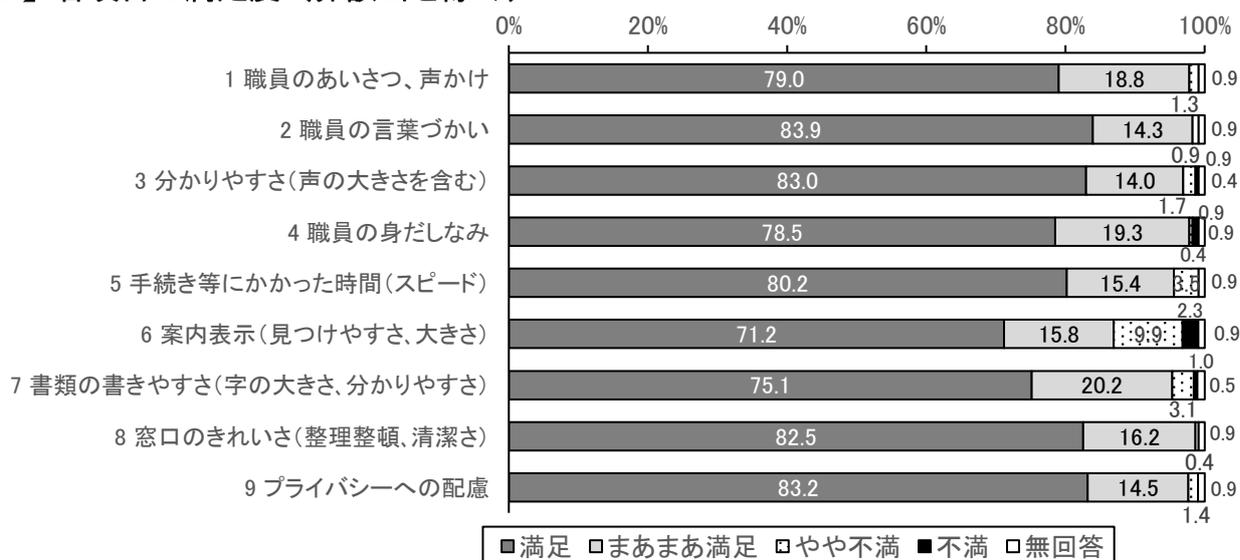
	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	2,350	75.6%	21.7%	1.2%	0.5%	0.9%
2 職員の言葉づかい	2,352	81.3%	16.9%	0.6%	0.4%	0.9%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	2,343	77.7%	18.8%	1.6%	0.5%	1.4%
4 職員の身だしなみ	2,342	76.0%	21.8%	0.6%	0.2%	1.4%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	2,270	77.3%	17.4%	2.2%	0.8%	2.3%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	2,332	63.9%	26.1%	6.8%	0.9%	2.2%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	1,993	65.5%	27.0%	3.9%	0.6%	3.1%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	2,342	74.4%	22.5%	1.0%	0.3%	1.9%
9 プライバシーへの配慮	2,271	76.1%	19.0%	1.5%	0.3%	3.0%

3-1 調査結果（青葉区役所）

(1) 青葉区役所全体



【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	229	79.0%	18.8%	1.3%	0.0%	0.9%
2 職員の言葉づかい	230	83.9%	14.3%	0.9%	0.0%	0.9%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	229	83.0%	14.0%	1.7%	0.4%	0.9%
4 職員の身だしなみ	228	78.5%	19.3%	0.4%	0.9%	0.9%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	227	80.2%	15.4%	3.5%	0.0%	0.9%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	222	71.2%	15.8%	9.9%	2.3%	0.9%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	193	75.1%	20.2%	3.1%	0.5%	1.0%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	229	82.5%	16.2%	0.4%	0.0%	0.9%
9 プライバシーへの配慮	214	83.2%	14.5%	1.4%	0.0%	0.9%

【4】回答者からの声

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満、改善提案 ○：その他

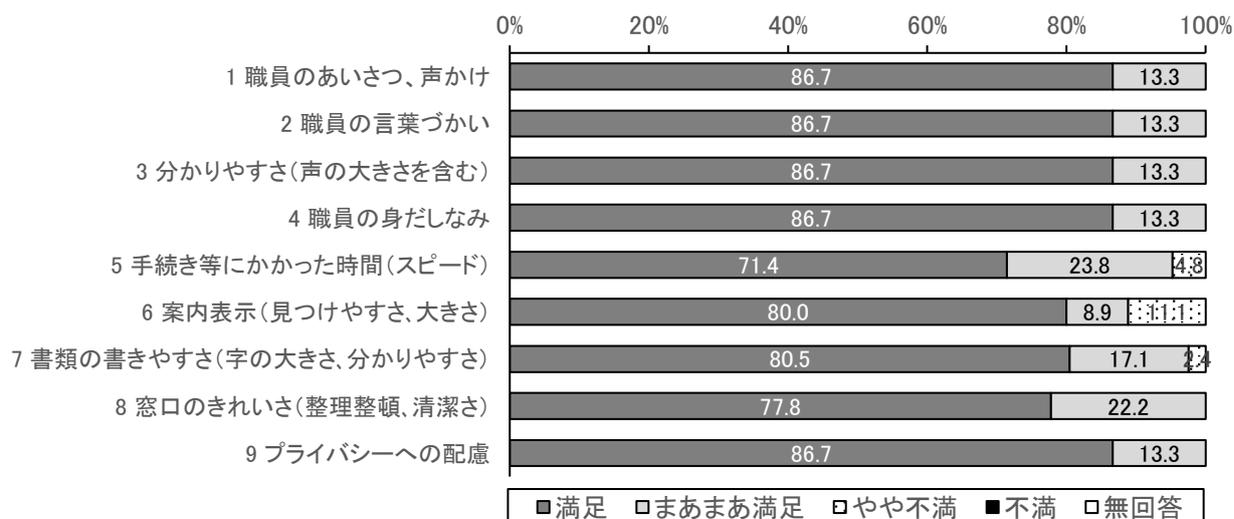
職員の対応

- ◎ 1階の受付の対応はすごく良い。(70代・男性)
- ◎ 初めて来たが、1階の案内が分かりやすく助かった。(20代・男性)
- ▼ 部署で説明や案内が異なることがある。(40代・女性)
- ▼ 1階のカウンターにいる職員も、迷っている方には積極的にお声がけをしてほしい。1階で案内をする女性は、できるだけ声をかけやすい方に担当してもらいたい。(70代・男性)
- ▼ 忙しいときは、「少しお待ちください」の声がほしい。(70代・男性)
- ▼ サンドル履きの職員がいる。どこか忘れたが、ワイシャツではなく、スポーツシャツのようなものを着ている職員がいた。(70代・男性)
- ▼ カラフルな格好の職員がいる。デスクでジュースを飲んでいる人がある。無視される時がある。こちらに気づかず世間話をしている。(50代・その他)
- ▼ 青葉区は、人を増やしたらどうか。忙しいのは分かるので…。(40代・男性)

施設や設備など

- ▼ 書類の行間が狭い。特に、名前を書く欄は、大きくしてほしい。(70代・男性)
- ▼ 書類にはいわゆる「役所言葉」を使わないでほしい。またカタカナ言葉や英語は極力使わないでほしい。(70代・男性)
- ▼ お手洗が古く、汚い。建物の問題。(60代・女性)
- ▼ 駐車場がほしい。(20代・男性)
- ▼ 外の駐輪場は、勾当台公園のところにあるように、有料の部分があっても良いと思う。きれいに並ぶし、市民にも駐輪はお金がかかる意識を持ってもらうためにも良いのでは。(70代・男性)
- ▼ 建て替えしてほしい。特に夏場、28度の温度設定はいかがなものか。空調関係で良くしてほしい。(70代・男性)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	45	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	45	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	45	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	45	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	42	71.4%	23.8%	4.8%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	45	80.0%	8.9%	11.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	41	80.5%	17.1%	2.4%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	45	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	45	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

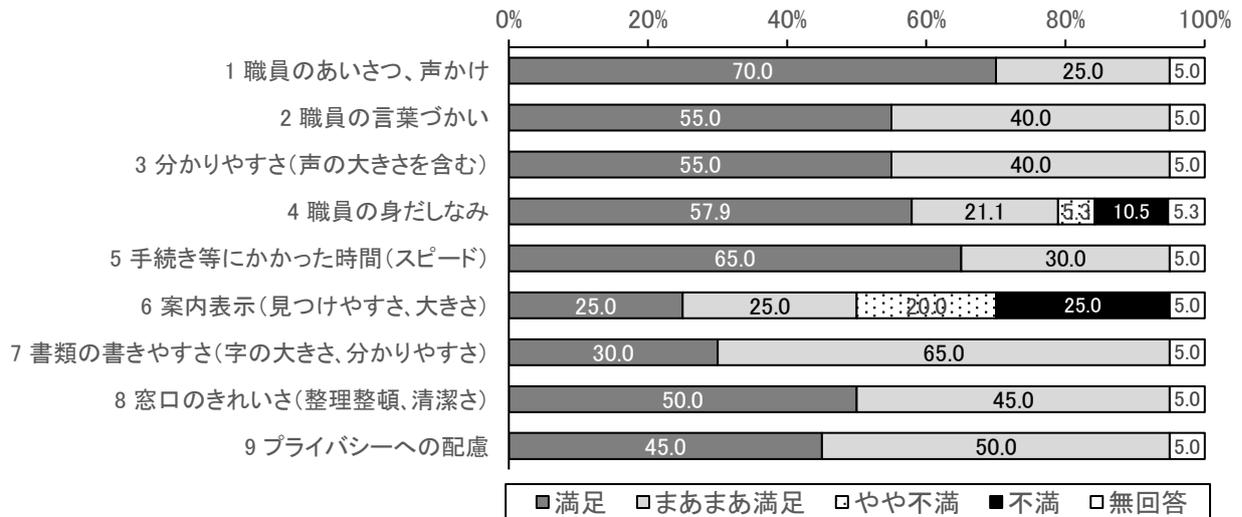
- ◎キョロキョロしていたら、声をかけてくれたのでよかった。(60代・男性)
- ◎分からないでうろろしている時に声がけしてくれた。(70代・女性)
- ◎窓口をすぐ案内してくれたのが良かった。(60代・男性)
- ◎案内の人が親切。(50代・女性)
- ◎まちがった記入について説明してくれたのが良かった。(50代・女性)
- ◎いろいろ親切に教えてもらった。(70代・女性)
- ◎対応良かった。封筒に入れてくれた。親切。(70代・男性)
- ◎仙台の方はとても親切だと思う。(40代・女性)
- ◎分らない事に答えてくれた。満足。(50代・女性)
- ◎すごくやさしく、分かりやすかった。(20代・女性)
- ◎引越越しして来て初めてだったが、分かりやすかった。(20代・男性)
- ◎すべて良かった。(50代・女性)
- ◎とても感じよかった。(40代・女性)
- ◎研修中の職員の対応が良かった。(20代・男性)
- ◎研修生に指導しながら行っていた。好感がもてた。(50代・女性)
- ◎新人さんがいるようだが、先輩に聞いて問題なく対応してくれた。(50代・女性)

- ◎以前より良くなった。(70代・男性)
- ◎以前より対応が良いと思う。(80代以上・男性)
- ◎昔は職員が上から目線だったが、最近は非常に良い。(70代・女性)
- 特になし。昔と変りない。(70代・男性)
- ▼もう少し丁寧に教えてもらいたかった。(40代・女性)
- ▼手続きが分かりにくい。(70代・女性)
- ▼集中したいのに、クレームを言っている人のやりとりが耳ざわりだった。別の所での対応がいいのでは。(60代・女性)

施設や設備など

- ◎最近きれいになった。(50代・女性)
- ▼案内表示が分かりにくいので、いつもサービスカウンターで聞いている。(30代・女性)
- ▼行きたいところにすぐに行けなかった。(20代・男性)
- ▼表示がたくさんありすぎて分かりづらい。(40代・女性)
- ▼古いので、暗いかな。照明を明るくしてほしい。(50代・女性)
- ▼照明暗め。窓口上の表記をもう少し分かりやすくしてほしい。(40代・女性)

(3) 駅前サービスセンター



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	20	70.0%	25.0%	0.0%	0.0%	5.0%
2 職員の言葉づかい	20	55.0%	40.0%	0.0%	0.0%	5.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	20	55.0%	40.0%	0.0%	0.0%	5.0%
4 職員の身だしなみ	19	57.9%	21.1%	5.3%	10.5%	5.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	20	65.0%	30.0%	0.0%	0.0%	5.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	25.0%	25.0%	20.0%	25.0%	5.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	20	30.0%	65.0%	0.0%	0.0%	5.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	50.0%	45.0%	0.0%	0.0%	5.0%
9 プライバシーへの配慮	20	45.0%	50.0%	0.0%	0.0%	5.0%

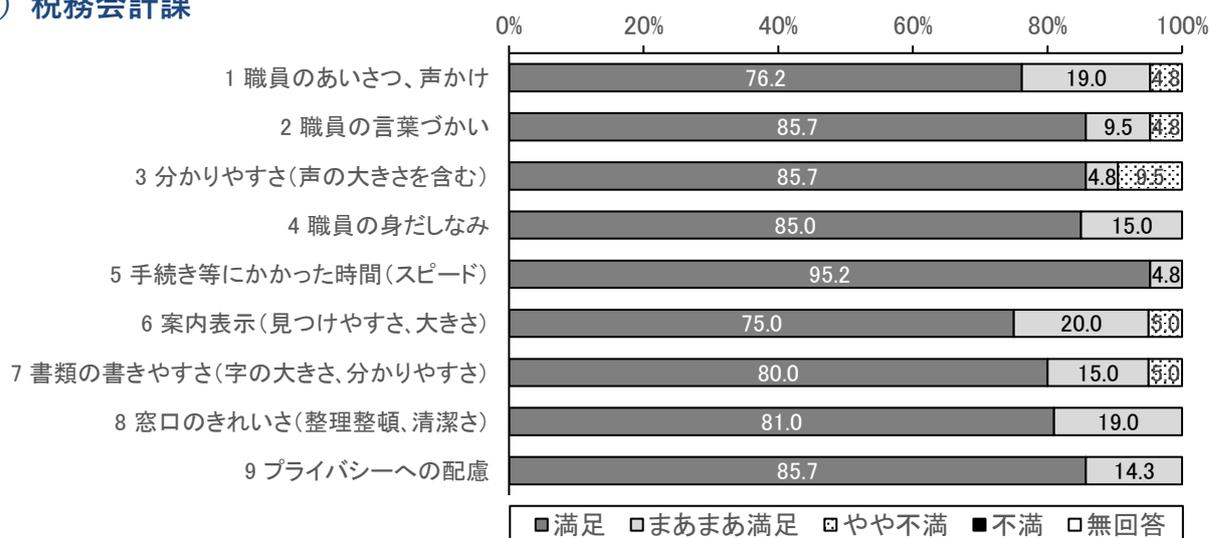
職員の対応

- ◎迷っていたら、すぐ対応してくれた。(30代・男性)
- ◎案内係の方がとても親切で、本当に助けられました。(30代・女性)
- ◎仮設窓口なのに、対応が役所より好印象であった。(30代・男性)
- ◎迅速な対応が良かった。区役所が遠いので、アクセスの良い駅前でサービスを受けられるのは有り難いです。(20代・男性)
- ◎区役所よりも待ち時間が少なかった。(不明・その他)

施設や設備など

- ▼5Fまで案内が見つげづらい。(30代・男性)
- ▼今回、初めてここを利用して、泉区の住民票を取得できることがわかりました。もっと表示してもらいたい。仙台市全部の住民票が取れることを。(60代・男性)
- ▼自動交付機がないのは不便だ。(不明・男性)
- ▼自動交付機は便利に使っていた。市民の意見を反映してほしかった。(不明・その他)
- ▼駅前で、より多くのサービスを受けられると、便利になって嬉しいです。(20代・男性)

(4) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	21	76.2%	19.0%	4.8%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	21	85.7%	4.8%	9.5%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	75.0%	20.0%	5.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	20	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	21	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	21	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%

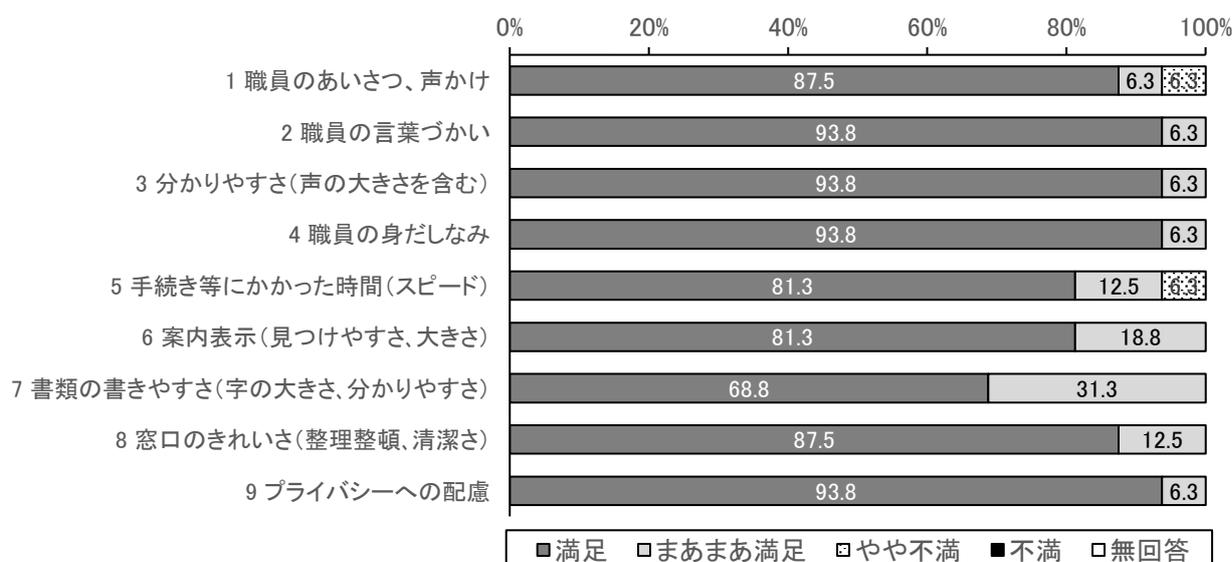
職員の対応

- ◎窓口ですぐ気付いてもらえた。(30代・女性)
- ◎1階で、6階まで案内してくれた。(50代・男性)
- ◎番号札を見せてくれながら、呼び出してくれた。聴覚障害のある子どもがいるので、高齢の方にも良い。(40代・男性)
- ◎とても親切で、スピーディで分かりやすかった。1階で印鑑証明も取ったが、そのときも親切に教えてもらえた。(30代・男性)
- ◎親切。笑顔で、市民として、役所として印象が明るくて良い。気持ちがよかった。(70代・男性)
- ◎問題ない。ちゃんと説明してくれた。(50代・男性)
- ◎障害があるが、ちゃんと対応してくれた。満足。(60代・女性)
- ◎早くて良かった。(60代・男性)
- ◎早く処理していただき、助かりました。(40代・女性)
- ◎大丈夫。問題なし。(40代・女性)
- ◎良かった。(70代・男性)

施設や設備など

- ▼1階のエレベーターわきの看板を見て、どこに行けばよいか、分かりづらかった。(40代・男性)
- ▼6階の入口の案内板をもっと細かく表示しい。(70代・男性)
- ▼所得証明の申請書が分かりにくかった。納税証明としか書かれていない。(50代・男性)
- ▼A4書類を折らずに入れる封筒があれば良い。(50代・女性)

(5) 家庭健康課

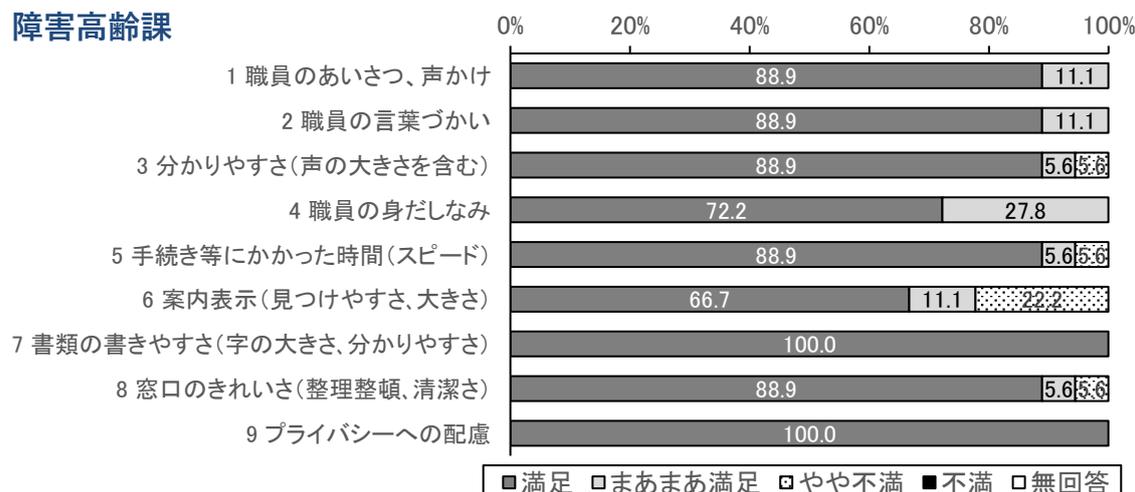


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	16	87.5%	6.3%	6.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	16	81.3%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	16	68.8%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎こちらの話を聞いてくれた。親切に教えてくれた。(20代・女性)
- ◎分かりやすく説明してくれて、非常に良かった。(30代・男性)
- ◎分かりにくいところはなかった。(30代・女性)
- ◎丁寧に説明してもらった。聞きたいことも聞けた。(40代・男性)
- ◎案内がスピーディで良かった。(60代・女性)
- ◎スピーディな対応で、小さい子を連れているので助かった。(30代・女性)
- ◎非常にスムーズにやってもらった。(30代・女性)
- ◎今日対応してくれた人は、全て良かった。(そうでない時もあった)(20代・女性)
- ◎いつも対応して下さる方を指名した。良かった。いつも良い対応。(30代・女性)
- ◎久しぶりに来て、以前より対応が良くなったと感じた。(80代以上・女性)
- ▼声をかけていいか、番号札をとるのか分からず、しばらく座っていた。声がけしてほしい。(20代・女性)

(6) 障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	18	88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	18	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	18	88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	18	66.7%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	16	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	18	88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	18	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎場所を迷っていたら、すぐに声をかけていただいて、分かったのが助かった。(70代・女性)

◎言葉使いが丁寧で分かりやすかった。好感がもてた。(70代・男性)

◎いつも丁寧に対応してくれる。(80代以上・男性)

◎女性の方、丁寧、分かりやすく説明してくれた。(70代・女性)

◎以前よりずっと親切にしてくれた。(70代・女性)

◎親切でした。分かりやすく説明してくれた。(80代以上・女性)

◎特になし。分かりやすい。(70代・男性)

◎スピーディに対応して下さって良かった。(70代・女性)

◎非常にスムーズで良かった。チャージ、支所・市役所でできればいい。(80代以上・女性)

◎思ったよりスムーズにできました。職員の方が慣れているのでしょうか。(80代以上・女性)

◎良い対応なので、この状態をこのまま維持していただきたい。(60代・女性)

◎いいんじゃない。(70代・男性)

◎みんな良かった。(70代・男性)

▼やり取りがチグハグ、意志の疎通がうまくいかない。(70代・女性)

▼敬老乗車証に名前が書かれているので、窓口で用紙に記入しなくてもいいのではないかと。(70代・男性)

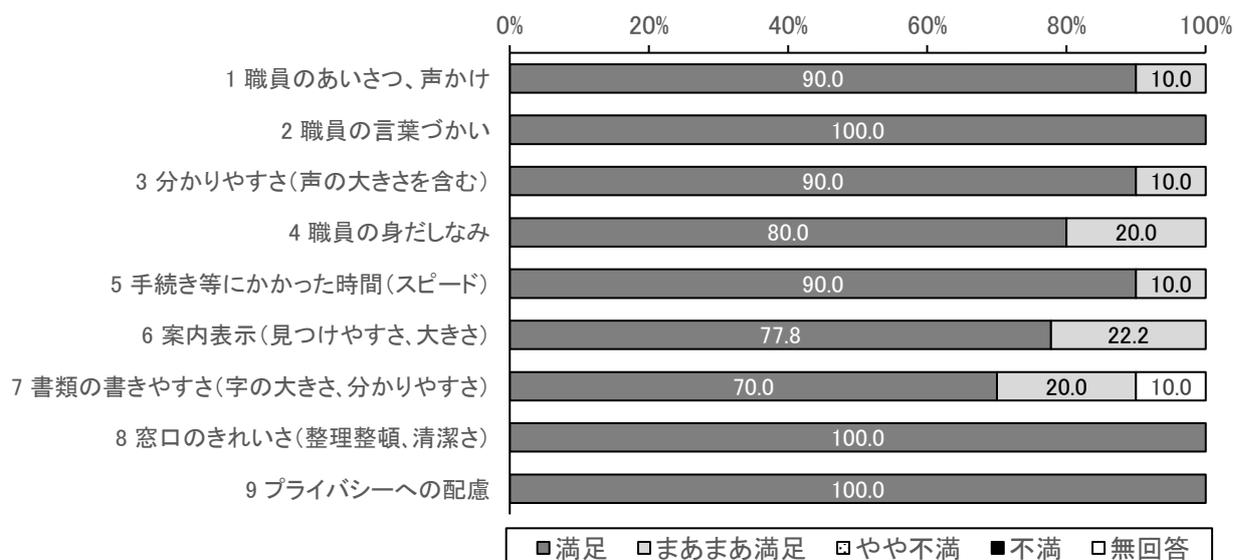
施設や設備など

▼3階入口の案内板、分りにくかった。(80代以上・女性)

▼もう少し分かりやすく表示してほしい。(70代・女性)

▼受付番号がどこにあるか分りにくかった。(70代・女性)

(7) 介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	70.0%	20.0%	0.0%	0.0%	10.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

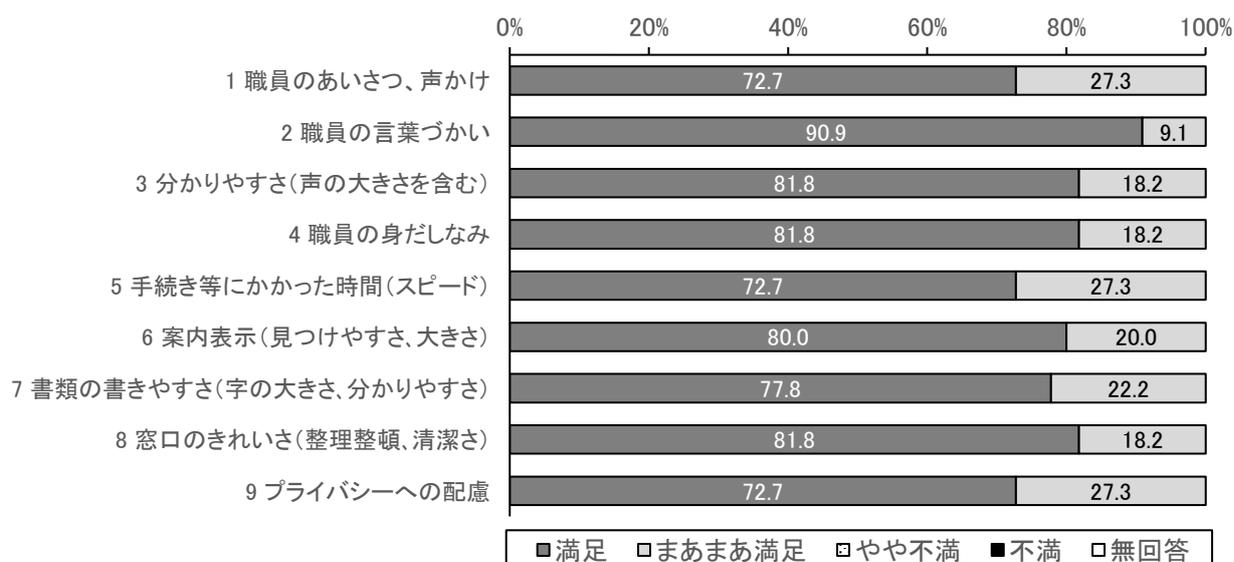
職員の対応

- ◎丁寧に教えていただいた。(50代・女性)
- ◎良くしてもらっている。(50代・女性)
- ◎話しやすかったのが良かった。(50代・女性)
- 今日は調査しているから、対応が良かったのかも。(30代・女性)
- ▼奥の方で仕事に関係ない話をしていたのが気になった。(忘年会のお店探し?) (50代・女性)

施設や設備など

- ▼番号札の場所が分かりづらかった。(40代・男性)

(8) 保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎みんな丁寧で親切でいいね。(70代・男性)

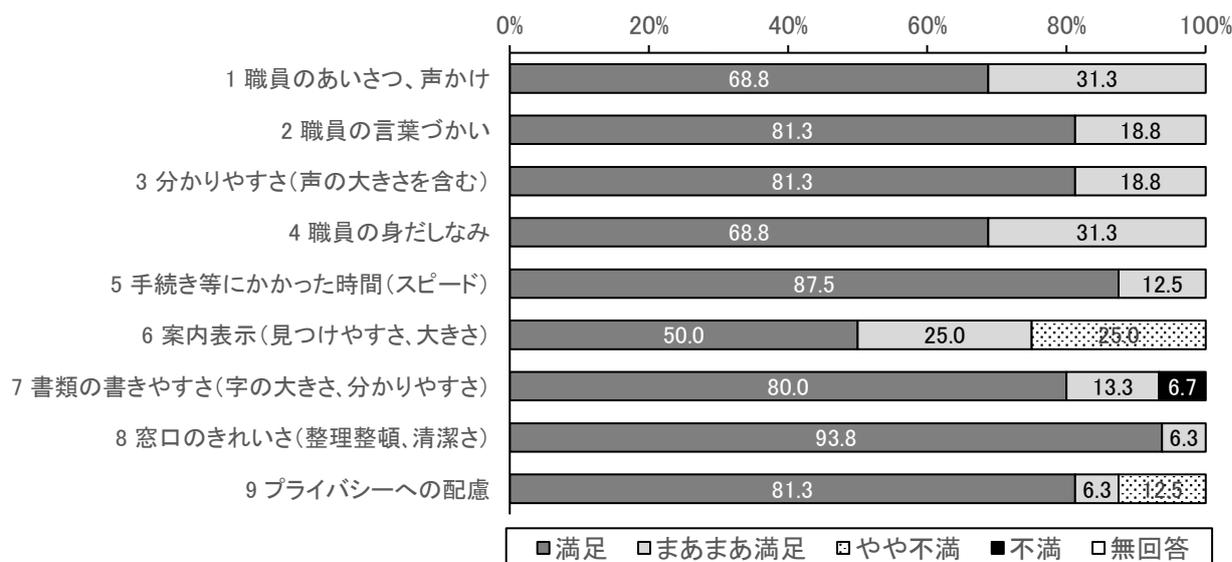
◎丁寧で良かった。(70代・男性)

◎非常に良い対応だった。(70代・女性)

◎初めての時は理解できなく、不満もあったが、今日は良かった。(50代・女性)

▼保護課に来る客は、自分から声かけができない方がいるので、積極的に職員から声かけをしてもらいたい。(70代・男性)

(9) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	16	68.8%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	16	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	16	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	16	68.8%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	80.0%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	81.3%	6.3%	12.5%	0.0%	0.0%

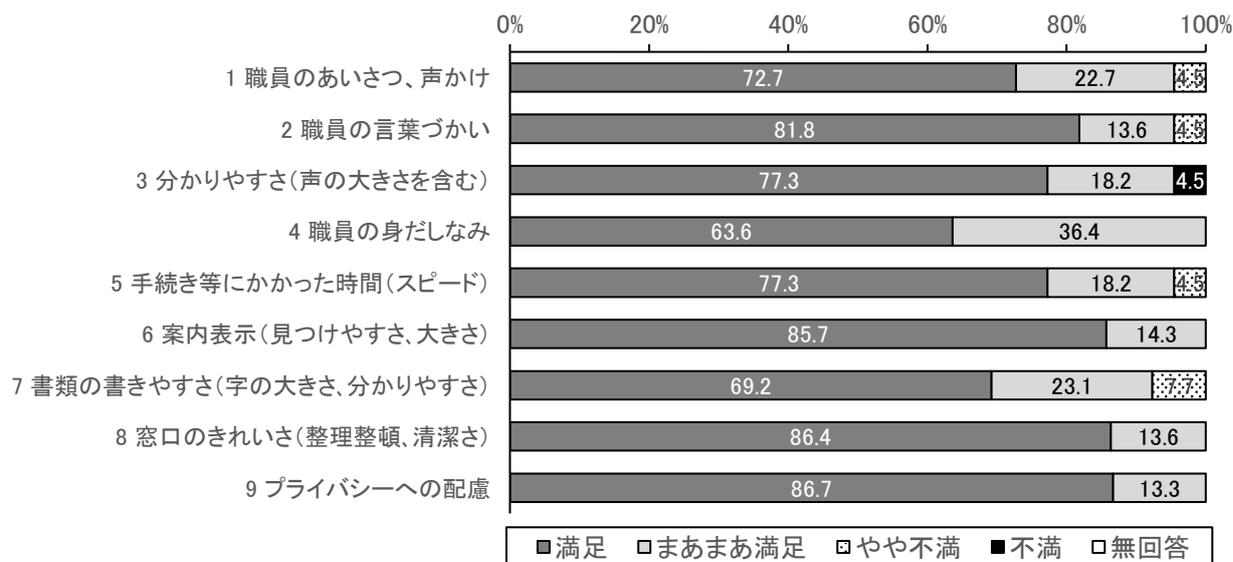
職員の対応

- ◎最初分からなかったが、声をかけてもらった。(30代・男性)
- ◎言葉づかい丁寧だった。(40代・女性)
- ◎すごく丁寧で助かった。書き方を親切に教えて頂いた。(20代・女性)
- ◎丁寧だった。(60代・女性)
- ◎問題なくすんなりとできた。(50代・女性)
- ◎スムーズに終わった。(20代・女性)
- ◎何も問題ない。良くやってもらっている。(70代・男性)
- ◎問題なく、良かった。(20代・男性)
- ◎良かった。(70代・男性)
- ◎昔に比べて、ずいぶん変わった。良くなった。(70代・男性)
- ◎良いと思う。奈良のような“ワンストップ”で出来るようにしてほしい。(70代・男性)

施設や設備など

- ▼1階の案内表示が分かりにくかった。2階の案内表示は分かりやすくて良い。(50代・男性)
- ▼初めて来たので少し分かりにくかった。(40代・女性)
- ▼目が悪いので案内表示が見にくかった。(20代・女性)
- ▼受付番号をもらう場所が分かりにくかった。(50代・男性)
- ▼ハンコの朱肉がうすくなっていた。古い。何度も押し直した。(70代・男性)
- ▼個人的には問題はない。となりの声が丸聞こえでした(暗証番号)。(40代・女性)
- ▼前の人の話が聞こえてしまう。(50代・男性)
- ▼ついたてぐらいじゃ、声聞こえるわよ。(60代・女性)

(10) 道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	22	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	22	81.8%	13.6%	4.5%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	22	77.3%	18.2%	0.0%	4.5%	0.0%
4 職員の身だしなみ	22	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	22	77.3%	18.2%	4.5%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	21	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	13	69.2%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%

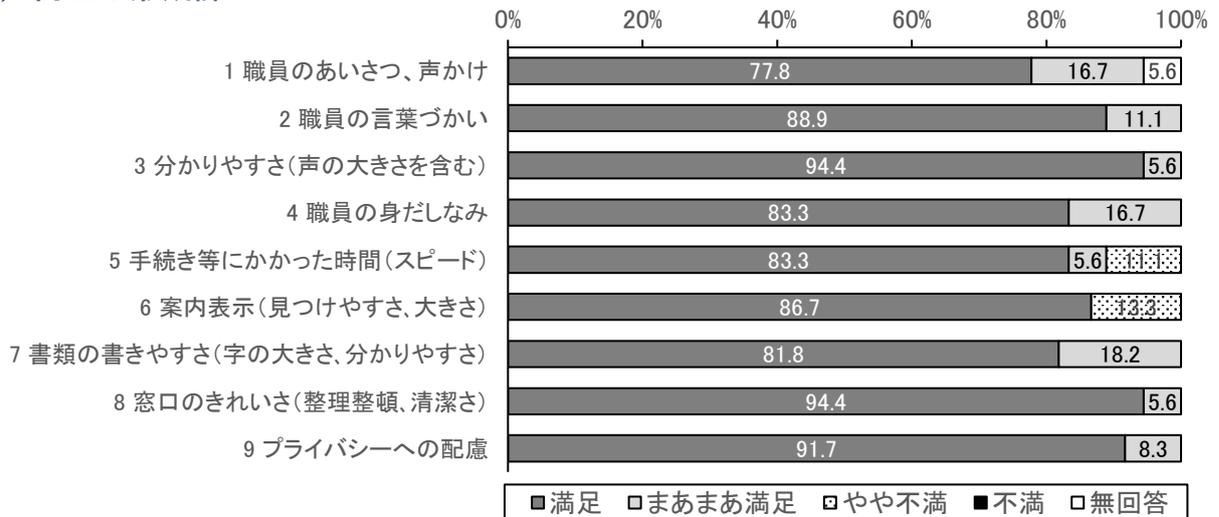
職員の対応

- ◎どこに行ったら良いか迷っていたら、職員から声をかけてくれて本当に助かった。(40代・男性)
- ◎丁寧に応じてもらえた。(20代・男性)
- ◎いつもスピーディに対応していただいた。(40代・男性)
- ◎早く終わった。(30代・男性)
- ◎去年の担当者は、よく話が分からなかったが、今春からの担当者は、ベテランで分かりやすく良かった。結果も違った。(70代・男性)
- いつも通りでした。(40代・男性)
- ▼応対が良くなかった。(50代・男性)
- ▼道路担当1人しかいないので、待たされる。もう一人いるとよい。(30代・女性)

施設や設備など

- ▼初めて来たので、もう少し分かりやすいと良かった。(40代・男性)
- ▼書類が教えてもらわないと書けない感じだった。(40代・男性)

(11) 街並み形成課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	18	77.8%	16.7%	0.0%	0.0%	5.6%
2 職員の言葉づかい	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	18	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	18	83.3%	5.6%	11.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	86.7%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	18	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎親切に教えてもらった。(40代・男性)
- ◎いつもめんどろな案件をもちこむが、職員さんがくわしいので助かる。(30代・女性)
- ◎丁寧なご説明で大変助かりました。(50代・男性)
- ◎丁寧に対応してもらった。(40代・男性)
- ◎思ったより早かった。(60代・女性)
- ◎いつも感じ良く対応してもらっている。(40代・男性)
- ◎よい印象だった。(50代・男性)
- ◎最近対応が良くなったと思う。(50代・男性)
- ▼区役所に聞いたら市役所に行くと言われて、市役所へ行ったら、やっぱり区役所だったということで、二度手間になった。その点が悪かった。(50代・男性)
- ▼市外から来ているが、今日は受け取ることができず、外へ切手を買って行って、郵送手続きをした。それが面倒だった。(50代・男性)
- ▼上司の方の対応は良かったが、若い職員が高飛車だった。(40代・男性)

施設や設備など

- ▼初めて来た時、窓口の業務内容が、どこで何が取れるとか、分かりづらかった。(30代・女性)

3-2 ご意見・提案に対する改善策（青葉区役所）

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

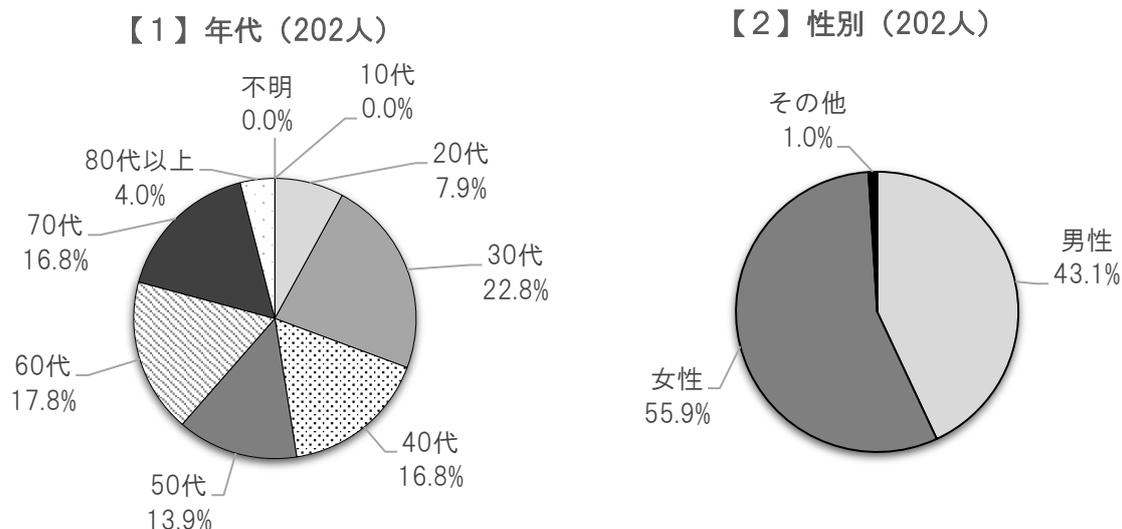
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> クレームを言っている人のやりとりが耳障りだった。別の所での対応がよいのでは。 	<p>大声を出したり長時間にわたるクレームの場合は、他の来庁された方にご迷惑がかからないような場所へ案内し対応してまいります。</p>
戸籍住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> 表示がたくさんあってわかりづらい。 	<p>案内表示の表記をシンプルでわかりやすいものに変更してまいります。</p>
税務会計課	職員のあいさつ、声かけ 分かりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> 番号札を見せてくれながら、呼び出してくれた。聴覚障害のある子供がおり、高齢の方にも良い。とても親切で、スピーディでわかりやすかった。 	<p>今後とも丁寧な対応を心がけ、より良い市民サービスの提供に努めてまいります。</p>
税務会計課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> 1階のエレベーターわきの看板を見て、どこに行けばよいか、分かりづらかった。 6階の入口の案内板をもっと細かく表示してほしい。 	<p>いただいたご意見をふまえ、1階の案内表示を見直すとともに、6階のエレベーター前にわかりやすい案内板を新たに設置いたしました。</p>
税務会計課	案内表示、フロアの印象	<ul style="list-style-type: none"> 【自主的な取り組み】 アンケートのご意見はありませんでしたが、右記の改善策に取り組んでいます。 	<p>ご来庁の皆さまに快適に手続きをお取りいただけるように、独自に窓口アンケートを実施し、積極的に市民の皆さまの意見や提案をお伺いしながら、記載台や待合スペース等窓口の環境改善に取り組んでいます。</p>
家庭健康課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> 声をかけていいか、番号札を取るのか分からず、しばらく座っていた。声掛けしてほしい。 	<p>常時職員を窓口配置することは困難ですが、来庁された方にこれまで以上に気を配るとともに、入口に「御用の方は③番窓口にお気軽にお声がけください。」と掲示致しました。</p>
障害高齢課	分かりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> やり取りがチグハグ、意志の疎通がうまくいかない。 	<p>窓口対応について朝礼で周知するとともに、独自に「窓口サービス改善チェックリスト」を作成し、全員に配布のうえ注意喚起を行いました。</p>
障害高齢課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> 3F入口の案内板、分りにくかった。 	<p>わかりやすい案内板となるよう改善に努めてまいります。</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
障害高齢課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 受付番号がどこにあるか分かりにくかった。 	番号札の置かれている位置が分かりづらかったので、通路幅の拡幅に合わせて、来庁者から見えやすい通路中央の位置に変更いたしました。
介護保険課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 番号札の場所がわかりづらかった。 	分かりやすい位置へと配置を見直しました。
介護保険課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 奥の方で仕事に関係ない話をしていたのが気になった。(忘年会のお店探し?) 	こうした意見があったことを全職員に伝えるとともに、改めて、勤務時間中の私語について注意喚起をいたしました。今後も職員研修などにより、接遇の向上を図ってまいります。
介護保険課	その他(施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 ● アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	来庁者用通路の幅を広げるようレイアウト変更を行い、来庁者が安全に通行できるよう配慮いたしました。
保護第一課・保護第二課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 保護課に来る客は、自分から声かけができない方がいるので、積極的に職員から声かけをしてもらいたい。 	窓口でお待ちのお客様がいないかこまめに確認し、いらっしゃった場合は積極的にお声がけするよう、職員に対し朝礼で周知しました。
保険年金課	その他(施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● はんこの朱肉がうすい。何度も押しなおした。 	インクを補充いたしました。これからも消耗品の補充に注意いたします。
保険年金課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 隣の声が丸聞こえでした(暗証番号)。前の人の話が聞こえてしまう。ついたてくらいじゃ声が聞こえる。 	建物や設備の構造上、どうしてもカウンター形式での受付となってしまいますが、話の内容によって声の大きさに注意するなど改善を図ってまいります。
保険年金課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 初めてきたので分かりにくかった。目が悪いので案内表示が見にくかった。受付番号(札)をもらう場所が分かりにくかった。 	番号札置き場は係毎に、黄・青・オレンジ・ピンクと目立つ色で案内板を出す等、案内表示にはこれまでも工夫してまいりましたが、迷っているお客様がいらしたら直ぐに声がけする等、さらなる改善を図ってまいります。
公園課	職員の言葉づかい	<ul style="list-style-type: none"> ● 年配の方の電話対応の際のタメ口は感じ悪いのでやめてほしい。 	朝礼の際、電話対応を含めたより丁寧な言葉づかいについての注意喚起を行いました。
道路課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 	毎朝、窓口カウンターの清掃・整理を行っています。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		<ul style="list-style-type: none"> ● アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	
街並み形成課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 上司の対応は良かったが、若い職員が高飛車だった。 	職員の市民サービス意識を向上させるため、改めて課内で接遇研修を実施しました。
街並み形成課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 区役所に聞いたら市役所に行くように言われて、市役所へ行ったらやっぱり区役所だったということで、二度手間になった。その点が悪かった。 	お客様の相談内容を正確に把握し、他部署に関係する内容の場合でも、当課に係ることについてご説明した上で、担当部署に確認してからご案内するよう、職員に周知しました。また、建築行為に関する担当部署をまとめた「建築時等の手続き一覧表」を窓口準備しました。
街並み形成課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 初めて来た時、窓口の業務内容が、どこで何が取れるとか、分りづらかった。 	執務室入口及び窓口カウンターの案内表示に、主な業務名をすべて記載するとともに、窓口カウンターの案内表示を見やすい位置に移動しました。また、窓口で迷われている方に対して積極的に声がけするように、職員に周知しました。

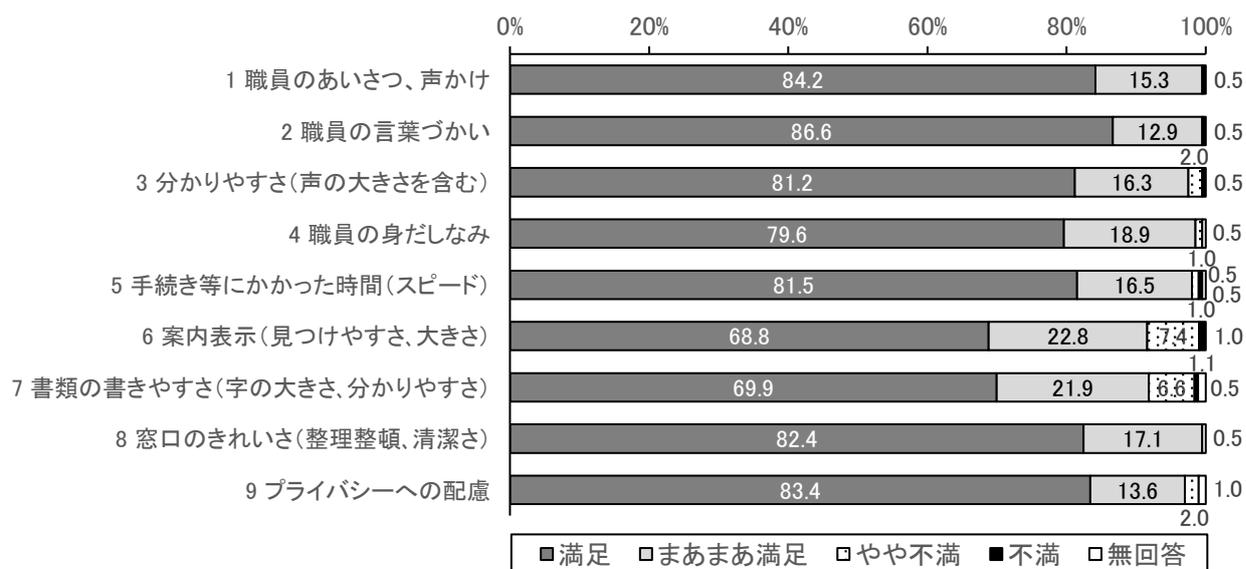
4-1 調査結果（宮城総合支所）

（1）宮城総合支所全体



※性別の「その他」は夫婦や親子など複数での回答者

【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	202	84.2%	15.3%	0.0%	0.5%	0.0%
2 職員の言葉づかい	202	86.6%	12.9%	0.0%	0.5%	0.0%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	202	81.2%	16.3%	2.0%	0.5%	0.0%
4 職員の身だしなみ	200	79.6%	18.9%	1.0%	0.0%	0.5%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	199	81.5%	16.5%	1.0%	0.5%	0.5%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	202	68.8%	22.8%	7.4%	1.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	181	69.9%	21.9%	6.6%	0.5%	1.1%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	198	82.4%	17.1%	0.0%	0.0%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	197	83.4%	13.6%	2.0%	0.0%	1.0%

【4】回答者からの声

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満、改善提案 ○：その他

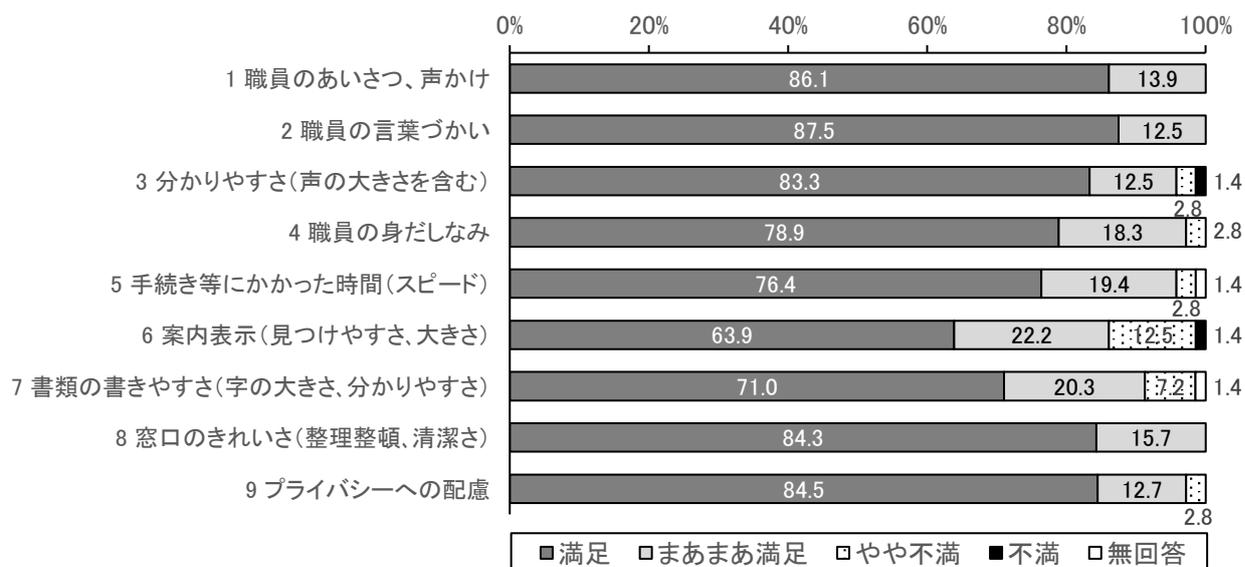
職員の対応

- ◎総合案内の方がすぐ声をかけてくれたので良かった。(60代・女性)
- ◎総合案内の方が案内をしてくれるので、ありがたいです。(50代・その他)
- ◎総合案内の方が親切に案内してくれた。(60代・女性)
- ◎入口の総合窓口の方の対応がすごく良いです。(60代・女性)
- ◎青葉区役所より親切である。(60代・男性)
- ▼水道のことで相談に来たが、ここでは分からなかった。(80代以上・男性)
- ▼6年前、手続きが一度で済まずに、青葉区役所まで行ったことがある。(70代・女性)
- ▼区役所でしかできないこともあり、不便を感じる。(80代以上・男性)

施設や設備など

- ◎施設が古いのにきれいにされていると思います。(40代・女性)
- ◎駐車場が広くて良い。(50代・男性)
- ◎駐車場が広く利用しやすい(宮城野区役所はいつも大変)。(60代・男性)
- ◎吉成地区に住んでいるが、青葉区役所は駐車できないので、宮城総合まで来る。(60代・女性)
- ▼入口の総合案内の張り紙をもっと大きいものにしてほしい。(50代・女性)
- ▼最初は分かりにくい。総合案内に聞く。案内図があってもよい。(30代・女性)
- ▼1階とくらべて、2階、3階は暗い。(40代・男性)
- ▼少し暑い。(50代・男性)
- ▼グリーンに黒字だと少し見えづらい。(60代・女性)
- ▼トイレが古く、汚い。和式しかないので使えない。(60代・女性)
- ▼トイレをきれいにしてほしい。座るトイレを増やしてほしい。(60代・女性)
- ▼座るトイレがひとつしかなく、誰かが入っていると待つ必要があるので増やしてほしい。(70代・女性)
- ▼職員が食事中なのが気になる。食堂はないのか。(70代・女性)

(2) 税務住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	72	86.1%	13.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	72	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	72	83.3%	12.5%	2.8%	1.4%	0.0%
4 職員の身だしなみ	71	78.9%	18.3%	2.8%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	71	76.4%	19.4%	2.8%	0.0%	1.4%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	72	63.9%	22.2%	12.5%	1.4%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	68	71.0%	20.3%	7.2%	0.0%	1.4%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	70	84.3%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	71	84.5%	12.7%	2.8%	0.0%	0.0%

職員の対応

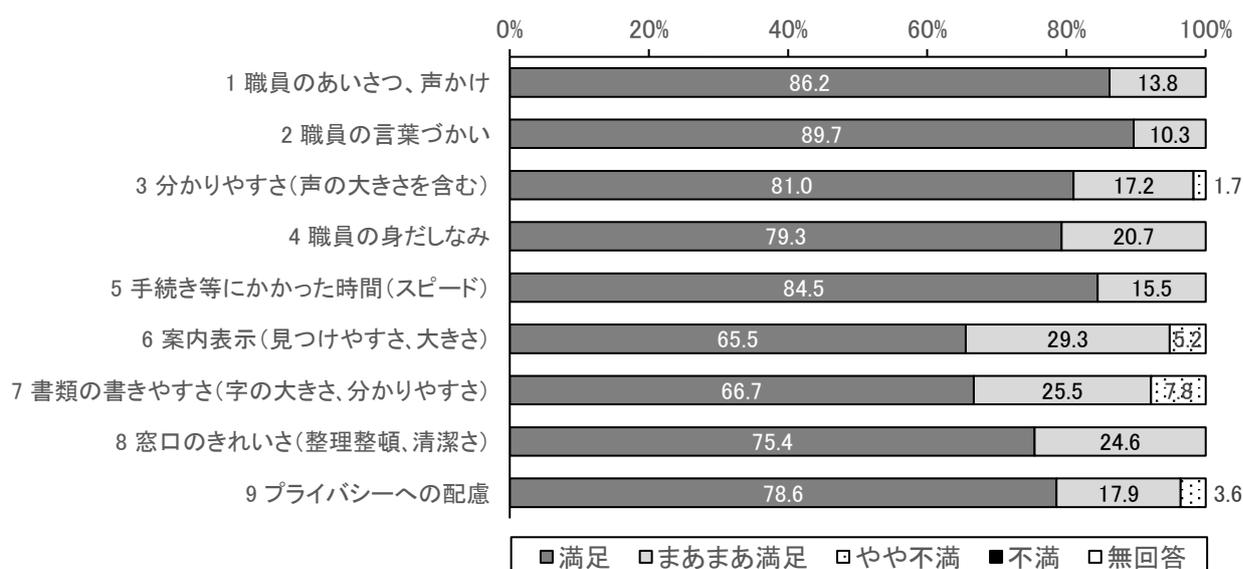
- ◎すぐに声をかけてくれ、とても良かったです。(40代・女性)
- ◎気さくに対応してもらった。(40代・女性)
- ◎言葉づかいは丁寧で、気持ちよく対応してもらった。(40代・女性)
- ◎いつ来ても親切に対応してくれる。(60代・女性)
- ◎親切に教えてもらった。(80代以上・女性)
- ◎書類が少し見にくかったが、書き方、教えてもらったので大丈夫だった。(80代以上・女性)
- ◎初めてきた。感じ良かった。親切。(60代・女性)
- ◎親近感もてて、カベがないので何でも相談しやすい。気がきくので、こちらから聞かなくても、職員さんの方から色々教えてくれる。青葉区役所に比べると腰が低くて親切。(30代・女性)
- ◎対応は花マル! 親切だった。(60代・その他)
- ◎丁寧で説明が分かりやすかった。(30代・女性)
- ◎丁寧に対応してくれた。(50代・男性)
- ◎丁寧に対応して下さり、良かったです。(70代・女性)
- ◎スピーディーで、申し分なかった。(30代・男性)

- ◎事前にメールし、電話もらって説明を受けたので、より分かりやすかった。男性の対応が良かった。(30代・女性)
- ◎対応がとても良い。(70代・女性)
- ◎以前は窓口の対応が良くなかったが、今は対応が良くなった。(60代・女性)
- ◎以前はつっかけをはいている人がいたが、今はなくなって良くなった。(60代・女性)
- ▼声かけがない(目くばり、気くばりがほしい。)(50代・女性)
- ▼時間が想定以上にかかった。説明がほしかった(60代・男性)
- ▼対応する職員によってはこちらの意に沿わない回答もあった。(60代・女性)
- ▼書類の書き方で、自分のミスだったかも知れないが、対応してほしかった。(50代・女性)
- ▼早口でしゃべる。用語が分かりにくい。もう少し余裕をもって話してほしい。メモとれない。(40代・女性)
- ▼保険証のコピーはしかたないと思うが、七十七銀行のカードもコピーさせられた。銀行のカードのコピーも必要なか疑問に思った。(30代・女性)
- ▼女性の方の服装、少しだらしない。(50代・女性)
- ▼マニキュアがちょっと派手だった。(30代・女性)

施設や設備など

- ◎案内表示が色分けされていて、見やすい。(40代・女性)
- ◎案内表示が分かりやすくなっている。(80代以上・女性)
- ◎以前に比べて、分かりやすくなっている。(30代・女性)
- ◎印かん不要なのがよかった。(30代・男性)
- ▼初めて来たので案内が分かりにくかった。(60代・女性)
- ▼場所が変わったので、とまどった。(60代・女性)
- ▼案内表示がたくさん並んでいて近くまで行かないと見えない。(40代・女性)
- ▼案内表示の字が小さい。(20代・女性)
- ▼年配の方、(案内表示の)下の白い方の字が小さくて見えづらいのでは。(50代・男性)
- ▼住民票を取りにきたが、税務住民課が①～⑤まであるので、どこに行けば良いか分からないので、すぐ分かるように工夫してほしい。(30代・女性)
- ▼交付機で何が出せて、何が出せないか、はっきり分かるようにしてほしい。(50代・女性)
- ▼コピーをコピーした用紙があり、見にくいものがある。(40代・男性)
- ▼書類の文字を全般的にもっと大きくしてほしい。(50代・女性)

(3) 保健福祉課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	58	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	58	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	58	81.0%	17.2%	1.7%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	58	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	58	84.5%	15.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	58	65.5%	29.3%	5.2%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	51	66.7%	25.5%	7.8%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	57	75.4%	24.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	56	78.6%	17.9%	3.6%	0.0%	0.0%

職員の対応

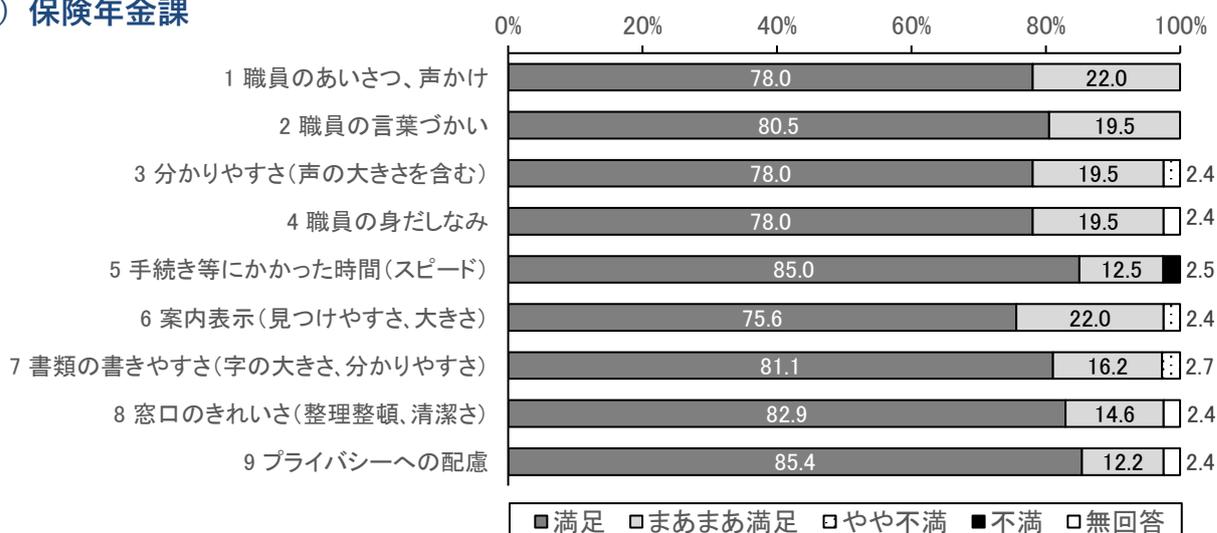
- ◎いすに座って待っていると声をかけてくれ、対応が良いと感じた。(30代・女性)
- ◎いつも親切にしてもらっている。担当以外の人も顔を覚えていて、声をかけてくれる。(30代・女性)
- ◎すごく丁寧に対応してくれました。(30代・女性)
- ◎何回も来ているが、皆、親切。丁寧に对应してもらい、書類の書き方教えてもらって助かりました。(30代・女性)
- ◎何度か相談に来庁しているが、いつも親切に対応してくれる。(30代・女性)
- ◎気持ちに寄りそって対応してくれ、うれしかったです。子供の名前を呼び、かわいいねと言ってくれ、うきうきしました。(30代・女性)
- ◎説明が分かりやすく、感謝しています。(30代・男性)
- ◎前回、相談に来た時の人と同じ方だったので、とても話しやすかった。不安だったが、顔を覚えてくれたので安心しました。(40代・女性)
- ◎窓口で対応する職員が多いので早かった。(30代・女性)
- ◎早く終わって良かった。(30代・女性)
- ◎スムーズに対応していただいた。(30代・女性)

- ◎対応早くて良い。(30代・女性)
- ◎職員の方にはいつも良くしてもらってありがたいです。(40代・女性)
- ◎いつも来ているが、良い対応です。(30代・女性)
- ◎こちらの職員の方には、みなさんから良くしてもらっていて、ありがとうございます。(70代・女性)
- ◎対応良かった。(70代・女性)
- ◎対応良かった。親切。(30代・男性)
- ◎震災後に移ってきた時に、住所手続など、たらい回しにされた。何度も同じ説明をしないといけなかったが、今回は問題なし。(70代・女性)
- ◎以前に比べて対応が良くなった。(60代・男性)

施設や設備など

- ▼青葉区役所のような最初に取り番号札などがあるとよいかも。(40代・男性)
- ▼番号札がなく、後で来た人が先に窓口に行ってしまった。番号札があると良い。(30代・男性)
- ▼番号札がないので、行って良いのか、待ってれば良いのか分からない。(40代・女性)
- ▼年とともに見えにくくなるので、(文字は)できるだけ大きくしてほしい。(60代・女性)
- ▼書類関係は複雑。分かりにくい。(30代・男性)
- ▼隣の席が近いので、声が聞こえてしまう。プライバシーの配慮にやや不満。(40代・女性)
- ▼こみいった話をする、隣の人との距離が近いので気になる。(60代・女性)

(4) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	41	78.0%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	41	80.5%	19.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	41	78.0%	19.5%	2.4%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	40	78.0%	19.5%	0.0%	0.0%	2.4%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	40	85.0%	12.5%	0.0%	2.5%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	41	75.6%	22.0%	2.4%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	37	81.1%	16.2%	2.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	40	82.9%	14.6%	0.0%	0.0%	2.4%
9 プライバシーへの配慮	40	85.4%	12.2%	0.0%	0.0%	2.4%

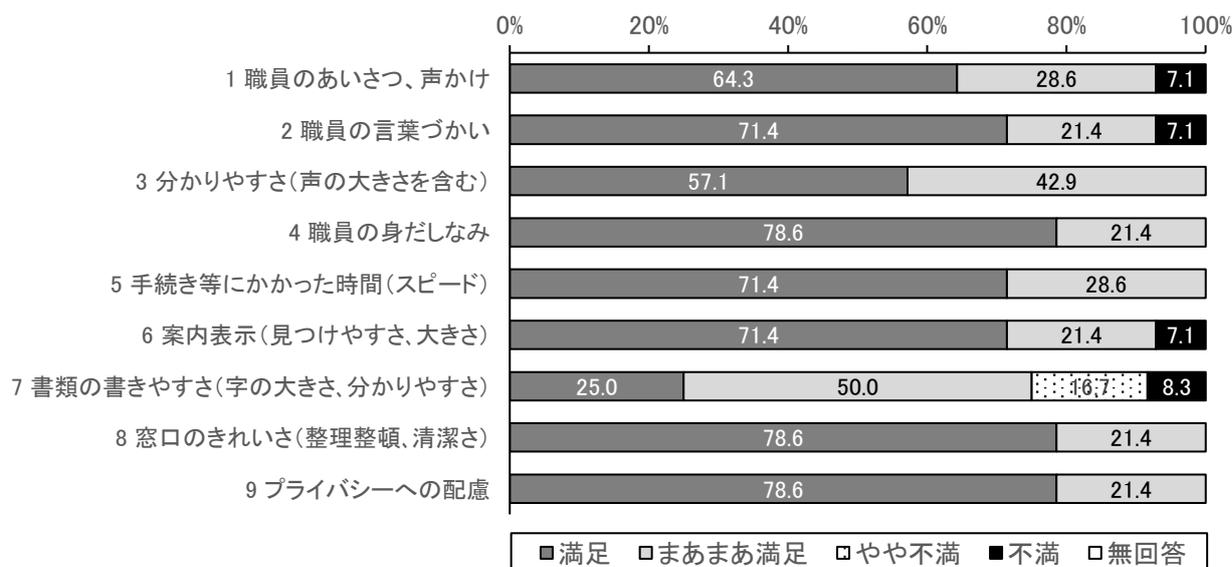
職員の対応

- ◎言葉づかいがきれいだった。(20代・男性)
- ◎親近感があり、相談がしやすかった。(60代・男性)
- ◎親切で感動した。(70代・女性)
- ◎親切に対応してくれて良かったです。(20代・男性)
- ◎制度について分かりやすく説明してくれた。(30代・男性)
- ◎説明がすごく分かりやすかった。(20代・女性)
- ◎窓口、大好き。とても良い。親切。よそから来て1年だけど、とても良い。(70代・男性)
- ◎いつも良くしてもらっています。(50代・女性)
- ◎以前は少し時間がかかった。今回は良かった。(60代・女性)
- ◎以前はあいさつもなくダメだったが、今はあいさつをしてくれる。ただ曜日により対応に差がある。以前、窓口の人が女性で、対応が分からない時があり、後方の男の人が出てきたが、今はなくなった、良くなった。(60代・男性)
- ▼時間かかった点は不満だが、他は良い。(50代・女性)
- ▼声が小さかった。(30代・女性)
- ▼声が少し小さかった。(40代・女性)
- ▼説明をゆっくりしてほしい。(60代・女性)

施設や設備など

- ▼書類の字の大きさが小さい。(70代・女性)
- ▼ついつい落書きがある。消した方が良いのでは。(30代・男性)

(5) 道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	64.3%	28.6%	0.0%	7.1%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	71.4%	21.4%	0.0%	7.1%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	14	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	71.4%	21.4%	0.0%	7.1%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	12	25.0%	50.0%	16.7%	8.3%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎対応が丁寧だった(いつも)。(60代・男性)

○こんなもんだと思っているので…。(50代・男性)

▼対応者が今年来た人だと思うが、聞き方が横柄だった。カチンときた。(60代・男性)

▼本庁との情報共有が不十分。はっきり説明がほしい。「はい」の返事は感じが良かった。(60代・男性)

施設や設備など

▼書類の年号が変わっていない。(30代・男性)

▼ホームページからダウンロードできる書類がPDFしかない。ワードかエクセルにしてほしい。(40代・男性)

4-2 ご意見・提案に対する改善策（宮城総合支所）

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 最初は分かりにくい。総合案内に聞く。案内図があってもよい。 ● 入口の総合案内の張り紙をもっと大きいものにしてほしい。 ● 案内表示の字が小さい。 ● 課名表示がグリーンに黒字だと少し見えづらい。 	<p>お客様をスムーズに目的場所へご案内するため、庁舎入口への案内図の設置や案内表示の文字の大きさ・配色などについて、年度内に見直しを行ってまいります。</p>
総務課	その他（施設・設備）	<ul style="list-style-type: none"> ● 1階と比べ2階、3階は暗い。 	<p>来年度、庁舎の照明器具のLED化を実施し、室内照明の改善を図ってまいります。</p>
総務課	その他（施設・設備）	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレが古く、汚い。和式しかないので使えない。 ● トイレをきれいにしてほしい。座るトイレを増やしてほしい。 ● 座るトイレがひとつしかなく、誰かが入っていると待つ必要があるので増やしてほしい。 	<p>お客様が多い1階の女子トイレについては、年度内に洋式化を図ってまいります。</p>
まちづくり推進課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示の満足度が他の項目に比べ低いため、右記の取り組みを実施しています。 	<p>庁舎内で迷っているお客様を見かけた場合には、できるだけ迅速に対応し、適切な担当課にご案内できるよう、配慮してまいります。</p>
税務住民課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● すぐに声をかけてくれ、とても良かった。 ● 言葉づかいは丁寧で、気持良く対応してもらった。 ● 丁寧で説明が分かりやすかった。 	<p>今後も元気なあいさつ、丁寧な言葉づかい、きれいな窓口で対応してまいります。</p>
税務住民課	分かりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 早口で用語が分かりにくい。 	<p>用語については、専門用語を多用せず、分かりやすい一般的な言い回しにしてまいります。早口な点につきましては、一方的なご説明にならないよう、適切に間を空け聞き取り易くお話ししてまいります。</p>

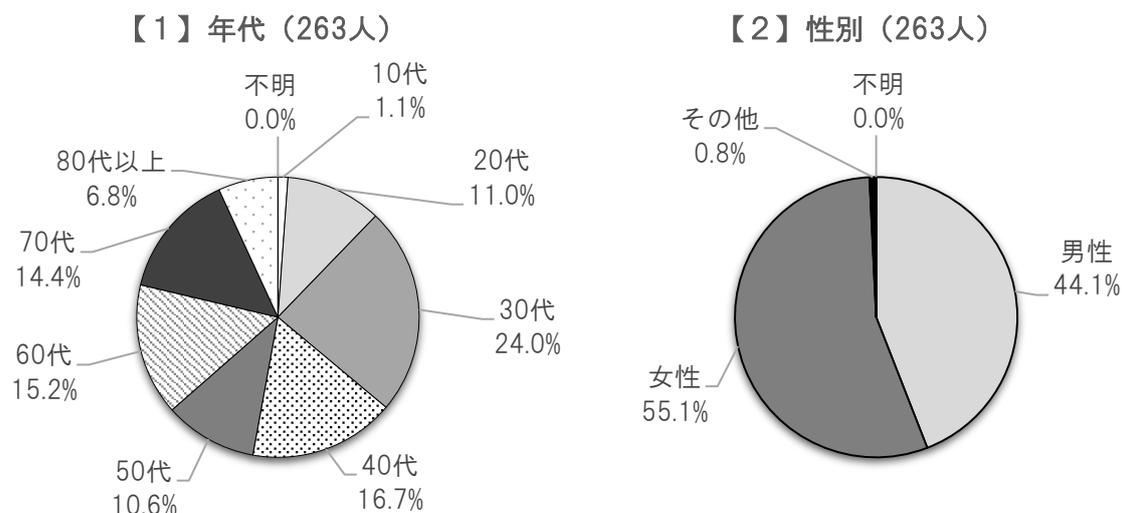
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
税務住民課	職員の身だしなみ	<ul style="list-style-type: none"> ● 女性の服装が少しだらしない。 	<p>服装については、不快感を与えないよう控え目な身だしなみを心掛けてまいります。</p>
税務住民課	手続きにかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 思っていた以上に時間がかかった、説明が欲しかった。 	<p>お手続きに時間を要する場合には、予めお時間を頂戴する旨ご案内し、見込みより時間がかかりそうな場合には途中でその旨のご説明をするようにしてまいります。</p>
税務住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示の文字が小さい。 	<p>案内表示板については、約2年前に色分けするなど刷新し、現在のような表示となっておりますが、今後もお客様が迷わないよう更に見やすい工夫を考えてまいります。</p>
税務住民課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数回コピーをして見にくくなっていた申請用紙があった、見にくい（分かりにくい）。 	<p>申請用紙をチェックして見にくいものは抜き取りました。慣れない書類のため分かりにくいところもあろうかと存じますが、書き方等は丁寧に説明してまいりますので気軽にお声がけください。</p>
税務住民課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険証のほかに銀行キャッシュカードのコピーもさせられた。キャッシュカードのコピーは必要なのか疑問に思った。 	<p>通常、ご本人の確認書類等を提示していただいておりますが、手続きによりましては、そのコピーを頂戴する場合があります。コピーが必要な際は、十分なお説明をしご理解をいただけるよう対応してまいります。</p>
税務住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 色分けされて見やすくなった、分かりやすいなど一定の評価がある一方、下半分（白地）の文字が小さく見にくい、ひと目で目的の窓口が分からないとのご指摘がありました。 	<p>案内板の第一の目的としては、お客様が迷わないことと考えております。どなたからでもシンプルで見やすく分かりやすいものとなるよう、今後も工夫をしてまいります。</p>
税務住民課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 稀にしか申請しないような書類につきましては、特に書きにくいと感じられることが多いようです。 ● また、自動交付機で何が取得できるのか分かるようにしてほしいとのご指摘がありました。 	<p>婚姻届や出生届、住民異動届などについては、書類を記載いただく頻度が高くありませんので、書き方などはその都度ご説明しております。</p> <p>従来の自動交付機では、1☑住民票、2☑印鑑証明、3☑戸籍証明（全部）が、マイナンバーカードを利用したマルチコピー機で</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			は、前段に加え4☑戸籍証明（附票）、5☑市・県民税課税（非課税）証明書を取得できることを表示しております。なお、取得には居住等の要件もありますので、詳細はお尋ねいただけますと幸いです。
管理課	その他（窓口対応）	● 受付の対応がよかった。	お客様が相談しやすい言葉づかいや、適切な声の大きさで、お客様に聞き取りやすい説明を心掛けてまいります。
管理課	案内表示	● 案内表示の満足度が他の項目に比べ低いため、右記の取り組みを実施しています。	廊下で迷っている様子のお客様がいる場合には、声をかけることを励行してまいります。
保健福祉課	案内表示	● ・番号札がないので、行ってよいのか、待っていればよいのかわからない。 ・青葉区役所のような最初にとる番号札などがあるといいかも。 ・番号札がなく、後で来た人が先に窓口に行ってしまった。	お客様には、迅速かつ積極的に声がけを行い、適切な窓口へのご案内をするよう徹底いたします。 また、繁忙期には、番号札による窓口整理を行い、通路に案内や案内板を出すなどわかりやすい窓口案内に努めてまいります。
保健福祉課	案内表示	● 案内表示は、できるだけ大きくしてほしい。	天井吊り下げ式の窓口案内表示以外にも、各カウンターでの案内表示を増やすとともに、大きく見やすく分かりやすい案内表示に努めてまいります。
保健福祉課	プライバシーへの配慮	● 隣の席が近いので、声が聞こえてしまう。プライバシーの配慮がやや不満。	込み入ったご相談につきましては、別室の相談室にご案内するなど、プライバシーに配慮してまいります。
保健福祉課	書類の書きやすさ	● 行政書類関係は複雑で分かりづらい。	申請書の書き方の見本や、手続きの流れをまとめた図解シートを作成するなど、わかりやすい説明に努めてまいります。
保険年金課	手続等にかかった時間	● 時間がかかった点が不満だった。	窓口においてになったご用件については、その内容確認や関係機関への問い合わせなどにより、時間がかかる場合がありますので、今後は、時間がかかることを事前にお伝えするなど、不快な思いをおかけすることのないよう、対応してまいります。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保険年金課	説明の分かりやすさ	● 声が小さかった。説明をゆっくりしてほしい。	お客様へ説明する際は、内容がはっきりと、かつ、分かりやすく伝わるよう、適切な声の大きさと話す速さを心掛けてまいります。
保険年金課	窓口のきれいさ	● ついたてに落書きあり、消した方が良いのでは。	窓口のついたての落書き(汚れ)については、ふき取りを実施し、きれいな状態にしました。今後は、この状態を維持できるよう、定期的に清掃を行ってまいります。
保険年金課	書類の書きやすさ	● 書類の字の大きさが小さい。	文字が小さい申請書・届出書について、拡大した申請書等の見本を準備し、お客様が確認できるよう見直しを実施しました。
公園課	その他	● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	市民目線に沿った正確でわかりやすく丁寧な窓口対応が常に行われるよう、接遇チェックシートにより接遇状況をチェックし、職員の意識向上を図ってまいります。
道路課	職員の言葉づかい	● 対応者が今年来た人だと思いが、聞き方が横柄だった。カチンときた。	職員の対応により不愉快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。今後もお客様の立場に立った対応を心掛けるよう、改めて課内で接遇やマナーについて研修を実施いたしました。
道路課	説明の分かりやすさ	● 本庁との情報共有が不十分。はっきり説明がほしい。「はい」の返事は感じが良かった。	アンケートにおいてこのような指摘があったことを課内で周知いたしました。打ち合わせにあたっては、事前に関係する部署と情報の共有を心掛け、ご不便をおかけしないようにしてまいります。
道路課	書類の書きやすさ	● ホームページからダウンロードできる書類がPDFしかない。ワードかエクセルにしてほしい。	仙台市のホームページからダウンロードできる道路工事施工承認・道路占用許可の様式については、必要箇所を書き込めるPDFとなっておりますが、なお、使いやすい様式が提供できるよう、本様式をホームページに掲載している担当部署へ依頼してまいります。

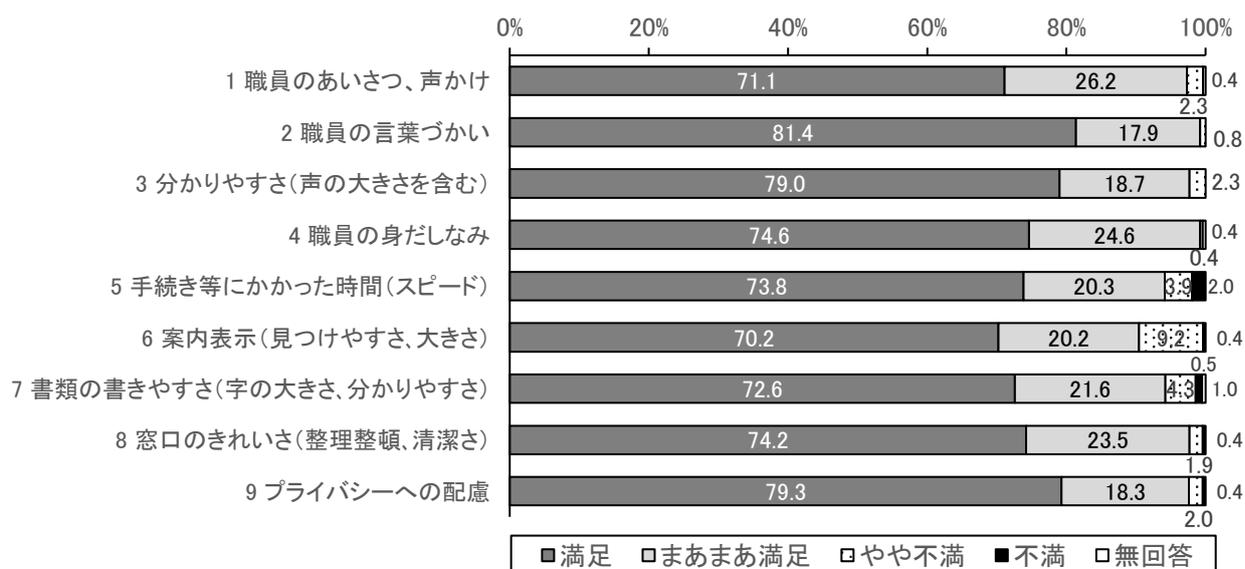
5-1 調査結果（宮城野区役所）

（1）宮城野区役所全体



※性別の「その他」は夫婦や親子など複数での回答者

【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	262	71.1%	26.2%	2.3%	0.0%	0.4%
2 職員の言葉づかい	263	81.4%	17.9%	0.8%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	262	79.0%	18.7%	2.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	259	74.6%	24.6%	0.4%	0.0%	0.4%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	256	73.8%	20.3%	3.9%	2.0%	0.0%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	262	70.2%	20.2%	9.2%	0.4%	0.0%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	207	72.6%	21.6%	4.3%	1.0%	0.5%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	260	74.2%	23.5%	1.9%	0.4%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	251	79.3%	18.3%	2.0%	0.4%	0.0%

【4】回答者からの声

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満、改善提案 ○：その他

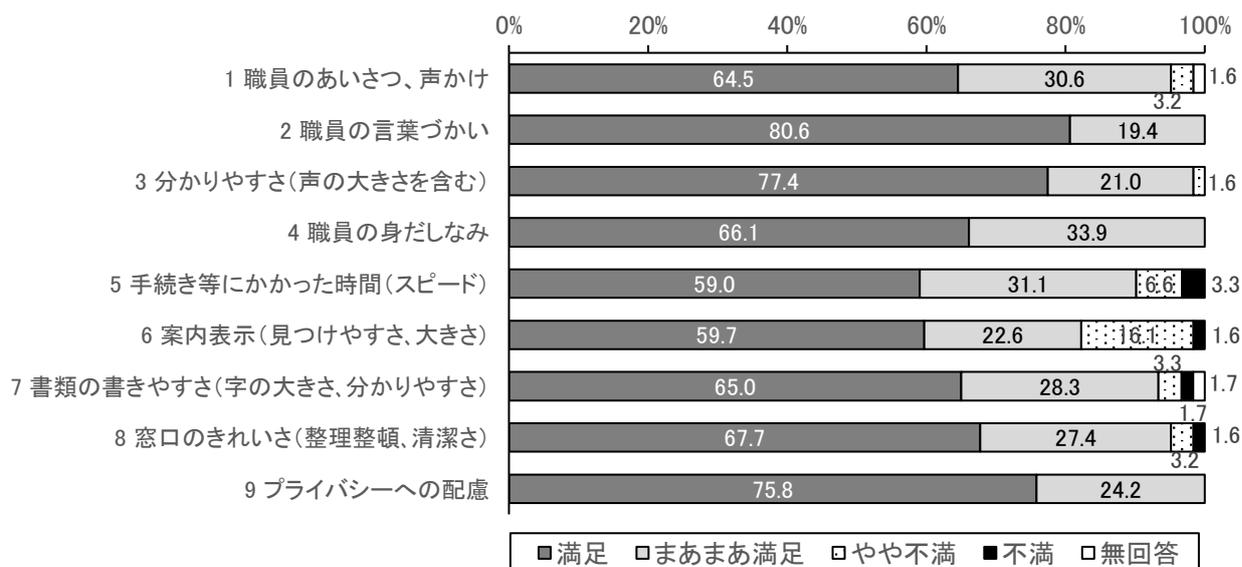
職員の対応

- ◎総合案内があったのでスムーズだった。(40代・女性)
- ◎総合案内で親切に教えてもらえて、助かった。(20代・女性)
- ◎以前よりも案内の人が多く、分かりやすくなった。(60代・女性)
- ◎案内の方がたくさんいたので助かった。前はいなかった。(30代・男性)
- ◎すべての区に行くが、宮城野区が一番対応がよい。(50代・女性)
- ◎宮城野区役所は他の区役所より、とても対応がよい。(仕事柄、全部の区役所へ行っておられる方)(30代・男性)
- ◎昔の区役所とは違う。対応もとても良くなっている。(70代・女性)
- ◎2年位前に、若い人の言葉遣いが悪く、怒った事があるが、今は良い対応をしてもらっている。(70代・男性)
- ▼お年寄りの方には特に、玄関付近でどんな用件かなど、声をかけてくれるようなシステムになると良いと思う。(60代・女性)
- ▼以前、役所の手違いで、支払済みなのに、未払いということになって、督促状や勧告の案内が届いた。そうする前にちゃんと調べてほしい。(50代・女性)

施設や設備など

- ◎初めて来たときは、案内表示が分かりにくかったが、今は改善されているように思う。(30代・女性)
- 片目が見えず、もう片方はぼやっと見える程度だが、普通の人には案内表示も書類も良いと思う。(40代・女性)
- ▼(街並み形成課以外の)他の課はオープン過ぎて、隣の人の会話が聞こえて、嫌な経験をした事がある。(20代・男性)
- ▼2階の課に行った時、隣の親子の話が聞こえた。逆なら、嫌だと思う。(40代・女性)
- ▼前と場所が変わっていたので、とまどった。(60代・女性)
- ▼トイレ個室に、低い位置の荷物置場がほしい。(70代・女性)
- ▼トイレが狭い。ウォシュレット希望。便座が冷たいと心臓に弱い。(60代・女性)
- ▼トイレの洗面台が水浸しだった。(70代・女性)
- ▼駐車場、増やしてほしい。(50代・女性)
- ▼駐車場が広いと良い。(50代・男性)
- ▼駐車場が広いと良い。今日は混んでいた。(60代・女性)
- ▼駐車場が混んでいた。広くしてほしい。(40代・女性)
- ▼駐車場の収容数を増やしてほしい。駐車場の案内がちょっと分かりにくい。(40代・男性)
- ▼駐車場をもっと多くしてほしい。(40代・女性)
- ▼駐車場を考えてほしい。長く待ったので、付近の有料駐車場に停め、区役所内での待遇はスピーディで問題ない。(60代・女性)
- ▼身障者用駐車場が工事中で、どこに置くか分からなかった。(50代・女性)
- ▼台風の影響と聞いていたが、暖房が入っていないで寒かった。(70代・男性)
- ▼岩切は人口が増えているのに、証明書発行センターのみがあるだけで不便である。アエルに仙台市民(どこの区在住かに関わらず)の全ての手続きに対応できる機能があると良い。(70代・その他)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	61	64.5%	30.6%	3.2%	0.0%	1.6%
2 職員の言葉づかい	62	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	62	77.4%	21.0%	1.6%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	62	66.1%	33.9%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	61	59.0%	31.1%	6.6%	3.3%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	62	59.7%	22.6%	16.1%	1.6%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	59	65.0%	28.3%	3.3%	1.7%	1.7%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	62	67.7%	27.4%	3.2%	1.6%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	62	75.8%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

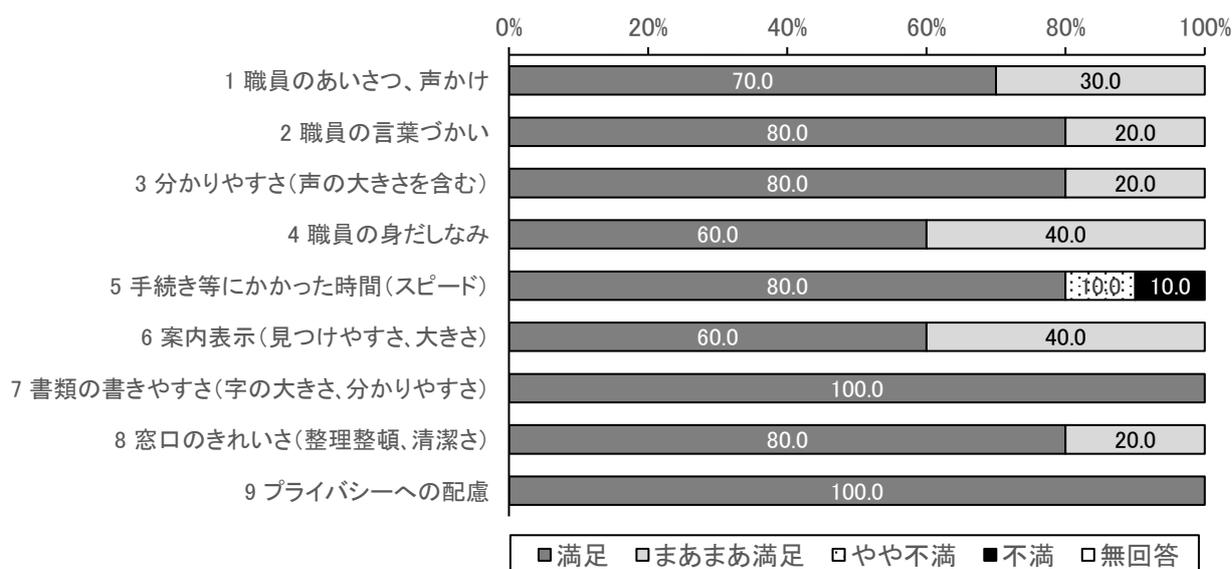
- ◎うろうろしていたら、案内の方がすぐに声をかけてくれたので、助かった。(30代・男性)
- ◎初めて来たときは、どこに行けば分からなかったけど、立っている方が教えてくれたので良かった。(40代・女性)
- ◎親切。コピーのとり方を親切に教えてもらった。(80代以上・男性)
- ◎親切でした。(50代・男性)
- ◎親切にしてもらった。(30代・男性)
- ◎優しかった。(20代・女性)
- ◎分からない事を親切に教えて頂いた。(30代・女性)
- ◎聞いたことを、丁寧に教えてくれた。(40代・女性)
- ◎良好。(70代・男性)
- ◎とても良かった。(70代・女性)
- ◎100点満点(70代・男性)
- ◎フレンドリーな対応。区長さんが良いに違いない。(70代・男性)
- このまま続けて下さい。(30代・男性)
- ▼2時間、待たされた。(70代・男性)

- ▼マスクをつけていたため、聞こえにくかった。(40代・男性)
- ▼全体的に、もう少し明るく元気な雰囲気が良いのではないか。(40代・女性)
- ▼全体的に、待つ時間が遅い。(30代・男性)
- ▼待ち時間が長い。(70代・男性)
- ▼表情が気になった。(30代・女性)
- ▼(高齢の親と来庁) 高齢者には、40分くらい待つので体力的にきつい。ある程度、電話で手続きできたりすると助かる。(50代・女性)

施設や設備など

- ▼何がどこにあるか、ごちゃごちゃして分かりにくい。書類の字が小さい。(10代・女性)
- ▼(案内表示について) パッと見で分かりにくい。(30代・女性)
- ▼用紙(婚姻届)を取りに来ただけなのに、どこに行けば良いか、分からなかった。(30代・女性)
- ▼ほしい書類が、どこでもらえるか分からない。(30代・男性)
- ▼書類の筆頭者の意味が分からなかった。見本にはなしでもOKとなっていた。(40代・男性)
- ▼印鑑登録手続きで、見本のテプラが小さかった。(30代・男性)
- ▼書類を書く棚が、ガタガタしている。(40代・女性)
- ▼腰痛なので、待ち合い所のイスに背もたれがほしい。(70代・女性)
- ▼デスクにダンボールで作ったものが置いてあった。きちんとしたものを購入して使った方が良いのでは。(30代・男性)
- ▼以前、母子手帳交付を(午前中のみ)午前に行ったらもらえなかった。HP見て来て下さいと言われた。表示案内が、どこでどの様な交付があるか分かりにくい。(30代・女性)
- ▼自動交付機、5千円札や1万円札でも使えたり、両替機を置いてくれたりするとありがたい。(30代・女性)

(3) 税務会計課

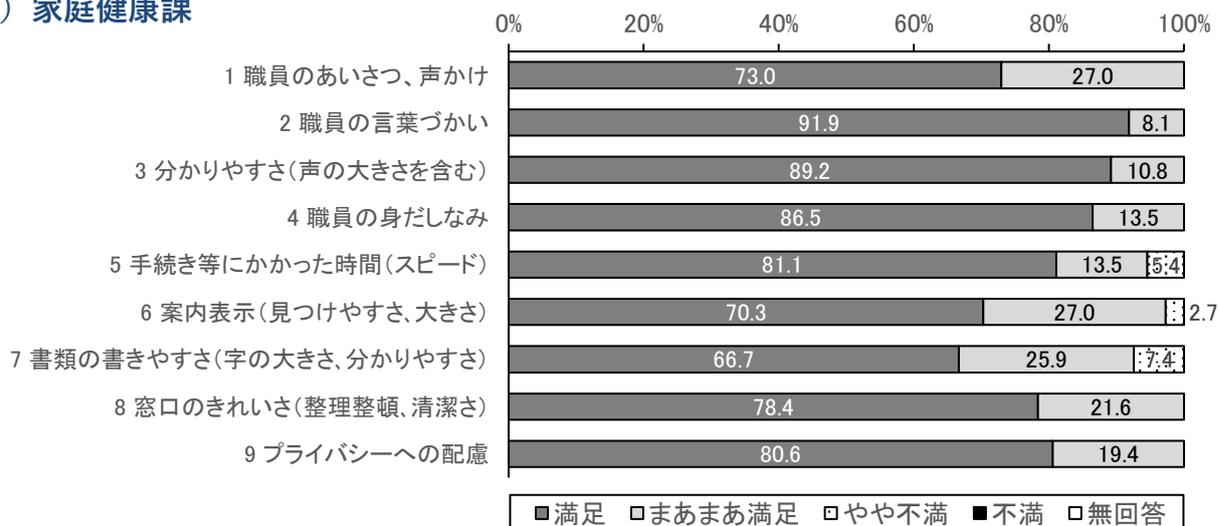


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	80.0%	0.0%	10.0%	10.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	8	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎丁寧に対応して下さった、分かりやすかった。(50代・女性)
- ◎すいていたので、早く手続きできた。(50代・男性)
- ◎速かった！(40代・男性)
- ◎全体的に非常に良かったと思う。(60代・男性)
- ◎以前より対応が良くなっている。(80代以上・女性)
- ▼(自分への対応に対しての不満ではなく)年配の方など、困ったお客さんへの対応をもっと上手にしてほしい。(50代・男性)
- ▼時間がかかった。いつも時間がかかる。(60代・男性)

(4) 家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	37	73.0%	27.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	37	91.9%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	37	89.2%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	37	86.5%	13.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	37	81.1%	13.5%	5.4%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	37	70.3%	27.0%	2.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	27	66.7%	25.9%	7.4%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	37	78.4%	21.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	36	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%

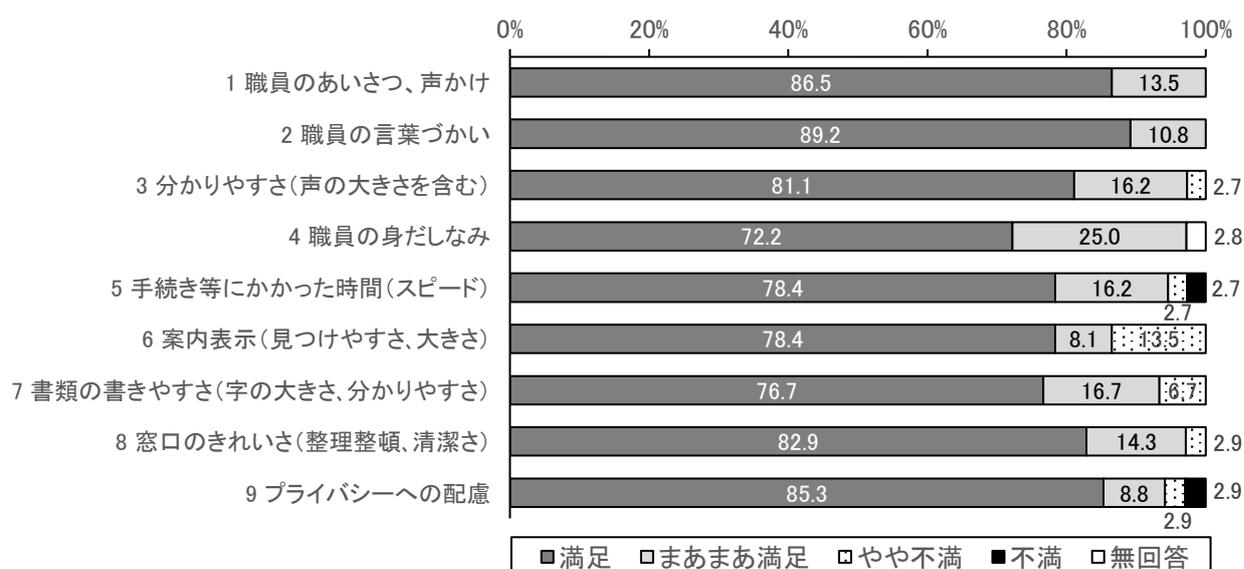
職員の対応

- ◎すぐに声をかけてもらった。(30代・女性)
- ◎言葉遣いも丁寧で、明るい対応で、大変良い。(60代・女性)
- ◎親切に対応してもらい、分かりやすかった。(30代・女性)
- ◎色々質問したが、どれも丁寧に答えてくれました。(30代・女性)
- ◎丁寧。(40代・女性)
- ◎丁寧に対応してもらった。(30代・女性)
- ◎明るくて、さわやかな印象。(40代・女性)
- ◎全ての対応が良かった。(80代以上・女性)
- ▼(保育所の申請)「声かけ下さい」と表示があったのに、職員が不在で、声をかけられなくて戻ってきた。(40代・女性)
- ▼1階では分からなかったが、案内の方が教えてくれた。(20代・女性)

施設や設備など

- ◎子供用のおもちゃや絵本が置いてあるのは良かった。(30代・女性)
- ◎子供用の絵本が置いてあったので、助かりました。(30代・女性)
- ▼書類の記載項目が多くて大変だった。(30代・女性)
- ▼書類の字が細かくて分かりにくかった。(30代・女性)
- ▼隣の方の相談内容が聞こえてしまった。(30代・女性)
- ▼乳幼児も一緒に入れるトイレがあると助かる。(30代・女性)

(5) 障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	37	86.5%	13.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	37	89.2%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	37	81.1%	16.2%	2.7%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	35	72.2%	25.0%	0.0%	0.0%	2.8%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	37	78.4%	16.2%	2.7%	2.7%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	37	78.4%	8.1%	13.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	30	76.7%	16.7%	6.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	35	82.9%	14.3%	2.9%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	34	85.3%	8.8%	2.9%	2.9%	0.0%

職員の対応

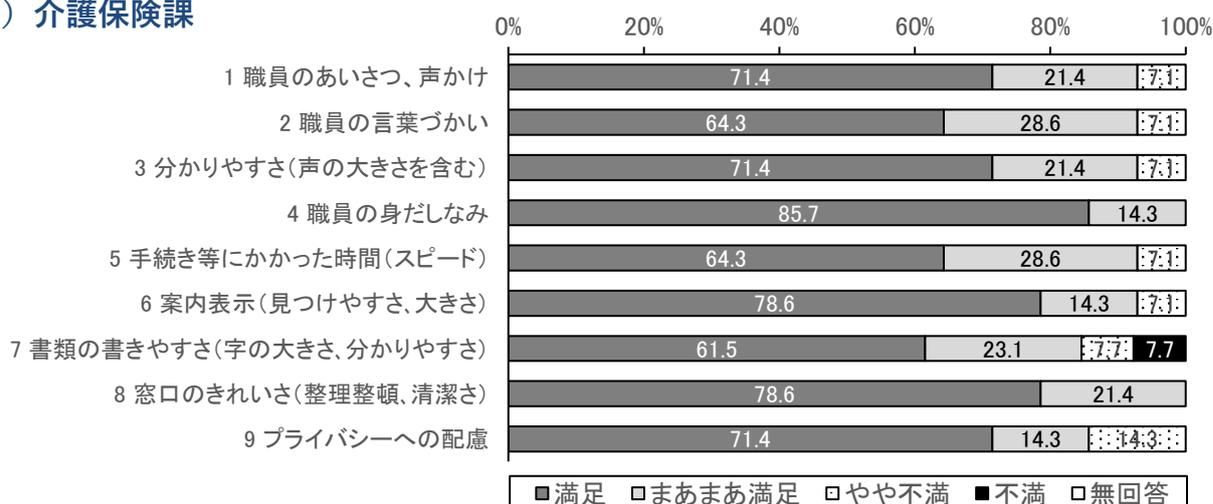
- ◎言葉づかいは良い。(80代以上・女性)
- ◎いつもさわやかに対応。(70代・男性)
- ◎とても丁寧に対応してもらった。(80代以上・女性)
- ◎丁寧だった。(80代以上・女性)
- ◎何回か電話しても、いつも優しく対応してくれる。病院の看護師さんより親切かも。(60代・女性)
- ◎書類の不備で、二度目だったので、手早く対応してくれた。(50代・女性)
- ◎親切な対応。青葉区役所より良い。待たなくて良い。(70代・女性)
- ◎すばらしい対応でした。早かった。(70代・女性)
- ◎素早い対応に満足。(30代・女性)
- ◎言うことなし！(80代以上・男性)
- ◎いつも良く対応してくれる。(80代以上・女性)
- ◎「とても親切で幸せ」と言って帰りました。(80代以上・女性)
- ◎以前に比べて、対応も早いし、場所を探していると担当の人が声をかけてくれた。(70代・女性)

- ◎以前（10年以上前？）より気持ち良く対応してくれている。（70代・女性）
- ▼混み合っているので、待ち時間が長い。（30代・女性）
- ▼時間だけは不満。他は良かった。（60代・男性）
- ▼書類を申請しても、いつも2～3か月待たされる。（30代・男性）
- ▼書類と一緒に提出するもの等の説明が分からず、2度来庁するはめになった。（50代・女性）
- ▼制度について分かりにくいので、もっと分かりやすくしてほしい。病院に行っても、「そんな制度あるのか」と言われる。（40代・男性）

施設や設備など

- ◎総合案内で、どこに行けばよいか教えてもらい、迷わなかった。（70代・男性）
- ◎電光パネルがあって分かりやすかった。（70代・女性）
- ▼案内表示の字が小さくて読みにくい。（80代以上・女性）
- ▼以前と変わったので、分かりにくかった。（60代・男性）
- ▼初めて来たので（番号への矢印が反対向きだった気がする）何度も行ったり来たりした。（80代以上・男性）
- ▼2階は人が多いと整理券をどこでもらえばよいか分かりにくい。「整理券はこちら」みたいな表示がほしい。（30代・女性）
- ▼カウンターに飾り物が多く、それほどいらなと思う。（80代以上・女性）

(6) 介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	71.4%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	14	71.4%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	13	61.5%	23.1%	7.7%	7.7%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%

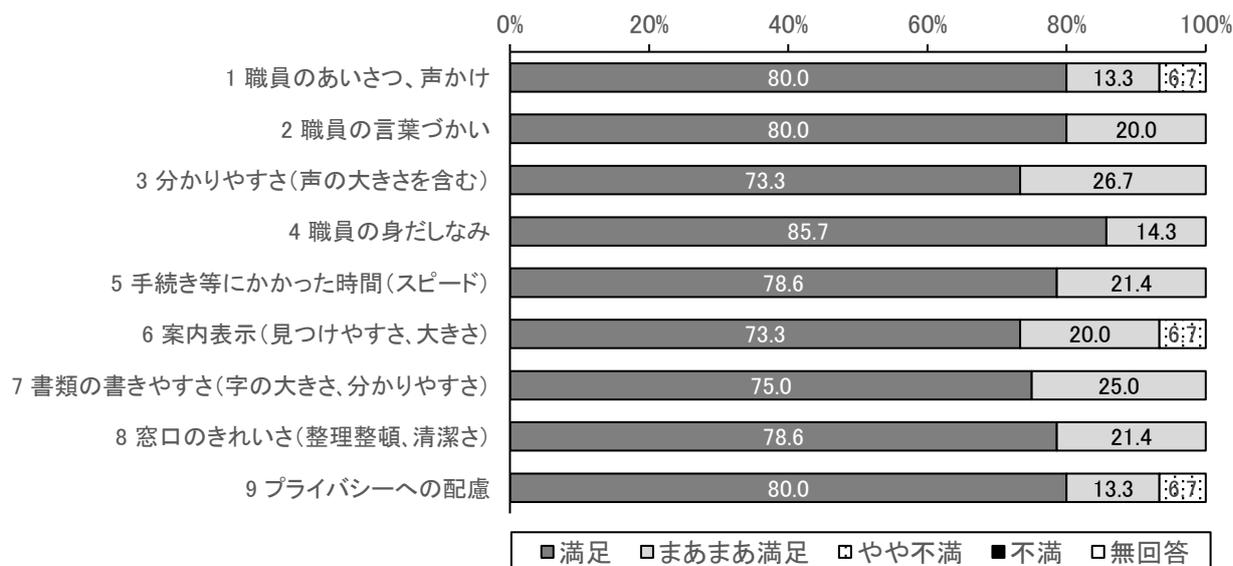
職員の対応

- ◎ウロウロしていたらすぐに声をかけてくれる。(50代・女性)
- ◎とても親切で、説明も分かりやすくて良かった。対応も早かった。(60代・女性)
- ◎他の区より待たせない。効率よく対応、とても良い。職員もたくさん対応しにきてくれる。(50代・女性)
- ◎素晴らしい対応でした。(40代・男性)
- 今日対応した人はまあまあだった。(30代・女性)
- ▼書類の受け渡しが雑だったりする。忙しいと説明が足りない。説明になかった書類が入っていたりする。(60代・女性)
- ▼全員ではないが上から目線で話をする人がいる。(30代・女性)
- ▼(宮城野区だが)青葉区役所の介護保険課に行って郵送してもらっている。4月は新人や新しい人が来るため、逆に一生懸命で、親切で宮城野区役所の方が良い。ただ、融通がきかないので、手間取ったり、スピードが遅かったりするが。(30代・女性)

施設や設備など

- ▼1階かと思ったら2階だったので、分かりにくかった。(80代以上・女性)
- ▼介護保険の申請で、書きたい所のスペースが小さくて不満。(30代・女性)
- ▼近眼なので、書類の字が小さ過ぎて見えにくい。(60代・女性)
- ▼隣の人の声が聞こえる時があるので配慮してほしい。(30代・女性)

(7) 保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	15	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	15	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	73.3%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	15	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%

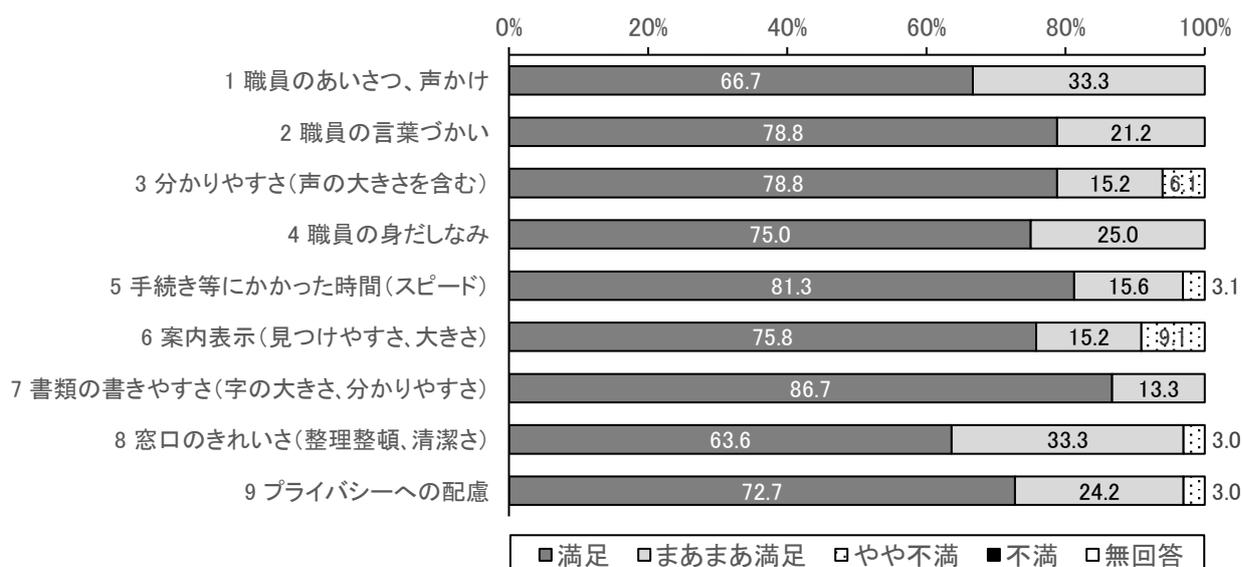
職員の対応

- ◎ケースワーカーがかわったが、以前と同様、親切に対応してくれた。(40代・女性)
- ◎とても親切だった。(60代・女性)
- ◎親身になってくれる。話しやすい。担当の人は信頼できる。よく相談にのってもらおう。(30代・女性)
- ◎親切。丁寧だった。(70代・女性)
- ◎いつも話を聞いてもらっている。(70代・女性)
- ◎いつも対応が良い。(60代・女性)
- ▼もうちょっと担当の人が話を聞いてくれたらいいのに。(70代・男性)
- ▼あまり感じ良くなかった。(70代・男性)

施設や設備など

- ◎(案内表示について) まあまあ分かりやすい。案内の人もいてくれるので助かる。(70代・女性)

(8) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	33	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	33	78.8%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	33	78.8%	15.2%	6.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	32	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	32	81.3%	15.6%	3.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	33	75.8%	15.2%	9.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	30	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	33	63.6%	33.3%	3.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	33	72.7%	24.2%	3.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎何度も聞き返したけど、丁寧に説明してもらえた。(70代・女性)
- ◎(障害をお持ちの方) 障害者にも平等に対応してくれて感謝している。(30代・女性)
- ◎迅速で良かった。(70代・女性)
- ◎対応が早くて、待ち時間が少なくて良かった。(30代・女性)
- ◎ササっとすばやい対応。(30代・女性)
- ◎スピーディな対応で良かった。(80代以上・男性)
- ◎以前より良くなった。みなさん感じが良い。(70代・女性)
- ▼はっきり話してほしい。少し聞きとりにくかった。(20代・女性)
- ▼声が聞きとりにくかった。(50代・男性)
- ▼書き損じた書類を、シュレッターに本当にかけてくれているか疑問。(70代・女性)
- ▼失業のため、社会保険から国保の切り替えに来た。10月にも来て国民年金へ加入手続きをして、免除制度があることも教えてもらった。その時に国保への切り替えについても話してもらえれば、2回窓口に来なくても良かった。2つの切り替えが同時にできるように連携が取れると良い。(50代・男性)

施設や設備など

◎ここはきれいだと思う。(30代・女性)

▼案内表示(各課番号の)が一直線になっているため、奥が分かりにくい。発券機があれば良い。(70代・その他)

▼番号札がどこにあるか分かりにくい。案内表示をもっと大きく。(60代・女性)

▼どの番号札なのかが、分かりにくかった。(70代・女性)

▼待ち時間表示があると良い。今何番かなど。何人待ち、あと何番かなど。(40代・女性)

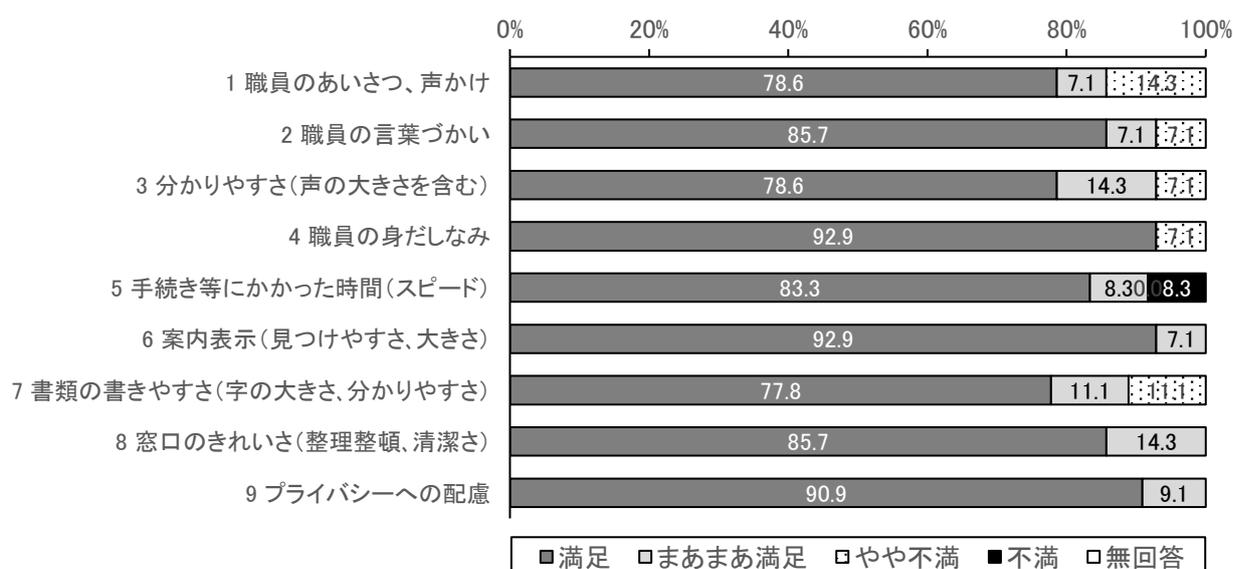
▼番号札をもらって、呼ばれたときにどこへ行けばよいか、分かりにくかった。(40代・女性)

▼呼び出しが聞こえなかった。(50代・男性)

▼年金のカードが見つげにくい。(40代・女性)

▼周囲の音が聞こえる。場所を移しては。(50代・男性)

(9) 道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	78.6%	7.1%	14.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	92.9%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	83.3%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%

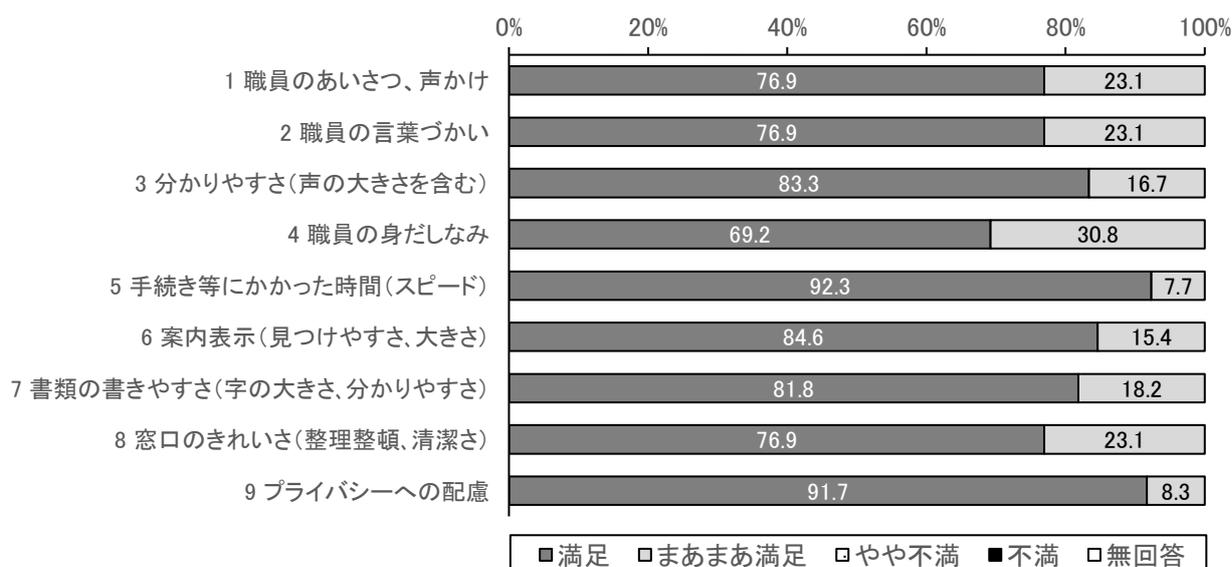
職員の対応

- ◎いつも良く対応してもらっている。(40代・男性)
- 職員が忙しい時は、待つ時もある。今回は問題なし。(20代・男性)
- ▼市民の立場に立って、具体的に分かりやすく。(60代・男性)
- ▼声かけは全くなかった。(60代・男性)
- ▼通知書に基づき来庁したが、担当者が不在で分からない、と言われた。担当者が帰ってくるまで40分待たされた。それであれば、事前に「電話をして確認してください」等の案内が必要。(60代・男性)

施設や設備など

- ▼書類の文字が小さい。(60代・男性)

(10) 街並み形成課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎いつも分かりやすく対応してもらっている。(20代・女性)
- ◎資料を提示してくれて、助かりました。(60代・男性)

施設や設備など

- ▼送付物をもとに来庁したが、何階に行ったら良いか、送付物に書いてもらいたい。(40代・男性)

5-2 ご意見・提案に対する改善策（宮城野区役所）

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	その他（施設・設備）	● 駐車場が混んでいた。収容数をもう少し増やしてほしい。	敷地の広さ・形状から敷地スペースが限られており、これ以上の拡張は大変困難な状況です。利用者の多い東側駐車場につきましては、待ち時間の短縮のため、混雑状況に応じて適宜西側の立体駐車場をご案内するなどの対応をしているところです。引き続き、丁寧なご案内に努めてまいります。
総務課	その他	● 寒かった。台風の影響と聞いた。	暖房器具を増強し、より快適な環境といたします。
総務課	その他	● 福祉関係の方のパン屋さんなど奥まった所なので入口近くだと目にもつきやすいと感じました。	1階フロアの敷地スペースが限られており、入口付近に設けることは困難な状況です。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
総務課	案内表示	● エレベーターの案内表示が薄くなっている。	エレベーターの案内表示につきましては、見やすくするため各課名等を太文字にしているため、その他の会議室名等がこれよりも薄くなっているように見えるものでございますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
総務課	その他（施設・設備）	● トイレ個室に、低い位置の荷物置場が欲しい。	1階のすべてと2階の一部のトイレ個室に荷物置場を設置しました。その他のトイレにつきましても、順次設置してまいります。
総務課	その他	● トイレの洗面台が水浸しだった。	清掃をこまめに実施いたします。
総務課	案内表示	● 授乳室の案内が分かりにくい。トイレマークの下などがあると良い。	トイレマーク付近にも、案内表示をいたしました。
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	● 待ち時間が長い。	曜日や時間帯、お手続きの内容によりお待ちいただく時間が長くなるようなときは、受付の際に手続きにかかる目安の時間をご案内するようにしました。

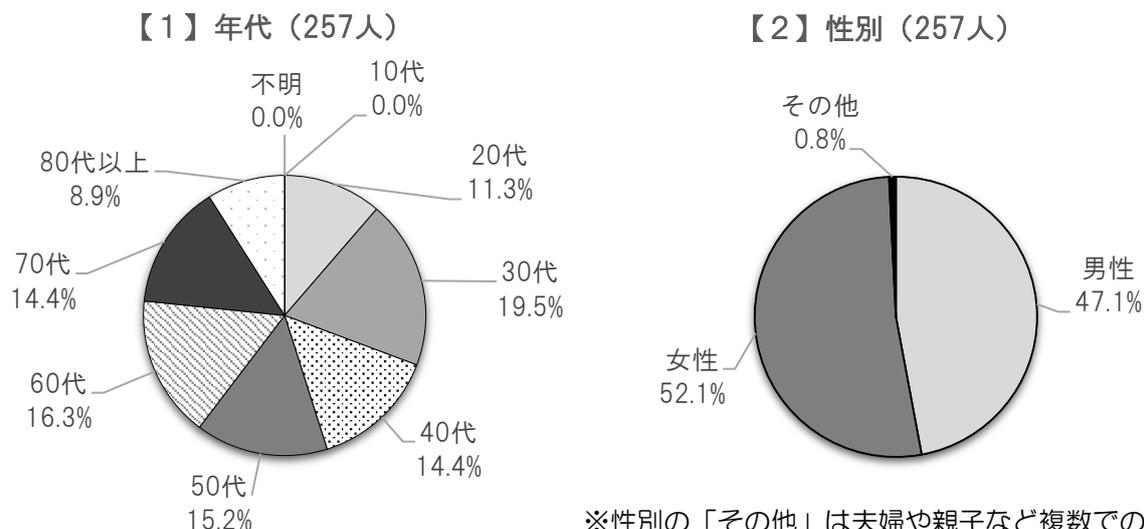
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 戸籍届の用紙を取りに来ただけなのに、どこに行けばよいかわからなかった。 	窓口の柱の裏側に置いていた戸籍届書用紙を見えやすい位置に置き直しました。
税務会計課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● （自分への対応に対しての不満ではなく）年配の方など、困ったお客さんへの対応をもっと上手にしてほしい。 	ご指摘を受け、職員に対し、お困りの方への対応を親身に行うよう意識付けを行いました。
税務会計課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 時間がかかった（いつも） 	手続き上やむを得ず時間を要する場合はあるものの、市民の方に不要な時間的ロスを生じないように迅速な処理を心がけて参ります。
まちづくり推進課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	地域清掃ごみ袋配布で来庁される方が多いが、どこの窓口に行けばよいか分かりにくいため、「地域清掃ごみ袋の配布はこちら」の表示を窓口に設置しました。
区民生活課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示が見つげにくい。 	エレベーター前のホワイトボードに市民相談室への矢印を表示していますが、さらにわかりやすいものに変更しました。
区民生活課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の記入欄が小さくて書ききれなかった。 	相談受付票と思われませんが、記入が困難な場合、お客様のご了解をいただき、職員が代筆を行う対応といたします。
管理課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	事務室入り口から受付カウンターまでの通路に掲示していた転倒防止のための表示を、新しく貼り替えました。
家庭健康課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 項目が多くて大変だった。 	申込に必要な事項のため、記載にご協力をお願いいたします。なお、不明な点がございましたらご説明させていただきます。ご理解賜りますよう併せてお願いいたします。
家庭健康課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 隣の方の相談内容が聞こえてしまった。 	相談内容に応じて適切に対応してまいります。
障害高齢課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● (待ち)時間だけはいきなり不満。他はよかった 	来庁された方に速やかなお声がけを徹底するよう、改めて朝礼などの場で、職員間で確認いたします。 また、お待たせしている間も適時、お声がけさせていただくなど、皆さまが安心して窓口を

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			ご利用いただけるよう、引き続き努めてまいります。
障害高齢課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 初めて来たので何度も行ったり来たりした。 ● 案内表示の字が小さくて読みにくい。 ● 以前と変わったのでわかりにくかった。 	<p>1階中央エレベーター前2ヶ所に、A3カラー印刷の案内表示を設置いたしました。</p> <p>これまで設置していましたが1階西側玄関、2階中央・西側エレベーター前も同様にカラー印刷の案内表示に差し替えを行いました。</p>
障害高齢課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>窓口の整理整頓の徹底、デッドスペースの活用など、来庁者が情報を得やすい配置の工夫や、手続等で心地よく快適に窓口をご利用いただけるよう、独自の取り組みを実施しています。</p> <p>一例として、マグネットで貼り付く書類ボックスの使用により、パンフレットやチラシ類を設置できる場所を増やすことで、カテゴリ別に整頓し設置したほか、インフォメーションスタンドの導入により、敬老乗車証の番号札の場所をより目立つようにするなどの改善に取り組みました。</p> <p>また、仙台観光国際協会等の協力により、お出かけマップやクーポンブック等を配布。敬老乗車証の交付で来庁された方等に、元気で楽しく外出するための「お出かけ情報コーナー」を拡充しました。</p>
介護保険課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 上から目線で話をする人がいる。 ● 隣の人の声が聞こえる時があるので、配慮してほしい。 	お客様に不快な思いをさせないように、朝礼で確認しました。
介護保険課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の受け渡しが雑だったりする。忙しいと説明が足りない。説明になかった書類が入っていたり・・・。 	忙しい時にも、対応しているお客様に集中し、説明を省略することがないように、朝礼で確認しました。
保険年金課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 失業のため社会保険から国保の切り替えに来た。10/2にも訪問し、国民年金へ加入手続きをして免除制度があること 	国民年金係にて事実確認を行い、失業の際の健康保険の加入状況の確認を徹底しました。また朝礼及び文書回覧により課内

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		を教えてもらった。その時に国保への切り替えについても話してもらえれば、2回窓口に来なくてもよかった。2つの切り替えが同時にできるように連携が取れると良い。	周知を図り、事例を共有しました。
衛生課	その他（窓口対応）	● 丁寧に説明してもらいありがたかった。	今後とも気持ちよく各種手続きをしていただけるよう努めてまいります。
衛生課	その他（窓口対応）	● スムーズに対応してくれた。	今後とも気持ちよく各種手続きをしていただけるよう努めてまいります。
道路課	職員のあいさつ、声かけ	● 声かけは全くなかった。	窓口にお越しのお客様を見かけたら、「おはようございます。」または「こんにちは。」の声かけを行ってから対応するよう、課内朝礼および係内打合せにて周知しました。
道路課	その他（窓口対応）	● 通知書に基づき来庁したが、担当者が不在でわからない、と言われた。担当者が帰ってくるまで、40分待たされた。それであれば、事前に「電話をして確認してください」等の案内が必要。	市民や町内会、関係者等へのご案内文書に、「担当者が不在の場合もごございますので、ご来庁前にお電話にてご確認ください。」の文言を入れることとしました。
道路課	分かりやすさ	● 書類の文字が小さい。	市民や町内会、関係者等へ配布する文書は、紙面のスペースを考慮し、可能な限り文字を大きくすることとしました。
道路課	分かりやすさ	● 市民の立場に立って、具体的に分かり易く。	コンプライアンス行動規範の四つの実践行動の一つである「私は、市民の目線を大切に、仕事をします。」を実践するため、親身になって考え、十分な説明を尽くし、親切丁寧に対応することを、課内朝礼にて改めて確認しました。

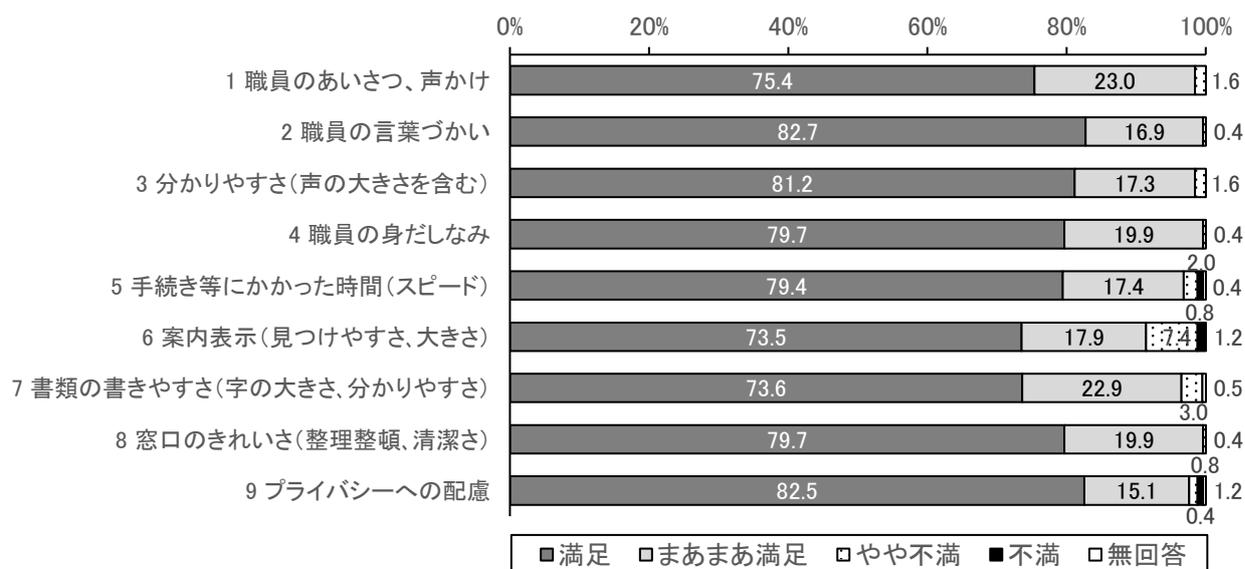
6-1 調査結果（若林区役所）

（1）若林区役所全体



※性別の「その他」は夫婦や親子など複数での回答者

【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	256	75.4%	23.0%	1.6%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	255	82.7%	16.9%	0.4%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	255	81.2%	17.3%	1.6%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	256	79.7%	19.9%	0.4%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	252	79.4%	17.4%	2.0%	0.8%	0.4%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	257	73.5%	17.9%	7.4%	1.2%	0.0%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	200	73.6%	22.9%	3.0%	0.0%	0.5%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	256	79.7%	19.9%	0.4%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	251	82.5%	15.1%	1.2%	0.8%	0.4%

【4】回答者からの声

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満、改善提案 ○：その他

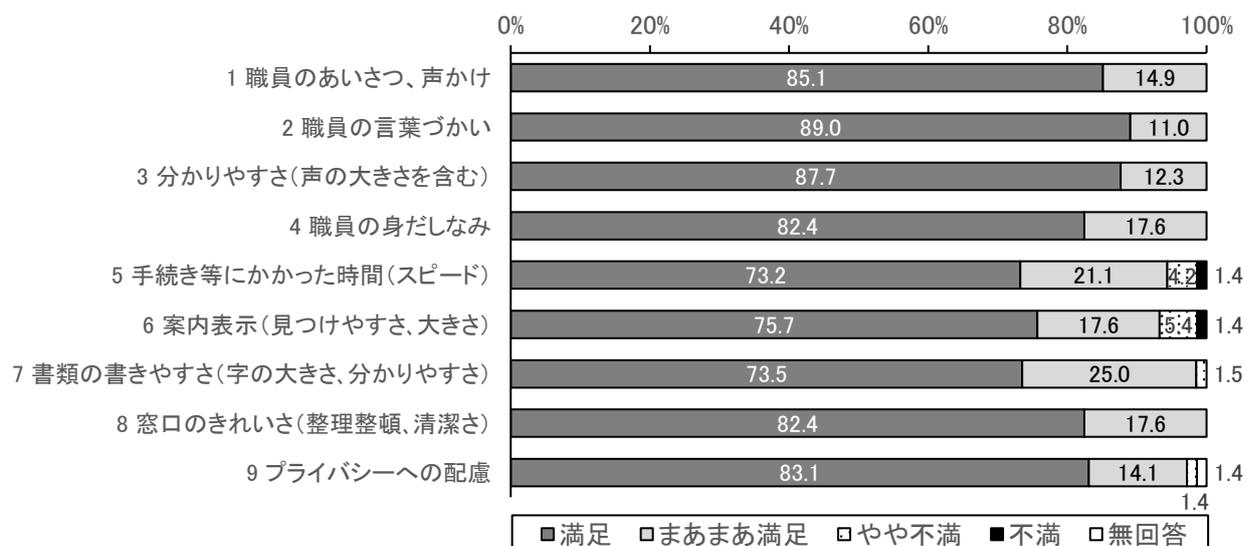
職員の対応

- ◎ 隅々まで市長の言葉が反映されていると感じる。(70代・女性)
- ▼ プライバシーに気を使い過ぎで、もう少しゆるくても良いのでは。(60代・男性)

施設や設備など

- ◎ 駐車場が増えて良かった。以前、混んでいる時に入れなかった。(40代・女性)
- ◎ 食堂が明るくて、元気で良い。(50代・女性)
- ▼ 入って来てすぐの場所に、大きな案内表示がほしい。(30代・男性)
- ▼ 以前、父親が「案内の字が小さくて、分かりにくい」と言っていた。どこに何があるか、2階以上の案内が分かるものがあると良いのに。(50代・女性)
- ▼ 初めて来た時、エレベーターの場所が分かりにくかった。(20代・女性)
- ▼ 番号札が、機械とセルフで取るのが、統一されていないのが気になる。(30代・女性)
- ▼ 足が悪いので、手すりをもっとほしい。待合室に椅子があり、人が多いときに歩きにくい。通路の幅を広くしてほしい。(50代・女性)
- ▼ 身体障害者への配慮が欠けている。(60代・男性)
- ▼ ペットボトル、リサイクルゴミはあるのに、普通のゴミ箱が見つけれなかった。(60代・女性)
- ▼ 食堂の食事がおいしくない。業者を変えてほしい。工夫してほしい。(80代以上・女性)
- ▼ トイレが暗い。古い。オムツだと3階か多目的トイレに行くのが不便。(30代・女性)
- ▼ トイレが和式なので不便。ハンドドライヤーが無い。(60代・女性)
- ▼ トイレが臭い。古い。入るのに躊躇する。(50代・男性)
- ▼ トイレをもう少しきれいにしてほしい。(60代・女性)
- ▼ トイレが古い。新しくしてほしい。(20代・男性)
- ▼ 駐車場がかわったので、入口が異なり、入った瞬間、戸惑った。(50代・女性)
- ▼ 駐車場の警備員の方が、不親切。不愛想。(40代・女性)
- ▼ 2つの駐車場の開始時間が異なっている事を知らせる看板があればいい。その事を知らないで、待っていたことがある。(30代・女性)
- ▼ 駐輪場に自転車が停めにくい。バラバラに停めてあるので、整理してほしい。(40代・女性)
- ▼ 喫煙所がほしい。喫煙者にも権利があると思う。(60代・男性)
- ▼ 区役所に来るのが問題。市営バスが1時間に1本しかない。以前は4本あった。今日、タクシーでの往復となる。9時台～16時台で終る。病院にもタクシーの利用となる。(80代以上・男性)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	74	85.1%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	73	89.0%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	73	87.7%	12.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	74	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	71	73.2%	21.1%	4.2%	1.4%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	74	75.7%	17.6%	5.4%	1.4%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	68	73.5%	25.0%	1.5%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	74	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	70	83.1%	14.1%	1.4%	0.0%	1.4%

職員の対応

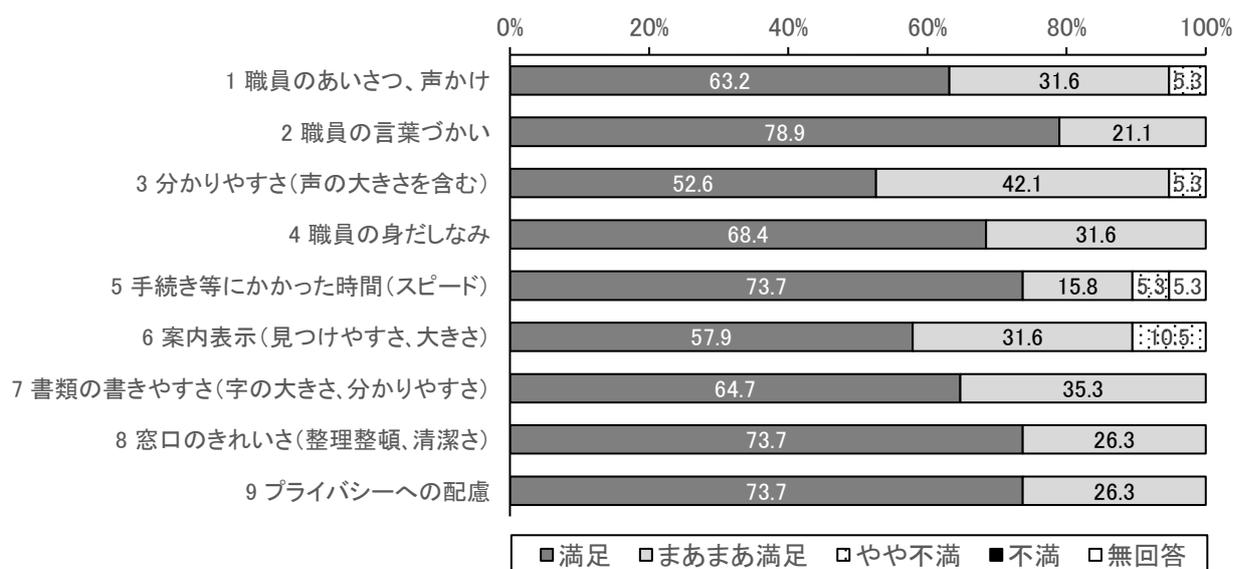
- ◎案内してくれる人が親切だった。(80代以上・男性)
- ◎案内の人が、すぐ教えてくれた。(40代・女性)
- ◎すぐかけ寄ってきてくれて、案内してくれた。(30代・男性)
- ◎初めて来たけど、分かりやすくて良かった。(60代・女性)
- ◎声をかけてもらったのが、良かった。(50代・女性)
- ◎分からない時に、自分から声をかける前に気付いて、声かけしてくれる。(30代・女性)
- ◎対応してくれている職員が席を外した時、他の職員がすぐ来て声かけしてくれた。(30代・女性)
- ◎皆、親切に教えて下さる。(60代・女性)
- ◎ハキハキしていて、とても良かった。(60代・男性)
- ◎声のトーン、明るくやわらかい。(30代・女性)
- ◎「本籍のある市役所の書類も郵送できますよ」などと親切に教えてくれた。(20代・男性)
- ◎親切。(50代・男性)
- ◎親切だった。(30代・男性)
- ◎親切に教えてくれた。20年位前は良くなかったが、昔と比べると良くなった。(70代・女性)
- ◎表情が明るかった。雰囲気が良い。(20代・男性)

- ◎普通に親切にしてもらった。(30代・男性)
- ◎1つ1つ丁寧な対応で、安心できる。(30代・男性)
- ◎ちゃんと答えて下さった。分からない事も教えてもらった。(60代・女性)
- ◎丁寧で良かった。(20代・女性)
- ◎丁寧に対応して頂いた。スピーディだった。迷っている時に、案内して下さる事が良い。(40代・女性)
- ◎いつも書類を書き終わって5秒もしないうちに、係の人が聞きに来てくれるので、困った事が無い。(40代・女性)
- ◎分からないと、すぐ教えてくれる。(80代以上・女性)
- ◎記入方法について、すぐに答えてくれて良かった。(40代・女性)
- ◎スムーズ。良かった。(80代以上・男性)
- ◎スムーズに対応してもらった。(60代・女性)
- ◎満足しています。(60代・女性)
- ◎宮城野区役所よりとても良い。(30代・男性)
- ▼人の対応は良いのだが、カード受取りに時間がかかった。(50代・男性)
- ▼昨日1時間半待っていたけど、書類が出てこなかったの、今日受け取りに来た。時間がかかり過ぎ。(40代・女性)

施設や設備など

- ◎テレビがあるので、時間つぶしに良い。(30代・男性)
- ◎椅子が良い。(40代・女性)
- ◎椅子も充分あり、良いと思う。(20代・男性)
- ◎待ちやすい。(40代・女性)
- 入口から見づらいが、総合案内で聞いたので、まあ、いいか。(60代・女性)
- ▼毎回迷ってしまう。もう少し分かりやすいと良い。(20代・女性)
- ▼少し迷った。(20代・男性)
- ▼マイナンバーの用(更新)で来たが、最初分からなかった。(30代・男性)
- ▼待っていた番号が、待合所の電光掲示板ではなく、奥の場所に番号が出るので、分かりにくいし、柱でその番号が見えにくい。(40代・女性)
- ▼椅子が少なく感じる。(30代・男性)
- ▼椅子の背もたれが少ない。(20代・男性)
- ▼(待合スペースについて)職員と対面するスペースが狭く感じる。(70代・男性)
- ▼世帯主との関係に関して、個人情報配慮してほしい。(50代・女性)
- ▼対面スペースが狭く感じる。もっとゆったりした方が良い。(70代・男性)
- ▼駐車券の判子を押す場所が分からなかった。(50代・男性)
- ▼住民票を機械でいつも取っていたが、無くなる案内表示を見た。機械が無くなるのが不便。マイナンバーカードを持ってないので。(50代・男性)
- ▼「委任状」が要ると広報に書いてあったら、二度来なくて良かったのに。(70代・男性)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	19	63.2%	31.6%	5.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	19	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	19	52.6%	42.1%	5.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	19	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	18	73.7%	15.8%	5.3%	0.0%	5.3%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	19	57.9%	31.6%	10.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	19	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	19	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%

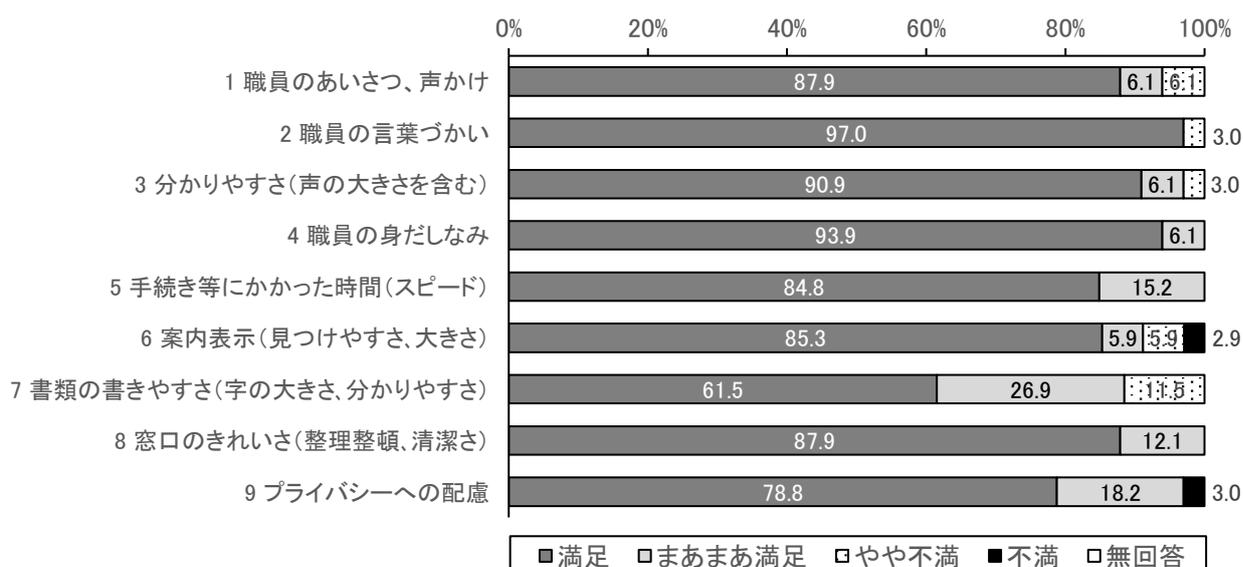
職員の対応

- ◎すぐに書類がもらえて良かった。(40代・男性)
- ◎昔に比べて、とても対応が良くなった。(50代・女性)
- ▼「税務署に行って下さい」と言われたが、こちらの質問だけでも、答えてくれてもいいのではないかと思います。分野違いといっても、税金がらみなら知っているでしょと思った。(60代・男性)
- ▼何人か並んでいるのだから、「ちょっとお待ち下さい」などと声かけをしてくれたら良い。手続きに時間がかかったと感じた。(60代・男性)

施設や設備など

- ▼初めて来た時は、場所が分かりにくかった。(30代・男性)
- ▼「所得」というサインが無く、分かりにくかった。(50代・女性)
- ▼仮ナンバープレートの用紙だけ窓口にあるので、記帳台(書類を書く台)に置いてあると都合が良い。(50代・男性)

(4) 家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	33	87.9%	6.1%	6.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	33	97.0%	0.0%	3.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	33	90.9%	6.1%	3.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	33	93.9%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	33	84.8%	15.2%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	34	85.3%	5.9%	5.9%	2.9%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	26	61.5%	26.9%	11.5%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	33	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	33	78.8%	18.2%	0.0%	3.0%	0.0%

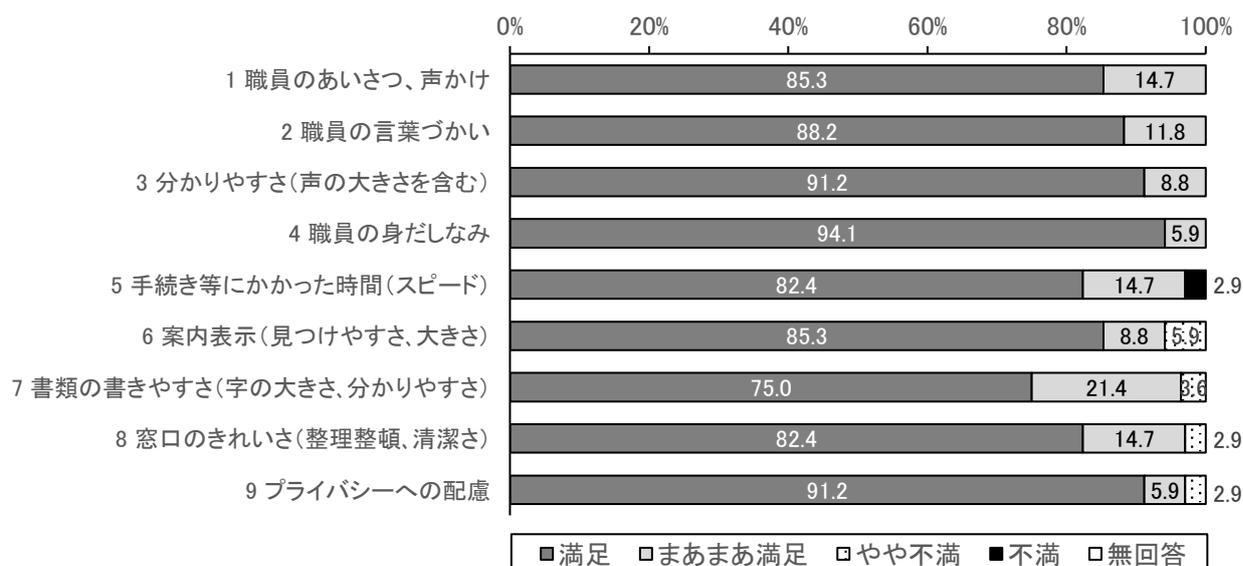
職員の対応

- ◎親身になって答えてくれて良かった。(20代・女性)
- ◎大変優しく丁寧に対応して頂いてありがとうございます。(30代・女性)
- ◎丁寧に説明してもらい、分かりやすかった。(70代・女性)
- ◎丁寧に対応してもらえてよかった。(80代以上・女性)
- ◎スピーディで親切だった。(30代・女性)
- ◎時間が無いので、素早い対応で感謝。(30代・女性)
- ◎素早く対応して頂いたので良かった。(20代・女性)
- ◎プライバシーに気を遣ってくれた。親身なアドバイスもあり、良かった。(30代・女性)
- ▼声かけをしてほしい。以前は「今日はどうされましたか」と聞かれた。今日はなかった。(30代・女性)
- ▼こちらの情報をすべて伝えてから、本人でないとダメと言われた。広報に載っていると聞かれた。お役所仕事。(60代・男性)
- ▼保育園の申請で入れるか否かは、“保証できない”と言われて不安になった。(30代・男性)
- ▼性格が明るくないから仕方ない。まあ慣れているからいいけど。(50代・男性)

施設や設備など

- ▼（案内表示について）エントランスに入って、すぐ用件の場所が分かりにくかった。(30代・女性)
- ▼書類の字が小さい。(40代・女性)
- ▼書類に子供の名前（兄弟）全部を書けば良いのか、表記が分かりにくい箇所がある。(30代・女性)
- ▼子供がいるので、1階にしてほしい。(30代・女性)
- ▼子供が小さいので、1階だと良い。子供が遊べるスペースがあると良い。(30代・女性)

(5) 障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	34	85.3%	14.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	34	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	34	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	34	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	34	82.4%	14.7%	0.0%	2.9%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	34	85.3%	8.8%	5.9%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	28	75.0%	21.4%	3.6%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	34	82.4%	14.7%	2.9%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	34	91.2%	5.9%	2.9%	0.0%	0.0%

職員への対応

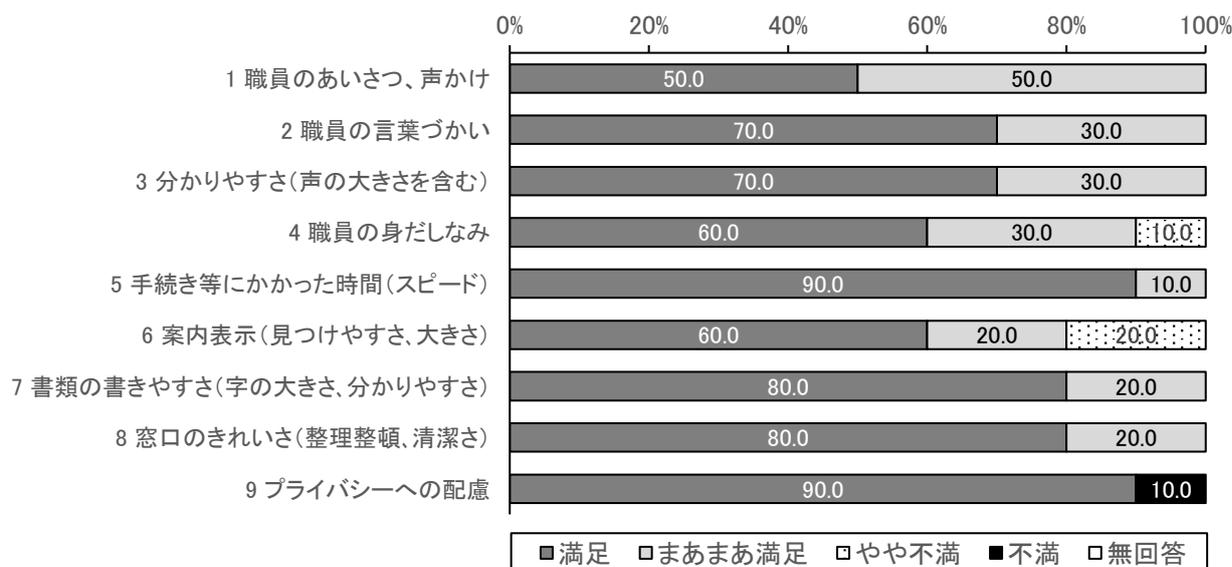
- ◎すぐ椅子を出してくれる。混んでいる時もすぐ気づく。(50代・男性)
- ◎すぐ出て来て対応してくれるので、助かる。(50代・男性)
- ◎いつも親切で、他の区役所より対応が良い。(40代・女性)
- ◎親切だね。昔と違って。(70代・女性)
- ◎みんな優しく教えてくれるよ。(70代・女性)
- ◎丁寧。(60代・女性)
- ◎丁寧に応じてくれて、安心感があり、とても良かった。(20代・女性)
- ◎丁寧に教えてくれた。良かった。(20代・女性)
- ◎対応の早さが助かる。(30代・男性)
- ◎早くて、良かったよ。(70代・男性)
- ◎すぐ対応してくれて、嬉しかった。(80代以上・女性)
- ◎太白区は待たされるけど、若林区は早くて助かる。(30代・男性)
- ◎さわやか。(70代・女性)
- ◎大変良かった。(80代以上・男性)

- ◎皆、良かった。(70代・女性)
- ◎とても良かった。(80代以上・女性)
- ◎総じて良い。(70代・女性)
- ▼あとに来た人が先に呼ばれ、30分以上待たされた。(70代・女性)
- ▼最初に職員が自分の名前を言って、挨拶した方がいい。(40代・男性)

施設や設備など

- ◎一年に一度くらいしか来ないが、迷うことなどない。(80代以上・女性)
- ◎他の区役所に比べて、障害高齢課が1階にあるのが良い。高齢者が利用するのに、他の区役所はなんで2階にあるのだろう。(30代・女性)
- ▼書類の字が少し小さい。(60代・男性)
- ▼職員との対面スペースに仕切りがほしい。(80代以上・男性)
- ▼付添い者がいる場合が多いので、もう少し広いスペースがある方が良い。(70代・男性)
- ▼混んでいることが多いので、空いている時に来る。両隣に人が居ると気になる。(60代・女性)

(6) 保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	60.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	90.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%

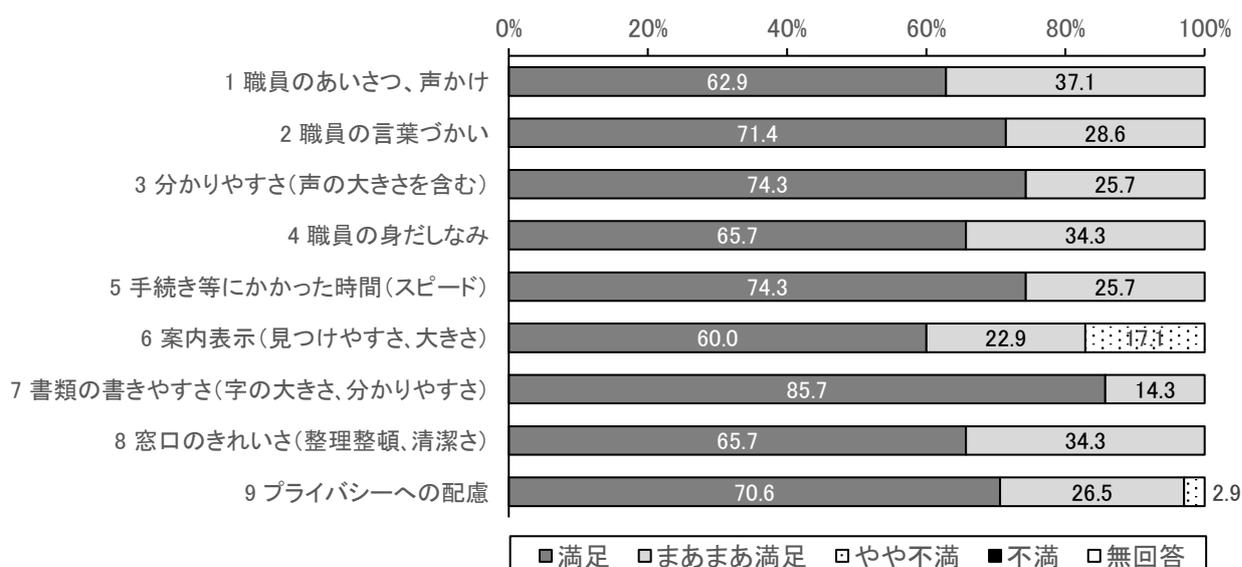
職員の対応

- ◎丁寧な対応。(40代・男性)
- ◎いつも良くしてもらっています。(80代以上・男性)
- ◎青葉区役所より、きれいで親切。(50代・男性)
- ▼担当者による。声が大きい人がいる。(40代・男性)

施設や設備など

- ▼2階は少し分かりにくい。(60代・男性)
- ▼東側のエレベーターからの矢印がない。分かりにくい。(30代・女性)
- ▼保護課の窓口がオープン過ぎる。カウンターのみ。仕切りがあれば良い。相談しやすい。(30代・女性)

(7) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	35	62.9%	37.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	35	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	35	74.3%	25.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	35	65.7%	34.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	35	74.3%	25.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	35	60.0%	22.9%	17.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	28	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	35	65.7%	34.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	34	70.6%	26.5%	2.9%	0.0%	0.0%

職員の対応

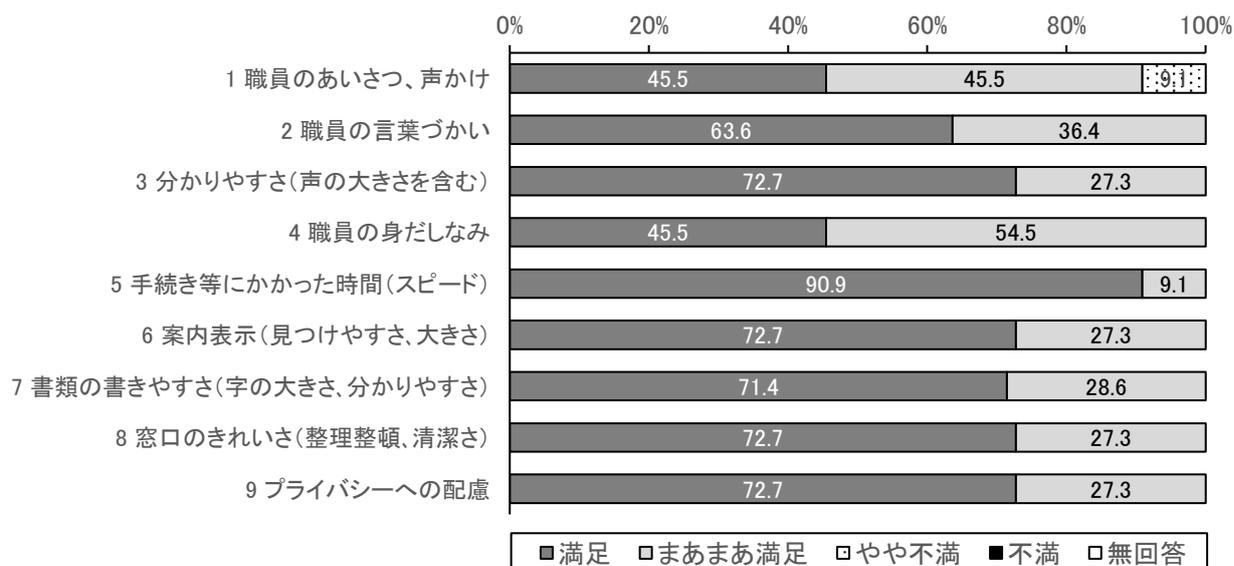
- ◎すぐに声をかけてくれて、親切だった。(30代・N/A)
- ◎言葉づかい、非常に丁寧で良かった。(20代・女性)
- ◎順番も指示も良い。(80代以上・男性)
- ◎プライバシーの点で、具体的数字は指差しで声を出さず、良かった。対応が丁寧で良かった。(30代・女性)
- ◎親切で良かった。(70代・女性)
- ◎丁寧で親切。(30代・女性)
- ◎聞きたかった事や、分らない事を、分りやすく親切に対応してもらえた。来て良かった。(50代・女性)
- ◎聞けば、すぐ教えてくれる、スムーズな対応。(70代・女性)
- ◎すぐに対応してくれて良かった。(60代・女性)
- ◎立派だ。(80代以上・男性)
- ◎以前住んでいた所よりは良い。(60代・女性)
- ▼ちょっと暗かった。前回の人は明るかった。(20代・女性)

- ▼国保の担当者、当りはずれがある。時々、大きな声を出している人がいる。(30代・女性)
- ▼以前来た時は、待ち時間が長かった。(60代・女性)
- ▼前、案内の人がいたが、今は居ないので少し不便。(60代・女性)
- ▼対応してくれた職員は良かったが、その職員が席を外している間、前を通る他の職員は、目が合っても、会釈もせず無視。(70代・男性)
- ▼父が亡くなって、手続きに来たが、ワンストップで対応してほしい。(60代・男性)

施設や設備など

- ◎案内表示が変わって、緑と黄色のカードになって、慣れなかったけど、教えてもらったので大丈夫だった。(60代・女性)
- ◎番号札のシステムが良いと思った。(20代・女性)
- ▼階段や柱で隠れていて、窓口⑧を見つけにくい。(50代・女性)
- ▼階段の裏側にあったので、案内表示が入口から見えにくい。(30代・女性)
- ▼初めてだと分かりにくい。札が2種類で迷う。(60代・女性)
- ▼窓口が分かりにくかった。(40代・男性)
- ▼分かりづらい。階段で隠れている。呼ばれる音声聞きづらい。(20代・女性)
- ▼人が多い時は、声が聞こえてしまう。(70代・女性)
- ▼プライバシーの配慮については、つい立てだけでは情報が漏れる。悪意ある人がいたら困る。(40代・女性)

(8) 道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	7	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎自分のスピードに合わせてくれて、分りやすかった。(20代・男性)
- ▼声かけがほしかった。(待っている時に)(60代・男性)
- ▼声かけし、案内してほしい。県はすぐ声かけをしてくれる。(60代・男性)
- ▼担当者が不在の際、他の職員が“自分に関係ない”という感じで応対してくれない。(40代・女性)
- ▼人によって対応が違う(今日の方は良かった)。(40代・女性)
- ▼申請が月曜日に限定されている。他の区はいつでも受け付けているので、同じにしてほしい。(60代・男性)

6-2 ご意見・提案に対する改善策（若林区役所）

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 駐車場が変わったので、入り口が異なり、入った瞬間、戸惑った。 ● 2つの駐車場の開始時間が異なっている事を知らせる看板があればいい。その事を知らないで、待っていたことがある。 	皆さまによりわかりやすい案内に努めて参ります。
総務課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 大きな案内表示が欲しい。 ● 案内の字が小さくて、分かりにくい。 ● 2階以上の案内が分かるものがあると良い。 ● エレベーターの場所が分かりにくい。 	皆さまによりわかりやすい案内に努めて参ります。
総務課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● バスの時刻表が小さい。場所も分かりにくい。不親切。 	バスの時刻表につきましては、拡大版を総合案内に準備しておりますので、ご利用ください。今後とも、皆さまによりわかりやすい案内に努めて参ります。
総務課	その他（施設・設備）	<ul style="list-style-type: none"> ● 番号札が、機械とセルフで取るのが、統一されていないのが気になる。 	窓口での混雑緩和、お客様への適切な案内について、今後とも努めて参ります。
総務課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 駐車場の警備員の方が、不親切、不愛想。 	警備員に対し、勤務態度を注意するとともに、親切丁寧な対応を心がけるよう指導を行いました。
総務課	その他（施設・設備）	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレが古い（3件）。 ● トイレが和式なので不便。 ● トイレにハンドドライヤーがない。 	いただいたご意見を踏まえ、庁舎内の設備の状況等について今後検討して参ります。
総務課	その他（施設・設備）	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレが臭い。 ● トイレをもう少しキレイにしてほしい。 	トイレを気持ちよく使っていただけるよう、清掃に留意して参ります。
総務課	その他（施設・設備）	<ul style="list-style-type: none"> ● ペットボトル、リサイクルゴミはあるのに、普通のゴミ箱が見つけれなかった。 	一般ゴミのゴミ箱につきましては、安全衛生上の観点から、設置を見合わせていただいております。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			ります。ご理解とご協力をお願いいたします。
総務課	その他（施設・設備）	● 喫煙所が欲しい。喫煙者にも権利があると思う。	法令の改正に伴い、区役所は令和元年7月1日より敷地内禁煙となっております。ご理解とご協力をお願いいたします。
総務課	その他（施設・設備）	● 駐輪場に自転車が停めにくい。バラバラに停めてあるので、整理してほしい。	整列して停めていただけるよう、案内して参ります。
総務課	その他	● 身体障害者への配慮が欠けている。	障害理解について、研修を実施するなどして、障害者の方へより適切な配慮を行うことができるよう努めるとともに、利用しやすい庁舎の整備について、今後検討して参ります。
総務課	その他（施設・設備）	● 足が悪いので、手すりがあると欲しい。待合室に椅子があり、人が多いときに歩きにくい。通路の幅を広くしてほしい。	いただいたご意見を踏まえ、庁舎内の設備の状況等について今後検討して参ります。
総務課	プライバシーへの配慮	● プライバシーに気を使い過ぎで、もう少しゆるくても良いのでは。	今後は、プライバシーへの配慮とともに、来庁された皆様にとってより親しみやすい区役所であるよう努めて参ります。
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	● 人の対応は良かったのだが、カード受け取りに時間がかかった。手続きに時間がかかりすぎ。	受付・処理が適正かつ迅速に運ぶように、係内で改善に向けた話し合いを実施するとともに、マニュアルの整備を行っています。
税務会計課	案内表示	● 「所得」というサインが無く、分かりにくかった。	窓口のハイカウンター前面の見やすい場所に「所得証明、納税証明等」の表示を行いました。
税務会計課	その他	● 仮ナンバープレートの用紙だけ窓口にあるので、記載台（書類を置く台）に置いてあると都合が良い。	仮ナンバープレートの申請用紙は、以前より記載台に置いておりましたが、記載台の一番端でわかりづらかったことから、申請用紙が置いてあることがわかるよう、壁に表示いたしました。
区民生活課	書類の書きやすさ	● 書類を、こっち書けあっちに書けと面倒だ。役所で書いてくれば良いのに。	記入の仕方については、よりわかりやすく丁寧な説明に努めて参ります。また、当方で記入の可能な箇所については、当方にてできる限り聞き取り、確認の上対応いたします。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
管理課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートのご意見はありませんでしたが、右記の改善策に取り組みます。 	案内表示につきまして、概ね満足との回答をいただいておりますが、執務室が奥まった所にあるため、さらに見つけやすい表示を検討して参ります。
家庭健康課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 声掛けをして欲しい。以前は「今日はどうされましたか」と聞かれた。今日はなかった。 	ご意見につきましては、朝礼等の機会を利用して指導を行い、接遇の改善を図りました。
家庭健康課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● こちらの情報をすべて伝えてから、本人でないとダメと言われた。広報に載っているとされた。お役所仕事。 	ご意見につきましては、朝礼等の機会を利用して指導を行い、接遇の改善を図りました。
障害高齢課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● あとに来た人が先に呼ばれ、30分以上待たされた。 	障害高齢課では、11月より番号札を設置し、順番を確認しながらご案内を開始しているところでごございます。職員同士声がけを行い、窓口へお越しいただいたお客様への目配り、気配りを今後も徹底するよう周知しました。
障害高齢課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の字が少し小さい。 	拡大鏡を設置いたしましたので、ご利用の際は職員にお声がけください。
介護保険課	分かりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 意思の疎通がうまくいかず、誤解があった。 	スムーズな対応ができるよう、お客様から話を伺った後に内容を確認するなど、適切な対応に努めて参ります。
介護保険課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 階段の奥なので、通路が分かりにくく、狭かった。 ● 奥まっているので、少し分かりづらかった。 ● 分かりづらかった。 	案内板を見やすいところに移設するなど、介護保険課の場所が分かりやすくなるよう努めて参ります。また、通路や窓口を拡張することは極めて困難ですので、改善策について関係課へ働きかけて参ります。
保護課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当者による。声が大きい人がいる。 	いただいたご意見を踏まえ、丁寧な対応に努めるとともに、声の音量にも十分配慮するよう、職員に周知徹底いたしました。
保護課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口がカウンターのみでオープンすぎる。仕切りがあれば相談しやすい。 	当課では、より多くの方の受付をスムーズに行うため、カウンターをオープンにしております。相談の際は、速やかに面接スペースにご案内するなど、プライバシーの配慮に努めて参り

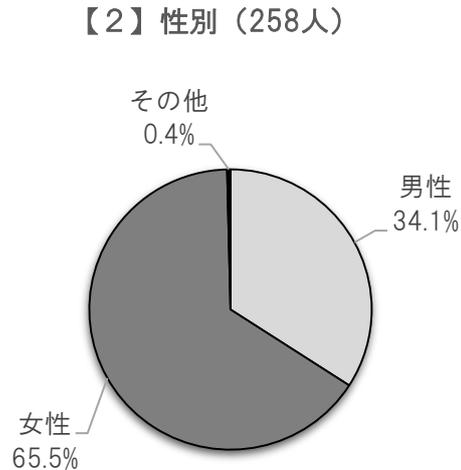
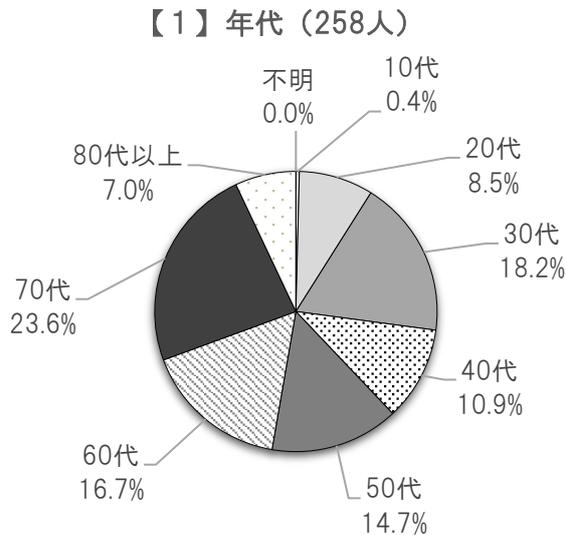
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			ますので、ご理解をお願いいたします。
保険年金課	その他（窓口対応）	● ちょっと暗かった。前回の人は明るかった。	窓口に来庁された方々が気持ちよく手続きを済ませていただけるよう、明るく丁寧な接遇を心がけて参ります。
保険年金課	その他（窓口対応）	● 対応してくれた職員は良かったが、その職員が席を外している間、前を通る他の職員は、目が合っても、会釈もせず無視。	窓口に来庁された方々が気持ちよく手続きを済ませていただけるよう、接遇の向上に取り組んで参ります。
保険年金課	その他（窓口対応）	● 国保の担当者は当たりはずれがある。時々、大きな声を出している人がいる。	窓口に来庁された方々が手続きを円滑に、気持ちよく済ませていただけるよう、業務知識の習得に努めるとともに、市民の皆様への立場にたった正確で丁寧な窓口サービスに取り組んで参ります。
保険年金課	手続き等にかかった時間	● 以前来た時、待ち時間が長い。	来庁された方のご事情によっては、関連する他の手続きのご案内もさせていただくなど、事務処理に一定程度の時間を要する場合がございます。今後も迅速で丁寧な窓口対応に努めて参りますので、ご理解を賜りたいと思います。
保険年金課	その他	● 父が亡くなって手続きに来たが、ワンストップで対応してほしい。	関係課とも連携しながら、手続きに来庁される方々にとって利便性のある窓口サービスの実現に努めて参ります。
保険年金課	案内表示	● 前、案内の人がいたが、今はいないので少し不便。	<p>保険年金課では平成 31 年 4 月下旬から案内誘導職員の配置を見直し、内容の異なる 4 つの窓口のうち、担当の窓口で手続きを行っていただけるように、窓口ごとに色を変え、動線をテープで誘導するなどの工夫をしております。</p> <p>なお、1 階ロビー中央部の区役所の総合案内にて来庁された方の担当窓口の案内を行っておりますので、ご活用ください。</p>
保険年金課	案内表示	● 階段や柱で隠れていて、窓口⑧が見つけにくい。	来庁された方々が、迷わず目的の窓口にとどり着けるように、区役所の窓口全体の課題として検討して参ります。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			<p>なお、1階ロビー中央部の区役所の総合案内にて来庁された方の担当窓口のご案内を行っておりますので、ご活用ください。</p>
保険年金課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 階段の裏側にあったので案内表示が入口から見えにくい。 	<p>来庁された方々が、迷わず目的の窓口にとどり着けるように、区役所の窓口全体の課題として検討して参ります。</p> <p>なお、1階ロビー中央部の区役所の総合案内にて来庁された方の担当窓口のご案内を行っておりますので、ご活用ください。</p>
保険年金課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口が分かりづらかった。 	<p>来庁された方々が、迷わず目的の窓口にとどり着けるように、区役所の窓口全体の課題として検討して参ります。</p> <p>なお、1階ロビー中央部の区役所の総合案内にて来庁された方の担当窓口のご案内を行っておりますので、ご活用ください。</p>
保険年金課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 分かりづらい。階段で隠れている。呼ばれる音声聞きづらい。 	<p>来庁された方々が、迷わず目的の窓口にとどり着けるように、区役所の窓口全体の課題として検討して参ります。</p> <p>なお、1階ロビー中央部の区役所の総合案内にて来庁された方の担当窓口のご案内を行っておりますので、ご活用ください。</p>
保険年金課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 初めてだと分かりにくい。札が2種類で迷う。 	<p>保険年金課には内容の異なる4つの窓口があり、担当の窓口で手続きを行っていただけるように、窓口ごとに色を変えて番号札を用意しております。</p> <p>窓口の案内や動線をテープで誘導するなど工夫をしておりますが、一層の改善ができないか検討して参ります。</p> <p>なお、1階ロビー中央部の区役所の総合案内にて来庁された方の担当窓口のご案内を行っておりますので、ご活用ください。</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保険年金課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 人が多い時は、声が聞こえてしまう。 	限られた執務スペースにおける、プライバシーに配慮した窓口・相談スペースの確保や窓口対応手法等について、可能な限り改善を検討して参ります。
保険年金課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● プライバシーの配慮については、つい立だけでは情報が洩れる。悪意ある人がいたら困る。 	限られた執務スペースにおける、プライバシーに配慮した窓口・相談スペースの確保や窓口対応手法等について、可能な限り改善を検討して参ります。
衛生課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 目的の係が全く分からなかった。 	各係の窓口カウンターに係名を明示しました。
公園課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当でないとわからないと言われ、たらいまわしになる事に、やや不満 	課内朝礼時(11/28)、接遇の仕方について再度、研修を実施しました。
道路課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 声かけがほしかった。(待っている時に) ● 声かけし、案内してほしい。県はすぐ声かけをしてくれる。 	今回、このようなご意見を頂戴いたしましたので、今後は、窓口の様子を気にかけて、ご案内させていただくよう課内で周知いたしました。
道路課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当者が不在の際、他の職員が“自分は関係ない”という感じで対応してくれない。 ● 人によって対応が違う（今日の方は良かった）。 	今回、このようなご意見を頂戴いたしましたので、担当者が不在であっても対応できるよう、道路課内で情報共有を心掛けて参ります。 また、接遇マナーにつきましても、様々な機会を通して指導して参ります。
道路課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請が月曜日に限定されている。他の区はいつでも受け付けているので、同じにしてほしい。 	軽易な道路占用（各戸引込工事、1日で完了する工事等については、「軽易な道路占用の事務取扱要領」により毎週月曜日（閉庁日の場合は、次の執務日）に受付をしております。 なお、急ぎの案件等につきましては、その都度受付をさせていただきます。申し訳ありませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
街並み形成課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 対応に時間がかかった。 	お客さまの相談内容を正確に把握する為、質問をさせていただく等対応に時間を要したものと思われまます。お客様の相談内容を的確に把握し時間を短縮出来る様、務めて参ります。

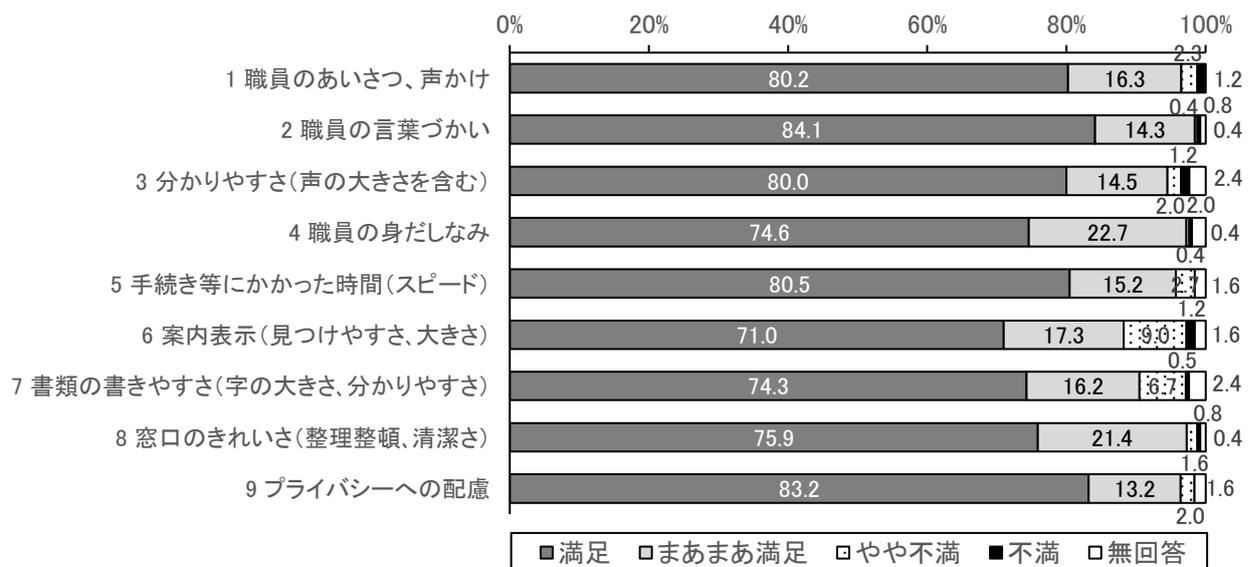
7-1 調査結果（太白区役所）

(1) 太白区役所全体



※性別の「その他」は夫婦や親子など複数での回答者

【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	258	80.2%	16.3%	2.3%	1.2%	0.0%
2 職員の言葉づかい	256	84.1%	14.3%	0.4%	0.4%	0.8%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	249	80.0%	14.5%	2.0%	1.2%	2.4%
4 職員の身だしなみ	251	74.6%	22.7%	0.4%	0.4%	2.0%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	252	80.5%	15.2%	2.7%	0.0%	1.6%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	251	71.0%	17.3%	9.0%	1.2%	1.6%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	205	74.3%	16.2%	6.7%	0.5%	2.4%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	255	75.9%	21.4%	1.6%	0.4%	0.8%
9 プライバシーへの配慮	246	83.2%	13.2%	2.0%	0.0%	1.6%

【4】回答者からの声

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満、改善提案 ○：その他

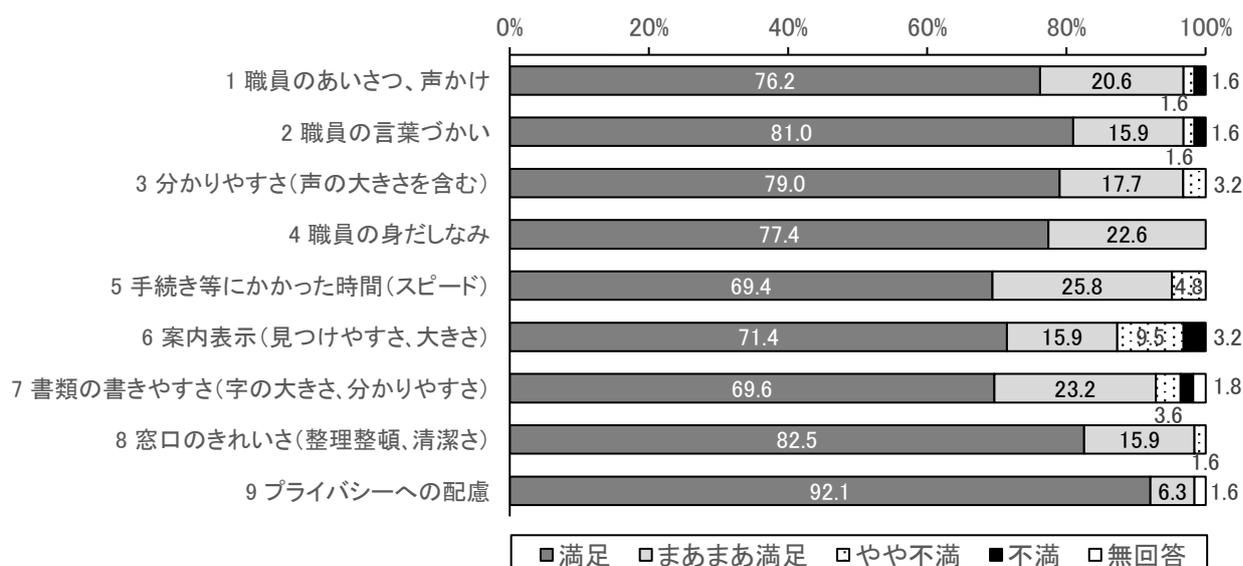
職員の対応

- ◎半年前に仙台に引っ越して来た。入口が多いので入ったときにイメージした場所ではなくて、戸惑う事が多いが、総合案内があるから大丈夫。(70代・女性)
- このような意見を、いつも、どこで誰に言えば良いのか分からなかったが、今回、アンケートで聞いてもらえて良かった。(50代・女性)
- ▼仙台市は「建築課」が「まちづくり推進課」と「街並み形成課」に分かれていて、分かりにくい。(60代・男性)
- ▼情報化、IT化、おもてなし等、世間のスピードについてきてほしい。(60代・男性)
- ▼震災の時被災したが、対応が冷たかった。今も変わってない感じ(上から目線)。(60代・女性)

施設や設備など

- ◎職業柄、各区役所へ行くが、太白区役所大好き。駐車場の係の方も、いつもとても感じが良い。機会があれば伝えてほしい。(30代・女性)
- ▼建物が古い(仕方ないけど)。(70代・女性)
- ▼階段の照明を明るくしてほしい。階段の両方に手すりをつけてほしい。階段のガラス部分が汚れている。(60代・女性)
- ▼窓口が多すぎる。(70代・男性)
- ▼多くのところに、告知や案内の貼紙があるが、ルールや、標準化や、重要度別にするなど、工夫してほしい。現在は見た目が悪い。(60代・男性)
- ▼授乳室がほしい。(30代・女性)
- ▼自販機が反対側の出入口にあったら良い(車で来るので)。(40代・女性)
- ▼洋式トイレに座ると冷たい。(70代・男性)
- ▼トイレ、洋式を増やしてほしい。できればシャワートイレも設置してほしい。(70代・女性)
- ▼トイレがベビーカー対応だったり、もう少しきれいだったらいいと思う。(30代・女性)
- ▼駐車場が分かりにくくて、間違えて注意された。少し不快。(80代以上・男性)
- ▼駐車場が使いづらい。今日は検診で入れない。もう少しスムーズに入れると良い。(40代・女性)
- ▼駐車場が少ない。渋滞すると時間がかかる。(40代・女性)
- ▼駐車場が混んでいる。何とかしてほしい。(20代・女性)
- ▼自転車置き場に放置自転車がある。何とかしてほしい。(50代・男性)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	62	75.8%	21.0%	1.6%	1.6%	0.0%
2 職員の言葉づかい	62	80.6%	16.1%	1.6%	1.6%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	61	80.3%	16.4%	3.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	61	77.0%	23.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	61	70.5%	24.6%	4.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	62	72.6%	14.5%	9.7%	3.2%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	54	69.1%	23.6%	3.6%	1.8%	1.8%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	62	82.3%	16.1%	1.6%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	61	91.9%	6.5%	0.0%	0.0%	1.6%

職員の対応

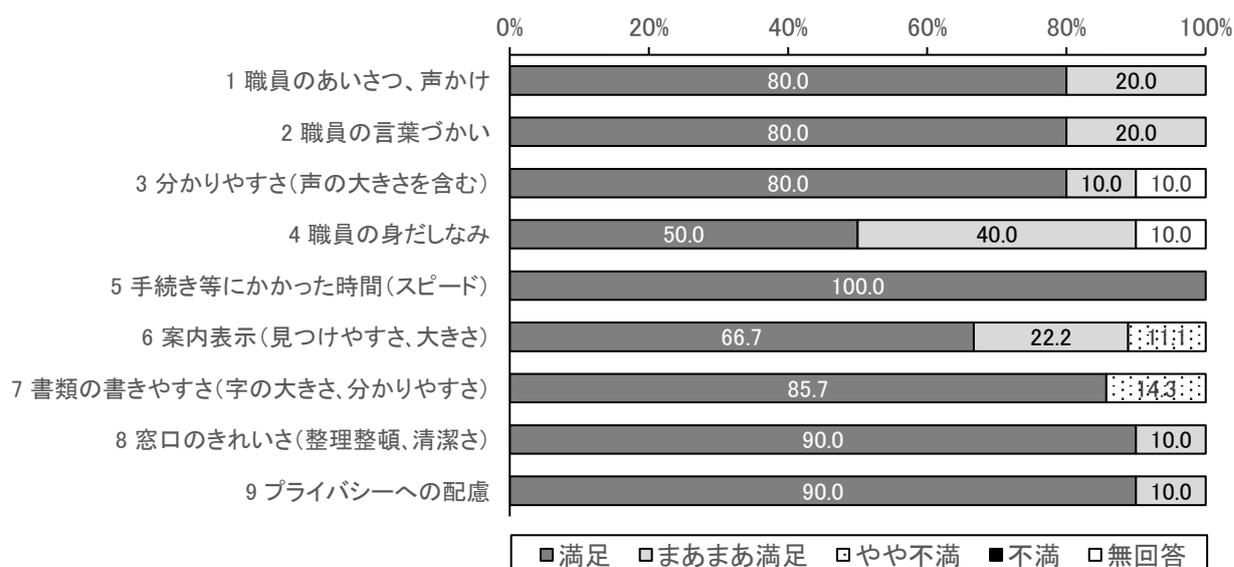
- ◎案内表示を見る前に、職員の方が気づいて教えてくれた。(60代・女性)
- ◎とても感じが良かった。(70代・女性)
- ◎とても親切だった。(70代・男性)
- ◎書類の項目の意味が分からなかったけど、教えてもらった。(60代・女性)
- ◎亡くなった父のことを聞きに来たが、親切に教えてもらった。(60代・女性)
- ◎初めて来たけど、親切でした。(70代・女性)
- ◎書類の書き方を親切に教えてくれて助かった。(70代・女性)
- ◎笑顔が良かった。(30代・女性)
- ◎親切。説明してくれた。(40代・女性)
- ◎親切な対応。(60代・男性)
- ◎親切に教えてくれた。(50代・女性)
- ◎何も言う事なし。すべて良し。(70代・男性)
- ◎素晴らしい。(70代・男性)
- みんなジャンパーを着ていた。(40代・女性)
- ▼声かけが、投げやりな感じ。きつい感じがした。(40代・男性)

- ▼もう少し説明がほしい。(60代・女性)
- ▼もう少し明るく元気に応対してほしい。(50代・女性)
- ▼少し時間がかかった。(60代・男性)
- ▼人が少ないのに、時間がかかった。(60代・女性)
- ▼聞きたい事があったけど、相談員の方が1人でずっと他の方の話を聞いていたので、尋ねられなかったから、総合案内に聞いた。(50代・女性)

施設や設備など

- ◎机の上がきれいに整頓されていて、気持ち良かった。(80代以上・女性)
- ▼案内表示が分かりづらかった。入口から一周してきた。(30代・男性)
- ▼見て、どこに行けばいいか分からない。どこに行けばいいか、分からなかったが、総合案内に聞いた。(50代・男性)
- ▼入口から入ってすぐは案内表示が無いので、分かるようにしてほしい。(30代・女性)
- ▼窓口の行き先が分かりにくい。電光掲示版の位置も見えにくいかも。(40代・男性)
- ▼番号の呼び出しが分かりにくい。(30代・女性)
- ▼番号札が2枚セットになっているのを、前の人が1枚だけ取ったため、自分は残り1枚を取ってしまった。もっときちっとくっついていれば、トラブルにならない。(60代・男性)
- ▼申請台が清潔さに欠ける。ボールペンの芯が無かった。(80代以上・女性)
- ▼ボールペンのインクが、切れているものがあった。(30代・女性)
- ▼記入欄が狭い。(40代・男性)
- ▼書類がガチャガチャしていた。(70代・女性)
- ▼パッと見て、分かりやすくしてほしい。書類は分かりにくいので、代筆してもらった。(50代・女性)
- ▼書類の字がもう少し大きいと良い。(70代・女性)
- ▼隣の話が聞こえた。(70代・女性)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	9	80.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%
4 職員の身だしなみ	9	50.0%	40.0%	0.0%	0.0%	10.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	9	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	7	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

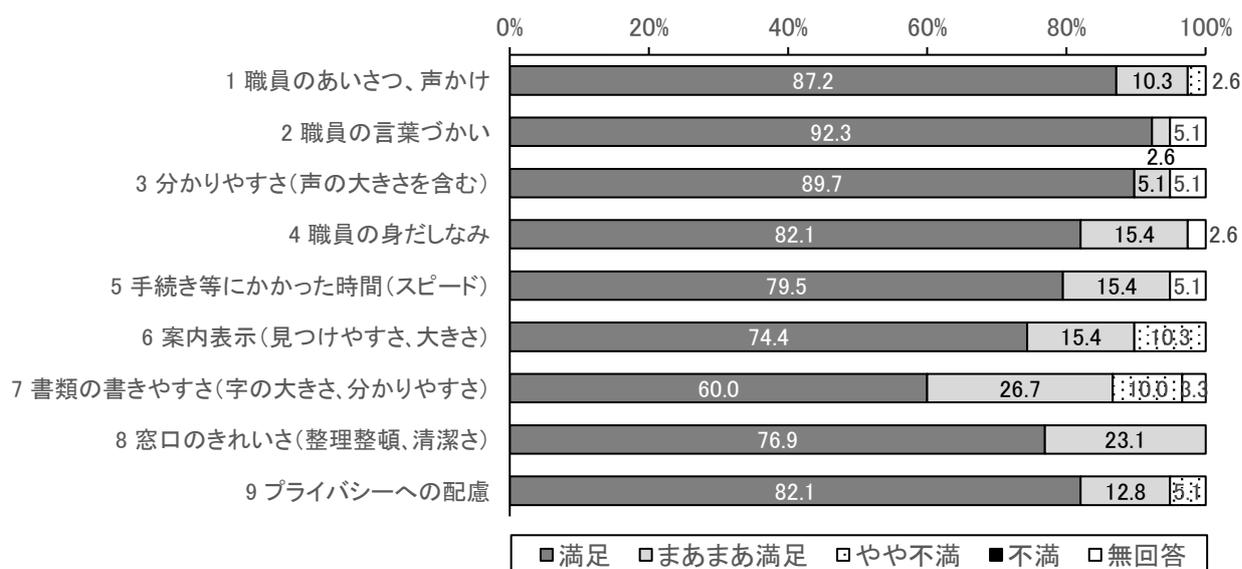
職員の対応

- ◎少し分かりにくかったが、職員さんにすぐ聞けた。(60代・女性)
- ◎顔を覚えてくれて、すぐ呼んでくれた。(30代・女性)
- ◎いつも親切に対応してくれる。(40代・女性)
- ◎穏やかで良かった。(70代・女性)

施設や設備など

- ▼年寄りには、分かりにくいかも。字が小さい。自分の用件が何課にあてはまるか分からない。(70代・女性)
- ▼目が悪いので、書類の字が小さくて困る。スタンドライトを置くなどの対応、望む。(60代・男性)

(4) 家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	40	87.5%	10.0%	2.5%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	38	92.5%	2.5%	0.0%	0.0%	5.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	38	87.5%	7.5%	0.0%	0.0%	5.0%
4 職員の身だしなみ	39	82.5%	15.0%	0.0%	0.0%	2.5%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	38	77.5%	17.5%	0.0%	0.0%	5.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	40	72.5%	17.5%	10.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	30	61.3%	25.8%	9.7%	0.0%	3.2%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	40	77.5%	22.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	40	82.5%	12.5%	5.0%	0.0%	0.0%

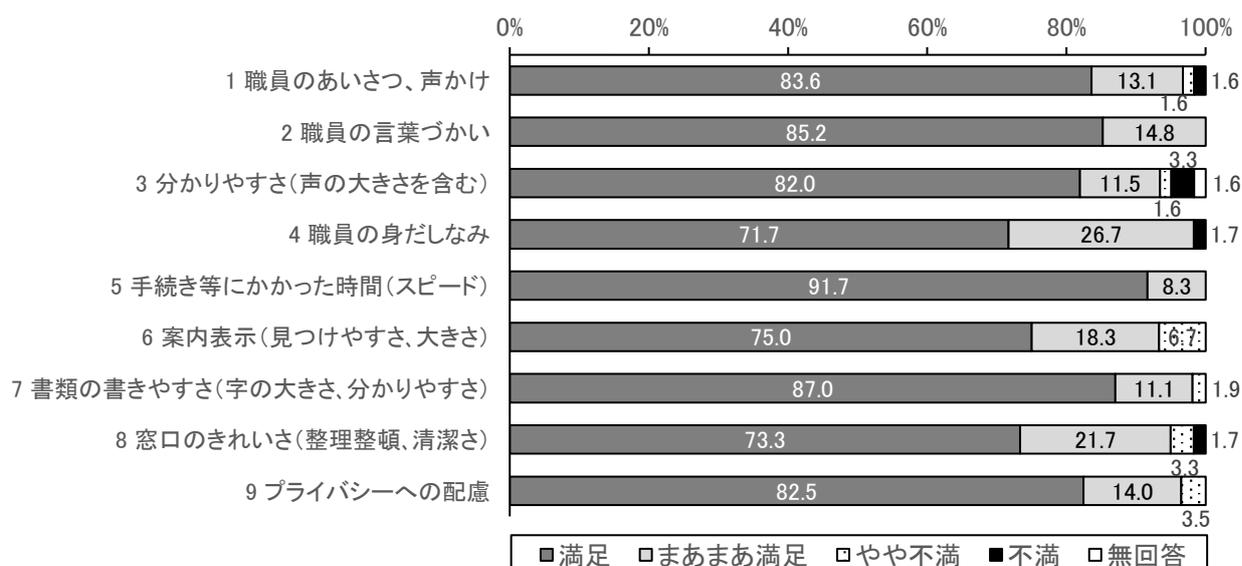
職員の対応

- ◎分からないことを、丁寧に説明してもらった。(20代・女性)
- ◎親切にってもらった。(40代・男性)
- ◎丁寧に、親切に対応していただいた。(70代・女性)
- ◎丁寧に対応していただいて良かったです。(30代・女性)
- ◎自分のミスで再発行の必要が生じたのに、とても丁寧に、スピーディに対応してもらえた。(50代・女性)
- ◎提出書類にまちがいがあったが、臨機応変に対応していただいた。(30代・女性)
- ◎郡部の病院に入院しているが、きちんと調べて対応してくれた。(70代・女性)
- ◎用件以外の事も教えてくれて良かった。(30代・女性)
- ◎良くしていただきました。(30代・女性)
- ▼説明の声が少し小さかった。(30代・女性)

施設や設備など

- ◎おもちゃがあって、助かりました。(20代・女性)
- ◎以前より案内表示が多くて、分かりやすくなったと思う。(70代・女性)
- ▼保育園の申請に行きたくて階段で2階に昇っても、どっちに行けば良いか分からなかったのも、矢印のような物があると良い。(30代・その他)
- ▼保育所申請の時期だけでも、エレベーターを降りて、すぐにどこに行けば、分かりやすい案内にしてほしい(1歳ぐらいのお子さんと来庁)。(30代・女性)
- ▼保育園の申請時期だけでも、もっと細かく用件に合わせた案内表示をしてほしい。(30代・女性)
- ▼初めて来たので、エレベーターを降りて、まず右か左か分からなかった。母子手帳発行の案内はあったが、保育園申請の案内もあると良い。(30代・女性)
- ▼コピーを更にコピーした書類があり、見にくい。(40代・女性)
- ▼書類、同じようなことを何回も書かされた。(30代・女性)
- ▼隣の席の音が聞こえてくるので、席同士をもっと離すなど、もう少し配慮してほしい。(30代・女性)
- ▼あまり人に聞かれたくない内容の相談のときに気になる。もうちょっとプライバシーの配慮ができるような環境を望む。(30代・女性)

(5) 障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	60	83.3%	13.3%	1.7%	1.7%	0.0%
2 職員の言葉づかい	60	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	59	81.7%	11.7%	1.7%	3.3%	1.7%
4 職員の身だしなみ	59	71.2%	27.1%	0.0%	1.7%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	59	91.5%	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	59	74.6%	18.6%	6.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	53	86.8%	11.3%	1.9%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	59	72.9%	22.0%	3.4%	1.7%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	56	83.9%	12.5%	3.6%	0.0%	0.0%

職員の対応

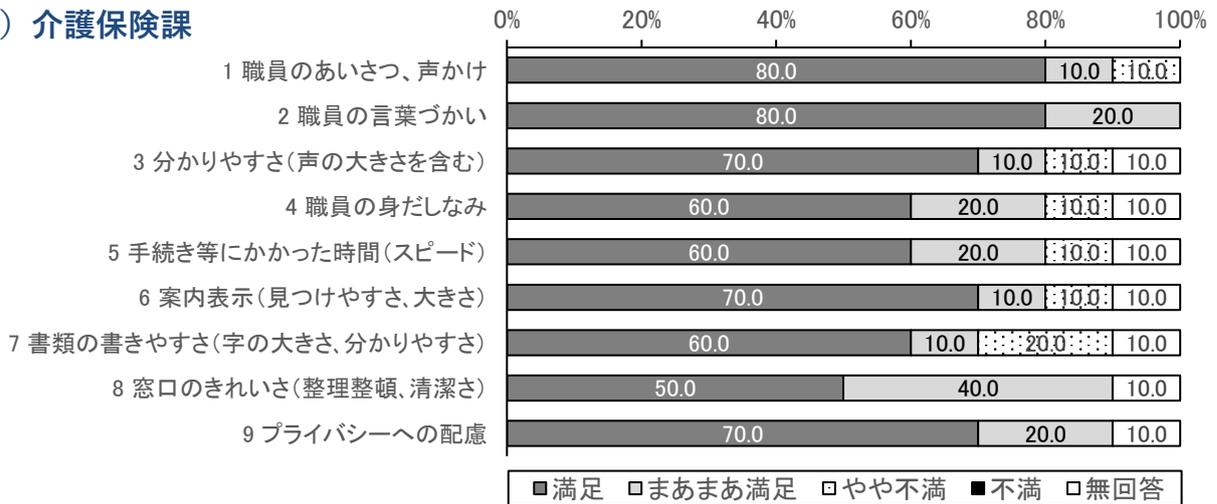
- ◎いつも親切で、悪い対応は今までなかった。(40代・女性)
- ◎とても親切にしてもらった。(70代・男性)
- ◎初めて来たけど、対応に満足しています。(70代・女性)
- ◎職員さんが親身になって相談に乗ってくれた。(50代・女性)
- ◎親切にしてもらった。(70代・女性)
- ◎親切に丁寧に教えてくれた。(70代・女性)
- ◎いつ来ても、丁寧に応じてもらえる。(80代以上・女性)
- ◎すごく丁寧だった。(60代・女性)
- ◎丁寧に教えてもらえた。(70代・女性)
- ◎聞きたいことがすぐ聞ける。聞いた事以上にくわしく丁寧に教えてくれる。(70代・女性)
- ◎最高に良かった。丁寧に教えてくれた。来るまでは、気が乗らなかったが、とても気分が良い。(70代・男性)
- ◎いつ来ても良い。今日は初めての人だったが、やっぱり良かった。(70代・女性)
- ◎言うことなし。(70代・女性)

- ◎100点満点です。(70代・女性)
- ◎今日の人はとても良かった(いつも良いが)。改善する点もありません。(80代以上・女性)
- ◎以前より対応が良い。(80代以上・女性)
- ▼今回ではないが、もうちょっと小さい声で話してほしい。(70代・女性)
- ▼声が小さい。もう少し明るく対応してほしい。丁寧ではあった。(40代・女性)
- ▼耳が悪いので、順番になり、呼ばれても聞こえない。番号の掲示等、目で見えるようにしてほしい。ゆっくり少し大きな声で話しをしてほしいと書いてある「耳マーク」のカードを見せたが、話が早く、対応してもらえなかった。(50代・男性)
- ▼窓口に居なくても、デスクにいる人も、もうちょっと愛想良くしてもいいのではないか。(70代・女性)
- ▼対応する人によって、よく分かっていなかったりする。(60代・女性)
- ▼妻の分も一緒に手続したかったが、それはできなかった(委任状が必要)、不便を感じた。(80代以上・男性)
- ▼制服着用望む。サンダルだとベタベタ足音がする。スニーカーが望ましい。(80代以上・男性)

施設や設備など

- ◎(案内表示について)エレベーター出たら、すぐに分かる。(70代・男性)
- ◎前は3階だったのが、2階になったので、楽になった。(70代・女性)
- ◎パンフレットやお知らせが置いてあるのが良い。介護とか認知症の予備知識を得ることができる。(70代・女性)
- ▼「バスカード」と表示してほしい。(70代・女性)
- ▼「障害」「敬老」の表示が分かりにくい。バスカードと、はっきり表示してほしい。(70代・女性)
- ▼2階の椅子がへたっていた。高齢者には危ないのでは。(50代・男性)
- ▼2階の案内表示が、もうちょっと具体的になると良い(障害者手帳はどこか、納付はどこか、など)。(70代・男性)
- ▼カウンターの中の整理整頓ができていないと思う。(50代・男性)
- ▼隣の窓口の話が全部聞こえる。(70代・女性)

(6) 介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	9	70.0%	10.0%	10.0%	0.0%	10.0%
4 職員の身だしなみ	9	60.0%	20.0%	10.0%	0.0%	10.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	9	60.0%	20.0%	10.0%	0.0%	10.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	9	70.0%	10.0%	10.0%	0.0%	10.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	60.0%	10.0%	20.0%	0.0%	10.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	9	50.0%	40.0%	0.0%	0.0%	10.0%
9 プライバシーへの配慮	9	70.0%	20.0%	0.0%	0.0%	10.0%

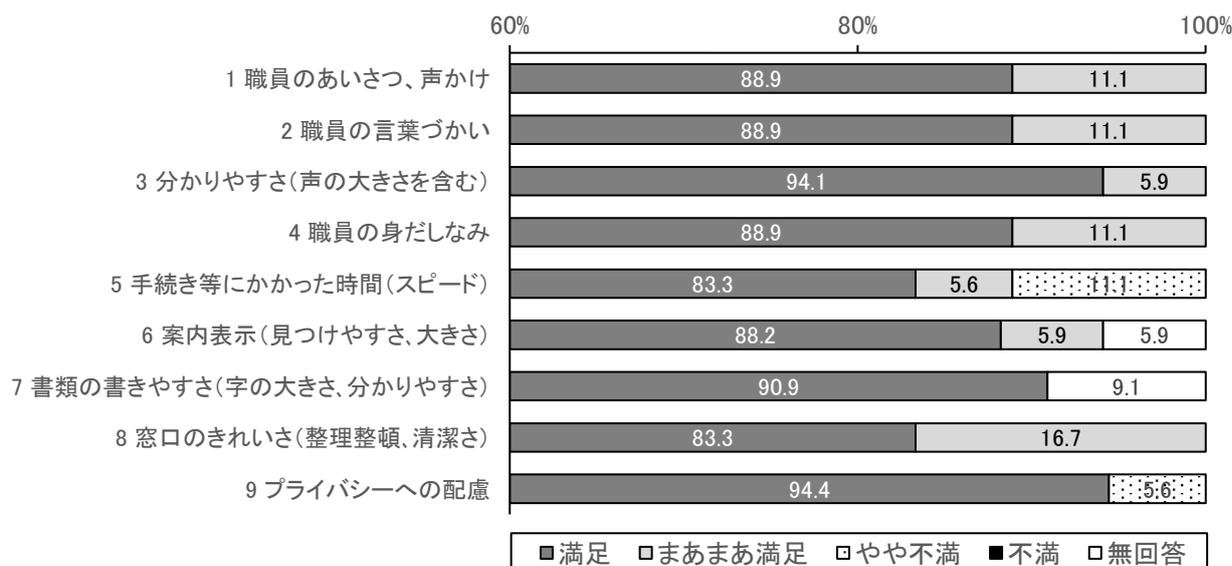
職員の対応

- ▼ベテランだと対応が早いですが、慣れていないとスムーズにいかない。(60代・女性)
- ▼以前、昼休みに来た時に対応してくれた方が良くなかった。昼休みだったからなのか、新人だったのか分からないが、結局、話が通じず二度手間になった。(50代・女性)
- ▼自分は良いが、年配の方に対して言葉が早い。(50代・女性)
- ▼以前は対応が良かったが、今は良くない。他の区に比べても良くない。質問に対して、的確な答えがもらえない。分からないときに分からないと言わない。また、以前は仙台市に確認後、折返しの電話をもらえたが、今は無い。専門知識のない一般の方からの質問に対応できるのか、疑問である。(50代・女性)
- ▼職員の服装がフリフリ。(50代・女性)
- ▼女性で上着のうしろの下の方がめくれている人がいた。少し注意したほうが良い。(60代・女性)

施設や設備など

- ▼階が変更した際は、もっと分かりやすく表示してほしい。(50代・女性)
- ▼専門職専用と高齢者の方用とで窓口を分けてもらえると、スピーディに処理していただけるのではないかと。(50代・女性)
- ▼書類を一度家に持ち帰ってから書いてきたが、書き方が分からなくて、今日、担当者の説明を聞きながら作成した。高齢者だったら、もっと難しいのではないかと。(代理者、被保険者名等)。(50代・女性)
- ▼申請証をHPでダウンロードして持って行くのだが、更新されていない用紙もいくつもある。(50代・女性)

(7) 保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	17	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	18	83.3%	5.6%	11.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	88.2%	5.9%	0.0%	0.0%	5.9%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	18	94.4%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%

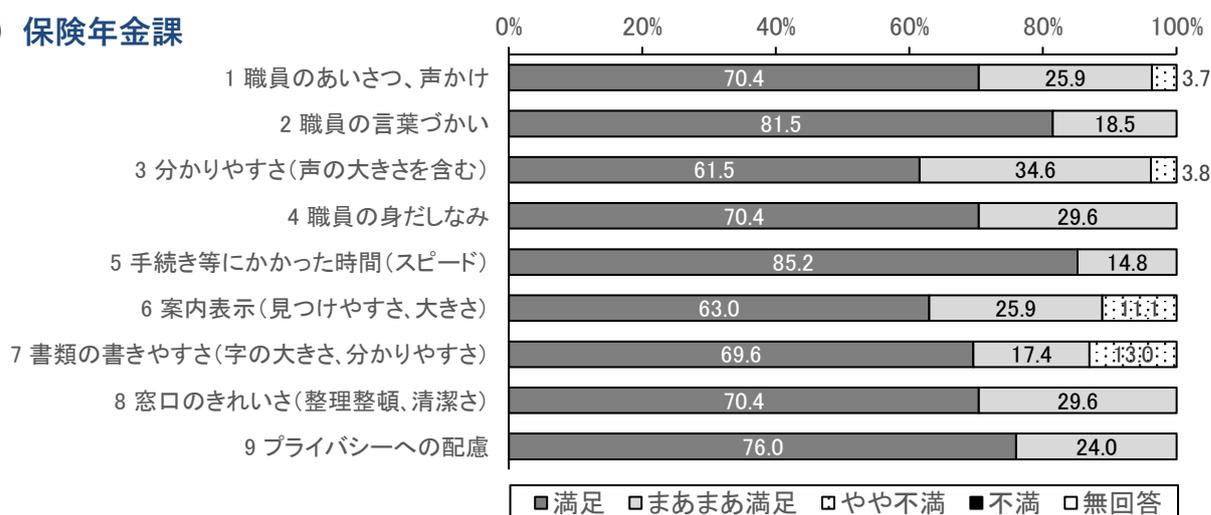
職員の対応

- ◎担当者が替わったが、しっかり引き継ぎがされていて安心した。(20代・女性)
- ◎優しい。(40代・男性)
- ◎最後まで話を聞いてくれて良かった。(50代・女性)
- ▼ハローワークの方は、親切丁寧だが、他の職員に嫌な対応をされたことがある。(40代・女性)
- ▼時間を引きのばされた。(30代・男性)
- ▼前回来たとき、忘れられていた。(40代・女性)
- ▼電話の音や他の人の声などで聞きとりにくかった。(30代・女性)
- ▼対応する職員によって、プライバシーの配慮が足りない人もいる。(50代・女性)

施設や設備など

- ▼老眼なので仕方がないが、書類の字が小さい。(50代・男性)

(8) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	28	71.4%	25.0%	3.6%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	28	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	27	63.0%	33.3%	3.7%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	28	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	28	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	28	64.3%	25.0%	10.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	24	70.8%	16.7%	12.5%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	28	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	26	73.1%	26.9%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎全体的に丁寧で理解しやすい対応だった。(60代・女性)
- ◎丁寧に應對してもらった。(40代・女性)
- ◎丁寧に理解しやすい対応だった。(60代・女性)
- ◎以前よりスピーディになって、振り込みもすぐできたし、保険証もすぐもらえた。(60代・女性)
- ◎いつも良く対応してくれる。(40代・女性)
- ◎仙台の区役所の中で一番良い。言うことなし。(70代・男性)
- ▼今日は良かったが、前は同じ課でも悪かった。待たされたのに、次に来た人の方が先に呼ばれて、腹が立った。(60代・男性)
- ▼書類を書くのを教えてもらえると良かった。(60代・女性)

施設や設備など

- ▼案内表示が目立ちにくい。(20代・男性)
- ▼発券機があると良い。(60代・女性)
- ▼ボールペンが出にくかった。(20代・男性)
- ▼記入欄が小さいので書き切れなかった。1枚分の記入欄を2枚にして、記入欄を大きくしてほしい。(70代・男性)
- ▼書類はすべて「令和」に変わったが、「平成」も使う時があるので、「平成」を書くのではなく、マルをつけるようにしてほしい。(50代・男性)
- ▼できる範囲で配慮してほしい。(50代・男性)
- ▼保険証の返納は1階が良い。(70代・女性)

7-2 ご意見・提案に対する改善策（太白区役所）

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	その他（窓口対応）	● 震災の時被災したが、対応が冷たかった。今も変わっていない感じ。	接遇研修その他の機会を通して、職員の接遇改善に努めてまいります。
総務課	その他（窓口対応）	● 【自主的な取り組み】右記の取り組みを実施しています。	<p>「ピカイチ！サービスコンテストの実施」</p> <p>窓口サービスの向上を目的とし、太白区役所職員による、窓口での接遇が優れていると思う職員への投票によるコンテストを実施しました。</p> <p>受賞者の「推薦理由」を職員全体で共有し、今後の窓口サービスのより一層の向上に努めてまいります。</p>
総務課	その他（施設・設備）	● 建物が古い。	太白区役所庁舎につきましては、昭和63年12月竣工以来、30年以上が経過しており老朽化が進んでいることから、来年（令和2年度）から大規模改修を実施する予定となっております。この機会に建物の長寿命化対策、設備の更新等を行ってまいります。
総務課	その他（施設・設備）	● 照明を明るくしてほしい。階段の両方に手すりをつけてほしい。階段のガラス部分が汚れている。	庁舎内の設備の状況等について今後検討してまいります。また清掃の徹底について、担当職員に周知、指導いたしました。
総務課	案内表示	● 多くのところに、告知や案内の貼紙があるが、ルールや、標準化や、重要度別にするなど、工夫してほしい。現在は見た目が悪い。	掲示物については、ポスター等の掲示物の整理等、折に触れて行っておりますが、いただいたご意見を踏まえ、今後検討してまいります。
総務課	その他（施設・設備）	● 授乳室がほしい。	授乳室については、1階と3階に設置しておりますので、こちらをご利用ください。
総務課	その他（施設・設備）	● 洋式トイレに座ると冷たい。	今後、庁舎の大規模改修工事等にあわせて、庁舎内の設備の状況等について検討、改善を行ってまいります。
総務課	その他（施設・設備）	● トイレ、洋式を増やしてほしい。できればシャワートイレも設置してほしい。	

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	その他（施設・設備）	● トイレがベビーカー対応だったり、もう少しきれいだったらいいと思う。	
総務課	その他（施設・設備）	● 駐車場が使いづらい。今日は検診で入れない。もう少しスムーズに入れるとよい。	駐車場についてはスペースが限られていることから、混雑する場合がございますため、できる限り公共交通機関をご利用くださいますようお願いとご協力をお願いいたします。
総務課	その他（施設・設備）	● 駐車場が少ない。渋滞すると時間がかかる。	
総務課	その他（施設・設備）	● 駐車場が混んでいる。何とかしてほしい。	
総務課	その他（施設・設備）	● 自転車置き場に放置自転車がある。何とかしてほしい。	区役所駐輪場に長期間放置されている自転車については、現在保管場所を集約しつつ調査確認等を行っているところです。今後、撤去・処分等の対応を検討してまいります。
戸籍住民課	案内表示	● 窓口の行き先がわかりにくい。	今後、窓口がわかりやすくなるよう、案内表示を改善するよう取り組んでまいります。
戸籍住民課	案内表示	● 案内表示を見て、どこに行けばいいかわからない。	迷われているお客様に対しては、職員からお声がけするようにしました。
戸籍住民課	書類の書きやすさ	● 書類の項目意味がわかりにくい。パッと見て、わかりやすくしてほしい。	定められた様式のため、変更することは困難ですが、相談員が記載にあたってのアドバイスを行ってまいります。
戸籍住民課	書類の書きやすさ	● 記入欄が狭い。	記入すべき事項が多いため、様式を変更することは困難ですが、相談員が記載にあたってのアドバイスを行ってまいります。
戸籍住民課	書類の書きやすさ	● 書類の文字がもう少し大きくと良い。	記入すべき事項が多いため、様式を変更することは困難ですが、相談員が記載にあたってのアドバイスを行ってまいります。
戸籍住民課	窓口のきれいさ	● 申請台が清潔さに欠ける。	今後、申請書を記載する台の改善に取り組んでまいります。
戸籍住民課	その他（施設・設備）	● ボールペンのインクが切れているものや芯がないものがあった。	筆記具への不満が多かったため、試行的に芯の太いボールペンを一部で採用しました。お客様より書きやすいとの言葉をいただきましたので、今後拡大してまいります。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	窓口のきれいさ	● 書類がガチャガチャしていた。	記載書類については、夕方に整理を行っておりますが、混沌としてきた際には、日中も書類の整理を行うようにしました。
戸籍住民課	その他（施設・設備）	● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見にはありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	証明書のホチキスの針が飛び出ていたので、危険が軽減するように、新しい電子契印機に入れ替えるよう進めてまいります。
税務会計課	その他（施設・設備）	● 目が悪いので、書類の字が小さくて困る。スタンドライトを置くなどの対応を望む。	申請書等の文字が見えやすいように、記載台に手元を照らす、スタンドライトを設置しました。
まちづくり推進課	その他（窓口対応）	● いわゆる「役所の感覚」「上から目線」を感じる時がある。改善してほしい。	詳細が不明であるため明確な対策は講じられませんでした。ご意見について打合せや回覧等によって職場内に周知しました。
まちづくり推進課	窓口のきれいさ	● デスクまわりが雑然としている。	日頃からクリアデスクを心がけるとともに、外出時や離席時の個人情報の取扱いに留意するように、打合せや回覧等によって職場内に周知しました。
管理課	案内表示	● アンケートにおける案内表示の満足度が他の項目に比べ低いため、右記のとおり改善を図ります。	ポスター等に案内表示が埋もれないようポスター等の掲示位置や掲示枚数に留意します。
家庭健康課	分かりやすさ	● 説明の声が少し小さかった。	窓口・電話での説明の際には、個人情報が漏洩しない程度の大きな声で説明するようにします。
家庭健康課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 保育園の申請に行きたくて階段で2階に昇っても、どっちに行けば良いか分からなかった。矢印のような物があると良い。 ● 保育所申請の時期だけでも、エレベーターを降りて、すぐにどこに行けば、分かりやすい案内にしてほしい。 ● 保育園の申請時期だけでも、もっと細かく用件に合わせた案内表示をしてほしい。 ● 初めて来たので、エレベーターを降りて、まず右か左か分からなかった。母子手帳発行の案内はあったが、保育園申請の案内もあると良い。 	廊下の壁等に矢印等で案内するようにします。

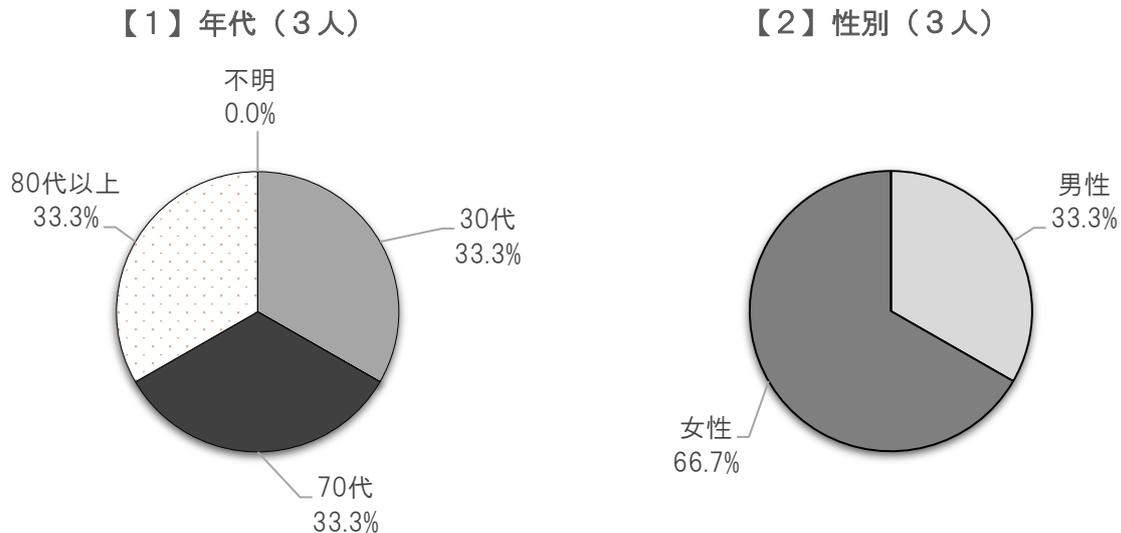
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
家庭健康課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● コピーを更にコピーした書類があり、見にくい。 ● 書類、同じようなことを何回も書かされた。 	見やすい書類を準備し、様式等は項目に重複のないよう常日頃見直していきます。
家庭健康課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 隣の席の声が聞こえてくるので、席同士をもっと離すなど、もう少し配慮してほしい。 ● あまり人に聞かれたくない内容の相談のときに気になる。もう少しプライバシーの配慮ができるような環境を望む。 	隣の席が聞こえにくいボードを準備します。
障害高齢課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでご意見がありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	区役所庁舎の出入り口3か所に、「敬老乗車証は2階②番 障害高齢課」の表示を複数設置し、改善を実施しました。 また、表示について定期的に点検し、劣化したものは貼りかえるなど、お客様にとって見やすく、わかりやすいものとなるように努めてまいります。
障害高齢課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 「バスカード」表示してほしい。 ● 「障害」と「敬老」の表示がわかりにくい。 ● 2階の案内表示がもう少しと具体的になるとよい。 	敬老乗車証の窓口の複数個所に敬老乗車証実物のコピーを掲示し、敬老乗車証の窓口が一目でわかるように改善しました。 また、障害高齢課の正面には、各種番号札の色と窓口の番号とをそろえた、文字の大きな案内表示を矢印とともに掲示しており、隣接する介護保険課、税務会計課の窓口も併せて表示し、近くの窓口もわかるようにしております。今後もわかりやすい案内表示となるよう、改善に努めてまいります。
障害高齢課	分かりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 今回ではないが、もう少し小さい声で話してほしい。 ● 声が小さい。もう少し、明るく対応してほしい。丁寧ではあった。 ● 耳が悪いので、順番になり、呼ばれても聞こえない。番号の掲示等、目で見えるようにしてほしい。もう少しゆっくり大きな声で話しをしてほしいと書いてある「耳マーク」 	今後は、順番でお呼びする際や窓口で話す声の大きさについて、個別に対応できるよう、窓口対応を行う職員へ指導し、丁寧な対応を心がけることを徹底しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		<p>のカードを見せたが、話が早く対応してもらえなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 隣の窓口の話が全部聞こえる。 	
障害高齢課	身だしなみ その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 制服着用望む。サンダルだとベタベタ音がする。スニーカーが望ましい。 ● 窓口にいなくても、デスクにいる人も、もうちょっと愛想よくしてもいいのではないかと。 	<p>職員は全員名札を着用しておりますが、お客様からも見やすいように胸元にピンで留める等見やすくすること、歩行する際に音のしない靴を履くなど身だしなみに注意すること、デスクに控えている際も急に窓口対応を行うこともあるため、常に気持ちのよい対応を心がけられるよう、課内で周知しました。</p>
障害高齢課	窓口のきれいさ その他（施設・設備）	<ul style="list-style-type: none"> ● カウンターの中の整理整頓ができていないと思う。 ● 2階の椅子がへたっていた。高齢者には危ないのでは。 	<p>カウンターや事務室内の整理整頓については、日ごろから心がけるよう、朝礼等で職員に周知しております。</p> <p>また、窓口等でお客様が座る椅子などの備品についても定期的に確認し、今後も安全に配慮してまいります。</p>
障害高齢課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 親切に丁寧に教えてくれた。 ● 職員が親身になって相談に乗ってくれた。 ● いつ来てもよい。今日は初めての人だったが、やっぱりよかった。 	<p>今後とも気持ちよく各種手続きをしていただけるよう、親切でわかりやすい説明と対応に努めてまいります。</p>
介護保険課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● ベテランだと対応が早いですが、慣れていないとスムーズにいかない。 	<p>窓口対応を行う職員により差が出ないように、接遇に加えて専門知識及び担当業務内容の習得を図ってまいります。</p>
介護保険課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前、昼休みに来た時に対応してくれた方が良くなかった。昼休みだったからなのか、新人だったのか分からないが、結局、話が通じず二度手間になった。 	<p>接遇に加えて専門知識及び担当業務の習得を職員研修等により窓口対応の向上を図ってまいります。</p>
介護保険課	分かりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分は良いが、年配の方に対して言葉が早い。 	<p>お客様を考慮して会話のスピードを変えるなど、より丁寧な対応に努めてまいります。</p>
介護保険課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前は対応が良かったが、今は良くない。他の区に比べても良くない。分からないときに分からないと言わない。また、以前は仙台市に確認後、 	<p>こうした意見をいただいたことを全職員に伝えるとともに、改めて、窓口の対応について注意喚起をいたしました。今後も専門知識及び担当業務の習得も</p>

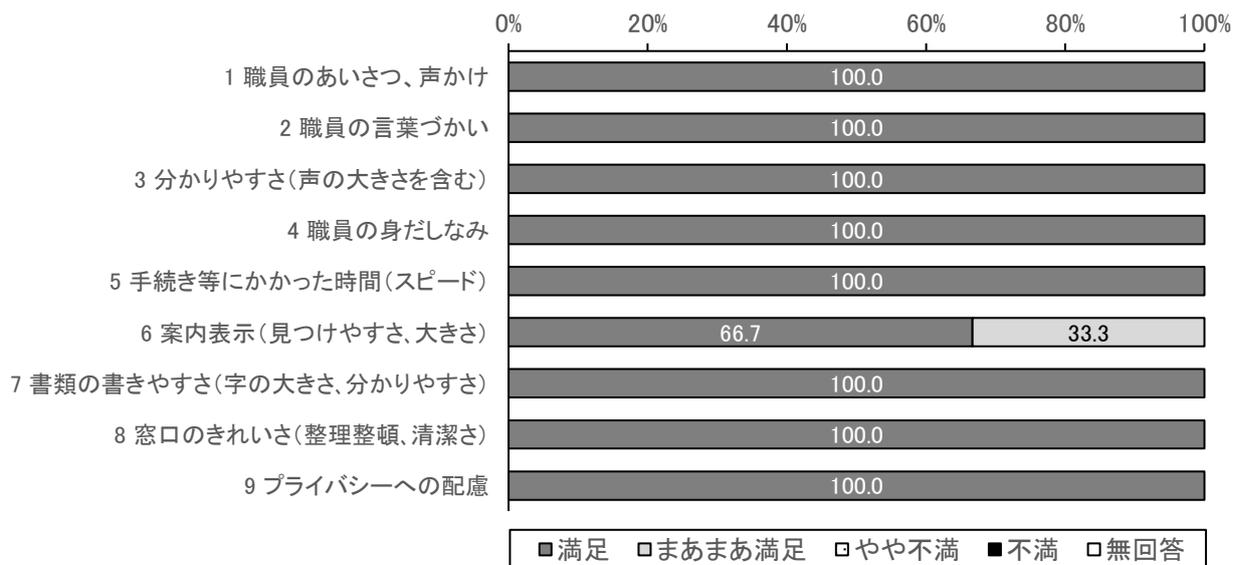
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		折返しの電話をもらえたが、今は無い。専門知識のない一般の方からの質問に対応できるのか、疑問である。	含めた職員研修などにより窓口対応の向上を図ってまいります。
介護保険課	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 専門職専用と高齢者の方用とで窓口を分けてもらえると、スピーディに処理していただけるのではないかと。 	これまでも、繁忙期には窓口を増設するなどの対応を行ってきたところですが、なお一層の待ち時間短縮を図るため、専用窓口の設置や受付日・時間の指定など、効果的な方策を講じてまいります。
介護保険課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類を一度家に持ち帰ってから書いてきたが、書き方が分からなくて、今日、担当者の説明を聞きながら作成した。高齢者だったら、もっと難しいのではないかと（代理者、被保険者等）。 	通知等を記入いただく際はわかりやすい表現で説明することを心掛け、必要に応じ口頭で補足説明を行うなど、丁寧な対応に努めるよう職員に周知しました。
介護保険課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請証をダウンロードして持って行くのだが、更新されていない用紙もいくつかある。 	古い内容のものは新しいものに更新いたします。
保護課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 前回来た時忘れられていた。 ● 時間を引きのばされた。 	担当職員への確実な引継ぎ、迅速な対応を心がけるよう職員に周知しました。 また、手続き上時間がかかる場合はその理由等を丁寧に説明し理解を得るようにするなど職員に周知しました。
保護課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 老眼なので仕方がないが、書類の字が小さい。 	窓口到老眼鏡をおいてあるので、必要に応じて声掛けしてご使用していただくよう職員に周知しました。
保護課	分かりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話の音や他人の声などで聞き取りにくかった。 	説明などの際は、お客様の状況等に応じて、周囲に配慮しつつなるべく大きな声ではっきりと話すように職員に周知しました。
保護課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● ハローワークの方は親切丁寧だが、他の職員にイヤな対応をされたことがある。 ● 対応する職員によってプライバシーの配慮が足りない人もいる。 	相手の立場に立ち、プライバシーに十分配慮するよう職員に周知しました。

8-1 調査結果（秋保総合支所）

（1）秋保総合支所全体



【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

【4】回答者からの声

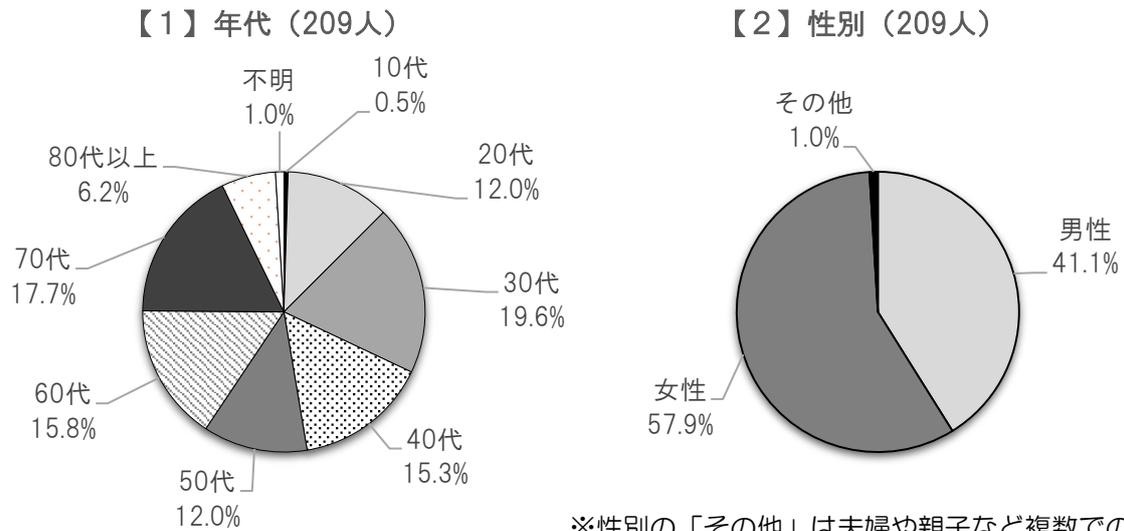
◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満、改善提案 ○：その他

職員の対応

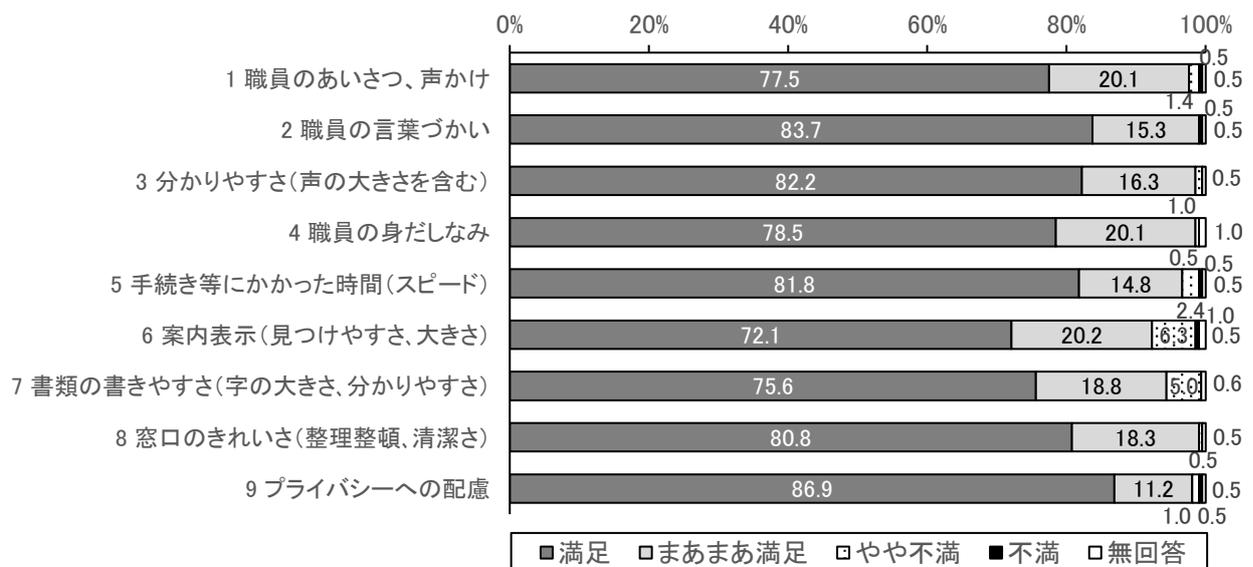
◎お仕事御苦勞様です。いつもありがとうございます。寒くなりますので、体に気をつけてお働き下さい。(70代・女性)

9-1 調査結果（泉区役所）

（1）泉区役所全体



【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	208	77.5%	20.1%	1.4%	0.5%	0.5%
2 職員の言葉づかい	208	83.7%	15.3%	0.0%	0.5%	0.5%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	207	82.2%	16.3%	1.0%	0.0%	0.5%
4 職員の身だしなみ	207	78.5%	20.1%	0.5%	0.0%	1.0%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	208	81.8%	14.8%	2.4%	0.5%	0.5%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	206	72.1%	20.2%	6.3%	0.5%	1.0%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	159	75.6%	18.8%	5.0%	0.0%	0.6%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	207	80.8%	18.3%	0.5%	0.0%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	205	86.9%	11.2%	1.0%	0.5%	0.5%

【4】回答者からの声

◎：良かった、満足 ▼：悪かった、不満、改善提案 ○：その他

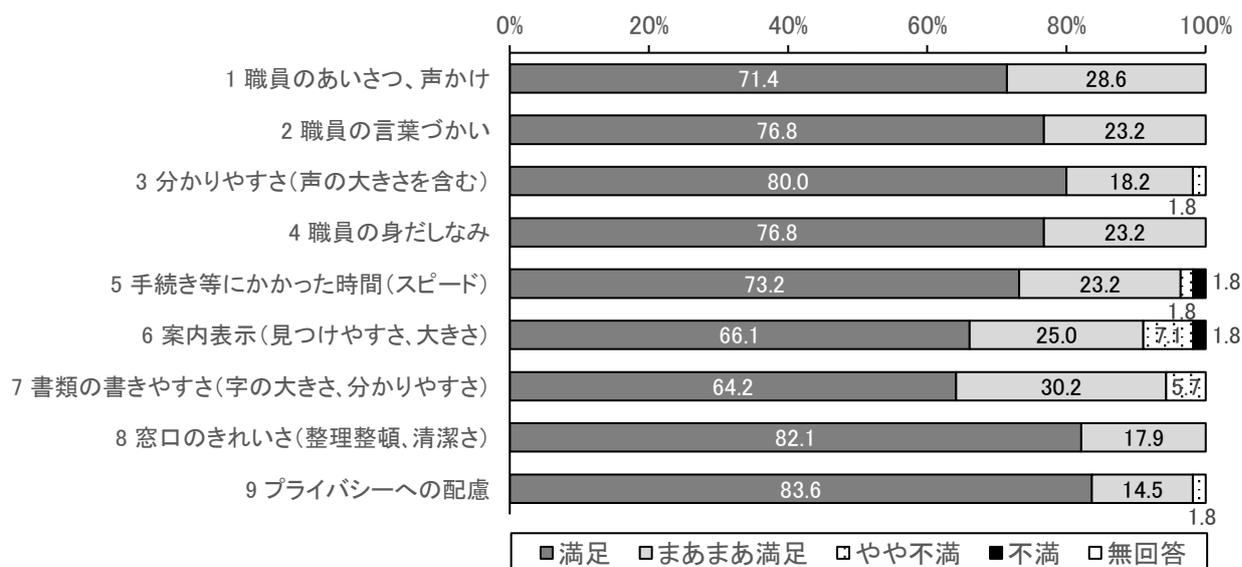
職員の対応

- ◎以前、待ち時間が長かった。(20代・男性)
- 他の区にも行くが、普通(良くも悪くもない)。(60代・男性)
- ▼青葉区は郵送すれば済むものを、日時を指示され呼び出された。(70代・女性)
- ▼服装などで差別されない事を望む。(不明・女性)

施設や設備など

- ◎駅から近くて便利で良い。(70代・男性)
- ◎清掃が行き届いている。(60代・女性)
- ◎駐車場が広くて良い。(50代・男性)
- ◎駐車場もたくさん有り、便利。(60代・女性)
- ▼庁舎が分かれているので、移動が大変。(70代・男性)
- ▼役所の割に古くなったと感じる。例えば壁など見ても随分すすけている。(70代・男性)
- ▼全体的に明るい照明がいいのでは。(60代・男性)
- ▼暖房が効きすぎて暑い。(30代・女性)
- ▼暖房が暑い。(不明・女性)
- ▼食べ物(おつゆ)のにおいが充満しているのが気になる。換気が必要か。(40代・女性)
- ▼税金で給料が払われているのに、申請証のコピー代が250円、300円とか高い。せめて100円以内にしてほしい。(60代・女性)
- ▼同じ事を何度も書かされるので、アプリで申請できるようになれば、手間が省ける(中国人)。(30代・男性)
- ▼システムの簡易化。今日は戸籍、家庭健康、保健年金の3つの課に行ったが、1つの課で済むのではないかと思う。(30代・男性)
- ▼トイレが暗くて古いので怖かった。(40代・女性)
- ▼トイレにおむつを換える所がほしい。きれいにしてほしい。(30代・女性)
- ▼トイレが和式しかなかった。洋式にしてほしい。(50代・女性)
- ▼トイレの暗い感じが気になる。(50代・女性)
- ▼トイレの洋室が一つしかない。改善してほしい。(40代・女性)
- ▼トイレは洋式にしてほしい。(60代・女性)
- ▼洋式のトイレを増やしてほしい。(40代・女性)
- ▼お手洗いが分りにくい。あまりきれいではない。もう少し清潔な方がいい。(50代・女性)
- ▼駐車場の係員が年配で対応が遅く、渋滞する。1階の戸籍はいつも対応が遅い。アルバイトの人は内容を把握していない。
- ▼駐車場が混んでいる。増やしてほしい。(60代・女性)
- ▼ATMがあったらいいと思う。(30代・女性)
- ▼ボランティアで活動している人へのフリースペースがあればほしい。(70代・女性)
- ▼印刷機があればいい。(70代・女性)
- ▼談話室があればいい(職員とも交流ができるといい)。(80代以上・男性)
- ▼市民相談室を設けてほしい。(80代以上・男性)
- ▼月の行事予定の中に、青葉区、宮城野や若林の体育館はあるのに、カメイアリーナの行事予定が入っていない。入れてほしい。(70代・男性)
- ▼広いこのホールを活用できないか。市民に開放できないか。椅子を置くなど。(70代・女性)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	56	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	56	76.8%	23.2%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	55	80.0%	18.2%	1.8%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	56	76.8%	23.2%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	56	73.2%	23.2%	1.8%	1.8%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	56	66.1%	25.0%	7.1%	1.8%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	53	64.2%	30.2%	5.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	56	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	55	83.6%	14.5%	1.8%	0.0%	0.0%

職員の対応

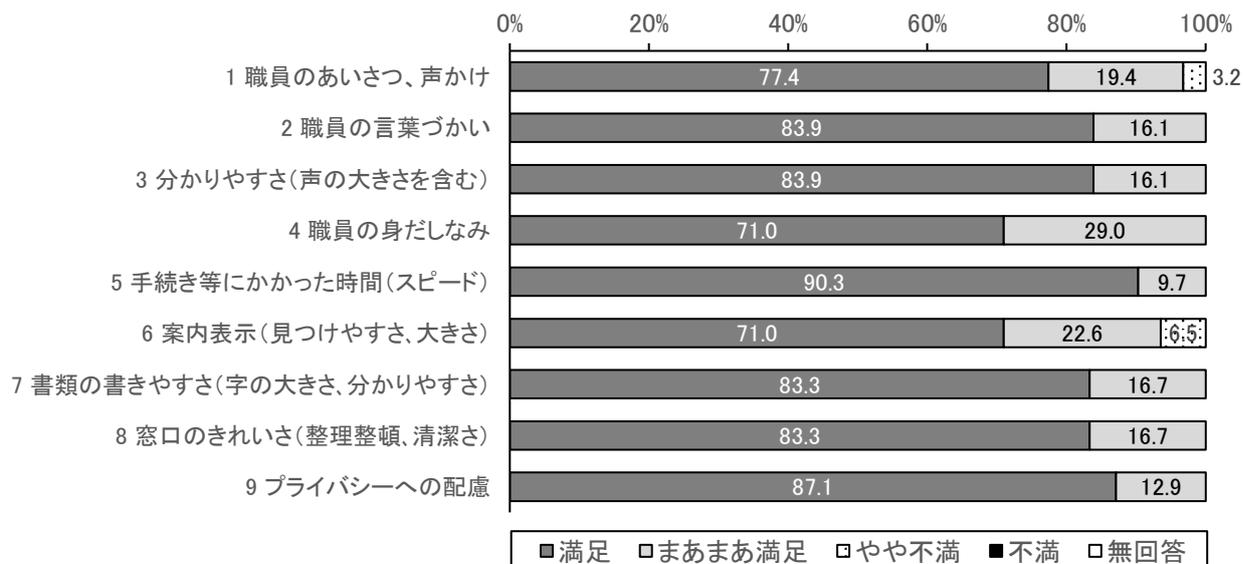
- ◎明るく対応。(70代・男性)
- ◎自然体で違和感がなく、感じが良かった。(60代・女性)
- ◎言葉遣いが丁寧。親切。(80代以上・女性)
- ◎方言で話さないのは良い。親しみがあるが、不快な人もいると思うので。(70代・男性)
- ◎きちんとしていて良かった。(40代・男性)
- ◎いろいろ面倒なことを頼んだが、書類がすぐ出てきて、きちんとしていると思った。(60代・女性)
- ◎こういう手続きは苦手なので、丁寧に対応してもらえて良かった。(60代・女性)
- ◎分からない事がいっぱいあったが、細かく教えて頂けた。(40代・女性)
- ◎分りやすく教えてくれた。良かった。(40代・女性)
- ◎親切に教えてくれた。(50代・男性)
- ◎非常に親切に対応して頂いた。(80代以上・男性)
- ◎丁寧でした。(70代・女性)
- ◎丁寧に案内してくれた。(30代・女性)
- ◎丁寧に対応。とても感じ良かった。(50代・女性)

- ◎対応が早かったので助かりました。(30代・女性)
- ◎スムーズに対応してもらい、助かります。(40代・女性)
- ◎研修中の方が明るく対応してくれた。がんばっていた。(40代・女性)
- ◎すばらしい!(70代・男性)
- ▼高齢者には、もう少し親切に、言葉使いも分かりやすくしてほしい。(80代以上・男性)
- ▼少し早口だった。(60代・女性)
- ▼待ち時間が長すぎる。住所変更の手続きに来ただけで、40分以上待たされた。(30代・男性)
- ▼いつも対応が遅い。アルバイトの人は内容を把握していない。(70代・女性)
- ▼書類を渡される時に、かなり大きな声で名前を呼ばれた。もう少し、本人だけに分かるような配慮がほしい。(40代・女性)

施設や設備など

- ◎書類、スペースが大きくて書きやすい。(30代・女性)
- ◎書類、字が大きくて見やすかった。(80代以上・女性)
- ▼案内表示(壁に貼っているもの)が分かりにくい。(40代・女性)
- ▼初めて来たので少し戸惑った。(10代・男性)
- ▼マイナンバーの受け取りに来たけど、場所が奥だったので、パッと見ですぐには分からなかった。(30代・男性)
- ▼電話番号の欄が小さくて書きにくい。(70代・男性)
- ▼どの書類を記入すればいいか、少し迷った。(30代・男性)
- ▼記入した書類を、どの窓口に出せばいいのか、少し分かりにくかった。(40代・女性)
- ▼住民票を入れる封筒がどこにあるか分かりづらい。案内がなかった。(70代・女性)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	31	77.4%	19.4%	3.2%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	31	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	31	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	31	71.0%	29.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	31	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	31	71.0%	22.6%	6.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	24	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	30	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	31	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%

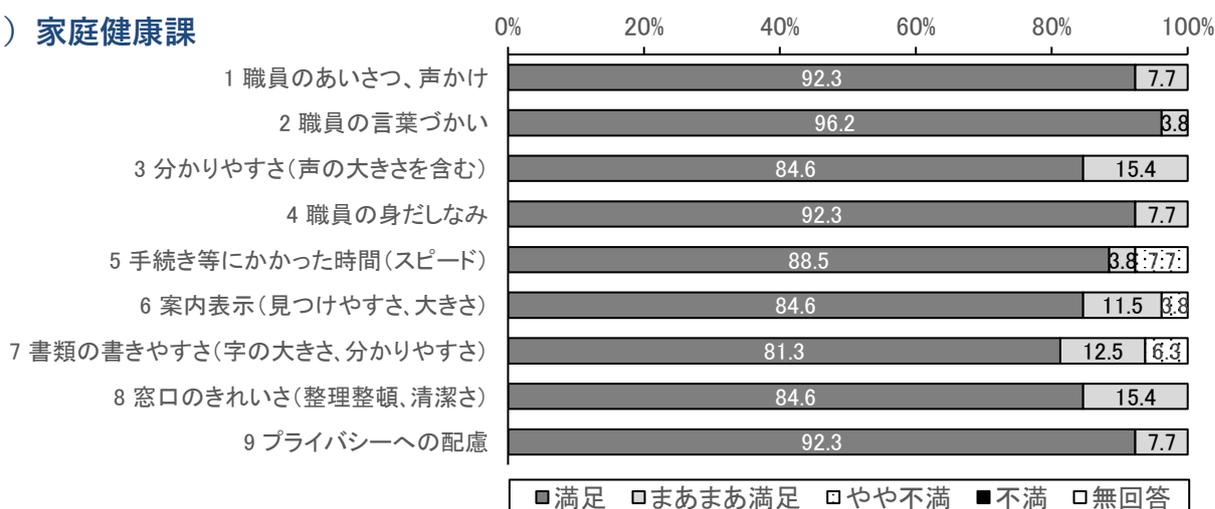
職員の対応

- ◎向こうから声をかけてくれて良かった。(20代・女性)
- ◎とても親切でした。(80代以上・女性)
- ◎言葉使いも丁寧で、説明も適確にもらえた。満足しています。(70代・男性)
- ◎丁寧に応対いただきました。満足です。(50代・男性)
- ◎調べたことに対して免除の案内もあり、良かった。(20代・女性)
- ◎スムーズにできたので問題ない。(40代・女性)
- ◎いつも良くしてもらっている。(20代・女性)
- ◎夫が亡くなった時も、様々な手続きを親身になってやってくれた。(70代・女性)
- ▼窓口で誰かいてほしい。一度声をかけても来なかったのもう一度声をかけた。(60代・女性)

施設や設備など

- ◎書き方見本があるので、分かりやすかった。(60代・女性)
- ▼初めて来た人は、分かりにくいかも。(60代・男性)
- ▼少し探した。(30代・男性)
- ▼何回も同じことを書かなければいけない。字がもう少し大きいと良い。(50代・女性)

(4) 家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	26	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	26	96.2%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	26	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	26	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	26	88.5%	3.8%	7.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	26	84.6%	11.5%	3.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	16	81.3%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	26	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	26	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%

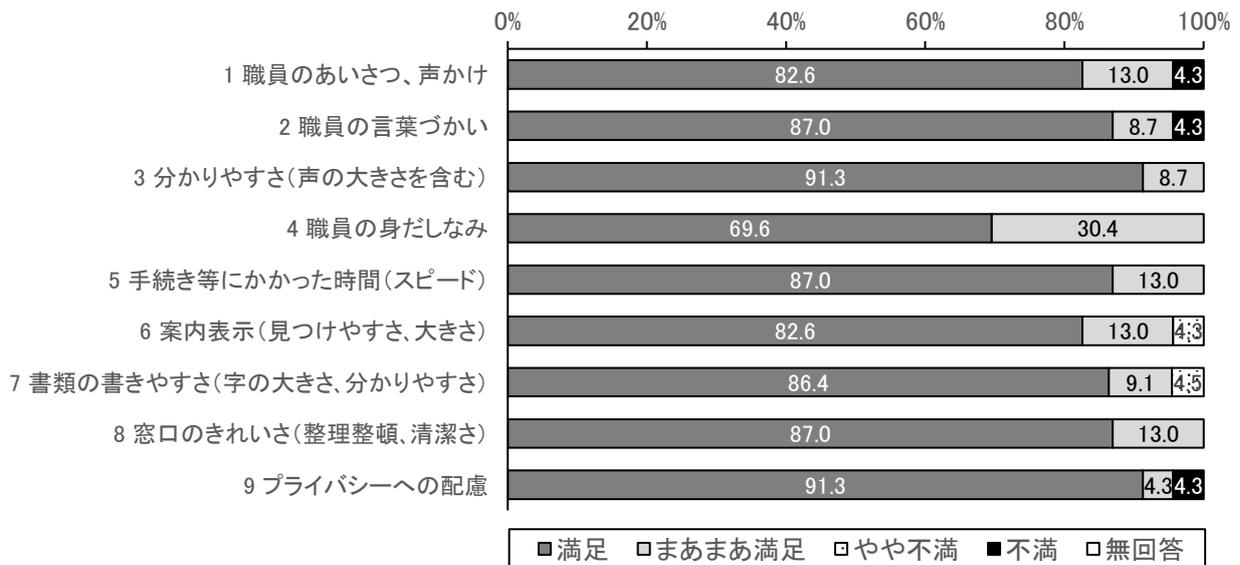
職員の対応

- ◎言葉使いもきれいで、声も聞きやすかったので満足。(20代・女性)
- ◎こちらが分からなかったので、親切に教えてもらえた。対応が良かった。(70代・女性)
- ◎全然分からなかったので、よく説明してもらえた。(30代・男性)
- ◎分りやすく説明して頂き、良かった。(30代・女性)
- ◎明るく、分りやすく良かったです。(20代・女性)
- ◎優しくて、分りやすかった。(50代・女性)
- ◎今日は人が少なかったから早く済んだが、混雑しているときでも、すぐ声をかけてくれて、スピーディに済むので助かる。(20代・女性)
- ◎待ち時間もなく、スムーズに対応してもらいました。(30代・女性)
- ◎いつも電話をして対応してもらっているが、とてもすばやくて良い。(40代・女性)
- ▼説明が淡々としており、もう少しサービス精神があると良い。(20代・女性)
- ▼色々書類が必要で、時間がかかった点がやや不満。(20代・女性)

施設や設備など

- ◎きれい。(20代・女性)
- ◎入口に入ってすぐに家庭健康課があるのが、とても便利で良い。(40代・女性)
- ▼母子手帳の交付についての場所が、分からなかった。2階に行って迷った。(20代・女性)
- ▼本庁舎にまちがえて行ってしまった。駐車場とか入口に、案内表示があると良いと思う。(50代・女性)
- ▼ベトナム人なので70%理解できたが、書類が日本語なので、理解し書くのが難しい。(30代・女性)

(5) 障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	23	82.6%	13.0%	0.0%	4.3%	0.0%
2 職員の言葉づかい	23	87.0%	8.7%	0.0%	4.3%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	23	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	23	69.6%	30.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	23	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	23	82.6%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	22	86.4%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	23	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	23	91.3%	4.3%	0.0%	4.3%	0.0%

職員の対応

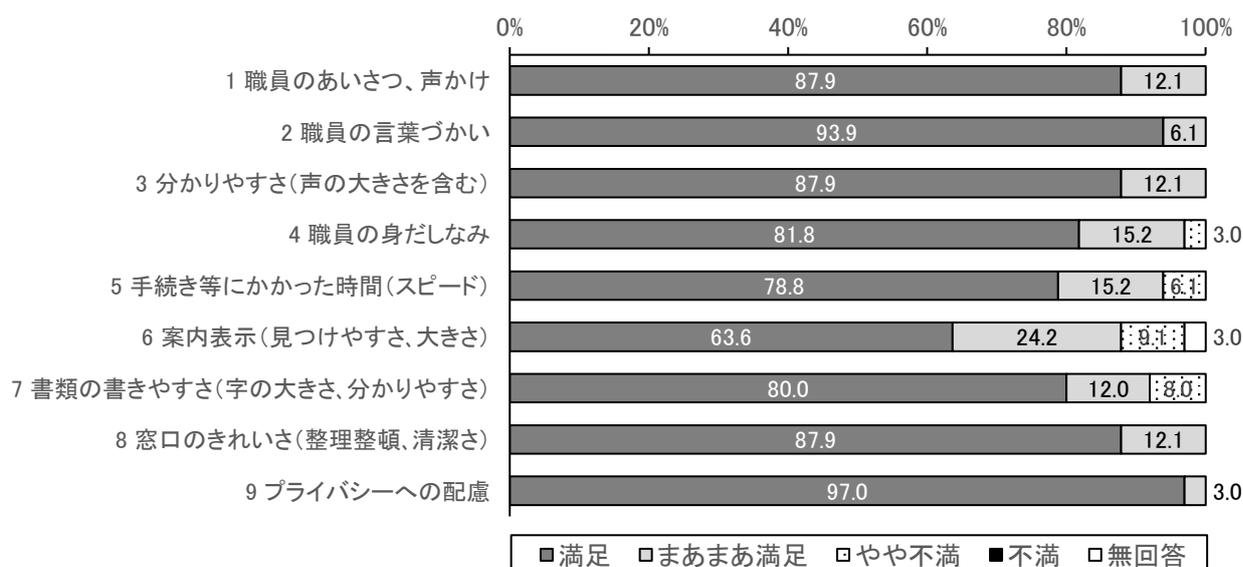
- ◎同じ事を何度聞いても、やさしく教えてくれる。(70代・女性)
- ◎とても親切で良かった。(70代・男性)
- ◎今回対応いただいたお二人は、とても親切で感謝しています。(50代・女性)
- ◎いつも丁寧に対応してもらっている。(50代・女性)
- ◎すぐに対応してくれて良かった。(70代・男性)
- ◎来る前に電話して必要物を確認した。その対応も良かった。(80代以上・女性)
- ◎窓口の方の対応が非常に良かった。(70代・女性)
- ◎満点。(80代以上・男性)
- ◎すごく良かった。(70代・男性)
- ◎何十年もお世話になっているが、前に比べたら、すごく良くなった。とても助けられている。前に比べて改善していると思う。(60代・女性)
- ▼ロボットみたい。つっけんどん。事務的な話し方。温かみや親切さが足りない。以前は年配の担当の方は温かみがあったけど、今日の若い方の対応に不満。(70代・女性)
- ▼質問の途中で答えが帰ってくる。聞きたい内容までたどりつくのに時間がかかった。最後まで話を聞いた上で、答えてくれれば、もっと早く済むのだが。(50代・女性)

- ▼数年に1度、担当の方が異動される時に、引き継ぎがきちんとなされていないので、もう一度最初から説明しないとイケない。(30代・女性)
- ▼番号札をもらって呼ばれる時に、じろじろ見られる気がする。(60代・男性)

施設や設備など

- ◎（窓口担当者が）書類準備中に、窓口に「しばらくお待ち下さい」という札が出ているのは、分かりやすくして良い。(70代・女性)

(6) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	33	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	33	93.9%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	33	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	33	81.8%	15.2%	3.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	33	78.8%	15.2%	6.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	32	63.6%	24.2%	9.1%	0.0%	3.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	25	80.0%	12.0%	8.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	33	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	33	97.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎ちゃんと自分の名を名乗って対応してくれて、安心できた。(70代・女性)
- ◎丁寧で良かった。来るときは緊張するが、とても穏やかに対応してくれる。(40代・女性)
- ◎非常に丁寧に教えてくれて、他の窓口まで案内してくれた。(70代・女性)
- ◎親切だった。(70代・男性)
- ◎早かったし、丁寧だった。(50代・男性)
- ◎スムーズに対応。(60代・女性)
- ◎非常に良かった。(60代・男性)
- ◎気遣った対応をしてくれて、気持ち良かった。(60代・男性)
- ◎すごく気遣いがあるって良い。昔とは雲泥の差。(70代・女性)
- 窓口で激しい口調で話している来庁者がいて、職員の方も大変だなあ、と思った。(30代・女性)
- ▼すいていると思って、座って待っていたが、結構時間がかかった。(70代・男性)
- ▼服装はエプロンでない方が良い。(50代・女性)

施設や設備など

- ▼自分は地元だから分かるけど、初めて来る人は場所が分かりにくいのではないか。(50代・女性)
- ▼初めて来たので迷った。青葉区役所は入ってすぐにどこに行けば分かるけど。(40代・女性)
- ▼窓口の下部分の案内表示の字が小さいので、高齢の方は見えにくいのではないか。今までに2～3回、年配の方に尋ねられた事がある。(30代・女性)
- ▼窓口の番号案内が見えなくて、どこへ行ったら良いか、分かりにくかった。(70代・女性)
- ▼若い人は良いかもしれないが、年配者は書類に罫線、かっこなどつけて重要な点を強調してもらえると書きやすい。(不明・女性)

9-2 ご意見・提案に対する改善策（泉区役所）

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレが暗くて古いので怖かった。 ● トイレにおむつを換える所がほしい。きれいにしてほしい。 ● トイレが和式しかなかった。洋式にしてほしい。 ● トイレの暗い感じが気になる。 ● トイレの洋室が一つしかない。改善してほしい。 ● トイレは洋式にしてほしい。 ● 洋式のトイレを増やしてほしい。 ● お手洗いが分りにくい。あまりきれいではない。もう少し清潔な方がいい。 	<p>現在、区役所庁舎の建替えについて検討を進めており、市民の皆様にとって利便性のいい庁舎になるように努めてまいります。</p> <p>また、おむつ交換場所につきましては、多目的トイレをご利用いただけますので、市民の皆様への周知に努めます。</p>
総務課	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 庁舎が分かれているので、移動が大変。 ● 役所の割に古くなったと感じる。例えば壁など見ても随分すすけている。 ● 全体的に明るい照明がいいのでは。 ● 暖房が効きすぎて暑い。 ● 暖房が暑い。 	<p>現在、区役所庁舎の建替えについて検討を進めており、市民の皆様にとって利便性のいい庁舎になるように努めてまいります。</p>
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 待ち時間が長すぎる。住所変更の手続きに來ただけで、40分以上待たされた。 	<p>作業手順の見直しなどを行い迅速な対応に努めます。</p> <p>なお、住所変更届に伴いマイナンバーカード及び通知カードの記載変更や住民票請求などがあった場合はお待ちいただく時間が長くなりますのでご了承願います。</p>
戸籍住民課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● TEL 番号の欄が小さくて書きにくい。 	<p>申請等をされる方がより書きやすいものとなるよう検討します。</p>
戸籍住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示（壁に貼っているもの）がわかりにくい。 	<p>設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。</p>

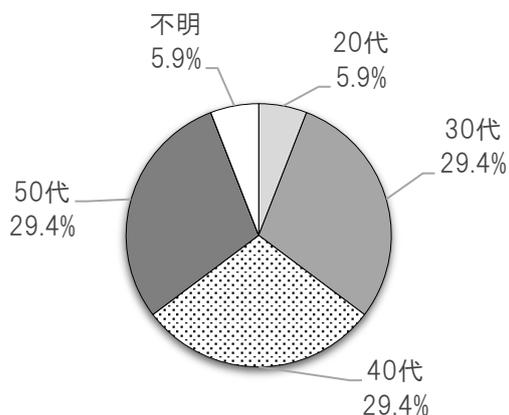
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
税務会計課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口に誰かいてほしい。一度声をかけても来なかったのもう一度声をかけた。 	業務の都合上、常時職員を窓口に配置することは困難ですが、常に窓口最優先を心掛けるように努めてまいります。
税務会計課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 初めて来た人は、分かりにくいかも。 	設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。
税務会計課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 少し探した。 	設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。
税務会計課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 何回も同じことを書かなければいけない。字がもう少し大きくと良い。 	申請用紙については、必要最小限の記入をお願いしているところです。文字の大きさ等、記入しやすいものとするよう工夫してまいります。
家庭健康課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 母子手帳の交付についての場所が、分らなかった。2Fに行って迷った。 	設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。
家庭健康課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 本庁舎にまちがえて行ってしまった。駐車場とか入口に、案内表示があると良いと思う。 	設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。
家庭健康課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 私はベトナム人でしたので、70%理解できました。書類が日本語で、理解し書くのが難しかった。 	説明は十分であったか、ご質問はないかをしっかり確認するなど、外国人の方へのより丁寧な対応に努めて参ります。
障害高齢課	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● ロボットみたい。つっけんどん。事務的な話し方。温かみや親切さが足りない。以前は年配の担当の方は温かみがあったけど、今日の若い方の対応に不満。 	様々なお客様に適切丁寧に対応できるよう職員に周知するとともに、研修を実施するなどして接遇の向上に努めて参ります。
障害高齢課	分かりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 質問の途中で答えが返ってくる。聞きたい内容までたどりつくのに時間がかかった。最後まで話を聞いた上で、答えてくれれば、もっと早く済むのだが。 	様々なお客様に適切丁寧に対応できるよう職員に周知するとともに、研修を実施するなどして接遇の向上に努めて参ります。
障害高齢課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 数年に一度、担当の方が異動されるときに、引き継ぎがきちんとなされていないので、もう一度最初から説明しないとイケない。 	様々なお客様に適切丁寧に対応できるよう職員に周知するとともに、研修を実施するなどして接遇の向上に努めて参ります。
障害高齢課	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● 番号札をもらって呼ばれる時に、じろじろ見られる気がする。 	様々なお客様に適切丁寧に対応できるよう職員に周知するとともに、研修を実施するなどし

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			て接遇の向上に努めて参ります。
介護保険課	手続き等にかかった時間	● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを行っています。	窓口混雑時に、職員が待合スペースでご用件をお伺いし待ち時間の短縮に努めてまいります。
保護課	職員のあいさつ、声かけ	● 声をかけにくい雰囲気がある時がある。人がいなくて気づいてもらえないことがあった。	職員に来課者への声かけを徹底してまいります。また早い応対ができるように努めてまいります。
保険年金課	職員の身だしなみ	● 服装はエプロンでない方がよい。	女性職員のエプロン着用についてはコンピューター端末等を使用する作業が多い部署では機器から発生する電磁波による健康への影響を懸念し防護エプロンを着用している職員がいる場合があります。 ご理解いただきますようお願いいたします。
保険年金課	手続き等にかかった時間	● 空いていると思って、座って待っていたが、結構時間がかかった。	日頃から迅速な手続きに努めておりますが、職場内研修等によりなお一層迅速な対応ができるように努めてまいります。
保険年金課	案内表示	● 自分は地元だから分かるけど、初めて来る人は場所が分かりにくいのではないかな。	設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。
保険年金課	案内表示	● 初めて来たので迷った。青葉区役所は入ってすぐにどこに行けばいいかわかるけど。	設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。
保険年金課	案内表示	● 窓口の下部分の案内表示の字が小さいので、高齢の方は見えにくいのではないかな。今までに2～3回、年配の方に尋ねられた事がある。	設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。
保険年金課	案内表示	● 窓口の番号案内が見えなくて、どこへ行ったら良いか、分かりにくかった。	設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。
保険年金課	書類の書きやすさ	● 若い人は良いかもしれないが、年配者は書類に野線、カッコなどをつけて重要な点を強調してもらえると書きやすい。	見やすい申請書の作成や丁寧かつ分かりやすい説明になお一層努めてまいります。
衛生課	その他（窓口対応）	● 入った時、すぐに気づいてくれたことは良かったが、対応がそっけなかった。	来庁者には迅速な対応を心掛けています。今後、課内でご意見を共有し、接遇改善に努めます。

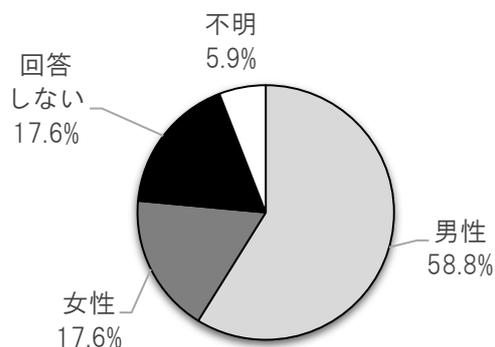
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
衛生課	その他 (施設・設備)	● パーテーションでの区切りがあった方がよいのでは。中の様子(お茶を飲んでいるとか)が見えるので。	個人情報の取扱いには十分注意しながら座席等を配置してまいります。
公園課	窓口のきれいさ等	● アンケートでのご意見はございませんでしたが、右記のとおり改善を図っております。	来庁される方に、公園に関する手続きや情報等分かりやすくなるよう取り組んでいるところですが、今後も来庁される方が気分よくお帰りいただけるよう努めてまいります。
道路課	その他 (窓口対応)	● 今日は良かったが、担当者によって変わる。	今後、担当によって対応に差が出ないように、一層の接客改善に努めてまいります。
道路課	その他	● 前任者からの引継ぎがされていない。ちゃんと引継ぎをしてほしい。	今後、担当が替わる際には、しっかりと引継ぎを行うよう、努めてまいります。
道路課	その他	● 必要な情報(個人情報でもない)が開示されていないと感じる。	今後、一層の接客改善に努めてまいります。
街並み形成課	案内表示	● アンケートにおける案内表示の満足度が他の項目に比べ低いため、右記のとおり改善を図ります。	設置場所や表示方法など分かりやすい案内となるようさらに工夫してまいります。
街並み形成課	窓口のきれいさ	● アンケートにおける窓口のきれいさの満足度が他の項目に比べ低いため、右記のとおり改善を図りました。	カウンターから目に入る作業台をきれいに整理しました。
街並み形成課	その他 (施設・設備)	● 街並み形成課前にある待合ブースを打合せしやすいスタイルにしてほしい。	市民の皆様にとって利便性のいい庁舎になるよう努めてまいります。

10-1 調査結果（本庁舎）

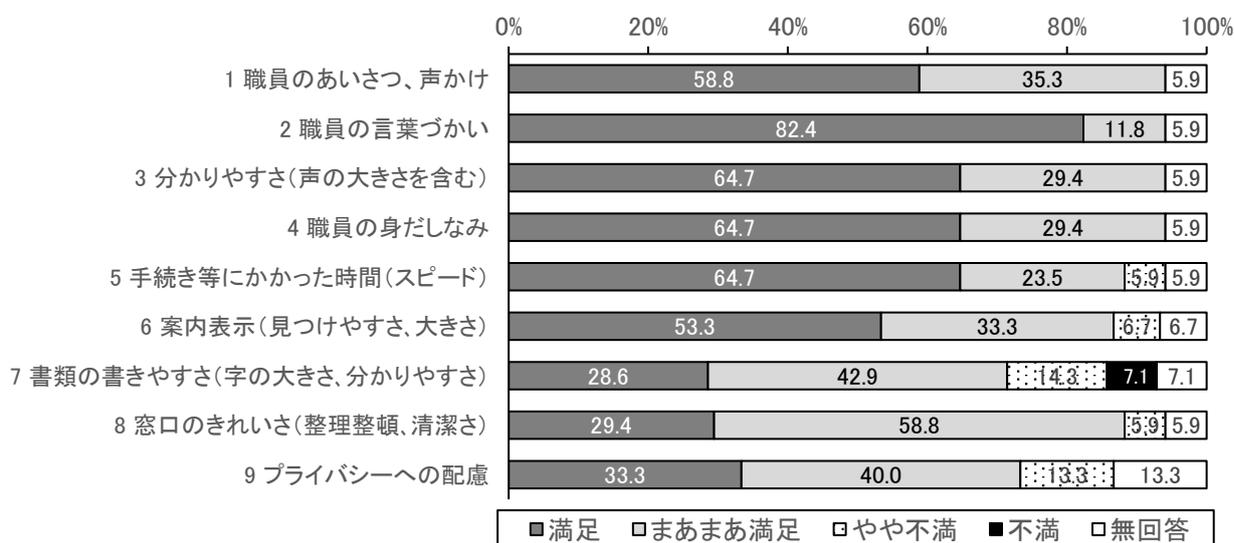
【1】年代（17人）



【2】性別（17人）



【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	17	58.8%	35.3%	0.0%	0.0%	5.9%
2 職員の言葉づかい	17	82.4%	11.8%	0.0%	0.0%	5.9%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	17	64.7%	29.4%	0.0%	0.0%	5.9%
4 職員の身だしなみ	17	64.7%	29.4%	0.0%	0.0%	5.9%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	17	64.7%	23.5%	5.9%	0.0%	5.9%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	15	53.3%	33.3%	6.7%	0.0%	6.7%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	14	28.6%	42.9%	14.3%	7.1%	7.1%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	17	29.4%	58.8%	5.9%	0.0%	5.9%
9 プライバシーへの配慮	15	33.3%	40.0%	13.3%	0.0%	13.3%

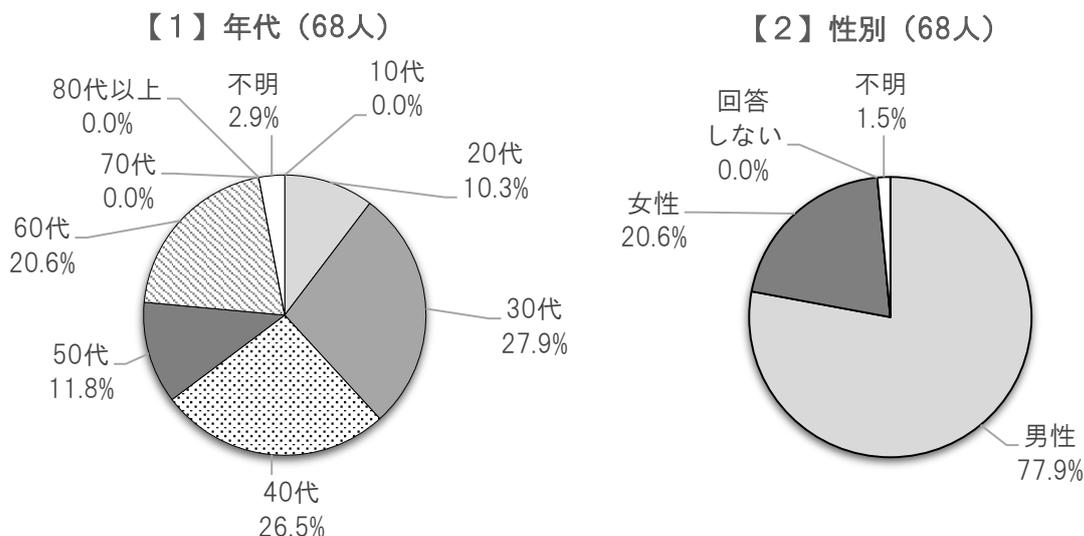
10-2 ご意見・提案に対する改善策（本庁舎）

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

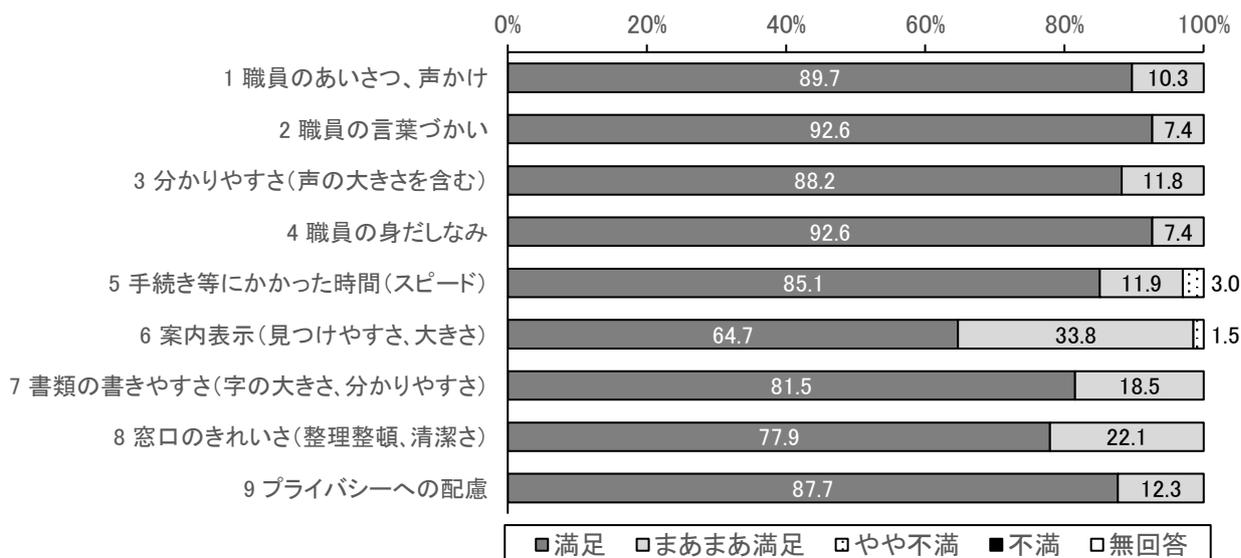
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
災害援護資金課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口の対応は親切だったが、奥で話している職員の声気になった。窓口付近では大きい声で話さない方がいい。 	話し声の大きさ等について、課内のミーティングで職員全員に注意喚起を行いました。
保護自立支援課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	窓口に仕切りを設置し、来庁された方のプライバシーに配慮しました。
健康安全課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 入室した際に職員2名が対応しようとしてくれ、積極性がみられた。 ● 仕事に関係のない会話が窓口で聞いたときに聞こえてきた。 	業務中は業務に専念し、私語は慎むよう課内で注意喚起をいたしました。
認定給付課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	入口に配置している各種パンフレットの並び替えや更新を行い、来庁された方が必要な情報を確認できるよう改善しました。
家庭ごみ減量課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 待っている間、壁のエアコン用パネルを見たら、4基中2基が27℃設定、2基が26℃設定…。我が家で23℃で省エネ頑張っているのがバカバカしくなりました。窓口まで動きましょう！重ね着しましょう！積極的に。 	始業時は室温が低いため設定温度を高めていますが、随時、室温を確認し、適切な温度設定を心がけ、職員には厚着をする等防寒対策に努めるよう周知して参ります。
交流企画課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 姉妹都市の展示の説明文が、はがれていたり、曲がっている。 	展示を貼り直し、見やすく整列しました。

11-1 調査結果（消防局）

（1）消防局全体

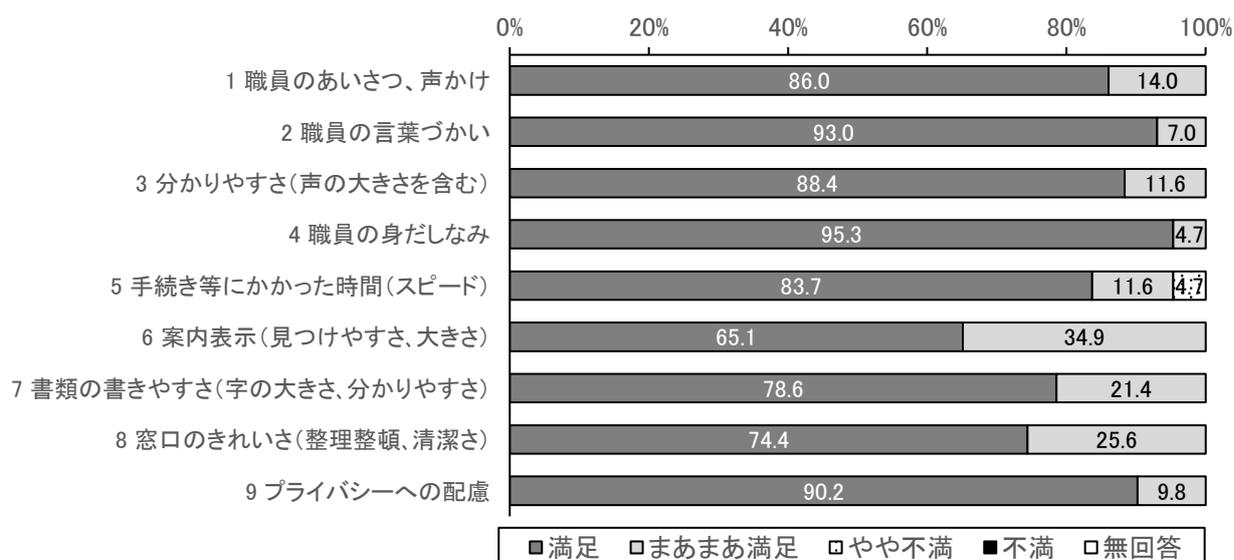


【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	68	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	68	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	68	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	68	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	67	85.1%	11.9%	3.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	68	64.7%	33.8%	1.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	65	81.5%	18.5%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	68	77.9%	22.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	65	87.7%	12.3%	0.0%	0.0%	0.0%

(2) 危険物保安課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	43	86.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	43	93.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	43	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	43	95.3%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	43	83.7%	11.6%	4.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	43	65.1%	34.9%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	42	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	43	74.4%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	41	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎的確な対応がすばらしく良かった。(50代・男性)
- ◎対応が親切で良かった。(30代・男性)
- ◎親切であった。(50代・男性)
- ◎親切で感じ良い。(30代・女性)
- ◎親切に対応していただきました。(40代・男性)
- ◎親切に頂きました。ありがとうございました。(40代・女性)
- ◎非常に丁寧なご説明を頂きました。こちらのスケジュールにも配慮を頂きました。(50代・男性)
- ◎丁寧な対応。(40代・男性)
- ◎丁寧に説明して頂けわかりやすかった。(30代・男性)
- ◎とても丁寧で説明してくれる。(40代・男性)
- ◎分からない点を丁寧に説明して頂きました。(20代・男性)
- ◎手続きに必要な書類等を、分りやすく説明して頂きました。(30代・男性)
- ◎打合わせに対して、質問に対して、回答がスピーディである。(60代・男性)

- ◎わかりやすく説明して頂き、書類作成もスムーズに出来ると思い、良かったと思います。(60代・男性)
- ◎話がとてもスムーズで、分りやすかったです。(30代・男性)
- ◎スムーズに申請手続きが済んで良かった。(40代・男性)
- ◎待ち時間等なく、対応していただきました。(60代・男性)
- ◎皆様、対応はとても良く、非常に助っております。(40代・男性)
- ◎毎回とても対応がよろしいです(危険物の人々)。(40代・男性)
- ◎対応がとても良かった(60代・女性)
- ◎とても説明が良く、気持ち良かったです。(40代・男性)
- ◎いつも明るく元気に、気持ちの良い対応をしていただいています。締め切りギリギリのときも、対応いただきありがとうございます。(30代・女性)
- ▼指摘事項が細か過ぎると感じる。当たり前の事、重要でない事は簡素にして欲しい。業者が何度も来庁しない様に考えて欲しいと感じています。(60代・男性)

施設や設備など

- ◎案内の表示が見やすかったです。(30代・女性)
- ◎(建物内の)場所が分かりやすい。(20代・男性)
- ▼エレベーターの案内表示に、提出する書類の窓口の案内を明記して頂ければ助かります。(30代・男性)

11-2 ご意見・提案に対する改善策（消防局）

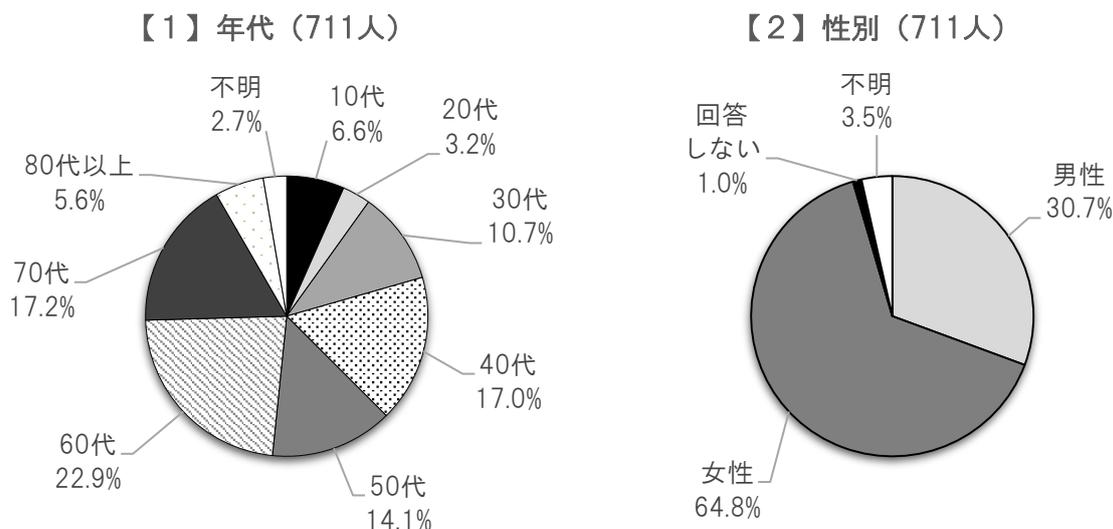
窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを行っています。 	個人情報を扱う位置にはパーテーション等を配置し、外部からは見えないよう配慮しております。
予防課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを行っています。 	事務室内部が見えない出入口扉のため、来客に対し挨拶や声かけを積極的に実施しております。
危険物保安課	手続きにかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 指摘事項が細かすぎると感じる。当たり前のこと、重要でないことは簡素にして欲しい。業者が何度も来庁しない様に考えて欲しいと感じています。 	各種手続きに必要な事項を簡潔にわかりやすくお伝えできるよう、心がけて参ります。
危険物保安課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● エレベーターの案内表示に、提出する書類の窓口の案内を明記して頂ければ助かります。 	エレベーターの案内表示については、表示スペースの制限があることから、別途分かりやすい庁舎案内板の掲示について庁舎管理担当部署と検討しております。
青葉消防署	その他（施設・設備）	<ul style="list-style-type: none"> ● 駐車場がいつも空いていないので、コインパーキング方式でもいいのかなと思っております。（30分は無料とか） 	青葉消防署東側の駐車場につきましては、消防局と共用で使用しておりますことから、各種届出や申請の手続きに時間を要するため、来庁した方々には時間帯によってはご不便をお掛けしているところがございます。駐車台数には、数に限りがございますため、公共交通機関でのご来庁にご協力をお願いいたします。
宮城野消防署	その他（窓口対応）	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートでの意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しました。 	受付カウンターや来客対応用の机の上に「窓口サービス向上宣言」を掲示し、来庁された方に満足してもらえる対応に努めております。
若林署警防課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	①事務室内の係名表示版（吊下げ）について、掲出位置を来庁者から見えやすい位置に変更しました。また、係名の

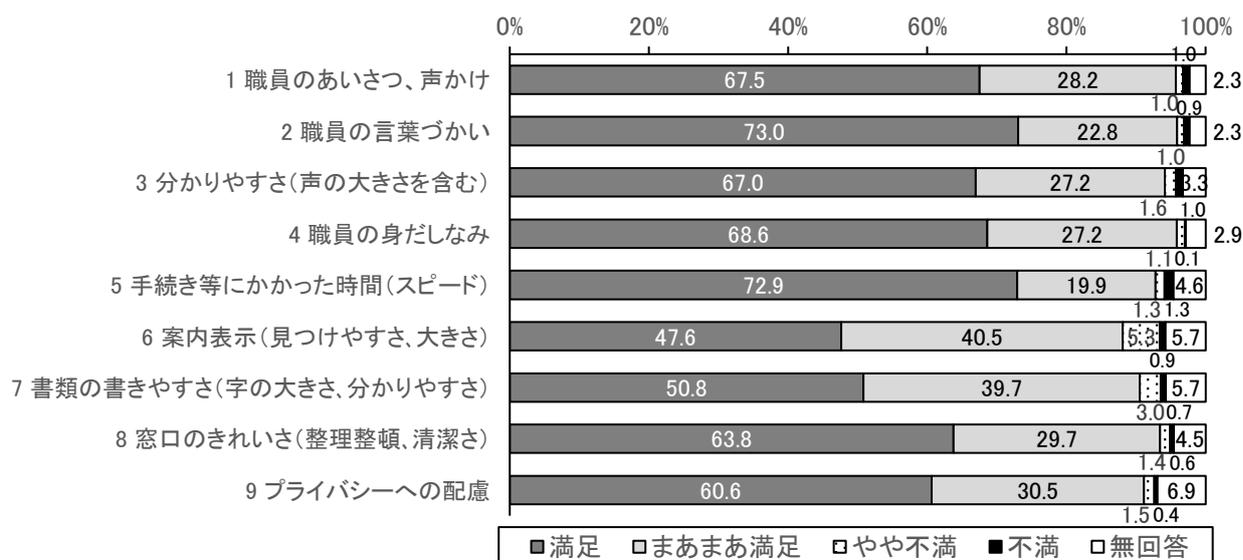
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			<p>「色」が薄くて見えづらいため、文字の色を濃くしました。</p> <p>②事務室入り口に受付案内板と職員配置表を大きく掲示し、来庁者の用務担当係（者）を確認し易くしました。</p> <p>③階ごとに設置している3階の案内表示板を来庁者が見えやすい様に並び替えました。</p>
太白消防署 警防課・予防課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ●【自主的な取り組み】アンケートのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>①案内表示板の更新、及び赤枠での強調することで、分かりやすくしました。</p> <p>②案内表示板を増設しました。</p>
泉消防署	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ●【自主的な取り組み】案内表示の満足度が他の項目に比べ低いため、右記のとおり改善を図りました。 	<p>1階ロビー、1階2階事務室入り口に案内表示を掲示し、担当部署の分かりにくさを改善しました。</p>
泉消防署	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを行いました。 	<p>署内の若手職員を対象に、窓口対応技術の習得を目標として、署内研修を実施し、窓口サービスの向上を図りました。</p>
宮城消防署	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しました。 	<p>来庁者を待たせることがないように、積極的にあいさつ・声かけを行いました。また、少しでもお待たせした場合には、「大変お待たせいたしました」等のお詫びの言葉を入れ、市民対応を行いました。</p>
宮城消防署	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取組みを実施しました。 	<p>不要な庁内の掲示物を除去し、職員各人がクリアデスクを実施することで、庁内環境美化に努めました。</p>

12-1 調査結果（公所）

（1）公所全体

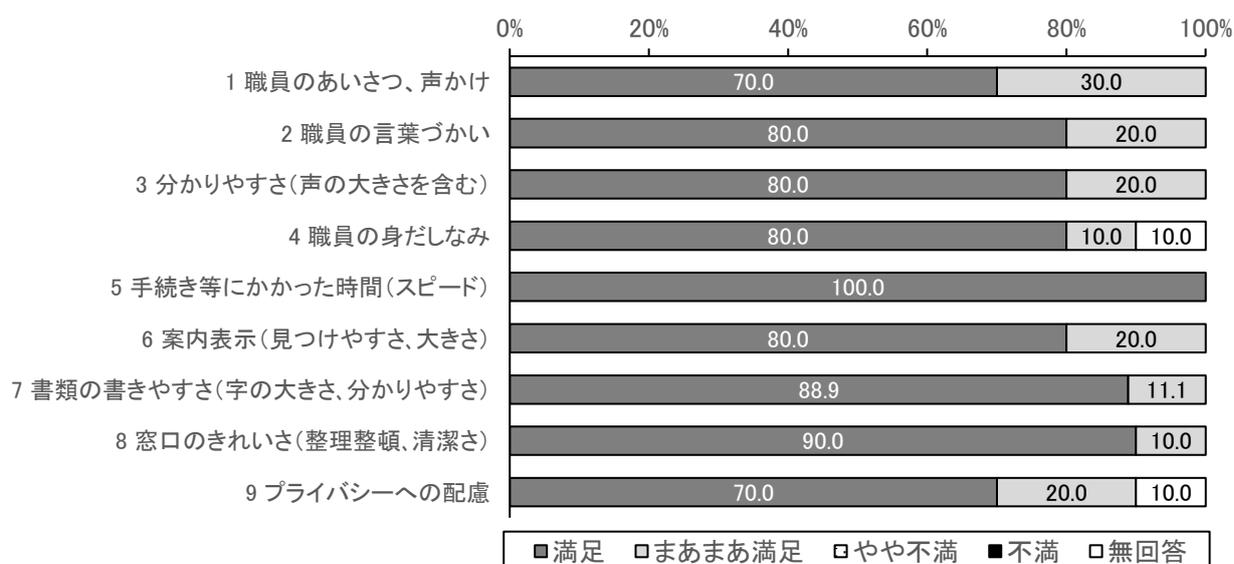


【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	702	67.5%	28.2%	1.0%	1.0%	2.3%
2 職員の言葉づかい	705	73.0%	22.8%	1.0%	0.9%	2.3%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	702	67.0%	27.2%	1.6%	1.0%	3.3%
4 職員の身だしなみ	701	68.6%	27.2%	1.1%	0.1%	2.9%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	694	72.9%	19.9%	1.3%	1.3%	4.6%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	697	47.6%	40.5%	5.3%	0.9%	5.7%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	667	50.8%	39.7%	3.0%	0.7%	5.7%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	704	63.8%	29.7%	1.4%	0.6%	4.5%
9 プライバシーへの配慮	678	60.6%	30.5%	1.5%	0.4%	6.9%

(2) 葛岡リサイクルプラザ



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	80.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	70.0%	20.0%	0.0%	0.0%	10.0%

職員の対応

◎職員さんがとても親切で、ありがとうございました。(60代・女性)

◎いつも利用させていただいていますが、どの方も皆さん対応が良くありがたいです。(40代・女性)

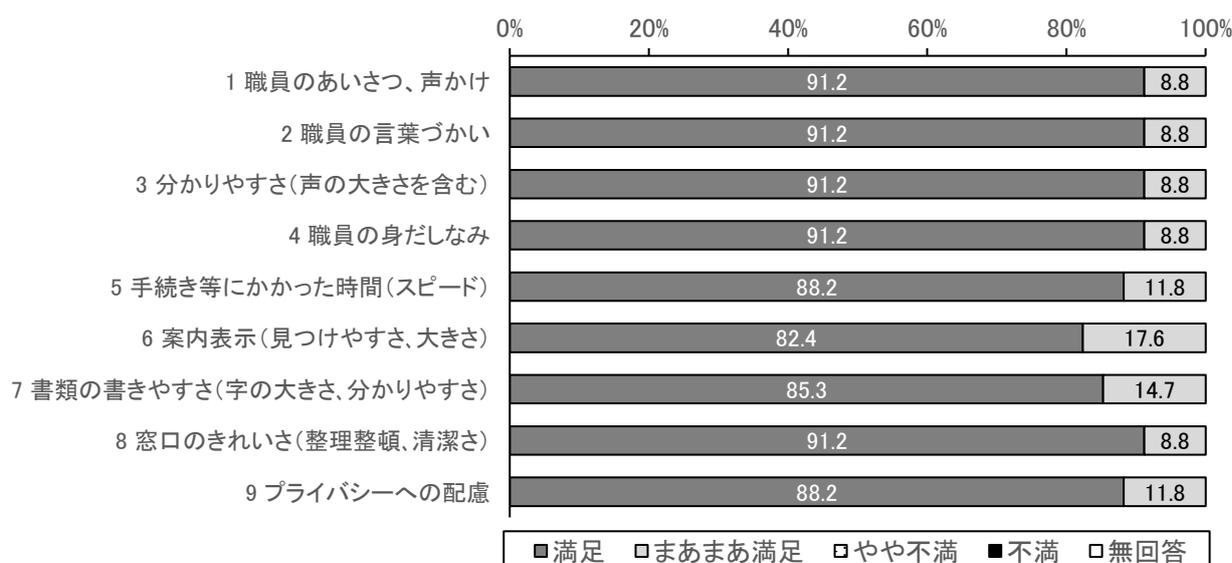
施設や設備など

◎マネキンに着せてある服のセンスが、いつもとても素敵です。(40代・女性)

◎服をそのまま持ち帰れるのが良かったです。(30代・女性)

▼1階のトイレの手洗い場蛇口が、あきらかに設置ミスだと思います。全く手が洗えません。次回、付け替え時に検討して下さい。(40代・女性)

(3) 今泉リサイクルプラザ



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	34	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	34	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	34	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	34	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	34	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	34	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	34	85.3%	14.7%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	34	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	34	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%

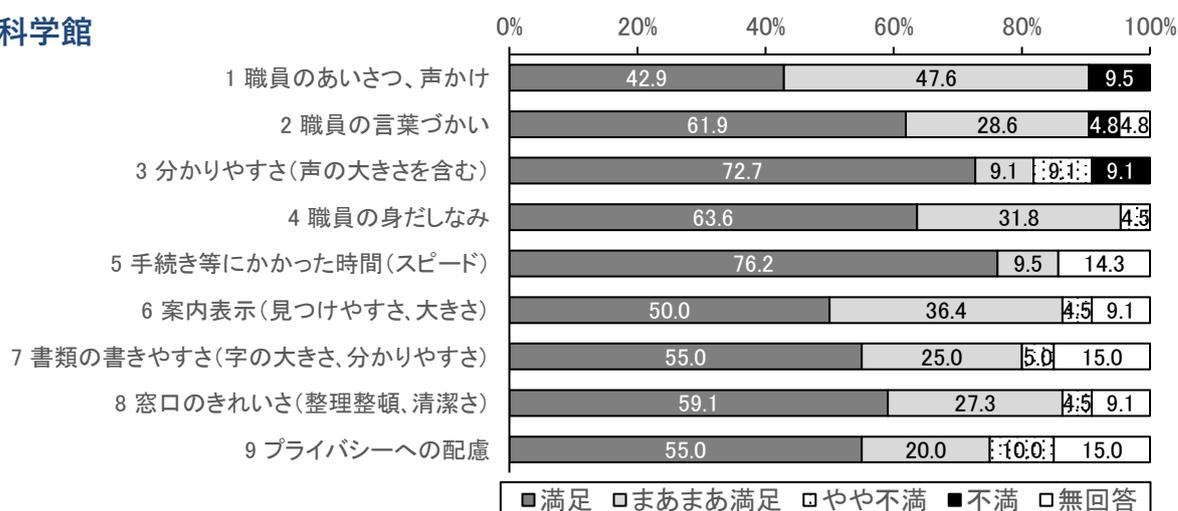
職員の対応

- ◎いつ来てもすぐに挨拶してくれるので、気持ちが良いです。(40代・女性)
- ◎いつも丁寧に声かけてもらって、ありがとうございます。(30代・女性)
- ◎受け取りに来た時は、数人で車に積み込んでいただき、感謝しております！何度か来ましたが、対応が大変良いと感じられます。(50代・男性)
- ◎女性の方、対応が丁寧で良かったです。(40代・女性)
- ◎いつ来ても、職員さん方の感じが良く、癒されます。(60代・女性)
- ◎いつも大満足です。(40代・女性)
- ◎皆様の雰囲気がとても穏やかです。(50代・女性)
- ◎いつもお世話になっております。職員の皆さん、いつも感じ良くて、素晴らしいです。(60代・女性)
- ◎対応が丁寧。(40代・女性)
- ◎比べるのは悪いが、葛岡より対応が大変良く、利用しています。(60代・女性)

施設や設備など

- ◎いつ来てもゴミ一つ落ちてない。(30代・女性)
- ◎展示品がキレイだった。(30代・男性)
- ◎リサイクル品が、まるで売り物のようにキレイ。(40代・女性)
- ◎棚のならびが良い。(60代・女性)
- ◎リサイクル市、楽しみにしています。(30代・女性)
- ◎着る服で助かってます。(60代・男性)
- ▼リサイクル展示品は、出品数を増して欲しいです。(50代・男性)
- ▼男性の衣類が少ないですね。(70代・男性)

(4) 科学館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	21	42.9%	47.6%	0.0%	9.5%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	61.9%	28.6%	0.0%	4.8%	4.8%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	22	72.7%	9.1%	9.1%	9.1%	0.0%
4 職員の身だしなみ	22	63.6%	31.8%	4.5%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	21	76.2%	9.5%	0.0%	0.0%	14.3%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	22	50.0%	36.4%	4.5%	0.0%	9.1%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	20	55.0%	25.0%	5.0%	0.0%	15.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	22	59.1%	27.3%	4.5%	0.0%	9.1%
9 プライバシーへの配慮	20	55.0%	20.0%	10.0%	0.0%	15.0%

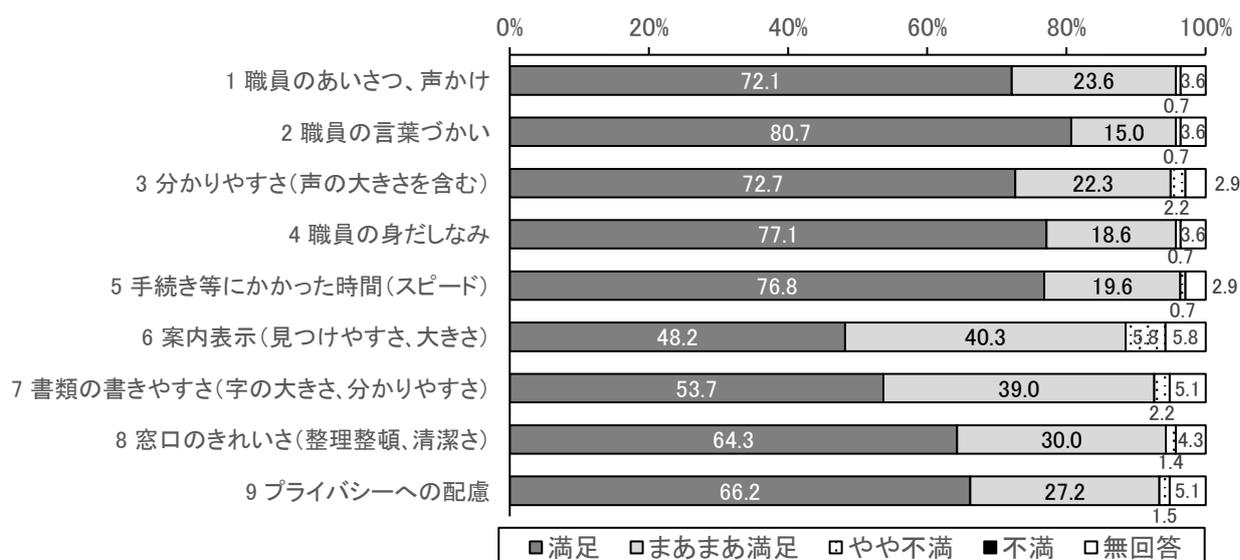
職員の対応

- ◎聞きとりやすい速さだった。(10代・女性)
- ◎good。(10代・女性)
- ▼声の大きさが小さかった。(10代・女性)
- ▼ニコニコ笑顔が足りない。怖い感じがした。(30代・女性)

施設や設備など

- ◎案内表示が良かった。(10代・女性)
- ◎分かりやすかった。(10代・女性)
- ◎エスカレーターの中が見えて、勉強になった。(10代・男性)
- ◎体験ができてよかった。(10代・女性)
- ◎物理の自己誘電等を、高校では実験できない事を実験できたのは良かった。(20代・男性)
- ◎工作がとても楽しかった。(10代・女性)
- ◎何回来ても飽きなくていい。(10代・女性)
- ◎2Fは、広くてきれいで居心地がいいです。(10代・女性)
- ◎エレベーターやエスカレーターがあつていいと思います。(10代・女性)
- 可能なら、高校等にパンフを配り、高校物理を体験する場として広めて欲しい。(20代・男性)
- ▼展示等の器械が、正確に機能しないものがある様です。毎回故障してないか、定期的な確認をお願いしたいです。(50代・男性)
- ▼ビデオの音質はヒドかった。(20代・男性)
- ▼混んでいてできないことがあった。(10代・女性)

(5) 市民図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	140	72.1%	23.6%	0.7%	0.0%	3.6%
2 職員の言葉づかい	140	80.7%	15.0%	0.7%	0.0%	3.6%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	139	72.7%	22.3%	2.2%	0.0%	2.9%
4 職員の身だしなみ	140	77.1%	18.6%	0.7%	0.0%	3.6%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	138	76.8%	19.6%	0.7%	0.0%	2.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	139	48.2%	40.3%	5.8%	0.0%	5.8%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	136	53.7%	39.0%	2.2%	0.0%	5.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	140	64.3%	30.0%	1.4%	0.0%	4.3%
9 プライバシーへの配慮	136	66.2%	27.2%	1.5%	0.0%	5.1%

職員の対応

- ◎いつも気持ちの良い挨拶、ありがとうございます。(10代・男性)
- ◎いつも「こんにちは」と声を掛けて下さるので、利用しやすいです。(30代・女性)
- ◎窓口の方が、笑顔で感じが良かったです。(50代・女性)
- ◎職員の方は明るく応対してくださるので、とても良いです。(50代・女性)
- ◎職員の声の大きさがとても良い。(10代・男性)
- ◎欲しかった資料をすぐ見つけてくれました。(70代・女性)
- ◎探している本やジャンルでの検索を、適切にご案内頂きました。ありがとうございました。(50代・男性)
- ◎貸出に並んでいる際、はっきりとした声で「どうぞ」と声を掛けて頂いた。(40代・女性)
- ◎貸出を待っていた時、すぐ声を掛けて対応してくれた。(30代・女性)
- ◎申請の書類を記入する際、すぐにボールペンを渡してくれました。(30代・女性)
- ◎親切なご対応でした。ありがとうございました。(40代・男性)
- ◎優しい対応で気持ちが良かった。(40代・女性)
- ◎いつも優しく親切に対応して頂き、気持ち良く利用させて頂いています。(60代・女性)

- ◎いつも対応がとても優しく満足しております。(30代・女性)
- ◎本を探している時、大変親切に教えて頂き、感謝しています。(70代・女性)
- ◎みなさん、ご親切に対応していただき、感謝しております。(60代・男性)
- ◎いつも親切です。お子さんに対しても、分かりやすく案内していて、ありがたいです。(30代・女性)
- ◎本の場所など、分かりやすく教えて下さりありがたいです。いつ来ても気持ち良く利用できます。ありがとうございます。(40代・女性)
- ◎丁寧。親切。(30代・女性)
- ◎丁寧に対応もして頂き、大変満足です。(30代・女性)
- ◎いつも丁寧に対応してくださって、ありがたいです。(30代・女性)
- ◎いつも丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。(50代・女性)
- ◎いつも丁寧に対応して頂いております。(40代・女性)
- ◎丁寧な対応で好感が持てました。(60代・男性)
- ◎職員の方の対応が、とても丁寧でした。(40代・女性)
- ◎優しく丁寧に対応して頂き、ありがとうございます。是非また利用します。(40代・女性)
- ◎親切で丁寧です。(40代・女性)
- ◎本を借りる時、返す時だけでなく、探す時も、丁寧に対応していただき、子どもも私も満足しています。(30代・女性)
- ◎2Fの方達は、いつも丁寧で親切な対応です。(40代・女性)
- ◎丁寧にしていただきました。(30代・女性)
- ◎丁寧な対応で良いと思いました。(60代・女性)
- ◎探している本への、丁寧な対応が嬉しかったです。(60代・女性)
- ◎いつも丁寧かつ迅速に対応していただいています。(50代・女性)
- ◎対応の速さに感動致しました。ありがとうございます。(40代・女性)
- ◎私たちの疑問に真摯に答えてくださって、非常にありがたかったです。(10代・男性)
- ◎敬老カードを落とした時、すぐ見つけて頂き、対応も親切で感謝しています。(80代以上・女性)
- ◎返してない本を教えてくれて助かりました。(不明・不明)
- ◎子供の学校で読み聞かせをしています。読む本に悩んだ時に相談したら、いろいろとアドバイスいただき、大変参考になりました。(40代・女性)
- ◎本を返す時の対応が良かったです。フェスティバルの紹介がわかりやすかったです。(30代・女性)
- ◎前に大きな本を借りた際に、大きい本を入れるエコバックのような物を一緒に貸してくれて、親切でした。(30代・女性)
- ◎いつも丁寧に対応して下さり、子どもにも優しく接して下さるおかげで、私も子どもたちも、本や図書館が大好きです。(30代・女性)
- ◎いつも子ども向けのしおりを準備してくれたり、楽しく利用させてもらっています。(40代・女性)
- ◎子供向け図書の相談をちょくちょくするのですが、快く応じて下さり、助かっています。我が子はやんちゃ坊主ですが、いつも優しく声を掛けて下さり、親としても嬉しく思います。子供が本に親しめるよう、これからもご協力よろしくお願ひいたします。我々の大切な居場所のひとつです！いつも本当にありがとうございます。(40代・女性)
- ◎子連れで来ることが多いのですが、いつも優しく子どもに声を掛けてくださって嬉しいです。(30代・女性)
- ◎いつも利用していますが、子どもへ優しく声をかけてくれて、感謝しています。(30代・女性)
- ◎児童書の階なので、皆さんが柔らかい対応で良かったです。(40代・女性)
- ◎何もかも良かった。(10代・男性)
- ◎全体的に良かった。(10代・男性)
- ◎不満点はありません。(70代・女性)
- ◎今日の貸出窓口の女性の方は、大変感じが良かったです。(60代・女性)
- ◎皆さん有能で、とても利用しやすいです。(60代・男性)

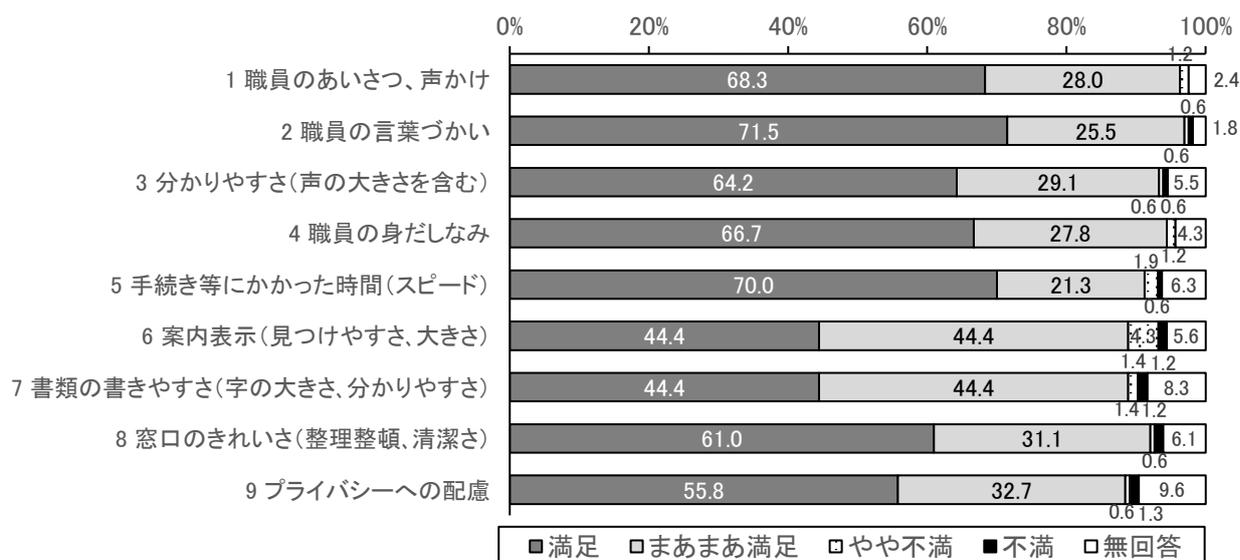
- ◎とてもよく対応して下さり、目的が達成されました。ありがとうございます。（80代以上・女性）
- ◎明るい雰囲気です。いつまでもいられるような居心地です。いつもありがとうございます。大変満足しております。本を貸して下さるサービスにありがたく、幸せに思います。（50代・女性）
- ◎子育て終えて、ちょっと久し振りに時間ができて寄った図書館で、窓口の方に「お金かけて本買って、終活だと…」と、話したら、どんどん利用したらと励まされ、せっせと通わせていただいています。決して十分な待遇ではないであろう皆さん（失礼！）の笑顔に感謝しながら過ごす日々です。どうか皆さんも、本に囲まれた職場を満喫されながら、ご活躍ください。本当に本当にいつもありがとうございます。（60代・女性）
- ◎その日の時間帯により、混雑の度合い違いますが、総じて近頃混み具合により、進んで窓口処理をして頂ける様です。（60代・女性）
- ◎本がたくさん増えていく中での管理や運営をありがとうございます。（50代・女性）
- ◎ご苦労様です。（60代・男性）
- ◎いつもありがとうございます。（30代・女性）
- ◎これからもよろしくお願いします。（60代・女性）
- ◎▼以前、子供が泣いて、来館していた人に怒られた時、すごく怖くて、慌てて帰ったら、外まで追いかけてフォローしてくれた。三階の職員さんは、少し慣れなかったり、怖い雰囲気の時ある。（30代・女性）
- ▼マスクをしていたためか、やや声が聞き取りにくかった。表情も暗く、必ずしも感じは好ましくなかった。（60代・男性）
- ▼笑顔が少ない。もっと明るく対応してほしい。（60代・男性）
- ▼メディアテークの2階の職員は、図書カードを手渡ししない。テーブルに置く！！最悪。1回文句言ったけど、改善しなかった！！（30代・女性）
- ▼今回、窓口の方に親切に対応していただきましたが、6月頃の雨の日に、どなたか別の人が返却した雨に濡れた本を、私が返却したものと受付の人に勘違いされ、大声で名前を呼ばれ、一方的に叱責されたことがあります。たまたま最後に返却した（カウンターに本を置きました）私の名前が表示されてしまったのかと思います。その後、勘違いの謝罪もなく不満が残りました。（20代・女性）
- ▼挨拶や対応をもう少し丁寧に。親切にしてほしい。大変気持良く対応して下さる方もおります。（60代・女性）
- ▼態度や言葉づかいがあまり良くない職員がいる（ため息や雑な本の扱いなど）。（40代・男性）

施設や設備など

- ◎本の並びがきれいです。（不明・女性）
- ◎わかりやすい（本を探しやすい）。（60代・男性）
- ◎本の取り寄せ、予約をネットで行なうことができ、大変便利です。様々なイベントも、図書館に来ると楽しむことができ、嬉しいです。（40代・女性）
- ◎本屋さんより、多く参考となる本がある。（20代・女性）
- ◎絵本が豊富で、10冊貸出している点が良い。（40代・男性）
- ◎化学物質過敏症という病気を母と娘で持っています。本を借りて読める図書館が少ないので、こちらは何とか安心して読めるので嬉しいです。（40代・女性）
- ◎開始時間が早まり、利用しやすくなったので、嬉しいです。（30代・女性）
- ◎開館時間が早くなって、より使いやすくなりました。職員の皆様には、シフト上ご不便もあるのでは？と、気掛かりですが、ご無理のないよう。でも開館時間を少しでも早くしていただければありがたいです。（50代・女性）
- ◎いつもきれいな施設だと思っています。（40代・女性）
- ◎環境は充実していた。（10代・男性）
- ◎スピード（返却、貸出し）が早いこと。バックアップ体制が教育されていること（不在庫）。（70代・男性）

- ◎鈴木のみたけさんの講演会に参加しました。こういうイベント、とても楽しいです。読み聞かせの本を借りに毎週利用しています。(40代・女性)
- ◎先日、高校生のボランティアによる陳列棟(段)の整理整頓があった。よい体験をしていると思った。特に図書棚はいろんな順序に置かれて、探し本が見つからないケースがあったため。(70代・男性)
- 検索する時、紙の出る音が周りの迷惑にならないか、気になった。(40代・女性)
- 無料で本が読めることは、本当にありがたいです。読書会等を開いてみては、いかがでしょうか。(50代・女性)
- ▼パソコン検索が使いづらい(以前の方が良かったです)。文字変換とか(タイトルの)。(40代・女性)
- ▼雑誌のバックナンバー、借りやすくしてほしい。(不明・不明)
- ▼絵本コーナーが、以前より沢山の絵本が置いてあると思いますが、表紙を出して本を置いておくことが無くなって、知らない本と出会いにくくなったように思います。(50代・女性)
- ▼外国のおはなしの棚が、作者の名前順ですが、作者の名字順としていただいた方が、分かりやすいかと思いました。名・姓の順の作者が多いので。(30代・女性)
- ▼時計を正確に直してほしいです。(50代・女性)
- ▼館内照明が若干不足している様に思われます(老人の為かな?)。(70代・不明)
- ▼施設の天井が破損した後、一部が網で覆われていますが、これによって少し暗い雰囲気になったこと。(50代・女性)
- ▼イスの赤い色と座りにくさが少々不満です。(50代・女性)
- ▼久しぶりに利用しました。居心地が良いのに変わりはないですが、椅子の色を青や緑にさせていただくと嬉しいです。赤では居心地悪く感じます。もしかすると、回転を早くするための取り組みかもしれませんが、緑などの寒色スペースも設けて欲しいです(40代・女性)
- ▼話し声がうるさい人を注意しないのはどうして?(不明・不明)
- ▼椅子に座って、ずーと寝ているじいさんには、まったくです。(50代・女性)
- ▼南側のソファで横になったり、靴脱いで足を上げている人をなぜ放置するのでしょうか。カウンター担当が交代するように、一周まわって確認する担当業務とかいかがですか?「お加減悪いんですか?」でいいんです。それもイヤなら、せっかく委託しているので、警備員がやってもいいですね。利用者が注意して言い合いみたいになって。(40代・その他)
- ▼館内が暑い寒い。暖房、冷房の効き過ぎ。(40代・女性)
- ▼駐輪場が狭いのに、持主不明の自転車が回収されずに、たくさん駐輪場に置かれっ放しになっている。(管理不良分)すぐに撤去するべし!(50代・男性)
- ▼トイレの手洗の水を絞る過ぎ。脱糞後の手洗いも満足にできない。感染症予防等のためにも、普通に手洗いできる量の水を出すべきです(細々と水を流す洗面台以上に市民税は払っています)。(50代・男性)
- ▼男性1F多目的トイレの錠が壊れっ放しであるのに、修理しようとししない(管理者は業者任せにしているのではないですか?だから天井も崩落するのですよ)。(50代・男性)
- ▼3F市民図書館のコピー画質、もう少し何とかありませんか。最悪です。カラー1枚100円も払うのに。(50代・女性)
- ▼メディアテークは、セキュリティが厳しくなった。4階に行く人で並んでいる人がいるのに、入口が2か所あるから、多分意味がない。(30代・女性)
- ▼工事の日数が長すぎる。市民図書館休館は困る。どうか考えて下さい。(60代・女性)
- ▼先日、岩手の紫波町図書館を初めて訪問。あの様な空間やラインナップ、レイアウトが素晴らしい、仙台や宮城にもあればと思いました。(40代・男性)
- ▼全国より注目されている図書館。是非、全国民が利用条件になります様に(借出)。(40代・男性)

(6) 泉図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	164	68.3%	28.0%	1.2%	0.0%	2.4%
2 職員の言葉づかい	165	71.5%	25.5%	0.6%	0.6%	1.8%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	165	64.2%	29.1%	0.6%	0.6%	5.5%
4 職員の身だしなみ	162	66.7%	27.8%	1.2%	0.0%	4.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	160	70.0%	21.3%	1.9%	0.6%	6.3%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	162	44.4%	44.4%	4.3%	1.2%	5.6%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	144	44.4%	44.4%	1.4%	1.4%	8.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	164	61.0%	31.1%	0.6%	1.2%	6.1%
9 プライバシーへの配慮	156	55.8%	32.7%	0.6%	1.3%	9.6%

職員の対応

- ◎いつも並ばないように配慮して下さったり、窓口の前で迷っていると声をかけて案内してくれま
す。(30代・女性)
- ◎挨拶、いつもありがとうございます(南光台分室)。(70代・女性)
- ◎いつも元気に挨拶していただき、薦めていただく本も、楽しく読ませていただいています(黒松
分室)。(60代・女性)
- ◎予約などお願いしたことに気持ちよく対応してくれます。(70代・女性)
- ◎優しく本の場所を教えてくれた。(10代・女性)
- ◎本を探していて見つけれない時の話しやすさがいいです。(40代・女性)
- ◎本が見つからない時の話しやすい雰囲気があって話しやすい。(10代・女性)
- ◎いろいろと相談に乗っていただき、いつも、嬉しく思っています(根白石分室)。(60代・女
性)
- ◎係の方がテキパキしていていいです。(40代・女性)
- ◎対応がテキパキとして、感じが良い。案内がわかりやすく、丁寧である。親切である(根白石
分室)。(60代・男性)

- ◎いつも、優しく、時候の挨拶などをしていただき、こころよく感じております（根白石分室）。
（70代・女性）
- ◎いつも面倒な予約とかを、誠意を持ってやったださり、ありがとうございます。とても助かっています（寺岡分室）。（50代・女性）
- ◎興味のあるような書籍を紹介してくれたり、普段選ばないようなものも面白いですよと話してくれたり、参考になります（黒松分室）。（50代・女性）
- ◎親切な対応と思える。（60代・男性）
- ◎説明が親切（高森分室）。（70代・男性）
- ◎説明が親切（南光台分室）。（70代・男性）
- ◎何時も親切で優しく接して頂いています。（80代以上・女性）
- ◎黒松分室の方は、優しく、言葉もハッキリと丁寧で好感持てます。（70代・男性）
- ◎とても親切です。悪い所はありません（根白石分室）。（70代・女性）
- ◎図書館の方々の対応はとてもソフトでゆったりできます。いつまでもこのままでいて下さい（根白石分室）。（60代・女性）
- ◎説明が丁寧で親切、感じが良かった。（70代・女性）
- ◎いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。（60代・男性）
- ◎毎回、丁寧に対応して頂いております。（40代・女性）
- ◎いつも明るく親切、丁寧に対応していただいています。唯一の楽しみの読書です。これからもどうぞよろしく願いいたします（黒松分室）。（60代・女性）
- ◎いつも丁寧で嬉しいです（南光台分室）。（60代・女性）
- ◎図書の貸し出しを利用しています。とても丁寧に対応していただき、感謝しています（根白石分室）。（70代・女性）
- ◎接客が丁寧でわかりやすく、安心感が持てます（根白石分室）。（50代・女性）
- ◎リクエストした本をスピーディに、そして確実に見つけてくれて、いつも感謝しています（松陵分室）。（60代・女性）
- ◎本のリクエストを出していたのですが、事前に見つかったと連絡下さり、たくさん見つけて下さっていて、中身もチェックして下さい、とても嬉しかったです。ありがとうございます（松陵分室）。（30代・女性）
- ◎予約した本などいろいろお世話になっています。これからもよろしく（松陵分室）。（70代・女性）
- ◎書庫の本を出してもらったが、早くてすごいと思った。（10代・女性）
- ◎予約資料の受取りに来ました。待つ時間が短くて、すぐ受取りできました。自分でどこにあるか探すのは大変ですし、時間もかかるので、とても便利です。ありがとうございます。（70代・男性）
- ◎窓口の対応は、常に親切で、感じが良く、リクエスト本等、スピーディに用意して頂き、黒松分室に来るのが楽しみです（黒松分室）。（60代・女性）
- ◎楽しみに図書室に来ています。いつも、とても丁寧に温かく接していただき、嬉しく思っています。これからも宜しく願います（根白石分室）。（60代・女性）
- ◎特に気にかけることはありません。職員の方は話しやすい方々です。親切です（黒松分室）。
（70代・女性）
- ◎いつもわがまま言って、お世話になっています。片耳手術で全然聞こえないのに、御親切にして頂いています。感謝です。これからも宜しく願い致します（南光台分室）。（80代以上・女性）
- ◎みなさん笑顔で、とても気持ちが良いです。（70代・男性）
- ◎毎回気持ち良く対応してもらい、感謝しております。本の事ばかりでなく、お天気、世間話、体調の事など（高森分室）。（70代・女性）
- ◎他の図書館も時々利用していますが、他の施設の方々よりも、松陵で働いているお二人は、いつも手を動かしながら、人へも目を配り、丁寧できちんとお仕事されていて、いつも感じが良い！従って図書室全体の雰囲気も良い！！（60代・女性）
- ◎いつも気持ち良く過ごさせてもらっています（南光台分室）。（60代・不明）

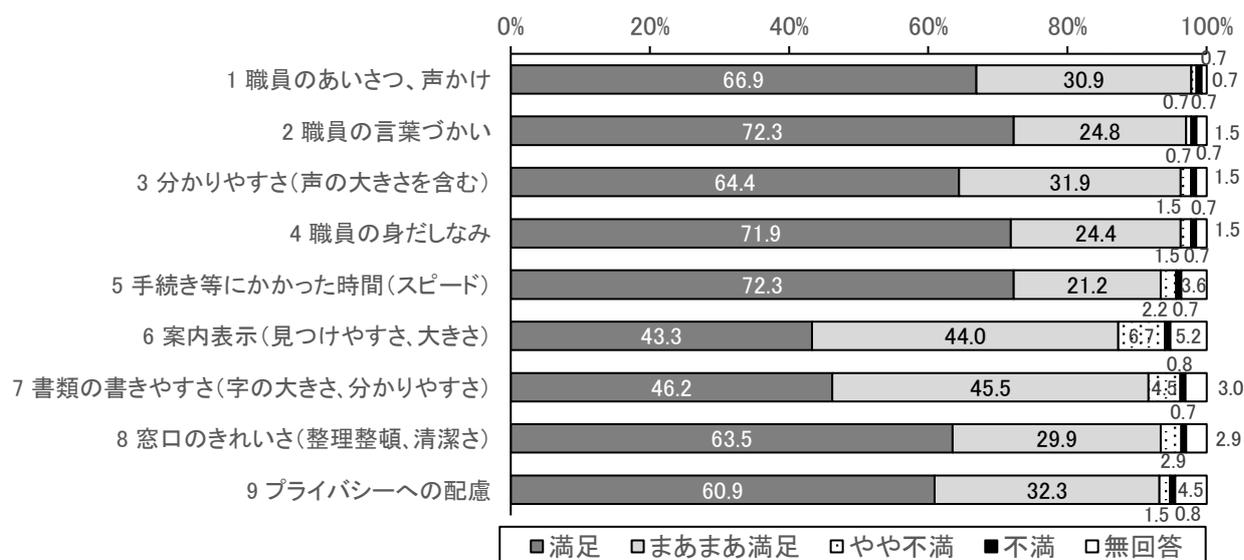
- ◎この世の中、生きづらい。そんな中で、この場所が私にとっては、母の懷に包まれたように安心し、癒されます。先週の河北新聞にもあったように、不思議な、良き場所、幸せの在処です（南光台分室）。（60代・女性）
- ◎ホッとする、短い時間です（高森分室）。（70代・女性）
- ◎良く対応して頂いています。（80代以上・男性）
- ◎気持ち良く利用しています。（60代・男性）
- ◎いつも気持ち良く利用させていただいています。（30代・女性）
- ◎接客態度は全体的に良好。（80代以上・男性）
- ◎全部良かった。（10代・男性）
- ◎いつも利用させて頂き、感謝しています（寺岡分室）。（70代・女性）
- ◎昨年度あたりから、良くなってきていると感じています。現状で続けて行けば良いのではないのでしょうか。少なからず、不満を言う方はいますが、あまり気にしてもしようがないと思います。（60代・男性）
- ◎最近、利用しやすい工夫がされて、便利になりました。職員の方々も、ソフトな対応で気持ち良い空間です。いつもありがとうございます。（40代・女性）
- ▼本を貸し出すときの対応が雑すぎる。持ってくるまで遅い。雑談して待たされた。（50代・その他）
- ▼探している本を見つけるのを手伝ってもらったが、知識が足りないのか時間がかかった。（50代・その他）
- ▼駐車場を整理する方は挨拶なしです。（70代・男性）

施設や設備など

- ◎新しい本がすぐ入るので楽しいです。施設がいつもきれいです。（30代・女性）
- ◎書棚の整理が行き届いていると思います。見やすく、探しやすいので助かっています（加茂センター）。（70代・女性）
- ◎いつも整理され、書棚など分かりやすい。（70代・男性）
- ◎いつも今日みたいだといひ。丁寧で整理整頓きれいだった。（60代・女性）
- ◎図書配列が解かり易い。（60代・男性）
- ◎本を選びやすい。県の図書館より好みの本がある（寺岡分室）。（70代・女性）
- ◎席が多いので良いと思いました。（60代・女性）
- ◎机の配置、椅子のクッション性はとても良いと思います。（60代・女性）
- ◎包括でも利用。掃除きれい。気持ちいい（南光台分室）。（70代・女性）
- ◎雰囲気良くなりました（将監分室）！（70代・女性）
- ◎きれいで明るくなった（将監分室）。（30代・女性）
- ◎いつもきれいにされている（根白石分室）。（60代・女性）
- ◎いつもトイレ他きれいです。（加茂センター）（70代・女性）
- ◎書籍のディスプレイや季節に合わせたデコレーション等、感心して見えています（黒松分室）。（50代・女性）
- ◎時間が9:30開館、感謝します（バス時間の関係）。（80代以上・男性）
- ◎最近はとても借りやすくなりました。（80代以上・男性）
- ▼メディア（CD等）の新刊が少ないと思います。少しでも多くしてほしいです。（60代・男性）
- ▼色々なジャンルの本をもっと増やしてほしい（黒松分室）。（50代・女性）
- ▼図書の連続性が少ない（南光台分室）。（70代・男性）
- ▼図書の配列が判りにくい。（70代・男性）
- ▼本ががたがたなので、大きいのと小さいのに分けたらどうですか。（10代・女性）
- ▼一般の利用者のしていることか、職員の方のしていることかは不明ですが、資料が全く違うところに入っていることがあるのは、なぜ？（50代・女性）
- ▼ストール編むため、冬物の編み物の本を借りに来ましたが、書棚には春夏物の本しかなく、カウンターの人に頼んでも時間がかかりました。季節物のコーナーを作って、利用者には選ばせるようにしてほしいです。（50代・女性）

- ▼泉図書館のように、借りた本の記録が（レシートのような）あると助かるのですが。機器の導入は難しいのでしょうか（南光台分室）。（60代・女性）
- ▼新書（ハードカバー）の帯を本の内側（表紙）を貼ってくださると内容がわかりやすい。（50代・女性）
- ▼もう少し広さがあってほしい。落ち着いて、本を読めるスペースがあると良いと思います（黒松分室）。（50代・女性）
- ▼以前の建物の時のように、1人用の机と椅子を2コぐらいあったら、1人で本を読む方にはいいのでは?!（南光台分室）（60代・女性）
- ▼ロビーの照明。夕刻時に、高校生がうす暗い中で読書している。毎日の風景です。少し明るくしてやるのが親切ではありませんか。（80代以上・男性）
- ▼夏は部屋が暑いのであまりゆっくりできない。西日のせいですか？空調がされているといいな、と思います。（50代・女性）
- ▼秋なのに暖房は入っているようです。職員は薄着にして、暑そうです。適切な空調を願います。（60代・男性）
- ▼外まわり、草ボウボウ。毎日少しずつ取っていけば、苦なく自然ときれいになるのにと、いつも通る度思っています（加茂センター）。（70代・女性）
- ▼市民センターの図書室を利用していますが（火・金曜）、月曜が祝日の日が多く、火曜が休みになることが多いので、臨時に開くことがあると良いと思います。（70代・女性）
- ▼返却が市内図書館、どこでも可能にできないか（南光台分室）。（70代・男性）
- ▼もっと図書の開館の曜日を増やして欲しいです（根白石分室）。（不明・女性）
- ▼パソコンで予約できない（パソコンなし）ので、分室で予約可能な冊数がわかると嬉しい（寺岡分室）。（70代・女性）
- ▼泉図書館でweb予約した本を、寺岡分室でも受けとれるようにしてほしいです。（40代・女性）
- ▼図書予約システムに不満があります。パソコン等で予約するのと、窓口で予約（パソコンを置いていない支局で）手書きで予約するのとでは、手書きの方が有利で不満です。（60代・男性）
- ▼文庫本を増やしてほしい（寺岡分室）。（60代・女性）
- ▼ブックポストに入れた本を、バーコード読まないまま棚に戻さないでください。（40代・女性）
- ▼大人と子供の差別（読書カードなど）が悪かった。（40代・男性）
- ▼名前や番号の入った物などは、裏返すなり、シュレッダー破棄するとか、配慮が必要でしょう。たくさんの人も目に触れる。すぐ写真とか撮られる時代ですよ!!（不明・不明）
- ▼風邪をひいている方は、少し遠慮していただけると幸いです。（70代・女性）
- ▼時期でしょうか、咳をしている人やくしゃみをしている人がとても多く、本をどけてしてほしいと思いました。（60代・女性）
- ▼資料以外の持ち込み禁止と言いつつ、土日は、教科書などを持ち込んで勉強する中高生でいっぱい。私語も目立つ。なんとかなりませんか。（50代・女性）
- ▼ホームレスの入館を規制してほしい。食事場所を作してほしい。（60代・男性）
- ▼いつも思いますが、駐車場30分では短い。最低45分にして欲しい（超えると有料になる）。（70代・男性）
- ▼駐車場から来て、玄関の入口に自転車が停めてあり、行き帰りの人がすれ違いできない。特に雨の日、傘を差すと特に不便。口頭で言っても、まったく改善されない。職員の人でも利用してみてください。（70代・男性）

(7) 宮城野図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	136	66.9%	30.9%	0.7%	0.7%	0.7%
2 職員の言葉づかい	137	72.3%	24.8%	0.7%	0.7%	1.5%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	135	64.4%	31.9%	1.5%	0.7%	1.5%
4 職員の身だしなみ	135	71.9%	24.4%	1.5%	0.7%	1.5%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	137	72.3%	21.2%	2.2%	0.7%	3.6%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	134	43.3%	44.0%	6.7%	0.7%	5.2%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	132	46.2%	45.5%	4.5%	0.8%	3.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	137	63.5%	29.9%	2.9%	0.7%	2.9%
9 プライバシーへの配慮	133	60.9%	32.3%	1.5%	0.8%	4.5%

職員の対応

- ◎挨拶、声掛け、大変満足しております。(40代・女性)
- ◎挨拶や返却・貸出も、丁寧に早く作業されていて、毎回不満に思うことなどありません。(40代・女性)
- ◎話をする時の、声の大きさ、トーン、スピード等がちょうど良く、分かりやすい。(40代・男性)
- ◎本を探している時、近くにいたスタッフの方が「お探しですか？」と声を掛けてくれ、すぐに見つかり助かりました！！(40代・女性)
- ◎優しい口調で話しかけて下さり、気持ち良く利用できます。だいぶ待って届いた本に、「お待たせしました」と声を掛けて下さり、嬉しかったです。いつもありがとうございます。(30代・女性)
- ◎探していた本を、親切に一緒に探してくれました。同じ作者の本も薦めてくれました(子どもの分を)。(30代・男性)
- ◎一緒に本を探してくれる(書棚まで)。(40代・男性)

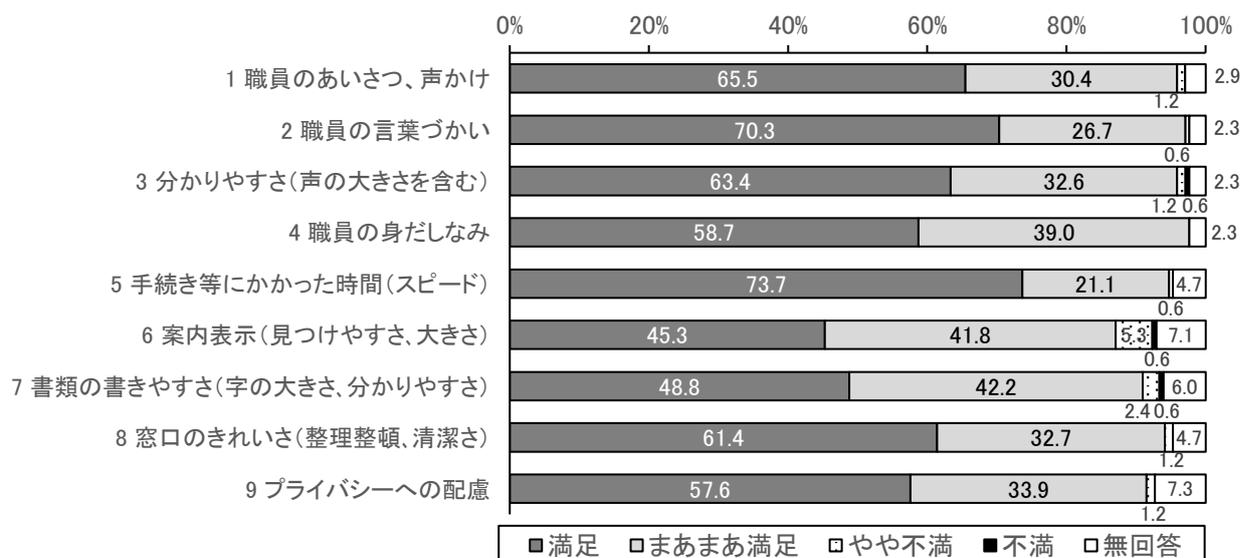
- ◎不明な資料の問い掛け（レファレンス）に、的確な対応を取っておられる点が、とても良いと思います。（60代・男性）
- ◎すぐにわかりやすく対応してくれる。（60代・女性）
- ◎いつも丁寧に應對していただき、ありがとうございます。（60代・男性）
- ◎たくさんの調べ物に、丁寧に應對していただき、嬉しかったです。（60代・女性）
- ◎職員の人達は、皆さんいい人達です！親切で丁寧です！他の図書館よりもきれいだし！（30代・女性）
- ◎いつも親切な対応をしていただいています。ありがとうございます。（40代・女性）
- ◎いつも御世話になっております。皆さん親切な対応して下さいまして、ありがとうございます。（70代・女性）
- ◎対応が親切なので安心して貸出・返却の手続きが出来ます。（70代・男性）
- ◎いつも明るく接していただいています。担当外でも混み合った列から呼んでくれて、スピーディに済みます。（60代・男性）
- ◎いつも素早く対応していただき、窓口が並んでいる時には、他の担当の方が柔軟に対応してくださりありがたいです。（30代・女性）
- ◎並んでいると、すぐに手の空いている職員さんが来てくれるので、カウンターでほとんど待つことなく、助かります。（30代・女性）
- ◎カードの更新日が近い事を教えて頂き、その場ですぐに対応してもらいました。予約資料があったので助かりました。（50代・女性）
- ◎いつも使いやすいです。Thank you！（50代・女性）
- ◎ここの職員の方は、いつも穏やかで心地良いです。ありがとうございます。（50代・女性）
- ◎対応がソフトで好感。返却しても「有難うございます」と言われる。恐れ入ります。（80代以上・男性）
- ◎貸出期間を過ぎても、何も言われませんが、本当に”救い”になる。ありがとうございます。（70代・女性）
- ◎全体的に良い感じで、悪い点はあまり感じない。（70代・男性）
- ◎ありがとうございます。（60代・男性）
- ◎いつも良くしてもらい、有りありがとうございます。（70代・女性）
- ◎いつもありがとうございます。（50代・女性）
- ◎がんばってください。（10代・女性）
- 貸して頂く時に、なぜ”ありがとうございました”と言うのか不思議です。こちらが”ありがとう”なのに。（50代・女性）

施設や設備など

- ◎図書館がきれいなのが良かった。しおりが置いてあるのが良かった。（10代・女性）
- ◎システムがとても使いやすいです。（30代・女性）
- ◎整理整頓されていて、使いやすいです。（40代・女性）
- ◎整理整頓されていてきれいな図書館だと思います。（30代・女性）
- ◎10時からの開館が9時30分になり、嬉しく思います。（50代・女性）
- ◎開館時間を早めることなど、市民の要望を取り入れて下さり、感謝しています。これから寒くなりますので、スタッフの皆様、ご自愛下さい。（40代・女性）
- ◎とても落ち着く空間で、”ホッ！”とします。（60代・女性）
- ◎DVD上映会がとても良かったです。また来たいです。（30代・女性）
- 空調、A夏（寒い）、B冬（暑い）は自分で調整しますので…。（70代・男性）
- ▼空調が暖か過ぎる時もあります。（50代・男性）
- ▼シリーズ物で書かれている本は、なるべく読みたいです。（例）川瀬七緒、今野敏、赤川次郎、など。よろしく！！（70代・女性）
- ▼蔵書の質は更に高めてほしい。読みたい本がしばしば無い。（40代・男性）
- ▼新しい本を早めに貸し出し対象にしてほしい。（60代・女性）

- ▼本、DVD、CDが古いのばかりなので、新しいのをに入れて欲しい。特に経済関連。(50代・男性)
- ▼専門書を探しにきましたが、ほとんどなかったのが残念でした。(大人の)発達障害についてなのですが、あってもかなり古いものでした。(60代・女性)
- ▼もう少し人気のある本は在庫があると助かる。予約待ちがかなり長い時もある。(40代・男性)
- ▼借りたい物がない時に、いつ返却されるかわからないので、何回か無駄になる事がある。(60代・女性)
- ▼借りた本も記録として残り、閲覧できたらいいのになと思っています。(30代・女性)
- ▼オススメの本など掲示があれば、ジャンルの違う本を手に取りやすいカナ…。いつも似たような本を借りているので。(40代・女性)
- ▼手に取りたくなるような、コメントや並べ方をしていただくと、より興味が湧きます。(40代・女性)
- ▼本のページの間、時々ゴミや食べかすが挟まっていたりすることがある。(60代・男性)
- ▼汚本が最近目立つ様な気がします。(50代・女性)
- ▼よく歴史本を読んでいると、ページの中が汚れていたり、チェック、髪の毛など不愉快な時があるので、よく本を点検してもらいたい。(70代・女性)
- ▼借りる時に本がばらばらになっていて、残念な時があります。(40代・女性)
- ▼CDの名前を見つけるのが困難。(60代・男性)
- ▼県図書館のCD返却をお願いしたら、最初、不可と言われました。以前太白でお願いした時は、スムーズに返却できたのですが…。(40代・男性)
- ▼DVDの貸出し限度を、もう少し拡大してほしい。(80代以上・男性)
- ▼DVD返却した際に、映りの不具合等聞かれなかった。借りたDVDは、映像が映らない所があり、最後まで観られず。毎回クリーニングしているか不明だが、返却時の利用状況は、担当者皆、確認するようにしてほしい。返却時、映らない所があった事を伝えたら、その担当者は何も言わなかった。その後、そのDVDをどうするか不安だった。(40代・女性)
- ▼カウンター廻りの照明をもう少し明るくすると良いと思う。(60代・男性)
- ▼閉架図書の確認をしたかったが、机が埋まって、つらかった。(30代・女性)
- ▼宮城県の図書館の休みの多さにびっくりしました。根本的な見直し希望します。(50代・女性)
- ▼館内にw i - f iがなく、スマホで調べ物などするのに不便です。時間制限など付いていても構わないので、w i - f iを設置していただきたい。(20代・男性)
- ▼以前別の場所に有った時は、駐車場も無料で利用しやすかった。遠くなったのと駐車代が気になります。もう少し駐車代を考えて欲しい。(50代・女性)

(8) 太白図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	171	65.5%	30.4%	1.2%	0.0%	2.9%
2 職員の言葉づかい	172	70.3%	26.7%	0.6%	0.0%	2.3%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	172	63.4%	32.6%	1.2%	0.6%	2.3%
4 職員の身だしなみ	172	58.7%	39.0%	0.0%	0.0%	2.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	171	73.7%	21.1%	0.6%	0.0%	4.7%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	170	45.3%	41.8%	5.3%	0.6%	7.1%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	166	48.8%	42.2%	2.4%	0.6%	6.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	171	61.4%	32.7%	1.2%	0.0%	4.7%
9 プライバシーへの配慮	165	57.6%	33.9%	1.2%	0.0%	7.3%

職員の対応

- ◎挨拶がありました。(60代・女性)
- ◎地下の方々の挨拶がいつも良いので、感心しています。(70代・女性)
- ◎来館者に気づき顔を見て話しをしてくれる。(70代・男性)
- ◎8才息子と来ますが、いつも優しく声掛けして下さいます。(40代・女性)
- ◎貸してくれて「ありがとうございます」と言う時、貸す側も「ありがとうございます」と言ってくれるのは嬉しい。(60代・男性)
- ◎資料の予約をする際、貸出の順番(1巻の後に2巻等)を確認してくれたので非常に良かったです。(40代・男性)
- ◎テキパキと仕事されていました。(50代・女性)
- ◎対応して下さる方が良かった。(50代・女性)
- ◎アドバイス(本の内容)がとても良かった。(70代・女性)
- ◎この場所等うかがっても、忙しいのに親切に一緒に探していただける。(60代・女性)
- ◎窓口での対応がとても丁寧で良かったです。ゆっくりとした気持ちで本を選ぶことができました。(50代・女性)

- ◎常に言葉使いも丁寧であるし、親切に説明して頂いて、感謝しております。(80代以上・男性)
- ◎勤務態度、真面目、丁寧、親切。(80代以上・男性)
- ◎地図のコピーなど、親切でした。(70代・女性)
- ◎変な事をきいてもやさしく答えてくれていつも親切です。(70代・女性)
- ◎来店者の無理な申し出を気持ち良く受け入れて下さって、ありがとうございます。今後も利用させていたいただきたいと思いますので、よろしくお願いします。(60代・女性)
- ◎大変親切にしてもらいました。(50代・男性)
- ◎皆様親切で感じ良い。(80代以上・男性)
- ◎いつも親切に対応して下さい、感謝の外ありません。(80代以上・男性)
- ◎言葉遣いが丁寧だと思いました。(50代・女性)
- ◎以前より丁寧に声掛けして下さいなど思っていました。(70代・不明)
- ◎丁寧な対応です。(60代・男性)
- ◎丁寧に教えてもらったところがあるので、気に入っています。(30代・女性)
- ◎とても丁寧に対応して下さいました。数年ぶりでしたが、とても良かったです。(40代・男性)
- ◎いつも丁寧に配慮してくださって、ありがとうございます。(40代・女性)
- ◎探している本の場所を丁寧に教えて頂き、ありがとうございました。(40代・男性)
- ◎いつも図書館を利用する時、手際よく処理して頂いている。(40代・男性)
- ◎すぐ対応してくれる。(70代・男性)
- ◎いつも素早く対応してもらえます。(40代・女性)
- ◎すぐに探してくれて相談しやすい。(70代・女性)
- ◎いつも丁寧にスピーディなので、気持ちよく帰る事ができる。(60代・女性)
- ◎窓口がスピーディです。(30代・女性)
- ◎混んできた時は、素早く他の職員さんが声を掛けてくれるのが良かったです。(50代・女性)
- ◎窓口サービスが並んでいる時には別の人(手が空いている人)が手早く対応してくれる。(80代以上・男性)
- ◎対応に満足しております。(60代・男性)
- ◎いつも利用させていただいておりますが、不快な思いをしたことはありません。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。(50代・女性)
- ◎今まで何度も応接、対応を受けたが、不快に思ったことは一度もないです。(80代以上・男性)
- ◎いつも利用していますが、不満に思ったことはありません。(70代・女性)
- ◎いつもありがとうございます。(60代・女性)
- ◎いつも利用しております。今日は孫(5才)を連れて楽しみました。(70代・男性)
- ◎日々、色々な新聞読ませていただいています。(60代・女性)
- ◎長年利用させて頂いて居ります。有難く、感謝して居ります。(70代・女性)
- ◎更新の連絡はいただいていたのですが、声を掛けられ思い出したところです。このように声を掛けられ、すぐ手続きを案内していただくと助かります。(50代・女性)
- ◎対応した職員は知的で素晴らしい人でした。ありがとうございました。私は障害者なので、とても嬉しかった。必ずまた来ます。(80代以上・不明)
- ▼ワゴンに乗っている返却の本は、見ている前でさっさと持って行くのではなく、少し置いてほしい。見ている前で手を出してきて持って行くのは気分が悪い。(60代・女性)
- ▼全体的に静かで良いのですが、時折声の大きい職員さんや私語の多い職員さんがいます。(40代・女性)
- ▼忙しかったのか、子ども(5才)が本の予約をお願いすると、イライラされていた様子でした。本人が頑張って話しかけていたので、もう少し優しく対応してやってほしかったです。(30代・女性)
- ▼地下カウンターに予約本を受け取りに行った時、前に受け取りの人がいて職員さんが一人対応されていたので指示線に並びました。その他2人の職員さんがカウンターにいて、1人は相談業務で対応していたようです。もう一人の職員さんは返却本カウンターにいました。周囲が混んでいる様子もなく、ただカウンターで紙切りの作業をしていたようです。受け取り作業が2人でもできるのであれば、手が空いていて返却者が周囲にいないれば周りの様子を見て、返却担当者であっても、一人くらい並んでいる人の対応はできたのではないのでしょうか。臨機応変な対応をしていただきたいです。その時並んでいたのは私一人だけでした。(50代・女性)

- ▼地下で予約の本を受けとる列に並んでいて、カウンター内に職員がいるのに来館者の対応している人が一人しかいなく、待ったことが何度かありました。もう少し対応して下さる職員さんが増え、流れがスムーズになると思います。(20代・女性)
- ▼奉仕の心以上に「私は司書」と思っている方が時々おられ、楽しくない気持ちになります。(30代・女性)

施設や設備など

- ◎案内表示がを見つけやすかった。(70代・男性)
- ◎広くて見やすい。(30代・女性)
- ◎(館内が)明るかったです。(70代・女性)
- ◎落ち着きがあり、過ごしやすい環境である点。(20代・女性)
- ◎きれいな館内で気持ちが良かった。(70代・女性)
- ◎借りたい本がすぐ見つけれられた。(50代・不明)
- ◎とても欲しい本が探しやすく助かっています。(40代・女性)
- ◎9時半から開館になって便利になりました。(40代・女性)
- ◎開館時間が9時半になり、早く図書館へ来れるので助かる。(60代・女性)
- ◎太白図書館の開館時間が30分早くなりとても嬉しい。(80代以上・女性)
- ◎初来館。このような文化施設のあることに感じ入った。(80代以上・男性)
- ◎いつもきれいなスペースで本を貸して頂きありがとうございます。(40代・女性)
- ◎スクリーンに、邪質な光が入らなくしてもらったのは、一歩前進！(70代・男性)
- 利用する側が高度な接客を求めるのはちょっと…ひどい(!?)一流ホテルや高級デパートではないのだから、交通局よりはるかにマシ!!←対応ひどかった。(50代・女性)
- ▼探したい本の場所が分かるよう、高い位置に表示があるとより良いかもしれません。(40代・男性)
- ▼本の種類増やしてほしい。読みたいものが、広瀬図書館にあることが多い。(50代・女性)
- ▼破損している本が今まで二度ある。返された時の確認が必要だと思います。(70代・女性)
- ▼書架に戻された本が、バラバラに収められていることが、時々見受けられます。(60代・男性)
- ▼前人の貸出カード用紙が入っている事が多々ある。返却時、中身の確認も必要ではないでしょうか？(50代・女性)
- ▼もう少し予約の多い本を多く在庫に欲しい。待ち時間が長くなることあり(2~3冊しか在庫ない)。(60代・男性)
- ▼新聞等に出ているベストセラーの本が少し遅れても欲しい。(80代以上・男性)
- ▼雑誌の納入が発売日になっても届いていない。(70代・男性)
- ▼もう少しCDを増してほしいです。(50代・女性)
- ▼メディアの貸出の袋は薄すぎて不安。メディアテークや他の図書館のように丈夫なものに。(40代・男性)
- ▼久し振りなので少し戸惑った。タッチパネルも以前とは違っていたので、うまく活用できなかった。お声かけして、やり方を質問すればいいのでしょうか「まあいいか」となってしまった。(60代・女性)
- ▼インターネットで応答が遅い。(80代以上・男性)
- ▼検索機のタッチパネルの反応が弱いようです。(40代・女性)
- ▼地下のパネル脇にも消しゴムつき鉛筆があったら、文字を押しやすくなる気がする。指だと時々(私が不器用なので)反応が鈍い。画面(PC)で文字サイズを自分で調整できる方法として「Ctrl キー&マウスで文字サイズを縮小拡大できます」と書いてもらえたら、文字サイズ小さめにして1ページの情報量増やしたい人や、見えないので文字を大きくしたい人が便利だと思う。あと、データベースの横断検索とかで(新作だと購入検討等で一概にそう対応出来ないのかもしれないが)古い本とかなら「市内には無いが、県内までにはある」と受理してもらえたら嬉しいなど思いました。(前回「市内にはありませんね」とだけ言われ、事情を説明したら「なるほど」という感じの反応だったので)(不明・不明)

- ▼何でもかんでもインターネット利用になって行くのがつらい。落ちこぼれている者はどうしていいか？（70代・女性）
- ▼貸出期間を、2週間～3週間に延ばして欲しいです。（70代・女性）
- ▼走り回ったり、追いかけてくる子（小学生？←隠れて？）がいるので、危険を感じる時があります。これは注意して欲しい。（40代・女性）
- ▼土、休日、小さい子供をほったらかしにしている親を何とかして欲しい。検索機はおもちゃではないし、騒ぐ場ではない。（50代・女性）
- ▼地下の図書室、ソファ付近、変な臭いがする時がある。（60代・女性）
- ▼このアンケートを書くのに椅子があれば楽（身障者なので）でした。（60代・女性）
- ▼足腰が不自由になっているので、1階～2階の行き来が苦しい。（80代以上・男性）
- ▼閉館時間を延長して下さい。（50代・女性）
- ▼閉館時間をもう少し遅くしていただけると有難いと思います。（40代・その他）
- ▼できれば土、日、休日の閉館ももう少し遅く迄開けておいて欲しい。夕方5時では早過ぎです。（80代以上・女性）
- ▼せめて19：30までにしてほしいです。（40代・女性）
- ▼映画はもう少し新しいものを作って欲しい。（60代・女性）
- ▼図書館とは関係ないところが管理しているそうですが、入口近くのお花のコンテナ、いつも水不足で花が枯れているのが可哀そうです。なんとかならないでしょうか。（70代・女性）
- ▼駐車場があると良いです。（20分ぐらいの無料）（50代・男性）
- ▼休館がある。（70代・男性）
- ▼コーヒーが飲めると良い。コンビニのような有料で良い。（70代・男性）
- ▼読書手帳、大人のもあればいいと思います。しっかり取り組んでいたら、百冊で図書館オリジナル絵本Getとかあるといいなと思います。（30代・女性）
- ▼宮城はパキスタン人が多いので、パキスタン語の本や「やさしい日本語」での情報提供をお願いします。老人の多い地域に移動車を出して下さい。（30代・女性）
- ▼絵本と子育て本のコーナーを隣接させると、とても良いと思います。（30代・女性）
- ▼精神疾患や発達障害者の為のコインロッカーのような、DVD、CDをかえせる仕組みを作して下さい。（30代・女性）
- ▼市立病院のけやき文庫や無許可の保育園や児童館に廃棄本を入れて下さい。児童館職員に対し、子どもが多く、取りに行けない館が多いです。絵本の白黒の絵のぬり絵を子どもがもらえると嬉しいと思います。（30代・女性）

12-2 ご意見・提案に対する改善策（公所）

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
障害者総合支援センター	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>駐車場から出る際に必要な出庫番号の電子表示を、よりお客様が見やすい位置に配置しました。</p>
児童相談所	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示の満足度が他の項目に比べ低いため、右記の取り組みを実施します。 	<p>施設の性質上、各部屋は落ち着いた色調の表示で統一しております。来庁された方には、窓口の場所が分かり易いよう、なお表示の仕方を検討してまいります。</p>
児童相談所	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の書きやすさの満足度が他の項目に比べ低いため、右記の取り組みを実施します。 	<p>受付窓口において来所された方に書類をお書きいただくことは原則としてありませんが、業務の中で各種書類にご記入いただく際は、より分かり易く丁寧に説明するよう努めてまいります。</p>
家庭ごみ減量課 (葛岡リサイクルプラザ)	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 1階トイレの手洗い場蛇口が、あきらかに設計ミスだと思います。全く手が洗えません。次回、付け替え時に検討してください。 	<p>修繕について検討いたします。</p>
家庭ごみ減量課 (今泉リサイクルプラザ)	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● リサイクル展示品は、出品数増やして欲しいです。 	<p>フロア面積の関係上、現在の展示数とさせていただいています。 これからもスペースの有効な利用を心掛け、お客様に喜んでいただける展示に努めて参ります。</p>
家庭ごみ減量課 (今泉リサイクルプラザ)	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 男性の衣類が少ないですね。 	<p>本館の展示品は、市民の方から提供いただいた物でございます。 限りある衣類の中から、季節に合わせて展示しております。 これからも、お客様に喜んでいただけるよう努めて参ります。</p>
今泉工場	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 受付に時間がかかるので混雑時には外に出て申請書配布の対応をしてほしい。 	<p>交代で休憩をとる時間帯等、業務の都合上、常時屋外での対応は困難ですが、混雑時には</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			きる限り事前の申請書の配布を行うよう職員を指導しました。
今泉工場	その他 (窓口応対)	● 職員の態度に不満。	ご意見を踏まえ、より一層丁寧な対応を心掛けるように職員を指導しました。
葛岡工場	手続き等にかかった時間	● 受付の時もう少し早くしてほしい。3列～5列くらいのとき早くするよう工夫してほしい。	受付に掛かる時間を短くできるよう、可能な対策を取っているところですが、ホームページと「資源とごみの分け方・出し方」でもお知らせしているとおり、葛岡工場では曜日や時間帯によって搬入する車両が集中してしまい、市民の方に待ち時間を頂くことがあります。来年度からごみの計量・料金徴収方法を変更する予定としており、それに併せて待ち時間を少しでも短くできるよう、状況を分析して対策を検討します。
青葉環境事業所	窓口のきれいさ	● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	窓口に設置しているチラシ、パンフレットのラックを入口正面に配置し取りやすいように工夫しました。また、来庁された方がわかりやすいよう、「スリッパに履き替えてください」「ご自由にお持ちください」「ご自由にお取りください」の表示を明るい色調の台紙にしました。
博物館	その他 (施設・設備)	● 【自主的な取り組み】アンケートのご意見ではありませんでしたが、右記の改善案を実施しました。	老朽化で使用できる範囲が限られていた傘立てについて、1台寄贈されたことを機に全台更新し、利便性向上を図りました。
科学館	その他 (窓口応対)	● 声の大きさが小さかった。ニコニコ笑顔が足りない。怖い感じがした。	利用者が分かりやすく、楽しみながらご利用いただけるよう、より丁寧な対応を心がけてまいります。
科学館	その他 (施設・設備)	● 展示等の器械が正確に機能しないものがいくつかある様です。毎回故障してないか、定期的な確認をお願いしたいです。 ● ビデオの音質は酷かった。	展示物につきましては、毎日見回りの上修理等を行っているところですが、不具合がありご迷惑をお掛けいたしました。正常な状態でご利用いただけるよう細心の注意を払い、管理してまいります。
科学館	その他	● 混んでいてできないことがあった。	人気のある展示物は、待ち時間をいただくことがありますの

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			で、ご理解のほどよろしく願います
市民図書館	その他（施設・設備）	● 施設の天井が破損した後、一部が網で覆われていますが、これによって少し暗い雰囲気になったこと。	令和2年1月から2月にかけて天井改修工事を行い、その後、網を撤去する予定です。
市民図書館	その他	● 絵本コーナーが以前よりたくさんのお絵本が置いてあると思いますが、表紙を出して本を置いておくことが無くなって、知らない本と出会いにくくなったように思います。	利用の少ないものや状態のあまりよくないもの等を確認し、書庫へ移動するなどして、表紙を出して展示できるようなスペースをなるべく確保できるように取り組む予定です。
市民図書館	その他（窓口対応）	● マスクをしていたためか、やや声が聞き取りにくかった。表情も暗く、必ずしも感じは好ましくなかった。	来館者の皆様に気持ちよく利用していただけるよう、接遇について改めて職員に周知・徹底いたします。
市民図書館	その他	● 南側のソファで横になったり、靴を脱いで足を上げている人をなぜ放置するのでしょうか？	定期的に巡回し、気持ちよく利用できる館内の環境整備に努めます。
市民図書館	その他	● 館内が暑い寒い。暖房冷房の効きすぎ。	冷房・暖房が過剰な時は施設管理者であるせんだいメディアテークに連絡して調整しますので、職員にお伝えください。
市民図書館	その他（施設・設備）	● 駐輪場が狭いのに持ち主不明の自転車が置かれっぱなしになっている。	施設管理者であるせんだいメディアテークに伝え、対応を依頼しました。
市民図書館	その他（施設・設備）	● トイレの錠が壊れているのに修理しない。	施設管理者であるせんだいメディアテークに伝え、対応を依頼しました。
市民図書館	その他	● 4階に行く人で並んでいる人がいるのに、入り口が2か所あるから、多分意味がない。	令和元年9月から、開館直後に3階・4階の閲覧席を利用する方はエスカレーター前に並んでいただくよう、一本化したところです。
泉図書館	案内表示	● 図書の配列が判りにくい。	図書の種類別に配架場所をまとめた新たな配架図を制作し、1階入口付近に掲出しました。
泉図書館	プライバシーへの配慮	● 名前や番号の入った物などは裏返すなり、シュレッダー廃棄するとか、配慮が必要でしょう。たくさんのお人も目に触れる。すぐ写真とか取られる時代ですよ。	利用者申込書など個人情報がかかれた紙類については、所定の場所に裏返して保管することとしておりますが、ご指摘を踏まえ、職員に周知徹底しました。

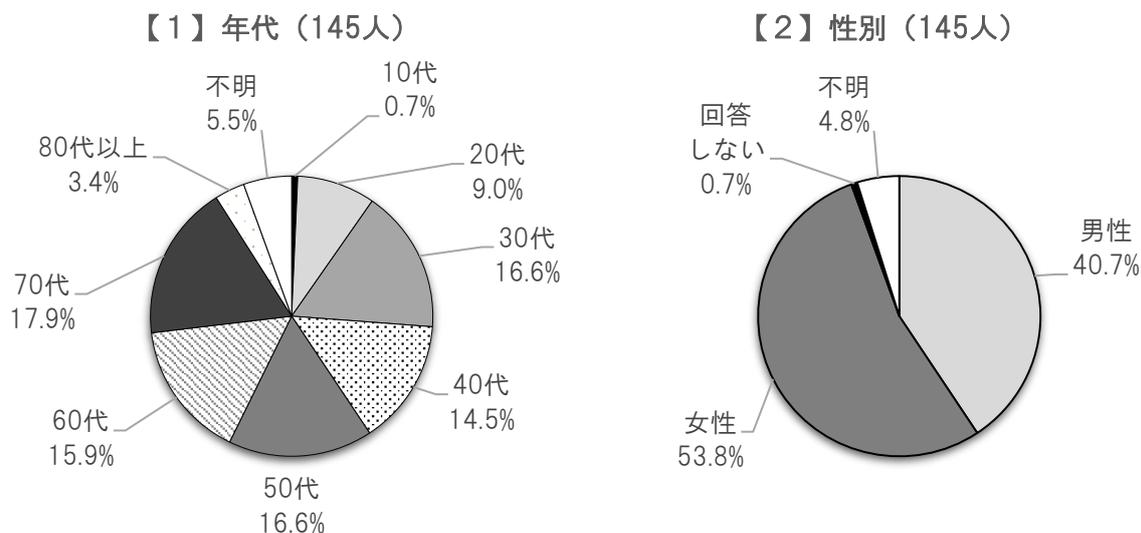
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
泉図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 通路のこと 駐車場から来て玄関の入口に自転車が止めてあり、行き帰りの人がすれ違いできない。 	<p>駐車場への通路につき駐輪しないよう、呼びかける掲示物を3カ所に掲示しました。</p>
泉図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 資料以外の持ち込み禁止と、いつ、土日は教科書などをもち込んで、勉強する中高生でいっぱい。私語も目立つ。なんとかなりませんか。 	<p>当館では様々な利用に適切に対応するため、本年8月に閲覧席を「資料閲覧席」と「自由閲覧席」に分け、「自由閲覧席」の利用については制限を設けずに、資料の持ち込み勉強などにも利用できることといたしております。</p> <p>なお、職員が巡回しており、私語が目立つ場合には注意するよう、周知しました。</p>
泉図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 秋なのに暖房が入っているようです。職員は薄着にして暑そうです。適切な空調を願います。 	<p>館内が広い空間となっているため、どうしても温度差が生じ、場所により、暑い・寒いなどの状況が発生します。不快と感じられた場合は、遠慮なく職員にお声がけください。可能な範囲で調節いたします。</p>
泉図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● ストールを編むため、冬物の編み物の本を借りに来ましたが、書棚には春夏物の本しかなく、カウンターの人に頼んでも、時間がかかりました。季節もののコーナーを作って、利用者には選ばせるようにしてほしいです。 	<p>当館におきましては、年間を通して様々な企画展示を行っております。ご意見につきましては、今後の企画展示の参考とさせていただきます。</p>
宮城野図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 汚い本が最近目立つような気がする。 	<p>ご利用の多い小説等は買い替えも行っておりますが、年数が経過している本の汚れは特に注意して確認するよういたします。</p>
宮城野図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● おすすめの本などのコメントや、並べ方を工夫してもらえると、より興味がわき、手に取りやすい。 	<p>当館の展示コーナーでは、月替わりでテーマを設け、関連する本やCD・DVDを展示しておりますので、ご利用の参考にしていただければ幸いです。また、新たな試みとして、貸し出されることの少ない良書を選んで展示し、本へのコメントを募集するイベントを行いました。</p>
宮城野図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 空調が夏は寒く、冬は暑い時もある。 	<p>夏は28℃、冬は18℃を基準としつつ、同じ建物内の施設の気</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			温との差も考慮して空調の温度を設定しております。暑い・寒いなどの状況に応じて調整いたしますので、職員にお伝えください。
宮城野図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 本のページが汚れていたり、髪の毛が挟まっていたり、不愉快な時があるので、よく点検してほしい。 	返却を受けた際に、汚れのひどいものはチェックするようにしておりますが、行き届かないこともあるかと思えます。申し訳ありません。お気づきのときは、職員にお伝えください。
宮城野図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● DVD を返却した際に、映りの不具合等をきかれなかった。皆、確認するようにしてほしい。また、映らない箇所があることを伝えた時に、何も言われなかった。 	CD・DVD に不具合のある場合、視聴チェックを行い確認されれば研磨または廃棄しておりますので、お気づきの際には職員へお伝えください。なお、カウンターで不具合のお申し出に返事がなかったとのことについて、今後明朗な対応を心掛けるよう職員に注意をいたしました。
宮城野図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 宮城県図書館の CD の返却を頼んだら、最初、できないと言われた。太白図書館で頼んだ時はスムーズに返却できたのに。 	宮城県図書館で貸出を受けた資料の返却は、当館を含め、仙台市のすべての図書館でお受けしています。が、スタッフに徹底できておらず、ご迷惑をおかけしました。なお、周知徹底いたします。
太白図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● ワゴンにのっている返却用の本は、見ている前でさっさともっていくのではなく、少し置いてほしい。見ている前で手を出して持っていくのは気分が悪い。 	本の返架をする場合には、利用者の方の都合を優先して行動するよう、職員やアルバイトはもちろん、ボランティアの方にも、改めて注意をいたしました。
太白図書館	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● 全体的に静かで良いのですが、時折声の大きい職員さんや私語の多い職員さんがいます。 ● 忙しかったのか、子ども（5才）が本の予約をお願いすると、イライラされていた様子でした。本人が頑張っている様子だったので、もう少し優しく対応してやって欲しかったです。 	カウンターでの対応は常に親切丁寧に当たること、声の大きさに注意するとともに、私語は慎むことを、改めて職員に注意をいたしました。

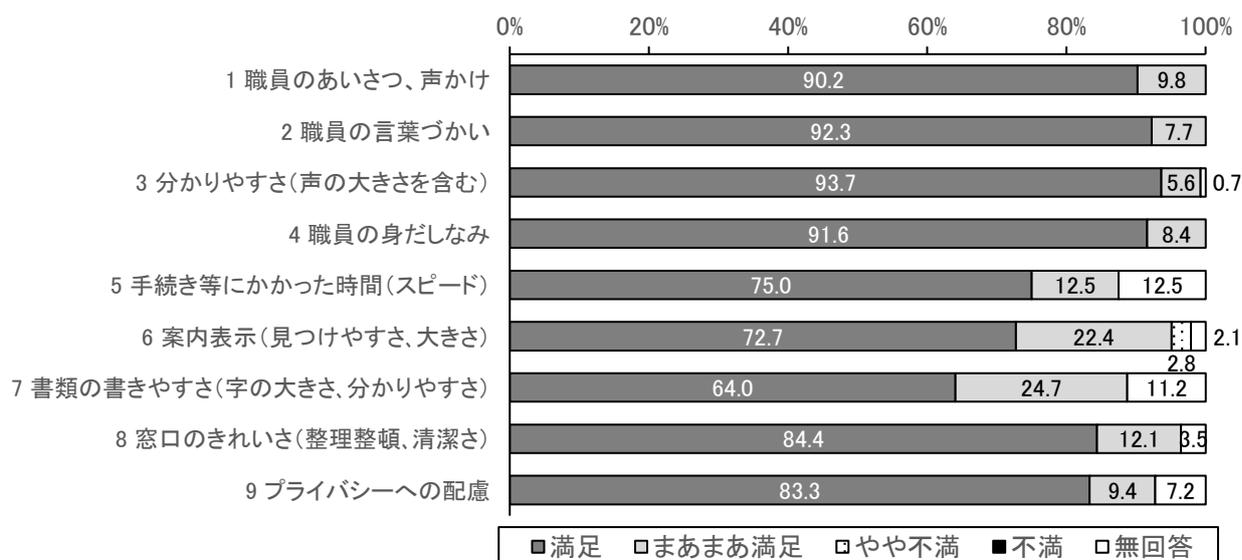
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
太白図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 破損している本が今まで二度ある。返された時の確認が必要だと思えます。 ● 前人の貸出カード用紙が入っている事が多々ある。返却時、中身の確認も必要ではないでしょうか？ 	返却時の破損の有無や私物混入の確認は日頃から実施しておりますが、一層注意して確認するようにいたします。
太白図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● メディアの貸出の袋はうすすぎて不安。メディアテークや他の図書館のように丈夫なものにしてほしい。 	当館では CD 等の小さめの資料につきましてはご指摘の薄めの布の袋をお渡ししていましたが、今後はなるべく厚めの布ケースや丈夫なビニールの袋でお渡しするようにいたします。
太白図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 走り回ったり、おいかげっこをする子（小学生？←隠れて？）がいるので、危険を感じる時があります。これは注意して欲しい。 	職員や警備員は 1 日数回館内を巡回して安全管理に努めておりますが、これからは、なお一層注意して参りたいと存じます。
太白図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● このアンケートを書くのに椅子があれば楽（身障者なので）でした。 	アンケートの記載場所の一部にしか椅子を設置していませんでした。次回からはすべての記載場所に椅子を設置するよう改めます。
太白図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 図書館とは関係ないところが管理しているようですが、入口近くのお花のコンテナ、いつも水不足で花が枯れているのが可哀そうです。なんとかならないでしょうか。 	花のコンテナを管理しております、株式会社たいはつくるへ対応を依頼しました。

13-1 調査結果（市民利用施設）

（1）市民利用施設全体

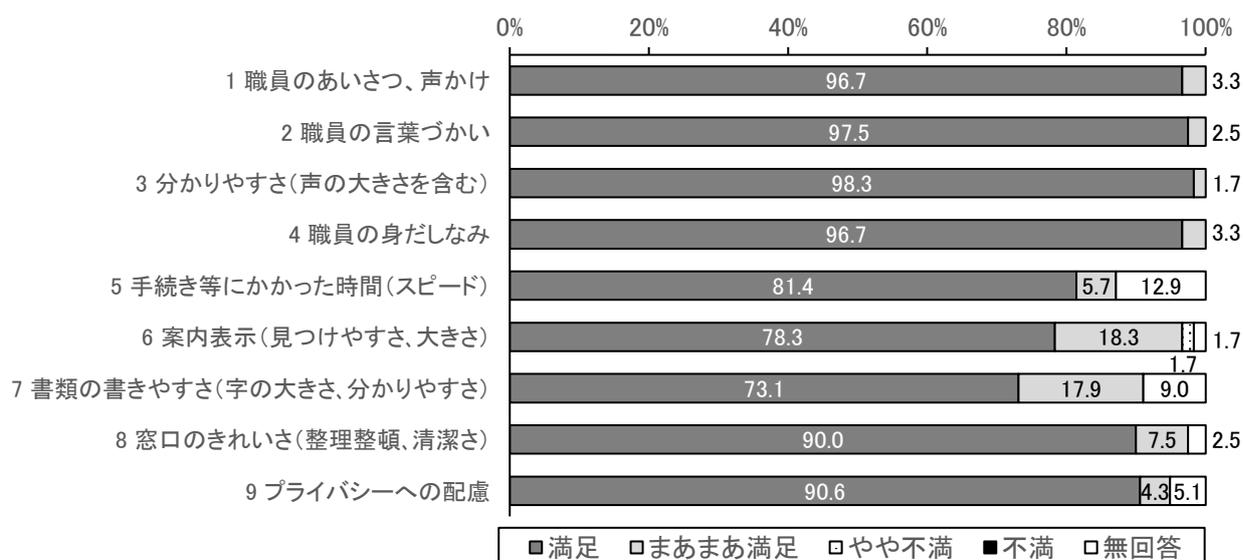


【3】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	143	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	142	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ（声の大きさを含む）	142	93.7%	5.6%	0.7%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	143	91.6%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間（スピード）	88	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%
6 案内表示（見つけやすさ、大きさ）	143	72.7%	22.4%	2.8%	0.0%	2.1%
7 書類の書きやすさ（字の大きさ、分かりやすさ）	89	64.0%	24.7%	0.0%	0.0%	11.2%
8 窓口のきれいさ（整理整頓、清潔さ）	141	84.4%	12.1%	0.0%	0.0%	3.5%
9 プライバシーへの配慮	138	83.3%	9.4%	0.0%	0.0%	7.2%

(2) 晩翠草堂



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	120	96.7%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	120	97.5%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	120	98.3%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	120	96.7%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	70	81.4%	5.7%	0.0%	0.0%	12.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	120	78.3%	18.3%	1.7%	0.0%	1.7%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	67	73.1%	17.9%	0.0%	0.0%	9.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	120	90.0%	7.5%	0.0%	0.0%	2.5%
9 プライバシーへの配慮	117	90.6%	4.3%	0.0%	0.0%	5.1%

職員の対応

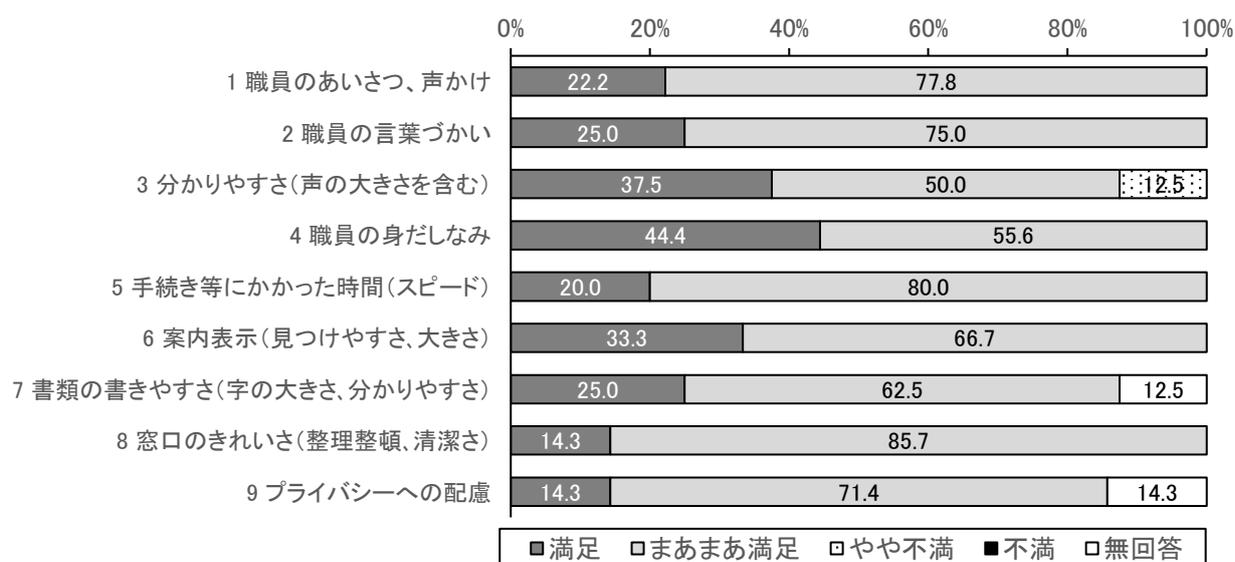
- ◎入場時の声かけと、見学時の配慮がすばらしかったです。(40代・男性)
- ◎親切にご説明いただきました。(50代・男性)
- ◎親身になってご説明頂きありがとうございました。もっと広く知られるといいですね！！(70代・男性)
- ◎とてもいねいに説明していただきました。落ち着きました、又来たいと思います。(70代・女性)
- ◎丁寧で分かりやすく、とても良かったです。(20代・女性)
- ◎丁寧に説明いただきました。ありがとうございます。(50代・女性)
- ◎丁寧にご説明いただきありがとうございました。静岡から参りました。(30代・女性)
- ◎丁寧な案内をいただき、知らなかった人物像がわかり嬉しかった。(60代・女性)
- ◎質問に丁寧に答えてくれたのが、とても良かったと思いました。(20代・女性)
- ◎詳しく説明していただいて、おもしろく、知らないことがたくさんあり、とても勉強になりました！ありがとうございました！！！！(20代・女性)

- ◎「荒城の月」作詞・作曲時の詳しい経緯等の説明が良かった。知らなかった事ばかりでした。
(50代・男性)

施設や設備など

- ◎古い建造物と展示品の保管がとても良い。(70代・男性)
- ◎維持・管理に敬意を表する。(70代・女性)
- 盛岡から来て初めて見学させていただき、少しの間、楽しい思いにふける事が出来ました。(70代・女性)
- 初めて訪れました。歴史的にも貴重な施設であると思います。土井先生のお姿がそこにあるようです。(60代・男性)
- 初めて中に入りました。街中なのにときが止まったような空間で、ゆっくりしたひとときをすごせました。(50代・女性)
- 参考になりました。(60代・男性)
- 前に来た時の復習になりよかったです。(30代・女性)
- 亡き父が好きだった荒城の月、本日おうかがいできて、有難きことです。どうもありがとうございました。(不明・不明)
- 別世界に入り込んだような気持ちになりました。(不明・不明)
- 保管は大変かと思いますが、頑張って下さい。行政等の支援もあると良いと思います。(40代・男性)

(3) 七北田公園都市緑化ホール



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	9	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	8	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 分かりやすさ(声の大きさを含む)	8	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	5	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	9	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	25.0%	62.5%	0.0%	0.0%	12.5%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	7	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	7	14.3%	71.4%	0.0%	0.0%	14.3%

職員の対応

- ◎こちらから挨拶すると、笑顔で返事してくれました。(50代・女性)
- ◎作品展の時は、とても親切にされました。(50代・女性)
- ◎サンルームでサークル活動する時、机の移動などお世話になりました。(50代・女性)

13-2 ご意見・提案に対する改善策（市民利用施設）

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
晩翠草堂	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	展示品について、英語・中国語（繁体字・簡体字）のキャプションプレートを設置しました。
野草園	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 道すじへの矢印看板が欲しい 	案内表示につきましては、設置内容等につきまして現在検討しているところです。
野草園	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 立入禁止のところがあって残念でした。 	令和元年10月の台風19号の被害があり、危険なため一部通行止めにしておりますが、3月20日の開園に向けて復旧工事の準備をしています。
野草園	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 自然に作られた階段の段差が有りすぎ。 ● 昇り降りに苦労しました。（年のせいか足腰に響きました） 	平成30年度に一部園路の改修工事を行いました。引き続き歩きやすい園路づくりに努めてまいります。