

第 23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)税務会計課.....	9
(4)家庭健康課.....	10
(5)保育給付課.....	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.....	16
3-2 ご意見・提案に対する改善策(青葉区役所)	17
4-1 調査結果(宮城総合支所)	20
(1)宮城総合支所全体.....	20
(2)税務住民課.....	22
(3)保健福祉課.....	24
(4)障害高齢課.....	25
(5)保険年金課.....	26
(6)道路課	27
4-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城総合支所)	28
5-1 調査結果(宮城野区役所)	30
(1)宮城野区役所全体.....	30
(2)戸籍住民課.....	32
(3)税務会計課.....	34
(4)家庭健康課.....	35
(5)保育給付課.....	36
(6)障害高齢課.....	37
(7)介護保険課.....	38

(8)保護課	39
(9)保険年金課.....	40
(10)道路課.....	41
(11)街並み形成課.....	42
5-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城野区役所)	43
6-1 調査結果(若林区役所)	46
(1)若林区役所全体.....	46
(2)戸籍住民課.....	48
(3)税務会計課.....	50
(4)家庭健康課.....	51
(5)保育給付課.....	52
(6)障害高齢課.....	53
(7)保護課	54
(8)保険年金課.....	55
(9)道路課	56
(10)街並み形成課.....	57
6-2 ご意見・提案に対する改善策(若林区役所)	58
7-1 調査結果(太白区役所)	62
(1)太白区役所全体.....	62
(2)戸籍住民課.....	64
(3)税務会計課.....	65
(4)家庭健康課.....	66
(5)保育給付課.....	67
(6)障害高齢課.....	69
(7)介護保険課.....	71
(8)保護課	72
(9)保険年金課.....	73
(10)道路課	74
7-2 ご意見・提案に対する改善策(太白区役所)	75
8-1 調査結果(秋保総合支所)	79
(1)秋保総合支所全体.....	79
8-2 ご意見・提案に対する改善策(秋保総合支所)	80
9-1 調査結果(泉区役所).....	81
(1)泉区役所全体.....	81

(2)戸籍住民課.....	83
(3)税務会計課.....	84
(4)家庭健康課.....	85
(5)保育給付課.....	86
(6)障害高齢課.....	87
(7)介護保険課.....	88
(8)保護課.....	89
(9)保険年金課.....	90
(10)公園課.....	91
(11)道路課.....	92
9-2 ご意見・提案に対する改善策(泉区役所).....	93
10-1 調査結果(消防局).....	97
(1)消防局全体.....	97
(2)泉消防署.....	98
10-2 ご意見・提案に対する改善策(消防局).....	99
11-1 調査結果(本庁舎).....	101
(1)本庁舎全体.....	101
12-1 調査結果(公所等).....	102
(1)公所等全体.....	102
(2)葛岡リサイクルプラザ.....	103
(3)今泉リサイクルプラザ.....	104
(4)市民図書館.....	106
(5)泉図書館.....	110
(6)宮城野図書館.....	114
(7)太白図書館.....	117
12-2 ご意見・提案に対する改善策(公所等).....	119
13-1 調査結果(市民利用施設).....	121
(1)市民利用施設全体.....	121
(2)マイナンバーカード特設センター.....	122
(3)晩翠草堂.....	123
13-2 ご意見・提案に対する改善策(市民利用施設).....	126

1 調査の概要

市役所各庁舎、区役所、総合支所、公所等、一部の市民利用施設において、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

令和4年11月14日(月)～12月2日(金)に実施しました。

以下の区役所、総合支所においては、下記期間中に3日間ずつ、実施しました。

青葉区	11月21日(月)～11月24日(木)※
宮城総合支所	11月14日(月)～11月16日(水)
宮城野区	11月16日(水)～11月18日(金)
若林区	11月22日(水)～11月25日(金)※
太白区	11月28日(月)～11月30日(水)
泉区	11月30日(水)～12月2(金)

※11月23日(水)は祝日のため実施していません。

(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は、調査員による聞き取り方式で実施しました。

○そのほか、本庁舎、秋保総合支所、公所等、市民利用施設、消防局等においても同様の項目について、回収箱を設置する方式で調査を行いました。

窓口サービスアンケート用紙

利用された窓口(課) _____ 課 へいつかある場合は、主なもの1つ

今日利用された課の、各項目の満足度について、あてはまるものに○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「分からない」関係なしに○をつけてください。

1 職員のおいさつ、声かけ	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
2 職員の言葉づかい	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
3 説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
4 職員の身だしなみ	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
5 手続き等にかかった時間(スピード)	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
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	やや不満足	不満足	分からない関係なし
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
9 プライバシーへの配慮	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし

今日利用された課の職員のおいさつや言葉づかい、案内表示、書類、設備や備品、待っている場所などで、「良かった点」または「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。

年代 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上

調査日時 _____ 月 _____ 日 _____ 時 _____ 分

調査場所 _____

(聞き取り方式用)

形式1-2<庁舎・施設名を入力してください>

窓口サービスに関するアンケート用紙

仙台市では、窓口サービス向上のためのアンケートを実施しています。ご協力よろしくお願いいたします。

おいでになった日 〇〇〇〇月〇〇〇〇日

おいでになった課・施設 _____ ※複数の課(施設)においての方は、お好きな課(施設)を1つお答えください。

年〇〇代代 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代以上

次の9つの項目に関する満足度について、あてはまるものに、それぞれ1つ、○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「分からない」関係なしに○をつけてください。

1 職員のおいさつ、声かけ	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
2 職員の言葉づかい	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
3 説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
4 職員の身だしなみ	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
5 手続き等にかかった時間(スピード)	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
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	やや不満足	不満足	分からない関係なし
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし
9 プライバシーへの配慮	満足	まあまあ満足	やや不満足	不満足	分からない関係なし

本日の職員のおいさつや言葉づかい、案内表示や設備(備品や窓口、待合場所など)、手続きのしやすさなどで「良かった点」または「改善した方がよい点」がありましたら、具体的にお願いします。

職員のおいさつや言葉づかい [良かった点、改善した方がよい点]

案内表示や設備、手続きのしやすさ [良かった点、改善した方がよい点]

ご協力ありがとうございました。

(設置用)

(3)回収数

合計で2,140人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とおりです。

区役所および総合支所	回収数
青葉区	215
宮城野区	200
若林区	201
太白区	207
泉区	200
宮城総合支所	188
秋保総合支所	2
合 計	1,213

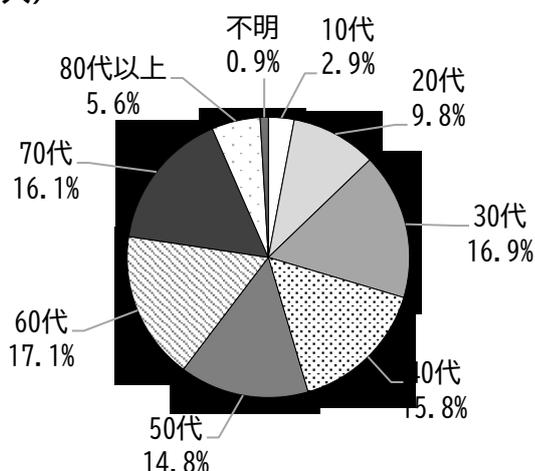
区 分	局	課、公所等施設	回収数
本庁舎	財政局	(不明)	1
	環境局	廃棄物企画課	1
	健康福祉局	健康安全課	1
		保健管理課	1
公所等	健康福祉局	北部発達相談支援センター	6
	環境局	葛岡リサイクルプラザ	15
		今泉リサイクルプラザ	49
		今泉工場	3
		葛岡工場	4
	教育局	科学館	6
		市民図書館	229
		泉図書館	157
		宮城野図書館	108
太白図書館		97	
市民利用施設	市民局	マイナンバーカード特設センター	42
	文化観光局	晩翠草堂	147
	建設局	秋保大滝植物園	1
		野草園	3
		七北田公園都市緑化ホール	12
消防局	消防局	予防課	4
		規制指導課	5
		青葉消防署	7
		宮城野消防署	6
		若林消防署	1
		泉消防署	16
		宮城消防署	5
合 計			927

(4)その他

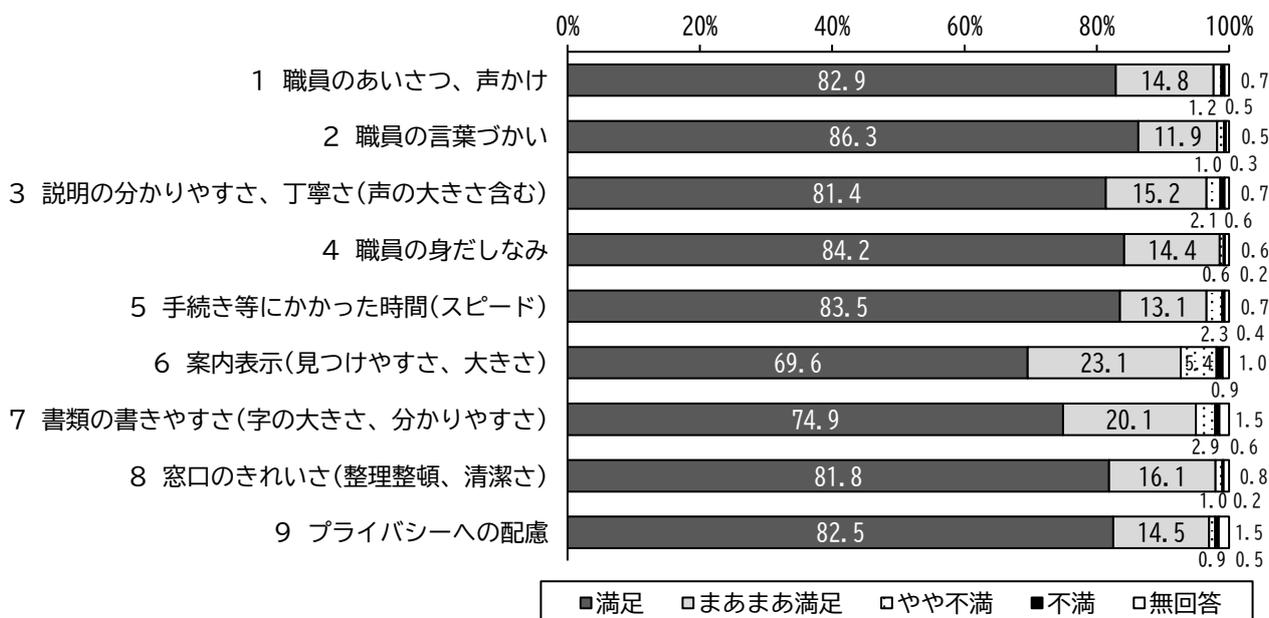
- 全体の回答者数は2,140人ですが、各項目の満足度を算出する際は、「分からない、関係ない」など非該当を選択された分は除いた数を「回答者数」として算出しています。そのため、項目ごとに「回答者数」が異なることがあります。
- 集計結果は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを百分率(%)で表示しています。そのため、%を合計しても100.0%にならないことがあります。
- 本報告書には、アンケート票が10枚以上回収された課や施設などの結果を掲載しています。

2 調査結果(全体)

【1】回答者の年代 (2,140 人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)

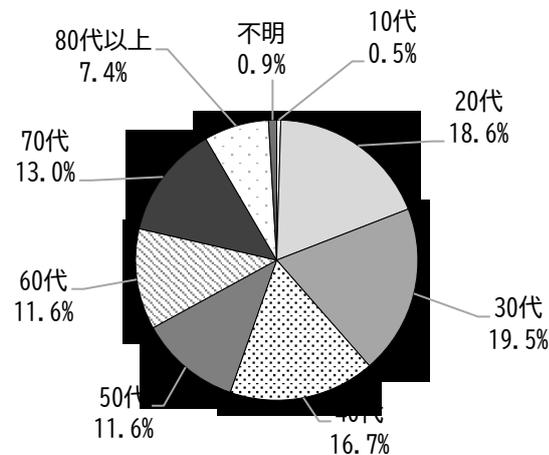


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	2,128	82.9%	14.8%	1.2%	0.5%	0.7%
2 職員の言葉づかい	2,128	86.3%	11.9%	1.0%	0.3%	0.5%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	2,104	81.4%	15.2%	2.1%	0.6%	0.7%
4 職員の身だしなみ	2,108	84.2%	14.4%	0.6%	0.2%	0.6%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	2,094	83.5%	13.1%	2.3%	0.4%	0.7%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	2,119	69.6%	23.1%	5.4%	0.9%	1.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	1,954	74.9%	20.1%	2.9%	0.6%	1.5%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	2,121	81.8%	16.1%	1.0%	0.2%	0.8%
9 プライバシーへの配慮	2,065	82.5%	14.5%	0.9%	0.5%	1.5%

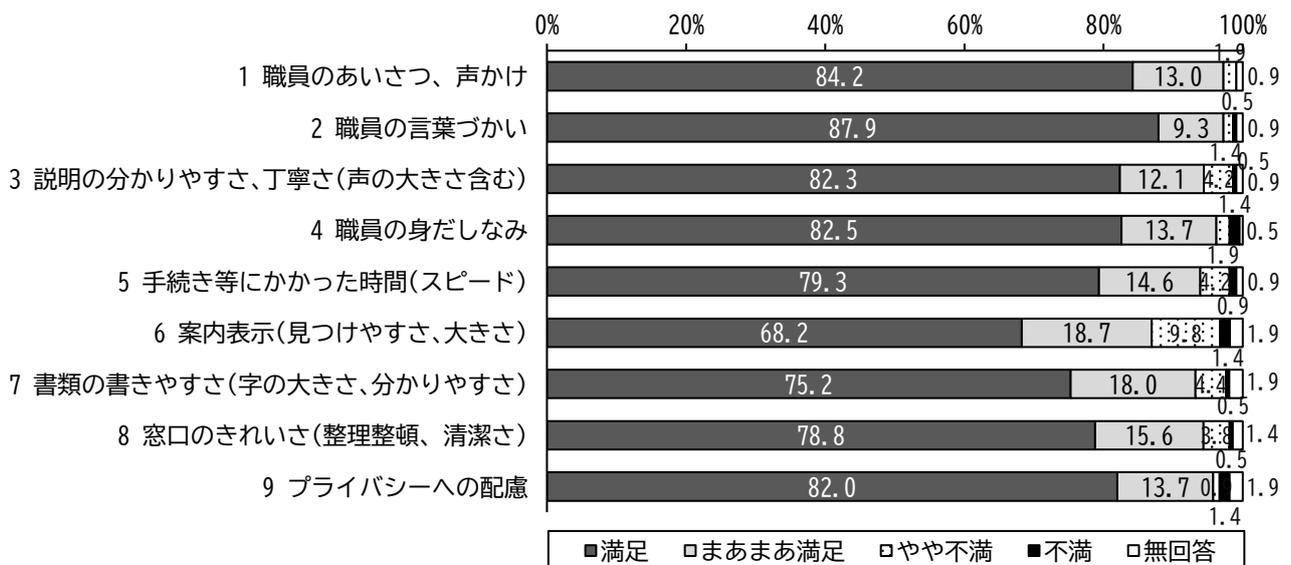
3-1 調査結果(青葉区役所)

(1)青葉区役所全体

【1】回答者の年代 (215 人)



【2】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	215	84.2%	13.0%	1.9%	0.0%	0.9%
2 職員の言葉づかい	215	87.9%	9.3%	1.4%	0.5%	0.9%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	215	82.3%	12.1%	4.2%	0.5%	0.9%
4 職員の身だしなみ	212	82.5%	13.7%	1.9%	1.4%	0.5%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	213	79.3%	14.6%	4.2%	0.9%	0.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	214	68.2%	18.7%	9.8%	1.4%	1.9%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	206	75.2%	18.0%	4.4%	0.5%	1.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	212	78.8%	15.6%	3.8%	0.5%	1.4%
9 プライバシーへの配慮	211	82.0%	13.7%	0.9%	1.4%	1.9%

【3】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

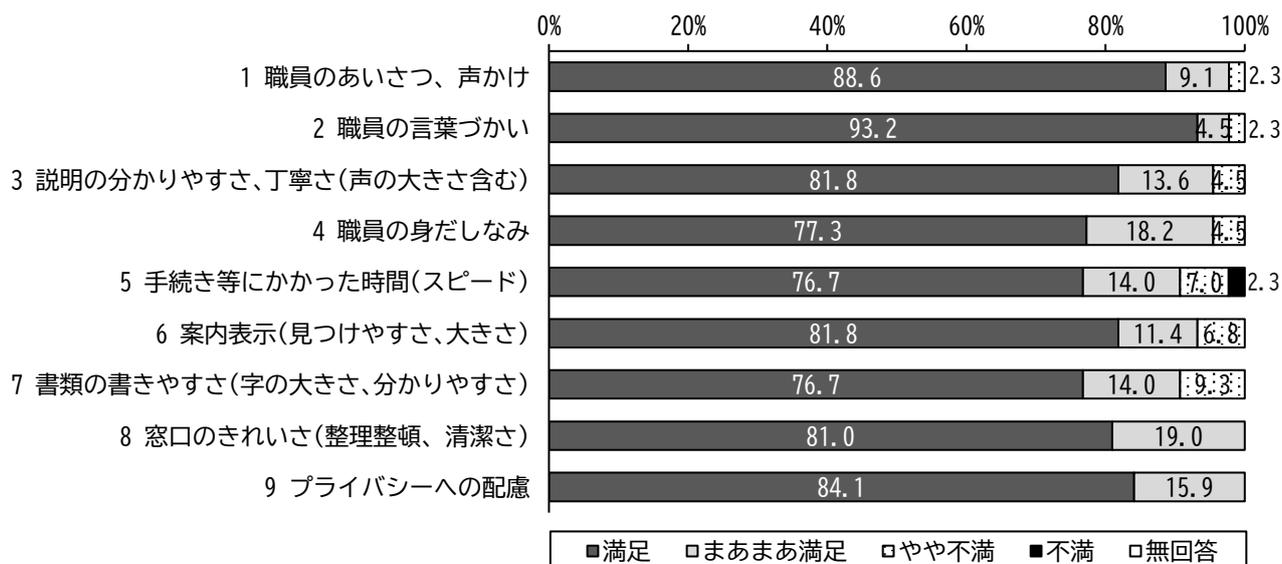
職員の対応

(なし)

環境、書類など

- ▼HPなどで窓口が開く時間や電話が繋がる時間を表記してほしい。(20代)
- ▼外国人なので市役所の中にWi-fiがあると助かります。(30代)
- ▼あつかった。(30代)
- ▼エレベーターの所の表示の案内が分かりにくい。(20代)
- ▼エレベーターが3台もあるのに、なかなか来ない。(60代)
- ▼5階の個室のトイレが自動で閉まるのか、手動なのか分からなかった(ドア)。(70代)
- ▼トイレが新しくなると良い。(60代)
- ▼トイレが古くて便座が冷たいのを改善してほしい。(30代)
- ▼建物が全体的に古い。(40代)
- ▼建物が古いと感じた。(50代)
- ▼段差がある階があるので危ないと感じた。(障害者)(60代)
- ▼パーキングが遠い。今日は雨なので不便。(50代)
- ▼自転車置場の表示が分かりにくい。(70代)

(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	44	88.6%	9.1%	2.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	44	93.2%	4.5%	2.3%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	44	81.8%	13.6%	4.5%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	44	77.3%	18.2%	4.5%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	43	76.7%	14.0%	7.0%	2.3%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	44	81.8%	11.4%	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)	43	76.7%	14.0%	9.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	42	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	44	84.1%	15.9%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎職員がすぐに声を掛けてくれたので迷わなかった。とても親切だと思った。(50代)
- ◎案内してくれる方が窓口に2人いらして、とても親切で助かります。(80代以上)
- ◎説明が丁寧で分かりやすかった。(70代)
- ◎今日、対応して下さった方は丁寧で良かった。(50代)
- ◎皆さん丁寧で親切でした。ありがとうございました。(70代)
- ◎日本人はとても優しい。(外国人)(20代)
- ◎外国人だけど、丁寧に説明してもらえて良く分かった。(20代)
- ◎不明な点わかりやすく説明してくれて非常に助かった。(60代)
- ◎思っていたより早く済んでよかったです。(40代)
- ◎以前より手続きがスムーズになった。ありがたいです。(30代)
- ◎他市(札幌市、朝霞市、横浜市)と比べて接客が素晴らしい。動線もしっかりしている。(20代)
- ◎前に比べたら良くなってる。(80代以上)
- 1番の窓口は良かったが、5番が対応がイマイチだった。(20代)

▼髪の毛の長い方は、ひとつにまとめた方が良いと思います。(80代以上)

▼マスクで聞き取りにくい時もある。(30代)

環境、書類など

▼書類の手本にある言葉づかいを分かりやすくしてほしい。(20代)

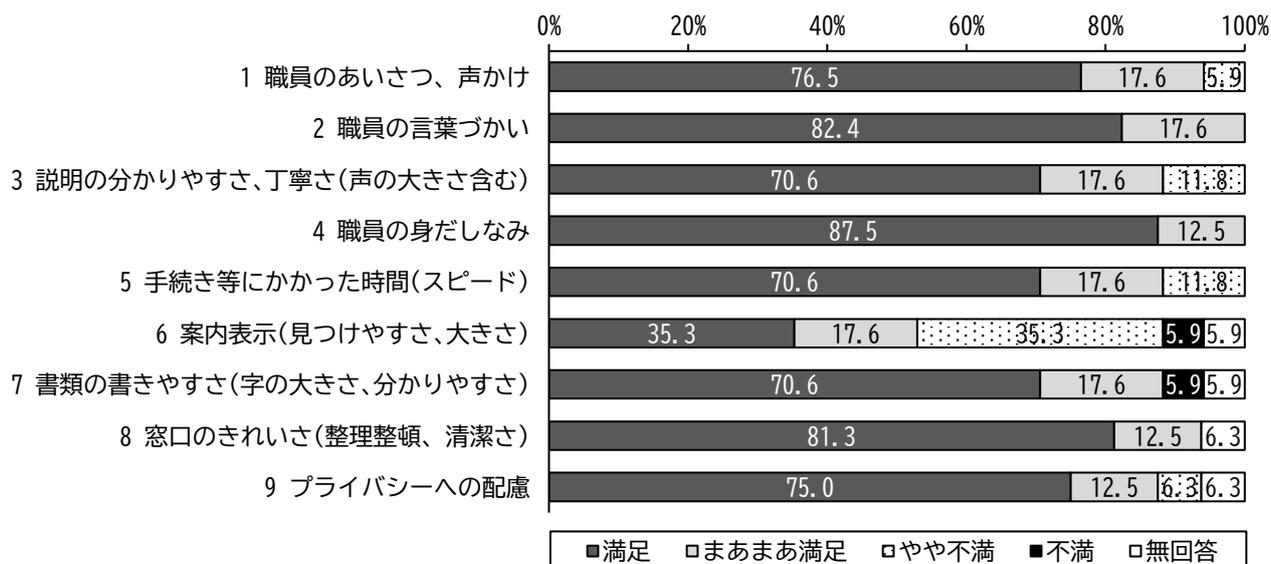
▼書類の字をもう少し大きくしてほしい。(60代)

▼書類のひな型がネットから取れたら良いと思う。(20代)

▼窓口の周りのコロナ対策の覆いで見えづらくなっている。(40代)

▼駐輪場が停めにくいので改善求む。(70代)

(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	17	76.5%	17.6%	5.9%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	17	70.6%	17.6%	11.8%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	17	70.6%	17.6%	11.8%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	17	35.3%	17.6%	35.3%	5.9%	5.9%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	17	70.6%	17.6%	0.0%	5.9%	5.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	81.3%	12.5%	0.0%	0.0%	6.3%
9 プライバシーへの配慮	16	75.0%	12.5%	6.3%	0.0%	6.3%

職員の対応

▼「こなし仕事」のように感じる。(50代)

環境、書類など

▼場所が変わったので分からなかった。ここでいいのか不安のまま待っていたが、誰にも声を掛けられなかったのが不満。(30代)

▼場所が変わっていたので分からなかった。2階と5階を行ったり来たりしないといけないのが面倒だったし、時間が掛かった。(50代)

▼場所が変わってから初めて来たので迷いそうだった。(40代)

▼場所が変わって分かりづらい。(20代)

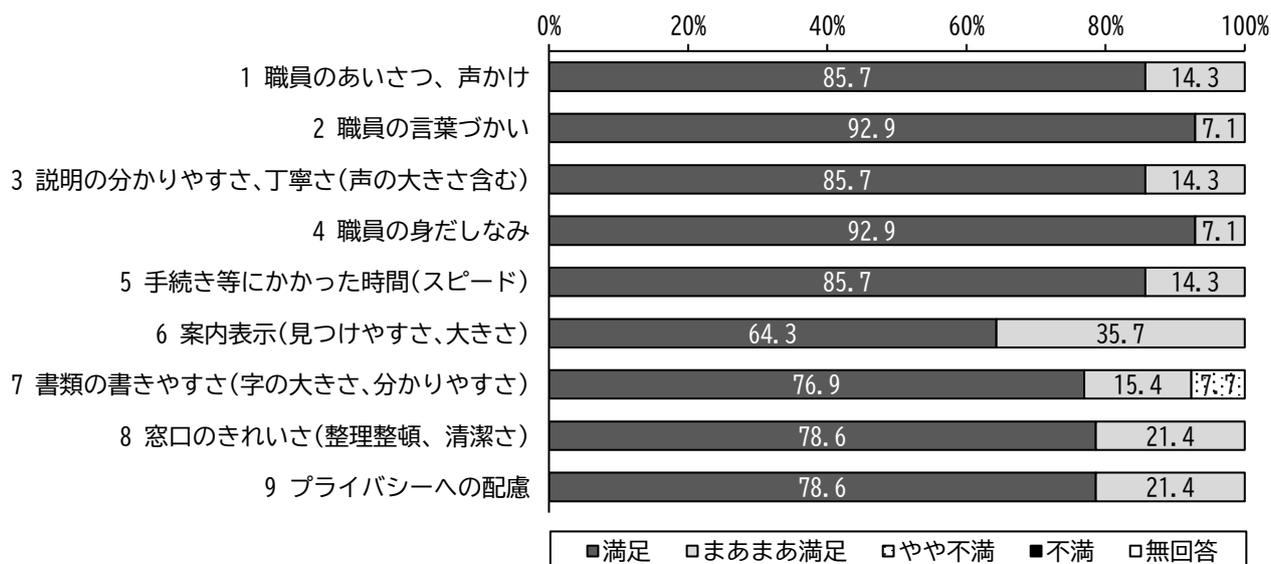
▼HPを見て、本庁に行ってしまいました。(40代)

▼待合室が狭い。密では？(50代)

▼外国人、通訳や翻訳サービスが充実すると良い。(20代)

▼石巻と仙台で色々手続きが違うので、なるべく分かりやすくしてほしい。(30代)

(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	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	64.3%	35.7%	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)	13	76.9%	15.4%	7.7%	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	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%

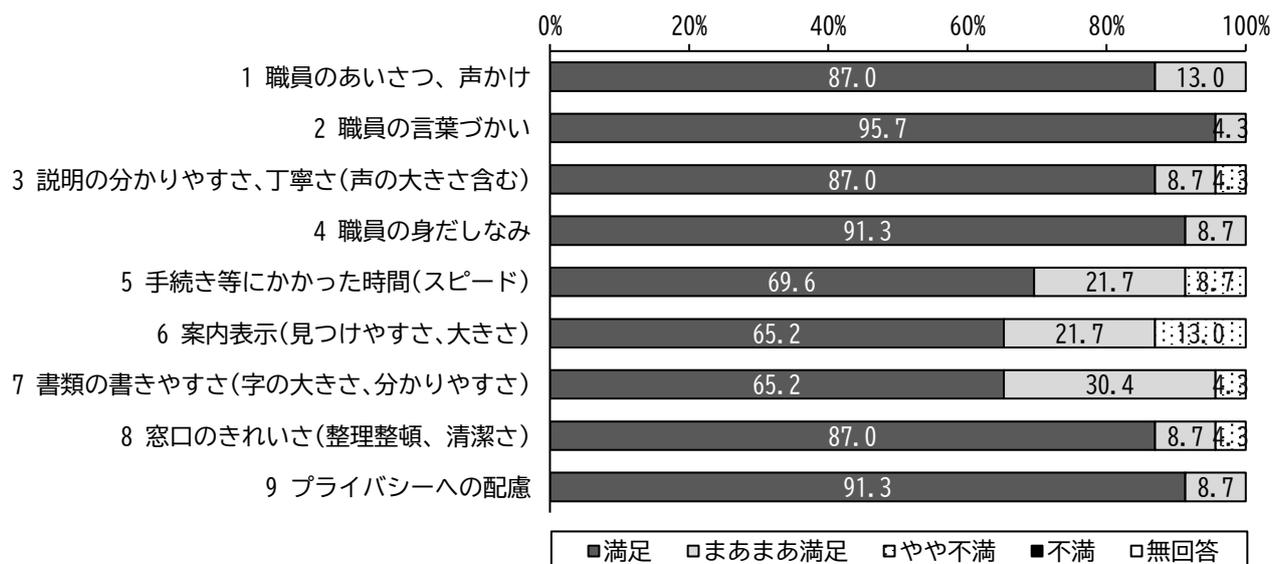
職員の対応

- ◎大腸がん検診の受診票(?)を忘れてきたが、再発行の手続きを親切にスムーズにしてもらえて助かった。(60代)
- ◎皆さん親切です。(40代)
- ◎とても対応が良かった(拍手)。(20代)
- 場所を1階で教えてもらった。(20代)

環境、書類など

- ▼ネットのホームページが見にくい。分かりにくい。(30代)

(5)保育給付課



	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	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	23	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	23	87.0%	8.7%	4.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	23	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	23	69.6%	21.7%	8.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	23	65.2%	21.7%	13.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	23	65.2%	30.4%	4.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	23	87.0%	8.7%	4.3%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	23	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%

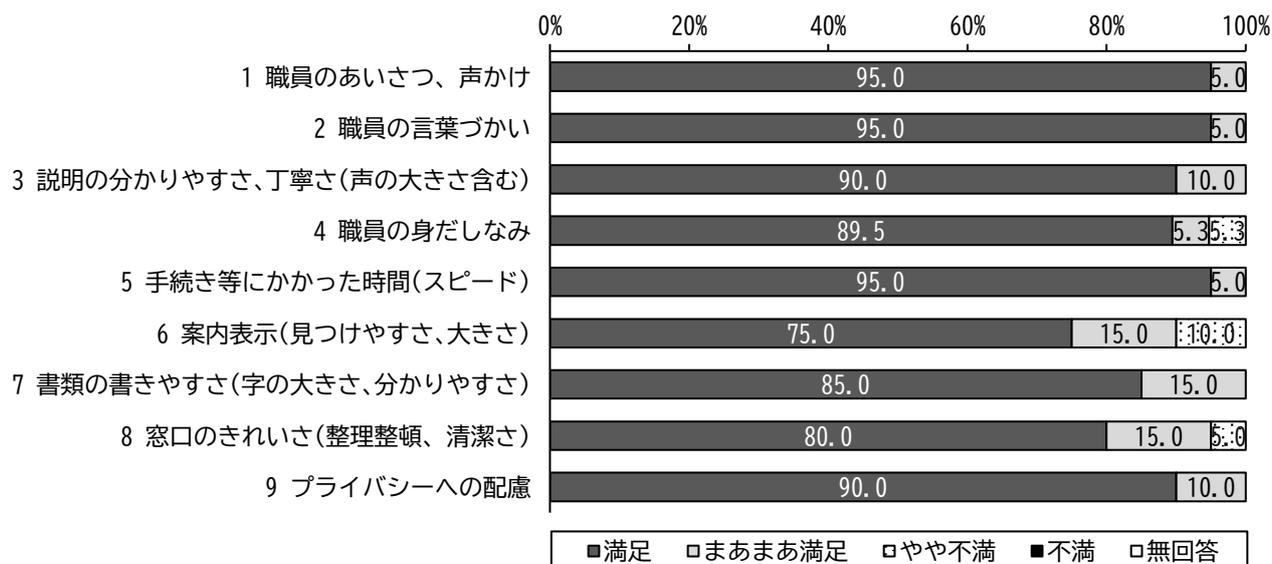
職員の対応

- ◎分かりやすく説明してもらえて良かった。(30代)
- ◎とても分かりやすかった。(30代)
- ◎待ち時間を的確に教えてもらったので助かった。(30代)
- ◎とてもスピーディな対応で良かった。(30代)
- ▼手続きに時間が掛かったのを改善してほしい。(20代)

環境、書類など

- ◎発券の機械もあって良かった。(30代)
- ▼デスク周りはきれいだが、奥の職員が座っているデスク周りがきれいではない。(30代)
- ▼関係者(保育の仕事している方)と一般の人との窓口を分けてもらうと混雑回避できるのではないかと。(40代)

(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	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	19	89.5%	5.3%	5.3%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	75.0%	15.0%	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)	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

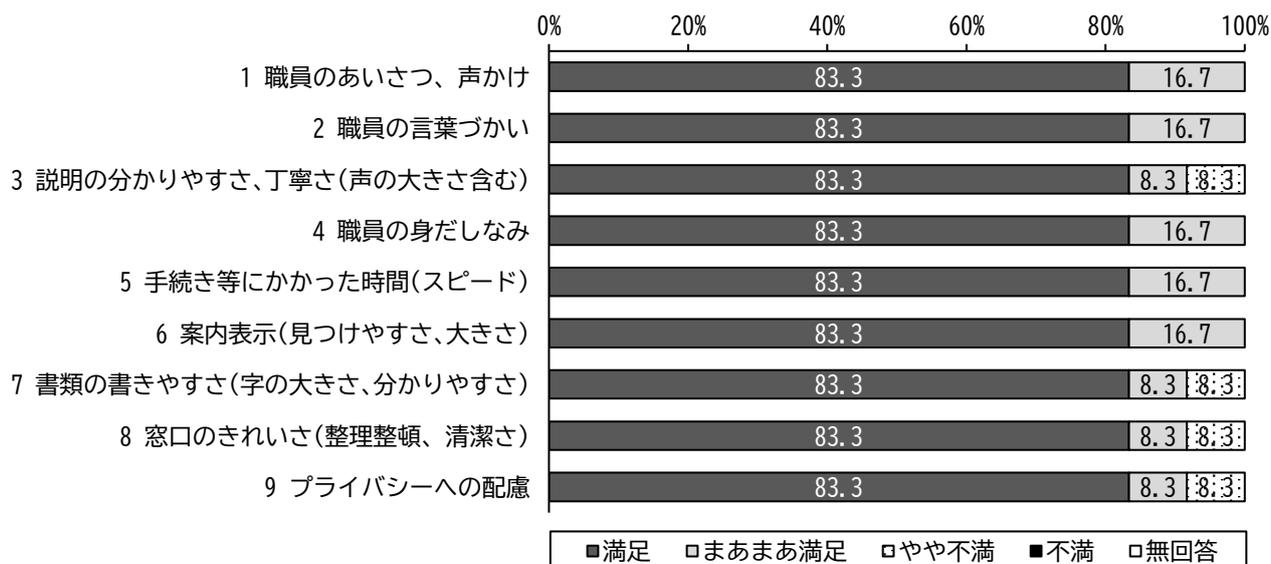
職員の対応

- ◎親切でとても良いです。(70代)
- ◎皆さんとても親切です。(80代以上)
- ◎とても親切です。(70代)
- ◎言葉づかいがとても良かった。(70代)
- ◎とてもてきぱきとした対応で感じが良かった。(70代)
- ◎スムーズで良かった。(40代)
- ◎全体的にスムーズで良かった。(60代)
- ▼服装をもっときちんとした方が良い。(60代)
- ▼職員の方の挨拶をもっと明るくしてほしい。(80代以上)

環境、書類など

- ◎以前より通路が広がった気がする。行き来しやすくなった。(松葉杖の方)(60代)
- ▼高齢の人が来る所なので表示をもう少し大きくしてほしい。(70代)
- 「敬老」ではなく、「シルバー」などに言い方を変えてもらいたい。(70代)

(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	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	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)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	83.3%	16.7%	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)	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%

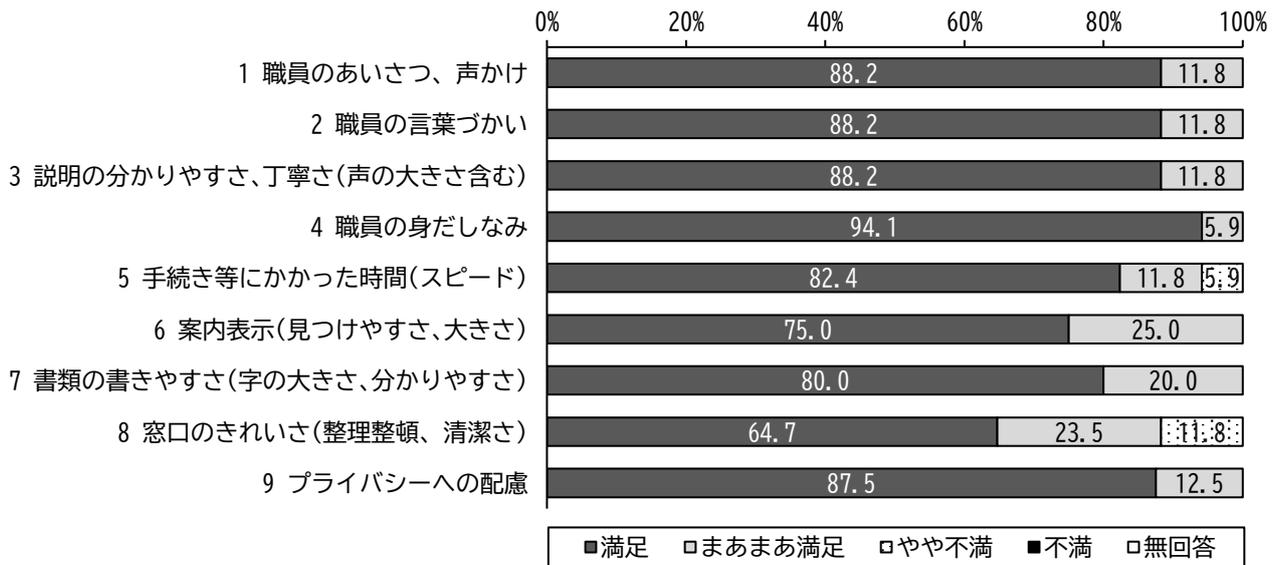
職員の対応

- ◎初めて来たので場所は分かりにくかったが、職員がとても親切で良かった。(50代)
- ◎いつも親切に教えてもらえるので安心して業務に携われる。(50代)
- ▼人によって明らかに対応が違う。担当者によっては対応が悪いので、帰ることもある。(40代)
- ▼個人情報なので名前を大きな声で言わないでほしいです。(50代)
- ▼説明が分かりにくい。(70代)

環境、書類など

- ▼字が小さくて見えない。(70代)

(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	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	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)	17	82.4%	11.8%	5.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	75.0%	25.0%	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)	15	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)	17	64.7%	23.5%	11.8%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%

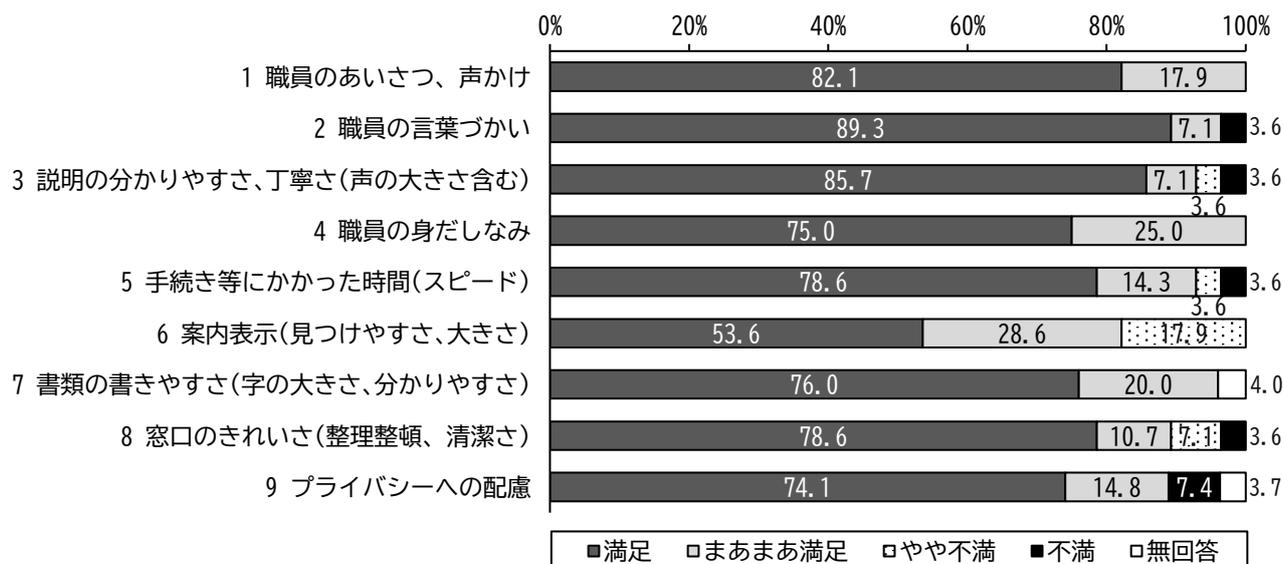
職員の対応

- ◎初めての保護課(今日は3回目)でしたが、いつもの担当者がとても親切なので安心できる。(70代)
- ◎初めての生活保護で不安だったが、担当の方がとても親切に丁寧に説明してくれるので安心して良かった。(60代)
- ◎担当の方にいつも良くしてもらっています。(40代)
- ◎通訳者がいるので大丈夫でした。(80代以上)
- ◎挨拶、言葉づかい、身だしなみが良かったです。(20代)
- ◎めっちゃ満点。(20代)
- ▼担当者によって言う事が違う時があるので困惑する。(50代)
- ▼担当の方によっては馬鹿にしてる感じがする。好きでこうなってる訳ではないのに。(50代)

環境、書類など

(なし)

(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	28	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	28	89.3%	7.1%	0.0%	3.6%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	28	85.7%	7.1%	3.6%	3.6%	0.0%
4 職員の身だしなみ	28	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)	28	78.6%	14.3%	3.6%	3.6%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	28	53.6%	28.6%	17.9%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	25	76.0%	20.0%	0.0%	0.0%	4.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	28	78.6%	10.7%	7.1%	3.6%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	27	74.1%	14.8%	0.0%	7.4%	3.7%

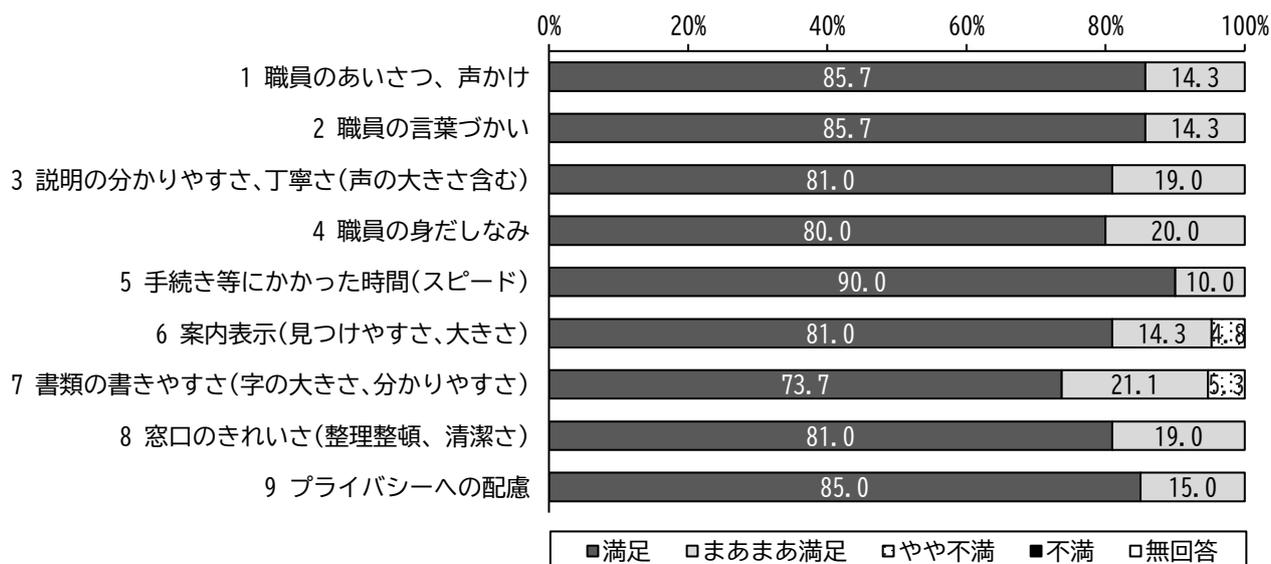
職員の対応

- ◎すぐに気付いて案内してもらえた。とても親切だと思った。(60代)
- ◎分かりやすく丁寧に教えてもらえて良かった。(20代)
- ◎歳なので何回聞いてもすぐ忘れるが、何度も何度も説明してくれて良かった。(80代以上)
- ◎親切な対応でとても良かった。(80代以上)
- ◎対応者の感じがテキパキとして満足致しました。(70代)
- ◎思ったよりスムーズで早かった。(50代)
- ◎満足しています。(80代以上)
- ◎大変満足。(60代)
- ◎言うことありません。100点です。(20代)
- ◎5階の方たちはとても対応が良い。(70代)
- ▼やり取りが聞きづらい。(80代以上)
- ▼説明不足の為、もう一度来ないといけなくなった。しっかり説明してほしい。(30代)
- ▼相談しているのに受け流される。他にどんな方法あるかを聞いても答えになってない。話にならない。(40代)
- ▼隣や後ろが近くて声が全部聞こえてしまう。(40代)

環境、書類など

- ▼書類の字が小さすぎるので、大きくしてほしい。(80代以上)

(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	21	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	21	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	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)	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	21	81.0%	14.3%	4.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	19	73.7%	21.1%	5.3%	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	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎いつも丁寧で親切です。(50代)
- ◎いつも親切にしています。(50代)

環境、書類など

- ▼目が悪いので見にくい。(70代)
- ▼案内の表示が分かりにくいので改善を希望。(30代)

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
税務会計課	案内表示	・場所が変わってわかりづらい。 ・場所が変わってから初めて、来たので迷いそうだった。	1階受付及びエレベーターの脇に掲示している「2階への案内掲示」について、見直しを行ないました。 また、2階のフロア案内について、皆さまのご意見をもとに、エレベータホールから執務室への動線案内や執務室内表示等を行いました。
保育給付課	手続き等にかかった時間	手続きに時間が掛かったのを改善してほしい。	申請書の簡略化や郵送による申請の利用拡大などのほか、DXの導入による、手続時間の短縮や窓口の混雑緩和策を検討します。
保育給付課	手続き等にかかった時間	関係者(保育の仕事している方)と一般の人との窓口を分けてもらうと混雑回避できるのではないか。	基本は保育所の仕事をしている人と一般の人の窓口は分けていましたが、繁忙時には混同してしまったことがあったかもしれませんので、再度職員全体に対応について周知しました。
保育給付課	窓口のきれいさ	デスク周りはきれいだが、奥の職員が座っているデスク周りがきれいではない。	クリアデスクを基本としていますが、再度職員に周知しました。
介護保険課	説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	人によって明らかに対応が違う。担当者によっては対応が悪いので、帰ることもある。(説明が分かりにくい。1件)	課内研修や朝礼等を活用し、業務知識の共有を図るほか、分かりやすい説明と接遇の改善に努め、窓口対応力の向上を図ってまいります。
介護保険課	説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	個人情報なので名前を大きな声で言わないでほしいです。	お名前をお呼びする際は個人情報に配慮するよう、朝礼で周知しました。
介護保険課	書類の書きやすさ	字が小さくて見えない。	定められた様式のため変更することは困難ですが、必要に応じて対応する職員が読み上げること等で対応するよう、朝礼で周知しました。
衛生課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	事前に電話をして訪問したが、書類をもらえるのが3日後と言われた。事前に伝えてほしかった。	頂いたご意見を課内で共有し、事務手続きの説明方法について振り返りを行いました。事務手続きに必要な時間の説明は、事前に丁寧に行うように再確認しました。
保険年金課	プライバシーへの配慮	隣や後ろが近くて声が全部聞こえてしまう。	窓口のスペースが限られており、間隔が近い窓口もありますが、隣にお座りの方がいる場合は(混雑時以外は)席の間を空けて案内する、個人情報は読み上げないなど、プライバシーに配慮しながら対応いたします。

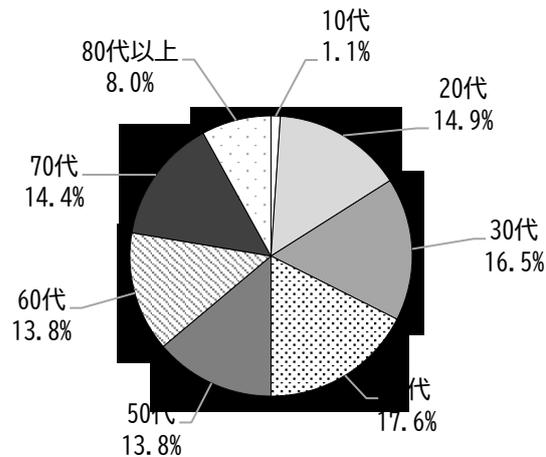
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保険年金課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	相談しているのに受け流される。これがダメなら他にどんな方法あるかを聞いても答えになってない。話にならない。	日頃から丁寧な対応を心掛けているところですが、ご来庁の目的やお困りの点などをきちんと把握し、お客様の要望に寄り添った適切な対応ができるよう、職員への研修を重ねて参ります。
保険年金課	説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさ含む)	説明不足の為、もう一度来ないといけなくなった。しっかり説明してほしい。	説明不足で再度ご来庁いただいたことにお詫びします。今後は、リーフレットや手続きチェックシートを活用して更に丁寧に説明を行い、説明不足がないよう努めて参ります。
保険年金課	書類の書きやすさ	書類の字が小さすぎるので、大きくしてほしい。	申請書類には様々な様式があり、中には様式が定型的で変更できず、字が小さいものもあると認識しております。 窓口には老眼鏡を配置しているほか、必要に応じて声掛けを行い記載のサポートを行うなど、来庁者に寄り添った対応を行ってまいります。
保険年金課	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	何課に受付したら良いのかわかりにくい。	窓口表示板を窓口ごとに色分けし、大きくして見やすくしていますが、新たに各窓口の番号札付近に窓口毎の手続きの表示を行いました。今後もより分かりやすい表示について、引き続き改善してまいります。
保険年金課	説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさ含む)	やり取りが聞きづらい。	対応する職員はマスク着用と飛沫防止パーティション越しの対応となるため、聞き取りやすい声の大ききで対応するよう心掛けます。 また、聞き取りに不安のあるお客様に対しては、聞こえ方をサポートする機器を使用して音を通りやすくすることも可能ですので、お客様の状況に応じて対応してまいります。
街並み形成課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	受付の女性の対応は良い。担当者の対応が悪い。	朝礼で接遇についての注意喚起を行うとともに、課内で接遇研修を実施しました。
街並み形成課	案内表示	移転した街並み形成課の場所がわかりにくい。	1階総合窓口配布用の移転先案内図を用意するとともに、9階建設部入口等の案内をわかりやすいよう修正しました。
道路課	案内表示の分かりづらさ	目が悪いので見にくい。	窓口の特化した案内図(立体的な案内図及び、床面に標示)を作成し、改善を行う。
道路課	案内表示の分かりづらさ	案内表示がわかりにくいので改善を希望。	窓口の特化した案内図(立体的な案内図及び、床面に標示)を作成し、改善を行う。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
—	説明の分かりやすさ・丁寧さ	もっと優しく対応してほしい。	研修や係内打合せ等を活用し、接遇についての注意喚起を行い、窓口対応時のサービス向上に努めてまいります。
—	その他	あつかった。	庁舎内は自動制御により温度管理をしております。適正な温度が保たれるように努めてまいります。
—	その他	外国人なので市役所の中にWi-fiがあると助かります。	仙台市内には、「SENDAI free Wi-Fi」が整備されておりますので、お近くのエリアをご活用下さい。
—	案内表示の分かりづらさ	エレベーターの所の表示の案内が分かりにくい。	分かりやすい表示に努めてまいります。
—	その他	エレベーターが3台もあるのに、なかなか来ない。	来庁者の多い時間帯はお待たせすることもあり、申し訳ございません。
—	その他	5階の個室のトイレが自動で閉まるのか、手動なのか分からなかった(ドア)。	多目的トイレは、1・3・5階は自動ドア、8・9階は新設され手動ドアになっております。順次改装しており、手動ドアに変更されていきます。
—	案内表示の分かりづらさ	自転車置場の表示が分かりにくい。	分かりやすい表示に努めてまいります。
—	その他	トイレが新しくなると良い。	現在、庁舎の改修を進めており、上層階から順次、新しい設備へ改装してまいります。
—	その他	トイレが古くて便座が冷たいのを改善してほしい。	現在、庁舎の改修を進めており、上層階から順次、温水便座へ改装してまいります。
—	その他	パーキングが遠い。今日は雨なので不便。	駐車できるスペースは、障害者専用のものしかございません。地下鉄・バスなどの公共交通機関でお越しいただくことを推奨しております。
—	その他	・建物が古いと感じた。 ・段差がある階があるので危ないと感じた。	現在、庁舎の改修を進めております。
—	その他	建物が全体的に古い。仙台はオーケストラがあるのだから、新しいホールがあれば良い。仙台駅前に役所やホールを造るのはどうか。	仙台市の施設は、仙台市の構想・計画等により、重要かつ古い施設から順次更新しております。
—	案内表示の分かりづらさ	HPなどで窓口が開く時間や電話が繋がる時間を表記してほしい。	仙台市ホームページ下部及び「青葉区役所の庁舎案内」ページに開庁時間として午前8時半～午後5時と記載しております。

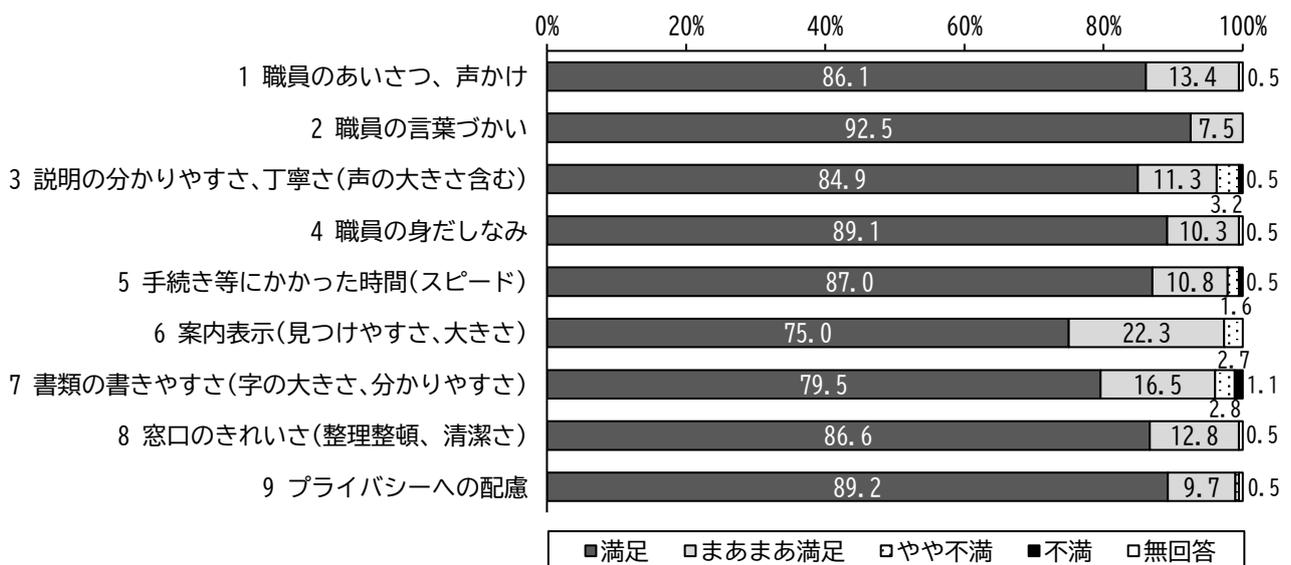
4-1 調査結果(宮城総合支所)

(1)宮城総合支所全体

【1】回答者の年代 (188 人)



【2】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	187	86.1%	13.4%	0.5%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	187	92.5%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	186	84.9%	11.3%	3.2%	0.5%	0.0%
4 職員の身だしなみ	184	89.1%	10.3%	0.5%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	185	87.0%	10.8%	1.6%	0.5%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	188	75.0%	22.3%	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)	176	79.5%	16.5%	2.8%	1.1%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	187	86.6%	12.8%	0.5%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	186	89.2%	9.7%	0.5%	0.0%	0.5%

【3】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

◎総合案内の方に丁寧に教えてもらった。(70代)

環境、書類など

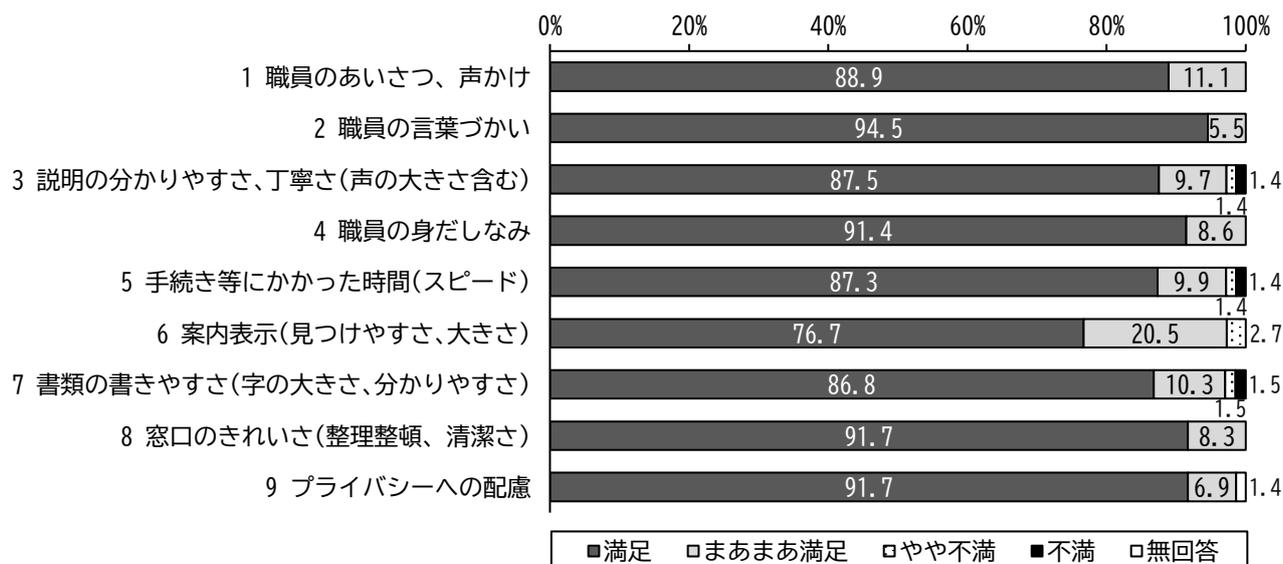
◎掃除係の方がいつもきれいに清掃をしてくれて気持ちが良い。(50代)

▼狭い、圧迫感がある。(建物)(40代)

▼1階フォトコンテストを見たいが、中に椅子があり座っている人がいると気軽に入りにくい、見にくい。(40代)

▼バスを利用しているが、ここに来るのに不便。バス路線やバス停の改善を望む。(80代以上)

(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	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	73	94.5%	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	72	87.5%	9.7%	1.4%	1.4%	0.0%
4 職員の身だしなみ	70	91.4%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	71	87.3%	9.9%	1.4%	1.4%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	73	76.7%	20.5%	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)	68	86.8%	10.3%	1.5%	1.5%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	72	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	72	91.7%	6.9%	0.0%	0.0%	1.4%

職員の対応

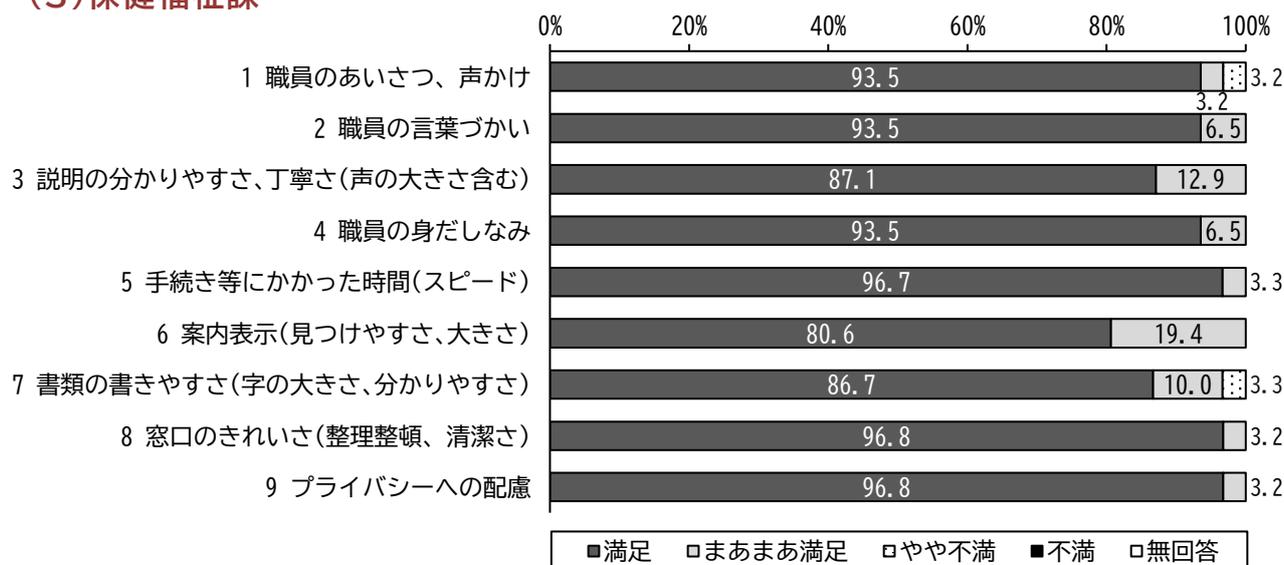
- ◎案内板が分かりにくかったが、すぐに声を掛けてもらえたので良かった。(20代)
- ◎番号札で自分の順番分かるし、声掛けてもらえるので良いと思います。(30代)
- ◎すぐに気付いて案内してもらえて良かった。(50代)
- ◎カウンターの人は、みんな感じが良い。(70代)
- ◎いつも感じが良いので、このままで満足です。(40代)
- ◎今まであまり来る事はなかったが、とても印象が良かった。(20代)
- ◎説明が分かりやすかった。(50代)
- ◎はきはきして、とても良かった。(50代)
- ◎利用は2回目だけど、親切で説明も丁寧で全く困らなかった。(50代)
- ◎皆さん親切でとても良かったです。(50代)
- ◎とても親切で丁寧な対応で良かった。(70代)
- ◎とても説明が丁寧で分かりやすかった。(30代)
- ◎とても親切で良いです。(外国人)(40代)
- ◎親切で丁寧でした。(50代)

- ◎親切で丁寧です。(40代)
- ◎何でもわかりますか?など細かく聞いてくれるので助かります。(外国人)(50代)
- ◎丁寧に教えてもらった。ありがとうございます。(外国人)(40代)
- ◎小さい子どもがいたが、よく見てくれたので助かりました。(30代)
- ◎昔に比べて手続きが早くなった。親切です。(60代)
- ◎早く済んで良かった。(30代)
- ◎完璧です。(10代)
- 予約したが待たされたので不満を感じた。それでも言えば早くしてもらえたのでありがたかった。(70代)
- ▼服装が派手な方もいる。(70代)
- ▼ゆっくり話をしてもらおうとありがたい。(70代)
- ▼声が低くて聞こえないので、もう少し大きな声でゆっくり話してほしい。(60代)
- ▼コロナ禍で仕方ないが、声が聞きとりにくかった。(マスク、アクリル板)(40代)
- ▼説明の時間が長すぎると感じた。(30代)
- ▼お年寄りになると紙に字を書くのも手が震えたり、はみ出したりして書くのもあり、窓口の方がイライラしているのが分かるので、もう少し優しくしていただきたいです。(70代)

環境、書類など

- ▼番号札を取り、表示される所が分かりづらい。(30代)
- ▼案内表示が見にくい。(30代)
- ▼待ってる時の番号表示が全く見えない。(座っていると見えないのもったいないです。)(60代)
- ▼書類の文字を大きくしてほしい。(70代)
- ▼書類の説明が少し分かりにくい。(30代)
- ▼待ってる時の椅子が少し少なく感じた。(60代)

(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	31	93.5%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	31	93.5%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	31	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	31	93.5%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	30	96.7%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	31	80.6%	19.4%	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)	30	86.7%	10.0%	3.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	31	96.8%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	31	96.8%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%

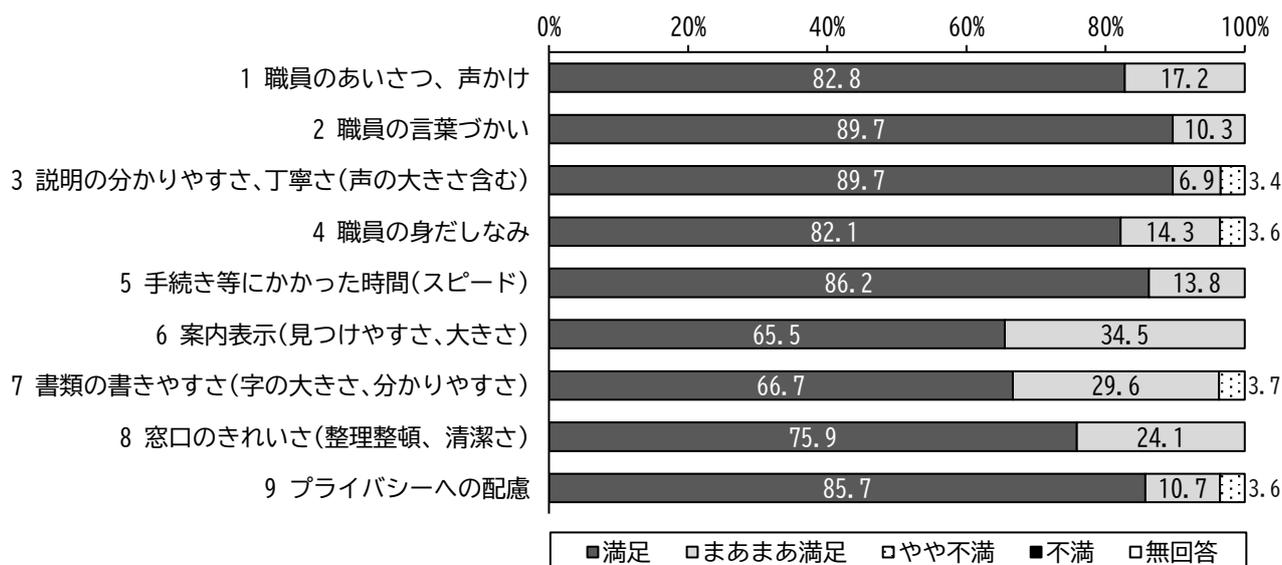
職員の対応

- ◎すぐに案内してもらえたので、とても親切だと思った。(40代)
- ◎連れ(お母様と赤ちゃん)にもすぐ椅子を出して親切にしてくれたので、とても嬉しかった。(30代)
- ◎説明が丁寧で分かりやすかった。(20代)
- ◎青葉区役所よりも親切で丁寧です。お電話の対応もすごく良かったです。(20代)
- ◎とても親切で安心しました。(40代)
- ◎いつも親切にってもらえてありがたいです。(40代)
- ◎親切です。(70代)
- ◎皆さん優しい。(20代)
- ◎体調など気遣ってくれて嬉しかった。(30代)
- ◎いつも家族のことを考えて対応してくれるので、とてもありがたい。(40代)
- ◎赤ちゃんを連れてきたが、面倒みてくれる方がいてとても助かった。(20代)
- ◎名前も覚えてくれてフレンドリー。とても親切です。(20代)
- ◎いつもお世話になっているので満足しています。(30代)
- ◎いつもすばらしい対応です。(80代以上)
- ◎満点です。(40代)
- ▼マスク・シールドがあり、少し聞こえにくい。(40代)
- ▼前回来た時、対応が怖かった。(忙しいからそうなのかなと感じたそうです。)(40代)
- ▼子どもと来ていたので、もう少し笑顔や気さくがあると良かった。(30代)

環境、書類など

(なし)

(4)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	29	82.8%	17.2%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	29	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	29	89.7%	6.9%	3.4%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	28	82.1%	14.3%	3.6%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	29	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	29	65.5%	34.5%	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)	27	66.7%	29.6%	3.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	29	75.9%	24.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	28	85.7%	10.7%	3.6%	0.0%	0.0%

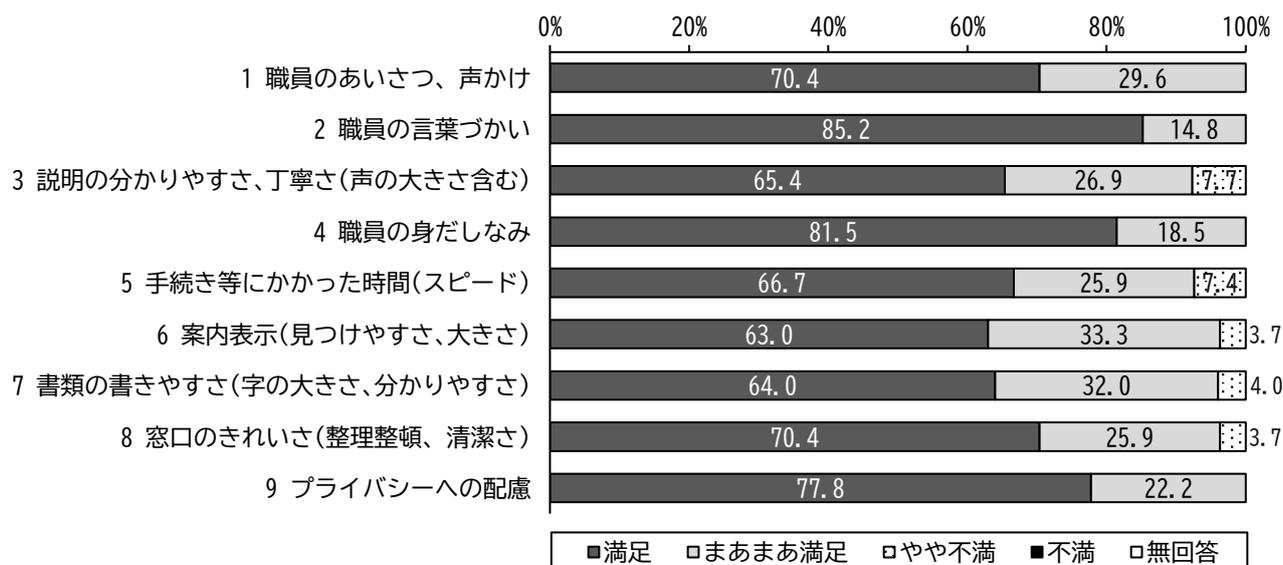
職員の対応

- ◎すぐ声を掛けてもらえるので、助かります。(40代)
- ◎お客様の立場に合わせて説明してくれるので満足してます。(60代)
- ◎説明が丁寧で分かりやすかった。(20代)
- ◎とても説明が分かりやすく丁寧で良かったです。(80代以上)
- ◎親切で丁寧でわかりやすい。とても良かったです。(60代)
- ◎とても親切です。(80代以上)
- ◎いつも親切にしています。(40代)
- ◎全体的にとっても良かったです。(50代)
- 職員の数が多い様(お客に比べて)。(80代以上)
- ▼大きい声で話してほしい。(60代)
- ▼コロナ禍なので仕方がないが、マスクとアクリル板のため声が聞きとりにくい。(40代)
- ▼障害者にとって色々なサービスがあるので、最初に説明してもらえてたら何度も窓口に来なくて済んだのに。詳しく説明してほしい。手続きするのに1ヵ月かかる場合もある。(40代)

環境、書類など

- ◎案内表示が見やすい。(70代)
- 改善してほしい事ではないが、案内板の⑦を7階だと思ってしまった。(70代)
- ▼電話番号を書く欄を横にのぼしてほしい。携帯の番号が長いから。(60代)
- ▼書類の字が小さすぎる。(70代)

(5) 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	27	70.4%	29.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	27	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	26	65.4%	26.9%	7.7%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	27	81.5%	18.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	27	66.7%	25.9%	7.4%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	27	63.0%	33.3%	3.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	25	64.0%	32.0%	4.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	27	70.4%	25.9%	3.7%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	27	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%

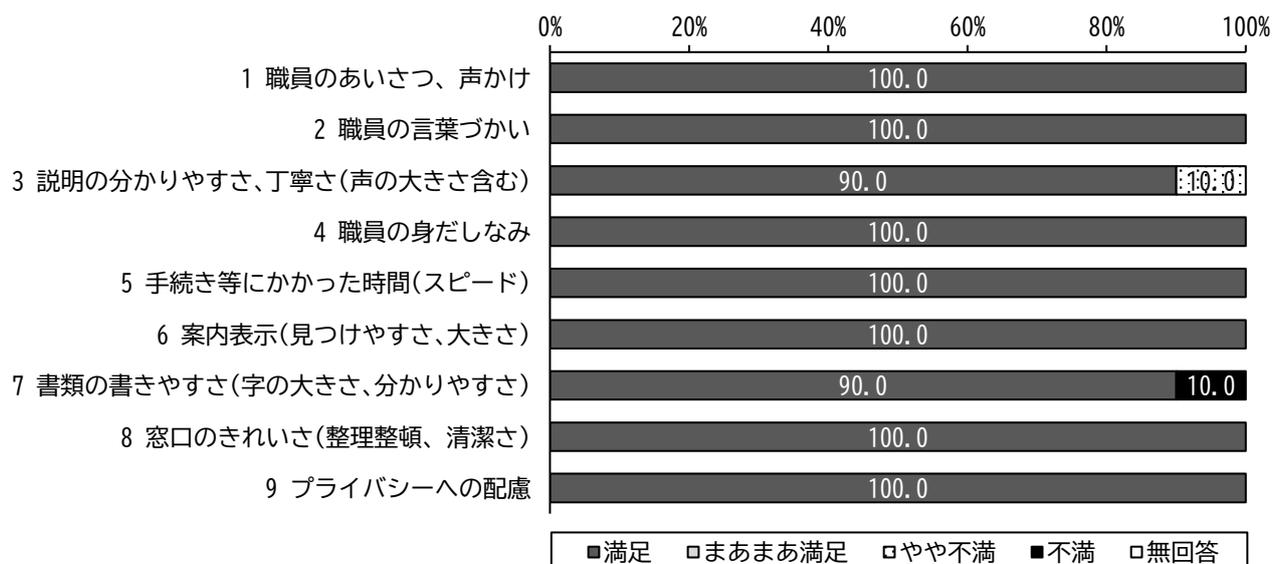
職員の対応

- ◎すぐに気付いて案内してもらえるので助かる。(60代)
- ◎前日に電話で詳しい説明を聞いてたのでスムーズに手続きができた。(電話でも親切でした。)(30代)
- ◎トータル的に、とても親切で満足。(60代)
- ◎親切で分かりやすかった。(50代)
- ◎親切で分かりやすかった。(80代以上)
- ◎全部良かった。(80代以上)
- ◎親切でした。(20代)
- ◎青葉区役所より親切なので、こちらを利用しています。(70代)
- ◎青葉区役所に行かず、いつもこちらを利用している。対応がとても良いので、ここが好き。(80代以上)
- ◎対応がとても良かった。(70代)
- 時間がかかるので、郵送になりました。(70代)
- ▼マスクをしているので声が聞こえない。(30代)

環境、書類など

- ▼手続きで、どこに並べば良いのか分かりにくい。(70代)
- ▼書類により、名前を書く所の幅が狭い。(30代)

(6)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	10	100.0%	0.0%	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 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	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)	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)	10	100.0%	0.0%	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)	10	90.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%
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

- ◎挨拶はすごく良い。(70代)
- ◎挨拶はすごく良い。他の部署の場所も丁寧に教えてくれた。(60代)
- ◎対応がとても丁寧で良かったです。(50代)
- ◎親切です。(60代)
- ◎大変良くしていただいた。ありがとうございます。(40代)
- ▼シールド・マスクで聞こえにくい。(60代)

環境、書類など

(なし)

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。

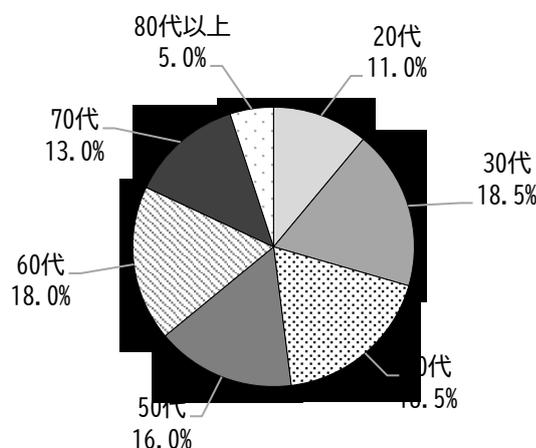
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	プライバシーへの配慮	待っている時の椅子が少し少なく感じた。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、椅子の数を減らし、間隔を空けて対応しております。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
総務課	案内表示	待っている時の番号表示が全く見えない。(座っていると見えないのでもったいない。)	番号表示ディスプレイが、お客様の座っている位置から見やすいよう、衝立やラックの移動を行いました。
総務課	プライバシーへの配慮	2階、3階のブース(コロナ等)からプライバシーに関する声が聞こえてくるので、場所を移動するなど配慮してほしい。	ブースの場所は、庁舎の物理的な制約のなか、検討を重ね、現在の場所に設置しているところです。今後は個人情報の取扱等について配慮し、適切な大きさの声で対応いたします。
総務課	手続き等にかかった時間	総合案内で(先に話の長いおばあちゃんの対応していた為)待たされたので、人数増やすか1人当たりの時間を決めるかしてほしい。	他の職員から積極的に声掛けを行うなど、迅速にご案内できるよう対応してまいります。
総務課	書類の書きやすさ	自分は大丈夫だが、上司は小さい文字が見にくいと言っている。	書類の用紙サイズとの兼ね合いもありますが、なるべく見やすくなるよう検討してまいります。
税務住民課	職員の言葉づかい	ゆっくり話をしてもらおうとありがたい。	ゆっくり、わかりやすくお話しするように意識しながら対応いたします。
税務住民課	職員の言葉づかい	コロナ禍で仕方ないが、声が聞きとりにくかった(マスク、アクリル板)(他1件同様意見)。	大きな声で、はっきりゆっくり話すよう職員に周知いたしました。
税務住民課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	お年寄りになると紙に字を書くのも手が震えたり、はみ出したりして書くのもあり、窓口の方がイライラしているのが分かるので、もう少し優しくしてほしい。	窓口にいちゃやどなたに対しても、丁寧に優しい対応をするように意識いたします。
税務住民課	手続きにかかった時間	説明の時間が長すぎると感じた。書類の説明も少し分かりにくい。	通常よりも時間がかかる申請のときは、予めお声掛けさせていただいておりますが、より迅速で、分かりやすい説明に努めてまいります。
税務住民課	書類の書きやすさ	書類の文字を大きくしてほしい。	書類の用紙サイズとの兼ね合いもありますが、なるべく見やすくなるよう検討してまいります。
管理課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	マスクしてるので聞きとりにくい、もう少し大きな声で話してほしい。	大きな声で、はっきりゆっくり話すよう職員に周知いたしました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
管理課	窓口のきれいさ	ボールペンの消毒、未消毒がわかりやすいと良い。	ボールペン入れを消毒済と使用済に分けました。
管理課	案内表示	案内表示が奥の方なので見えにくい。	入口付近の通路に、もう一つ案内表示を追加する予定です。
管理課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	マスクをしているのでよく聞こえない。	大きな声で、はっきりゆっくり話すよう職員に周知いたしました。
障害高齢課	福祉サービスの説明	障害者にいろいろなサービスがあるので、最初に説明してもらえたら何度も窓口に来なくて済んだ。詳しく説明してほしい。手続きに1ヵ月係る場合もある。	障害者手帳交付の際に、ふれあいガイドを用いて利用できる可能性のあるサービス並びに手続き等についてご案内しておりますが、より分かりやすい説明に努めてまいります。
障害高齢課	書類の書きやすさ	書類の字が小さすぎる。	書類の用紙サイズとの兼ね合いもありますが、なるべく見やすくなるよう検討してまいります。
障害高齢課	窓口対応での話し声	・大きい声で話してほしい。 ・マスクとアクリル板のため、声が聞き取りにくい。	障害高齢課窓口においては、モバイル型対話支援システム「コミュニケーション」を設置し、聞きづらさ解消に取り組んでいるところです。 併せて、大きな声で、はっきりゆっくり話すよう職員に周知いたしました。
保険年金課	説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさ含む)	マスクをしているので声が聞こえない。	大きな声で、はっきり話すよう職員に周知いたしました。
保険年金課	案内表示	保険年金課の手続きで、どこに並べば良いのか分かりにくい。	お客様に迅速かつ積極的に声がけを行い、適切な窓口へご案内をするよう徹底いたします。
保険年金課	書類の書きやすさ(字の大きさ、わかりやすさ)	書類により、名前を書く所の幅が狭い。	より記入しやすい様式とするよう、関係課と検討してまいります。 また、引き続き窓口での丁寧な説明を心がけてまいります。
保険年金課	手続きにかかった時間(スピード)	時間がかかるので、郵送になりました。	手続きの内容によりお時間をいただく場合がありますので、受付の際にあらかじめご説明するよう心掛けてまいります。 併せて、課内研修や打合せをとおして、職員のスキルアップを図り、今後、迅速丁寧な対応ができるよう努めてまいります。

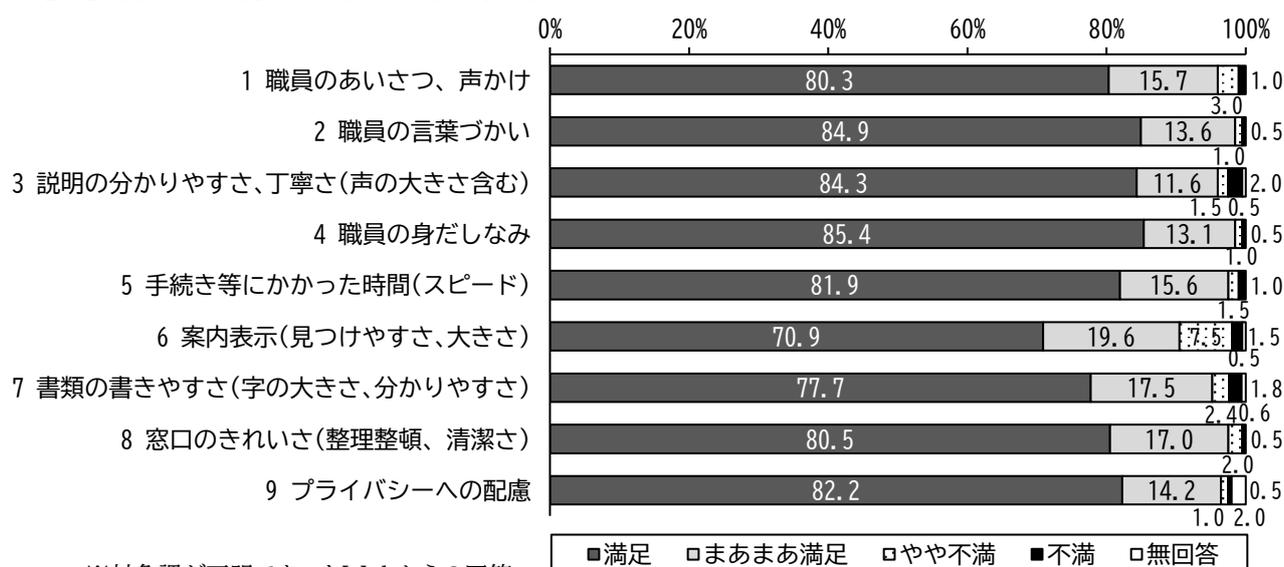
5-1 調査結果(宮城野区役所)

(1)宮城野区役所全体

【1】回答者の年代 (200人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



※対象課が不明であったWebからの回答
(1人分)を含む。

	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	198	80.3%	15.7%	3.0%	1.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	199	84.9%	13.6%	1.0%	0.5%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	198	84.3%	11.6%	1.5%	2.0%	0.5%
4 職員の身だしなみ	198	85.4%	13.1%	1.0%	0.5%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	199	81.9%	15.6%	1.5%	1.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	199	70.9%	19.6%	7.5%	1.5%	0.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	166	77.7%	17.5%	2.4%	1.8%	0.6%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	200	80.5%	17.0%	2.0%	0.5%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	197	82.2%	14.2%	1.0%	0.5%	2.0%

【3】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

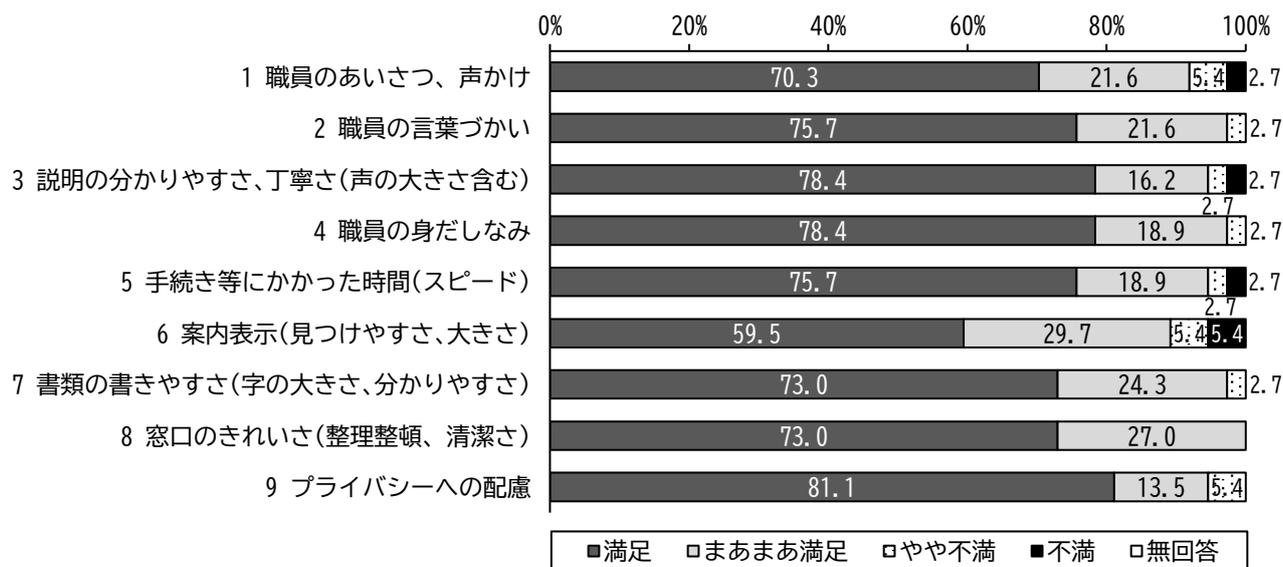
職員の対応

- ◎総合案内の方の説明がわかりやすかった。(30代)
- ◎どの課も大満足(70代)
- ◎青葉区から引っ越して来た時、ここの区役所の態度が悪くて(1階が)もう利用したくないと思ったけど、最近(数年のうち)は態度が良くなってきた。(70代)
- ▼1階の5番窓口マイナンバーの担当者の態度が高圧的で不快だった。(30代)

環境、書類など

- ◎以前駐車場が混んでいたが、立体ができたので良くなった。(50代)
- ▼総合案内を見つけやすいと嬉しいです。(20代)
- ▼トイレの入り口が分かりにくい。2階の男子トイレはすぐ分かるけど、右側奥に女子トイレがあって、右側から人が来るとびっくりする。予測していないので、とっきの反応がしづらい。(60代)
- ▼食堂のメニューと値札の間違いがしょっちゅうある。(週に2回は来ているが、今日もあった)。(70代)
- ▼パーキングが少なくて、いつも満車である状態を改善してほしい。(30代)
- ▼(書類を置いておいただけだったので)駐車場をもうちょっと増やしてほしい。(60代)

(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	37	70.3%	21.6%	5.4%	2.7%	0.0%
2 職員の言葉づかい	37	75.7%	21.6%	2.7%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	37	78.4%	16.2%	2.7%	2.7%	0.0%
4 職員の身だしなみ	37	78.4%	18.9%	2.7%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	37	75.7%	18.9%	2.7%	2.7%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	37	59.5%	29.7%	5.4%	5.4%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	37	73.0%	24.3%	2.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	37	73.0%	27.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	37	81.1%	13.5%	5.4%	0.0%	0.0%

職員の対応

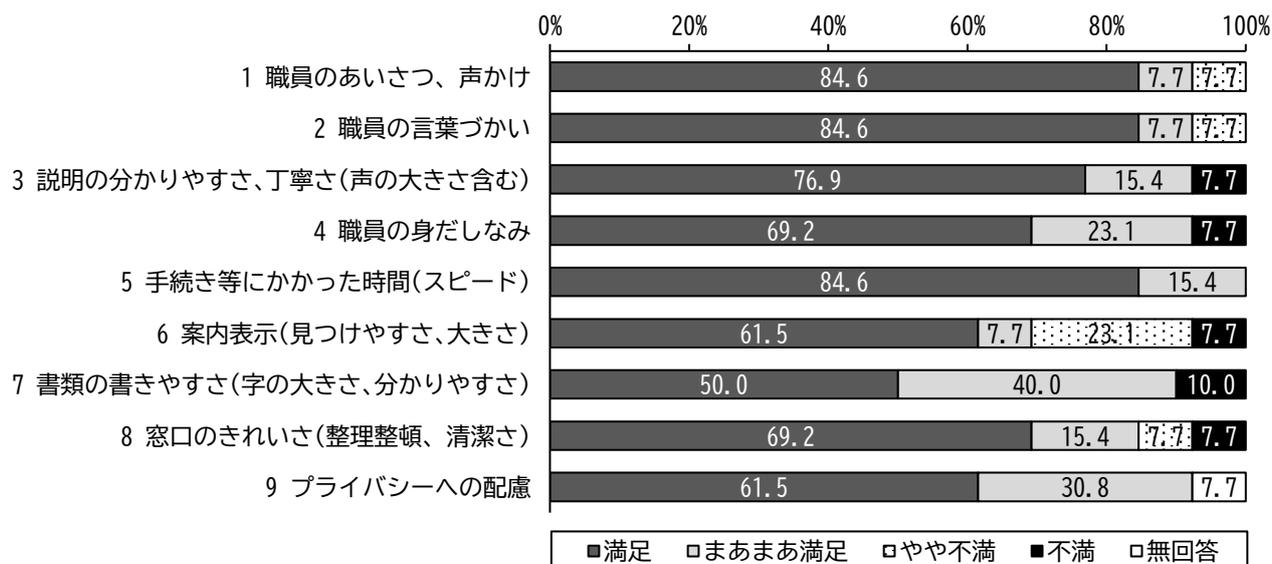
- ◎並んでいたら、すぐに気付いて対応してくれたのが良かった。(40代)
- ◎丁寧に声掛けしてくれて良かった。(50代)
- ◎今日は難しい内容の相談もあったが、担当の方が親切丁寧に教えてくれてありがたかった。職員が体に気を付けて、コロナにかからないよう願っている。(50代)
- ◎皆さんとても親切です。(60代)
- ◎手続きが早かった。(60代)
- 時代と共に「お役所」の「上から目線」でなく、「民間会社」の様な「横目線」になって。それが今の主流なんでしょう。(60代)
- 今日はスムーズにできたが、混雑している時にスピーディにできる対策をしてほしい。特に3月。(30代)
- ▼自分は歳だからなんだけど…「区役所」たるもの服装はもう少しきちんとしてほしい。スカートが長すぎたり、ゆったりしたパンツロンは動きやすいだろうが、もっと区役所っぽい短めのスカートが好ましい。(70代)
- ▼自分がコンピュータを使わないし、目も悪いので、職員の方にたくさん辛抱をさせてしまった。自分の方から声をかけないと、分かってもらえなかった。(80代以上)

- ▼「お待ち下さい」の程度(何分くらいか)をもっと具体的に教えてもらえると助かる。今回は15分程待った。(40代)
- ▼マスクなので仕方がないが、声が聞きとりにくかった。(20代)
- ▼マスクをしていると声が大きくなるので、プライバシーへの配慮の点で少し気になった(でも大きくしないと聞こえにくいのもわかるので、何とも言えないが)。(50代)
- ▼態度がぶっきらぼうであまり良くない。もっと親切に対応してくれたらいいのに。(50代)
- ▼職員さんが沢山いるんだから、もっと窓口を広げて早く処理できるようにしたらいいのに。(60代)

環境、書類など

- ▼マイナポイント設定支援ブースの位置が変更していたので分かりにくかった。(50代)
- ▼ご年配の方に2名ほど「マイナンバー受付発券機」の使い方が分からず戸惑っていたようなので、もうちょっと分かりやすく表示されたら良いかも。(30代)
- ▼ボールペンが書きにくかった。(30代)
- ▼消毒液を各台に置いてほしい。(50代)
- ▼タッチペンの消毒は(見えるところで)キチンとしていなかった。(70代)

(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	13	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	13	76.9%	15.4%	0.0%	7.7%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	69.2%	23.1%	0.0%	7.7%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	61.5%	7.7%	23.1%	7.7%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	50.0%	40.0%	0.0%	10.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	69.2%	15.4%	7.7%	7.7%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	61.5%	30.8%	0.0%	0.0%	7.7%

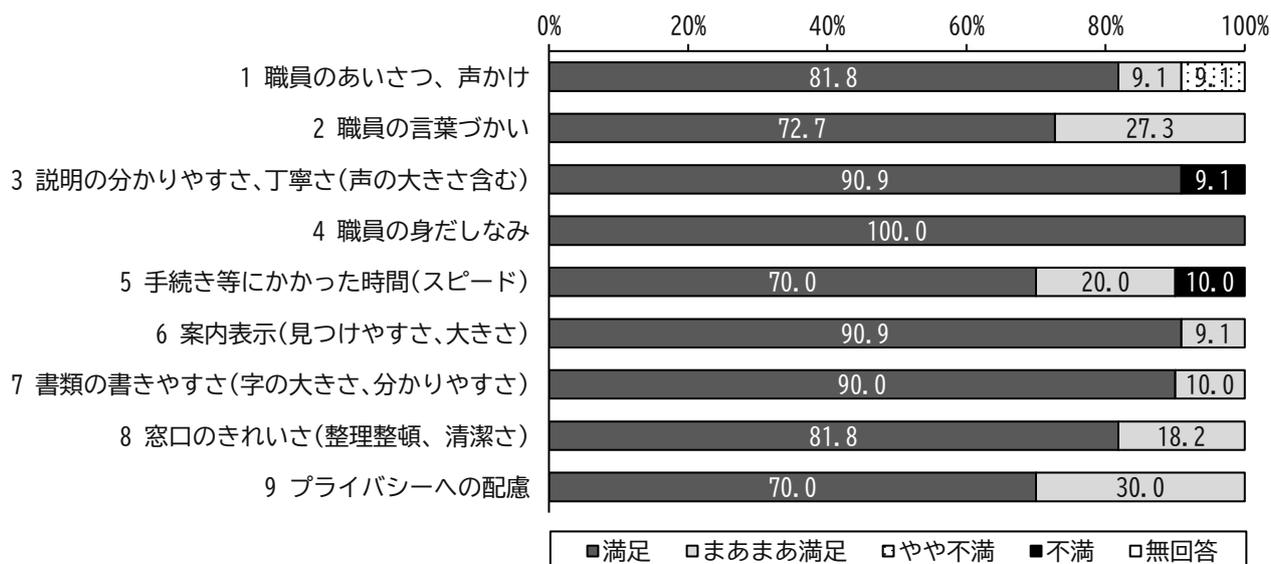
職員の対応

- ◎親切に説明して下さいで大変感謝しております。(50代)
- ◎窓口の方の丁寧な対応と、知識の豊富さがとても良かった。(60代)
- 利用者に寄り添うサービスになってほしい。(60代)
- ▼マイナンバーカードの不具合があり、最初に対応された方が、「ここではありません」と冷たい対応だった。他の方が丁寧に説明してくれて助かったが、対応を改善してほしい。(50代)

環境、書類など

(なし)

(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	11	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	90.9%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	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)	10	70.0%	20.0%	0.0%	10.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	90.9%	9.1%	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)	10	90.0%	10.0%	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	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%

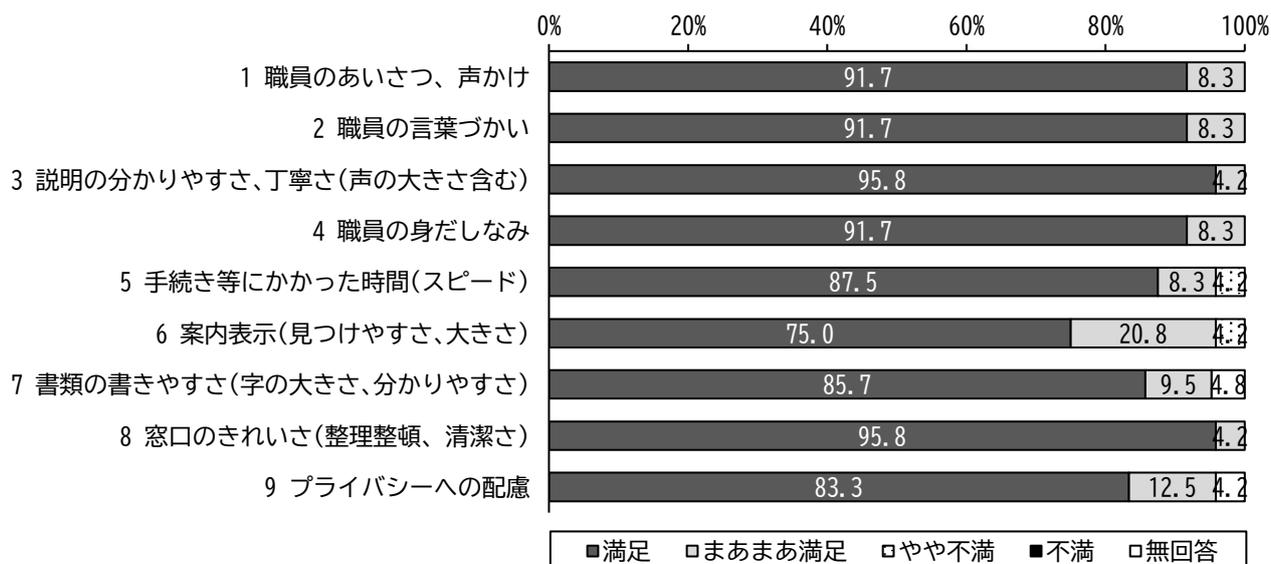
職員の対応

- ◎丁寧な対応でした。(40代)
- ◎このままで良い。(80代以上)
- ◎皆対応は良かったです。(70代)
- ▼案内をしてくれる人がいる時は良いが、今日はいなくて窓口の人に聞いても分からず迷ってしまった。(30代)

環境、書類など

(なし)

(5)保育給付課



	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	24	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	24	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	24	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	24	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	24	87.5%	8.3%	4.2%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	24	75.0%	20.8%	4.2%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	21	85.7%	9.5%	0.0%	0.0%	4.8%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	24	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	24	83.3%	12.5%	0.0%	0.0%	4.2%

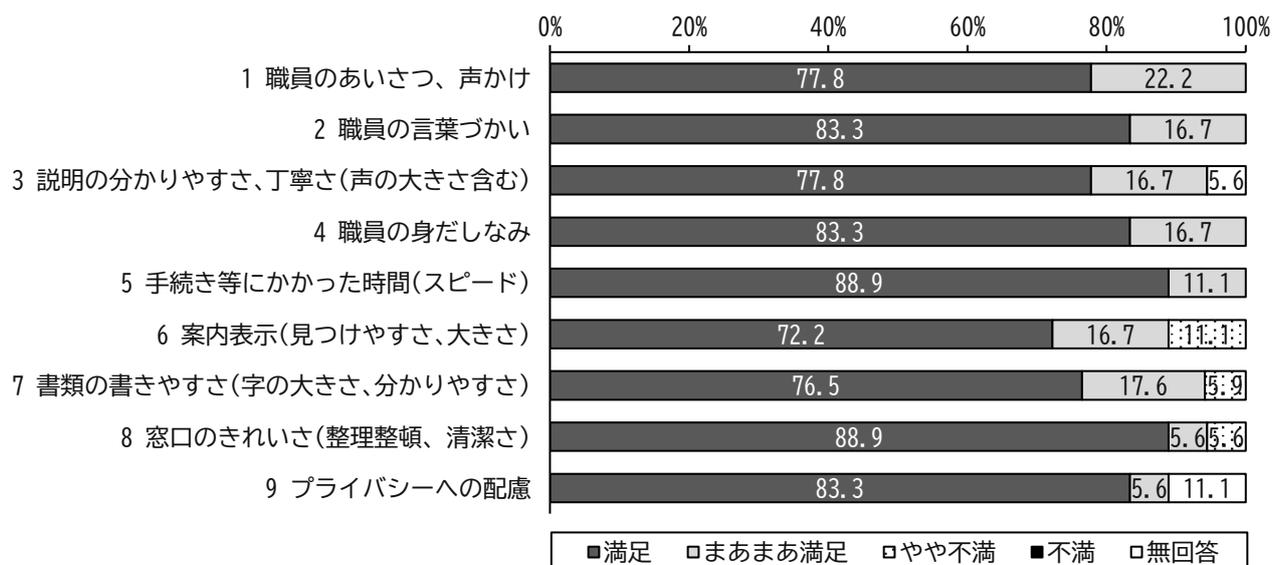
職員の対応

- ◎すぐに声を掛けていただいて、大変助かった。(20代)
- ◎子どもにも声掛けしてくれて良かったです。(30代)
- ◎丁寧な対応で良かったです。(30代)
- ◎すごく丁寧で良かったです。(30代)
- ◎対応して下さった方は、とても親切で丁寧だった。(30代)

環境、書類など

- ◎窓口に絵本があるのがとても良いと思います。(30代)
- 人に聞きながら、窓口にたどりついた。(30代)
- ▼密になっているので、気になった。(40代)
- ▼保育所入所申請の方(保護者の方)の待合椅子はあるけれど、保育園の人はどこで待てば良いか分かりづらい。(50代)

(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	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	18	77.8%	16.7%	0.0%	0.0%	5.6%
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	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	18	72.2%	16.7%	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)	17	76.5%	17.6%	5.9%	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	83.3%	5.6%	0.0%	0.0%	11.1%

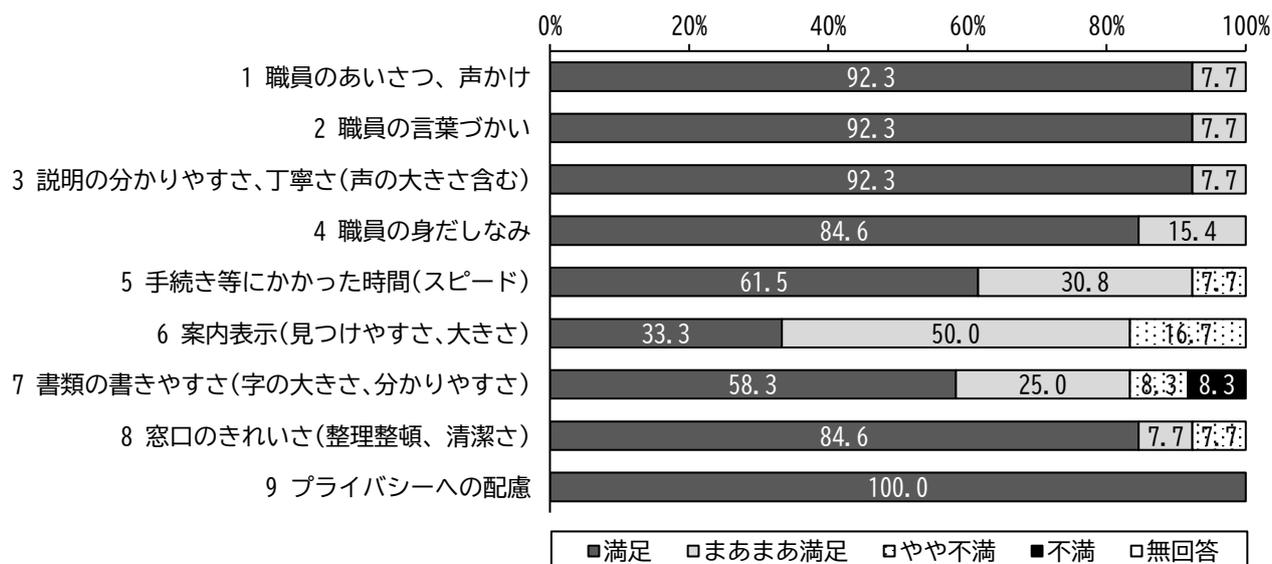
職員の対応

- ◎来る度に丁寧に接してくれている。(80代以上)
- ◎丁寧に説明して頂いた。(40代)
- ◎いつもより早く済んだので、びっくりした。(60代)
- ▼高齢者には、声が小さくて分かりづらい。(40代)

環境、書類など

- ◎受付番号札を配布する様になってスムーズになった。(60代)
- ▼右側を見て⑦を探したら、奥は⑥までしかなかったもので、周りの人に聞いて教えてもらって分かった。(70代)
- ▼案内表示がちょっと見つけづらかった。(30代)
- ▼窓口がちょっとごちゃごちゃしていた。(70代)
- ▼窓口が一番奥で、たくさん歩かなくてはいけないので、なるべく入口側、手前にしてほしい。(40代)
- ▼高齢者には、字が小さくて見えづらい。(40代)

(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	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	61.5%	30.8%	7.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	12	58.3%	25.0%	8.3%	8.3%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

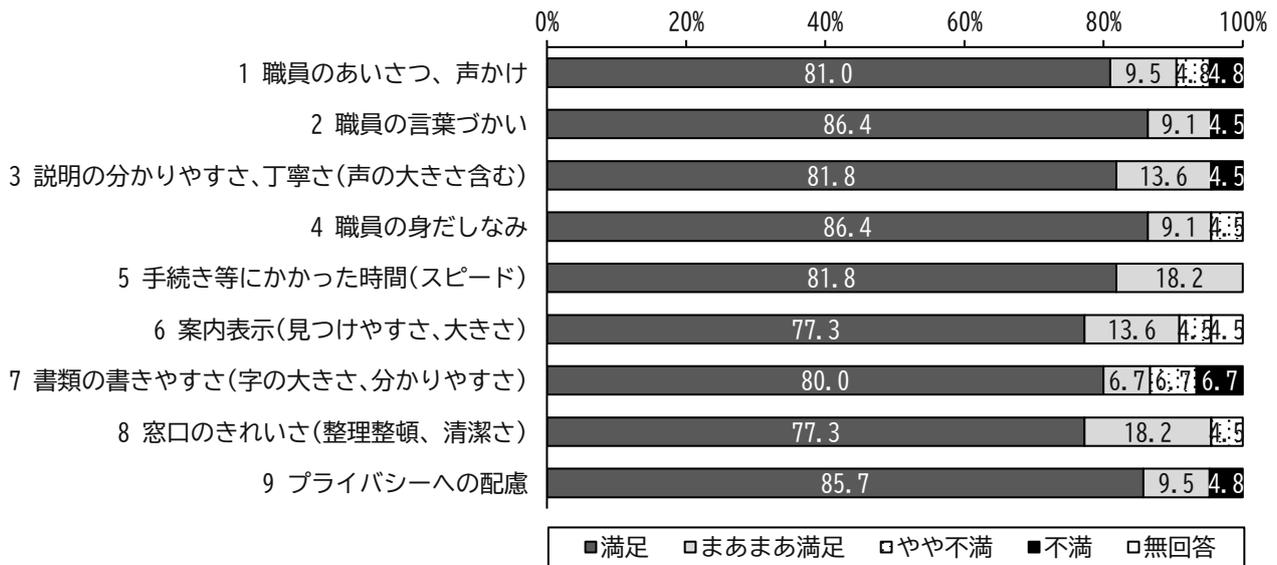
職員の対応

- ◎後期高齢の窓口の方がとても分かりやすく丁寧な対応で良かった。(60代)
- ◎いつも丁寧にして下さる。(60代)
- ◎いつも丁寧に対応して下さい。(60代)
- ◎久しぶりに来たが、対応良くてビックリした。(60代)

環境、書類など

- ▼表示がもう少し分かりやすいと良い。(60代)
- ▼番号札を取るシステムを知らなかったため、直接窓口へ行ってしまった。札の場所をわかりやすく(目立ちやすく)するか、そういう表示案内を出すかしてほしい。(40代)
- ▼番号札を取る場所が沢山あって分かりづらいので、一つにしてほしい。(60代)
- ▼呼び出しの機械の音声が大きいため、担当者の声が聞き取りにくかった。(40代)
- ▼住所を書く場所がせますぎる。改善してほしい。(40代)
- ▼今はインターネットで手続きできる時代なので、もっとネットで何でも手続きできるようになれば良い。(70代)

(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	21	81.0%	9.5%	4.8%	4.8%	0.0%
2 職員の言葉づかい	22	86.4%	9.1%	0.0%	4.5%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	22	81.8%	13.6%	0.0%	4.5%	0.0%
4 職員の身だしなみ	22	86.4%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	22	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	22	77.3%	13.6%	4.5%	0.0%	4.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	80.0%	6.7%	6.7%	6.7%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	22	77.3%	18.2%	4.5%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	21	85.7%	9.5%	0.0%	4.8%	0.0%

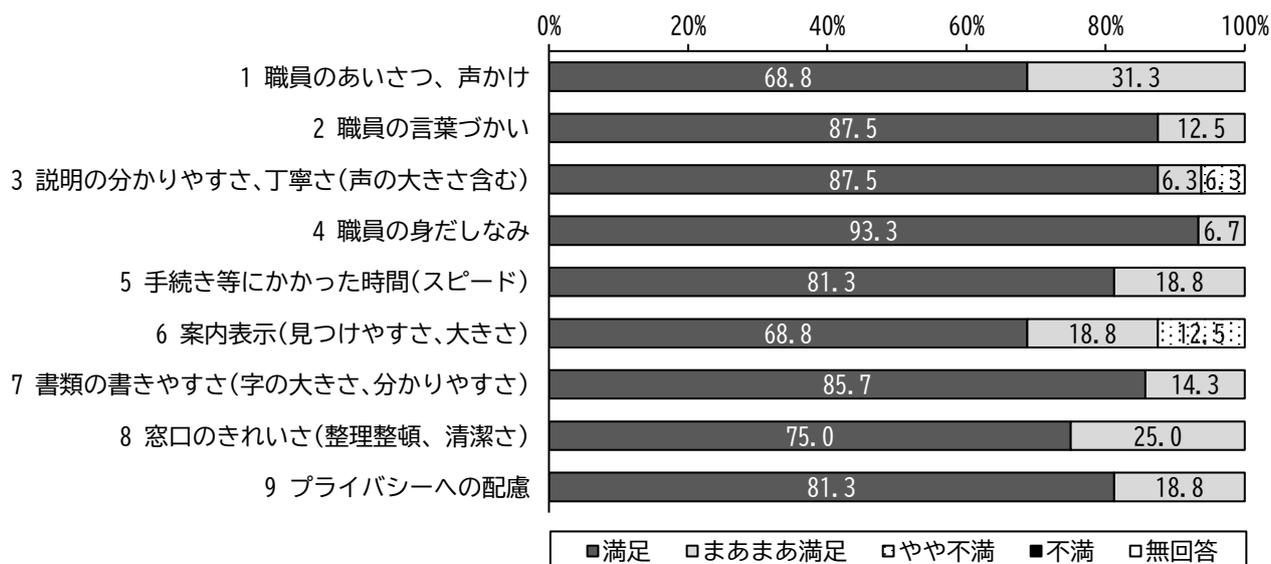
職員の対応

- ◎親切に聞いて下さって心が楽になった。他の場所では、あれこれと言にくいことを聞かれて困る事もあったけど、親身に適切なアドバイスを頂いて助かった。(70代)
- ◎簡潔で分かりやすい説明でした。(60代)
- ◎いつも良くしてもらって助かっています。(50代)
- ◎すごい助かっています。(50代)
- ◎いつも良くしてもらっているので、これ以上要望はないです。(50代)
- ◎心良く対応してくれました。(20代)
- 人が多い。(40代)
- ▼「こんにちは」など、挨拶や声掛けをしてほしい。(50代)
- ▼仕方ない事だと思うが、マスクとアクリル板で声が聞きとりづらい。(40代)
- ▼アクリル板、マスクと自分の耳が遠くなってきているので、話す事が聞き取りにくい。(60代)
- ▼今日は対応が良かったが、以前電話した時に、高飛車な態度を取る人がいて嫌だった。(60代)
- ▼電話対応がチンプラみたいで怖かった。係長に言ったら改善したので良かったが。(60代)
- ▼電話の折り返しをきちんと守ってほしい。(40代)

環境、書類など

- ▼椅子に座って待っていると相談している人の声(内容)が聞こえてしまうので、要改善だと思う。(60代)

(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	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	16	87.5%	6.3%	6.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	15	93.3%	6.7%	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%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	68.8%	18.8%	12.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	14	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)	16	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%

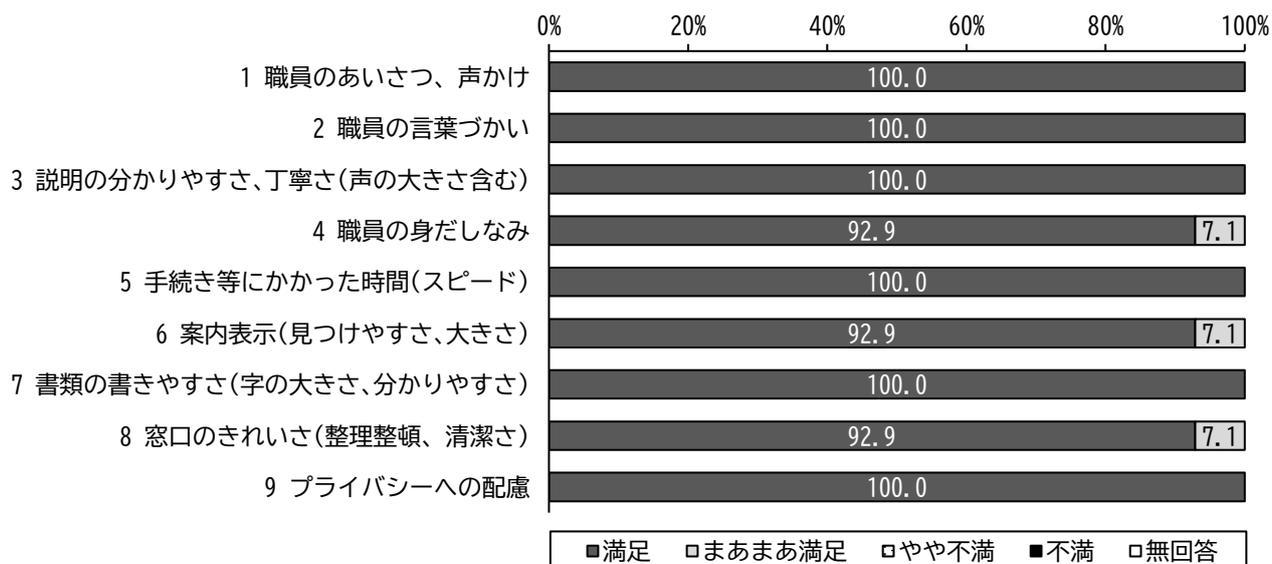
職員の対応

- ◎ 優しく対応してくれたので、とても良かった。(50代)
- ◎ 担当の方の対応が親切でとても良かった。(60代)
- ◎ 適切なアドバイスをいただいた。(60代)
- 今日は人が少なくてスムーズで良いが、人が多いと待ち時間が長くてちょっと。(50代)
- ▼ もっと早く気付いて声をかけてほしい。(30代)

環境、書類など

- ▼ 担当者の方の説明漏れがあった。説明の「見える化」があると良い。(50代)

(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	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	13	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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)	5	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)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

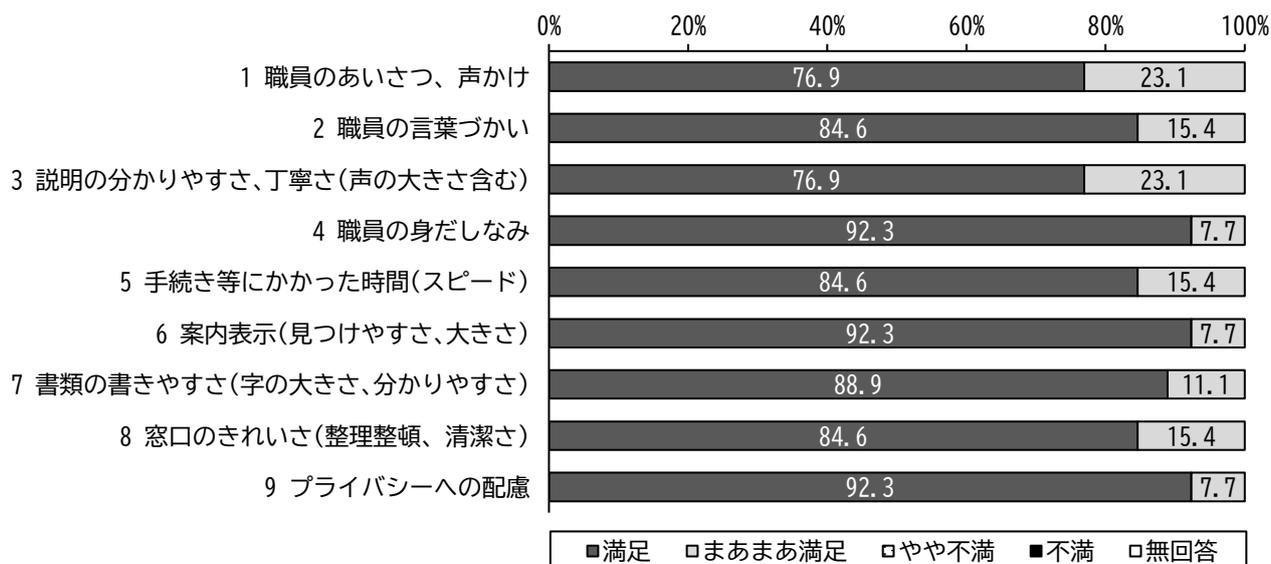
職員の対応

- ◎丁寧に対応してもらいました。(30代)
- 道路課の職員が少ない。(60代)

環境、書類など

- ▼いつも来ている人には案内表示は分かるが、初めてくる人には分かりづらいかも。(50代)

(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	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	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)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	92.3%	7.7%	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)	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)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎対応は素晴らしいです。(30代)

◎全体的に満足。(30代)

環境、書類など

(なし)

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	案内表示	マイナポイント設定支援ブースの位置が変更していたので分かりにくかった。	分かりやすい案内表示に努めてまいります。
総務課	案内表示	総合案内が見つけやすいと嬉しいです。	分かりやすい案内表示を検討してまいります。
総務課	その他	担当者以外の方がふざけている様子があり、それが気になった。	執務態度について改めて周知徹底を行いました。
総務課	その他	今日来たら担当者が休みだったので、「月曜日にまた来てください」と言われた。	担当者が不在の場合でも対応ができるよう努めてまいります。
総務課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・パーキングが少なくて満車である状態を改善してほしい。 ・駐車場をもっと増やしてほしい。 	<p>駐車場の増設は大変難しい状況です。利用者が多い東側駐車場は、混雑状況に応じて西側駐車場や立体駐車場へご案内するなど引き続き丁寧なご案内に努めてまいります。</p> <p>なお、駐車場のスペースには限りがあるため、区のホームページにおいて、来庁の際にはできる限り公共交通機関をご利用いただくよう呼び掛けております。</p>
総務課	その他	食堂のメニューと値札の間違いがしょっちゅうある。	食堂を運営する事業者へ伝えました。
戸籍住民課	手続きにかかった時間	「お待ち下さい」の程度(何分くらいか)をもっと具体的に教えてもらえると助かる。今回は15分程待った。	おおよその待ち時間の目安についてお知らせするよう努めてまいります。
戸籍住民課	案内表示	ご年配の方に2名ほど「マイナンバー受付発券機」の使い方(押し方)が分からず戸惑っていたようなので、もうちょっと分かりやすく表示されたら良いかも。	マイナンバー受付発券機と住所異動の発券機に表示を追加しました。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	自分がコンピュータを使わないし、目も悪いので、職員の方にたくさん辛抱をさせてしまった。自分の方から声をかけないと、分かってもらえなかった。	丁寧に分かりやすい窓口応対に努めてまいります。
戸籍住民課	窓口のきれいさ	タッチペンの消毒は(見えるところで)キチンとしていなかった。	消毒回数を増やしていくように努めてまいります。

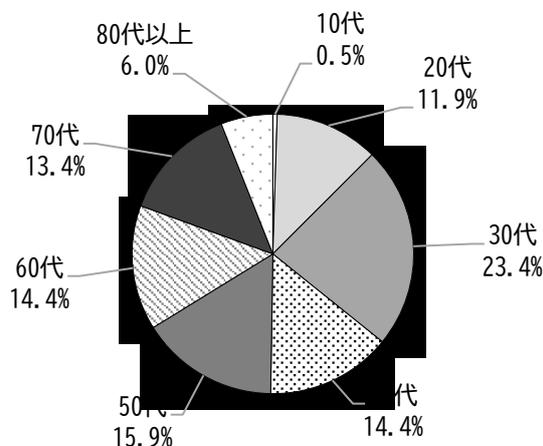
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	その他	マスクなので仕方ないが、声が聞きとりにくかった。	聞き取りやすい声で分かりやすく話すことを心がけるよう、職員に周知徹底しました。
戸籍住民課	プライバシーへの配慮	マスクをしていると声が大きくなるので、プライバシーへの配慮の点で少し気になった(大きくしないと聞こえにくいのもわかるので、何とも言えないが)。	周囲の状況に気を配り、適切な声の大きさと話すよう職員に周知徹底しました。
戸籍住民課	窓口のきれいさ	消毒液を各台に置いてほしい。	消毒液を置いている台をさらに2台増やす予定です。
戸籍住民課	その他	ボールペンが書きにくかった。	定期的にボールペンの書きやすさを確認するようにしました。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	態度がぶっきらぼうであまり良くない。もっと親切に対応してくれたらいいのに。	丁寧に分かりやすい窓口対応に努めてまいります。
税務会計課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	・利用者に寄り添うサービスになってほしい。 ・マイナンバーカードの不具合があり、最初に対応された方が、「ここではありません」と冷たい対応だった。他の方が丁寧に説明してくれて助かったが、対応を改善してほしい。	丁寧に寄り添った対応を心掛けるよう、職員に周知徹底しました。
管理課	案内表示	年に1回しか来ないから、ちょっと迷った。	分かりやすい案内表示を検討してまいります。
保育給付課	案内表示	人に聞きながら、窓口にとどりました。	分かりやすい窓口表示や職員による丁寧なご案内に努めてまいります。
保育給付課	窓口のきれいさ	密になっているので、気になった。	混雑状況に応じてお声掛けして誘導するなど密にならないような対応を行ってまいります。
保育給付課	案内表示	保育所入所申請の方(保護者の方)の待合椅子はあるけれど、保育園の人はどこで待てば良いか分かりづらい。	入所申請の方に限らず待合椅子はご使用いただけます。来年度の入所申請時期には、保育園関係者向けの案内表示を作成し、執務室前に掲示することにしました。
障害高齢課	その他	声が小さくて分かりづらい。	聞き取りやすい声で話すことを心がけるよう、職員に周知徹底しました。 また、窓口には耳の聞こえにくい方の補助のために対話支援システムの機械を設置していますので、合わせて活用してまいります。
障害高齢課	書類の書きやすさ	字が小さくて見づらい。	職員による申請書の書き方の丁寧なご案内や老眼鏡の設置などに取り組んでまいります。
障害高齢課	案内表示	案内表示がちょっと見付けづらかった。	窓口の椅子に新たに表示を追加いたしました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
障害高齢課	窓口のきれいさ	窓口がちょっとごちゃごちゃしていた。	窓口の整理整頓を行いました。
介護保険課	その他	呼び出しの機械の音声が大きいため、担当者の声が聞き取りにくかった。	周囲の状況に気を配り、適切な声の大きさと話すよう職員に周知徹底しました。
介護保険課	案内表示	番号札を取るシステムを知らなかったため、直接窓口へ行ってしまった。札の場所をわかりやすく(目立ちやすく)するか、そういう表示案内を出すかしてほしい。	これまでよりも高い場所に設置し、見つけやすいように改善しました。
介護保険課	その他	今はインターネットで手続きできる時代なので、もっとネットで何でも手続きできるようになれば良い。	仙台市として、市民サービス及び利便性の向上のためデジタル化を推進してまいります。
介護保険課	案内表示	表示がもう少し分かりやすいと良い。	分かりやすい案内表示に努めてまいります。
介護保険課	書類の書きやすさ	住所を書く場所がせますぎる。改善してほしい。	記載いただくスペースの見直しができないか検討を行ってまいります。
保護課	職員の言葉づかい	今日は良かったが、以前電話した時に、高飛車な態度を取る人がいて嫌だった。	お客様に寄り添った対応を行うよう職員に周知徹底しました。
保護課	その他	電話の折り返しをきちんと守ってほしい。	確実に引継ぎを行い、折り返しの電話をするよう職員に周知徹底しました。
保護課	その他	アクリル板、マスクと自分の耳が遠くなってきているので、話が聞き取りにくい。	聞き取りやすい声で分かりやすく話すことを心がけるよう職員に周知徹底しました。
保護課	職員のあいさつ・声かけ	「こんにちは」など挨拶や声掛けをしてほしい。窓口にも誰もいない。	来庁者に気づいたときは速やかに応対するよう、職員に周知徹底しました。
保護課	プライバシーへの配慮	簡潔で分かりやすい説明でした。椅子に座って待っていると相談している人の声(内容)が聞こえてしまうので、要改善だと思う。	使用中の相談室と離れた相談室を利用するなどして、相談内容が聞こえにくくなるよう配慮してまいります。
保険年金課	手続きにかかった時間	今日は人が少なくてスムーズで良いが、人が多いと待ち時間が長くてちょっと。	スピーディな対応に努めてまいります。
保険年金課	職員のあいさつ・声かけ	もっと早く気付いて声をかけてほしい。	こまめな目配りに努めてまいります。
保険年金課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	担当者の方の説明漏れがあった。説明の「見える化」があると良い。	パンフレットやチラシなども活用して丁寧で分かりやすい説明をするように努めてまいります。
公園課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	聞いた事に対して、たらい回しにされていると感じる。	丁寧で分かりやすい対応に努めてまいります。

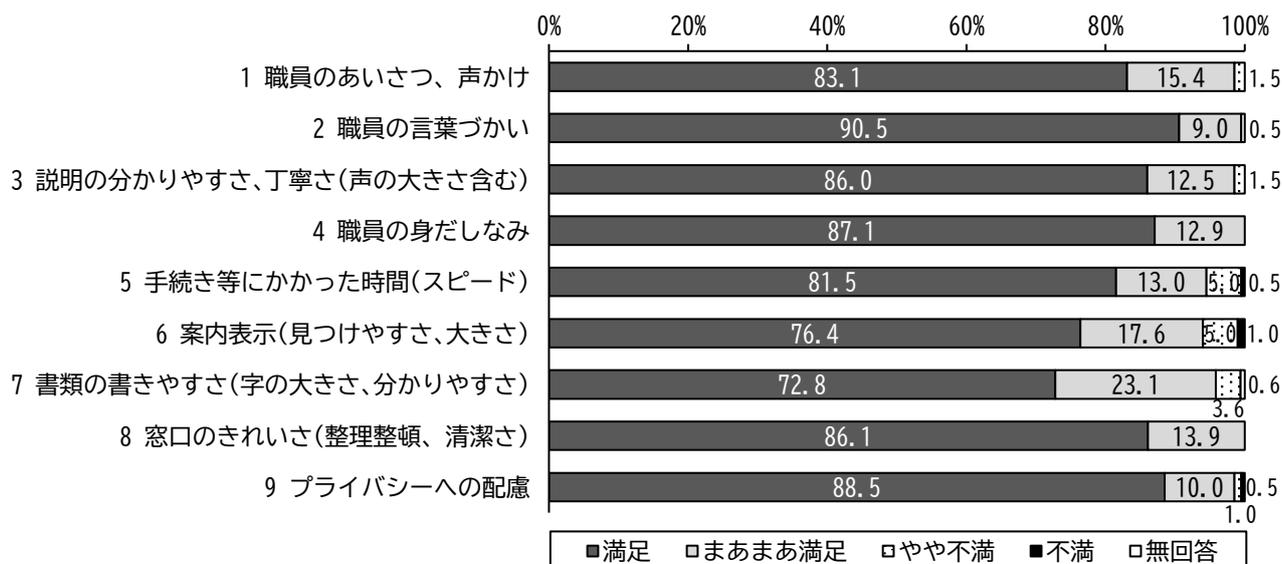
6-1 調査結果(若林区役所)

(1)若林区役所全体

【1】回答者の年代 (201人)



【2】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	201	83.1%	15.4%	1.5%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	201	90.5%	9.0%	0.5%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	200	86.0%	12.5%	1.5%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	201	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	200	81.5%	13.0%	5.0%	0.5%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	199	76.4%	17.6%	5.0%	1.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	169	72.8%	23.1%	3.6%	0.0%	0.6%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	201	86.1%	13.9%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	200	88.5%	10.0%	1.0%	0.5%	0.0%

【3】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

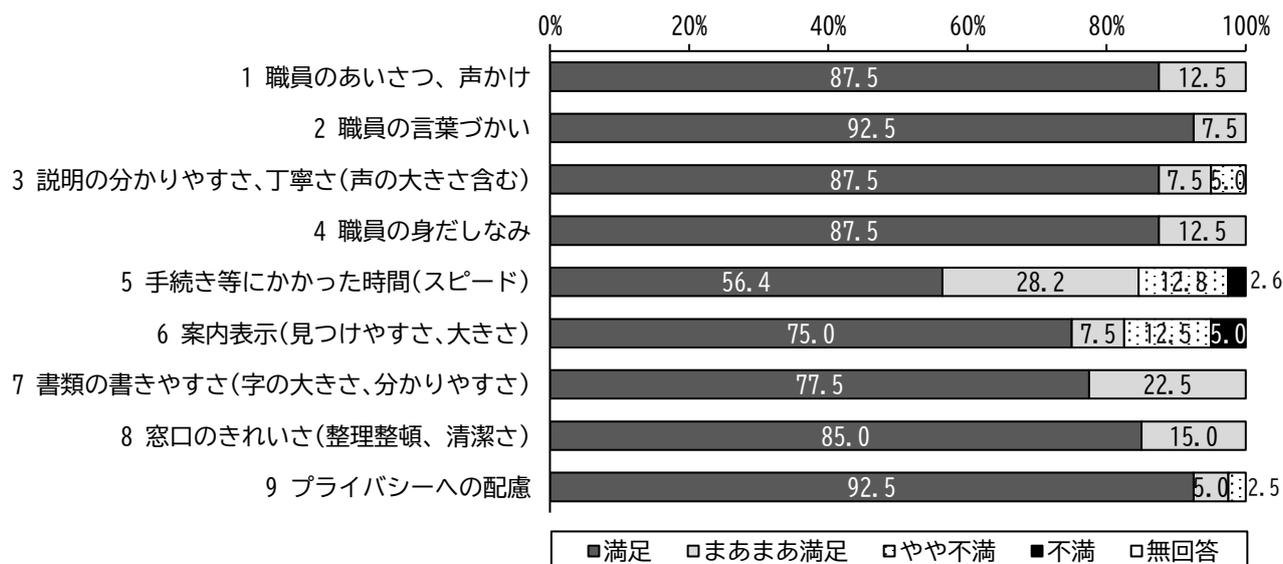
職員の対応

- ◎他の区への対応と比較すると、若林区役所は大変親切で良い。(60代)
- 仕方ないと思うが、横の繋がりが無く用事が1ヶ所で済まない。今回は街形→道路→公園と3ヶ所行く事になった。(50代)
- ▼総合案内で古着を持ってきたので訊ねたが、もう少し丁寧に教えてほしかった。(60代)
- ▼2階に総合案内の方がいると分かりやすい。(50代)

環境、書類など

- ▼1階から2階に昇る手摺りが、もう少し太い方が年配者には良く、手摺りに巻き付けている案内表示(点字)が剥がれていて手を切る場合がある。(40代)
- ▼案内表示の文字が全体的に小さい。(40代)
- ▼授乳室があるのはありがたいが、事務所っぽかった。(のびスク教室に来た時と比べての感想)(30代)
- ▼最初来た時は分からない場所もあった。マイナンバーの場所が密になる狭さだと感じた。(前に来た時の感想)(40代)
- ▼マイナンバーカードのブースが狭すぎる事に不満。(70代)
- ▼トイレが洋式の方が良い。古く使いづらい。(30代)
- ▼トイレを娘が怖がる。他はきれいなのにトイレだけが残念。(40代)
- ▼1階のトイレに異臭があり、とても気になる。(60代)
- ▼ATMが無くなって不便になった。(50代)
- ▼喫煙所、タバコを吸える場所が以前はあったが、今は無く不便。(60代)
- ▼サービスの駐車券が1時間だけなので、子どもがいると、ちょっと休んだら1時間をこえるので足りない。(40代)

(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	40	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	40	92.5%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	40	87.5%	7.5%	5.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	40	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	39	56.4%	28.2%	12.8%	2.6%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	40	75.0%	7.5%	12.5%	5.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	40	77.5%	22.5%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	40	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	40	92.5%	5.0%	2.5%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎受付票を取るのか分からないで迷っていたら、総合案内の方がすぐに教えにきて下さった。(60代)
- ◎とても丁寧でした。(30代)
- ◎丁寧に説明してくれたので分かりやすかった。(50代)
- ◎親切に教えてもらえた。(マイナポイントの保険証のことを訊ねた)(20代)
- ◎いつも親切で不満はありません。(70代)
- ◎空いていたのでスムーズでした。(40代)
- ◎対応がスムーズで大変良かった。(50代)
- ◎最近は何と比べてとっても良くなった。(70代)
- ◎昔よりずっと良くなっている。(70代)
- ▼パネル越しなので少し聞きにくかった。(50代)
- ▼声が聞きにくかった。早口だった。(50代)
- ▼海外の方々に対する対応もスムーズにされた方が良かったと思いました。(40代)
- ▼マイナンバーの受け取りに来たが結構待った。(50代)

▼マイナンバーカードを受け取りに来たが、すでに10人程待っていて1時間くらい掛かってしまった。(30代)

環境、書類など

▼案内表示がすぐ見つけられなかった。総合案内に聞いて分かった。(30代)

▼マイナンバーの受け取り場所を聞かないと分からなかった。(30代)

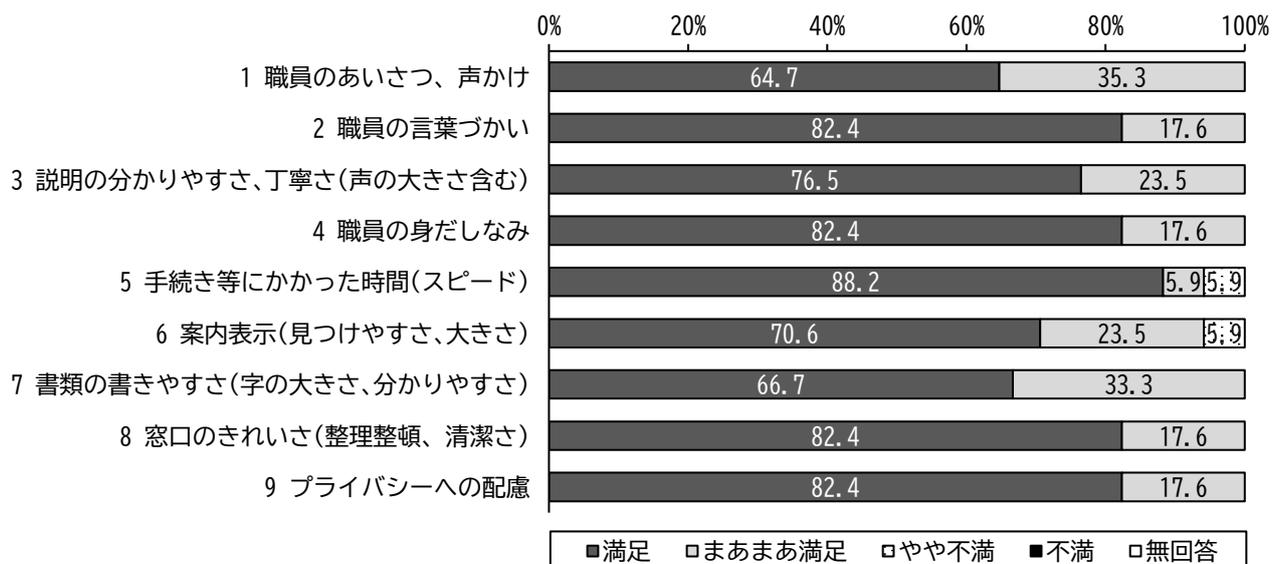
▼マイナンバーカードの受け取りに来ましたが、受取窓口が分からず申請に並んでいましたが、案内の方から教えて頂き⑥窓口に行くことができました。(30代)

▼席の間隔が狭く座りにくい。背もたれがない椅子や低い椅子は高齢者は座りにくい。(20代)

▼受け取る場所で隣に背の高い男性がいたので、見えてしまうなど感じた。かと言って衝立の高さだけではプライバシーは守れないから難しい。(30代)

▼杖をついている人や車イスの人にとって、記入台(机)が中央にあると危ない。左側は階段で通りにくい。(70代)

(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	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	17	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	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)	17	88.2%	5.9%	5.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	17	70.6%	23.5%	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)	15	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%

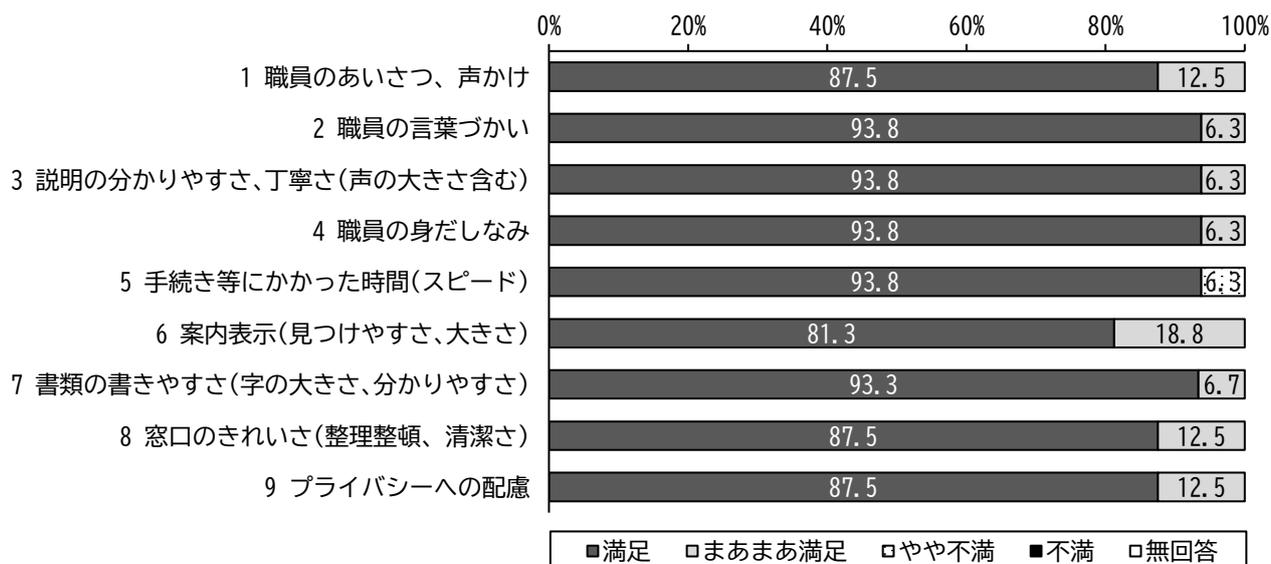
職員の対応

◎分かりやすく、又来たいという印象です。(20代)

環境、書類など

(なし)

(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	16	87.5%	12.5%	0.0%	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 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	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	93.8%	0.0%	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)	15	93.3%	6.7%	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	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%

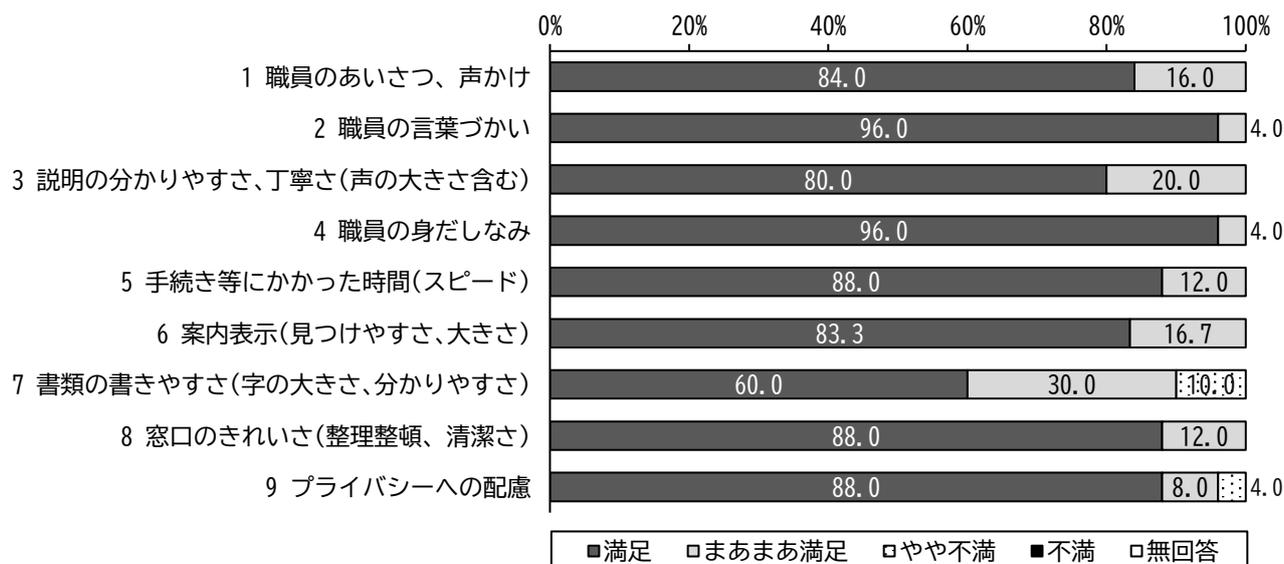
職員の対応

- ◎保育園の申請に来たが、窓口が埋まっても、他の人がすぐ気付いて対応してくれて良かった。(30代)
- ◎窓口の方の対応が丁寧で大変良かった。(70代)
- ◎丁寧に対応して下さい、ありがとうございます。(20代)
- ◎不安な事に優しく教えて下さった。(20代)
- ◎待たずに、すぐ対応してもらえた。(30代)
- ▼窓口に着いた時、職員の方々が誰が対応するか目を合わせて合図し合っている様子が見受けられ、あまりいい感じがしなかった。すぐに対応して頂いた方が感じが良いと思います。(30代)

環境、書類など

(なし)

(5)保育給付課



	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	25	84.0%	16.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	25	96.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	25	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	25	96.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	25	88.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	24	83.3%	16.7%	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)	20	60.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	25	88.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	25	88.0%	8.0%	4.0%	0.0%	0.0%

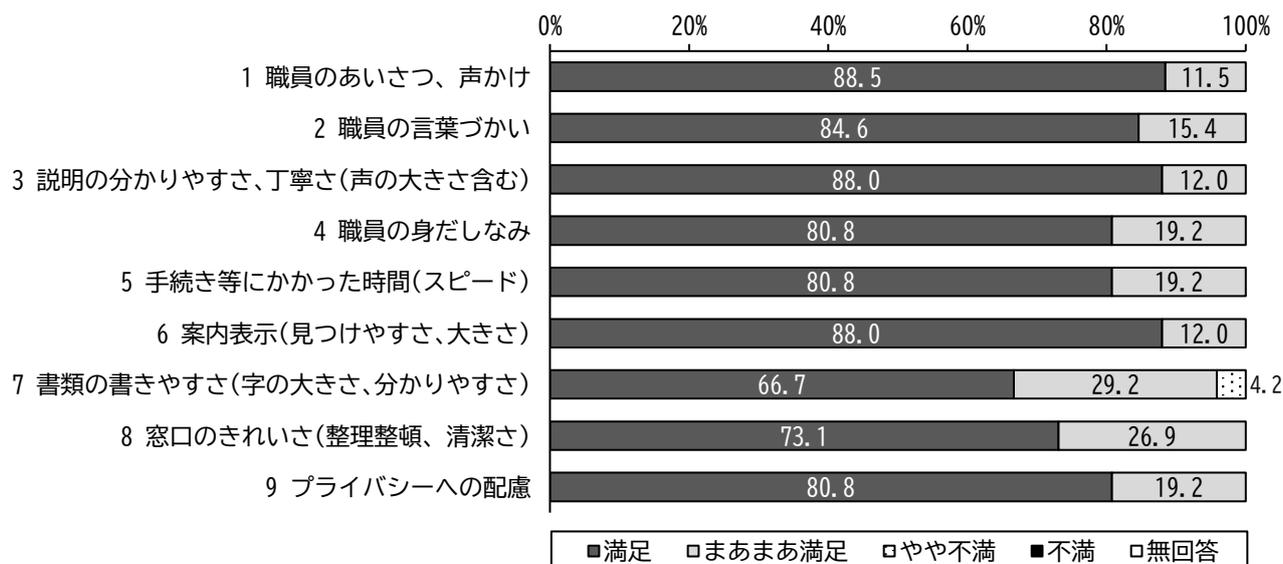
職員の対応

- ◎すぐに声を掛けてくれる。(40代)
- ◎細やかな気遣いを感じる言葉掛けを感じた。(30代)
- ◎非常に親切で対応が良かった。(30代)
- 土曜日も対応して貰えると助かる。(40代)
- 聞かないと分からない。個人事業主や請負などの少数派だと取りわけ分かりづらく思う。HPだと分かりづらい。(40代)
- ▼窓口に立っていても、たまに気付かれないことがある。(30代)
- ▼気付いてもらえない時があり、職員が机に向かっていて、こちらから声も掛けづらい。(30代)
- ▼初めての保育所入所申請なので、書類について説明を加えて頂けるとより良かったと思う。(30代)

環境、書類など

- ▼窓口が2階でしたが、子どもを連れて2階に上るのは少し大変だと思いました。(30代)
- ▼字が細かい。文字がぎゅうぎゅうです。(30代)

(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	26	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	26	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	25	88.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	26	80.8%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	26	80.8%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	25	88.0%	12.0%	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)	24	66.7%	29.2%	4.2%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	26	73.1%	26.9%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	26	80.8%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%

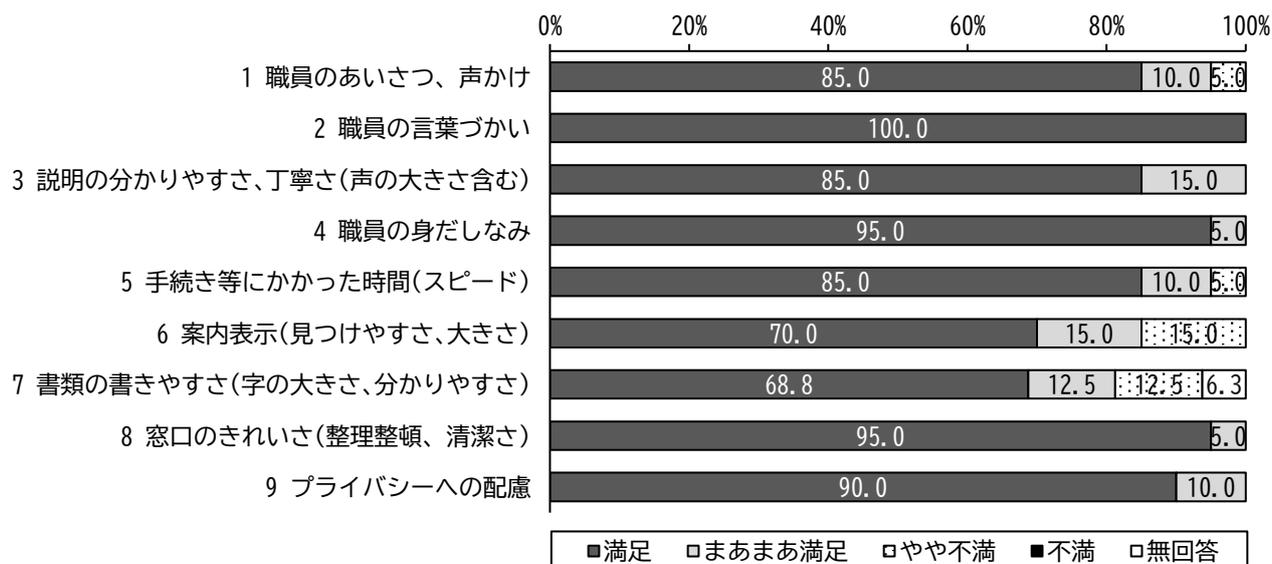
職員の対応

- ◎ハッキリ、ゆっくり話しておられたのが良かった。(70代)
- ◎対応が、ものやわらかで良かった。とても親切だった。(70代)
- ◎今のままで充分。とっても良いです。(80代以上)

環境、書類など

- ▼文字が細かい。チェックシートや意見、状況などを書くスペースが狭い。(お子さんが障害者)(50代)
- ▼必要な書類を分かりやすくしてほしい時がある。(30代)

(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	20	85.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	20	85.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	70.0%	15.0%	15.0%	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%	12.5%	12.5%	0.0%	6.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

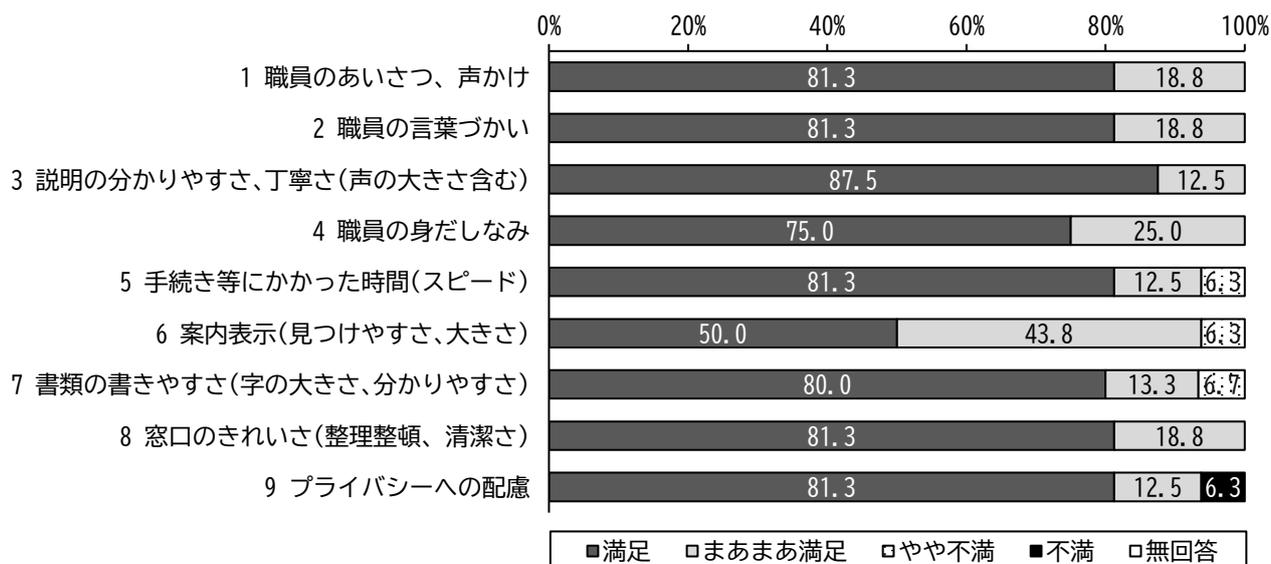
職員の対応

- ◎いつも分かりやすく説明してくれる。(70代)
- ◎皆、親切で良い人ばかりです。(80代以上)
- ◎親身になって相談にのって下さっているので助かる。(20代)
- ◎いつも良くしてもらっています。(30代)
- ▼手続きに時間を要する事が多い。(30代)

環境、書類など

- ▼入口は目隠してほしい。どこに行くか他の人に分かってしまう。(30代)
- ▼サインなどもう少し文字が大きい方が見やすい。(50代)
- ▼文字が小さい時、窓口にシニアグラスが備品として置いてあれば良い。スペースが小さく感じるので書き込む書類はスペースを大きくしてほしい。(60代)
- ▼書類は分からない事が度々ある。(60代)
- ▼私は筆談なので他の人に話を聞かれる心配はあまりないですが、人によっては他人に話を聞かれたくない人もいます。時間がかかる相談だけでなく、なるべくなら他人に話を聞かれずにすむ環境があればと思います。(50代)

(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	16	81.3%	18.8%	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 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	16	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)	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	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	81.3%	12.5%	0.0%	6.3%	0.0%

職員の対応

▼月曜日なので仕方がないが、混んでいた。(70代)

環境、書類など

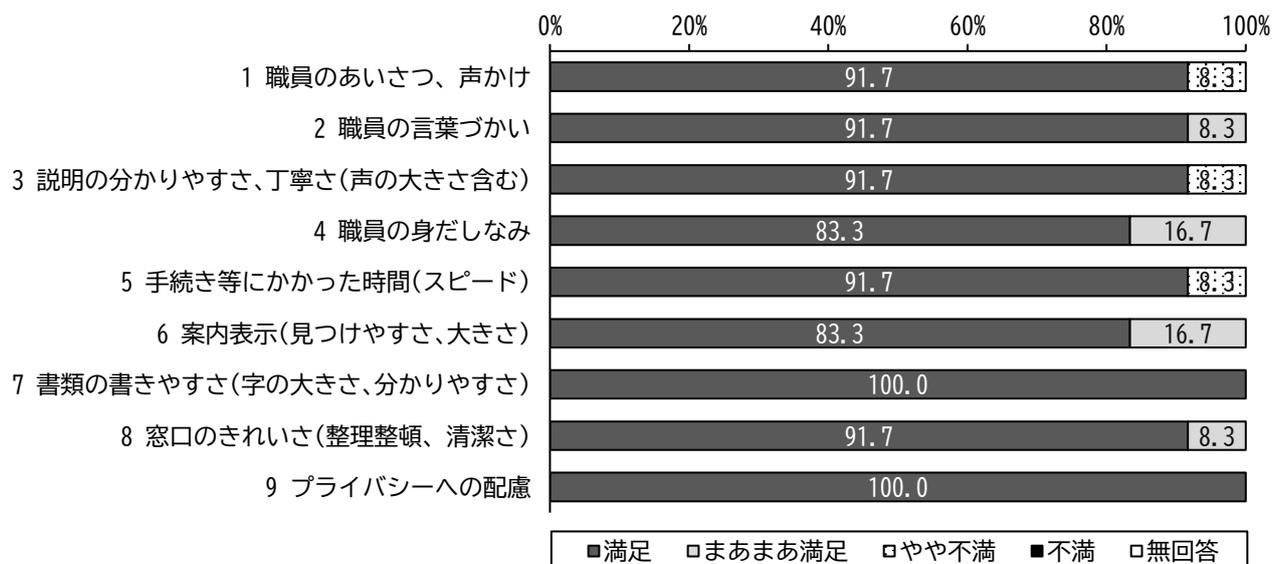
◎荷物が置けるかごが良かった。(70代)

▼案内表示がやや小さい。(70代)

▼歳なので、文字が大きいといい。(70代)

▼待合の椅子が密過ぎる。お年寄りが多いと立って待たないといけない感じ。(50代)

(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	12	91.7%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	91.7%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	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)	12	91.7%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	83.3%	16.7%	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)	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)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎毎月来ているが、いつも良く対応してくれます。(60代)

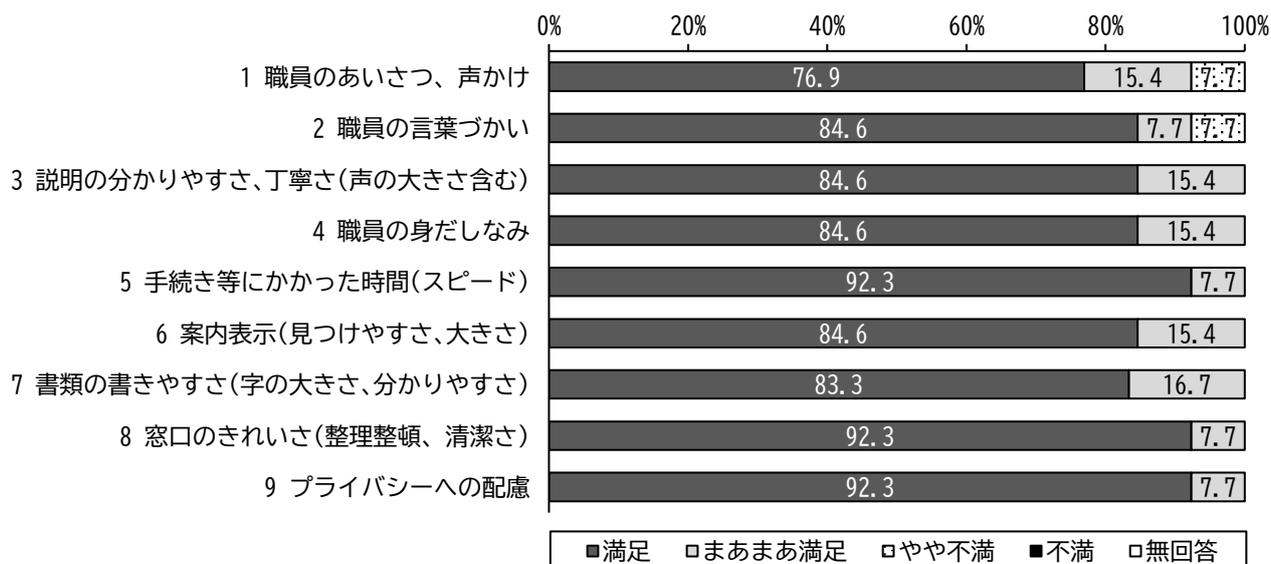
▼シャツを外に出している方がいて印象が悪くなかった。(50代)

▼窓口に来ているけど誰も対応しない。こちらから「すみません」と声を掛けると、やっところらに対応する状況にやや不満です。(60代)

環境、書類など

▼書類はもっとメールでやり取りができる様にしてほしい。(50代)

(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%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	84.6%	15.4%	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)	12	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)	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎どこの区も全体的に対応は良くなっているが、特に若林区の街並み形成課は良い。(80代以上)
- ▼すみませんと声を掛けても、誰も気付いてくれない事がある。(30代)
- ▼対応してくれた年配の方が不親切だと感じました。(40代)

環境、書類など

- ▼書類を書くスペースを、もう少し広げてほしい。(60代)

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	環境	・1階から2階に昇る手摺りが、もう少し太い方が年配者には良く、手摺りに巻き付けている案内表示(点字)が剥がれていて手を切る場合がある。 ・案内表示の文字が全体的に小さい。	ご年配の方や女性、お子様に快適にご使用いただけるよう施設の改善に努めてまいります。 案内表示(点字)の破損については、修繕いたしました。
総務課	環境	2階に総合案内の方がいると分かりやすい。	2階のスペースに限りがありますが、案内表示や床面表示など分かりやすい案内を引続き検討してまいります。
総務課	接遇	総合案内で古着を持ってきたので訊ねたが、もう少し丁寧に教えてほしい。	対応改善に向けて今後とも職員の接遇の向上に努めてまいります。
総務課	環境	・トイレを娘さんが怖がる。他はきれいなのにトイレだけが残念。 ・トイレが洋式の方が良い。古く使いづらい。 ・1階のトイレに異臭があり、とても気になる。	令和4～8年度にかけてトイレを含めて大規模改修工事を実施する予定となっており、1階の一部を除き洋式化する予定となっております。
総務課	その他	仕方ないと思うが、横の繋がりが無く用事が1ヶ所で済まない。今回は街形→道路→公園と3カ所行く事になった。	手続きの内容により、複数の課を回って頂きますがご負担が少なくなるよう職員一同対応してまいります。
総務課	その他	ATMが無くなって不便になった。	区役所庁舎1階のATMにつきましては、事業者様のご都合により、令和3年3月に撤去となりました。今後は近隣の金融機関等をご利用いただきますようお願いいたします。
総務課	その他	喫煙所、タバコを吸える場所が以前はあったが、今は無く不便。	健康増進法の一部を改正する法律に基づき、敷地内が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	サービスの駐車券が1時間だけなので、子どもがいると、ちょっと休んだら1時間をこえるので足りない。	区役所内ご利用の場合、1時間を超えても無料処理を行いますので、ご利用の窓口にお申出ください。
戸籍住民課	環境	席の間隔が狭く座りにくい。背もたれがない椅子や低い椅子は高齢者は座りにくい。	多くのお客様にお待ちいただいております。椅子の仕様を変更し配置することは待合場所の位置と広さが限られており難しいところですが、変更の可能性について検討してまいります。

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	環境	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードを受け取りに来たが、すでに10人程待っていて1時間くらい掛かってしまった。 ・マイナンバーの受け取りに来たが結構待った。 	<p>お待たせして申し訳ございません。それぞれのお客様のご都合により、窓口が集中して混雑する場合もございます。休日明けの月曜日や夕方の時間帯に多くのお客様がいらっしゃる傾向でございますが、火曜日から金曜日の午前中は、10人未満の待ち時間となる場合も多く見られます。また、マイナンバーカードのお受け取りのご案内に記載しておりましたが、仙台駅前のアエル24階のマイナンバーカード特設センターでは、事前のご予約により待ち時間なしで平日19時までや土日のお受け取りも可能でございます。</p>
戸籍住民課	環境	杖をついている人や車イスの人にとって、記入台(机)が中央にあると危ない。左側は階段で通りにくい。	他のお客様から記載台の場所や窓口表示がわかりにくいのご意見があり、記載台の位置や窓口表示の変更を行ったところですが、引き続き杖をついている方や車イスの方に配慮した配置について検討してまいります。
戸籍住民課	環境・接遇	<ul style="list-style-type: none"> ・案内表示がすぐ見つけれなかった。総合案内に聞いて分かった。 ・マイナンバーの受取場所を聞かないと分からなかった。 	窓口の案内表示の見直しを行っておりますが、表示と併せてフロア職員の案内を組み合わせることで分かりやすい案内を行ってまいります。
戸籍住民課	接遇	<ul style="list-style-type: none"> ・パネル越しなので少し聞きにくかった。 ・声が聞きにくかった。早口だった。 	お客様の状況を見て声の大きさを調整したりし、丁寧な対応を心がけるよう職員指導します。
家庭健康課	接遇	窓口に着いたとき、職員が誰が対応するか目を合わせて合図しあっている様子が見受けられ、あまりいい感じがしなかった。	各係内で改めて対応を確認しました。
家庭健康課	環境	授乳室が事務所っぽかった。	空き室を活用した場所のため、装飾を工夫するなど、少しでも快適な空間になるよう努めます(3階授乳室)。
保育給付課	書類の書きやすさ	字が細かい。文字がぎゅうぎゅうです。	各種制度の認定等に必要書類のため記入項目が多くなっていることから、ご負担を少しでも減らすことができるよう関係課と協議を進めてまいります。
保育給付課	書類の書きやすさ	初めての保育所入所申請でしたので、書類について説明を加えて頂けるとより良かったと思う。	制度の説明だけでなく、それぞれの書類についてもわかりやすく丁寧な説明をするよう職員への周知を徹底しました。
保育給付課	書類の書きやすさ	聞かないと分からない。個人事業主や請負などの少数派だと取りわけ分かりづらく思う。HPだと分かりづらい。	より記入しやすい様式になるよう関係課と検討いたします。また、窓口でのわかりやすく丁寧な説明に努めてまいります。

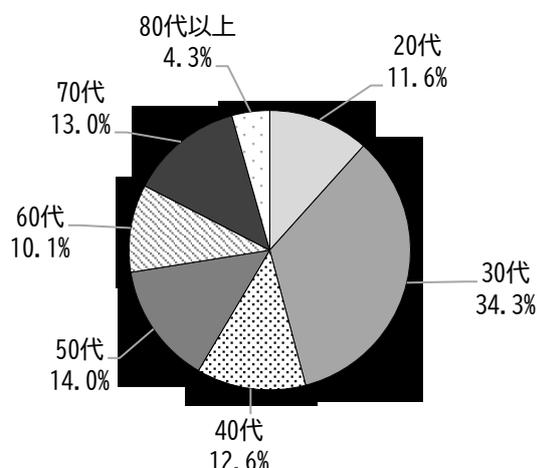
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保育給付課	職員のあいさつ、声かけ	・気付いてもらえない時があり、職員が机に向かってしていると、こちらから声も掛けづらい。 ・窓口立っていてもたまに気付かれないことがある。	常に窓口の気を配り、お客様にすぐに対応できるよう職員への周知を徹底しました。
保育給付課	区役所の構造	窓口が2階でしたが、子どもを連れて2階に上るのは少し大変だと思いました。	スペースの都合上、すべての市民サービスを1階に設けるのは難しいと考えますが、エレベーターからの誘導サイン等をわかりやすくするよう検討してまいります。
保育給付課	閉庁日	土曜日でも対応して貰えると助かる。	土曜日開庁は全庁的に判断する必要があることから、一つのご意見として承ります。
介護保険課	書類の書きやすさ	たまに分かりづらい時もある。(書類)	当課で使用する書類(文書)は、法令等で定められた専門用語が多く分かりづらい部分がございますが、担当職員がより平易な言葉に置き換えて説明するよう努めてまいります。
保護課	プライバシーへの配慮	・入口は目隠してほしい。どこに行くか他の人に分かってしまう。 ・私は、筆談なので他の人に話を聞かれる心配はあまりないですが、人によっては他人に話を聞かれたくない人もいます。時間がかかる相談だけでなく、なるべくなら他人に話を聞かれないようにすむ環境があればと思います。	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、すみやかに面接スペースにご案内するなど、来所された方のプライバシーの配慮に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。
保護課	書類の書きやすさ	・文字が小さい時、窓口にシニアグラスが備品として置いてあれば良い。 ・スペースが小さく感じるので書き込む書類はスペースを大きくしてほしい。	窓口の備品としてシニアグラスは配置しておりませんが、課内に準備しておりますので、必要に応じて声掛けを行い、記載のサポート等を行うよう配慮してまいります。 また、各種様式について、文字の大きさやレイアウトなど、変更可能なものがないかどうか見直すよう指示いたしました。
保護課	書類の書きやすさ	書類は分からない事が度々ある。	各種様式のご記入の際は、書き方を丁寧に説明するなど、来庁者の方の負担軽減に努めるよう周知いたしました。
保護課	窓口の表示	サインなどもう少し文字が大きい方が見やすい。	令和3年度に、区役所の案内表示については、色分けや文字の大きさ等の見直しを行いました。今後も見やすい案内表示になるよう検討してまいります。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保護課	手続き等にかかった時間	手続きに時間を要する事が多い。	来庁された方に対しては、できる限りすみやかに対応するとともに、業務の都合により手続きに時間を要する場合は、その旨を説明するなど、丁寧な接遇に努めるよう周知いたしました。
保険年金課	案内表示	案内表示がやや小さい。	案内表示は、1階フロア全体でわかりやすい案内表示に向けて検討してまいります。
衛生課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	診断書の提出に際し、不正確な情報提供をされたため二度手間になった。正確な情報を提示できるようにしてもらいたい。	受診する際、必ず当該医療機関に確認するよう助言することといたしました。 説明用のパンフレットにもその旨記載いたしました。
道路課	職員のあいさつ、声かけ	窓口に来て誰も対応しない。こちらから「すみません」と声を掛けると、やっと対応する状況にやや不満。	窓口にお客様が見えた時には、積極的に声がけするよう周知しました。 窓口に「気軽に職員にお声がけください」の案内掲示を設置しました。
道路課	書類の提出方法	書類はもっとメールでやり取りができる様にしてほしい。	全ての書類のやり取りについては、困難な事例もありますが、可能な限りはメールのやり取りも実施しておりますのでご理解いただくようお願いいたします。
道路課	身だしなみ	シャツを外に出している方がいて印象が悪くなった。	身だしなみについて、市民の方々から不快に思われないような服装にするよう周知しました。
街並み形成課	書類の書きやすさ	書類を書くスペースを、もう少し広げてほしい。	飛沫対策用パーテーションのサイズ変更やパンフレット等の配置を工夫し、書類が書きやすいスペースを確保しました。また、申請書等の記入の際には書類を書きやすい窓口にご案内いたします。
街並み形成課	職員のあいさつ、声かけ	対応してくれた年配の方が不親切だと感じました。	課内でマナー研修を実施し、対応力向上に努めます。
街並み形成課	職員のあいさつ、声かけ	すみませんと声を掛けても、誰も気付いてくれない事がある。	朝礼等により職員全員が窓口来庁者へ意識を傾けるよう励行するとともに、来庁者が職員を呼び出しやすいよう呼び出しベルを増設いたしました。

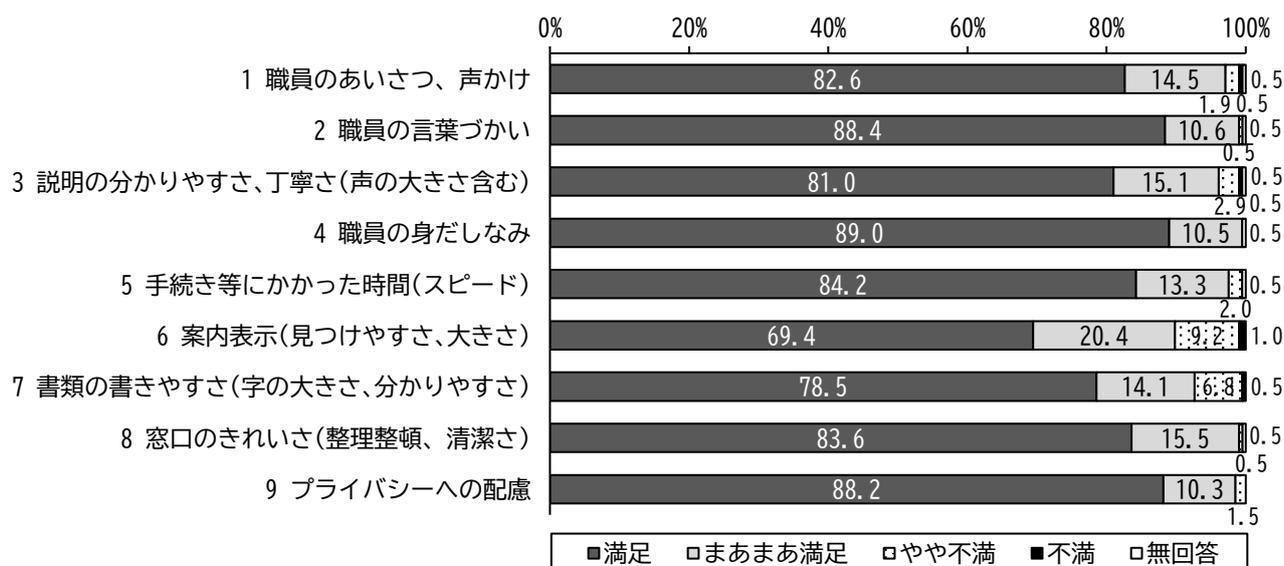
7-1 調査結果(太白区役所)

(1)太白区役所全体

【1】回答者の年代 (207人)



【2】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	207	82.6%	14.5%	1.9%	0.5%	0.5%
2 職員の言葉づかい	207	88.4%	10.6%	0.5%	0.0%	0.5%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	205	81.0%	15.1%	2.9%	0.5%	0.5%
4 職員の身だしなみ	200	89.0%	10.5%	0.0%	0.0%	0.5%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	203	84.2%	13.3%	2.0%	0.0%	0.5%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	206	69.4%	20.4%	9.2%	1.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	191	78.5%	14.1%	6.8%	0.5%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	207	83.6%	15.5%	0.5%	0.0%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	203	88.2%	10.3%	1.5%	0.0%	0.0%

【3】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

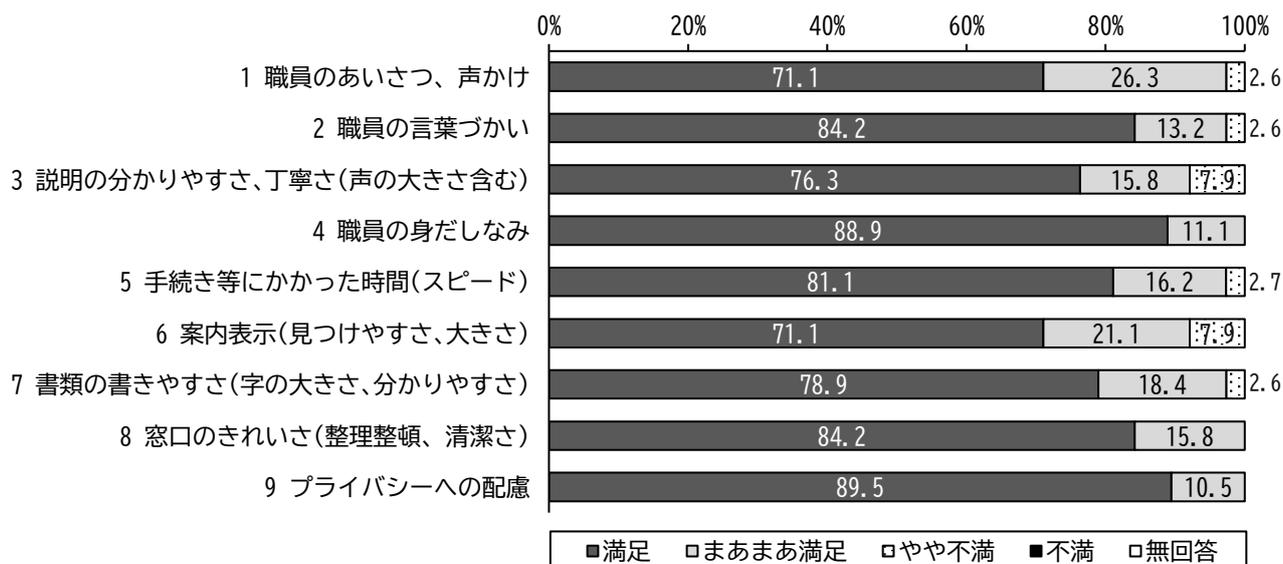
職員の対応

- ▼マイナンバーのスタッフが、対応が非常に悪く不愉快。名前を聞けばよかった。区役所のスタッフも感じ悪いと皆言っている。(70代)

環境、書類など

- ◎トイレがきれいで満足。(70代)
- ◎以前、マイナンバーの関係の車で駐車もできなかった。今日は改善されていて良かった。(60代)
- ▼マイナンバーの人の混雑がひどすぎる。(自分はスマホで申し込んだので、良かった)(70代)
- ▼マイナンバーの登録している場所が良くない。周りから見られる場所で、特に暗証番号が見られて危険だ。改善求む。(50代)
- ▼暑かった。(30代)
- ▼初めて来たが、1階入口から入るとエレベーターがどこにあるか分からない。何か表示があるといい。(20代)
- ▼エレベーター前にある案内表示が、もう少し字が大きいと助かる。色分けも良いのではないか。(70代)
- ▼建物の造りだと思うが、柱が多く回りくねっているので、自分がどこにいるのか分からなかった。(50代)
- ▼駐車スペースが少ないのを改善してほしい。(30代)
- ▼駐車場が少ないので、いつも混んでいる。(30代)
- ▼駐車場が少ない。(30代)
- ▼駐車場がいつも混んでいるので、改善希望。(40代)
- ▼駐車場がいつも並ぶので、改善してほしい。(50代)
- ▼駐車場が狭いのがネックだと思う。(60代)
- ▼駐車スペースが無くて、並ぶ時がある。(70代)

(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	38	71.1%	26.3%	2.6%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	38	84.2%	13.2%	2.6%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	38	76.3%	15.8%	7.9%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	36	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)	37	81.1%	16.2%	2.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	38	71.1%	21.1%	7.9%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	38	78.9%	18.4%	2.6%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	38	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	38	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%

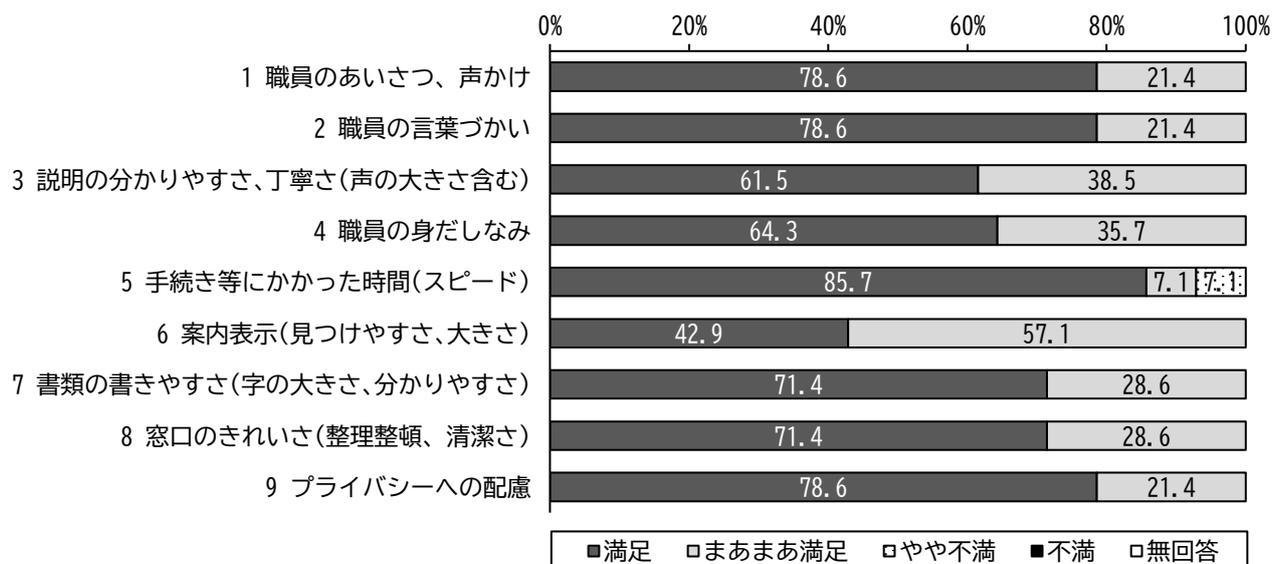
職員の対応

- ◎案内係の方がいて、すぐに的確案内してもらえますのですごく良い。(50代)
- ◎案内してくれるスタッフの方の対応もとても良かったです。(40代)
- ◎丁寧な説明が良かった。(20代)
- ◎すぐに素早く対応してくれたのが良かった。(30代)
- ◎仕事で来ているが、太白区役所は書類が出るのが早い。(30代)
- ◎問題なく終わったので良かった。(30代)
- ▼記入する番号が分からなくて、どこに聞いたら良いかも分からなかったので少し困った。(40代)
- ▼(出生届を出しに来た方)写真を撮る時、どこで撮ればよいのか、分からなかった。(30代)
- ▼表情が暗いのを改善してほしいと思った。(20代)
- ▼声が聞こえにくかった。(30代)
- ▼説明がもうちょっと丁寧だと良い。(70代)
- ▼日によっては、手続きに時間がかかるので、可能なら改善希望。(50代)

環境、書類など

- ▼場所が分かりにくいと言っている人は多いと思う。(案内の方に聞くとすぐわかるが。)(50代)
- ▼書類を書く場所に、パッと(今日の)日付が分かるものがあれば助かる。(30代)
- ▼発券機の場所が分かりにくい。(20代)

(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	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	13	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	42.9%	57.1%	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)	14	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)	14	71.4%	28.6%	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%

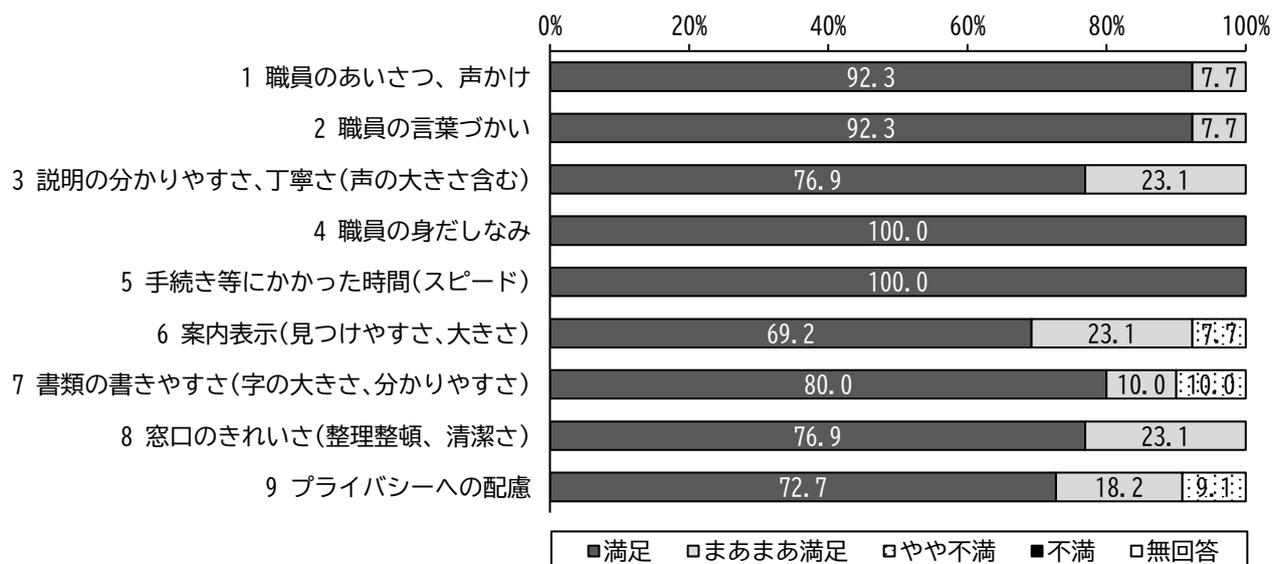
職員の対応

- ◎丁寧な対応で良かった。(50代)
- ◎対応も早く、良かったです。(20代)

環境、書類など

- ▼階段から上がって来た時の、案内表示が分かりづらい。(50代)

(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	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	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)	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	69.2%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	80.0%	10.0%	10.0%	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	11	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%

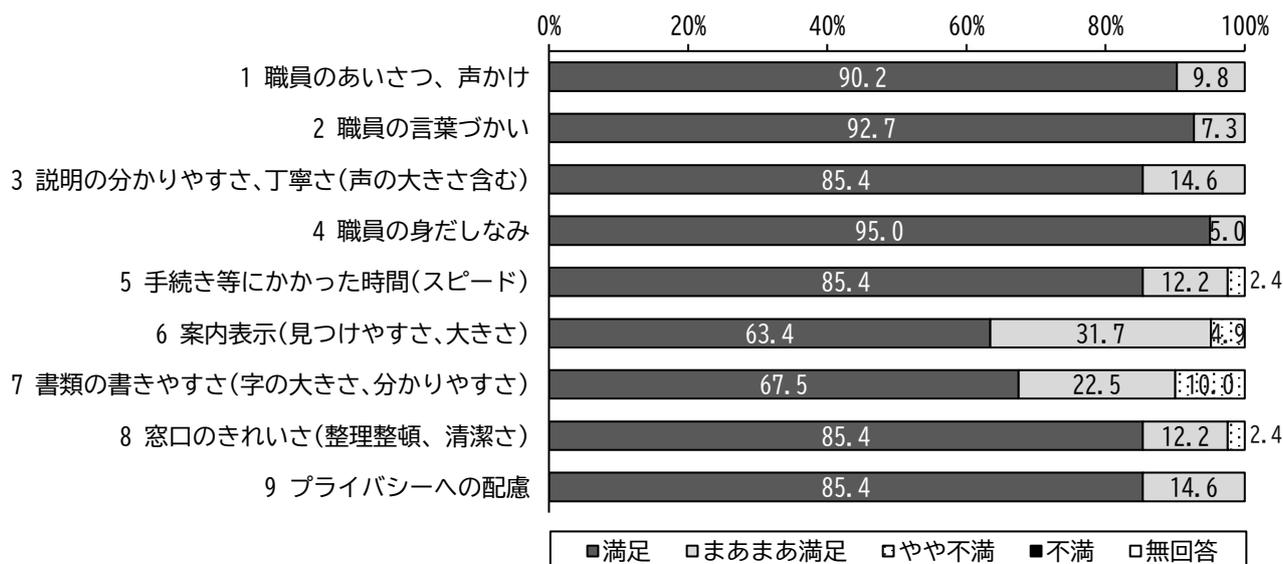
職員の対応

- ◎自分の個人情報を書いてある書類をわざわざ裏返しにして返してくれたのが、とても良かった。(30代)
- ◎市民検診の事で事前に電話していたが、電話対応もとても良かった。場所も事前に教えて貰っていたので、今日はスムーズに済んだ。来年からの申込方法についても、丁寧に教えて貰えた。(70代)
- ◎とても良かったです。(20代)
- ◎言葉づかいが良くなった。丁寧な対応になって良かった。(60代)
- いつも大変そうなのでがんばって下さい。(30代)
- ▼お互いマスクをしているので仕方ないが、もう少し大きい声ではっきりきこえるようにしてほしい。(40代)

環境、書類など

- ▼母子手帳に書く時は、細いペンがあった方がいい。(20代)

(5) 保育給付課



	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	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	41	92.7%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	41	85.4%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	40	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	41	85.4%	12.2%	2.4%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	41	63.4%	31.7%	4.9%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	40	67.5%	22.5%	10.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	41	85.4%	12.2%	2.4%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	41	85.4%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%

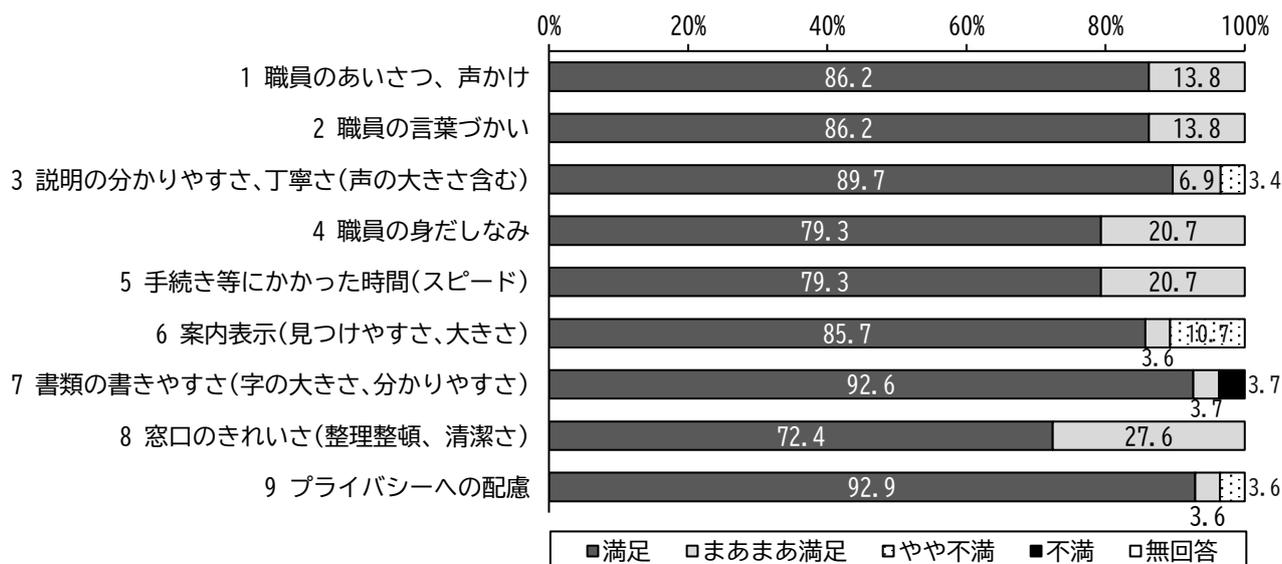
職員の対応

- ◎毎回、ネームプレートで自己紹介してくれるのが良い。(30代)
- ◎とても混んでいたが、職員さんの対応が良かった。(30代)
- ◎混み合っていたが、親身になって話を聞いてくれてありがたかった。(30代)
- ◎説明が丁寧で良かった。(30代)
- ◎いつも親切にしてもらっています。(30代)
- ◎スムーズで気持ちの良い対応です。(30代)
- ◎前回と同じスタッフにしてもらえたのでスムーズでよかった。(20代)
- ◎手続きが早くて良かった。(30代)
- ◎思ったより、待たなくて良かった。(30代)
- (番号札が必要であるという)案内表示が少し分かりづらかった。でも、職員さんがすぐに対応してくれて助かった。(30代)
- ▼もう少し大きい声で話してくれるとありがたい。(20代)

環境、書類など

- ◎番号システムは、分かりやすくしてプライバシーの点からもよいと思う。(30代)
- ▼書類を取る時に、どの書類かがわからない事があるので、もう少し(ハッキリ)分かりやすくなると助かる。(20代)
- ▼混んでいるので難しいと思うが、書類を書くスペースがもっと広いとよい。(30代)
- ▼書類の文字をもう少し大きくしてほしい。(20代)
- ▼提出書類の一覧がわかりやすく(書面とかに)説明されていたらよかった。(30代)
- ▼時期的に混んでいるので、椅子がもう少し多いと助かる。(20代)
- ▼窓口のイスの距離が近すぎるので、離してほしい。(30代)

(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	29	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	29	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	29	89.7%	6.9%	3.4%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	29	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)	29	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	28	85.7%	3.6%	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)	27	92.6%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	29	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	28	92.9%	3.6%	3.6%	0.0%	0.0%

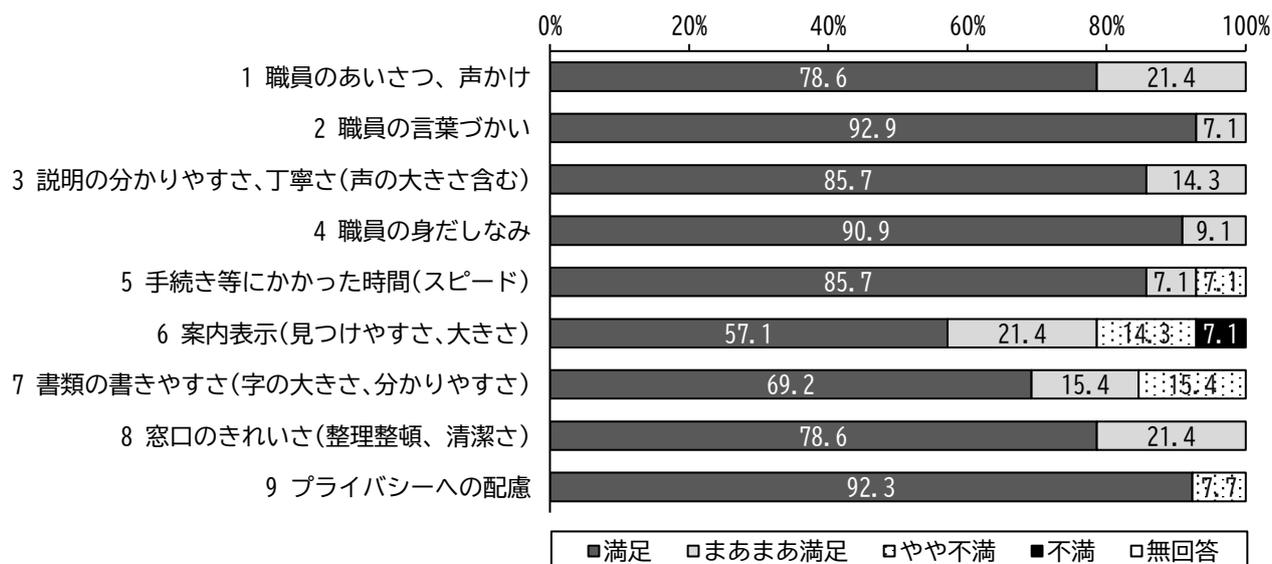
職員の対応

- ◎敬老乗車券の事で初めて来たが、とても親切丁寧に説明してくれて良かった。(70代)
- ◎いつも丁寧に対応してくれます。(40代)
- ◎手続きがスムーズで、良かった。(70代)
- ◎今回対応した方は、今回の用件だけでなく他の事も色々提案してくれたので、とても感じが良かった。(50代)
- ◎とても対応が良かった。(80代以上)
- 混んでいる時は、あまり利用したくない。(40代)
- 普通でした。(80代以上)
- ▼待ち時間が長いので改善してほしい。(60代)
- ▼呼び出しの声をもう少し大きくした方が良い。(30代)
- ▼ゆっくり話してくれると助かる。(50代)
- ▼声が小さくて、書類を書く時も何度も聞き直した。研修中の方だったと思う、もう少しハキハキしてほしい。(40代)
- ▼住所が変わって転居届出したのが1カ月前だったが、情報共有されていなかった。改善してほしい。(30代)

環境、書類など

- 受付に老眼鏡があれば尚良いのではないか。でも職員さんがすぐに持って来てくれたのは良かった。(70代)
- ▼どの番号札を取れば良いのか、分からなかった。(30代)
- ▼書類に何度も生年月日を書かないといけない。インターネットでダウンロードできない書類がある。改善してほしい。何度も役所に来るのは大変なので。(30代)
- ▼敬老乗車券の領収書の発行が別の窓口(人)になるので、手間に感じる。(70代)

(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	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	57.1%	21.4%	14.3%	7.1%	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%	15.4%	15.4%	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	13	92.3%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎とても親切で良かったです。(50代)

○コロナで職員の皆さんも大変だと思う。「頑張って下さい。」の一言です。(50代)

▼マスクがあると聞き取りにくい。(30代)

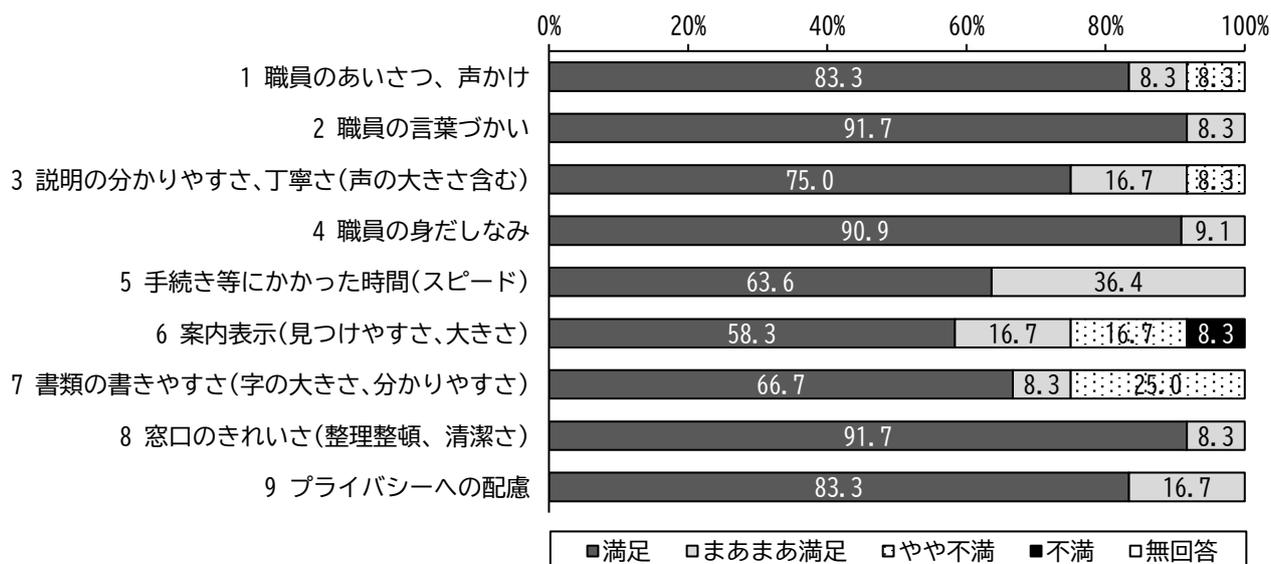
環境、書類など

▼床のピンクの表示に従って進むとグルッと回ってしまう。ちょっと分かりづらい。(60代)

▼書類の字の大きさが小さいので改善希望。(80代以上)

▼ボールペンの消毒が気になった。ペン立てに入っていないくて、職員さんがわざわざ握ってカチッと出してくれたのが逆に気になった。普通にペン立てに入れている方が気にならない。(60代)

(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	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	58.3%	16.7%	16.7%	8.3%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	12	66.7%	8.3%	25.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%

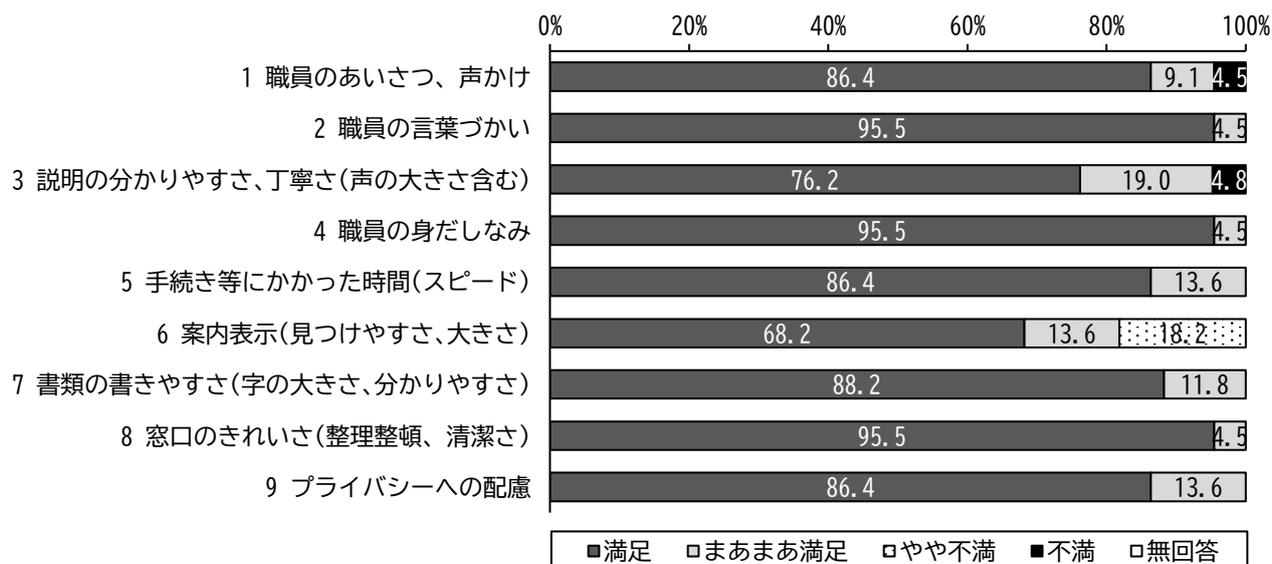
職員の対応

- ◎細かい点まで説明してくれたのが良かった。(30代)
- ◎対応した方がとても親切で、緊張がほぐれた。(40代)
- ◎親身になって話を聞いてくれて、先々の事まで考えて話してくれた。とても良かった。(40代)
- ◎全体的に前よりも良くなっている。(50代)

環境、書類など

- ◎コロナ対策が良かった。(50代)
- ▼案内表示が分かりにくい。(20代)
- ▼行った時に、何処でこの呼び鈴を鳴らせば良いのか分からない。分かりやすい表示があると助かる。(50代)
- ▼ボールペンの紐が短くて書きにくかった。(50代)
- ▼案内表示が、もう少し分かりやすいと良い。例えば、床の案内表示は良いがお年寄りには、黄色とオレンジ色の違いが分からないので、隣同志にしないのが良い。また、表示の文字も陰付きにすると見えやすい。(50代)

(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	22	86.4%	9.1%	0.0%	4.5%	0.0%
2 職員の言葉づかい	22	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	21	76.2%	19.0%	0.0%	4.8%	0.0%
4 職員の身だしなみ	22	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	22	68.2%	13.6%	18.2%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	22	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎分かりやすく、丁寧で良かったです。(30代)

◎対応が丁寧でした。(20代)

◎丁寧に対応してもらいました。(30代)

▼窓口が分からず通路を歩いていたが、目が合っても声を掛けてくれなかった。読み上げる時、目を合わせながら確認しながらしてほしい。(30代)

▼マスクがあり、少し聞き取りにくい。(30代)

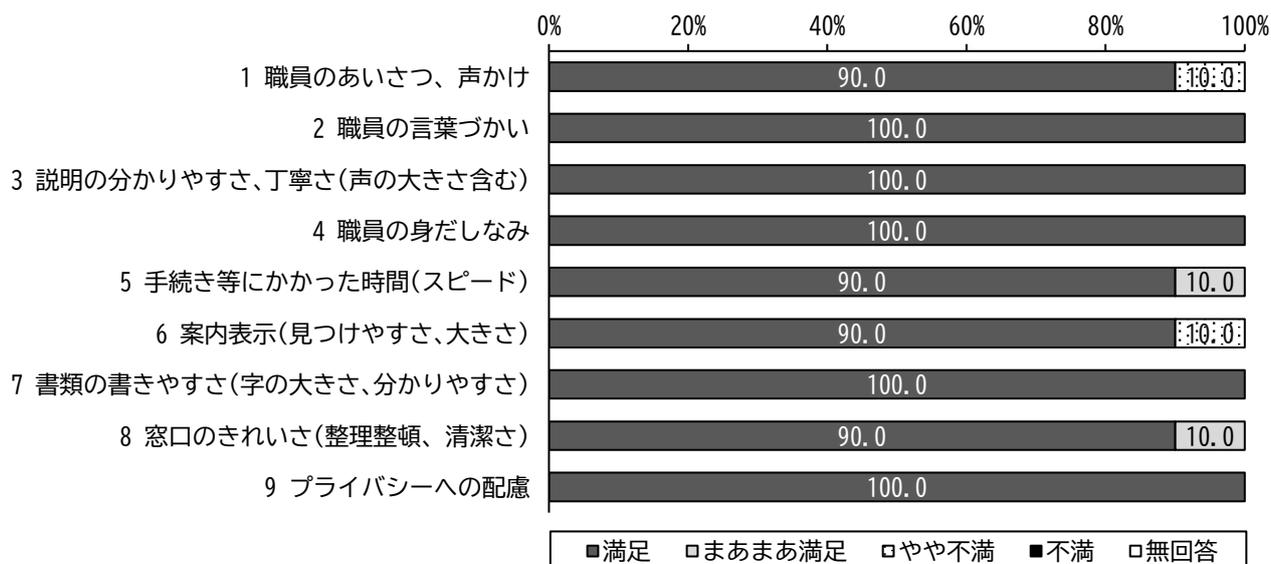
環境、書類など

▼場所が変わっていて、最初間違えた。(50代)

▼間違えて5階に行ってしまった。案内表示がもう少し分かると良い。(70代)

▼番号札の位置が分かりにくかった。(2階の障害高齢課はすぐに分かった。)(70代)

(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	10	90.0%	0.0%	10.0%	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 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	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)	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	90.0%	0.0%	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)	9	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	90.0%	10.0%	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

◎最初1人の方と話していたが、後からもう1人来て、2人で話を聞いてくれたので、よく伝わって良かった。(60代)

○いつもお世話になっています。(50代)

環境、書類など

▼こちらから、声を掛けないと気がつかなかった。呼び鈴等あっても良いのでは。(30代)

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	案内表示	行き先が分からなかった。	大規模改修により執務室が移転しておりますので、移転した旨の表示を庁舎内に掲示し、周知しております。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	記入する番号が分からなくて、どこに聞いたら良いかも分からなかったので少し困った。	迷われている方には窓口の職員やフロアサービス員がお声がけし、サポートするよう努めます。
戸籍住民課	案内表示	場所が分かりにくいと言っている人は多いと思う。(でも案内の方に聞くとすぐわかるが。)	手続きする窓口がみつけやすくなるよう窓口案内図の掲示を増やすなど改善に取り組んでまいります。
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	日によっては、手続きに時間がかかるので、可能なら改善希望。	手続きの内容によりお時間をいただく場合がありますので、受付の際にご説明するとともに、いただいたご意見をふまえ待ち時間を短縮できるよう業務改善に努めて参ります。 また、事前に戸籍住民課の混雑状況がホームページから確認できること、メールアドレスと受付の際に渡された番号札の番号を登録すると順番が近くなったことをお知らせする「メール呼び出しサービス」を活用いただけることを周知してまいります。
戸籍住民課	案内表示	発券機の場所が分かりにくい。	発券機の設置場所への案内表示を改善いたします。 また、発券機への案内の声かけを行います。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	(出生届を出しに来た方)写真を撮る時、どこで撮ればよいのか、分からなかった。	戸籍の届書は受理決定後に写真やコピーをとることができないため、受付の際にその旨を説明しております。 スペースの都合上、撮影の場を設けることはできませんが、受付の際には窓口のテーブルで撮影が可能である旨を説明するよう係内で周知、徹底しました。
戸籍住民課	職員のあいさつ、声かけ	表情が暗いのを改善してほしいと思った。	マスクを着用しての対応で表情が見えづらいのですが、笑顔を大切に明るく対応することを意識してまいります。
戸籍住民課	職員のあいさつ、声かけ	声が聞こえにくかった。	よりはっきりと分かりやすく伝わるように声の大きさやスピード、トーンに配慮し、しっかりと話すよう心がけてまいります。

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	書類の書きやすさ	書類を書く場所に、パツと(今日の)日付が分かるものがあれば助かる。	記載台に時計など日付の分かるものを増設するようにいたします。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	説明がもうちょっと丁寧だと良い。	手続きや問い合わせ等について、分かりやすい言葉で理解が得られるような説明を心がけてまいります。
戸籍住民課	職員のあいさつ、声かけ	マイナンバーのスタッフが、対応が非常に悪く不愉快。名前を聞けばよかった。区役所のスタッフも感じ悪いと皆言っている。	ご案内させていただく際の言葉づかいや態度について、丁寧なご対応をするように心がけてまいります。
まちづくり推進課	市民対応	ゴミ袋を市民センター等で、受け取れる様にしてほしい。区役所まで来るのは大変なので。	業務主管課へご意見あった旨を連絡しました。
管理課	窓口環境	どこに行けばよいか、分かりにくかった。	【3階東側エレベーター・東側階段から来庁した方向け】①管理課を案内する表示を新たに貼り付けました。②吊り下げ案内板が見えないので、7番窓口とわかるよう、案内表示を追加しました。③高齢者が多く来庁する戦没者弔慰金の案内表示を窓口追加しました。 【3階西側エレベーター・西側階段から来庁した方向け】④保健福祉センターの案内表示は整備されているので、戦没者弔慰金のポスターに、管理課7番窓口へ誘導する案内表示を新たに貼り付けました。
保育給付課	提出書類	提出書類の一覧がわかりやすく(書面とかに)説明されていたらよかった。	提出書類が案内資料等に記載されている場合にはその部分に付箋を貼付したりマーカーで印を付けるなど目立つよう配慮し、一覧がない場合で提出書類が複数ある場合にはメモを作成して追加配布するなど、わかりやすくなるよう工夫してまいります。
保育給付課	声の大きさ	もう少し大きい声で話してくれるとありがたい。	アクリル板の設置で声が聞き取りづらい場合もあるので、個人情報等話す内容に配慮しながら、聞き取りやすい声量や速度を意識して対応するよう改めて周知しました。
障害高齢課	説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	・声が小さくて、書類を書く時も何度も聞き直した。研修中の方だったと思う、もう少しハキハキしてほしい。 ・呼び出しの声をもう少し大きくした方が良い。	新型コロナの影響(アクリル板の設置やマスク着用)もある点に留意し、声のトーン、大きさなどを意識して丁寧に窓口対応するよう課内に周知しました。 また、接遇チェックシートを職員に配布し、各自の接遇についてセルフチェックを実施しました。

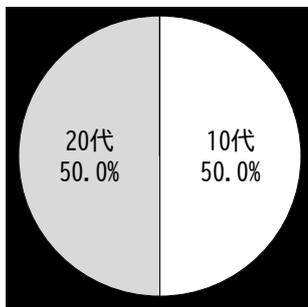
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
障害高齢課	手続き等にかかった時間(スピード)	待ち時間が長いので改善してほしい。	待ち人数が増えた場合に、待合座席に職員が出向いてお手続きを承るよう課内に周知しました。今後、待ち人数の表示のある番号札発券機の導入も検討しています。迅速かつ丁寧な対応を心がけてまいります。
障害高齢課	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	受付に老眼鏡があればなおよいのではないかと。	窓口満席時に待合椅子で申請書を記入していただく際にも、窓口到老眼鏡を備えていることが分かるように、使用するバインダーに「老眼鏡のご使用は職員までお声掛けください」と表示しました。
介護保険課	書類の書きやすさ	書類の字の大きさが小さいので改善希望。	各種様式の作成担当である健康福祉局介護保険課に要望としてお伝えし、様式見直しの際の参考とさせていただきます。
介護保険課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	マスクがあると聞き取りにくい。	飛沫防止シートやマスクの影響で、窓口での声が聞き取りづらくなり申し訳ございませんが、ご理解いただければ幸いです。できる限り、聞き取りやすく大きな声で対応いたします。
介護保険課	案内表示	床のピンクの表示に従って進むとグルッと回ってしまう。ちょっと分かりづらい。	当課窓口の目の前の床にピンクのテープで表示している矢印が1つしかありませんでしたので、矢印を2つに増やしてよりわかりやすくします。
介護保険課	窓口のきれいさ	ボールペンの消毒が気になった。ペン立てに入っていないで、職員さんがわざわざ握ってカチッと出してくれたのが逆に気になった。普通にペン立てに入れての方が気にならない。	いただいたご意見を課内で共有し、常にペン立てに消毒済みのボールペンを準備いたします。
保護第一課 保護第二課	案内表示	案内表示が分かりにくい。	これまで設置していた課名や業務内容等の案内表示に加えて、新たに課・係名を記載した案内を表示しました。
保護第一課 保護第二課	窓口環境	行った時に、何処でどの呼び鈴を鳴らせば良いのかわからない。分かりやすい表示があると助かる。	窓口カウンター各所に設置している呼び鈴の付近に、「ご用の方は呼び鈴を鳴らしてください」という案内を改めて表示しました。また、新たに窓口に課・係名を記載した案内を表示しました。
保護第一課 保護第二課	窓口環境	ボールペンの紐が短くて書きにくかった。	窓口に設置しているボールペンについて、書きやすいように長い紐に取り替えました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保護第一課 保護第二課	案内表示	案内表示が、もう少し分かりやすいと良い。例えば、床の案内表示は良いがお年寄りには、黄色とオレンジ色の違いがわからないので、隣同士にしないのが良い。また、表示の文字も陰付きにすると見えやすい。	黄色とオレンジ色の案内は障害高齢課の表示のため、同課に対応を依頼しました。
保険年金課	説明の分かりやすさ	マスクがあり、少し聞き取りにくい。	引き続き、感染対策を講じながら、聞き取りやすい声で、分かりやすい説明に努めてまいります。
保険年金課	案内表示	番号札の位置が分かりにくかった。	番号札の位置がより分かりやすくなるよう、引き続き取り組んでまいります。
保険年金課	案内表示	場所が変わっていて、最初間違えた。	ご不便をおかけいたしました。引き続き分かりやすい案内表示に努めてまいります。
保険年金課	案内表示	間違えて5階に行ってしまった。案内表示がもう少し分かると良い。	ご不便をおかけいたしました。引き続き分かりやすい案内表示に努めてまいります。
保険年金課	案内表示	建物の造りだと思いが、柱が多く回りくねっているため、自分がどこにいるのか分からなかった。	ご不便をおかけいたしました。引き続き分かりやすい案内表示に努めてまいります。
保険年金課	・職員のあいさつ、声かけ ・説明の分かりやすさ、丁寧さ	・窓口が分からず通路を歩いていたが、目が合っても声を掛けてくれなかった。 ・読み上げる時、目を合わせながら確認しながらしてほしい。	ご不快、ご不便な思いをおかけしましたが、今後、来庁された方の状況に即した、丁寧で分かりやすいご案内に努めてまいります。
街並み形成課	窓口のきれいさ	机の上にあるクリップ等が入っている小物入れを整頓した方が良い。	整理作業を実施し、整理整頓に努めるよう課内共有を行いました。
街並み形成課	説明のわかりやすさ(声の大きさを含む)・丁寧さ	・マスクがあり、聞きにくい。 ・工事が音がうるさい時、聞きにくい。	窓口対応について、課内研修を実施しました。
街並み形成課	書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	文字は大きい方が良い。	指摘の書類が不明確のため、職員による窓口環境点検を行いました。

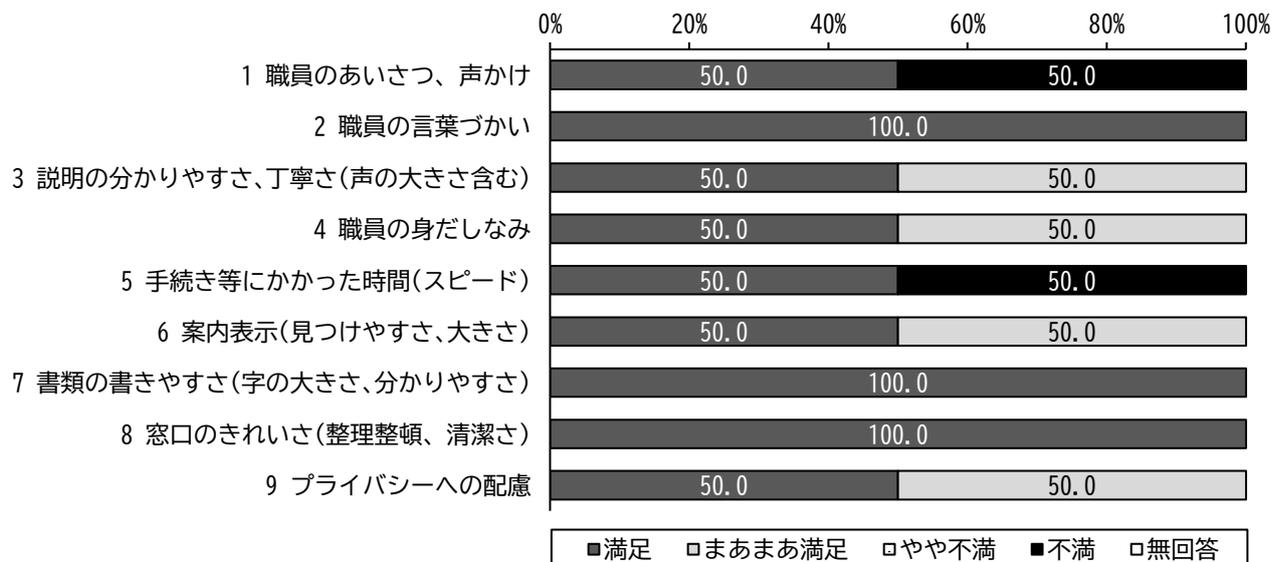
8-1 調査結果(秋保総合支所)

(1)秋保総合支所全体

【1】回答者の年代（2人） ※いずれも税務住民課を利用された方



【2】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	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	2	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	2	50.0%	50.0%	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)	2	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)	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%

【3】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

▼説明が理解しづらい。(10代)

環境、書類など

(なし)

8-2 ご意見・提案に対する改善策(秋保総合支所)

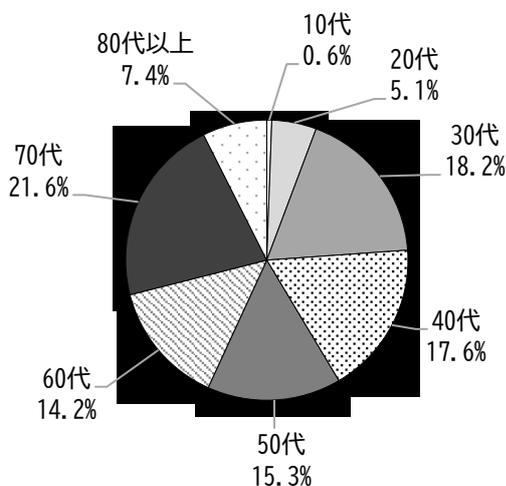
窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

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	市民対応	【独自の取組】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の内容を取り組んでいる。	以前より窓口用イス機の設置や大きな案内表示をしており、来庁者にわかりやすいよう努めていました。 また、マイナポイント受付の業務につきましても、わかりやすい説明ができるよう、研修や改善を重ねました。
税務住民課	職員のあいさつ、声かけ	アンケートで「職員のあいさつ、声かけ」に不満と回答があった。	来庁者へのあいさつは、接遇の基本である「明るく・元気に・顔を見て」を実践するよう改めて職員に指導しました。
税務住民課	手続き等にかかった時間	アンケートで「手続き等にかかった時間」に不満と回答があった。	マイナンバーカードの申請に待ち時間が生じることがあるため、受付番号札の配付及び混雑時の説明文を掲示しました。
保健福祉課	市民対応	【独自の取組】 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た。	カウンター上のパンフレットを整理し見やすくし、手に取りやすくしました。
建設課	窓口対応	【独自の取組】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策に取り組んでいる。	来庁者への対応はカウンターで行っておりますが、事案により、詳しい説明や配慮が必要な場合は、状況に応じて打合せスペースで着座にて説明を行い窓口サービスの向上に取り組みました。

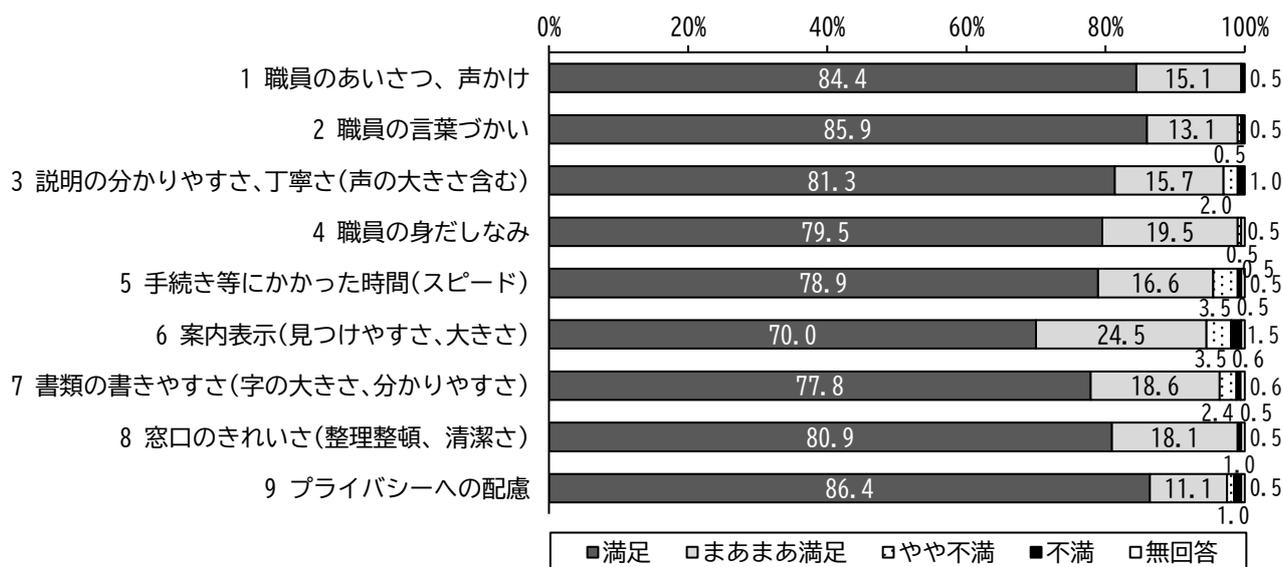
9-1 調査結果(泉区役所)

(1) 泉区役所全体

【1】回答者の年代 (200人)



【2】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	199	84.4%	15.1%	0.0%	0.5%	0.0%
2 職員の言葉づかい	199	85.9%	13.1%	0.5%	0.5%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	198	81.3%	15.7%	2.0%	1.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	200	79.5%	19.5%	0.5%	0.0%	0.5%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	199	78.9%	16.6%	3.5%	0.5%	0.5%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	200	70.0%	24.5%	3.5%	1.5%	0.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	167	77.8%	18.6%	2.4%	0.6%	0.6%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	199	80.9%	18.1%	0.0%	0.5%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	198	86.4%	11.1%	1.0%	1.0%	0.5%

【3】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

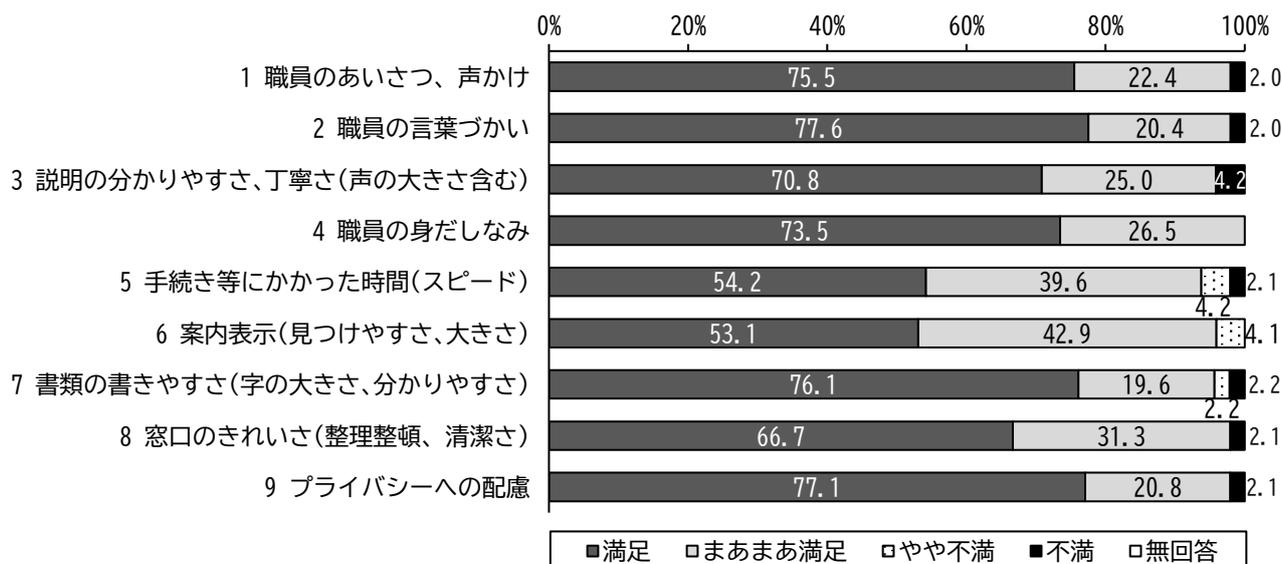
職員の対応

(なし)

環境、書類など

- ▼マイナンバー関連は、1階に集中してあってほしい。(10代)
- ▼マイナンバーカードのパスワード設定時の画面表示が「※印」になると思っていなかったため、自分が打ち込んだ数字を確認できず、それを聞いても対応が冷ややかだった。事前に「※印で表示されます」と言ってほしいし、自分の打った数字を確認できる様にしてほしい。不安です。(40代)
- ▼建物の構造が複雑で場所が分かりにくい。(50代)
- ▼初めて区役所来た時に案内表示が分かりにくいので、あちこち分かりやすく表示してほしい。(30代)
- ▼ちょっと寒いかな。(30代)
- ▼消毒液はエレベーター前にも設置してほしい。(50代)
- ▼北口の入口にも消毒液置いてほしい。(70代)
- ▼男性のトイレの4個中3個が使用禁止で、使いづらかった。(50代)
- ▼本庁1階食堂に続く階段側のトイレのおむつ替え台のバーが落ちる速度が急だったので危険だと思う。他所はもっと緩やかに下がってくる。傍にいたら子どもでも大人でも怪我しそう。(40代)
- ▼今日は利用者が多い為、本庁舎側の駐車場の開放を早くしてほしい。(70代)

(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	49	75.5%	22.4%	0.0%	2.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	49	77.6%	20.4%	0.0%	2.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	48	70.8%	25.0%	0.0%	4.2%	0.0%
4 職員の身だしなみ	49	73.5%	26.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	48	54.2%	39.6%	4.2%	2.1%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	49	53.1%	42.9%	4.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	46	76.1%	19.6%	2.2%	2.2%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	48	66.7%	31.3%	0.0%	2.1%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	48	77.1%	20.8%	0.0%	2.1%	0.0%

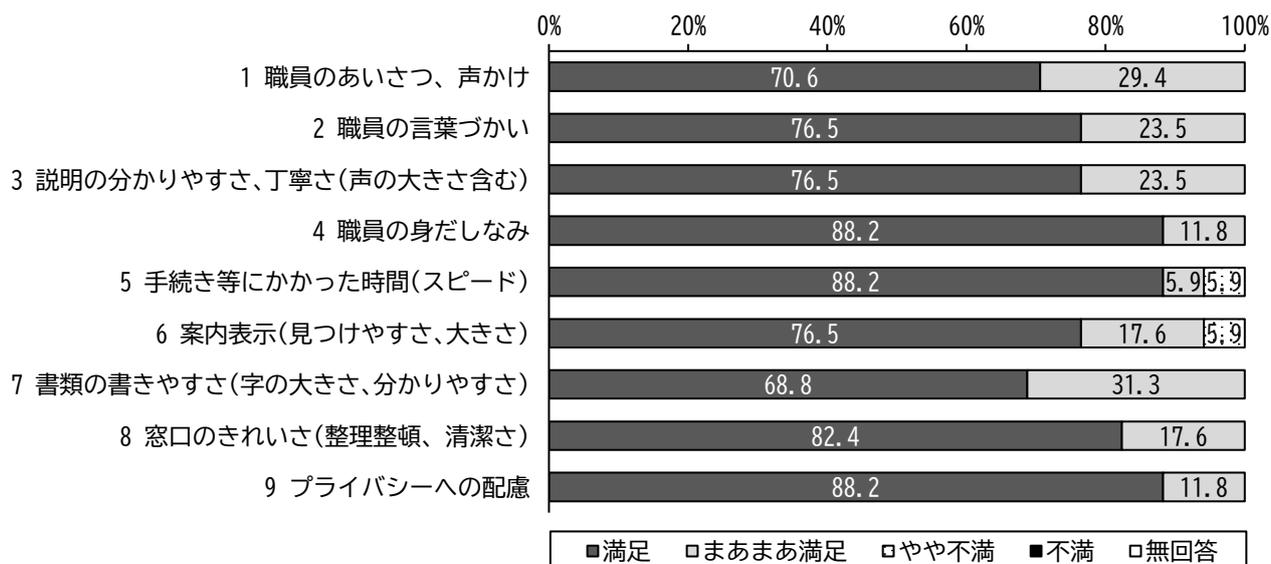
職員の対応

- ◎説明が丁寧でした。(20代)
- ◎とても丁寧です。(50代)
- ◎親切に対応して頂いた。(20代)
- ◎昔より丁寧で親切になった。(以前は、怖いイメージでした。)(40代)
- ◎今日はすいていて、早くて良かった。(60代)
- お国の為にご苦労様です。(70代)
- ▼待ち時間が長い。(70代)
- ▼手続きするのに時間が掛かるので、もっとスムーズになると良いです。(70代)
- ▼早口で言われても分からない。ゆっくり話してほしい。とても感じが良くなかった。(60代)

環境、書類など

- ◎今は、QRコードを携帯で読み込めば良いので、随分手続きしやすくなった。(40代)
- ▼4番の窓口の受け取り方がよく分からなかった。(50代)
- ▼ボールペン消毒済のが無いので、チェックしてほしい。(50代)

(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	17	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	17	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	17	88.2%	5.9%	5.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	17	76.5%	17.6%	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)	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)	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

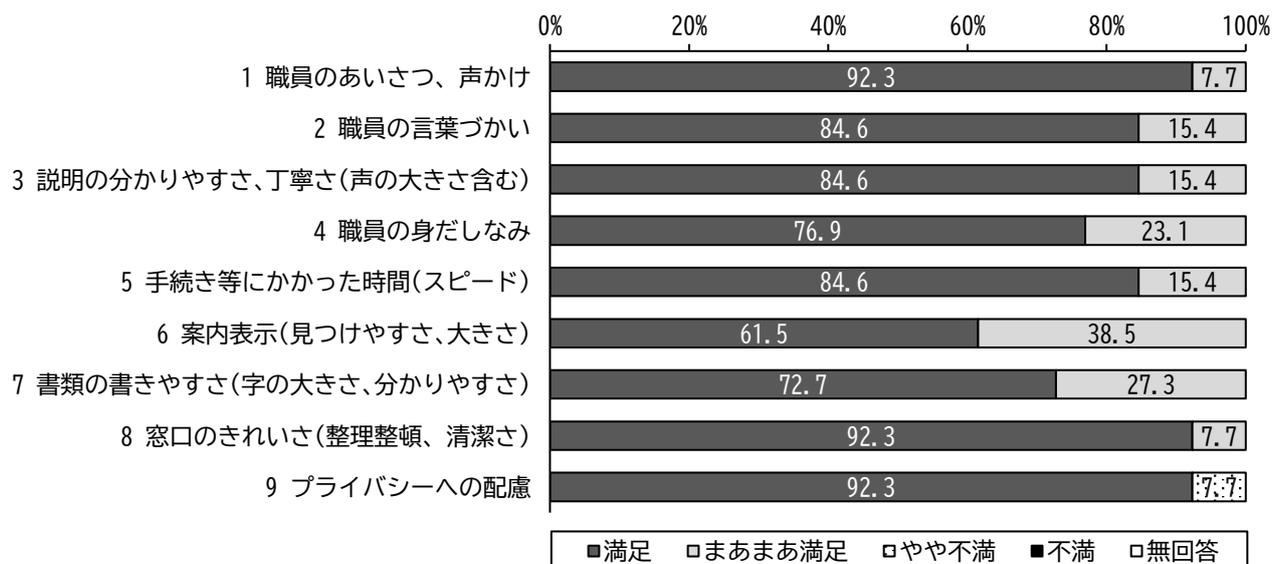
◎皆さん一生懸命やってくれる。予約時より早く着いたが、「良いですよ。今やりましょう」と言ってもらい、すぐ済んだ。(70代)

環境、書類など

▼節電なのかも知れないが、照明が薄暗い時がある。(30代)

▼照明が暗すぎるので、もう少し明るくしてほしい。(60代)

(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	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	61.5%	38.5%	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	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	92.3%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%

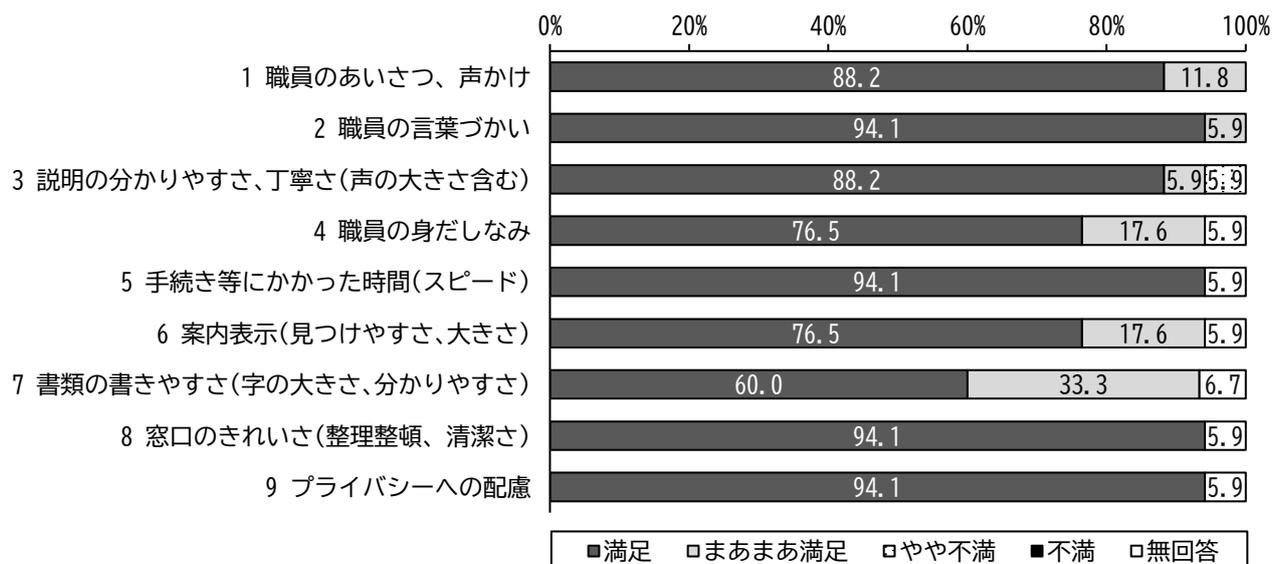
職員の対応

- ◎とても親切で丁寧でした。(50代)
- ◎いつも親切に丁寧にして下さっている。(30代)
- ◎スピーディでした!!(30代)
- ◎埼玉から引っ越してきたばかりですが、仙台市の方がずっと対応が良い。(40代)
- ▼ちょっと深く色々聞き過ぎではないか。(30代)

環境、書類など

(なし)

(5)保育給付課



	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	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	17	88.2%	5.9%	5.9%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	76.5%	17.6%	0.0%	0.0%	5.9%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	17	94.1%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	17	76.5%	17.6%	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)	15	60.0%	33.3%	0.0%	0.0%	6.7%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	17	94.1%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%
9 プライバシーへの配慮	17	94.1%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%

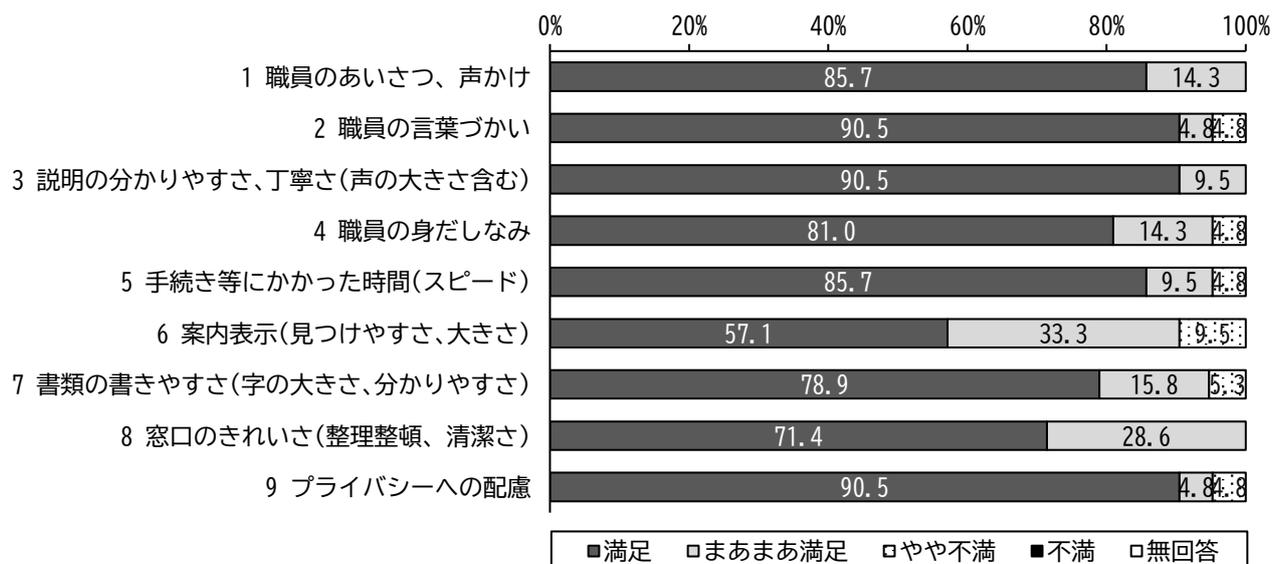
職員の対応

- ◎案内がスムーズだった。(30代)
- ◎書類の不備があったにも関わらず、親切に丁寧に対応して頂いた。(30代)
- ◎子育てについて、丁寧に説明して下さい満足しています。(30代)
- ◎足りない書類を再度持って来ましたが、連日丁寧に対応して下さいありがとうございます。(30代)
- ◎とても親切です。(40代)
- ◎とても親切です。(30代)
- ◎相談に乗ってくれるので、助かっています。(20代)
- ◎先週、分からない事があったので電話した際、男性の方がとても分かりやすく説明してくれて良かった。(20代)
- ◎いつも良くしていただいています。(40代)

環境、書類など

- ▼用紙が分かりづらいので、分かりやすく書いてほしい。(30代)
- ▼待ち時間があるので、子供用にぬり絵などがあると助かります。(30代)

(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	21	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	90.5%	4.8%	4.8%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	21	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	21	81.0%	14.3%	4.8%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	21	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	21	57.1%	33.3%	9.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	19	78.9%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	21	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	21	90.5%	4.8%	4.8%	0.0%	0.0%

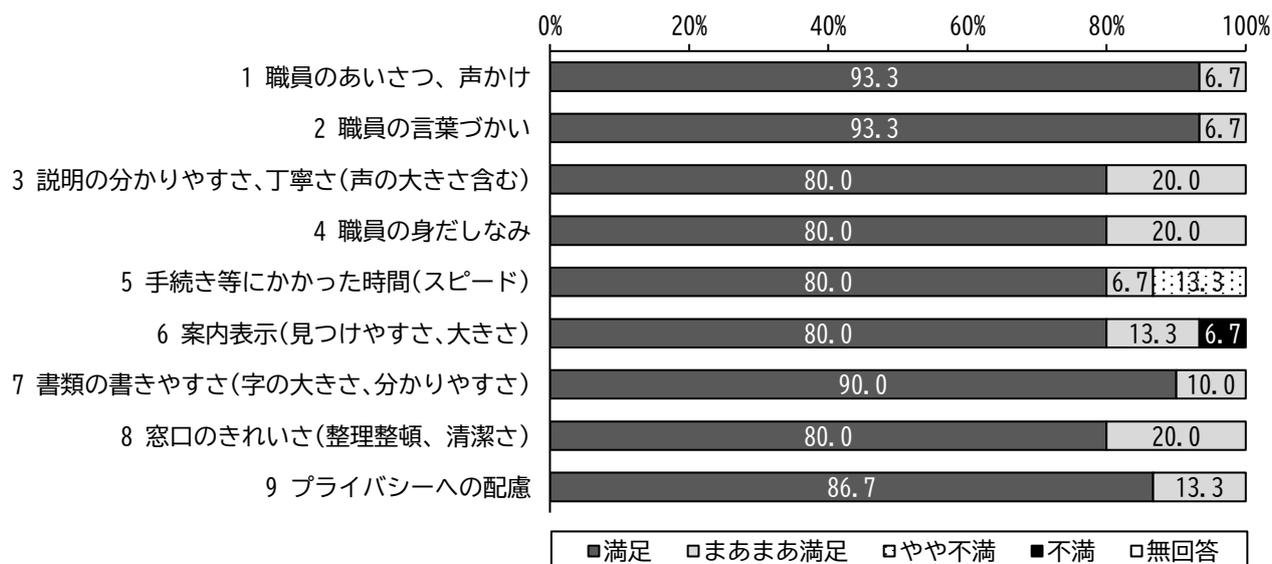
職員の対応

- ◎丁寧でした。(30代)
- ◎いつも丁寧に説明してくれます。(70代)
- ◎とても親切です。(20代)
- ◎私はとても気持ち良かった。(80代以上)
- ◎上々です!!(80代以上)
- ▼説明が分かりづらい。(50代)
- ▼障害者手帳の手続きで、後から色々必要な書類などもあるので、最初に説明してほしかった。(50代)

環境、書類など

- ▼字が小さくて見えない。(50代)
- ▼書類の書く枠を、もう少し広くしてほしい。(40代)

(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	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	15	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)	15	80.0%	6.7%	13.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	80.0%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	15	80.0%	20.0%	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

◎今日はスピーディで良かった。色々親切に対応して下さった。(70代)

▼混んでいると凄く時間が掛かる。(50代)

環境、書類など

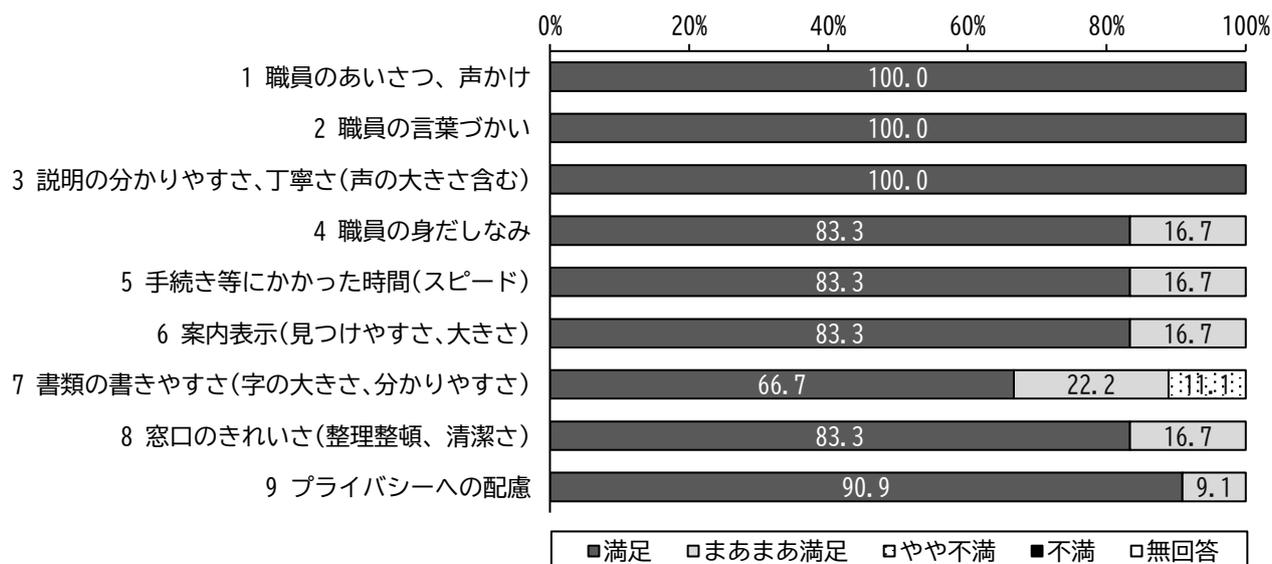
▼場所が移動したので、見つけにくかった。課の方も狭い場所になって可哀想。(50代)

▼案内板の文字はもう少し大きくした方が良い。(40代)

▼書類の枠は、年配の方にはもう少し広い方が良い。(40代)

▼混み合った時に、「業者」と「一般用」の窓口に分けてほしい。(50代)

(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	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	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)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	83.3%	16.7%	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)	9	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	83.3%	16.7%	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%

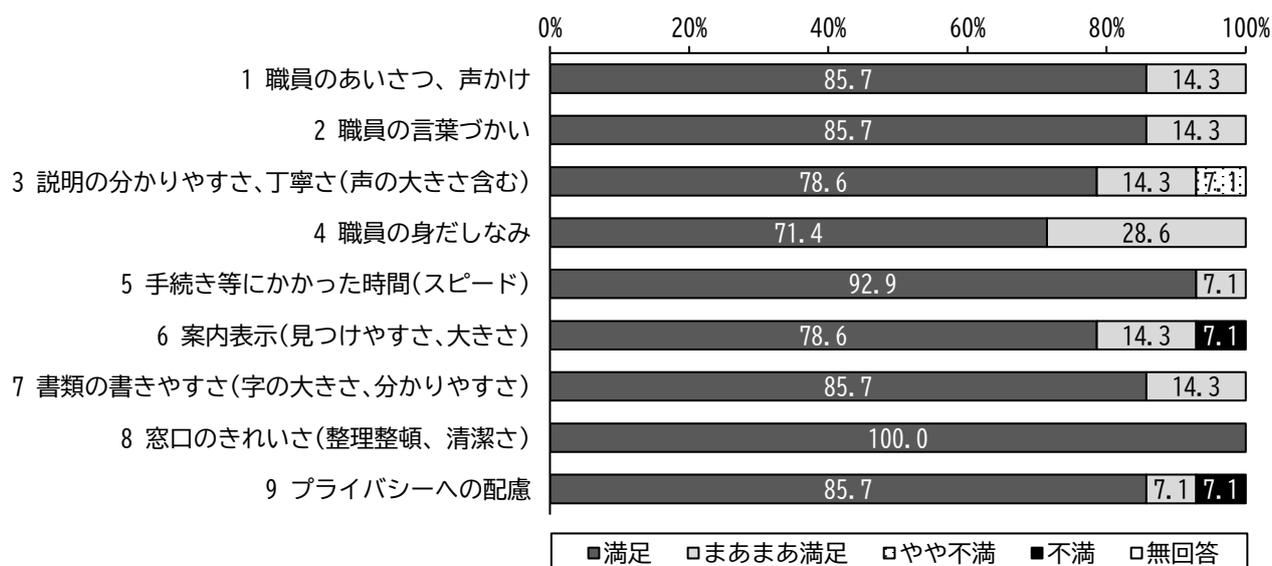
職員の対応

- ◎要点を簡潔に分かりやすく説明して頂いた。耳が遠いので、聞き取りづらい部分はメモ書きを併用してくれた。(80代以上)
- ◎目が良く見えないので、書類は代筆して貰って助かる。(60代)
- ◎みんな優しくかった。ありがたいです。(70代)
- ◎昔より親切です。(70代)
- ◎過日食べ物が無くなり、電話したらすぐ持って来てもらい助かった。今日はそのお礼に来たが、いつも親切にして貰っている。(70代)
- ▼時間が掛かる。(他の区は時間が掛からなかった)(60代)

環境、書類など

- ▼目が悪いので、字が小さくて読みにくかった。(50代)

(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	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	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)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	78.6%	14.3%	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)	14	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)	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	85.7%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%

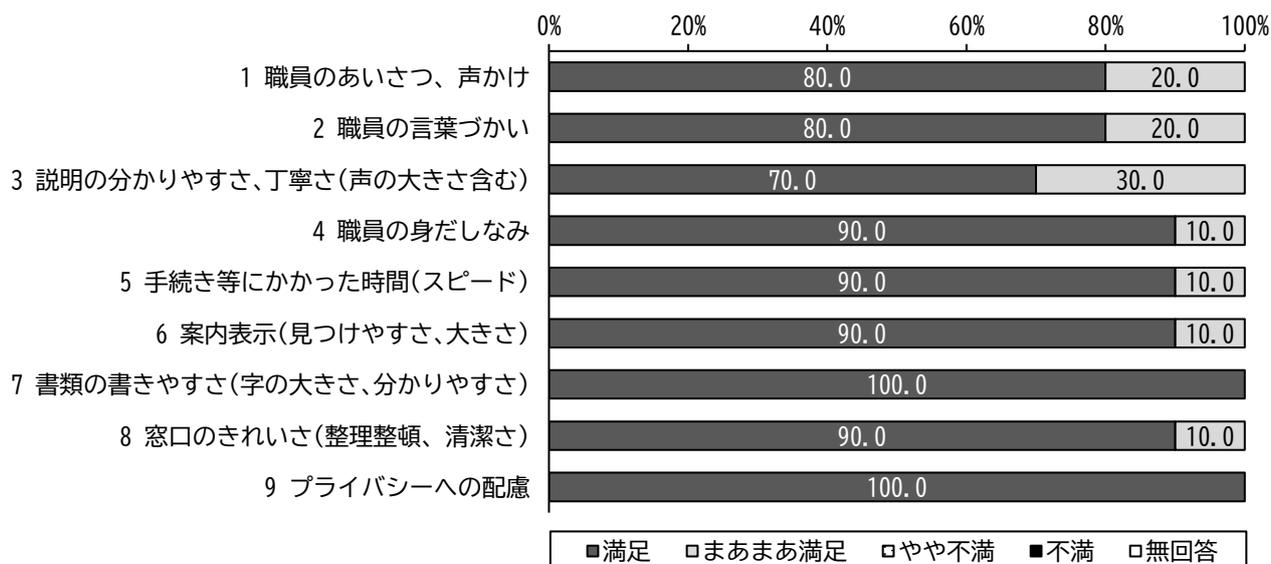
職員の対応

- ◎とても丁寧で助かりました。(50代)
- ◎きれいな言葉づかいで丁寧にして頂いた。(80代以上)
- ◎とても親切です。(60代)
- ◎その都度、消毒して机を拭いていた。(60代)
- ▼説明は丁寧だけど、声が小さい。(50代)
- ▼パスワードを打つ時に背を向けるとか一定方向をずっと見る等してもらいたい。(見ていないと思うけど落ち着かない。)(50代)

環境、書類など

- ▼案内表示は、まず何処にあるかが分からない。(50代)

(10)公園課



	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 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	90.0%	10.0%	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)	10	90.0%	10.0%	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)	6	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	90.0%	10.0%	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%

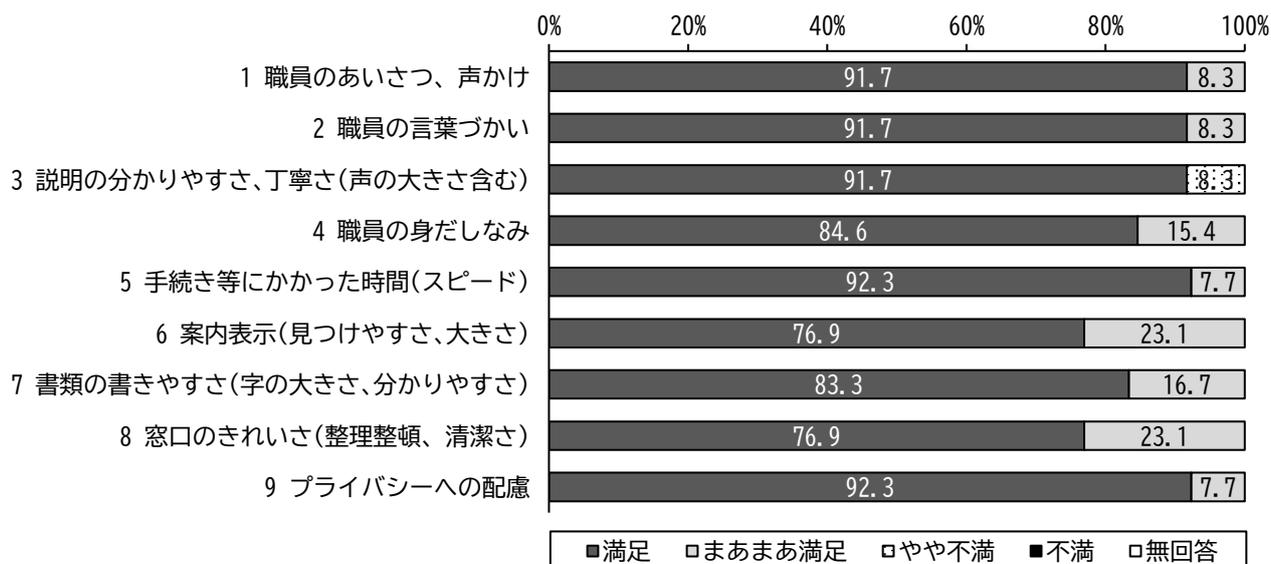
職員の対応

◎いつ来ても感じが良いです。(50代)

環境、書類など

▼節約しているのは分かるが、置いてあるボールペンで、インクの出ないものが多くあった。ボールペン位は書けるものを用意してほしい。(70代)

(11)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	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	91.7%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	84.6%	15.4%	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	76.9%	23.1%	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)	6	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)	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎他の市町村と比べても、仙台市さんは丁寧な対応です。(40代)
- ▼説明する時の声が小さくて聞き取りにくい。(30代)
- ▼混雑している時は、スピーディな対応をしてほしい。元請が協力業者に行っているのと同じ様にCS調査を無記名で建設業者だけに行ってみるのも良いと思う。(70代)
- ▼今日ではないが、新しい担当者だと内容が分かっておらず時間が掛かる。専門家が付いて(同席するか)経験をさせてから対応してほしい。(40代)

環境、書類など

(なし)

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)	今日は利用者が多い為、本庁舎側の駐車場の開放を早くしてほしい。	駐車誘導の混乱を未然に防ぐため、駐車台数に応じて本庁舎側の広場へ誘導しております。ご不便をおかけする場合もあるかと存じますが、ご協力賜りますようお願い申し上げます。
総務課	その他(施設)	建物の構造が複雑で場所が分かりにくい。	来庁された方が容易に確認できるように案内表示等を順次改めてまいります。また、泉区役所の建て替えを検討しており、来庁者に利用しやすい新庁舎となるよう努めてまいります。
総務課	その他(施設)	消毒液はエレベーター前にも設置してほしい。	来庁された方の動線を考えますとエレベーター付近への設置は困難だと考えております。庁舎の玄関や窓口付近に設置し、コロナウイルス等の感染症拡大抑制に努めているところでございます。
総務課	その他(施設)	男性のトイレの4個中3個が使用禁止で、使いづらかった。	泉区役所の建て替えを検討しており、庁舎の修繕は必要最小限に努めておりますので、費用対効果等で判断しながら対応してまいります。
総務課	その他(施設)	本庁舎1階ひろびろトイレのおむつ替え台のバーが落ちる速度が急だったので危険だと思う。他所はもっと緩やかに下がってくる。傍にいたら子どもでも大人でも怪我しそう。	注意喚起を掲示いたします。
総務課	その他(施設)	ちょっと寒いかな。	可能な範囲で適切な空調管理に努めてまいります。
総務課	その他(施設)	節電なのかも知れないが、照明が薄暗い時がある。	区役所内の窓口や執務室等の照度は300ルクス以上(事務所衛生基準規則第十条)を確保するよう管理しております。
総務課	その他(施設)	照明が暗すぎるので、もう少し明るくしてほしい。	区役所内の窓口や執務室等の照度は300ルクス以上(事務所衛生基準規則第十条)を確保するよう管理しております。
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	待ち時間が長い。	作業手順の見直しなどを行い迅速な対応に努めます。
戸籍住民課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	早口で言われても分からない。ゆっくり話してほしい。とても感じが良くなかった。	できるだけゆっくりはっきり説明するよう努めてまいります。

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	手続き等にかかった時間	手続きするのに時間が掛かるので、もっとスムーズになると良いです。	作業手順の見直しなどを行い迅速な対応に努めます。
戸籍住民課	その他(施設)	マイナンバー関連は、1階に集中してあってほしい。	限られたスペースで業務を行っているため、2階に分室が設けられています。分かりやすい表示や案内の検討をまいります。
戸籍住民課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	マイナンバーカードのパスワード設定時の画面表示が「※印」になると思っていたいなかったで、自分が打ち込んだ数字を確認できず、それを聞いても対応が冷やかだった。事前に「※印で表示されます」と言ってほしいし、自分の打った数字を確認できる様にしてほしい。不安です。	朝礼等の職場内研修で丁寧な対応をするよう指導しました。
戸籍住民課	その他(施設)	消毒済のボールペンが無かったので、チェックしてほしい。	ボールペンの量を増やしました。また、消毒済のボールペンが不足することのないよう、確認の頻度をさらに増やしてまいります。
戸籍住民課	案内表示	4番の窓口の受け取り方がよく分からなかった。	説明方法や表示方法など分かりやすい案内となるよう工夫してまいります。
税務会計課	その他	税金は払うけど、手数料をもう少し安くしてほしい。	市の事務につき徴収する手数料については、仙台市手数料条例で規定されておりますのでご了承願います。
まちづくり推進課	書類の書きやすさ	書類の日付欄が西暦か和暦かどちらかはっきり分かる様にしてほしい。	来庁者に日付をお書きいただく際には「令和(西暦)〇年とお書きください」と口頭での案内を行うよう、課内に呼びかけを行いました。
区民生活課	職員の言葉づかい	相談に訪れた際、相談員から不本意な発言をされ、二度と来庁したくなくなった。	ご指摘のような事案が発生しないよう、相談者の気持ちに寄り添う対応をより一層心掛け、課内研修等により接遇能力の向上を図ってまいります。
管理課	その他	【独自の取り組み】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ています。	問い合わせの多い電話番号については、係員が見える位置に大きく掲示しました。
管理課	その他	【独自の取り組み】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ています。	申請に必要な追加書類について、メモを作成し、書面にて案内しました。
家庭健康課	その他	【独自の取り組み】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ています。	転入者への説明内容や確認項目について、係員全員が対応できるよう、説明内容の整理・確認項目のチェック表を作成中です。

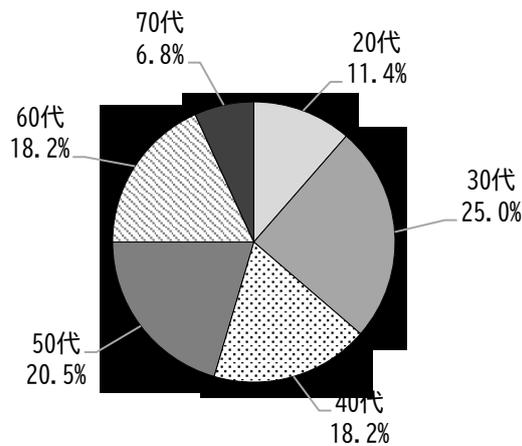
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保育給付課	書類の書きやすさ	用紙が分かりづらいので、 分かりやすく書いてほしい。	分かりやすい記入例などを用意するようにいたしました。なお、ご不明な点がございましたらご説明させていただきますので、お声がけください。
保育給付課	その他	待ち時間があるので、子供用のぬり絵などがあると助かります。	ぬり絵を用意させていただきました。ご希望の際は、是非お声がけ願います。
保育給付課	案内表示	初めて区役所に来た時に案内表示が分かりにくいので、あちこち分かりやすく表示してほしい。	入口、エレベータ前などに掲示するようにいたしました。申請等が集中する時期には、掲示を増やすように努めてまいります。
障害高齢課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	障害者手帳の手続きで、後から色々必要な書類などもあるので、最初に説明してほしい。	障害者手帳を取得された方への福祉サービスの種類は多岐にわたるため、職員がおお客様の状況をお伺いする中で、他の手続きをご案内する必要が出てくる場合もございます。ご案内にあたり、お客様になるべくご負担をお掛けしないようなご案内に努めてまいります。
障害高齢課	書類の書きやすさ	書類の書く枠を、もう少し広くしてほしい。	枠内で全て記入することが難しい場合は、空いているスペースに記入できる場合もありますので、職員にお声がけください。
障害高齢課	書類の書きやすさ 説明のわかりやすさ・丁寧さ	字も小さくて見えないし、説明も分かりづらい。	申請書類には申請に必要な情報を記載しているため、様々な様式があり、字が小さいものもあると認識しております。申し訳ございませんが、窓口に老眼鏡や拡大鏡(デスクルーペ)を配置しておりますので、ご希望の際は職員にお声がけください。 また、お客様にご記入いただくに当たり、分かりやすく丁寧にご案内差し上げるよう、心がけてまいります。
介護保険課	その他	混み合った時に、「業者」と「一般用」の窓口に分けてほしい。	職員が混雑状況を確認し、混雑時には臨時的窓口を開設したり、待ち合い席で用件を伺い対応しております。 また、区役所建替えの際には、「事業者」用と「市民」用と窓口を区分けすることを検討してまいります。
保護課	書類の書きやすさ	目が悪いので、字が小さくて読みにくかった。	来庁者の書類の見え方を確認し、見えづらい場合は拡大コピーをしたり内容を説明するなど、丁寧な対応をするよう周知しました。
保護課	手続き等にかかった時間	時間が掛かる。(他の区は時間掛からなかった)	手続きの内容によってはお時間を頂戴する場合があります。正確でスピーディな対応を心掛けて参りますのでご理解ください。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保険年金課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	説明は丁寧だけど、声が小さい。	ご案内時は良く聞き取れるよう音量には気をつけていますが、コロナ禍ということもありマスク・飛沫防止版などで聞きづらいこともあったようですので、音量の他、話す速度などにも配慮し分かりやすい説明を心がけます。
保険年金課	案内表示	案内表示は、まず何処にあるかが分からない。	案内表示は他の案内表示と近いものがございましたので、間隔を広げるなど見やすい配置を心がけます。
保険年金課	プライバシーの配慮	パスワードを打つ時に背を向けるとか一定方向をずっと見る等してもらいたい。(見ていないと思うけど落ち着かない。)	お客様に個人情報をお願いする際は、一時離席するなど誤解が生まれないうように配慮いたします。
衛生課	書類の書きやすさ	【独自の取り組み】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ています。	法改正により様式が変更となった申請書及び届出書の記入例をカラーで作成し、窓口に準備しました。
公園課	その他	節約しているのは分かるが、置いてあるボールペンでインクの出ないものが多くあった。ボールペン位は書けるものを用意してほしい。	確認した際はインクが出ないボールペンはありませんでしたが、毎朝確認するようにいたしました。
道路課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	説明する時の声が小さくて聞き取りにくい。	説明する際には明瞭で聞き取りやすい音量で話をする様職員に周知いたします。
道路課	その他	混雑している時は、スピーディな対応をしてほしい。元請が協力業者に行っているのと同じ様にCS調査を無記名で建設業者だけに行ってみるのも良いと思う。	混雑時には、対応に限りがありますが、的確ですみやかな対応を心掛けします。 また、ご提案いただきました調査は、今後の業務での参考とさせていただきます。
道路課	その他	今日ではないが、新しい担当者だと内容が分かっておらず時間が掛かる。専門家が付いて(同席するか)経験をさせてから対応してほしい。	ご提案いただきました内容について、今後の業務での参考とさせていただきます。
街並み形成課	職員のあいさつ、声かけ	誰もいない時があるので、誰かがいる様にしてほしい。	今後とも、窓口常に目を配り速やかな対応を心掛けるほか、離席する際は周囲に声かけを行い、課全体で対応するよう努めてまいります。

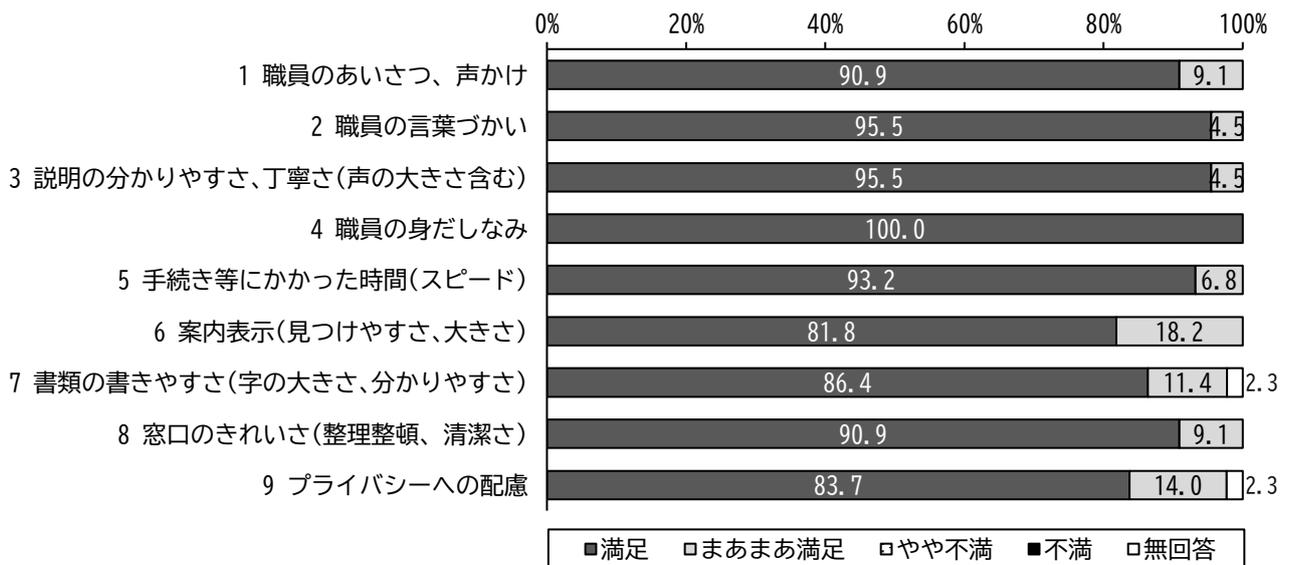
10-1 調査結果(消防局)

(1)消防局全体

【1】回答者の年代 (44人)

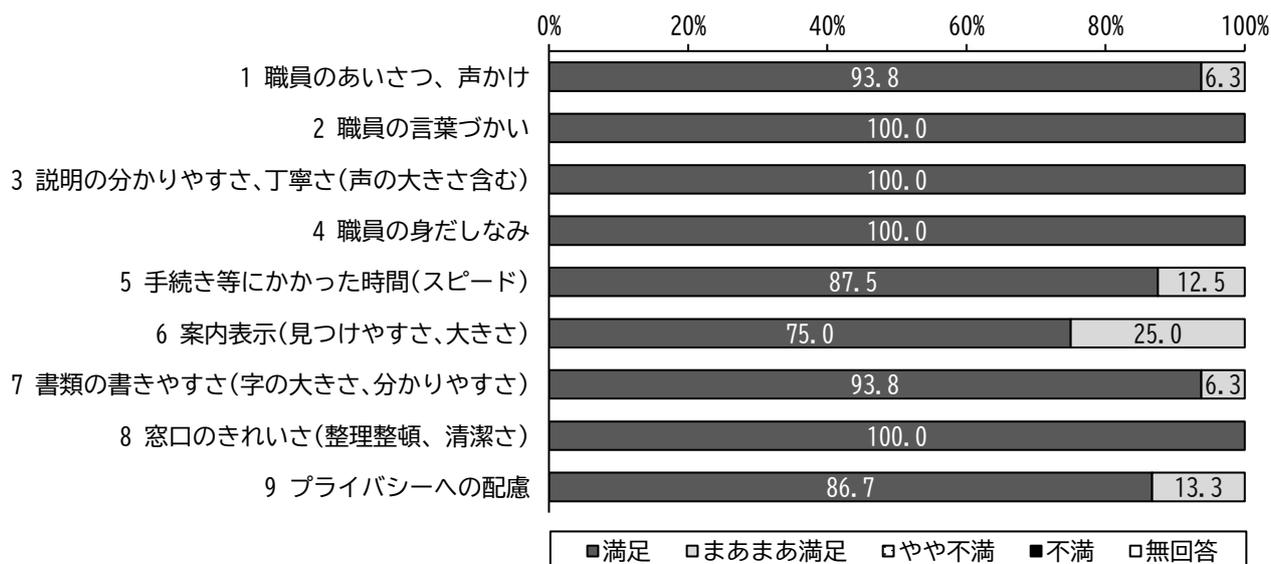


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	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	44	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	44	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	44	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	44	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)	44	93.2%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	44	81.8%	18.2%	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)	44	86.4%	11.4%	0.0%	0.0%	2.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	44	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	43	83.7%	14.0%	0.0%	0.0%	2.3%

(2) 泉消防署



	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	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	16	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	16	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	16	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)	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	75.0%	25.0%	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)	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	100.0%	0.0%	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

- ◎親切に対応いただいた。(70代)
- ◎丁寧なご対応で助かっております。(30代)
- ◎丁寧に対応いただきました。ありがとうございます。(50代)
- ◎親切に細やかに説明して頂きました。(60代)
- ◎書類の受付、対応が良かった。(70代)
- ◎ハキハキしていて、聞きやすかった。丁寧かつ早かった。(20代)
- ◎すぐ対応して頂けるので、分かりやすくスムーズでありがたいです。(20代)
- ◎大変良かったです。(60代)
- ◎良かった。(60代)

環境、書類など

- ◎わかりやすく良かった。(70代)
- ◎ドアの開放で入室しやすかった。(70代)
- ▼1階の案内板が少々分かりにくいと感じました。(50代)

10-2 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。

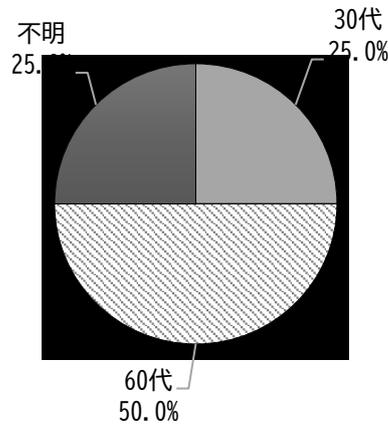
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
警防課	職員のあいさつ、声かけ	【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	引き続き市民ニーズの把握につとめ、誠意をもって市民の意見・要望に応えてまいります。
予防課	職員のあいさつ、声かけ	【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	来庁された方には、積極的にあいさつ、声かけをして担当職員に引き継いでおります。
予防課	書類の書きやすさ	【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	書類記入の必要があるときは、記入要領を丁寧に説明しながら記入してもらうように職員に周知しております。
予防課	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、右記の取り組みを実施しています。	窓口テーブルは常に整頓し、毎日定時にアルコール除菌を実施しております。
予防課	プライバシーへの配慮	【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ています。	窓口テーブルの両端に仕切りを設置し、来庁された方のプライバシーに配慮しております。
規制指導課	職員のあいさつ、声かけ	【自主的な取り組み】アンケートの意見ではありませんでしたが、右記の取り組み・改善策を実施しています。	窓口がどこか迷っているような方がいらっしゃいましたら、積極的に声を掛け、担当部署に案内します。
規制指導課	職員の言葉づかい	【自主的な取り組み】アンケートの意見ではありませんでしたが、右記の取り組み・改善策を実施しています。	市民の方が理解できるような分かりやすい言葉での説明を心掛けます。
規制指導課	手続き等にかかった時間(スピード)	【自主的な取り組み】アンケートの意見ではありませんでしたが、右記の取り組み・改善策を実施しています。	必要最低限の説明だけでいいのか、より詳しく説明が必要なのか等、市民のニーズを察知し手続きを進めるよう心掛けて対応します。
規制指導課	案内表示	【自主的な取り組み】アンケートの意見ではありませんでしたが、右記の取り組み・改善策を実施しています。	事務室入り口に座席表を掲示し、部署と、担当者がどの席か分かるようにしております。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
規制指導課	窓口のきれいさ	【自主的な取り組み】アンケートの意見ではありませんでしたが、右記の取り組み・改善策を実施しています。	コロナ対策も踏まえ、定期的な清拭を実施するとともに、筆記用具についても整然と配置しています。
青葉消防署	説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	話し方が少し早口で、聞きづらかった。	アンケートの意見を共有し、ゆっくりと相手に分かりやすいスピード、声の大きさでの会話を心がけるよう周知を図っております。
宮城野消防署	説明の分かりやすさ・丁寧さ	丁寧でスムーズに対応してもらえました。	引き続き、ニーズに応えた説明をわかりやすく行ってまいります。
宮城野消防署	手続き等にかかった時間	素早く対応してもらえました。	引き続き、迅速丁寧な対応を行います。
宮城野消防署	窓口の感染予防対策	【独自の取り組み】アンケートでの意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	窓口に加湿器を設置し、来庁された方が安心できる環境に配慮しました。
若林消防署	職員のあいさつ、声かけ	【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ています。	今後も更なる窓口サービスの向上に取り組んでまいります。
太白消防署	窓口の環境	【独自の取り組み】アンケートでの意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	庁舎の大規模改修工事に合わせ、来庁された方にとって分かりやすく、快適に手続きができるよう、机の配置や掲示物を変更しております。
泉消防署	職員の対応	親切に細やかに対応していただけて良かった。	今後も来庁者が分かりやすい案内や、細やかな対応を日頃から心がけてまいります。
泉消防署	職員の対応	書類の受付・対応がよかった。	届出される書類が多いことから、分類ごとに分けて、スムーズに来庁者に提示できるよう工夫しています。
泉消防署	案内表示	1階の案内板が少々分かりにくいと感じました。	1階ホールにて分散配置されていた案内板を、集約するとともに見やすい場所へ移設しました。
泉消防署	案内表示	初めて来ると対応窓口が…。	対応窓口がどこか分かりづらいとのことと理解しました。1階の案内板の配置を見直すとともに、2階フロアマップの表示を見やすいものへ変更しました。
宮城消防署	職員対応	親切に対応していただいた。	引き続き、丁寧な対応を行います。
宮城消防署	窓口の感染予防対策	【独自の取り組み】アンケートでの意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	感染対策として、受付案内記入簿を記入するためのペンを、使用前・使用済みに分別しました。

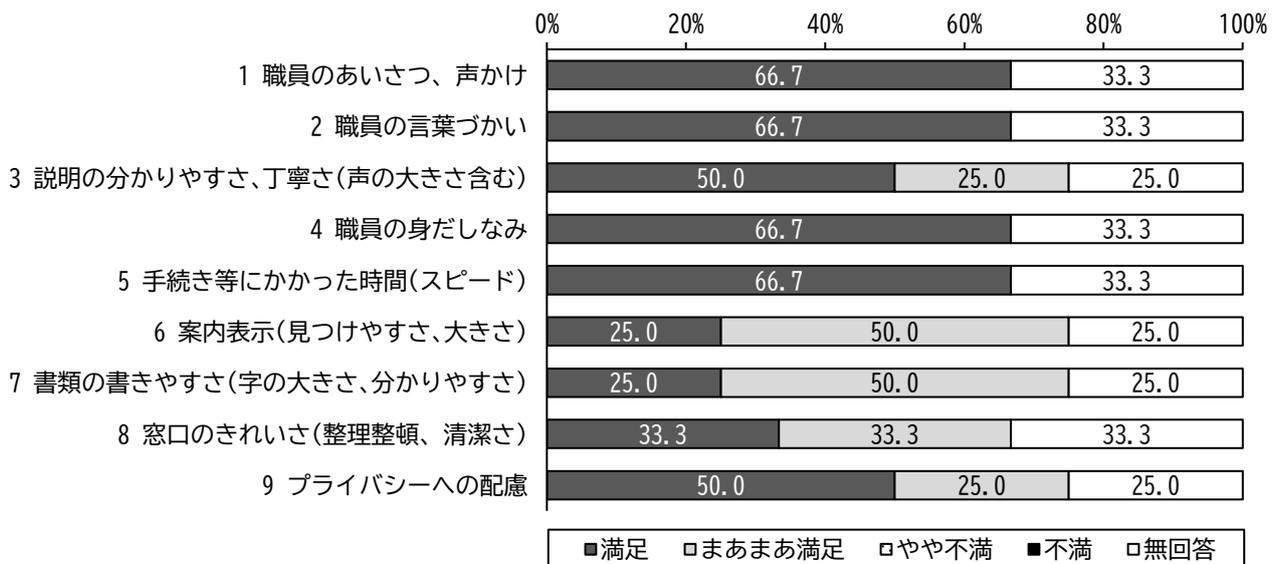
11-1 調査結果(本庁舎)

(1)本庁舎全体

【1】回答者の年代（4人）



【2】各項目の満足度（非該当を除く）

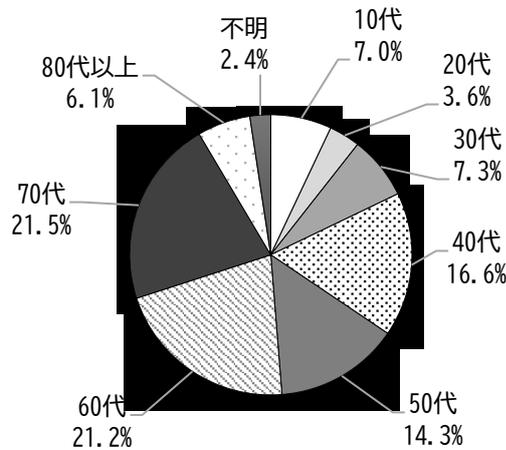


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	3	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
2 職員の言葉づかい	3	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	4	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%
4 職員の身だしなみ	3	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	3	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	4	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	25.0%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

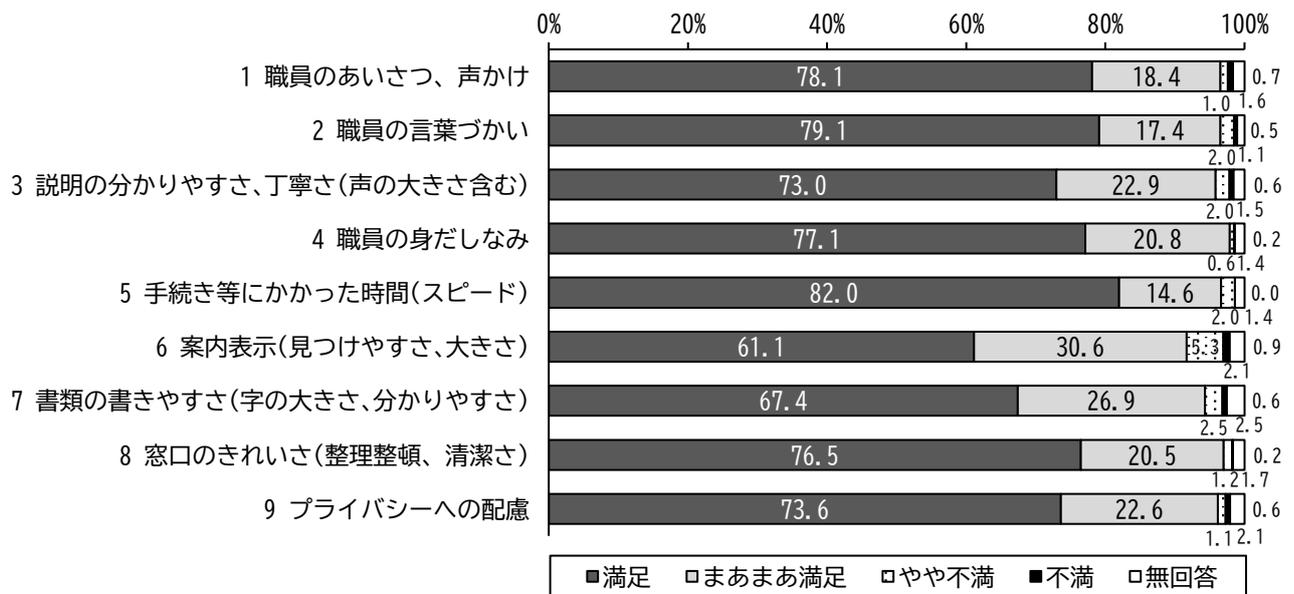
12-1 調査結果(公所等)

(1)公所等全体

【1】回答者の年代 (674 人)

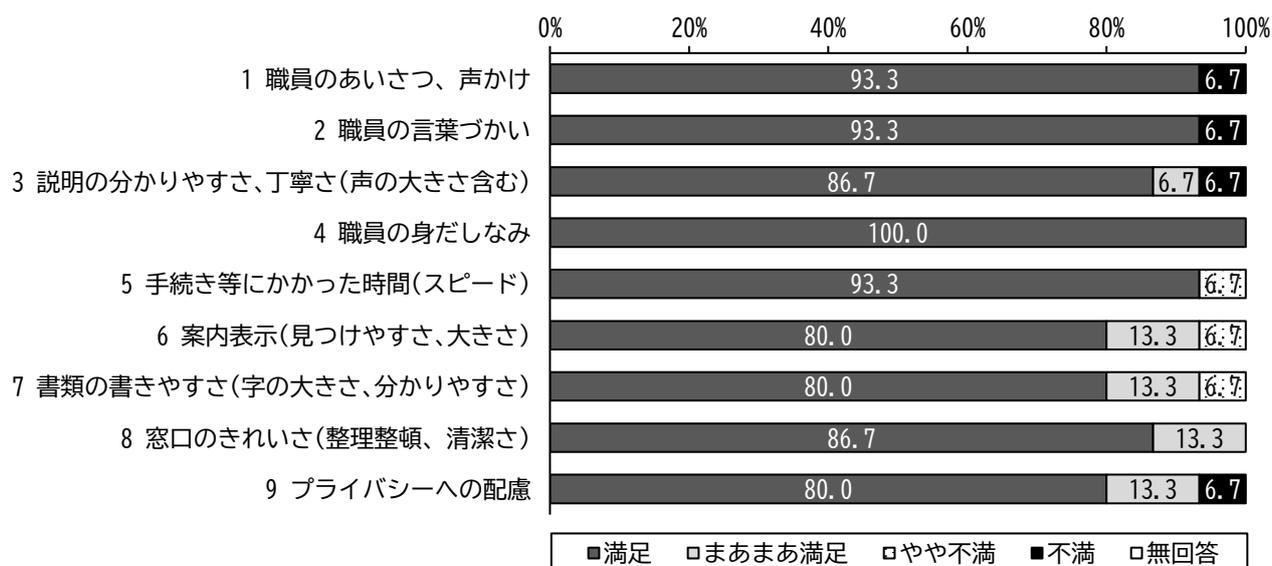


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	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	667	78.1%	18.4%	1.0%	0.7%	1.6%
2 職員の言葉づかい	666	79.1%	17.4%	2.0%	0.5%	1.1%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	647	73.0%	22.9%	2.0%	0.6%	1.5%
4 職員の身だしなみ	660	77.1%	20.8%	0.6%	0.2%	1.4%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	649	82.0%	14.6%	2.0%	0.0%	1.4%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	661	61.1%	30.6%	5.3%	0.9%	2.1%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	632	67.4%	26.9%	2.5%	0.6%	2.5%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	663	76.5%	20.5%	1.2%	0.2%	1.7%
9 プライバシーへの配慮	625	73.6%	22.6%	1.1%	0.6%	2.1%

(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	15	93.3%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%
2 職員の言葉づかい	15	93.3%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	15	86.7%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%
4 職員の身だしなみ	15	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)	15	93.3%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	80.0%	13.3%	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)	15	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	15	80.0%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%

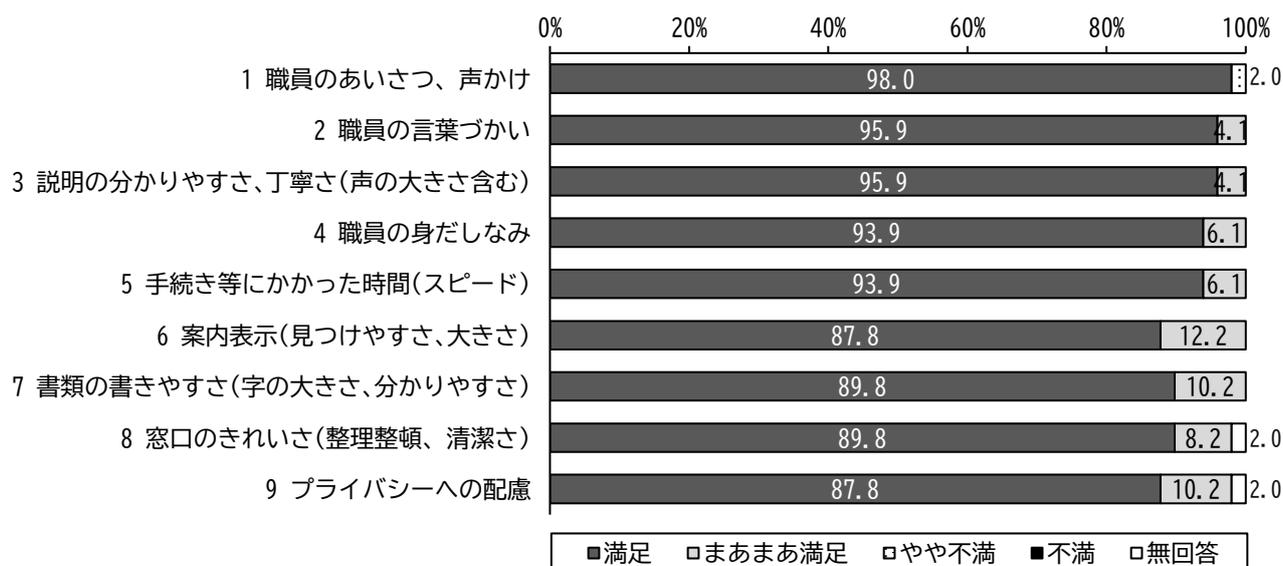
職員の対応

- ◎職員の皆様が温かく迎えて下さるので、何時も感謝して居ります。「リサイクル」がますます市民の中に浸透されます様に。(70代)
- ◎皆さん明るく迎えてくださる。本や家具、服楽しませてもらっている。(60代)
- ◎明るくて、はっきりで良いです。(60代)
- ◎エプロンをしている女性の方々はとても感じが良いです。(50代)
- ◎とても丁寧であたたかいご対応に感動しました。(40代)
- ◎説明が丁寧で何を聞いても答えてくれた。(60代)
- ◎手続きなども詳しく教えて頂いて大変安心です。(70代)
- ◎いつも気持ちの良い対応をして下さいます。ありがとうございます！(不明)
- ◎気持ち良く接していただいております。(60代)

環境、書類など

- ◎キレイにお掃除していただきありがとうございます！(不明)
- ◎掲示板も新調されてよいです。(70代)
- 家具の申し込み数が多い。当選するのを毎回期待している。(60代)
- ▼休む椅子がほしい。(60代)

(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	49	98.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	49	95.9%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	49	95.9%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	49	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)	49	93.9%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	49	87.8%	12.2%	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)	49	89.8%	10.2%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	49	89.8%	8.2%	0.0%	0.0%	2.0%
9 プライバシーへの配慮	49	87.8%	10.2%	0.0%	0.0%	2.0%

職員の対応

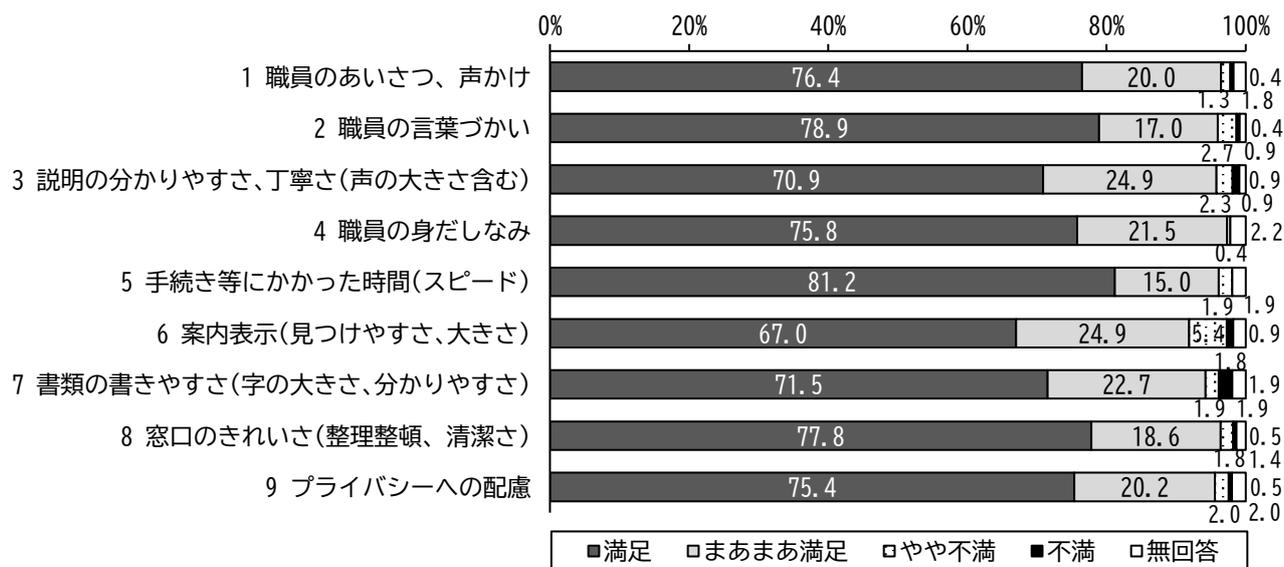
- ◎説明が判りやすい。(60代)
- ◎いつ来ても明るいし元気な声。(70代)
- ◎いつも丁寧に対応して頂いてありがとうございます。(40代)
- ◎丁寧で優しく、やわらかい雰囲気。(40代)
- ◎丁寧でOKでした。(60代)
- ◎みなさん丁寧でありがたいです。(70代)
- ◎丁寧・優しさ、配慮が良かった。(70代)
- ◎親切に対応してもらい好感がもてた。(不明)
- ◎親切でとても良いです。(40代)
- ◎とても親切にして頂きました。(30代)
- ◎やさしく対応していただきました。(70代)
- ◎やさしくて話しやすい。(60代)
- ◎いつも優しく明るくあいさつして頂けて本当に嬉しいです。元気をもらえます。(30代)
- ◎職員の方々が優しく、安心して話せました。(10代)

- ◎服などアドバイスをくださるので親近感がわく。(30代)
- ◎説明・会話ができて楽しく見ました。(不明)
- ◎職員の方々の対応も暖かく助かりました。(70代)
- ◎親切に対応していただきました。(70代)
- ◎いつも大変お世話になって居ります。改善する所は何もありません。(70代)
- ◎今日の方は大変良くしてくださいました。とても印象の良い職員さんです。(60代)
- ◎感じ良い。(70代)
- ◎再度品物持ってきます。ありがとう！(70代)
- ▼言葉づかいがきつい方がいたので、優しい声がけをしてほしかった。(40代)

環境、書類など

- ◎とにかくきれいです。(10代)
- ◎陳列がきれいで見やすかった。(30代)
- ◎システムは分かりやすく良いと思います。(70代)
- ◎わかりやすい。(70代)
- ◎わかりやすい(不満は見当たらない)。(60代)
- ◎手続きはしやすいし、わからないことも丁寧に教えていただけるので助かっている。(30代)
- ◎洋服にサイズがついているのがとても嬉しいです。(70代)
- ◎観やすい。良いと思います。(60代)
- ◎見やすくわかりやすいです(40代)
- ◎見やすく、分かりやすい。(40代)
- ▼持ち帰りの袋があると助かります。(40代)

(4)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	225	76.4%	20.0%	1.3%	0.4%	1.8%
2 職員の言葉づかい	223	78.9%	17.0%	2.7%	0.4%	0.9%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	213	70.9%	24.9%	2.3%	0.9%	0.9%
4 職員の身だしなみ	223	75.8%	21.5%	0.4%	0.0%	2.2%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	207	81.2%	15.0%	1.9%	0.0%	1.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	221	67.0%	24.9%	5.4%	0.9%	1.8%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	207	71.5%	22.7%	1.9%	1.9%	1.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	221	77.8%	18.6%	1.8%	0.5%	1.4%
9 プライバシーへの配慮	203	75.4%	20.2%	2.0%	0.5%	2.0%

職員の対応

- ◎窓口に向かって行ったらすぐに声をかけてくれたので良い印象。(30代)
- ◎いつも子どもに優しく声がけをしてくれてありがとうございます。(40代)
- ◎いつも温かいお声がけをして頂き、親子共々図書館へ来るのが楽しみです。ありがとうございます。(30代)
- ◎朝の挨拶が良かった。(20代)
- ◎あいさつがたくさんあって良かったです！(10代)
- ◎ここちよい声がけ、きもちよかったです。(50代)
- ◎挨拶してくれて良かったです。(10代)
- ◎いつも、気持ちの良い挨拶をありがとうございます。(40代)
- ◎子ども図書館の職員は気持ちのいい挨拶をしてもらい、親切な本探しをしてもらっている。(60代)
- ◎声がけを良くしてくれ、待ち時間なくスムーズで良い。(70代)
- ◎声の大きさが程よく丁寧だった。(40代)
- ◎平日ということもあり、ゆっくり丁寧でした。図書館よく利用しています。(50代)
- ◎「おはようございます」と丁寧な声をかけてくれて嬉しいです。(10代)

- ◎パネル越しですが、きちんと聞こえてありがたいです！(50代)
- ◎ハキハキしていた事。(80代以上)
- ◎活気があって快いです。(20代)
- ◎マスクにガードで聞こえにくくなっているのが残念ですが、ゆっくり話される方が多くなり嬉しいです。(70代)
- ◎いつも丁寧なご対応ありがとうございます。(60代)
- ◎いつも通り丁寧でした。(50代)
- ◎いつも丁寧にご対応いただき感謝しています。(50代)
- ◎いつも丁寧な対応していただいています。(不明)
- ◎大変丁寧に対応して頂きました。(50代)
- ◎丁寧で優しい言葉使いです。(60代)
- ◎とても丁寧に対応して下さいました。(40代)
- ◎とても丁寧に穏やかでよいですね。(40代)
- ◎大人にも子供にもいつも優しく丁寧に対応いただきありがとうございます。(40代)
- ◎とても丁寧で良かった。(50代)
- ◎いつ利用しても対応は良いです。どの方も丁寧に対応してくれる。(40代)
- ◎とても丁寧で、説明が分かりやすかったです。(20代)
- ◎わかりやすい説明だった。(20代)
- ◎分かりやすく丁寧に説明して頂きました。(40代)
- ◎いつもご丁寧ありがとうございます。(40代)
- ◎非常に親切丁寧でした。(80代以上)
- ◎窓口対応、丁寧で安心して相談できる。(80代以上)
- ◎娘の代理で参上した老人ですが、御親切なので用事ができありがとうございました。(80代以上)
- ◎調べ物では大変丁寧にご対応頂きました。ありがとうございます。(40代)
- ◎とても優しく親切な印象です。(30代)
- ◎いつも親切にいただきありがたいです(40代)
- ◎とてもやさしくてよかったです。(30代)
- ◎とても親切ですばらしい対応です。(40代)
- ◎いつもご親切に対応して下さいまして感謝しております。(40代)
- ◎子供と一緒に利用する際もいつも親切、丁寧にご対応いただいています。(30代)
- ◎こちらの要求をきちんとわかってもらえた。(60代)
- ◎親切この上ない。「ツー」と言えば「カー」の答えが出る。(80代以上)
- ◎テキパキと対応していただけました。(50代)
- ◎いつも通り迅速な対応で良かった。(40代)
- ◎予約する時に違う図書館から本を取り寄せてくれる。(30代)
- ◎オススメを紹介して頂きよかったです。(40代)
- ◎自分の事ではないが、相談者と職員の会話が面白く、自分も何か困ったら、相談したいと思いました。(40代)
- ◎手をあげて知らせていただき助かりました。(80代以上)
- ◎職員の方の利用者に対する声のトーンがとても明るく心地良く親切、丁寧でまた訪れたい場所となるのが納得できる。(50代)

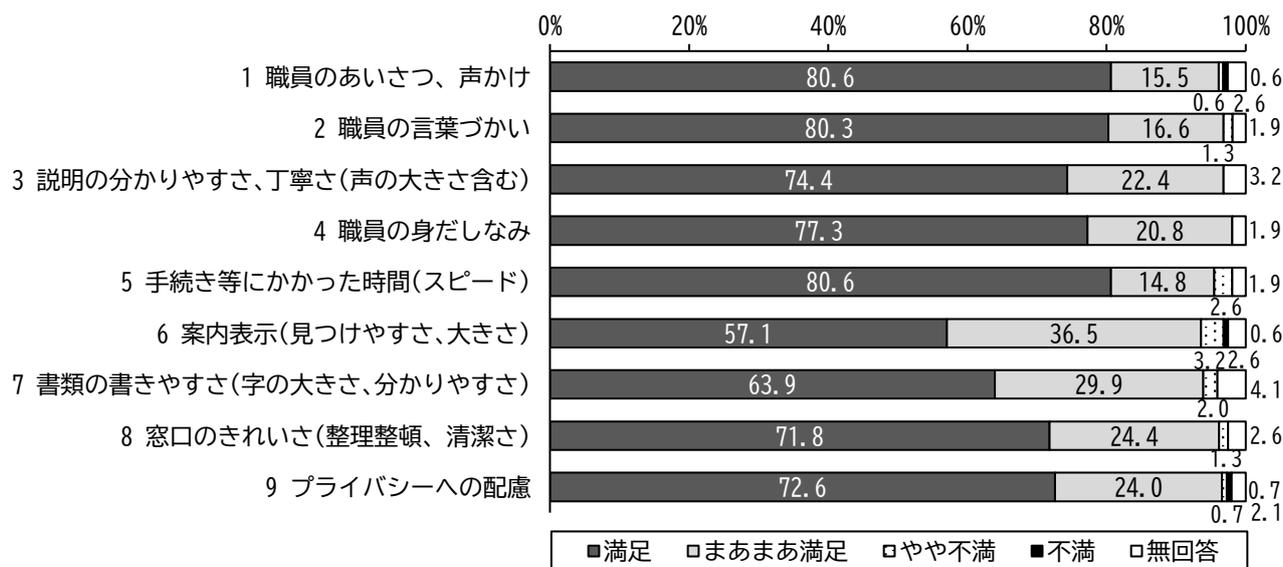
- ◎心良く対応して頂きありがとうございます。(80代以上)
- ◎落ち着いた対応。(70代)
- ◎とても素晴らしいと思います。(40代)
- ◎どの項目についても満足できるものですよ！(70代)
- ◎大変良いと思います。(70代)
- ◎とても良い。(10代)
- ◎全て良し。(80代以上)
- ◎少し明るくなったようでいい。(60代)
- ◎対応の良い人、良くない人差がありますがこの用紙が見られるようになってから格段に良くなりました。(70代)
- ▼カウンターでの会話、サービスを受ける方へのかけ声もう少しひかえめにしてください。高齢者対応というあからさまな対応、気をつけてほしい。(60代)
- ▼もう少し声を大きくしてほしいです。聞こえにくいです。(50代)
- ▼笑顔がないです。宮城野の方が丁寧、優しい。(70代)
- ▼アクリル板で聞こえづらい。(20代)
- ▼仕方ないですが、声は聞き取りにくくなりますね。(50代)
- ▼もっとハキハキ話してほしいです。(10代)
- ▼もう少しゆっくり話して頂くともっとわかりやすい。(60代)
- ▼早口で話されると聞きとれない事がある。(70代)
- ▼マスクのせいか聞き取りづらい。(70代)
- ▼声が小さくて聞きとれない。命令口調。(70代)
- ▼言葉づかいが少しきつい時がある人がいる。(30代)
- ▼コロナの影響でマスクやアクリルの衝立があるから大きな声は出せないのは理解できるが、手あげをする際、利用者に向けてとか分かりやすくしていただけると、お互い気持ちが良いと思います。(30代)
- ▼時折、窓口でクレマーのような振る舞い、言動をする利用者がいますが、生真面目な対応をする事で、逆効果になっているような気がします。もっと、柔らかく叱ると良いかもしれません。(40代)

環境、書類など

- ◎いつもきれいでいいです。(50代)
- ◎案内板があり良い。(60代)
- ◎表示の文字が大きくて、探しやすいです。(50代)
- ◎わかりやすく表示されていると思います。(50代)
- ◎分かりやすいと思う。(50代)
- ◎見やすくなっていて、とても良いと思いました。(20代)
- ◎書架の整理が前より良くなりました。(70代)
- ◎子どもでも分かりやすく、探している本を見つけやすい。(40代)
- ◎児童コーナーの案内表示等、ひらがなで統一され大きくて見やすく子どもに優しい空間に感じた。色々参考になりました。ありがとうございました！！(50代)
- ◎季節ごとにそれに関わる本をピックアップして頂いたり、しおりに記載のジャンルの本を借りるとシールがもらえる等、子供達が様々な本にふれるきっかけを作って下さり、感謝しております。(40代)
- ◎「サバイバル」など超人気シリーズは案内が分かりやすいと助かります(ココ、などのPOP)。(40代)
- ◎ネットで本を予約できるのが便利です。(50代)

- ◎勉強しやすい環境で、よく利用させて頂いています。ありがとうございます。(10代)
- ◎空間がとても好きです。これからもお世話になります。(10代)
- ◎良い。(10代)
- ◎今のままで大変良いと思います。(40代)
- ◎「図書館の自由宣言」表示は重要です。ありがとうございます。(70代)
- ◎久しぶりに伺っても安心しました。(80代以上)
- ◎館内の照明が明るくなってよかったです。(60代)
- ◎トイレがきれいで、水飲み場もあるので助かります。(60代)
- ◎設備でハンドソープが置かれていたのが、とても良かったです。コロナで手洗いは必ずするので、なるべく置いていただくと安心です。(20代)
- ▼もう少し見やすい方が良い所もあるが(分かりやすさとか)。(40代)
- ▼アクリル板が分かりにくい(窓口テープなど)。(60代)
- ▼書籍の表示がもう少し詳しいと嬉しい。(50代)
- ▼本は著者の2文字目順に並んでいない場合があり、たまに探しにくい。(利用者が1度手にして棚に戻すときに適当に入れてあるせいなのかもしれないが)。(50代)
- ▼2階児童書庫の資料の配置が分かりにくい。分類の仕方を改善して、誰でも探せるように。(60代)
- ▼字が小さい。(70代)
- ▼在庫図書を検索する端末機、タッチ画面の反応が極端に悪い。(80代以上)
- ▼パソコン上での新刊の情報が遅いので、窓口にごないと本の予約ができない。もう少しスピーディに表示してほしい。(70代)
- ▼老眼鏡がほしい時があります。(70代)
- ▼書類の記入欄が小さい。(60代)
- ▼返却日の表示がみつけにくい。(40代)
- ▼再貸出、予約図書の案内がもっとわかりやすい案内だと良い。(40代)
- ▼返却もあるが受け取りもある場合、どうすればよいのかハッキリした案内があるとわかりやすく丁寧だし、親切だと思います。(30代)
- ▼外国人には英語、その他の言語表示がなく、使用しにくいかもしれません。(50代)
- ▼孫の本を借りに来ています。年齢に合った本が見つけやすいと、助かります。新刊の本や人気のある本など、見つけやすく工夫をお願いします。伝記物や「～のひみつ」など、多数揃えていただくと、うれしいです。(60代)
- ▼おすすめの図書など、工夫してほしい。(40代)
- ▼借りる窓口で図書の問い合わせを延々としている人がいます。借りる窓口は、借りることに限定し、問い合わせは別窓口にしてほしいです。(50代)
- ▼席の数を増やしてほしい。(10代)
- ▼自習エリアを増やしてほしいです。例えば、図書館の端の方のガラス側面に自習エリアを設置してほしいです。(30代)
- ▼書籍を防菌できる装置、器具を導入して頂きたい。感染が不安。(50代)
- ▼4階の空気を入れ替えてほしいです。(10代)
- ▼このアンケートをお願いされたが、これをどこに入れればいいのか分からなかった。(50代)
- ▼トイレにウォシュレット・便座保温つけてほしい。(20代)
- ▼2階、障がい者専用トイレのペーパーホルダーの位置が悪すぎます。健常者でも使いにくいので、障害のある方は尚更です。改善すべきだと思います。(40代)
- ▼いつも奥の方で寝ている人がいるが、どうしたらいいのでしょうか。(60代)

(5) 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	155	80.6%	15.5%	0.6%	0.6%	2.6%
2 職員の言葉づかい	157	80.3%	16.6%	1.3%	0.0%	1.9%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	156	74.4%	22.4%	0.0%	0.0%	3.2%
4 職員の身だしなみ	154	77.3%	20.8%	0.0%	0.0%	1.9%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	155	80.6%	14.8%	2.6%	0.0%	1.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	156	57.1%	36.5%	3.2%	0.6%	2.6%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	147	63.9%	29.9%	2.0%	0.0%	4.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	156	71.8%	24.4%	1.3%	0.0%	2.6%
9 プライバシーへの配慮	146	72.6%	24.0%	0.7%	0.7%	2.1%

職員の対応

- ◎ちゃんと声をかけてくれる。(30代)
- ◎声をかけるとすぐに対応してくれる。(60代)
- ◎やさしく明るい声かけで、いい本が借りることができます。(80代以上)
- ◎分室に来るとホッとする声掛けをしていただいける。(40代)
- ◎初めてこちらの分室に来ましたが、職員の方が親しみやすい方で良かったです。(60代)
- ◎皆さんいつ来ても感じが良いです！(70代)
- ◎いつも感じが良い。(70代)
- ◎とても感じがいいです。(70代)
- ◎いつも笑顔で対応してくれ、自然にこちらも笑顔になる。(60代)
- ◎いつも笑顔で対応してくださりありがとうございます。(50代)
- ◎いつもおだやかで暖かい対応を下さるお二人に感謝です。(60代)
- ◎良い対応をしてくださると思います。(80代以上)
- ◎いつもてきぱきと対応してくださっています。(60代)
- ◎いつもきちんとして大変良いです。(60代)

- ◎解りやすかった。(80代以上)
- ◎高齢者にとって判りやすい。(70代)
- ◎対応がとてもやわらかく、落ち着いて本が探せます。(50代)
- ◎いつも丁寧に予約の本の電話をいただきます。(60代)
- ◎いつも丁寧に接して頂いてありがとうございます。(60代)
- ◎いつも丁寧に挨拶してもらい気持ちがよいです。(60代)
- ◎いつも丁寧に対応していただき、利用しやすいです。ありがとうございます。(30代)
- ◎対応が親切丁寧である。(70代)
- ◎いつも気さくに丁寧に対応していただきます。(70代)
- ◎対応や言葉づかいが丁寧で良い。わかりやすい。(70代)
- ◎とても丁寧に分かりやすく説明していただきました。(40代)
- ◎丁寧に親しみやすい。(60代)
- ◎丁寧に本の場所を案内してくださってほっこりしました。ありがとうございます。(30代)
- ◎丁寧に説明していただきました。(80代以上)
- ◎丁寧に説明していただきわかりやすくて良かったです。(60代)
- ◎いつも不明あれば丁寧的確に対応して頂いています。ありがとうございます。(40代)
- ◎対応が丁寧です。気持ちがいいです。(60代)
- ◎予約した本が入った時は、丁寧に連絡して下さり嬉しく思っています。(70代)
- ◎くわしく説明してもらってます。(70代)
- ◎子どもにも丁寧でいい。(10代)
- ◎いつ来てもとても優しく感じがいいです。(40代)
- ◎やさしかった。(10代)
- ◎いつも親切にして戴き大変たすかっています。(70代)
- ◎いつも親切に対応して頂いて感謝しております。(70代)
- ◎いつも親切に対応して頂き、心が温まります。ありがとうございます。(60代)
- ◎いつも親切にしてください。(60代)
- ◎いつも親切でありがたいです！！(不明)
- ◎対応が親切で助かってます。(70代)
- ◎図書担当者は非常に親切で気分が晴れる。(80代以上)
- ◎いつも気持ち良く利用させていただいてます。職員の方々が親切なので来やすいです。本の汚れ(たまに新しいスタッフさんだと指摘してもピンと来ない時がありましたが、概ね対応してもらってます)やニオイにも対応いただきました。(20代)
- ◎いつも明るく対応いただいている。他の図書館から来ている図書やこちらの興味がありそうな図書を教えてくださったり、色々と声掛けがあり助かります。(60代)
- ◎たくさん本をリクエストして楽しませてもらってます。すべて満足してます。(70代)
- ◎取りにくかった本を、取ってくれてうれしかった。(70代)
- ◎搜したい本について尋ねた時に、いつも親身になり丁寧にいろいろと見つけて下さいます。また、対面でも電話でも優しく対応してもらっています。(70代)
- ◎仙台市図書館にない本でも県内を調査して配本してくれた。(70代)
- ◎名前を覚えて興味のある本を勧めてくれたり検索して調べてくれる。(70代)
- ◎借りた本に繋がる本の紹介をして頂いてとてもうれしく思っています。(70代)
- ◎子供図書室の方が感じが良い。(30代)

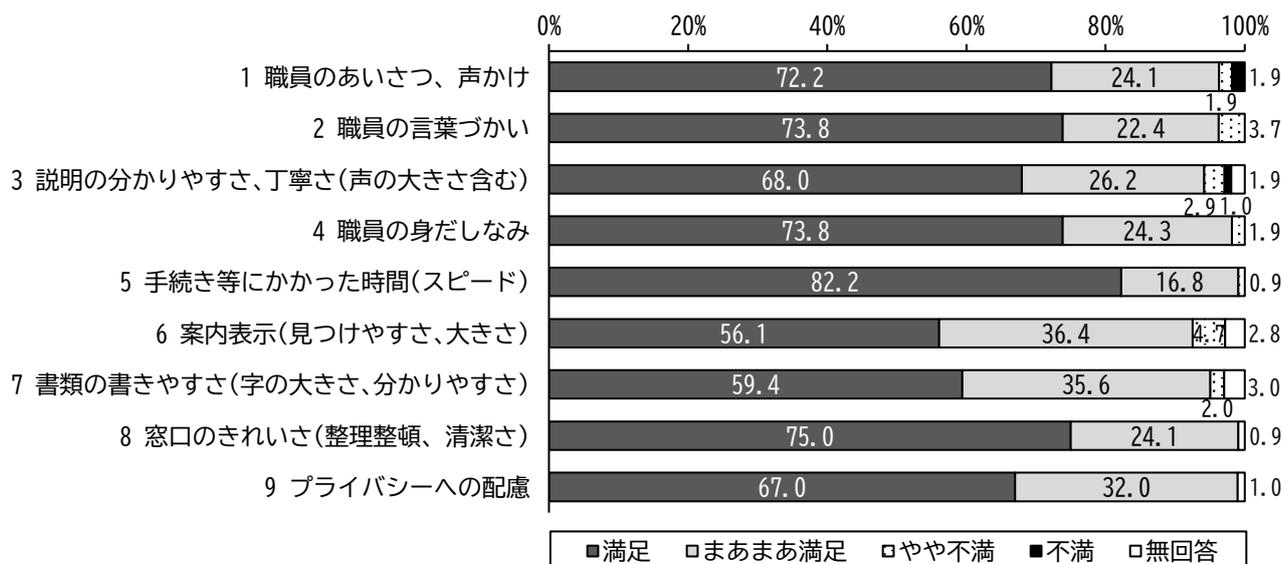
- ◎いつも子どもに優しく声掛けいただき嬉しいです。(30代)
- ◎子どもと一緒にいくと、とても優しく声を掛けてくれて子どもも喜んでます。(40代)
- ◎職員の方が皆優しく対応されていました。子供図書室を利用しました。お話し会がとても楽しかったです。(40代)
- ◎赤ちゃん連れなので、借りた本を袋に入れていただき大変助かりました。ありがとうございます。(20代)
- ◎読み聞かせボランティアで予約本が多くなりますが、すぐ入手していただき助かります。(70代)
- ◎みつからない本をさがしてくださったりお世話になってます。今のままで満足しています。(60代)
- ◎明日から休みということを教えてもらえた。(50代)
- ◎良い。(50代)
- ◎いつも大変良い感じです。(50代)
- ◎これからもよろしくお願いします。(50代)
- ◎いつもありがとうございます。(60代)
- ◎ベリーグッド。(70代)
- ◎上記九項目全てに満足する、非常に安心感を与えて下さる対応でいつも有難く思っております。(40代)
- ◎いつもありがたいです。ほっとする時間をいただいております。(70代)
- ▼職員さんの対応にも、少し温かみがあるといいのですが…。(60代)
- ▼難しいですが、窓口が混んでいる時にこそ丁寧な対応を。子どもさんがちょっと引いている時があります。(50代)
- ▼窓口職員も1人対応するたびに消毒するとか手袋をつけるとかしてはどうか。(不明)

環境、書類など

- ◎親しみやすく、清潔感があって開館の度に本をさがしに来たくなる雰囲気です。(80代以上)
- ◎季節の飾りつけや本の表紙を見せる置き方など工夫をこらし利用の際に心とみ、足を運ぶのが楽しみです。(60代)
- ◎DVDなど品揃えがいい。(50代)
- ◎簡潔明瞭でひと目で判る。(70代)
- ◎いつもきれいで、見てみたい本がたくさんある。(40代)
- ◎わかりやすかった。(10代)
- ◎コンパクトな中、工夫して探しやすい興味をもてるディスプレイをしていると思います。(60代)
- ◎限られたスペースをきちんとわかりやすく管理されていて、とても利用しやすく満足しております。いつも本当にありがとうございます。(40代)
- ◎新書、受賞作など分かりやすく表示されている。(50代)
- ◎季節のものに合わせている装飾、とても心なごみます。(70代)
- ◎作家名が大きく見やすいです。満足してます。(60代)
- ◎わかりやすく表示されており、もしわからなくても丁寧に対応して頂けるので、とても有難いです。(40代)
- ◎おすすめの本などわかりやすく利用しやすいです。(60代)
- ◎展示してくれている本の中からよく借ります。(70代)
- ◎関連本の情報、紹介など助かります。勉強になり助かっています。ありがとうございます。(50代)

- ◎親子でのんびり絵本が借りられ、座って見れるスペースが広くて大満足しています。又、子どもがいなくても子どものカードを見せると一人で10冊以上借りられるところなど、とてもありがたいです。(30代)
- ◎毎回いただくしおり、手作りで大切にしています。ありがとうございます。(60代)
- ◎良。(70代)
- ▼窓口案内の意志表示をもっとはっきり願います。(70代)
 - ▼文庫本の数を増やしてほしい。(60代)
 - ▼新しい本がもっとあると良いのですがね。(60代)
 - ▼もっと本、CD、DVD ふやしてほしい。(50代)
 - ▼もっと若い人向けのDVD、CDがあるといい。パフュームとか、きゃりーぱみゅぱみゅとか。(50代)
 - ▼スペースを増やしてほしい。(10代)
 - ▼学習スペースを増やしていただけたらと思います。(10代)
 - ▼仕方ないのですが、作家名ではなく書籍名で本を捜すのでどうしても捜しづらい。一緒に捜してくれるサービスをアピールしてはどうでしょうか。(50代)
 - ▼館内図が、館の奥(写真コーナー)などでもすぐ確認できるように数多く貼っていただけると、迷子になりやすく、資料が見やすいです。入口にあるのは把握しているのですが…。(20代)
 - ▼予約申込書の書名欄をもう少し広くしてほしい。(70代)
 - ▼クラシックから新しい本まで楽しませて頂いてます。こちらでWeb申込？(予約できるような申込)が可能になれば助かるのですが…。(40代)
 - ▼児童書を予約した際、2階で受け取りができると楽です。(40代)
 - ▼ネット予約できる日が来る事を願っています。(40代)
 - ▼利用者カードモバイル対応とWi-Fi対応是非願います。(70代)
 - ▼消毒液は足ふみ式にしてほしい(手を触れないタイプに)。貸出、返却された本やCDなどはできるだけ拭いてほしい表面だけでも。掲示物など多すぎてごちゃごちゃしてないか？大事なこと、重要なお知らせがわかりにくい。(不明)
 - ▼本を消毒する設備がほしいです。(70代)
 - ▼市民センターの入口から通じた部屋でドアもない。夏の暑さ、冬の寒さ、職員の方は大変と思う。こちらは短時間の滞在ですみませんが…。(60代)
 - ▼ストーブが暑かった。(80代以上)
 - ▼BGMがあった方がいい。いきぐるしい。(30代)
 - ▼市民センターと一緒に思い込み電話をした事があります。その違いをどこかに大きく表示するとわかりやすいと思いました。(60代)
 - ▼新聞を持って(30分間以上)寝ている人この頃います。係員の方のご努力を乞う。(80代以上)
 - ▼新聞コーナーから離れていく人あり、1時間位にしてもらとうれしいが。(80代以上)
 - ▼売店はあった方が良くも知れないです。(40代)
 - ▼駐車場の老朽化(特に床のコンクリはがれ)が怖いです。(20代)
 - ▼奥の駐車場が入れにくい。(70代)
 - ▼希望ですが午前中から開いていると有難い。(70代)
 - ▼泉図書館のものは返却可能だが、他の市立図書館のものも返却できると良いのですが(合併時の経緯があるので無理とは思いますが)。(70代)

(6)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	108	72.2%	24.1%	1.9%	1.9%	0.0%
2 職員の言葉づかい	107	73.8%	22.4%	3.7%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	103	68.0%	26.2%	2.9%	1.0%	1.9%
4 職員の身だしなみ	107	73.8%	24.3%	1.9%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	107	82.2%	16.8%	0.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	107	56.1%	36.4%	4.7%	0.0%	2.8%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	101	59.4%	35.6%	2.0%	0.0%	3.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	108	75.0%	24.1%	0.0%	0.0%	0.9%
9 プライバシーへの配慮	100	67.0%	32.0%	0.0%	0.0%	1.0%

職員の対応

- ◎声かけは良いと思います。(70代)
- ◎貸し出しカウンターで並ぶとすぐ声がけしてくれ、待たなくて良いのが助かる。(40代)
- ◎迷っている時、スタッフの方から優しく声をかけてもらいホッコリしました。(30代)
- ◎積極性があり安心感ができました。(70代)
- ◎ハキハキして聞きやすい声量であった。(60代)
- ◎いつも気持ちの良い対応をしていただいています。本当にいつもありがとうございます。(40代)
- ◎いつも利用させていただいておりますが、スタッフの方々は感じが良くてのんびりさせていただいております。(70代)
- ◎職員の対応が良い。(70代)
- ◎ちょうど良い声の大きさと丁寧な対応でとても良い。(10代)
- ◎話しかけやすかった。(10代)
- ◎言葉づかいが丁寧で良い。(70代)
- ◎丁寧に対応してくれる。(20代)
- ◎丁寧です。(60代)

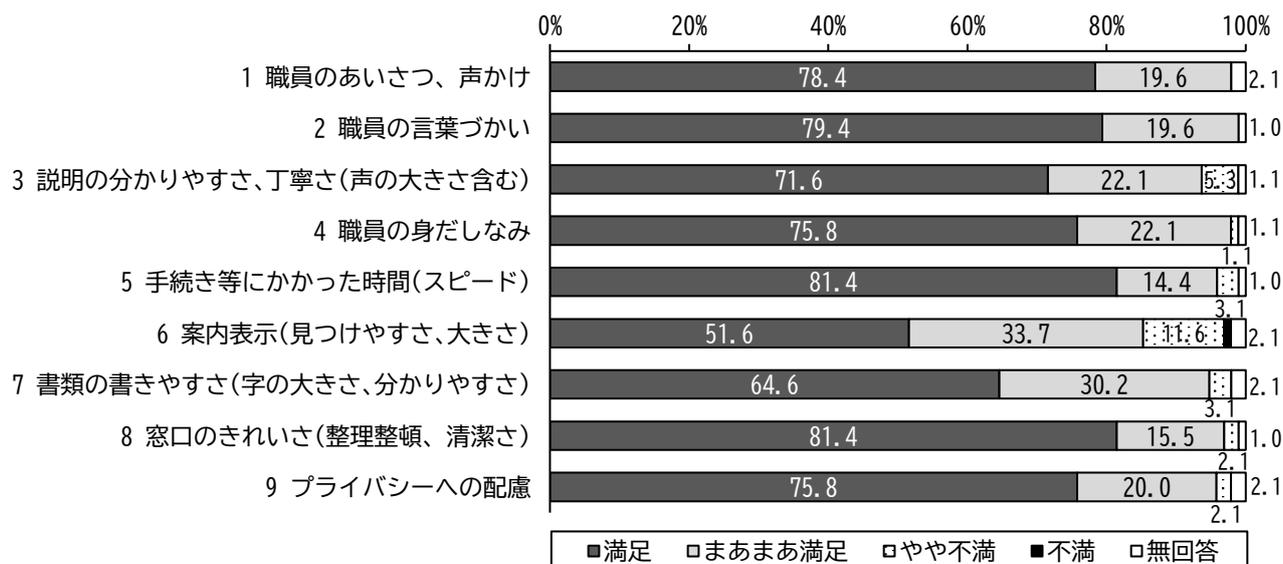
- ◎いつも丁寧にご対応いただいています。(40代)
- ◎みなさんいつも丁寧です。(60代)
- ◎丁寧・親切で満足。(60代)
- ◎親切、丁寧。(80代以上)
- ◎質問に対して親切に答えてくれた点が良かった。(50代)
- ◎親切で安心して利用できる。(60代)
- ◎親切が良い。(70代)
- ◎親切で感じが大変よいです。(70代)
- ◎いつも親切に対応していただいております。(70代)
- ◎子ども相手にやさしかった。(30代)
- ◎年寄りで仕草が遅くてもやさしく見守ってくれた。(70代)
- ◎早い。(60代)
- ◎貸出を受ける際、職員の方のほうから「こちらどうぞ」とお声を掛けていただきスムーズに借りられた。(50代)
- ◎いつも良くしてもらってます。おつかれ様です。(50代)
- ◎作品名だけで所収の書籍を探していただきました。(60代)
- ◎本を探していて、聞いたらとても丁寧に案内してくれた。(60代)
- ◎いつ来ても挨拶丁寧にして下さいます。貸出などに行列ができて、すぐ他の職員さんが対応して下さり有難いです。(40代)
- ◎図書フェスティバルのシールのカードを忘れた(2つシールがたまっていた)が、3つ目のシールをもらえたのでとても良かったです。(30代)
- ◎嫌な思いをしたことはない。(60代)
- ◎とてもよかった。また利用しますね。(10代)
- ◎すべてGOODです！(80代以上)
- ◎大変良い。(70代)
- ◎本を返却した後に、職員側からは見えないカウンターの位置に、ある本の抜け落ちてしまったページが落ちているのを見つけた。手にとって渡そうか、どうするかと、一瞬迷っていた時に、それを見逃さずに見て下さった職員の方がいらして声をかけてくれた。それがきっかけとなって、行き場を失っていた数枚のページを渡すことができた。空気が和やかに流れて、その後も気持ちよく利用することができた。(50代)
- ▼声が大きくうるさい。結果館内がうるさくなる。(60代)
- ▼利用カードはトレーで受け渡しすると書いてあるが、手渡しで返却する職員さんがとても多いです。(50代)
- ▼先日利用した際、窓口で職員同士が話をしている、そこに返却手続きをしようとしたら、隣の窓口へと回されたことがあり、不快でした。窓口に座った状態で打ち合わせはやめてほしいです。そこにいなければ、最初から別の窓口に行きます。ちなみにその職員はそのあと席から離れていました。(60代)
- ▼11月上旬に利用した時は、スタッフの方々は無表情で挨拶もされなかった。ただ座ってるだけで、話しかけづらい印象だった。本日は、前回と違って挨拶してきたり声かけをしてきた。何故だろうと思ったら、アンケート用紙を渡されて納得した。評価を上げる為だったんだと思い、ばからしくなった。(40代)

環境、書類など

- ◎広々として本をさがしやすい。(80代以上)
- ◎施設は綺麗で利用しやすい。(40代)

- ◎受け付け窓口までの案内表示が大変良い。(70代)
- ◎いろいろな本があるからとてもよかったです。(10代)
- ◎館内はいつも清潔で、何も言う事ありません。(70代)
- ◎見やすい。(80代以上)
- ◎本の配列がすっきりしていて選びやすい。(50代)
- ◎見つけたい本をすぐ探せます。いつも有難うございます。(40代)
- ◎分かりやすく、探しやすいです。(60代)
- ◎スムーズに貸し借りができて良かった。(10代)
- ◎新着本のコーナーは良いと思います。(70代)
- ◎現時点で不満等はなく満足しています。(60代)
- ◎みんなのために作られていてよかった。(10代)
- ◎大変良かったです。(70代)
- ◎Bestです。(80代以上)
- ◎good!(10代)
- ◎十分。(60代)
- ▼(文庫本の移動について)膝が悪くて一番下の棚やその一段上の棚は、どんな本があるか、読みたい本を捜すのをあきらめなくてはなりません。その点とても残念です。(60代)
- ▼漫画をまとめてほしい。(50代)
- ▼児童図書は著者で区分されていますが、図書のタイトルでも探せるような工夫がほしいです。(70代)
- ▼子供のコーナーは、作者より作品名の方がわかりやすい(見つけやすいかも)。(40代)
- ▼予約の手続きに少々時間がかかってしまう。(20代)
- ▼文字が小さい。(70代)
- ▼先日紙芝居を返却に来たが、時間外になっており2度手間となったので、できれば大きい書物も一時預りのシステムを考えて頂きたい。(50代)
- ▼返却ポスト、今もわからない。(80代以上)
- ▼新しい書籍を買ってほしい場合のやり方をもっと簡単に早くしてほしい。(60代)
- ▼図書等の希望受付コーナー設置。(60代)
- ▼図書貸し出しの方法等のパソコン講座を開催してほしい。(70代)
- ▼図書の滅菌(殺菌)箱施設してほしい。(70代)
- ▼図書館が地下にあるのは、入りにくい。(60代)
- ▼毎週月曜日が休館というのは改善してほしい。(50代)

(7)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	97	78.4%	19.6%	0.0%	0.0%	2.1%
2 職員の言葉づかい	97	79.4%	19.6%	0.0%	0.0%	1.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	95	71.6%	22.1%	5.3%	0.0%	1.1%
4 職員の身だしなみ	95	75.8%	22.1%	1.1%	0.0%	1.1%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	97	81.4%	14.4%	3.1%	0.0%	1.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	95	51.6%	33.7%	11.6%	1.1%	2.1%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	96	64.6%	30.2%	3.1%	0.0%	2.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	97	81.4%	15.5%	2.1%	0.0%	1.0%
9 プライバシーへの配慮	95	75.8%	20.0%	2.1%	0.0%	2.1%

職員の対応

- ◎空いている窓口のスタッフが積極的にこちらへどうぞと声掛けをしているところ。(50代)
- ◎スムーズで落ち着いており良い。(50代)
- ◎皆さん親しみやすく、問い合わせの対応も丁寧で助かります。(60代)
- ◎いつも気持ち良く使わせてもらっています。(40代)
- ◎いつも気持ち良く利用させてもらっています。(50代)
- ◎おだやかな方ばかりで、気持ちよく利用できています。(60代)
- ◎明るい声で良かった。(80代以上)
- ◎言葉が明白で良かった。(50代)
- ◎いつも丁寧に対応していただいています。(60代)
- ◎色々と資料を探してくれ、丁寧に教えて下さいました。(60代)
- ◎いつも丁寧に対応していただいています。(40代)
- ◎言葉づかいが丁寧で、好印象を持った。(80代以上)
- ◎本日に限らずいつも丁寧に対応頂きとても利用しやすいと感じています。ネットから貸出予約する事が多いのですが、太白図書館に在庫がある図書を大変迅速に揃えて頂き助かります。今後も利用したいと思います。(30代)

- ◎とても親切でした。(70代)
- ◎とても親切です。(60代)
- ◎このままでいいと思います。(70代)
- ◎良くなって来ていると思います。(70代)
- ◎満足。(80代以上)
- ▼あまり話すこともなく貸出を受け取っているが、笑顔がほしい。(60代)
- ▼マスクとパネルで聴こえづらい。(60代)
- ▼マスクをしているからか、声が聞きにくい。(70代)
- ▼おもてなし精神が見られない。(60代)
- ▼図書の扱いが雑な方がたまにいる。(50代)
- ▼本を表を出してくる方と裏返してくれる方がいる。統一して裏にしてほしい。(60代)
- ▼個人差があると思います。お客さんあつての図書館だと思います。(70代)

環境、書類など

- ◎キレイで利用しやすいです。(40代)
- ◎案内表示に工夫されていて、文字も大きくて見やすい。(60代)
- ◎良くなって来ていると思います。(70代)
- ◎問題なし。(50代)
- ◎すべて良かった。(80代以上)
- ▼もう少し探しやすい表示にしてほしい。(50代)
- ▼サービスカウンター番号札、声に出して呼んでほしい。それかチャイム。(60代)
- ▼図書館の出入口が固く暗い！子供達・学生さん方の利用しやすい、楽しく明るい雰囲気にしてほしい。(不明)
- ▼細かくていっぱい書物があり場所が分かりにくいがあるので、大きく分かりやすく表示してほしいです。探しにくい。(40代)
- ▼蔵書を増やしてほしい。背表紙のラベルでは、本が見つげにくい。(60代)
- ▼窓口のビニールカーテンが邪魔です。必要ないと思います。(60代)
- ▼少し掲示物が多すぎでは？(50代)
- ▼地下1階、本を読む座る場所が少ない。もう少しほしい。(60代)
- ▼キノクニヤ・ツタヤを見習う所、大。(60代)
- ▼ローカルルールが煩雑で分かりにくく、表示がバラバラ。極力全館共有が望ましい。ローカルルールをWebサイトに示すべき。宮城野のように返却は開館時にポスト返却できると良い。できればドライブスルー。(60代)
- ▼高齢者向けに階段ではなくエスカレーター等の標準化。今後益々。(50代)
- ▼寝に来ている高齢者が見苦しい。(60代)
- ▼職員の方の対応は良いが、お客さん(僕達の仲間)は利用の仕方が良くない。利用しているのか、半分寝ているのか、利用者の僕達は不満です(毎日同じ利用者が毎日寝ている)。(不明)

12-2 ご意見・提案に対する改善策(公所等)

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。

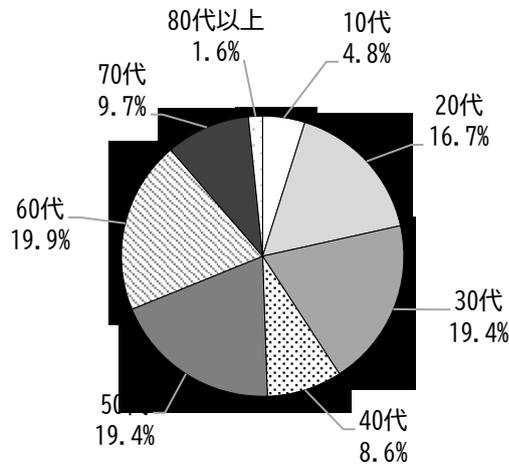
施設名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
今泉工場	案内表示	表示が小さく搬入口がわかりにくい。	色褪せ・色落ちしている表示板があることから塗装し直し見やすくするとともに、表示の大きさ及び表示位置等、適切な案内表示を検討いたします。
葛岡工場	職員の言葉づかい	窓口の言葉づかいが非常に悪い！停止線に近づけるのに、もっと前！と偉そうな口調。しまいにはアンタしょっちゅう来てるよね、と威圧的な言葉を吐かれた。	計量窓口業務担当職員全員を対象に打合せを行い、丁寧な言葉づかいを心掛けるようあらためて周知いたしました。
科学館	案内表示や設備 手続きのしやすさなど	もう少し操作がわかりやすく、反応が良いと OK。	操作方法の表示などに工夫をするとともに、展示物のメンテナンスに心掛けてまいります。
市民図書館	説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し声を大きくしてほしい、聞こえにくいです。 ・もっとハキハキ話してほしいです。 ・早口で話されると聞き取れない事がある。 ・コロナの影響でマスクやアクリルの衝立があるから大きな声は出せないのは理解できるが、できれば手あげをする際、利用者に向けてとか分かりやすくしていただけたら、お互い気持ちが良いと思います。 	利用者の方が聞き取りやすいように、声の大きさや話すスピードに注意して話すよう、改めて職員に指導いたしました。
市民図書館	手続きにかかった時間(スピード)	<ul style="list-style-type: none"> ・借りる窓口で図書の問い合わせを延々としている人がいます。借りる窓口は借りることに限定し、問い合わせは別窓口にしてほしいです。 ・返却もあるが受け取りもある場合、どうすればよいのかハッキリした案内があると分かりやすくして丁寧だし、親切だと思います。 	<p>窓口の状況により対応する職員を増やし、待ち時間が長くないよう配慮してまいります。</p> <p>返却カウンターに設置している「再貸出希望の本は桃色の葉を挟んで貸出カウンターにお持ちください。」の掲示を拡大いたしました。</p>
市民図書館	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	・外国人には英語その他の言語表示がなく使用しにくいかもしれません。	仙台在住外国人支援資料コーナーに新たに外国語利用案内を設置いたしました。
市民図書館	書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	<ul style="list-style-type: none"> ・老眼鏡がほしい時があります。 ・書類の記入欄が小さい。 	「老眼鏡・ルーペを貸し出します。ご希望の方はカウンターにお申し出ください。」の掲示を拡大いたしました。

施設名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
市民図書館	その他	【独自の取り組み】 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。	当日の新聞は利用が多いため、閲覧は一紙ずつとしていただくことについて職員の目が行き届きやすくなるよう、配架場所をカウンターの近くに移動しました。
泉図書館	職員のあいさつ、声かけ	職員さんの対応にもう少しあたたかみがあるといいのですが…	利用者の皆さま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指導いたしました。
泉図書館	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	窓口案内の意思表示をもっとはっきり願います。	窓口の案内表示について、よりわかりやすいものとなるよう改善を図ります。
泉図書館	その他	駐車場の老朽化(特に床のコンクリはがれ)が怖いです。	駐車場入口にあったアスファルトの穴を埋める補修を行いました。
泉図書館	その他	【独自の取り組み】 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。	館内視聴の利用がスムーズになるよう、受付窓口を変更いたしました。
宮城野図書館	職員のあいさつ、声かけ	以前利用した際、スタッフが無表情で挨拶もなく、話しかけづらい印象だった。職員がもっと親しみやすければいい。	利用者の皆さま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指導いたしました。
太白図書館	案内表示	・資料の場所が分かりにくく、探しにくい。大きくわかりやすく表示してほしい。 ・背表紙のラベルでは本が見つけにくい。	資料の配架場所の案内について、わかりやすく見つけやすいものにするよう改善を図ります。
太白図書館	案内表示	再貸出、予約図書案内がもっとわかりやすい案内だと良い。	カウンターでの手続きの案内について、よりわかりやすいものとなるよう改善を図ります。

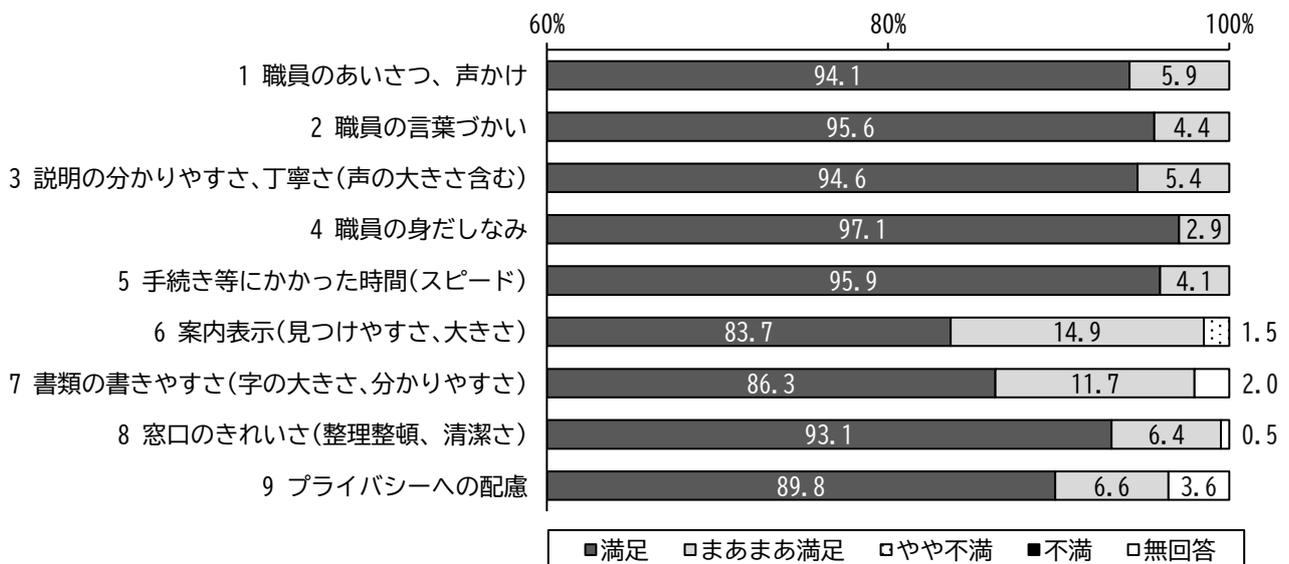
13-1 調査結果(市民利用施設)

(1)市民利用施設全体

【1】回答者の年代 (205人)

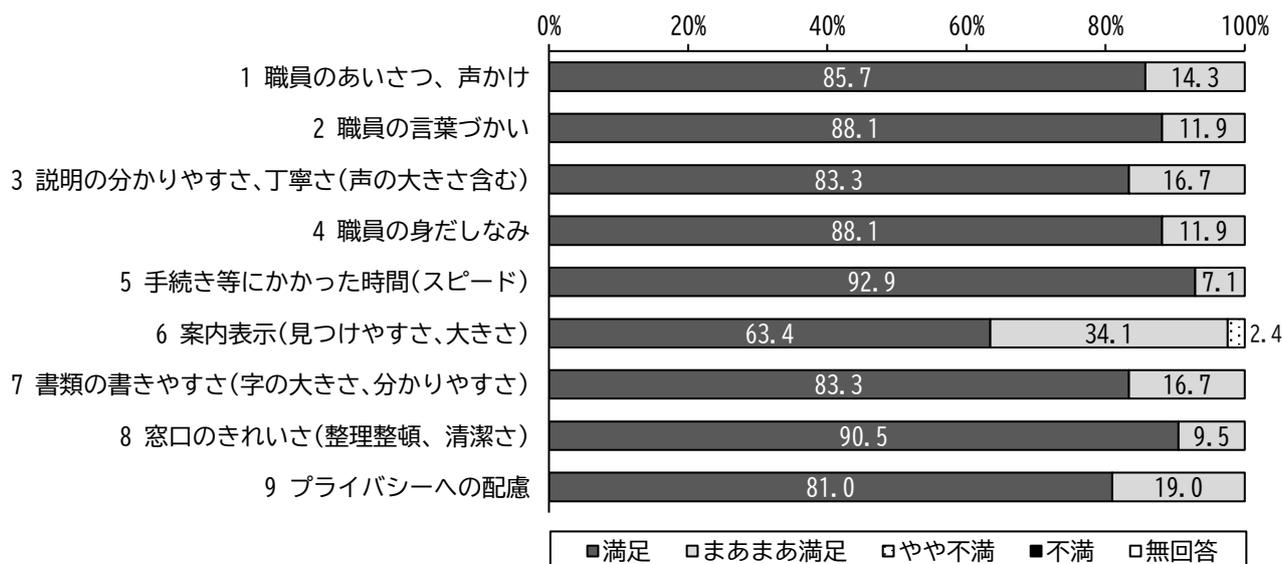


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	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	205	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	205	95.6%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	205	94.6%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	204	97.1%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	197	95.9%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	202	83.7%	14.9%	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)	197	86.3%	11.7%	0.0%	0.0%	2.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	203	93.1%	6.4%	0.0%	0.0%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	196	89.8%	6.6%	0.0%	0.0%	3.6%

(2)マイナンバーカード特設センター



	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	42	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	42	88.1%	11.9%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	42	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	42	88.1%	11.9%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	42	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	41	63.4%	34.1%	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)	42	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)	42	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	42	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%

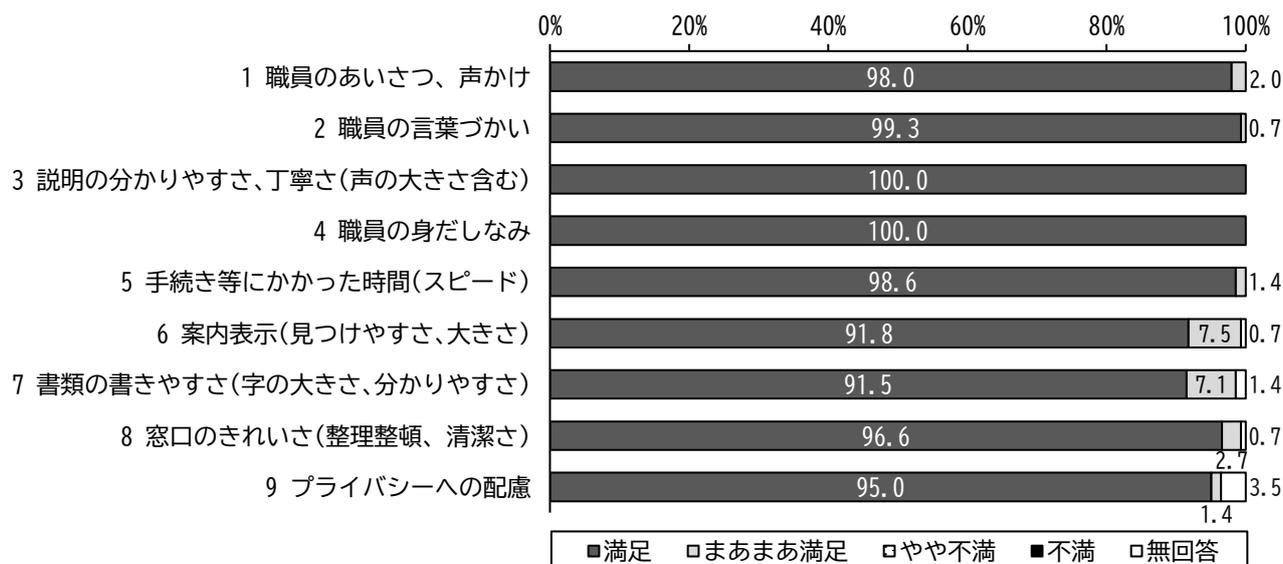
職員の対応

- ◎受付に職員の人が出て、声かけをしてくれたので迷いませんでした。(30代)
- ◎聞き取りやすいスピードとはっきりした(マスクしていても)話し方で助かりました。(60代)
- ◎とても丁寧でした。(50代)
- ◎とても丁寧で感じも良く、大変良かったです。(30代)
- ◎手続きが思ったよりも早く終わって良かったです。(40代)
- ◎行政関係は対応やスピードが遅いことが多かったのが不安だった。あっという間に終わり、対応も丁寧だったので、こちらで手続きできて良かったです。(40代)
- ◎予約したので、スムーズに終わって良かったです。(30代)
- ◎予約制なので手続きがスムーズで、すぐに終わって良かったです。(30代)

環境、書類など

- ◎アエル建物内の表示が充分でしたので、場所を探しやすかったです。(60代)
- ◎手続きしやすかったです。(50代)
- ◎予約できるのが便利。(40代)

(3) 晚翠草堂



	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	147	98.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	147	99.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	147	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	146	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)	140	98.6%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	146	91.8%	7.5%	0.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	141	91.5%	7.1%	0.0%	0.0%	1.4%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	146	96.6%	2.7%	0.0%	0.0%	0.7%
9 プライバシーへの配慮	141	95.0%	1.4%	0.0%	0.0%	3.5%

職員の対応

- ◎入館に迷ってたら、声をかけていただいて助かりました。(50代)
- ◎一人でふらっと訪れましたが笑顔で快く対応して下さりました。ありがとうございました。(20代)
- ◎丁寧に対応いただき、また来たいと思っております。(60代)
- ◎分かりやすく、丁寧で優しい声が落ち着きます。(20代)
- ◎丁寧な言葉づかいで終始対応していただき、心おきなく思いを馳せることができた。(10代)
- ◎丁寧な説明をしていただき、ありがたかったです。(20代)
- ◎案内が丁寧で親切でした。(60代)
- ◎質問に丁寧に答えていただき有難うございました。(60代)
- ◎丁寧に説明いただきました。有難うございます。(20代)
- ◎とても丁寧に説明頂きありがとうございました。(20代)
- ◎丁寧に良く理解できました。(70代)
- ◎丁寧に説明して頂き、大変楽しかったです。(50代)
- ◎とても丁寧に説明していただけて為になりました。(20代)
- ◎丁寧に説明してくださいました。ありがとうございました。(60代)

- ◎丁寧でよかったです。(50代)
- ◎説明が判りやすかったです。細かく丁寧。ありがとうございました。(70代)
- ◎生字引みたいな解説の方が案内してくれて感激しました。(50代)
- ◎とても詳しく参考になりました。(50代)
- ◎大変親切にご対応して頂きました。(50代)
- ◎親切的な対応と説明でより理解が深まった。(60代)
- ◎親切に対応頂きました。ありがとうございました。(50代)
- ◎持っていた荷物が重そうだと言うことで「そこに置いていいですよ」と言ってくださって助かりました。(50代)
- ◎詳しく説明して頂き大変勉強になりました。(70代)
- ◎とてもわかりやすくお話をしていただき、よく理解ができました。熊本から来てよかったです。(50代)
- ◎建築物、写真について、お話をお聞きできました。(50代)
- ◎BGM、ガラス窓1枚も説明されて面白かったです。(50代)
- ◎資料に載っていないような詳細な情報を話して下さいました。ありがとうございます。(30代)
- ◎晩翠先生の知らなかった文学(翻訳)のご実績などを丁寧にご案内いただき感激いたしました。勉強になりました。(60代)
- ◎晩翠さんの生涯と生きた時代についてよく分かりました。語りがおもしろかったのもっともときいてみたいと思いました。(30代)
- ◎展示品のみでは土井晩翠氏の実像が良く判らないが、案内員さんのガイドで近代詩や英文学の功勞者である事を知りました。(50代)
- ◎お話が大変わかりやすかったと思います。(60代)
- ◎説明もわかりやすくてよかったです。(20代)
- ◎説明がわかりやすいので助かりました。(70代)
- ◎説明がわかりやすかった。(50代)
- ◎説明がわかりやすかった。(60代)
- ◎管理人さんがたいへん説明がうまい！(60代)
- ◎わかりやすくて大変よかったです！！(60代)
- ◎とても分かりやすかったです。(10代)
- ◎口頭での案内が有り、土井晩翠の実像や業績が判った。(60代)
- ◎大変、興味深いお話でした。市内在住なので、またお話を伺いにきます。ありがとうございます。(50代)
- ◎公生様のお話、深く拡くすばらしい説話頂きました。(50代)
- ◎晩翠先生の知らなかった事を丁寧に教えて下さった。(60代)
- ◎お話とても興味深く楽しく聞かせていただきました。ありがとうございます。(60代)
- ◎申し分なし。(70代)
- ◎良かったです。ありがとうございました。(60代)
- ◎よかったです。(70代)

環境、書類など

- ◎とてもきれいで良かったです。(50代)
- ◎庭がきれいです。(50代)
- ◎整理整頓されてあって良かったです。(60代)

- ◎見やすく勉強になりました。(20代)
- ◎施設は小さいですが見応えがあり、歴史を感じることができました。(20代)
- ◎本当にこの場所だけ時間が止ったようです。ありがとうございました。(50代)
- ◎このままが良いです。(20代)
- ◎大切に保護していただきたいです。(50代)
- ▼入口が少し分かりにくいと思いました。(50代)
- ▼文字がもう少し大きいとありがたかったです。(40代)
- ▼バス停から迷いました。(60代)

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。

施設名等	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
マイナンバーカード特設センター	案内表示	案内表示の大きさ、見つけやすさがやや不満	特設センターは民間施設内に設置してあるため、各フロアの案内表示に特設センターの記載をしております。 (下の写真参照) 改善策として、入口の扉を開放している都合上、特設センターと記載された表示が見えにくいため、入口付近に専用のボードを設置することで遠くからでも視認しやすいようにしました。 (次のページの写真参照)

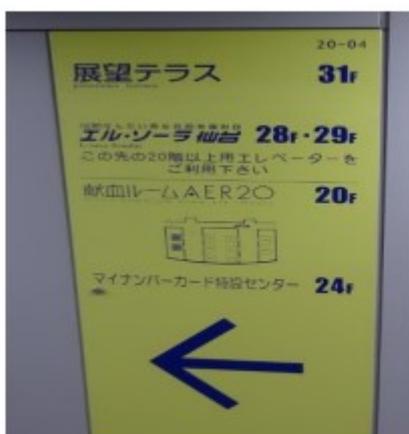
AER 館内各所に、以下の通り特設センターの表示を掲載しております。



1階・2階エレベーター前柱



2階アトリウム内



20階通路



20階エレベーター前

※次のページに続きます。

<改善策>

特設センターの入口を常に開放している都合上、特設センターの入口扉に記載されている表示が見にくくなってしまったため(下記画像 1 参照)、入口付近にマイナンバー関係施設と分かるようなボードを掲示し、遠くからでも視認しやすいように改善しました(下記画像 2 参照)。



画像 1



画像 2

施設名等	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
七北田公園都市緑化ホール	案内表示	矢印もう少し多い方が良かった	ご指摘いただいた「矢印」が、トイレ表示だと推測しましたので、トイレ表示を追加で設置し、見やすく改善しました。
七北田公園都市緑化ホール	案内表示	案内表示(見つけやすさ、大きさ)がやや不満	ご指摘いただいた「案内表示」が、トイレ表示だと推測しましたので、トイレ表示を追加で設置し、見やすく改善しました。
野草園	その他	【独自の取り組み】 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。	見ごろの花の写真展示の増量及び貸出し用見所マップの更新頻度を高め、設置数を増やしました。貸出し用の観察用具の充実とPRに力を入れています。
秋保大滝植物園	その他	【独自の取り組み】 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。	見頃の花が分かりやすいよう写真展示を工夫するとともに、名札の点検をこまめに行い、名前の貼替えや杭の交換を行っています。
太白山自然観察の森自然観察センター	その他	【独自の取り組み】 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。	観察用具(双眼鏡・ルーペ)の貸し出しを定期的に行い、不足ないように双眼鏡の数を増やし、観察用具の充実を図りました。
青葉の森緑地管理センター	その他	【独自の取り組み】 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。	案内板など経年劣化した箇所を随時修繕しています。

